

## Résultat du questionnaire de satisfaction 2014

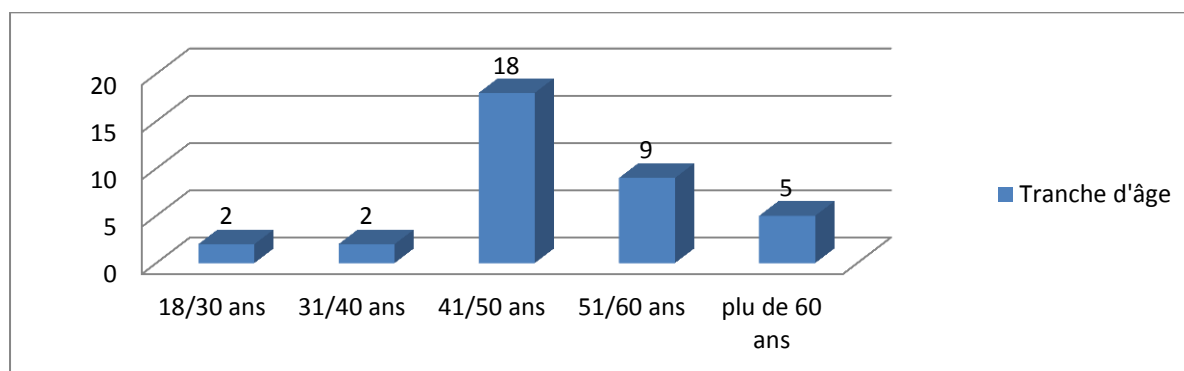
Cette année, pour laisser l'expression aux personnes accueillies en 2014 ainsi qu'à leurs aidants familiaux, 2 questionnaires ont été établis, un pour les résidents et un autre pour les aidants familiaux. Ceci afin d'obtenir un retour sur les prestations proposées par la maison d'accueil temporaire le plus objectif possible. Nous avons transmis un questionnaire de satisfaction à l'ensemble des personnes accueillies entre le 1 janvier et le 31 décembre 2014.

85 personnes ont été accueillies durant cette période. Seul 80 questionnaires ont été transmis par courrier, les 5 restants sont soit des personnes décédés soit des personnes qui ont changé d'adresse.

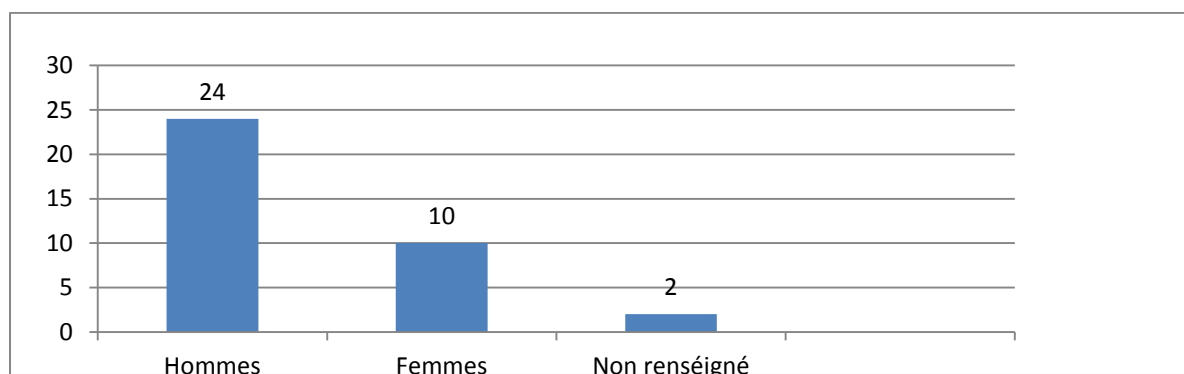
Nous avons eu en retour 36 questionnaires destinés aux personnes accueillies et 31 questionnaires destinés aux aidants familiaux. Cette différence se justifie par le fait que certains résidents n'ont pas d'aidant familial. Ce qui correspond à environ 45% de retour. Ce pourcentage est tout à fait correct et montre l'implication des personnes pour ce questionnaire.

### Questionnaire destiné à la personne accueillie

Dans quelle tranche d'âge vous situez vous ?

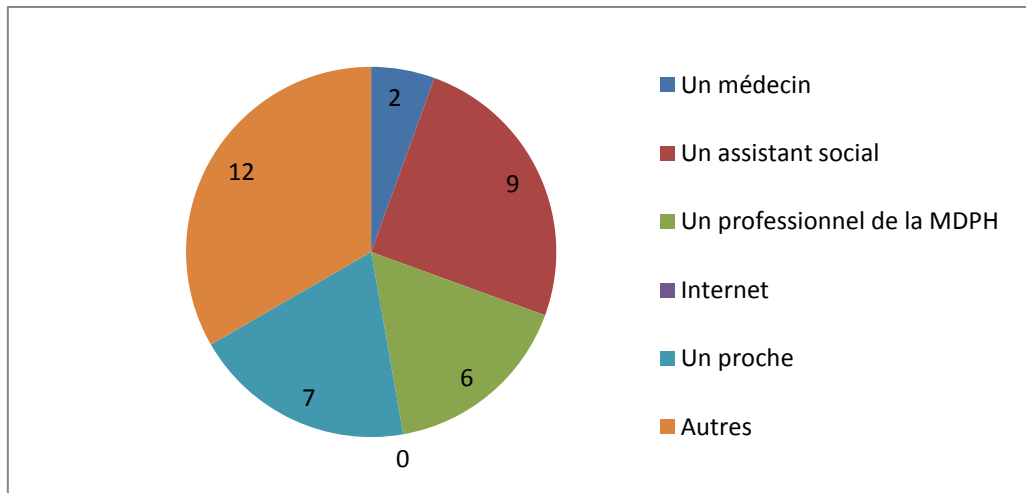


Vous êtes :

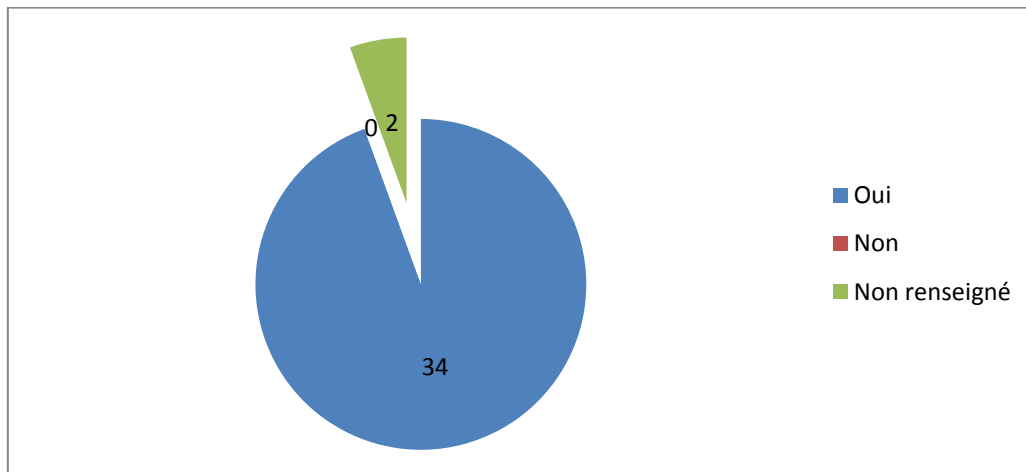


*Les questions qui suivent concernent la procédure d'admission de la maison d'accueil temporaire, autrement dit, toute la période avant votre accueil sur l'établissement.*

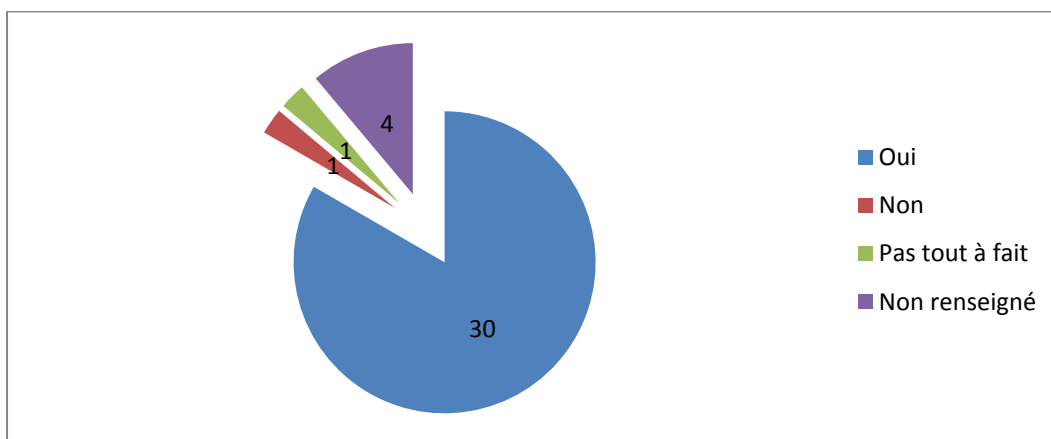
Comment avez-vous appris l'existence de la maison d'accueil temporaire ?



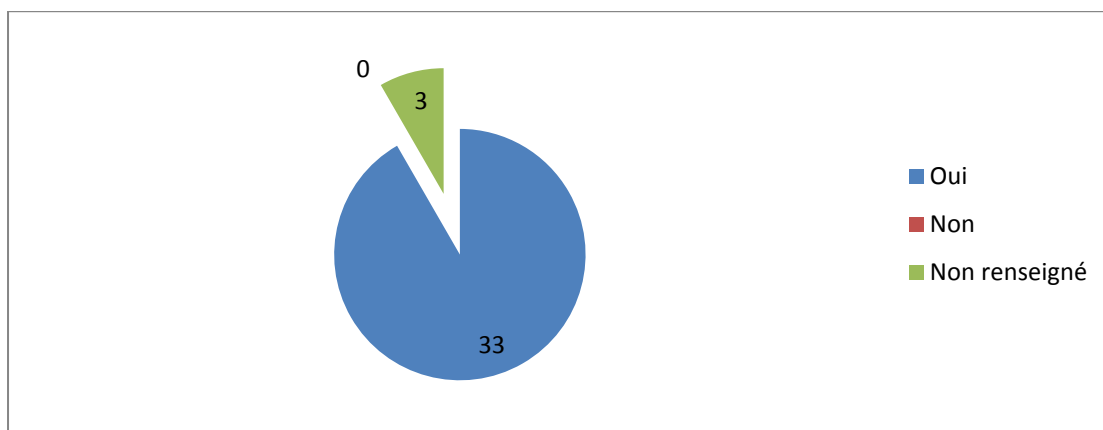
Avez-vous trouvé facilement les coordonnées de la maison d'accueil temporaire ?



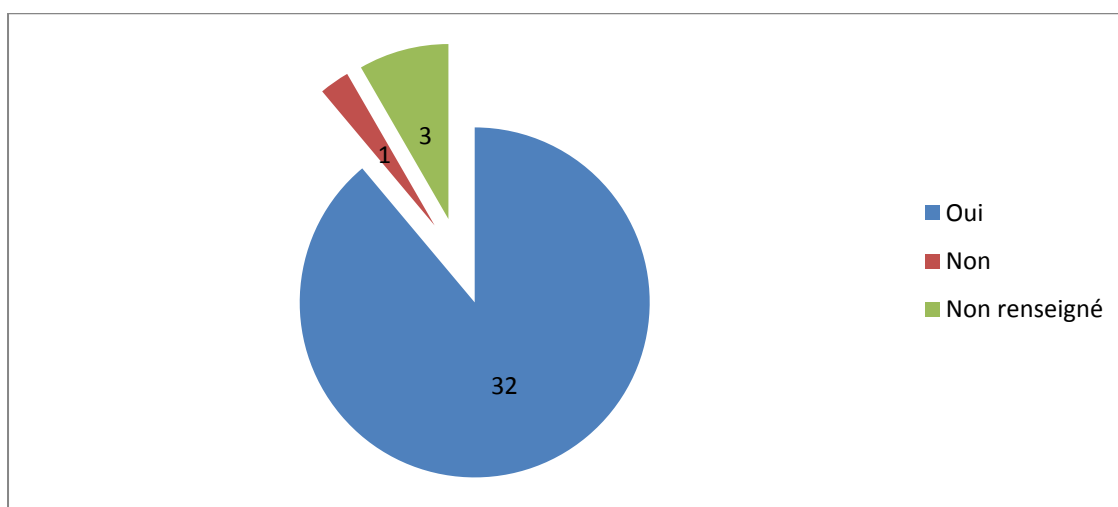
Lorsque vous avez pris contact avec la maison d'accueil temporaire pour la première fois, avez-vous eu les informations que vous souhaitiez ?



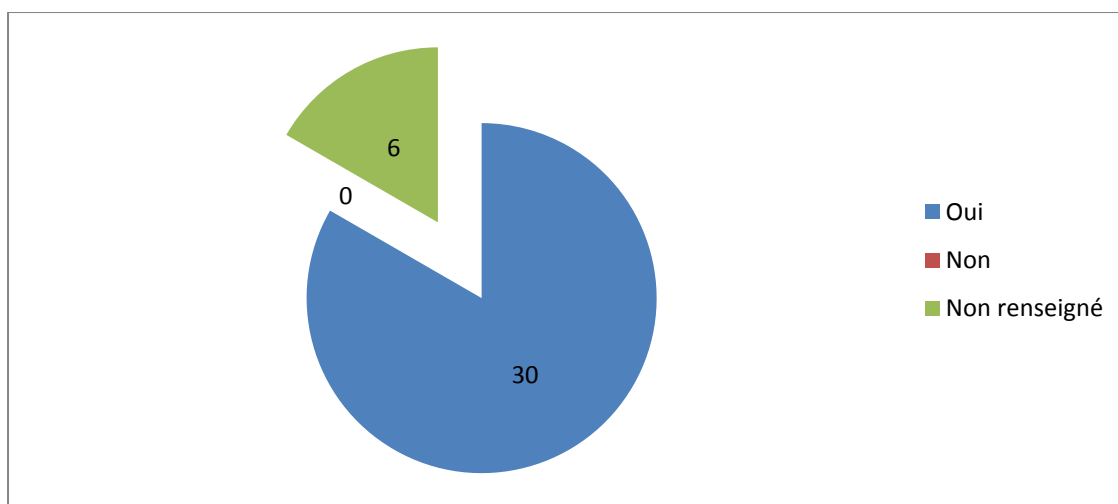
Lors de la procédure d'admission, avez-vous pu échanger avec les professionnels ?



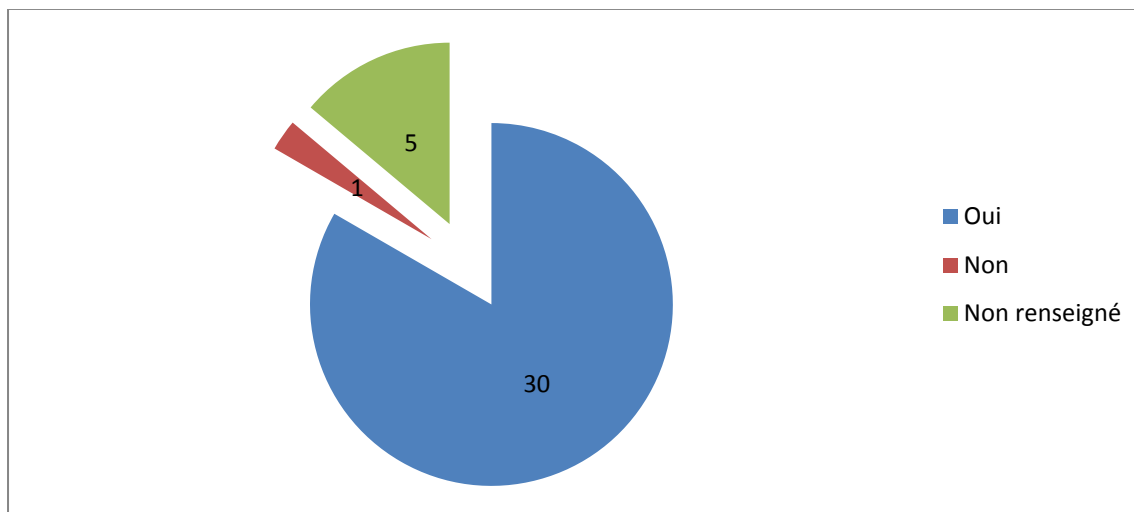
Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu, compris par les professionnels rencontrés lors de la procédure d'admission ?



Etes-vous satisfait de l'écoute des professionnels rencontrés lors de la procédure d'admission ?



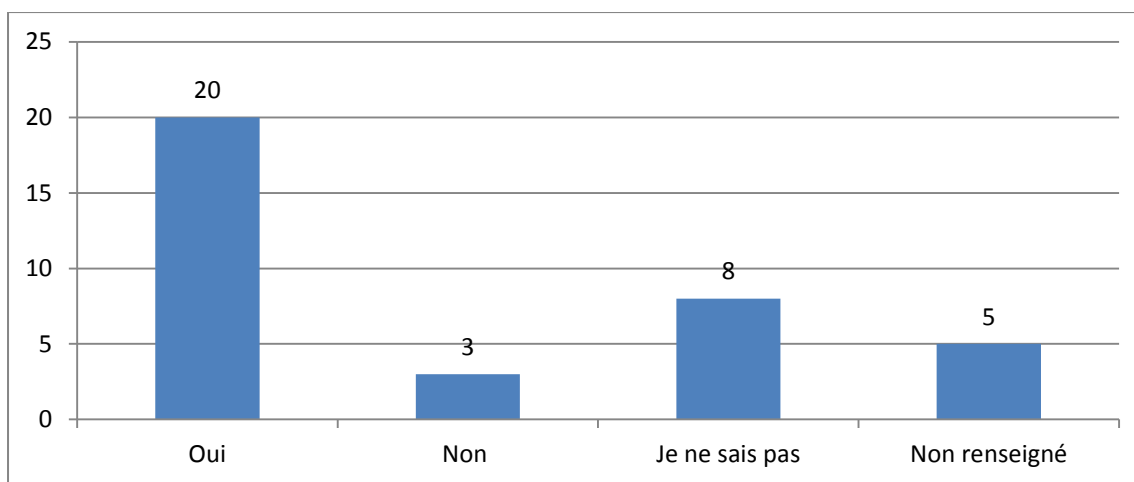
La durée de la procédure d'admission (temps entre votre premier contact et la réponse de la commission d'accueil) vous a-t-elle semblé satisfaisante ?



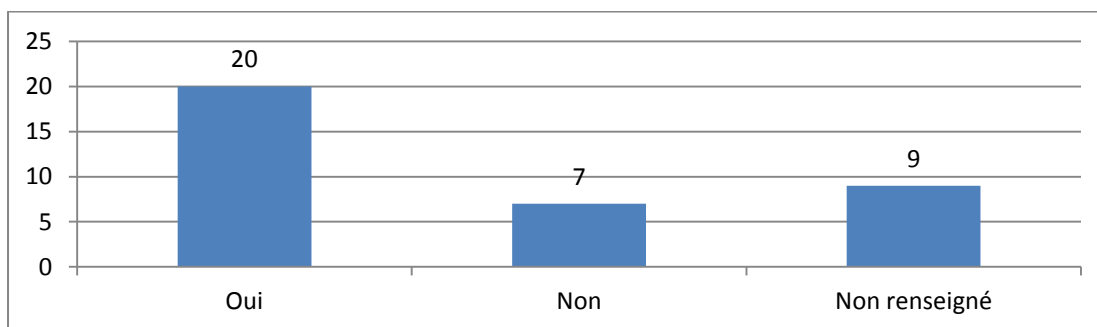
**Une grande majorité des personnes accueillies sont satisfaites de la procédure d'accueil tant de par sa structure que par l'écoute et l'attention qui y est portées. On constate également que ce sont les travailleurs sociaux qui d'une manière générale orientent les personnes vers l'établissement. Seule 2 personnes ont été orientées vers nous par un médecin.**

*Les questions qui suivent concernent les documents de la loi du 2 janvier 2002.*

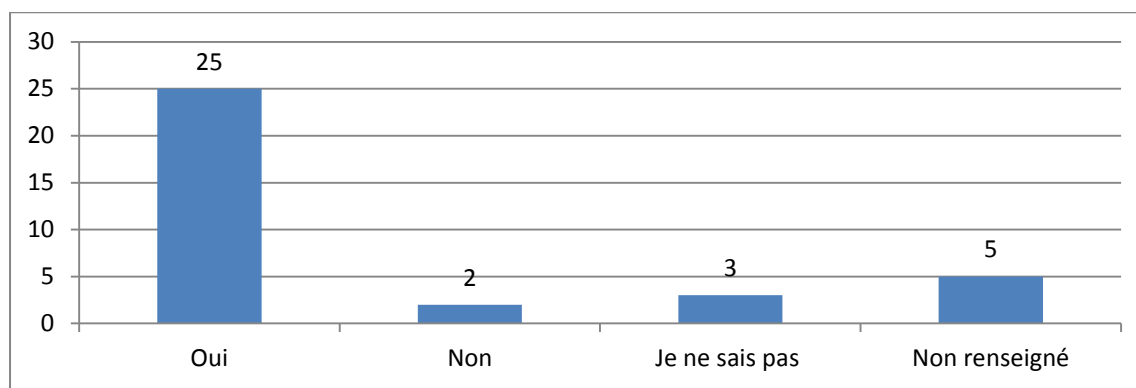
Le livret d'accueil de la maison d'accueil temporaire vous a-t-il été transmis ?



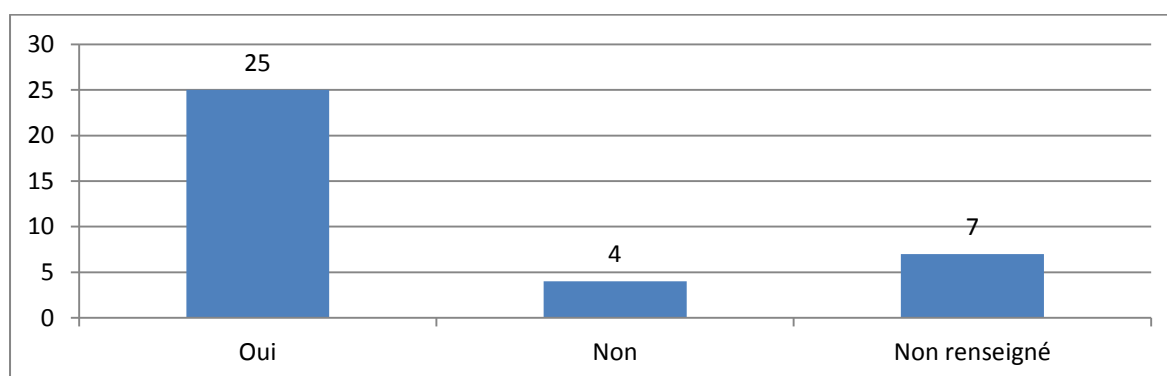
Avez-vous pris connaissance du contenu du livret d'accueil de la maison d'accueil temporaire ?



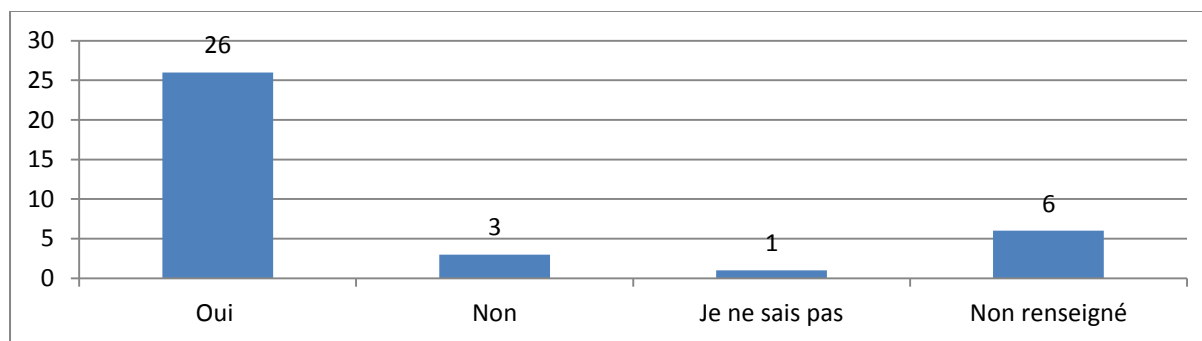
Le règlement de fonctionnement de la maison d'accueil temporaire vous a-t-il été transmis ?



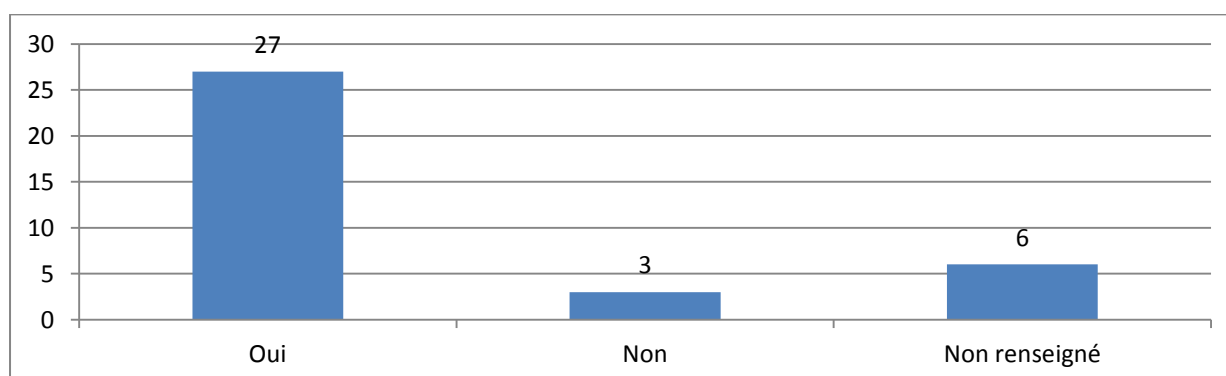
Avez-vous pris connaissance du contenu du règlement de fonctionnement de la maison d'accueil temporaire ?



Le contrat de séjour de la maison d'accueil temporaire vous a-t-il été transmis ?



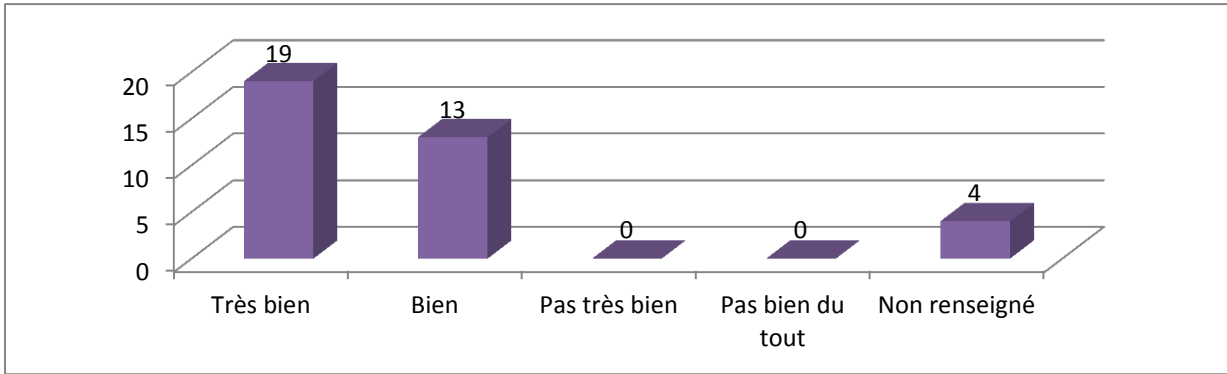
Avez-vous pris connaissance du contenu du contrat de séjour de la maison d'accueil temporaire ?



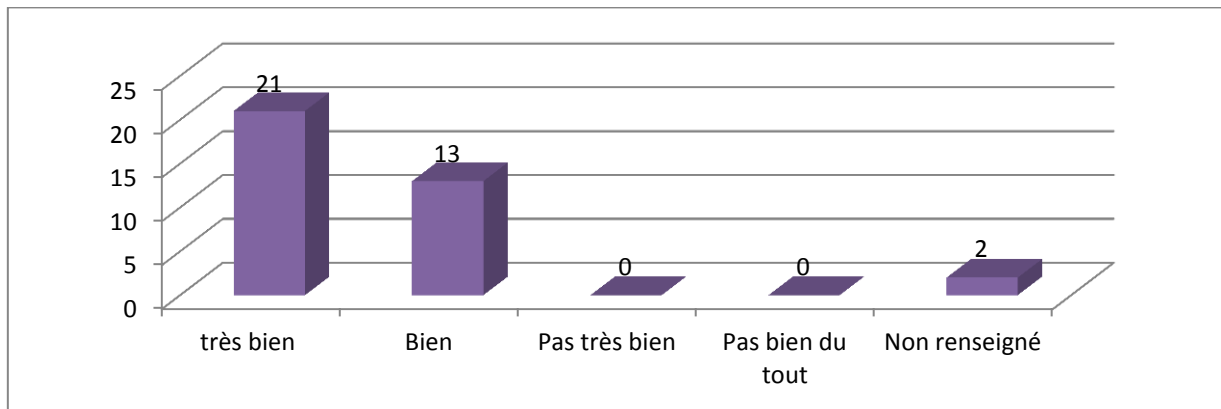
**Au vue de ces résultats, on constate que 44.5% des personnes accueillies n'ont pas pris connaissances des documents de la loi 2002/2. On peut justifier en partie ces résultats par le fait que certains résidents n'ont pas la capacité de prendre connaissance de ces documents. Il est à noter qu'une personne exprime que le livret d'accueil est trop long et que le règlement intérieur été difficile à comprendre.**

*Les questions qui suivent concernent votre accompagnement au sein de la maison d'accueil temporaire.*

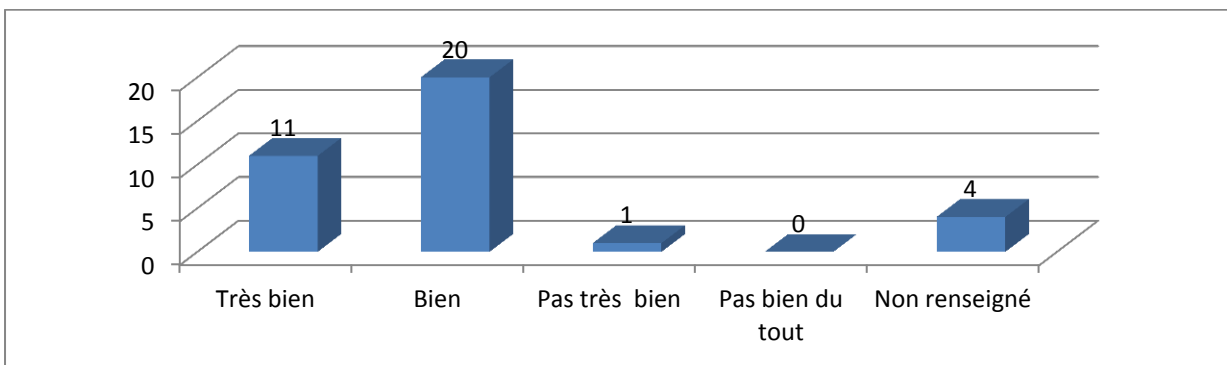
Comment qualifieriez-vous la démarche de réservation de date d'accueil au sein de la maison d'accueil temporaire ?



Comment qualifieriez-vous votre accueil sur la maison d'accueil temporaire ?



Comment qualifieriez-vous la prise en compte de vos besoins spécifiques ?



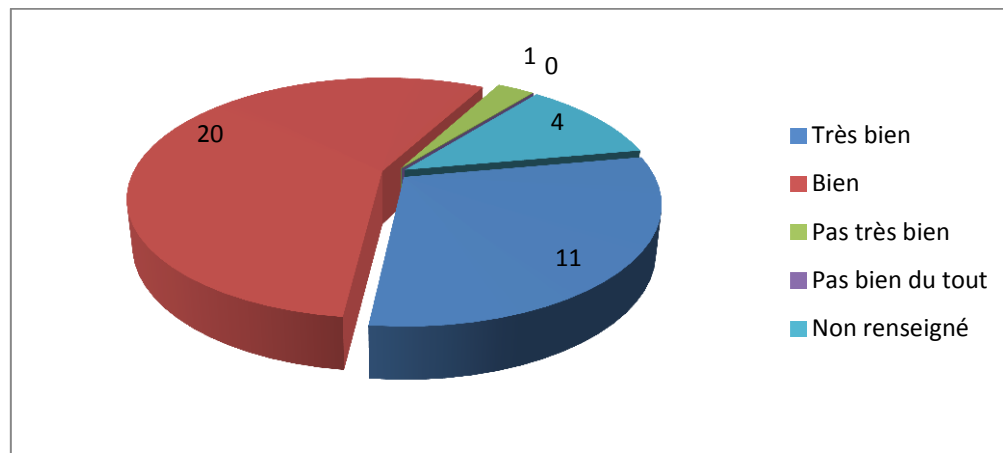
D'une manière générale, Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous l'accompagnement proposé par la maison d'accueil temporaire ?



La moyenne des réponses obtenues est de 8,73/10 en précisant que 6 personnes ne se sont pas exprimées.

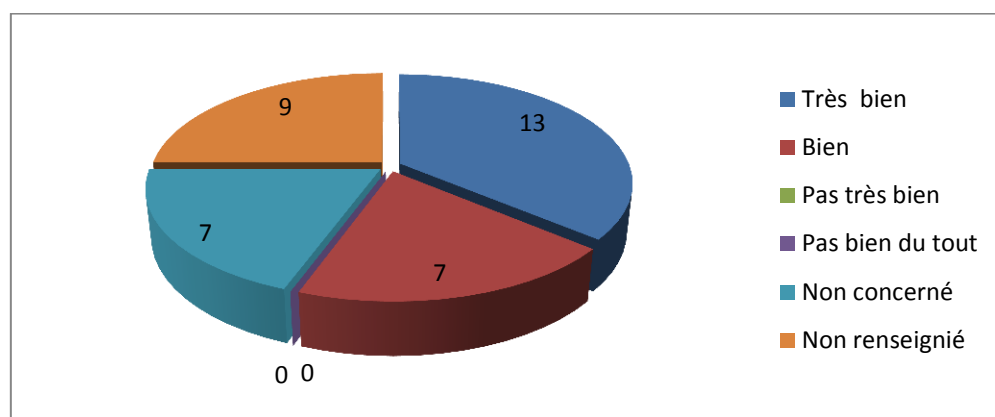
**RYTHME :**

Comment qualifieriez-vous le rythme de vie de l'établissement (Horaires) ?

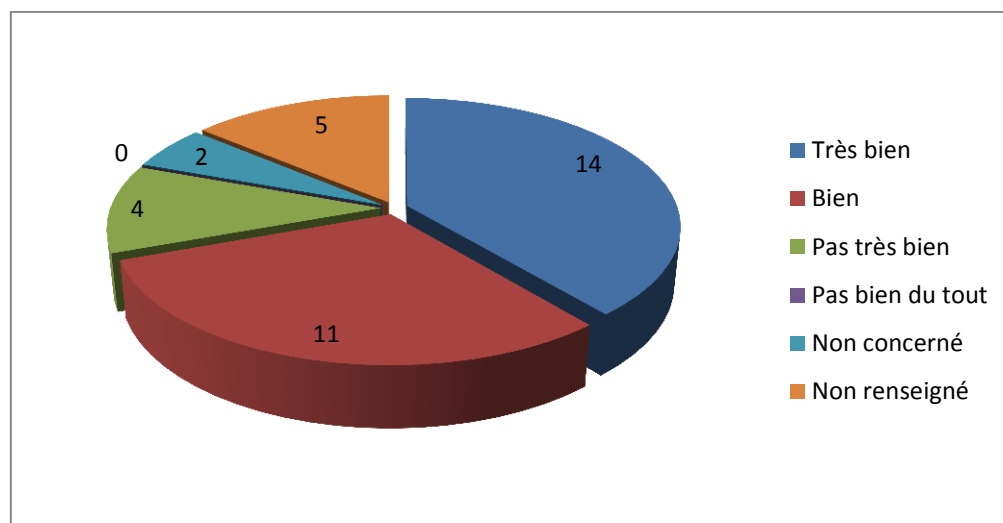


**SOINS :**

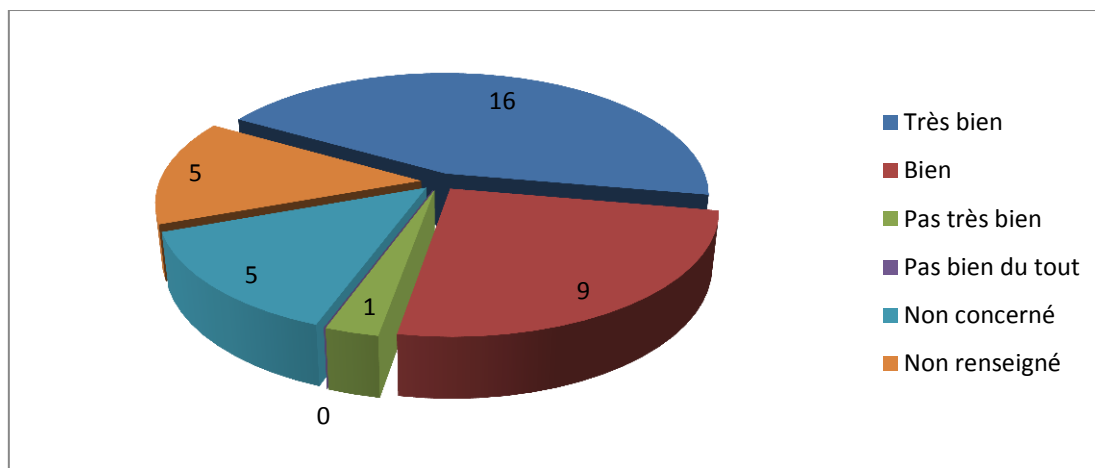
Comment qualifieriez-vous l'accompagnement de la toilette ?



Comment qualifieriez-vous l'accompagnement au repas ?

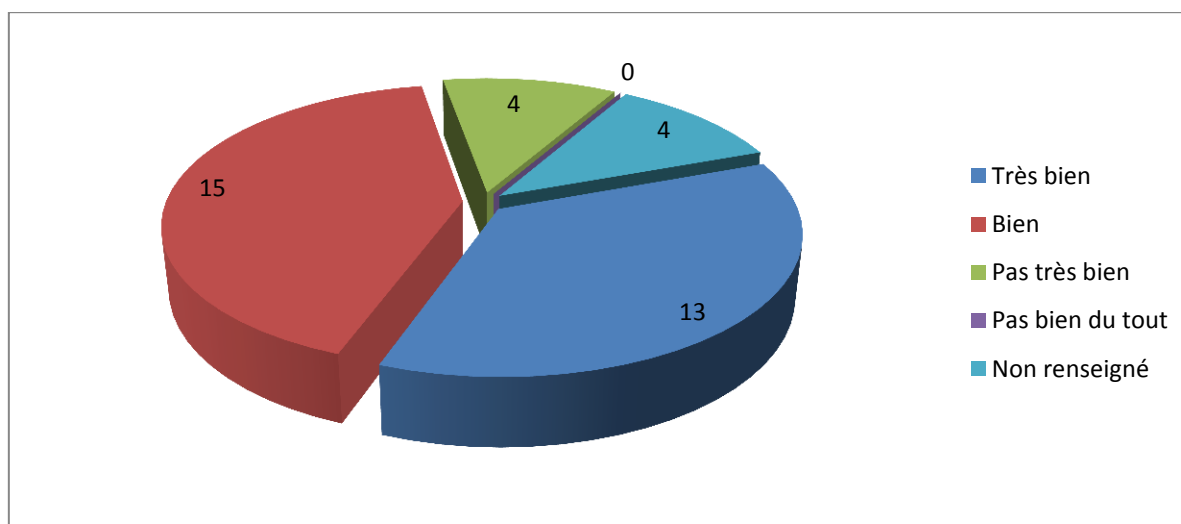


Comment Qualifieriez-vous l'accompagnement des soins infirmiers ?

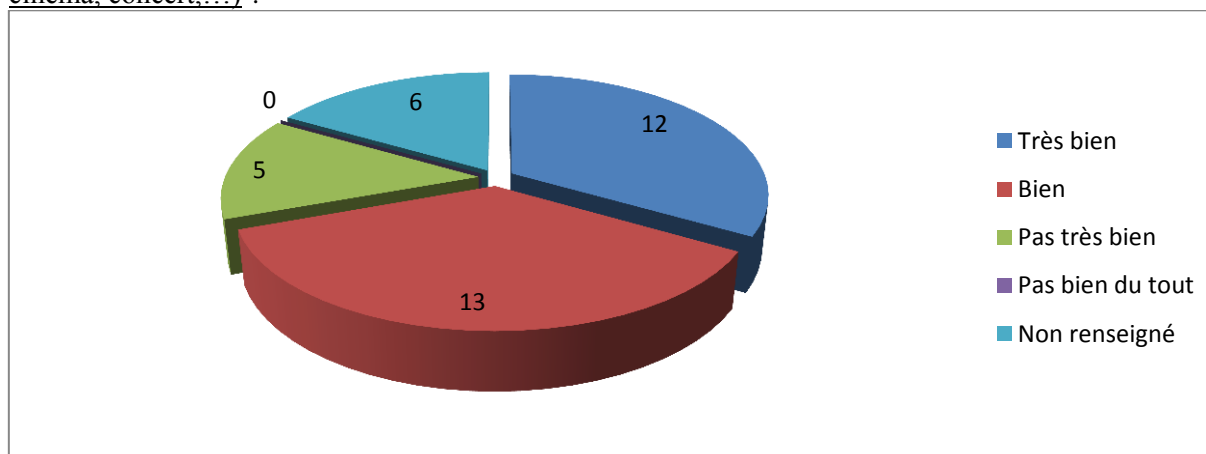


**ANIMATION :**

Comment qualifieriez-vous les activités ludiques proposées au sein de la maison d'accueil temporaire (activité manuelles, jeux de société,...) ?

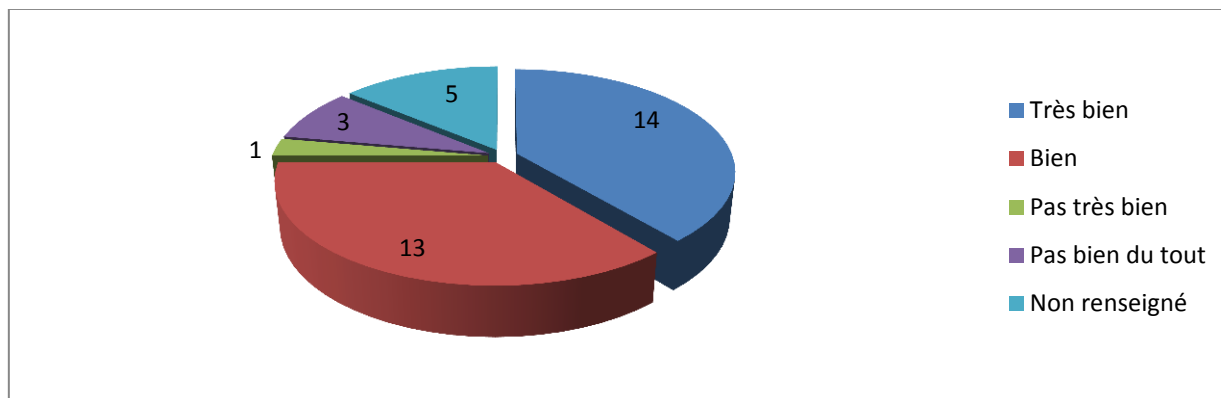


Comment qualifieriez-vous les activités culturelles proposées au sein de la maison d'accueil temporaire (musée, cinéma, concert,...) ?

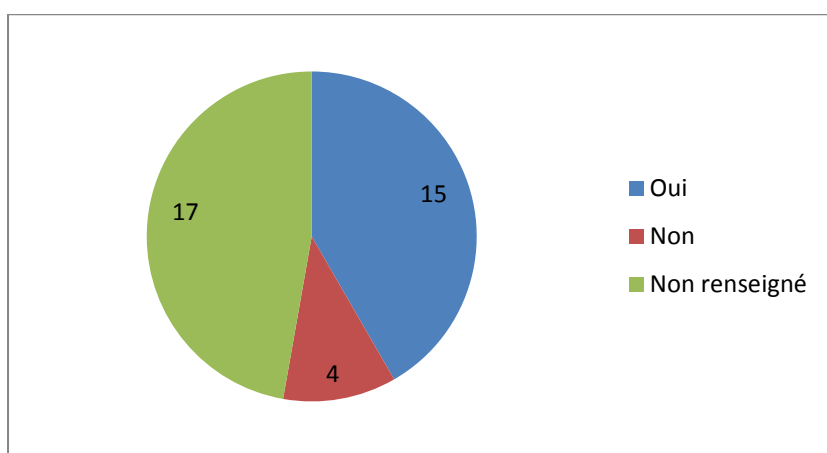




Comment qualifieriez-vous les activités extérieures proposées au sein de la maison d'accueil temporaire (balade, sorties,...) ?



Y a-t-il des activités que vous souhaiteriez voir mis en place ?



**Cinéma, jardinage, séjour, peinture, lecture, bricolage, électronique, théâtre, bowling, natation, sortie à la journée, promenade.**

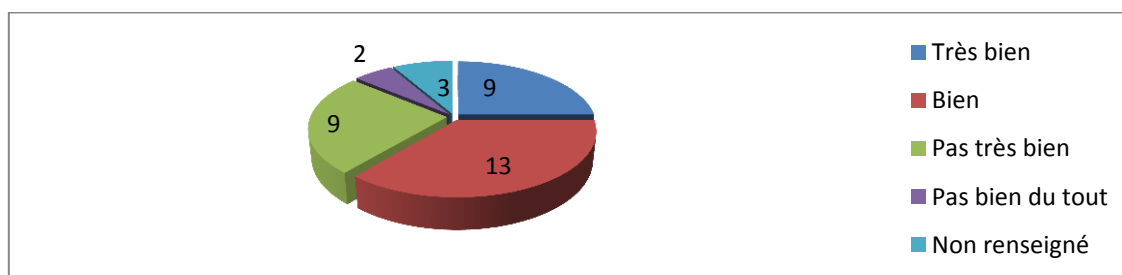
Sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous les activités proposées par l'établissement ?



**La moyenne des réponses obtenues est de 7.21/10 en précisant que 4 personnes ne se sont pas exprimées.**

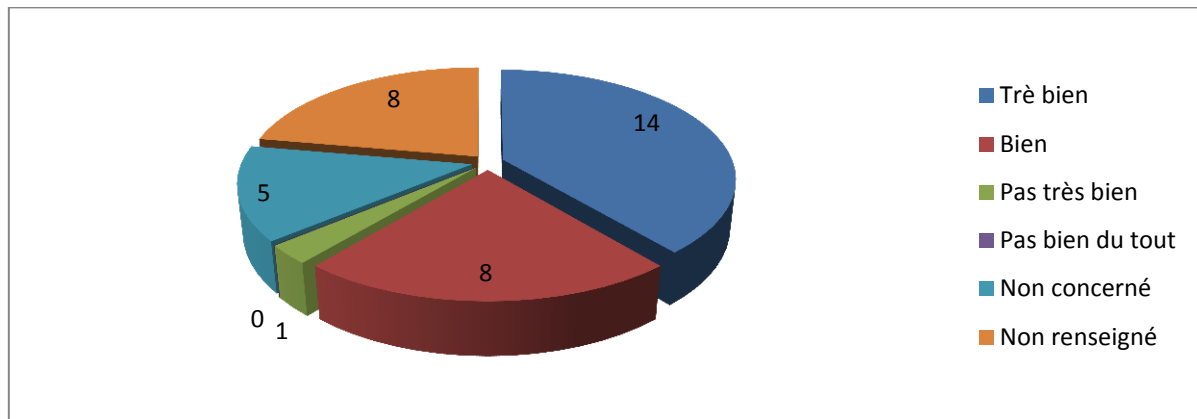
**REPAS :**

Comment qualifieriez-vous la qualité des repas ?



## TRANSPORT :

Comment qualifieriez-vous l'organisation des transports mis en place par la maison d'accueil temporaire pour les personnes accueillies en accueil de jour ?

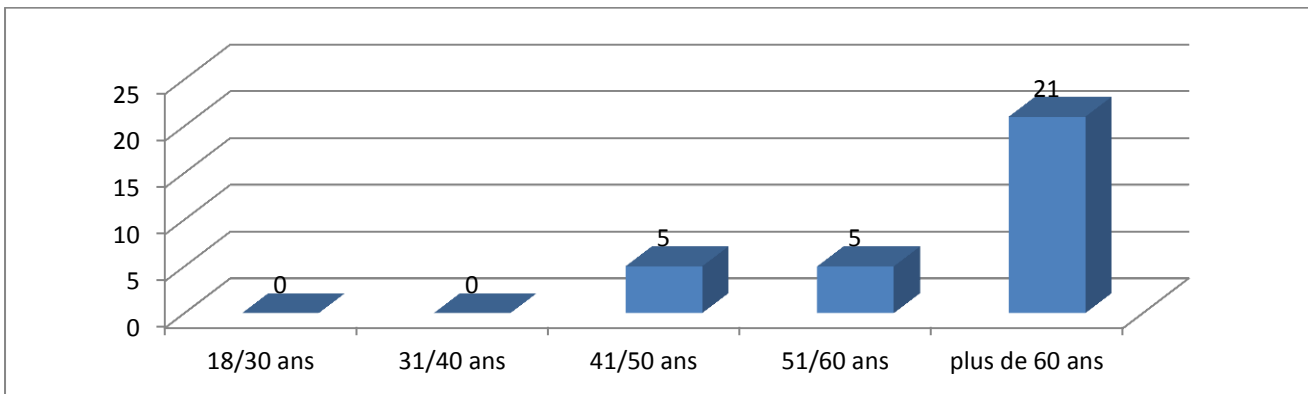


**D'une manière générale, les personnes accueillies sont satisfaites de l'accompagnement proposé par l'établissement.**

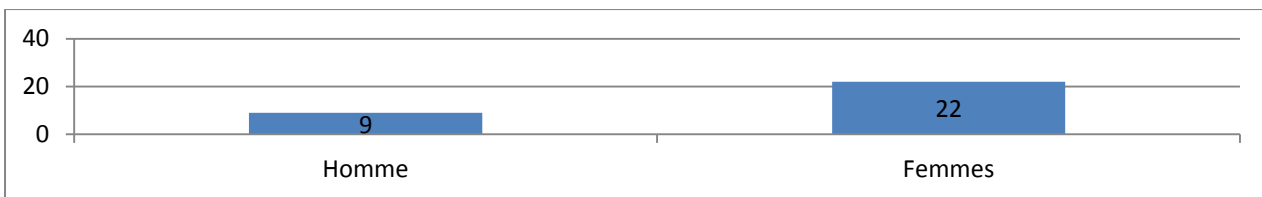
**Sur le plan de l'animation, bien que la plupart des résidents sont satisfait par les activités proposées, on constate que  $\frac{1}{4}$  des personnes ayant répondu au questionnaire ne s'exprime pas sur la question ou exprime un avis négatif. On note qu'environ  $\frac{1}{3}$  expriment une qualité moindre des repas. Enfin sur l'organisation des transports, les résidents sont globalement satisfaits même si certains expriment le fait qu'il peut y avoir un décalage entre les horaires prévus et les horaires réels.**

## Questionnaire destiné à l'aidant familiale

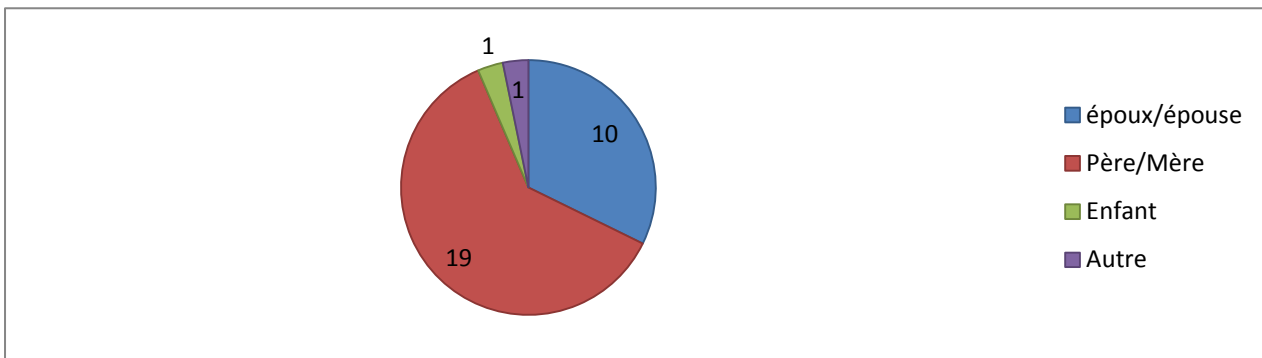
Dans quelle tranche d'âge vous situez vous ?



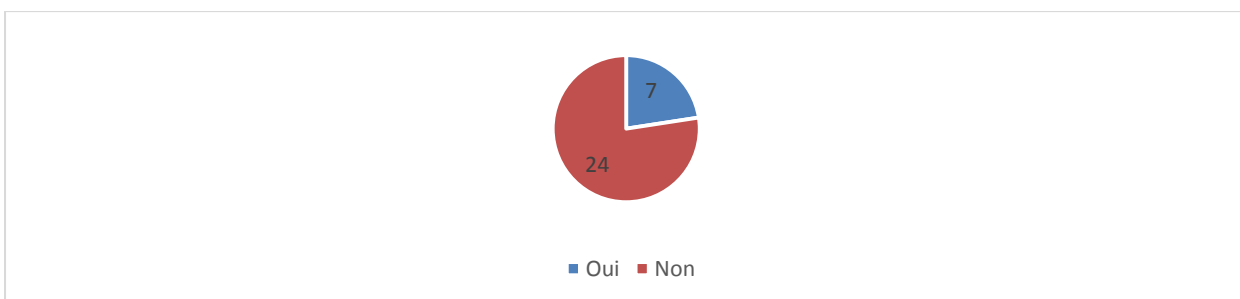
Vous êtes :



Quel lien de parenté avez-vous avec la personne accueillie ?



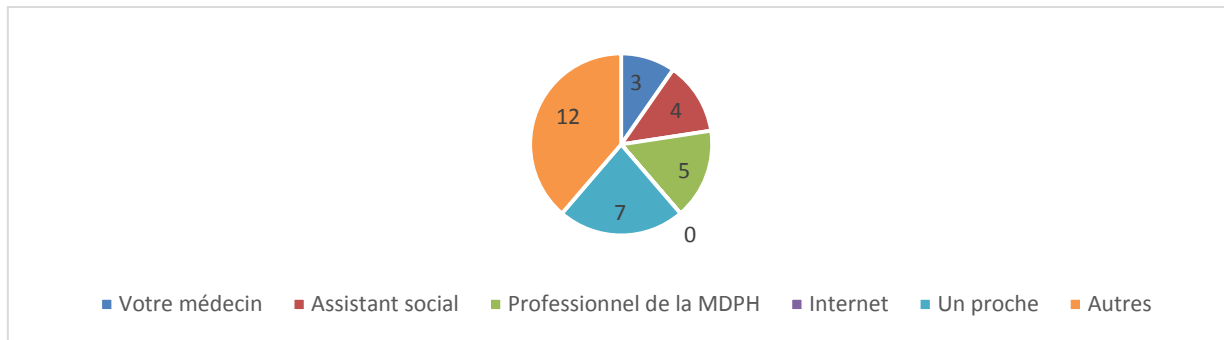
Effectuez-vous une mesure de protection juridique de la personne accueillie ?



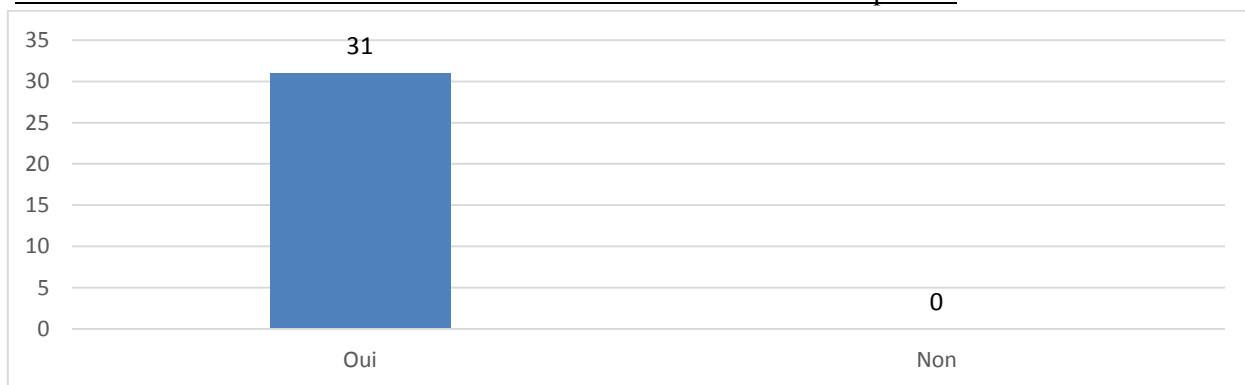
**On constate que 67% des aidants familiaux ayant répondu aux questionnaires sont âgés de + de 60 ans et son des femmes. Les 2/3 sont les parents et le tiers restants sont quasiment que des époux ou épouses.**

**Les questions qui suivent concernent la procédure d'admission de la maison d'accueil temporaire, autrement dit, toute la période avant votre accueil sur l'établissement.**

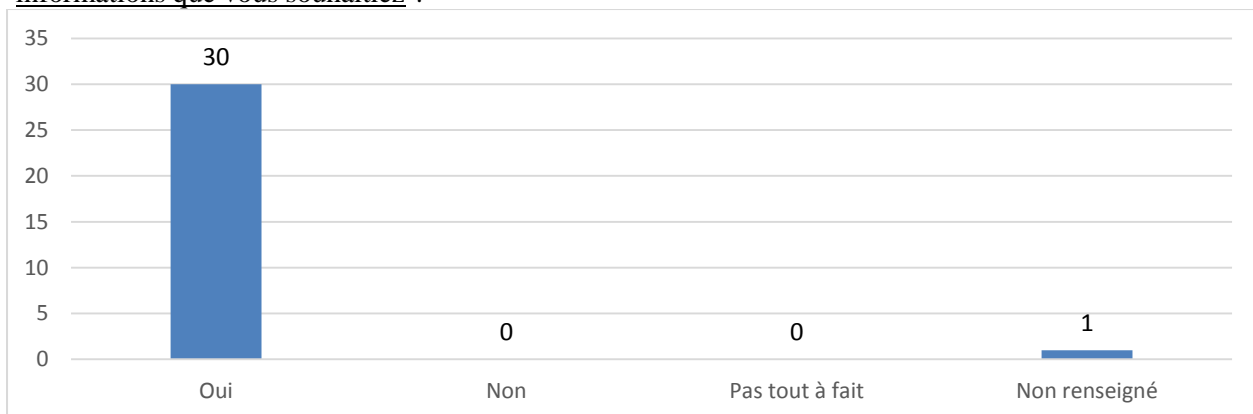
Comment avez-vous appris l'existence de la maison d'accueil temporaire ?



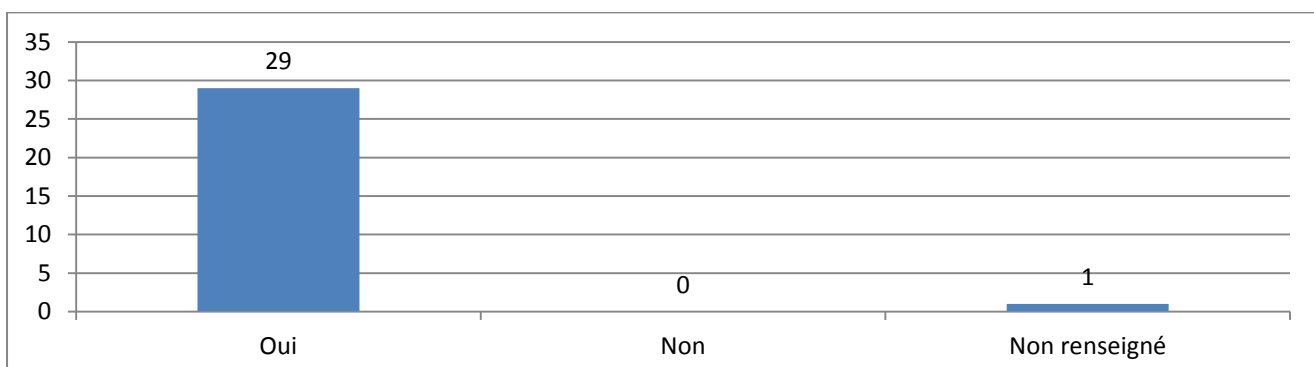
Avez-vous trouvé facilement les coordonnées de la maison d'accueil temporaire ?



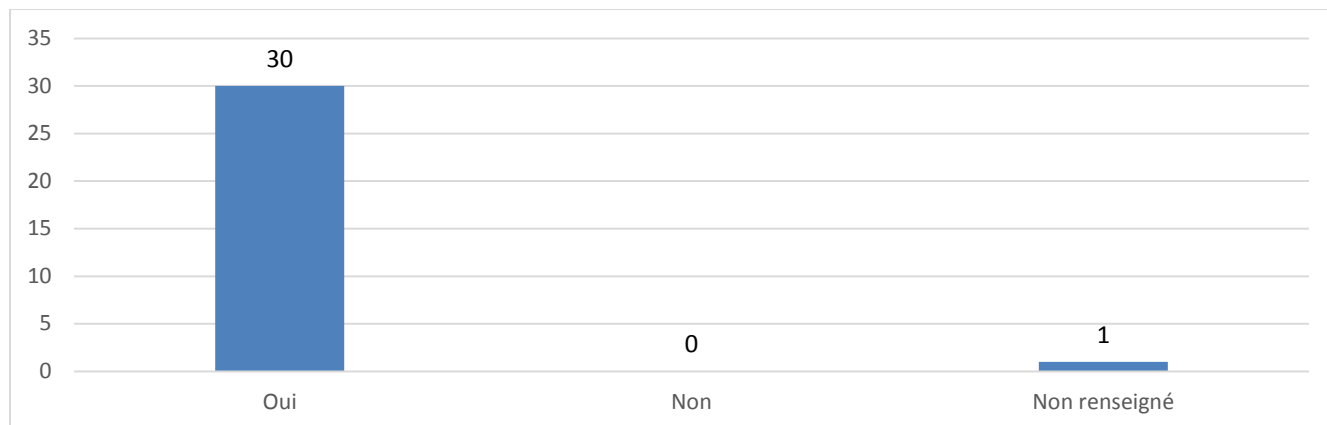
Lorsque vous avez pris contact avec la maison d'accueil temporaire pour la première fois, avez-vous eu les informations que vous souhaitiez ?



Lors de la procédure d'admission, avez-vous pu échanger avec les professionnels ?



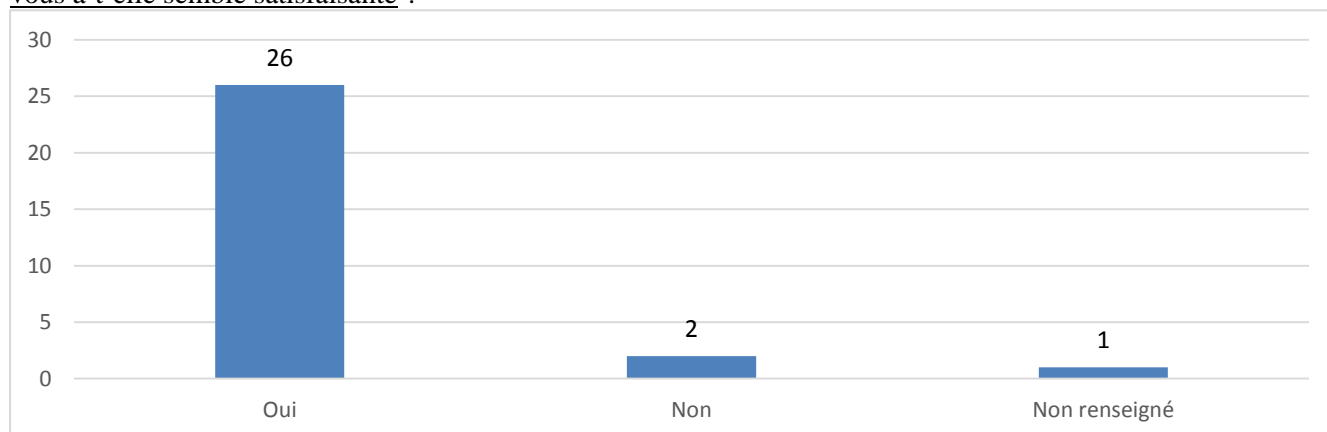
Avez-vous le sentiment d'avoir été entendu, compris par les professionnels rencontrés lors de la procédure d'admission ?



Etes-vous satisfait de l'écoute des professionnels rencontrés lors de la procédure d'admission ?



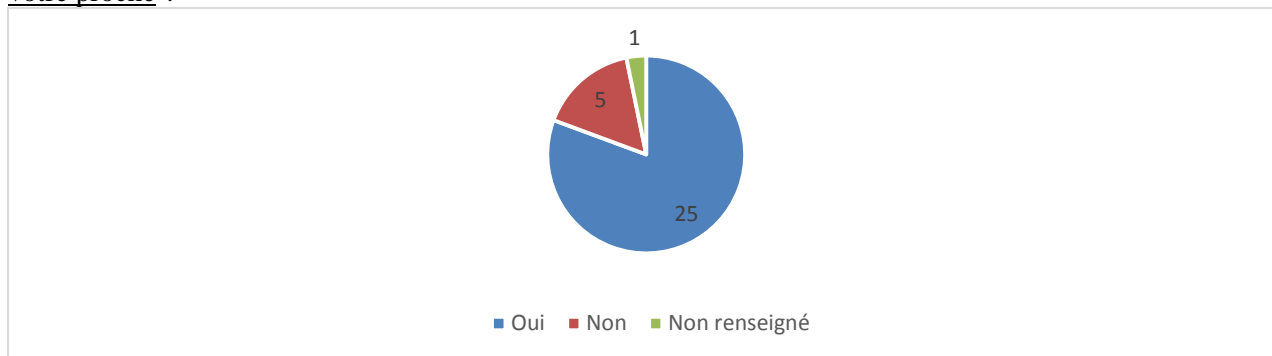
La durée de la procédure d'admission (temps entre votre premier contact et la réponse de la commission d'accueil) vous a-t-elle semblé satisfaisante ?



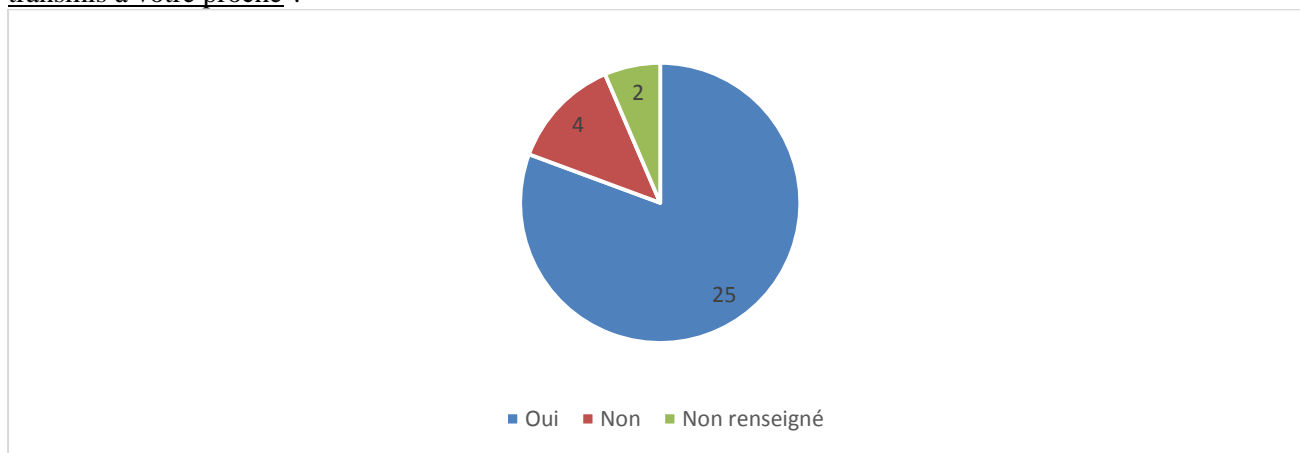
**D'une manière générale, les aidants familiaux sont satisfaits de la procédure d'admission.**

*Les questions qui suivent concernent les documents de la loi du 2 janvier 2002.*

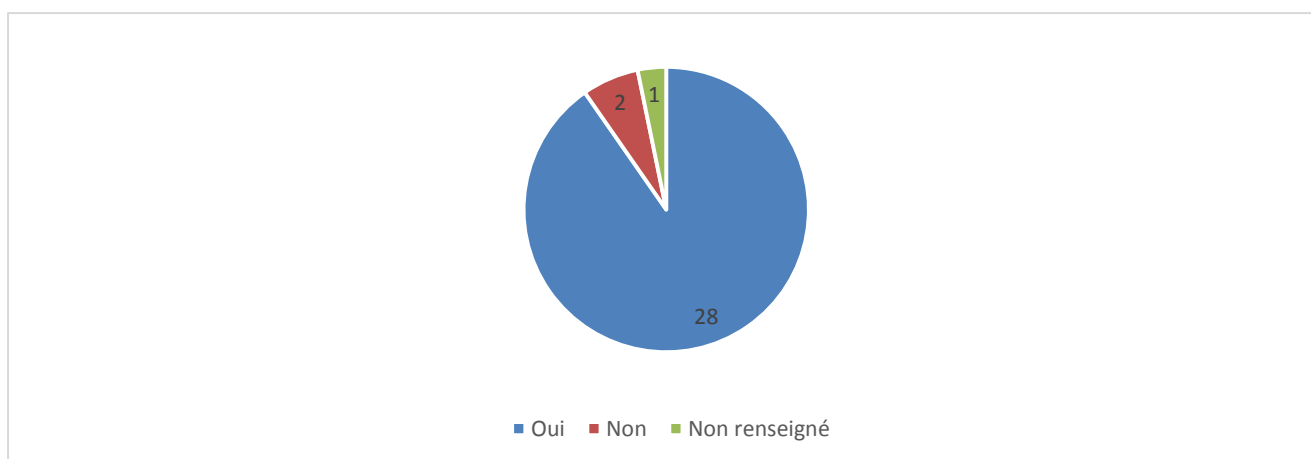
Avez-vous pris connaissance du contenu du livret d'accueil de la maison d'accueil temporaire qui a été transmis à votre proche ?



Avez-vous pris connaissance du contenu du règlement de fonctionnement de la maison d'accueil temporaire qui a été transmis à votre proche ?



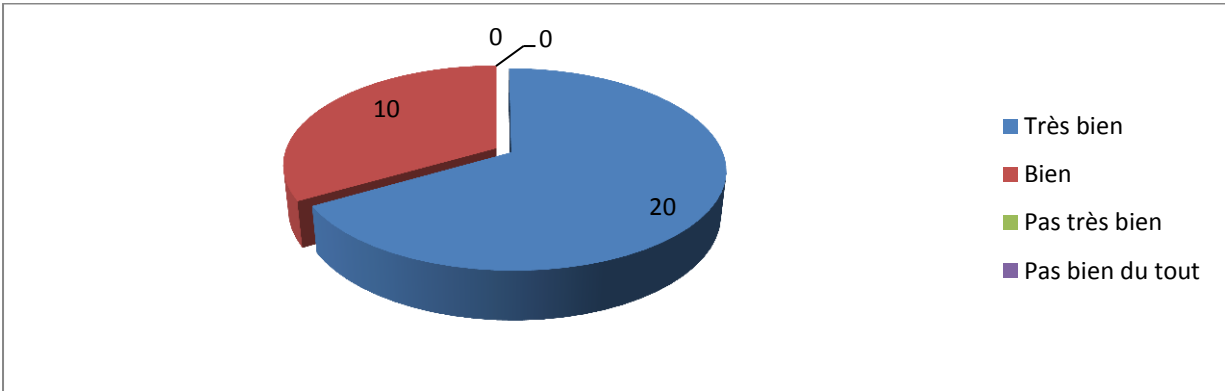
Avez-vous pris connaissance du contenu du contrat de séjour de la maison d'accueil temporaire qui a été transmis à votre proche ?



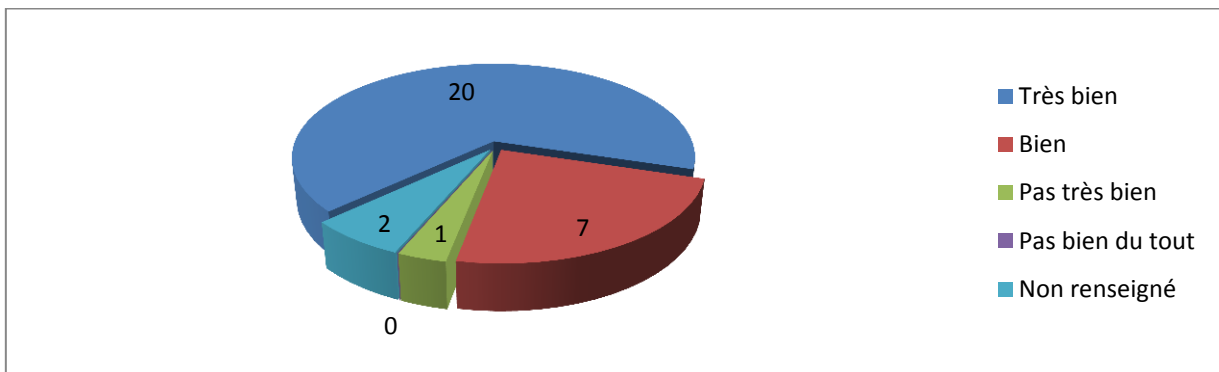
**D'une manière générale, les aidants familiaux ont pris connaissance des documents de la loi du 2/01/2002.**

***Les questions qui suivent concernent l'accompagnement de votre proche au sein de la maison d'accueil temporaire.***

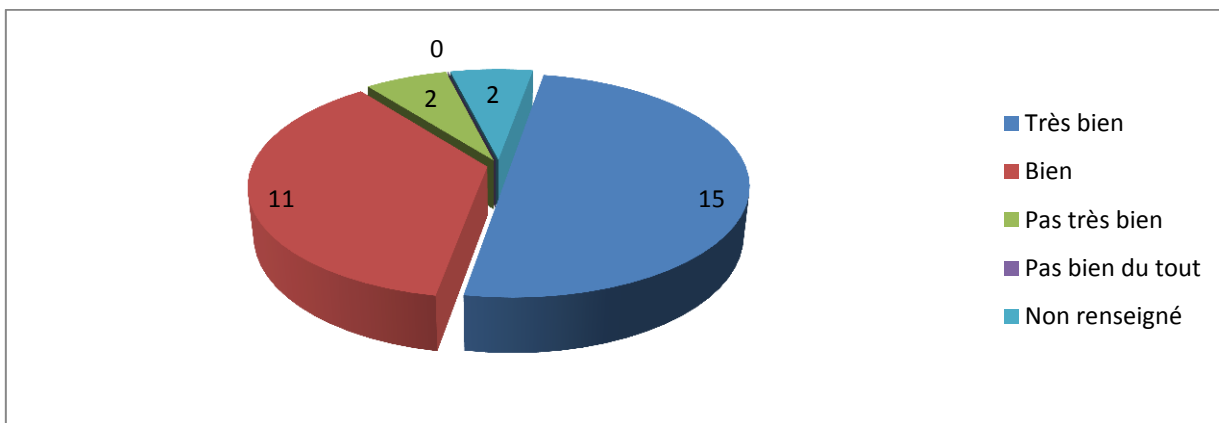
Comment qualifieriez-vous la démarche de réservation de date d'accueil au sein de la maison d'accueil temporaire ?



Comment qualifieriez-vous l'accueil de votre proche sur la maison d'accueil temporaire ?



Comment qualifieriez-vous la prise en compte des besoins spécifiques de votre proche ?

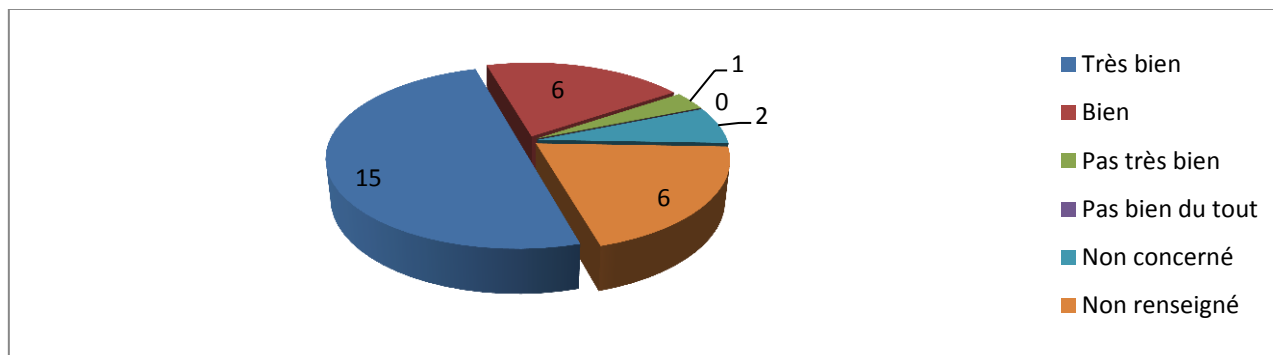


D'une manière générale, sur une échelle de 1 à 10, comment situez-vous l'accompagnement proposé par la maison d'accueil temporaire ?

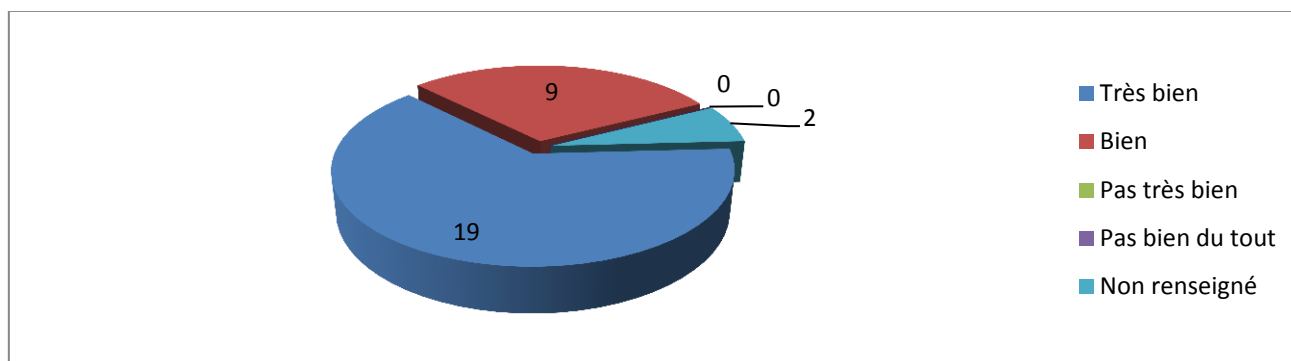


**La moyenne des réponses obtenues est de 8,51/10 en précisant que 4 personnes ne se sont pas exprimées.**

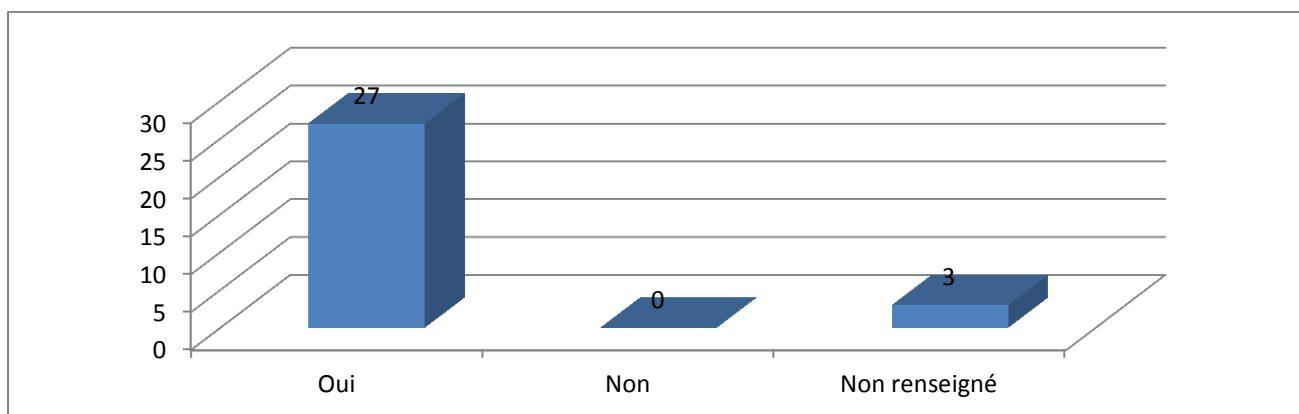
Comment qualifieriez-vous l'organisation des transports mis en place par la maison d'accueil temporaire pour les personnes accueillies en accueil de jour ?



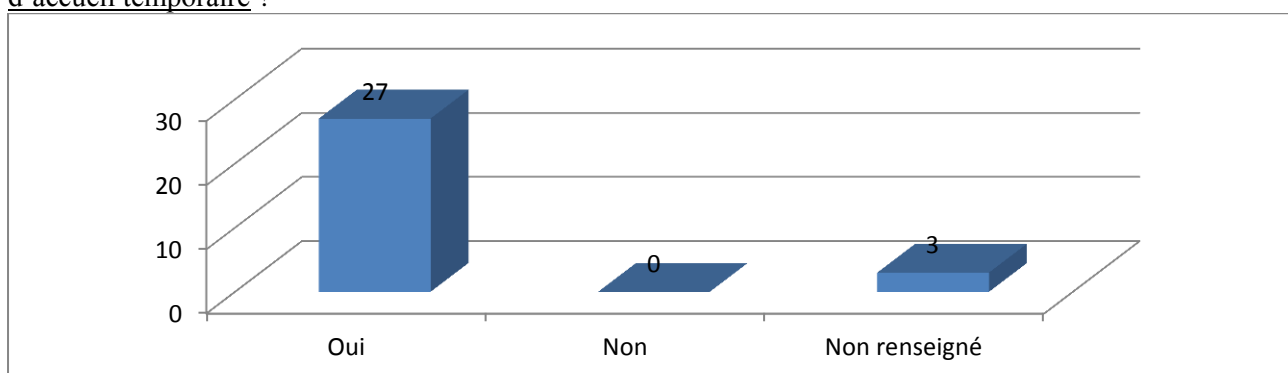
Comment qualifieriez-vous votre accueil au sein de la maison d'accueil temporaire ?



Etes-vous satisfait de la façon dont la maison d'accueil temporaire répond à vos attentes et besoins ?

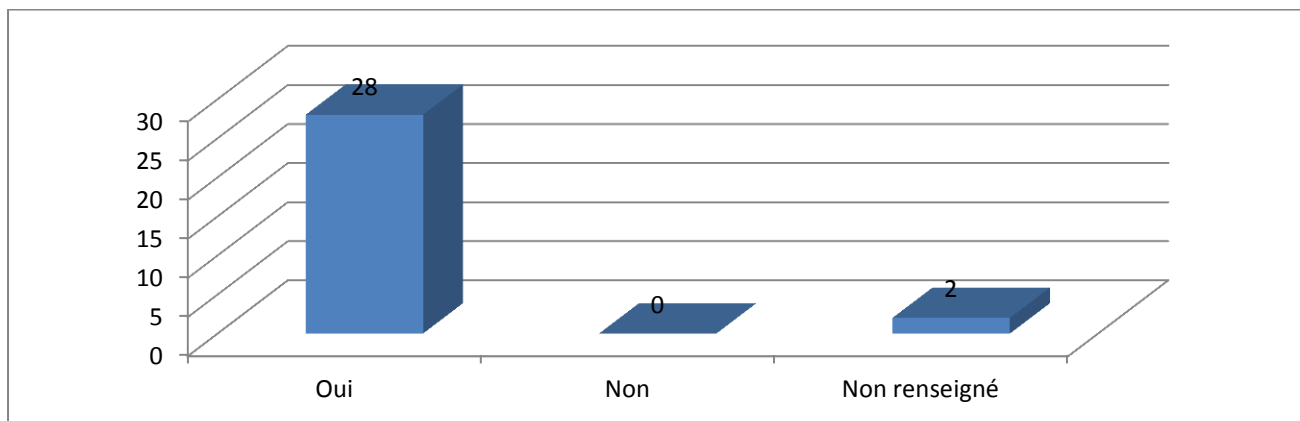


Avez-vous le sentiment d'être entendu sur vos questions liées à l'accompagnement de votre proche sur la maison d'accueil temporaire ?

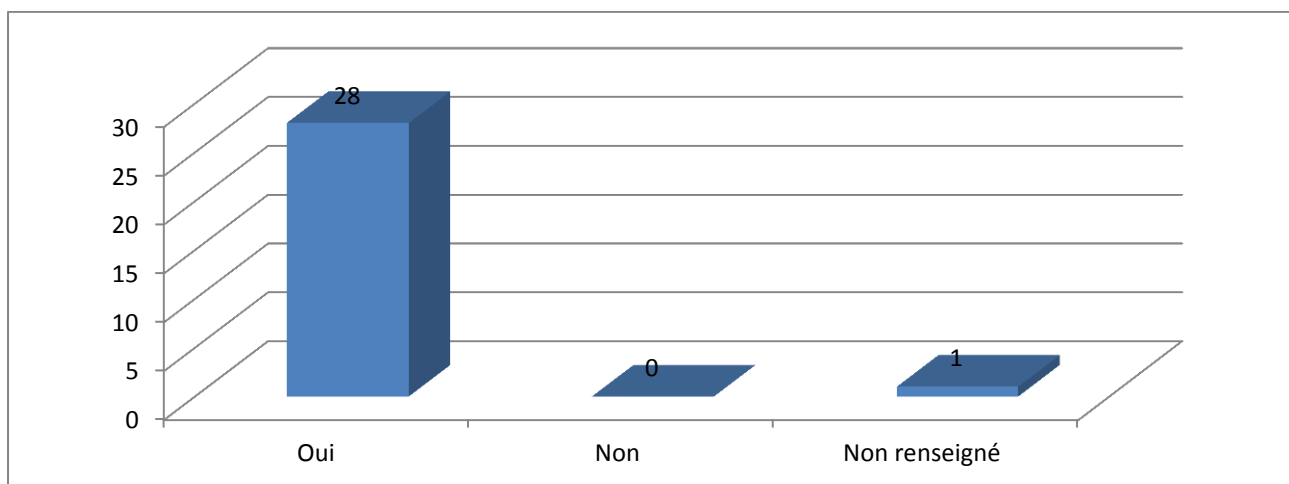




Diriez-vous que l'accueil de votre proche sur la maison d'accueil temporaire LUI est utile?



Diriez-vous que l'accueil de votre proche sur la maison d'accueil temporaire VOUS est utile?



**D'une manière générale, les aidants familiaux sont très satisfaits de la maison d'accueil temporaire, tant sur la prise en charge de leur proche que sur l'attention portée à leurs attentes et besoins. On note aussi une quasi-unanimité dans l'utilité de la structure tant pour la personne accueillie que pour sur proche.**