



CMPP SEVIGNE

252 bd J. JAURES, 76000 ROUEN

Tél. : 02.32.10.76.50

www.pep76.fr

Mail : cmpp.sevigne@pep76.asso.fr

RESULTATS de l'ENQUÊTE DE SATISFACTION À DESTINATION DES USAGERS Année 2018 QUESTIONNAIRE ANONYME

PREAMBULE :

L'équipe du CMPP SEVIGNE a proposé une enquête de satisfaction sur une période de trois mois à partir de la rentrée de novembre 2018.

Sur l'ensemble des questionnaires distribués, 164 questionnaires ont été remontés remplis et exploités soit environ 10 % de la file active.

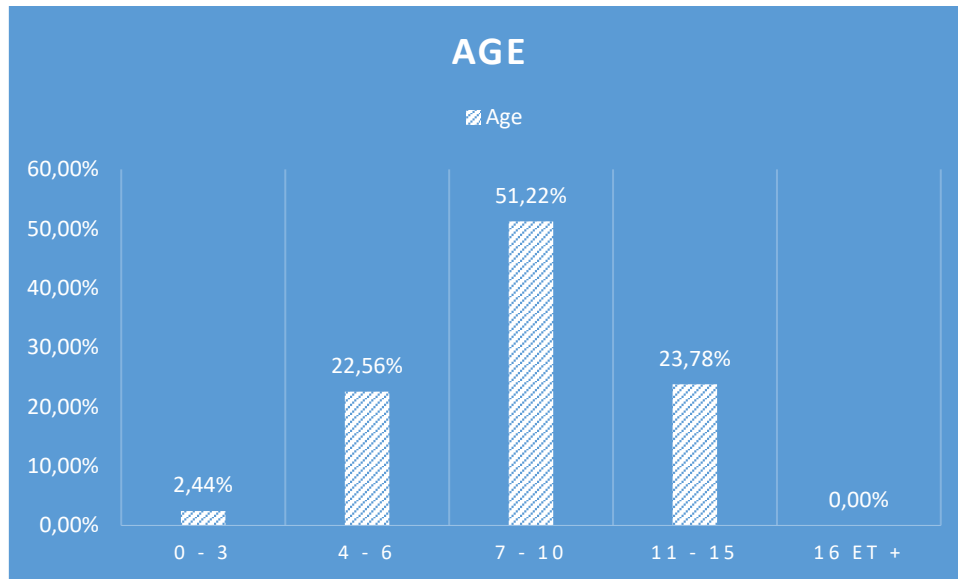
Les résultats de cette enquête permettront :

- De prendre en compte l'avis et le ressenti des usagers dans le cadre de l'amélioration du service rendu à l'utilisateur.
- Au CMPP d'avoir un regard sur ses propres pratiques et gagner en efficacité.
- Dans le cadre de la rédaction du Projet d'Établissement, de prendre appui sur les familles et les usagers.



RESULTATS de l'ENQUETE :

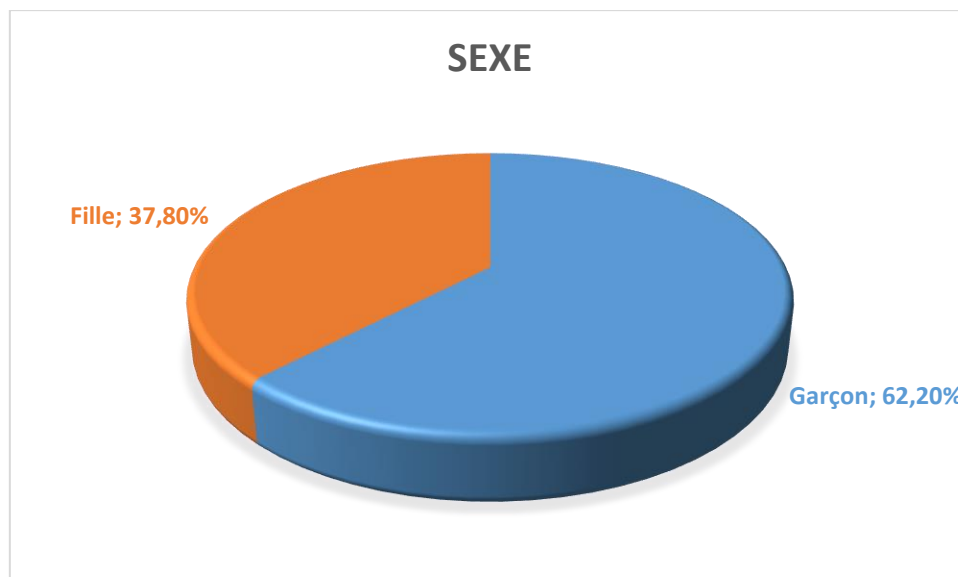
1. Quel est l'âge de votre enfant ?



Le CMPP Sévigné accueille des jeunes de 0 à 20 ans. Cependant, nous constatons que l'enquête remonte que presque la moitié des jeunes ont entre 7 et 10 ans.

Ce qui est cohérent avec les derniers rapports d'activité qui montraient que plus de la moitié des jeunes accueillis avaient entre 7 et 12 ans (56,85% de la file active en 2016 et 56,16% en 2015).

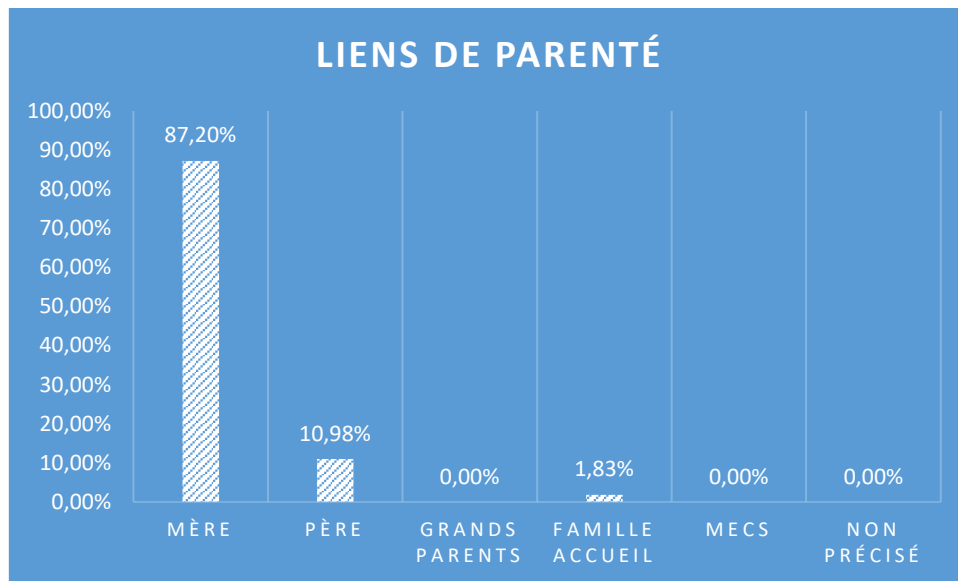
2. Quel est le sexe de votre enfant ?



Répartition garçons / filles : la répartition d'1/3 de filles pour 2/3 de garçons est quasi constante depuis 6 ans.

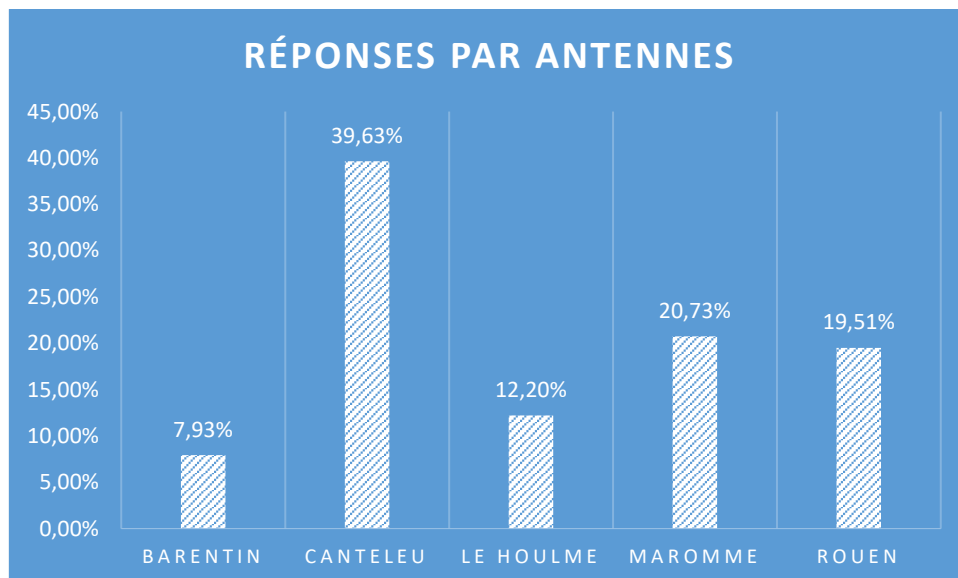


3. Quel est votre lien de parenté ?



On souligne encore une forte proportion d'accompagnement au CMPP par la mère sur les réponses remontées lors de cette enquête malgré une forte augmentation de l'accompagnement par les pères.

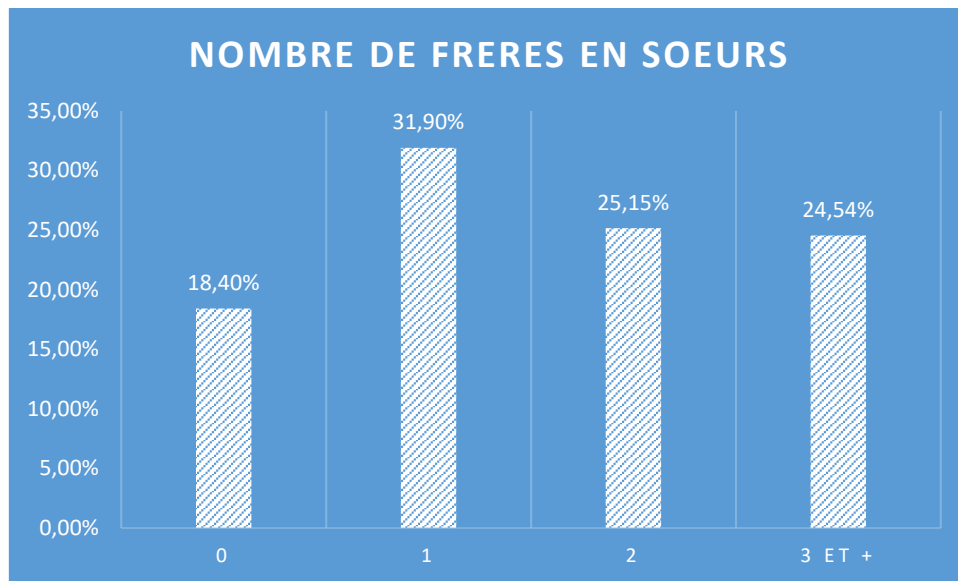
4. Sur quelle antenne est suivi votre enfant ?



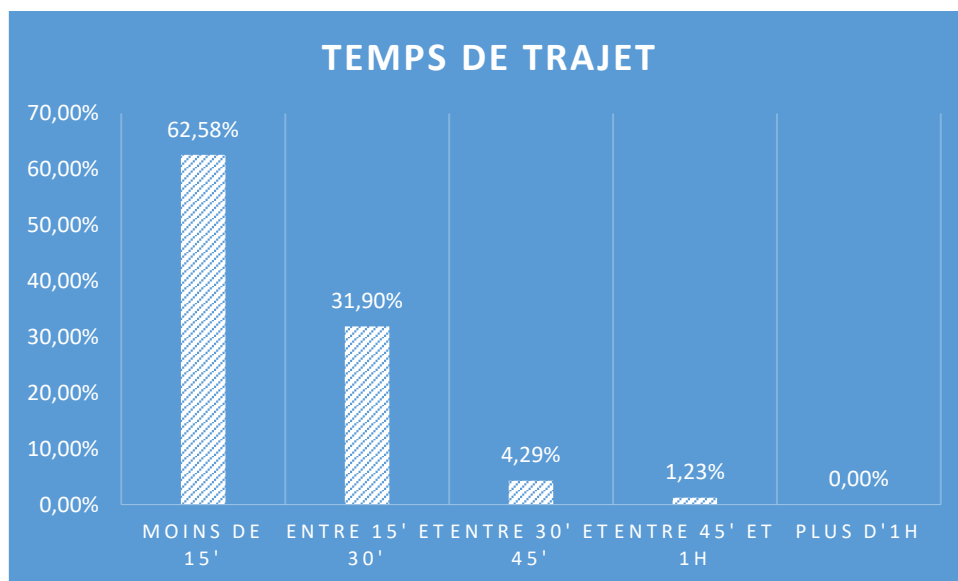
Les taux de remontée des questionnaires diffèrent d'une antenne à une autre. Si ces pourcentages devraient être pondérés par rapport à la file active par antenne, ils restent hétérogènes.



5. Combien de frères et sœurs a l'enfant que vous accompagnez ?



6. Combien de temps vous faut-il pour vous rendre au CMPP ?

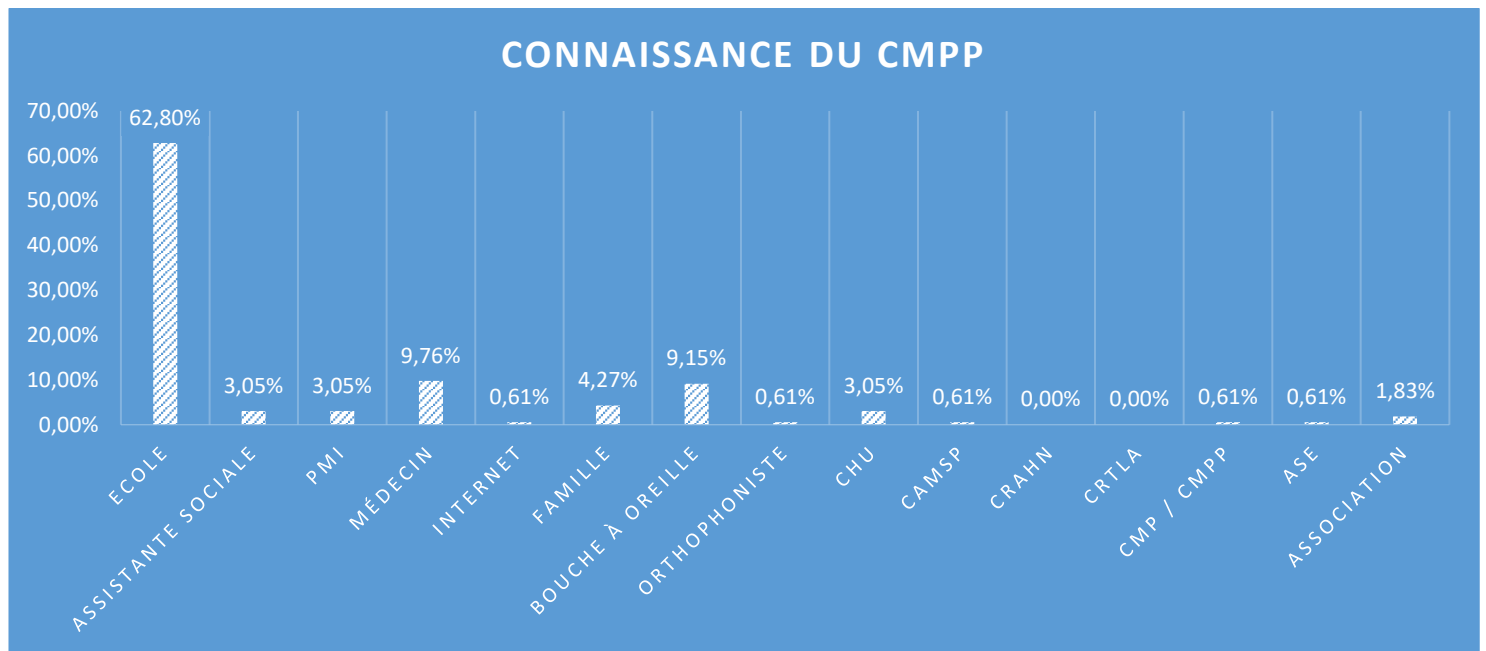


Le temps de trajet pour accéder au soin reste pour 94,48 % des usagers inférieur à une demi-heure et inférieur à 15 minutes pour 62,58 %.

L'implantation des antennes sur tout l'Ouest de la région Rouennaise permet une proximité de réponse d'accès au soin au CMPP (la plupart des antennes étant desservies par des grandes lignes de transport en commun).



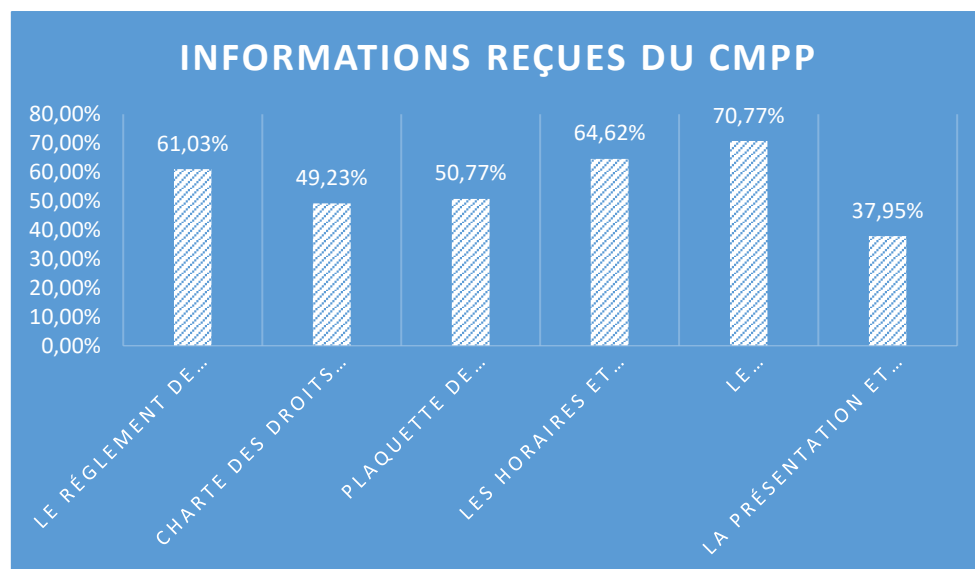
7. Comment avez-vous connu le CMPP ?



L'enquête montre que l'école reste un partenaire d'aval important. Cependant l'impact des médecins libéraux, des familles et de l'entourage n'est pas négligeable.

8. Quelles informations avez-vous reçu du CMPP ?

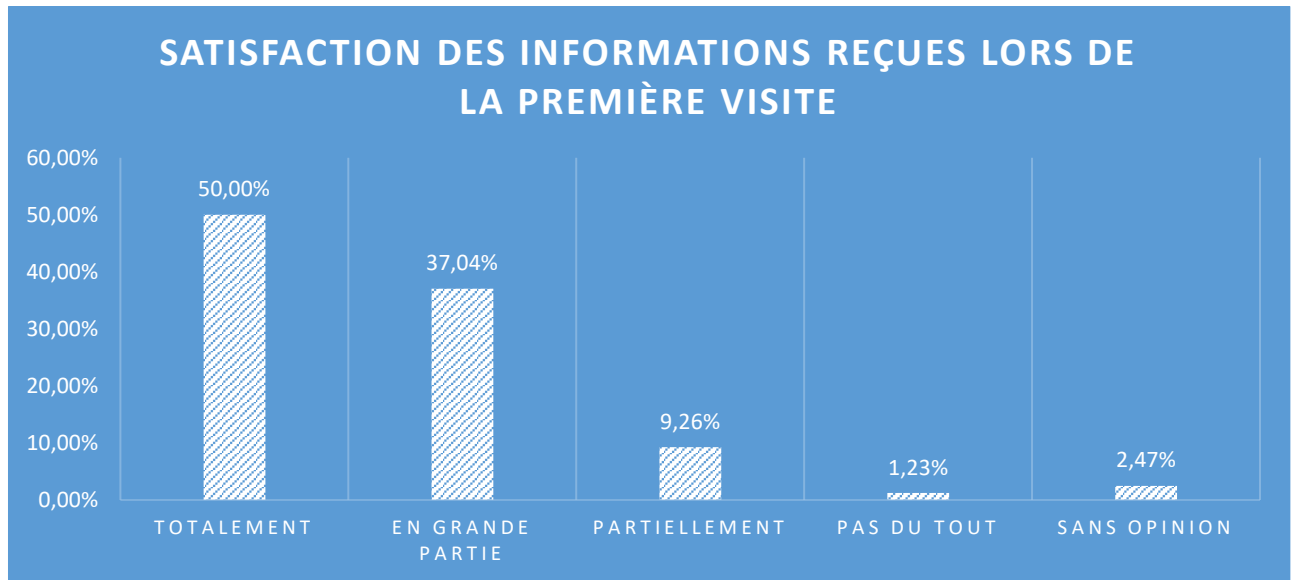
Règlement de fonctionnement, Charte des droits et libertés des usagers, Plaquette de présentation du CMPP, Les horaires et périodes d'ouverture, Le fonctionnement du CMPP, La présentation des locaux.



Si toutes ces informations sont données à l'inscription force de constater que le ressenti diffère. La communication et l'accompagnement à l'accès à cette information devra encore être un sujet à travailler.



9. Pensez-vous avoir été suffisamment informé lors de vos premières visites ?

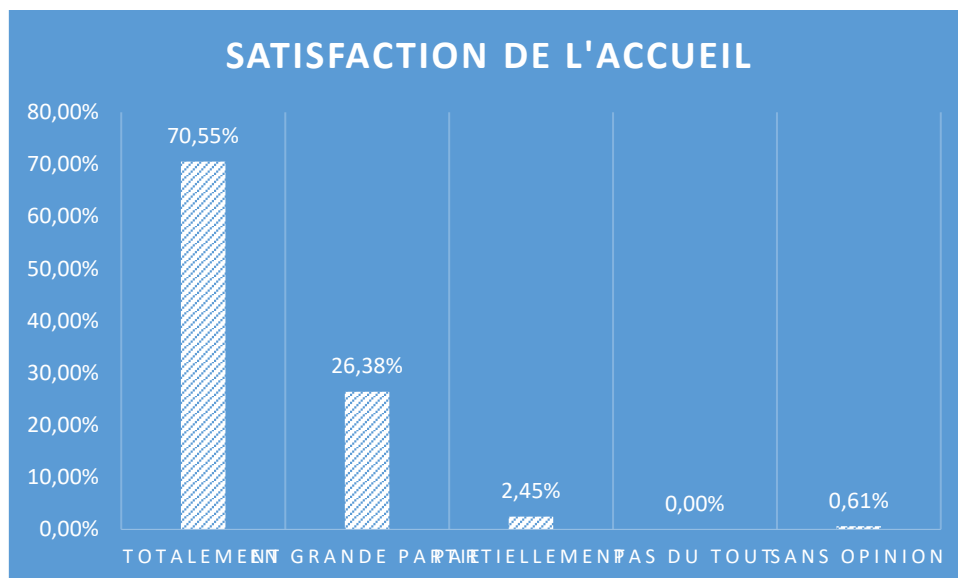


Réponses complémentaires : 4 commentaires

Beaucoup d'aide du CMPP pour mes démarches
Très bon accueil
Les gens sont très gentils et accueillants
Très bon accueil



10. Avez-vous été satisfait de l'accueil au CMPP ?

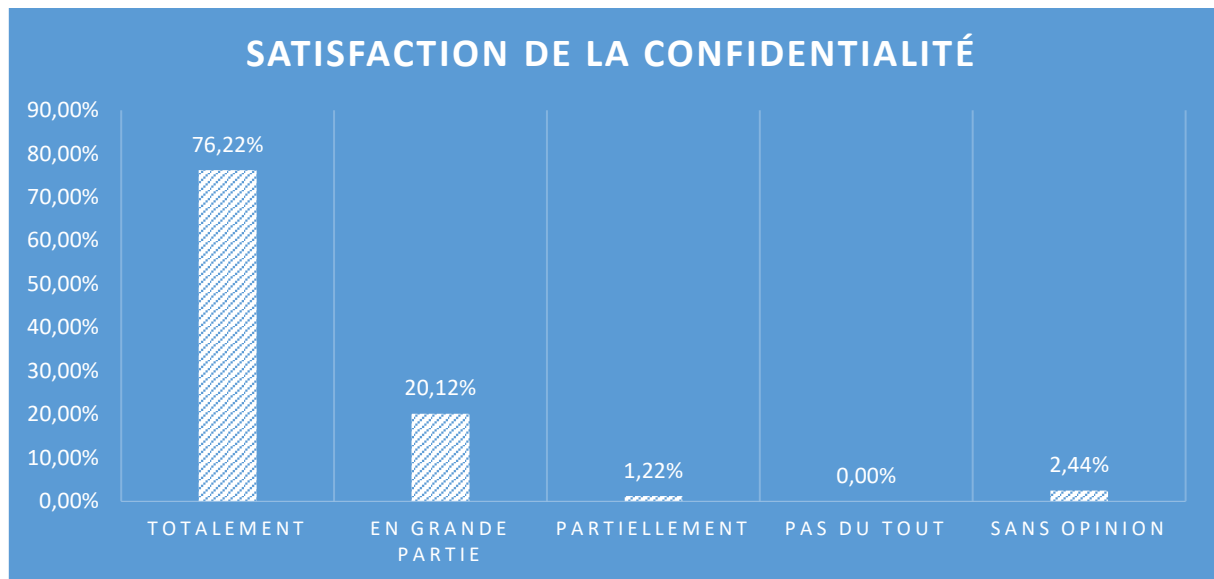


Réponses complémentaires : 8 commentaires

La secrétaire en poste est adorable
Personne très agréable
Equipe vraiment agréable et dynamique
Secrétaires et spécialistes au top
Personnel agréable et à l'écoute
Accueil chaleureux, très contente de venir et repartir avec mon fils
Equipe accueillante
Accueil physique et téléphonique parfait, secrétaires souriantes accueillantes avec enfants et parents



11. La confidentialité vous semble-t-elle respectée ?

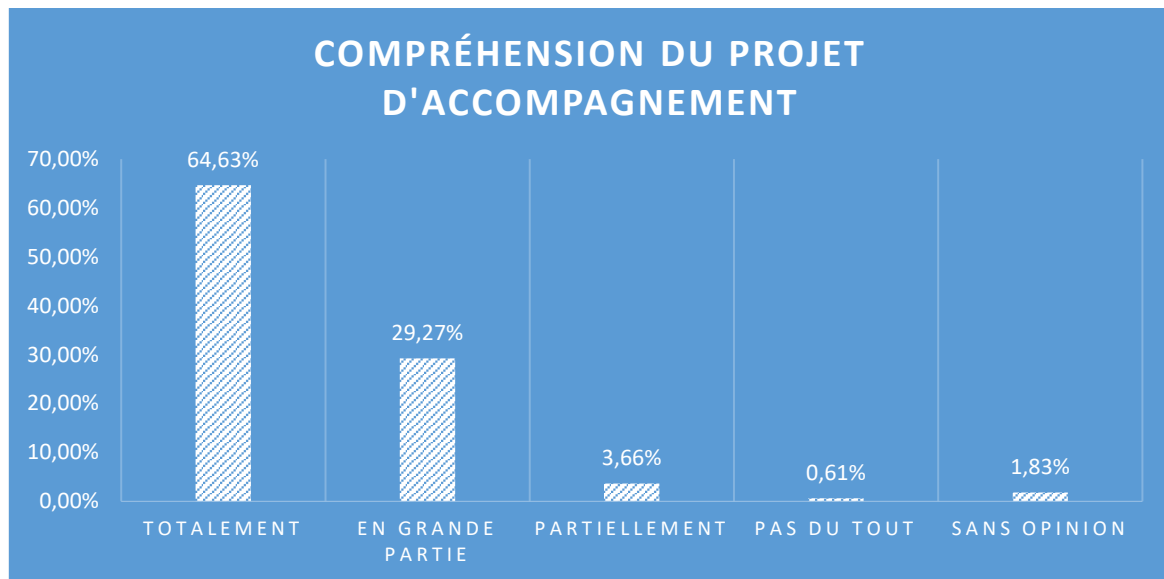


Réponses complémentaires : 4 commentaires

Toutefois une meilleure communication avec les professionnels serait un plus
Quand on attend en salle d'attente, on entend les conversations du standard
De temps en temps il est évoqué des sujets à l'accueil à la vue et aux oreilles de tous
Le bilan de la séance est fait dans la salle d'attente, quelque fois il y a des parents qui attendent donc ils entendent



12. Pensez-vous avoir bien compris le projet de soin de votre enfant ?

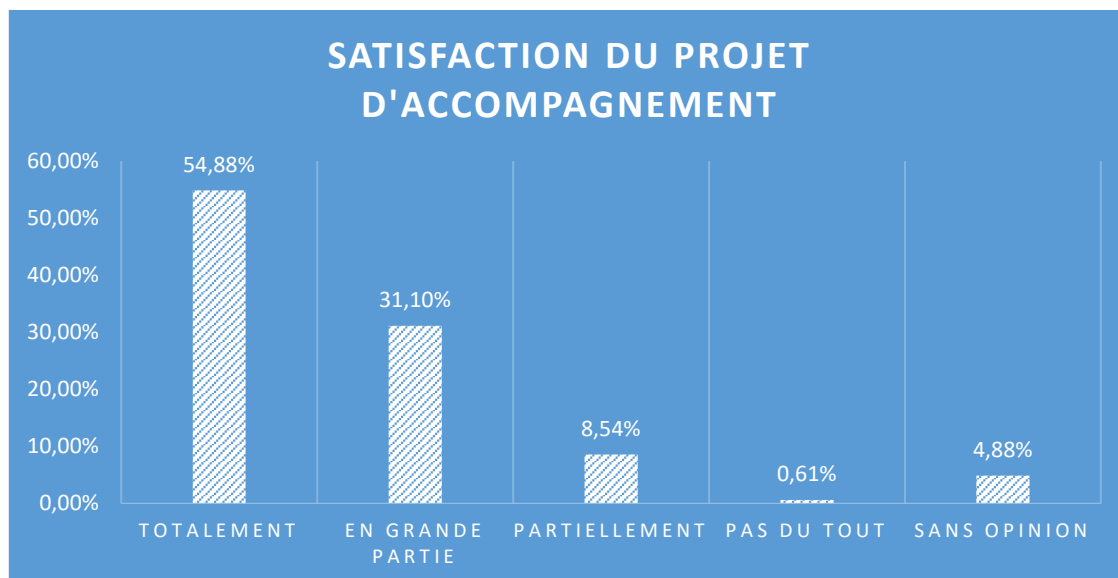


Réponses complémentaires : 5 commentaires

Choses plus claires aujourd'hui
Les solutions et/ou réponses ne sont pas toujours claires
Ma fille a l'épilepsie d'absence, c'est dur de voir l'évolution car ça change régulièrement
On nous explique très bien
Le projet n'a pas été défini pour l'instant



13. Le projet de soin mis en place vous convient-il ?

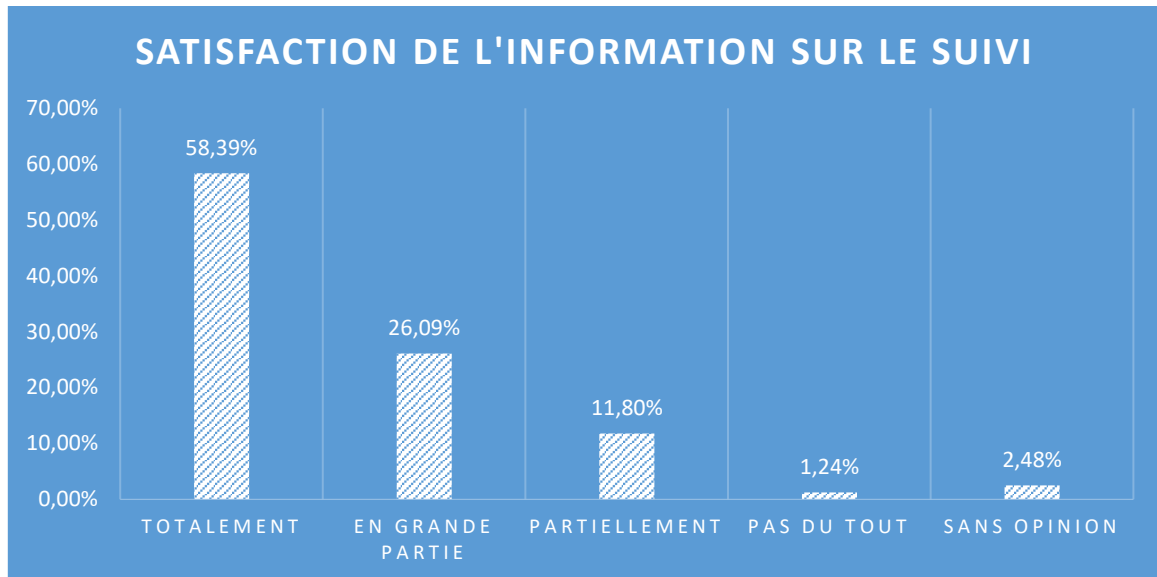


Réponses complémentaires : 14 commentaires

Presqu'un an d'attente pour bilan motricité ou autre
Oui mais toujours démunie face aux difficultés de mon enfant
Manque des places pour un groupe d'habiletés sociales
Il semble que ma fille a des TSA non détectés
Trop long pour un psychologue
Attente psychothérapie trop longue
Toujours en attente de bilan avec la psychomotricienne
Je viens juste d'inscrire mon enfant trop tôt pour me prononcer
Si urgence, assez long pour avoir un rdv rapidement
Manque de suivi/ relation parents/professionnels encadrants, besoin de + de conseils orientation/ scolaire/ lieux adaptés/ accueillants/ périodes charnières
Rien a été décidé pour l'instant
rdv un peu trop espacés
En attente depuis un an d'un bilan logico math
Temps trop long pour attente psychomotricité



14. Estimez-vous être suffisamment informé du suivi de votre enfant?

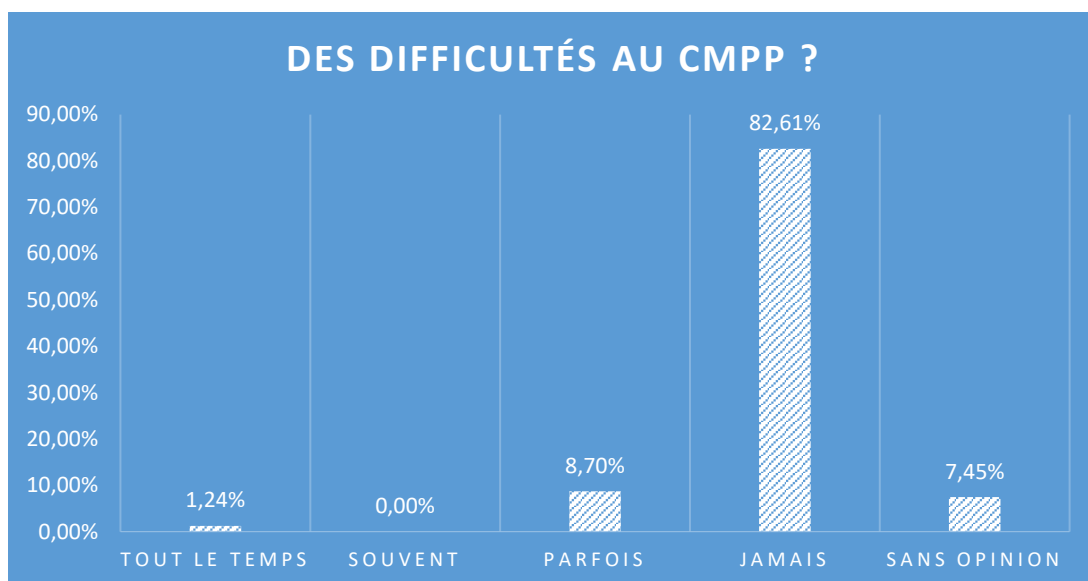


Réponses complémentaires : 7 commentaires

Nous ne savons pas toujours ce qui se dit
Aucun retour écrit des bilans
Discrétion normale, rendez-vous espacés avec la pédopsychiatre donc des nouvelles de temps en temps
Tout nous est parfaitement expliqué
Des rencontres régulières avec le personnel
Trop tôt pour répondre
Rendez-vous 2 fois l'an avec le médecin quoi qu'il arrive, possibilité de rencontrer facilement les intervenants



15. Rencontrez-vous des difficultés avec le CMPP ?

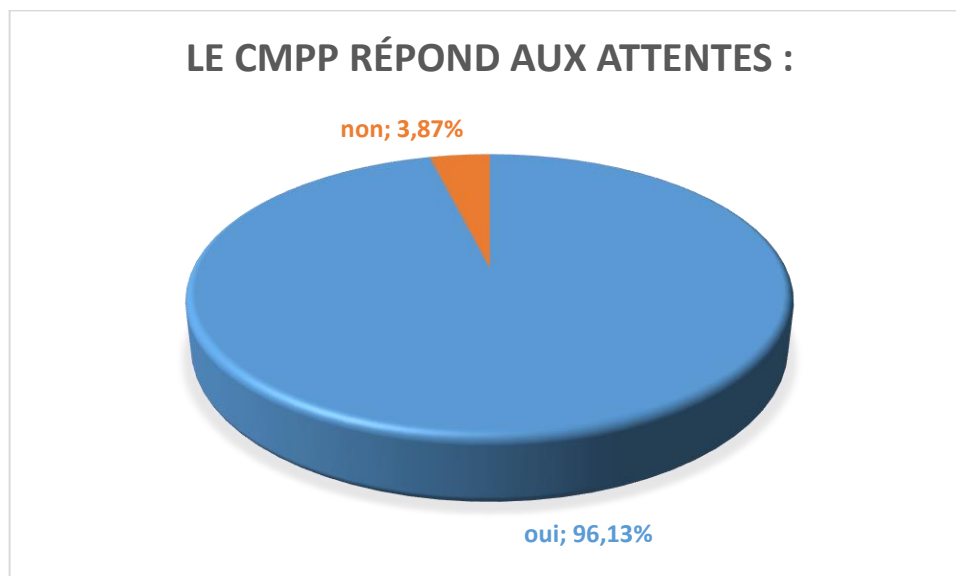


Réponses complémentaires : 10 commentaires

Il a été difficile de faire comprendre les difficultés de mon enfant pour commencer la prise en charge et son diagnostic
Seulement un manque de communication de part et d'autre
Les grèves des ES du JTE
De compréhension en fonction de la personne qui prend en charge mon enfant
Sentiment de ne pas être entendu, ne comprends pas la PEC
Mail n'a pas reçu de réponses, espérais préparer le rdv suivant
Remplacement maternité
Difficulté de disponibilité, temps de prise en charge long
Quand je demande des CR pour le CHU et qu'on ne me les donne pas
Echanges trop succincts, peu d'informations médicales sur l'évolution de l'enfant



16. Le CMPP répond-il à vos attentes et à vos besoins ?



Réponses complémentaires : 18 commentaires

Demande de suivi individuel qui va être mis en place rapidement
Partiellement, manque de personnel soignant pour prise en charge totale de l'enfant
Manque parcours de soins pour les TSA : habiletés sociales pour ado
Merci d'avoir pris en compte nos demandes et suggestions
Mon fils a besoin d'aide mais nous nous sentons seuls
Soutien rassurant et prise de confiance de mon fils
Oui ça aide beaucoup nos enfants
J'attends de voir
Les rdv avec le médecin uniquement le mardi sont contraignants surtout si on prend déjà un RTT le mercredi pour les soins
Très satisfaite
En grande partie je trouve des réponses à mes questions
Pas du tout
Equipe très réactive, très professionnelle. Le CMPP a répondu à nos attentes par rapport aux problèmes de ma fille
L'indisponibilité de créneaux pour une prise en charge nous pousse à consulter en externe
Très satisfait du CMPP, beaucoup de progrès de langage de mon enfant
Tout va très bien
J'attends de l'aide
C'est parfait comme ça
Tout le monde à l'écoute, répondent à nos questions, nous aident pour faire les papiers et s'occupent bien de nos enfants



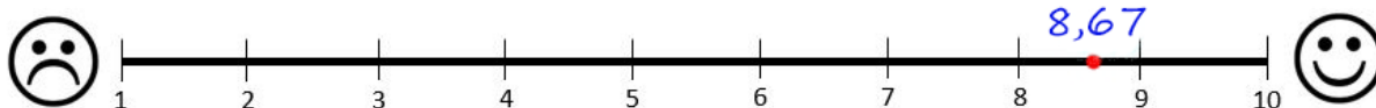
16. Amélioration du service rendu à l'utilisateur : 19 commentaires

Dans le cadre de la prise en charge du CMPP que souhaiteriez-vous voir développer ou modifier ?

Information sur les dangers du net, information sur la sexualité (changement corporel)
Une personne qui pourrait m'aider ou me donner des infos pour que mon enfant ne se mutile plus
Meilleure écoute de la parole des parents et de leur vécu au sujet de leur enfant car l'autisme est souvent invisible. Aucun écrit du CMPP des tests passés. Les soins par la suite ont été de qualité et efficaces.
Création d'un groupe d'habiletés sociales adapté à l'âge de nos enfants, mettre à disposition des parents de outils, supports ou mini formations afin qu'ils puissent aider leurs enfants dans la continuité du travail fait au CMPP, permettre une prise en charge psy des parents
Manque de psychologue, aimerait avoir un spécialiste sur les dangers des écrans et portables
Bilan troubles des apprentissages et concentration
La petite enfance, l'autisme et les TSLA
Plus de professionnels pour diminuer les listes d'attente
Des rdv plus rapides
Rien à écrire pour le moment dans le cahier des plaintes et suggestions
Machine à café
Des rdv plus rapides, plus d'aide pour nous représenter auprès de la MDPH
Dans le cadre de l'autisme, élargir le champ d'action sur les habiletés sociales au-delà de 11 ans... Offrir un accès à un réseau de professionnels éclairés, adaptés. Etre force de décision et de soutien auprès des instances (MDPH,...) ou proposer des contacts/ protocoles à suivre pour aider les parents dans les démarches administratives, quel que soit leur niveau "intellectuel". A sembler fort on n'est pas moins fragiles ou démunis
Le CMPP de Canteleu propose, après échanges, informations et consultations des tests en lien avec les problèmes soulevés et identifiés rencontrés par mon fils. Cela a du sens et fait sens à la démarche. Cela n'est pas le cas de tous les CMPP, notamment celui de Barentin dans lequel aucun test n'est proposé. Il est important selon moi de proposer des soins adaptés à la problématique de l'enfant donc de chercher à comprendre comment il fonctionne, quelles sont ses difficultés, ses capacités pour apporter des solutions qui peuvent avoir un effet à court ou moyen terme et non pas espérer quelque chose à long terme.
Réduction du temps d'attente pour la PEC, prise en charge des TDAH
Les troubles type DYS, TDAH
Plus de disponibilités pour les rdv et les tests nécessaires
Plus de médecins spécialistes
Améliorer la rapidité des rdv et le nombre de professionnels. Plus de moyens de service public pour le CMPP
Améliorer l'inscription car la durée est trop longue



17. Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous l'accompagnement proposé par le CMPP ? 157 réponses de 04/10 à 10/10



18. Avez-vous d'autres remarques ou suggestions ?

Très bonne équipe, à l'écoute
Plus de personnel
Etre plus à l'écoute des parents, les informer et avoir un suivi un peu plus régulier
Une fontaine à eau serait super en salle d'attente, sinon toujours bien accueillis
Absence de groupe habiletés sociales Ados
Une équipe toujours à l'écoute, possibilité d'échanger
Distributeur à eau
Remerciement des professionnels du CMPP pour leur patience envers les parents, le travail fait autour des enfants et pour la transparence et conseils qu'ils accordent. Bien entourés au CMPP.
Suivi bon, trop d'attente cependant. Dialogue entre CMPP et parents est bon
Mon enfant est heureux de venir et moi je suis à l'aise, je me sens bien
Merci au CMPP, énormes améliorations de mon enfant
Des magazines pour homme seraient super
Changer plus souvent la lecture en salle d'attente
Café ou thé en salle d'attente et fontaine à eau quand il fait chaud
Merci à l'équipe de Canteleu pour leur aide précieuse et toute leur empathie vis-à-vis de nos difficultés
Accueil extraordinaire avec des personnes compétentes et disponibles, temps d'attente pour la PEC bcp trop long
Espère que le CMPP de Canteleu restera à cet endroit ainsi que le personnel
Peux pas me prononcer car que 2 rdv, mais AS et médecin très à l'écoute et bon accueil de la secrétaire
Manque de médecin, délai de prise en charge long
Plus d'échanges avec les parents une fois par mois un petit bilan écrit de ce qui est fait avec l'enfant et ses évolutions
Le CMPP fait bien son travail
Depuis que mon fils est suivi au CMPP, sa vie quotidienne a changé, je remercie tout le personnel du CMPP car ça a été un travail d'équipe
Très bien, bon accueil
Personnel très accueillant
Mettre une bouilloire dans la salle d'attente, du thé du café soluble et des tasses pour les parents qui attendent
Demande que les CR soient faits quand je les demande

