

ENQUÊTES DE SATISFACTION

FAMILLES ET TUTEURS

Janvier 2020

CVS du 10 juillet 2020



Foyer d'Accueil Médicalisé

- ❑ Envoi par courrier postal des questionnaires aux familles et tuteurs des 30 résidents
- ❑ Retour de 19 questionnaires complétés, soit un taux de 63,3%
- ❑ Présentation des résultats



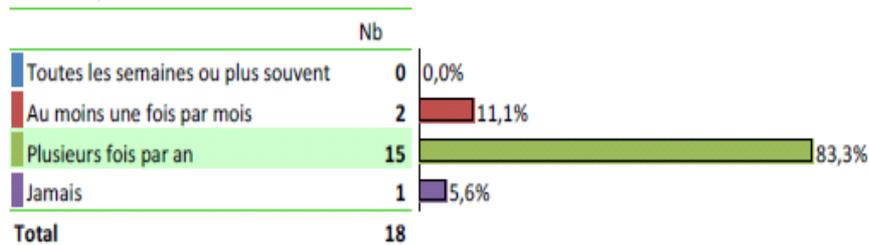
Questionnaire de satisfaction des Familles et Tuteurs des personnes accompagnées par le Foyer d'Accueil Médicalisé

FAM Global

19 Questionnaires

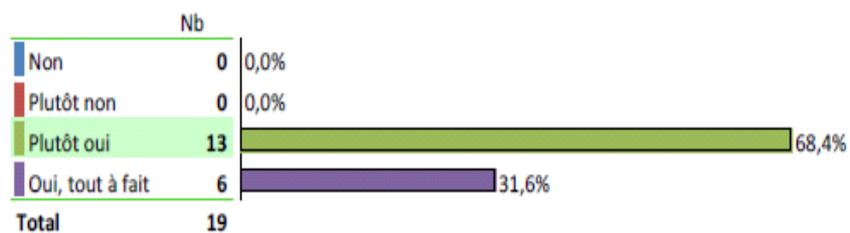
1. A quelle fréquence pouvez-vous rendre visite à votre proche dans nos locaux ?

Taux de réponse : 94,7%



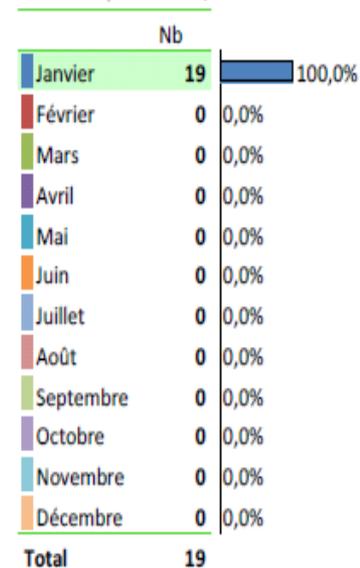
2. Vous sentez-vous bien accueilli(e) par le service quand vous venez rendre visite à votre parent ?

Taux de réponse : 100,0%



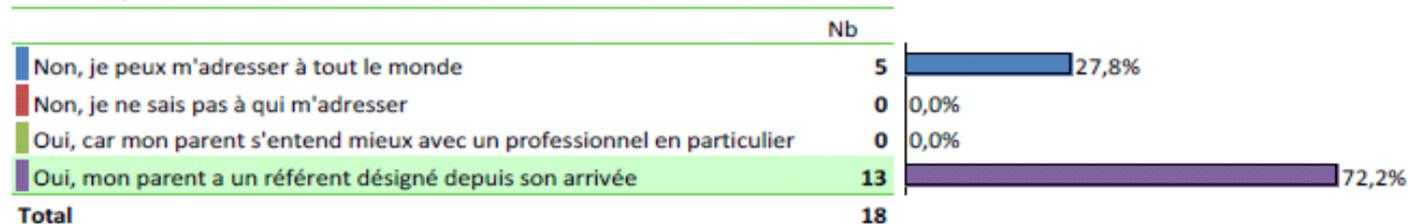
Date/période recueil

Taux de réponse : 100,0%



3. Vous adressez-vous à quelqu'un en particulier pour avoir des informations sur l'évolution de la situation de votre parent ?

Taux de réponse : **94,7%**



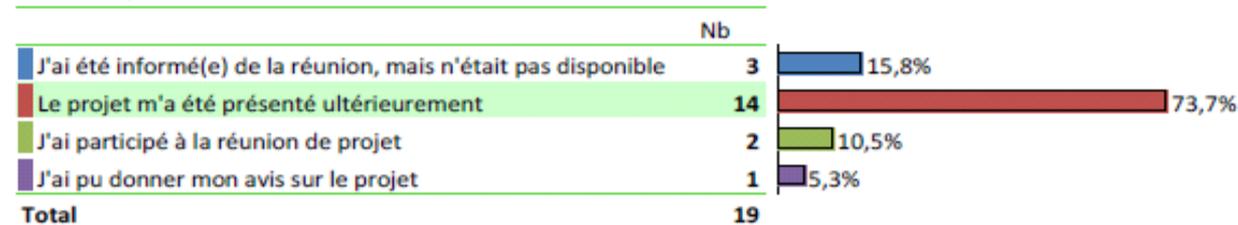
4. Avez-vous été consulté(e) à l'arrivée de votre parent ou par la suite sur ses habitudes de vie, ses préférences, les activités auxquelles il souhaiterait participer, etc. ?

Taux de réponse : **89,5%**



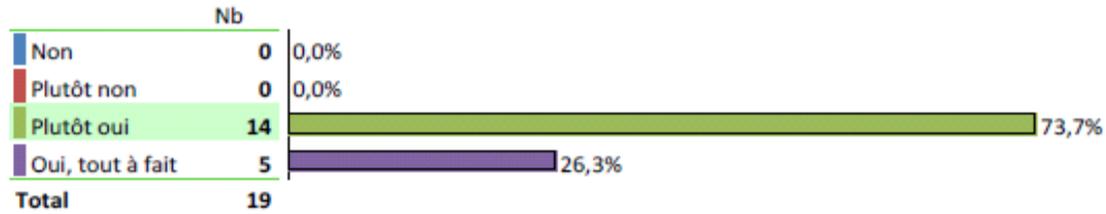
5. Avez-vous été informé(e) et consulté(e) lors de l'élaboration du Projet d'Accompagnement Personnalisé de votre parent ?

Taux de réponse : **100,0%**



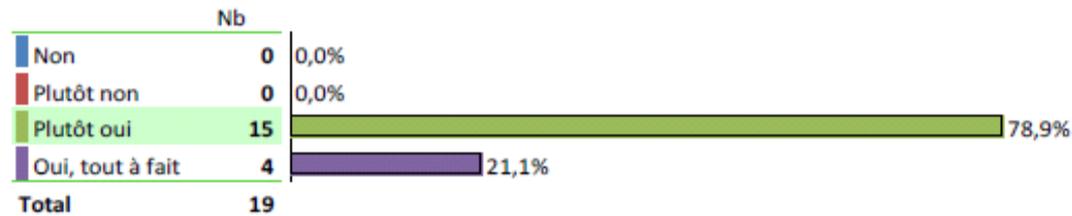
6. Pensez-vous que votre parent est bien accompagné dans sa vie quotidienne (autonomie, vie sociale, maintien ou développement des capacités) ?

Taux de réponse : 100,0%



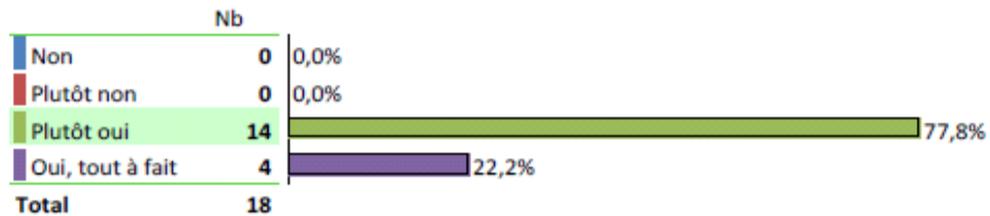
7. Pensez-vous que votre parent est bien "soigné"?

Taux de réponse : 100,0%



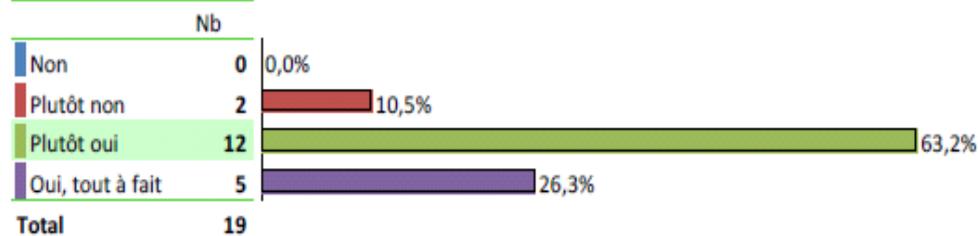
8. Pensez-vous que l'intimité de votre parent est respectée, notamment pendant les soins ?

Taux de réponse : 94,7%



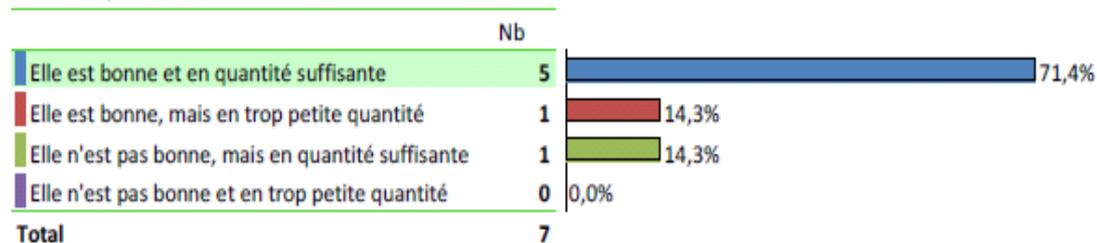
9. Êtes-vous satisfait(e) de la manière dont le linge de votre parent est entretenu ?

Taux de réponse : 100,0%



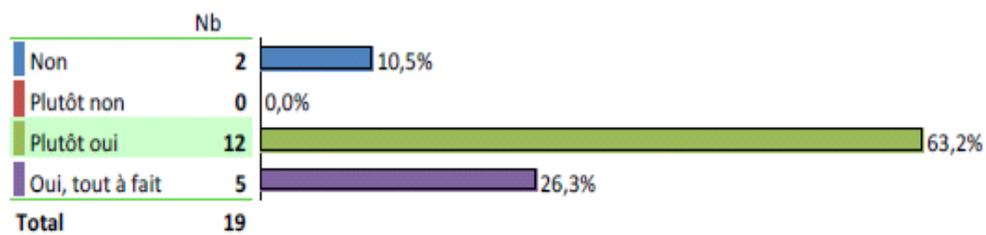
10. S'agissant de la restauration, pensez-vous :

Taux de réponse : 36,8%



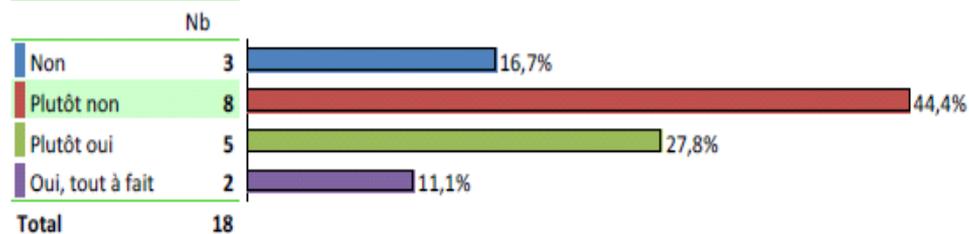
11. Connaissez-vous le Conseil de la Vie Sociale ?

Taux de réponse : 100,0%



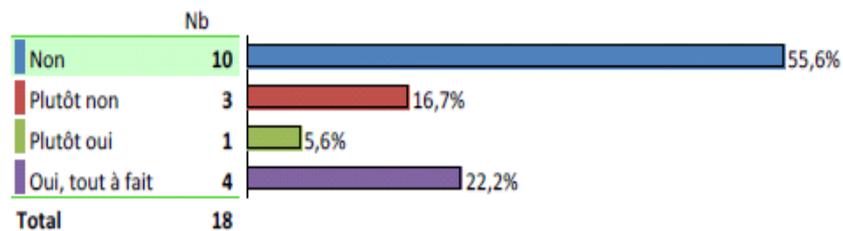
12. Pouvez-vous donner votre avis et poser vos questions au Conseil de la Vie Sociale avant la réunion, notamment à l'occasion des Conseils de Maison ?

Taux de réponse : **94,7%**



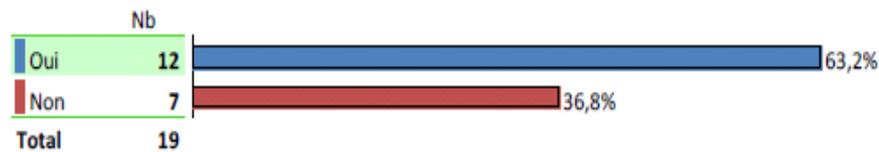
13. Avez-vous accès au compte rendu du Conseil de la Vie Sociale ?

Taux de réponse : **94,7%**



14. Connaissez-vous les personnes qualifiées sur le département pour vous accompagner en cas de difficulté rencontrée avec la structure ?

Taux de réponse : **100,0%**



Appréciation globale des familles

15 répondants sur 19 ont apporté un commentaire sur la qualité de l'accompagnement proposé par l'établissement :

- « Bonne qualité de l'accompagnement existant. Manque de moyens pour accroître l'accompagnement dans des activités supplémentaires et complémentaires. »
- « Très satisfait du Foyer d'Accueil Médicalisé. Merci beaucoup ! »
- « Nous ne rendons jamais visite à notre fils, car nous le prenons toutes les 3 semaines environ. Ce qu'on peut regretter, c'est la disparition des activités extérieures telles qu'elles existaient à son arrivée. »
- « Très bon accompagnement. »
- « Mon grand regret : pas assez de personnel. Un grand merci à tout le personnel qui fait tout son possible pour soigner les résidents. Votre travail n'est pas facile et bien fatigant. »
- « Je suis satisfaite de l'accompagnement effectué du FAM. »

Appréciation globale des familles

- « Equipes réactives, cadres disponibles. Résident au cœur du dispositif. Répond totalement à sa mission. Félicitation. »
- « L'accompagnement des personnes est en lien direct avec la cadre du service qui est attentif aux besoins et attentes de la personne. Après plusieurs changements, on peut constater un investissement du personnel. »
- « Structure qui travaille en équipe avec les partenaires, cadre+ équipes soignantes très présents et attentionnés. »
- « Structure agréable, travaille en équipe avec les partenaires, cadre et équipes soignantes très présents et attentionnés vis-à-vis des résidents. »
- « Structure qui a su mettre les résidents au centre du dispositif et en avant leur bien-être. Cadre et équipes soignantes très présentes, réactives. »
- « Structure avec laquelle j'aime travailler en tant que professionnel. Des équipes de soignants présentes, des cadres disponibles. Merci. »

Appréciation globale des familles

- « Structure ancienne, respectueuse des résidents, des équipes présentes, des cadres réactifs, des locaux propres. »
- « Structure qui travaille en équipe avec les partenaires. Bon suivi des résidents par les cadre et équipes. »