

ENQUETE DE SATISFACTION 2016 – ALEXAIN

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 24 juin 2016.

69 % de la population accueillie a été enquêtée soit 33 personnes sur 48.

- 36 % ont répondu au questionnaire complet (12 résidents)
- 12 % ont répondu au questionnaire intermédiaire (4 résidents)
- 52 % ont répondu au questionnaire simplifié (17 résidents)

Un résident n'a pas souhaité répondre à l'enquête.

14% ne sont plus en capacité de répondre à l'enquête de satisfaction (15 résidents).

40 % des familles ont répondu au questionnaire soit 19 personnes sur 48 questionnaires envoyés.

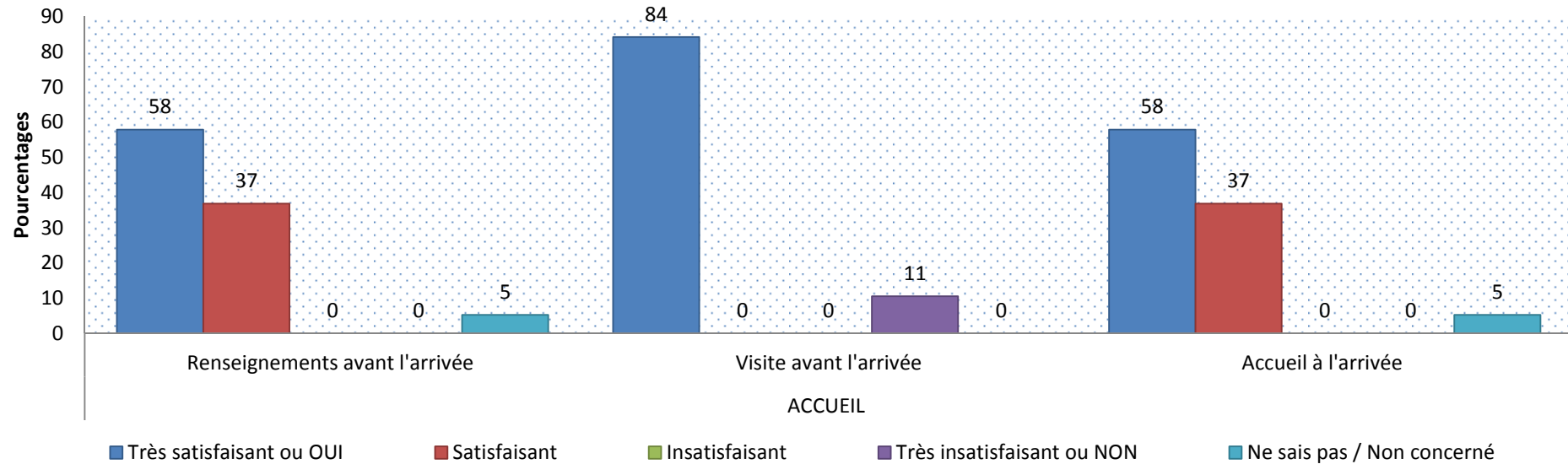
L'enquête a permis d'évaluer 9 domaines au regard des services proposés à la population accueillie.

- Accueil et Admission
- Droits et libertés
- Restauration
- Soins et Hygiène
- Le Personnel
- Animation et vie sociale
- Linge
- Cadre de Vie
- Information d'ordre général

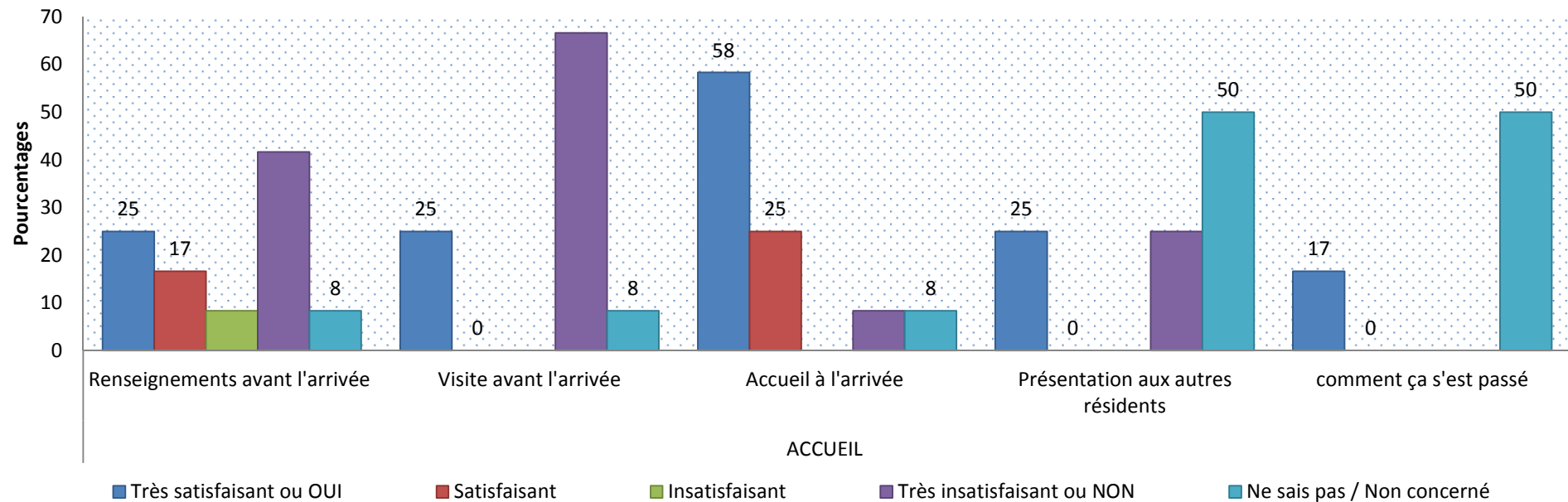
Le bilan quantitatif est présenté sous forme graphique ; pour le bilan qualitatif, un relevé des commentaires est proposé sous forme synthétique, respectivement pour les familles et les résidents (3 niveaux d'enquête en fonction du profil du résident : enquête complète, intermédiaire et simplifiée).

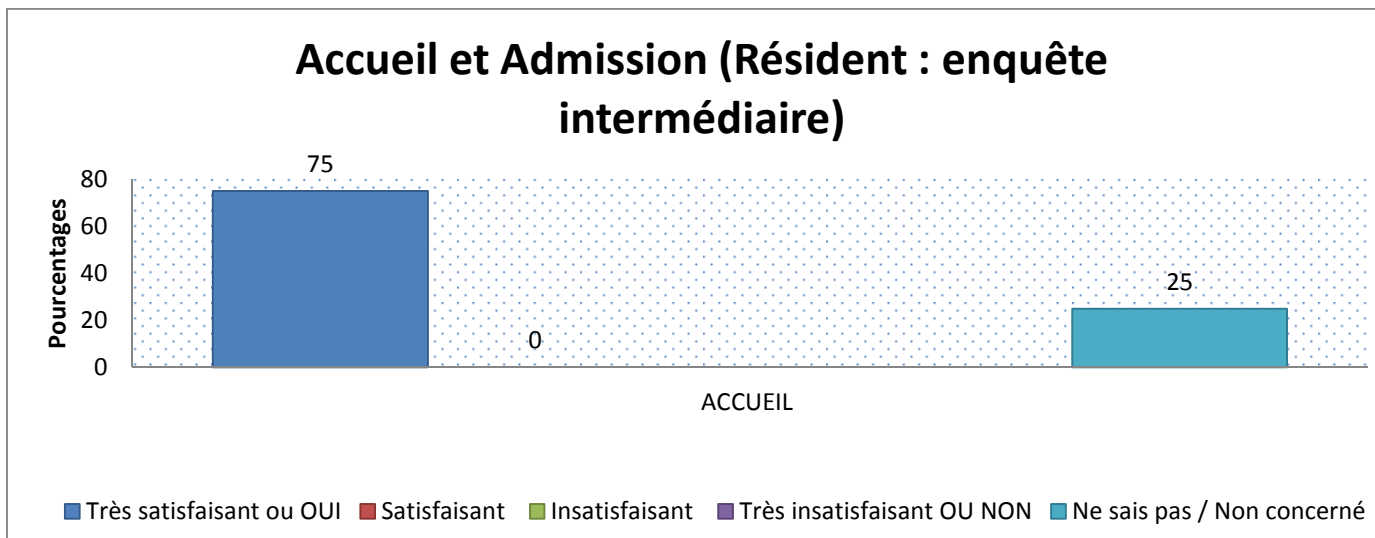
Cinq niveaux de satisfaction sont proposés : Très satisfait (ou OUI pour les questions fermées), satisfait, insatisfait, très insatisfait (ou NON pour les questions fermées), et Ne sait pas.

Accueil et Admission (Famille)



Accueil et Admission (Résident : enquête complète)





Commentaires FAMILLE

- Accueil très humain
- Accueil et renseignements satisfaisant

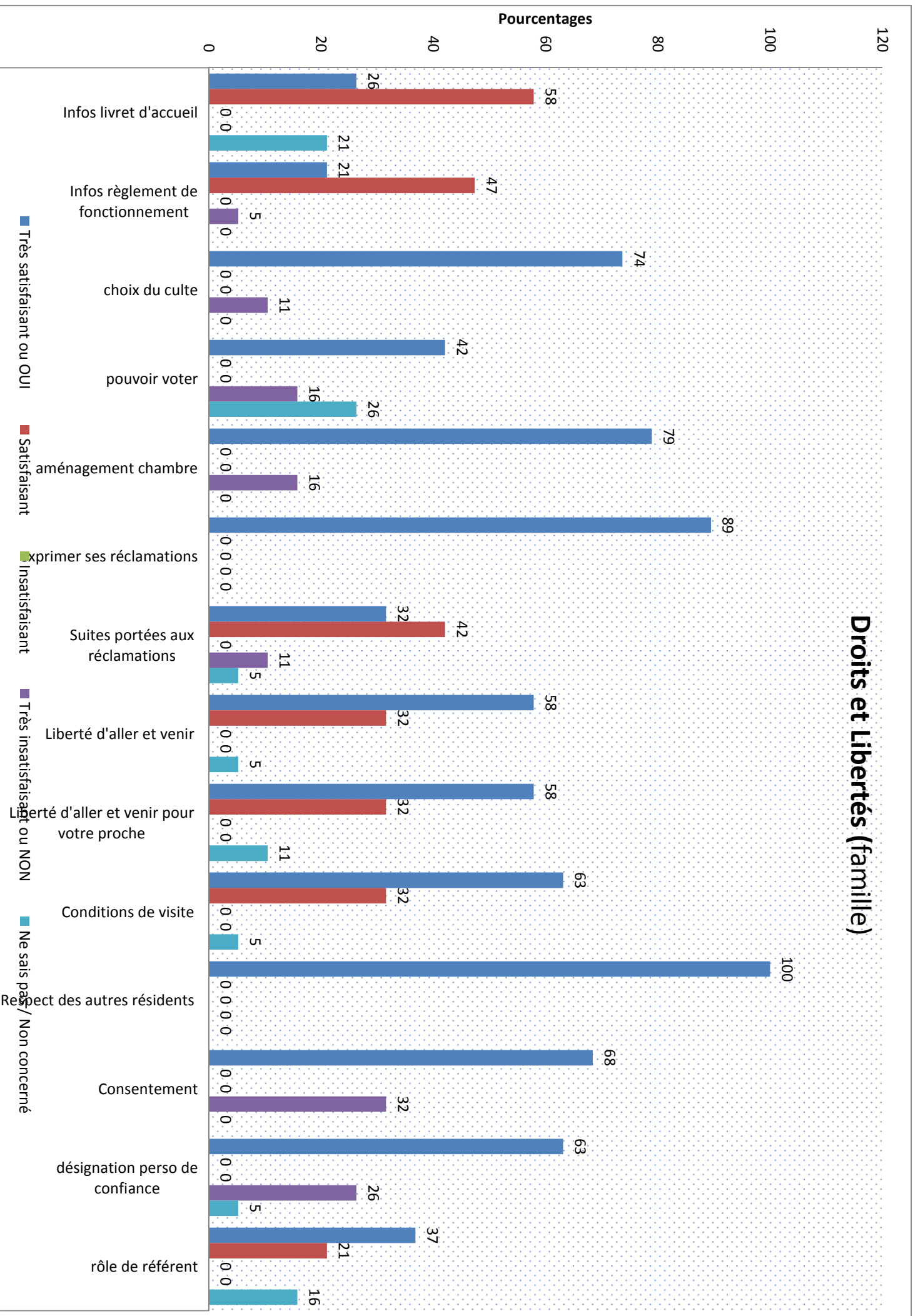
ANALYSE DES RESULTATS

- Ce chapitre « Accueil et Admission » n'a pas été abordé pour l'enquête **simplifiée destinée aux résidents** car elle fait appel aux souvenirs lié à l'accueil dans l'établissement et aurait mis en difficulté ces résidents
- 84 % des familles visitent l'établissement avant une entrée dans l'établissement.
- 25 % des résidents ont visité l'établissement (enquête complète).
- Globalement la qualité de l'accueil au sein de l'établissement est fortement mise en avant : 95 % des familles et 83 % des résidents sont « très satisfait » et/ou « satisfait » de l'accueil.

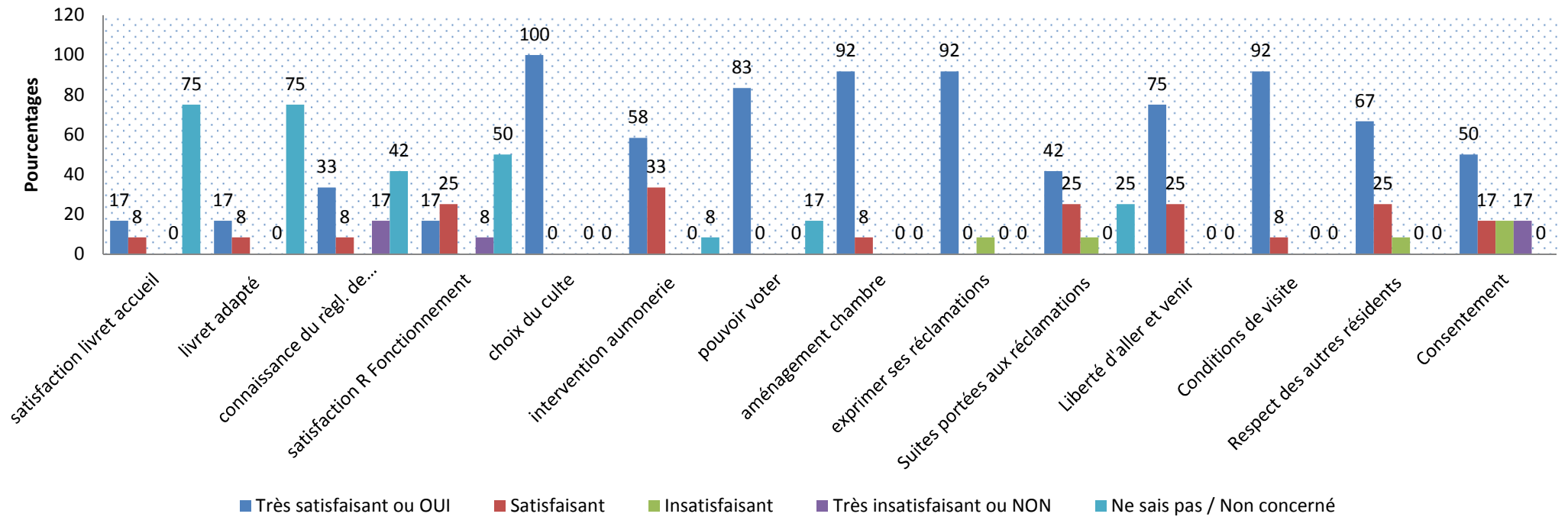
POINTS FORTS et/ou A AMELIORER

- La qualité de l'accueil est un point fort pour les résidents et leurs familles.
- Continuer à encourager les familles pour intégrer le résident dans leur prise de décision (recherche du consentement, visite de l'établissement).

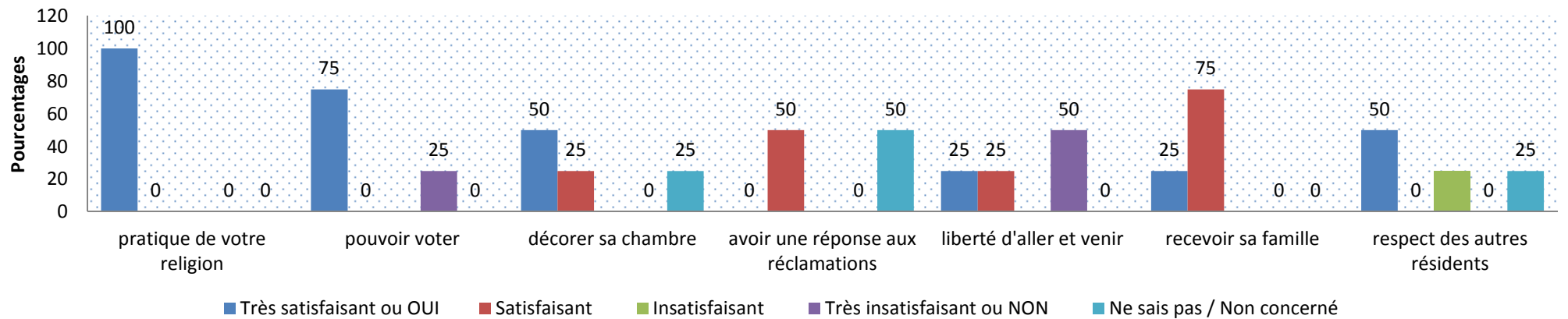
Droits et Libertés (famille)

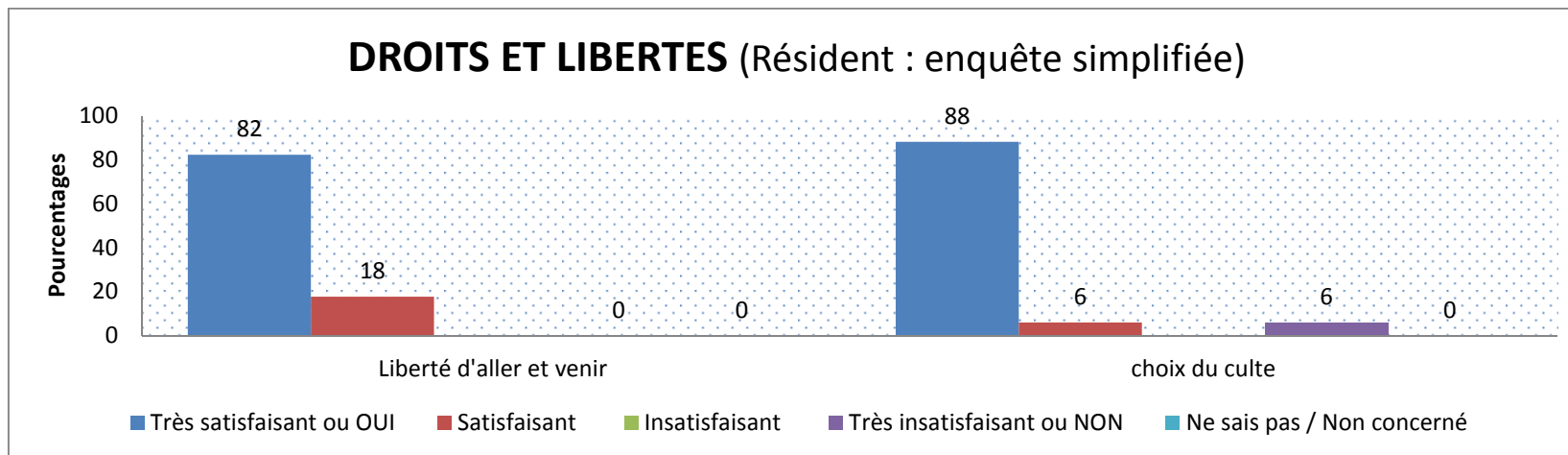


DROITS ET LIBERTES (Résidents : enquête complète)



DROITS ET LIBERTES (Résident : enquête intermédiaire)





COMMENTAIRES FAMILLE

- Apprécie de pouvoir amener un chien visiter ses maitres
- Pas de consentement possible car trop déficient

COMMENTAIRES RESIDENT

- liberté d'aller et venir : ne se déplace pas seul
- visite par la famille
- l'accueil a été rapide
- Accueil très chaleureux
- décoration de la chambre par les enfants

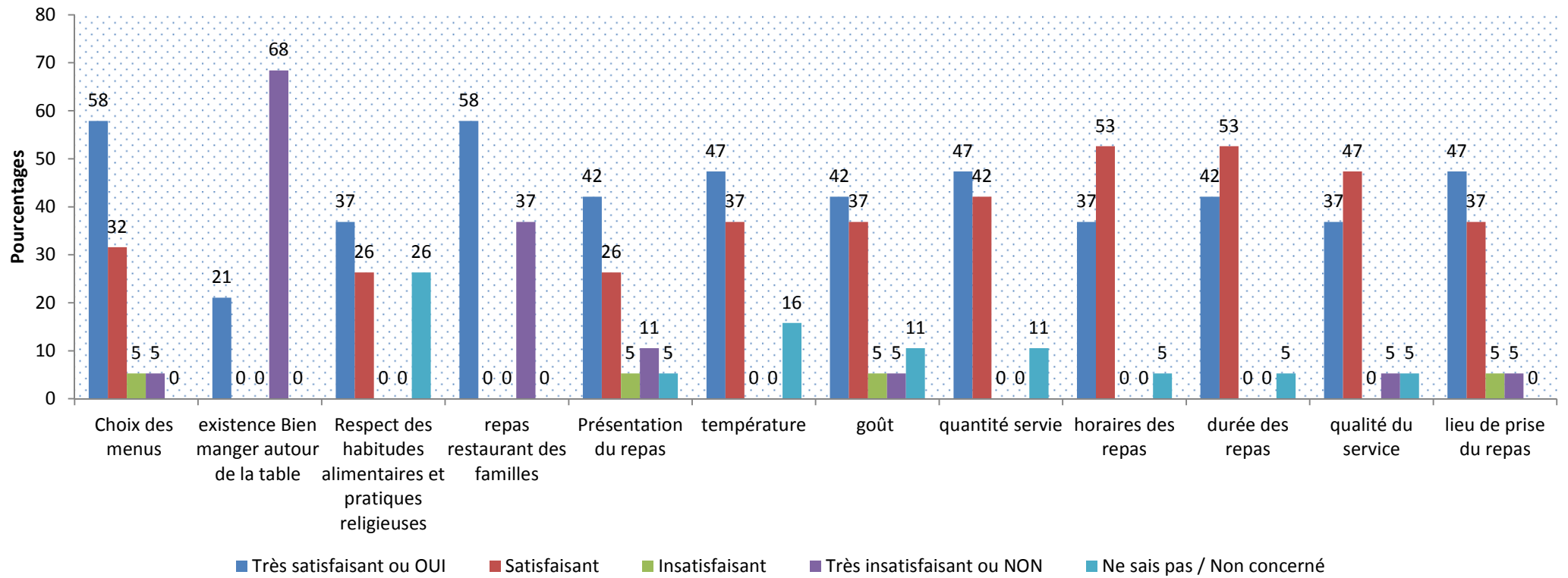
ANALYSE DES RESULTATS

- Les droits et libertés au sein de l'établissement sont globalement respectés ; 50 % des résidents ont donné leur consentement.
- Les résidents et les familles sont satisfaits de l'aménagement de la chambre et de la possibilité de personnaliser cet espace privé.
- Les familles sont globalement satisfaites des documents remis ; il semblerait qu'il y ait confusion avec le contrat de séjour, car à ce jour le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement n'étaient pas distribué. Par contre les résidents confirment ne pas connaître ce document.
- 67% des familles sont satisfaites des réponses apportées à leur réclamation.
- 63% des familles précisent avoir nommé une personne de confiance alors que dans le logiciel de soins à ce jour aucune personne de confiance est enregistrée ; 16% des familles ne connaissent pas le rôle du référent.
- Les conditions de visite et les relations avec les autres résidents sont très satisfaisantes. 77 % des familles et 92% des résidents sont satisfaits.

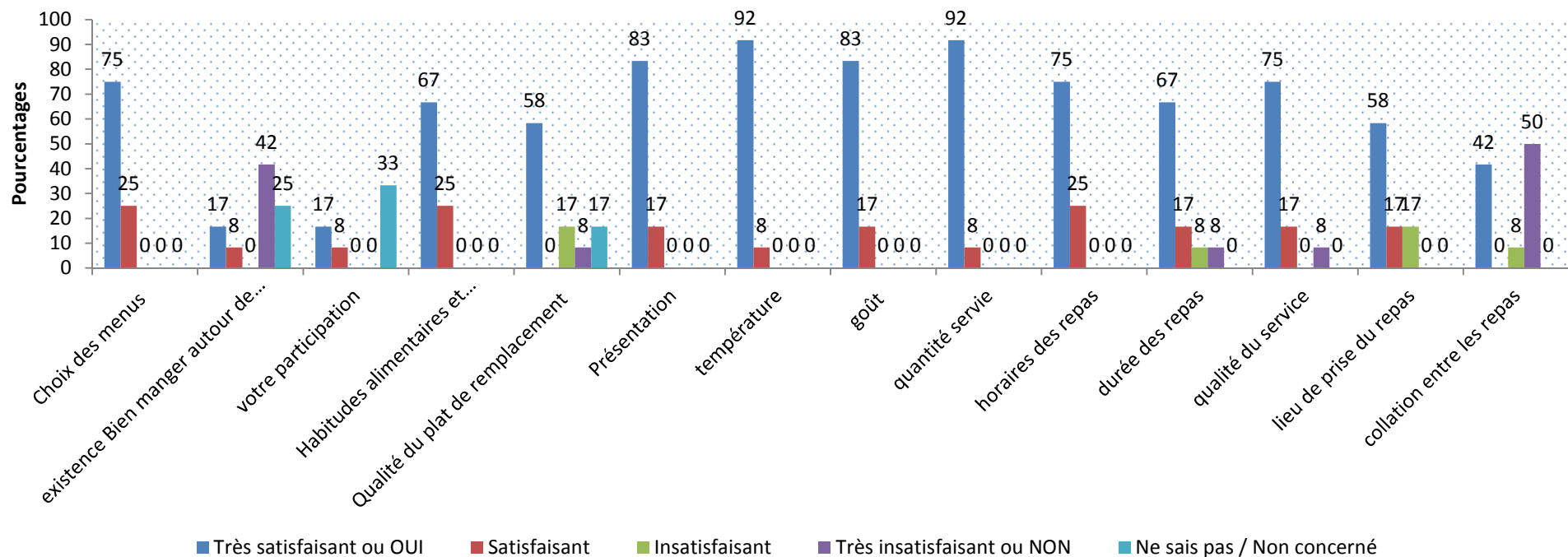
POINTS FORTS ET A AMELIORER

- Diffuser les documents (le règlement de fonctionnement, livret d'accueil) auprès des résidents et leur famille.
- Organiser la traçabilité des réponses suite aux réclamations.
- Organiser une communication pour préciser le rôle du référent et le rôle de la personne de confiance. (professionnel, résidents et familles).

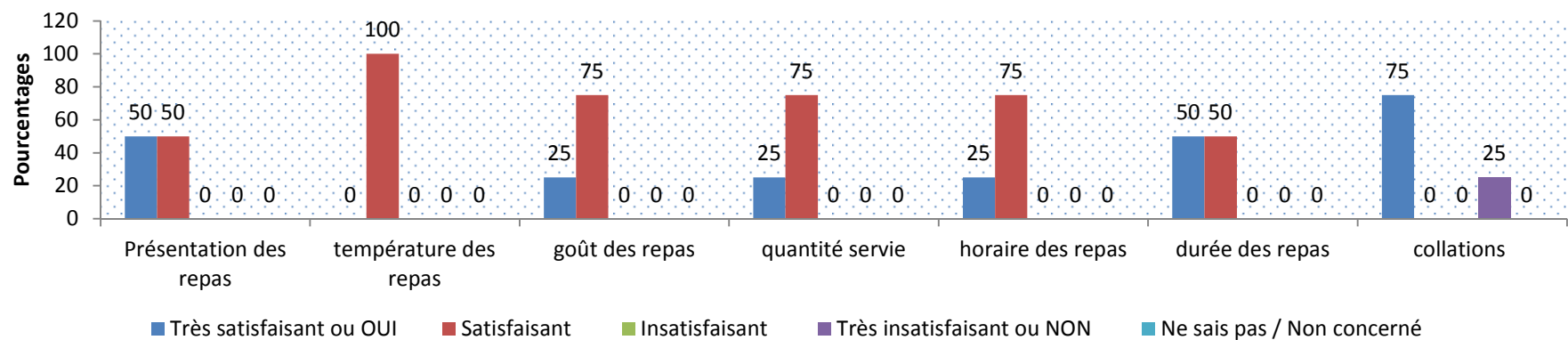
RESTAURATION (famille)

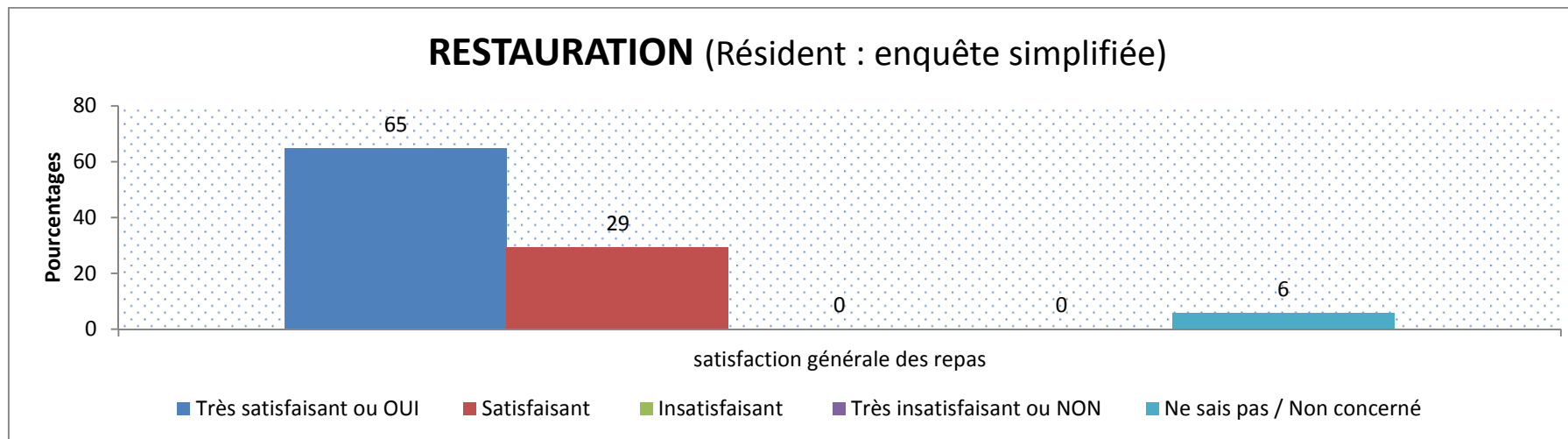


RESTAURATION (Résidents : enquête complète)



RESTAURATION (Résident : enquête intermédiaire)





COMMENTAIRES des FAMILLES

- c'est la même assiette de la soupe au dessert
- la salle à manger est un peu triste, un peu de déco serait appréciable
- les résidents ont trop à manger
- le personnel force trop les résidents à manger surtout les personnes les plus dépendantes, cela ressemble à du gavage. Pour la dignité des personnes, il faut être moins insistant et surtout ne pas les forcer à manger quand elles dorment.
- La première fois que nous avons mangé à Alexain pas de problème sur le goût et la quantité la deuxième fois ma sœur a vu une différence de goût et n'est jamais revenu manger.
- la proposition de fruits frais serait bienvenue.

COMMENTAIRES des RESIDENTS

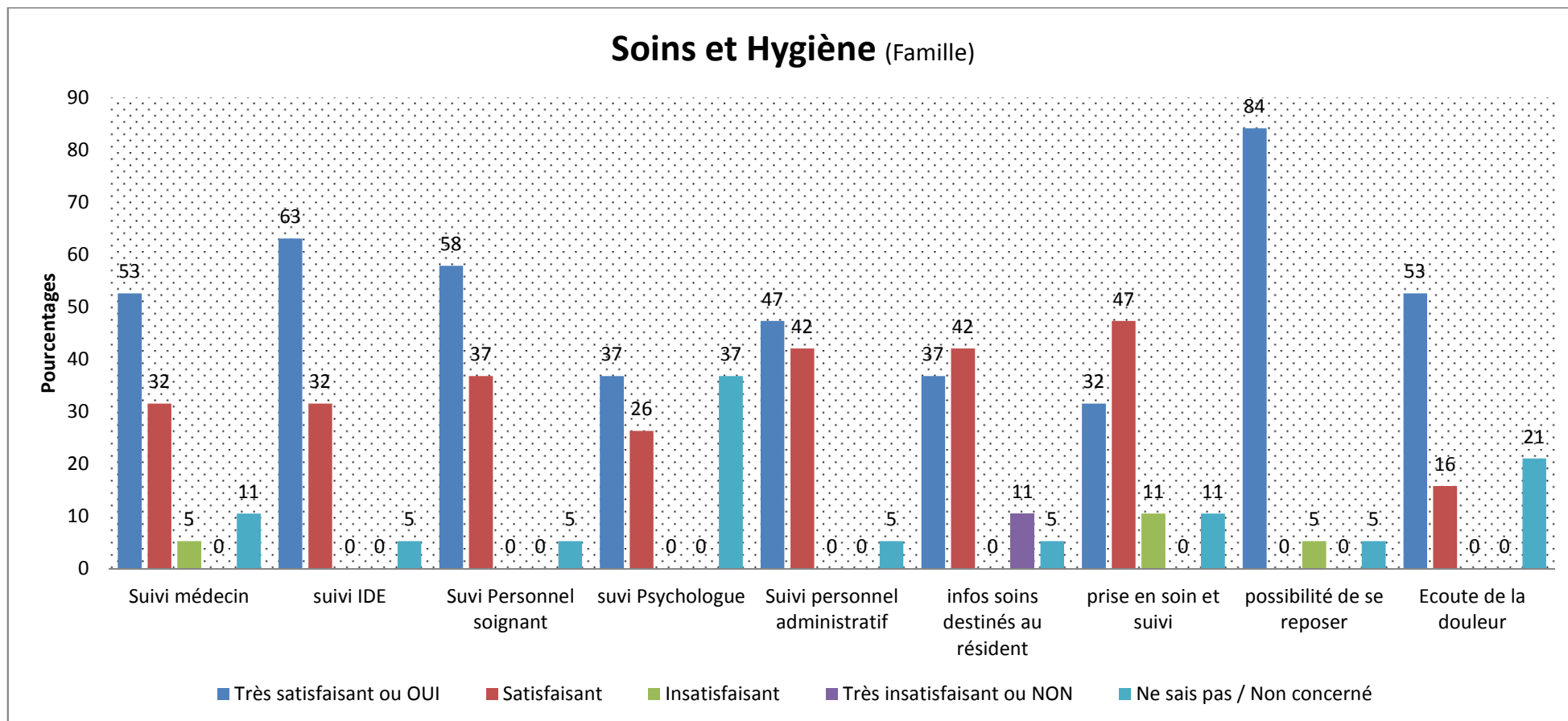
- on apprécie quand c'est bon
- le café n'est pas assez chaud
- repas pas toujours chaud
- le repas est un peu tôt le soir
- le temps d'attente est long
- température du café froid
- c'est très bon mais le service est trop long, toujours servi les derniers ; propose un roulement
- je suis dans le coin de la salle "dit être en pénitence"

ANALYSE DES RESULTATS

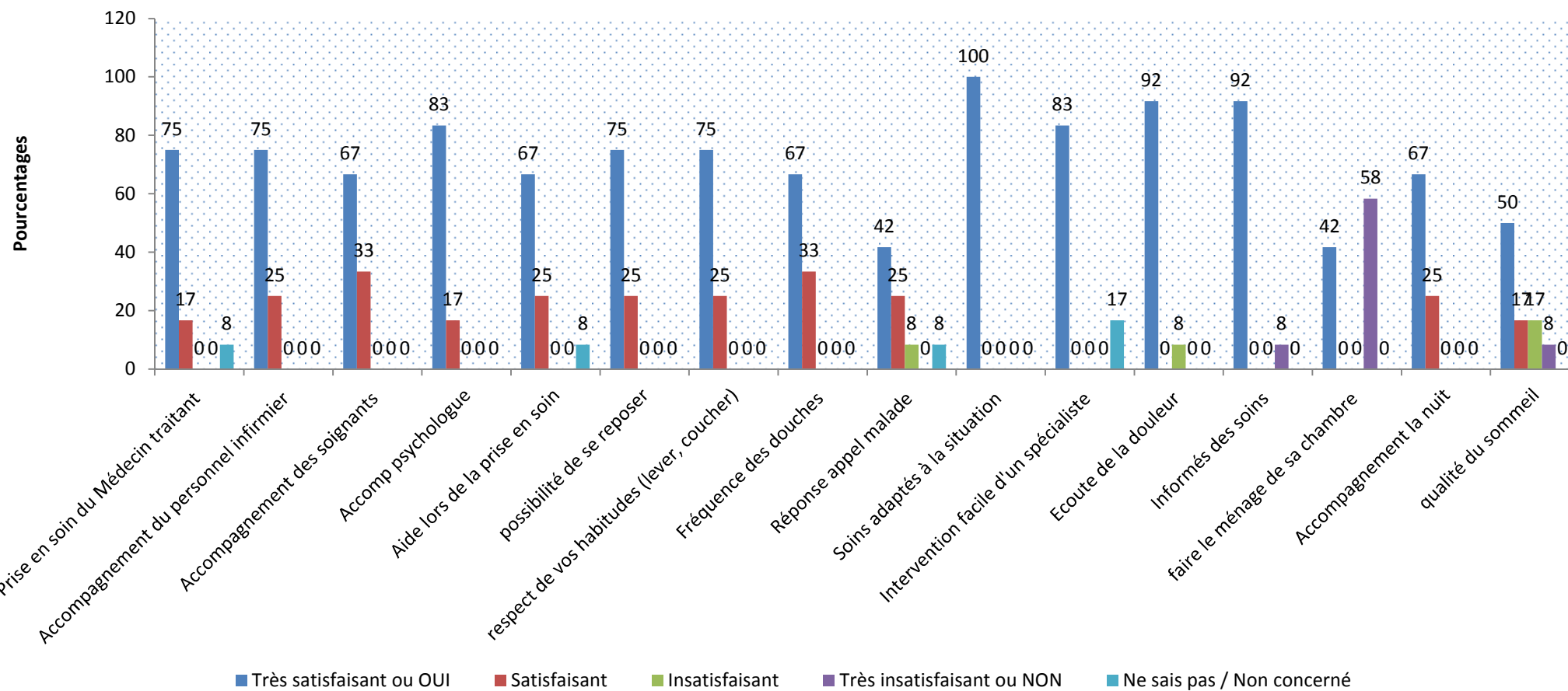
- Le service Restauration est **très satisfaisant** ; quelques points d'amélioration ont été mentionnés par certaines familles : la salle à manger a besoin de quelques travaux de rafraîchissement (décoration, peinture...) ;
- Certaines regrettent des repas trop riches pour les personnes âgées.
- 58 % des familles sont satisfaites du restaurant des familles ; 68 % des familles et 42 % des résidents ne connaissent pas l'animation « bien manger autour de la table ».
- 17 % des résidents sont insatisfait du plat de remplacement

Points forts et à améliorer

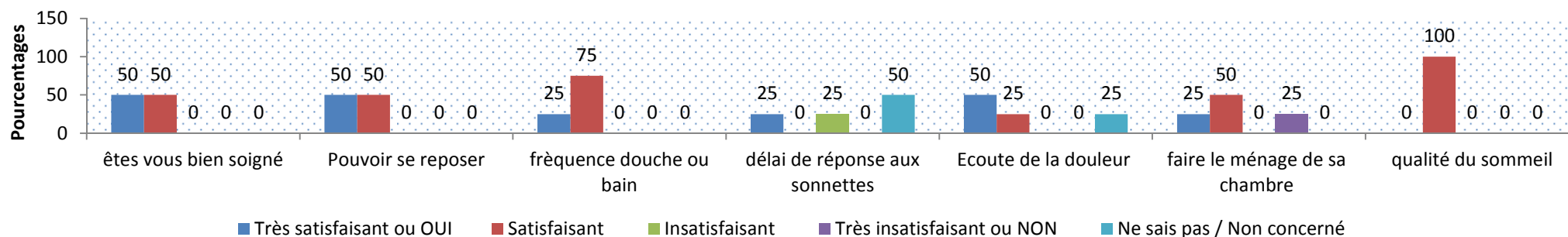
- Organiser le repas dans le respect des besoins et souhaits des résidents : mettre en place un roulement, prendre en compte les goûts, améliorer la qualité du service (changement d'assiette)...
- Développer la communication pour l'animation « Bien manger autour de la table » vers l'ensemble des résidents et les familles. Organisation du temps d'attente.
- Revoir ce qui est possible pour améliorer le choix du plat de remplacement lorsque le menu ne convient pas.
- Communiquer auprès des résidents et familles sur l'intérêt nutritionnel et l'équilibre alimentaire. (diététicienne).



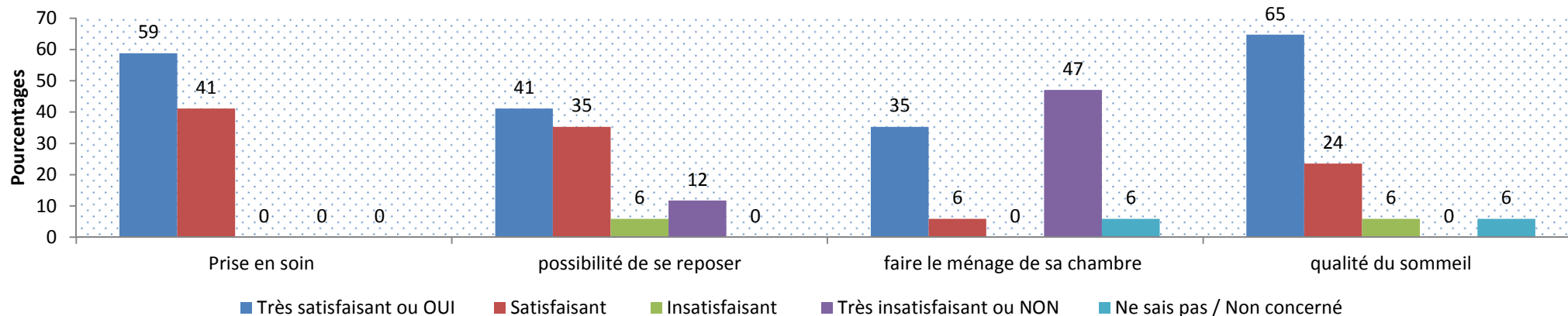
SOINS ET HYGIENE (Résident : enquête complète)



SOINS ET HYGIENE (Résident : enquête intermédiaire)



SOINS ET HYGIENE (Résident : enquête simplifiée)



COMMENTAIRES des FAMILLES

- maman apprécie d'être assise sous la douche
- pas souvent au courant des soins proposés

COMMENTAIRES des RESIDENTS

- j'aime que ce soit beau et propre : je fais mon ménage
- je n'utilise jamais ma sonnette, il est important pour moi de faire seule
- Je n'ai pas pu choisir le jour de la douche (préférerait avant)
- refuse d'avoir la montre "appel malade"
- aimerait être informé à l'avance pour la douche
- la lumière du couloir la nuit me gêne
- des fois des personnes se promènent dans le couloir
- fais le ménage derrière ma copine de chambre
- la voisine de chambre n'est pas toujours facile

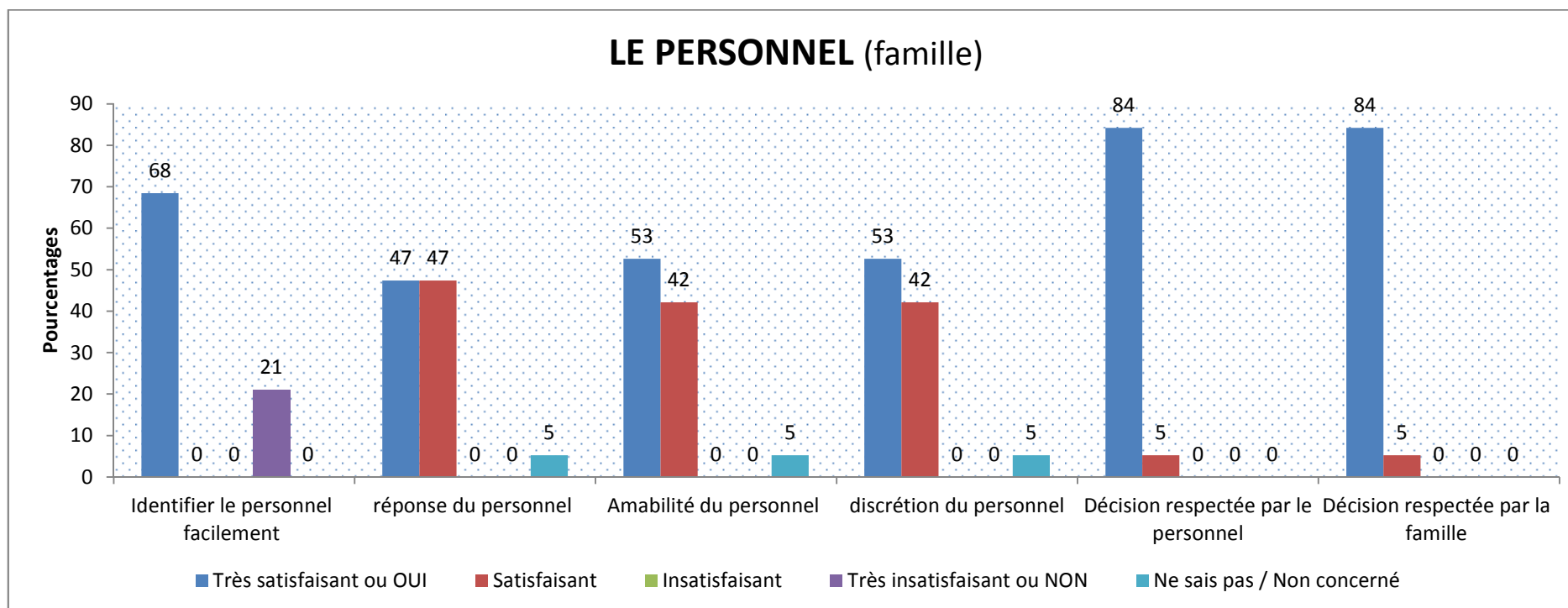
ANALYSE DES RESULTATS

- Les soins et Hygiène répondent aux attentes des résidents et des familles. L'intervention des soignants donnent satisfaction aux résidents comme aux familles.
- On peut noter que le sommeil est de bonne qualité pour la majorité des résidents malgré 17% insatisfait ; certains résidents peuvent avoir un comportement perturbateur pour le voisinage.
- Plus de 50% des résidents ne participent pas au ménage de sa chambre.
- 11 % des familles sont insatisfaites du « repos des résidents ».
- La prise en soin de la douleur est très satisfaisante ou satisfaisante pour la majorité des résidents et des familles.

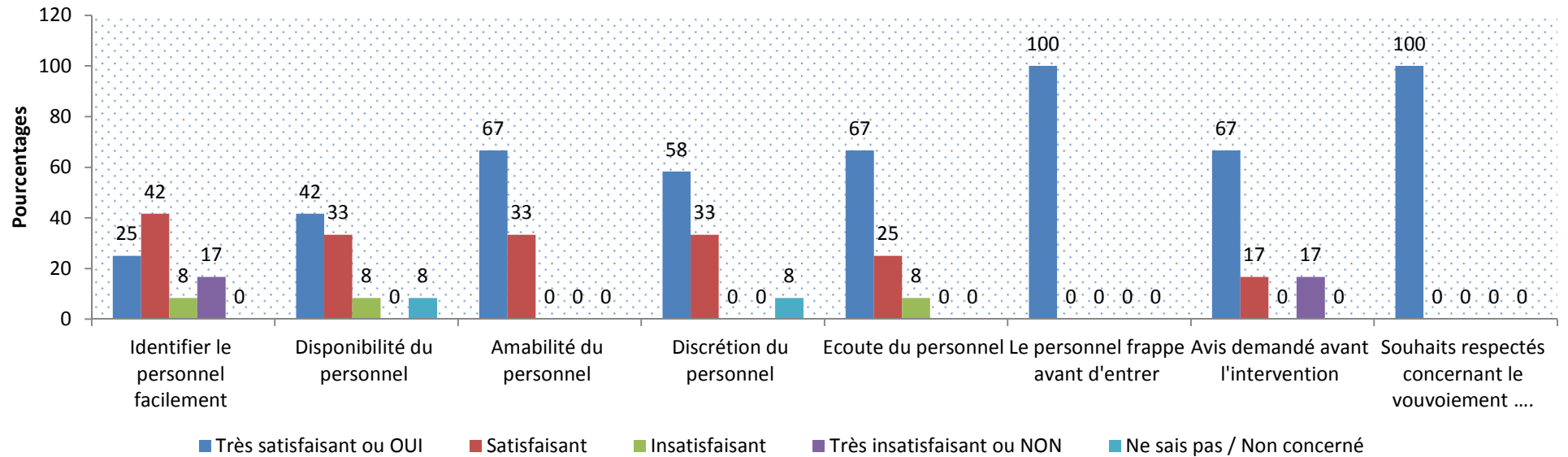
Points forts et à améliorer

L'ensemble des résidents et familles sont **globalement** satisfaits de la prise en soin proposée.

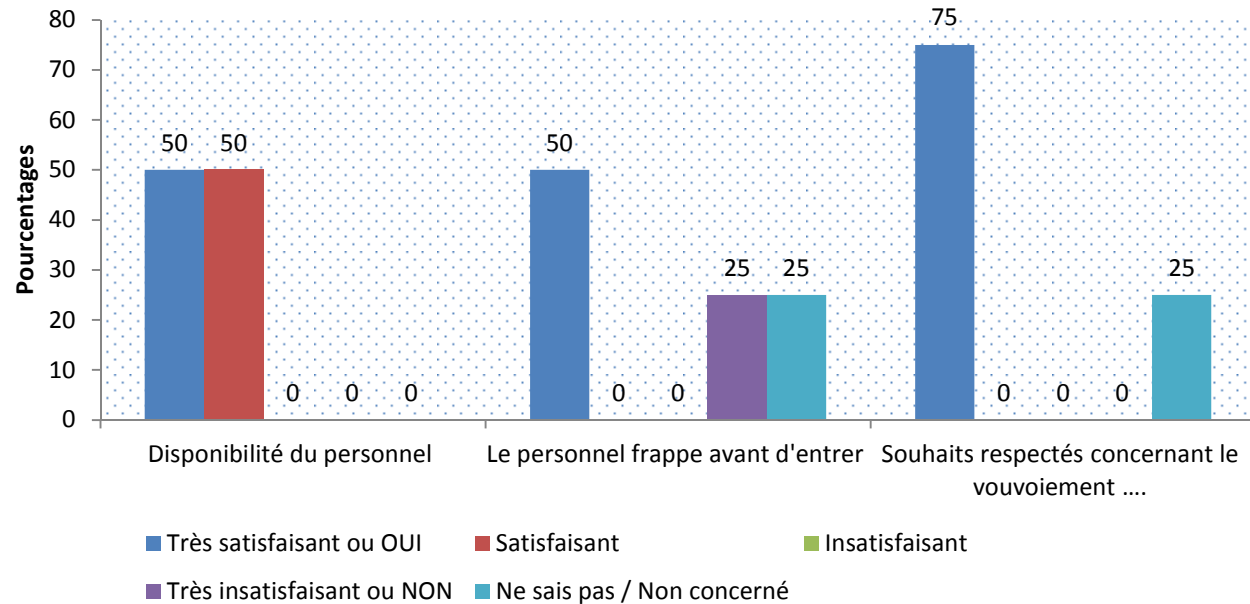
- Prendre en compte les demandes individuelles et trouver les moyens adaptés pour y répondre : à développer dans le cadre du Projet d'accompagnement personnalisé. (choix du jour de la douche par exemple).
- Proposer aux résidents d'être valorisé dans les tâches du quotidien (par ex. faire son ménage = sentiment d'utilité).



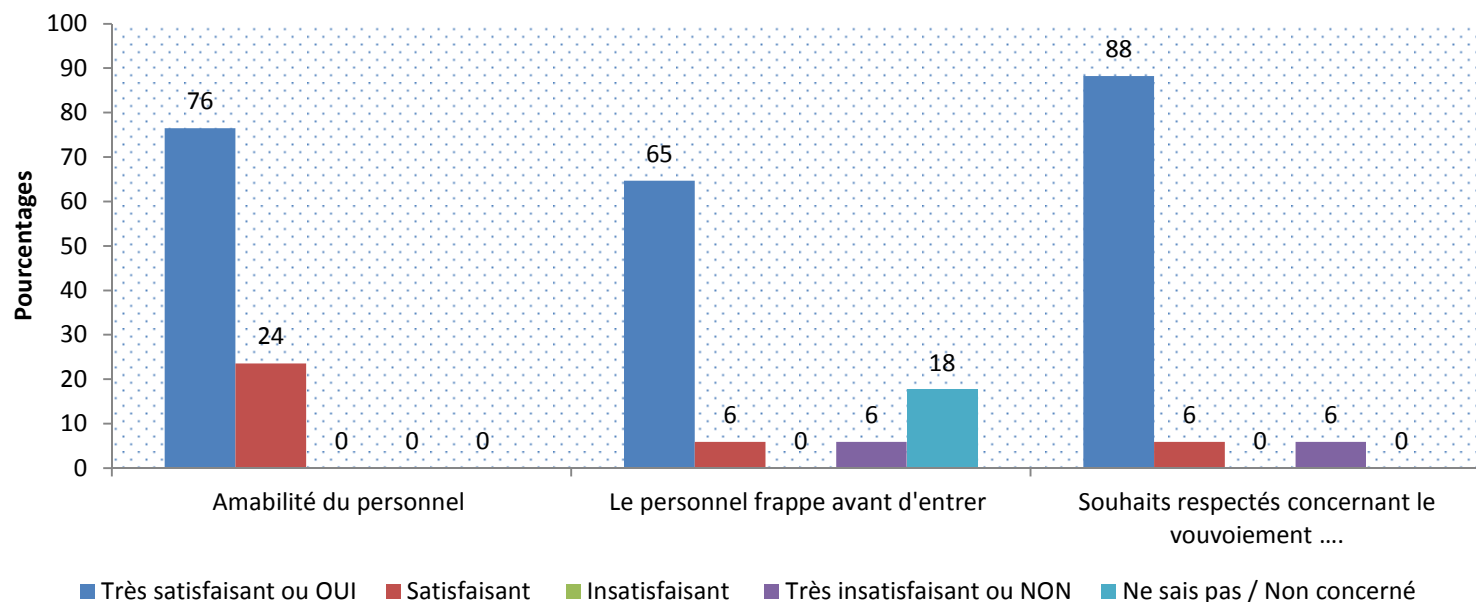
LE PERSONNEL (Résident : enquête complète)



LE PERSONNEL (Résident : enquête intermédiaire)



LE PERSONNEL (Résident : enquête simplifiée)



COMMENTAIRES des FAMILLES

- pour identifier le personnel, le tableau installé dans l'entrée était très bien
- je n'ai aucun reproche à faire au personnel toujours souriant et aimable

COMMENTAIRES des RESIDENTS

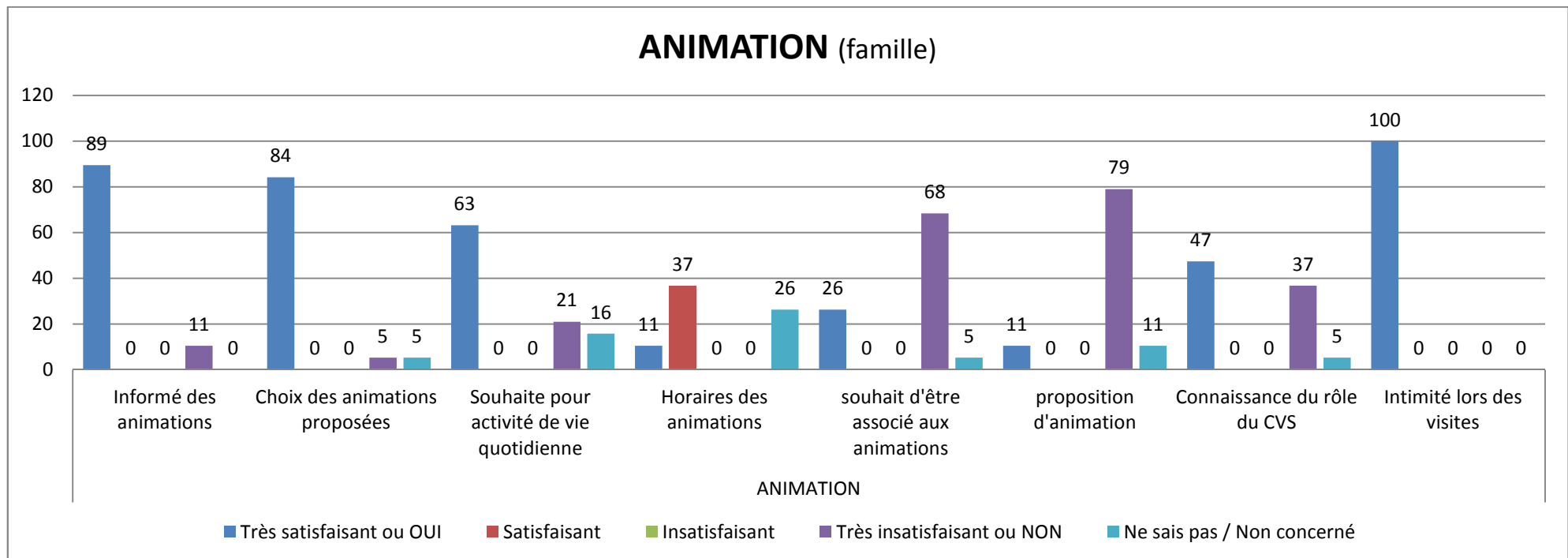
- se sent respecté
- avec le personnel, on rigole, on chante, on s'amuse
- être appelé par son nom, fait respect
- le personnel est gentil
- difficulté avec un agent
- le personnel sait ce qu'il a à faire
- le personnel respecte mes choix
- le personnel est aimable mais toutes
- trop de changement dans le personnel
- le personnel frappe avant d'entrer sans attendre la réponse
- Généreuses, délicates, accueillante
- pas de mal à dire sur le personnel
- difficile de repérer le personnel car elles sont habillées toutes pareils
- les professionnels méritent d'être payés très cher
- ma porte de chambre est toujours ouverte
- tout le monde ne frappe pas

ANALYSE DES RESULTATS

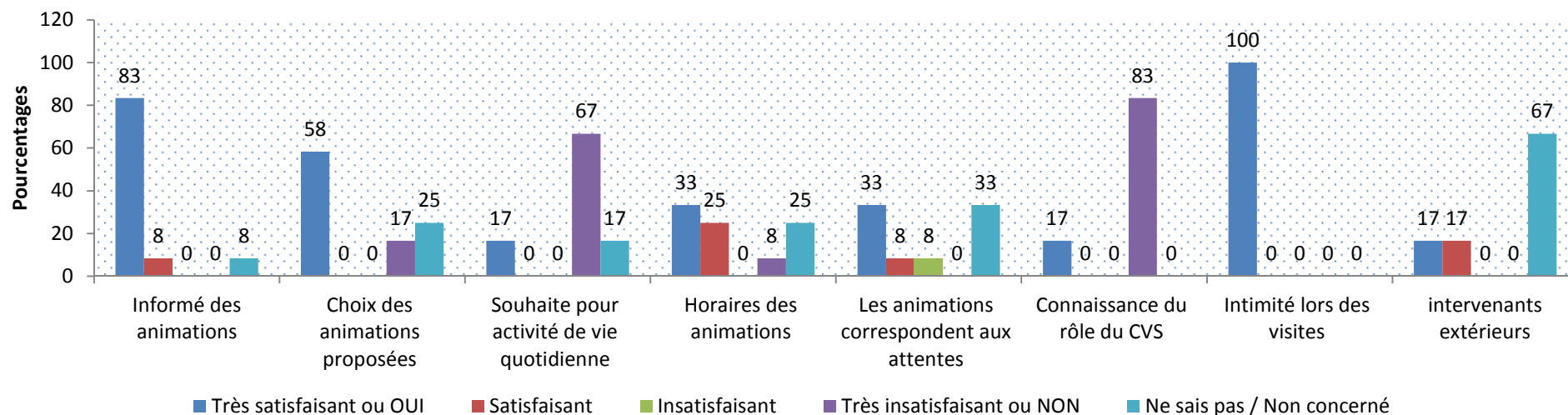
- Les familles et les résidents sont très satisfaits des professionnels : ils sont disponibles, aimable, et discret.
- 21% des familles identifient difficilement certains professionnels.
- 17 % des résidents ne sont pas sollicités pour avis avant intervention des soignants.

POINTS FORTS ET A AMELIORER

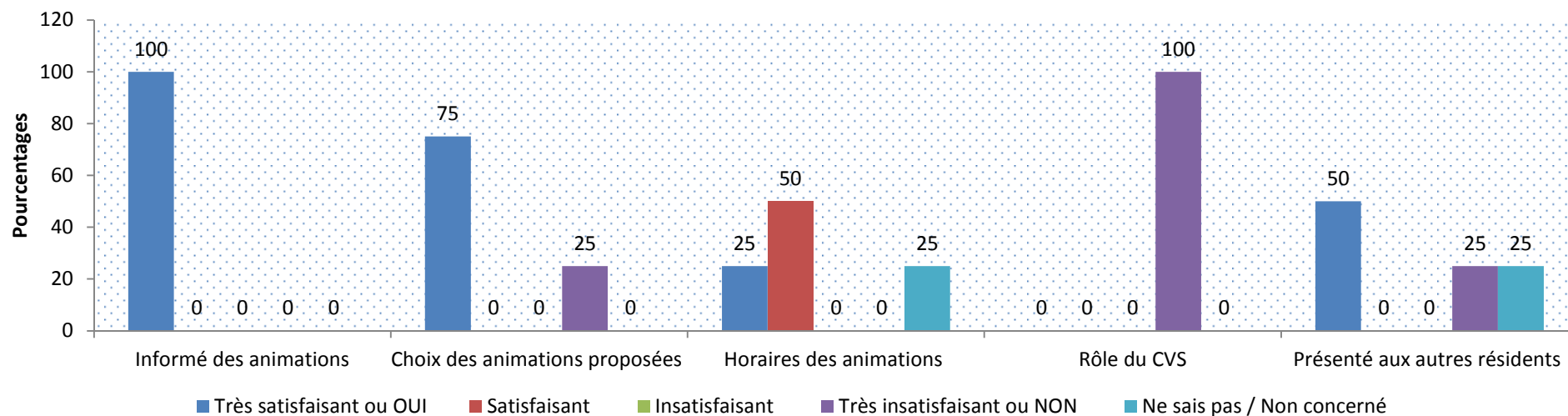
- Remettre en place le trombinoscope des professionnels à l'accueil et encourager certains professionnels à avoir un badge permettant de les identifier.
- Rappeler aux professionnels d'attendre la réponse du résident pour entrer dans la chambre.
- Rappeler à tous les professionnels de solliciter l'avis des résidents avant toute intervention.
- Communiquer auprès des résidents sur le changement des équipes.



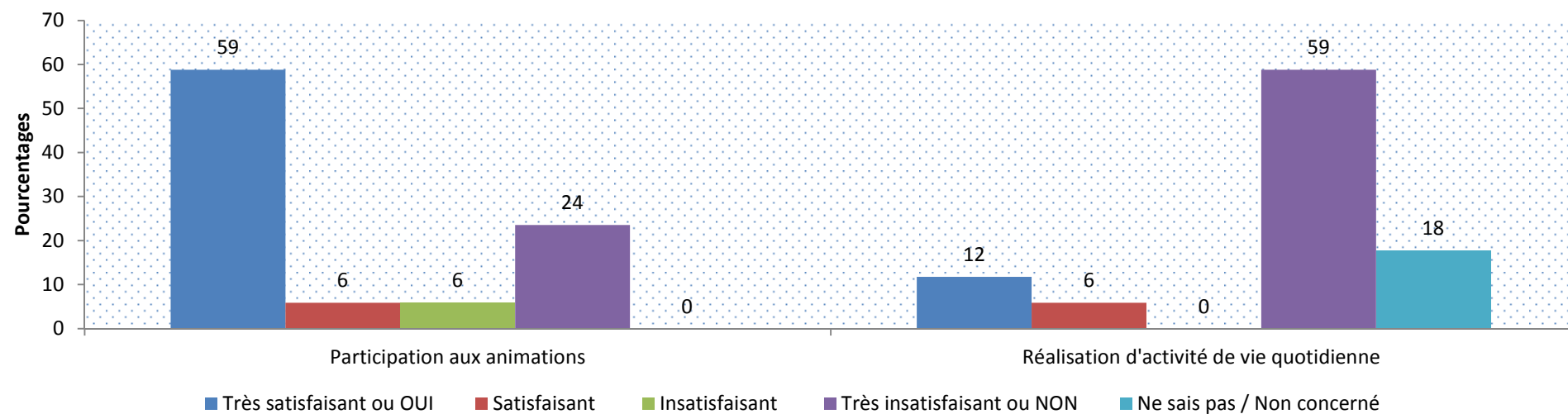
ANIMATION (Résident : enquête complète)



ANIMATION (Résident : enquête intermédiaire)



ANIMATION (Résident : enquête simplifiée)



Commentaires des RESIDENTS

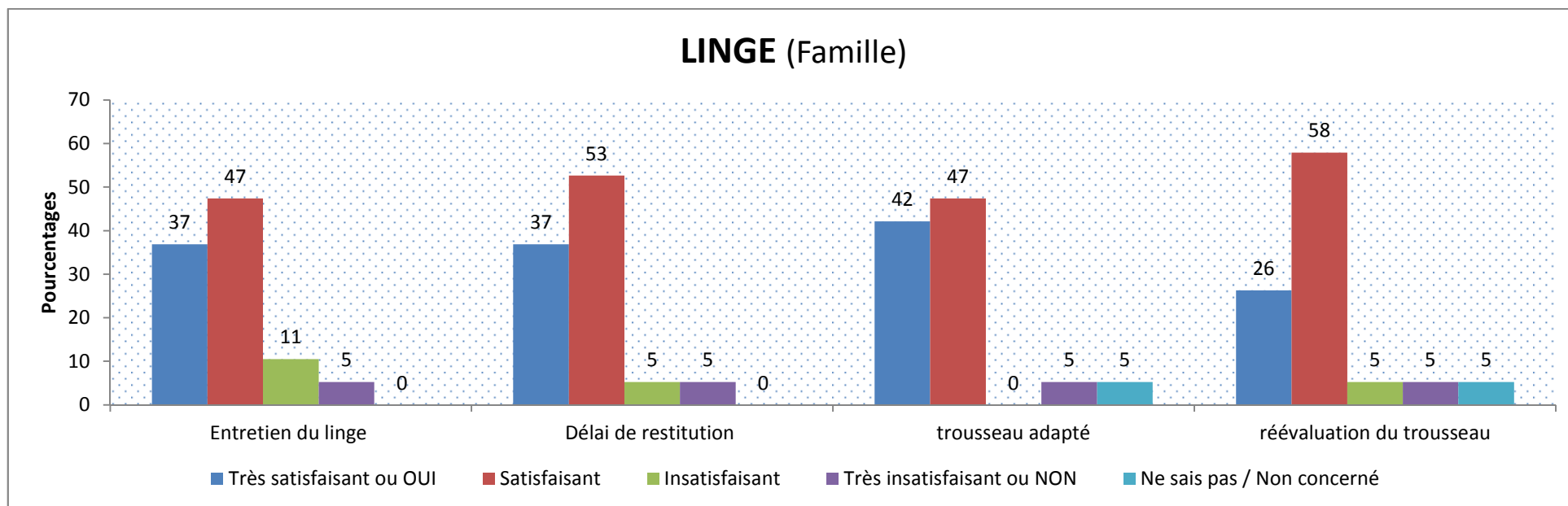
- Pas intéressé par l'animation
- j'aime tout le jardin, en particulier.
- j'aime bien resté tranquille
- j'aime bien danser
- je ne vais pas aux animations car j'ai du mal à entendre
- moyens de communication : le midi au repas, bulletin d'animation, le tableau , tableau lumineux
- Problème de surdité, donc ne va pas aux animations
- trop fatigué pour participer aux animations
- j'aime la tranquillité
- ne connaît pas le CVS ni la Direction

ANALYSE DES RESULTATS

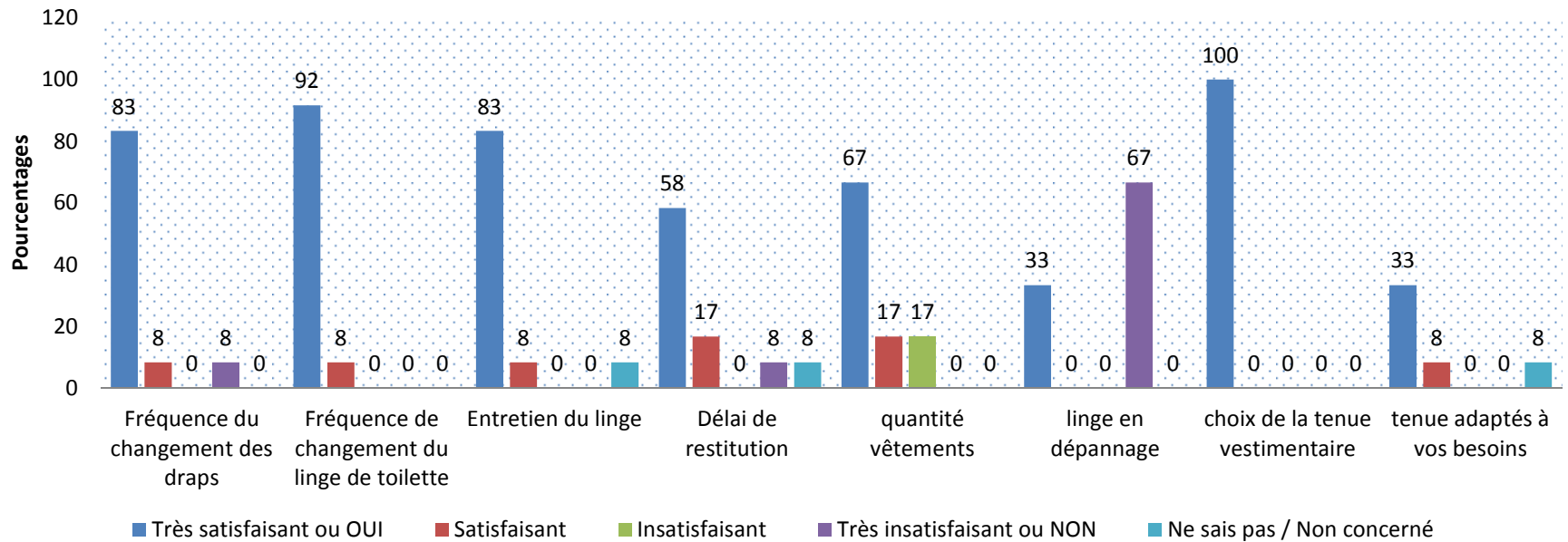
- Les résidents sont satisfaits des animations proposés. Les résidents ont peu de souhaits à formuler et se contentent de ce qu'on leur propose. Toutefois, quelques idées d'animation : jardinage, lecture, tricot et couture.
- Plus de 80 % des familles et/ou des résidents ne connaissent pas le CVS. Les familles ne souhaitent pas être plus associés aux animations.
- Présentation aux autres résidents : 66 % des résidents n'ont pas été présenté aux autres.

POINTS FORTS ET A AMELIORER

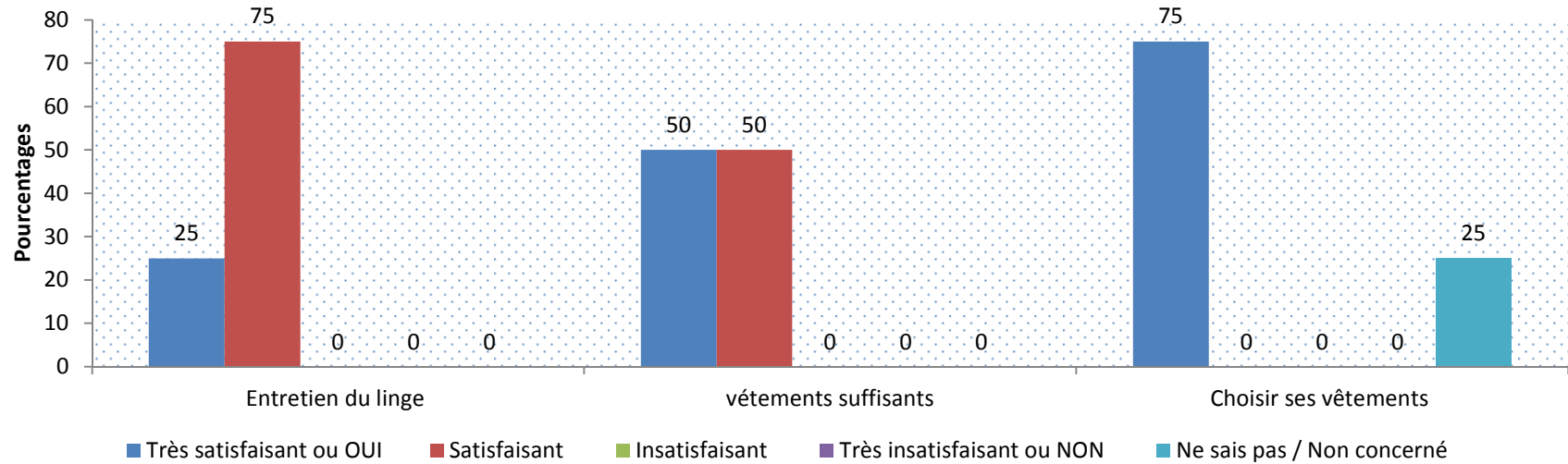
- Développer la communication sur le CVS et son rôle pour les familles et les résidents.
- Développer une réelle dynamique d'animation.
- Dans le cadre du Projet d'accompagnement Personnalisé, solliciter les résidents pour participer aux animations, tout en respectant leur volonté.

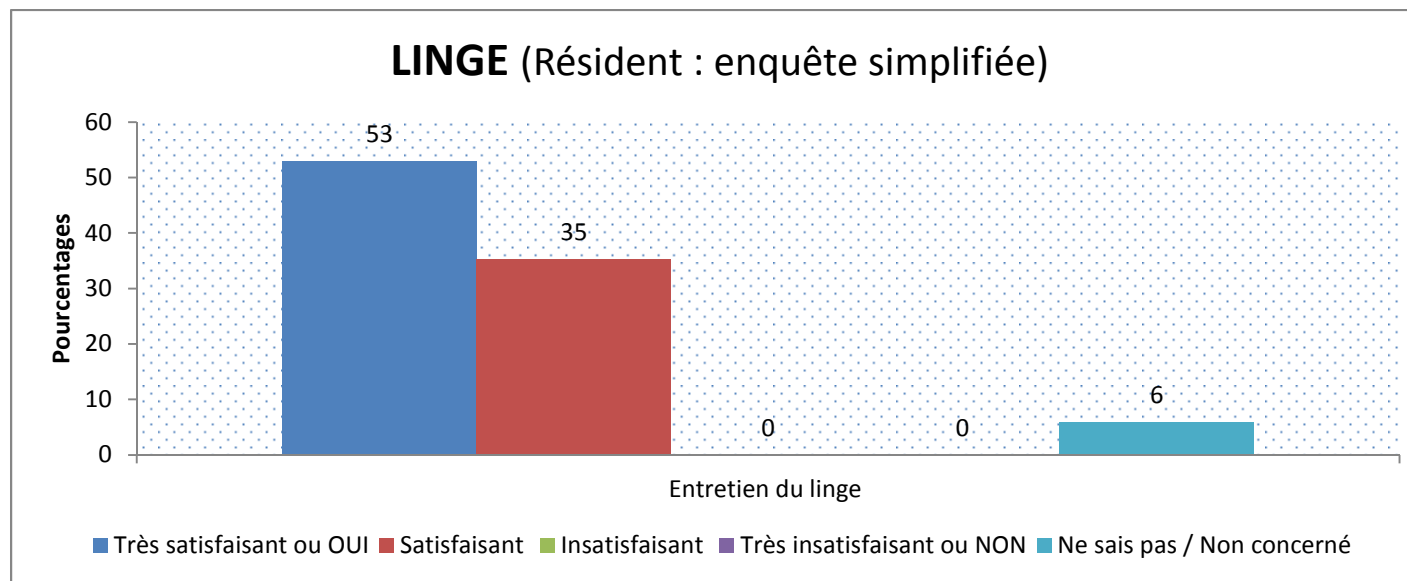


LINGE (Résident : enquête complète)



LINGE (Résident : enquête intermédiaire)





COMMENTAIRES des FAMILLES

- c'est à l'établissement de dire si le trousseau est suffisant
- l'entretien du linge délicat est fait par la famille
- la réévaluation du linge n'a pas été faite
- mettre de côté le linge qui est à recoudre (ourlet ou bouton).

COMMENTAIRES des RESIDENTS

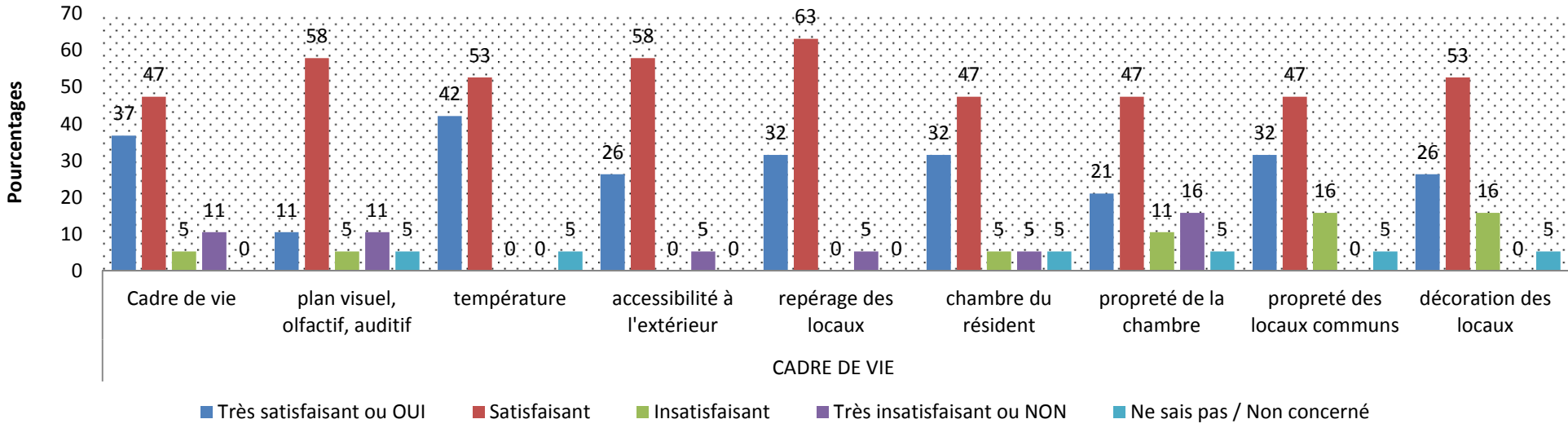
- très content du linge
- manque du linge de toilettes (2 personnes)
- apprécie la compagnie des lingères
- se souvient d'avoir eu une robe de brûlée
- entretien du linge : c'est bien fait
- je choisis à mon goût
- choix du linge : besoin du conseil du personnel
- choix du linge : c'est mon mari qui décide

ANALYSE DES RESULTATS

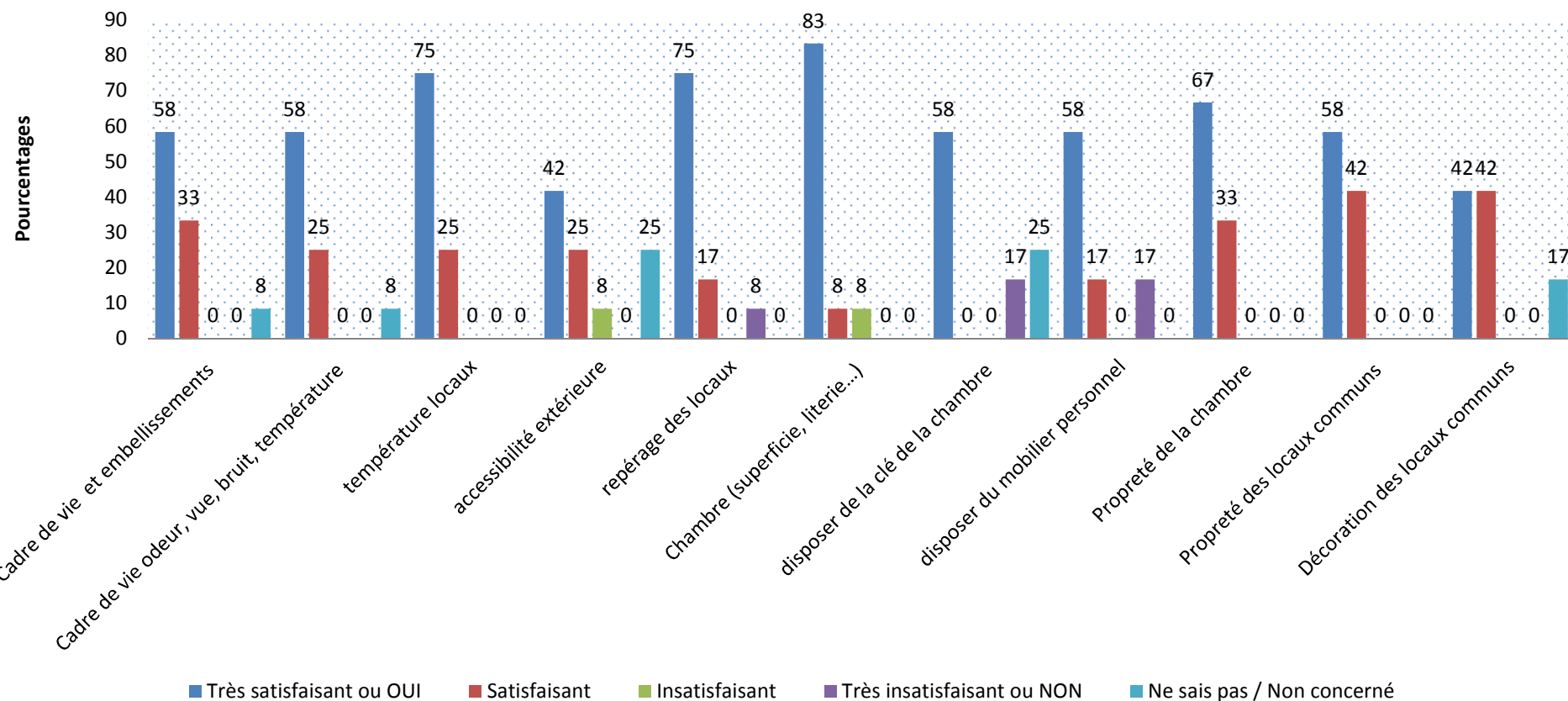
- Le service Lingerie répond aux attentes des résidents et des familles : 84 % sont satisfaits de l'entretien du linge, 11% sont insatisfaits. Les résidents apprécient l'aide des professionnels.
- Les professionnels encouragent les résidents à choisir leur tenue. Entre 75 et 100% disent pour voir choisir leur tenue vestimentaire.

POINTS FORTS ET A AMELIORER

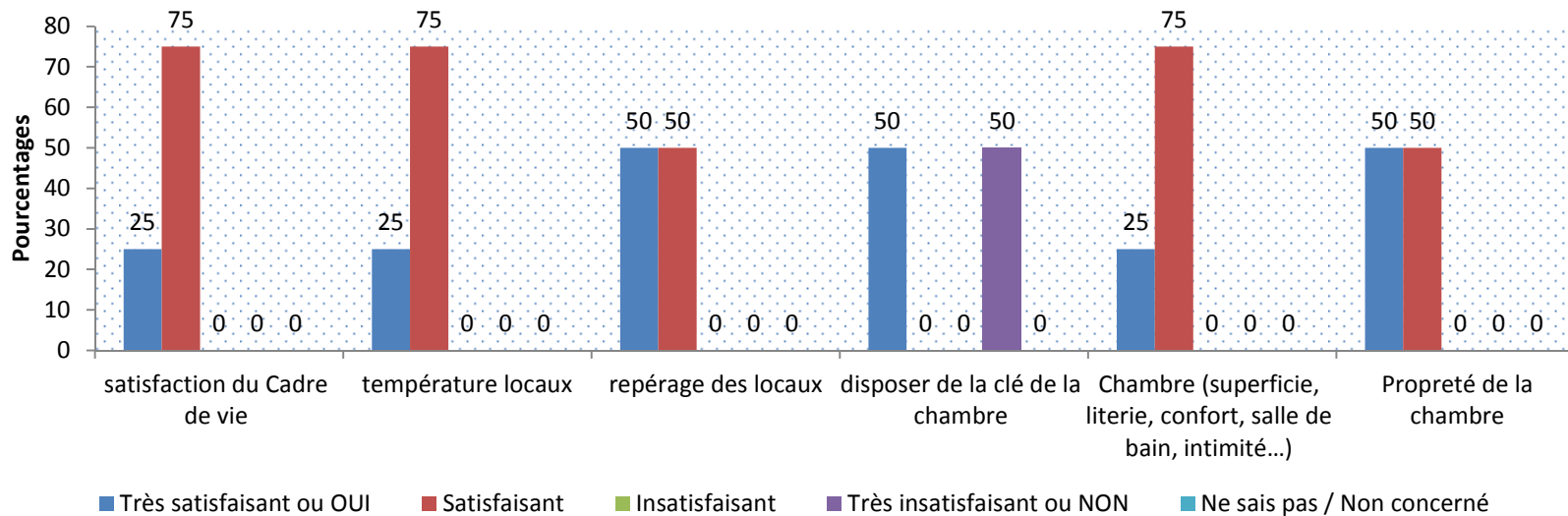
CADRE DE VIE (famille)



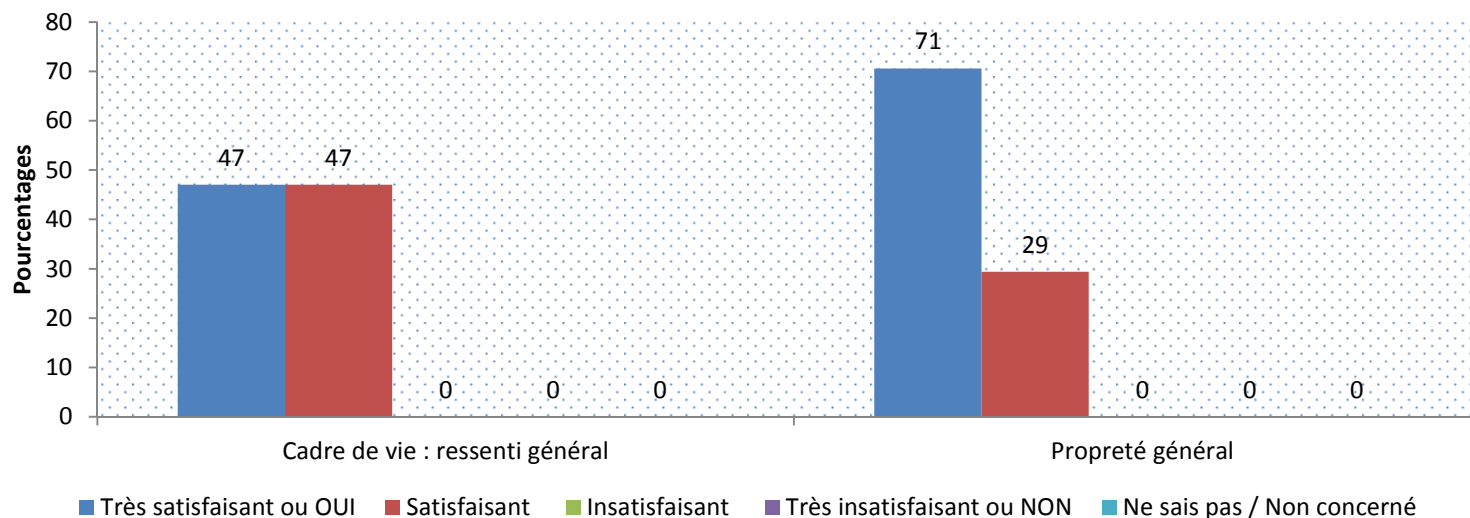
CADRE DEVIE (Résidents : enquête complète)



CADRE DE VIE (Résident : enquête intermédiaire)



CADRE DE VIE (Résident : enquête simplifiée)



COMMENTAIRES des FAMILLES

- des efforts ont été faits sur la décoration des locaux communs
- les sols des couloirs manquent d'entretien, le chariot de linge sale dans le dégagement 1er étage avec odeur ; très dérangeante. Devait être dans un local approprié à cet effet. Signalé plusieurs fois mais sans effet.
- Revoir la literie: très négligée; Problème de propreté dans la chambre et salle d'eau. Formation à prévoir pour faire un lit.
- les fauteuils roulants ne nous paraissent pas désinfectés (très sales).
- les locaux manquent d'aération; odeur de renfermé ; fenêtres pas assez ouvertes
- chambres sales et la propreté des sanitaires laissent à désirer.
- manque de modernité : dans la chambre tapisserie et peinture laisse à désirer
- odeur très désagréable dans la chambre et sol collant.
- Jardin à l'abandon, sol de la salle à manger déformé et trou dans le sol, tapisserie très abimée.

COMMENTAIRES des RESIDENTS

- apprécie la réfection du Hall
- ne va pas au jardin, mais apprécie la vue sur la campagne
- ne sort plus, à peur
- apprécie d'être en chambre seule
- n'a jamais réclamé sa clef.
- accès à l'extérieur est difficile
- besoin d'être accompagné pour aller dehors
- n'aime pas que sa chambre soit visitée quand elle est fermée à clef
- la cohabitation se passe plutôt bien
- on est très bien ici
- Chauffage : chambre froide, salle de bain chaude
- les chambres sont spacieuses
- Apprécie la propreté

ANALYSE DES RESULTATS

- Les familles et les résidents sont globalement satisfaits du cadre de vie de l'établissement ; par contre, entre 11 et 16 % des familles sont insatisfaites du ménage de la chambre et/ou des locaux communs 16 % sont insatisfaites de la décoration des locaux, malgré des efforts déjà engagés et reconnus.
- Entre 17 et 50 % des résidents ne disposent pas de leur clé de la chambre.

POINTS FORTS ET A AMELIORER

- Agir sur les lieux propices aux mauvaises odeurs et mettre les moyens en place pour les atténuer. (stockage des chariots de linge...)
- Organiser le suivi ménage et la traçabilité. (entretien des sols dans les couloirs, entretien des fauteuils roulants...).
- Améliorer le suivi des extérieurs.

COMMENTAIRES FAMILLE

LE PLUS AGREABLE

- disponibilité du personnel et leur gentillesse
- l'esprit familial qui y règne grâce à un grand respect de la part du personnel.
- l'ambiance, l'accueil
- la sympathie du personnel
- ambiance familiale
- Etablissement correct, personnel à l'écoute.
- L'équipe depuis 5 ans a beaucoup changé apparemment en mieux.
- le personnel attentif au bien être
- j'ai une grande confiance à cette maison de retraite
- le coin lecture
- personnel à l'écoute et sympathique
- personnel agréable et qualité des repas
- petit établissement familial convivialité
- les locaux sont agréables à vivre et le personnel est sympa
- savoir que ma mère est en sécurité
- l'accueil du personnel, le cadre agréable, la convivialité

LE PLUS DIFFICILE et/ou à améliorer

- de penser à l'avenir qui m'attend
- l'handicap de certains résidents
- rien en particulier
- la propreté
- De voir toutes ces personnes assises dans le couloir
- manque de propreté des lieux et odeurs
- dommage que les résidents ne sont pas plus stimulés pour participer aux activités.
- le plus difficile lors des visites c'est de remonter des personnes en grande difficulté.

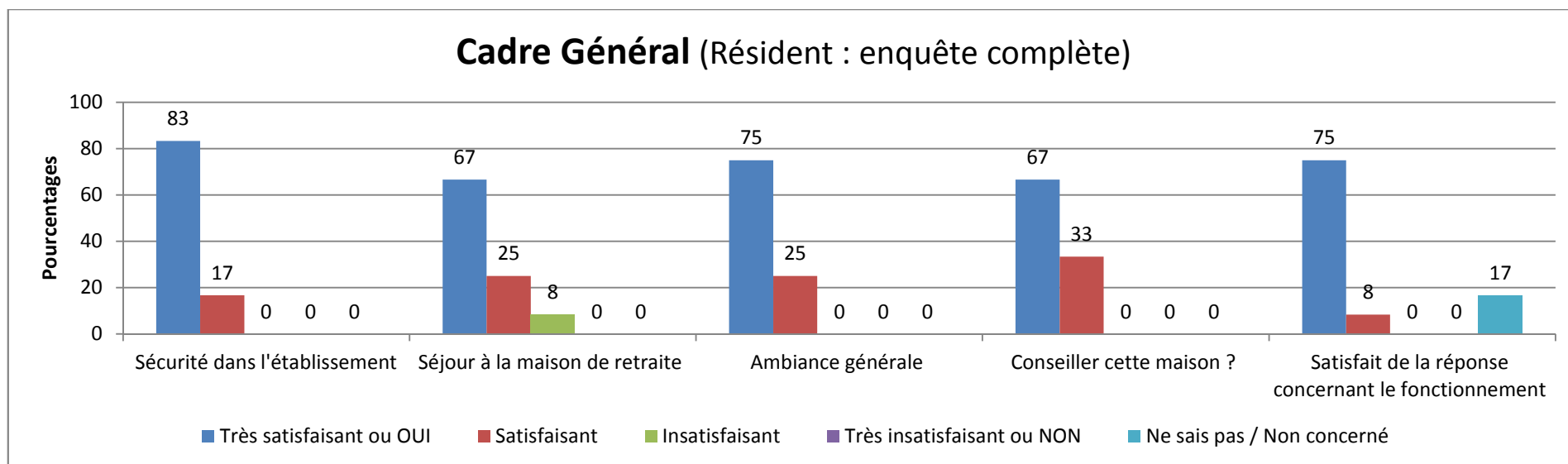
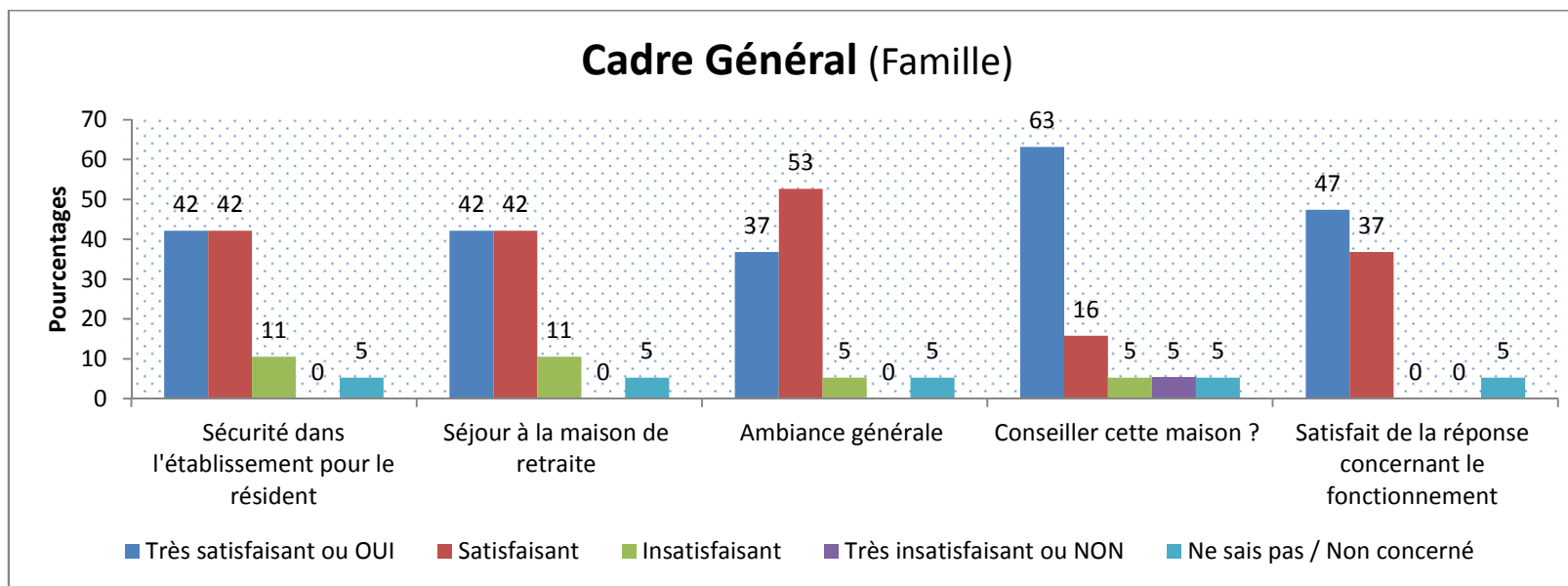
COMMENTAIRES RESIDENT

LE PLUS AGREABLE

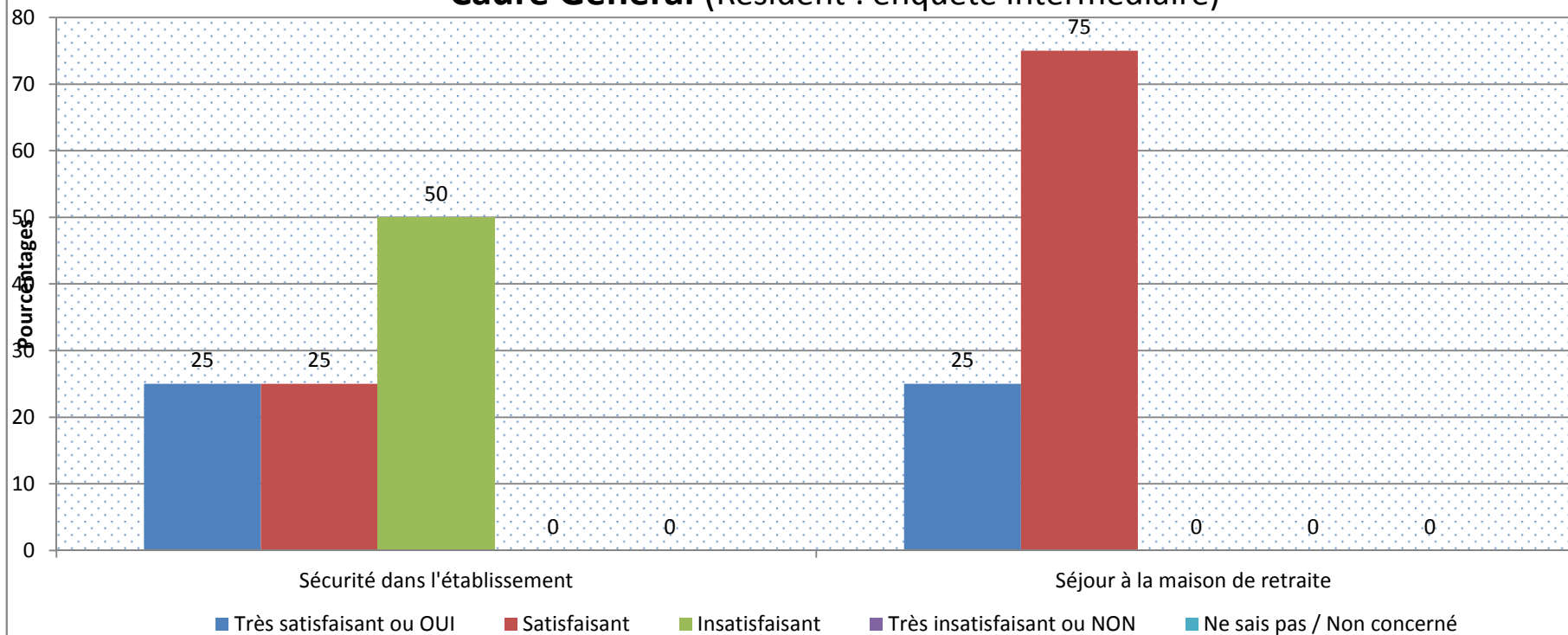
- les marques d'attention,
- le goûter on mange bien, et on rigole bien
- d'avoir toujours du monde auprès
- me plait bien ici
- avoir revue mon amie
- si je n'étais pas content d'être ici, je serai parti depuis longtemps
- les gens qui me font rire
- tout est bien
- est de nous laisser faire tout
- les soins - tout est bien - être entouré
- tous est agréable, je ne voudrais pas aller ailleurs
- j'adore chanter - Etre tranquille - tout est agréable - les visites
- pouvoir parler avec les autres
- je suis le mouvement -les repas
- avoir de la visite et de ne pas être seule
- les activités - service de qualité, restauration, écoute ++
- d'être à table et vers 16h00 dans le hall- mes enfants sont rassurés que je sois là
- la tranquillité, l'ambiance, le sourire,

LE PLUS DIFFICILE et/ou à améliorer

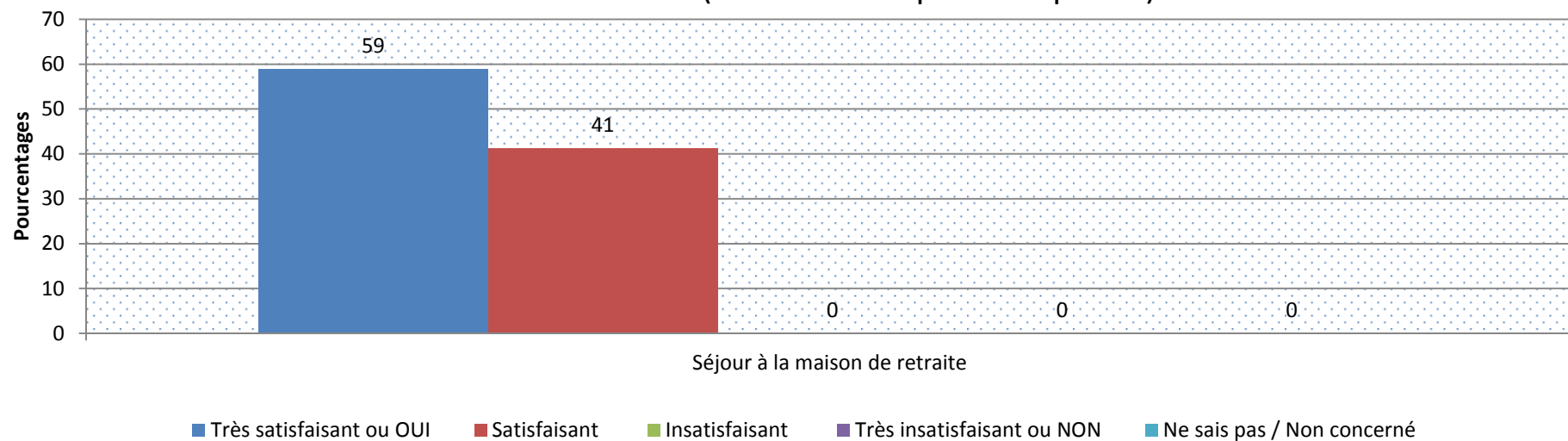
- l'état de santé
- a mon âge, rien
- ne m'intéresse pas à ce que font les autres : il faut s'occuper de soi-même et laisser les autres libres
- avoir quitté sa maison - l'incontinence
- ne pas pouvoir aller dehors comme je le veux
- le linge ne revient pas assez vite - ne peux pas sortir comme il veut
- ne se sent pas toujours en sécurité car la porte reste ouverte
- rien tout est bien
- regrette son chez soi
- c'est d'être là et finir là
- Mes soucis de famille
- de prendre contact avec la Direction : pas assez là
- préférerait être chez soi
- manque de liberté



Cadre Général (Résident : enquête intermédiaire)



Cadre Général (Résident : enquête simplifiée)



CONCLUSION GENERALE –

La satisfaction générale, pour les résidents ainsi que leurs familles est à plus de 80 %.

Dans les commentaires, des propositions, des remarques ont été formulées ; elles seront prise en compte dans les actions à mettre en œuvre et permettront d'améliorer progressivement les prestations et services auprès des personnes accueillies à la Résidence Marin Bouillé.

Autant les familles que les résidents ont exprimés des demandes liées à des situations particulières, auxquelles on ne peut répondre d'une manière collective. Le Projet d'accompagnement Personnalisé (PAP) permet de prendre en compte les souhaits des résidents en associant si le résident le souhaite, la famille à la démarche.

Ce moment privilégié avec les résidents a été vécu avec beaucoup d'émotions. Les résidents ont remercié chaleureusement les enquêteurs de ce moment partagé. Ils reconnaissent l'importance d'être soutenu, rassuré et accompagnée par des professionnels compétents.