

## ENQUETE DE SATISFACTION Foyer d'Hébergement

### PERSONNES ACCUEILLIES

25/01/2022

	nbre	%
nombre de questionnaires distribués	20	
nombre de questionnaires complétés	16	<b>80</b>

### FAMILLES

28/01/2022

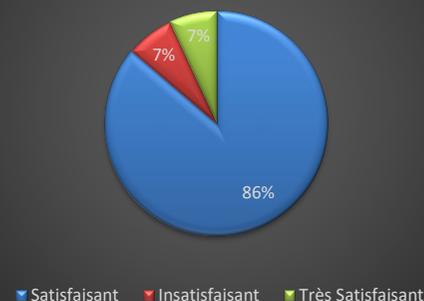
	nbre	%
nombre de questionnaires distribués	12	
nombre de questionnaires complétés	7	<b>58</b>

### Modalités de passation

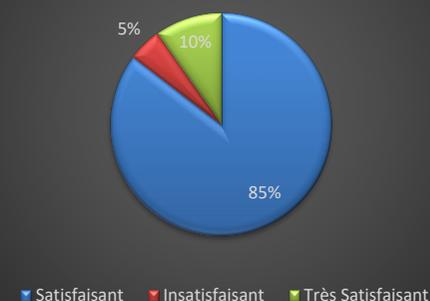
information préalables aux personnes accueillies en réunion (20 janvier 2022)
information préalables aux familles par mail et courrier (28 janvier 2022)
Information aux professionnels pour accompagnement des personnes accueillies au remplissage si besoin (20 janvier 2022)
Passation des enquêtes via lien internet (25 et 28 janvier 2022 - Askabox)



## Satisfaction Générale des Résidants au FH



## Satisfaction Générale des familles au FH



### 3 critères les plus importants pour les personnes accueillies

- Priorité 1 L'accompagnement
- Priorité 2 l'ouverture sur l'extérieur
- Priorité 3 l'accueil dans l'établissement

#### Commentaires spécifiques :

"Il y a des choses à améliorer comme l'accueil des stagiaires"

"Beaucoup de sorties proposées mais trop au même endroit (air sur l'adour) peut-être proposer des sorties où nous n'allons pas souvent .."

"Educatrice reste trop tard le soir régulièrement, après les heures"

### 3 critères les plus importants pour les familles

- Priorité 1 L'accompagnement
- Priorité 2 L'accueil dans l'établissement
- Priorité 3 l'ouverture sur l'extérieur

#### Commentaires spécifiques :

"Tous les critères que vous énoncez sont importants"

"L'implantation géographique ne va pas dans le sens d'une autonomie par son éloignement de tout; transports, magasins, vie sociale...."

"La conception des studios ne les rend pas bien fonctionnelle par leurs organisations"



## Les règles de vie au Foyer à l'arrivée

### informations sur les communs

94 % estiment avoir eu des informations sur les communs à l'arrivée

86 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les communs à l'arrivée

### informations sur les foyers

94 % estiment avoir eu des informations sur les foyers à l'arrivée

86 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les foyers à l'arrivée

### informations sur les studios

94 % estiment avoir eu des informations sur les studios à l'arrivée

86 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les studios à l'arrivée

### informations sur les transports

73 % estiment avoir eu des informations sur les transports à l'arrivée

71 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les transports à l'arrivée

### informations sur les activités

94 % estiment avoir eu des informations sur les activités à l'arrivée

71 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les activités à l'arrivée

### informations sur les plannings

100 % estiment avoir eu des informations sur les plannings à l'arrivée

57 % estiment que leur enfant a eu des informations sur les plannings à l'arrivée

## Règles manquantes à l'arrivée

"le bien-être"

## LA MENSUELLE

### Définition de la mensuelle

La mensuelle c'est l'autonomie des repas faire c'est courses soi-même la liberté de pas manger sur les communes ce retrouver un peu un seul ou en couple

Être autonome pour faire les repas

Rien

Une somme d'argent donnée pour faire les courses

Gestion d'un budget et calculer et savoir se faire à manger et faire sa vaisselle

Ça m'a permis d'être en autonomie

Autonomie

C'est une somme d'argent reçue pour faire ces repas en autonomie

Je l'ai pas

C'est l'argent pour le mois pour la nourriture.

Je suis capable de faire tout les repas

faire tout ces repas au studio

L'autonomie de la gestion des repas seul.

Gérer l'argent et les repas

Avoir de l'argent et payer les courses pour manger chez soi et garder les tickets et les donner à la fin du mois.

Budget courses qu'elle perçoit tout les mois pour ces courses

Ce sont les fonds qu'ont droit les résidents pour les repas du mois

somme d'argent donnée au résident lui permettant l'autonomie pour ces repas pendant un la gestion de l'argent

somme attribuée pour les repas en autonomie

Par mois

manger en autonomie et faire les courses (être autonomes)

### Connaissance des étapes de la mensuelle

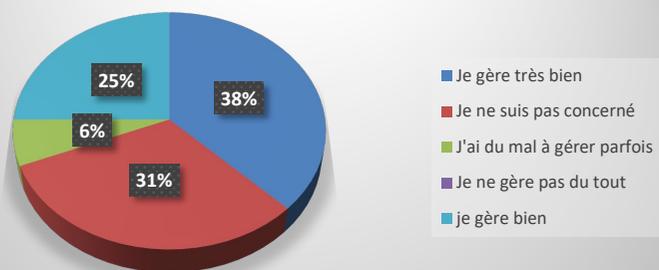
Attention : question difficile dans la compréhension après réflexion

47 % des résidents connaissent parfaitement les étapes de la mensuelle

71 % des familles connaissent parfaitement les étapes de la mensuelle

## Gestion des tickets de caisse

### Résidants



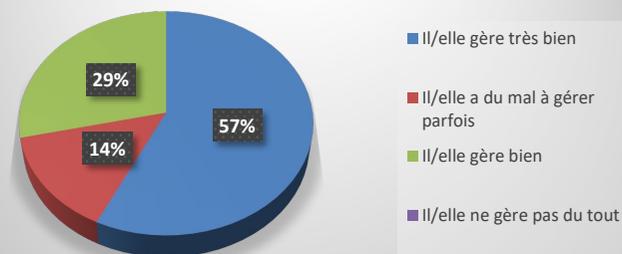
63 % estiment bien voire très bien gérer les tickets de caisse

Commentaires spécifiques :

"J'ai du mal parfois avec les billets sur tout quand il y du monde derrière moi ça me stress "

"Oui j'ai l'habitude donc celas et pénible mais nous avons pas le choix de garder ses ticket et de faire les compte "

### Familles



86 % des familles estiment que leur enfant gère bien voire très bien les tickets de caisse

Commentaires spécifiques :

"le principe est tres bien mais nous pensons que le montant pourrait servir occasionnellement a l'achat de produit d'entretien, lessive .... "

## Proposition d'évolution de la mensuelle

Ça sert bien de créer une carte avec Intermarché de 150€ ou avoir un bon plus facile que des billets pour certains résidents

Oui avoir comme une carte

Augmenter les repas en autonomie

Avoir un petit modèle dans la pochette pour les personnes qu'ils ont du mal avec la mensuelle.

Sous forme de bons d'achat ou une carte de paiement.

Peut être aidée les jeunes qui ont plus de mal

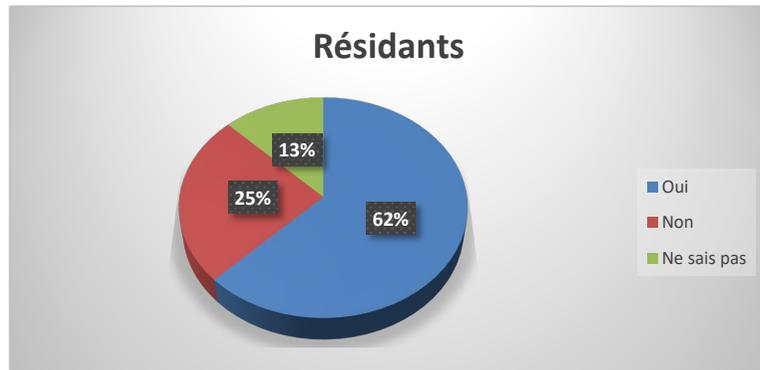
Non, je pense que c'est en interne que cela doit se passer, c'est à dire, entre les professionnels et les résidents

L'aider à effectuer ses achats

changer de système

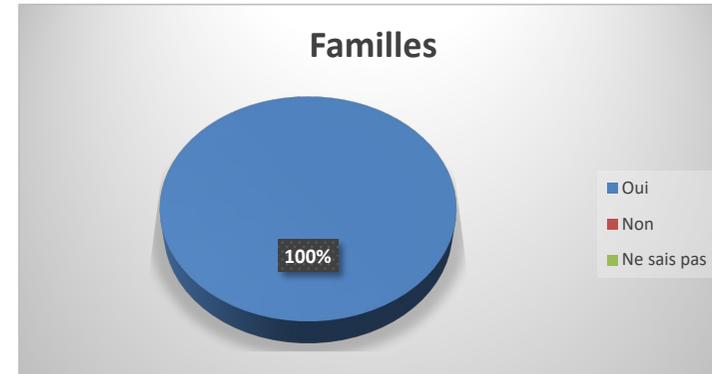
## REFERENCE - COORDINATION

### Connaissance du coordinateur de projet



62 % pensent connaitre le nom des coordinateurs

mais 46 % citent le bon nom



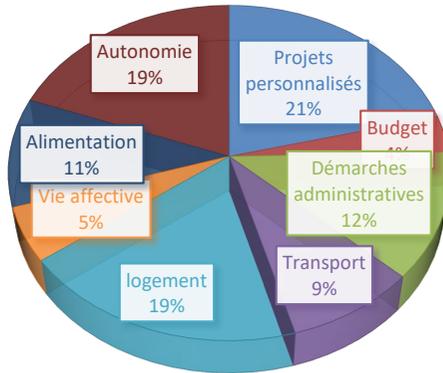
62 % pensent connaitre le nom des coordinateurs de leur enfant

mais 57 % citent le bon nom

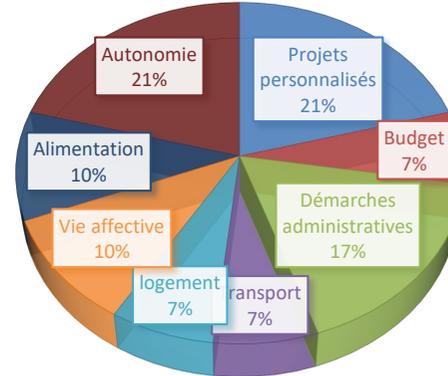
Axes d'amélioration

## Les domaines d'accompagnement du coordinateur de projet

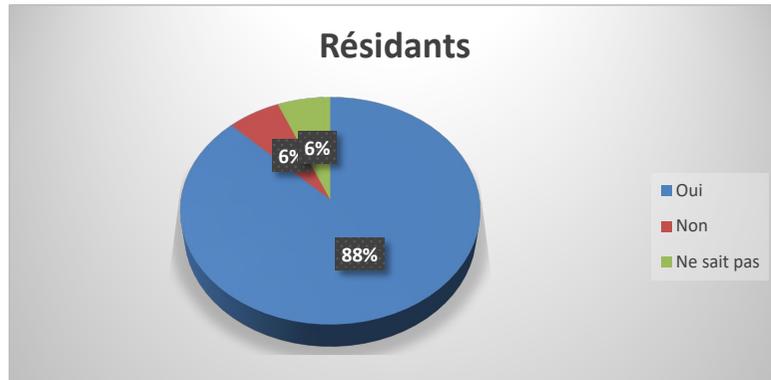
### RÉSIDENTS



### FAMILLES



## L'accompagnement par l'équipe éducative

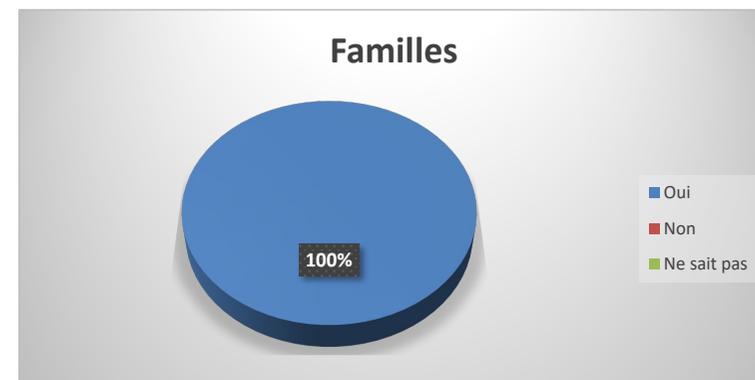


88 % sont satisfaits de l'accompagnement par l'équipe éducative

Commentaires spécifiques :

" Parce que manque de temps trop long dans les échanges pars sms .Et cela m'inquiète car la crainte qu'il n'est pas reçu mon SMS."

" J'ai l'impression que des fois on ne me comprend pas les situations avec les autres résidents."



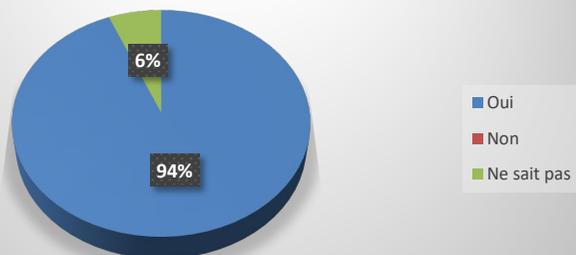
100 % sont satisfaites de l'accompagnement par l'équipe éducative auprès de leur enfant

Commentaires spécifiques :

"oui / non / ne sais pas, c'est compliqué de répondre avec ces 3 choix. J'ai envie de dire, c'est comme tout de temps en temps, il faut faire des points avec tout le monde"

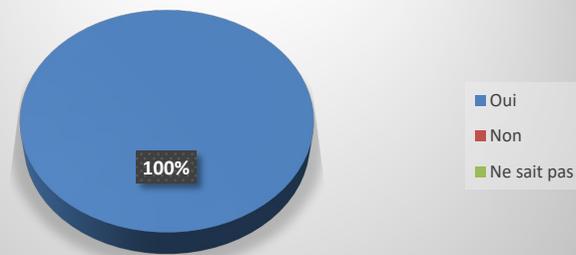
## Compréhension du Projet d'Accueil et d'Accompagnement Personnalisé

### Résidants



94 % ont bien compris leur PAAP

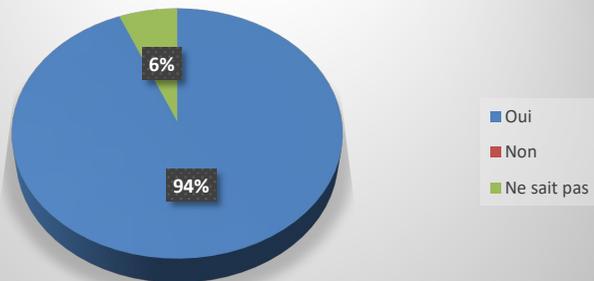
### Familles



100 % des familles ont bien compris le PAAP de leur enfant

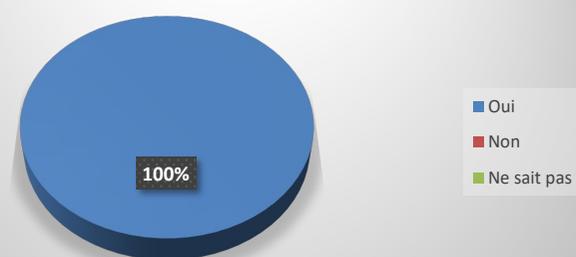
## Le Projet d'Accueil et d'Accompagnement Personnalisé correspond aux attentes

### Résidants



94 % trouvent que le PAAP correspond à leurs attentes

### Familles



100 % trouvent que le PAAP de leur enfant correspond à leurs attentes

## Proposition d'amélioration dans la conduite du PAAP

Avoir plus de temps avec les Educaduer ça sert bien pour faire tout les démarches

Tenir le studio propre et avoir le code de la route

Passez des objectifs et pouvoir me faire le repas seul tout les jours ..

j'aimerais avoir plus de diplômes pour mon métier de serveuse en restauration

M'améliorer

Faire plus de papiers avec les éducateurs plutôt qu'avec maman.

Approfondir plus vite les recherches des démarches du projet.

Ranger mon studio.

Rien, j'ai été reçu par la direction et l'éducateur pour en parler, maintenant j'attends la suite

Un accompagnement plus soutenu dans la gestion de son studio.

Elle aimerait habiter avec son compagnon dans quelques années