

ENQUÊTE DE SATISFACTION

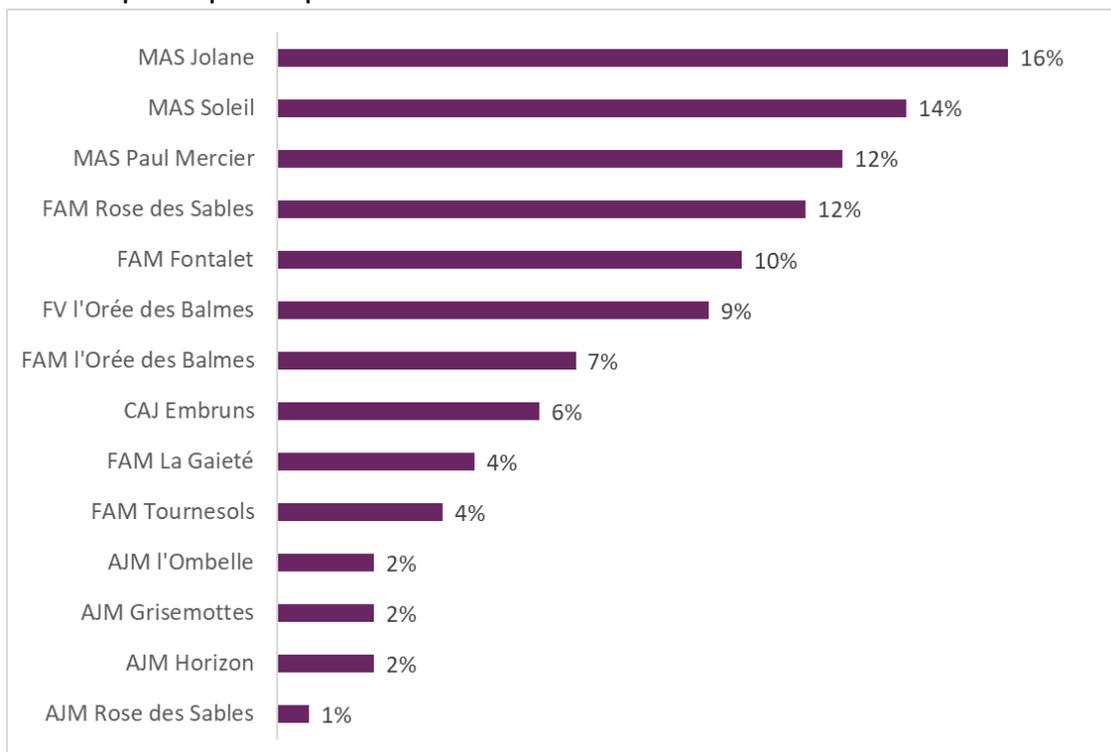


Résultats « Familles » Synthèse du Pôle Médical

Contexte de l'enquête

Nombre de famille	452
Nombre de participants	138
Taux moyen de participation	31%

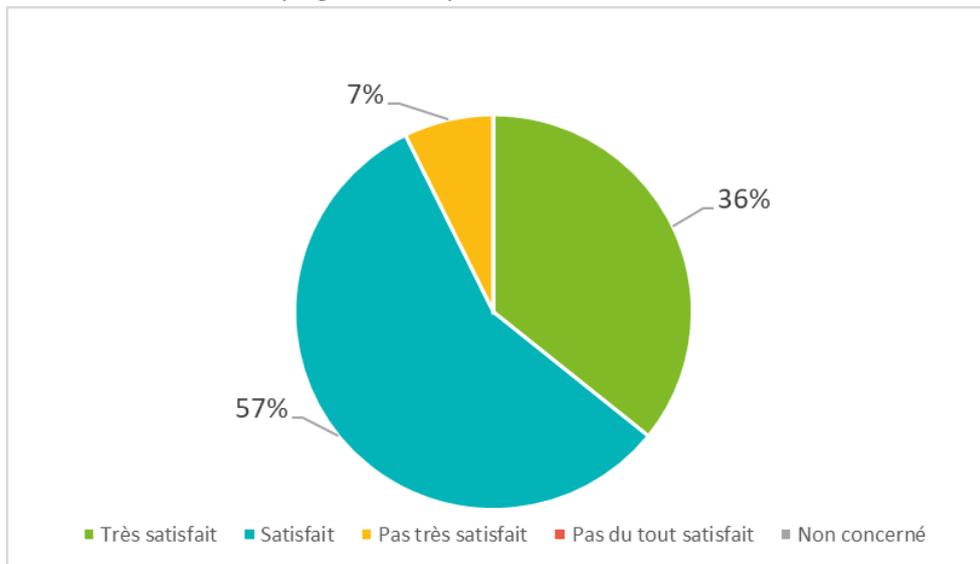
Taux de participation par établissement :



(Lecture du graphique : 16% des réponses ont été données par les familles et proches de personnes accueillies à la MAS Jolane).

Impression générale

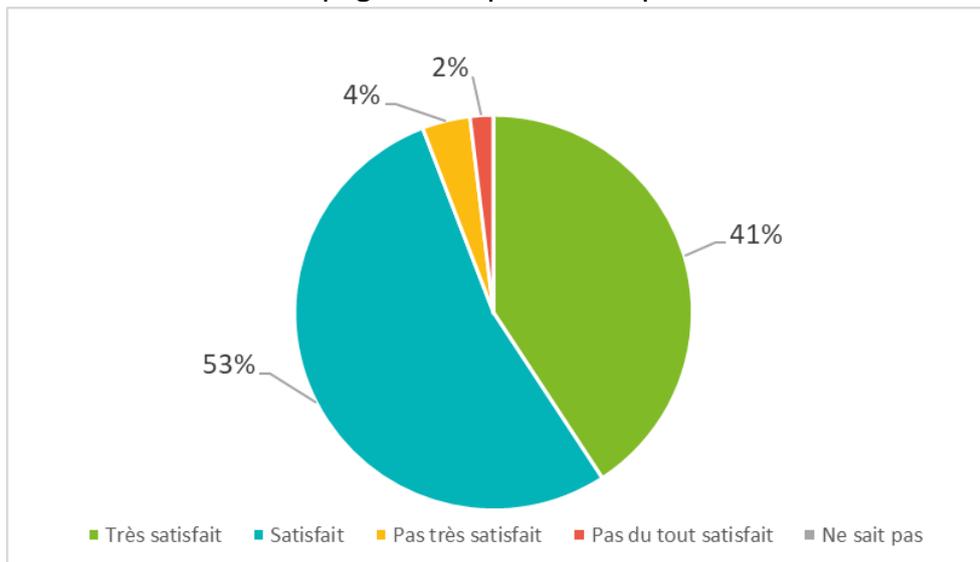
Concernant l'accompagnement par l'établissement :



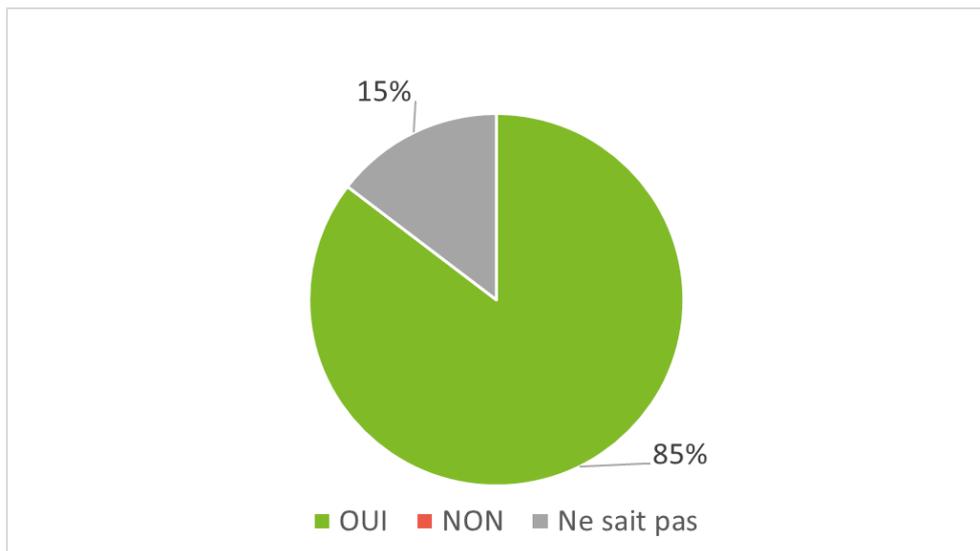
La majorité des proches sont satisfaits de l'accompagnement par l'établissement.

Admission, information et participation

Satisfaction de l'accompagnement pendant la période d'admission :



Informations sur le fonctionnement de l'établissement :



Dans l'ensemble, les familles sont satisfaites de la période d'admission de leur proche.

« L'écoute, l'attention faites à notre fils, et le contact pour faciliter au maximum la constitution du dossier administratif »

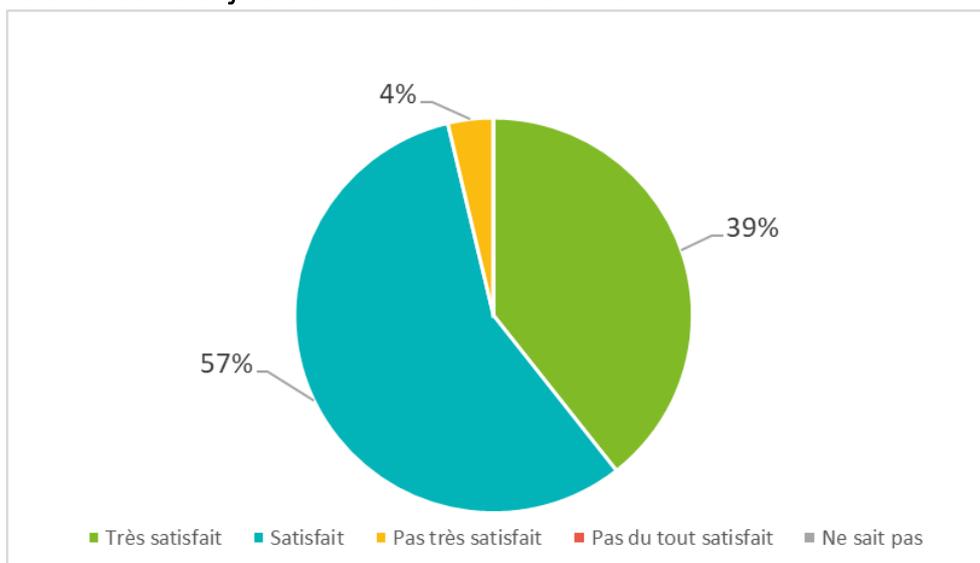
« Je ne me sens plus seul pour m'occuper de ma sœur »

« Un accueil chaleureux et surtout rassurant »

« Le lieu était très bien présenté, l'accueil agréable, mon fils fut bien intégré »

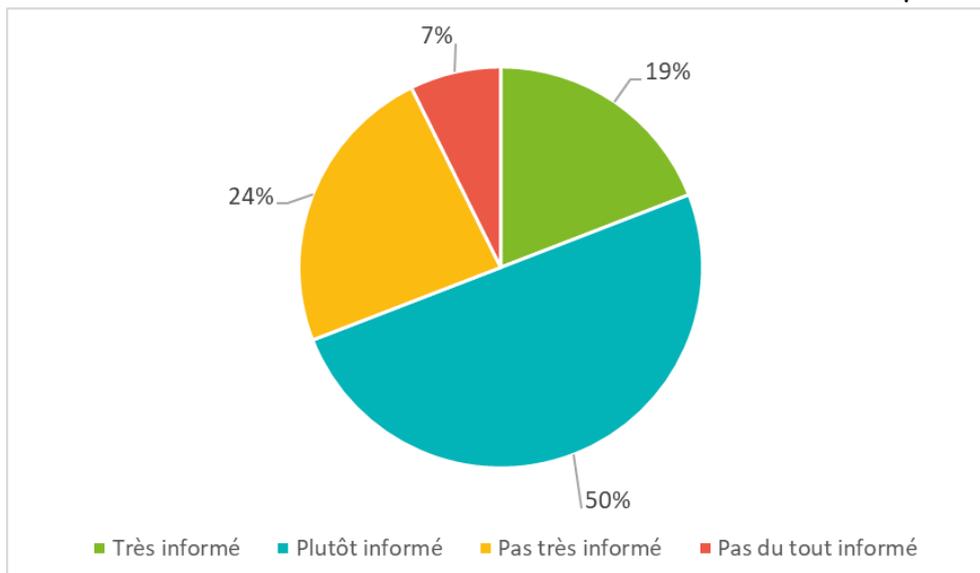
Pour plusieurs proches l'admission remonte à longtemps, ils n'ont plus beaucoup de souvenirs.

Satisfaction des jours et horaires d'ouverture :



Les familles sont satisfaites des jours et horaires d'ouverture : *« Très satisfaite parce que la direction offre de la souplesse et s'adapte à la demande »*

Connaissance des actions sociales et environnementales mise en place par la structure :

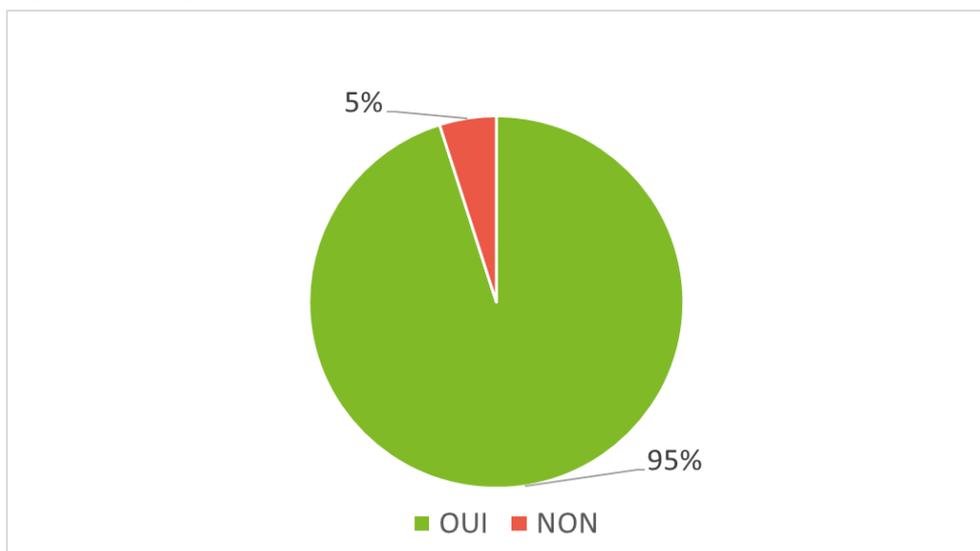


Plus d'un quart des proches ne connaissent pas les actions sociales et environnementales de la structure de leur proche.

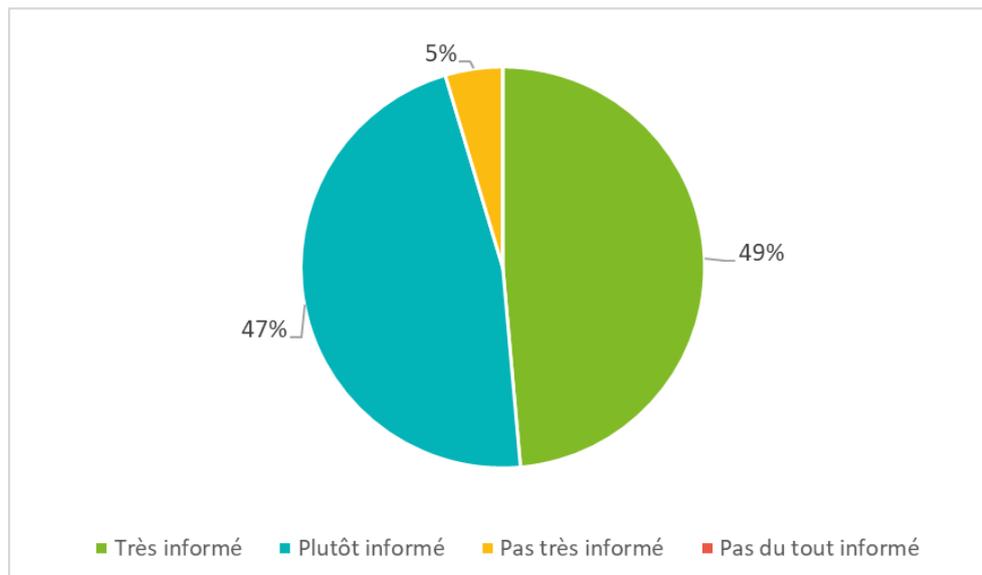
« Le directeur de l'établissement nous avise régulièrement par lettre d'information des restrictions sanitaires, décès, arrivées ou départs de salariés. Il pourrait utiliser ce support pour tout type d'information »

« Aucune information à ce sujet »

Connaissance du CVS :



Information sur le fonctionnement du CVS :



Dans l'ensemble, les familles connaissent le CVS et ont des informations sur le fonctionnement du CVS.

Plusieurs familles ont relevé qu'elles n'avaient pas toujours les comptes – rendu de CVS, qu'elles devaient parfois les demander elles – mêmes. De plus, certaines familles n'apprécient pas forcément que le CVS soit commun avec tous les autres établissements d'un même complexe :

« Je ne reçois pas les CR et je suis obligée de les demander à chaque fois. J'ai renoncé à participer au CVS quand il y a eu fusion unilatérale des CVS des différents établissements du complexe »

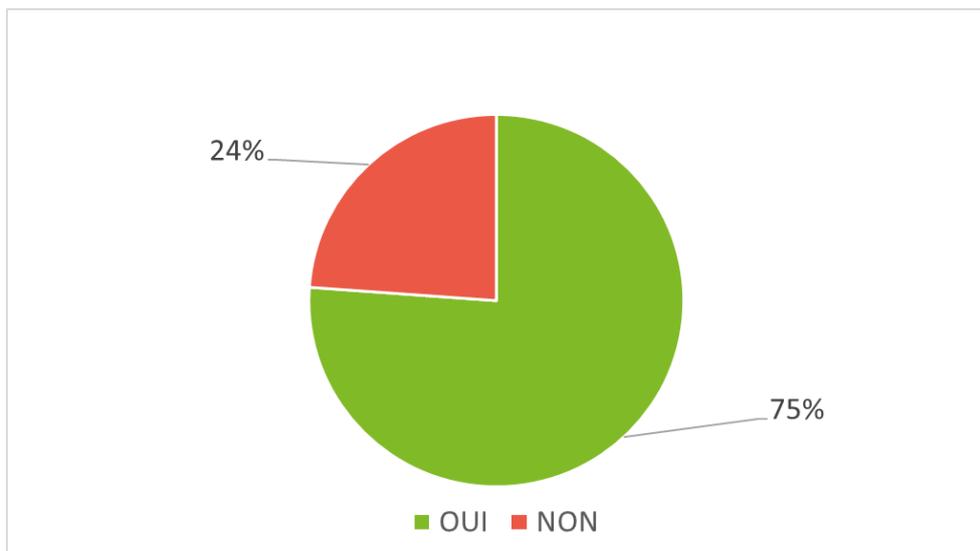
« Réunion de rentrée de l'établissement avec présentation des intervenants et projets de l'établissement CVS individualisé par établissement et non pas pour l'ensemble du Complexe. CR non reçu, j'ai dû le demander »

Certaines familles estiment que finalement elles n'ont pas assez de poids au sein des CVS :

« ...mais cela repose sur une seule personne dans la mesure où je crois comprendre qu'il n'y a qu'un seul siège accordé aux familles dans les instances de l'établissement »

« Oui mais nous n'avons pas notre mot à dire finalement »

Accès à des lieux d'expression pour évoquer le fonctionnement de l'établissement ou du service :



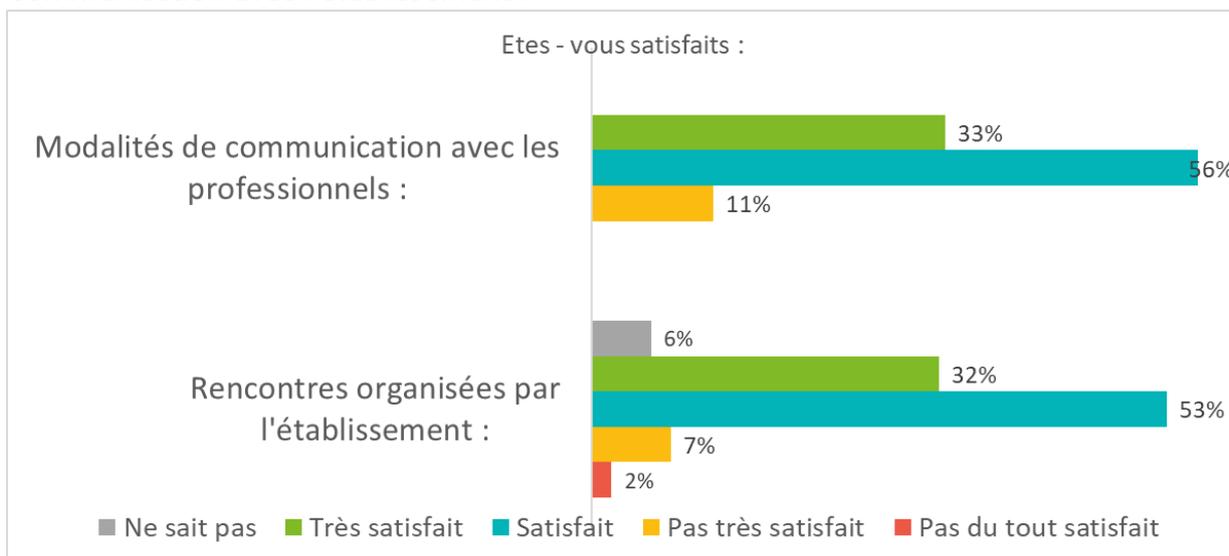
Presque un quart des familles disent ne pas avoir accès à des lieux d'expression au sein de l'établissement :

« Rétablissement des réunions régulières parents/professionnels par unité (stoppées par le Covid) »

« Pas de groupes de parole mais réunions annuelles »

« Besoin de réunions de parents en dehors de la structure »

Communication avec l'établissement :



L'ensemble des familles semblent satisfaites concernant la communication avec l'établissement de manière générale. Néanmoins, plusieurs familles ne sont pas satisfaites et s'expliquent en commentaire :

« Aucune rencontre collective organisée depuis 12/2019 (...) souhait visites autres établissements du complexe, rencontre individuelle uniquement à l'occasion du PEI donc une fois par an, souhait entretien téléphonique ou par visio une fois par mois ou tous les deux mois avec éducatrice référente »

« Concernant les modalités de communication avec les professionnels elles se font bien, c'est après que les informations ne circulent pas toujours bien dans le service »

« Avec le covid elles ont été suspendues, et là, une rencontre est programmée un vendredi. Ce qui ne convient pas puisque nous récupérons notre fils »

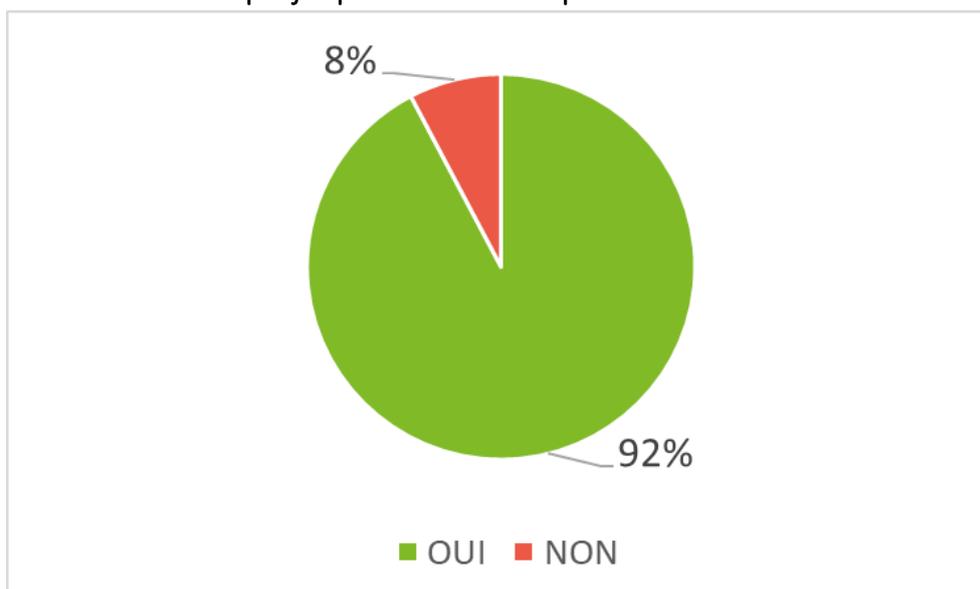
« Il serait néanmoins nécessaire - d'avoir des réponses assez rapides aux mails envoyés aux responsables - d'utiliser un cahier de liaison pour une meilleure communication avec l'équipe éducative d'autant plus quand il y a des remplaçants qui ne sont pas au courant de ce qui s'est passé »

« Grosses difficultés de communication lors de changement de professionnels »

« Rien depuis 2019 »

Accompagnement

Connaissance du projet personnalisé du proche :



La grande majorité des familles connaissent le projet personnalisé de leurs proche, mais elles ont tout de même laissé des commentaires à ce sujet :

« Bien que très satisfait je le suis encore plus grâce à l'engagement et au courage des éducatrices »

« Il ne faudrait pas que ce soit seulement un exercice annuel que l'on range dans un tiroir une fois la présentation effectuée. Cela doit être une feuille de route évolutive, consultée régulièrement par l'équipe et dont l'exécution est suivie par la Direction »

« Nous souhaitons qu'il soit une référence pour l'équipe éducative et que les décisions et objectifs soient suivis »

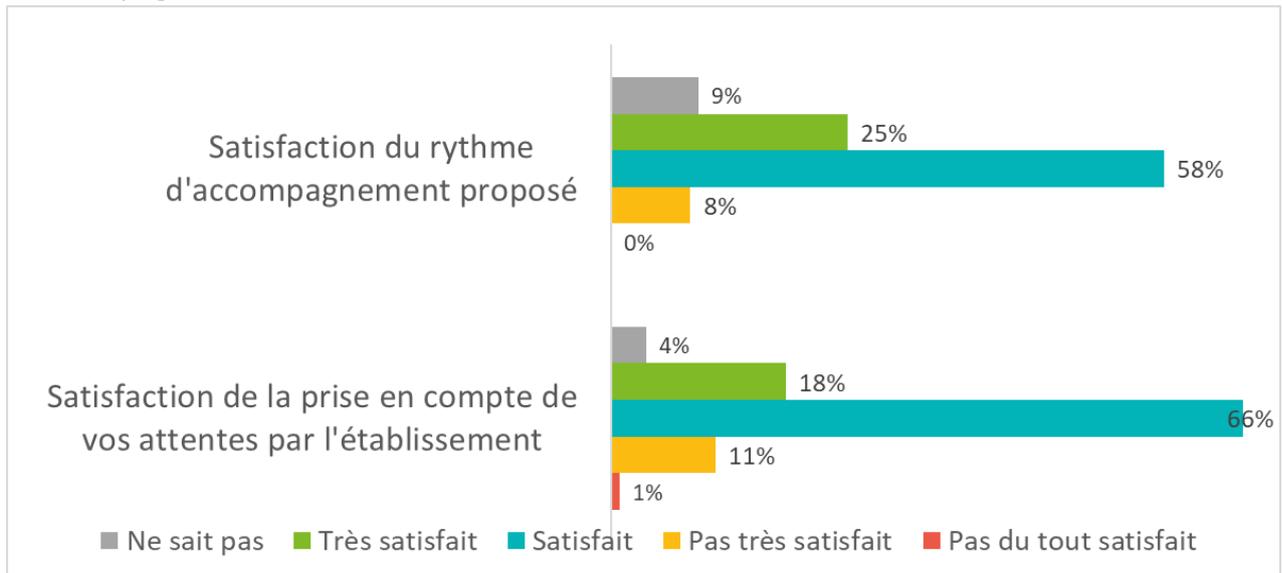
« Au gré des changements de personnel, le projet est vite oublié »

« Une fois établi, qu'il soit mis en route... »

« Les projets sont globalement assez pauvres, le projet de vie et le projet de soin sont souvent mélangés et lorsque l'on extrait le projet de vie il reste assez peu de choses pour remplir un peu les journées et sortir de la monotonie du quotidien »

« Recevoir le projet en amont afin de bien pouvoir l'intégrer avant la réunion et ne pas être pris au dépourvu pour poser les bonnes questions »

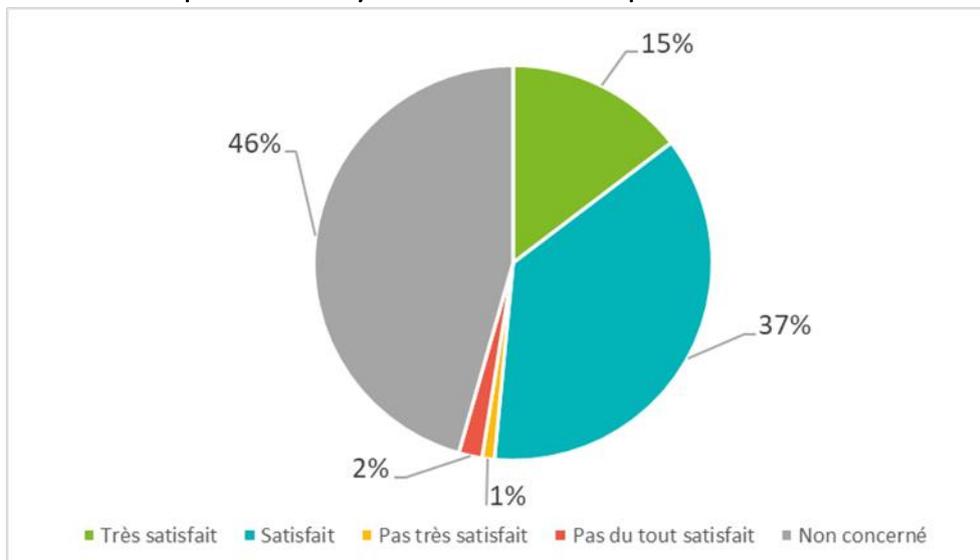
L'accompagnement :



Les familles sont globalement satisfaites de l'accompagnement de leur proche.

« Nous sommes parents et donc partenaires du projet individualisé de notre fils. Je suis satisfaite des échanges que j'ai avec l'unité »

Prise en compte de la croyance et culture du proche :



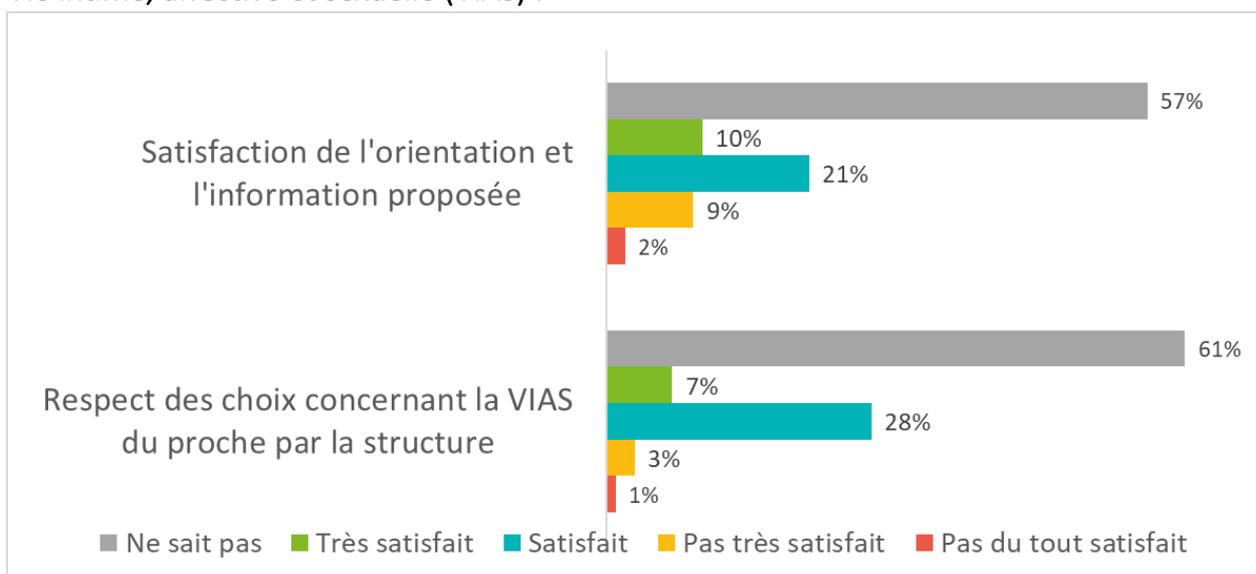
Presque la moitié des familles ne sont pas concernées par les questions de culture et croyance de leur proche.

Pour ceux qui sont concernés, la grande majorité est satisfaite, peu de commentaires ont été laissés :

« La spiritualité reste du domaine du privé, mais je suis sûr que la bienveillance a cours dans l'établissement »

« Nous n'avons jamais exprimé d'attention sur ce sujet. Si des familles sont concernées cela doit se faire en pleine conscience avec la direction d'établissement, et sans nuire à l'accompagnement des résidents non concernés »

Vie intime, affective et sexuelle (VIAS) :



Plus de la moitié des familles ne savent pas quoi répondre concernant la VIAS de leur proche. Beaucoup de familles ne savent pas ce que représente la VIAS :

« Je n'en ai jamais entendu parlé »

« Les actions mises en place par l'Adapei et présentées en vitrine concernent les usagers les moins déficients »

« Je ne suis pas informé de ce qu'il se fait, alors qu'il y aurait beaucoup à faire pour les résidents. Les éducateurs ont eu accès à des formations, mais que font-ils concrètement au FAM ? »

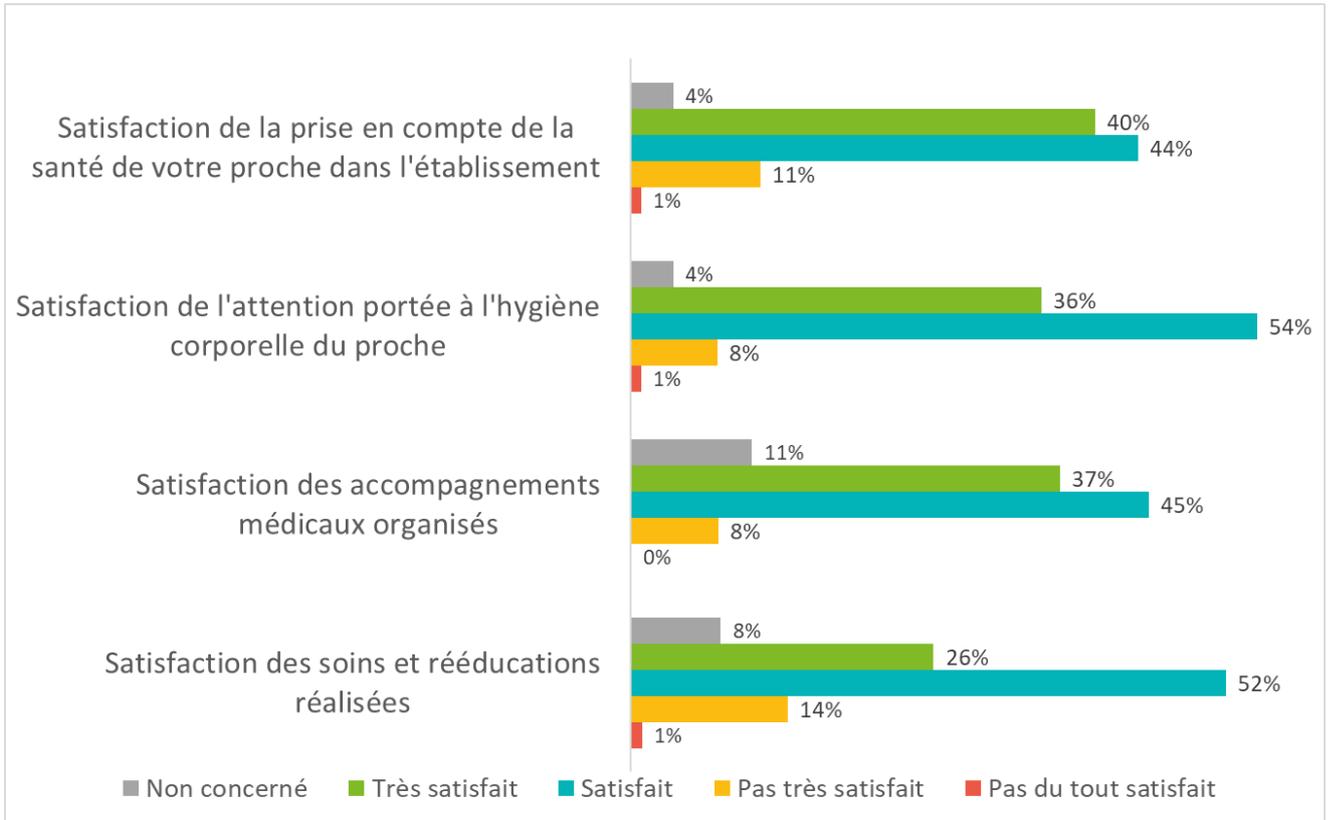
« Il est vrai que notre fils mis à part pour la masturbation n'est pas trop concerné par le reste »

« Pas d'échange sur le sujet et ce sera bien que ce sujet figure dans le projet personnalisé »

« Manque d'information à ce sujet !!! »

« Sujet jamais abordé en MAS »

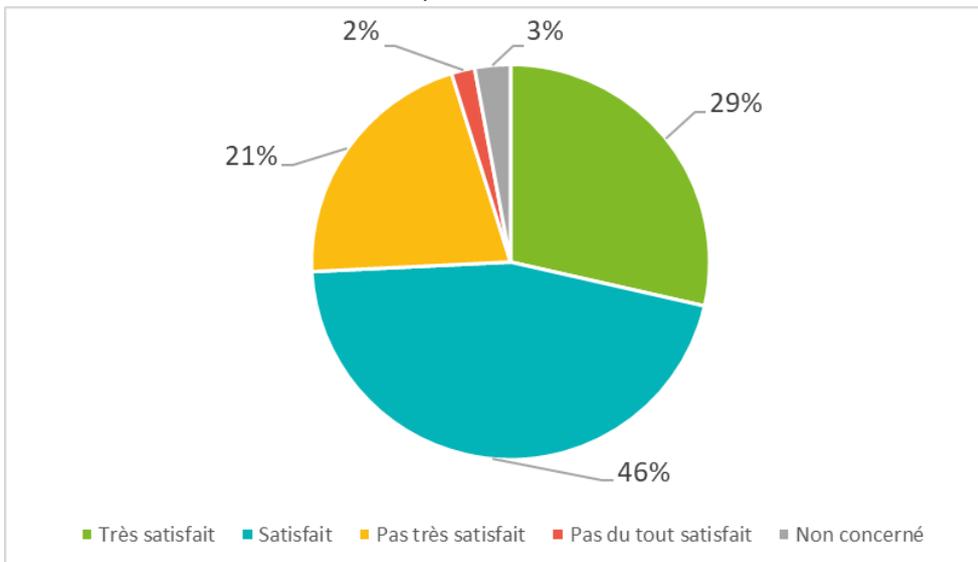
Suivi médical et paramédical organisé par le service ou l'établissement



Quelques familles ont relevé, concernant l'hygiène :

« Nette amélioration de l'hygiène, mais il reste quelques points à améliorer en fonction des intervenants »

Satisfaction des informations qui vous sont transmises :



Presque un quart des familles ne sont pas satisfaites concernant les informations qui leurs sont transmises.

« Manque d'information et de compte-rendu après une intervention ou un examen »

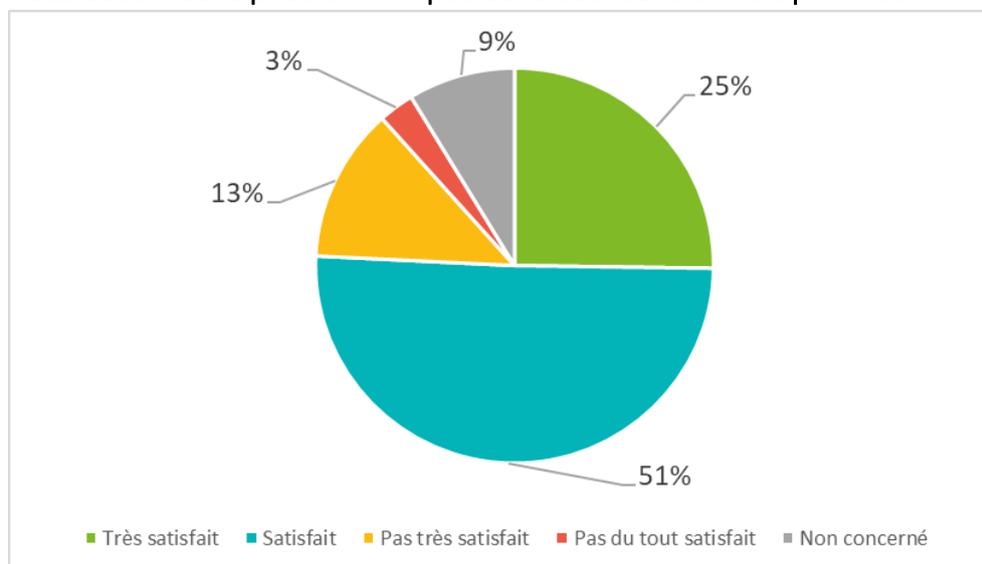
« Quelquefois nous apprenons par hasard que notre fils est allé à une consultation ou qu'il a passé un examen. Cela ne nous semble pas normal »

« Ne pas hésiter à nous signaler les chutes... »

« Il y a peut-être un calendrier annuel des RDV médicaux prévus et ce serait plus facile pour le suivi des compte-rendu d'être informé par mail (plutôt que par téléphone ou lors des visites à l'établissement) »

« Pas assez de comptes rendus au sujet de ce qui est fait en rapport à la santé (visites, prises de sang ???) »

Satisfaction de la prise en compte de la douleur de votre proche :



La majorité des familles semblent satisfaites de la prise en compte de la douleur de leur proche, quelques familles ont relevé en commentaires :

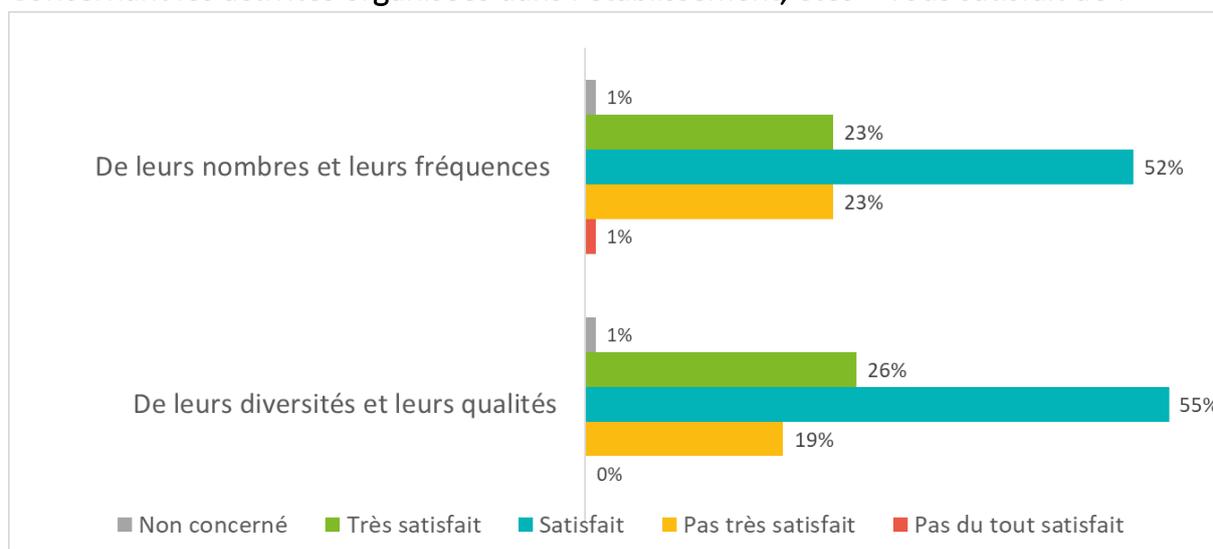
« Lorsque ma fille est souffrante elle ne communique pas forcément, ou alors par des cris et une agitation particulière »

« Difficile d'évaluer la douleur pour y répondre (pb de communication) »

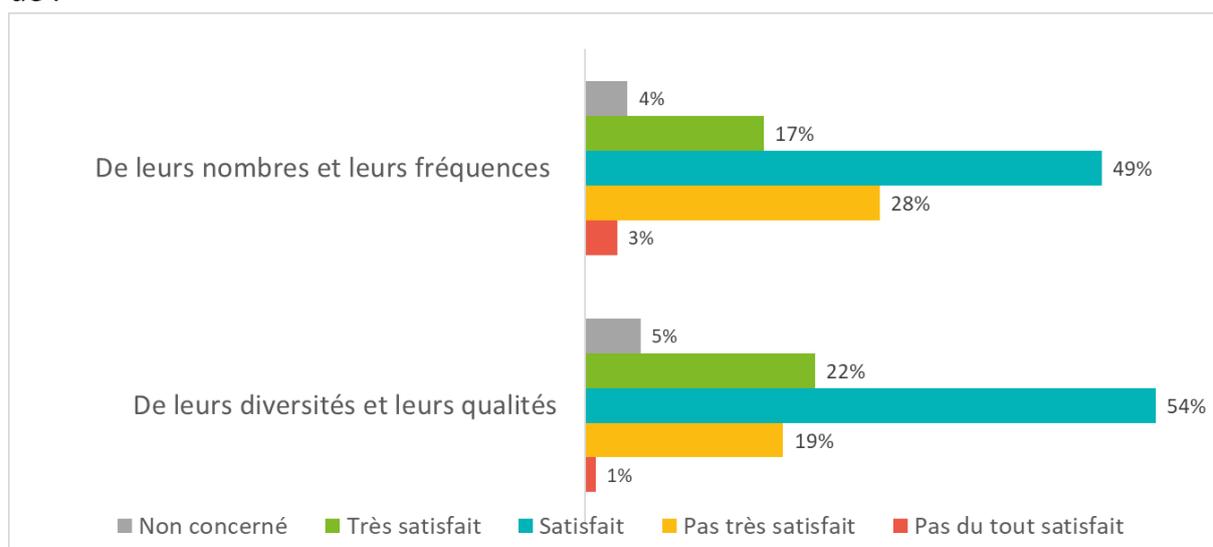
« Concernant la toilette, il serait bon que l'accompagnateur-trice contrôle les éventuels bobos que les parents constatent au retour en famille et qui n'ont pas été vu au foyer. Nos enfants n'expriment pas toujours leur douleur, ce qui explique souvent leur comportement inhabituel difficile au foyer »

Activités

Concernant les activités organisées dans l'établissement, êtes – vous satisfait de :



Concernant les activités organisées à l'extérieur de l'établissement, êtes – vous satisfait de :



Plusieurs familles ne sont pas très satisfaites concernant les activités :

« Pas/peu de communication quant au contenu réel des activités ! Je souhaiterais qu'il y ait davantage d'activités éducatives avec définition d'objectifs et suivi régulier de la réalisation de ceux-ci, en lien avec parents ou tuteurs. Je souhaiterais qu'il y ait une ouverture vers des activités professionnelles, si petites soient-elles (joints lyonnais par exemple). Une ouverture vers des activités inclusives en dehors de l'établissement ou du Complexe. Nos enfants porteurs de handicap passent leur vie avec des personnes porteuses de handicap. »

« Souhait de davantage d'activités inclusives en dehors de l'établissement : musique, piscine. Nos enfants ne fréquentent que des personnes porteuses de handicap. »

« Certaines activités sont trop répétitives, d'autres n'ont lieu qu'une semaine sur deux il faudrait mieux prendre en compte tout ce qui permet de bouger, et de manière régulière »

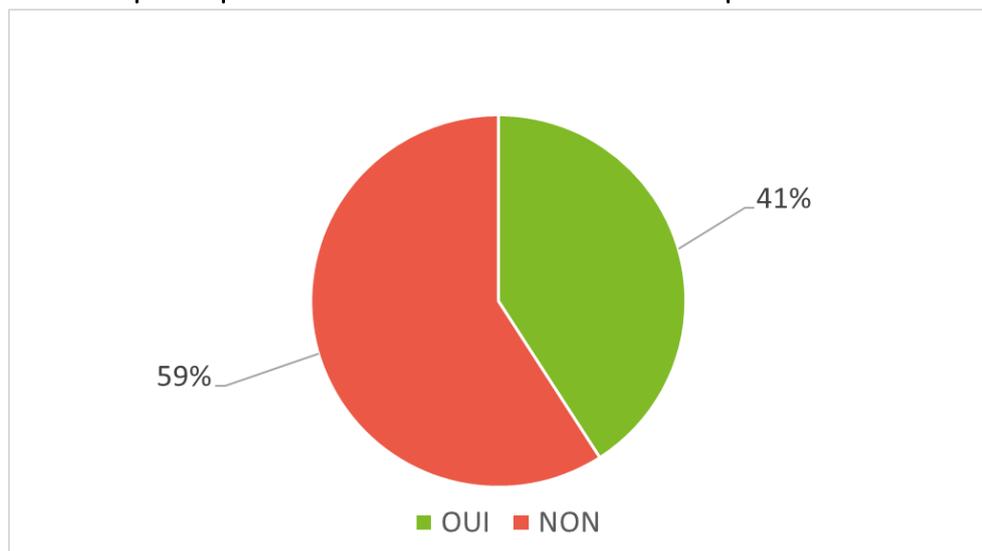
« A cause du manque de personnel, les activités que nos enfants attendent avec impatience sont de plus en plus souvent supprimées (souvent au dernier moment et peut-être sans trop d'explication) et cela les perturbe beaucoup. MAIS, nous devons payer pour ces activités, alors qu'elles n'ont pas lieu... Je ne trouve pas cela très normal... »

« Une aide bénévole des parents pallierait à l'absence occasionnelle de personnel et permettrait d'assurer les activités »

« Pour les résidents âgés et moins réceptifs aux activités internes ce serait bien de prévoir en remplacement de simple promenades hebdomadaires en extérieur »

De plus, plusieurs familles ont relevé que les activités se faisaient de moins en moins souvent, notamment à cause du manque de personnel, et que les activités étaient insuffisantes les week end.

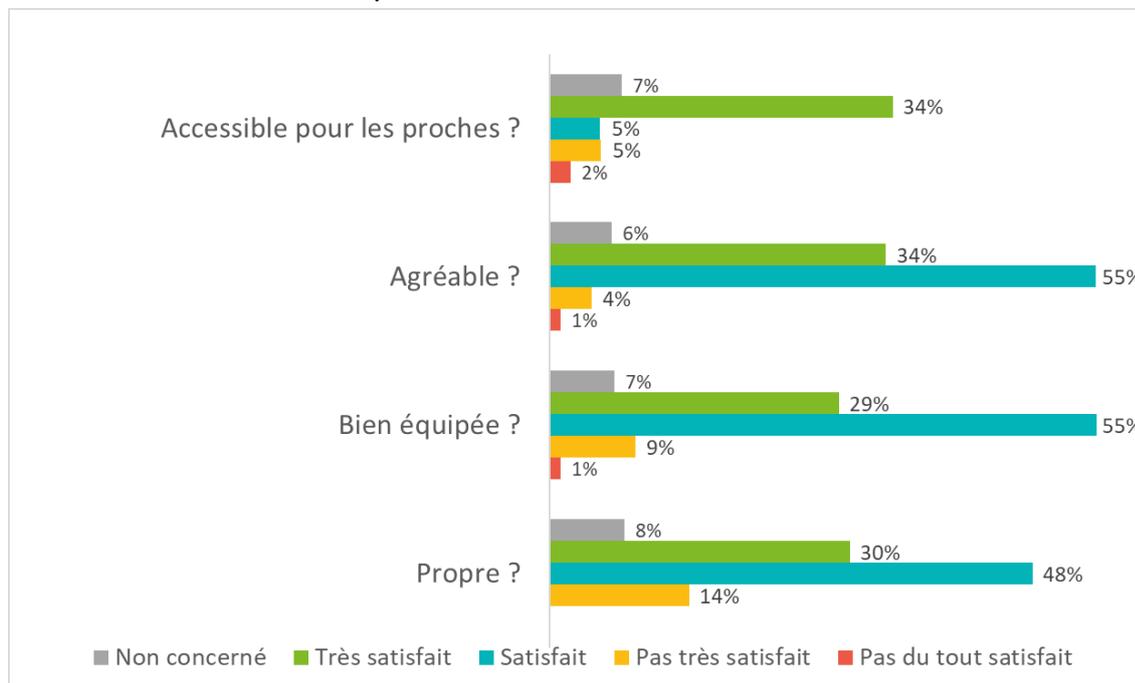
Envie de participer à des sorties sur sollicitation des professionnels :



La majorité des familles ne veulent pas forcément participer à des sorties sur sollicitation des professionnels. Quelques parents se sentent trop âgés et malades pour pouvoir participer à ces sorties, d'autres évoquent ne pas avoir le temps.

L'hébergement

Trouvez – vous la chambre/le studio :



La majorité des familles semblent satisfaites de l'hébergement de leur proche. Elles sont moins satisfaites concernant la propreté. Plusieurs commentaires ont été laissés sur l'hébergement de manière générale :

« Ça serait bien de penser à mettre des moustiquaires aux fenêtres qui restent souvent ouvertes »

« Le wifi dans les pavillons serait à améliorer pour par exemple permettre des échanges plus visuels lors des appels de la famille. »

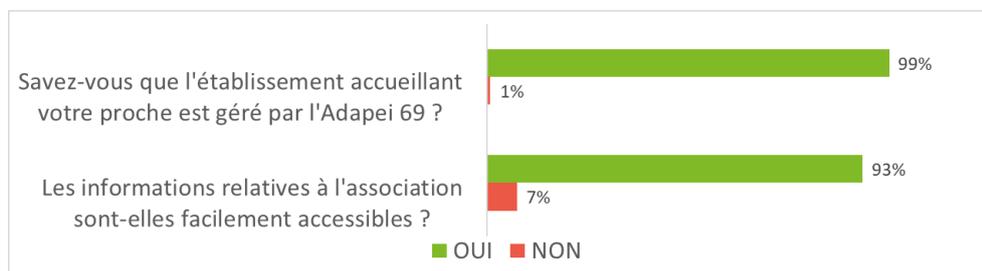
« Evidemment, on souhaite toujours le meilleur pour son enfant, et une salle de bain privative serait la bienvenue, mais les pavillons sont trop anciens pour offrir une telle opportunité, et c'est toujours un problème de moyens. »

« Projet de la famille : accroche photos/cadre + étagère pour autres déco »

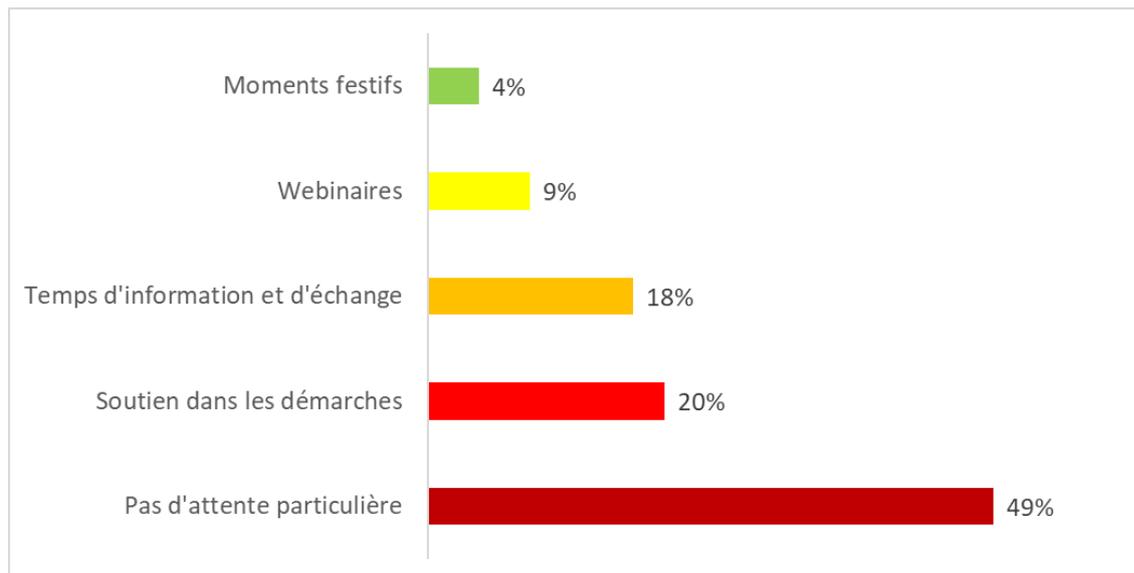
« Suite aux modifications apportées, la chambre est trop petite. Etant valide, ça va pour le moment. »

De plus, plusieurs familles relèvent que l'accès aux chambres est trop restreint pour pouvoir juger, et aimeraient que leur proche ait une salle de bain individuelle.

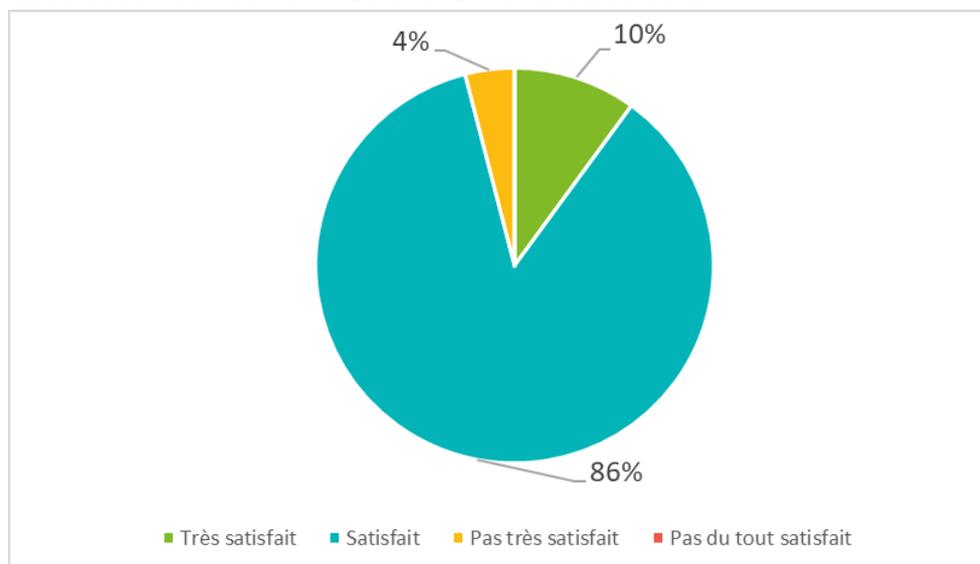
L'association gestionnaire



Attentes concernant l'association :



Satisfaction concernant les évènements associatifs :



La très grande majorité des familles sont satisfaites des évènements associatifs, elles ont laissé quelques suggestions/commentaires :

« J'ai participé aux webinaires et j'en suis satisfaite. J'ai suivi la formation Aidants 3.0. Dommage que de toute façon l'usage des tablettes dans l'établissement à titre éducatif ne suive pas, ni la formation du personnel de l'établissement. Au niveau des rencontres festives, nous n'y participons pas (enfant autiste craignant le bruit et la foule). Pas d'acointance à titre personnel avec ce genre de manifestations. »

« Je participe aux webinaires ou formations. Dommage que la mise en place dans les établissements ne suive pas (exemple : formation aidants 3.0, personnel des établissements non formés aux différents logiciels). »

« Merci à l'Adapei 69 d'être venue à la rencontre des parents le MAS »

« Un peu plus d'aide, de relationnel et d'échanges avec les assistantes sociales des structures seraient à envisager, sortant après cette période de crise sanitaire »

Suggestions générales sur l'établissement ou le service

Plusieurs familles sont reconnaissantes vis-à-vis de l'Adapei 69 et l'établissement dans lequel se trouve leur proche :

« Le placement de ma fille depuis longtemps est un réconfort, une stabilité, une sécurité. Je suis sereine de la savoir dans cet établissement et avec cette équipe. Merci et que cela perdure... »

« Dans un monde parfait, il y aurait plus de personnels et moyens financiers. Mais... on ne peut qu'être admiratifs et remercier tout l'établissement et le personnel éducatif qui réussit avec les moyens du bord, à gérer le quotidien parfois chaotique de nos proches, avec tant de gentillesse et de savoir-faire. Merci à tous. »

« Très bonne équipe encadrante. Ma fille adore ses éducateurs ce qui me prouve qu'ils sont attentifs, gentils et compétents. »

« Les déficients physiques et/ou mentaux ont besoin de structures capables de les accueillir. L'Adapei est l'organisme qui a mis en œuvre ces structures, les gère et les surveille de près pour savoir si tout se passe bien. Merci de ce questionnaire »

Plusieurs familles ont relevé qu'il y avait encore beaucoup de progrès à faire sur l'information et la communication :

« Manque d'information concernant la teneur réelle des activités (...) manque de communication entre les deux endroits où vivent nos proches (...) »

« Je ne suis pas au courant des activités de ma fille, les sorties existe-t-elles toujours ? Ma fille est partie en transfert (...) j'ignore quelles sorties existent maintenant. »

De plus, plusieurs familles ont relevé dans les commentaires être inquiètes puisqu'il manque de plus en plus de professionnels dans les établissements.

Participation

	Nombre de familles	Nombre de retours	Taux de retour
AJM L'Ombelle	24	3	13%
FAM l'Orée des Balmes	32	9	28%
CAJ Les Embruns	30	8	27%
FV l'Orée des Balmes	45	13	29%
MAS Paul Mercier	52	17	33%
FAM Les Tournesols	18	5	28%
AJM Horizon	9	2	22%
MAS Jolane	55	22	40%
FAM Rose des Sables	52	16	31%
AJM Rose des Sables	8	1	13%
MAS Soleil	55	19	35%
FAM Le Fontalet	48	14	29%
AJM Les Grisemottes	6	3	50%
FAM La Gaieté	18	6	33%
TOTAL	452	138	31%