

Questionnaire de satisfaction de début de suivi (entre 12 et 18 mois AC) Cahier des charges

1. Préambule :

Certains RSEV ont développé des questionnaires à destination des usagers pour évaluer leur satisfaction vis-à-vis du suivi proposé par le réseau et en améliorer son fonctionnement. Un groupe de travail national (annexe 1) a été mis en place afin de proposer/généraliser des questionnaires de satisfaction à l'ensemble des RSEV. Il est recommandé de proposer un questionnaire précoce (entre 12 et 18 mois AC) et un questionnaire proche de la fin du suivi.

Ce cahier des charges concerne le questionnaire précoce.

Page | 1

2. Objectifs :

- **Evaluer la compréhension/satisfaction des parents sur les points suivants :**
 - Intérêt du réseau
 - Déroulement du suivi
 - Choix du médecin (rôles respectifs des différents médecins de l'enfant : médecin pilote, le médecin traitant et spécialistes)
 - Facilité d'accès aux médecins et aux prises en charge
 - Ressenti des premières consultations/Relation avec le médecin pilote
- **Analyser de façon globale la satisfaction des parents pour mettre en place des actions d'amélioration au niveau de chaque réseau**
- **Recueillir des indicateurs communs de satisfaction RSEV/FFRSP au niveau national**

3. Méthodes : *chaque item est à déterminer par chaque réseau*

- **Population cible :**
 - soit tous les enfants qui ont eu ou auraient dû avoir une consultation à 12 mois d'AC une année donnée (cohorte exhaustive),
 - soit un échantillon de ces enfants (à définir selon la taille de la cohorte et les moyens du réseau)
- **Age :** entre la consultation de 12 mois d'AC et celle de 18 mois AC
- **Fréquence :**
 - soit recueil en continu
 - soit enquêtes ponctuelles avec une fréquence à définir par chaque réseau
- **Recueil non identifiant :** questionnaires anonymes avec possibilité ou non d'une question ouverte en fin de document donnant l'opportunité aux parents de lever leur anonymat et d'être rappelés par la coordination à leur demande
- **Modalités d'envoi et de retour :**
 - Soit envoi des questionnaires par un outil de **sondage en ligne** (cf. annexe 2)
 - lien par mail
 - et/ou QR code à flasher

(point de vigilance : IMPORTANCE de recueillir une adresse mail au moment de l'inclusion pour relances, questionnaires...)

- Soit **envoi postal** (possibilité enveloppes T pour réponse avec paiement uniquement pour les réponses reçues).

4. Contenu de l'évaluation/thématiques des paragraphes (cf modèle de questionnaire 12-18 mois AC)

Dans un objectif d'évaluation nationale, le groupe souhaite que les questions ne soient pas modifiées. Mais chaque réseau a la possibilité de rajouter certaines questions utiles à son fonctionnement interne, en fonction de ses particularités.

Page | 2

- Introduction (Compréhension des objectifs et de la finalité de la démarche)
- Qui remplit le questionnaire ?
- Présentation et adhésion au réseau
 - Choix du médecin pilote : propositions sur modalités du choix (critère géographique, médecin déjà connu, médecin conseillé par la néonate, fonction du protocole de suivi ...?)
 - Rajouter la possibilité de commentaires libres
- Les consultations de suivi et la prise en charge de votre enfant
- Lien avec la coordination du réseau
- Le vécu de parents et leurs propositions

5. Après analyse des résultats par chaque réseau de suivi, le groupe de travail invite les RSEV à transmettre les résultats agrégés à la FFRSP pour permettre une analyse au niveau national, en précisant bien les méthodes utilisées par le réseau (choix de la population cible et fréquence de recueil notamment).

Les questionnaires anonymes n'entrent pas dans le cadre du **RGPD**. Attention aux éléments de contexte fournis permettant d'identifier la personne (dans ce cas il s'agit d'un questionnaire pseudonymisé qui doit répondre au RGPD).

N'oubliez pas d'indiquer le caractère obligatoire des données recueillies et le cas échéant la finalité du recueil ex : « Si vous acceptez d'être recontacté par XXX, merci d'indiquer votre nom et le moyen de vous joindre (téléphone / mail) »

Exemple de mentions RGPD

« Les informations sur ce questionnaire de satisfaction sont destinées au réseau [nom du réseau]. Elles ont pour objectif de recueillir votre appréciation sur notre établissement afin d'améliorer l'accueil et la qualité dans le cadre de la prise en charge des usagers et seront conservées pendant une durée de 2 ans après la fin du suivi. Conformément au RGPD et à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données personnelles ainsi que celui de limitation de leur traitement, en nous contactant à l'adresse dpo@XXX.fr. En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. »