

Analyse de satisfaction comparée des clients bénéficiaires des services pour personnes handicapées.

Type d'outil : Méthodologie au service d'une auto évaluation de la satisfaction des clients bénéficiaires des services pour personnes handicapées du secteur accueil et hébergement (CD ROM)

Origine : cet outil a été développé par l'APeCH (Association des Personnes Concernées par le Handicap) avec le soutien et le financement de l'AWIPH. Il s'est construit dans le contexte d'échanges avec différents acteurs impliqués dans l'accompagnement de personnes handicapées ou de leur famille : personnes handicapées, familles, professionnels, agents de l'administration.

Références : J. BURNOTTE, M.DI DUCA, S.MUSELLE & G. PHILIPPART (janvier 2004). Association des Personnes Concernées par le Handicap, « Méthode d'évaluation de la qualité des services aux personnes handicapées : Développement d'un outil d'analyse de la satisfaction des clients bénéficiaires de services pour personnes handicapées

Contact : APECH, 53 rue Pairée à 6890 LIBIN. Tél. : 061/65.55.57 ; E-mail : apech@scarlet.be

Domaines abordés

Domaines et items du Questionnaire « professionnels »	Domaines et items du Questionnaire « familles »	Domaines et items du Questionnaire « usagers »
<p><u>Partie « Qualité des prestations auprès des usagers »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relations avec les professionnels <ol style="list-style-type: none"> a. Disponibilité, accessibilité, attention b. Confiance dans l'équipe c. Constance 2. Moyens humains <ol style="list-style-type: none"> a. Effectifs b. Savoir-faire c. Evolution des compétences 3. Moyens matériels <ol style="list-style-type: none"> a. Equipement indispensable b. Equipements pour les activités et les loisirs c. Cadre et environnement 4. Organisation <ol style="list-style-type: none"> a. Organisation b. Accès à l'information c. Possibilité de participation d. Compréhension de l'organisation 5. « Politique du service » <ol style="list-style-type: none"> a. Respect des personnes et confiance b. Valeurs énoncées c. Ouverture au changement 	<p><u>Partie « Qualité des prestations »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relations avec les professionnels <ol style="list-style-type: none"> a. Disponibilité, accessibilité, attention b. Confiance dans l'équipe c. Constance 2. Moyens humains <ol style="list-style-type: none"> a. Effectifs b. Savoir-faire 3. Moyens matériels <ol style="list-style-type: none"> a. Equipement indispensable b. Cadre et environnement 4. Organisation <ol style="list-style-type: none"> a. Organisation b. Accès à l'information c. Possibilité de participation d. Compréhension de l'organisation 5. « Politique du service » <ol style="list-style-type: none"> a. Respect des personnes et confiance b. Valeurs énoncées 	<p><u>Partie « Qualité des prestations »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relations avec les professionnels <ol style="list-style-type: none"> a. Disponibilité, accessibilité b. Attention c. Confiance dans l'équipe d. Constance 2. Moyens humains <ol style="list-style-type: none"> a. Effectifs b. Savoir-faire c. Evolution des compétences 3. Moyens matériels <ol style="list-style-type: none"> a. Equipement indispensable b. Equipements pour les activités et les loisirs c. Cadre et environnement 4. Organisation <ol style="list-style-type: none"> a. Organisation b. Accès à l'information c. Possibilité de participation d. Compréhension de l'organisation 5. « Politique du service » <ol style="list-style-type: none"> a. Respect des personnes et confiance b. Valeurs énoncées c. Ouverture au changement
<p><u>Partie « Qualité des prestations auprès des familles »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relations avec les professionnels <ol style="list-style-type: none"> a. Disponibilité, accessibilité, attention b. Confiance dans l'équipe c. Constance 2. Moyens humains <ol style="list-style-type: none"> a. Effectifs b. Savoir-faire 3. Moyens matériels <ol style="list-style-type: none"> a. Equipement indispensable b. Cadre et environnement 4. Organisation <ol style="list-style-type: none"> a. Organisation b. Accès à l'information c. Possibilité de participation d. Compréhension de l'organisation 5. « Politique du service » <ol style="list-style-type: none"> a. Respect des personnes et confiance b. Valeurs énoncées 	<p><u>Partie « Qualité des prestations »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relations avec les professionnels <ol style="list-style-type: none"> a. Disponibilité, accessibilité, attention b. Confiance dans l'équipe c. Constance 2. Moyens humains <ol style="list-style-type: none"> a. Effectifs b. Savoir-faire 3. Moyens matériels <ol style="list-style-type: none"> a. Equipement indispensable b. Cadre et environnement 4. Organisation <ol style="list-style-type: none"> a. Organisation b. Accès à l'information c. Possibilité de participation d. Compréhension de l'organisation 5. « Politique du service » <ol style="list-style-type: none"> a. Respect des personnes et confiance b. Valeurs énoncées 	

<p><u>Partie « Qualité de vie des usagers »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Activités de la vie journalière <ol style="list-style-type: none"> a. Sommeil b. Repas c. Toilette d. Autonomie au quotidien e. Mobilité 2. Santé et sécurité <ol style="list-style-type: none"> a. Santé et bien-être physique b. Sécurité 3. Relations et bien-être psychologique <ol style="list-style-type: none"> a. Humeur et confiance en soi b. Relations amicales c. Relations amoureuses d. Soutien psychologique 4. Autonomie et développement du potentiel <ol style="list-style-type: none"> a. Activités valorisantes ou professionnelles b. Loisirs c. Apprentissages d. Communication e. Choix quotidiens f. Autonomie g. Décisions de vie 5. Milieu <ol style="list-style-type: none"> a. Rencontres b. Activités et intégration en milieu ordinaire c. Relations avec la famille 		<p><u>Partie « Qualité de vie »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Activités de la vie journalière <ol style="list-style-type: none"> a. Sommeil b. Repas c. Toilette d. Autonomie au quotidien e. Mobilité 2. Santé et sécurité <ol style="list-style-type: none"> a. Santé et bien-être physique b. Sécurité 3. Relations et bien-être psychologique <ol style="list-style-type: none"> a. Humeur et confiance en soi b. Relations amicales c. Relations amoureuses d. Soutien psychologique 4. Autonomie et développement du potentiel <ol style="list-style-type: none"> a. Activités valorisantes ou professionnelles b. Loisirs c. Apprentissages d. Communication e. Choix quotidiens f. Autonomie g. Décisions de vie 5. Milieu <ol style="list-style-type: none"> a. Rencontres b. Activités et intégration en milieu ordinaire c. Relations avec la famille
<p><u>Partie « Qualité de vie des familles en lien avec la situation de leurs enfants »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Activités de la vie journalière <ol style="list-style-type: none"> a. Sommeil b. Mobilité 2. Santé et sécurité <ol style="list-style-type: none"> a. santé et bien-être physique b. sécurité 3. Relations et bien-être psychologique <ol style="list-style-type: none"> a. Humeur et confiance en soi b. Relations amicales c. Relations familiales d. Soutien psychologique 4. Autonomie et développement du potentiel <ol style="list-style-type: none"> a. Activités professionnelles b. Loisirs c. Choix concernant l'enfant d. Autonomie e. Décisions de vie 5. Milieu <ol style="list-style-type: none"> a. Rencontres b. Activités et intégration en milieu ordinaire c. Relations avec la famille 	<p><u>Partie « Qualité de vie »</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Activités de la vie journalière <ol style="list-style-type: none"> a. Sommeil b. Mobilité 2. Santé et sécurité <ol style="list-style-type: none"> a. Santé et bien-être physique b. Sécurité 3. Relations et bien-être psychologique <ol style="list-style-type: none"> a. Humeur et confiance en soi b. Relations amicales c. Relations familiales d. Soutien psychologique 4. Autonomie et développement du potentiel <ol style="list-style-type: none"> a. Activités professionnelles b. Loisirs c. Choix concernant l'enfant d. Autonomie e. Décisions de vie 5. Milieu <ol style="list-style-type: none"> a. Rencontres b. Activités et intégration en milieu ordinaire c. Relations avec la famille 	