

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES DONNEUSES LACTARIUM RÉGIONAL D'IDF

Akané Kawamoto
(sage femme)
V Rigourd



ADLF

juin 2015



790
questionnaires

51% n'avaient jamais allaité

<i>1^{er} don (=152)</i>	
Oui	84,2% (128)
Non	15,1% (23)
Non renseigné	0,6 (1)

Tableau 3 - Proportion de mères ayant déjà donné leur lait

Annexe IV – Questionnaire de satisfaction des donneuses



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Votre avis nous est précieux afin d'améliorer la qualité du service et de la prise en charge des dons de lait. Nous vous remercions vivement pour votre participation à cette enquête.

1- Comment évaluez-vous l'accueil et les locaux du lactarium ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Qualité de l'accueil				
Facilement joignable par téléphone				
Amplitude des horaires d'ouverture				
Facilité d'accès aux locaux				
Locaux respectant la confidentialité				
Convivialité des locaux				

2- Comment évaluez-vous l'information reçue sur le don de lait ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Utile				
Complète				
Claire				
Accessible (support et explication disponible)				

Une fiche d'information sur le don de lait vous a-t-elle été remise lors du premier entretien ?

☐ Oui ☐ Non

Les règles en matière d'hygiène, de recueil et de conservation vous ont-elles paru contraignantes ?

☐ Oui ☐ Non

3- Estimez-vous avoir été suffisamment informée concernant :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Le déroulement du don de lait				
Les règles d'hygiène à respecter				
Les tests de dépistage				
Les contre-indications au don de lait et les risques de transmission de maladies				
Le passage des collecteurs				
Le matériel nécessaire et les conditions de recueil				
Sur le devenir du lait collecté				

4-Comment qualifiez-vous les échanges avec le personnel du lactarium ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
A l'écoute				
Disponible				
Compétent				
Respectueux de la confidentialité				
Apporte les réponses à vos questions				

5-Comment évaluez-vous l'échange avec les collecteurs ?	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant
Prise de rendez-vous				
Horaire et date de passage				
Ponctualité des collecteurs				
Informations fournies				

6- Du matériel a-t-il été mis à votre disposition par le lactarium ?

☐ OUI ☐ NON

Quel type de matériel? ☐ Téterelle ☐ Tire-lait ☐ Thermomètre ☐ Milton

De quelle marque était le tire-lait ? ☐ Mamivac ☐ Kitet ☐ Medela

7- Impressions sur le matériel prêté	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Très insatisfaisant
Facilité d'utilisation				
Facilité d'entretien				
Confort				

8- Avez-vous reçu la lettre de remerciement pour votre don ? ☐ OUI ☐ NON

9- Avez-vous reçu le document associé à la lettre de remerciement relatif au don du lait ? ☐ OUI ☐ NON

10- Ces documents (lettre de remerciement et document associé) vous ont paru :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Très insatisfaisant

11-Comment avez-vous eu connaissance du don de lait ?

☐ Site internet du Lactarium Ile de France ☐ Médias
☐ Autre site Internet : ☐ par un professionnel de santé :
☐ Affiches ☐ Autres :
☐ un proche :

12- S'agit-il de votre premier don de lait ?

☐ OUI ☐ NON

13- Recommanderiez-vous le don de lait à un proche ?

☐ OUI ☐ NON

Accueil et locaux du lactarium (%)						
Très satisfaisant	40,8	31,6	19,7	3,9	3,9	3,3
Satisfaisant	13,8	28,9	28,3	5,3	5,9	5,3
Peu satisfaisant	0	8,5	4,6	1,3	0	0
Insatisfaisant	0	0,6	0,6	0	0	0
Non renseigné	45,4	30,3	46,7	89,5	90,1	91,4
Information reçue (%)	Utile	Complète	Claire	Accessible		
Très satisfaisant	73,7	65,8	71,7	66,4		
Satisfaisant	24,3	28,3	23,7	24,3		
Peu satisfaisant	0,6	2,6	2,0	3,3		
Non renseigné	1,3	2,0	2,0	3,3		
Echanges avec le personnel du lactarium (%)	A l'écoute	Disponible	Compétent	Respectueux de la confidentialité	Apporte des réponses aux questions	
Très satisfaisant	71,7	67,8	71,7	67,8	69,7	
Satisfaisant	23,7	24,3	23,0	20,4	22,4	
Peu satisfaisant	0,6	3,3	0	0,6	2,0	
Insatisfaisant	0	0,6	0	0	0	
Non renseigné	3,9	3,9	5,3	11,2	5,9	
Echanges avec les collecteurs (%)	Prise de rendez-vous	Date et horaires de passage	Ponctualité	Informations fournies		
Très satisfaisant	73,0	68,4	56,6	65,8		
Satisfaisant	27,7	23,0	29,6	25,6		
Peu satisfaisant						
Insatisfaisant	0	0	0	0,6		
Non renseigné	7,2	7,2	10,5	7,2		

Recommandation du don de lait par la donneuse (152) % (nombre)

Oui 96,7 (147)

Non 0

Non renseigné 3,3% (5)

Tableau 10 - Recommandation du don de lait par la donneuse

Règles d'hygiène à respecter contraignantes (=152)

Oui 28,3 (43)

Non 69,7 (106)

Non renseigné 2,0 (3)

Tableau 11 - Règles d'hygiène à respecter contraignantes ou non selon les donneuses

Informations fournies (%)	Déroulement du don de lait	Règles d'hygiène	Test de dépistage	Contre-indications au don	Passage des collecteurs	Matériels et conditions de recueil	Devenir du lait
Très satisfaisant	69,1	73,7	61,8	53,3	70,4	71,0	51,3
Satisfaisant	27,6	25,0	29,6	30,9	25,6	25,0	28,9
Peu satisfaisant	2,0	1,3	6,6	12,5	3,3	2,0	13,1
Insatisfaisant	1,3	0	0,6	2,0	0	0,6	3,3
Non renseigné	0	0	1,3	1,3	0,6	1,3	3,3

Tableau 8 - Résultats présentant les taux de satisfaction des donneuses vis-à-vis des informations fournies par le lactarium

	% (nombre)
<i>Consultation sur place (=152)</i>	
Oui	15,8 (24)
Non	80,3 (122)
Non renseigné	3,9 (6)
<i>Avis téléphonique (=152)</i>	
Oui	39,5 (60)
Non	58,5 (89)
Non renseigné	2,0 (3)
<i>Conseils spécialisés sur l'allaitement, le don de lait et la prise médicamenteuse (=152)</i>	
Oui	46,7 (71)
Non	52,0 (79)
Non renseigné	1,3 (2)

Tableau 9 - Evaluation des connaissances des femmes sur les autres missions du lactarium