

# Enquête de satisfaction



2019



# Page 3

## SYNTHÈSE GÉNÉRALE

- Objectif
- Méthodologie
- Résultats
- Conclusion

# Page 6

## PÔLE ENFANCE

- Institut Médico-Educatif
- Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile

# Page 15

## PÔLE TRAVAIL

- ESAT de Dozulé
- ESAT de Dives/Mer
- ESAT de Troarn

# Page 30

## PÔLE SOINS

- Foyer d'Accueil Médicalisé
- Maison d'Accueil Spécialisée

# Page 38

## PÔLE HEBERGEMENT

- Foyer d'hébergement
- Foyer Occupationnel
- Service d'Activités de Jour et d'Hébergement
- Service d'Accompagnement et de Suivi en Logement Autonome

# Sommaire

# Synthèse de l'enquête 2019

## Conclusion

Les usagers sont satisfaits à 77% des services proposés par les établissements et services de l'association et les familles à hauteur de 83%. Le professionnalisme et la qualité d'accueil des équipes participent probablement à cette bonne évaluation.

En revanche, il faudrait que les projets personnalisés soient rendus plus accessibles aux usagers et aux familles, tant au niveau de l'explication des objectifs que de l'avancée des actions. Une uniformisation des pratiques inter-établissements relatives aux projets personnalisés pourrait être un outil pour un meilleur accompagnement.

Les établissements et services sont sur la voie de l'ouverture à l'extérieur dont les effets devront être mesurables en 2020.

L'objectif de l'enquête est d'évaluer annuellement le taux de satisfaction des usagers et des proches afin d'adapter au mieux nos organisations à leurs attentes. 327 usagers et 118 familles ont répondu au questionnaire.

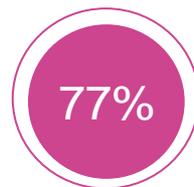
## Méthode

Entre septembre et novembre 2019, les professionnels ont recueilli à partir d'un questionnaire de satisfaction, les réponses des usagers au cours d'un entretien individuel. Des pictogrammes permettent d'illustrer la satisfaction plus ou moins forte des usagers sur une échelle de 1 à 4. En même temps, les familles et proches des usagers ont reçu par voie postale un questionnaire de satisfaction standardisé qu'ils ont retourné auprès de l'établissement concerné, avec la même échelle de satisfaction de 1 à 4.

## Résultat

Les résultats montrent une satisfaction constante depuis trois années envers l'accueil, les professionnels et l'accompagnement.

Les élections CVS sont en cours dans les établissements, ce qui permettra d'évaluer efficacement l'évolution de la satisfaction des usagers et familles lors de l'enquête 2020, même si le travail déjà engagé se fait ressentir sur l'ensemble de l'item « participation à la vie de l'établissement » qui est en augmentation sur l'enquête usagers.



Taux de satisfaction 2019  
des usagers



Taux de satisfaction 2019  
des familles

# Les professionnels

Depuis trois années consécutives, la satisfaction vis-à-vis de l'accueil et des professionnels est très élevée et semble constituer un atout fort aussi bien pour les usagers (figure 1) que pour les familles. L'écoute et la disponibilité des professionnels obtiennent un taux de satisfaction remarquable.

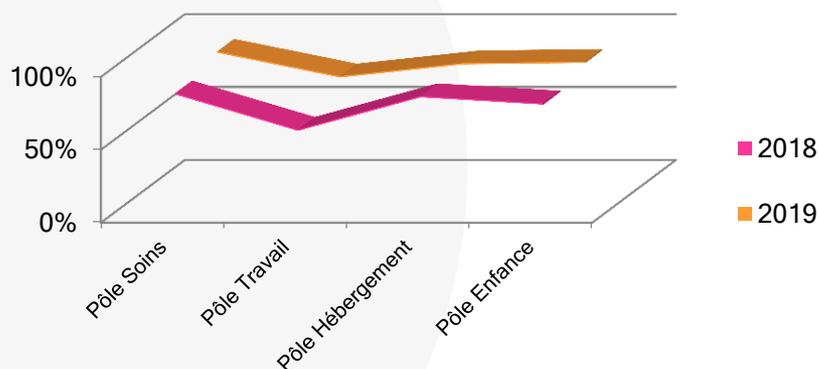


Figure 2 Satisfaction des usagers concernant l'item *Vie à l'extérieur*

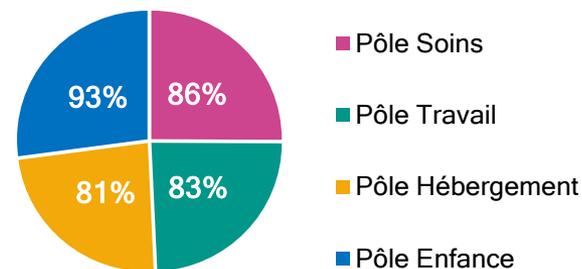


Figure 1 Satisfaction des usagers concernant l'item *Professionnels*

# L'ouverture à l'extérieur

Les satisfaction des usagers sur leur vie à l'extérieur de la structure ou du service s'est améliorée cette année sur les 4 pôles (figure 2). La vie à l'extérieur comprend les activités effectuées à l'extérieur de la structure et le sentiment d'inclusion dans la ville. Le travail effectué par les professionnels autour de l'inclusion se fait ressentir auprès des bénéficiaires.

# La participation à la vie de l'établissement

Grâce au renouvellement des membres du Conseil de la Vie Sociale de chaque établissement, le taux de satisfaction des usagers est en légère hausse pour 2019 (figure 3). Un travail global de questionnement et des modalités de fonctionnement de cette instance est mené au cours de l'année 2019. Le réel impact de ce travail devrait se faire ressentir sur les résultats de la prochaine enquête de satisfaction.

Même si le taux de satisfaction pour les familles est meilleur et ne descend pas en dessous de 74%, la volonté associative d'associer davantage les familles devrait se faire ressentir en 2020, notamment grâce aux formations que suivent les professionnels sur le partenariat avec les familles.

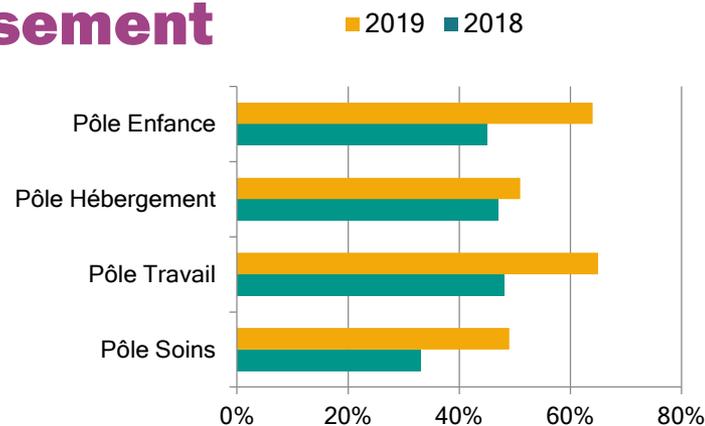


Figure 3 Satisfaction des usagers concernant l'item *Participation à la vie de l'établissement*

## Le projet personnalisé

Les besoins en terme de projet personnalisé identifiés dans l'enquête 2018 ont fait l'objet d'un travail de mise à jour sur chaque pôle tant au niveau des modalités d'actualisation que d'implication des usagers et des familles.

La satisfaction est ainsi cette année en légère hausse côté usagers sur les pôles enfance et hébergement, en recul sur les pôles soins et travail (figure 4). Ce sont les mêmes constats pour les résultats côté familles : satisfaction en hausse sur les pôles enfance et hébergement, satisfaction à la baisse sur les pôles travail et soins.

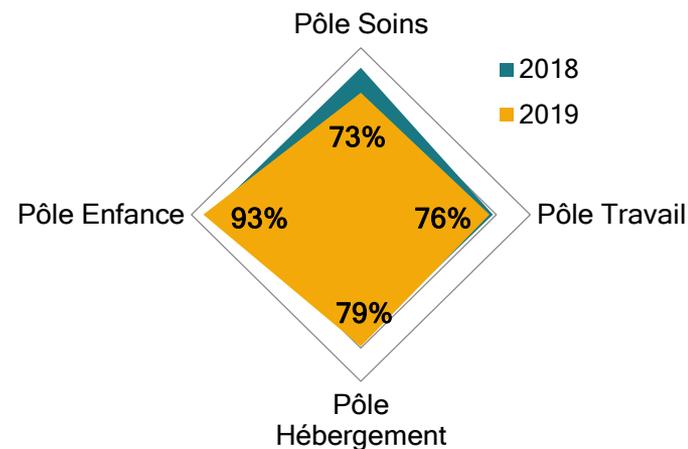


Figure 4 Satisfaction des usagers concernant l'item *Projet Personnalisé*

## Que pensent nos partenaires ?

Même si le taux de retour global est moindre (10% de retour), le taux de satisfaction globale pour tous les pôles confondus s'élève à 83% pour 2019 contre 79% en 2018. Une légère augmentation globale toutefois inégale sur les pôles.

Les partenaires du pôle soins semblent davantage satisfaits cette année passant d'une satisfaction globale de 67% en 2018 à 93% en 2019.

La satisfaction des partenaires du pôle travail est également en hausse de 79% en 2018 à 91%.

La satisfaction partenaires du pôle enfance passe de 80% en 2018 à 43% en 2019, un point de vigilance sera apporté cette année sur les échanges partenaires.

Le taux de satisfaction des partenaires du pôle hébergement est similaire à celui de 2018, à hauteur de 79%.

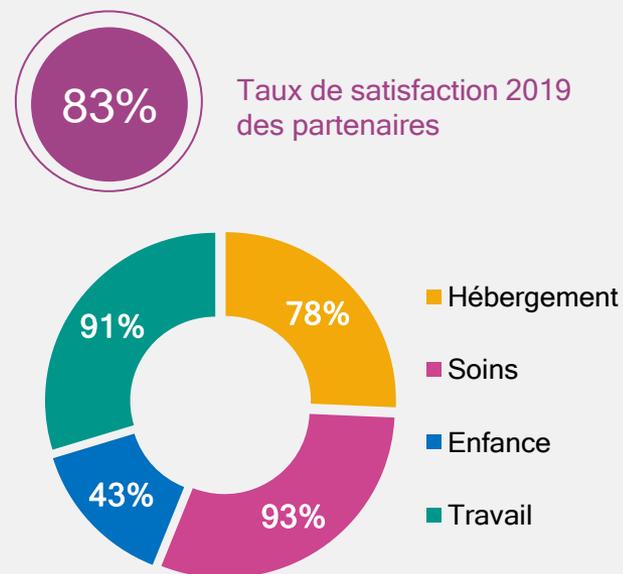
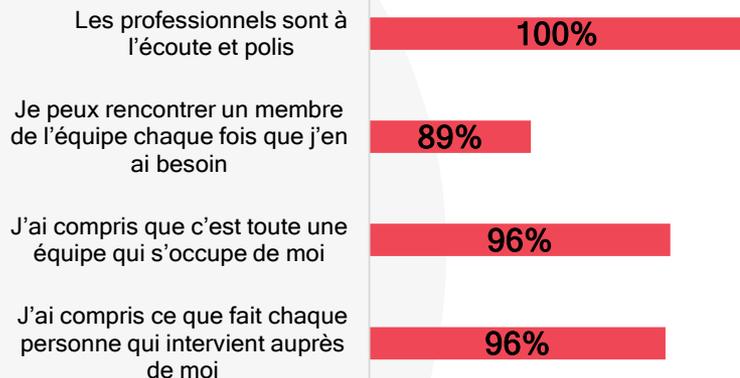
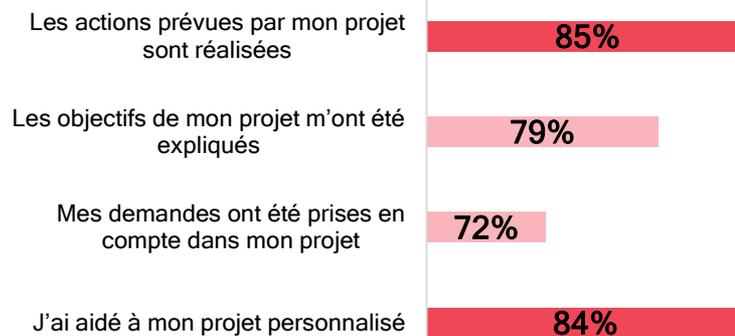


Figure 5 Satisfaction globale des partenaires par pôle

## Les professionnels



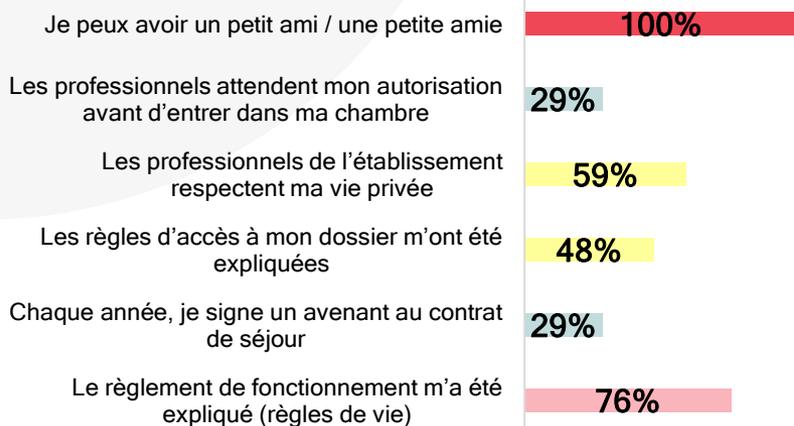
## Le projet personnalisé



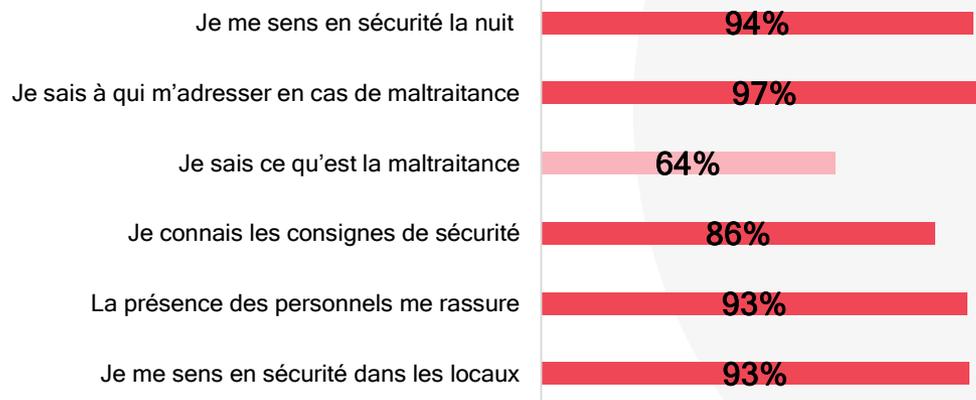
La satisfaction des jeunes par rapport à leur projet personnalisé s'est nettement améliorée. Les jeunes sont satisfaits d'avoir participé à leur projet à hauteur de 84% contre 58% en 2018.

La notion d'intimité est à travailler avec les jeunes.

## Le respect des droits et libertés

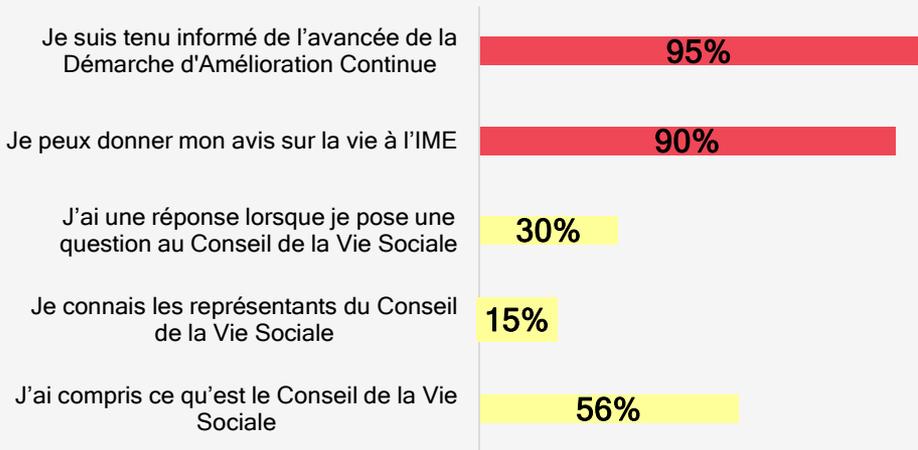


## La sécurité



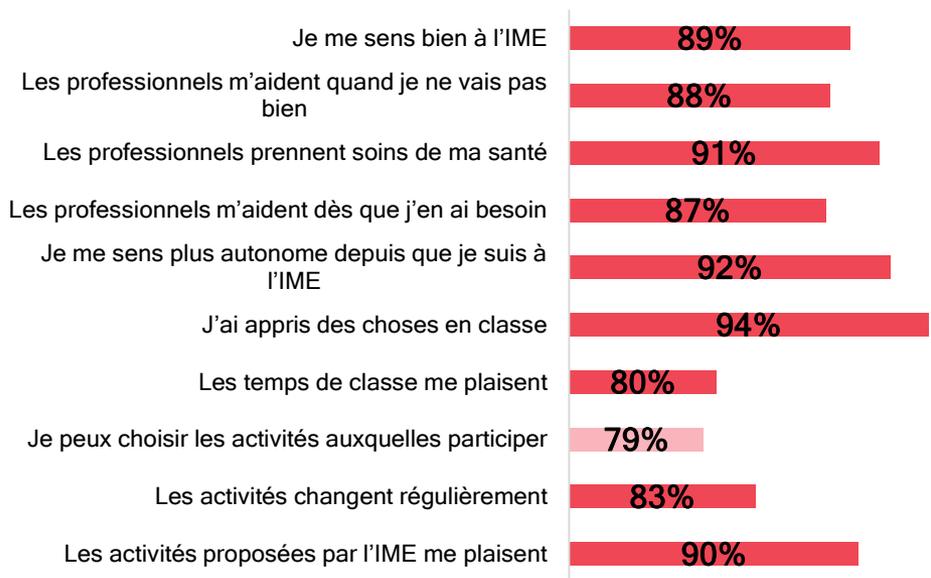
# Participation à la vie de l'établissement

Enquête usagers

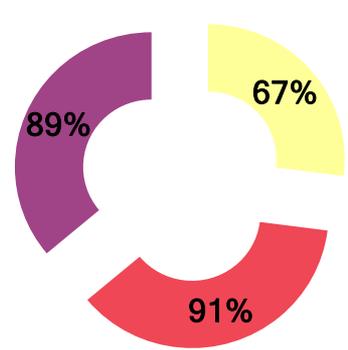


L'établissement travaille auprès des jeunes sur le Conseil de la Vie Sociale, son utilité et son organisation. Davantage de jeunes ont compris ce qu'était le Conseil de la Vie Sociale par rapport à 2018 (56% en 2019 contre 35% en 2018). Les professionnels continuent le travail avec les jeunes sur cette instance tout comme sur l'implication des familles.

## L'accompagnement



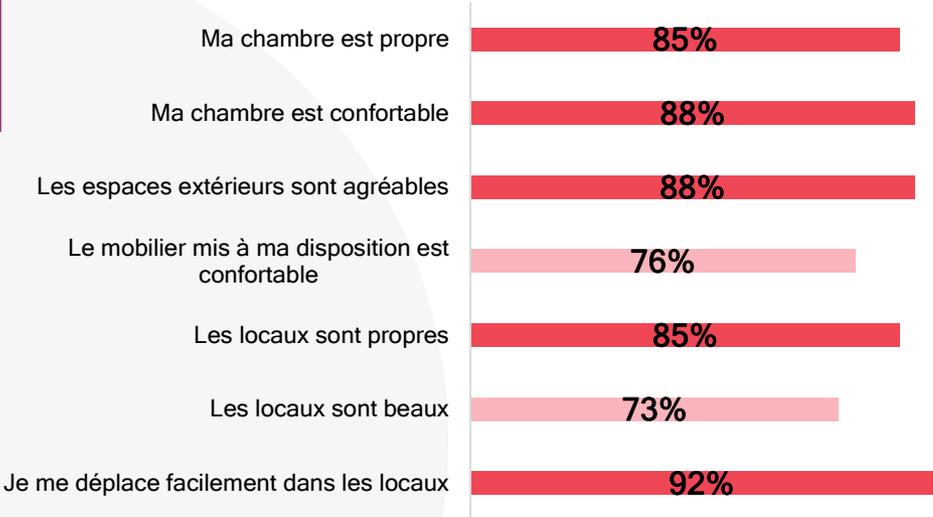
## Vie à l'extérieur



- Le nombre d'activités (éducatives, loisirs) à l'extérieur de la structure est suffisant
- Les activités extérieures proposées me plaisent
- Je me sens accepté par les habitants de la ville

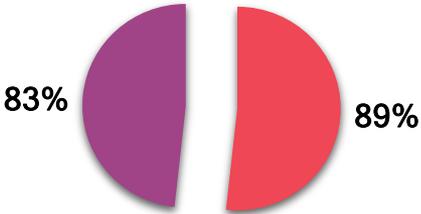
Les jeunes sont très satisfaits de l'accompagnement proposé à l'IME et des acquis. Un renforcement de l'écoute sur les activités se fait ressentir.

## Les locaux



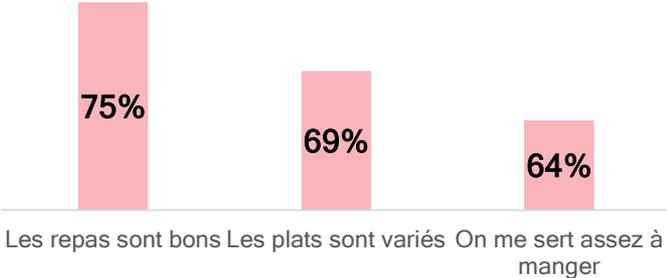
Les locaux semblent être appréciés des jeunes mais si a particularité multi-sites de l'IME n'est pas avantageuse pour l'accompagnement.

## Les Transports



- Je me sens en sécurité lors des transports
- Le chauffeur est à mon écoute

## Les repas

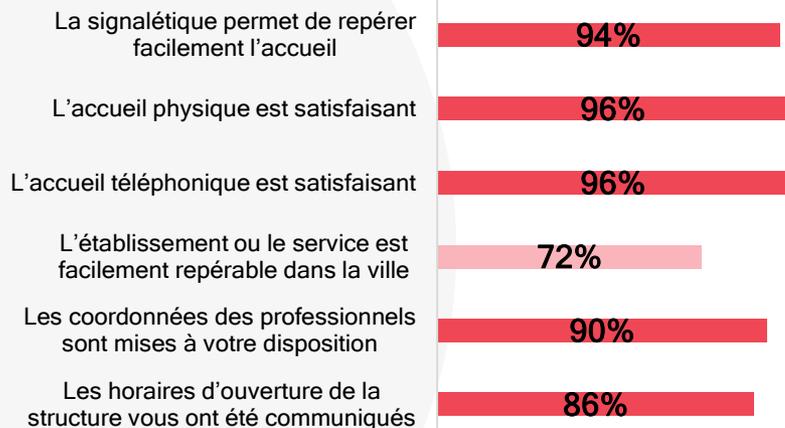


## A retenir

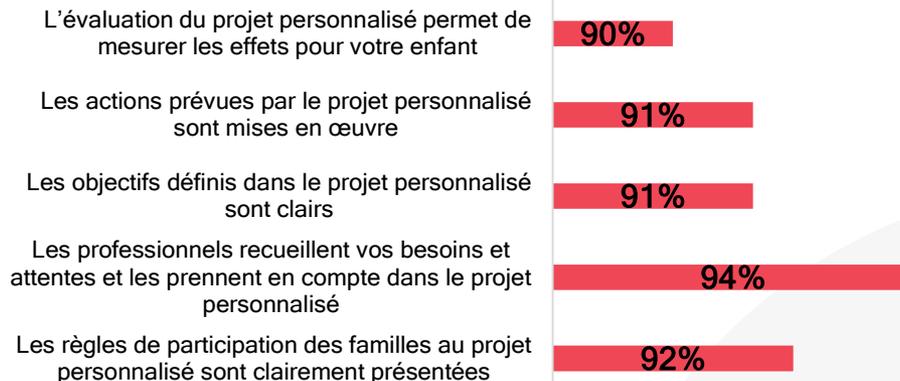
79% de satisfaction des usagers.

Une évolution et une tendance générale à l'amélioration se fait ressentir. La poursuite de la personnalisation et le développement de l'inclusion favorisent encore la satisfaction.

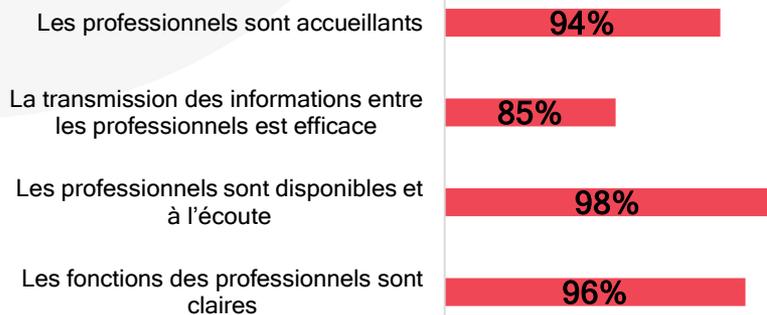
### L'accueil



### Le projet personnalisé

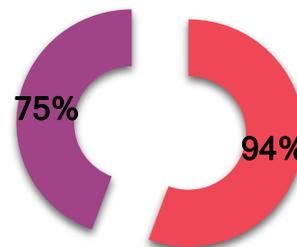


### Les professionnels



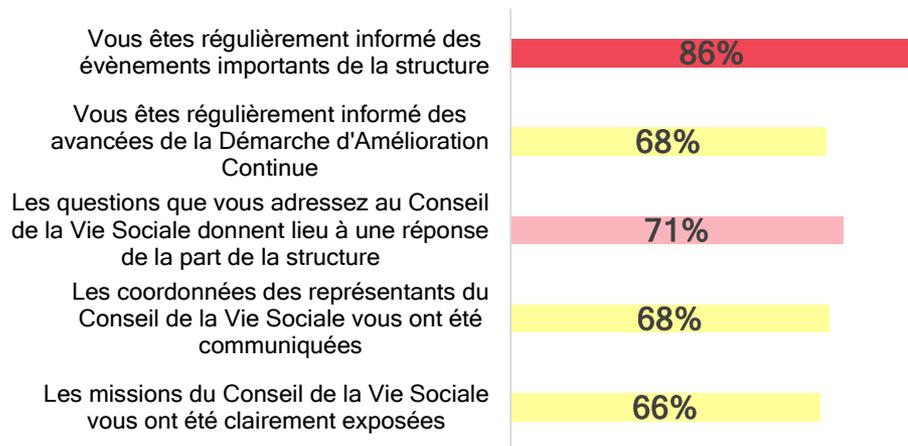
Les familles sont toujours très satisfaites de l'accueil et de la disponibilité des professionnels. La satisfaction autour du projet personnalisé de l'enfant s'améliore et gagne quelques points par rapport à l'enquête 2018. L'implication des familles dans le projet de l'enfant est un point crucial dans la notion de parcours co-construit avec les parents.

### La sécurité



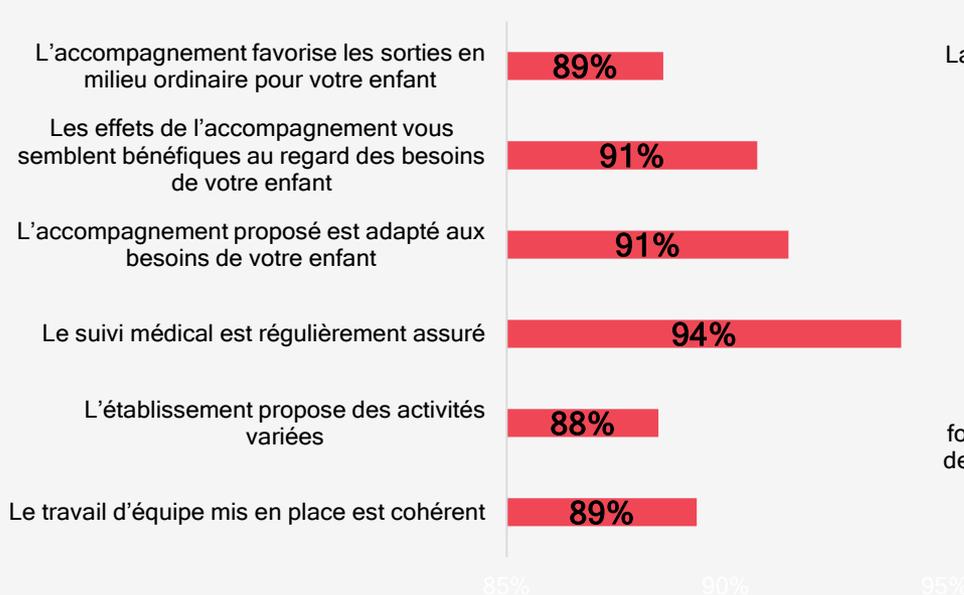
- Vous considérez votre enfant en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

# Participation à la vie de l'établissement

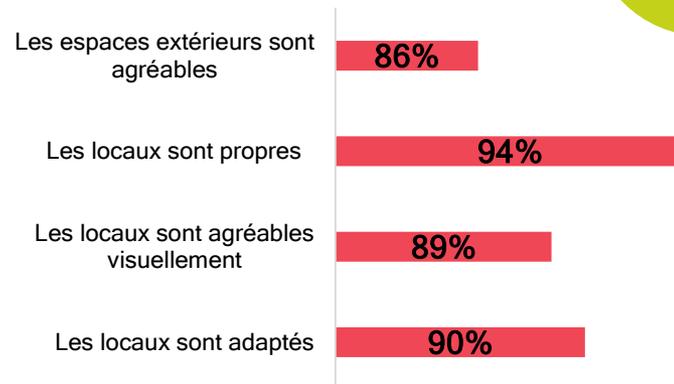


La satisfaction des familles autour du Conseil de la Vie Sociale peine à augmenter, voire diminue par rapport à 2018. Les familles continuent de faire confiance aux professionnels et à l'accompagnement dont elles sont très satisfaites.

## L'accompagnement



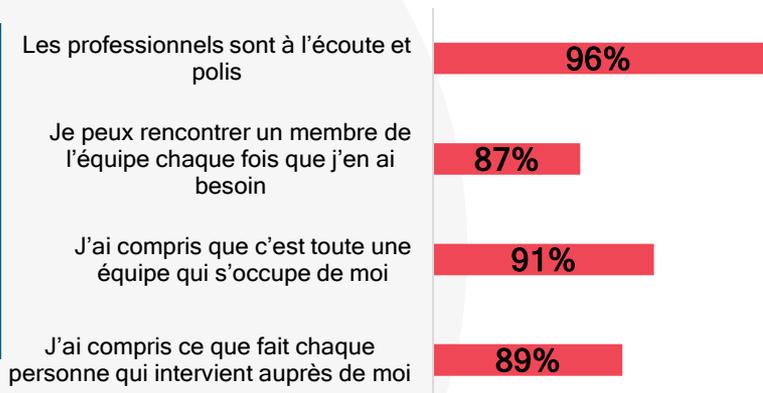
## Les locaux



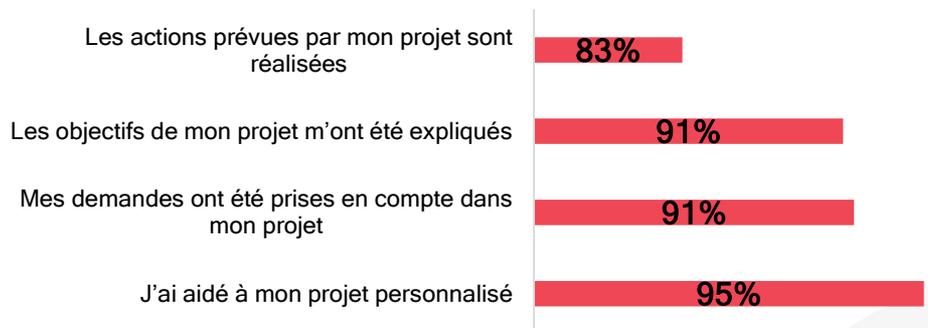
## Le respect des droits et libertés



### Les professionnels



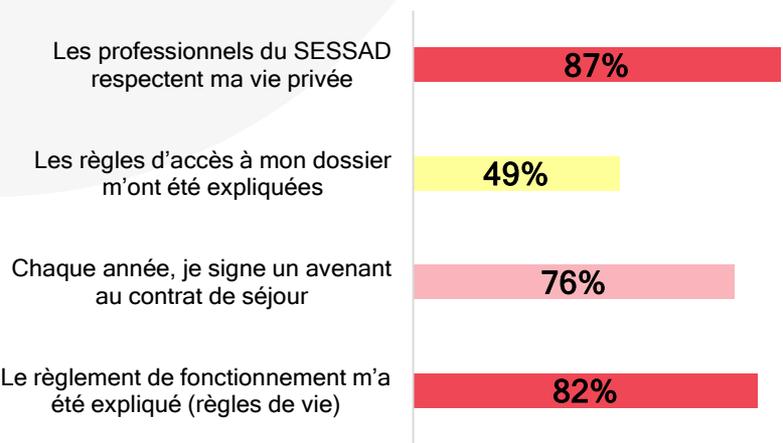
### Le projet personnalisé



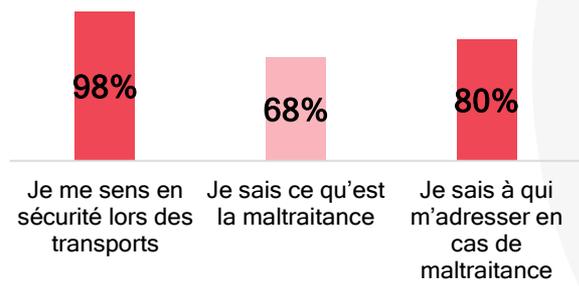
La satisfaction des jeunes par rapport à leur projet personnalisé s'est nettement améliorée. Le jeunes sont satisfaits d'avoir participé à leur projet à hauteur de 95% contre 61% en 2018.

Les règles d'accès au dossier du jeune sont encore à expliciter.

### Le respect des droits et libertés

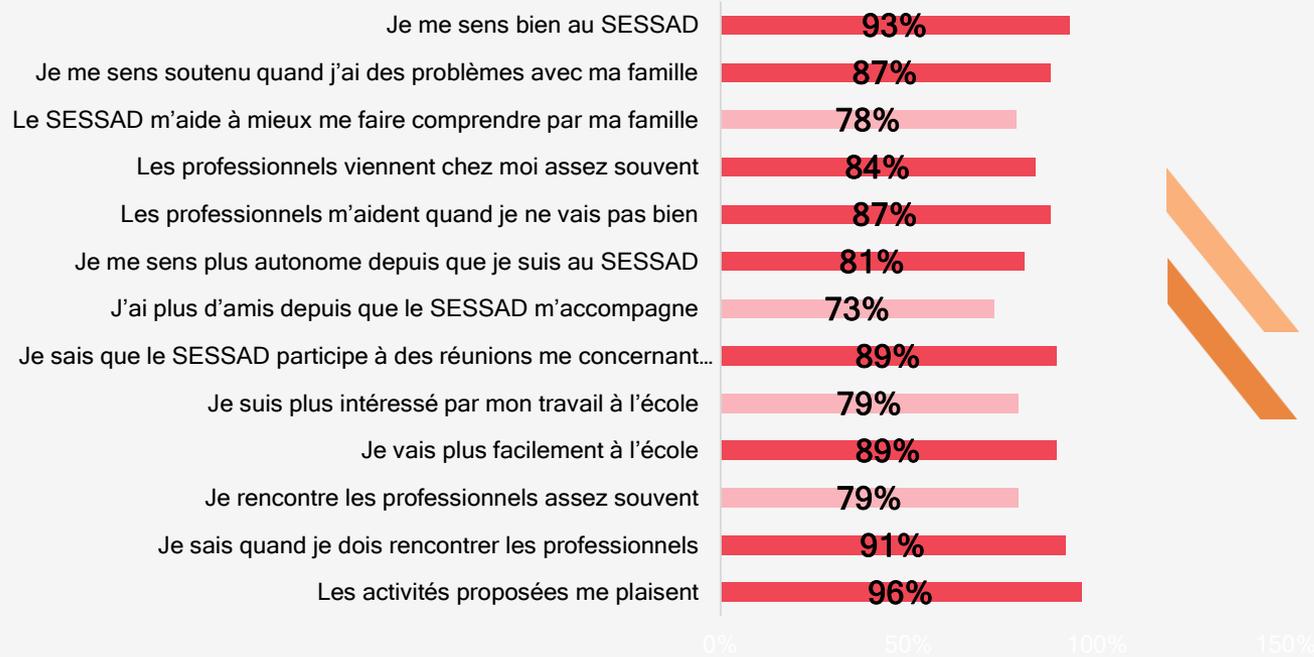


### La sécurité



La notion de bien-être semble mieux assimilée cette année (compréhension à hauteur de 68% contre 57% en 2018).

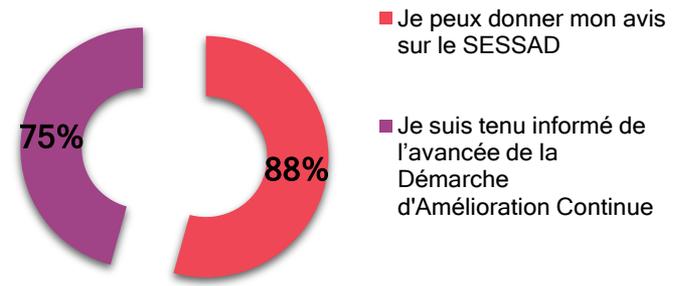
# L'accompagnement



Le taux de satisfaction autour de l'accompagnement reste excellent cette année avec une augmentation de la satisfaction autour du soutien des professionnels.

Les jeunes se sentent soutenus par les professionnels en cas de difficulté avec la famille (87% de satisfaction en 2019 contre 67% en 2018).

# Participation à la vie de l'établissement



## A retenir

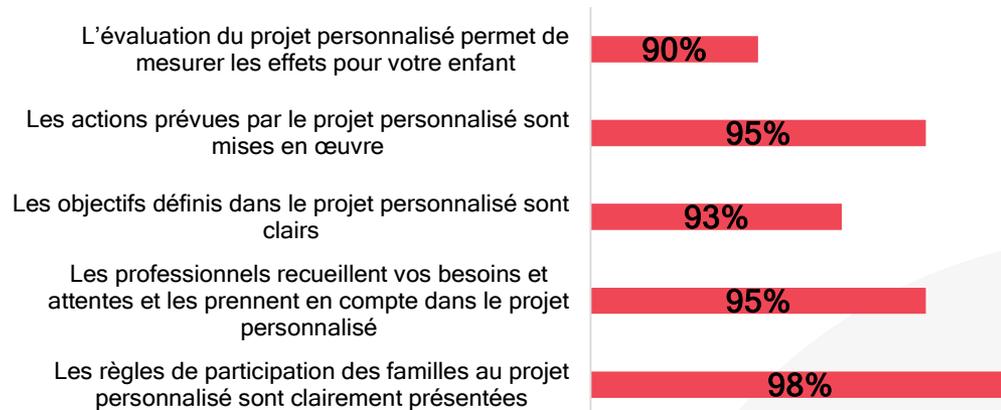
**84% de satisfaction des usagers.**

Les usagers du SESSAD se sentent bien au sein du service, ils apprécient les activités qui leur sont proposées ainsi que le soutien apporté par les professionnels.

### L'accueil

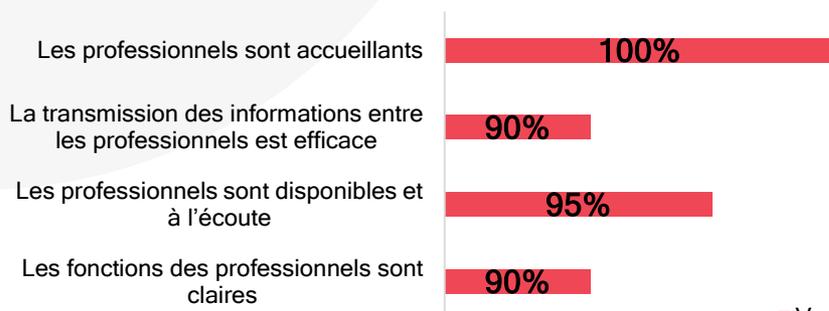


### Le projet personnalisé

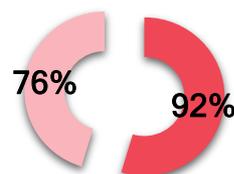


Les familles sont toujours très satisfaites de l'accueil et de la disponibilité des professionnels. La satisfaction autour du projet personnalisé de l'enfant s'améliore et gagne quelques points par rapport à l'enquête 2018.

### Les professionnels

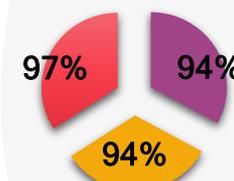


### La sécurité



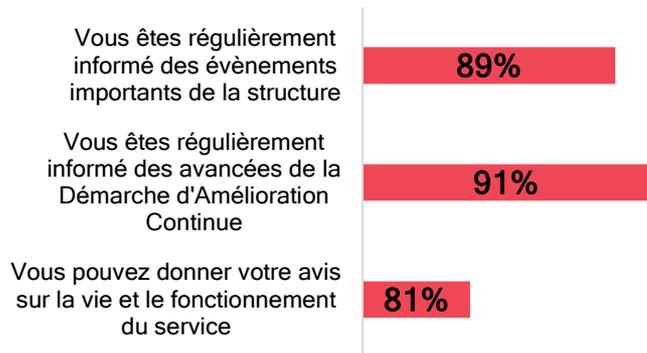
- Vous considérez votre enfant en sécurité lors de ses temps de prise en charge
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

### Les transports

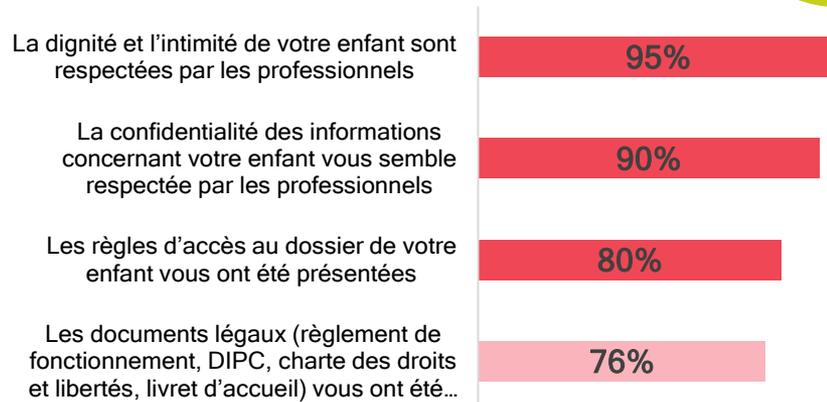


- Les transports sont ponctuels
- Les professionnels chargés d'assurer les transports sont bienveillants
- Considérez-vous votre enfant en sécurité lors des déplacements en véhicule

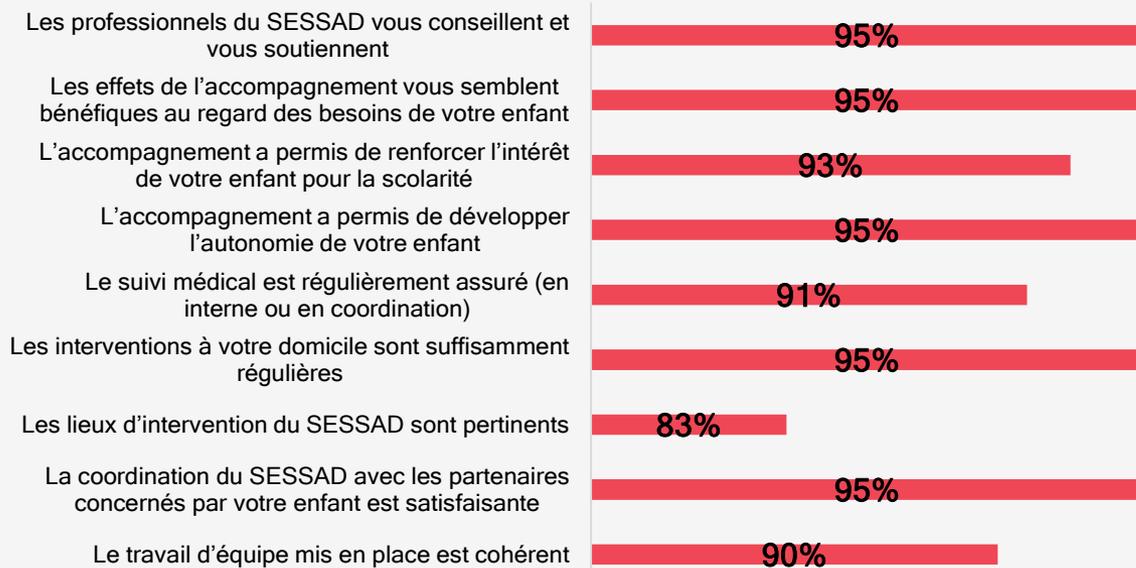
## Participation à la vie de l'établissement



## Le respect des droits et libertés



## L'accompagnement

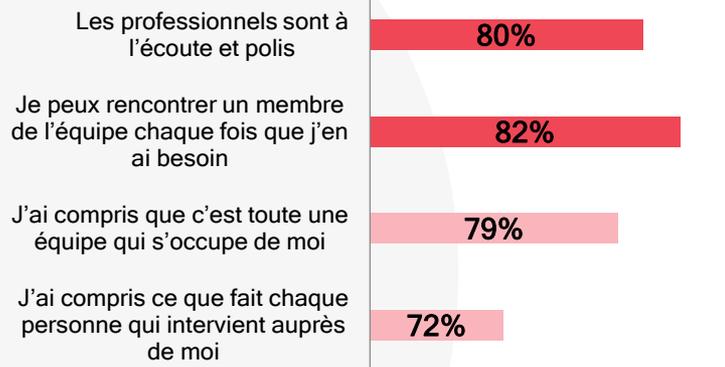


La satisfaction des familles concernant l'accompagnement de l'enfant reste excellente cette année.

Les familles sont davantage satisfaites du suivi médical par rapport à l'année précédente (84% en 2018 contre 91% en 2019).

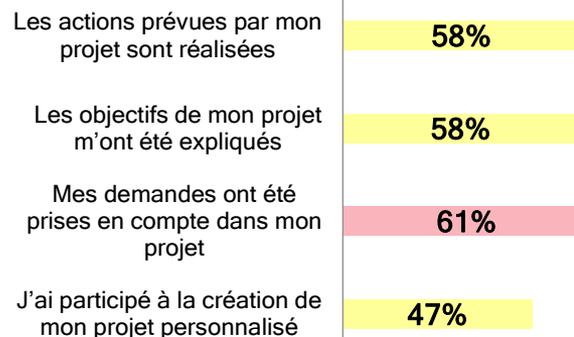
Les lieux d'intervention du SESSAD est l'item jugé comme étant le moins satisfaisant.

### Les professionnels



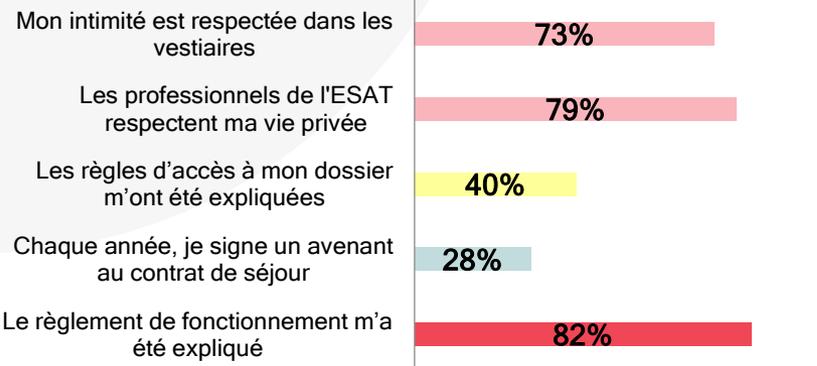
65%

### Le projet personnalisé



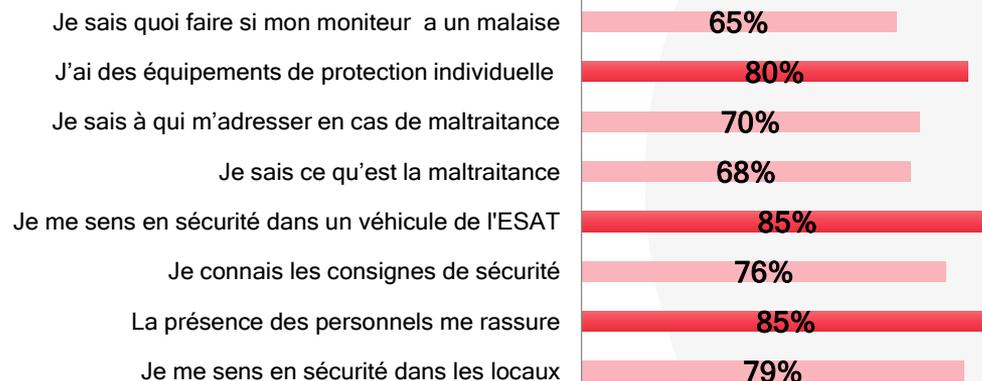
Depuis l'embauche de 2 coordinatrices de projets, tous les projets personnalisés sont en cours d'actualisation.

### Le respect des droits et libertés

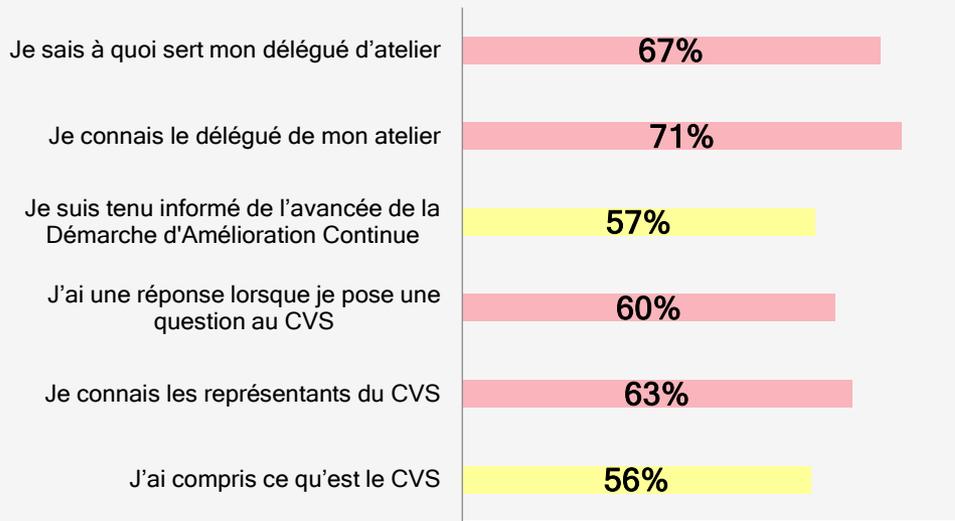


L'organisation a été revue avec pour objectif un état d'avancement annuel des avenants aux CSAT (Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail) pour 2020-2021. Les règles d'accès aux dossiers seront de nouveau expliquées.

### La sécurité



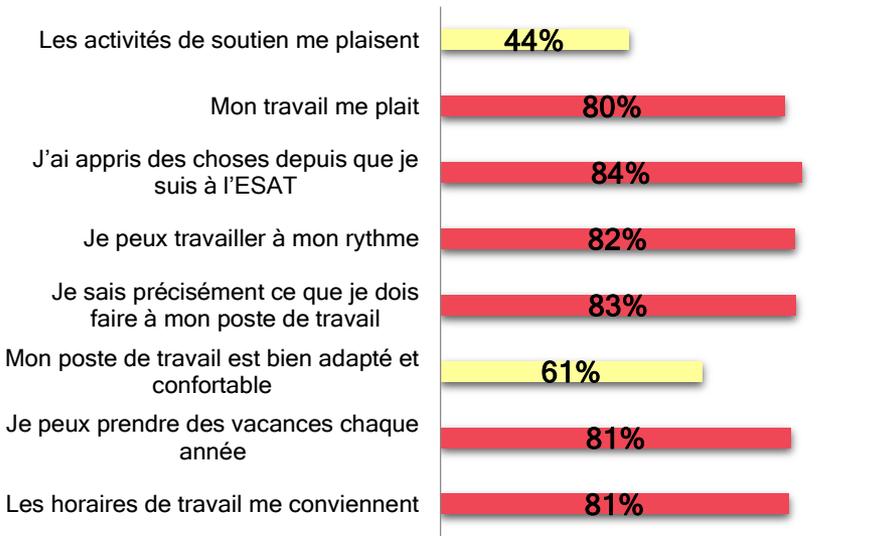
# Participation à la vie de l'établissement



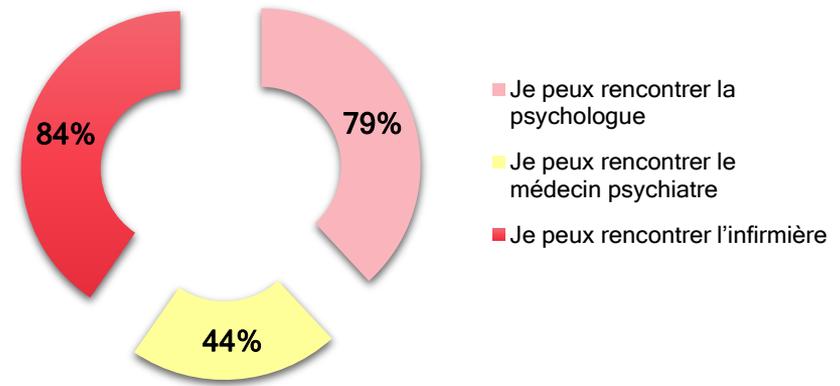
Les élections CVS en 2019 et le travail mené autour de cette instance permettent d'avoir de meilleurs résultats cette année.

56% des usagers ont compris à quoi sert le CVS contre 43% en 2018.

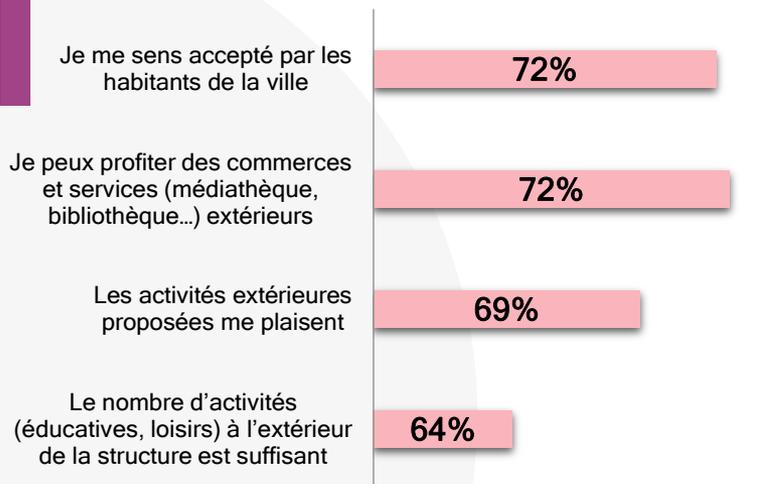
## Accompagnement



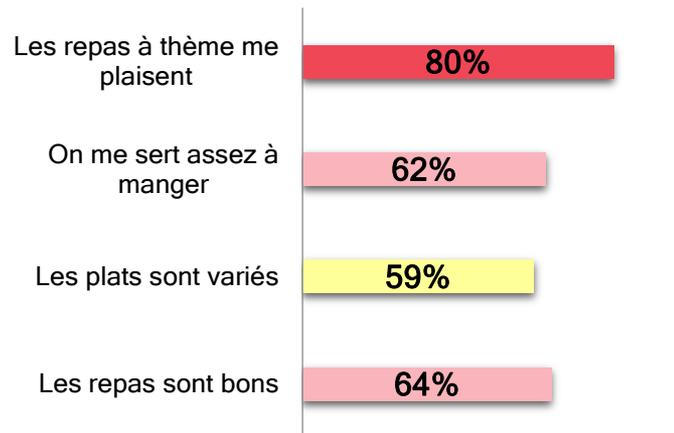
## Soins



## Vie à l'extérieur

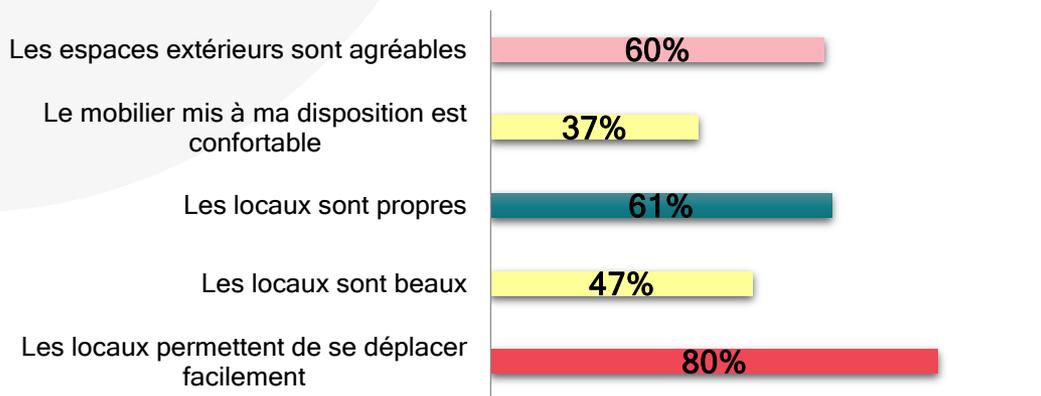


## Les repas



58% 60% 6

## Les locaux



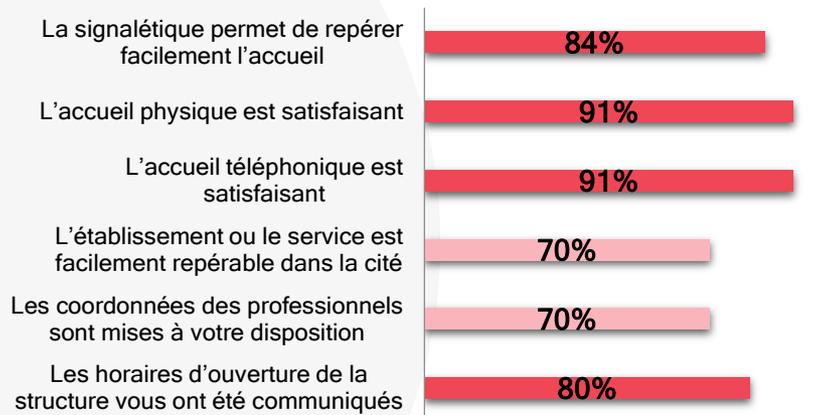
## A retenir

68% de satisfaction des usagers.

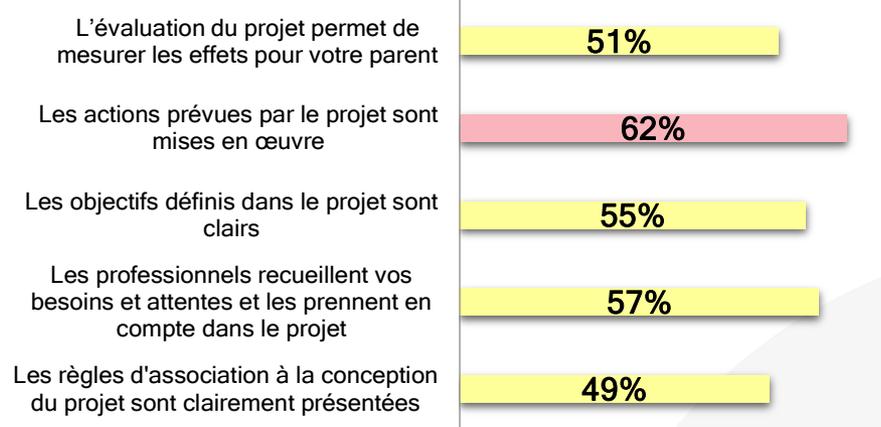
Des réflexions sur les locaux et leurs équipements doivent être menées.

Les actions dites de soutien se transforment en action de formations menant à l'autonomie. Ces actions sont certes moins ludiques mais devraient aider à une meilleure intégration sociale et professionnelle.

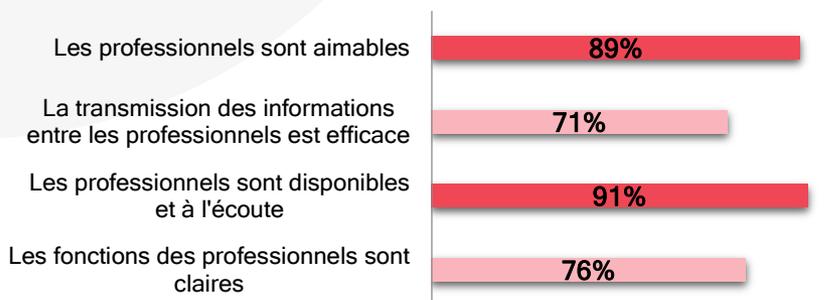
## L'accueil



## Le projet personnalisé

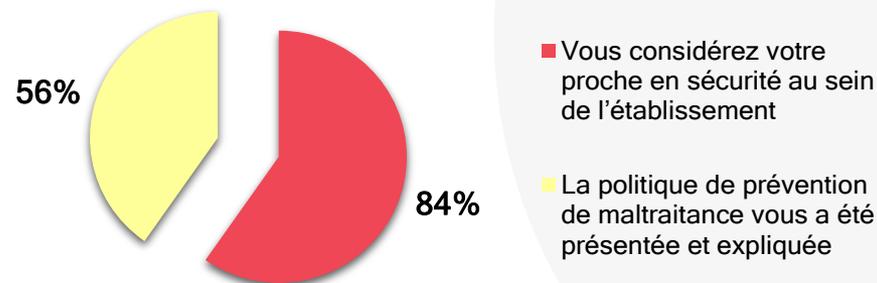


## Les professionnels

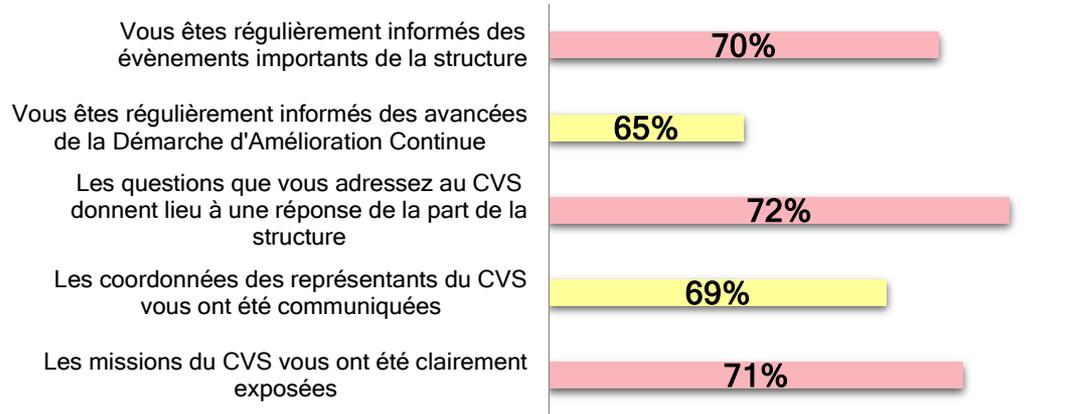


Les familles sont toujours très satisfaites de l'accueil et de la disponibilité des professionnels. La politique de la bientraitance ne semble pas avoir été assez expliquée aux familles malgré l'accent mis sur ce point. La communication autour du projet personnalisé est encore à améliorer.

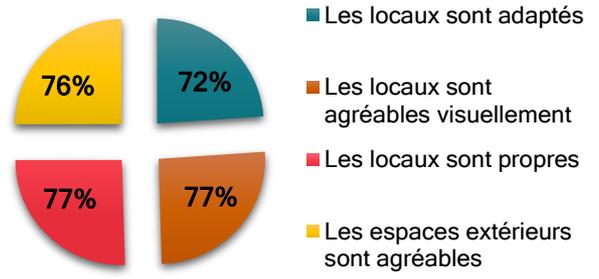
## La sécurité



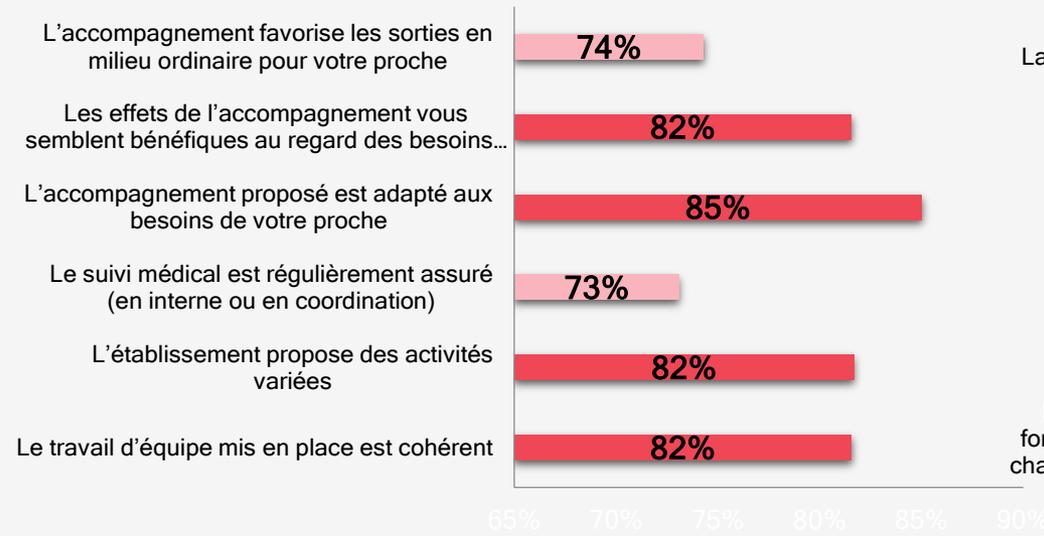
# Participation à la vie de l'établissement



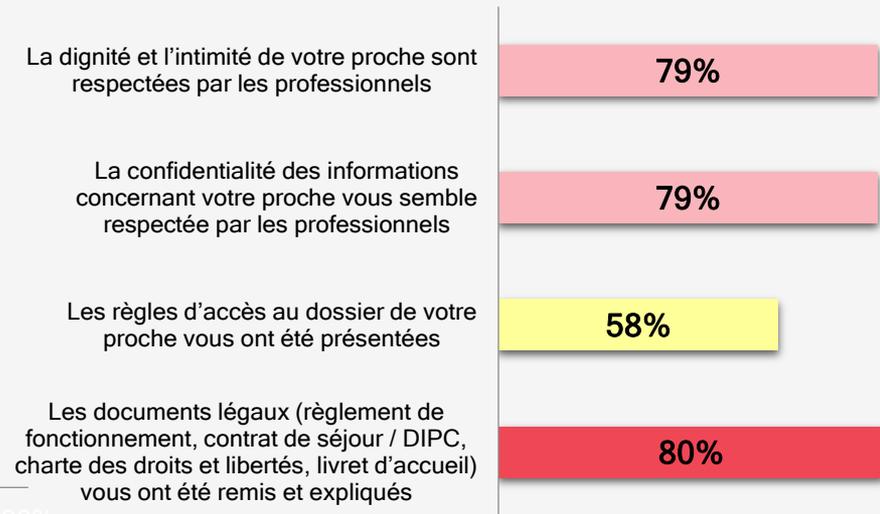
## Les locaux



# L'accompagnement



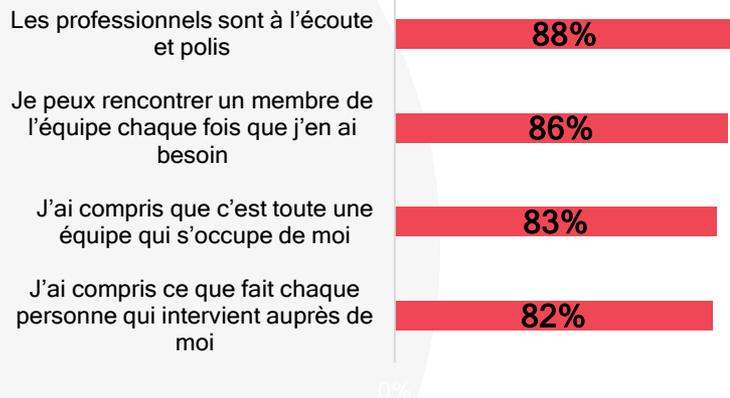
# Le respect des droits et libertés



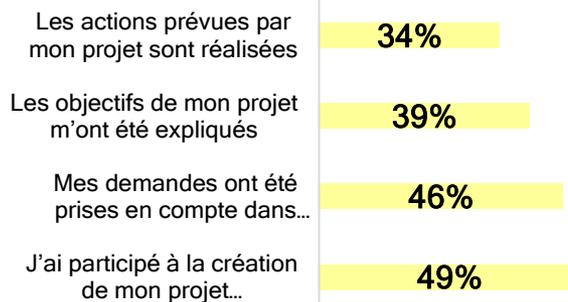
# ESAT de Dives sur Mer

Enquête  
usagers

## Les professionnels

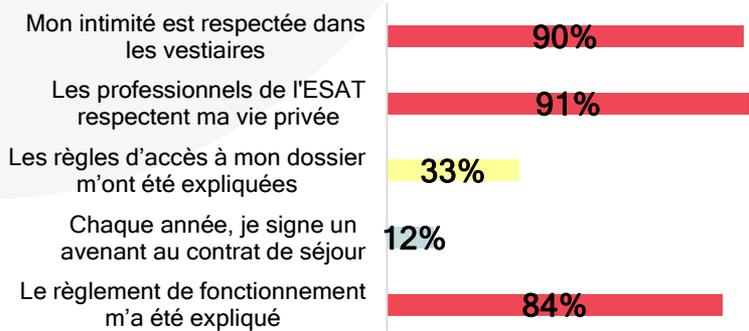


## Le projet personnalisé

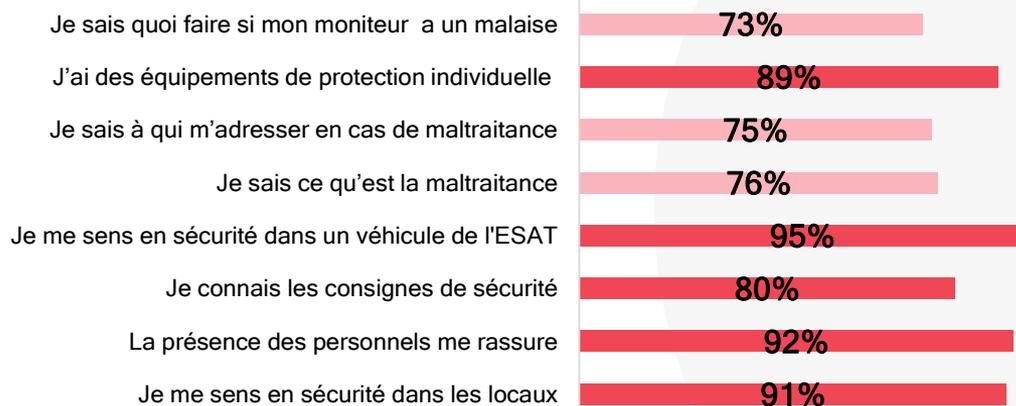


Depuis l'embauche de 2 coordinatrices de projets, tous les projets personnalisés sont en cours d'actualisation.

## Le respect des droits et libertés

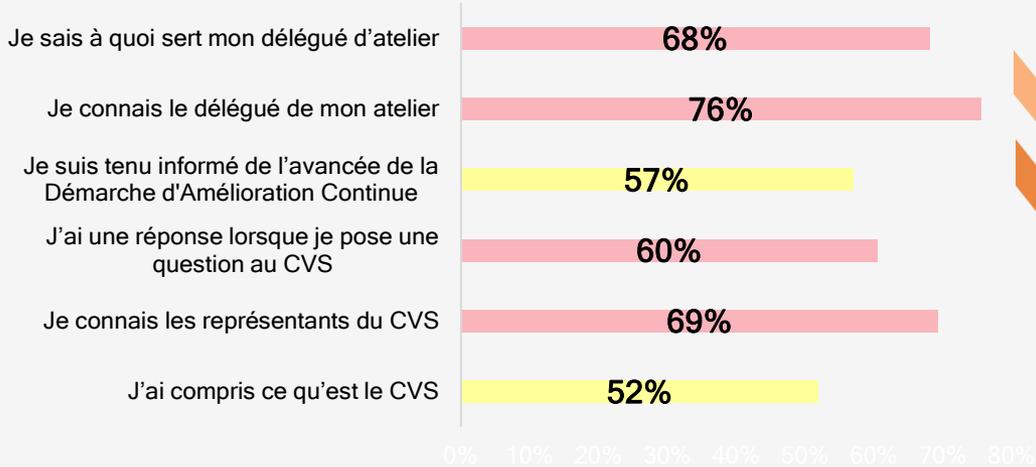


## La sécurité



L'organisation a été revue avec pour objectif un état d'avancement annuelle des avenants aux CSAT (Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail) pour 2020-2021. Les règles d'accès aux dossiers seront de nouveau expliquées.

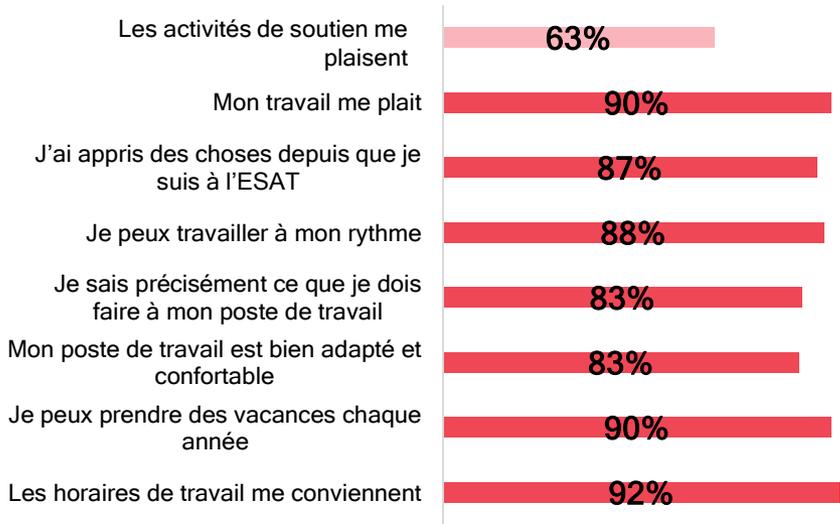
# Participation à la vie de l'établissement



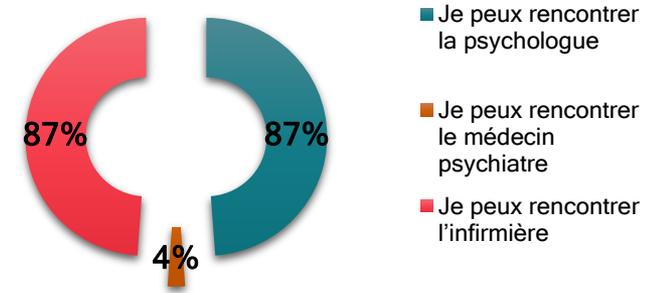
Les élections CVS en 2019 et le travail mené autour de cette instance permettent d'avoir de meilleurs résultats cette année.

52% des usagers ont compris à quoi sert le CVS contre 43% en 2018.

## Accompagnement

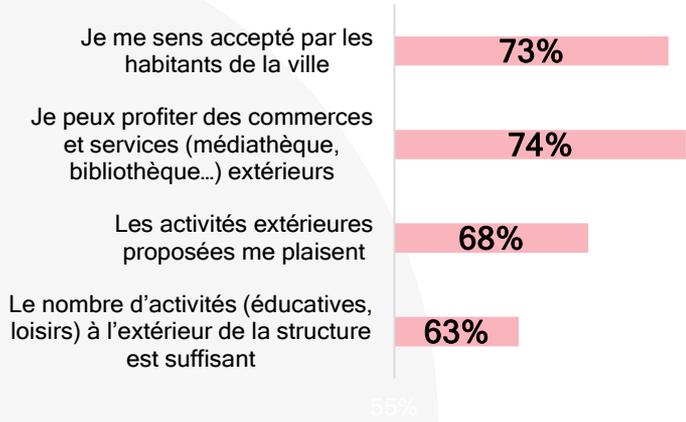


## Soins

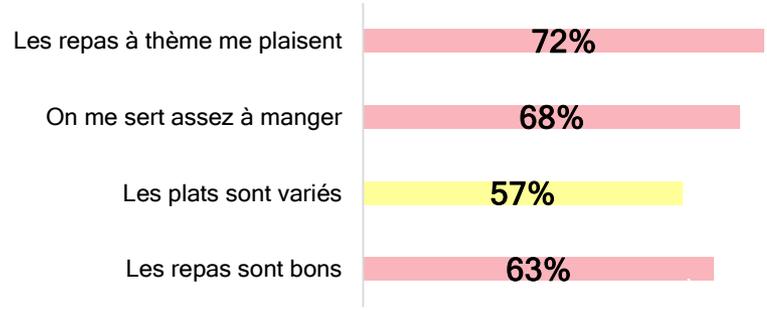


Les usagers perçoivent de façon positive leur travail en ESAT et les apports associés.

## Vie à l'extérieur

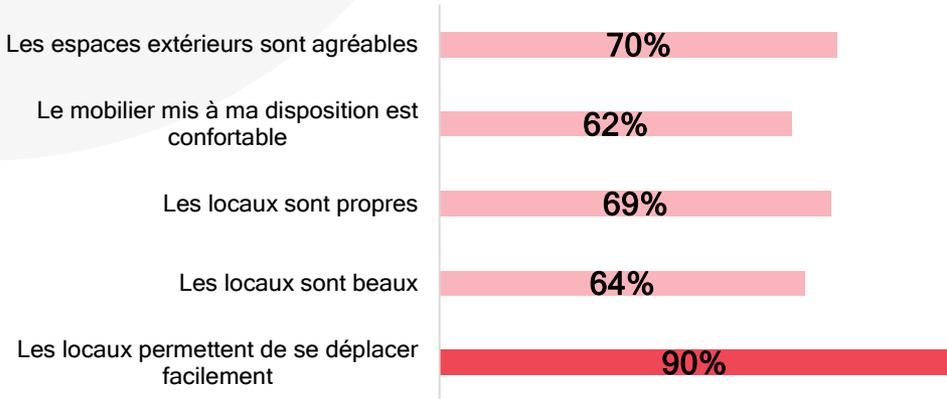


## Les repas



La satisfaction des usagers sur le sentiment d'inclusion dans la ville est meilleure qu'en 2018. Le nombre d'activités n'est pas jugé comme étant suffisant par les travailleurs.

## Les locaux



## A retenir

71% de satisfaction des usagers.

Des réflexions sur les locaux et leurs équipements doivent être menées.

Les actions dites de soutien se transforment en action de formations menant à l'autonomie. Ces actions sont certes moins ludiques mais devraient aider à une meilleure intégration sociale et professionnelle.

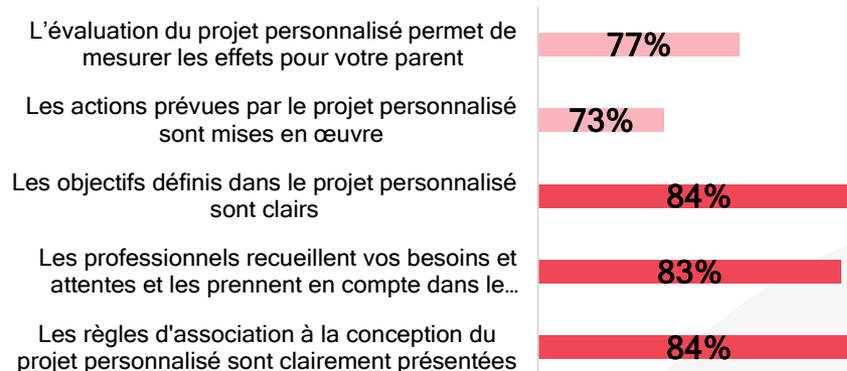
# ESAT de Dives sur Mer

Enquête familles

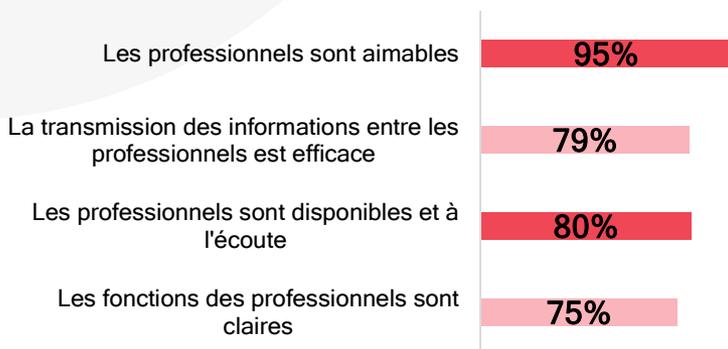
## L'accueil



## Le projet personnalisé

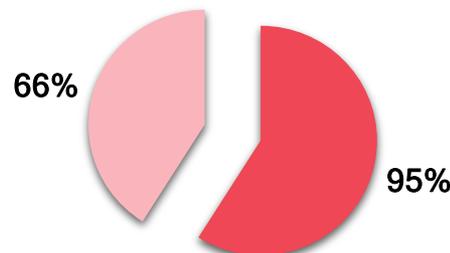


## Les professionnels



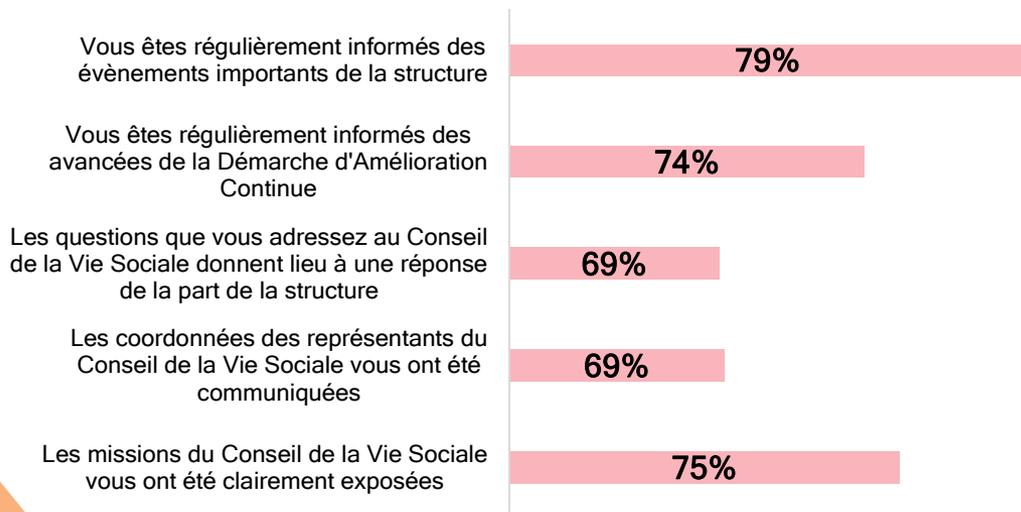
Les familles sont toujours très satisfaites de l'accueil et de la disponibilité des professionnels. La politique de la bientraitance ne semble pas avoir été assez expliquée aux familles malgré l'accent mis sur ce point. La communication autour du projet personnalisé est encore à améliorer. Les familles sont rassurées sur la sécurité de leur proche au sein de l'ESAT.

## La sécurité

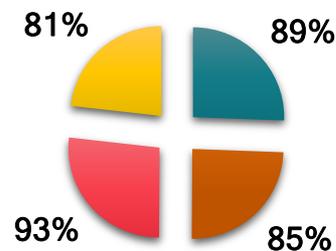


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

## Participation à la vie de l'établissement

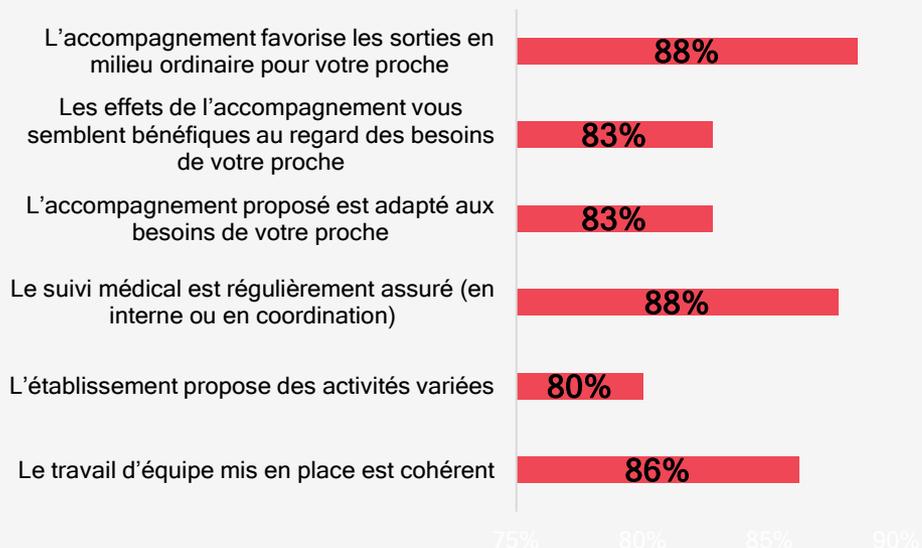


## Les locaux

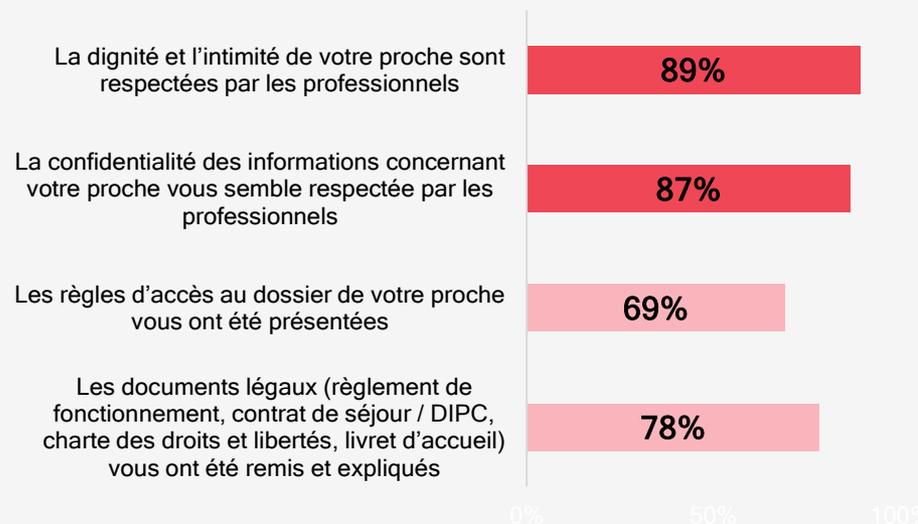


- Les locaux sont adaptés
- Les locaux sont agréables visuellement
- Les locaux sont propres
- Les espaces extérieurs sont agréables

## L'accompagnement



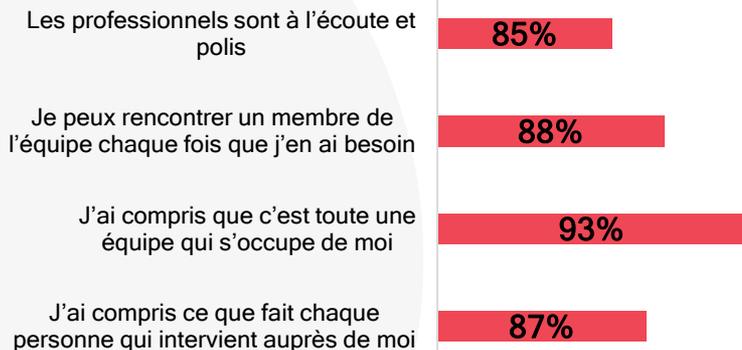
## Le respect des droits et libertés



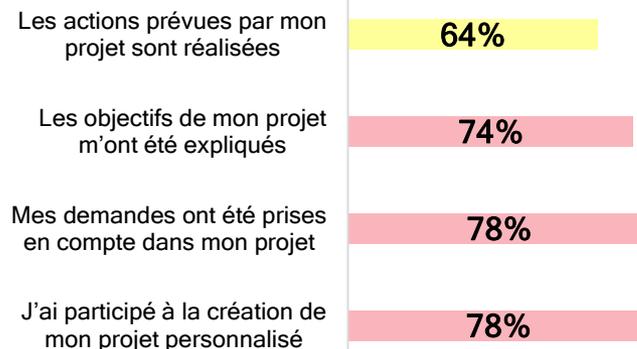
# ESAT de Troarn

Enquête  
usagers

## Les professionnels

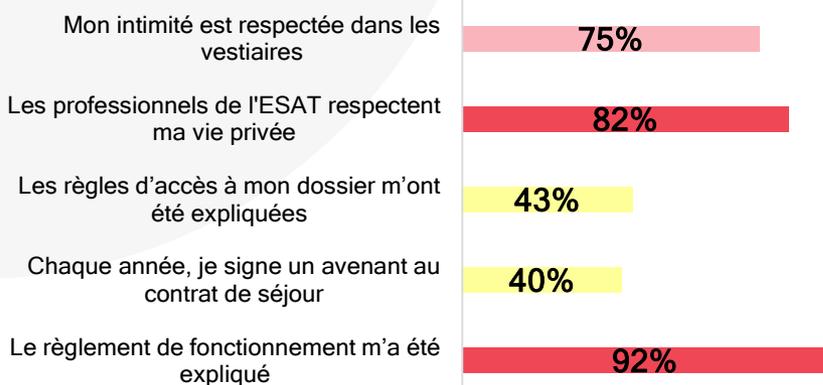


## Le projet personnalisé



Depuis l'embauche de 2 coordinatrices de projets, tous les projets personnalisés sont en cours d'actualisation.

## Le respect des droits et libertés

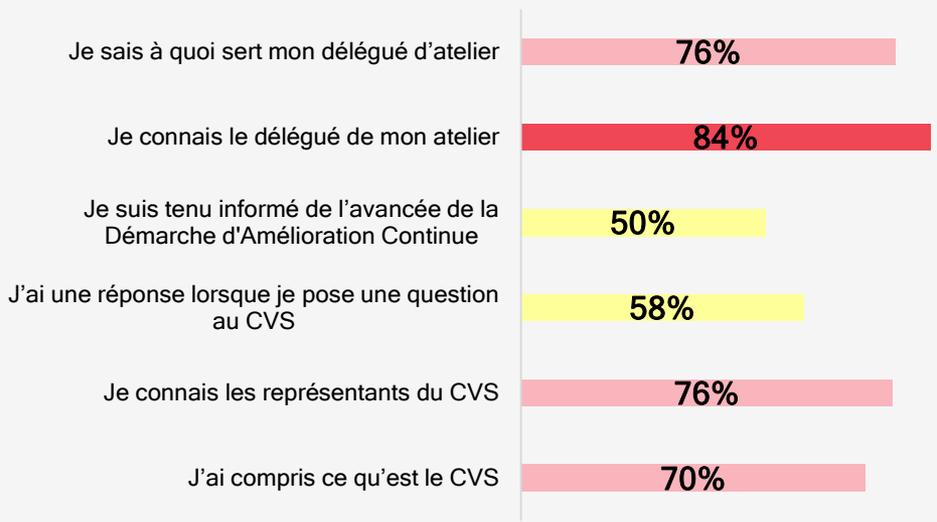


L'organisation a été revue avec pour objectif un état d'avancement annuel des avenants aux CSAT (Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail) pour 2020-2021. Les règles d'accès aux dossiers seront de nouveau expliquées.

## La sécurité



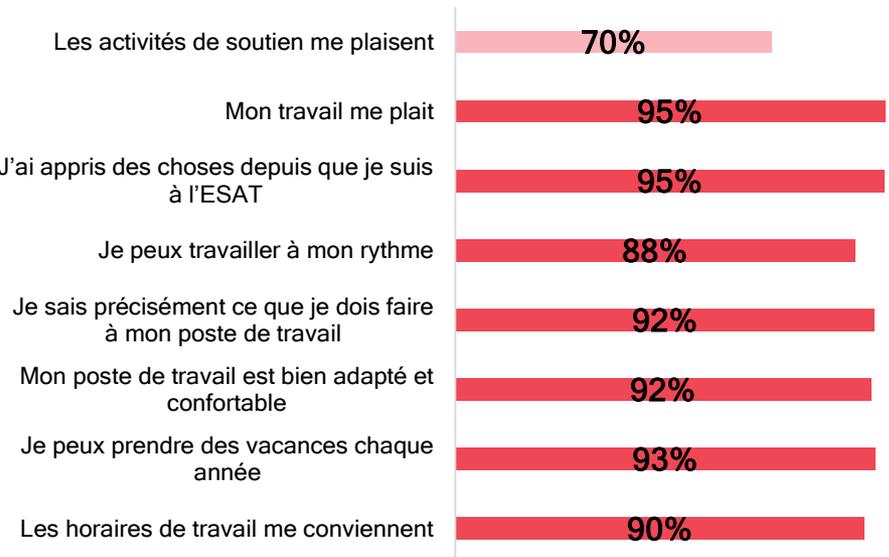
# Participation à la vie de l'établissement



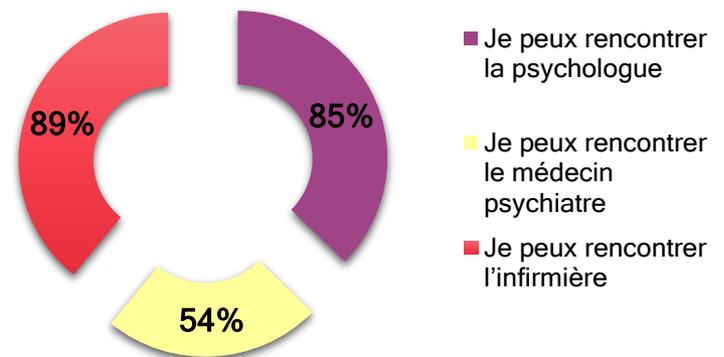
Les élections CVS en 2019 et le travail mené autour de cette instance permettent d'avoir de meilleurs résultats cette année.

56% des usagers ont compris à quoi sert le CVS contre 43% en 2018.

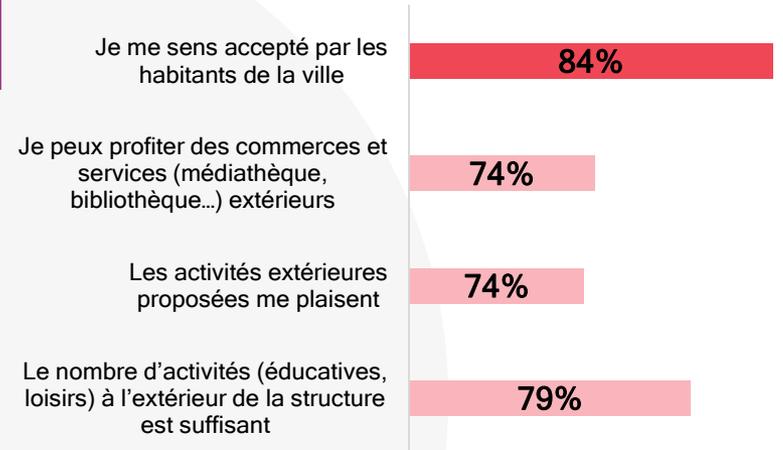
## Accompagnement



## Soins

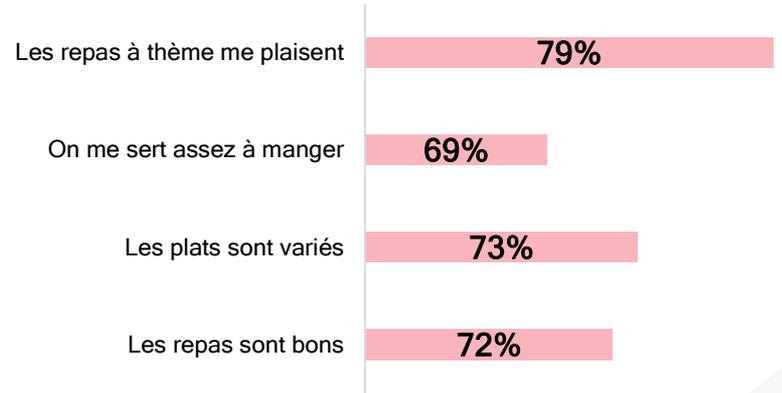


## Vie à l'extérieur

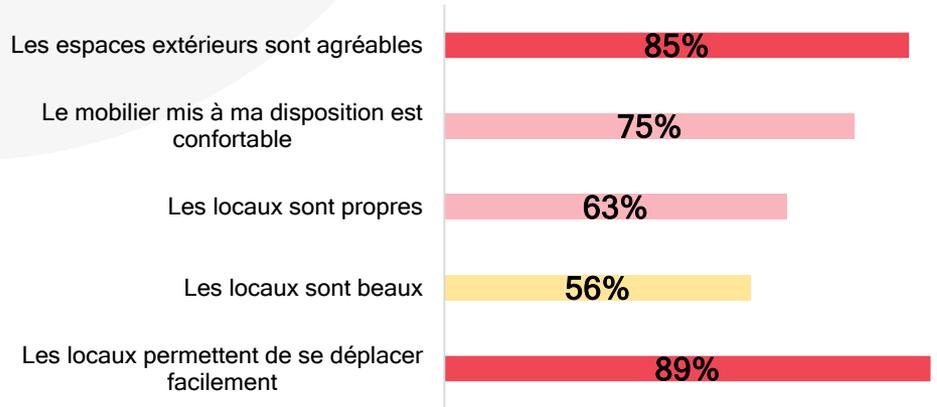


La satisfaction des usagers sur le sentiment d'inclusion dans la ville est meilleure qu'en 2018.

## Les repas



## Les locaux



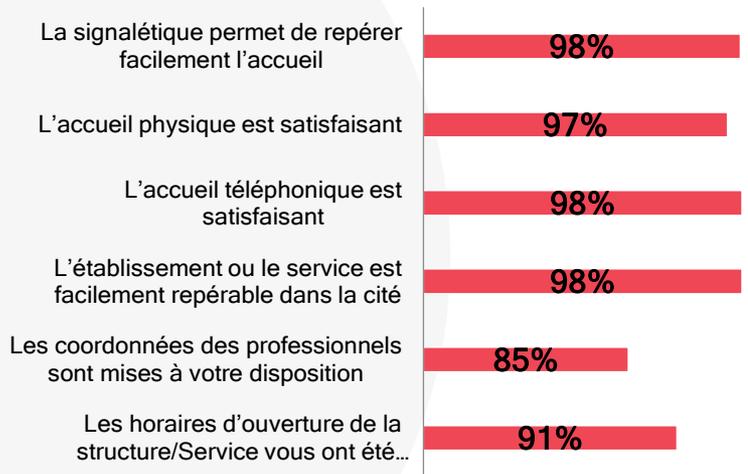
## A retenir

**78% de satisfaction des usagers.**

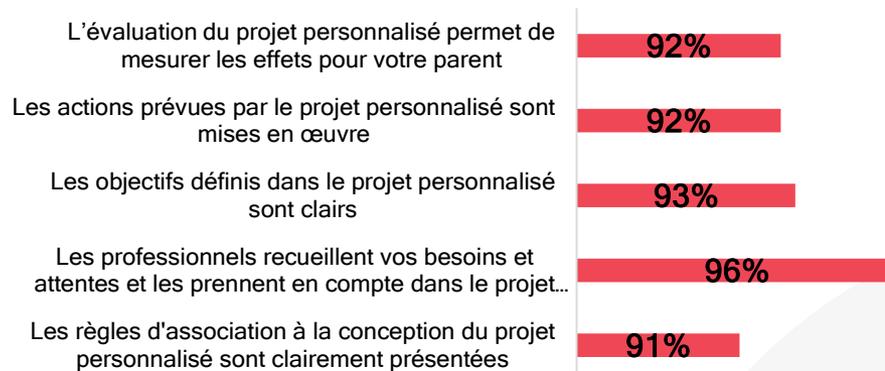
Des réflexions sur les locaux et leurs équipements doivent être menées.

Les actions dites de soutien se transforment en action de formations menant à l'autonomie. Ces actions sont certes moins ludiques mais devraient aider à une meilleure intégration sociale et professionnelle.

## L'accueil

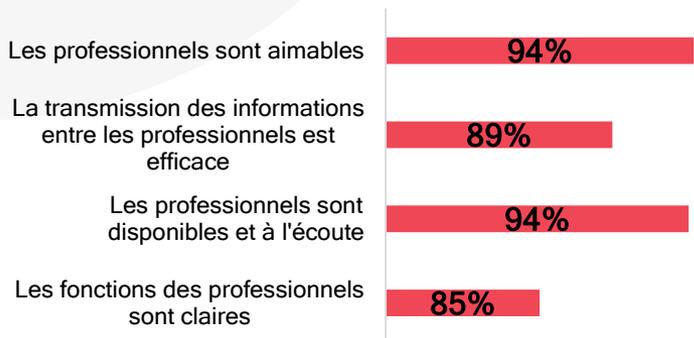


## Le projet personnalisé

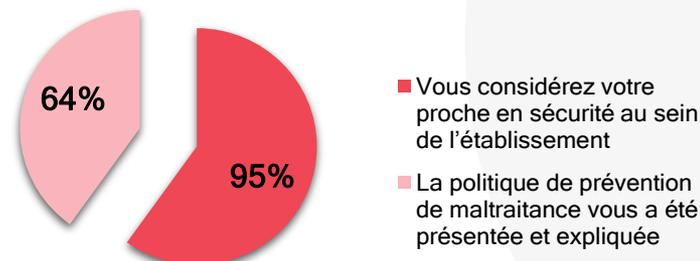


Les familles sont toujours très satisfaites des conditions d'accueil et de la disponibilité des professionnels. La politique de la bientraitance ne semble pas avoir été assez expliquée aux familles malgré l'accent mis sur ce point. Les familles sont rassurées sur la sécurité de leur proche au sein de l'ESAT.

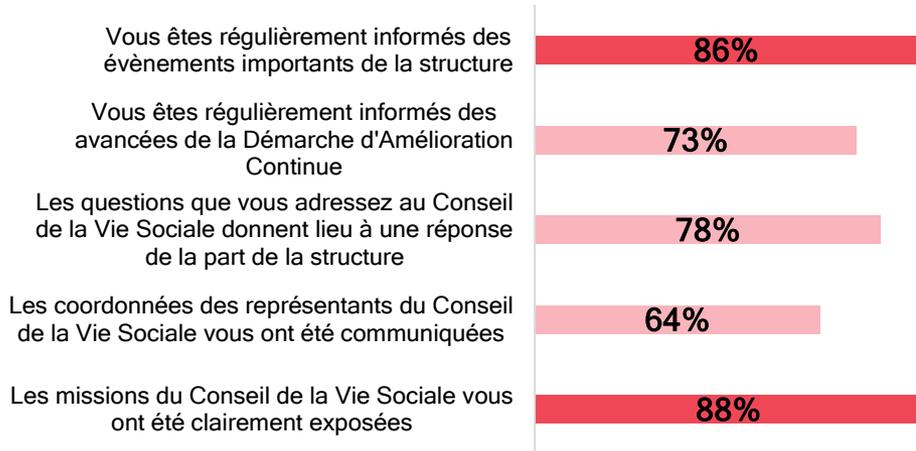
## Les professionnels



## La sécurité

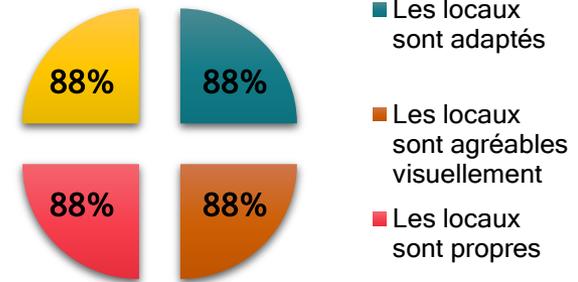


# Participation à la vie de l'établissement

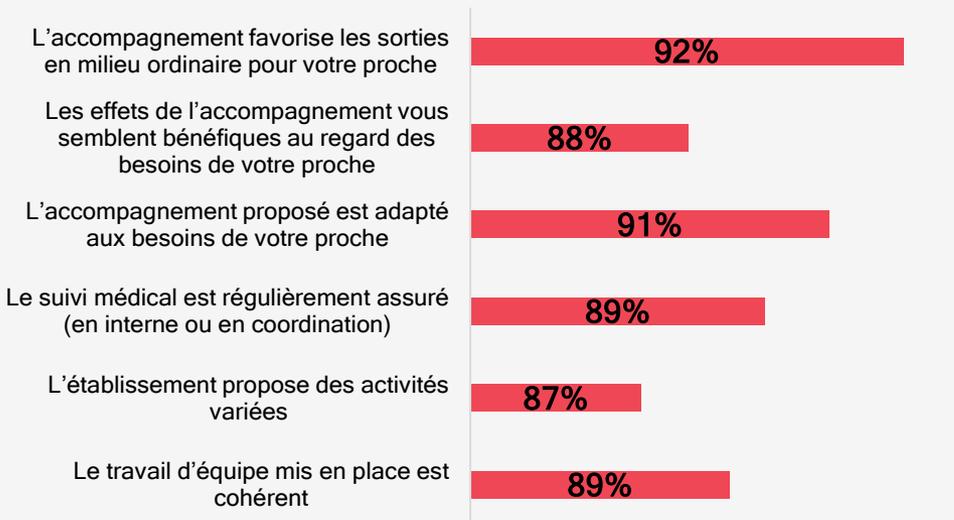


L'amélioration des retours des questions posées au CVS se fait ressentir par les familles, passant d'un taux de satisfaction de 57% en 2018 à 78% en 2019.

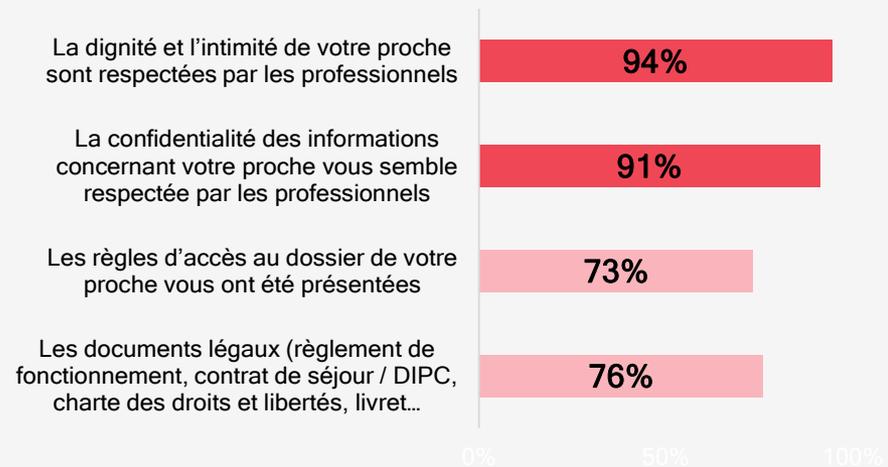
## Les locaux



## L'accompagnement



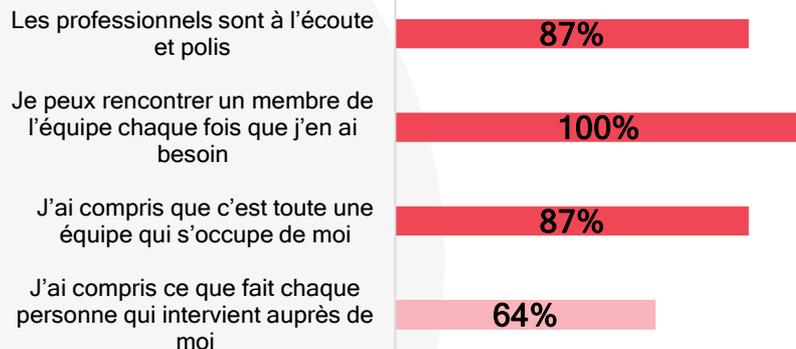
## Le respect des droits et libertés



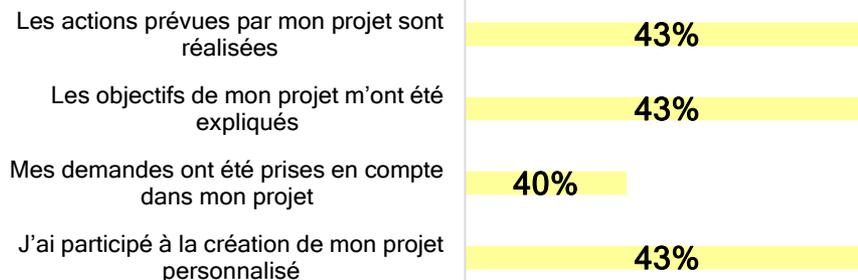
# Foyer d'Accueil Médicalisé

Enquête usagers

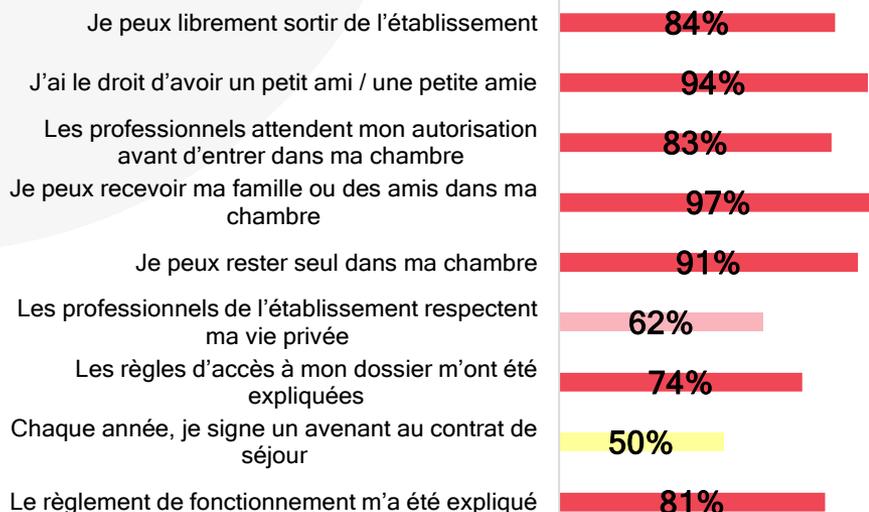
## Les professionnels



## Le projet personnalisé



## Le respect des droits et libertés

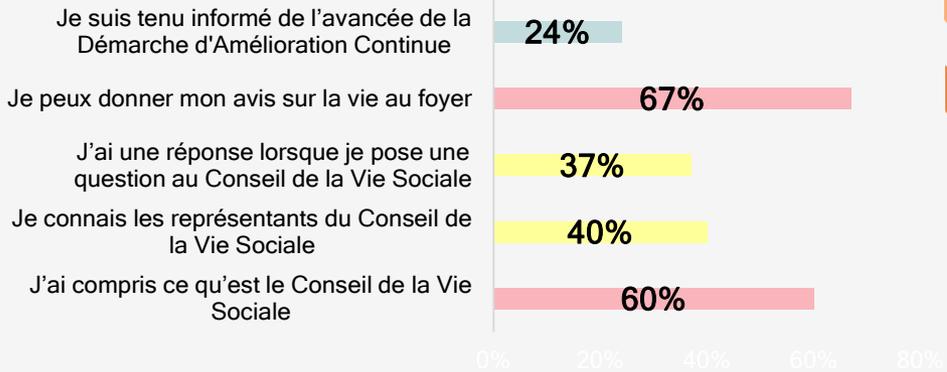


## La sécurité



La poursuite de notre démarche envers l'implication des résidents en tant qu'acteur de son projet devrait conduire à une meilleure satisfaction

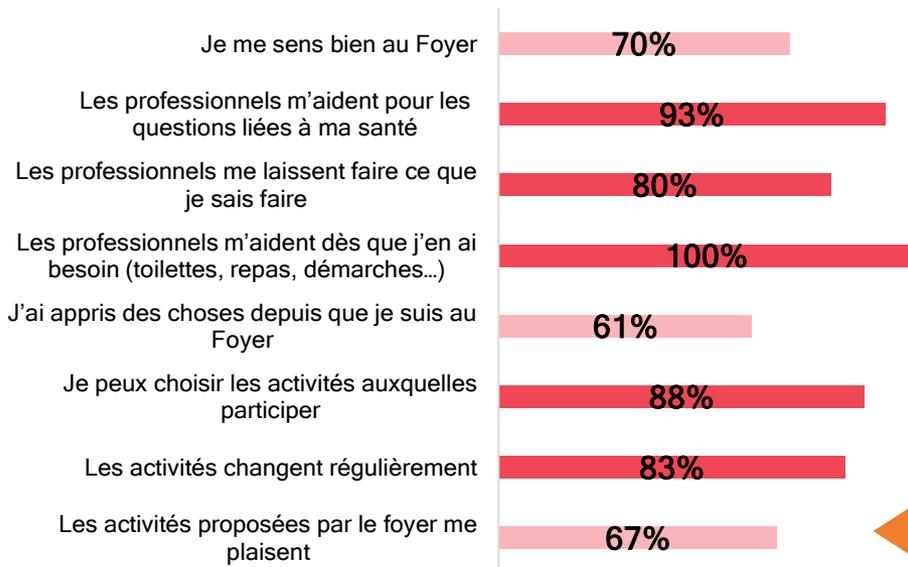
# Participation à la vie de l'établissement



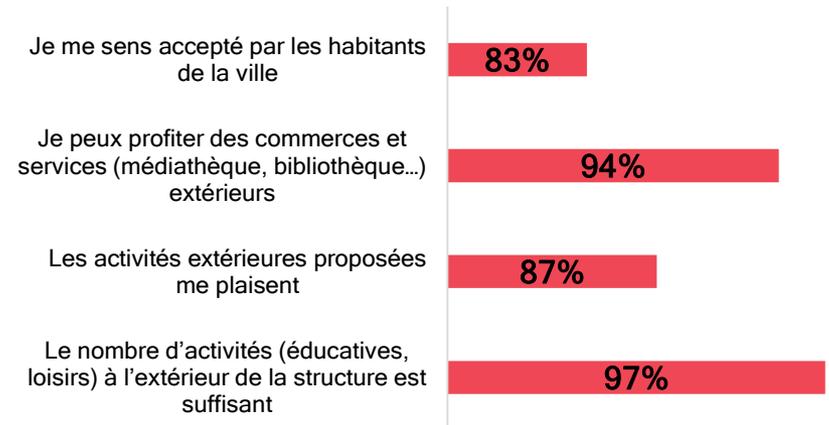
La satisfaction autour de la participation à la vie de l'établissement est en augmentation par rapport à 2018.

Les résidents estiment pouvoir davantage donner leur avis sur le foyer (57% en 2018 contre 67% en 2019).

## L'accompagnement

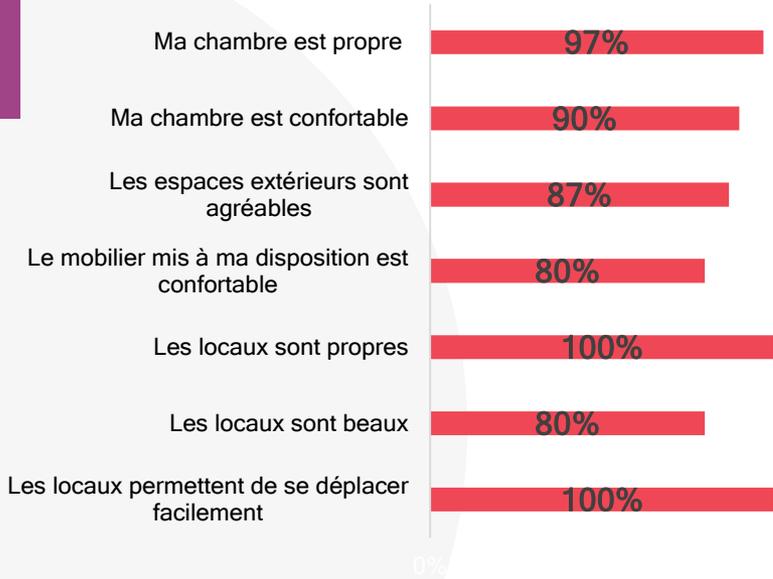


## Vie à l'extérieur

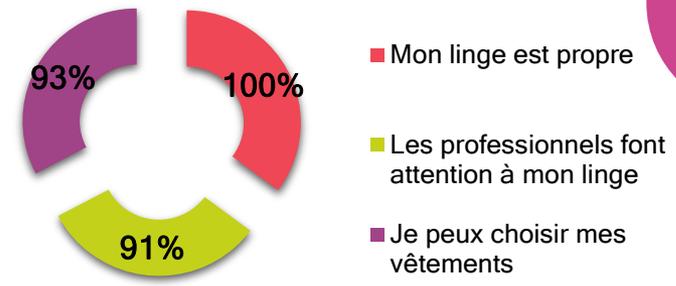


Les résidents sont très satisfaits de l'accompagnement des professionnels.

## Les locaux



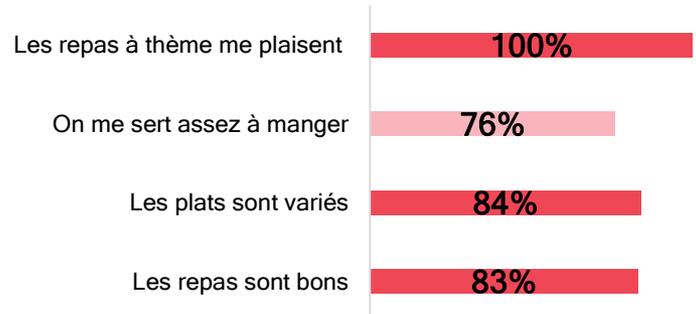
## Le Linge



## A retenir

**79% de satisfaction des usagers.**  
 Les taux de satisfaction restent importants, à confirmer en 2020 avec la poursuite d'une participation active des résidents à la vie du foyer.

## Les Repas



## Enquête familles

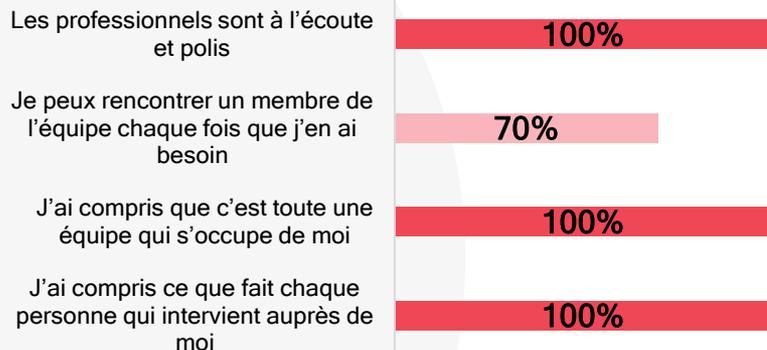
1 seule famille a répondu au questionnaire, enregistrant un taux de satisfaction de 70% pour chaque item : accueil, professionnels, projet personnalisé, sécurité, accompagnement, respect des droits et libertés, locaux, participation à la vie de l'établissement.

1 famille a répondu - Taux de retour de 10% - 70% de satisfaction de la famille.

# Maison d'Accueil Spécialisée

Enquête  
usagers

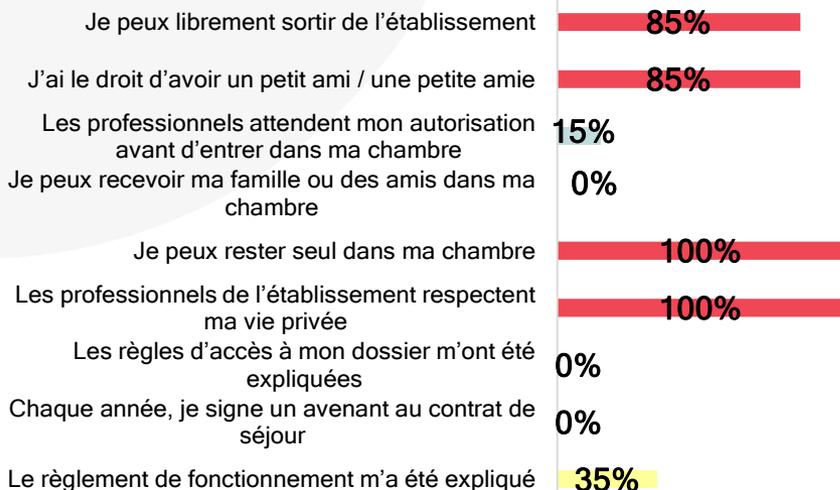
## Les professionnels



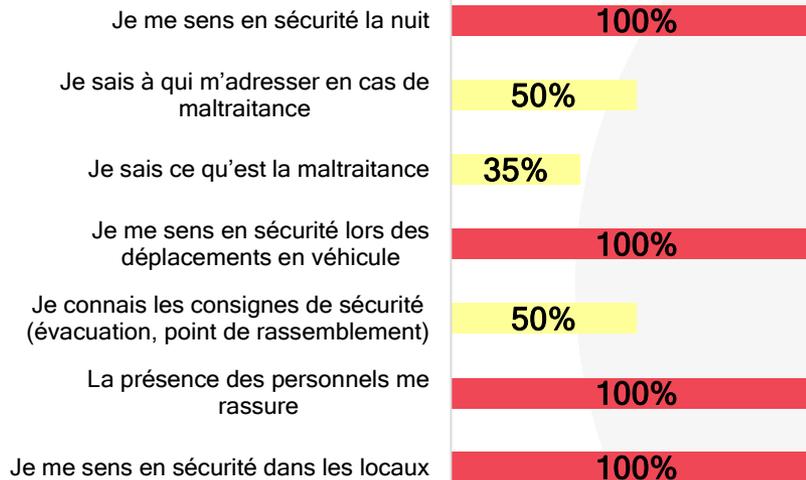
## Le projet personnalisé

Les deux répondants de la MAS n'ont pas jugés comme satisfaisant leur implication et le suivi de leur projet personnalisé. Les pathologies des résidents expliquent en partie la non compréhension de ce que signifie le projet personnalisé.

## Le respect des droits et libertés

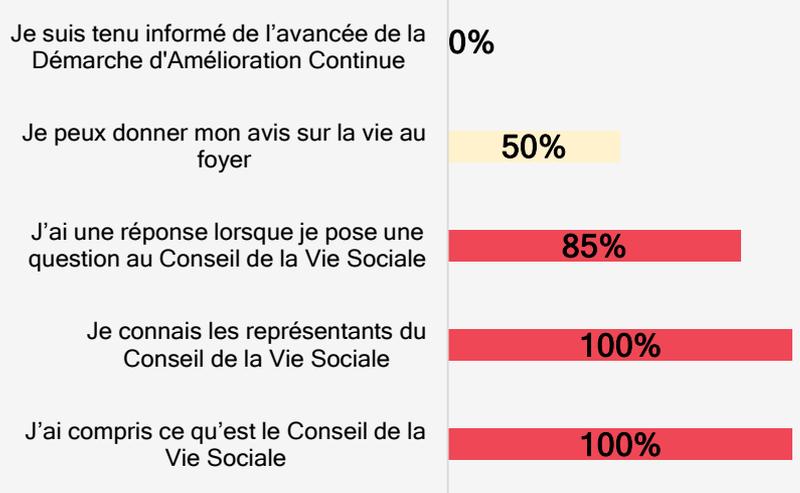


## La sécurité



60% 80% 100% 120%

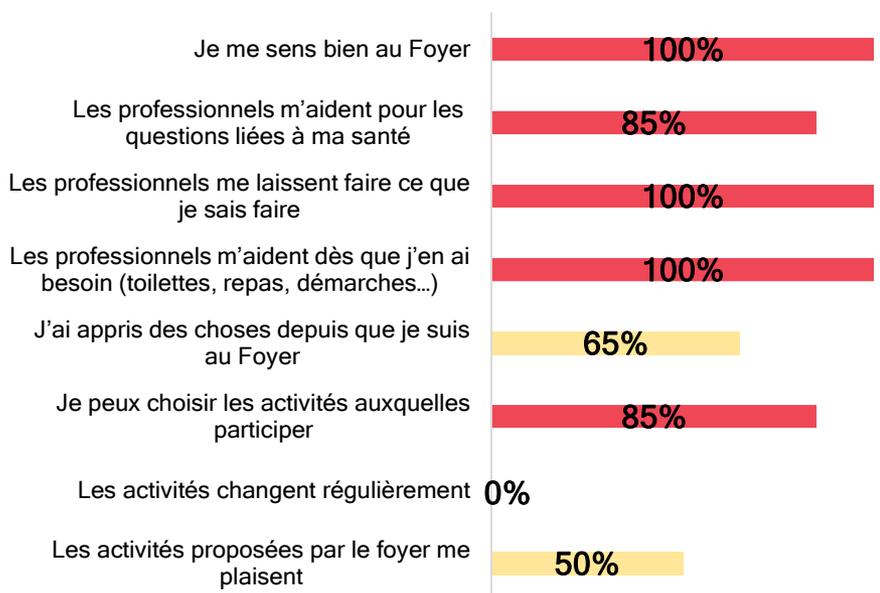
# Participation à la vie de l'établissement



L'établissement travaille auprès des résidents sur le Conseil de la Vie Sociale, ce qui se fait ressentir dans les résultats.

Les deux usagers qui ont répondu au questionnaire estiment ne pas être informés de la Démarche d'Amélioration Continue, malgré la reformulation du questionnaire pour une meilleure approche.

## L'accompagnement

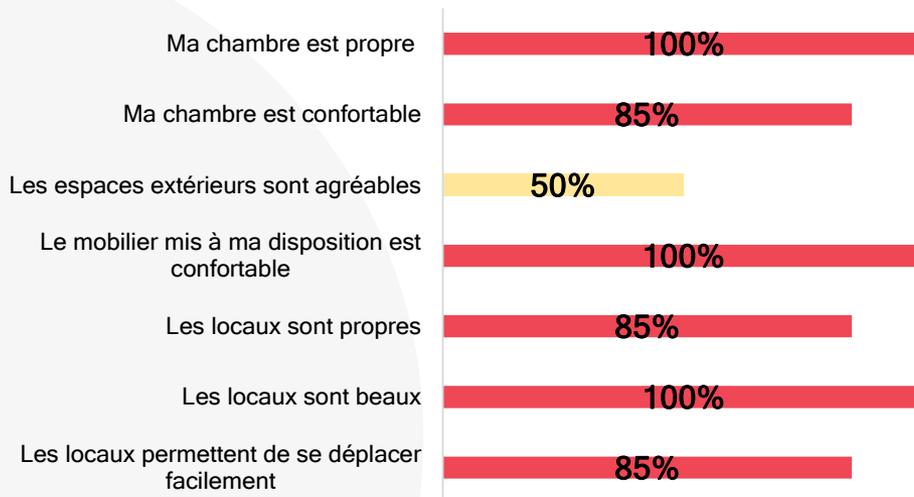


## Vie à l'extérieur



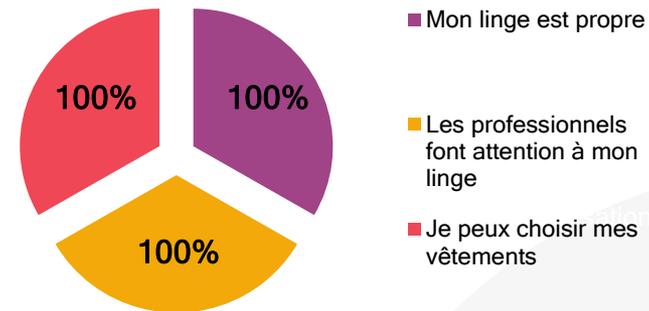
Les résidents sont davantage satisfaits des activités effectuées à l'extérieur (85% de satisfaction sur les activités proposées en 2019 contre 50% en 2018). En revanche, les activités internes semblent moins appréciées des résidents, tant au niveau des choix d'activités que de la diversité. La satisfaction envers les professionnels est grandissante.

## Les locaux

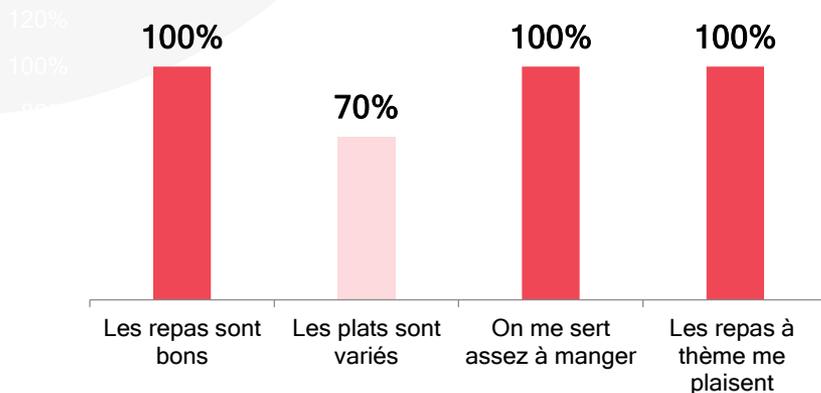


Les locaux semblent être appréciés des résidents même si un effort sur les espaces extérieurs serait souhaitable. Le projet de reconstruction de la MAS permettra de répondre à cette attente.

## Le Linge



## Les Repas



## A retenir

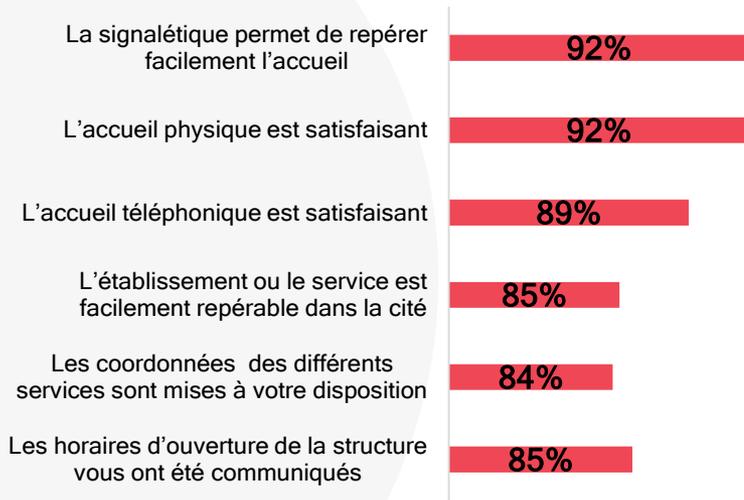
71% de satisfaction des usagers.

Les usagers sont globalement satisfaits de leur accompagnement mais les espaces extérieurs et les activités en interne restent perfectibles.

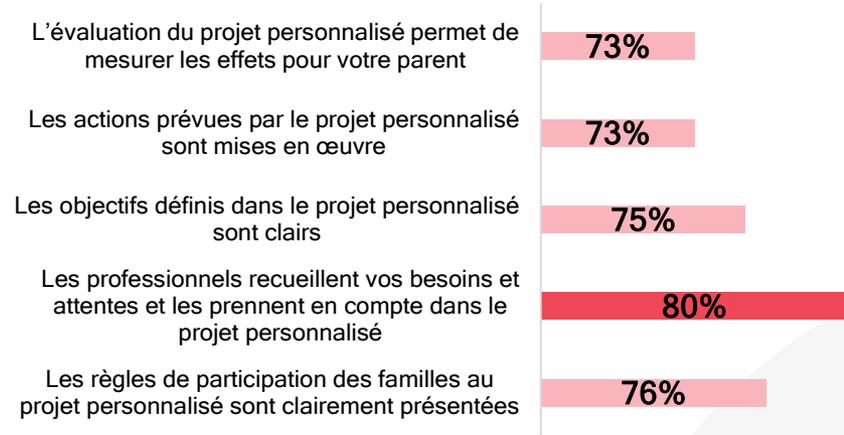
# Maison d'Accueil Spécialisée

Enquête familles

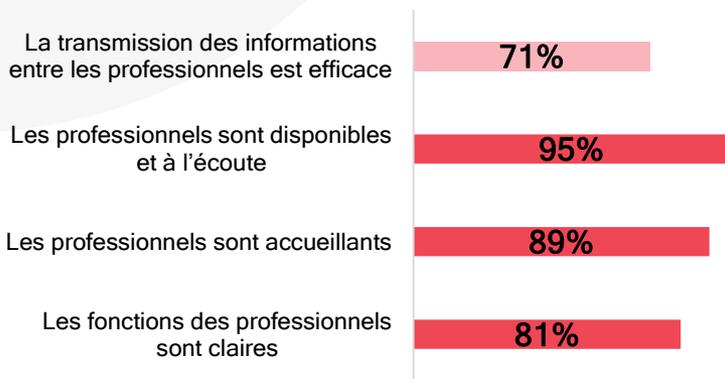
## L'accueil



## Le projet personnalisé



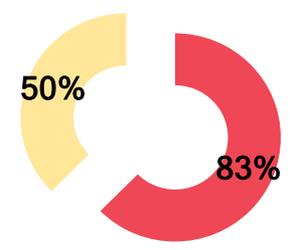
## Les professionnels



La satisfaction des familles par rapport au projet personnalisé a reculé par rapport à 2018 (94% de satisfaction en 2018 contre 75% en 2019).

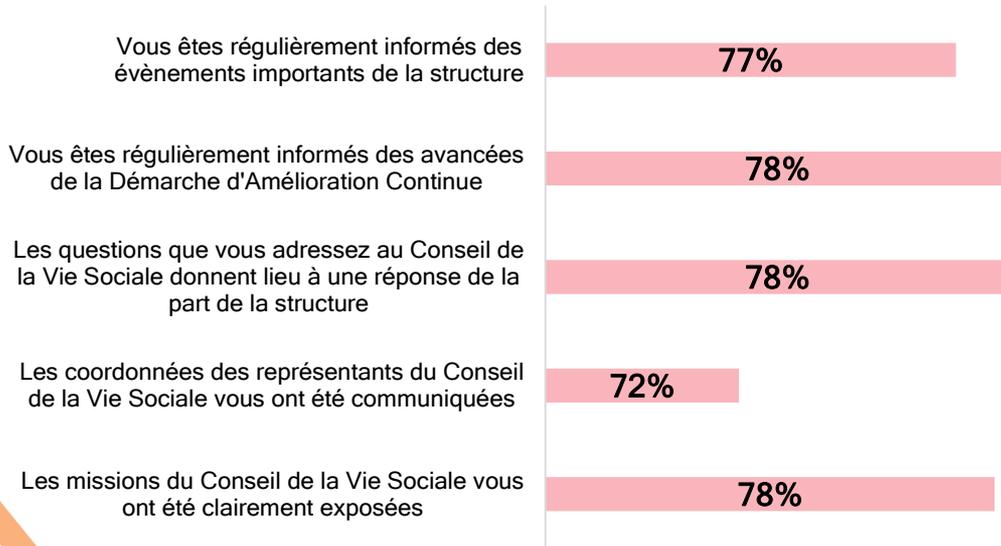
La satisfaction envers le travail des professionnels est toujours très bonne, tant au niveau de l'accueil que de la disponibilité.

## La sécurité

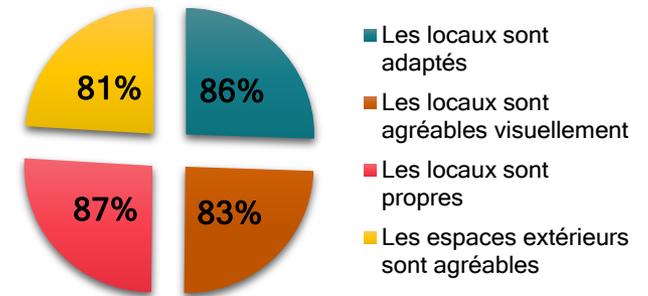


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

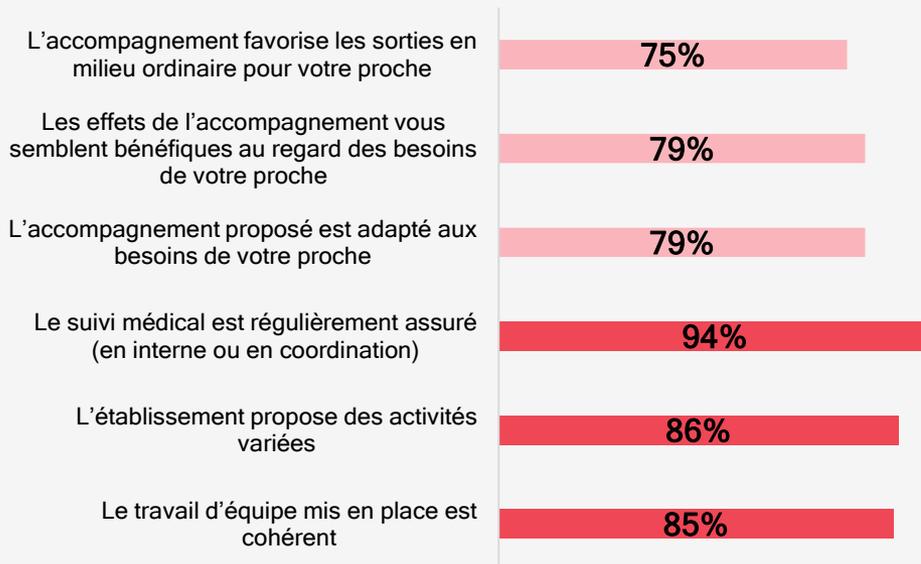
# Participation à la vie de l'établissement



## Les locaux



## L'accompagnement



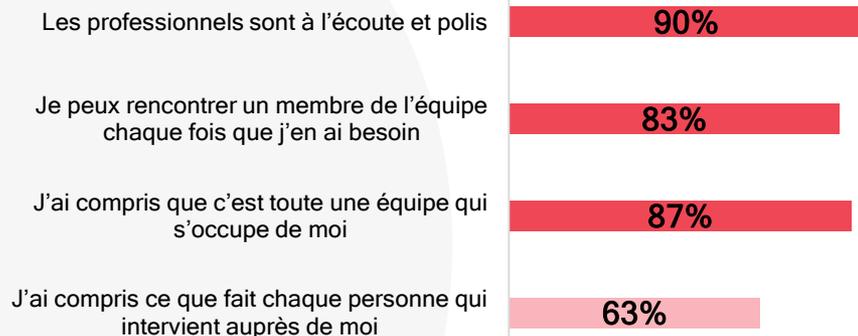
## Le respect des droits et libertés



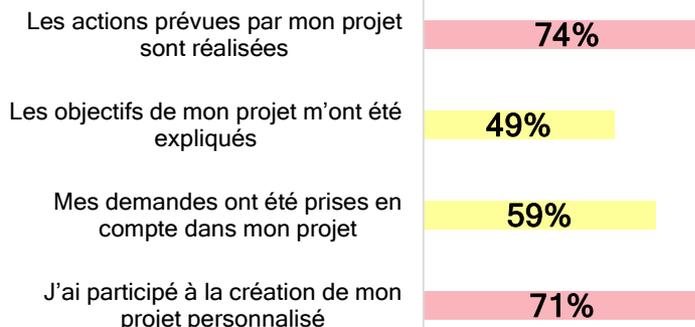
# Foyer d'hébergement Jean Vasnier

Enquête usagers

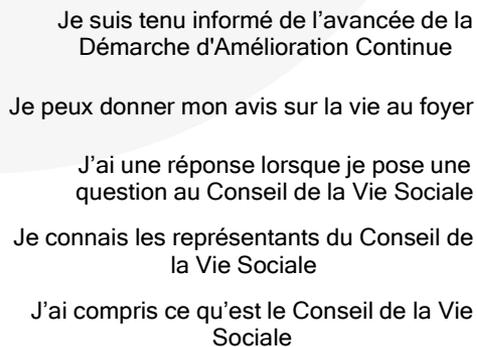
## Les professionnels



## Le projet personnalisé

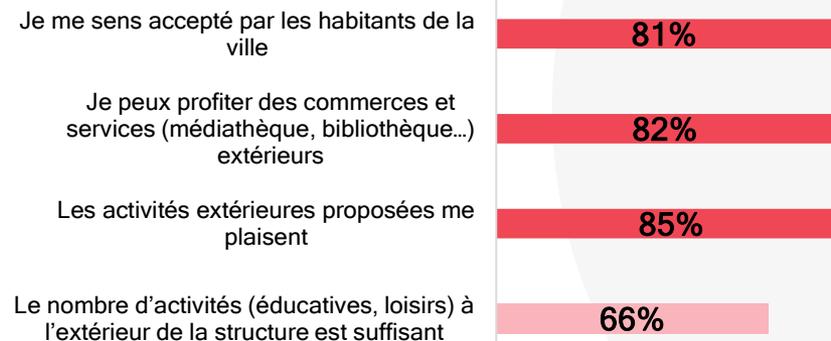


## Participation à la vie de l'établissement

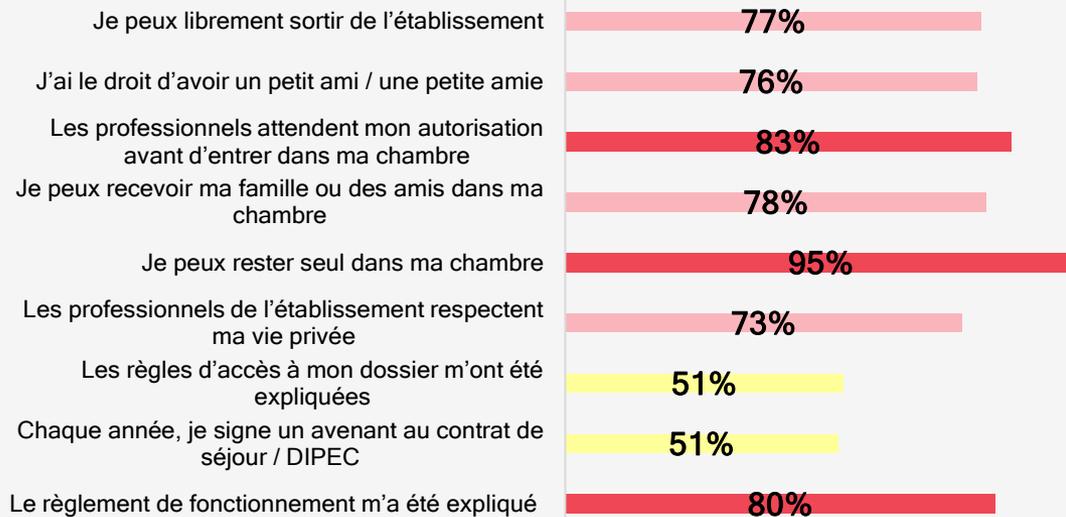


La satisfaction envers le projet personnalisé a reculé par rapport à l'année dernière tout comme la participation à la vie de l'établissement, ceci devrait donner lieu à une amélioration dès la mise en place du nouveau CVS. Le sentiment d'inclusion et de pratique d'activités extérieures s'est amélioré cette année.

## Vie à l'extérieur



# Le respect des droits et libertés

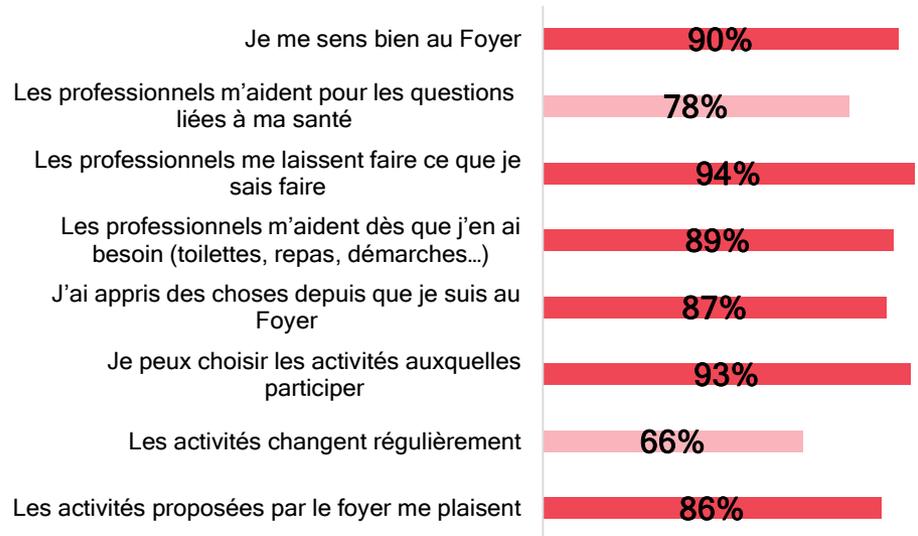


La satisfaction des usagers sur le respect de leur vie privée s'est améliorée par rapport à 2018.

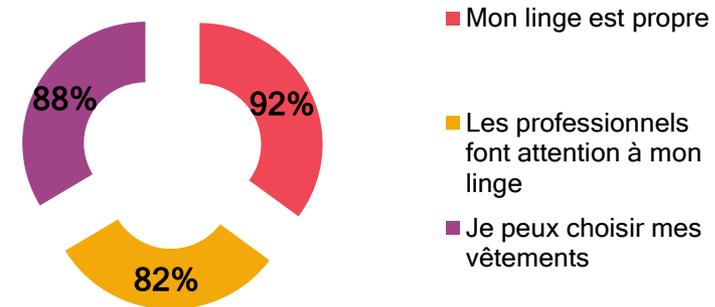
95% des résidents déclarent pouvoir rester seuls dans leur chambre en 2019 contre 77% en 2018. 83% des résidents sont satisfaits de l'attente des professionnels avant d'entrer dans leur chambre contre 71% en 2019.

Le travail des professionnels sur cet item se fait ressentir de façon positive.

# L'accompagnement

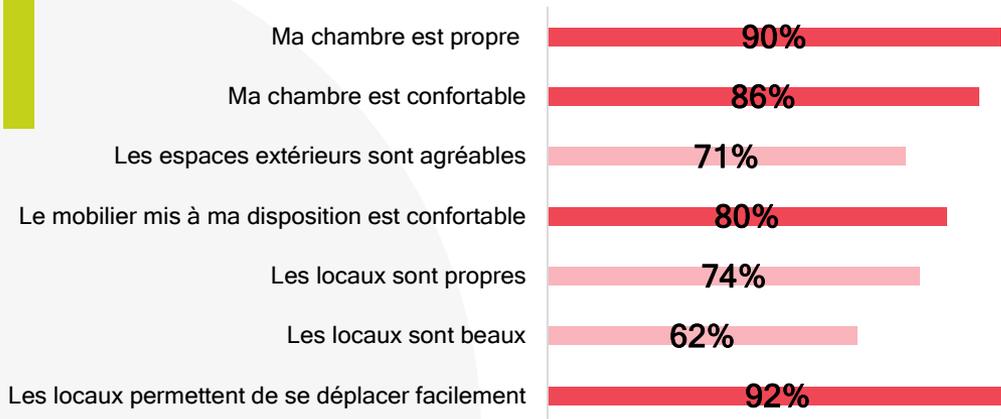


# Le Linge



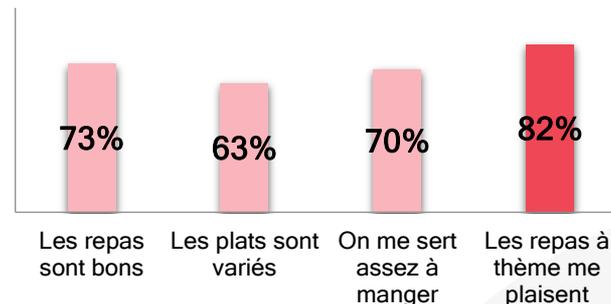
La satisfaction globale de l'accompagnement a progressé cette année notamment sur la liberté de choix des activités (73% de satisfaction en 2018 contre 93% en 2019).

## Les locaux

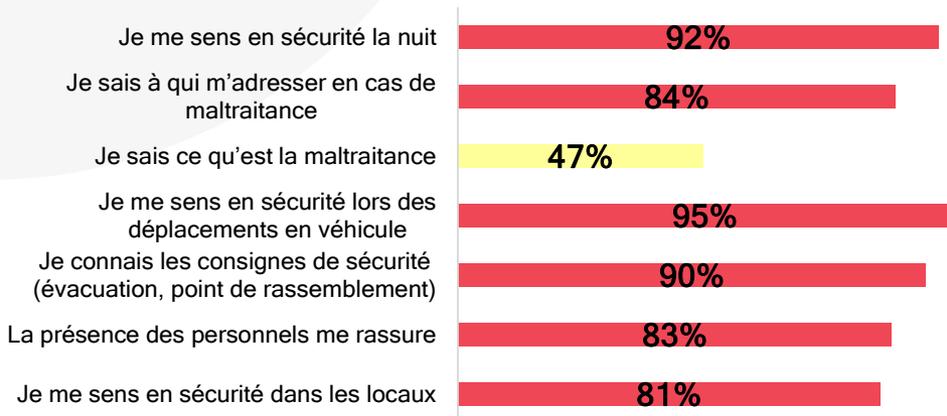


Les locaux semblent être appréciés des résidents notamment au niveau de la propreté et du confort de leur chambre (75% de satisfaction de la propreté de la chambre en 2018 contre 90% en 2019). Comme l'année dernière, la satisfaction concernant la beauté des locaux reste médiocre.

## Les Repas



## La sécurité



## A retenir

76% de satisfaction des usagers.

L'accompagnement des professionnels reste très satisfaisant pour les résidents avec un accroissement de la satisfaction concernant le respect de leur vie privée.

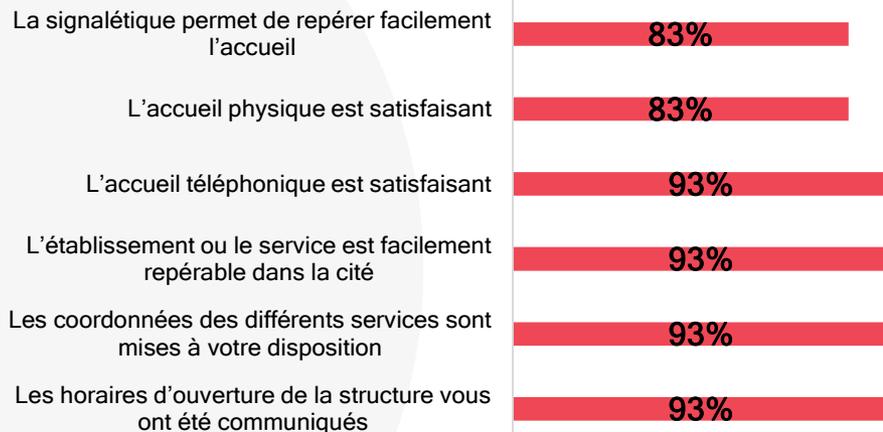
Le sentiment de bien être au foyer perdure cette année (plaisir à vivre au foyer, sentiment de sécurité, appréciabilité de la chambre).

La satisfaction concernant le Conseil de la Vie Sociale, son existence, son utilité et ses apports peine à se faire sentir.

# Foyer d'hébergement Jean Vasnier

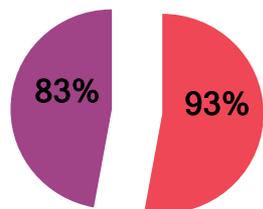
Enquête familles

## L'accueil



L'accueil par le personnel est toujours jugé très satisfaisant par les familles. La satisfaction autour du projet personnalisé s'est améliorée notamment sur le recueil des besoins (jugé satisfaisant à hauteur de 8% en 2019 contre 74% en 2018) et la réalisation des actions prévues dans le projet.

## La sécurité

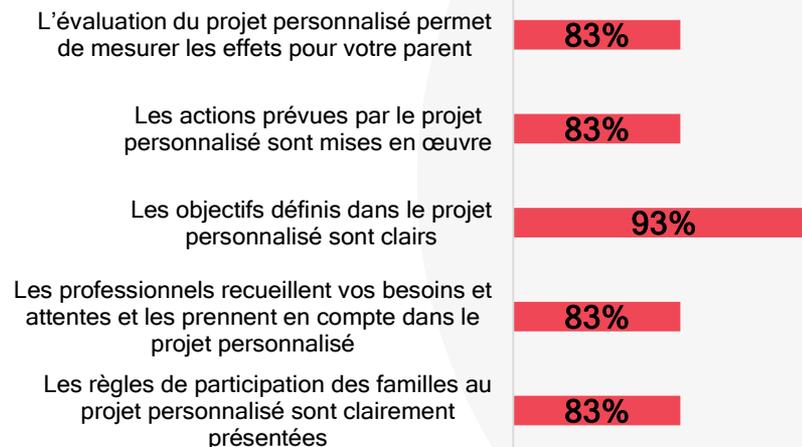


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

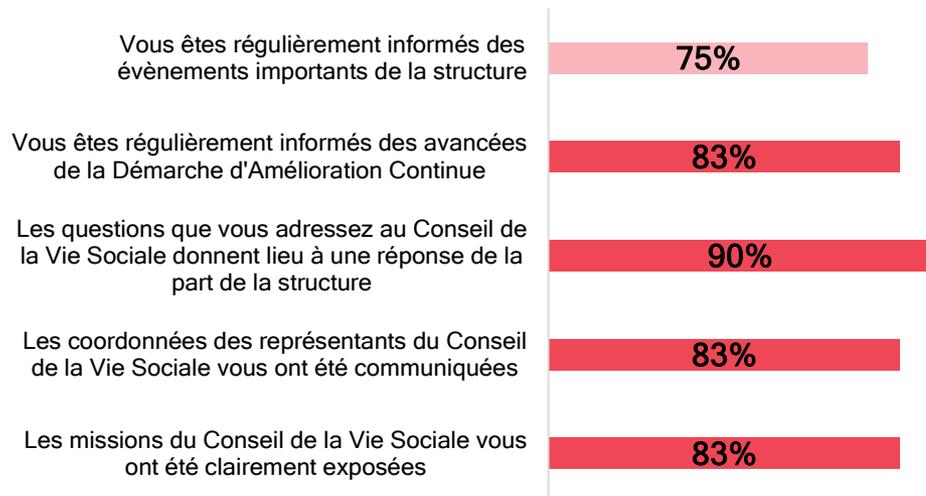
## Les professionnels



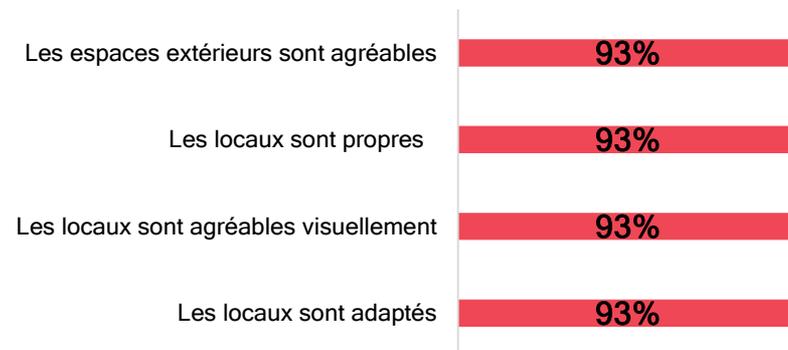
## Le projet personnalisé



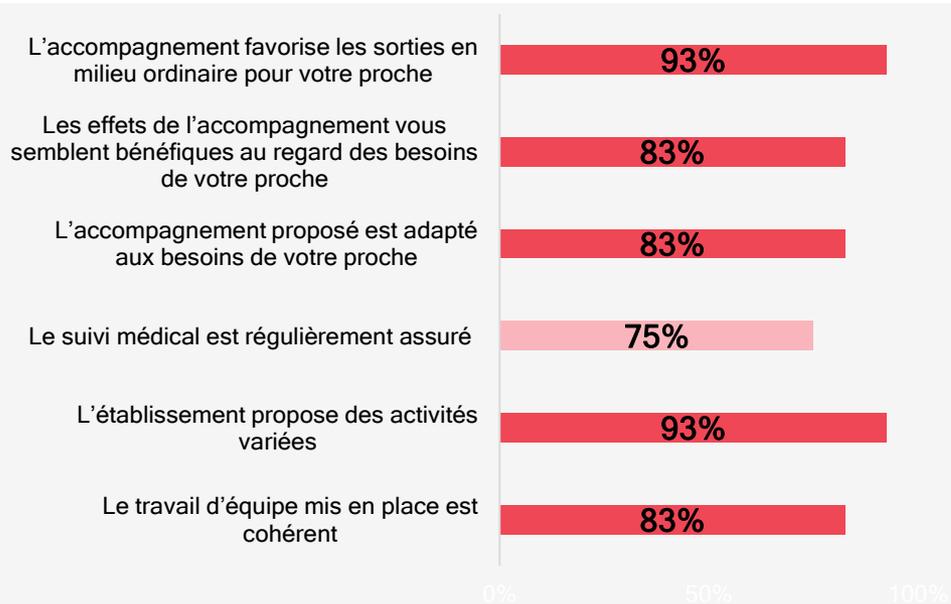
## Participation à la vie de l'établissement



## Les locaux



## L'accompagnement



## Le respect des droits et libertés



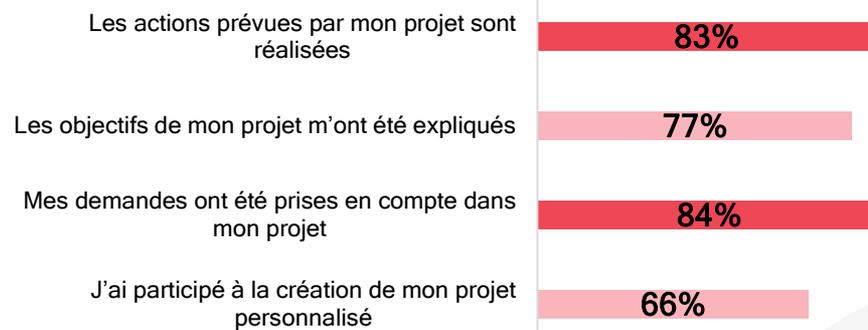
# Foyer occupationnel Jean Vasnier

Enquête  
usagers

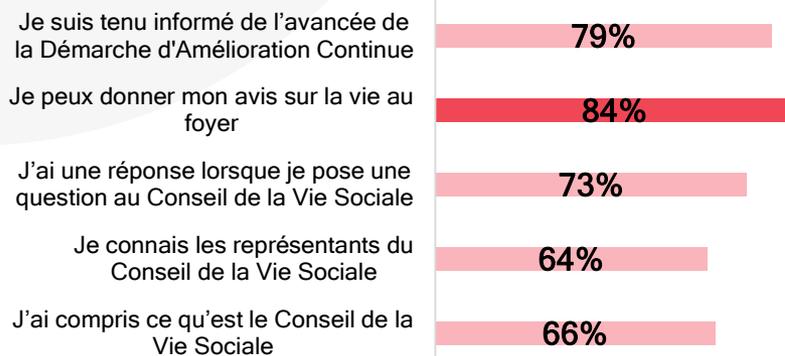
## Les professionnels



## Le projet personnalisé



## Participation à la vie de l'établissement



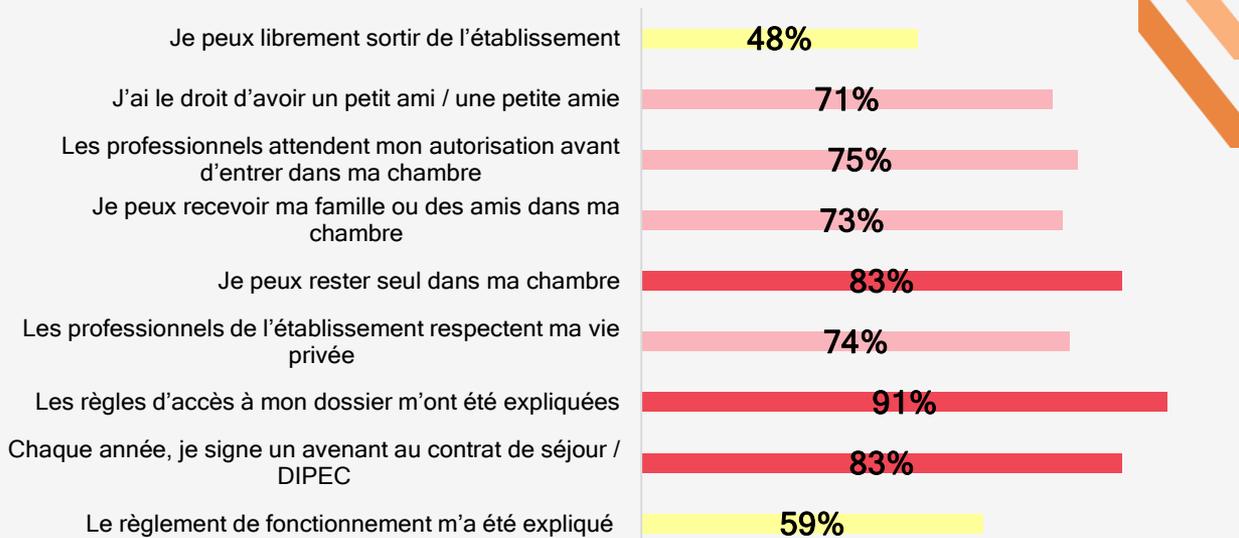
Le sentiment de participation au projet personnalisé s'est amoindri cette année (66% cette année contre 93% de satisfaction en 2018). En revanche, la satisfaction par rapport à la vie de l'établissement a progressé de façon positive. Le sentiment d'acceptation par les habitants de la ville est plus fort cette année (83% contre 73% en 2018).

## Vie à l'extérieur



## Le respect des droits et libertés

Enquête usagers

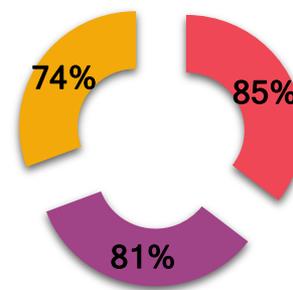
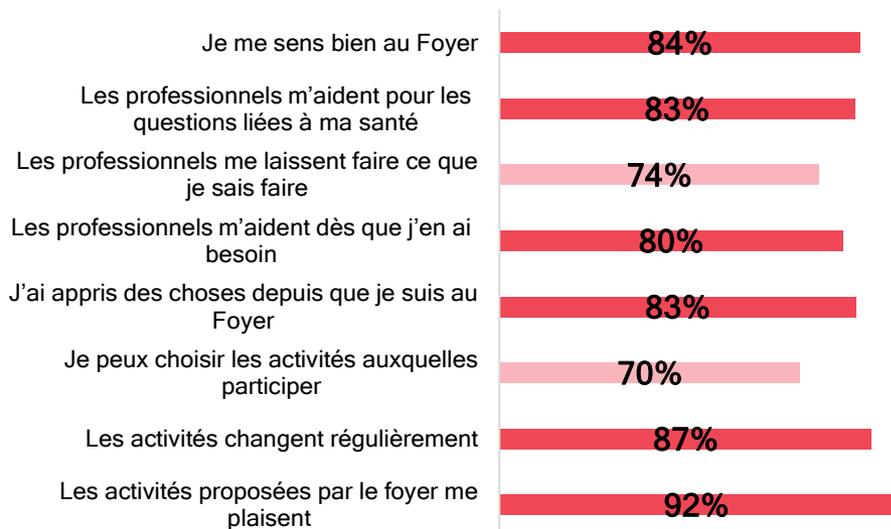


La libre circulation doit être abordée avec les résidents qui ont le sentiment de ne pas pouvoir sortir librement. Ce point peut s'expliquer par la mobilité réduite des résidents dans un service pour personnes vieillissantes.

L'effort mené par les professionnels sur le volet administratif se fait ressentir (91% des résidents déclarent avoir eu une explication sur l'accès à leur dossier contre 75% en 2018).

## L'accompagnement

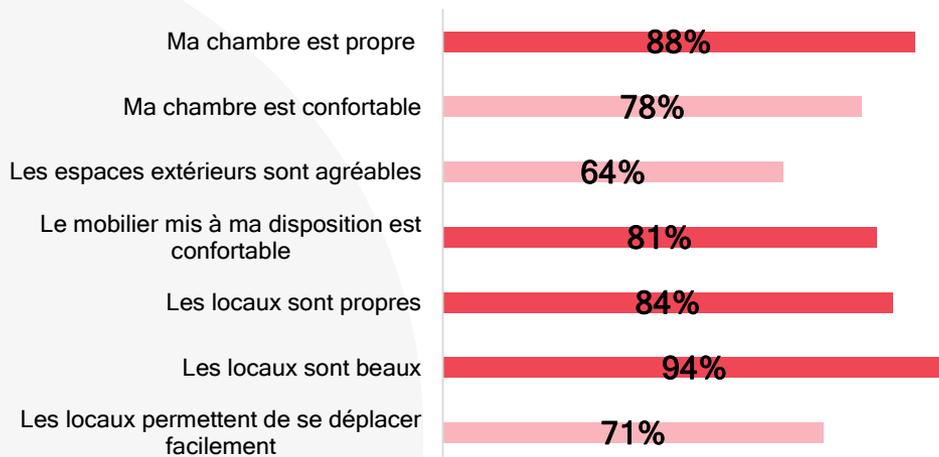
## Le Linge



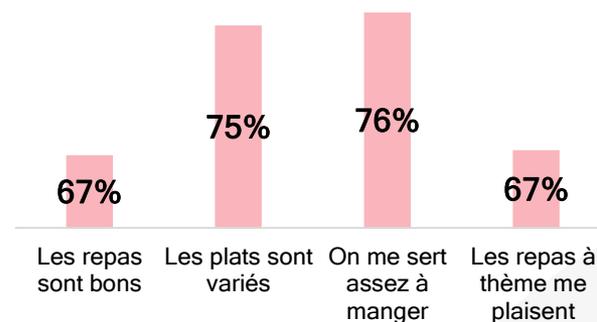
- Mon linge est propre
- Les professionnels font attention à mon linge
- Je peux choisir mes vêtements

Les résidents se sentent moins libres de choisir leurs activités (70% de satisfaction en 2019 contre 88% en 2018). La satisfaction concernant les professionnels et leur accompagnement reste très forte et rassurante.

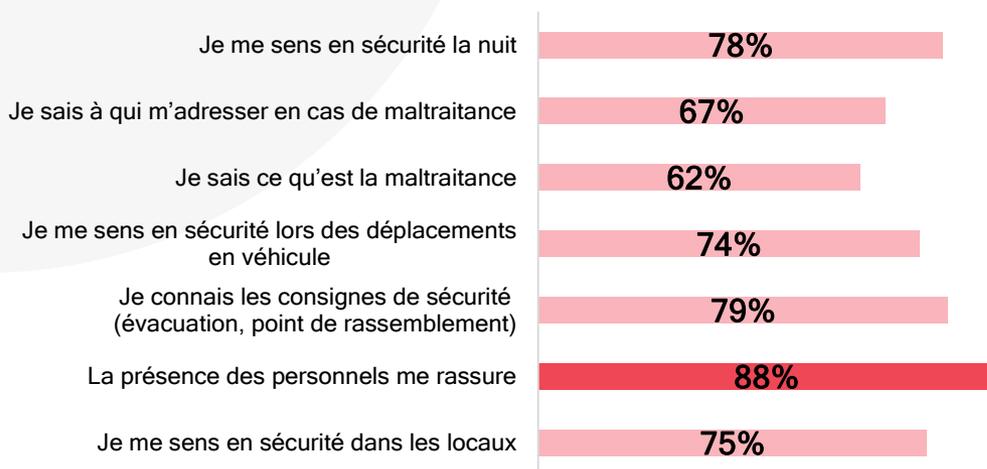
## Les locaux



## Les Repas



## La sécurité



## A retenir

**77% de satisfaction des usagers.**

Le sentiment de bien être des résidents se fait ressentir à travers cette enquête. Les usagers estiment se sentir bien au foyer à hauteur de 84%. Un bémol peut être apporté sur la satisfaction au niveau des repas qui a baissé (67% en 2019 contre 86% en 2018).

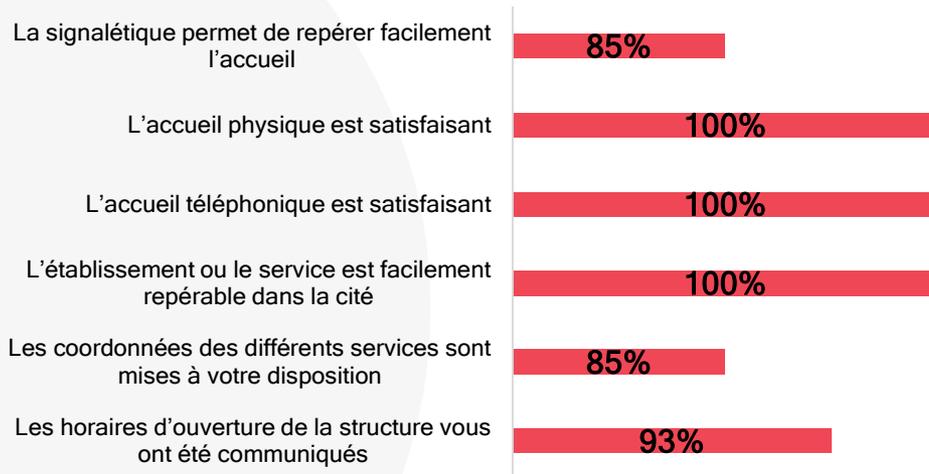
Une discussion sur le choix des activités doit être menée entre les professionnels et les usagers.

La satisfaction concernant le sentiment de sécurité s'est améliorée, les résidents connaissent davantage les consignes de sécurité et la bienveillance.

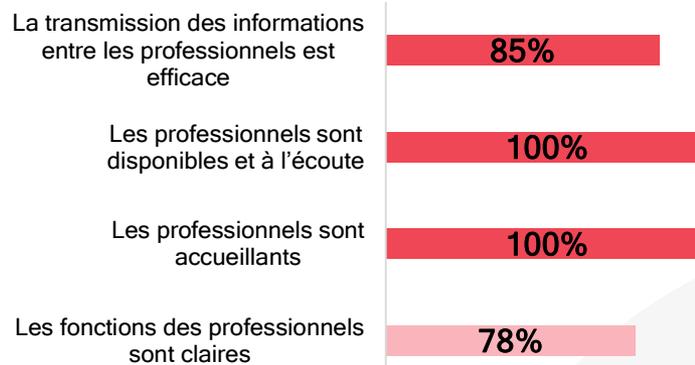
# Foyer occupationnel Jean Vasnier

Enquête familles

## L'accueil



## Les professionnels



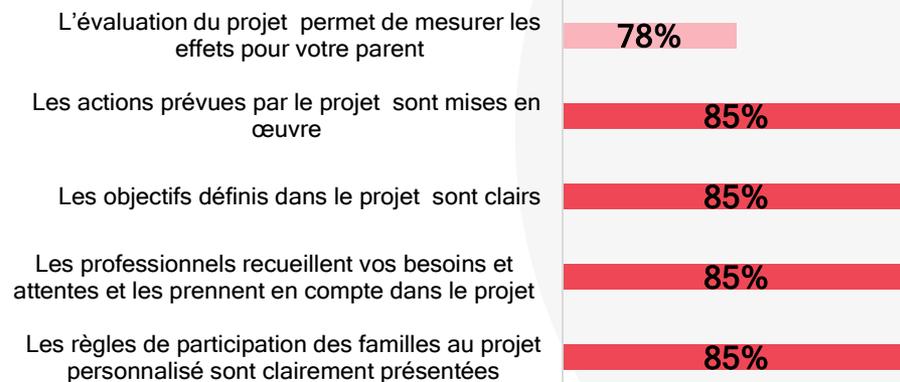
La satisfaction des familles concernant l'accueil est excellente, tout comme le sentiment de sécurité de leur proche au sein de l'établissement. La satisfaction globale par rapport au projet personnalisé est meilleure cette année. Les familles se sentent écoutées par rapport au projet de leur proche (85% de satisfaction du recueil des besoins contre 70% en 2018).

## La sécurité

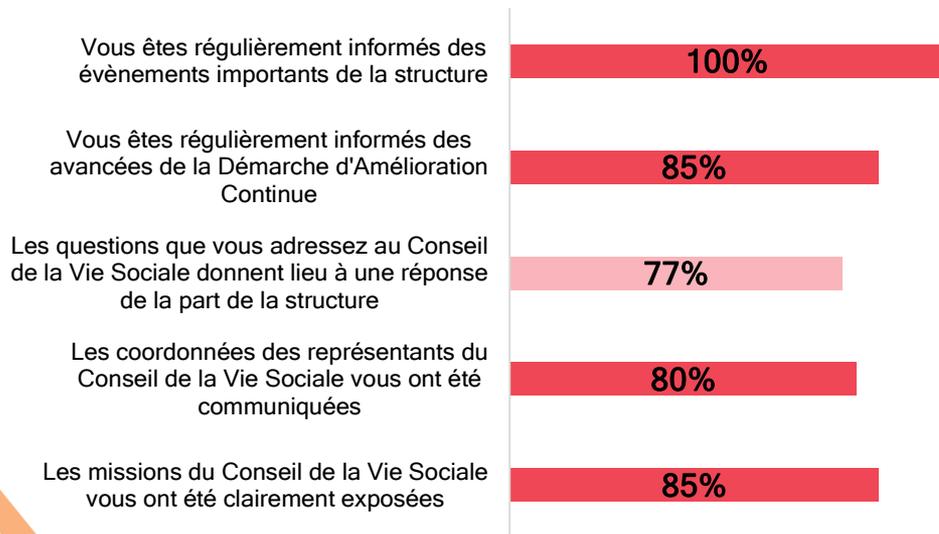


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

## Le projet personnalisé

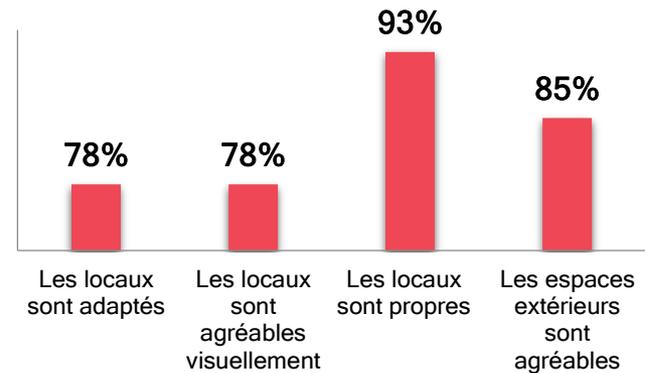


# Participation à la vie de l'établissement



Enquête familles

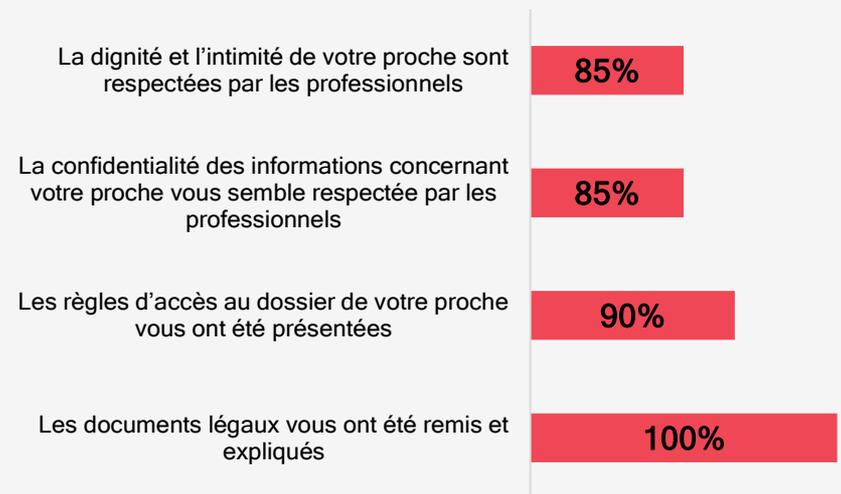
## Les locaux



## L'accompagnement

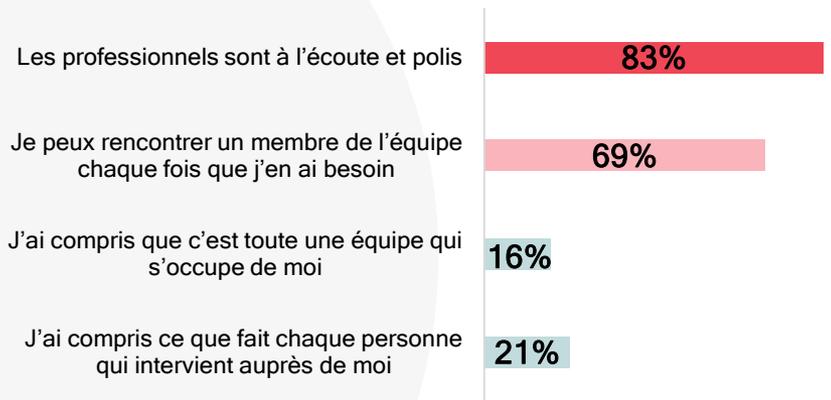


## Le respect des droits et libertés

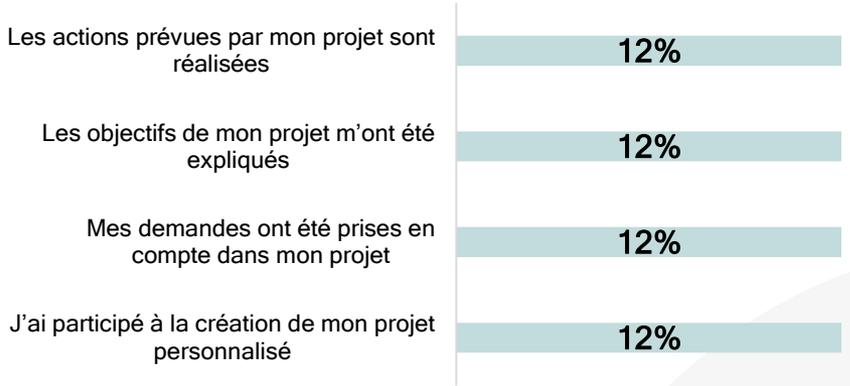


80% 82% 84% 86% 88% 90% 92% 94%

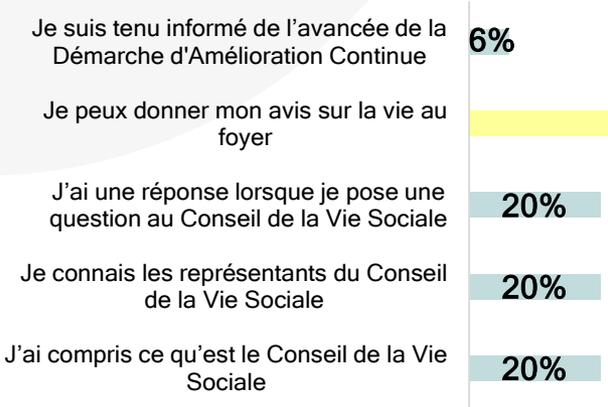
### Les professionnels



### Le projet personnalisé

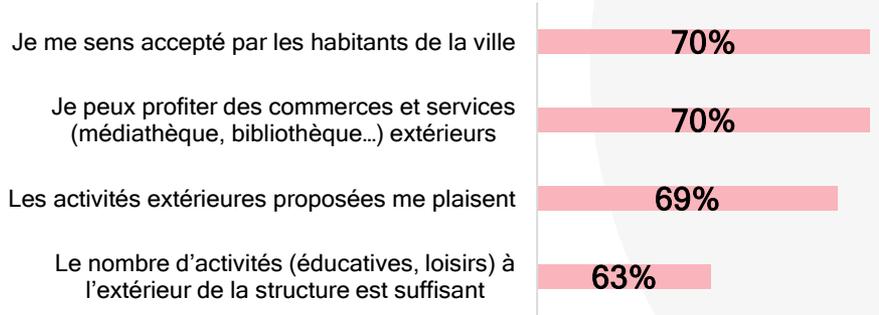


### Participation à la vie de l'établissement

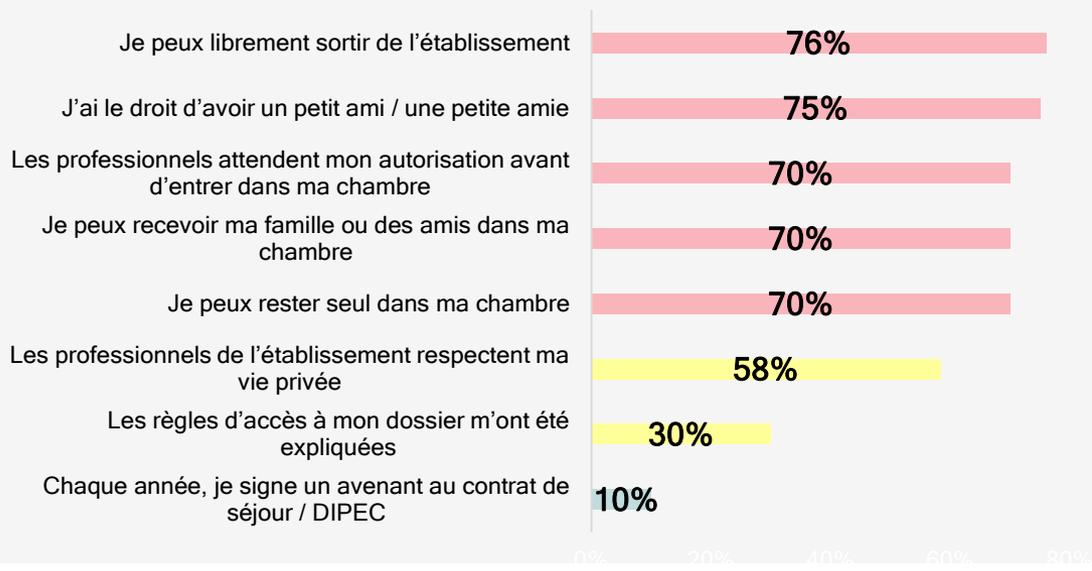
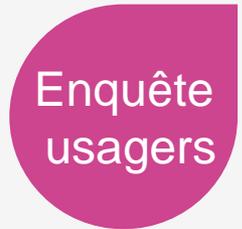


Nous notons un essoufflement global de la satisfaction des usagers. Un travail doit être mené autour du projet personnalisé et une remobilisation des usagers est nécessaire autour de leur participation à la vie du service. Le sentiment d'inclusion dans la ville est nettement plus fort cette année (70% contre 35% en 2018) tout comme l'accès aux commerces dans la ville.

### Vie à l'extérieur



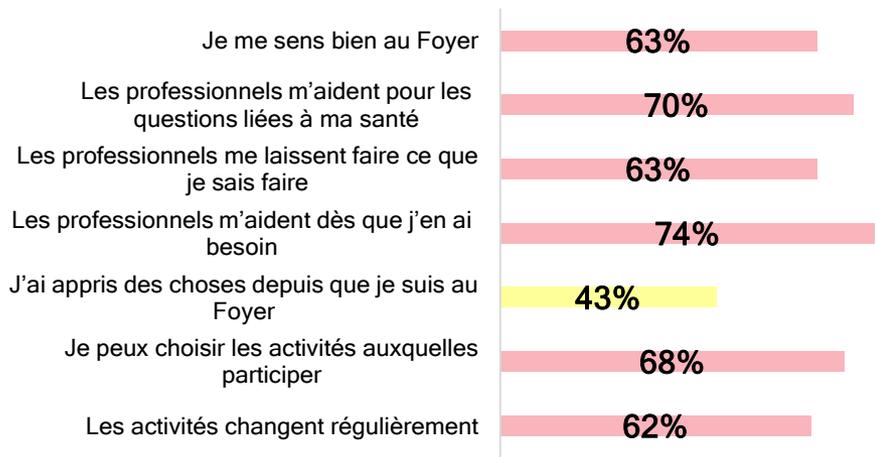
# Le respect des droits et libertés



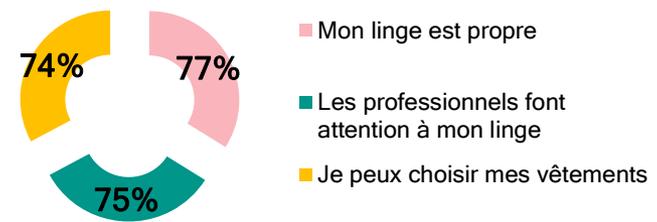
Les usagers sont satisfaits des dispositions relatives à la libre circulation (70% de satisfaction contre 28% en 2018). La satisfaction du respect de la vie privée a baissé par rapport à 2018 (58% en 2019 contre 67% en 2018), ce qui se fait globalement ressentir sur les autres items avec une légère baisse cette année pour atteindre 70%.

Même si le taux est médiocre, la connaissance des règles d'accès au dossier est encourageante et progresse.

# L'accompagnement

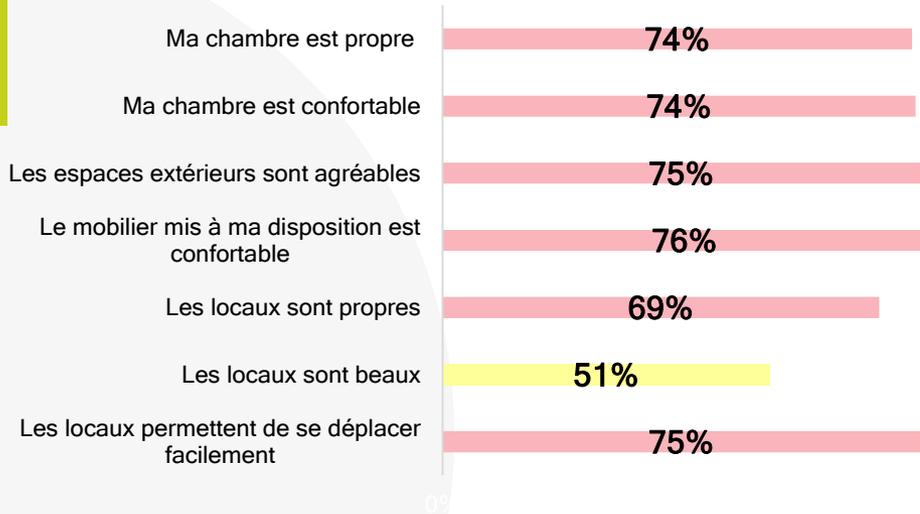


# Le Linge

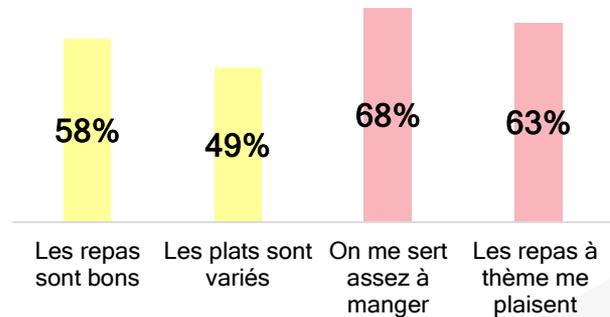


Les résidents ont le sentiment d'avoir moins progressé dans les acquis cette année (43% contre 77% en 2018). Leur satisfaction envers les professionnels est toujours très bonne même si une amélioration globale de la satisfaction de l'accompagnement peut être encouragée.

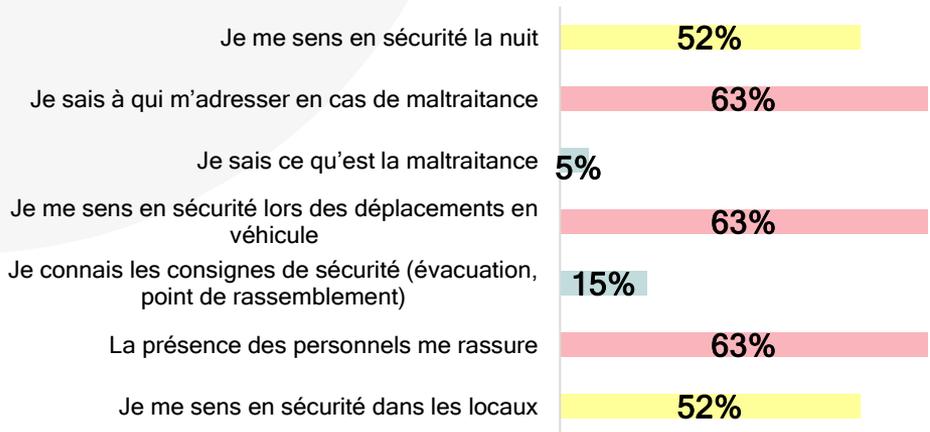
## Les locaux



## Les Repas



## La sécurité



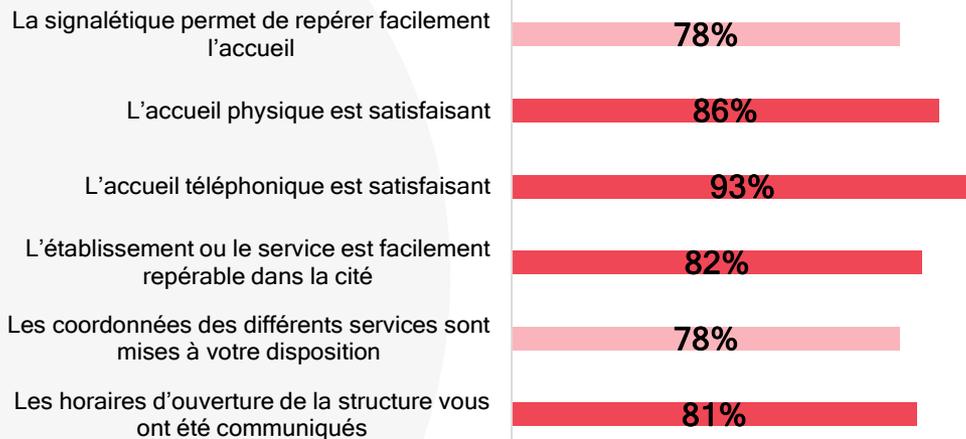
## A retenir

**53% de satisfaction des usagers.**

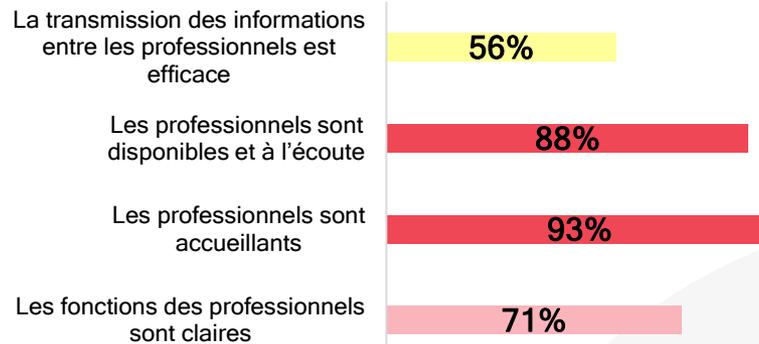
Le projet personnalisé obtient une satisfaction très basse notamment par rapport à l'année dernière. Un travail avec les professionnels et les résidents est à mener pour l'année à venir. Nous devons notamment faire des efforts sur la communication de ces documents (FALC).

Le sentiment d'inclusion des résidents dans la ville a nettement progressé comme pour l'ensemble des établissements et services du pôle hébergement.

### L'accueil

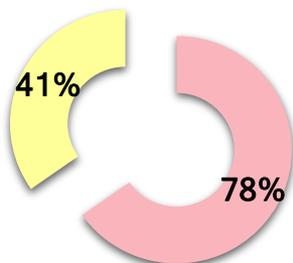


### Les professionnels



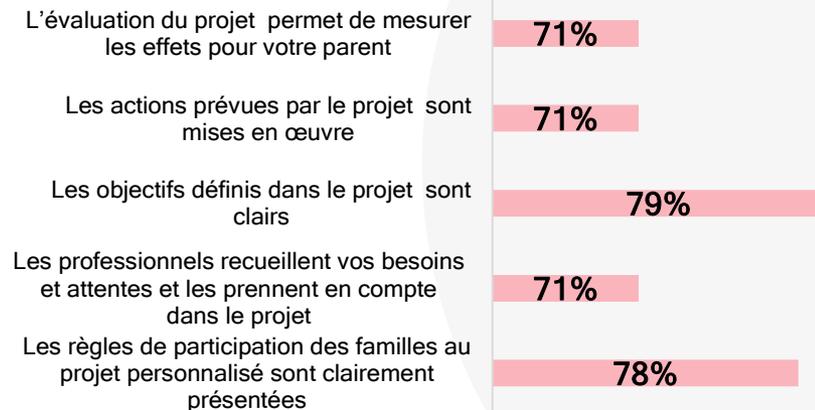
La satisfaction des familles concernant l'accueil est excellente. La satisfaction globale par rapport au sentiment de sécurité des proches a baissé (82% pour l'item sécurité en 2018 contre 60% cette année). La transmission des informations entre les professionnels n'est pas jugé suffisamment efficace par les familles. Un point en recul depuis deux années (61% de satisfaction en 2018, 56% en 2019).

### La sécurité

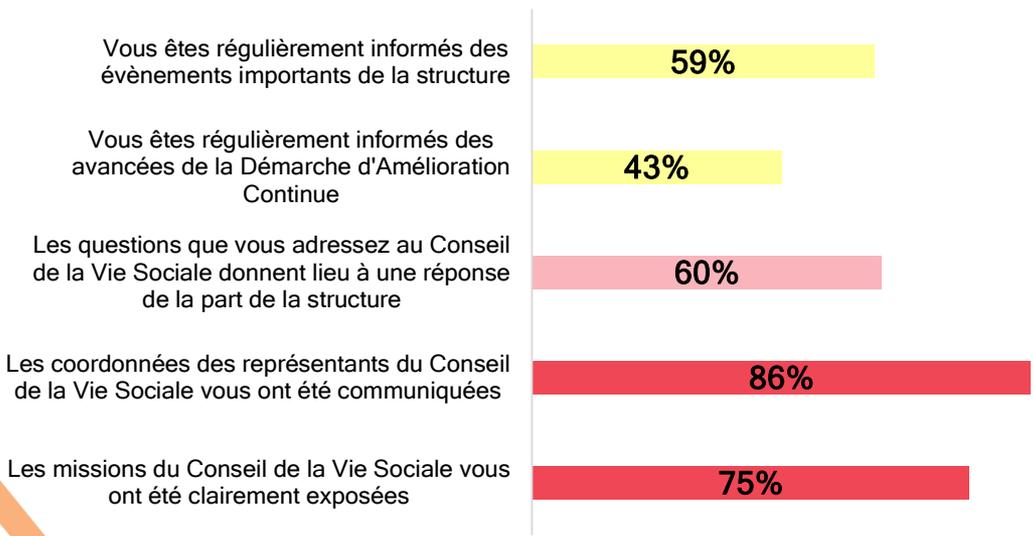


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

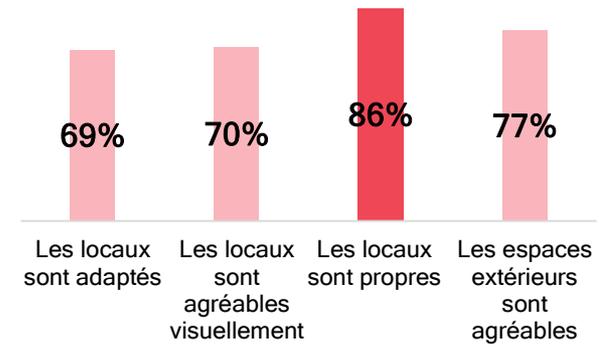
### Le projet personnalisé



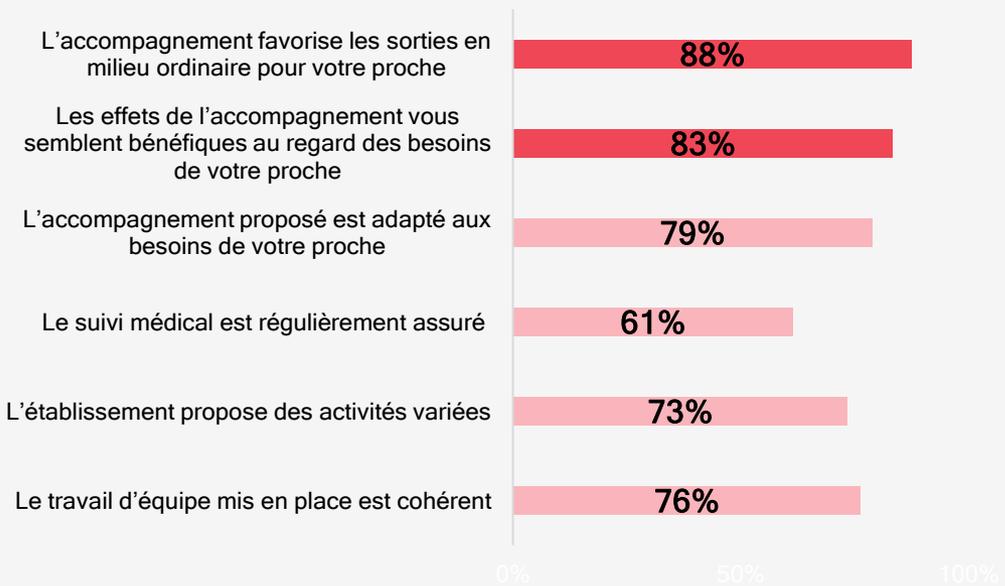
# Participation à la vie de l'établissement



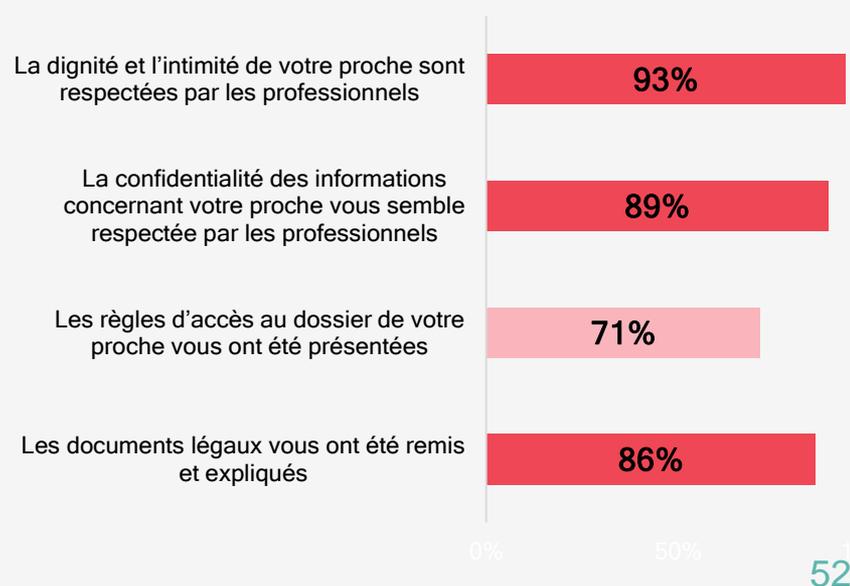
## Les locaux



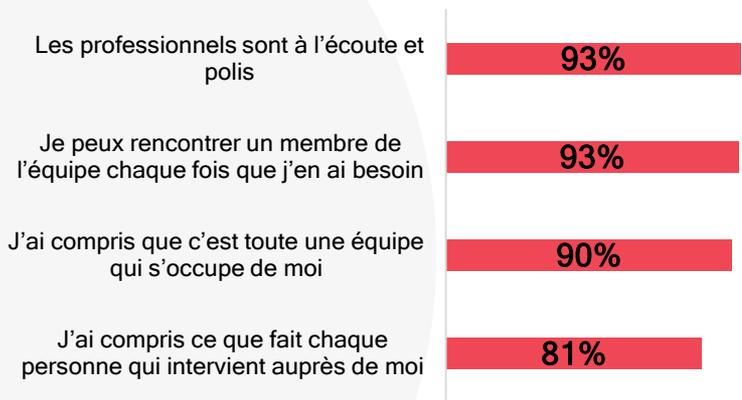
## L'accompagnement



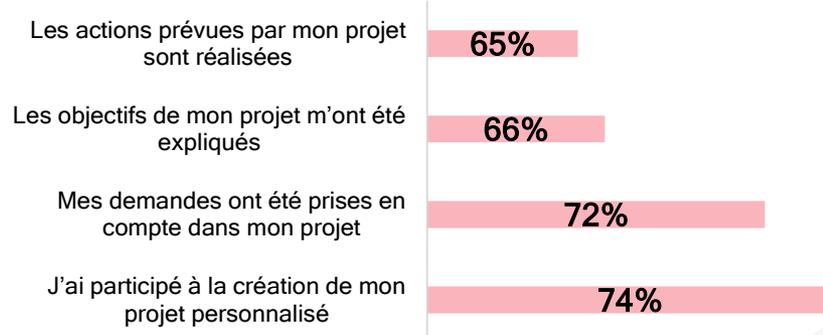
## Le respect des droits et libertés



### Les professionnels

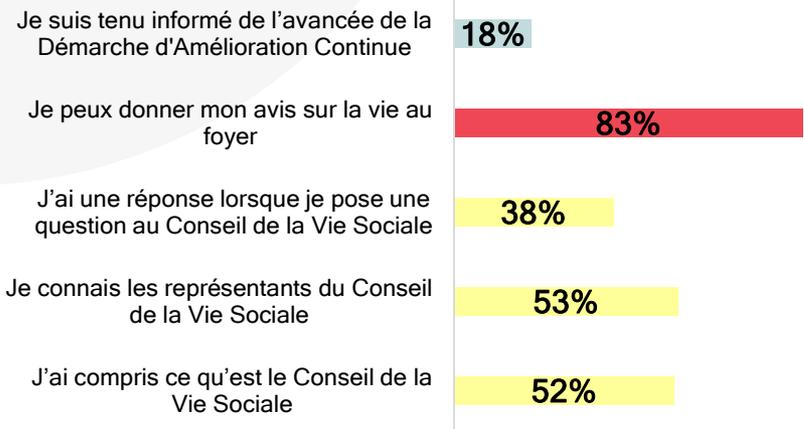


### Le projet personnalisé

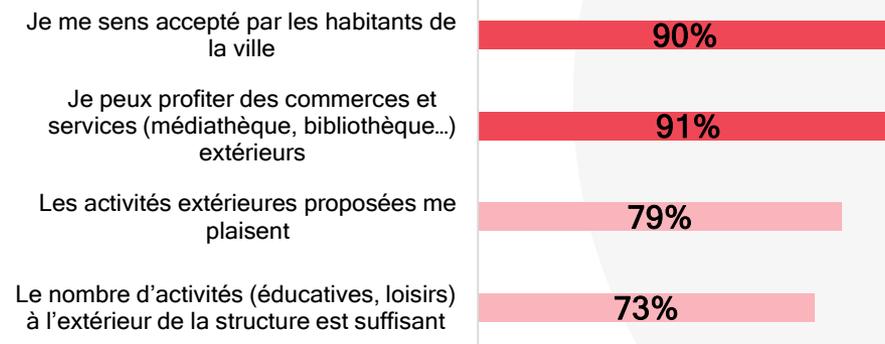


La satisfaction par rapport aux actions et objectifs du projet personnalisé est médiocre, en revanche les usagers ont eu le sentiment d'avoir participé à la création de leur projet (74% de satisfaction contre 57% en 2018). Le sentiment d'acceptation dans la commune est bien plus important que l'année précédente, point positif par rapport à l'inclusion.

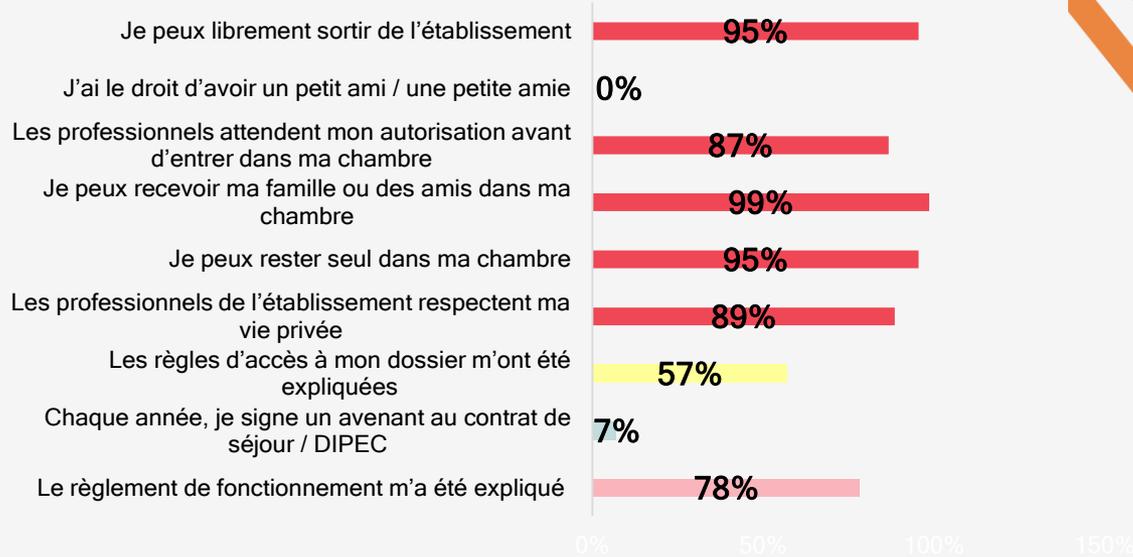
### Participation à la vie de l'établissement



### Vie à l'extérieur



# Le respect des droits et libertés

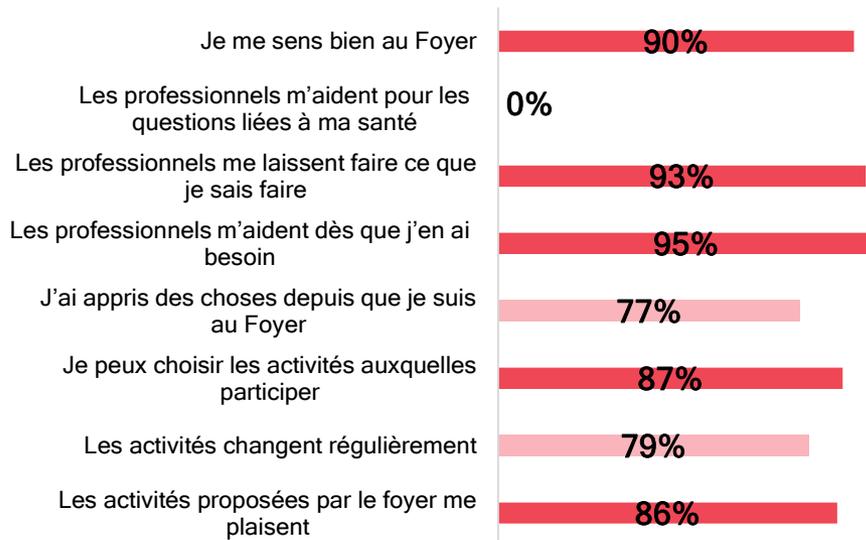


Enquête usagers

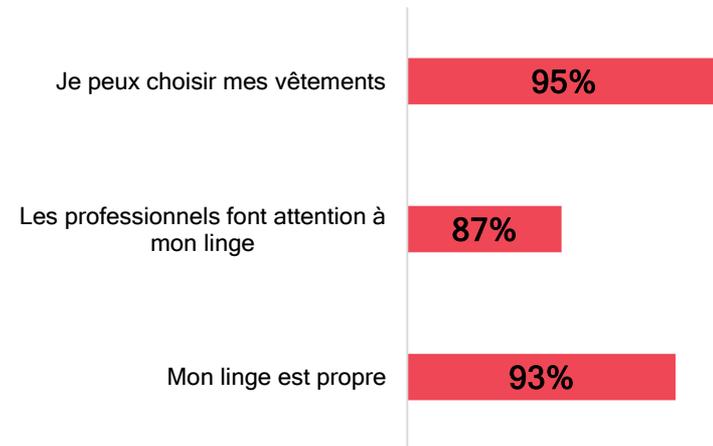
Les usagers sont satisfaits des dispositions relatives à la libre circulation (95% de satisfaction contre 28% en 2018). Les usagers sont globalement satisfaits du respect de leur vie privée de la part des professionnels.

La satisfaction de l'accompagnement est globalement meilleure que 2018 notamment vis-à-vis du soutien des professionnels et des activités auxquelles les usagers participent.

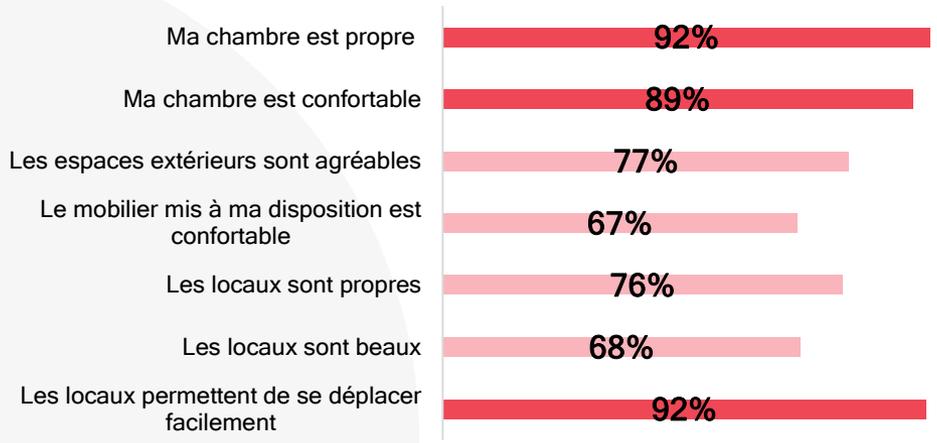
## L'accompagnement



## Le linge

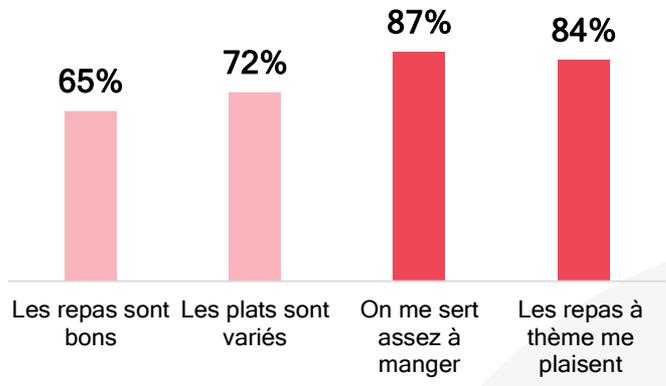


## Les locaux

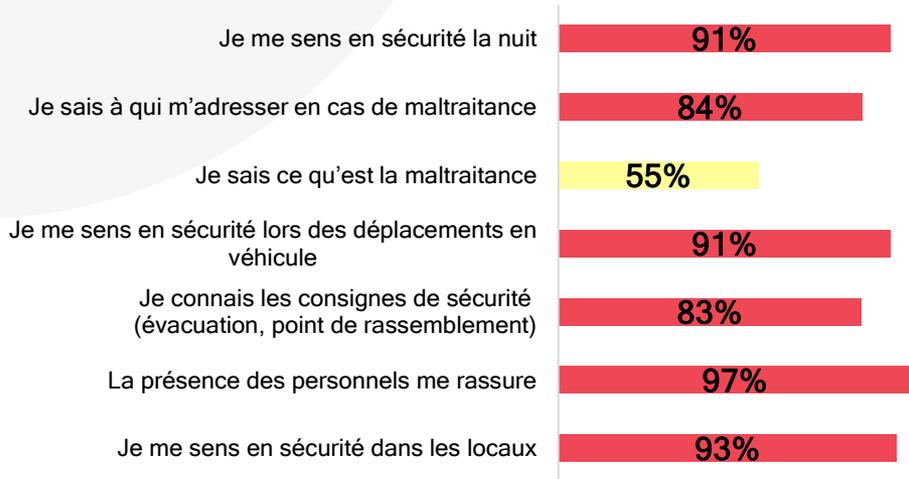


Le sentiment de sécurité est très fort chez les usagers du service, en légère augmentation par rapport à 2018. Une amélioration au niveau des repas est souhaitable pour les usagers.

## Les repas



## La sécurité



## A retenir

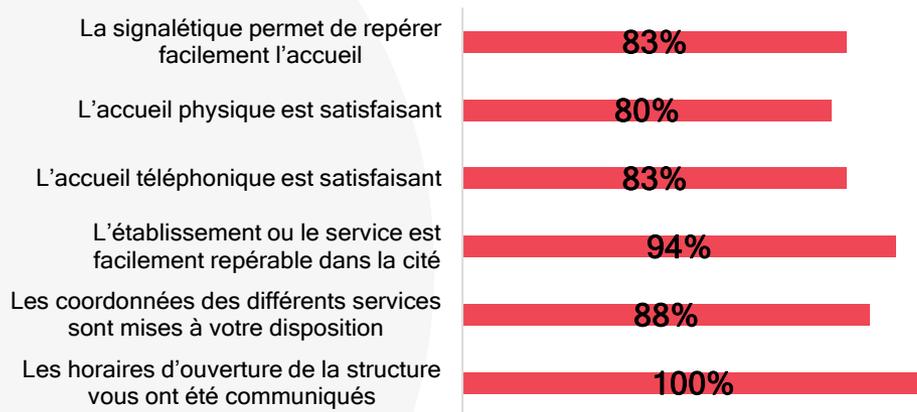
79% de satisfaction des usagers.

L'accompagnement des professionnels reste très satisfaisant pour les bénéficiaires du service avec un accroissement du sentiment d'inclusion dans la ville qui s'améliore considérablement.

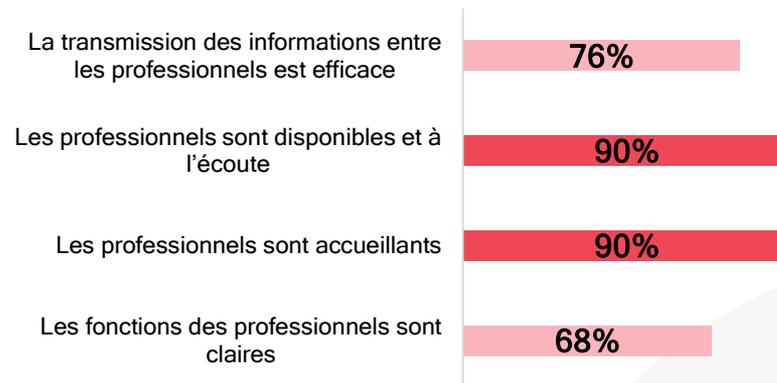
Le Conseil de Vie Sociale n'est toujours pas une instance pleinement portée par les bénéficiaires.

Un travail toujours important doit être mené autour du projet personnalisé.

### L'accueil

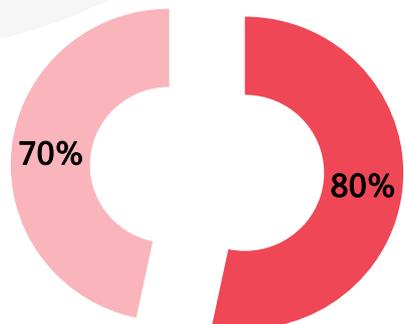


### Les professionnels



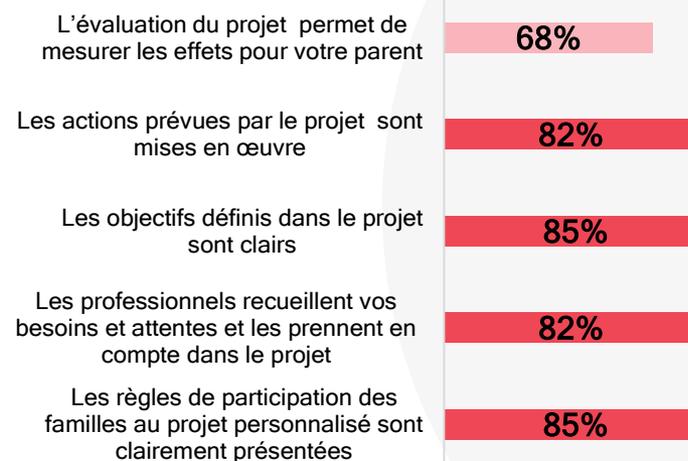
La satisfaction des familles concernant l'accueil est excellente encore cette année, tout comme la satisfaction envers les professionnels. Les familles sont satisfaites du traitement de la question de la bientraitance (80% de satisfaction cette année contre 53% en 2018). La satisfaction globale autour du projet personnalisé est bonne, à hauteur de 80% pour cet item.

### La sécurité

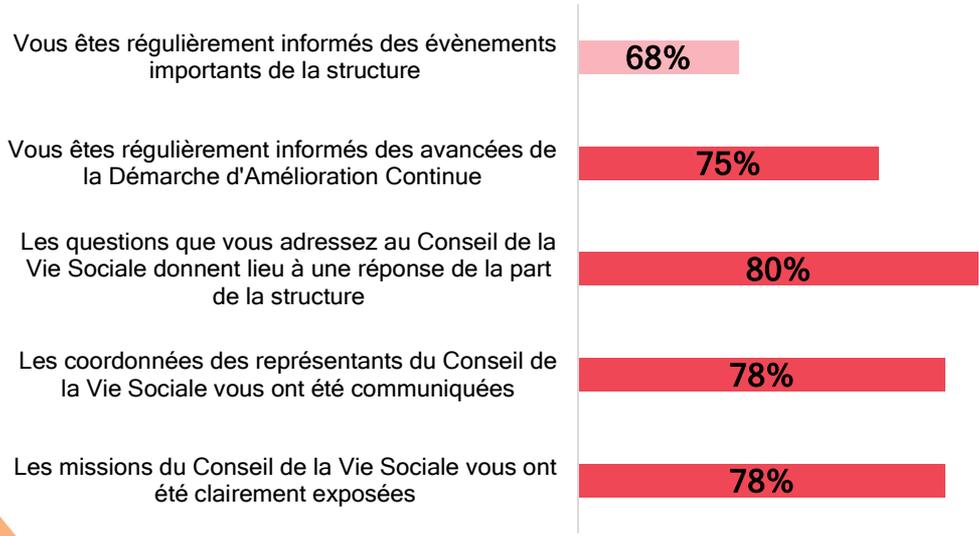


- Vous considérez votre proche en sécurité au sein de l'établissement
- La politique de prévention de maltraitance vous a été présentée et expliquée

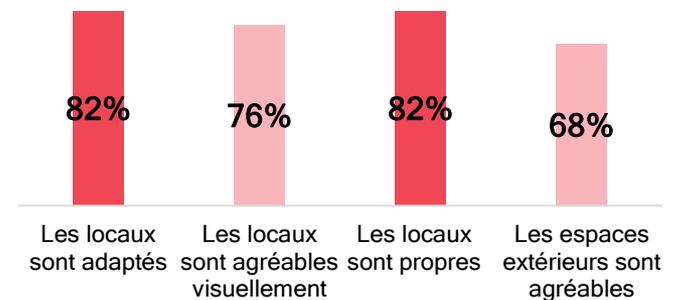
### Le projet personnalisé



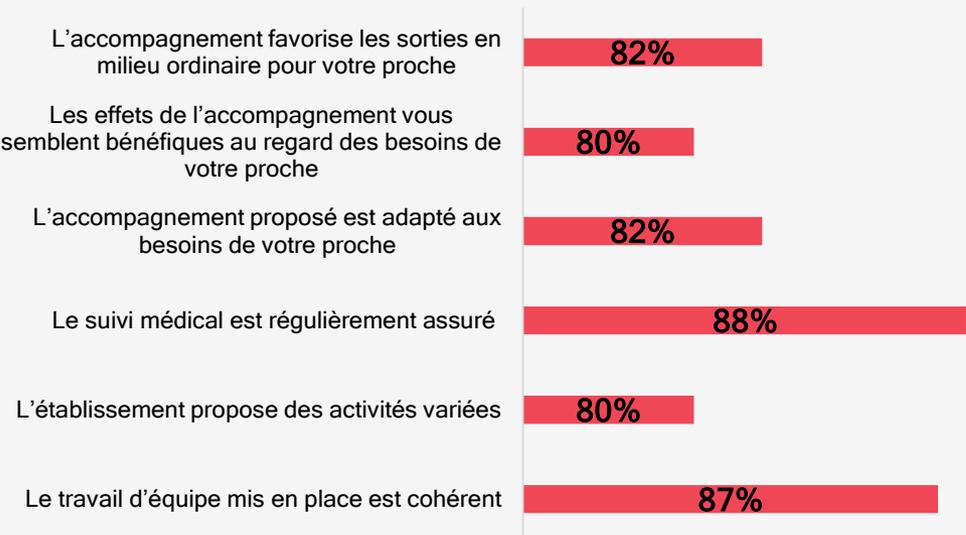
# Participation à la vie de l'établissement



## Les locaux



## L'accompagnement



## Le respect des droits et libertés



75% 80% 85% 90%