



ADLF, Mulhouse 5-6 juin 2015

**QUESTIONNAIRE
DE SATISFACTION DES DONNEUSES**

**J Trompette
Lactarium Régional Rhône-Alpes (LARRA)
Hôpital de la croix rousse, Lyon**

CADRE LEGISLATIF

- Instruction DGOS/SDR3/2010/ relative à l'autorisation et à l'organisation des lactariums
- Annexe 4 : Propositions d'indicateurs d'évaluation de l'activité des lactariums
- Information et taux de satisfaction des donneuses

LA DEMARCHE

- o Recensement du questionnaire de satisfaction dans tous les lactariums
- o 1 seul a répondu avoir instauré un questionnaire
- o Ebauche d'un questionnaire à partir de celui du Lactarium d'Ile de France

**L'enquête de
satisfaction pour le
don anonyme d'Ile
de France**

o L'accueil



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				

o L'information

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 parues 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				

o Les échanges avec le personnel

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				

o Le matériel

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				

o La communication

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 circuit du lait ? ☐ OUI ☐ NON

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

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 ?

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

☐ OUI

☐ NON

☐ OUI

☐ NON

o La communication

14- Pensez-vous que le lactarium soit un centre de conseil adapté pour l'allaitement ?

☐ OUI

☐ NON

15- Savez-vous que le lactarium est aussi un lieu de consultation :

- sur place : ☐ OUI

☐ NON

- par téléphone : ☐ OUI

☐ NON

16- Savez-vous que le lactarium est aussi un lieu de conseil pour l'allaitement/don de lait et médicament :

☐ OUI

☐ NON

Avez-vous des remarques, des suggestions ou des commentaires qui permettraient d'améliorer la qualité de la prise en charge des donneuses ?



Notre ébauche

NOS OBJECTIFS

- Simple à remplir pour les donneuses
- Pas trop long (max 1 recto/verso)
- Items précis pour faciliter le dépouillement

o L'accueil

ENQUETE DE SATISFACTION DONNEUSE ANONYME

Cette enquête est anonyme. Elle a été conçue dans un but d'amélioration de nos pratiques. Nous vous remercions de prendre le temps de la remplir.

😊 : me convient

😐 : me convient moyennement

😞 : ne me convient pas

1 : L'ACCUEIL

Comment évaluez-vous la qualité de l'accueil ?

	😊	😐	😞
L'accueil téléphonique			
La disponibilité téléphonique			
L'amplitude des horaires d'ouverture			
La disponibilité du personnel			
La cohérence des informations données			
La réactivité de l'équipe lors de questions diverses (modification de collecte, traitement médicamenteux, problème de matériel ...)			
Si vous êtes venue au lactarium			
L'accueil sur place			
L'organisation du rendez-vous			
Le temps d'attente sur place			
La facilité d'accès aux locaux			

o L'information

2 : L'INFORMATION

Estimez-vous avoir été suffisamment informée sur les éléments suivants ?

			
Les modalités de mise en place du don de lait			
Les sérologies virales (prise de sang)			
Le passage des collectrices			
Le matériel nécessaire			
Les conditions de recueil			
Les règles d'hygiène à respecter			
Le devenir du lait collecté			
La charte d'engagement			
Les explications en cas d'envoi de colis			

0 Les collectes

3 : LES COLLECTES

Comment évaluez-vous les collectes ?

			
La fréquence			
La plage horaire de passage			
La disponibilité des collectrices			
Le respect de vos impératifs horaires			

o Les contraintes

4 : LES CONTRAINTES

Comment estimez-vous avoir vécu les situations suivantes ?

			
La stérilisation du matériel			
La surveillance des températures du réfrigérateur et du congélateur			
Le rythme de recueil (journalier)			

o Le matériel

5 : LE MATERIEL

Estimez-vous que le matériel fourni est adapté ?

			
Le tire-lait			
La (les) tétérèlle(s)			
Les biberons stériles			
Le thermomètre			
La fiche de relevés de température			
Les documents d'information			

o La communication

6 : Que proposeriez-vous pour améliorer nos services ?

7 : Comment avez-vous connu le lactarium et le don de lait ?

- | | |
|---|--|
| ☐ Médias | ☐ Internet |
| ☐ Affiches / Revues | ☐ Votre entourage |
| ☐ Professionnel de santé | |
| ☐ Autre | |

8 : Redonneriez-vous votre lait au lactarium ? ☐ oui ☐ non

Si non, pourquoi ?

LES MODALITÉS

- o La diffusion: au 1^{er} RV, à la fin du don ?
Version papier, version informatique, par mail ?
- o Le retour du questionnaire: par courrier, par voie informatique, par mail ?
- o Respect de l'anonymat



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**