

Enquête de satisfaction



Adapei 69

MÉTROPOLE DE LYON ET RHÔNE

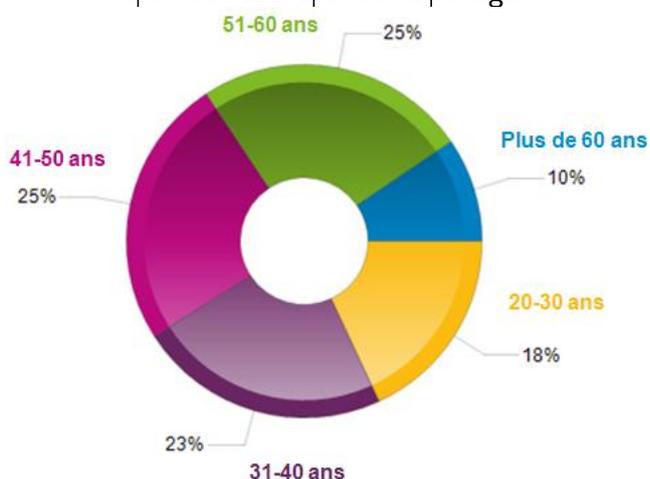
Synthèse « personnes accueillies – Adultes » Etablissements et services médicalisés

Contexte de l'enquête

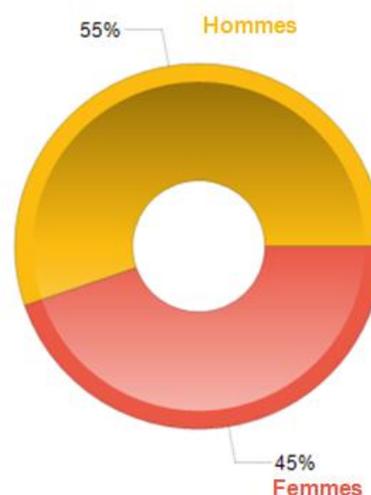
Période de passation des questionnaires	juin à septembre 2016
Nombre de répondants	105
Taux de retour global	26%* <i>confère p. 10</i>

Données générales

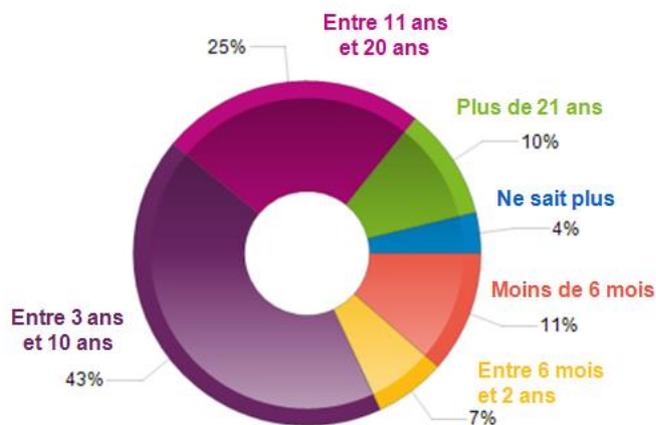
Répartition des répondants par âge



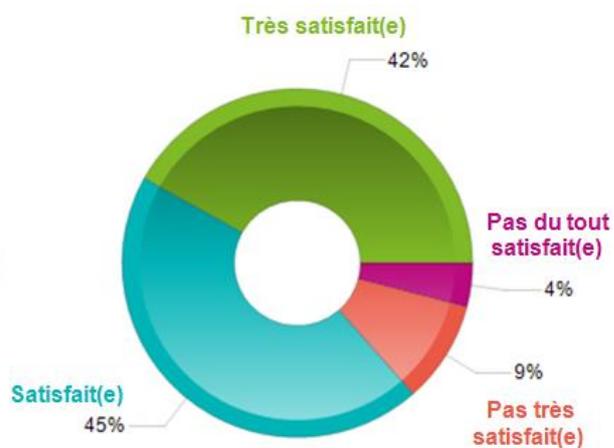
Sexe des répondants



Ancienneté dans l'établissement



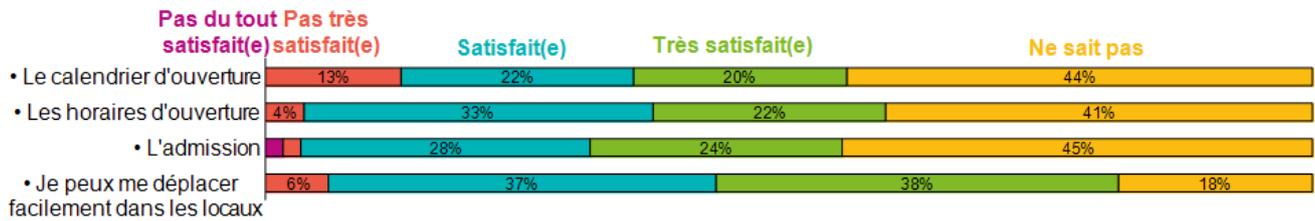
Satisfaction globale



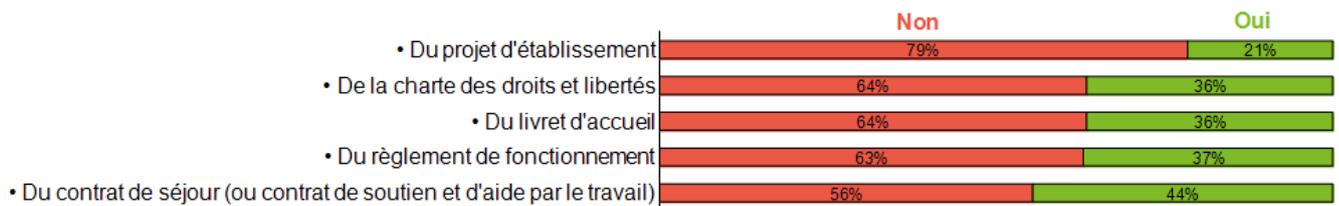
Près de 9 répondants sur 10 sont satisfaits d'être accompagnés dans un établissement ou service de l'Adapei 69.

Accueil, admission et communication

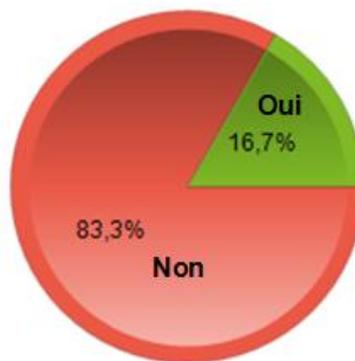
Satisfaction des personnes accueillies vis-à-vis de l'admission, du calendrier et des horaires d'ouverture



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



Connaissance des personnes accueillies du rôle de ces documents



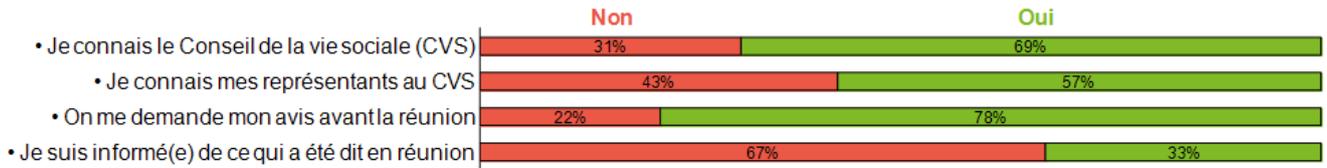
Les personnes interrogées sont globalement très satisfaites des modalités d'accueil proposées par les établissements et services. Le calendrier d'ouverture reste l'élément qui regroupe le plus d'insatisfaits. Les outils de la loi 2002 sont peu identifiés : environ un tiers des répondants déclarent les connaître. Le contrat de séjour est le document le mieux identifié.

Connaissance des personnes accueillies de leur projet personnalisé



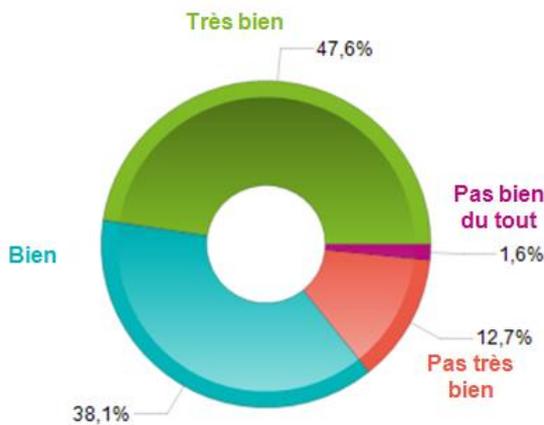
Plus de 8 répondants sur 10 déclarent connaître leur projet personnalisé et y participer. Si près d'un tiers des répondants estiment que l'établissement ou le service ne répond pas à leurs demandes, ils sont près de 9 sur 10 à estimer être entendus.

Connaissance des personnes accueillies du Conseil de la Vie Sociale

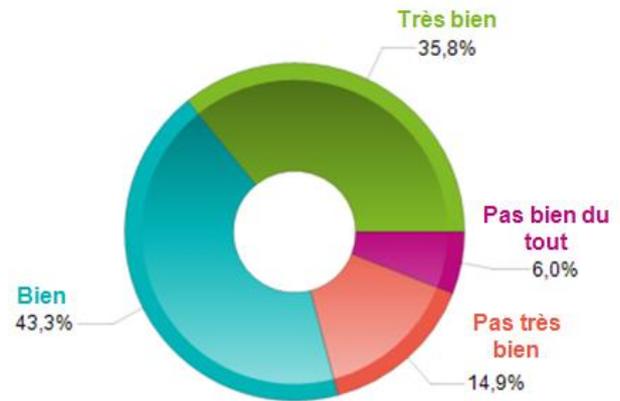


Globalement, plus d'un tiers des répondants déclarent connaître le CVS et être consultés avant les réunions. Ils sont un peu moins nombreux à déclarer connaître leurs représentants. Une résidente du FAM de l'Orée des Balmes précise être « *bien contente des représentants* ». Les 2/3 des répondants estiment en revanche ne pas être informés de ce qui a été dit en CVS.

Les personnes accueillies considèrent-elle être bien informées de ce qu'il se passe dans l'établissement ?



Avis des répondants concernant leur entente avec les autres personnes accueillies

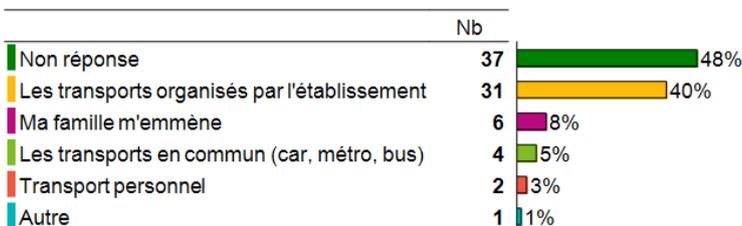


Près de 86% des répondants estiment être bien informés de ce qui se passe dans leur établissement ou services, et près de 80% à bien s'entendre avec les autres personnes accompagnées.

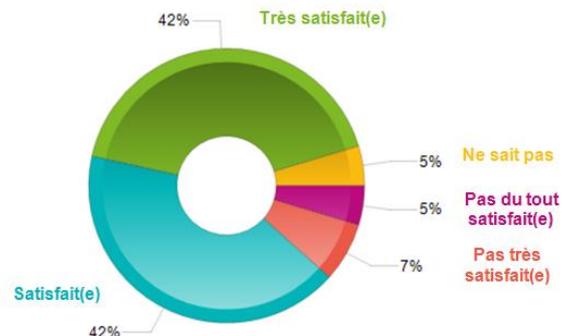
Services et prestations

TRANSPORTS

Les moyens de déplacement des personnes accueillies

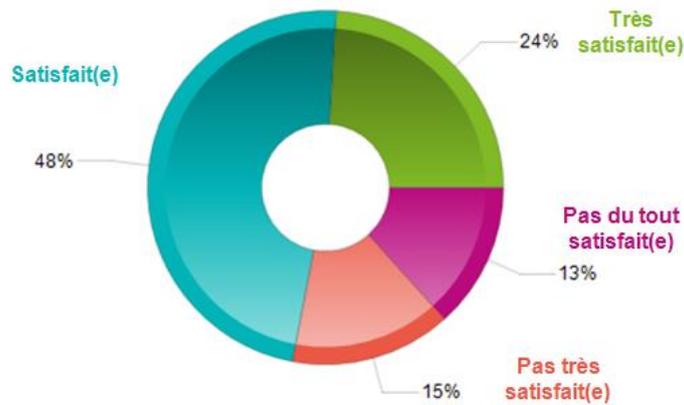


Avis des répondants sur les temps de transport

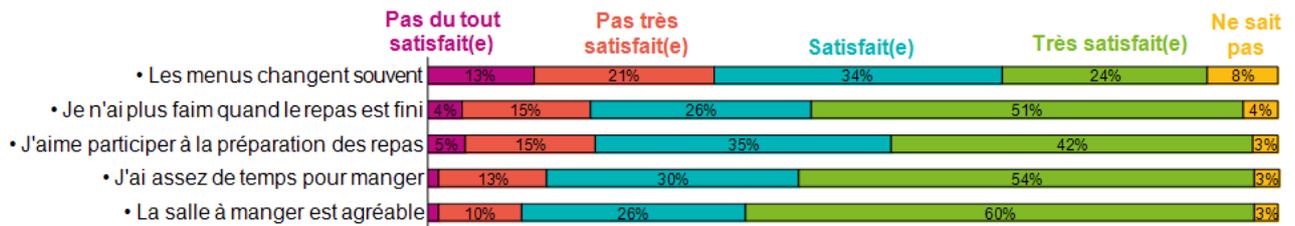


RESTAURATION

Avis général des répondants sur les repas



Satisfaction vis-à-vis des repas



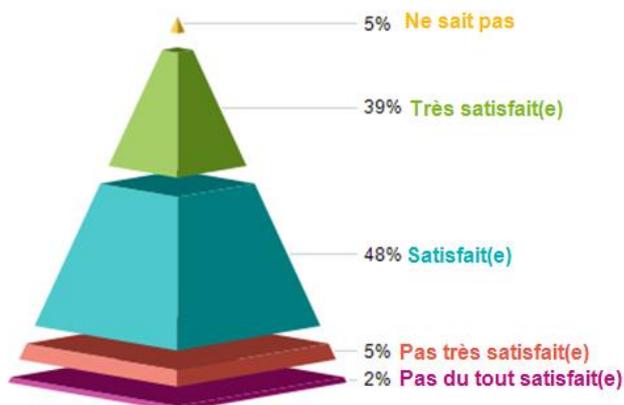
Plus de 7 répondants sur 10 déclarent être satisfaits des repas proposés dans les établissements et services où ils sont accueillis. Le point d'insatisfaction le plus élevé concerne la variété des menus : un tiers des répondants jugent ce point insatisfaisant.

Deux répondants de l'AJM les Griseottes résument : « aimerait un peu plus de variété » ; « pas "tous les jours supers" en ce qui concerne les repas ». Un résident du FAM le Fontalet parle de l'assaisonnement : « Repas pas assez épicés : c'est nature » et un autre du FAM de l'Orée des Balmes de la variété des menus pour les régimes : « Des fois ça manque avec les régimes, on peut pas manger comme les autres, c'est difficile. Ce sont souvent les mêmes choses qui reviennent. J'aimerais bien de temps en temps qu'on prépare nous même les repas ».

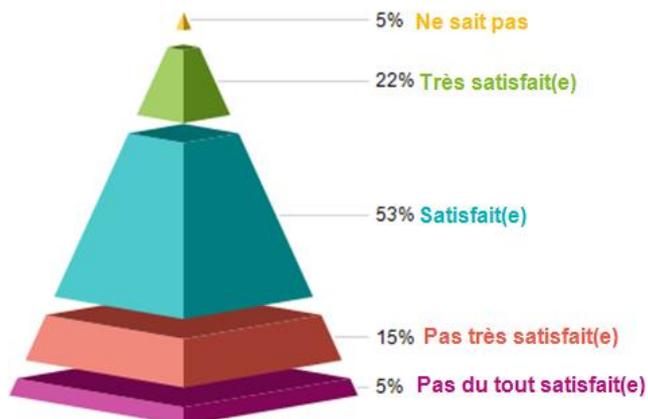
Environnement et conditions matérielles

LINGERIE

Avis des répondants sur la propreté de leur linge



Avis des répondants sur l'état de leur linge



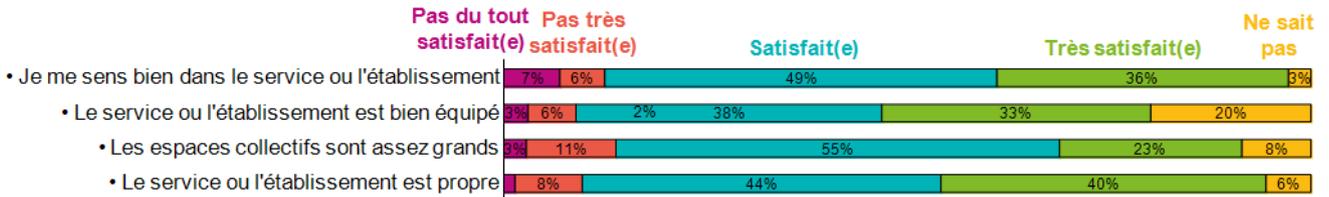
Avis des répondants sur la rapidité de retour de leur linge



Les répondants sont globalement très satisfaits de l'entretien de leur linge. 1/3 des personnes interrogées précisent toutefois trouver le délai de traitement de leur linge trop long. Des résidents du FAM le Fontalet précisent : « Linge lavé également en famille. C'est trop long pour le récupérer » ; « Parfois ça paraît long (surtout le week-end) ». Un répondant précise : « ils se trompent ». Un résident du FAM de l'Orée des balmes reconnaît : « J'ai déjà des affaires qu'on a pas retrouvés, et aussi des vêtements qui étaient encore tâchés. Mais on en a déjà parlé ».

ESPACES DE VIE COLLECTIFS

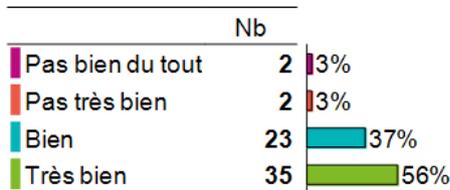
Avis des répondants sur les espaces de vie collectifs



85% des répondants déclarent bien se sentir dans l'établissement ou le service et sont satisfaits des locaux.

LA CHAMBRE

Les répondants se sentent-ils bien dans leur chambre ?



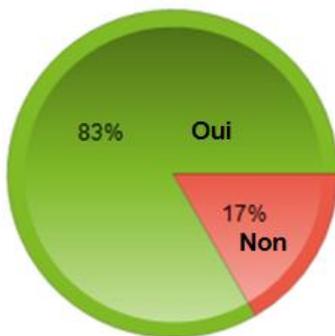
Les répondants ont-ils pu décorer leur chambre ?



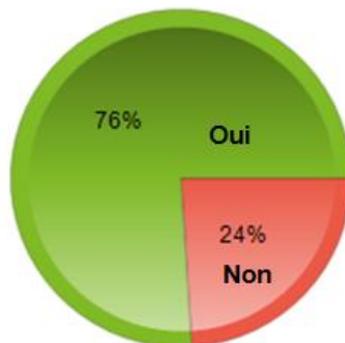
Les répondants participent-ils à l'entretien de la chambre ?



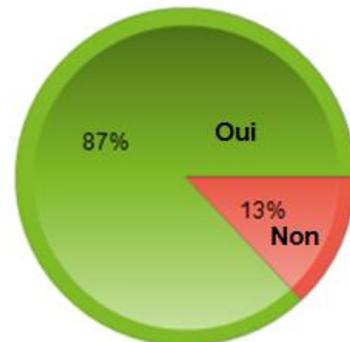
Les répondants peuvent-ils aller à la salle de bain quand ils ne souhaitent ?



Les répondants peuvent-ils laisser leurs affaires dans la chambre sans avoir peur qu'on les vole ?



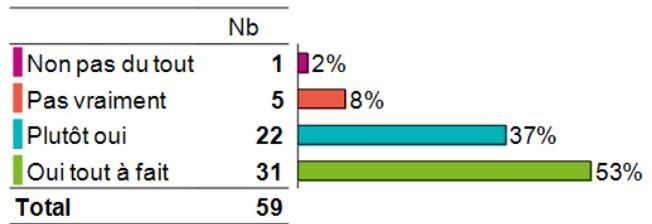
Les répondants peuvent-ils recevoir leurs amis et leur famille ?



Les répondants peuvent-ils communiquer avec des personnes extérieures ?



Les répondants se sentent-ils en sécurité ?



Pour les répondants accueillis dans les établissements médicalisés avec hébergement, 9 sur 10 déclarent bien se sentir dans leur chambre. Plus de 8 répondants sur 10 déclarent pouvoir accéder à la salle de bain quand ils le souhaitent. Plus de l'a moitié déclare participer à l'entretien de leur chambre, un résident du FAM de l'Orée des Balmes précise : « pour le ménage dans la chambre je ne fais pas le gros ménage mais je mets mon linge au sale, je range mes affaires. ».

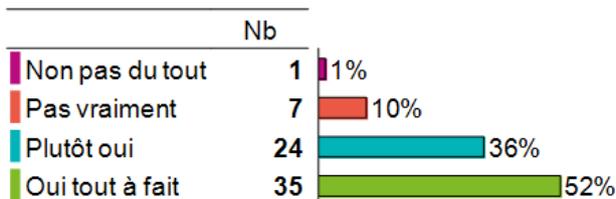
Un quart des résidents ayant répondu confient avoir peur des vols de leurs affaires personnels.

9 répondants sur 10 estiment pouvoir communiquer avec leurs proches et les recevoir.

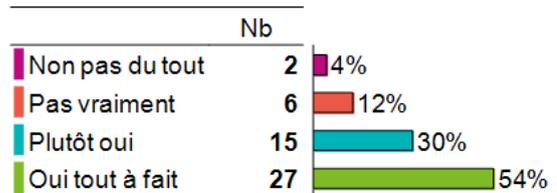
Accompagnement

SOUTIEN ET LIBRE CHOIX

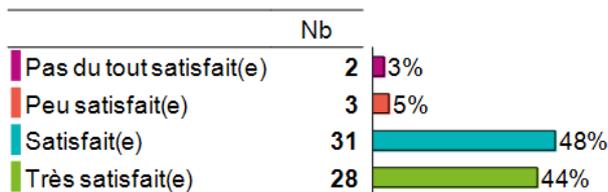
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide en cas de besoin ?



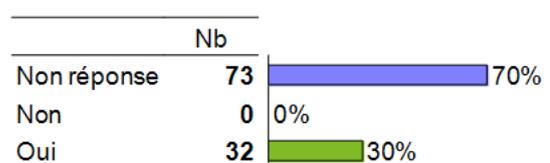
Les répondants savent-ils à qui demander de l'aide la nuit ?



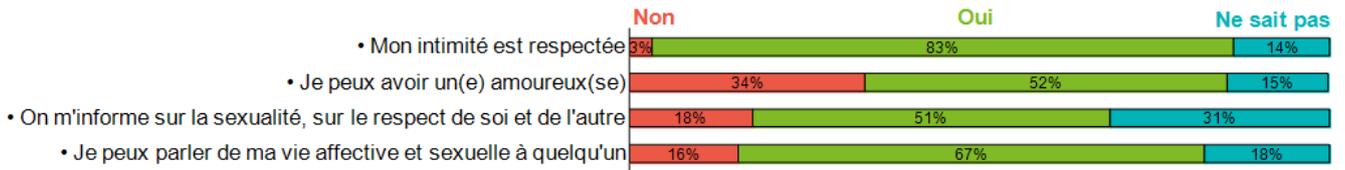
Avis des répondants concernant l'aide qu'ils reçoivent



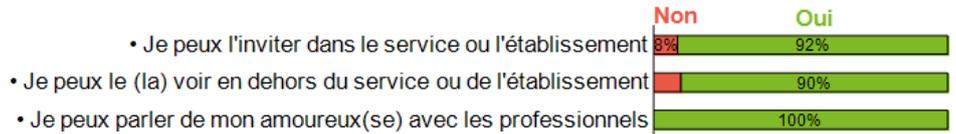
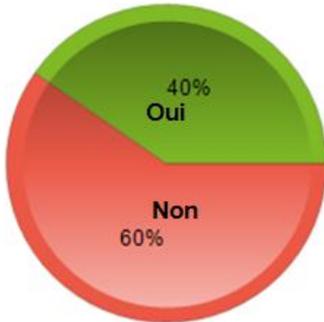
Avis des répondants concernant le respect de leur religion



Avis des répondants concernant leur vie intime et affective



Les répondants ont-ils un(e) amoureux(se)



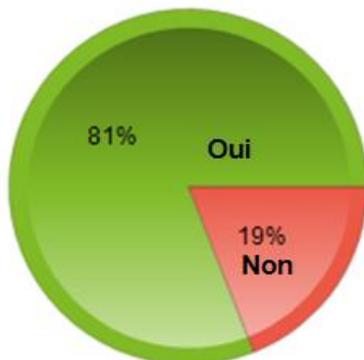
Si les résidents identifient mieux les professionnels qu'ils peuvent solliciter la journée que la nuit, ils sont tout de même plus de 8 sur 10 à identifier ces derniers. Les répondants sont plus de 9 sur 10 à déclarer être satisfaits de l'aide apportée.

Les répondants se sentent libres et respectés : la quasi-totalité estime que leur religion et leur intimité sont respectées. Un tiers des répondants estiment cependant ne pas pouvoir avoir un amoureux. Un résident du FAM de la Gaieté confie : « je n'ai pas la parole, il est alors difficile pour moi d'exprimer mes envies et besoins affectifs ».

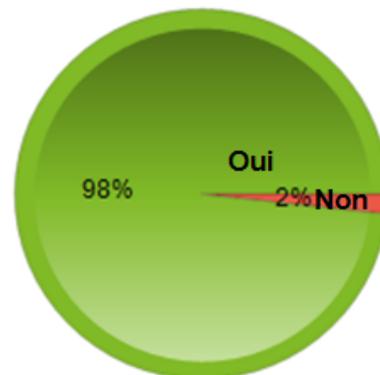
Certains répondants sont gênés par ces questions et ne souhaitent pas répondre « sexualité : j'ai pas envie de répondre » ; « parler de sexualité c'est gênant » (AJM Grisemottes). D'autres sont gênés mais avouent vouloir parfois aborder le sujet, comme le précise un résident du FAM de la Gaieté : « c'est difficile pour moi de parler de sexualité. Je n'ose pas venir voir les éducateurs, je ne sais pas comment m'y prendre ». Un résident du FAM de l'Orée des Balmes précise quant à lui : « Je suis plus à l'aise à discuter dans le bureau que devant les autres ou avec ma famille ».

ACCOMPAGNEMENT MEDICAL ET PARAMÉDICAL

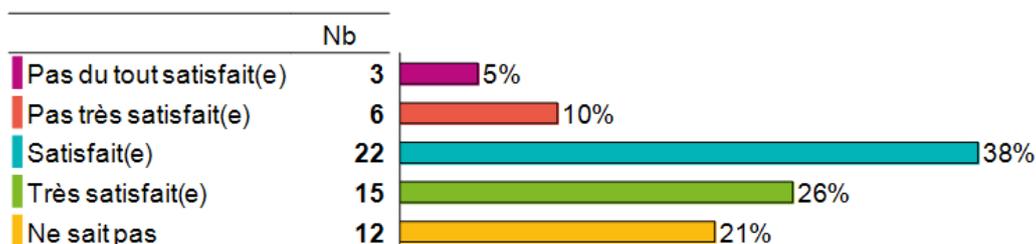
Les répondants considèrent-ils que leur suivi médical est assuré par l'établissement ?



Les répondants considèrent-ils pouvoir être aidés s'ils le demandent (prise de médicaments, rdv médicaux) ?



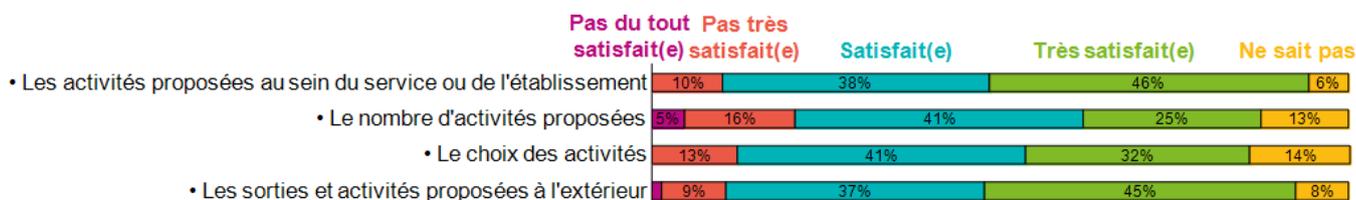
Satisfaction des répondants vis-à-vis des explications données sur leur santé



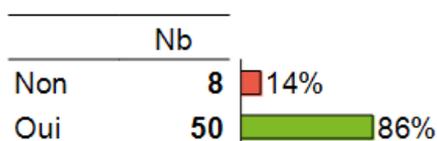
Logiquement pour ce type d'établissement, plus de 8 répondants sur 10 estiment que leur suivi médical est assuré par le service ou l'établissement. La quasi-totalité estime qu'ils peuvent être accompagnés pour toutes questions médicales s'ils le souhaitent. 64% des répondants déclarent être satisfaits des explications données concernant leur santé.

ACTIVITÉS

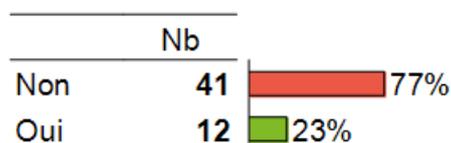
Les répondants considèrent-ils qu'on les aide à apprendre à faire des choses seuls ?



Les répondants considèrent-ils qu'on les aide à apprendre à faire des choses seuls ?



Les répondants font-ils des activités seuls en dehors de l'établissement ?



84% des répondants sont satisfaits des activités proposées par l'établissement ou le service. Le point qui concentre le plus d'insatisfaction (21%) est le nombre d'activités proposées.

20% des répondants déclarent faire des activités seuls en dehors de l'établissement. Ce taux faible est lié en partie au profil des personnes accueillies en FAM et AJM et à la situation géographique de l'établissement ou du service.

Participation

D'après les présences au 1^{er}/09/2017 :

	nombre retours	taux retours
L'AJM Les Grisemottes / Le Fontalet	6	100%
L'AJM L'Ombelle	9	38%
L'AJM La Rose des Sables	0	-
Le FAM Le Fontalet	56	100%
Le FAM La Gaieté	25	100%
Le FAM L'Orée des Balmes	9	25%
Le FAM La Rose des Sables	0	-
Le FAM Les Tournesols	0	-
La MAS Jolane	0	-
La MAS Paul Mercier	0	-
La MAS Soleil	0	-
TOTAL	105	2,6%