



Analyse des questionnaires de satisfaction des stagiaires et étudiants accueillis au centre hospitalier de Pfastatt Année 2009

Introduction

Depuis 2006, l'équipe des cadres de santé, sous l'impulsion de la Direction des soins propose aux stagiaires et étudiants accueillis au sein de l'établissement de remplir un questionnaire de satisfaction.

L'évaluation des questionnaires de 2009 va permettre de réajuster si nécessaire, l'ensemble de la procédure d'encadrement. Un document de référence intitulé « Fiche d'évaluation : baromètre de satisfaction stagiaires et étudiants » sous forme de radar est utilisé depuis le 1^{er} janvier 2008.

1. Missions et responsabilités du soignant

Dans sa pratique quotidienne, le soignant engage sa responsabilité professionnelle. Cinq aspects importants sont à retenir :

- La maîtrise des risques professionnels
- La collaboration avec les aides-soignants, agents des services hospitaliers et autres professionnels paramédicaux
- L'accueil et l'intégration de nouveaux agents
- La contribution au développement des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- L'encadrement des stagiaires.

2. Organisation des stages

Ce dernier point relève de domaines spécifiques pour chaque métier. Sa prise en compte et sa maîtrise au cours de l'exercice professionnel reflètent un niveau de professionnalisme.

Chaque soignant, en accord avec le cadre de santé, collabore avec les institutions de formation. Il accueille et encadre tout stagiaire présent dans le service.

De ce fait :

- L'organisation du service intègre la politique d'encadrement des stagiaires
- Un livret d'accueil et d'encadrement des stagiaires est élaboré ; il comprend un outil d'évaluation de stage
- Une documentation sur les missions et spécificités du service de soins est mise à disposition du stagiaire
- Le projet du service prévoit la désignation d'un soignant-référent pour l'accompagnement de chaque stagiaire.

3. Référent de stage

Les missions du référent sont :

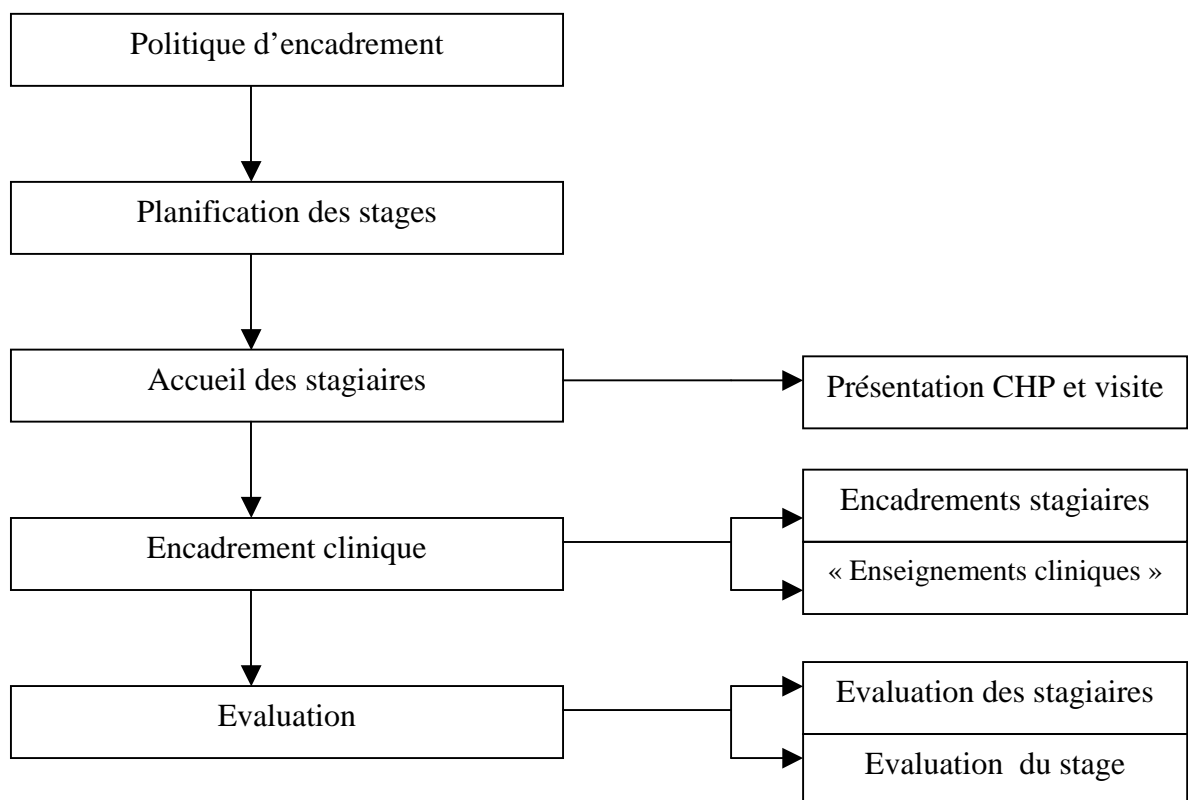
- Accueillir le stagiaire qu'il encadre tout au long de son apprentissage, en concertation avec les autres membres de l'équipe et le responsable pédagogique de l'institution de formation

- Prendre connaissance du programme de formation du stagiaire
- Prendre connaissance des objectifs de stage de l'institut de formation et des objectifs personnels du stagiaire
- Aider si besoin le stagiaire à formuler des objectifs de stage
- Faciliter l'atteinte de ces objectifs en organisant, en concertation avec le stagiaire, les modalités concrètes de réalisation du stage
- Participer à l'acquisition de connaissance du stagiaire par son comportement professionnel et par la transmission de son savoir-faire
- Participer au contrôle de l'atteinte des objectifs posés pour le stage
- Aider le stagiaire à faire son auto-évaluation
- Evaluer au regard de données factuelles et objectivables, la progression du stagiaire et l'acquisition de compétences nouvelles en milieu de stage et en sa présence. Il modifie son encadrement pédagogique .si nécessaire
- Evaluer la progression du stagiaire et l'acquisition de compétences nouvelles en fin de stage et en sa présence
- S'informer de la perception du stagiaire quant à l'encadrement dont il a bénéficié
- Tenir compte de la perception des stagiaires pour améliorer l'encadrement soignant.

Les résultats recherchés sont :

- Les objectifs du stagiaire sont adaptés au service de soins
- Le stagiaire a atteint ses objectifs de stage
- L'évaluation à mi-stage et la notation en fin de stage reflètent la réalité du niveau de progression du stagiaire
- Les avis des stagiaires sont pris en compte par le service pour améliorer leur prise en charge pédagogique.

4. La politique d'encadrement au centre hospitalier de Pfastatt.



5. Rappel : places de stages

		EHPAD S2	SSR	HH	Plateau technique	Médecine	Addictologie	Kiné.	Diét.	Ergo.	Equipe hôtelière	A.So
<i>IDE</i>	1 ^{ère} année	1	2	2	-	-	-					
	2 ^{ème} année	1	2	1	-	2	1					
	3 ^{ème} année	1	2	1	2	2	2					
AS		1	2	4	-	2	1					
BEP sanitaire et social		1	2	2	-	-	-					
Bac Pro : entretien/hôtelier CAP/BEP											2	
Manipulateur radio			-	-	1	-	1					
Diététique									1			
Ergothérapie										1		
Kinésithérapie								1				
Assistante sociale												1

6. Méthodologie

- Une fiche d'évaluation intitulée « Baromètre de satisfaction des stagiaires et étudiants » comprenant 8 items, est remise au moment de l'accueil.
- Une saisie des données quantitatives sur un fichier Excel® et des commentaires libres sur un document Word® traités par items thématiques.
- Une analyse quantitative et qualitative réalisée en données croisées.
- Une présentation et validation en CSIRMT.
- Une information faite en CTE si des éléments d'analyse relèvent de questions d'organisation du travail des agents de l'établissement.

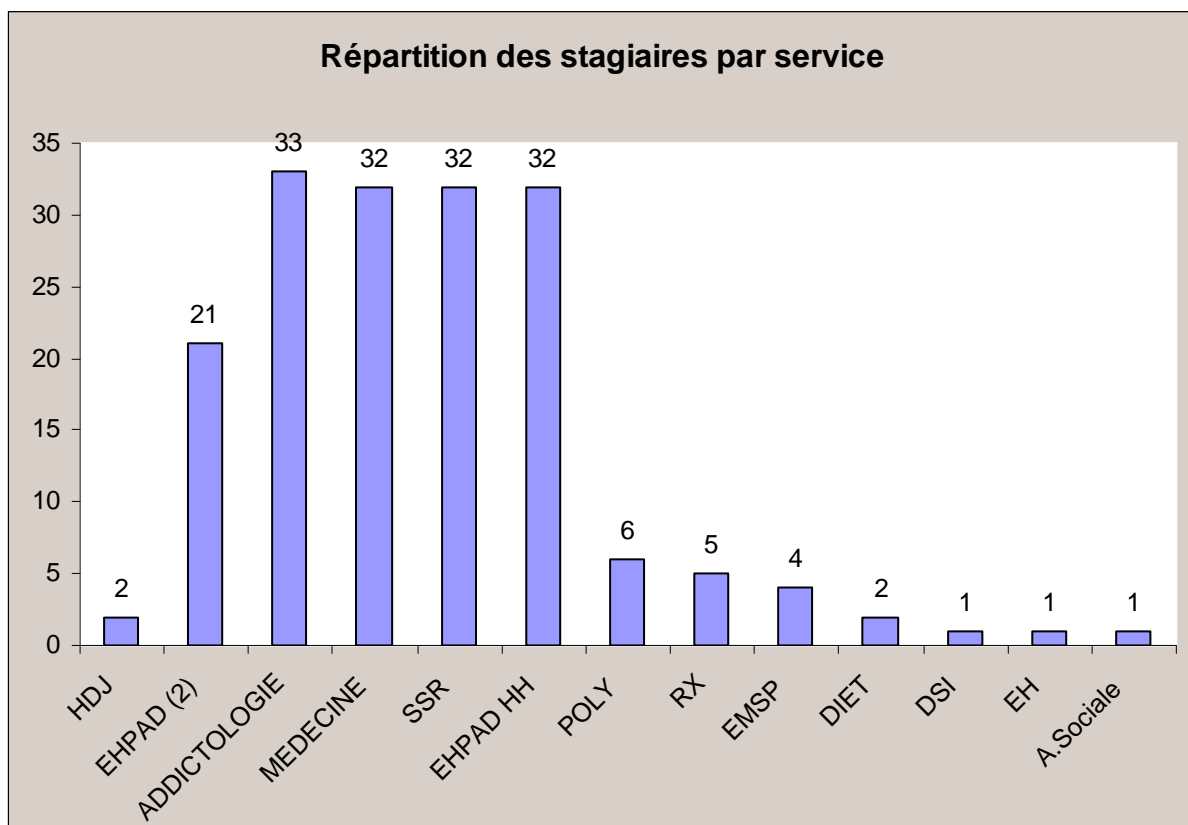
7. Données générales

- 69 fiches d'appréciation du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009. Sur la même période, il y a eu 172 stagiaires accueillis. Il y a 40,11% de réponses.
- 69 fiches d'appréciation ont été jugés exploitables, c'est à dire comprenant au moins 6 items cochés.
- Le service d'accueil figure sur toutes les fiches d'appréciation.
- Toutes les fiches d'appréciation ont été numérotées pour pouvoir éventuellement être traitées à nouveau. Le code retenu est : numéro d'ordre/année.

8. Répartition des stagiaires

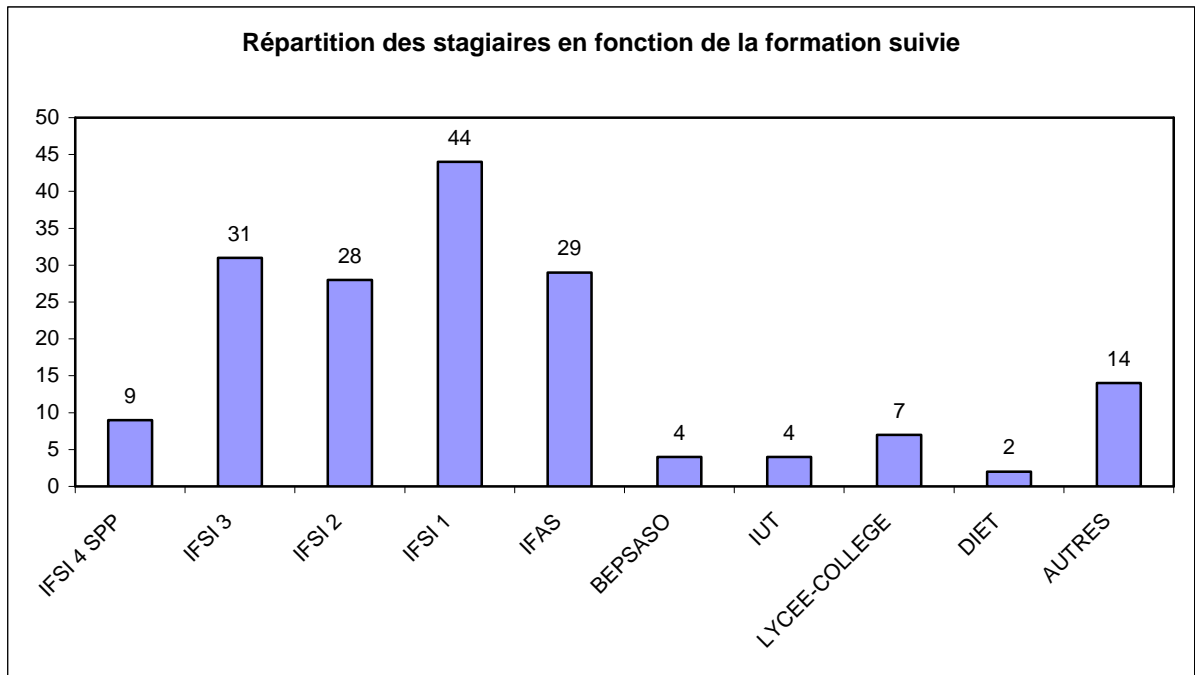
8.1 Répartition des stagiaires dans les services

Hôpital de jour (kiné, ergo) :	2 stagiaires
EHPAD (service 2) :	21 stagiaires
Addictologie (service 3) :	33 stagiaires
Médecine polyvalente (service 4) :	32 stagiaires
SSR (service 5) :	32 stagiaires
EHPAD (Home Haeffely) :	32 stagiaires
Polyclinique (POLY) :	6 stagiaires
Radiologie (RX) :	5 stagiaires
EMSP (Equipe mobile de soins palliatifs) :	4 stagiaires
Diététique :	2 stagiaires
Direction des soins :	1 stagiaire
EH :	1 stagiaire
Assistante sociale :	1 stagiaire



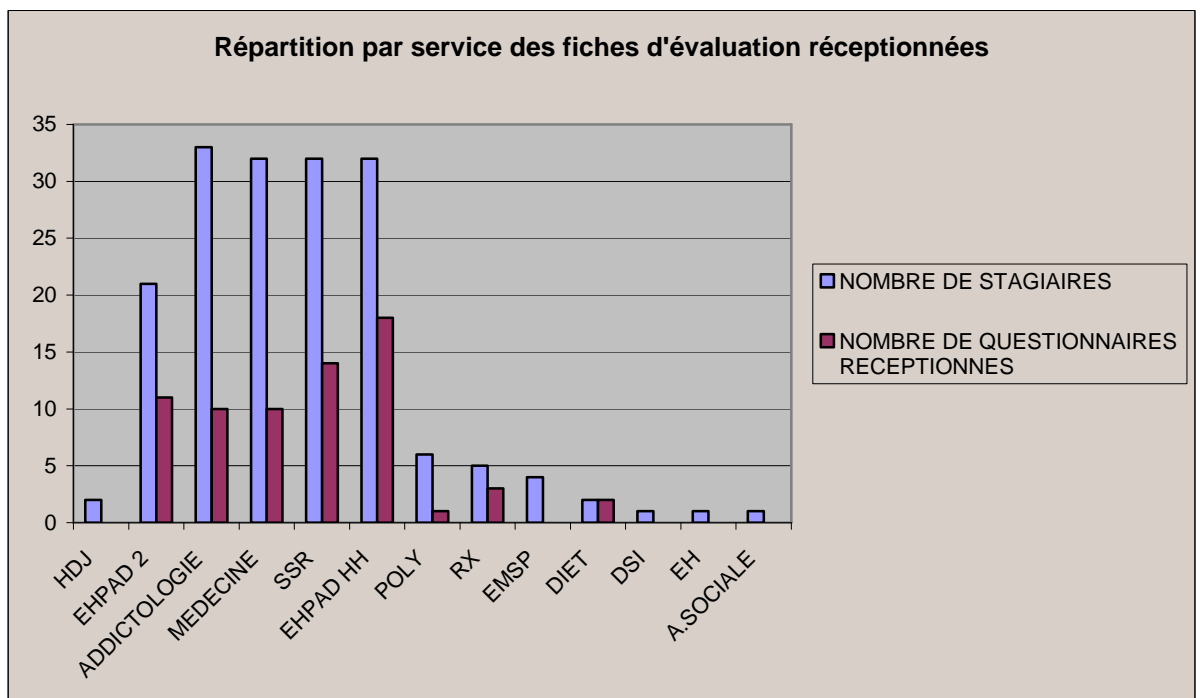
8.2 Répartition des stagiaires en fonction des formations suivies

IFSI 4 ^{ème} année SPP :	9
IFSI 3 ^{ème} année :	31
IFSI 2 ^{ème} année :	28
IFSI 1 ^{ère} année :	44
IFAS :	29
BEP SASO :	4
IUT :	4
Lycée – collège :	7
Diététicienne :	2
Autres :	14



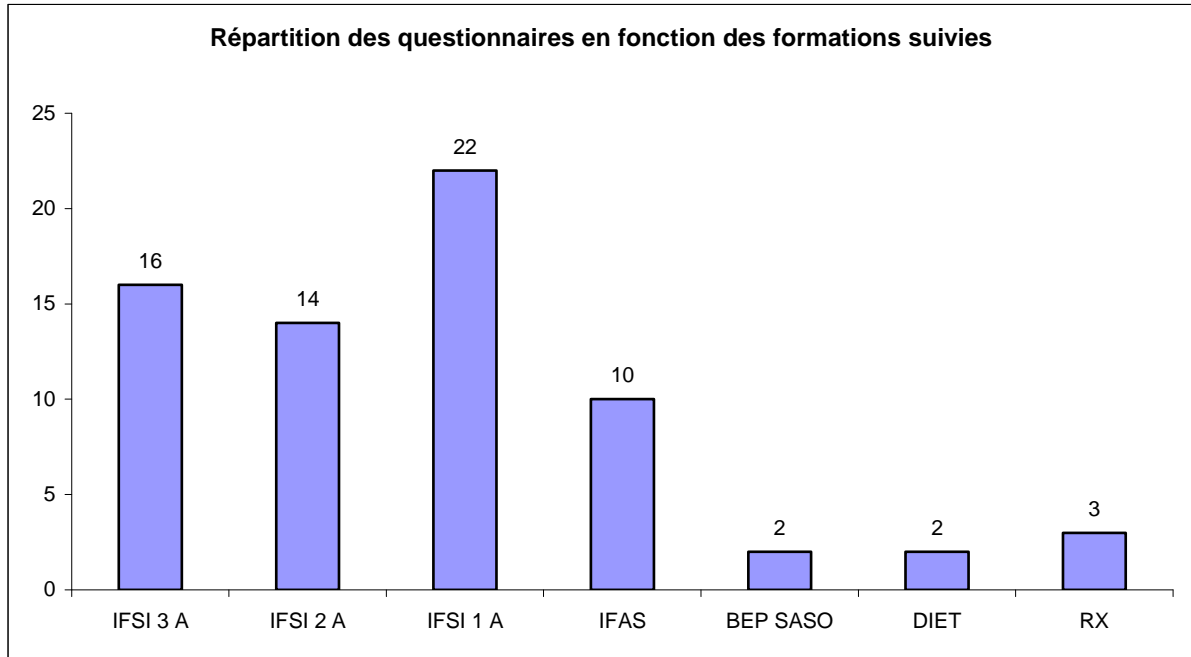
8.3 Répartition des questionnaires selon les services

EHPAD (Service 2) :	11 questionnaires
Addictologie (Service 3) :	10 questionnaires
Médecine polyvalente (Service 4) :	10 questionnaires
SSR (Service 5) :	14 questionnaires
EHPAD (Home Haeffely) :	18 questionnaires
Polyclinique (POLY) :	1 questionnaire
Radiologie (RX) :	3 questionnaires
Diététique :	2 questionnaires



8.4 Répartitions des questionnaires des stagiaires selon la formation suivie et l'année de formation

IFSI 3^{ème} année : 16
 IFSI 2^{ème} année : 14
 IFSI 1^{ère} année : 22
 IFAS : 10
 BEPSASO : 2
 Diététique : 2
 Radiologie : 3



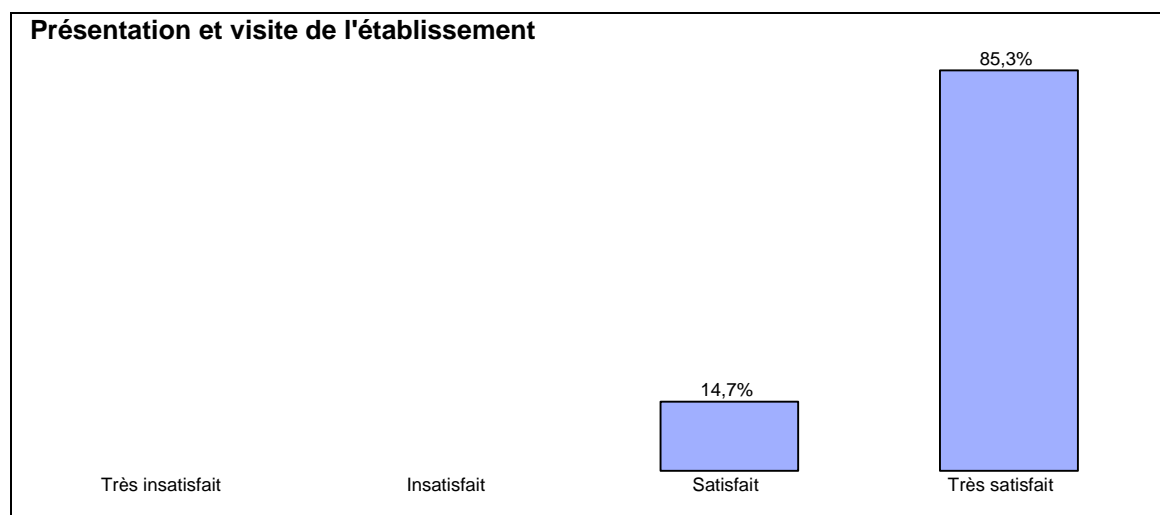
8.5 Tableau récapitulatif

	Nombre de stagiaires	Nombre de questionnaires
EHPAD (S2)	21	11
Addictologie (S3)	33	10
Médecine polyvalente (S4)	32	10
SSR (S5)	32	14
EHPAD (HH)	32	18
Polyclinique (POLY)	6	1
Radiologie (RX)	5	3
Diététicienne	2	2

9. Données quantitatives et analyse

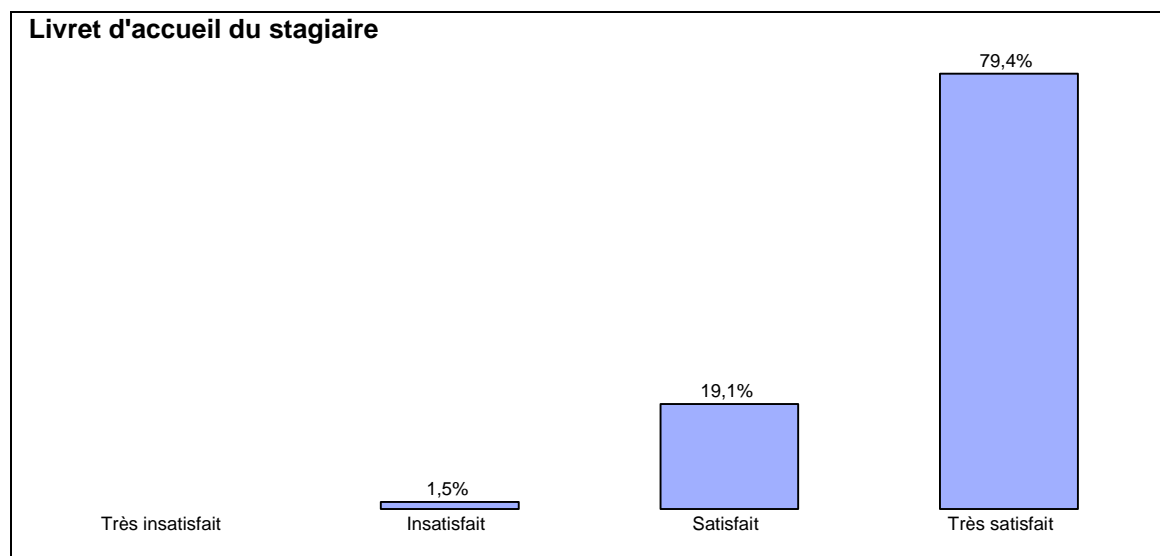
9.1 La présentation et la visite de l'établissement

- L'accueil des stagiaires fait l'objet d'une procédure spécifique le lundi matin. Un document de présentation de l'établissement est commenté à l'ensemble des stagiaires réunis en salle des commissions avant qu'ils ne visitent l'établissement et soient accompagnés dans les services d'affectation.
- Le résultat de 100% de stagiaires satisfaits ou très satisfaits est plus que satisfaisant et engage à la poursuite de cette procédure.



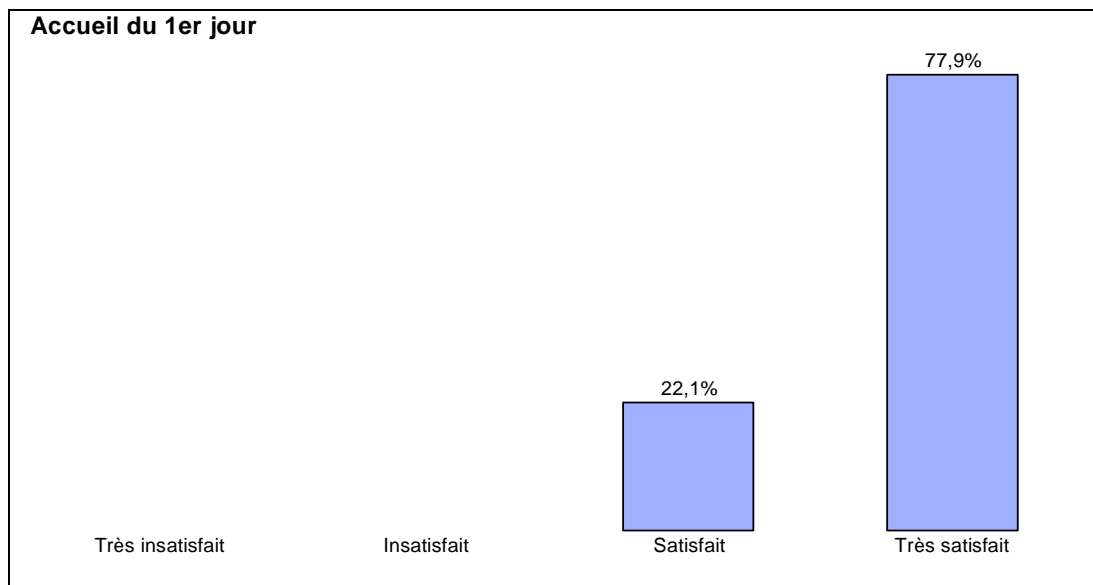
9.2 Le livret d'accueil des stagiaires

- 98% des stagiaires ont reçu le livret d'accueil qui est réactualisé régulièrement. Un stagiaire n'a pas évalué cet item car n'a ni suivi la présentation ni reçu le livret d'accueil car ce stagiaire effectuait son 3^{ème} stage dans l'établissement depuis 2008.
- Le stagiaire insatisfait n'a pas précisé la raison de son insatisfaction.



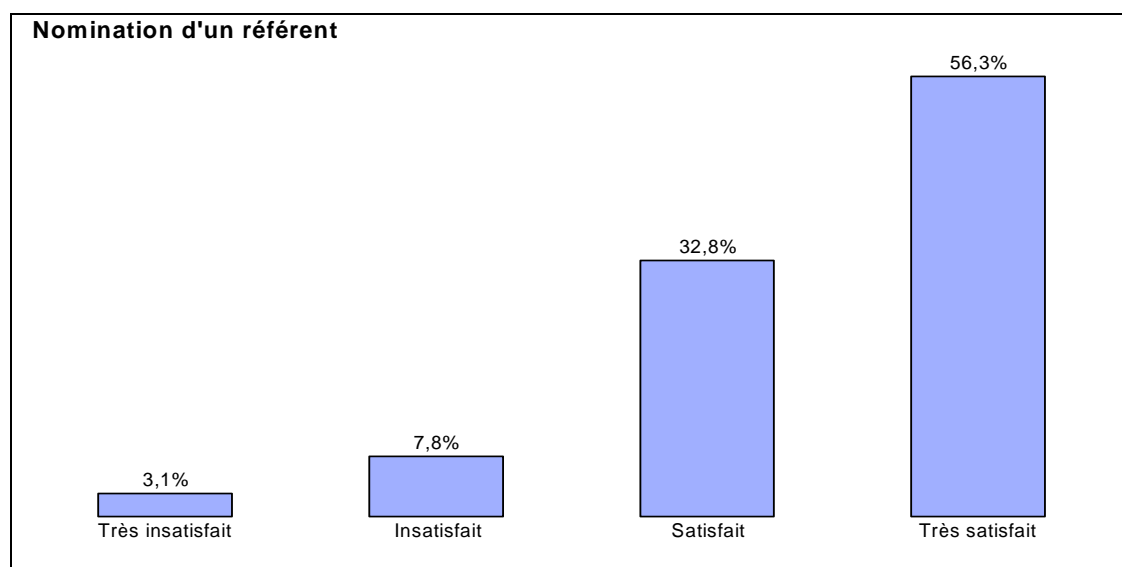
9.3 Accueil du premier jour

- Presque 78% des stagiaires sont très satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé dans les différents services.
Il est effectivement indispensable que cet accueil se fasse dans les meilleures conditions : stagiaire attendu, planning de la 1^{ère} semaine disponible, présentation des locaux...



9.4 La nomination d'un référent

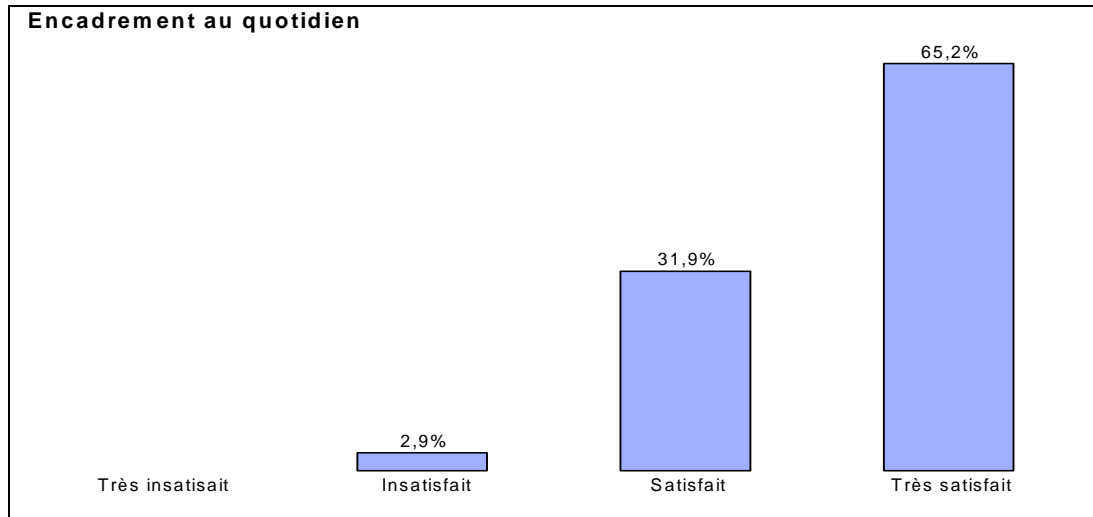
- La désignation de référent est essentielle et inscrite dans notre politique d'encadrement des stagiaires. Le résultat n'est pas totalement satisfaisant. Plus de 10% des stagiaires n'ont pas bénéficié de la nomination d'un référent, ce qui est dommage vu le rôle primordial de ce dernier.



9.4 L'encadrement au quotidien

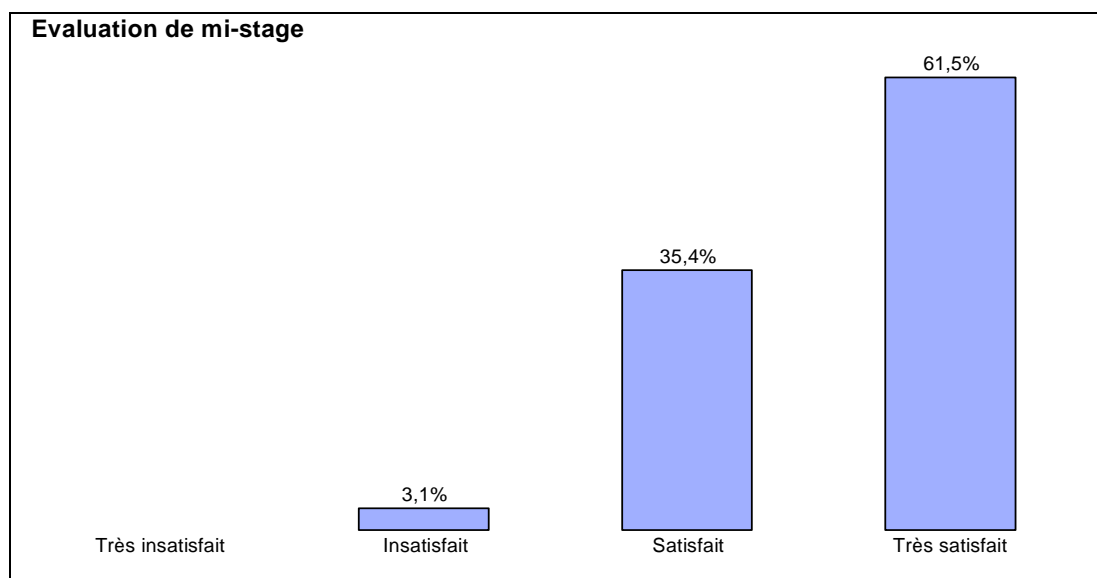
- Un étudiant ou un stagiaire ne doit pas se sentir seul. Il doit être accompagné en continu et disposer d'un encadrement constant pour exercer sous la responsabilité d'un professionnel et bénéficier à tout moment de réponses ou conseils adaptés. Une relation d'apprentissage n'est possible que parce qu'elle est organisée sur la durée. Le résultat est satisfaisant : 97% des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits de l'encadrement au quotidien.

Un seul stagiaire insatisfait soulève que l'équipe n'a pas eu trop le temps pour l'encadrement vu la « lourdeur » des patients et le peu de personnel.



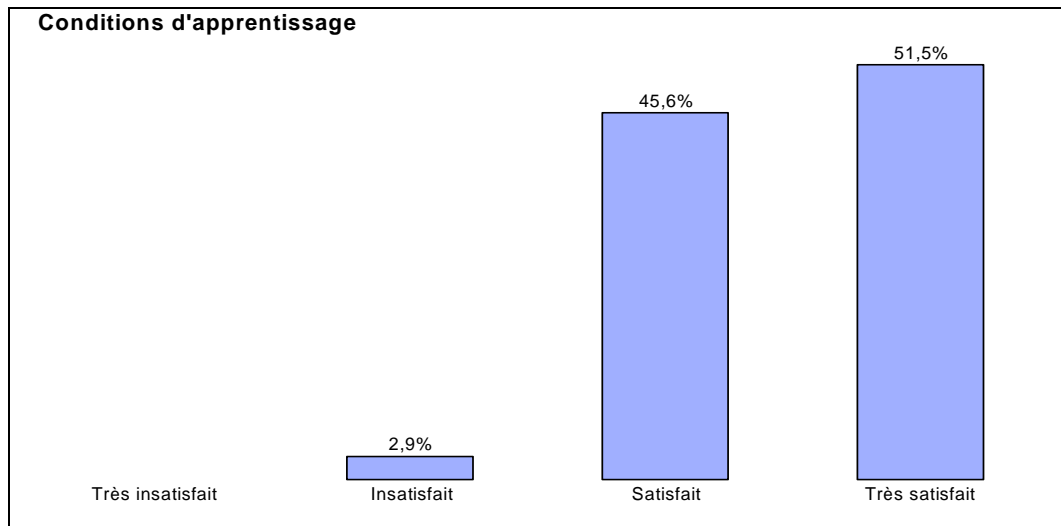
9.5 Le bilan de mi-stage

- Le bilan mi-stage est un outil de base de l'encadrement. En effet, lors du bilan de mi-stage et en fonction des aptitudes et/ou des difficultés, le stagiaire, l'équipe de soins, les référents et le cadre de santé fixent les objectifs qui devront être atteints pendant la seconde partie du stage.
- L'évaluation à mi-stage et la notation en fin de stage doivent refléter la réalité du niveau de progression du stagiaire.
- 97 % des étudiants sont satisfaits ou très satisfaits des évaluations de mi et de fin de stage. Le stagiaire insatisfait n'a pas précisé la raison de son insatisfaction.



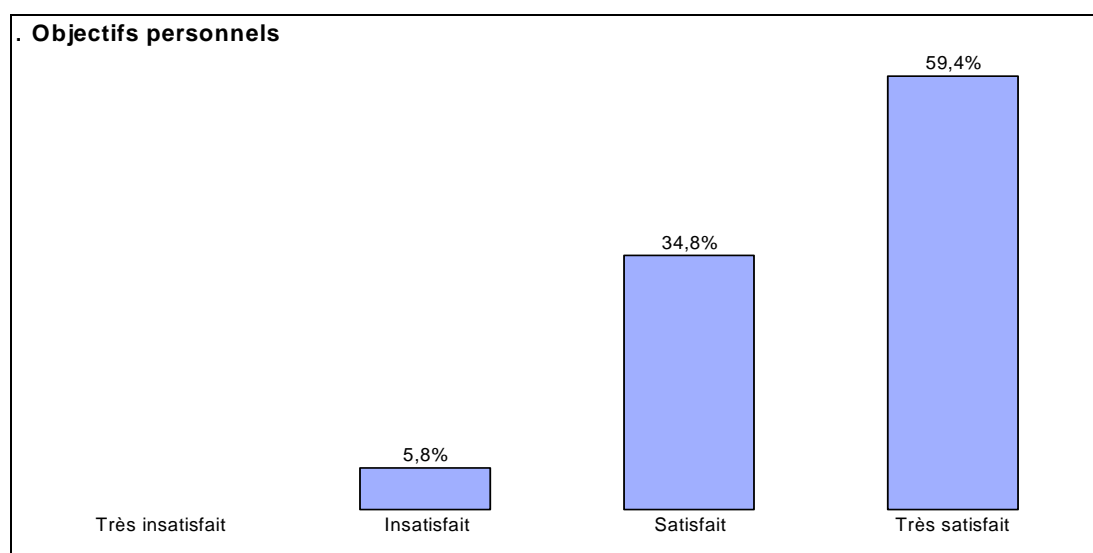
9.6 Les conditions d'apprentissage

- 97 % confirment avoir eu les informations nécessaires à l'apprentissage et/ou à la préparation de la MSP et avoir eu du temps pour y travailler.
Le stagiaire insatisfait de l'encadrement au quotidien a émis une appréciation identique pour cet item en évoquant le manque de temps des soignants et la « lourdeur » des patients.



9.7. La réalisation des objectifs personnels

- Les objectifs de stage sont définis par les équipes enseignantes des Instituts de Formation en Soins Infirmiers en liaison avec les personnes responsables de l'encadrement des étudiants sur le lieu de stage. Chaque stage doit faire l'objet d'une analyse qualitative afin d'évaluer le degré de réalisation des objectifs.
- Pour optimiser chaque expérience, l'étudiant doit :
 - élaborer des objectifs personnels de stage
 - se donner les moyens d'atteindre les objectifs fixés par l'IFSI et le stage
 - faire part de son vécu de stage au cours de l'analyse des pratiques.
- 4 stagiaires disent ne pas être satisfaits dans la réalisation de leurs objectifs personnels. Un stagiaire n'a pas pu atteindre ses objectifs personnels car a été malade pendant une semaine ; le poste du matin apparaît comme plus propice à l'atteinte des objectifs. Le manque de temps, « la lourdeur » des patients et le peu de personnel est à nouveau cité. 2 stagiaires n'ont pas explicité leur appréciation.



10. Synthèse des résultats

Points positifs	Points négatifs
La présentation, la visite et l'accueil du 1 ^{er} jour L'accueil du premier jour L'encadrement au quotidien Les conditions d'apprentissage	Trop peu de retour des questionnaires (40,11%) La nomination d'un référent La réalisation des objectifs personnels

Propositions d'amélioration :

- Rappel aux cadres lors de la réunion hebdomadaire de nommer un ou des référents pour chaque stagiaire en début de stage.
- Augmentation du nombre de retour des fiches d'évaluation « Baromètre de satisfaction » des stagiaires et étudiants, par l'échange en fin de stage de l'évaluation de stage contre la restitution du baromètre de satisfaction.
- Proposition aux cadres de rappeler aux stagiaires de préciser sur la feuille d'évaluation les raisons de leur insatisfaction.