F O Y E R D'A C C U E I L e t d e P R O M O T I O N
H U B E R T - P A S C A L
Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - Loisirs
Siège social & adresse administrative :
318 rue des Costières – 30900 NIMES
Tél : 04 66 23 06 00 - Fax : 04 66 23 87 31
Courriel : accueil@hubertpascal.org

ENQUETE DE SATISFACTION
FAMILLES ET REPRESENTANTS LEGAUX
2016

Madame, Monsieur,

Comme l'exigent les textes qui régissent notre secteur, nous devons procéder tous les 5 ans à une évaluation interne de nos services afin de bien cerner les axes d'amélioration de nos outils et pratiques, dans l'objectif majeur d'améliorer la qualité de nos prestations.

A cet effet, nous vous soumettons ce petit questionnaire qui détaille les principaux volets de notre service. Une place est également disponible pour que vous puissiez écrire les idées que vous avez envie de nous soumettre…

Merci de prendre quelques minutes pour répondre et nous permettre ainsi d'être au plus près de vos attentes…

Si vous avez quelques difficultés pour le faire, vous pouvez vous adresser à la permanence du **SAVS** à

La Maison Ouverte, 80, Avenue Jean Jaurès à Nîmes :

⇒ les lundis de 9 h 30 à 12 h et de 16 h 15 à 18 h
⇒ les mardis et vendredis de 9 h 30 à 12 h et de 14 h à 15 h 30
⇒ les jeudis de 14 h à 16 h 30

Merci de noter également la date de réunion que nous vous proposons : le 18 janvier 2017 à 18 h à la Maison Ouverte...

QUALITÉ DE L'INFORMATION DÉLIVRÉE SUR LES PRESTATIONS

AVEZ-VOUS EU CONNAISSANCE DE L'ASSOCIATION HUBERT PASCAL ET DE SON SERVICE DE LOISIRS PAR :

- ☐ LE BOUCHE À OREILLE
- ☐ UN ÉTABLISSEMENT MÉDICO-SOCIAL
- ☐ AUTRE : PRÉCISEZ

VOUS SENTEZ-VOUS BIEN INFORMÉS DES ACTUALITÉS DE L'ÉTABLISSEMENT ?

☐ OUI, TRÈS BIEN ☐ OUI, ASSEZ BIEN ☐ NON, PAS ASSEZ

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

RECEVEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT LA « PLAQUETTE SAVS » ?

☐ OUI ⇨ ☐ PAR COURRIER ⇨ ☐ PAR EMAIL

☐ NON

LES INFORMATIONS CONTENUES SUR LA PLAQUETTE VOUS SEMBLENT -ELLES ? ☐ SUFFISANTES ☐ INSUFFISANTES

LES INFORMATIONS CONTENUES SUR LA PLAQUETTE VOUS SEMBLENT -ELLES ? ☐ CLAIRES ☐ CONFUSES

QUELLES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES VOUS PARAÎTRAIENT UTILES ?

-

-

-

LORSQUE VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES VOUS ARRIVE-T-IL DE CONTACTER LA « PERMANENCE » ?

☐ OUI ⇨ ☐ PAR TÉLÉPHONE ☐ PAR EMAIL ☐ SUR PLACE

☐ NON

SI OUI, ÊTES-VOUS BIEN ACCUEILLI ET LES RÉPONSES SONT-ELLES EN RÈGLE GÉNÉRALE SATISFAISANTES ?

☐ OUI ☐ NON

LA PROMOTION DE L'AUTONOMIE DES PERSONNES ACCUEILLIES

LE SERVICE VOUS SEMBLE-T-IL FAVORISER L'AUTONOMIE DE VOTRE PROCHE ?

☐ OUI, TOUJOURS ☐ OUI, PARFOIS

☐ NON RAREMENT ☐ NON, JAMAIS

SI OUI QUELS EN SONT SELON VOUS LES PRINCIPAUX VECTEURS ?

☐ LES GROUPES DE PETITE TAILLE

☐ LES LIEUX D'HÉBERGEMENT INTÉGRÉS

☐ AUTRE. PRÉCISEZ :

-
-
-

GLOBALEMENT, DIRIEZ-VOUS QUE LE SERVICE EST ATTENTIF À VOS PROPRES ATTENTES, TOUT EN VEILLANT A LA PLUS GRANDE AUTONOMIE DE VOTRE PROCHE ?

☐ OUI, PARFAITEMENT ☐ OUI GLOBALEMENT

☐ NON, INSUFFISAMMENT ☐ NON, JAMAIS

L'ADAPTATION DES CONTENUS D'ACTIVITÉ

LES ACTIVITÉS PROPOSÉES VOUS PARAISSENT-T-ELLES DIVERSIFIÉES ?

☐ OUI ☐ NON ☐ PAS ASSEZ

SOUHAITERIEZ-VOUS QUE VOTRE PROCHE PARTICIPE À DAVANTAGE D'ACTIVITÉS ?

☐ OUI ☐ NON

SI OUI, QU'EST CE QUI L'EN EMPÊCHE ?

☐ C'EST TROP CHER
☐ IL N'Y A PAS ASSEZ DE PLACES
☐ AUTRE :

LA PROMOTION SOCIALE

LE SERVICE VOUS SEMBLE-IL CONTRIBUER AU CHANGEMENT DE REGARD SUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET FAVORISER L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ?

☐ OUI, BEAUCOUP ☐ OUI, UN PEU
☐ NON, PAS ASSEZ ☐ NON, PAS DU TOUT

PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT

LORS DE NOTRE PREMIER CONTACT AVEZ-VOUS ÉTÉ SATISFAITS PAR

LA DISPONIBILITÉ, L'ÉCOUTE

☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

LES INFORMATIONS SUR LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

LA PRÉSENTATION DU SERVICE

☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION EN MATIÈRE D'ACCUEIL :

-

-

-

LES BESOINS SUIVANTS VOUS SEMBLENT-ILS FAIRE L'OBJET D'UNE ATTENTION SUFFISANTE ?

LA SANTÉ ☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

L'HYGIÈNE ☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

LA PERSONNALISATION DES RYTHMES DE VIE

☐ OUI, TRÈS ☐ OUI, ASSEZ ☐ NON

DIRIEZ-VOUS QUE LE SERVICE CHERCHE A S'ADAPTER AUX RYTHMES FAMILIAUX ?

☐ OUI, TOUJOURS ☐ OUI, PLUTÔT

☐ NON PAS ASSEZ ☐ NON PAS DU TOUT

VOS COMMENTAIRES :

-

-

-

LES CONDITIONS D'ACCUEIL PROPOSÉES VOUS PARAISSENT-ELLES RÉPONDRE À VOS PROPRES ATTENTES ET BESOINS ?

AMPLITUDE HORAIRE DES PRESTATIONS

☐ OUI, TOTALEMENT ☐ OUI, GLOBALEMENT ☐ NON

TAUX D'ENCADREMENT

☐ OUI, TOTALEMENT ☐ OUI, GLOBALEMENT ☐ NON

REPAS

☐ OUI, TOTALEMENT ☐ OUI, GLOBALEMENT ☐ NON

ADAPTATION À VOTRE VIE PERSONNELLE

☐ OUI, TOTALEMENT ☐ OUI, GLOBALEMENT ☐ NON

QUELS SONT SELON VOUS LES POINTS FORTS DU SERVICE ?

-

-

-

-

QUELS EN SONT LES POINTS FAIBLES ?

-

-

-

-

L'IMPLICATION DES AIDANTS DANS LE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

VOUS SENTEZ-VOUS SUFFISAMMENT ASSOCIÉS AU FONCTIONNEMENT DU SERVICE ?

☐ OUI, TOUJOURS ☐ OUI, PARFOIS

☐ NON RAREMENT ☐ NON, JAMAIS

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

LA PROTECTION ET LA PRÉVENTION DES RISQUES INHÉRENTS À LA SITUATION DES USAGERS

LE SERVICE VOUS PARAÎT-IL ATTENTIF À LA QUESTION DE LA SÉCURITÉ ?

☐ TRÈS ATTENTIF ☐ ASSEZ ATTENTIF ☐ PAS ASSEZ ATTENTIF

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, LE SERVICE VOUS PARAÎT-IL BIEN TRAITANT AVEC VOTRE PROCHE ? ☐ OUI ☐NON

VOTRE PROCHE VOUS A-T-IL DÉJÀ DIT AVOIR FAIT L'OBJET DE MAUVAIS TRAITEMENTS, PHYSIQUES OU MORAUX :

PAR SES CAMARADES ?

☐ OUI ☐ NON

PAR UN MEMBRE DU PERSONNEL ?

☐ OUI ☐ NON

AVEZ-VOUS SIGNALÉ CES INCIDENTS À LA DIRECTION OU A LA PERMANENCE ?

☐ OUI, TOUJOURS ☐ OUI, RAREMENT ☐NON JAMAIS

CES INCIDENTS VOUS SEMBLENT-ILS AVOIR ÉTÉ TRAITÉS DE MANIÈRE APPROPRIÉE ?

☐ OUI, TOUJOURS ☐ OUI, RAREMENT ☐ NON JAMAIS

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

GLOBALEMENT, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES :

☐ TRÈS SATISFAIT ☐ ASSEZ SATISFAIT

☐ PEU SATISFAIT ☐ PAS SATISFAIT

POURRIEZ-VOUS OU AVEZ-VOUS RECOMMANDÉ LE SAVS À VOS AMIS ?

☐ OUI ☐NON

QUELS SERAIENT VOS SOUHAITS D'AMÉLIORATION ?

-

-

-

-

FOYER D'ACCUEIL et de PROMOTION
HUBERT-PASCAL
Service d'Accompagnement
à la Vie Sociale - Loisirs

INVITATION

Cette enquête de satisfaction a une grande importance pour nous tous dans le but d'améliorer le service rendu aux personnes en situation de handicap au travers de nos propositions d'activité…
Dans le but de favoriser la participation du plus grand nombre, nous vous proposons, au-delà de ce questionnaire, de venir nous rencontrer pour débattre et échanger sur ce sujet le

Mercredi 18 janvier 2017
à 18 heures
à la Maison Ouverte,
80 Avenue Jean Jaurès à Nîmes

Participants, parents, représentants légaux, professionnels ou aidants…
vous êtes tous bienvenus pour nous faire part de vos propositions, commentaires ou critiques…
D'ici-là... Bonnes Fêtes à toutes et tous !