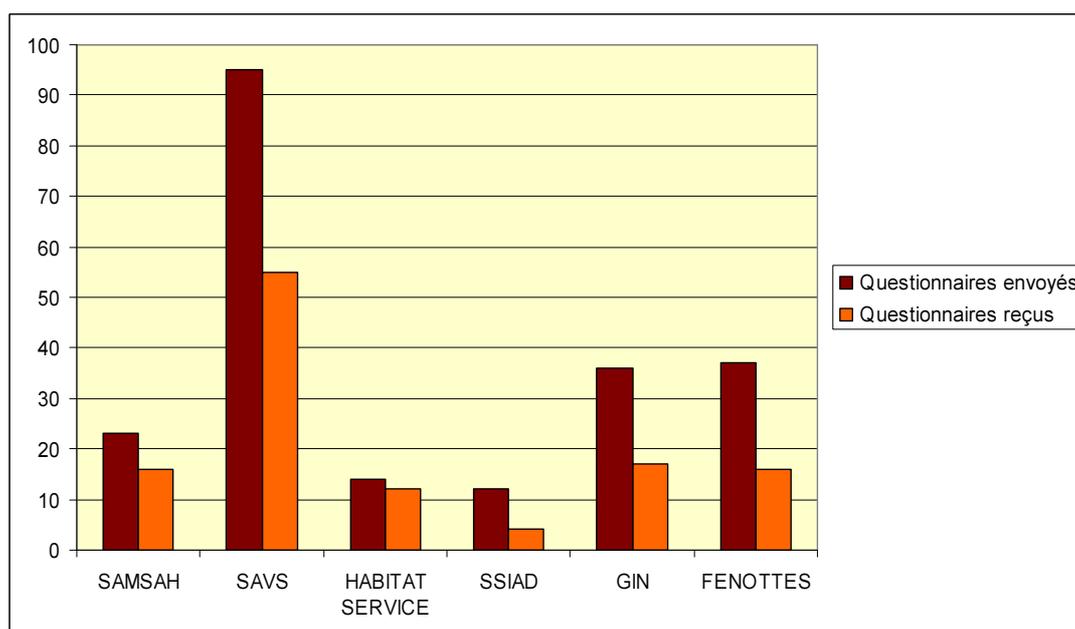


## Synthèse des réponses au 6ème questionnaire de satisfaction envoyés aux usagers du SESVAD en mars 2014

Nombre de questionnaires envoyés : 184

Nombre de retours de questionnaires : 96 soit 52 %.

|                                  | SAMSAH | SAVS | HABITAT SERVICE | SSIAD | GIN | FENOTTES |
|----------------------------------|--------|------|-----------------|-------|-----|----------|
| Nombre de questionnaires envoyés | 23     | 95   | 14              | 12    | 36  | 37       |
| Nombre de questionnaires reçus   | 16     | 55   | 12              | 4     | 17  | 16       |
| Pourcentage                      | 69%    | 58%  | 85%             | 33%   | 47% | 43%      |



Le nombre total de questionnaires est supérieur au nombre de questionnaire envoyés car certains questionnaire concernaient plusieurs services. (Voir ci-dessous)

Les questionnaires ont été triés et numérotés selon les services concernés :

- 1 à 10** : SAVS + HABITAT SERVICE
- 11 à 54** : SAVS
- 55** : SAVS + SSIAD
- 56** : SAMSAH + HABITAT SERVICE + GIN
- 57 à 64** : SAMSAH + GIN
- 65 à 70** : SAMSAH
- 71** : HABITAT SERVICE + SSIAD
- 72 à 78** : GIN
- 79 à 80** : GIN + SSIAD
- 81 à 96** : LES FENOTTES

## 1- Comment qualifiez-vous votre tout premier contact avec le SESVAD ?

|  | SAVS | SAMSAH | GIN | HS + SSIAD | FENOTTES | Total |
|--|------|--------|-----|------------|----------|-------|
| <b>L'accueil</b>   |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 24   | 6      | 6   | 0          | 6        | 42    |
| Satisfaisant   | 23   | 6      | 2   | 1          | 7        | 39    |
| Moyennement satisfaisant   | 0    | 2      | 0   | 0          | 0        | 2     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 0      | 0   | 0          | 0        | 0     |
| Sans réponse   | 8    | 1      | 1   | 0          | 3        | 13    |
| <b>La qualité des informations données</b>                         |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 17   | 4      | 4   | 0          | 6        | 31    |
| Satisfaisant   | 26   | 6      | 4   | 1          | 7        | 44    |
| Moyennement satisfaisant   | 5    | 3      | 0   | 0          | 0        | 8     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 0      | 0   | 0          | 0        | 0     |
| Sans réponse   | 7    | 2      | 1   | 0          | 3        | 13    |
| <b>L'identification de votre demande et l'orientation proposée</b> |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 16   | 6      | 5   | 0          | 7        | 34    |
| Satisfaisant   | 25   | 6      | 3   | 1          | 5        | 40    |
| Moyennement satisfaisant   | 3    | 1      | 0   | 0          | 1        | 5     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 1      | 0   | 0          | 0        | 1     |
| Sans réponse   | 11   | 1      | 1   | 0          | 3        | 16    |
| <b>Le délai pour obtenir un rendez-vous</b>                        |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 15   | 6      | 6   |            | 5        | 32    |
| Satisfaisant   | 24   | 4      | 2   | 1          | 7        | 38    |
| Moyennement satisfaisant   | 5    | 3      | 0   | 0          | 0        | 8     |
| Pas du tout satisfait  | 1    | 0      | 0   | 0          | 0        | 1     |
| Sans réponse   | 10   | 2      | 1   |            | 4        | 17    |

Sur 96 personnes, 81 personnes trouvent l'accueil satisfaisant ou très satisfaisant, 75 pour la qualité des services, 74 pour l'identification de la demande et 70 pour le délai d'obtention d'un rendez-vous, soit environ 75% des réponses.

### Commentaires :

N°3 "C'est un autre organisme qui a fait la démarche"

n°5 "Bon accueil, que ce soit au niveau téléphonique mais également au niveau physique"

n°7 "Ma demande et la prise en charge a été très rapide"

n°8 "Bien accueilli lors de mon premier contact avec les professionnels de l'APF avec une visite de l'établissement, avoir un aperçu du logement, des services proposés par l'APF"

n°10 "Notre premier contact avec le SESVAD avec beaucoup de gentillesse avec les usagers"

n°11 "C'est une autre personne qui a fait la demande"

n°16 "Je ne me souviens plus de l'AND que j'ai effectué"

n°17 "Une autre personne a pris contact"

n°18 "Après ma sortie du centre de St Martin en Haut, j'étais pris en charge par le SESVAD de St Genis Laval. Je me suis senti moins seul et livré à moi-même et moins abandonné avec mon handicap"

n°19 "Je pense que je vais avancer dans le bon sens et c'est ce que je souhaite"

n°20 "Très bon et les informations étaient claires. Les référents que j'ai eu ont été très compétents"

n°26 "Très bon contact"

n°27 "C'est la MDR qui a fait la demande"

n°36 "J'étais rassuré lors de ce premier contact"

n°41 "Je ne m'en souviens pas du tout du premier contact"

n°50 "La mise en place a été longue"

n°54 "Délai assez long"

n°57 "Je ne m'en souviens pas"

n°69 "Le service tend vers la qualité et pourrait s'améliorer avec des personnes plus impliquées (qui ne sont pas là pour faire des choses en dilettante; ne pas se décharger sur les usagers ou bien leur entourage"

n°65 "Excellent"

n°70 "J'étais anxieuse lors de mon premier rendez-vous et le climat froid ne m'a pas aidé"

n°71 "Mon premier contact avec le SESVAD est satisfaisant"

n°74 "Premier contact avec Anne Enselle excellent et très bonne réactivité de Christophe Coantic"

n°79 "Intéressant car nous avons fait le tour de toutes les questions posées"

n°83 "Aucune connaissance du SESVAD et une impression dès les premiers contacts que j'aurais pu en avoir du bénéfice en l'ayant connu avant. Une protection du besoin"

n°85 "Toujours très bien reçu"

n°86 "Parfait, à l'écoute, compréhensif et réactif"

n°87 "Ce fut le seul contact pour l'instant car en fait je cherchais de l'aide pour ma fille mais ce n'est possible que temporairement"

n°89 "Accueil chaleureux et rassurant"

n°94 "Très satisfaisant"

## 2- Comment qualifiez-vous votre entretien d'accueil ?

|  | SAVS | SAMSAH | GIN | HS + SSIAD | FENOTTES | Total |
|--|------|--------|-----|------------|----------|-------|
| <b>L'accueil</b>   |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 17   | 5      | 4   | 0          | 7        | 33    |
| Satisfaisant   | 27   | 6      | 0   | 1          | 3        | 37    |
| Moyennement satisfaisant                                       | 1    | 1      | 0   | 0          | 0        | 2     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 1      | 0   | 0          | 0        | 1     |
| Sans réponse   | 10   | 2      | 5   | 0          | 6        | 23    |
| <b>L'évaluation de votre demande et l'orientation proposée</b> |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 17   | 5      | 2   | 0          | 7        | 31    |
| Satisfaisant   | 25   | 7      | 2   | 1          | 3        | 38    |
| Moyennement satisfaisant                                       | 3    | 1      | 0   | 0          | 0        | 4     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 0      | 0   | 0          | 0        | 0     |
| Sans réponse   | 10   | 2      | 5   | 0          | 6        | 23    |
| <b>La qualité des informations fournies</b>                    |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 18   | 4      | 2   | 0          | 6        | 30    |
| Satisfaisant   | 25   | 7      | 2   | 1          | 4        | 39    |
| Moyennement satisfaisant                                       | 4    | 2      | 0   | 0          | 0        | 6     |
| Pas du tout satisfait  | 0    | 0      | 0   | 0          | 0        | 0     |
| Sans réponse   | 8    | 2      | 5   | 0          | 6        | 21    |
| <b>Le délai d'acceptation de votre dossier</b>                 |      |        |     |            |          |       |
| Très satisfaisant  | 16   | 5      | 3   | 0          | 6        | 30    |
| Satisfaisant   | 20   | 7      | 1   | 1          | 4        | 33    |
| Moyennement satisfaisant                                       | 6    | 1      | 0   | 0          | 0        | 7     |
| Pas du tout satisfait  | 1    | 0      | 0   | 0          | 0        | 1     |
| Sans réponse   | 12   | 2      | 5   | 0          | 6        | 25    |

### Commentaires :

n°5 "Très bon accueil"

n°10 "L'entretien de l'accueil s'est fait avec beaucoup de gentillesse"

n°14 "Je ne connais pas l'orientation proposée car la demande a été faite par l'assistante sociale de Germaine Revel mais vu ma situation du moment et actuelle le travail avec le SESVAD est très satisfaisant"

- n°16 "Je ne m'en souviens plus"
- n°18 "Mon premier entretien d'accueil je n'étais pas encore sorti du centre de St Martin en Haut. Je pensais quitter un centre pour trouver un autre centre et surtout je voulais garder mon autonomie et on m'a présenté la personne qui m'accompagnera dès ma sortie du centre"
- n°19 "J'ai été très satisfaite de l'accueil, j'ai été très bien orientée. J'ai été très bien et à l'aise avec l'éducatrice"
- n°26 "Très bon contact avec les professionnels qui m'ont reçu, une écoute, des explications très claires"
- n°41 "Je m'en souviens pas non plus"
- n°45 "Je ne m'en rappelle pas"
- n°47 "Je suis dur à l'allumage mais une fois le service lancé c'est ok"
- n°54 "Je ne me souviens pas, je ne suis pas venu au service"
- n° 65 "Excellent"
- n°70 "Accueil cordial mais froid"
- n°77 "A domicile"
- n°85 "Nous ont apporté beaucoup de confort à notre situation, très serviable, merci encore"
- n°89 "Accueil chaleureux et rassurant"
- n°94 "Un entretien très posé sur mes attentes et solutions aux problèmes."

### 3a- Si vous êtes usager du SAVS, comment qualifiez-vous ?

|   | SAVS |
|---|------|
| <b>Le premier rendez-vous avec les professionnels</b> |      |
| Très satisfaisant                                     | 27   |
| Satisfaisant  | 20   |
| Moyennement satisfaisant                              | 4    |
| Pas du tout satisfait                                 | 1    |
| Sans réponse  | 3    |
| <b>Les documents d'accompagnement</b>                 |      |
| Très satisfaisant                                     | 22   |
| Satisfaisant  | 21   |
| Moyennement satisfaisant                              | 4    |
| Pas du tout satisfait                                 | 0    |
| Sans réponse  | 8    |
| <b>L'élaboration du projet</b>                        |      |
| Très satisfaisant                                     | 23   |
| Satisfaisant  | 21   |
| Moyennement satisfaisant                              | 3    |
| Pas du tout satisfait                                 | 0    |
| Sans réponse  | 8    |

#### Commentaires :

- n°3 "Les démarches administratives ont pris beaucoup de place"
- n°5 "Bon début mais manque d'information, un tout petit peu déçu"
- n°10 " Suivant mon conseil bien les usagers, montre bien les choses de la vie du quotidien. »
- n°14 "Les débuts ont été très compliqués car je n'avais pas bien compris en quoi consistait le travail des référents sociaux"
- n°16 "J'ai connaissance du classeur bleu mais je ne m'en sers pas"
- n°17 "Classeur bleu pas là. Pourquoi faire des projets?"
- n°18 "Mon accompagnatrice, ergothérapeute étaient très patientes et compréhensives avec moi et comprenaient mon handicap de mes pertes de mémoires"
- n°19 "Je suis contente. Cela faisait longtemps que j'attendais ça et les éducateurs sont très confiants"

n°20 "Le premier rendez-vous s'est bien passé. Cependant même si je pensais bien connaître le quartier et Lyon, j'aurais voulu un accompagnement dans le secteur de Grand clément car je me suis perdu dans le quartier"

n°26 "Il y a un réel accompagnement, une réelle écoute, aides dans les démarches"

n°28 "Je n'ai pas le classeur bleu"

n° 33 "Les rendez-vous se passent bien avec Maëlle. Mon seul regret c'est qu'on m'a annulé mon rendez-vous pour l'évaluation pour un boulot. J'ai le sentiment de passer après. Je ne me sens pas considérée. Peu de contact, peu de suivi"

n°38 "Projet pas encore fait"

n°41 "Je ne me souviens pas des premiers rendez-vous avec les professionnels. Je ne me rappelle pas les documents dans le classeur bleu"

n°49 "L'élaboration de mon projet est en cours donc je ne peux pas répondre. Mais nous sommes sur la bonne voie"

n°52 "Classeur bleu : ne le regarde pas"

n°53 "Il faut mieux respecter ma vision de la vie privée et ne pas marquer dans le projet des activités que je ne désire pas"

n°54 "Référente chargée"

### 3b- Si vous êtes usager du **SAMSAH**, comment qualifiez-vous ?

|   | SAMSAH |
|---|--------|
| <b>Le premier rendez-vous avec les professionnels</b>                     |        |
| Très satisfaisant   | 6      |
| Satisfaisant  | 8      |
| Moyennement satisfaisant  | 0      |
| Pas du tout satisfait   | 1      |
| Sans réponse  | 0      |
| <b>Les documents d'accompagnement</b>                                     |        |
| Très satisfaisant   | 6      |
| Satisfaisant  | 7      |
| Moyennement satisfaisant  | 0      |
| Pas du tout satisfait   | 0      |
| Sans réponse  | 2      |
| <b>Le premier rendez-vous avec l'infirmière coordinatrice</b>             |        |
| Très satisfaisant   | 7      |
| Satisfaisant  | 8      |
| Moyennement satisfaisant  | 0      |
| Pas du tout satisfait   | 0      |
| Sans réponse  | 0      |
| <b>La mise en place des soins par les aides soignants et l'infirmière</b> |        |
| Très satisfaisant   | 8      |
| Satisfaisant  | 6      |
| Moyennement satisfaisant  | 1      |
| Pas du tout satisfait   | 0      |
| Sans réponse  | 0      |
| <b>L'élaboration de votre projet</b>                                      |        |
| Très satisfaisant   | 5      |
| Satisfaisant  | 7      |
| Moyennement satisfaisant  | 2      |
| Pas du tout satisfait   | 0      |
| Sans réponse  | 1      |

| <b>Le premier rendez-vous avec l'ergothérapeute</b> |   |
|---|---|
| Très satisfaisant                                   | 7 |
| Satisfaisant  | 7 |
| Moyennement satisfaisant                            | 0 |
| Pas du tout satisfait                               | 1 |
| Sans réponse  | 0 |

**Commentaires :**

n°60 "Personnel compétent et changements marquants"

n°63 "Premier rendez-vous avec l'ergothérapeute : lequel?"

n°65 "Excellent"

n°67 "Le service correspond à mes besoins et permet une complémentarité avec le service d'auxiliaire de vie"

n°69 "C'est en cours le projet; ils sont en train d'élaborer"

**3c- Si vous êtes usager d'Habitat Service, comment qualifiez-vous ?**

|                           | HS |
|---------------------------|----|
| <b>Votre emménagement</b> |    |
| Très satisfaisant         | 5  |
| Satisfaisant              | 6  |
| Moyennement satisfaisant  | 1  |
| Pas du tout satisfait     | 0  |
| Sans réponse              | 0  |

**Commentaires :**

n°1 "Depuis le début la lampe située à droite du lit ne marche pas"

n°3 "Je pensais qu'il y aurait plus de mobilier dans le logement"

n°5 "Très déçu du premier rendez-vous car manque d'informations et d'explications. Une amélioration serait sérieusement à envisager"

n°8 "Bon suivi avec de bonnes explications suite au démarche"

n°9 "Manque de solution de rangement"

**3d- Si vous êtes usager(e) de la Garde Itinérante de Nuit (GIN), comment qualifiez-vous ?**

|  | GIN |
|--|-----|
| <b>Le premier entretien à domicile avec l'infirmière coordinatrice</b> |     |
| Très satisfaisant  | 11  |
| Satisfaisant   | 4   |
| Moyennement satisfaisant   | 2   |
| Pas du tout satisfait  | 0   |
| Sans réponse   | 1   |
| <b>Le contrat de prestation</b>  |     |
| Très satisfaisant  | 9   |
| Satisfaisant   | 6   |
| Moyennement satisfaisant   | 2   |
| Pas du tout satisfait  | 0   |
| Sans réponse   | 1   |

| <b>La mise en place des passages la nuit</b> |   |
|--|---|
| Très satisfaisant                            | 8 |
| Satisfaisant                                 | 4 |
| Moyennement satisfaisant                     | 2 |
| Pas du tout satisfait                        | 2 |
| Sans réponse                                 | 2 |

**Commentaires :**

n°56 "J'aime bien le service de la GIN. Ils sont sérieux et professionnels. Ils sont toujours à l'heure."

n°57 "Non respect des horaires demandés (trop tôt)"

n°60 "Tributaire de l'organisation en place"

n°72 "Personnel très agréable et professionnel"

n°74 "Très grande discrétion des aides-soignants"

n°77 "Il m'est arrivé de faire une demande inopinée un samedi dans la journée pour le soir : aucune réponse, très décevant."

n°79 "Comme il y a beaucoup de demandes c'était compliqué d'avoir les passages souhaités (plus d'intervenants ?)"

n°80 "Je ne suis parfois pas prévenu des retards et changements des passages et j'aimerais l'être plus souvent"

**3e- Si vous êtes usager du [Service de Soins Infirmiers à Domicile \(SSIAD\)](#), comment qualifiez-vous ?**

|  | SSIAD |
|--|-------|
| <b>Le premier entretien à domicile avec l'infirmière coordinatrice</b> |       |
| Très satisfaisant  | 1     |
| Satisfaisant   | 3     |
| Moyennement satisfaisant   | 0     |
| Pas du tout satisfait  | 0     |
| Sans réponse   | 0     |
| <b>Le contrat de soins</b>   |       |
| Très satisfaisant  | 0     |
| Satisfaisant   | 3     |
| Moyennement satisfaisant   | 0     |
| Pas du tout satisfait  | 0     |
| Sans réponse   | 1     |
| <b>La mise en place des soins</b>                                      |       |
| Très satisfaisant  | 1     |
| Satisfaisant   | 2     |
| Moyennement satisfaisant   | 1     |
| Pas du tout satisfait  | 0     |
| Sans réponse   | 0     |

**Commentaire :**

n°80 "L'intervenant change beaucoup en une semaine parfois et c'est assez déstabilisant de tout devoir réexpliquer chaque fois qu'une nouvelle personne intervient"

### 3f- Si vous êtes usager du Service des Fenottes, comment qualifiez-vous ?

|  | FENOTTES |
|--|----------|
| <b>Le premier entretien à domicile avec la coordinatrice</b> |          |
| Très satisfaisant  | 8        |
| Satisfaisant   | 2        |
| Moyennement satisfaisant                                     | 1        |
| Pas du tout satisfait  | 0        |
| Sans réponse   | 5        |
| <b>Le contrat d'accompagnement</b>                           |          |
| Très satisfaisant  | 7        |
| Satisfaisant   | 4        |
| Moyennement satisfaisant                                     | 1        |
| Pas du tout satisfait  | 0        |
| Sans réponse   | 4        |
| <b>L'évaluation de votre demande</b>                         |          |
| Très satisfaisant  | 9        |
| Satisfaisant   | 3        |
| Moyennement satisfaisant                                     | 1        |
| Pas du tout satisfait  | 0        |
| Sans réponse   | 3        |
| <b>La mise en place de ou des volets souhaités</b>           |          |
| Très satisfaisant  | 8        |
| Satisfaisant   | 2        |
| Moyennement satisfaisant                                     | 3        |
| Pas du tout satisfait  | 0        |
| Sans réponse   | 3        |

#### Commentaires :

n°81 "Pas de suite après le rendez-vous avec l'assistance juridique"

n°83 "Je ne me souviens pas d'avoir eu un premier entretien mais surtout pas à domicile. Selon les propositions j'y adhère selon les besoins"

n°84 "Rapide pour la mise en place"

n°85 "Sympa les Fenottes"

n°86 "A l'écoute, réactif, accueillant. Une association à la hauteur"

n°89 "Honnêteté et compétences professionnelles ont été de rigueur, merci!"

n°90 "Parfois erreur dans le planning. Difficulté à joindre le numéro d'astreinte le weekend. Absence de cahier de liaison alors qu'il est stipulé en exister un remis à jour"

n°94 "Un soutien régulier, une aide importante pour mes démarches, soutien du psychologue également qui m'aide à avancer"

n°95 " 1 - Excellent car je n'avais pas l'habitude d'employer du personnel et je ne connais pas de personnes pour remplacer notre auxiliaire de vie habituelle, mis en relation avec Adéa présence. 2 - Je vais à la relaxation une fois par mois : deuxième année, animatrice de grande qualité. 3 - Formations : c'est la première fois que je vais à ces formations qui correspondent exactement à mes besoins."

### 4- Etes-vous satisfait de la clarté des différents documents qui vous ont été remis ?

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 36 |
| Satisfaisant             | 43 |
| Moyennement satisfaisant | 5  |
| Pas du tout satisfait    | 0  |
| Sans réponse             | 12 |

**Commentaires :**

n°21 "Ne sais pas lire"

n°22 "Complicé à assimiler"

n°41 "Je n'en sais rien, je ne les comprends pas"

Les deux questions suivantes concernent votre accompagnant social si vous êtes usager du **SAMSAH**, du **SAVS**, de **l'Habitat Service** :

**5- Etes-vous satisfait du soutien que vous recevez de la part de votre accompagnant social ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 42 |
| Satisfaisant             | 20 |
| Moyennement satisfaisant | 5  |
| Pas du tout satisfait    | 0  |
| Sans réponse             | 4  |

**Commentaire :**

n°3 "Pas adapté au problème de vision"

**6- Etes-vous satisfait de la fréquence à laquelle vous rencontrez votre accompagnant social ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 34 |
| Satisfaisant             | 23 |
| Moyennement satisfaisant | 11 |
| Pas du tout satisfait    | 0  |
| Sans réponse             | 3  |

**Commentaires :**

n°1 "Mais aimerait le voir plus souvent"

n°41 "Tous les 15 jours c'est trop espacé"

n°47 "Si on ne change pas ça pourrait aller plus mal, venir ici me remonte le moral depuis le changement avec Julie"

n°55 "Pas assez souvent"

Les deux questions suivantes concernent le personnel soignant si vous êtes usager du **SAMSAH**, de la **GIN** ou du **SSIAD** :

**7- Etes-vous satisfait du soutien que vous recevez de la part du personnel soignant ?**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Très satisfaisant        | 8 |
| Satisfaisant             | 6 |
| Moyennement satisfaisant | 5 |
| Pas du tout satisfait    | 0 |
| Sans réponse             | 7 |

**Commentaire :**

n°57 "Satisfait quand ADS titulaires, pas du tout satisfait pour intérimaires + ADS SSIAD"

**8- Etes-vous satisfait de la fréquence à laquelle vous rencontrez le personnel soignant ?**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Très satisfaisant        | 8 |
| Satisfaisant             | 6 |
| Moyennement satisfaisant | 4 |
| Pas du tout satisfait    | 0 |
| Sans réponse             | 8 |

**Commentaire :**

n°59 "Très satisfait pour les aides soignants"

**9 – Globalement, êtes vous satisfait de la manière dont vos demandes sont prises en compte par les professionnels ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 43 |
| Satisfaisant             | 36 |
| Moyennement satisfaisant | 3  |
| Pas du tout satisfait    | 3  |
| Sans réponse             | 11 |

**Commentaire :**

n°52 "Je n'ai pas beaucoup de demandes"

**10- Etes-vous satisfait des réponses apportées à vos problèmes par les professionnels ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 42 |
| Satisfaisant             | 35 |
| Moyennement satisfaisant | 6  |
| Pas du tout satisfait    | 2  |
| Sans réponse             | 11 |

**Commentaire :**

n°52 "Je n'ai pas beaucoup de demandes"

**11- Etes-vous satisfait de la relation que vous avez avec les professionnels qui vous accompagnent ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 47 |
| Satisfaisant             | 29 |
| Moyennement satisfaisant | 7  |
| Pas du tout satisfait    | 0  |
| Sans réponse             | 13 |

**Commentaires :**

n°41 "Ca va, ca pourra être mieux"

n°59 "Très satisfait pour les aides soignants"

## 12- Etes-vous satisfait de la coordination entre ces professionnels ?

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 40 |
| Satisfaisant             | 28 |
| Moyennement satisfaisant | 6  |
| Pas du tout satisfait    | 3  |
| Sans réponse             | 19 |

### Commentaire :

n°41 "Je n'en sais rien"

## 13- Etes-vous satisfait des horaires de passage des professionnels ?

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 35 |
| Satisfaisant             | 38 |
| Moyennement satisfaisant | 6  |
| Pas du tout satisfait    | 3  |
| Sans réponse             | 14 |

### Commentaires :

n°5" Personnel sympathique et vraiment à l'écoute de la personne"

n°7 "Le personnel du SESVAD sont des professionnels très à l'écoute des usagers. Une bonne entente et un respect nous met en confiance. Chaque service est compétent dans son domaine."

n°8 "Très satisfait de mon accompagnement à l'APF. Le service, la direction et l'ergothérapeute, la psychologue. Cet accompagnement m'aide beaucoup moralement à reprendre contact aussi bien avec la vie extérieure que médicale."

n°11 "Ils sont très réguliers et professionnels"

n°14 " Je suis très satisfaite su SESVAD car le personnel communique entre eux et certaines difficultés qu'on rencontre sont moins grave et ça aide à faire les bons choix".

n°16 "Oui je suis satisfaite car toutes mes demandes ont trouvé une réponse"

n°18 "Je suis satisfait de l'accompagnement de mon ergothérapeute"

n°20 "Même si je n'ai pas le choix (en raison du travail) je trouve que l'horaire n'est pas adapté donc je ne suis pas toujours réceptif aux informations données par le référent social)"

n°26 "Je n'ai rien à redire, je suis très satisfaite de la qualité d'accompagnement"

n°27 "Quand je vois les professionnels je suis très content de leur visite"

n°28 "Impression de réactivité non adapté; manque de rigueur, manque d'écriture claire dans la rédaction des documents"

n°31 "Très bien accompagné avec Steffi, bonnes relations et répond à toutes mes préoccupations"

n°33 "Néant, nul"

n°36 "Mon accompagnante sociale n'hésite pas à investir de son temps pour m'accompagner et me guider sur les lieux extérieurs"

n°47 "Chef de service ok. Psychologue nulle on me menace pas de placement d'office avec appui d'un assistant social et de psychiatre dont je dépend plus au CMP"

n°52 "Professionnel très pris, mais on s'arrange"

n°55 "Très satisfait pour les professionnels du SSIAD mais pas assez pour l'accompagnant social"

n°56 "Pour les aides soignants de SESVAD, sont toujours en retard et en plus ils n'avertissent pas quand ils sont en retard. Aussi toujours il y a des nouveaux intervenants. Ca arrive souvent que vous oubliez d'intervenir chez les clients".

n°57 "Pas satisfait de la direction, pas prise en compte de la maltraitance + vols"

n°58 "Motifs d'interventions de la GIN limité à plusieurs reprises, je les ai appelé pour aller aux toilettes : les aides soignantes ne sont pas passés."

- n°60 "La différence entre les compétences des professionnels est sensible à gérer"
- n°62 "Modifications dans horaires de l'aide soignant, je ne suis pas prévenue à l'avance parfois"
- n°65 "Très bon accompagnement de la part de tous"
- n°66 "Pas satisfaite des oublis lors de modifications de passages des aides soignants. Je ne suis pas prévenue des modifications d'horaires. Oubli de la consigne décidée avec le service parfois, c'est-à-dire d'un aide soignant homme difficile de demander à ses auxiliaires de vie à la place des aides soignants car peu d'heures d'auxiliaires de vie"
- n°70 " Il m'a été difficile de travailler avec le SESVAD je n'ai pas l'impression qu'ils aient confiance en moi. Ils ne m'ont pas poussé non à leur faire confiance. Il n'y a pas eu de vraie collaboration"
- n°79 "Tout se passe bien globalement avec l'ensemble du personnel mais il y a beaucoup de soignants nouveaux donc plus de temps pour les soins"
- n°78 "Je suis adhérente du service de la GIN. Je trouve que l'intervention est plus rapide et on n'a pas le temps d'échanger 2 ou 3 mots. Il est difficile de demander un petit service (5 minutes) car cela sort de la mission et cela les retardent car ils sont attendus par les patients suivants et puis il manque d'intervenants féminins"
- n°77 "Souhaite une amélioration de la GIN. Merci. Souhaiterait qu'une infirmière fasse parti du SSIAD pour permettre certains gestes du type toucher rectal, de ce fait pas possible de solliciter ce service mais uniquement un cabinet d'infirmier libéral"
- n°94 "Psychologue : une aide très importante pour aller de l'avant. Direction et CVS : communication d'information très bonne, très bon retour"
- n°85 "Très bonne équipe avec qui nous avons pu trouver beaucoup de solution à nos difficultés courantes de notre situation familiale et situation de l'handicap de ma femme au niveau confort"
- n°83 "Les relations et la qualité d'accompagnement est parfaite et personnellement indispensable"
- n°81 "Je ne savais pas qu'il y avait autant d'intervenants para médicaux au SESVAD, seulement l'aide psychologique dommage..."

**14- Etes vous satisfait du fonctionnement de la permanence d'accueil (tous les après-midis sauf le jeudi) ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 19 |
| Satisfaisant             | 19 |
| Moyennement satisfaisant | 3  |
| Pas du tout satisfait    | 1  |
| Je ne connais pas        | 24 |
| Sans réponse             | 30 |

**Commentaires :**

- n°38 "Pas encore eu l'occasion de la connaître"
- n°40 "Je n'ai pas eu l'occasion d'utiliser ce service"
- n°41 "Je n'ai pas besoin des permanences"
- n°49 "Je n'appelle pas car la personne qui s'occupe de moi est très disponible"
- n°52 "Je ne la sollicite pas ou peu"
- n°54 "Je n'y suis jamais allé mais je connais"
- n°55 "Ne sais pas"
- n°61 "Pas encore utilisé"
- n°62 "Pas encore fait appel"

**15- Etes-vous satisfait du fonctionnement de l'astreinte administrative (24h/24) ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 17 |
| Satisfaisant             | 22 |
| Moyennement satisfaisant | 5  |
| Pas du tout satisfait    | 0  |
| Je ne connais pas        | 25 |
| Sans réponse             | 27 |

**Commentaires :**

n°6 "A plusieurs reprises"

n°11 "On ne peut pas toujours les joindre"

n°14 "Parfois quand on demande comment résoudre certains soucis ou certaines démarches administratives, on n'a pas d'aide car c'est pas notre référent social."

n°16 "Je connais cette astreinte mais je ne l'utilise pas"

n°22 "Ne se rappelle plus"

n°24 "Je n'ai pas eu l'occasion d'avoir besoin de l'astreinte et de la permanence"

n°31 "Pas eu l'occasion de contact"

n°33 "L'astreinte administrative, est-ce bien les permanences??? Sinon je ne vois pas ce que c'est."

n°36 "Je connais l'existence de ce numéro mais je ne l'ai jamais utilisé"

n°37 "Je ne me sers pas de la permanence"

n°40 "Je n'ai jamais appelé l'astreinte"

n°41 "Je ne m'en sers pas"

n°45 "N'est pas concerné par l'astreinte"

n°49 "Je n'ai pas utilisé ce numéro"

n°52 "Je n'ai pas besoin d'avoir une réponse d'urgence"

n°54 "Je n'ai jamais appelé"

n°55 "Je ne l'ai jamais sollicité"

n°60 "Il est dommage de faire appel à l'astreinte face aux problèmes rencontrés"

**16- Etes vous satisfait des actions et démarches faites par les élus du CVS pour les usagers?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 12 |
| Satisfaisant             | 18 |
| Moyennement satisfaisant | 4  |
| Pas du tout satisfait    | 1  |
| Je ne connais pas        | 25 |
| Sans réponse             | 36 |

**Commentaires :**

n°3 "Je ne sais pas trop les démarches du CVS"

n°5 "Les démarches réalisées sont très bien menées. Les actions sont elles aussi bien menées."

n16 "Parfois ce qui se dit au CVS est très compliqué à comprendre pour moi."

n°20 "Comme je travaille et je termine à 16h15 sauf le vendredi, je ne peux jamais assister aux réunions et aux ateliers proposés"

n°22 "Ne se rappelle plus"

n°28 "Je n'en n'ai pas ressenti le moindre effet".

n°36 "Je connais le nom le CVS mais je ne sais pas ce que c'est exactement."

n°37 "Je ne le suis pas"

n°40 "Lors de ma participation à une réunion plénière, il ya eu beaucoup d'informations nouvelles pour moi"

- n°41 "Non je ne sais plus ce que c'est"
- n°45 "N'est pas concerné"
- n°47 "Bien que ça soit difficile, il faut bien que je me débrouille moi-même"
- n°49 "Je n'ai pas de conseil"
- n°54 "Je ne connais pas"
- n°55 "Ne sais pas ce que c'est"
- n°61 "Connais pas encore"
- n°79 "Je n'utilise pas ces services car j'ai d'autres occupations"
- n°95 "C'est un devoir pour moi de lire les comptes rendus du CVS, aussi je suis au courant de l'esprit et du fond et être au courant de tout. C'est grâce aux mails de Capucine que j'ai eu l'idée de m'inscrire à la relaxation et aux formations"
- n°94 "Ouvert à tous, écoute et conseil, accompagnement des usagers"
- n°81 "Pas avant d'avoir reçu la convocation aux élections du CVS"

**17- Etes vous satisfait de l'organisation de la Fête des usagers (2 fois par an ) par le CVS ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 9  |
| Satisfaisant             | 16 |
| Moyennement satisfaisant | 2  |
| Pas du tout satisfait    | 2  |
| Je n'ai pas participé    | 40 |
| Sans réponse             | 27 |

**Commentaires :**

- n°5 "Ayant participé une seule fois à la fête des usagers en guise de découverte, très très grosse déception. Depuis personnellement j'ai stoppé estimant que ces fêtes n'étaient pas faites pour moi personnellement."
- n°10 "Les 2 fêtes organisées : bien pour les usagers"
- n°28 "Je ne peux pas m'y rendre après 16h00 car très fatigué"
- n°33 "Ca serait bien si ça n'était pas si souvent annulé"
- n°36 "Le barbecue est une journée conviviale et nous permet de rompre avec la solitude."
- n°53 "Après-midi trop longue, trop d'attente pour d'attente pour optibus du retour"
- n°57 "La fête est nulle"
- n°60 "Il serait appréciable de connaître les différents pathologies des usagers"
- n°61 "Connais pas encore"

**18- Etes-vous satisfait de la manière dont le SESVAD vous permet de gérer votre quotidien ?**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Très satisfaisant        | 32 |
| Satisfaisant             | 35 |
| Moyennement satisfaisant | 7  |
| Pas du tout satisfait    | 1  |
| Sans réponse             | 21 |

**Commentaires :**

- n°3 "Faire une permanence sociale."
- n°28 "Avec plus de proximité et moins de distance"

## 19- Selon vous, comment pourrait-on améliorer le fonctionnement du SESVAD ?

- n°3 "D'un point de vue personnel, un manque d'information sur l'ensemble des services flagrant. Un peu plus d'informations sur les différents services serait la bienvenue"
- n°8 "Atelier dessin musique"
- n°18 "Avoir plus d'accompagnatrices, pas assez de personnel surtout les premiers temps pour l'accompagnement de la vie quotidienne"
- n°37 "Je ne sais pas"
- n°38 "Je ne peux pas savoir"
- n°40 "Plus de visites du SAVS, 2 fois par semaine de minimum 1h30/2h. Un très grand soulagement de mon quotidien devenu trop lourd"
- n°41 "Je ne sais pas car seule mon accompagnante sociale vient chez moi et la chef ne vient presque jamais"
- n°49 "Je suis un nouveau usager et je ne sais pas encore comment vous fonctionnez. Mais je suis, en général, assez satisfait"
- n°56 "Au début, éviter les retards fréquents des aides soignants"
- n°60 "Meilleure organisation (temps et personnel) ainsi que de meilleurs compétences"
- n°69 "Il faudrait un peu plus de communication entre chaque personnel"
- n°70 "En laissant plus de vie privée aux usagers sans penser que ce qui n'est pas communiqué des activités personnelles n'existent pas pour autant... Il serait bien de rendre compte de ce qui se passe bien chez l'utilisateur"
- n°81 "Avec les préoccupations médicales, paramédicales et administratives qui sont chronophages, il serait judicieux d'appeler les familles régulièrement pour connaître leurs besoins anciens et nouveaux pour leur venir en aide plus régulièrement"
- n°83 "En ce qui concerne les stages de formations (Fenottes) je suis très gênée pour y assister car je ne suis pas libre le mardi après-midi."
- n°79 "Peut être plus d'intervenants? " (GIN/SSIAD)

## 20- Plus globalement, donnez une note exprimant votre avis sur la qualité de l'ensemble des services que vous apporte le SESVAD (De 0 = pas du tout satisfait à 10 = pleinement satisfait)

Il y a eu 74 notes sur les 96 questionnaires. Il y a :

1 fois 2/10 ; 6 fois 5/10 ; 6 fois 6/10 ; 1 fois 6,5/10 ; 9 fois 7/10 ; 24 fois 8/10 ; 2 fois 8,5/10 ; 10 fois 9/10 ; 15 fois 10/10

soit une note moyenne de **7,92 /10**

## 21- Avez-vous des commentaires sur les problèmes que vous rencontrez dans votre vie de tous les jours ?

- n°3 "J'ai du mal à être ponctuel notamment le matin où le réveil est difficile"
- n°6 "Je rencontre des difficultés de communication avec certaines de mes auxiliaires de vie."
- n°8 "Difficulté à me garer pas trop loin"
- n°11 "J'ai des problèmes de mémoire"
- n°14 "Le SESVAD m'a appris que vouloir se débrouiller seul c'est bien, mais si on parle de certains soucis on peut aller plus loin et j'ai encore du mal à dire les choses et ça me pose plein de problèmes qui n'ont pas lieu d'être."
- n°16 "Même si j'ai un handicap, celui-ci ne m'empêche pas de me déplacer et de faire des choses du quotidien".
- n°17 "Je ne peux pas sortir de chez moi (passages, fatigues) "
- n°18 "Je me trouve dans mon appartement seul. Je suis entouré de mes parents qui n'habitent pas loin de chez moi. Heureusement je me retrouve seul avec moi-même tous les jours c'est la même chose. Mes repères sont d'aller chez mes parents."

- n°20 "Je n'ai pas souvent des problèmes dans la vie de tous les jours sauf quand je reçois des papiers importants que je ne peux pas traiter seule et cela m'angoisse un peu"
- n°21 "Les relations avec les autres sont difficiles à gérer parfois"
- n°22 "Problème bancaire, ma carte de retrait est souvent bloquée et ou avalée et je ne comprends pas pourquoi. Horaires de passages des IDE"
- n°25 "Je souhaiterai plus fréquente l'aide à domicile dans les démarches administratives"
- n°28 "Etant seul je compte sur mon accompagnant qui est réservé sur mes demandes d'aides, qui me fait ressentir un certain "débrouille-toi""
- n°31 "Du fait d'habiter Brignais et d'être en fauteuil roulant électrique me coupe du monde vu que les TCL ne viennent plus."
- n°33 "Un certain auxiliaire s'est permis de se servir de l'alcool (pastis) sans mon autorisation. J'ai demandé à ce qu'il ne revienne plus chez moi et bien on continue à me le proposer. Je NE VEUX PLUS DE LUI"
- n°38 "Problème d'accessibilité (ouverture de portes dans les commerces)"
- n°45 "N'est pas concerné"
- n°51 "Je suis isolé"
- n°60 "Suivant le personnel intervenant la qualité des soins n'est pas la même".
- n°86 "Gestion administrative des dossiers MDPH; pas de temps libre pour les formations proposées par votre association car retour obligatoire à 16h00"
- n°92 "C'est dommage que votre service soit réservé aux aidants des personnes ayant une reconnaissance de situation de handicap par la MDPH. Les aidants des personnes âgées non autonomes ont aussi besoin d'aide"
- n°94 "Les institutions ont le pouvoir. On doit se battre pour obtenir ce dont nous avons besoin et ce dont nous avons droit"
- n°95 "Le handicap de mon mari, lié à la SEP, dont l'évolution est progressive et inexorable, m'oblige à m'adapter régulièrement à la baisse de ses fonctionnalités. Les formations proposées, la relaxation, les services Jurisanté dont je peux disposer me rassurent et vont m'aider à prendre des dispositions qui conviennent"

## **22- Avez-vous des commentaires sur un ou plusieurs points particuliers de ce questionnaire ?**

- n°3 "Intéressant de pouvoir m'exprimer"
- n°6 "Le questionnaire est clair et résume bien le fonctionnement du SESVAD"
- n°16 "Au début du questionnaire montre des questions qui sont compliquées pour moi car je ne m'en souviens plus et cela fait plusieurs années que je réponds aux mêmes questions"
- n°18 "Très bien, je pense le plus important c'est d'avoir plus de personnel article 19, la solitude article 20"
- n°29 "Le questionnaire est trop répétitif et trop long. Merci beaucoup"
- n°33 "Le questionnaire n'est pas toujours très clair, j'ai le sentiment que je ne suis pas pris en considération car j'ai très peu d'heures"
- n°36 "Le questionnaire manquait de précisions dans leurs explications, certaines étaient répétitives"
- n°37 "Non, mais les questions reviennent souvent, elles se répètent"
- n°44 "Il est pas mal"
- n°47 "Lent"
- n°95 "J'ai utilisé le service des Fenottes (30h) pour la première fois en 2009, quand je cherchais une personne pour me remplacer pour un long weekend. Je n'ai pas réutilisé ce service, car, l'année suivante, j'ai engagé 2 personnes pour se relayer et aussi, en cas d'absence de l'une je pouvais engager l'autre, en cas de mon absence exceptionnelle. puis, après, mon mari est parti systématiquement en séjour de rééducation. "
- n°78 "L'enveloppe timbrée est trop petite. Il aurait fallu une enveloppe demi-format commercial"
- n°83 "J'adhère aux Fenottes et je ne peux répondre qu'à peu de questions"
- n°91 "Je suis très satisfaite de vos services mais un peu perdue pour remplir ce questionnaire"