



## **Groupe d'expression 6 : L'évaluation du service : la bientraitance**

---

### **Point sur les participants et retour sur pourquoi ils ne viennent pas :**

Délai trop court pour contacter toutes les personnes en amont.

### **Dates clés :**

24/07/2024 : Choix du thème

Août 2024 : envoi des invitations

26/09/2024 : Réunion du groupe d'expression.

### **Programme et supports :**

**Accueil**

**Visite des locaux**

**Collation**

**Signatures des comptes-rendus précédents**

**Tour de table**

**La thématique :**

### **L'évaluation :**

Les Etablissements sociaux et Médico-Sociaux (ESMS) doivent réaliser des évaluations tous les 5 ans pour poursuivre leur activité.

Le service de l'ATG des BOUCHES-DU-RHÔNE doit faire son évaluation à la fin de l'année 2025.

A cette occasion, vous recevrez peut-être une invitation en tant qu'utilisateur (accompagné traceur) pour faire entendre votre avis en tant que personne accompagnée par l'ATG.

### **Présentation du jeu :**

Groupe d'expression n° 6 : Evaluation de l'ATG et bientraitance

Aujourd'hui, je vais vous présenter le type de questions qui peuvent vous être posées à l'aide d'un jeu dont voici les cartes.

J'ai choisi deux thématiques pour le moment : la bientraitance.

Ce thème sera abordé avec vos délégués lors d'une prochaine réunion de service.

## **La bientraitance :**

C'est quoi ? : C'est quand votre délégué est convaincu que vous êtes un citoyen comme tout le monde, que vous avez la même place que tout le monde dans la société.

C'est pourquoi, nous avons abordé en premier thème des groupes d'expression : Mes démarches administratives, mes droits et mes libertés, le thème 5 sur le logement et que la prochaine thématique portera sur la Santé.

## Questions :

- Pouvez-vous faire les loisirs que vous avez choisis ? Madame B : « Je fais ce que je veux. J'ai parfois des contraintes au niveau de mon argent. Je n'ai pas assez », Monsieur C : « Je ne demande pas. Je n'ai pas besoin de demander je le sais ».
- Votre délégué vous dit-elle bonjour ? Vous prévient-t-elle quand elle vous rend visite ? Madame B : « Je suis toujours prévenue », Monsieur C : « On me prévient par téléphone ou par courrier ».
- Avez-vous le droit de changer d'avis ? Pas de réaction. Vous avez le droit de changer d'avis. L'on peut vous faire signer des documents pour acter votre accord, cet accord peut être annulé par vous. Il faut dans ce cas en informer votre déléguée.
- Pouvez-vous faire des choix et ces choix sont-ils écoutés ? Madame B : « L'on m'écoute mais parfois cela n'est pas possible. A cause de l'argent notamment. »

## **Questions diverses**

## **Questionnaire de satisfaction**

La thématique choisie vous semble-t-elle pertinente ?

Oui : 2                      Non-réponse : 1

Un commentaire : « Très à l'écoute »

L'intervenant était-il clair ? Avez-vous compris ?

Oui 3

Commentaire : « Très bon orateur »

Proposition de thématique :

Une proposition : Les relations avec la banque / Transmission des relevés de compte

Le contenu du groupe d'expression correspondait-il à vos attentes ?

Oui : 2                      Non-réponse : 1

Axe d'amélioration :

« Non », « De faire en sorte que les groupes d'expression soit fait l'après-midi »