

**Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction COVID 19  
à destination des personnes protégées, vivant à domicile.**

## **I. Présentation de la démarche de recueil de la satisfaction : ses fondements et ses modalités**

### CONTEXTE :

La crise sanitaire COVID 19 a imposé, sur le territoire national, une période de confinement du 17 mars 2020 au 11 mai 2020.

Durant cette période, les visites à domicile et l'accueil dans les locaux du service ont été suspendus, pour céder à la place à des contacts téléphoniques personnalisés et, réguliers avec les personnes protégées à domicile.

Dans ce contexte d'isolement imposé, nous avons voulu mesurer les effets du confinement sur les personnes accompagnées à domicile et repenser, le cas échéant nos pratiques. L'expérience, jugée inédite et très anxiogène, a généré de nouveaux modes d'intervention, fait possiblement naître de nouveaux besoins à évaluer.

### MODE OPERATOIRE :

L'Association Tutélaire de Lozère a donc mis en œuvre un questionnaire de satisfaction « COVID 19 », afin de recueillir l'expression des personnes protégées, vivant à domicile.

Nous avons conçu un questionnaire FALC, pour en faciliter l'accès et favoriser un nombre de retours suffisant.

A cet effet, nous avons distribué 106 questionnaires, à partir du 8 juin 2020, avec une date limite de réponse fixée au 15 septembre 2020.

Les questionnaires ont été expédiés par voie postale, pour les personnes susceptibles d'en mesurer la portée et de s'en saisir ; les autres ont été remis en main propre, par les MJPM susceptibles d'aider à les compléter.

Il découlera de cette analyse une restitution individuelle et collective aux Usagers, au Conseil d'Administration de l'ATL et possiblement à l'Autorité de Contrôle et de Tarification.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans le cadre de la démarche qualité, ayant vocation à évaluer et améliorer le service rendu à l'Usager.

A ce titre, cette enquête a été présentée en réunion de comité de pilotage le 17/09/2020.

## RESULTATS :

47 retours de questionnaires pour 106 distribués.

Question N°1 : 75% des personnes considèrent avoir été appelées souvent à très souvent.

Question N°2 : 93% disent s'être senties soutenues.

Question N°3 : 96% des personnes se disent satisfaites ou plutôt satisfaites des prestations.

Question N°4 : 57% des personnes disent ne pas avoir souffert du manque de visites à domicile, de la part des MJPM.

22 personnes seulement se sont exprimées sur les difficultés (18% °)... Les difficultés recensées se rangent dans 5 domaines :

1. SANTE/INSECURITE : peur de la maladie, anxiété, suivi médical désorganisé, troubles symptomatiques..
2. LIBERTE D'ALLER – VENIR : l'absence de sorties libres est perçue comme problématique pour deux personnes
3. SOLITUDE : le sentiment de solitude, déjà présent en milieu rural, a été plus durement vécu par les personnes isolées.
4. ALIMENTATION/ INTERVENTIONS EXTERIEURES : le confinement a modifié les habitudes alimentaires de certains : fermeture des restaurants, interventions des artisans différées
5. TRAVAIL : une personne a vécu difficilement l'inactivité et l'obligation de cesser le travail.

Aucune problématique n'est exprimée sur les attestations de sorties (s'en procurer, les compléter...), sur les retraits d'argent ou l'envoi de bons d'achats...

Deux personnes relèvent leur regret de n'avoir pas pu joindre les MJPM « en direct » et suggèrent qu'ils disposent d'une ligne fixe...En effet, l'appel au standard, qui renvoyait le

message aux MJPM, qui eux-mêmes rappelaient les personnes, a généré de la frustration et des délais d'attente qui, bien que réduits, ont été mal vécus.

Enfin, la question de l'absence des visites à domicile est jugée non problématique. Ce sujet devra être reparlé, dans le cadre des réunions de participation des Usagers, pour mieux repérer les freins, les attentes et sûrement mieux en définir l'objet, de façon à réduire la perception trop intrusive, exprimée par certains.

Nous remercions les personnes, usagers du service d'avoir participé à notre démarche, dont l'objectif est d'améliorer de façon continue, la qualité des prestations délivrées, en développant notre capacité d'écoute et d'adaptation face à des situations inédites, telles que la crise sanitaire du COVID 19.

## II. Les retours des questionnaires

A ce jour, il n'y a pas eu de retour négatif sur l'organisation de cette enquête.

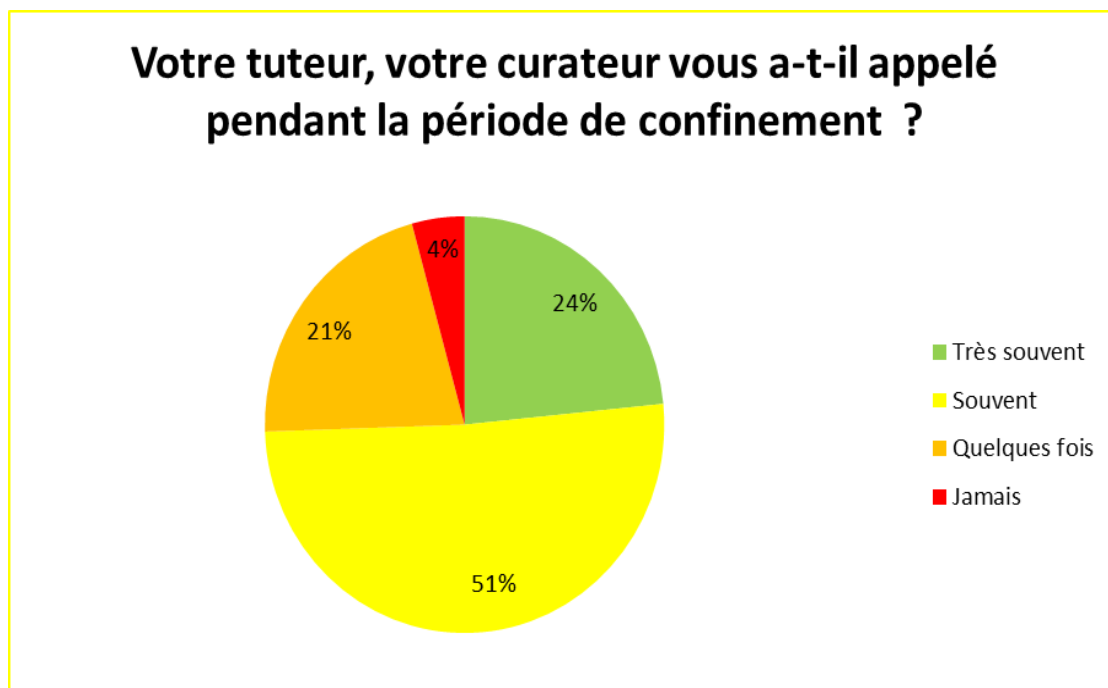
Au cours de cette enquête de satisfaction, **106 majeurs protégés** à domicile ont été sollicités sur 116 personnes à domicile. En effet, nous n'avons pas remis ce questionnaire aux nouvelles personnes dont la mesure a été prononcée courant du 1<sup>er</sup> semestre 2020. **44% des personnes sollicitées ont répondu à cette enquête**. Cela représente **16%** des Majeurs sous mesure de protection à l'ATL, en date du 30 juin 2020.

### Les résultats bruts et graphiques par item

- **Enquête de satisfaction concernant les majeurs protégés à domicile**

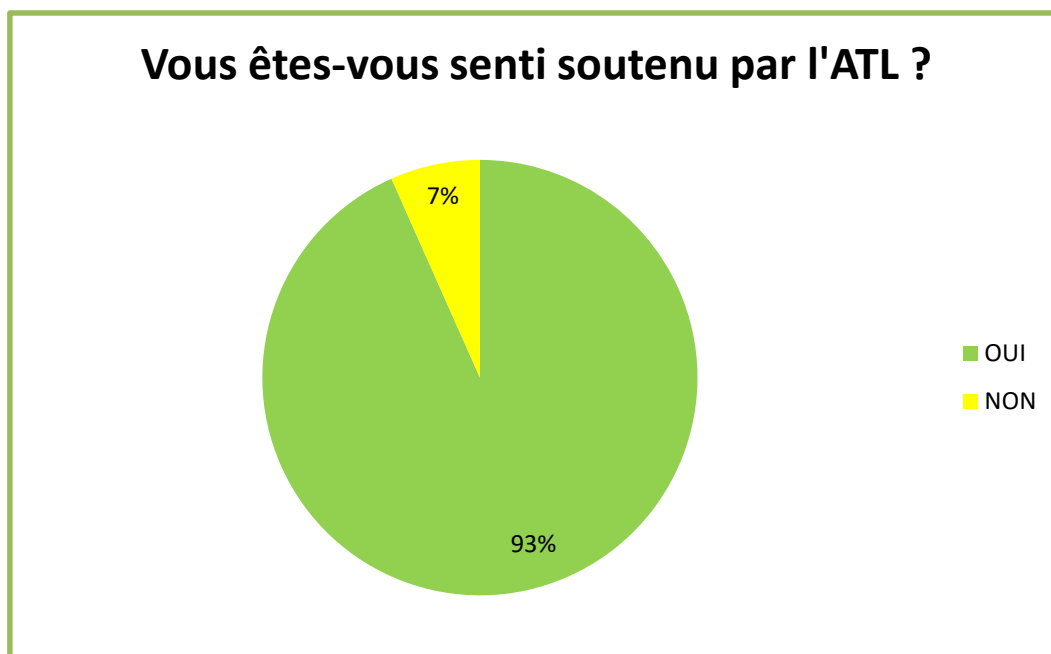
1. Votre tuteur, votre curateur vous a-t-il appelé pendant la période de confinement ?

Année	Très souvent	Souvent	Quelque fois	Jamais	Aucune réponse
2020	11	24	10	0	2



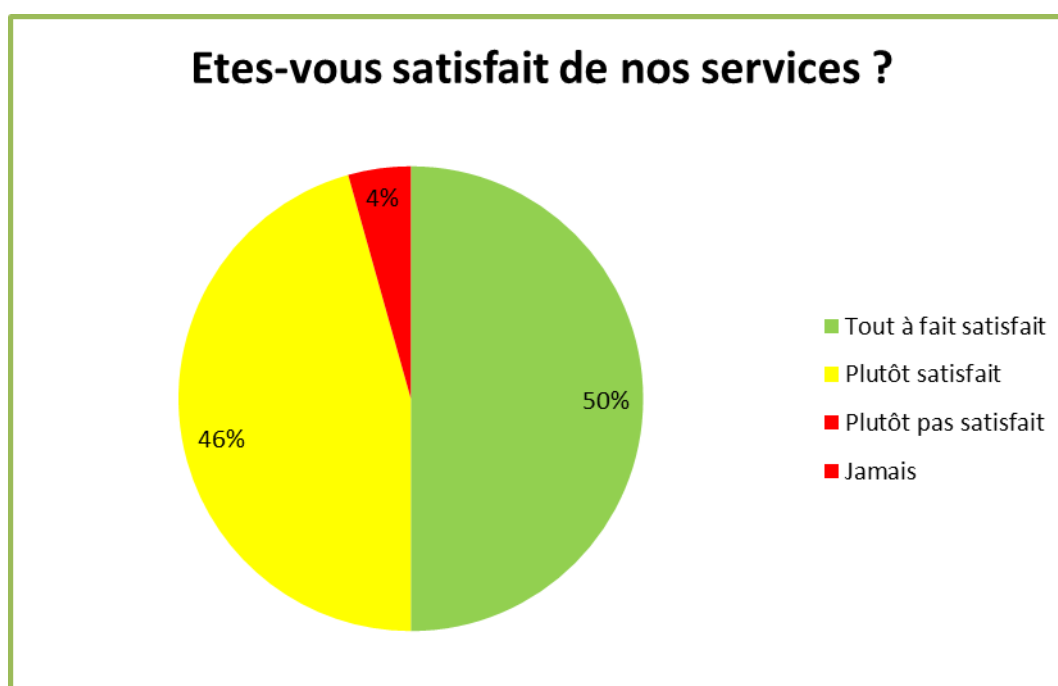
2. Vous êtes-vous senti soutenu par l'ATL ?

Année	OUI	NON	Aucune réponse
2020	42	3	1



3. Êtes-vous satisfait de nos services ?

Année	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Jamais	Aucune réponse
2018	23	21	0	2	1



#### 4. Les visites à domicile vous ont-elles manqué ?

Année	Oui	Non
2020	26	20



## Les difficultés exprimées par les personnes à domicile

Lors de l'analyse des réponses apportées sur les difficultés exprimées par les personnes protégées, nous avons analysé leurs différentes doléances en huit thématiques. Par ailleurs, nous avons regroupé leurs difficultés par thématique, renseignées dans le tableau ci-dessous :

THEMATIQUE	DIFFICULTES EXPRIMEES
ACCOMPAGNEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bien accompagné par l'aide à domicile et l'EHAD pour les repas</li> <li>● Pas de soutien de l'ATL pendant la période</li> <li>● Problématique liée à la mise en place de la mesure de protection (mise à disposition ADP)</li> </ul>
ALIMENTATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manque de visite</li> <li>● Fermeture du restaurant (2 fois)</li> </ul>
INTERVENTION EXTERIEURE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ne plus aller faire les courses</li> <li>● Manque de visite en famille</li> <li>● Moins d'heures d'ADMR</li> <li>● Absence de certains intervenants extérieurs</li> <li>● Problème de plomberie</li> <li>● Téléphone en panne</li> </ul>
LIBERTE D'ALLER ET VENIR	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Entrave à la liberté individuelle</li> <li>● Ne plus aller faire les courses</li> <li>● Manque de promenade en scooter</li> <li>● Manque de sortie libre</li> <li>● Pas de sortie</li> </ul>
INSECURITE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insécurité au niveau du suivi médical</li> <li>● Peur de sortir et des gendarmes</li> <li>● Amende alors que j'étais en règle et peur d'être contrôlé par la police</li> </ul>
SANTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Beaucoup de crise d'épilepsie</li> <li>● Problématique de santé</li> <li>● Hospitalisation</li> <li>● Insécurité au niveau du suivi médical</li> <li>● Anxiété</li> </ul>
SOLITUDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manque de visite (2 fois)</li> <li>● Solitude à la campagne et difficultés de déplacement</li> <li>● Solitude</li> </ul>
TRVAIL	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le travail m'a manqué</li> </ul>



**A travers cette enquête, il a été noté que les participants n'ont pas signalé de difficultés concernant :**

- + L'attestation de sortie
- + L'argent de poche et les bons d'achat

**Certaines personnes ont formalisé des commentaires :**

- + Satisfaction de l'accompagnement
- + Continuité de l'accompagnement
- + Contacter directement le MJPM, développer des moyens de communication plus facile pour contacter l'ATL (2 fois)
- + Très satisfait du service
- + Préfère venir au service pour voir du monde plutôt que les visites à domicile