



Handi Aide
Foyer Ste Julie Billiard

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2021

FOYER STE JULIE BILLIART

RESULTATS

HANDI AIDE

Foyer Ste Julie Billiard – 9, Rue de la Libération – 60 120 Ansaouvillers

☎ : 03.44.51.46.46 - 📠 : 03.44.51.19.18

foyer.ansauvillers@handi-aide60.fr

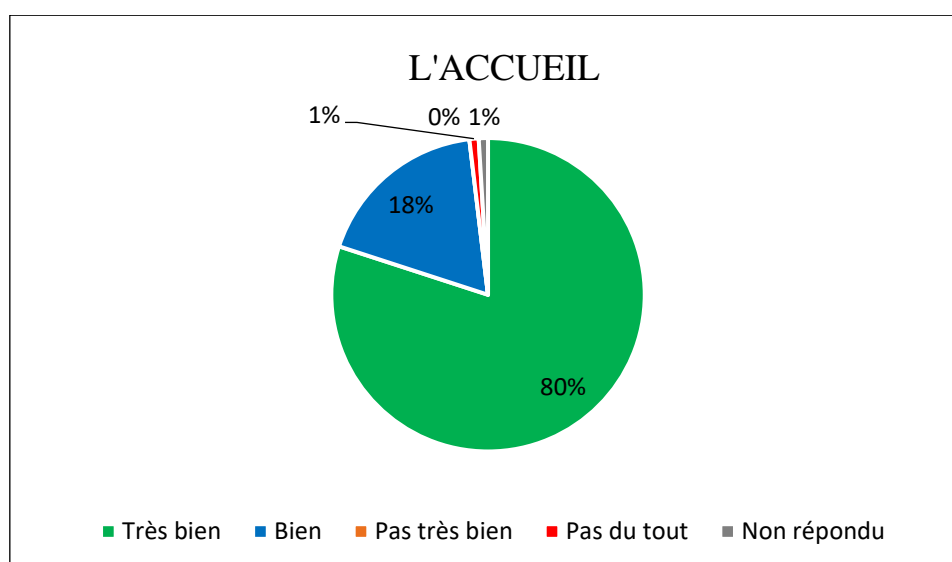
Préambule

Vous avez été nombreux à répondre à notre questionnaire de satisfaction. En effet, **52 questionnaires ont été envoyés** auprès des familles, représentants légaux, **35 nous ont été retournés soit une participation de 67.31 %**. Il est à noter que les organismes tutélaire, les mandataires privés n'ont pas répondu.

Nous vous remercions pour votre participation, pour les commentaires positifs et témoignages que vous nous avez transmis.

Ce questionnaire est réalisé dans un contexte très particulier, étant confrontés à une situation pandémique depuis 2 ans, avec des périodes de confinement et couvre-feu, des accès à l'établissement limités, des fêtes et regroupements annulés.

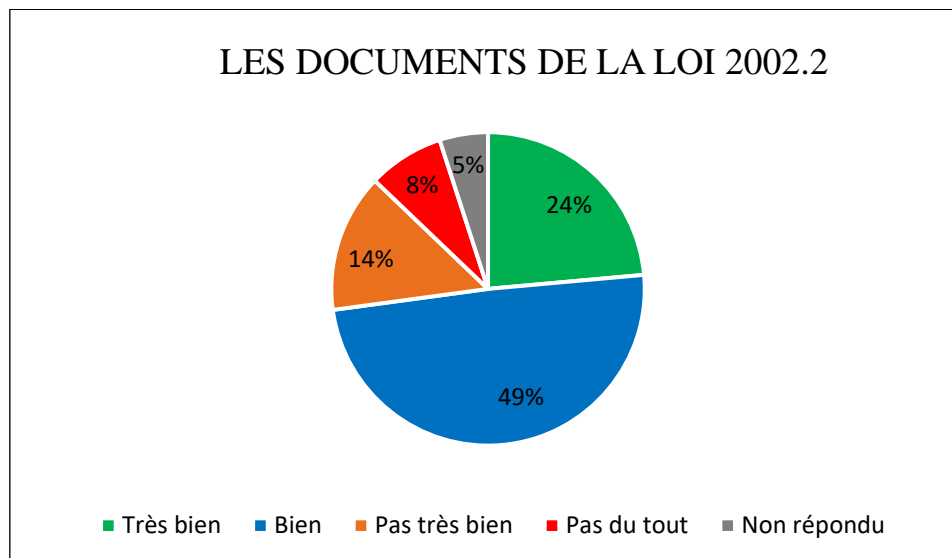
Nous vous présentons ci-après les résultats par thème.



Indicateurs étudiés : Accueil téléphonique et accueil au sein de l'établissement – Disponibilité, écoute, attention du personnel

L'accueil au sein de l'établissement est jugé positif.

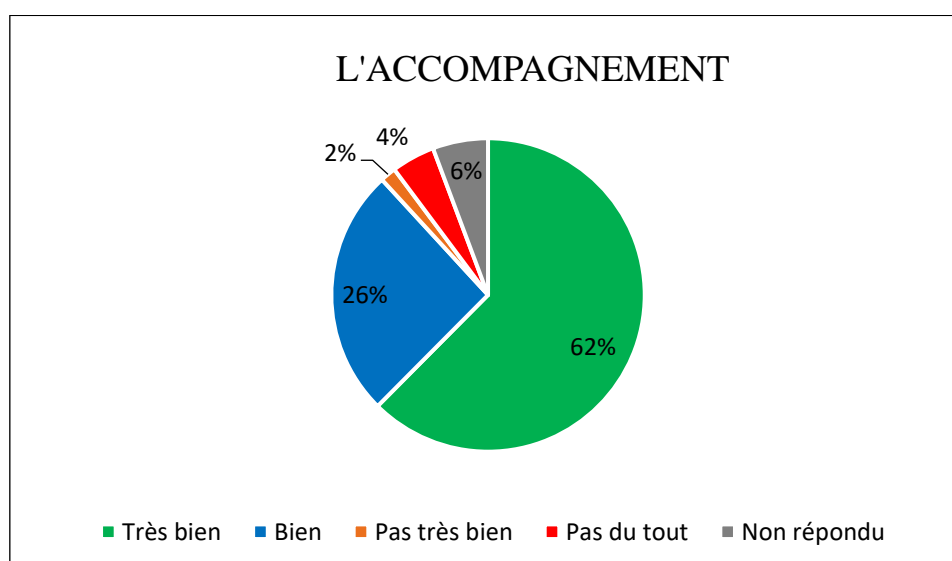
LES DOCUMENTS DE LA LOI 2002.2



Indicateurs étudiés : Connaissance du livret d'accueil, du règlement de fonctionnement, du contrat de séjour, de la charte

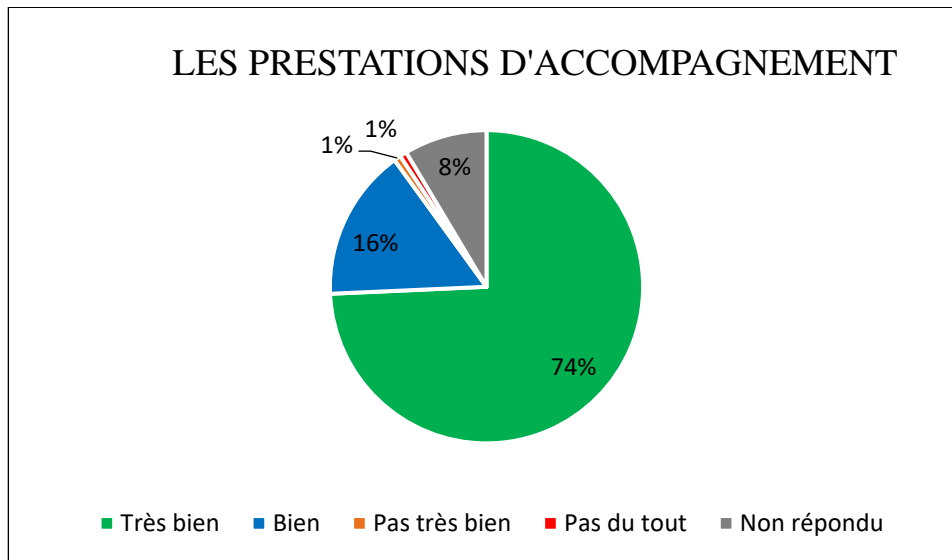
Si la majorité des personnes énoncent connaître les documents en lien avec 2002.2, la charte des droits et libertés reste quant à elle méconnue, malgré un affichage au sein de l'établissement. En comparaison au dernier questionnaire, le pourcentage de personne estimant connaître ces documents est en progrès (en 2015, 19 % de très bien et 44% de bien, en 2021, 24 % de très bien et 49 % de bien).

L'ACCOMPAGNEMENT



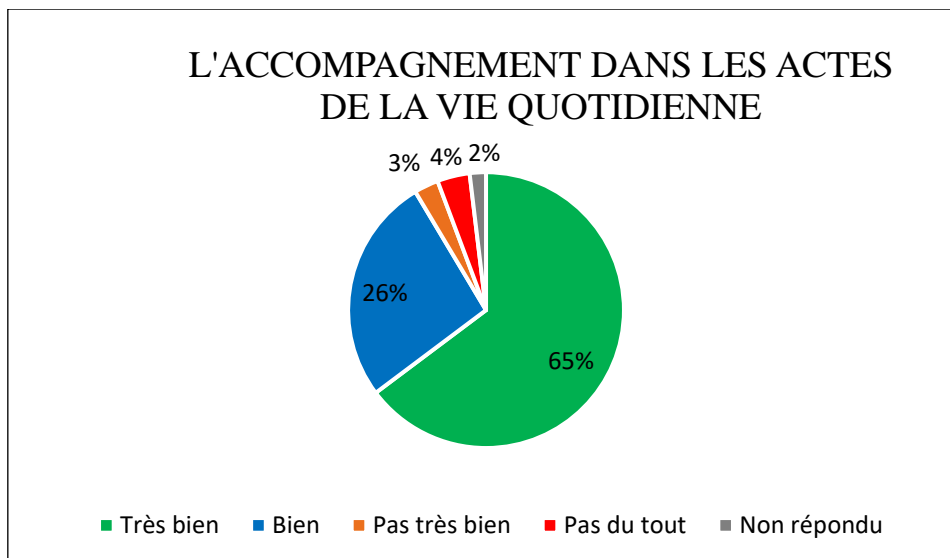
Indicateurs étudiés : Accompagnement proposé – Prise en compte de vos attentes et besoins – Le foyer entend vos questions – Soutien dans les démarches administratives – Connaissance du projet personnalisé et du référent

Les familles semblent satisfaites de l'accompagnement et des échanges/partages autour du projet personnalisé de l'utilisateur en notant l'importance du rendez-vous annuel autour de sa co-construction.



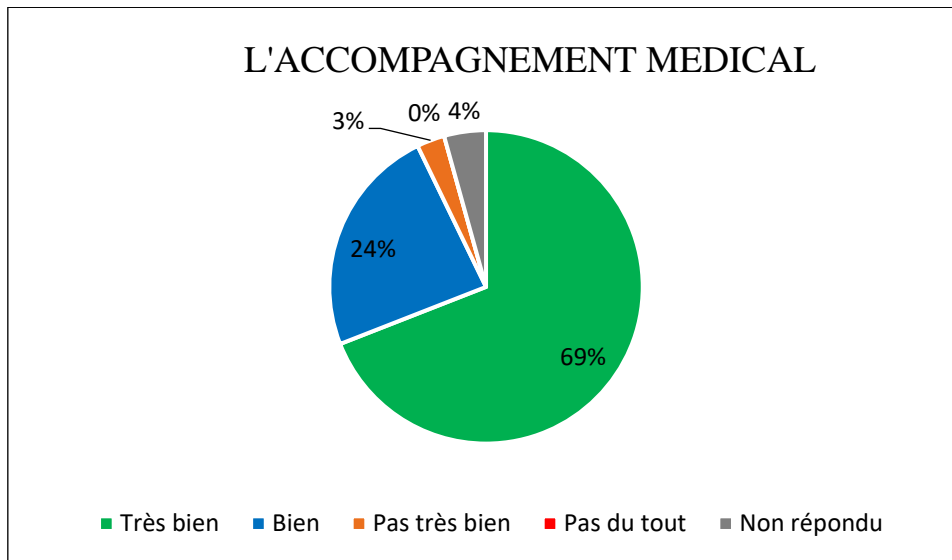
Indicateurs étudiés : Activités et ateliers proposés – Transferts réalisés – La journée des familles

Cet item autour des prestations d'accompagnement est assurément celui qui a été le plus impacté par le contexte pandémique (transferts non réalisés, ...). Les familles regrettent l'annulation de la fête des familles. Bien évidemment, celle-ci sera à nouveau organisée dès que la situation le permettra.



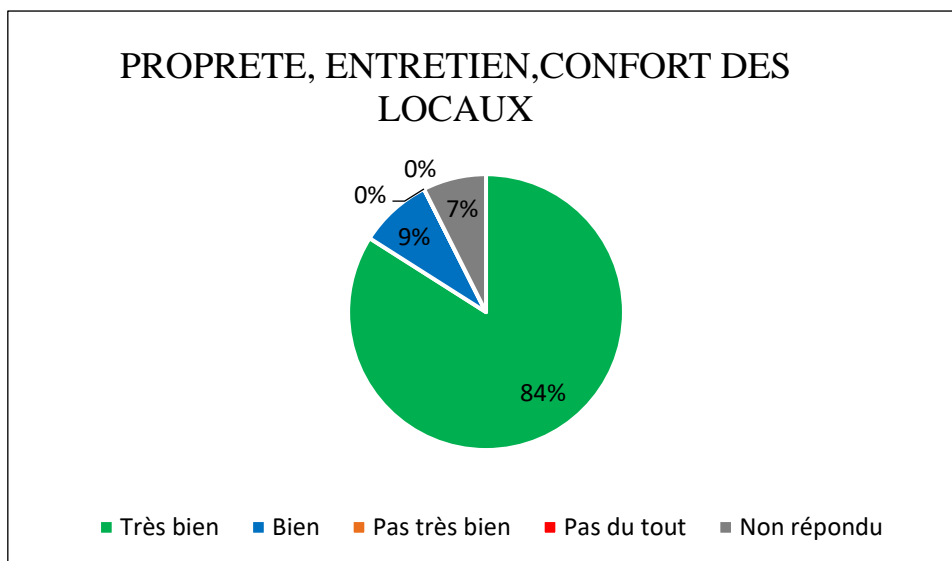
Indicateurs étudiés : Accompagnement autour de l'hygiène et de l'habillement – Accompagnement aux retours en famille

L'accompagnement dans les Actes de la Vie Quotidienne est apprécié même s'il apparaît quelques remarques autour du soin du linge (usure, ...) et la préparation des valises.



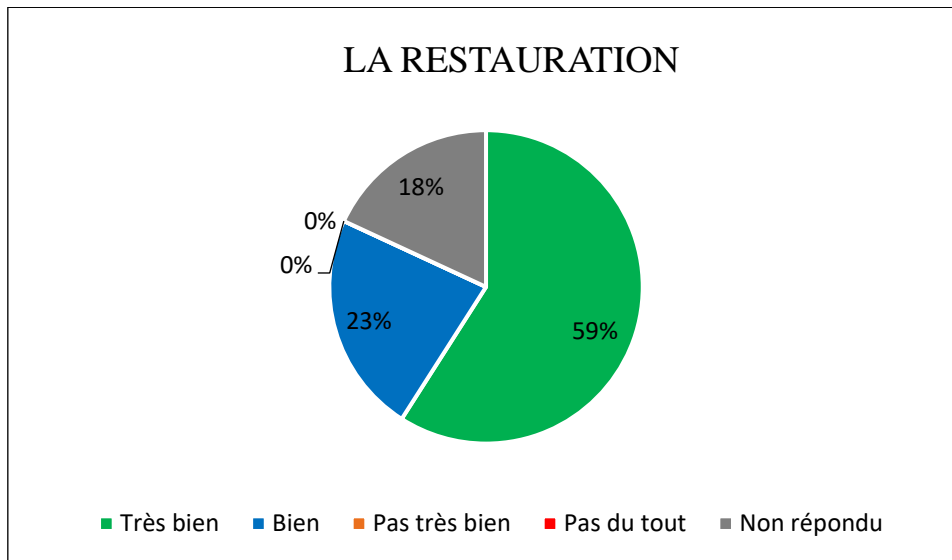
Indicateurs étudiés : Qualité des soins – Organisation des soins – Informations concernant la santé – Gestion de la crise pandémique

Outre l'accompagnement médical en général, l'intérêt était de recueillir le ressenti des familles face à la gestion de la pandémie. A ce sujet, les personnes sont unanimes et reconnaissent une gestion efficace face à la crise.



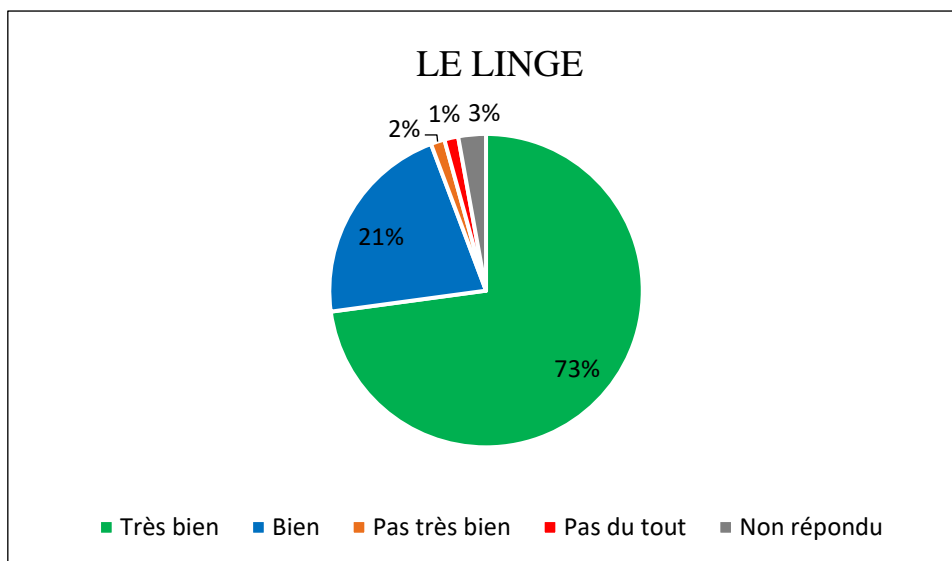
Indicateurs étudiés : Propreté et entretien de l'établissement, de la chambre, de l'unité de vie, Aménagement, décoration et confort de l'établissement

L'entretien et propreté des locaux sont reconnus.



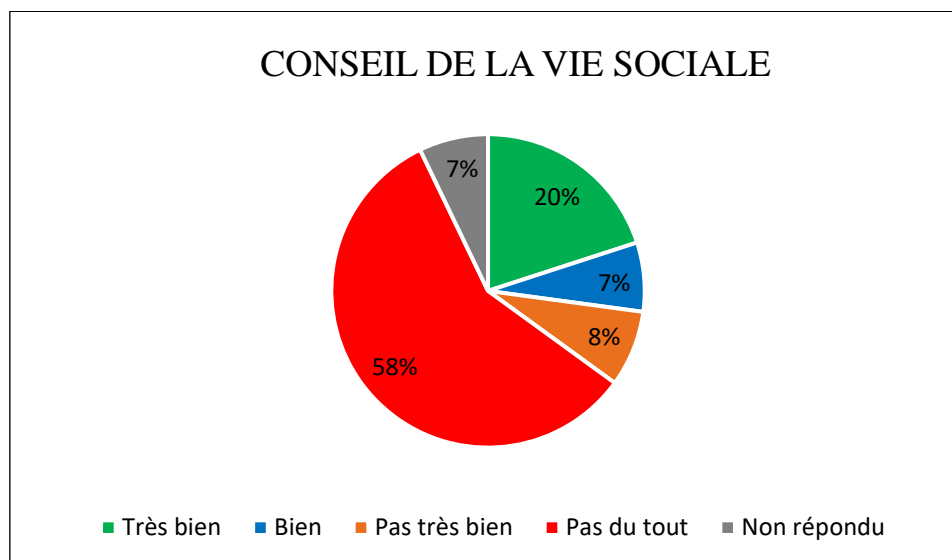
Indicateurs étudiés : Qualité, quantité des repas – Respect des régimes

Le nombre de personnes n’ayant pas répondu à cet item est important (18%). Elles expliquent en commentaire leur impossibilité à y répondre car elles n’ont pas de lisibilité autour de la restauration. Afin d’amener de la lisibilité autour des menus proposés, ils seront maintenant affichés pour information à l’entrée de l’établissement et ainsi visible par tous.



Indicateurs étudiés : Propreté, entretien et soin du linge

La gestion du linge est jugée satisfaisante même si certaines personnes notent un manque de soin.

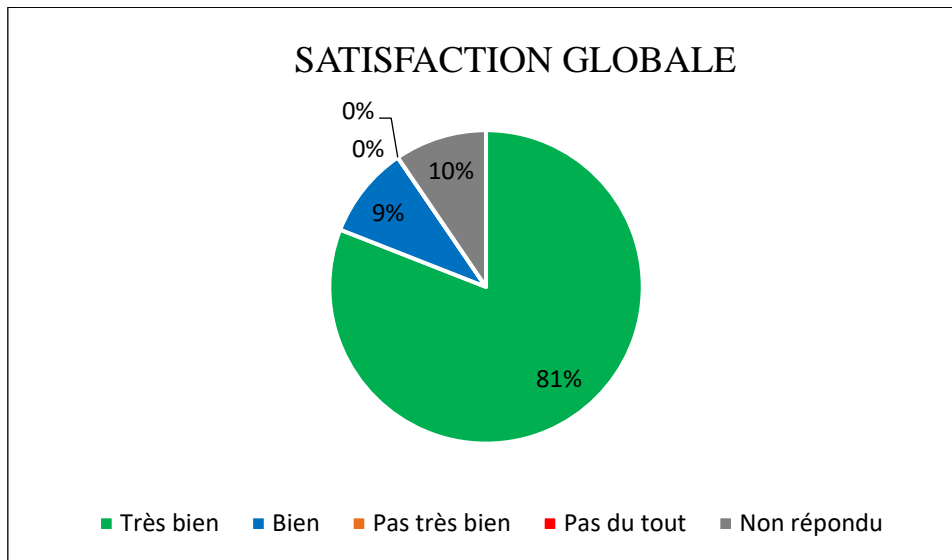


Indicateurs étudiés : Connaissance du conseil de la vie sociale, des élus, des moyens de le solliciter, des dates de réunion

Le Conseil de la Vie Sociale reste une instance méconnue malgré les efforts de communication réalisés. En-effet, les comptes rendus des réunions sont envoyés, les élus sont présentés dans le livret d'accueil, lors de la dernière fête, les élus se sont présentés aux familles. Il sera donc nécessaire de poursuivre la communication autour de cette instance.

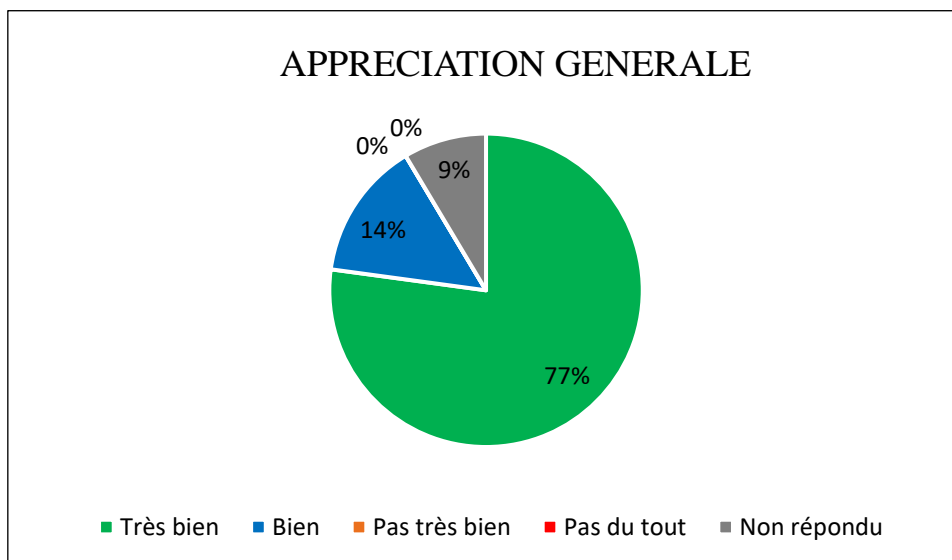
Toutefois, ces résultats sont à prendre avec mesure car ils ne sont pas le reflet de la réalité. Il en est pour preuve les différentes observations où les personnes reconnaissent recevoir les comptes-rendus et disent être informées des dates. L'analyse, qui peut être faite, est plutôt une méconnaissance n'ont pas des actions du CVS mais de son fonctionnement.

Le contexte n'a pas aidé non plus à sa mise en valeur à cause de l'annulation des regroupements comme la fête des familles, le colloque, ...



Indicateurs étudiés : Bien être et confort du résident – Respect de la vie privée et de l'intimité

10 % n'ont pas répondu à cette question, tout comme la suivante. Au vu des commentaires positifs de ces mêmes questionnaires, nous avons plutôt le sentiment que les personnes ne sont pas allées au bout (dernière page oubliée).



Les résultats montrent une appréciation positive envers les prestations du foyer. Ci-dessous, quelques exemples de commentaires :

« La relation avec l'équipe et la famille est bonne et réactive »

« Il est bon pour les parents de sentir son enfant aussi bien entouré »

« Notre fille se sent très bien dans l'établissement »

« Il a l'air très épanoui depuis qu'il est au foyer »