



Enquête 2013 relative au respect des Droits des Usagers du secteur Médico social

Merci de consacrer quelques minutes à cette enquête

Nom de la structure : *EHPAD Saint Roch*
Nom de la personne qui complète le questionnaire : *EMMENDOERFFER*
Fonction de la personne qui complète le questionnaire : *Responsable Qualité GDR*

ATTENTION : merci de saisir le numéro de téléphone sur 10 chiffres SANS POINT NI ESPACE

Téléphone de la personne qui complète le questionnaire *0254883392*

A. Formation sur le respect des droits des usagers

A.1 Les professionnels de votre établissement reçoivent-ils des formations sur le respect des droits des usagers et notamment sur :

	Oui	Non
A.1-a) La bientraitance	☒	☐
A.1-b) La prise en charge de la douleur (physique ou psychique)	☒	☐
A.1-c) Autre(s) thème(s) sur le respect des droits des usagers	☒	☐

A.2 Indiquez l'effectif salarié global de votre structure (saisissez votre réponse en CHIFFRES) : 21

A.3 Combien de personnes ont été formées en 2012 dans votre structure, sur le respect des droits des usagers ? 6

A.4 Quelle est le nombre (en jours) de formations réalisées en 2012, sur le respect des droits des usagers, au sein de votre structure ? 6

A.5 Quelle(s) catégorie(s) de professionnels ont été formés en 2012 au sein de votre structure (cf. modèle classification budgétaire - plusieurs réponses possibles) ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Personnel administratif | ☒ Personnel d'encadrement |
| ☒ Personnel de soins | ☐ Personnel d'accompagnement (éducatif, social, auxiliaire de vie...) |

B. Conseil de la vie sociale (CVS)

Rappel de la réglementation : l'article D 311-6 du code de l'action sociale et des familles précise que le conseil de la vie sociale est mis en place lorsque l'établissement ou le service assure un hébergement ou un accueil de jour continu ou une activité d'aide par le travail... Lorsque le conseil de la vie sociale n'est pas mis en place, il est institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation (décret n°2004-287 du 25 mars 2004).

PARTIE I

B.1 Qualité de la personne qui complète la partie I de l'enquête CVS :

- ☐ Une personne accueillie ☐ Un représentant des familles ☐ Un représentant légal des personnes accueillies
☐ Un représentant du personnel ☒ Un représentant de la direction ☐ Un représentant de l'organisme gestionnaire

B.2 Cette personne est-elle ?

- ☐ Président du CVS ☐ Vice-Président ☐ Secrétaire ☒ Autre

B.3 Le CVS :

- ☒ Est en place et opérationnel (réunions régulières) ☐ Est en place mais n'est pas opérationnel
☐ Est en cours de mise en place (1ères élections en cours) ☐ N'est pas mis en place

B.3-a Précisez de quand date la dernière élection :

- ☐ Moins d'un an ☒ Entre un an et 3 ans ☐ Plus de 3 ans

B.3-b Précisez pour quelle année :

pour l'année 2013 pour l'année 2014

B.3-c Si le CVS n'est pas mis en place, existe-t-il :

un groupe d'expression une enquête de satisfaction aucun dispositif en place

B.4 Répartition des membres du CVS (saisissez votre réponse en CHIFFRES) :

B.4-a Nombre de titulaires représentants des personnes accueillies y compris personnes accueillies	2
B.4-b Nombre de titulaires représentants des familles y compris représentants légaux	2
B.4-c Nombre de titulaires représentants du personnel salarié	2
B.4-d Nombre de titulaires représentants de l'organisme gestionnaire	0
B.4-e Nombre de titulaires représentants des personnels de direction	1
B.4-f Nombre de titulaires autres	0

B.5 Un règlement intérieur est-il établi ?

☐ Oui ☐ Non

B.6 Qui préside le CVS ?

- ☐ Une personne accueillie ☒ Un représentant des familles ☐ Un représentant légal des personnes accueillies
☐ Un représentant du personnel ☐ Un représentant de la direction ☐ Un représentant de l'organisme gestionnaire

B.7 Qui est vice-président du CVS ?

- ☒ Une personne accueillie ☐ Un représentant des familles ☐ Un représentant légal des personnes accueillies
☐ Un représentant du personnel ☐ Un représentant de la direction ☐ Un représentant de l'organisme gestionnaire

B.8 Quelle est la fréquence des réunions ?

- ☐ moins de 1 fois par an ☐ de 1 à 2 fois par an ☒ de 3 à 4 fois par an ☐ plus de 4 fois par an

B.9 Au cours de l'année 2012, le CVS a-t-il donné son avis ou fait des propositions sur :

	Oui	Non
Organisation intérieure de l'établissement ou service	☒	☐
Vie quotidienne de l'établissement ou service	☒	☐
Animation socio-culturelle	☐	☒
Services thérapeutiques	☐	☒
Projets de travaux	☒	☐
Projets d'équipements	☐	☒
Nature et prix des services rendus	☒	☐
Affectation des locaux collectifs	☒	☐
Entretien des locaux	☒	☐
Animation de la vie institutionnelle	☐	☒
Mesures prises pour favoriser les relations entre les personnes accueillies	☐	☒
Modifications des conditions d'accompagnement	☒	☐
Horaires d'ouverture et de fermeture hebdomadaires	☒	☐
Planning annuel d'ouverture de l'établissement	☐	☒
Règlement de fonctionnement de l'établissement	☒	☐
Projet d'établissement	☐	☒
Autres	☒	☐

PARTIE II

(à compléter par le Président ou le Vice-Président du CVS)

Parmi ces différentes expressions, diriez-vous que :

B.10 L'animation du Conseil de la Vie Sociale permet une expression réelle...	Jamais	Souvent	Toujours
B.10-a... des personnes accueillies	☐	☐	☒
B.10-b... des représentants légaux	☐	☐	☒
B.10-c... des familles	☐	☐	☒
B.11 Les compliments, suggestions ou plaintes qui sont recueillis émanent...	Jamais	Souvent	Toujours
B.11-a... des personnes accueillies	☐	☒	☐
B.11-b... des représentants légaux	☐	☒	☐
B.11-c... des familles	☐	☐	☒
B.11-d... des représentants du personnel	☐	☒	☐

B.12 La participation à la vie de l'établissement est favorisée par la participation...

- B.12-a... des personnes accueillies
 B.12-b... des représentants légaux
 B.12-c... des familles
 B.12-d... des représentants du personnel

Jamais	Souvent	Toujours
☐	☐	☒
☐	☐	☒
☐	☐	☒
☐	☐	☒

B.13 Une analyse en équipe de l'expression est effectuée par...

- B.13-a... des personnes accueillies
 B.13-b... des représentants légaux
 B.13-c... des familles

Jamais	Souvent	Toujours
☐	☒	☐
☐	☒	☐
☐	☒	☐

B.14 L'impact du CVS sur les changements introduits dans l'établissement est évalué :

Jamais	Souvent	Toujours
☒	☐	☐

B.15 Les personnes dans l'incapacité de s'exprimer sont sollicitées par d'autres moyens :

Jamais	Souvent	Toujours
☒	☐	☐

En termes de concertation entre les personnes accueillies, l'entourage et leurs représentants :

B.16 Est-ce que les représentants en CVS associent à l'élaboration de l'ordre du jour des CVS...	Jamais	Souvent	Toujours
B.16-a... les personnes accueillies	☐	☐	☒
B.16-b... les représentants légaux	☐	☐	☒
B.16-c... les familles	☐	☐	☒
B.17 Est-ce que les représentants organisent des réunions préparatoires aux CVS pour...	Jamais	Souvent	Toujours
B.17-a... les personnes accueillies	☒	☐	☐
B.17-b... les représentants légaux	☒	☐	☐
B.17-c... les familles	☒	☐	☐
B.18 Quelles sont les personnes destinataires d'un compte-rendu écrit ou oral de chaque CVS ?	Jamais	Souvent	Toujours
B.18-a... les personnes accueillies	☐	☐	☒
B.18-b... les représentants légaux	☐	☐	☒
B.18-c... les familles	☐	☐	☒

B.19 Les représentants rendent compte de leur mandat auprès ...

Jamais Souvent Toujours

B.19-a... des personnes accueillies



B.19-b... des représentants légaux



B.19-c... des familles

**B.20 Diriez-vous que les droits des usagers sont :**☐ très bien appliqués☒ plutôt bien appliqués☐ plutôt mal appliqués☐ très mal appliqués

C. Plaintes et réclamations dans le secteur médico-social

Référence HAS : La plainte peut conduire à une action en justice permettant un dédommagement, la réclamation porte sur des revendications écrites au sein de l'établissement relatives au confort, aux prestations)

C.1 Indiquer le nombre de plaintes en 2012 : (saisissez votre réponse en CHIFFRES) : 0

C.2 Indiquer le nombre de réclamations en 2012 : (saisissez votre réponse en CHIFFRES) : 1

C.3 Existe-t-il un circuit formalisé de traitement des plaintes mis en place au sein de votre structure ? ☒ Oui ☐ Non

C.4 Les motifs suivants de plaintes-réclamations, sont-ils évoqués :

	Jamais	Rarement	Souvent
C.4-a Maltraitance	☒	☐	☐
C.4-b Respect de la dignité	☒	☐	☐
C.4-c Prise en charge de la douleur	☒	☐	☐
C.4-d Prise en charge médicale	☒	☐	☐
C.4-e Accompagnement de la personne	☒	☐	☐
C.4-f Hôtellerie-restauration	☐	☐	☒

C.5 Un responsable du traitement des plaintes-réclamations est-il désigné dans votre structure ?

☒ Oui ☐ Non

C.5.a Si oui, quelle est sa catégorie professionnelle ?

- ☐ Personnel administratif ☒ Personnel d'encadrement
☐ Personnel de soins ☐ Personnel d'accompagnement (éducatif, social, auxiliaire de vie...)

**C.6 Quelle(s) action(s) est(sont) réalisée(s) pour informer les usagers sur leurs droits au sein de votre structure ?
(plusieurs réponses possibles)**

- | | |
|--|---|
| ☐ réunions d'information collective | ☐ réunions d'information avec la famille |
| ☒ diffusion de plaquette d'information | ☒ affichage |
| ☐ autre action | |

D. Le livret d'accueil

(Circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-

138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles)

D.1 Existe-t-il un livret d'accueil de votre structure ?

☒ Oui ☐ Non

D.2 Si oui, à qui le livret d'accueil est-il remis ?

☐ directement à l'usager ☐ à sa famille ou représentant légal ☒ au deux ☐ le livret d'accueil n'est pas remis

D.3 Si oui, à quel moment le livret d'accueil est-il remis ?

☒ lors de la première visite ☐ le jour de l'entrée

D.4 Le format et la présentation du livret d'accueil sont-ils adaptés aux spécificités / déficiences des personnes accompagnées ?

☐ Oui ☒ Non

D.5 Avez-vous intégré la notion de « directives anticipées de fin de vie » dans le livret d'accueil ?

☒ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

D.6 Le livret d'accueil fait-il l'objet d'une actualisation ?

☒ Oui ☐ Non

D.7 La Charte des droits et libertés de la personne accueillie est-elle annexée au livret d'accueil ?

☒ Oui ☐ Non

D.8 Le règlement de fonctionnement est-il annexé au livret d'accueil ?

☒ Oui ☐ Non



Informations complémentaires à apporter :

*Avant de valider, il est conseillé d'imprimer
vos réponses en cliquant sur l'imprimante
ci-contre*

**Merci de valider vos réponses
en cliquant sur le bouton ci-dessous**

*Merci pour l'attention et le temps
passés à compléter ce questionnaire*

Zone réservée à l'ARS