

# ENQUÊTE DE SATISFACTION



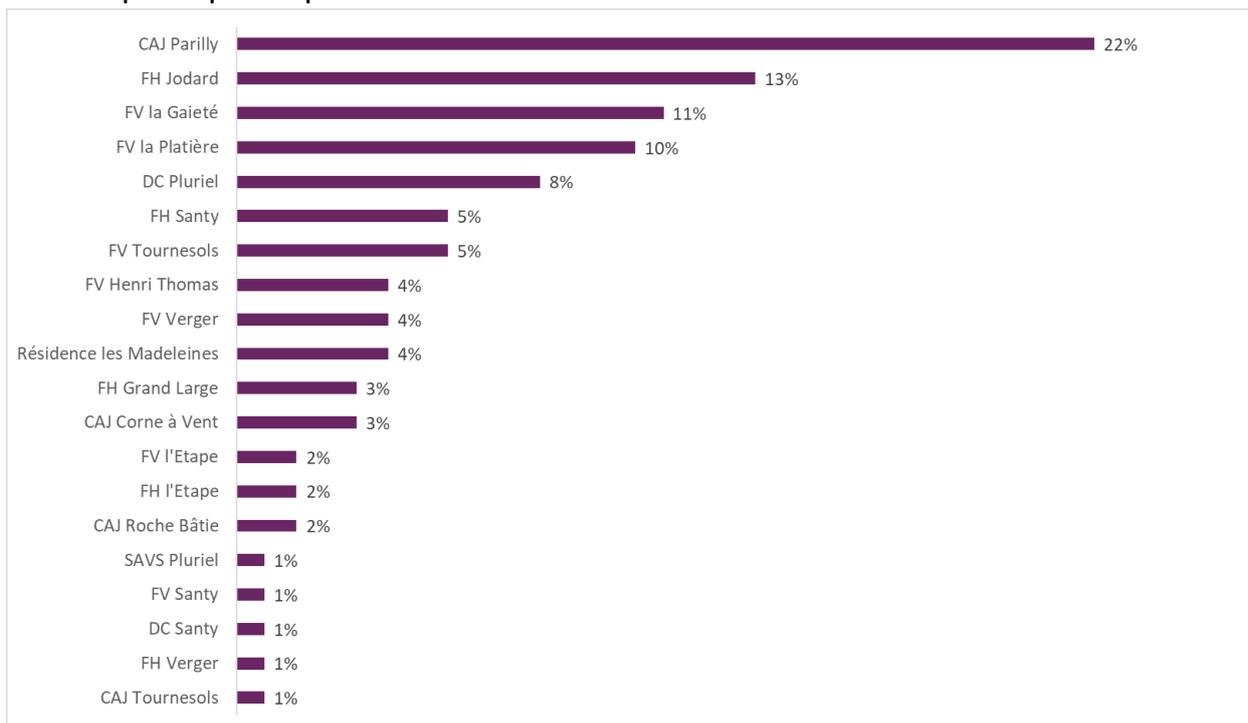
## Résultats « Familles »

### Synthèse du Pôle Habitat et Vie Sociale

#### Contexte de l'enquête

Nombre de famille	557
Nombre de participants	130
Taux moyen de participation	23%

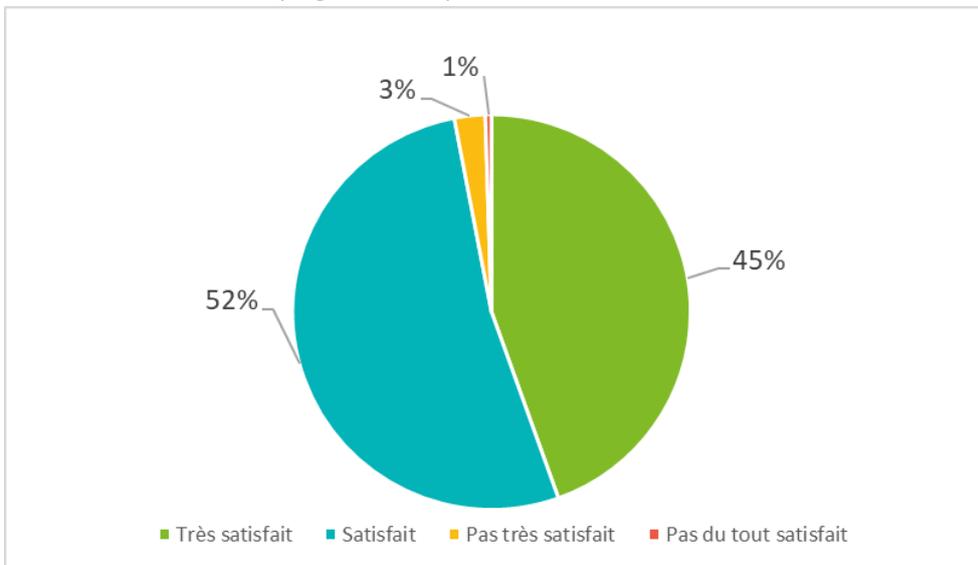
#### Taux de participation par établissement :



*(Lecture du graphique : 22% des réponses ont été données par les familles et proches de personnes accueillies à la CAJ de Parilly).*

## Impression générale

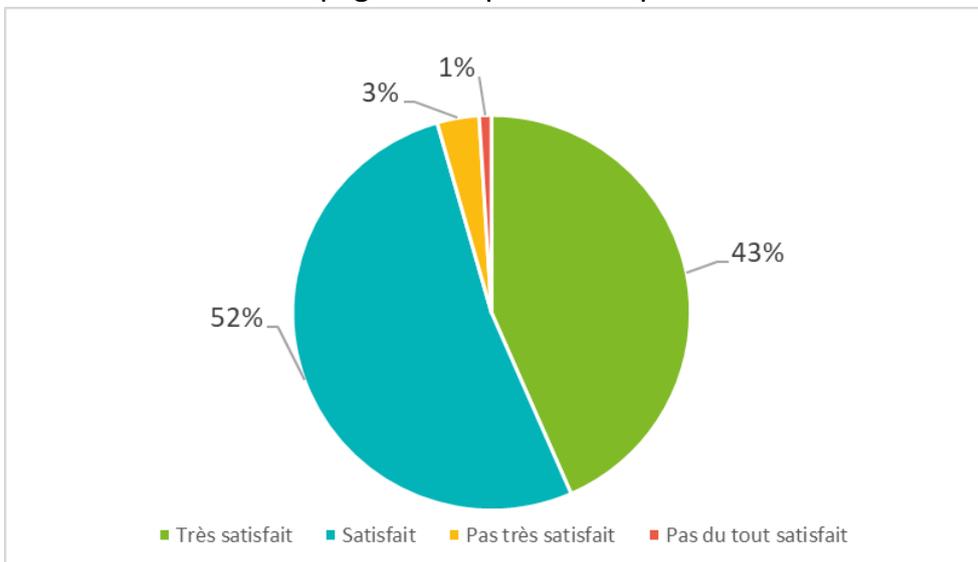
Concernant l'accompagnement par l'établissement :



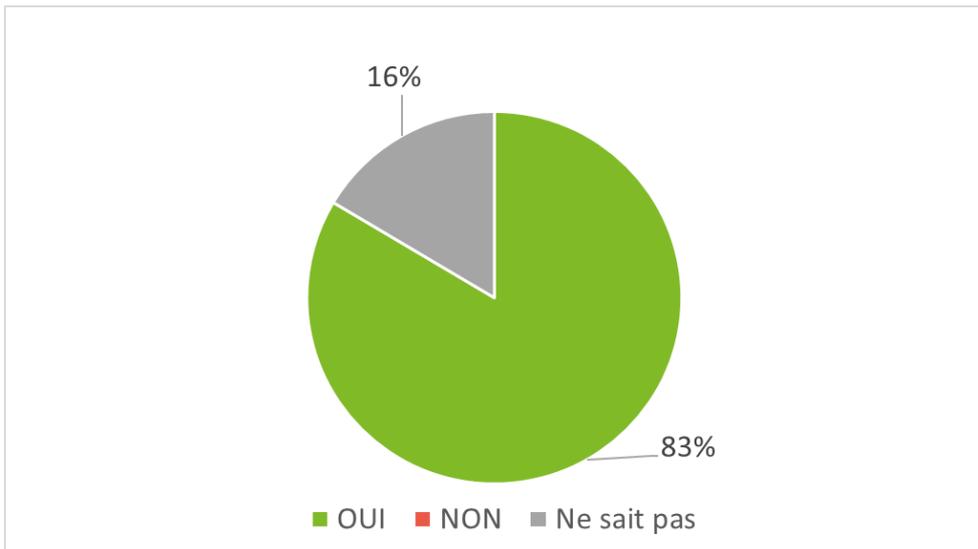
La grande majorité des proches sont satisfaits de l'accompagnement par l'établissement.

## 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 l'admission de leur proche. Pour plusieurs d'entre elles, l'admission est trop ancienne pour se rappeler.

*« La petite fête pour l'accueillir avec ballons etc... »*

*« Très bonne communication avec l'équipe »*

*« Tout s'est très bien passé lors de l'admission. Nous avons été bien reçus, avons visité le foyer ainsi que la future chambre de notre enfant. Nous avons bien été informés du fonctionnement. C'est une très belle structure. »*

*« Cette admission est lointaine et ne peut me souvenir des détails. L'impression générale reste positive »*

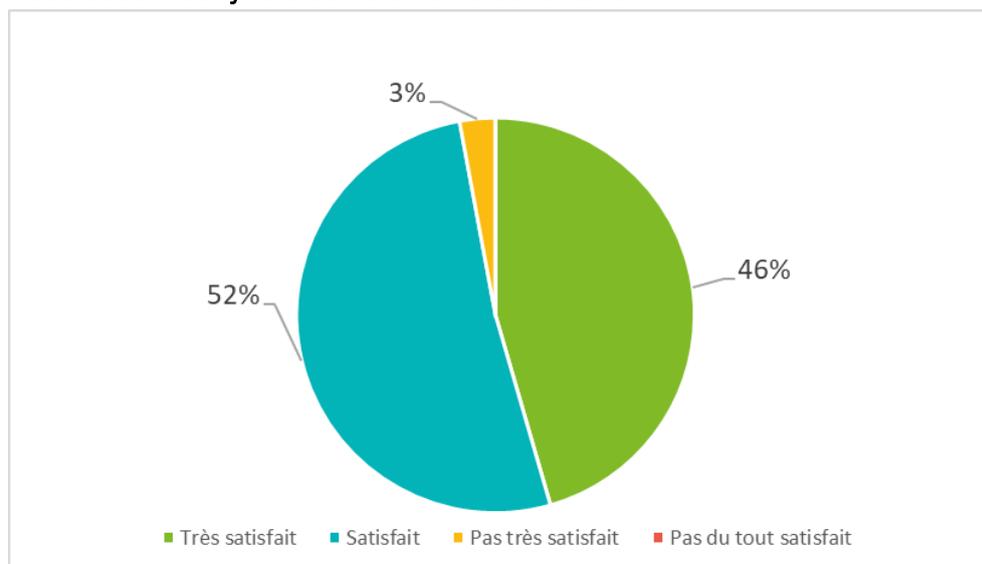
**Quelques familles étaient moins satisfaites de l'admission de leur proche :**

*« Ce qui m'a manqué : l'écoute des professionnels, l'accompagnement professionnel - empathique, humain. Accompagnement clair et précis »*

*« Impossible d'avoir un organigramme en raison d'un turn over important du personnel. Complicé d'avoir des réponses précises quant à l'aménagement de la chambre. Avoir la possibilité de refaire la peinture. Problème de transmission des infos qui fait que l'on a dû déménager les meubles laissés par le résident précédent »*

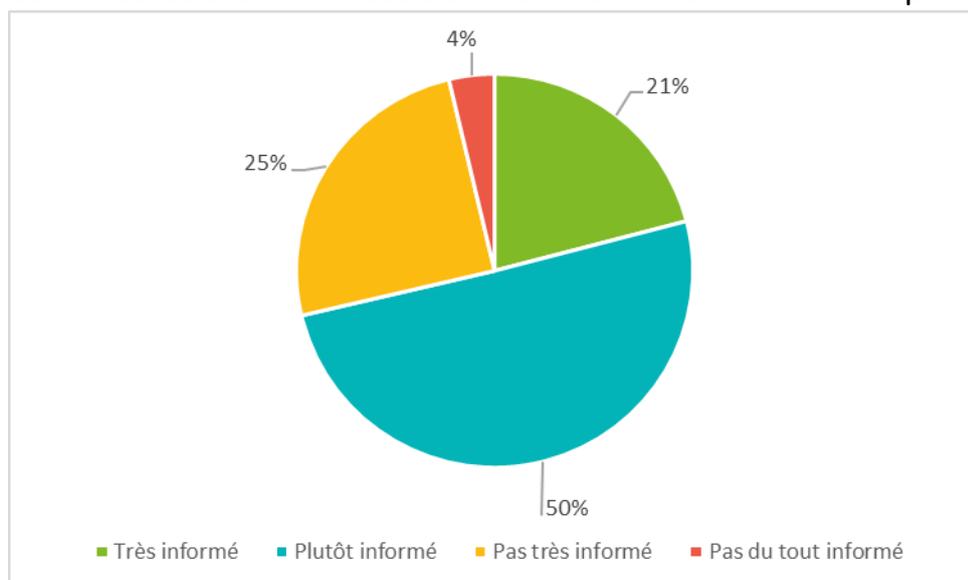
*« Plus d'informations sur les activités. »*

### Satisfaction des jours et horaires d'ouverture :



Plus de 95% des familles sont satisfaites des jours et horaires d'ouverture.

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



Plus d'un quart des proches ne sont pas informés sur les actions sociales et environnementales de la structure de leur proche. Les familles ont relevé quelques commentaires :

« Un site internet pour que les parents/la famille aient accès aux info du foyer : le menu, dates des sorties restau, des activités, le planning de présence des éducateurs pour savoir qui est de garde, le planning de présence des résidents,... »

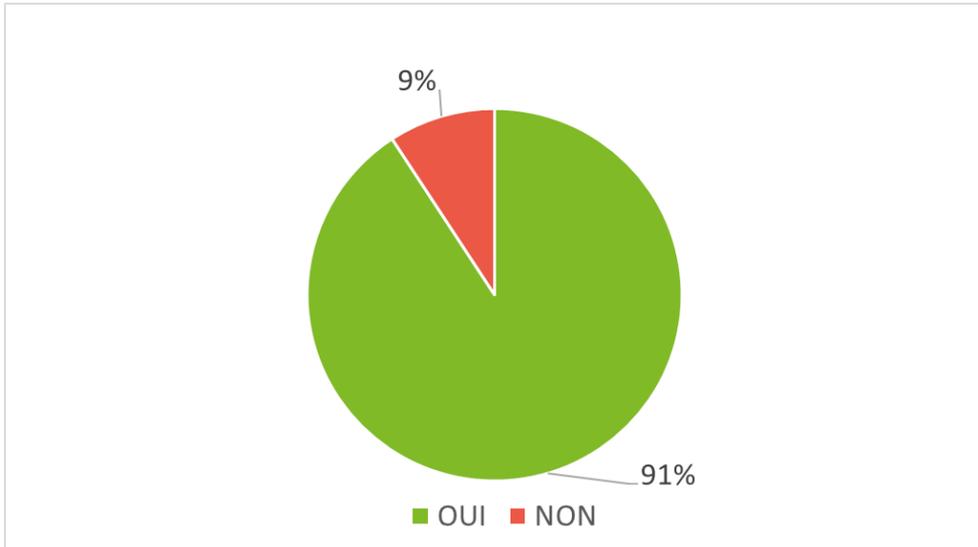
« Sensibiliser régulièrement les résidents sur la consommation d'énergie, et la consommation d'eau, leur apprendre à bien faire le tri »

« Communication manquante »

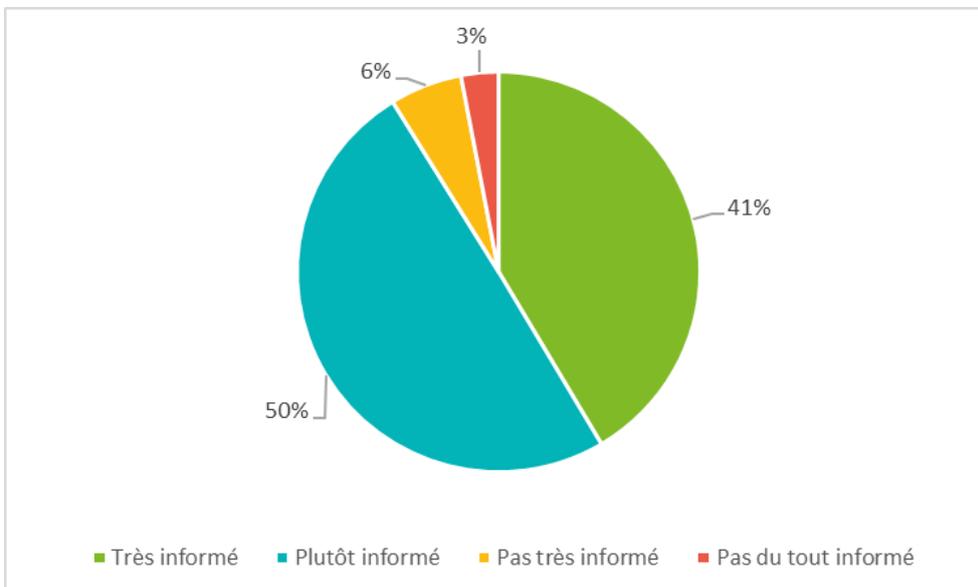
« Apprend le départ des gens, 6 mois après. Pas de canal d'information, autre que le CR de CVS (retard de distribution de 2mois) et un blog qui est alimenté partiellement »

« Notre priorité est d'avoir un bon accompagnement de notre fils...et sur ce plan nous sommes globalement satisfait »

### Connaissance du CVS :

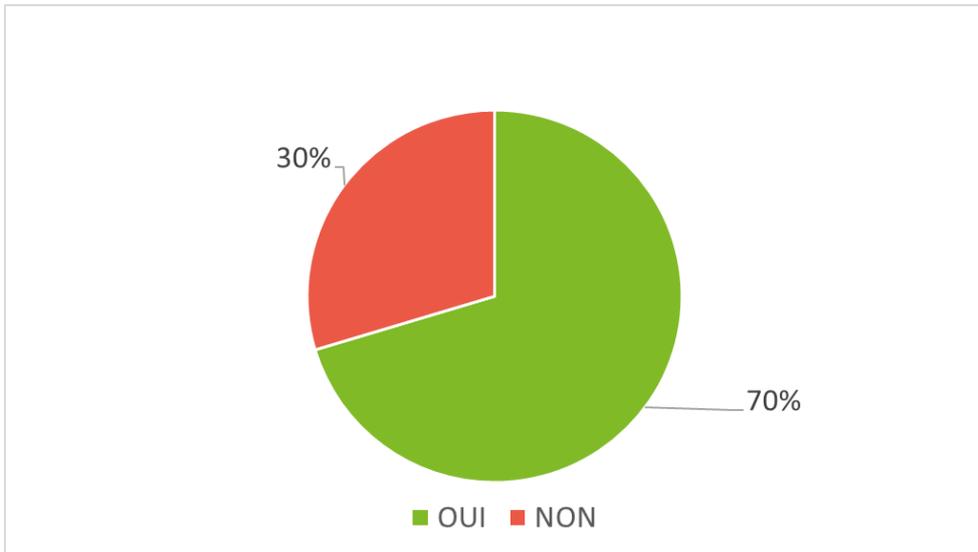


### Information sur le fonctionnement du CVS :



Dans l'ensemble, les familles connaissent le CVS et ont des informations sur le fonctionnement de celui-ci. Quelques familles aimeraient recevoir le compte-rendu plus rapidement après une réunion de CVS.

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

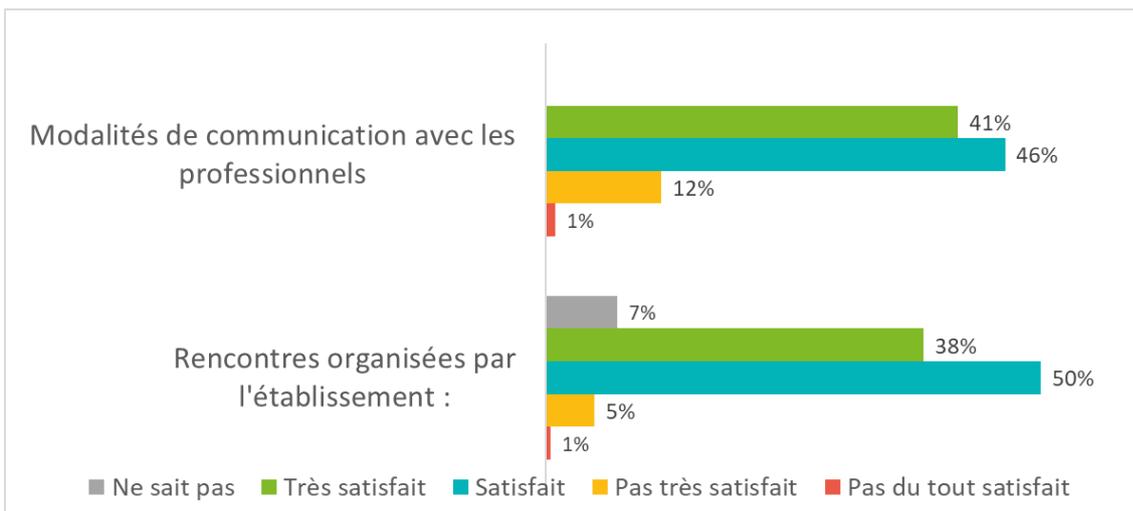


Presque un tiers des familles n'ont pas accès à des lieux d'expression au sein de l'établissement. Quelques familles évoquent la distance entre leur domicile et l'établissement de leur proche, ce qui les empêche de participer à des réunions.

Plusieurs familles réclament à minima une réunion par an voir deux entre familles et professionnels pour pouvoir échanger.

Enfin, plusieurs familles constatent que les réunions et rencontres se font de plus en plus rare depuis la crise du Covid 19.

Communication avec l'établissement :



L'ensemble des familles semblent satisfaites concernant la communication avec l'établissement de manière générale et les rencontres organisées. Néanmoins, comme évoqué à la question précédente, les familles réclament plus de moments où elles sont conviées, et estiment que les rencontres se font moins nombreuses depuis la crise du COVID 19.

« Il n'y en a pas eu depuis 2/3 ans »

« Par contre il y a un manque d'informations de la part de la direction concernant tous les évènements de tout l'établissement (FAM, FV et Accueil de Jour). »

« En ce qui concerne les rencontres, il est dommage que les horaires ne soient pas adaptés aux familles ne/accompagnant qui travaillent et qui ne peuvent être dispo en milieu de journée. »

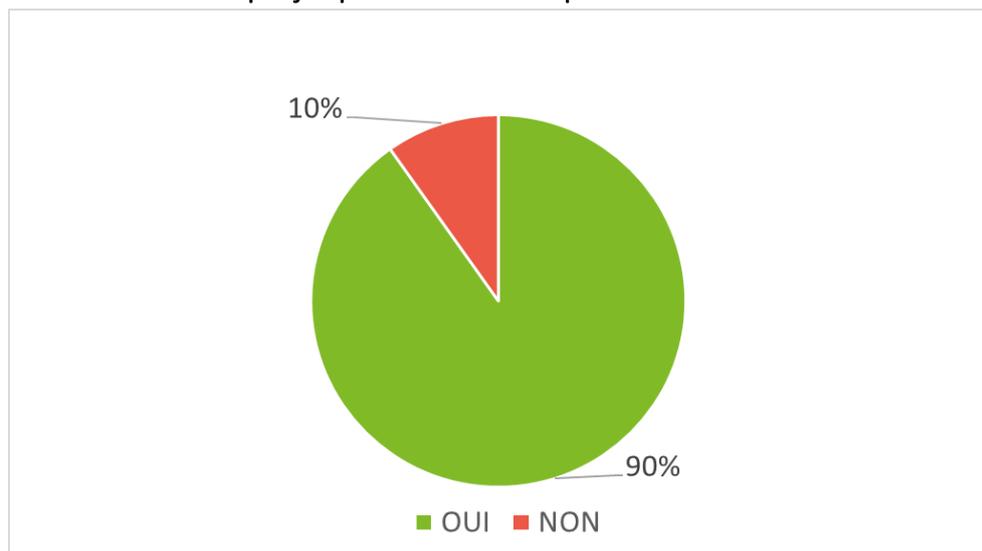
« Pas de rencontres organisées depuis 3 ans à ma connaissance Le fait de ne pas rentrer dans l'établissement a beaucoup diminué les possibilités de contact. Les communications par internet sont pratiques mais pas suffisantes »

« Une journée porte ouverte à prévoir après la pandémie »

« A minima un évènement festif par an pour les résidents et les familles de l'établissement »

## Accompagnement

### Connaissance du projet personnalisé du proche :



90% des familles connaissent le projet personnalisé de leur proche, mais plusieurs d'entre elles réclament des rendez-vous plus fréquents pour pouvoir suivre le projet :

« 18 mois/2 ans maximum. Voir les objectifs atteints en regard du projet précédent pour élaborer le suivant »

« Ce serait bien de se rencontrer 1 fois par an afin de faire un "point " sur la situation du résident »

« Des rencontres peut-être un peu plus fréquentes (une fois par an au moins) et avec plusieurs intervenants seraient appréciées. Mais il est vrai que l'épidémie a beaucoup "faussé" les calendriers. »

« Une fois fait, ce projet est un peu lettre morte. Certaines choses mises en place ne sont pas poursuivies. »

Plusieurs familles relèvent également que les projets personnalisés ne sont pas assez suivis :

« Une fois fait, ce projet est un peu lettre morte. Certaines choses mises en place ne sont pas poursuivies. »

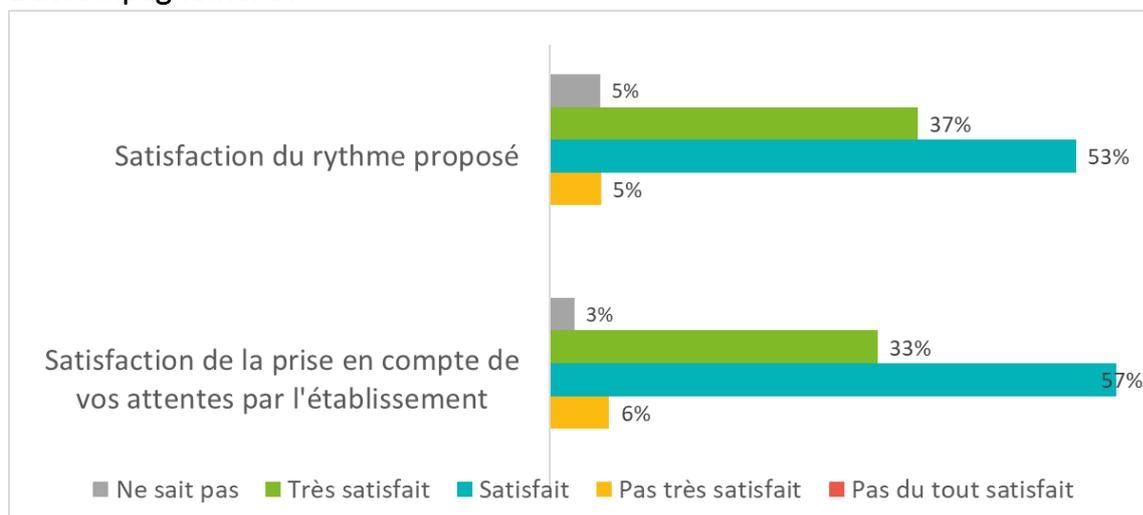
« Depuis plusieurs années je n'ai pas eu connaissance de l'existence d'un projet personnalisé de mon proche. Le dernier projet en ma possession est ancien. »

« Vaguement. ...la personne référente m'en informe mais j'aurais aimé avoir les projets, actés ou futurs, par courrier au lieu de mails...qui se noient dans toutes les pubs. »

« Il est établi. On a contribué à sa rédaction, mais n'avons jamais vu le document final et surtout son utilisation pour décider des activités, des actions à mettre en œuvre avec autre enfant. N'est pas enrichi par les avis des professionnels extérieurs (par exemple psychiatre a conseillé des activités) »

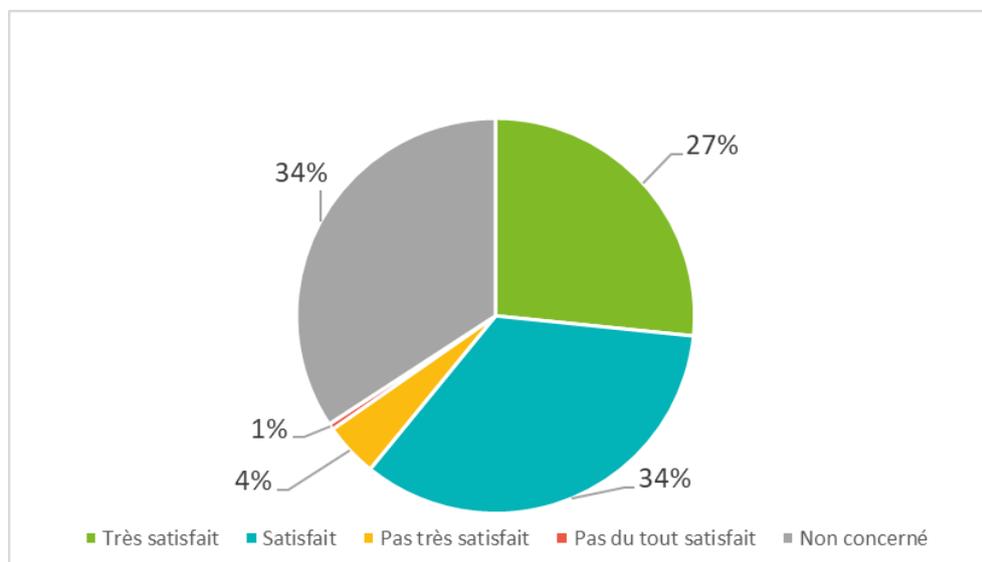
« N'a jamais abouti depuis 2018 »

### L'accompagnement :



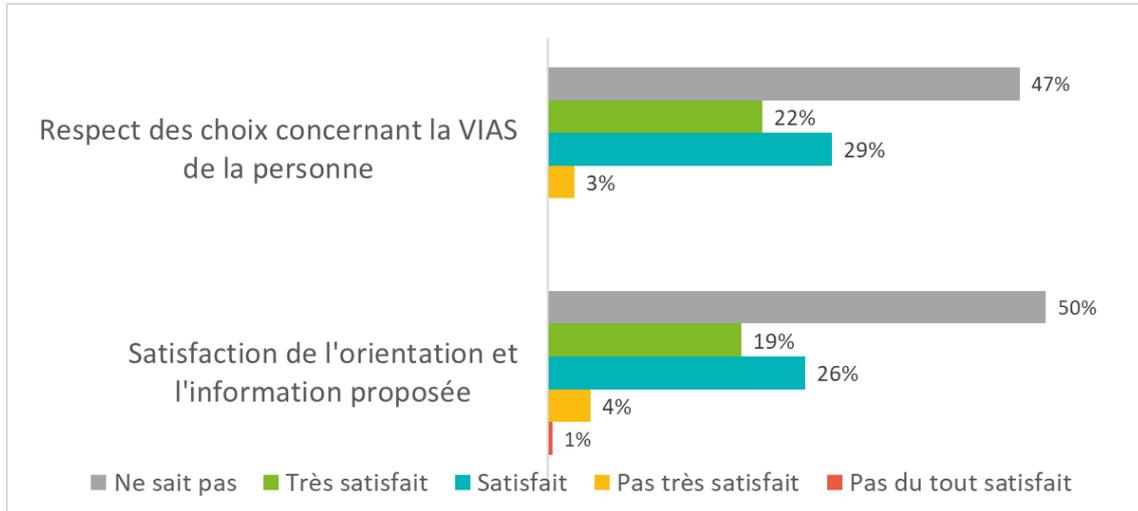
Les familles sont globalement satisfaites de l'accompagnement de leur proche.

### Prise en compte de la croyance et culture du proche :



Plus de 30% des familles ne sont pas concernées par les questions de culture ou de croyance. Pour les personnes concernées, la majorité semble satisfaite.

### Vie Intime, Affective et Sexuelle (VIAS) :

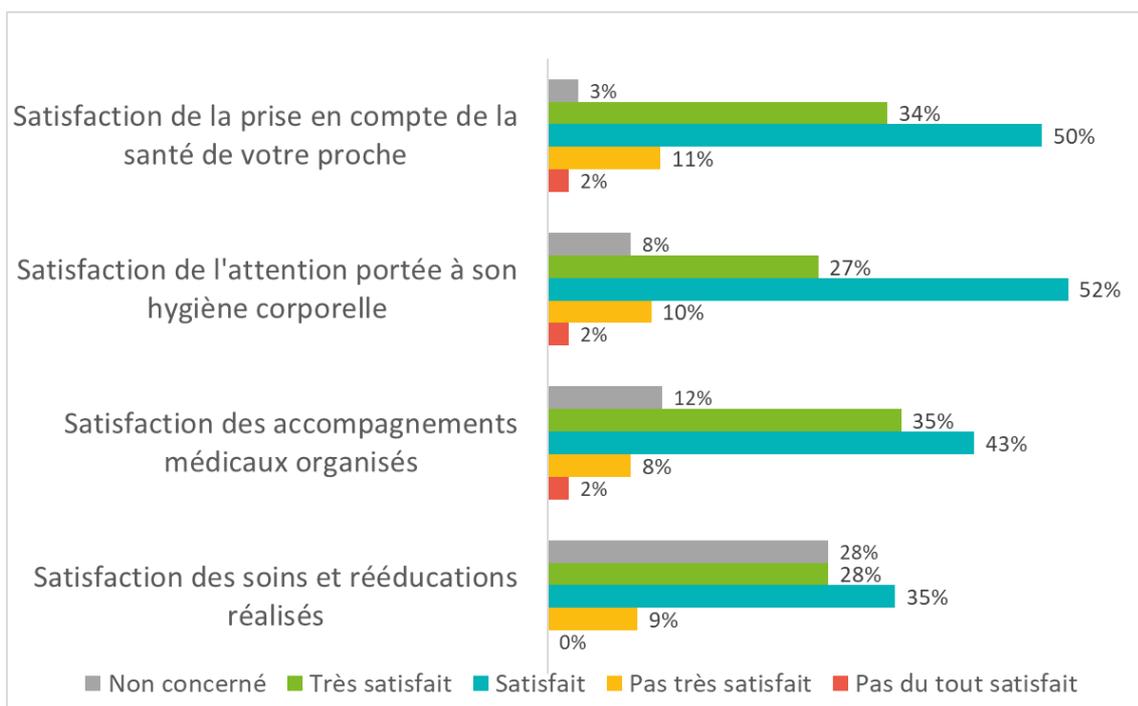


Presque la moitié des familles ne savent pas quoi répondre concernant la VIAS de leur proche. Pour les autres, elles semblent majoritairement satisfaites :

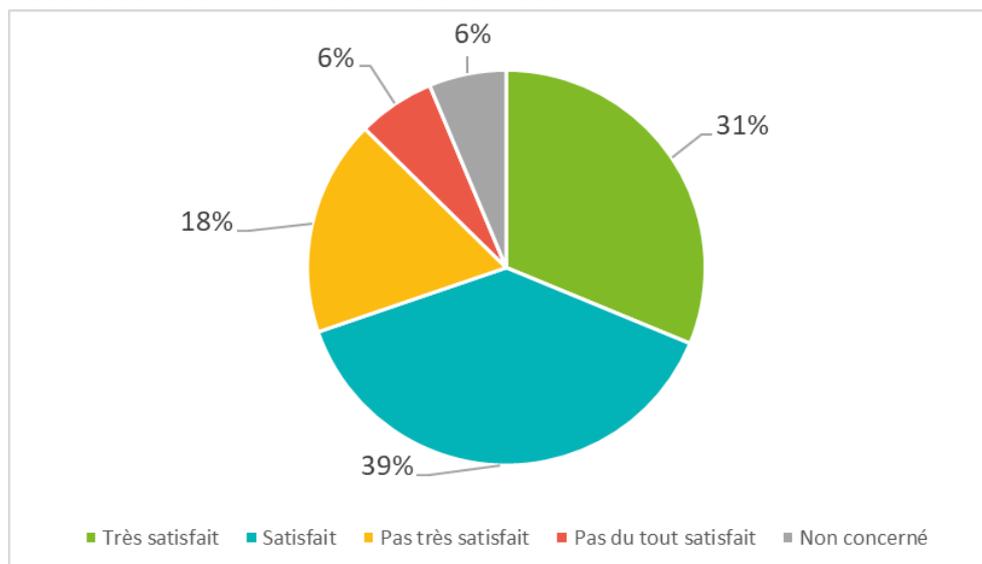
« Notre fille vit en couple à la résidence et les relations avec son concubin sont prises en considération par les équipes d'accompagnement »

« Il faudrait que le foyer accompagne la vie sexuelle des résidents, gestion des risques, des comportements déviants, sur les maladies sexuellement transmissibles, et les agressions sexuelles »

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



Satisfaction des informations transmises :



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

« Manque d'information concernant les soins ou les résultats de prise de sang et autres examens »

« Prévenir et informer les parents-tuteurs pour toutes modifications de l'ordonnance en cours »

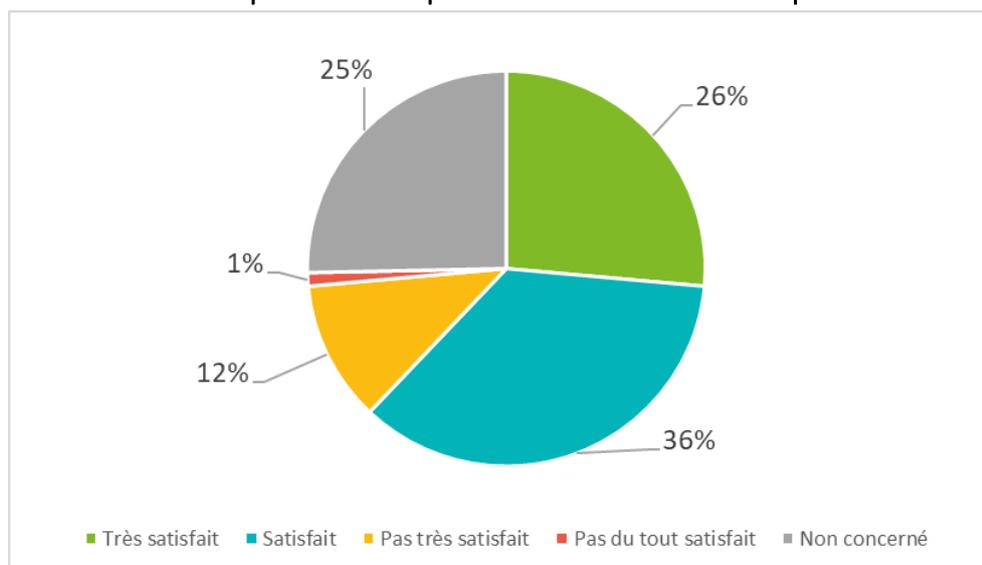
« L'accompagnement est fait mais le suivi régulier est à améliorer »

« Je suis sûr que les écrits existent mais ne sont pas transmis »

« Il semble qu'il serait judicieux qu'un compte-rendu bref soit envoyé à la famille ou au tuteur »

« Prise en charge correcte mais communication faible »

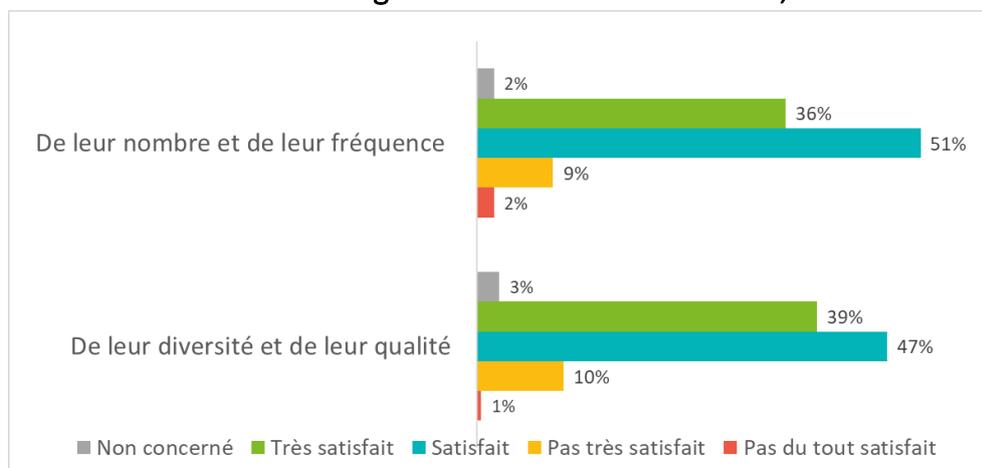
Satisfaction de la prise en compte de la douleur de votre proche :



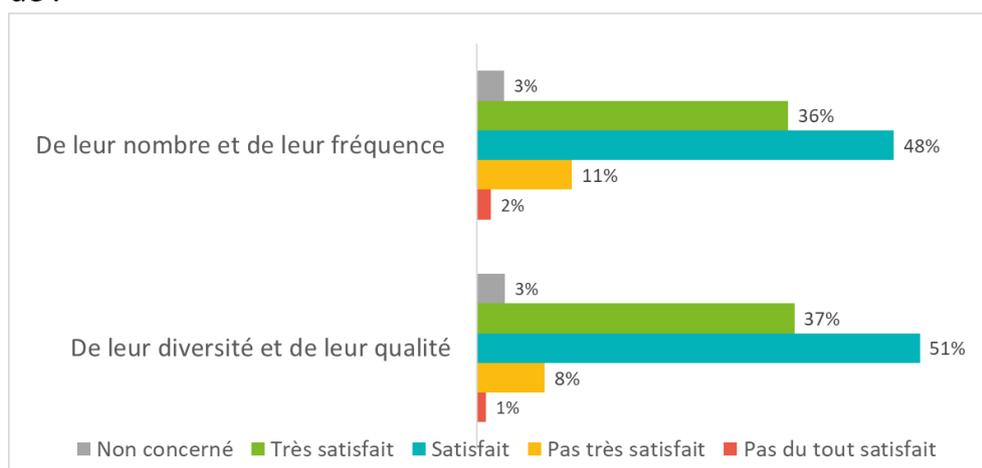
La majorité des familles semblent satisfaites de la prise en compte de la douleur de leur proche, aucun commentaire n'a été laissé à ce sujet-là.

## 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 :



La majorité des familles sont satisfaites concernant les activités proposées, mais elles ont quand même laissé quelques commentaires :

« Les activités sont peu connues dans le détail, un petit rapport de temps en temps serait le bienvenue »

« Là encore les budgets manquent pour réaliser les souhaits et résidents et du personnel »

« Il arrive, hélas, que des activités soient supprimées, par manque de personnels (absence, grève, etc.). C'est toujours dommage... »

« Souhaiteraient plus d'activités sportives et culturelles adaptées aux résidents »

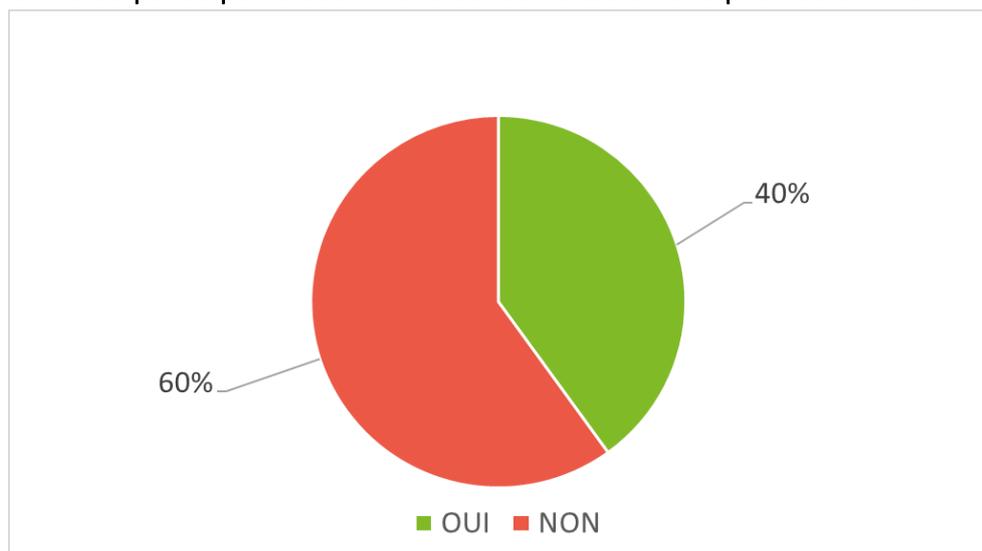
« Le développement des activités est remarquable et nous ne pouvons que vous remercier et vous encourager à ce que chaque résident aie des activités chaque jour et si possible 2 fois par jour. »

« Les activités proposées sont nombreuses et variées »

Quelques familles ont relevé que les activités étaient moins nombreuses lors des week end.

« Ne pas hésiter à multiplier les sorties extérieures, lorsque cela vous est possible matériellement et financièrement »

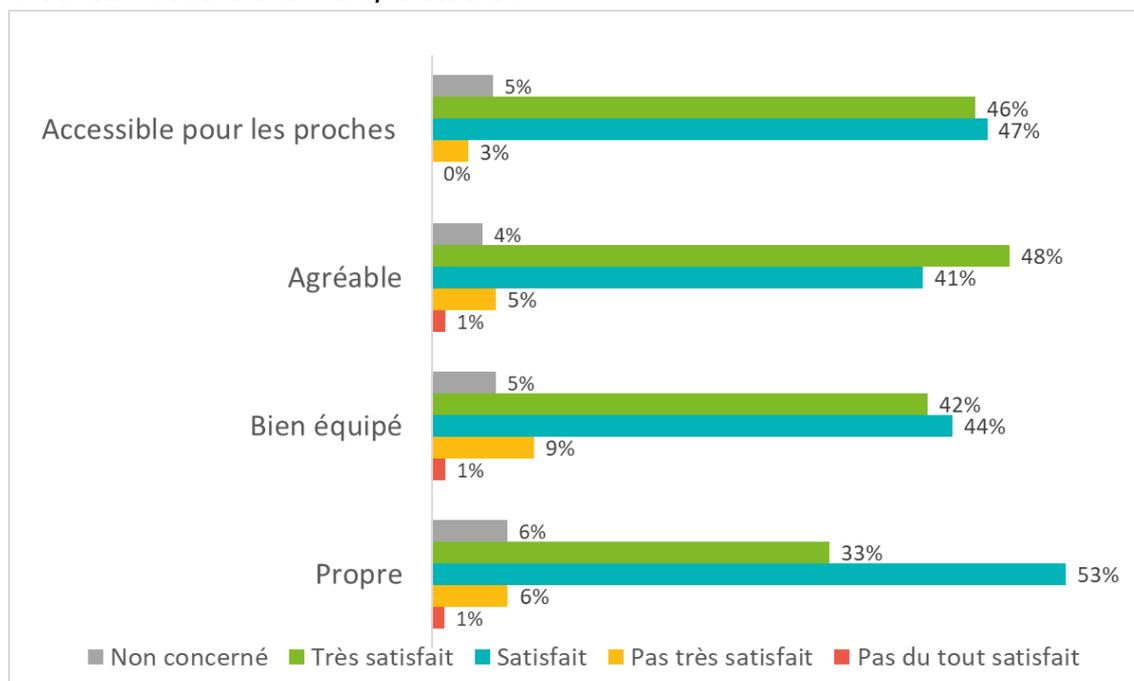
Envie de participer à des sorties sur sollicitation des professionnels :



Plus de la moitié des familles ne veulent pas forcément participer à des sorties sur sollicitation des professionnels, pour beaucoup c'est parce qu'elles habitent trop loin du lieu de résidence de leur proche. Pour d'autres, c'est parce que les proches sont vieillissants et c'est de plus en plus compliqué pour eux de se déplacer. Plusieurs proches ayant répondu favorablement ont proposé d'être accompagnants pour certaines sorties s'il y avait un besoin.

L'hébergement

Trouvez – vous la chambre/le studio :



La majorité des familles semblent satisfaites de l'hébergement de leur proche.

Quelques familles ont laissé des commentaires concernant la propreté des chambres :

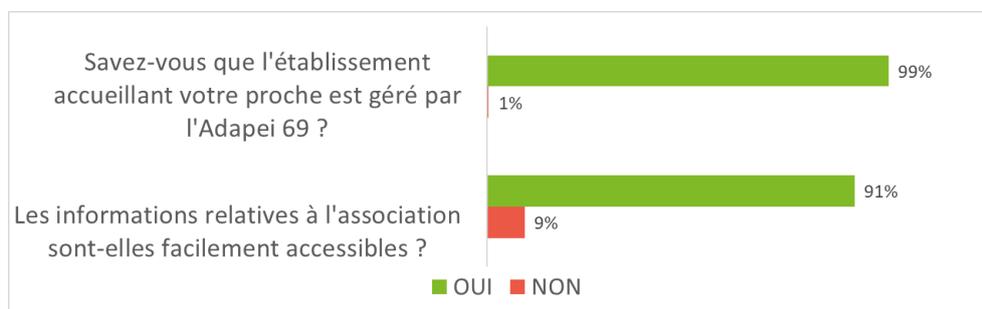
« Faire plus la poussière sous les meubles et le lit »

« Entre participation du résident et qualité finale du ménage, il y a un équilibre à mieux gérer »

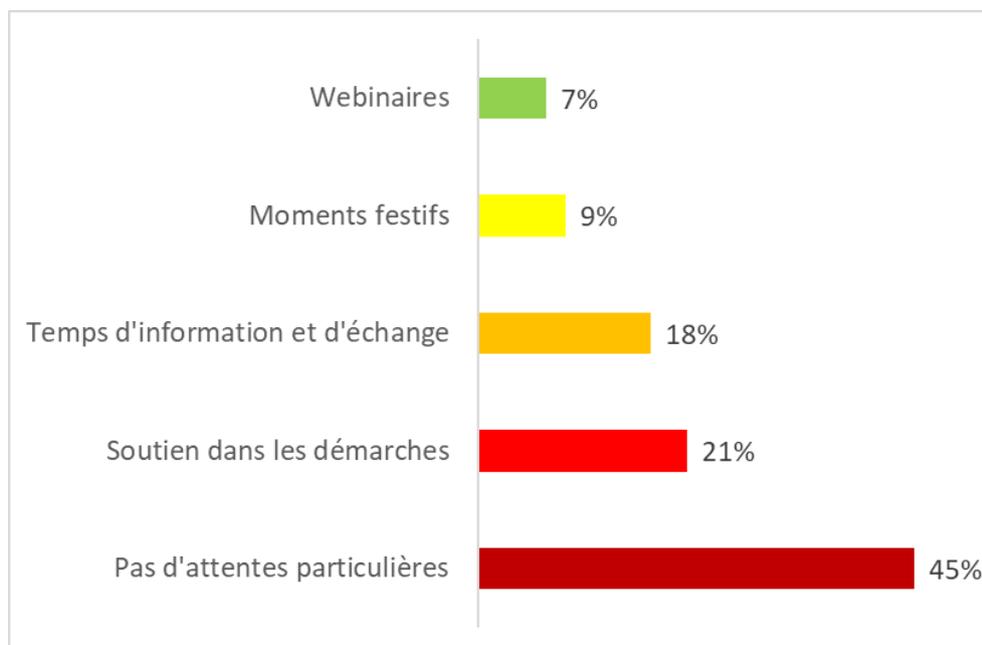
« Le ménage n'est pas suffisamment rigoureux...et la propreté de la chambre est insuffisante »

Le souhait d'avoir une salle de bain/douche privative par chambre a été relevé à plusieurs reprises.

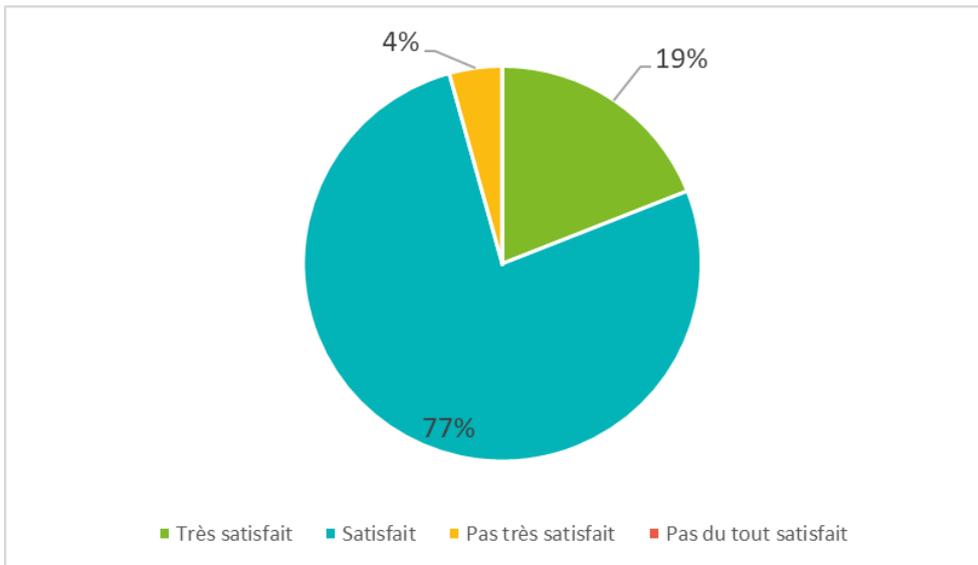
## L'association gestionnaire



Attentes concernant l'association :



Satisfaction concernant les évènements associatifs :



La grande majorité des proches sont satisfaits concernant les évènements associatifs. Quelques commentaires/suggestions ont été laissés :

« Une réflexion me paraît nécessaire sur les pratiques communes des foyers d'hébergement : horaires des personnels pour un meilleur accompagnement dans le quotidien au plus proche des résidents (hygiène, vêtements, budget, apprendre à réaliser des choses simples.) »

« Proposer des informations relatives à l'équilibre des repas et au choix de l'alimentation (intervention d'une diététicienne, etc.). »

« Travail sur les risques des réseaux sociaux »

« Je vois peu sur internet... C'est à l'établissement de nous informer des actions de l'association. Pour les grands sujets...c'est fait. Mais reste l'AG, la commission festive, « entre parent'hèses », ciné différence...

Plusieurs proches ont également relevé que les évènements associatifs étaient régulièrement organisés sur Lyon, et que c'était compliqué pour les familles dont les proches étaient dans des foyers éloignés de Lyon et sa banlieue.

## Suggestions générales sur l'établissement ou le service

---

La majorité des proches ayant laissé un commentaire sur cette dernière partie sont complètement satisfaits et soulagés de la prise en charge de leur proche :

*« Plus que satisfait, tant le résident que sa famille. Merci d'avoir pu maintenir un lien malgré la Covid de sinistre mémoire. Bravo à tous. Tous mes encouragements »*

*« Globalement, mon proche se sent bien au foyer, c'est vraiment son "chez lui" et il y est bien accompagné. »*

*« Très satisfaits (notre fille et nous-mêmes) des services rendus par l'ADAPEI »*

*« Aucune suggestion. La prise en charge de mon proche est un soulagement. Le voir heureux, équilibré, rire avec ses camarades du groupe, avoir des projets, des moments de partage est un grand plaisir »*

*« Je suis très satisfaite de cette Adapei, mon proche s'y trouve très bien. »*

*« Je ne peux qu'encourager toutes les familles et tous les professionnels à rechercher ensemble le meilleur possible pour toutes les personnes avec DI. »*

*« Établissement qui convient parfaitement à notre fils »*

*« Je souhaiterais réitérer mes remerciements et ma gratitude aux professionnels de l'Adapei »*

*« Très satisfaite, mon fils progresse, y a un grand changement à son égard, il a beaucoup progressé »*

*« Satisfaisante dans l'ensemble, ma fille vient au centre avec plaisir »*

Plusieurs familles ont évoqué leurs inquiétudes quant aux turn-over qui sont fréquents en établissements.

## Participation

	Nombre de familles	Nombre de retours	Taux de retour
FV Tournesols	17	7	41%
CAJ Tournesols	10	1	10%
FH Le Verger	20	1	5%
FV Le Verger	37	5	14%
DC Plurielle	27	10	37%
SAVS Plurielle	5	1	20%
FH L'Etape	16	2	13%
FV L'Etape	12	2	17%
CAJ Corne à Vent	14	4	29%
FV Henri Thomas	35	5	14%
FH Henri Thomas	6	-	-
CAJ Parilly	105	28	27%
FH Grand Large	18	4	22%
DC Santy	10	1	10%
FH Santy	28	7	25%
FV Santy	17	1	6%
SAVS Santy	0	-	-
FV La Platière	45	13	29%
FH Jodard	41	17	41%
FV La Gaieté	62	14	23%
CAJ La Roche Bâtie	21	2	10%
SAVS Equilibre	0	-	-
Résidence Les Madeleines	11	5	45%
<b>TOTAL</b>	<b>557</b>	<b>130</b>	<b>23%</b>