

Enquête de satisfaction



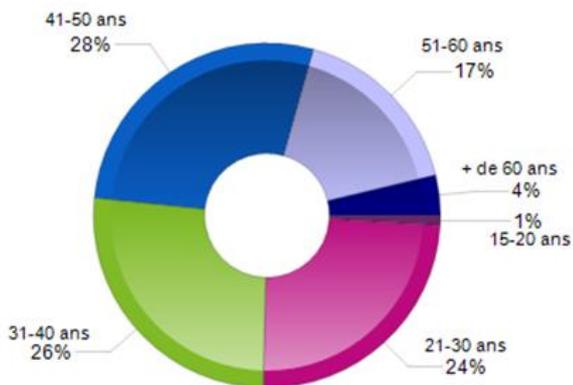
Synthèse familles et proches Filière Habitat et vie sociale

Contexte de l'enquête

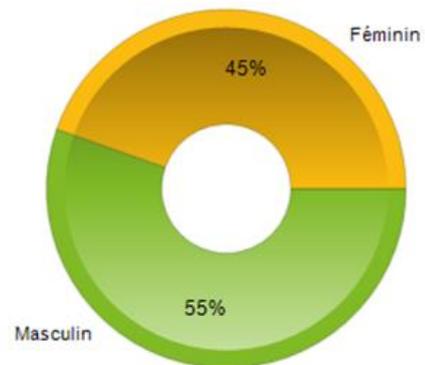
Période de passation des questionnaires	juin à octobre 2016
Nombre de répondants	213
Taux de retours	24% <i>confère p. 15</i>

La personne accompagnée par l'établissement ou le service

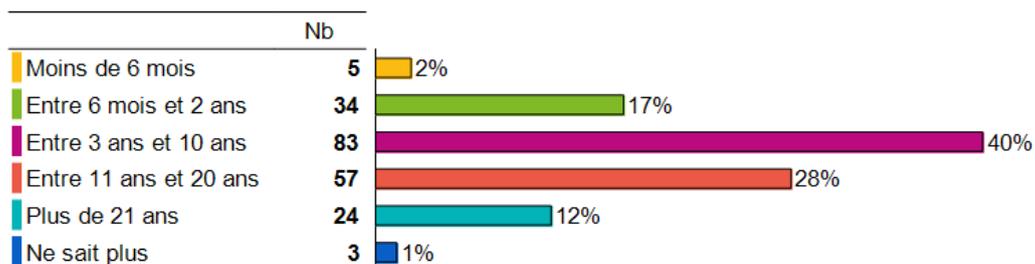
Age de la personne accueillie



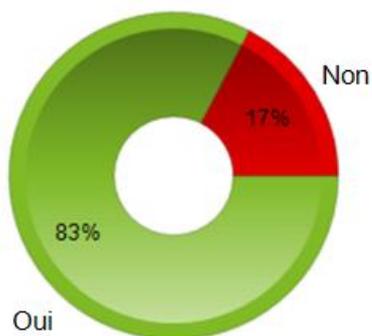
Sexe de la personne accueillie



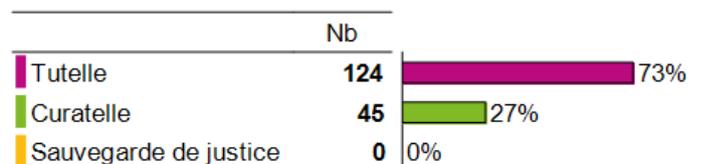
Ancienneté dans l'établissement ou le service



Mesure de protection juridique

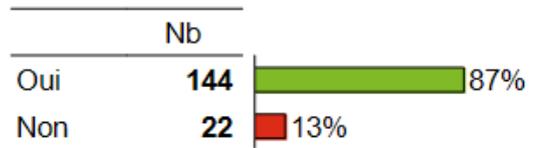
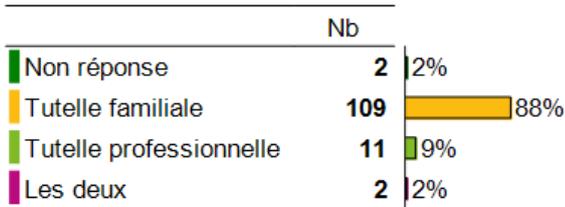


Type de mesure de protection



Si la personne accueillie est sous tutelle...

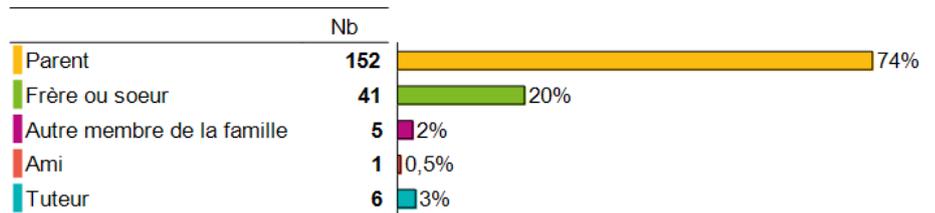
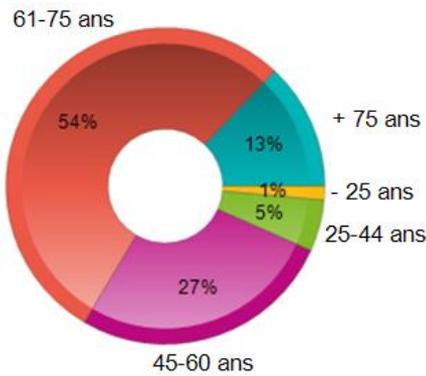
Le répondant est-il le représentant légal de la personne accueillie ?



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

Age du répondant

Lien de parenté avec la personne accueillie

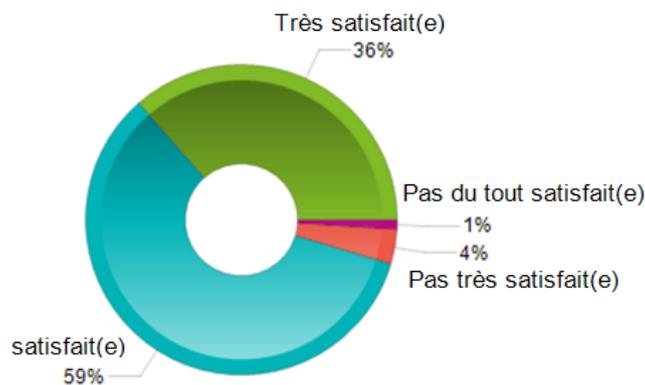


Lieu de résidence principale du répondant



Impression générale

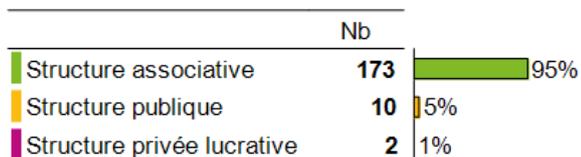
Satisfaction globale de l'accompagnement et des services proposés



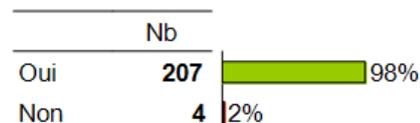
95% des répondants déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche.

L'association gestionnaire

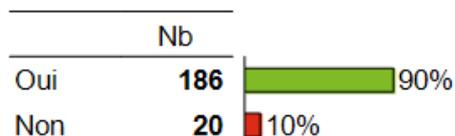
La connaissance du statut de l'Adapei 69



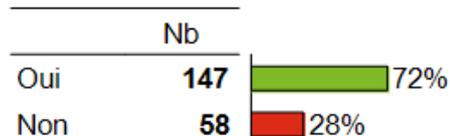
Identification de l'Adapei 69 comme gestionnaire



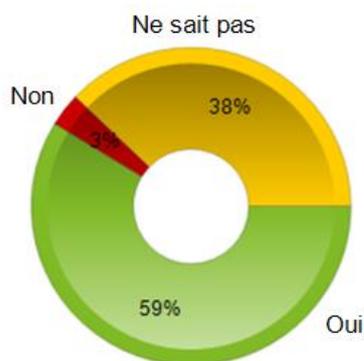
Identification de l'Adapei 69 comme structure parentale



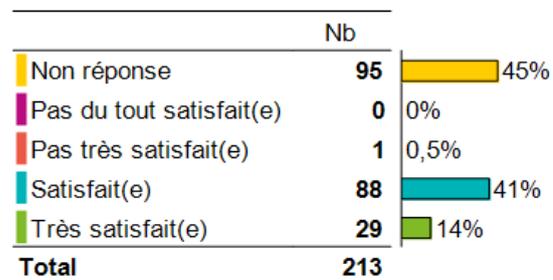
Adhésion à l'Adapei 69



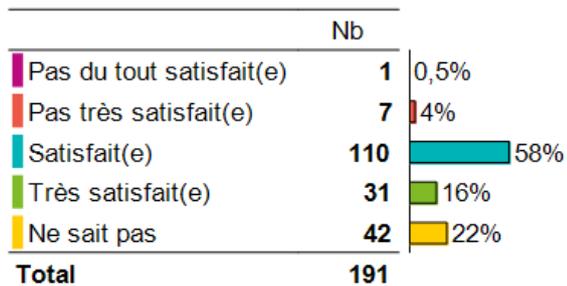
Les répondants ont-ils facilement accès aux informations relatives à l'association ?



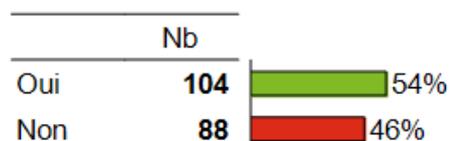
Si oui, satisfaction des répondants par rapport aux informations communiquées



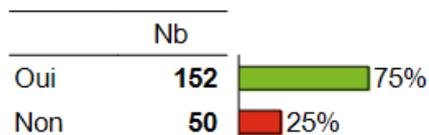
Satisfaction des répondants par rapport aux journées organisées par l'Adapei 69



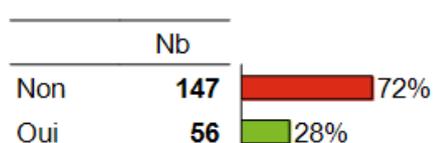
Sollicitation des répondants pour participer à des groupes de travail, manifestation ou commission



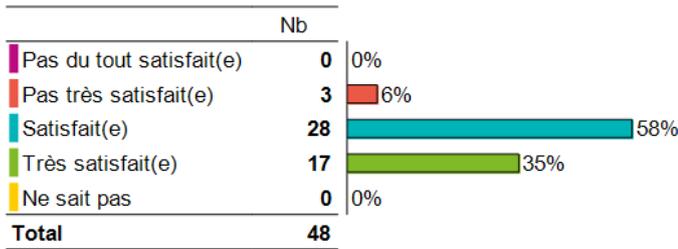
Connaissance des répondants de la possibilité de saisir l'association pour une aide dans leurs démarches administratives et juridiques



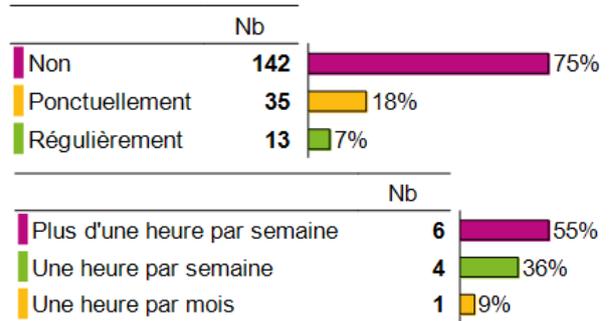
Les répondants ont-ils déjà sollicité l'association ?



Si oui, satisfaction des réponses apportées



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

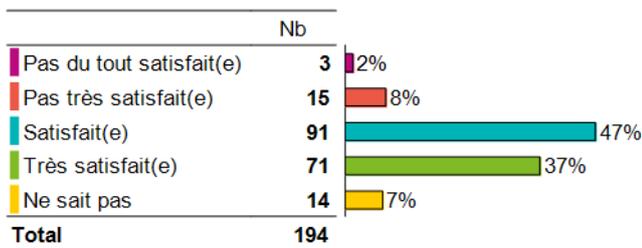


Le statut parental et associatif de l'Adapei 69 est bien identifié des répondants. Les deux tiers déclarent être adhérents. Près des trois quart savent qu'ils peuvent solliciter l'association pour une aide dans leurs démarches, même si des parents commentent : « une plus grande lisibilité sur les actions menées et les structures gérées par l'Adapei » (CAJ Les Embruns) ; « lors de l'intégration de notre fils en établissement nous aurions apprécié une présentation simple et conviviale de l'association et de ses supports de communication » (Résidence Plurielle). Les répondants qui se prononcent sont satisfaits des journées organisées et des informations transmises : « bien informée grâce aux bulletins UNAPEI et ADAPEI et l'Essentiel » (FV Henri Thomas), même si un répondant nuance : « le site internet de l'Adapei serait à revoir. Il n'est pas très clair et l'information pas toujours évidente à trouver ». (FV l'Orée des Balmes). Un quart des répondants déclare être prêt à donner du temps à l'association.

Accueil, admission et communication

ENTRE LA NOTIFICATION ET L'ADMISSION

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



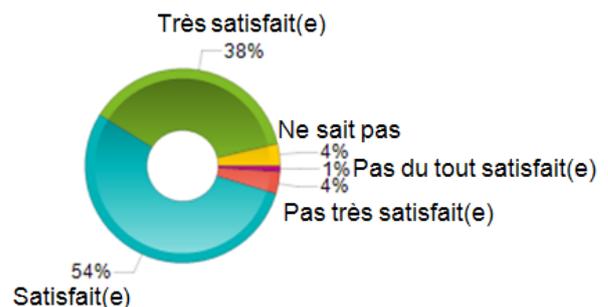
Les répondants ont-ils pu visiter l'établissement ?



Les répondants ont-ils pu échanger avec les professionnels ?

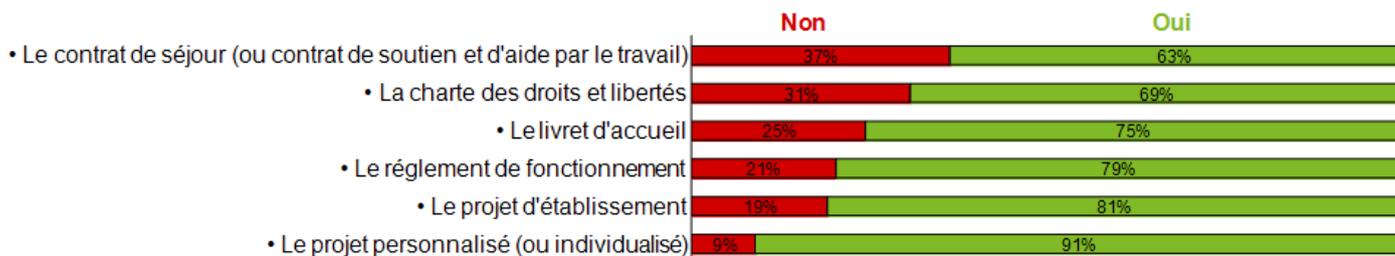


Avis des répondants sur l'accompagnement pendant la période d'admission



Les répondants sont globalement très satisfaits des modalités d'accueil et d'admission: « *mon fils a fait beaucoup d'établissements et depuis qu'il est à l'Orée des Balmes il est content d'y aller et il est bien. Il a tous ces repères* » (CAJ les Embruns); « *la période de stage a été très utile pour faire cette connaissance* »; « *très bon accueil* » (FH Henri Thomas).
1 répondants sur 10 déclare ne pas être satisfait du délai d'attribution d'une place: « *le temps d'attente pour entrer ou changer d'établissement est beaucoup trop long* » (FH la Gaieté).

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



Avis des répondants vis-à-vis de ces documents



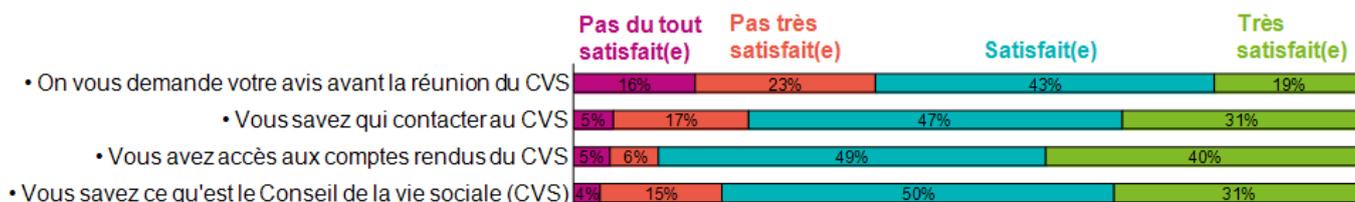
Les documents de la loi 2002 sont globalement bien identifiés des répondants: les deux tiers déclarent connaître le contrat de séjour et la charte des droits, et plus des trois quart identifient les autres documents. Si plus de 9 répondants sur 10 jugent ces documents utiles, clairs et bien présentés, certains commentent: « *nous avons beaucoup de documents à lire et cela semble interminable!!* » (CAJ les Embruns); « *ça devient très administratif, on n'a pas toujours le temps de tout lire et d'approfondir, une simplification, un condensé de tous ces documents les rendrait plus accessibles et attractifs...* » (FV Henri Thomas); « *documents trop longs* ». (FV la Platière).

PARTICIPATION A LA VIE DE L'ÉTABLISSEMENT OU DU SERVICE

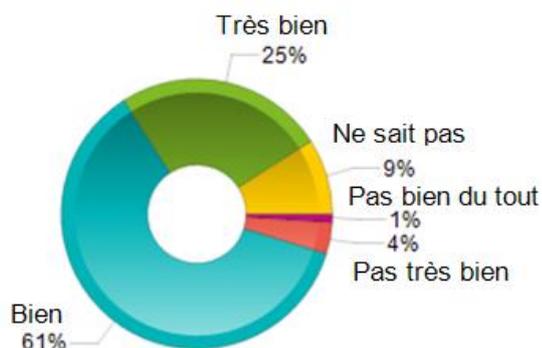
Participation des répondants à la vie de l'établissement



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 ?

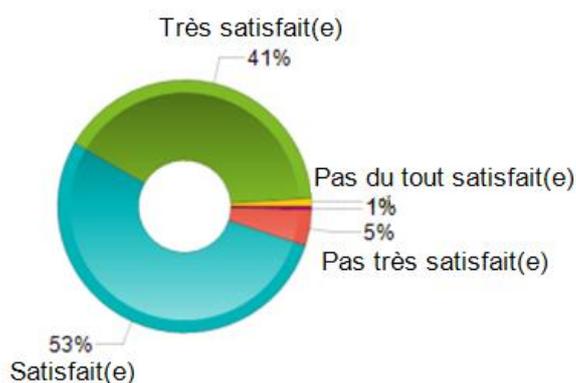


8 répondants sur 10 déclarent savoir ce qu'est le CVS et savoir qui contacter. La grande majorité des répondants reconnaissent avoir accès aux comptes rendus. Ils sont 6 sur 10 à estimer être consultés avant les réunions, mais un représentant du CVS commente : « peu de questions de familles arrivent au CVS » (FV la Gaieté). Des répondants commentent : « le CVS doit prendre en compte la parole des résidents ; le compte-rendu doit être diffusé dans les délais dans un langage permettant aux résidents de le lire ou de le comprendre » ; « il serait intéressant de prévoir des rencontres entre les membres du CVS et les nouvelles familles » (FH Henri Thomas).

Un tiers des répondants estiment disposer d'espaces de rencontre avec les autres familles. Celles-ci sont liées aux événements festifs : « pour les rencontres avec les familles : rencontres ponctuelles, notamment à l'occasion de la réunion de fin d'année (juin/juillet). » (CAJ Corne à Vent) ; « à l'occasion de la pétanque et de la journée porte ouverte » (FH Goutte d'Or) ; « quand il y a des journées ou rencontres organisées nous travaillons » (CAJ Corne à Vent). D'autres estiment que les espaces de rencontres sont rares : « pas trop de rencontres » (FH la Gaieté).

Accueil et accompagnement

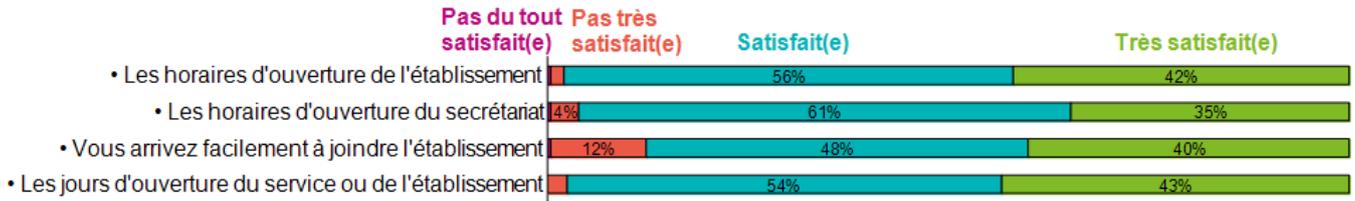
Avis global des répondants sur l'accompagnement de leur proche



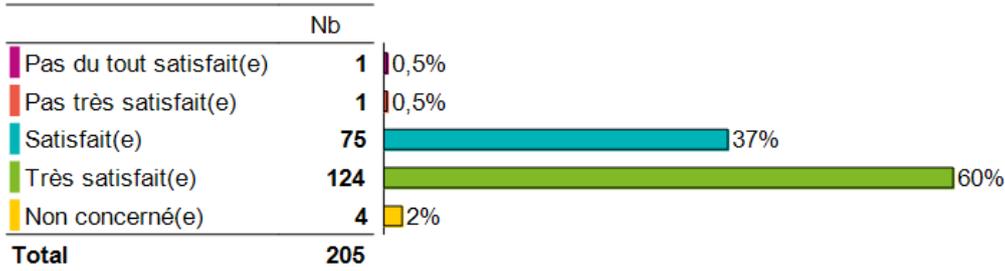
94% des répondants déclarent être satisfaits de l'accompagnement de leur proche : « notre fille se plaît aux Embruns. Elle y va avec plaisir et les activités sont proposées en fonction des envies de la personne » (CAJ les Embruns) ; « personnel très attentif à la prise en charge du résident » (Résidence Plurielle) ; « très satisfait, très bons contacts, ma fille est heureuse et à l'aise » (la Gaieté) ; « bien soutenue » (FH Santy) ; « accueil satisfaisant qui répond aux besoins de notre enfant » (FV Henri Thomas) ; « je suis dans l'ensemble très satisfaite de l'établissement et des relations avec les professionnels. Ma protégée semble heureuse de vivre dans cet établissement » (FH le Verger) ; « très bon service personnel très à l'écoute et très professionnel établissement très accueillant très accessible » (FV la Gaieté) ; « je trouve que mon fils a trouvé un bon équilibre au sein du foyer de vie, qu'il est bien encadré » (FV la Platière).

L'ACCUEIL DANS LE SERVICE OU L'ÉTABLISSEMENT

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



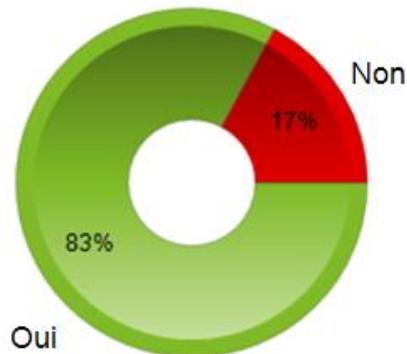
Avis des répondants concernant leur accueil dans le service ou l'établissement



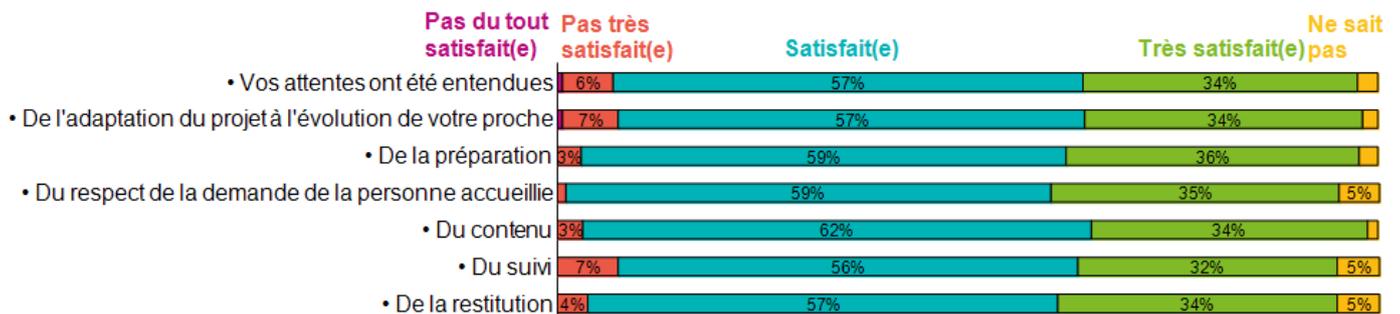
Les répondants apparaissent largement satisfaits des modalités d'accueil, même si concernant les jours d'ouverture, un répondant commente : « plus de liberté le Week-end et pendant les vacances. Toujours des voyages organisés qui coutent chers et à la sortie il est déçu du séjour. Nous ne l'avons jamais entièrement pour les vacances d'été au camping refus de l'Adapei soit disant que cela le perturbe à son retour. Sa mère est malheureuse de ne pas voir plus souvent son fils » (FH le Verger).

ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

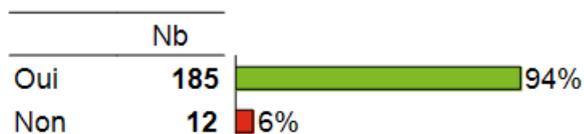
Sollicitation des répondants pour l'élaboration du projet personnalisé



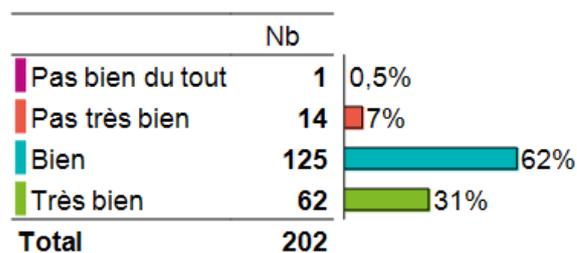
Satisfaction des répondants concernant le projet personnalisé



Identification de l'interlocuteur du projet personnalisé



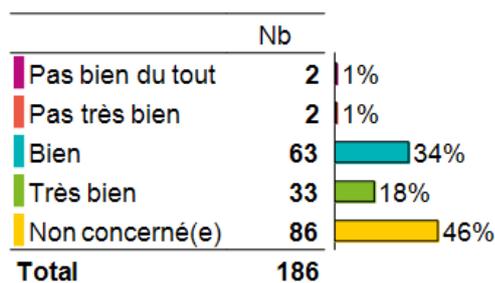
Sentiment d'adéquation entre le rythme de vie proposé et les besoins de leur proche



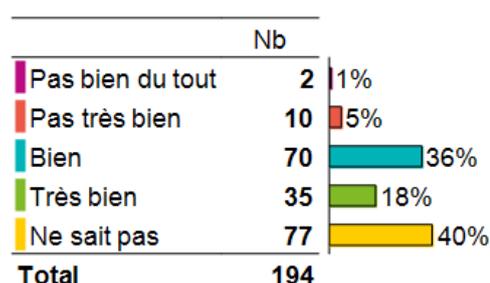
Les répondants apparaissent globalement très satisfaits des modalités d'élaboration du projet personnalisé de leur proche: « grand souci du personnel pour respecter les souhaits du résident et de sa famille » (FH Jodard). Certains s'interrogent: « si les activités sont validées... le contenu reste à voir » (CAJ les Embruns).

Des répondants expriment leur souhait d'être davantage associés: « nous apprécierions un travail plus rapproché et en confiance avec l'équipe » (Résidence Plurielle); « il faudrait plus d'espace de parole » (FH Goutte d'Or); « nous ne sommes consultés que pour discuter de la proposition finale du projet » (FV Henri Thomas).; « je souhaite une meilleure participation des familles pour l'écriture du projet personnalisé » (FH Jodard); « au début j'étais sollicité aujourd'hui ce n'ai plus le cas » (FV la Platière).

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



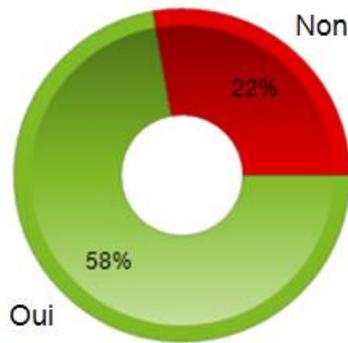
4 répondants sur 10 estiment que leur proche n'est pas concerné par les questions sur la religion et l'intimité: « pas concerné par la question » (CAJ les Embruns); « à ma connaissance il n'a pas vie intime, affective et sexuelle »; « on m'a jamais parlé de religion. A voir... » (FH la Gaieté). D'autres expriment leurs craintes: « nous espérons que nos enfants sont surveillés »; « pas encadré au niveau de la religion » (FV la Platière).

Concernant la **religion**, les avis sont très tranchés entre une assimilation religion/secte par plusieurs répondants et des demandes de prise en compte du fait religieux par d'autres: « nous sommes un pays et une république laïque je ne veux pas que mon proche soit influencé par un mode quelconque de propagande sectaire » (FV Henri Thomas); « il n'a jamais été proposé à ma fille d'aller à la messe, même après demande de ma part (pentecôte). La vie spirituelle semble être un sujet tabou... cela fait pourtant parti de la globalité de la personne » (FV la Gaieté); « je crois que mon fils n'est pas satisfait de ce rapport respect-religion. Mon fils est musulman, il veut une nourriture Hallal, pas de boissons alcoolisées, etc.. »; « en tant que musulman, je veux que mon fils ait dans le futur une relation adaptée à son état et selon notre religion » (FV l'Orée des Balmes).

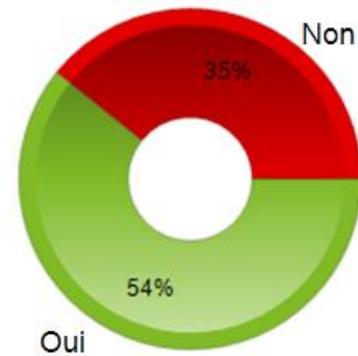
Des répondants notent une évolution sur la question de l'**intimité**: « un gros effort est fait et il faut vraiment continuer » (CAJ les Embruns), même si certains nuancent: « c'est encore un sujet tabou difficile à aborder aussi bien par la famille que les professionnels » (FV Henri Thomas). Certains expriment leurs souhaits: « proposer des réunions d'information sur la vie affective et sexuelle, on se retrouve un peu démunis quand il s'agit d'aborder le sujet »; « peut-être faudrait-il mettre en place des réunions d'informations ou de discussions sur le sujet pour les résidents qui le souhaitent » (FH la Gaieté).

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

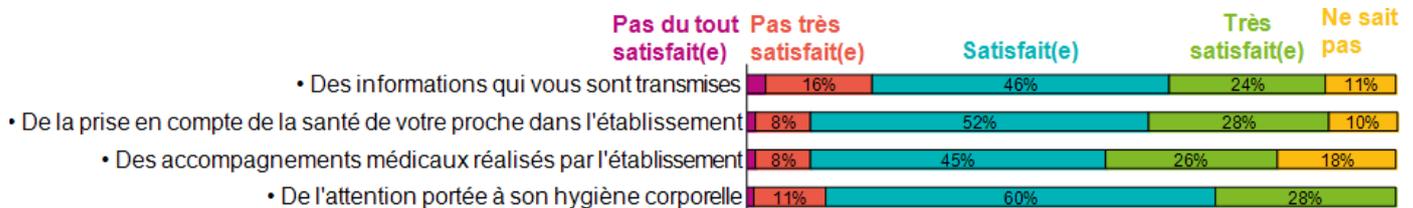
Les répondants ont-ils des retours réguliers sur l'état de santé et les rendez-vous médicaux de leur proche ?



Connaissance des actions de prévention organisées



Avis des répondants sur le suivi médical de leur proche



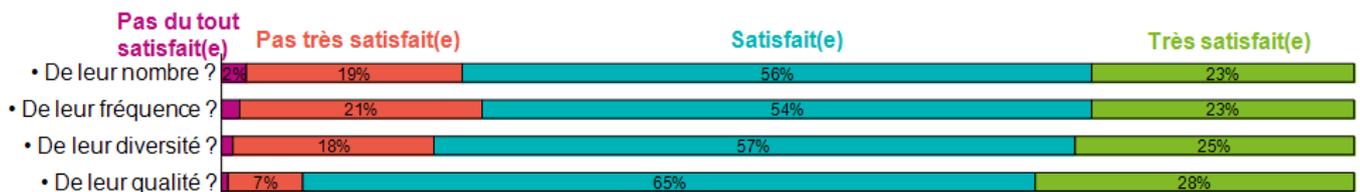
Les répondants sont globalement satisfaits de l'accompagnement à la santé réalisé : « l'état de santé au jour le jour est bien suivi ; pour tout accompagnement spécifique lié au handicap (rare) de notre enfant, l'initiative et la prise en charge nous reviennent » (FV Henri Thomas) ; « l'infirmière joue parfaitement son rôle, mais ma fille à un médecin extérieur à l'établissement et je gère les RDV » (FV la Gaieté).

Certains répondants abordent la question de l'hygiène : « un peu plus de surveillance sur l'hygiène corporelle. » (FV Henri Thomas, CAJ les Embruns, FH Santy).

Le point qui regroupe le plus d'insatisfaction est la transmission d'information (18%).

ACTIVITÉS

Avis des répondants sur les activités culturelles et sportives proposées



Si plus de 9 répondants sur 10 estiment que les activités proposées sont de qualité, ils sont plus nombreux à juger insatisfaisant leur nombre, leur fréquence et leur diversité : « il serait nécessaire d'organiser régulièrement des activités et des sorties le week-end et occasionnellement en soirée » (Résidence Plurielle) ; « activité piscine peu respectée » (FH la Gaieté) ; « peu concernée en raison du peu de temps de présence, mais il me semble que les sorties ne sont pas très fréquentes » (FH Santy) ; « il y a un manque de connaissance de ses activités - mais l'apprentissage culturel manque » (FH Henri Thomas) ; nous constatons depuis quelques années une diminution du nombre de sorties les week-ends, jusqu'à devenir pratiquement inexistantes » (FH le Grand Large) ; « aucune activité physique n'est proposée » (FV la Gaieté).

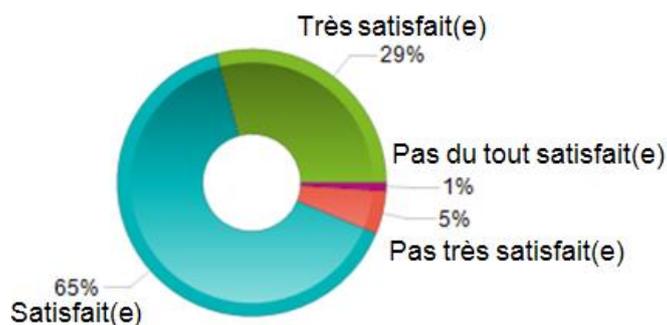
Plusieurs répondants expliquent ne pas connaître les activités : « nous sommes peu informé en général des activités proposées et réalisées » (Résidence Plurielle) ; « non informée, je ne peux porter de jugement » (FH Santy) ; « nous sommes peu informés de la nature de ces activités » (FV Orée des Balmes).

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



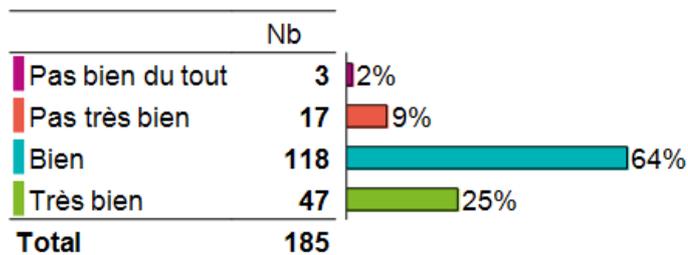
Satisfaction des répondants sur les journées organisées par l'établissement ou le service



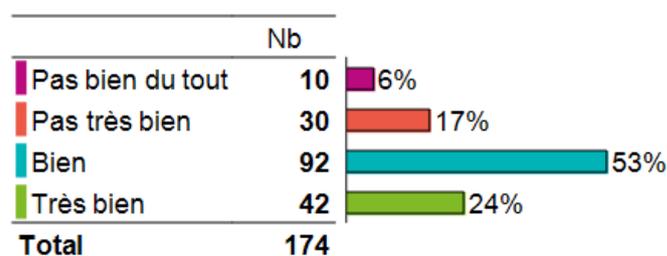
Les répondants expriment leur satisfaction des relations avec les professionnels: « très bonne organisation. Bon esprit familial, très à l'écoute » (CAJ Corne à Vent); « toujours bien accueilli lors d'une visite, d'une réunion, d'un rendez-vous » (FH la Gaieté); « bon rapport » (FH Santy); « excellent contact avec tout le personnel » (FH Jodard); « très bonnes relations avec l'ensemble des professionnels du pavillon » (FV la Gaieté).
« nous n'avons jamais été convié directement à des fêtes, portes ouvertes etc...par la structure. Malgré le souhait des équipes de rendre les résidents autonomes et responsables des invitations, nous proposons qu'avec l'accord du résident une copie soit également transmise aux familles. Nous avons eu la chance de participer à une fête de l'établissement suite une affiche vue par hasard dans le hall » (Résidence Plurielle); « réunions et fêtes très bien organisées » (FV Henri Thomas).

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

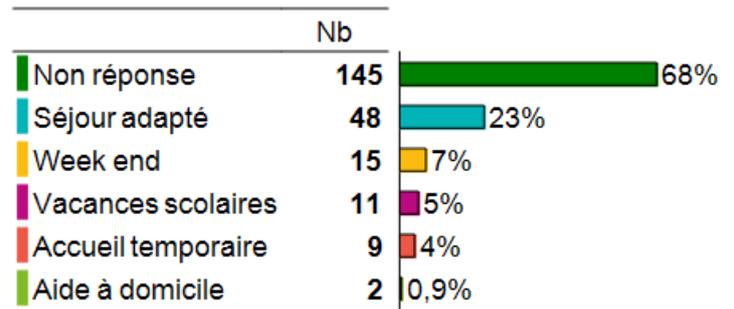
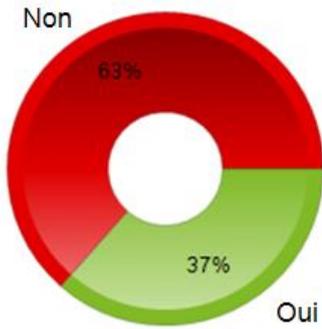


Les répondants sont-ils bien informés des moyens mis à leur disposition pour faire valoir leur droit au répit ?

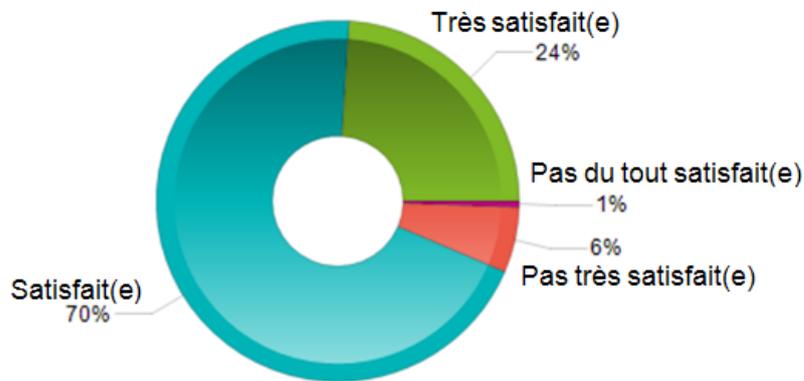


Les répondants ont-ils besoin de solliciter ces moyens ?

Types de répit souhaités



Prise en compte des attentes des répondants par le service

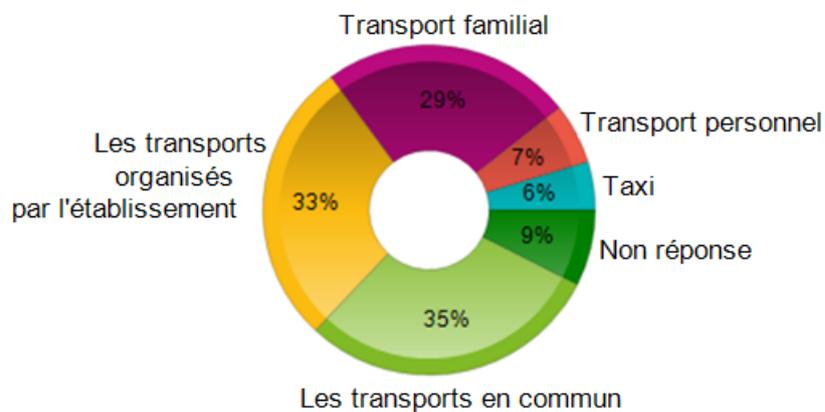


9 répondants sur 10 déclarent être satisfaits de l'accompagnement de l'établissement ou du service dans leurs démarches administratives et juridiques.

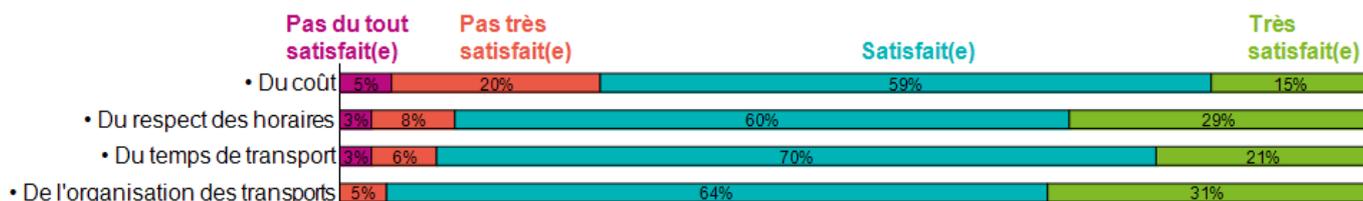
Services et prestations

TRANSPORT

Les moyens de déplacement des personnes accueillies



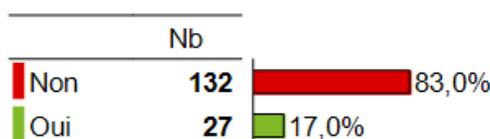
Satisfaction des répondants vis-à-vis des transports organisés par le service ou l'établissement



Commentaires : « concernant les transports: l'organisation du circuit oblige une réserve, ne donne pas satisfaction (durée et horaires du trajet). » [CAJ les Embruns]

RESTAURATION

Connaissance des menus



Satisfaction des répondants vis-à-vis des menus



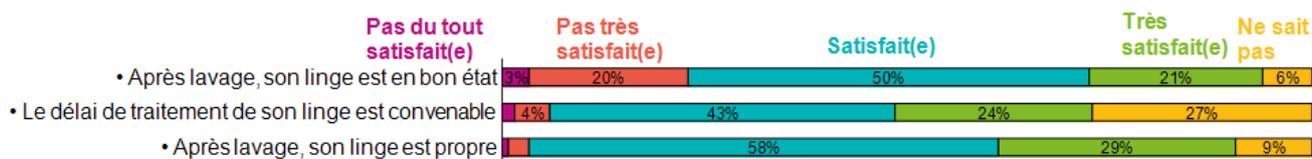
Plusieurs répondants expriment leurs souhaits de connaître les menus : « j'aimerais connaître les menus de la semaine » ; « avoir les menus au mois pour pouvoir équilibrer à la maison » [CAJ les Embruns] ; « nous ne les connaissons qu'après coup » [FV l'Orée des Balmes] ; « faire participer davantage les parents dans les commissions menus » [FV la Platière].
 2 répondants sur 10 estiment que les repas ne sont pas équilibrés et évoquent les quantités : « repas pas très équilibrés pour des jeunes qui font peu d'exercice.... Trop copieux » ; « mon fils me dit souvent qu'il n'a pas le droit de se resservir et que ne n'est pas super bon » [CAJ les Embruns] « pas équilibré, prise de poids » ; « on remarque une tendance à l'obésité de nombreux résidents » [FH le Verger] ; « manque en général de fruit de saison » [FV la Gaieté] même si un autre parent nuance : « le personnel de l'établissement a porté une attention particulière au suivi d'un régime alimentaire amaigrissant de mon enfant ». [FH la Gaieté].

LINGERIE

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



Satisfaction des répondants concernant l'état du linge

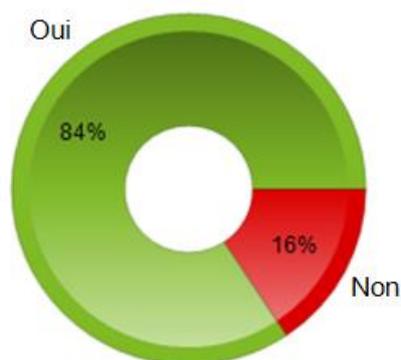


« C'est une collectivité, on ne peut pas demander le même service qu'à la maison, produits sans doute plus agressifs donc le linge s'abîme plus vite, mais c'est un bon service » (FV Henri Thomas); « très bien pour une collectivité » (FH Jodard.); « il faudrait que le linge soit trié pour éviter les accidents de lavage... »; « un peu de repassage ne serait pas superflu pour certains vêtements » (FV la Gaieté); « linge qui disparaît et ne revient jamais ! » (FV la Platière).
Plusieurs répondants précisent que « la personne accueillie entretient aussi ses vêtements elle-même » (FH Jodard).

Environnement et conditions matérielles

ESPACES DE VIE COLLECTIFS

Accès des répondants aux locaux

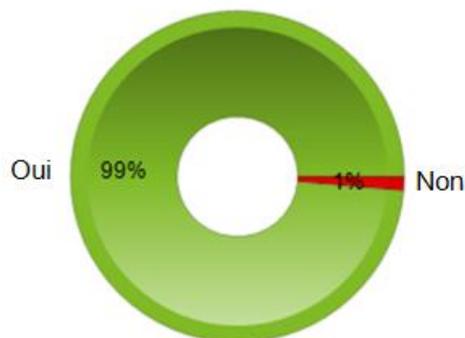


Avis des répondants sur les locaux

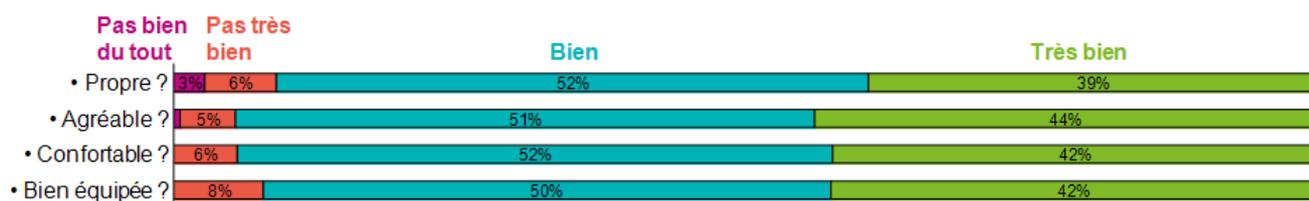


LA CHAMBRE

Accès des répondants à la chambre



Avis des répondants sur la chambre



Suivants les établissements neufs et les plus anciens, on note une importante différence de ressenti. Logiquement les répondants dont les proches sont accompagnés aux foyers Jodard et à la Résidence Plurielle sont très satisfaits des locaux. Les répondants d'Henri Thomas, la Gaieté, l'Orée des Balmes, la Goutte d'Or et le Verger relèvent pour certains l'exiguïté des chambres, l'absence de salle de douche privative ou la vétusté des locaux.

Participants

Etablissements/services	Nombre répondants	Taux de retour
SAVS La Goutte d'Or	0	0 %
SAVS Pluriels	1	3 %
SAVS Santy	0	0 %
SAVS de Thizy	2	7 %
AJ Corne à Vent	5	36 %
AJ La Goutte d'Or	3	27 %
AJ La Roche Batie	4	13 %
AJ Les Embruns/L'Orée des Balmes	15	58 %
AJ Les Tournesols	0	0 %
AJ Parilly	20	20 %
AJ Santy	0	0 %
FH L'Étape	12	44 %
FH La Gaieté	15	71 %
FH La Goutte d'Or	3	8 %
FH Le Grand Large	3	12 %
FH Henri Thomas	1	13 %
FH Jodard	10	19 %
FH Santy	12	23 %
FH Le Verger	11	55 %
FV L'Étape	8	57 %
FV La Gaieté	18	38 %
FV Henri Thomas	4	13 %
FV L'Orée des Balmes	20	43 %
FV Platière	15	31 %
FV Les Tournesols	6	26 %
FV Le Verger	6	26 %
Domicile collectif Les Madeines	2	8 %
Domicile collectif Plurielle	14	27 %
Domicile Collectif Santy	2	14 %
TOTAL	213	24%

* taux de participation calculé d'après les présences des personnes accompagnées au 1^{er} septembre 2016