

# MAISON DUMONTHIER

Résultats du questionnaire d'évaluation

2014



En 2014, 18 questionnaires ont été remis aux personnes accueillies en accueil de jour, 64 ont été remis aux personnes accueillies en hébergement temporaire et 8 aux personnes accueillies à la fois en accueil de jour et en hébergement temporaire, soit un total de 75 questionnaires.

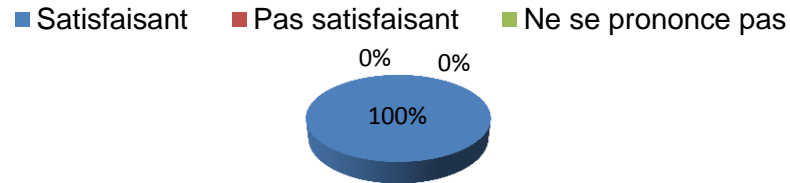
Sur les 90 questionnaires remis 37 questionnaires ont été retournés, soit 41.11 % contre 40 % en 2013.

33.33 % des questionnaires remis pour l'accueil de jour ont été retournés contre 43.75 % pour l'hébergement temporaire et 37.50 % pour les personnes accueillies à la fois en accueil de jour et en hébergement temporaire.

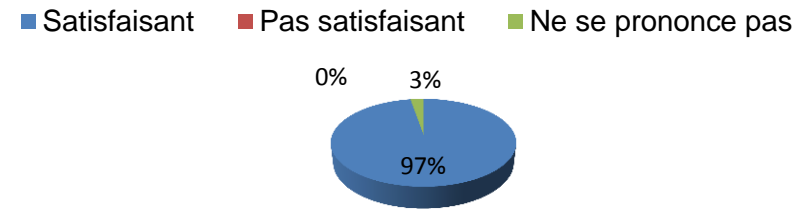
L'étude montre que la plupart des questionnaires est remplie par un tiers : 83.78 % contre 16.22 % par un tiers avec consultation de la personne accueillie.

Votre niveau de satisfaction concernant :

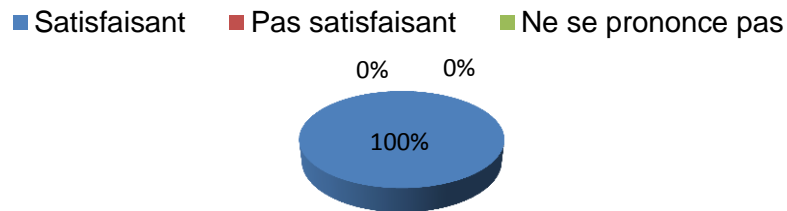
### La possibilité de joindre le service



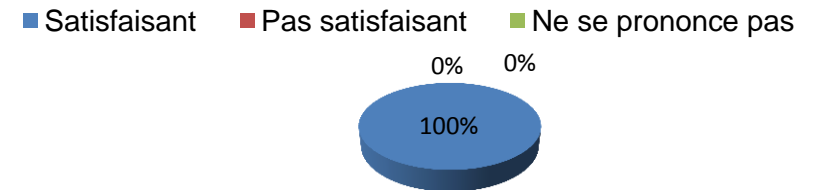
### L'accueil téléphonique



### L'accueil avant l'admission



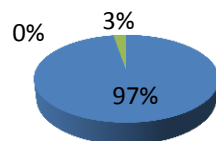
### L'accueil à votre arrivée dans le service



L'enquête montre que le service est facilement joignable (100 %) et 97 % estiment l'accueil téléphonique satisfaisant. L'accueil avant l'admission et à l'arrivée à la Maison Dumonthier sont des aspects jugés satisfaisants par tous les audités.

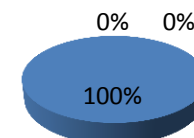
### La prise en charge individuelle par le référent/infirmier

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



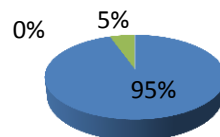
### La prise en charge individuelle par les aides-soignantes

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



### La prise en charge individuelle par l'hôtesse/animatrice

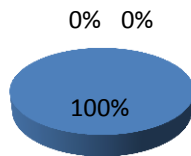
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La prise en charge individuelle par le personnel de la Maison Dumonthier satisfait la majorité des audités puisque la totalité estime satisfaisante la prise en charge individuelle par les aides-soignantes, 97 % apprécient la prise en charge individuelle par le référent/infirmier et 95 % sont satisfaits par la prise en charge individuelle par l'hôtesse/animatrice.

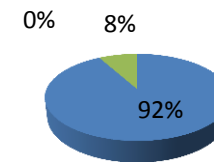
### La disponibilité du personnel

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



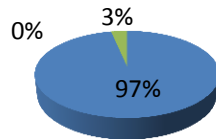
### L'écoute et les conseils apportés

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



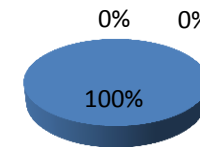
### L'efficacité et la qualité des prestations reçues

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



### La qualité relationnelle

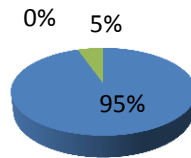
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



La totalité des personnes ayant répondu au questionnaire d'évaluation estime que le personnel est disponible. L'écoute et les conseils, l'efficacité et la qualité des prestations ainsi que la qualité relationnelle sont des aspects jugés satisfaisants par la majorité des personnes accueillies.

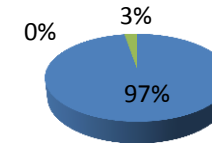
## Le respect des personnes

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



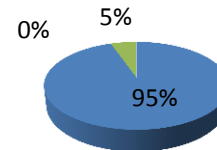
## Le respect de la capacité d'autonomie

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



## Le respect des habitudes de vie

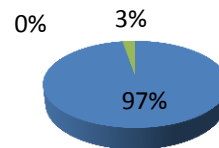
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Le respect des personnes est jugé satisfaisant pour 95 % des personnes auditées, 97 % des personnes accueillies ou de leurs proches estiment que la Maison Dumonthier respecte la capacité d'autonomie et les habitudes de vie (95 %).

## Le cadre de vie

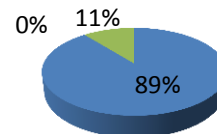
■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas



Les réponses au questionnaire d'évaluation montrent que la majorité des personnes est satisfaite du cadre de vie de la Maison Dumonthier (97 %).

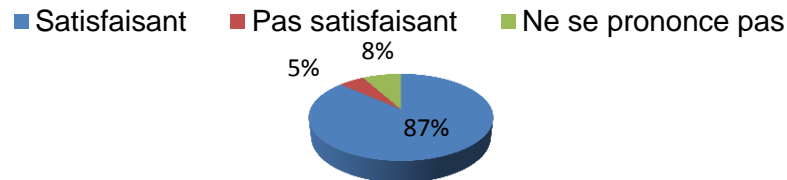
## La diversité des activités proposées

■ Satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Ne se prononce pas

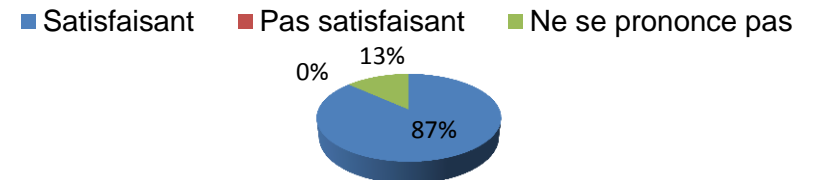


La diversité des activités proposées satisfait 89 % des audités.

### L'accueil de votre parent a permis un temps de répit suffisant

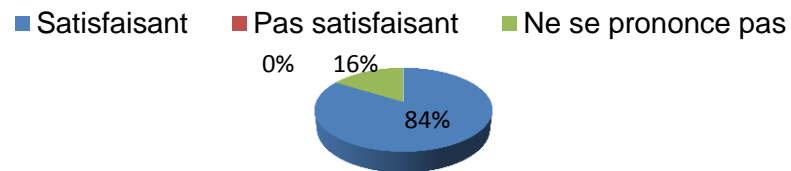


### L'accueil de votre parent a permis une amélioration de la qualité de votre vie sociale



L'accueil du parent à la Maison Dumonthier a permis un temps de répit suffisant ainsi que l'amélioration de la qualité de la vie sociale pour 87 % des aidants.

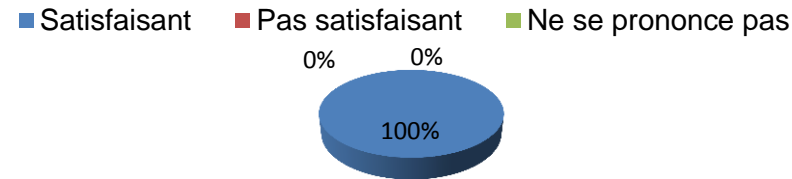
### L'accueil de votre parent a permis la prolongation du maintien à domicile



Pour 84 % des personnes interrogées, l'accueil de leur parent à la Maison Dumonthier a permis de prolonger le maintien à domicile, 16 % des familles ne se prononcent pas.

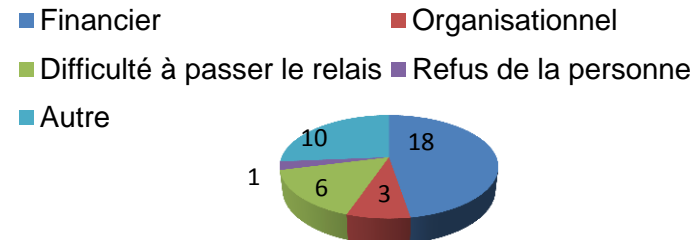


**Quel est votre niveau de satisfaction global pour les prestations de la Maison Dumonthier ?**



La totalité des audités sont globalement satisfaits des prestations de la Maison Dumonthier.

**Quel pourrait être le frein à l'admission en accueil de jour ou en hébergement temporaire ?**



Le frein principal à l'admission est l'aspect financier pour 18 personnes sur 37 et la difficulté à passer le relais pour 6 autres. L'organisationnel est un frein pour 3 personnes et le refus de la personne pour un audité. 4 personnes mentionnent l'entrée en EHPAD de la personne accueillie, 4 autres déplorent le nombre de place limité et le manque de flexibilité du service, une personne indique que le départ du matin est très difficile et une autre déplore le manque d'information «qui se fait de bouche à oreille».

## Commentaires et suggestions formulés par les personnes accueillies ou par leur famille dans les questionnaires d'évaluation

### 1. La structure :

- ✓ Souhaitent plus de flexibilité au niveau de l'admission en hébergement temporaire :
  - Une entrée le vendredi soir et une sortie le lundi matin en raison des départs en vacances,
  - Idéalement des durées de séjour et des entrées et sorties « à la carte »,
  - Une entrée un autre jour que le lundi,
  - Des séjours le week-end, du vendredi au lundi,
  - Une durée des séjours assouplie.
- ✓ Soulignent le fait que la capacité d'accueil soit limitée,
- ✓ Sont très satisfaits et prévoient de continuer à utiliser cette possibilité de changement pour la personne accueillie et de répit pour l'aidant,
- ✓ Une personne souhaite que cette organisation très bien dirigée dure le plus longtemps possible car c'est une aide formidable et elle précise que bien que son époux ne lui raconte rien, elle le sent heureux à son retour,
- ✓ Une autre personne espère que cet établissement ainsi que les EHPAD dépendant du service public perdurent encore longtemps,
- ✓ Une personne conseillera la maison Dumonthier pour le soulagement que les séjours lui ont fourni et elle précise qu'ils l'ont menée petit à petit à accepter l'entrée en institution de la personne accueillie,
- ✓ Regrette ne pas avoir eu connaissance de l'existence d'une telle structure plus tôt,
- ✓ Sont très satisfaits, n'ont « que du bien à dire de la Maison Dumonthier »,
- ✓ Remercient pour l'aide apportée.



## 2. Le personnel :

- ✓ Equipe très agréable et toujours à l'écoute des personnes accueillies et de leur famille,
- ✓ Remercient tout le personnel pour son accueil, sa gentillesse et le soutien apporté,
- ✓ Une personne remercie pour le dévouement auprès de son parent et précise que le personnel fait un travail formidable,
- ✓ Equipe sympathique et professionnelle, remercie pour tout le travail effectué auprès de son parent,
- ✓ Aucune remarque ni suggestion, juste un grand merci à toute l'équipe !
- ✓ Bravo et merci à toute l'équipe !
- ✓ Ne changez rien, vous êtes supers, merci pour tout !

## 3. Divers

- ✓ Une personne indique qu'elle n'a pas pu répondre à toutes les questions car son mari ne se souvient pas de son séjour. Elle n'a donc pu exprimer que ce qu'elle a ressenti.