

- 7 - oui. (12)
- 6 - non (14)
- 8 - je ne sais pas. (9)

4⁹ Souhaiteriez-vous être davantage informé sur le Conseil de Vie Sociale ?

- 11 - oui. (22)
- 4 - non. (9)
- 2 - je ne sais pas. (4)
- 4 - sans réponse (1)

5⁹ Etes-vous utilisateur du SAMSAH ou du SAVS ?

- 5 - SAMSAH. (10)
- 11 - SAVS. (19)
- 2 - Habitat Service (3)
- 4 - je ne connais pas la différence entre les 3.
- 2 - nsp

Votre avis sur les services du SESVAD :

Les deux premières questions concernent votre référent social.

6⁹ Etes-vous satisfait du soutien que vous recevez de la part de votre référent social ?

- 20 - tout à fait (33)
- 1 - moyennement (2)
- non, pas du tout
- sans réponse (1)

7⁹ Rencontrez régulièrement votre référent social ?

- 21 - oui (31)
- non (4)

A quelle fréquence le rencontrez-vous ?
Et pendant combien de temps ?

les réponses :

- "2 fois par mois / 1 heure"
- "1 à 2 fois par mois / 1 heure"
- "1 fois par semaine / 1 à 2 heures"
- "1 fois par semaine / 1h30 à 2 heures"
- "1 fois par mois / 2 heures"
- "1 fois par semaine / 45 mn"

"tous les 15 jours / 1h30 à 2 heures"
 "tous les 15 jours / 45 mn"
 "1 fois par semaine / 1h30"
 "1 fois par semaine / 1h30 à 2 heures"
 "1 fois par mois / 2 heures"
 "tous les 15 jours / 1 heure"
 "1 fois par semaine / entre 45 minutes et 1 heure"
 "1 fois par semaine / 2 heures"
 "tous les 15 jours / 1 à 2 heures"
 "1 fois par semaine / 2 heures"
 "tous les 15 jours ..."
 "tous les 15 jours / 2 heures"
 "tous les 15 jours / 45 mn "

Selon vous, ces rencontres sont-elles suffisamment fréquentes ?

19 - oui (28)
 1 - non (6) (1 fois tous les 15 jours, de 1h30 à 2h)
 1 - sans réponse (1)

Et selon vous, durent elles suffisamment longtemps ?

20 - oui (27)
 - non (6)
 1 - sans réponse (2)

Les questions suivantes concernent l'ensemble des personnels du SESVAD avec lesquels vous êtes en contact.

8% Avez-vous le sentiment que vos demandes sont bien prises en compte par les professionnels ?

14 - tout à fait
 6 - moyennement (dont : « coté infirmier »)
 1 - pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (1)
 - moyennement (3)
 - tout à fait (23)
 - cela dépend desquelles (7)
 - sans réponse (1)

9% Etes-vous satisfait des réponses apportées à vos problèmes par les professionnels qui interviennent auprès de vous ?

- 18 - tout à fait
- 3 - moyennement
- pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout
- un peu (1)
- moyennement (4)
- tout à fait (22)
- cela dépend desquelles (7)
- sans réponse (1)

10% Etes-vous satisfait de la relation que vous avez avec les professionnels qui vous accompagnent ?

- 18 - tout à fait
- 3 - moyennement
- pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout
- un peu
- moyennement (2)
- tout à fait (28)
- cela dépend desquelles (5)
- sans réponse (1)

11% Avez-vous le sentiment d'une bonne coordination entre ces professionnels ?

- 13 - tout à fait
- 7 - moyennement
- 1 - pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (2)
- un peu
- moyennement (1)
- tout à fait (24)
- cela dépend desquelles (2)
- sans réponse (1)

12% Etes-vous satisfait des horaires de passage de ces professionnels ?

- 17 - tout à fait
- (dont : « **Les professionnels ont un grand respect de ma vie privée** »
« **sauf de temps en temps** »)

- 3 - moyennement
- 2 - pas du tout (dont : « **pour le personnel infirmier** »)

résultats précédents :

- pas du tout (2)
- un peu
- moyennement (6)
- tout à fait (22)
- cela dépend desquelles (4)
- sans réponse (1)

13% Pensez-vous que le SESVAD vous permet de gérer votre quotidien plus facilement ?

- 17 - tout à fait
- 2 - moyennement
- 1 - pas du tout
- 1 - sans réponse

résultats précédents :

- pas du tout (1)
- un peu (4)
- moyennement (1)
- tout à fait (28)
- cela dépend desquelles
- sans réponse (1)

Le SESVAD vous propose différents ateliers collectifs.

14% Auxquels participez-vous ?

- 7 Logement
- 5 Culture et Loisirs
- 1 Expression
- 4 Cuisine
- 7 Aucune
- 1 **Informatique**

15% La fréquence de ces ateliers vous convient-elle ?

- 8 Oui.
- 5 Non.
- 8 sans réponse

16% Ces ateliers répondent-ils à vos attentes ?

- 9 Oui. (dont : « **cela dépend, surtout celui de la cuisine** »)

5 Non.
8 sans réponse

17% Quels ateliers souhaiteriez vous voir mettre en place ?

- **cuisine (3)**
- **atelier du cœur**
- **tricot**
- **puzzle**
- **bois, construction maquettes**
- **démarches administratives (ex : se réinscrire sur les listes électorales)**
- **recherche de communication**

18% Si vous n'avez jamais participé, ou si vous ne participez plus, à ces ateliers, quelle en est la raison ?

- **Pour une raison financière car je ne peux pas payer les OPTIBUS,**
- **plus forcément envie, vu que je me débrouille dans mes activités,**
- **les déplacements et les horaires,**
- **aucun temps de libre (travail),**
- **manque de temps car trajet long,**
- **pas intéressé,**
- **déplacement impossible (alitée),**
- **cuisine, à cause de l'animatrice,**
- **culture du cœur : plus de régularité dans le planning,**
- **très occupé par d'autres réunions,**
- **je n'avais besoin que de l'atelier logement avant d'en trouver un. Pas d'intérêt pour les autres.**

19% Selon vous, qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans le fonctionnement du SESVAD ?

- **Avoir plus d'informations par courrier sur les activités/ciné/concerts/matches (OL)/ etc.**
- **Meilleure coordination entre professionnels,**
- **Améliorer l'organisation des aides-soignants (horaires pas respectés, l'intervention n'est pas négociée avec l'utilisateur du SAMSAH, besoin de trouver un compromis, de faire suivre l'information au remplaçant, besoin de plus de coordination entre les soignants),**
- **Revenir dans les locaux où vous étiez précédemment ; là où vous étiez c'était un quartier sympa. Là où vous vous apprêtez à aller c'est plus aussi chouette !**
- **Ecouter et concrétiser,**
- **Pour moi, rien. Cela me convient tout à fait,**
- **Une « réunion » entre personnes invalides et/ou handicapées pour**

évoquer ensemble les difficultés, les soucis de notre quotidien (pour s'entraider et trouver des solutions ensemble),

- **Les horaires de passage des aides-soignants. Un passage plus régulier de M. Franck VERNE à mon domicile pour mon confort.**
- **Le fonctionnement actuel me convient,**

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

2 fois 5/10 (Q2 = 1)
1 fois 6 /10 (Q2 = 1)
4 fois 7/10 (Q2 = 4)
5 fois 8/10 (Q2 = 12)
6 fois 9/10 (Q2 = 10)
3 fois 10/10 (Q2 = 4)
aucun questionnaires sans note (Q2 = 4)

..... **soit une moyenne de : 8 / 10 (Q2 = 8.28 / 10)**

21% Lors de votre admission dans le service, comment qualifieriez-vous :

a) l'accueil ?

18 Pas satisfaisant. (dont : « **Mais attente de la désignation de mon référent assez longue** »)
1 Moyen
2 Satisfaisant

b) le respect de la confidentialité ?

19 Pas satisfaisant.
Moyen
2 Satisfaisant

c) la rapidité de l'acceptation de votre dossier ?

16 Pas satisfaisant.
3 Moyen
2 Satisfaisant

22% Connaissez-vous l'existence de la permanence des accompagnants sociaux ?

11 Oui.

- 8 Non.
- 2 sans réponse

23% Connaissez-vous les horaires de ces permanences ?

- 8 Oui.
- 11 Non.
- 2 sans réponse

24% Les avez-vous déjà utilisés ?

- 6 Oui.
- 12 Non.
- 3 sans réponse

25% Êtes-vous satisfaits de l'accueil de ces permanences ?

- 4 Oui.
- Non.
- 17 sans réponse

26% Commentaires, questions et observations :

« **Tout est bien** »

« **Un très bon service accompli** »

« **Aider plus les personnes qui sont le plus en difficulté** »

Cette partie du questionnaire concerne celles et ceux d'entre vous qui vivent avec un aidant familial (parent, enfant, conjoint, etc)

27% Actuellement, votre aidant familial dispose-t-il de temps de répit pour lui (loisirs sortie, vacances) ?

- 1 Oui.
- 1 Non.

28% Qui assure, auprès de vous, une présence pendant ce temps de répit de votre aidant familial ?

- 1 Famille
- 1 Ami
- Voisin
- 1 Autre, veuillez préciser : **auxiliaire de vie**

29% Souhaiteriez-vous que votre aidant familial dispose de davantage de temps de répit ?

- 1 Oui.
- 1 Non.

Depuis début 2009, la délégation du Rhône de l'APF propose un service de répit pour les aidants familiaux de personnes handicapées : les Fenottes de l'APF. Une personne compétente, mise en relation par l'APF ou un de ses partenaires, vient à domicile tenir compagnie à la personne en situation de handicap, pour permettre à l'aidant familial de disposer de temps de répit pour lui. (plus de renseignements sur : www.fenottes-apf.fr)

30% Souhaiteriez-vous profiter de cette possibilité de répit pour votre aidant familial ?

Oui. ?
Non.

Si oui, à quelle fréquence et pour quelle durée (quelques heures, une soirée, une journée, un week-end ...) :

Plus largement, votre avis sur vos préoccupations dans votre vie de tous les jours

⋮

31% Vous sentez-vous suffisamment en sécurité dans votre vie de tous les jours ?

- 15** Tout à fait
- 4** Moyennement
- 1** Pas du tout
- 1** sans réponse

résultats précédents :

- pas du tout
- un peu (1)
- moyennement (13)
- tout à fait (20)
- sans réponse (1)

32% Avez-vous le sentiment d'être assez informé pour faire face à la vie de tous les jours ?

- sur vos droits :

- 10** Tout à fait
- 10** Moyennement (« **mais j'aimerais en savoir davantage** »)
- Pas du tout
- 1** sans réponse

résultats précédents :

- pas du tout (3)
- un peu (4)
- moyennement (11)
- tout à fait (16)
- sans réponse (1)

- sur vos loisirs :

- 14** Tout à fait
- 6** Moyennement
- 1** Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (2)
- un peu (5)
- moyennement (9)
- tout à fait (17)
- sans réponse (2)

- sur les transports :

- 14 Tout à fait
- 7 Moyennement
- Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout
- un peu (4)
- moyennement (5)
- tout à fait (24)
- sans réponse (2)

- sur les activités extérieures :

- 8 Tout à fait
- 12 Moyennement
- 1 Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (2)
- un peu (3)
- moyennement (9)
- tout à fait (16)
- sans réponse (5)

33° Avez-vous suffisamment d'activités de loisirs ?

- 10 Tout à fait
- 7 Moyennement
- 4 Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (4)
- un peu (9)
- moyennement (7)
- tout à fait (13)
- sans réponse (2)

34°/ Etes-vous satisfait de l'endroit où vous vivez ?

- votre logement :

- 15 Tout à fait
(dont : « **Je voudrais bien y rester** »)
- 6 Moyennement
- Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (4)
- un peu (2)
- moyennement (4)
- tout à fait (23)
- sans réponse (2)

- proximité des commerces :

- 16** Tout à fait
- 5** Moyennement
- Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (2)
- un peu (1)
- moyennement (4)
- tout à fait (26)
- sans réponse (1)

- proximité des moyens de transports :

- 19** Tout à fait
- 2** Moyennement
- Pas du tout

résultats précédents :

- pas du tout (1)
- un peu (1)
- moyennement (6)
- tout à fait (23)
- sans réponse (4)

- accessibilité des services et administrations :

- 11** Tout à fait
- 8** Moyennement
- 1** Pas du tout
- 1** sans réponse

résultats précédents :

- pas du tout
- un peu (3)
- moyennement (13)
- tout à fait (13)
- sans réponse (6)

35% Avez-vous des commentaires sur les problèmes que vous rencontrez dans votre vie de tous les jours ?

- Trop de pannes d'ascenseur. Parfois le manque de respect du dispositif réservé.
- Pannes ascenseurs récurrentes ; habitat en entresol.
- Même problèmes du d'hab. les TCL , les trottoirs et les cons ...
- L'inattention

De temps en temps, la solitude me pèse. Je vis seul. J'aimerais bien, de temps en temps être en présence de quelqu'un pour discuter, communiquer. Il m'est arrivé pendant plusieurs jours de ne pas parler (pas d'appel, pas de communication)
TERRIBLE !

- accessibilité aux alentours très insuffisante ; ascenseur très fragile, très étroit, pannes régulières. Il serait très intéressant d'équiper quelques studios de portes automatiques
- Cinéma et librairie de Villeurbanne non accessibles
- Le seul problème que j'ai aujourd'hui c'est d'avoir un jour mon propre appartement.
- Depuis que la PCH existe, je trouve toujours des difficultés à la participation financière pour avoir du matériel adapté. Vu les difficultés rencontrées, j'aurais souhaité une réponse rapide et sincère de mon dossier.
- quand sa santé le permettra, elle sera sur son fauteuil plus souvent et retrouvera une vie normale.

36% Souhaiteriez-vous, pour un problème qui vous préoccupe particulièrement, avoir un entretien avec un membre du Conseil de Vie Sociale ?

- 3** - oui (9)
- 11** - non (20)
- 7** - sans réponse (6)

37% Avez-vous des commentaires sur un ou plusieurs points particuliers de l'ensemble de ce questionnaire ?

- C'est important de toujours avoir les mêmes intervenants pour la toilette. Et cela stabiliserait les personnes du service. Parce que si on ne stabilise pas il y a beaucoup de démissions
- Le questionnaire constitue en lui-même une synthèse très claire sur les problématiques des personnes en situation de handicap.

Partie du questionnaire réservée aux usagers d'Habitat Service

- 2 SAMSAH
- 2 SAVS

1° Pour quelle raison avez-vous choisi notre structure Habitat Service ?

- 1 Grâce aux conseils d'un service ou d'un établissement
Grâce aux conseils de votre entourage
Grâce à la réputation du service
- 2 Autres . Précisez : « **service en adéquation avec mon projet personnel** »,
« **sur les conseils de ma référente** »
- 1 nsp

2° Avez-vous visité notre structure Habitat Service avant votre admission ?

- 2 Oui « **2007** », « **2007** »
- 1 Non
- 1 nsp

3° Avez-vous facilement trouvé la résidence ?

- 3 Oui
- Non
- 1 nsp

4° A votre arrivée

Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 1 Nsp

Cela vous paraît-il indispensable ?

- 1 Oui
- 2 Non
- 1 Nsp

Vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ?

- Oui
- 3 Non
- 1 Nsp

Quel a été votre impression concernant l'accueil du personnel ?

5°/ Quelle a été votre impression concernant l'accueil du personnel ?

Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
-------------------	-----------	-------------	---------------------

Disponibilité du personnel	3	1		
Information donnée	3	1		
Organisation des formalités administratives	2	2		
Confidentialité de votre admission	2	2		
Délai d'attente	2	2		

1. **Etes-vous satisfait de votre studio ?**

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Confort	2	2		
Propreté	3	1		
Equipement	1	3		
Sécurité	1	1	2	

2. **Vos remarques et suggestions ?**

« souhaiterait un congélateur dans le studio », « besoin de plus de sécurité »

3. **Etes-vous satisfait de l'Equipe Soignante du SAMSAH ?**

- **Personnel soignant:** aide soignante + infirmière
- **de Jour** 1 **de Soirée ?** 1

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Attente		1 (un peu)		
Hygiène		1		
Amabilité	1			
Ecoute	1			

4. **Etes-vous satisfait de vos relations avec le personnel d'entretien ?**

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Efficacité	2	1		
Disponibilité	1	2		
Organisation du nettoyage	2	1		

5. Etes-vous satisfait votre accompagnement ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Qualité de l'écoute	4			
Efficacité de la prise en charge	4			
Organisation des rendez-vous	4			
Qualité de la prise en charge	4			

6. Etes-vous satisfait de vos relations avec la coordinatrice sociale ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Disponibilité	3			
Qualité d'écoute	3			
Organisation	3			

7. Etes-vous satisfait des informations reçues ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
Sur le fonctionnement de la résidence	1	2		
Sur votre accompagnement	2	1		
Sur la fonction des personnels	1	2		

8. Plus généralement, êtes-vous satisfait ...

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
... de vos relations avec le personnel de Direction ?	2	2		
... du respect de votre intimité et de la confidentialité de votre séjour ?	2	2		
... globalement, de votre séjour ?	3	1		

• **Vos remarques et suggestions ?**

« si possible faire réparer la buanderie »

« je souhaiterais revoir les professionnels du SAMSAH dans n'importe quelle occasion (rencontre CVS, rencontres informelles, etc) »

« je me sens très bien car mes enfants sont présents ».

Synthèse :

Pour ce questionnaire, nous n'avons obtenu que 21 réponses, un nombre inférieur aux 35 réponses reçues lors du questionnaire précédent.

Le pourcentage de réponses par rapport au nombre de questionnaires envoyés (70, un par usager) n'est que de 30% (50% l'an dernier).

Pour la partie réservée à Habitat Service nous avons obtenu 4 réponses (1 de plus que lors du questionnaire précédent).

Connaissance du Conseil de Vie Sociale :

62% des personnes questionnées connaissent le Conseil de Vie Sociale, soit une progression de 12% par rapport au questionnaire précédent.

En grande partie, ils en ont été informés par les professionnels du SESVAD, puis par la journée de rencontre.

La majorité ne souhaite pas participer mais la moitié d'entre eux aimeraient être davantage informés.

Votre avis sur les services du SESVAD :

Pratiquement l'unanimité (20 sur 21) pour le soutien reçu de la part du référent social.

Les usagers rencontrent régulièrement leur référent social.

Une grande majorité estime que ces rencontres sont suffisamment fréquentes et durent suffisamment longtemps.

Les 2/3 ont le sentiment que leur demande est bien prise en compte par les professionnels, sont satisfaits des réponses apportées à leur problème, des relations avec celles et ceux qui les accompagnent, ont le sentiment d'une bonne coordination entre ces professionnels et sont satisfaits de leurs horaires de passage.

Néanmoins 2 personnes (soit 10%) ne sont pas du tout satisfaites des horaires de passage. Il semblerait, selon les commentaires, que les problèmes se cristallisent autour du service chargé des soins (respect des horaires, coordination et suivi des informations entre les intervenants), comme cela l'a déjà été signalé lors d'un précédent Conseil de Vie Sociale.

80% des usagers ayant répondu pensent que le SESVAD leur permet de gérer leur quotidien plus facilement (70% lors du précédent questionnaire).

La note globale attribuée cette année au service est de **8 / 10**, en légère baisse par rapport à l'an dernier : 8.28 / 10, mais sur un plus grand nombre de réponses.

Les 2 notes les plus fréquemment attribuées sont le 8 et le 9. Aux extrêmes, deux 5/10, un 6/10 et 3 fois 10/10.

Votre avis sur vos préoccupations de tous les jours :

Pas de changement notable dans les réponses concernant la vie de tous les jours.

Néanmoins, dans les commentaires, on peut relever les problèmes récurrents d'ascenseurs ou d'accessibilité.

Sur des plans plus personnels, la solitude, le manque de loisirs et les coûts des transports sont notés comme obstacles à la vie sociale.

Plusieurs proposition de nouveaux ateliers, dont la cuisine (qui existe déjà mais qui a semblé poser problèmes pour certains).

La partie du questionnaire concernant le répit des aidants familiaux n'a obtenu que 2 réponses, dont une seule personne intéressée.

Concernant Habitat Service :

Seulement 4 réponses (sur 10 questionnaires envoyés) en légère progression par rapport aux 3 réponses du questionnaire précédent.

50 % des personnes n'ont pas eu de livret d'accueil à leur arrivée dans le service (elles ne le trouvent d'ailleurs pas indispensable) et aucune personne ne s'est vue proposer de désigner une personne de confiance.

Les personnes qui ont rempli le questionnaire sont très satisfaites ou satisfaites des relations avec le personnel soignant et le personnel d'entretien, de l'accompagnement, de la coordination sociale et des informations reçues. Toutefois, 2 personnes se révèlent insatisfaites au sujet de leur sécurité.