

Enquête de satisfaction



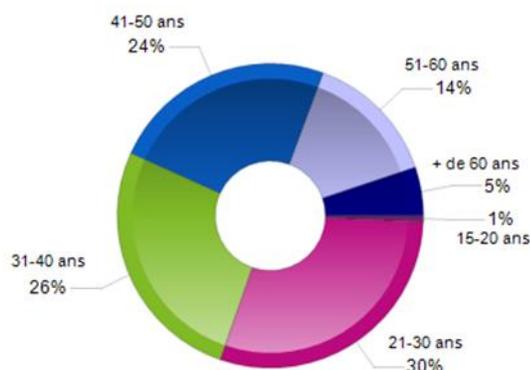
Résultats familles et proches FAM, MAS, AJM

Contexte de l'enquête

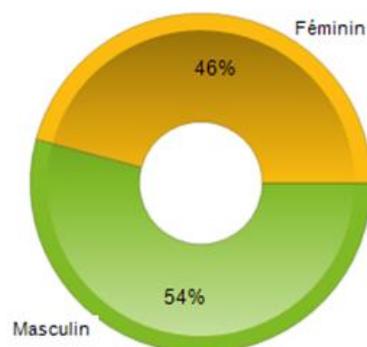
Période de passation des questionnaires	juin à octobre 2016
Nombre de répondants	155 <i>confère p. 14</i>
Taux de retours	39,34%

La personne accompagnée par l'établissement ou le service

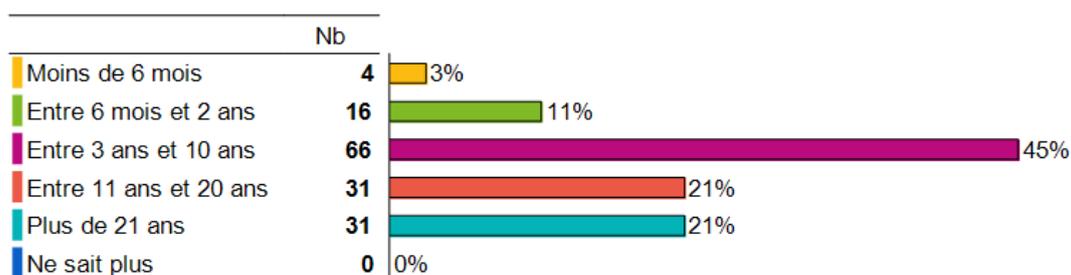
Age de la personne accueillie



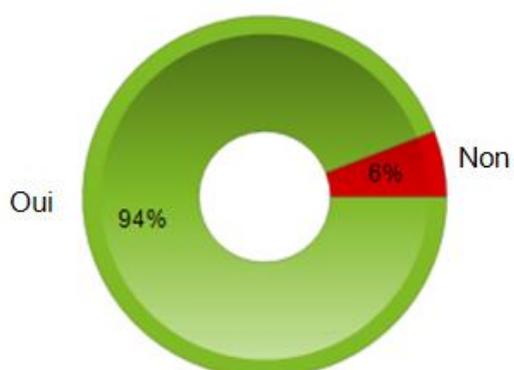
Sexe de la personne accueillie



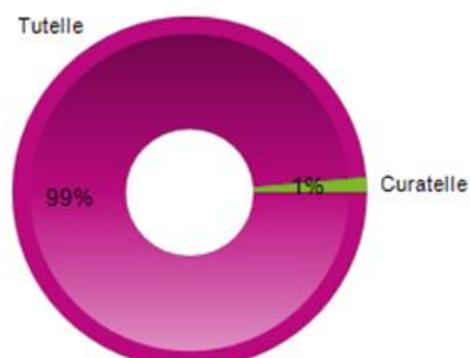
Ancienneté dans l'établissement ou le service



Mesure de protection juridique

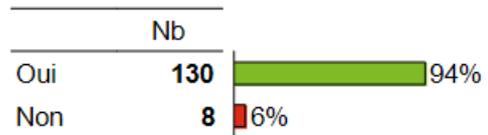
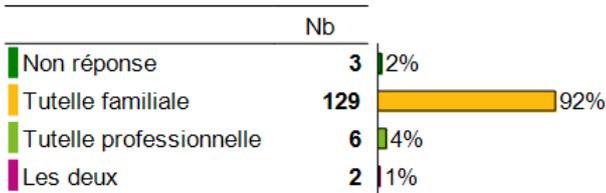


Type de mesure de protection



Si la personne accueillie est sous tutelle...

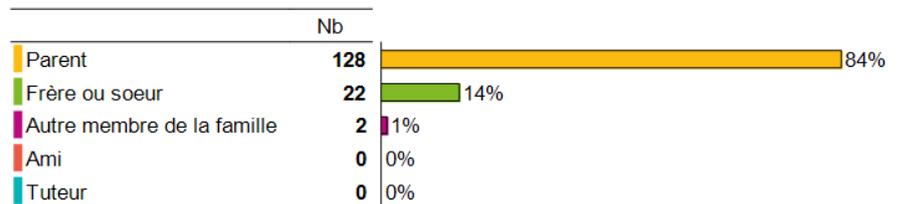
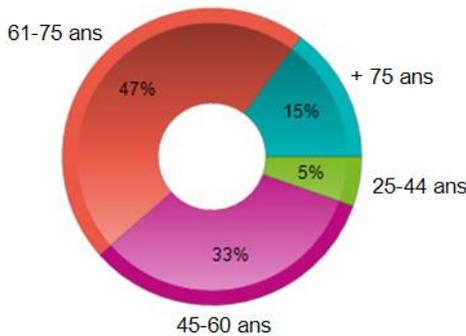
Le répondant est-il le représentant légal de la personne accueillie ?



La famille / le proche / le représentant légal répondant au questionnaire

Age du répondant

Lien de parenté avec la personne accueillie

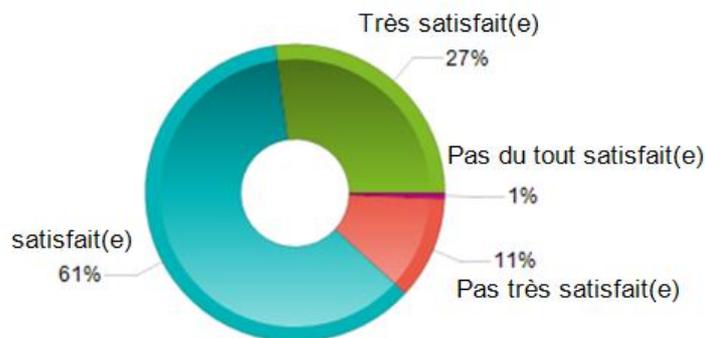


Lieu de résidence principale du répondant



Impression générale

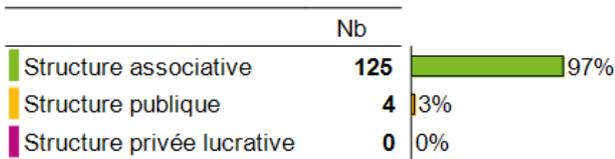
Satisfaction globale de l'accompagnement et des services proposés



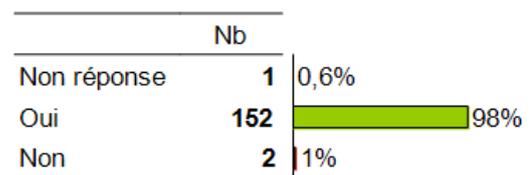
88% des répondants déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche.

L'association gestionnaire

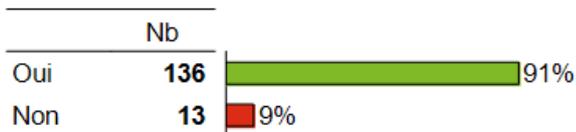
La connaissance du statut de l'Adapei 69



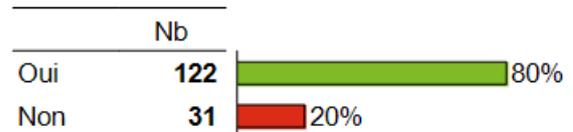
Identification de l'Adapei 69 comme gestionnaire



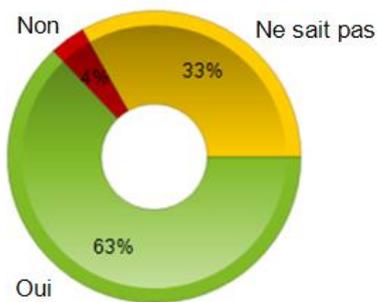
Identification de l'Adapei 69 comme structure parentale



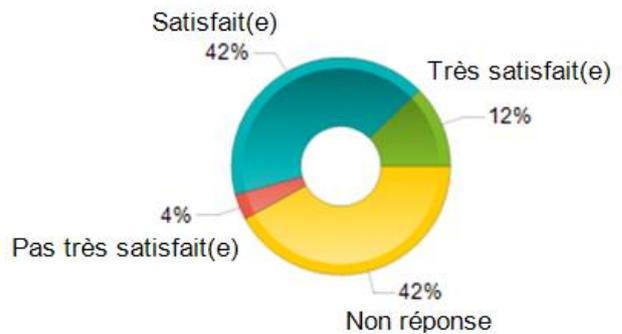
Adhésion à l'Adapei 69



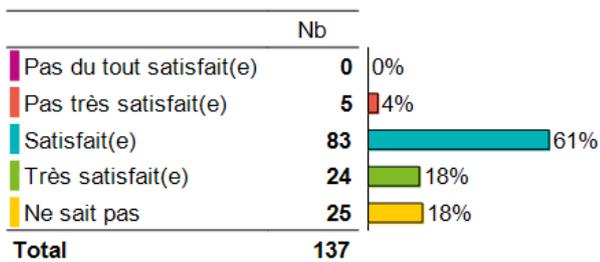
Les répondants ont-ils facilement accès aux informations relatives à l'association ?



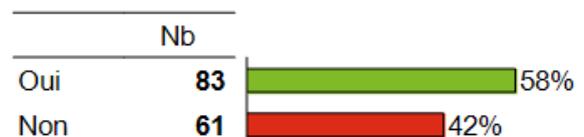
Si oui, satisfaction des répondants par rapport aux informations communiquées



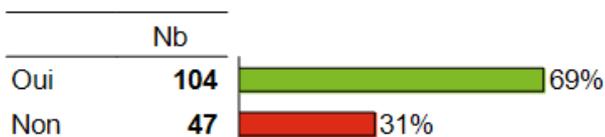
Satisfaction des répondants par rapport aux journées organisées par l'Adapei 69



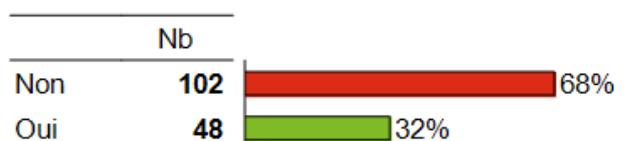
Sollicitation des répondants pour participer à des groupes de travail, manifestation ou commission



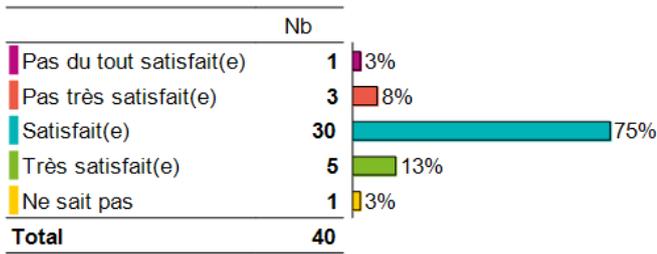
Connaissance des répondants de la possibilité de saisir l'association pour une aide dans leurs démarches administratives et juridiques



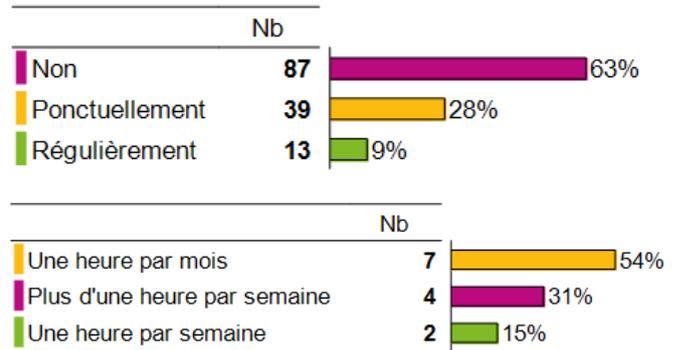
Les répondants ont-ils déjà sollicité l'association ?



Si oui, satisfaction des réponses apportées



Les répondants sont-ils prêts à donner du temps à l'Adapei 69 ?



80% des répondants étant adhérents, le **statut** parental et associatif de l'Adapei 69 est bien identifié. Des répondants commentent : « travail afin de créer de nouveaux lieux de vie, soutien aux parents pour obtenir des tutelles un peu plus de liberté de vie et de sortie pour les jeunes accueillis » (AJM l'Ombelle); « je souhaite que le rôle de gestionnaire de l'association ne prime pas sur son rôle d'association de famille, que la parole des familles soit prise en compte autant que celle des professionnels » (FAM la Rose des Sables).

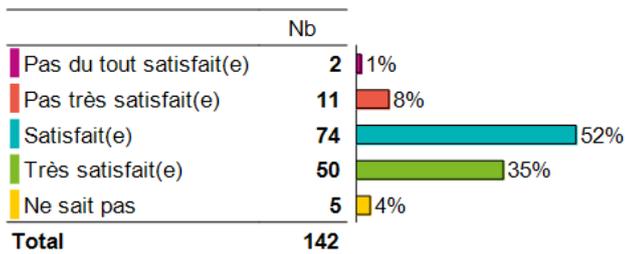
Les répondants expriment leur satisfaction des **journées** organisées et des **informations** transmises par l'association. Concernant l'accès aux informations, des répondants commentent : « information : pas d'accès à internet » (FAM la Gaieté); « une mise à jour plus régulière du site (info pas mises à jour lors de la consultation le 2.09.2016) - Au sein de l'établissement peu d'infos sur l'association à l'exception du CR CVS » (MAS Jolane).

7 répondants sur 10 connaissent la possibilité de **saisir l'association** pour un soutien dans leurs démarches. Concernant les commissions et groupes, un répondant commente : « les horaires des groupes de travail ou de rencontre sont souvent en journée, donc pas trop accessibles à des personnes encore en activité » (FAM le Fontalet). 4 répondants sur 10 seraient prêts à donner du temps à l'association.

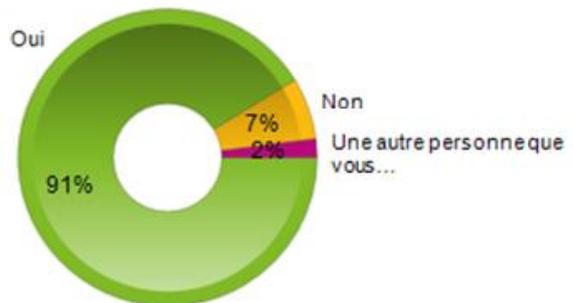
Accueil, admission et communication

ENTRE LA NOTIFICATION ET L'ADMISSION

Satisfaction du **décalé** entre l'attribution de la place et la mise en œuvre effective de l'accompagnement



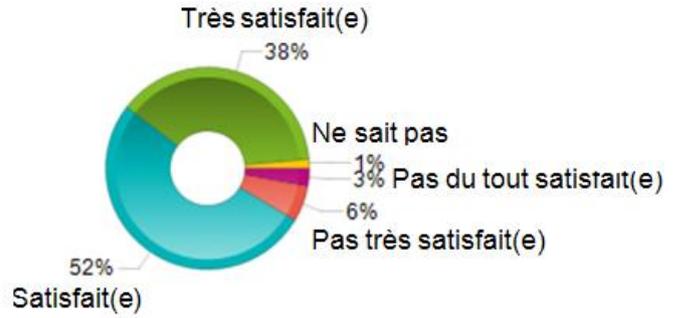
Les répondants ont-ils pu **visiter** l'établissement ?



Les répondants ont-ils pu échanger avec les professionnels ?

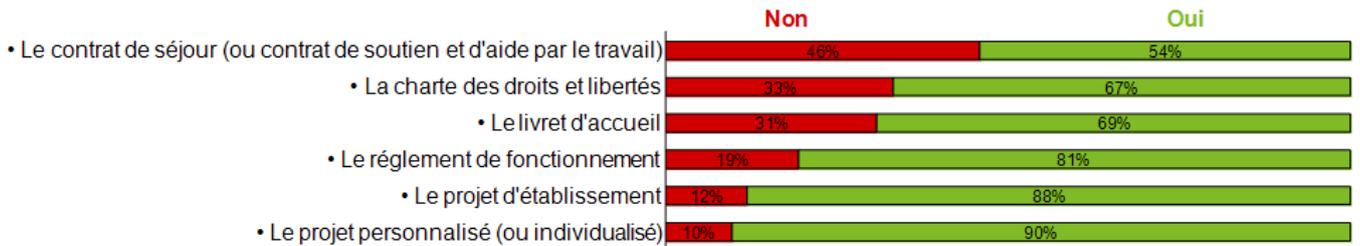


Avis des répondants sur l'accompagnement pendant la période d'admission



Globalement les répondants relatent leur satisfaction de l'accompagnement pendant la période d'admission. Des répondants expliquent les difficultés qu'ils ont pu rencontrer : « le parcours de mon fils a été très compliqué. Je n'ai pas toujours eu les contacts et les rapports faciles avec les professionnels. Mais rencontrer le directeur et la chef de service du FAM ont été décisifs. Les professionnels sont au top, tout le monde fait son boulot, merci à eux tous ! » [FAM le Fontalet] ; « le passage de l'IME à la MAS est très rapide donc assez violent psychologiquement, tant pour le résident que la famille » [MAS Paul Mercier].

Connaissance des personnes accueillies vis-à-vis des outils de la loi 2002



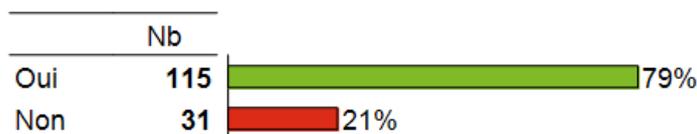
Avis des répondants vis-à-vis de ces documents



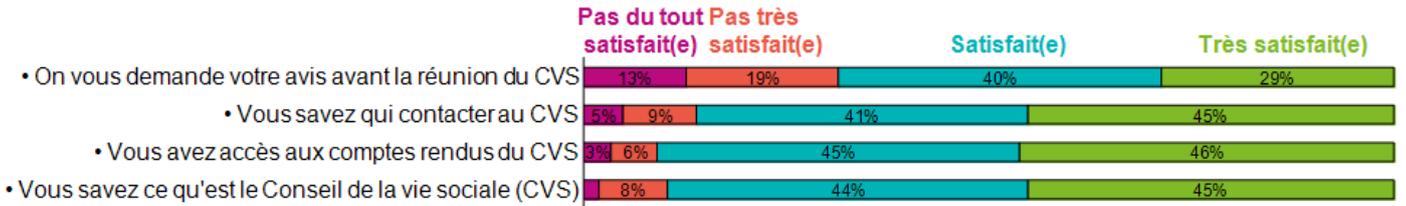
A l'exception du contrat de séjour, qui est méconnu par près d'un répondant sur 2, les autres documents sont identifiés par les deux tiers ou plus des répondants : « les documents sont utiles: il faut les mettre en œuvre » [MAS Soleil].

PARTICIPATION A LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE

Participation des répondants à la vie de l'établissement



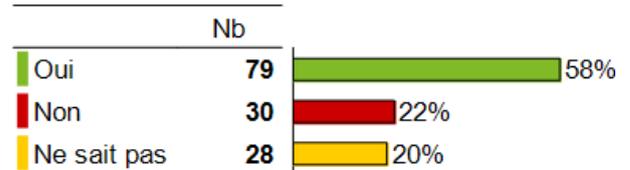
Avis des répondants sur le Conseil de la Vie Sociale



Avis des répondants sur le fonctionnement du CVS



Les répondants disposent-ils d'espace de rencontre avec les autres familles ?

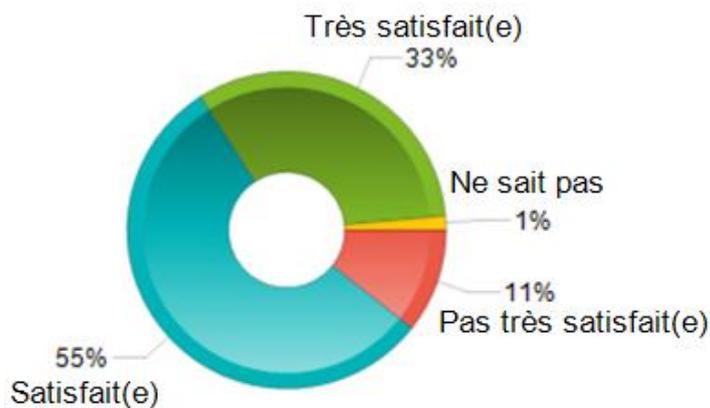


Les répondants identifient largement le CVS et leurs interlocuteurs. Si une grande majorité des répondants déclarent avoir accès aux comptes rendus, un tiers déclarent ne pas être consultés avant les réunions. Plusieurs parents pointent le manque de renouvellement: « c'est toujours les mêmes que l'on voit aux réunions du CVS et aux autres... »; « je fais partie du CVS depuis le début. Il est dommage que d'autres parents ne se sentent pas concernés »; « nous sommes dans le CVS, les familles ne s'intègrent pas assez » (Fam le Fontalet); « il est très difficile de mobiliser les familles de l'établissement (seule la fête est bien suivie) » (MAS Soleil).

Les espaces de rencontre avec les autres familles semblent liées aux événements festifs: « peu de contact avec les autres familles » (FAM le Fontalet); « trop peu souvent en dehors de l'aspect festif » (FAM les Tournesols); « espace de rencontre: repas de famille chaque année » (FAM la Gaieté); « les rencontres avec les autres familles sont très rares: une fois par an » (FAM l'Orée des Balmes); « il n'est pas prévu que les familles se rencontrent entre elles au sein de l'établissement, sans la présence de professionnels »; « des rencontres par unité vont prochainement être organisées » (FAM la Rose des Sables).

Accueil et accompagnement

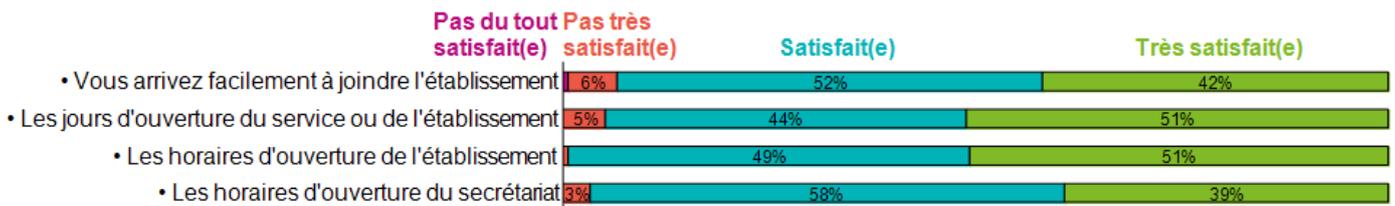
Avis global des répondants sur l'accompagnement de leur proche



Près de 9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche: « l'établissement de Monsols est bien. Le personnel fait son travail correctement. La population est lourde à gérer. BRAVO aux encadrants et aux différents éducateurs car gérer une population aussi disparate, ce doit être souvent épuisant » (FAM le Fontalet); « attention constante pour la personne et en groupe dans la relation individu et groupe. Une atmosphère calme et paisible est importante pour chacun et permet un travail souriant » (FAM la Gaieté); « établissement bien géré et agréable. Très bonnes relations avec le personnel » (FAM l'Orée des Balmes); « établissement de qualité grâce au personnel et responsable qui ont apporté de leur intérêt pour une vie agréable pour les résidents. (MAS Jolane); « nous sommes très satisfaits dans l'ensemble. Beaucoup d'efforts d'amélioration des conditions de vie de notre enfant » (MAS Paul Mercier); « établissement très bien tenu. Les résidents paraissent heureux. Le personnel est ouvert, agréable et engagé » (MAS Soleil).

L'ACCUEIL DANS LE SERVICE OU L'ÉTABLISSEMENT

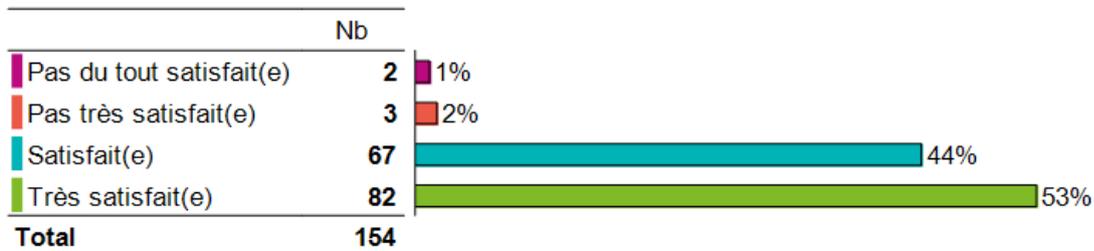
Avis des répondants sur l'accessibilité du service ou de l'établissement



Si la grande majorité des répondants déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche et des modalités d'accueil, certains répondants précisent concernant les jours d'ouverture: « le bémol sont les vacances: 5 semaines c'est peu car nos enfants fatiguent beaucoup » (AJM les Grisemottes); « il faut obtenir des tutelles que nous puissions emmener nos jeunes en vacances quand nous en avons besoin (sans abus bien entendu). En effet nous sommes coincés à Lyon et tributaires des jours de fermeture de l'établissement » (AJM l'Ombelle).

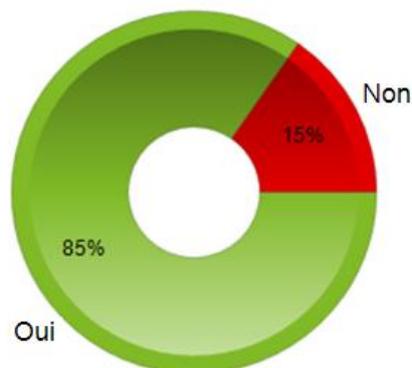
Plusieurs répondants d'établissements soulignent des difficultés pour joindre par téléphone l'établissement ou l'unité.

Avis des répondants concernant leur accueil dans le service ou l'établissement

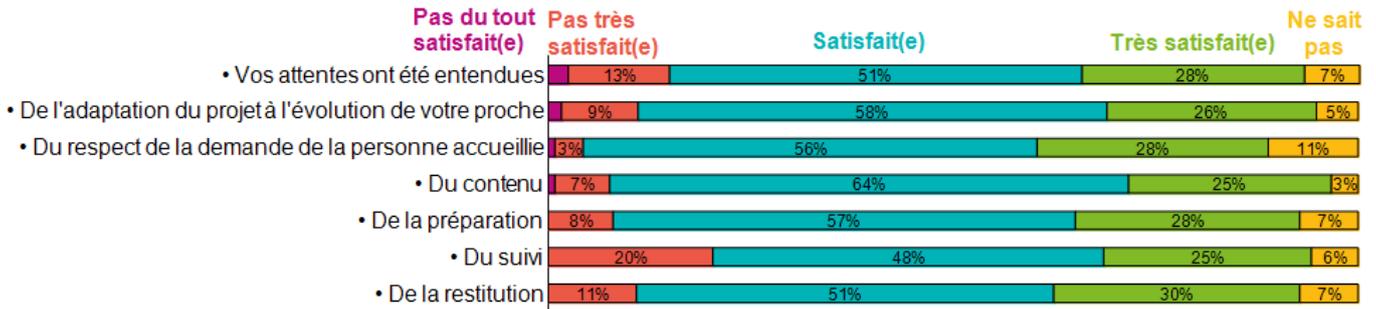


ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

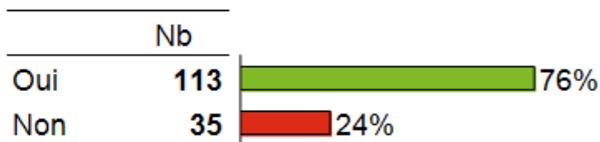
Sollicitation des répondants pour l'élaboration du projet personnalisé



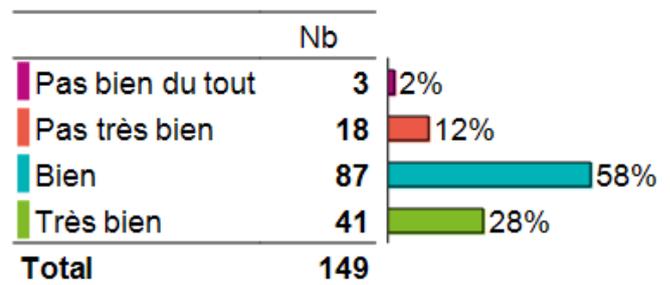
Satisfaction des répondants concernant le projet personnalisé



Identification de l'interlocuteur du projet personnalisé



Sentiment d'adéquation entre le rythme de vie proposé et les besoins de leur proche



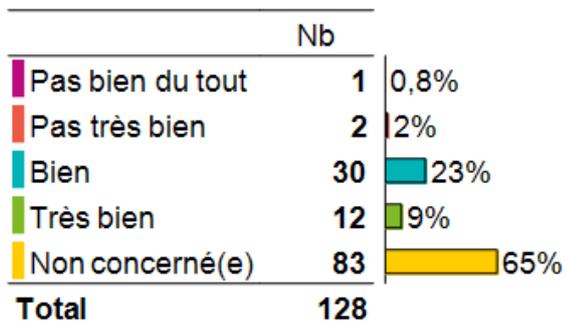
Les répondants sont globalement très satisfaits du projet personnalisé de leur proche. Concernant leur **sollicitation**, certains commentent: « j'aimerais bien être plus souvent sollicité concernant le projet personnalisé » (AJM l'Ombelle); « le dernier PP m'a été présenté sans contact préalable, et n'apportait pas grand chose pour l'évolution du résident. Une réunion suivante m'a permis de recadrer mes attentes » (FAM le Fontalet); « il serait intéressant d'être associé à l'élaboration du projet et non pas seulement au moment de sa signature » (MAS Jolane).

Le **suivi** est le point qui regroupe le plus d'insatisfaction (20%): « manque d'informations sur le suivi du projet » (FAM la Rose des Sables); « Projet personnalisé trop espacé » (MAS Jolane); « le projet personnalisé n'a pas été établi régulièrement » (MAS Paul Mercier); « le projet personnalisé pour le résident a tardé à se mettre en place et a été actualisé à échéance(s) raisonnable(s) » (MAS Soleil).

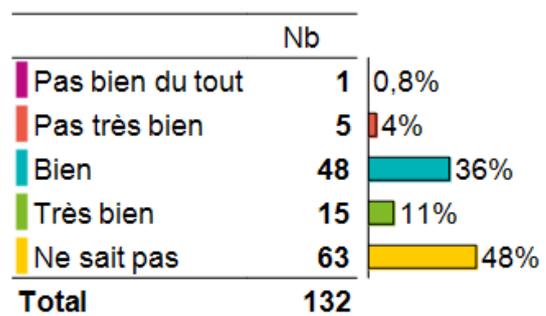
Plusieurs répondants de différents établissements évoquent les changements réguliers de **référénts** en raison des mouvements de personnel.

86% des répondants estiment que le rythme de vie proposé est adapté aux besoins de leur proche: « une attention particulière est portée à chaque résident avec le projet de vie. Accompagnement dans les soins, les goûts, les demandes, entre respect et proximité. Adaptation progressive pour qualité de vie, en évolution constante. Rythme de vie paisible » (FAM la Gaïeté).

Avis des répondants sur le respect de la religion de leur proche



Avis des répondants sur le respect de la vie intime, affective et sexuelle de leur proche

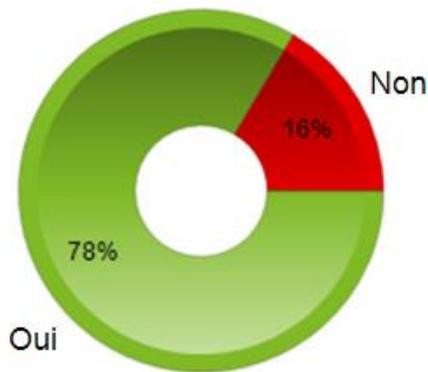


Près de la moitié des répondants déclarent **ne pas savoir** si l'intimité de leur proche est respecté, et 65% estiment que leur proche n'est **pas concerné** par la religion : « en accueil de jour cela ne se pose pas » ; « de toute façon, pour moi, la religion n'a pas d'intérêt, car je pars du principe que chacun a le droit de vivre comme il le souhaite, et ma fille n'étant pas capable de s'exprimer sur le sujet, donc si elle souhaite manger du porc, je suis tout à fait d'accord » (AJM l'Ombelle). Certains répondants estiment que la religion n'a pas à être prise en compte : « cette question me paraît déplacée - l'établissement étant "laïc et républicain" il n'a pas à prendre en compte la religion des résidents. En effet, pour ce qui est de la cuisine - par ex - une seule forme d'aliments doit être confectionnée pour tous, afin que nos enfants (frères ou sœur) ne se voient pas imposer une certaine cuisine dite rituelle... ! » ; « il n'y a pas de religion eu sein des ets de l'adapei ». D'autres expriment leurs souhaits que leur proche participe à des célébrations religieuses (MAS Paul Mercier).

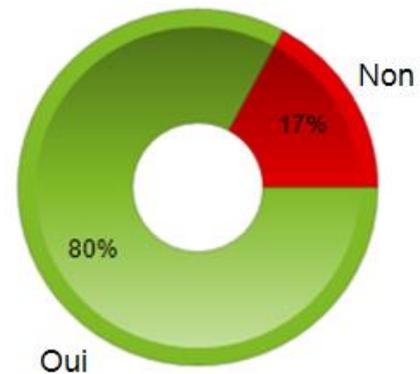
Certains expriment un certain non-dit sur le sujet de l'intimité : « on ne m'en a jamais parlé pour le moment » (FAM la Rose des Sables) ; « ne sait pas, je n'ai jamais osé aborder le sujet » (MAS Paul Mercier). Un parent note que « la prise en compte a évolué » (FAM le Fontalet). Un parent nuance : « à l'exception de la contraception, ce sujet n'a pas vraiment été traité/approfondi par l'Etablissement avec nous » (MAS Jolane).

SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL ORGANISÉ PAR L'ÉTABLISSEMENT OU LE SERVICE

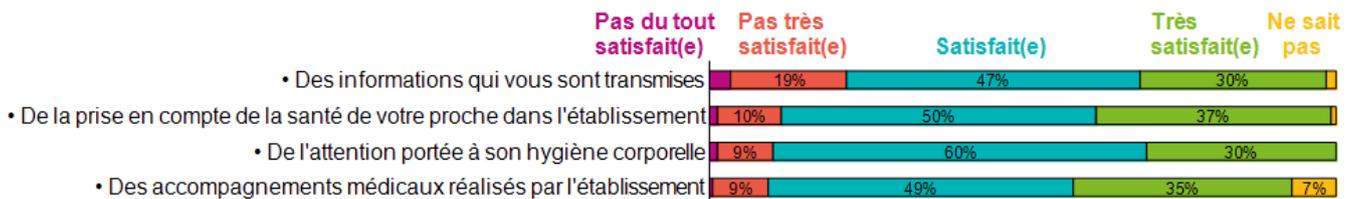
Les répondants ont-ils des retours réguliers sur l'état de santé et les rendez-vous médicaux de leur proche ?



Connaissance des actions de prévention organisées



Avis des répondants sur le suivi médical de leur proche



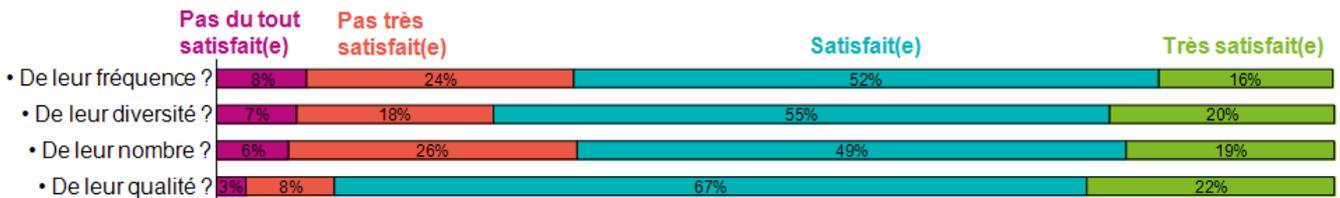
Les répondants sont largement **satisfaits** de l'accompagnement médical proposé et soulignent l'implication du personnel - « le suivi médical est très bon » (MAS Soleil) « la venue d'une ostéopathe proposant des soins est intéressante. » (FAM la Gaieté). La **transmission d'information** est toutefois le point qui regroupe le plus d'insatisfaits : « il faudrait avoir des informations régulières dans le cahier de liaison » (AJM l'Ombelle) ; « le médecin de l'établissement oublie souvent que certains résidents ont encore leurs parents et qu'ils ont aussi des compétences en matière de santé qu'il semble ignorer » ; « j'aimerais être mieux informé sur les actes médicaux » (FAM le Fontalet) ; « j'ai des retours réguliers sur l'état de santé que suite à mes demandes » ; « un bilan annuel global par le médecin traitant peut sécuriser les familles qui ne souhaite pas le harceler » (FAM la Gaieté) ; « il serait appréciable de pouvoir rencontrer le médecin de l'établissement au moins une fois par an » (MAS Jolane) ; « j'aimerais avoir les comptes rendus médicaux et résultats de bilans sanguins, je ne les ai pas toujours » ; « le suivi dentaire est satisfaisant mais les informations sur l'état général sont irrégulières. L'accès au dossier médical, sans être exclu, n'est ni prévu ni organisé » (FAM la Rose des Sables) ; « la santé de la personne accueillie échappe totalement à la famille, mis à part la demande récurrente sur la fréquence des selles lors des retours à domicile il y

a très peu d'informations sur la fréquence des prise en charge (médecin, kiné, ostéo, orthopédiste, ergo....) et leur nature » (MAS Soleil). Un parent relativise toutefois: « Les parents [...] doivent faire confiance aux équipes » (FAM le Fontalet).

Un parent exprime son souhait de développer davantage la prise en charge paramédicale: « pour nos grands handicapés, il serait important d'avoir régulièrement des séances de kiné, qui soit pris en charge » (MAS Paul Mercier).

ACTIVITÉS

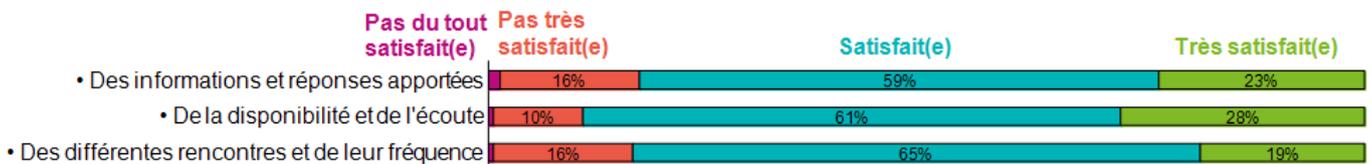
Avis des répondants sur les activités culturelles et sportives proposées



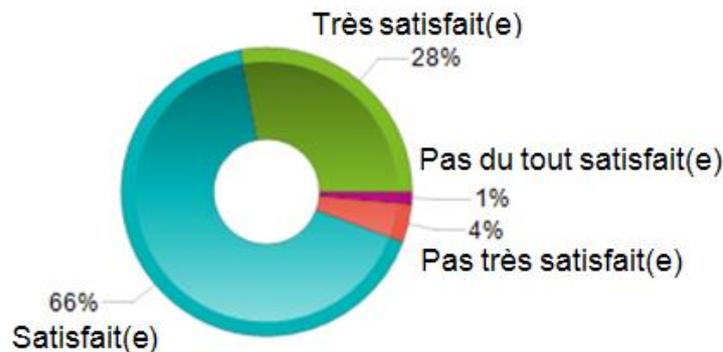
Un tiers des répondants jugent la fréquence, le nombre et la diversité des activités culturelles et sportives insatisfaisantes. Plusieurs expriment leur méconnaissance sur les activités proposées: « pas trop d'informations sur les différents activités proposées »; (MAS Jolane); « je ne suis pas très au courant » (MAS Soleil); « pour modérer le surpoids, davantage de sport serait souhaitable » (FAM le Fontalet); « trop incertaines dans leur suivi et leur fréquence, ceci paraissant être lié TROP DIRECTEMENT à la présence des titulaire » (FAM les Tournesols); « l'établissement peine à proposer une diversité d'activités » (MAS Soleil). 90% jugement déclarent cependant être satisfaits ou très satisfaits de la qualité des activités proposées: « nombre, diversité et fréquence pourraient être améliorés. Celles existantes sont de qualité satisfaisante » (FAM la Gaieté); « sur le FAM très peu d'activités. Mais mise en œuvre envisagée » (FAM l'Orée des Balmes).

RELATIONS AVEC DES PROCHES AVEC LE SERVICE / L'ÉTABLISSEMENT

Avis des répondants sur les relations avec l'ensemble des professionnels du service ou de l'établissement



Satisfaction des répondants sur les journées organisées par l'établissement ou le service

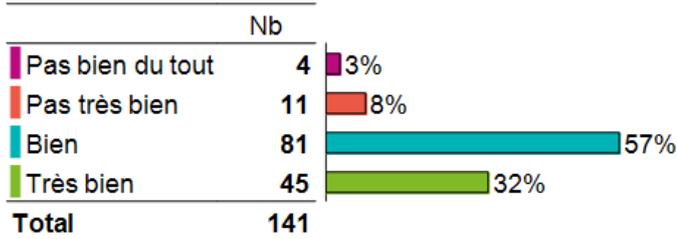


Les répondants sont globalement très satisfaits des relations avec les professionnels: « on peut très bien échanger avec les personnes qui s'occupent de notre enfant » (FAM le Fontalet). Un parent commente: « problèmes parfois de passage des informations entre les professionnels du groupe, notamment lors des remplacements de personnel » (FAM le Fontalet);

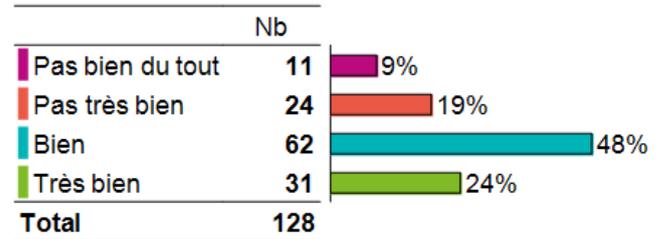
« bonne écoute et bons échanges » ; « le soutien progressif aux familles éloignées est fondamental » [FAM la Gaieté] ; « il faudrait plus de rencontres, et surtout, à des heures et des jours où nous pouvons être libres. » [FAM l'Orée des Balmes]. Dans presque tous les établissements et les services, les répondants notent le turn-over important de personnel : « le personnel change souvent et les remplaçants ont un manque d'informations et ne tiennent pas compte du cahier des charges » (MAS Jolane)

PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES RÉPONDANTS PAR LE SERVICE / L'ÉTABLISSEMENT

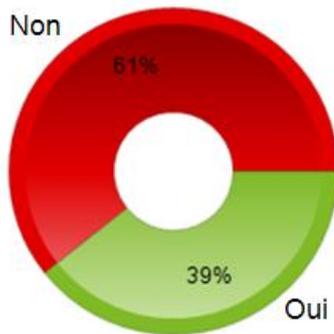
Satisfaction des répondants par rapport au soutien de l'établissement vis-à-vis de leurs démarches juridiques



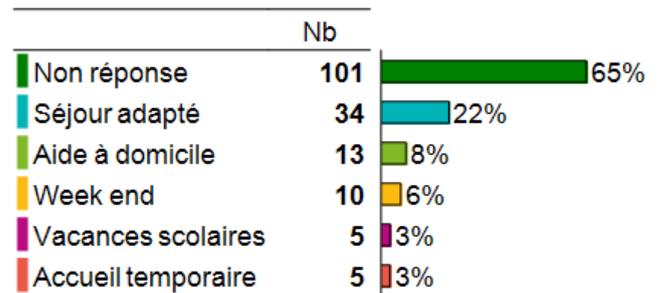
Les répondants sont-ils bien informés des moyens mis à leur disposition pour faire valoir leur droit au répit ?



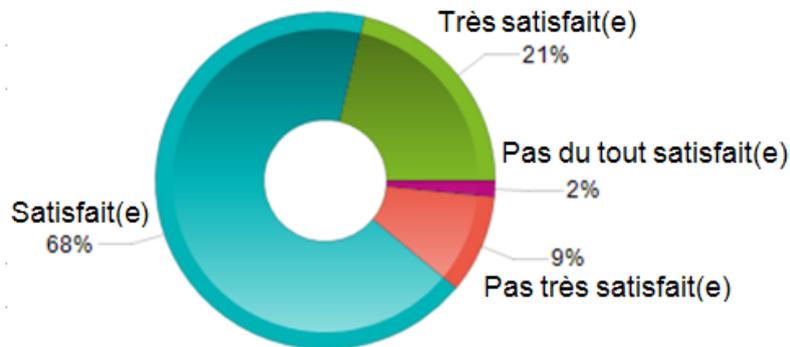
Les répondants ont-ils besoin de solliciter ces moyens ?



Types de répit souhaités



Prise en compte des attentes des répondants par le service



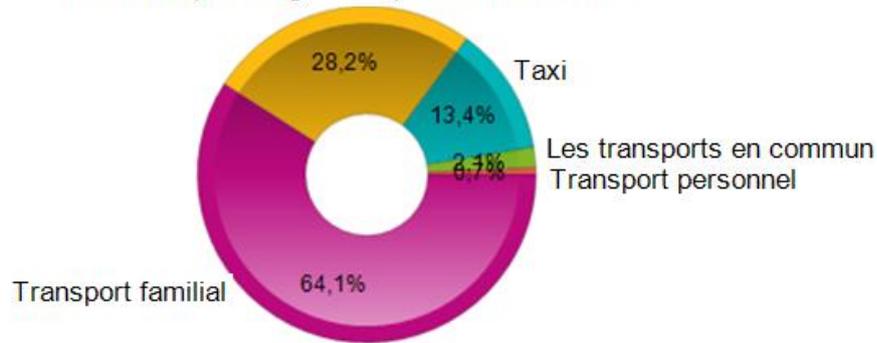
9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits du soutien apporté par l'établissement dans leurs démarches administratives et juridiques. Près d'un tiers des répondants déclarent ne pas bien connaître les dispositifs de répit. Près de 4 répondants sur 10 estiment en avoir besoin, notamment pour des séjours adaptés.

Services et prestations

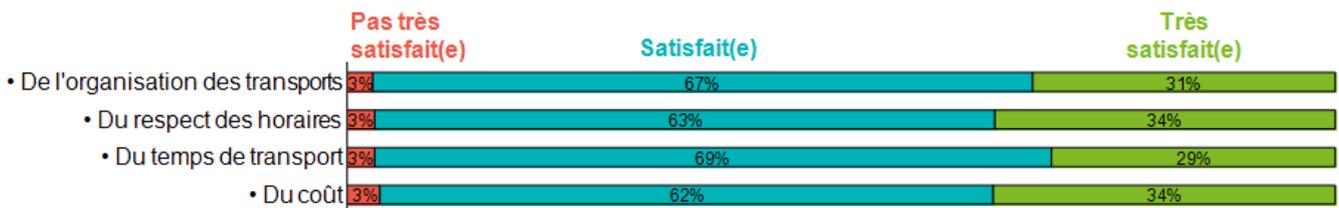
TRANSPORT

Les moyens de déplacement des personnes accueillies

Les transports organisés par l'établissement

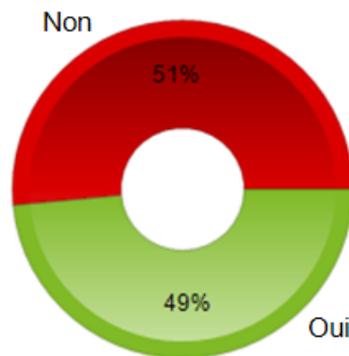


Satisfaction des répondants vis-à-vis des transports organisés par le service ou l'établissement

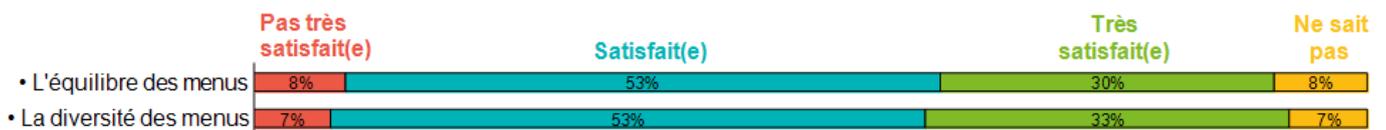


RESTAURATION

Connaissance des menus



Satisfaction des répondants vis-à-vis des menus

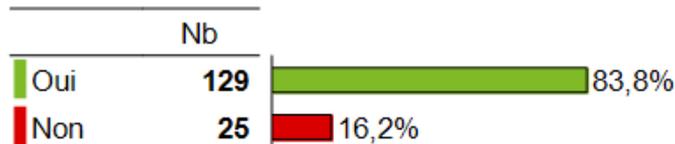


Si plus de 9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits des menus proposés - « je ne y ai pas fait très attention faisant confiance » (MAS Soleil) - plusieurs estiment ne pas être informés : « aucune connaissance régulière des menus. Ma fille prend beaucoup de poids » (AJM les Griseottes) ; « en fait on a parfois les menus mais irrégulièrement. Pour la qualité je déplore le manque de fruits frais et l'abus des sauces sur le plat principal. Du coup il arrive que notre fils ne mange

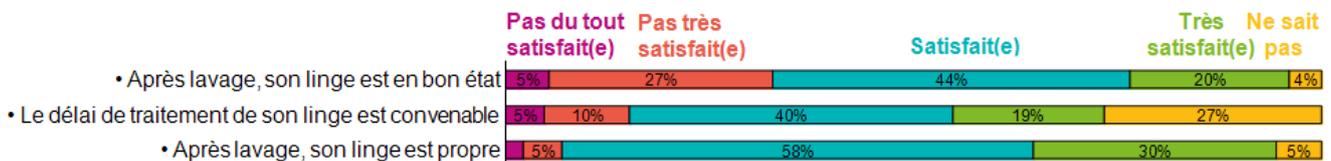
pratiquement rien » (AJM l'Ombelle) ; « je ne connais pas tous les menus. Je ne sais pas trop ce que mon fils aime manger au foyer » ; « on aimerait connaître les menus... » (MAS Jolane) ; « on m'a dit qu'il y avait peu de fruits aux repas » (FAM le Fontalet) ; « avant les menus étaient affichés. Nous l'avions demandé au cours d'un CVS » ; « Le soir repas trop copieux » (FAM l'Orée des Balmes) ; « on aimerait avoir les menus régulièrement pour info » (FAM la Rose des Sables).

LINGERIE

L'établissement entretient-il les vêtements de la personne accueillie ?



Satisfaction des répondants concernant l'état du linge



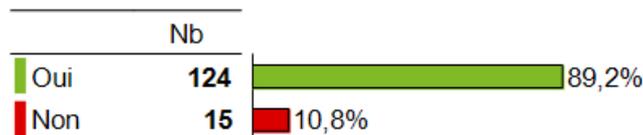
De nombreux répondants font état des vêtements abimés de leur proche : « comme certains résidents se salissent plus, le linge est lavé plus chaud qu'il ne le faudrait ce qui abime les vêtements. Nous mettons donc le minimum de vêtements qui craignent, soit les moins jolis » ; « linge décoloré, décousu, avec une mauvaise odeur. Dès qu'elle revient à la maison celui-ci passe à la machine (entretien à revoir) » (FAM le Fontalet) ; « beaucoup de vêtements tachés après lavage » ; « les vêtements blancs (soutien-gorge, maillots de corps) reviennent tout gris » (FAM l'Orée des Balmes) ; « linge très abimé par le séchage excessif (tous les vêtements rétrécissent même en coton 100%) » (FAM la Rose des Sables) ; « le linge est très abimé, déformé, rétrécis, déchiré » ; « il y a un très gros effort à faire sur ce point tout comme la disparition des vêtements » (MAS Jolane) ; « linge non repassé, mais non plié, abimé... Rangement un peu amélioré ces derniers temps mais il est nécessaire aux familles de prendre en charge cet aspect là » (MAS Soleil).

Un parent exprime toutefois : « une visite de la blanchisserie a été très intéressante ».

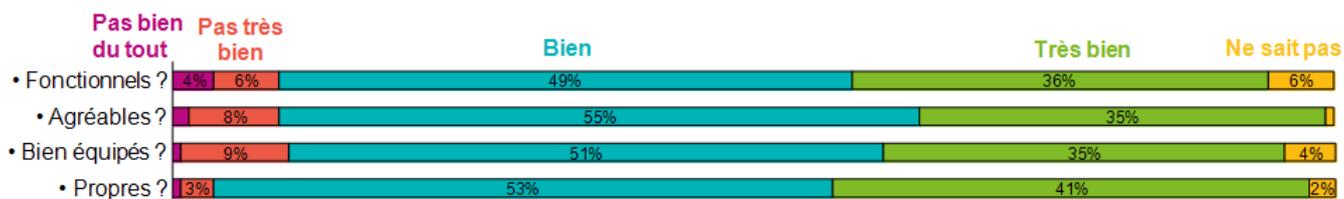
Environnement et conditions matérielles

ESPACES DE VIE COLLECTIFS

Accès des répondants aux locaux

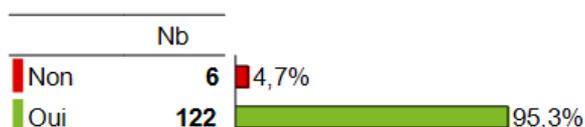


Avis des répondants sur les locaux

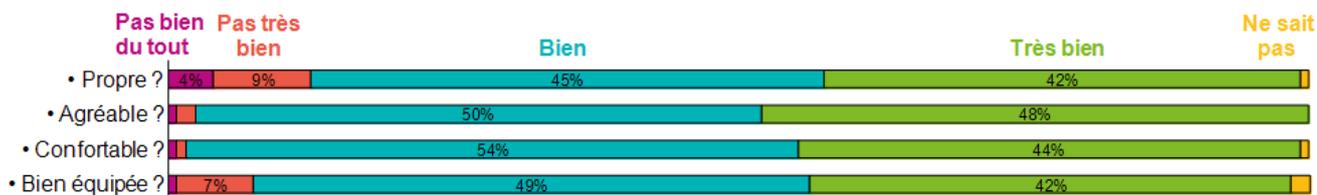


LA CHAMBRE

Accès des répondants à la chambre



Avis des répondants sur la chambre



Participation

Etablissements/services	Nombre répondants	Taux de retour
AJM Les Grisemottes/Le Fontalet	5	71%
AJM L'Ombelle	7	30%
FAM Le Fontalet	13	27%
FAM La Gaïeté	7	28%
FAM L'Orée des Balmes	10	29%
FAM La Rose des Sables	22	36%
FAM Les Tournesols	3	13%
MAS Jolane	34	63%
MAS Paul Mercier	33	53%
MAS Soleil	21	39%
TOTAL	155	39%

* taux de retour calculé d'après le nombre de personnes accueillies en établissements et services médicalisés au 1^{er} septembre 2016