



BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2017

RESIDENTS FAMILLE

BENEVOLES Service AUMONERIE

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 03 Juillet 2017.
Une synthèse de l'entretien avec le résident a été enregistré dans son dossier informatique (PSI) module social pour assurer le suivi de ces demandes.

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

1. Accueil et Admission
2. Droits et libertés
3. Cadre de Vie
4. Organisation des services
5. Restauration
6. Animation et vie sociale
7. Linge
8. Le Personnel
9. Le service Aumônerie
10. Information d'ordre général

Modalités de l'enquête

- Trois niveaux d'enquête sont proposés en fonction des capacités à répondre du résident : enquête complète, intermédiaire et simplifiée.
- Cinq niveaux de satisfaction sont proposés : Très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait, ne sait pas ou NC (non concerné) et pour les questions fermées : OUI ou NON

Taux de participation aux enquêtes de satisfaction annuelle

	Total Résident	RESIDENTS	Non enquêté (refus, incapacité, absence)	Enquête complète	Enquête intermédiaire	Enquête simplifiée	Total Famille	FAMILLE	BENEVOLE
2016									
Nombre	48	33	15	12	4	17	48	19	Non réalisé
Pourcentage		69%	31%	36%	12%	52%		40%	
2017									
Nombre	49	26	23	10	8	8	47	11	3 sur 5
Pourcentage		53%	47%	38%	31%	31%		23%	60%
Evolution du taux		-16%	+16%	+2%	+19%	-21%		-17%	

Ces premières données indiquent une évolution importante du profil des résidents au vue de leur capacité à répondre au questionnaire. Par exemple le taux de remplissage pour l'enquête simplifiée a baissé de **21%** et les résidents en incapacité de répondre à augmenter de **16%** (dont 5 refus).

1° ACCUEIL et ADMISSION

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	56 %	73%
Satisfait	17%	23%
Peu Satisfait	6%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	22%	4%

Les résidents sont satisfaits de l'accueil, cependant 22% n'ont pas eu de renseignements avant d'entrer dans l'établissement. 55% n'ont pas eu l'occasion de visiter l'établissement. 55% ont pu donner leur consentement. Dans leur commentaires les résidents évoquent parfois le fait de connaître l'établissement en tant que visiteur ; ils ont retrouvé des connaissances ; certains ont eu les informations par leur famille.

22% des résidents ne se souviennent plus suffisamment de l'accueil pour donner leur avis.

Les familles remarquent une bonne implication de l'établissement pour l'accueil de leur proche. L'accueil est chaleureux et la visite de l'établissement a été accompagnée de commentaires pour le futur séjour.

Points forts

Un accueil de qualité

Points à améliorer

- Encourager la recherche de consentement pour le futur résident (à ajouter au message intranet).
- Encourager à diffuser les informations lorsqu'une visite d'établissement n'est pas envisageable.
- Mettre en place une évaluation de l'accueil quelques semaines après l'arrivée du nouveau résident.

2° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	63%	61%
Satisfait	24%	22%
Peu Satisfait	4%	1%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	9%	17%

Les documents officiels de l'établissement sont peu connus par les résidents : 77% des résidents ne connaissent pas le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. Par contre, 72% des familles ont en connaissance.

Les résidents se sentent respectés dans leur droits et l'exercice de leur liberté : droit de vote (77%), réponse à leurs réclamations (66%), liberté d'aller et venir (77%), pratique du culte (100%) ; ces chiffres sont confirmés par les familles.

36% des familles et 22% des résidents ne connaissent pas la procédure mise en œuvre en cas de vote.

Les conditions de visite sont très satisfaisantes ; 81% des familles sont **très** satisfaites. Une famille relève la difficulté relationnelle avec les personnes désorientées.

Points forts

Respect des Droits et libertés du résident

Points à améliorer

- Diffuser les documents officiels auprès du nouveau résident
- Indiquer dans le règlement de fonctionnement la procédure mise en œuvre en cas de vote

3° LE CADRE DE VIE

LES LOCAUX

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	42 %	62.5%	30%	30%
Satisfait	47%	37.5%	65%	65%
Peu Satisfait	4%	0%	1%	2%
Non satisfait	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	7%	0%	3%	3%

Les résidents comme les familles apprécient le cadre de vie : embellissement, propreté, décoration, accessibilité, température des locaux, sécurité. Une famille mentionne le manque d'entretien des salons de jardin.

Dans leur commentaire, quelques résidents trouvent qu'il fait trop chaud dans les chambres. Une famille relève la difficulté d'accéder à l'accueil en fauteuil roulant (extérieur), une autre mentionne la difficulté d'accéder aux toilettes. Ils apprécient l'accès au jardin.

Points forts

Le cadre de vie est apprécié pour la majorité

Points à améliorer

- Régulation de la température des chambres
- L'accessibilité en fauteuil roulant (accueil, toilettes)

VOTRE CHAMBRE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	61%	62.5%	23%
Satisfait	28%	37.5%	64%
Peu Satisfait	6%	0%	9%
Non satisfait	5%	0%	4%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%	0%

Les chambres sont satisfaisantes pour la plupart. Certains résidents et quelques familles trouvent l'espace petit ; la chambre double est parfois une contrainte pour personnaliser son aménagement, la chambre individuelle permet de respecter l'intimité des visites. Les résidents ne sont pas **tous** disposés à être investi dans les tâches quotidiennes (ménage de la chambre). Une famille relève le manque de suivi dans le ménage.

Tous les résidents ne souhaitent pas ou ne disposent pas de la clé de leur chambre (en moyenne 50%)

Points forts

Les chambres sont globalement appréciées

Points à améliorer

- S'assurer que le résident qui le souhaite, dispose de la clé de sa chambre
- S'assurer que le résident qui le souhaite est associé aux tâches quotidiennes (ménage)

4° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE DES SERVICES : Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	67%	0%	51%
Satisfait	15%	0%	40%
Peu Satisfait	0%	0%	1%
Non satisfait	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	18%	0%	8%

Réponse	QUALITE DES SOINS : Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	78%	0%	49%
Satisfait	16%	0%	36%
Peu Satisfait	4%	0%	9%
Non satisfait	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	4%	0%	6%

Globalement le suivi proposé par les différents services sont très satisfaisants autant pour les résidents que pour les familles. Certains professionnels, comme la diététicienne sont moins connus : de fait, elle n'est présente sur l'établissement qu'un jour tous les 15 jours.

Les résidents apprécient le personnel : rapidité de réponse à leur appel, écoute de leurs souhaits, « Le Personnel soignant est magnifique » confie un résident. Le service maintenance est apprécié pour sa disponibilité et son efficacité.

Pour autant, certains résidents n'apprécient pas la douche, trop fatiguant, et l'heure du lever trop matinal.

Une famille note qu'elle ne connaît pas l'organisation de l'établissement mais n'a pas de plainte de son proche. Une autre regrette que le planning de douche ne soit pas toujours respecté, et qu'il manque de coordination entre le médecin traitant et l'intervention du kinésithérapeute.

Points forts

Qualité des services et des soins

Points à améliorer

- Prendre en compte les demandes individuelles (habitude de vie)
- Identifier tous les professionnels par un badge

5° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	72%	69%	37%	63%
Satisfait	21%	30%	63%	36%
Peu Satisfait	3%	1%	0%	0%
Non satisfait	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	4%	0%	0%	1%

La qualité des repas est très satisfaisante ; les résidents sont associés au choix des menus, pourtant 44% ne connaissent pas l'animation « bien manger autour de la table ».

La qualité du service est reconnue pour 77% : par contre, un résident n'apprécie pas les remarques faites aux résidents les plus fragiles pour les encourager à manger.

Pour 88% des résidents, leurs habitudes alimentaires sont prises en compte et les menus sont variés. Le plat de remplacement est très satisfaisant (100%) ; un résident profite de cet entretien pour confier ses préférences et les aliments qu'il n'aime pas. Parfois les plats refroidissent rapidement.

Les horaires des repas conviennent aux résidents ; cependant un résident trouve le repas du soir un peu trop tôt, et le début du service le midi, parfois, se fait attendre (12h30). Une famille trouve la salle de restauration un peu triste.

Plus de 70% des résidents ne prennent pas de complément alimentaire type crème HP. Certains apprécient le lait miel proposé en début de nuit.

Points forts

Qualité du service restauration

Points à améliorer

- Suivi des goûts et non goûts des résidents
- Communiquer sur l'animation « Bien manger autour de la table ».

6° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	36%	50%	64%
Satisfait	25%	12.5%	27%
Peu Satisfait	3%	0%	0%
Non satisfait	3%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	33%	37.5%	9%

Les résidents et les familles sont informés des animations par les différents supports de communication (bulletin, tableau affichage, information pendant le repas). Ils ont le choix des activités, mais peu souhaitent faire des propositions (88%). 90% des familles ne souhaitent pas être associé aux animations. Quelques-uns apprécient l'accordéon, le jeu de loto ; un résident apprécierait de jardiner.

Certains résidents considèrent ne plus avoir les capacités pour participer. Un résident ainsi qu'une famille trouvent insuffisante le nombre d'animation proposé.

Les résidents comme les familles ne connaissent pas ou peu Le CVS (Conseil de la vie sociale).

Points forts

Les supports de communication pour les activités

Points à améliorer

- Communiquer sur le rôle du CVS
- Encourager les résidents à participer aux animations malgré leur handicap, et recueillir leurs souhaits.

7° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	62%	56%	50%	45%
Satisfait	30%	13%	37%	50%
Peu Satisfait	4%	6%	0%	0%
Non satisfait	2%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	2%	25%	13%	5%

Les résidents et familles sont satisfaits de la prestation « linge ». Les résidents ont le choix de leur tenue vestimentaire, un résident aime être conseillé sur le choix de sa tenue ; le délai de restitution est correct, et le trousseau est adapté car le linge en dépannage est très peu proposé.

Une famille regrette la détérioration d'un gilet ; une autre trouve le rangement peu satisfaisant (pantalon avec slip) et du linge rangé qui n'appartient pas au résident.

Points forts

Qualité du service

Points à améliorer

- Rappeler aux résidents et aux familles d'éviter d'avoir du linge délicat (laine...) : l'indiquer dans le règlement de fonctionnement.

8° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	67%	84%
Satisfait	22%	15%
Peu Satisfait	8%	0%
Non satisfait	3%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%

Les qualités des professionnels sont confirmées pour une grande majorité : aimabilité et gentillesse, discrétion, disponibilité, écoute.

Les professionnels respectent l'espace privé du résident en frappant à la porte de la chambre. Ils respectent le choix du résident concernant le vouvoiement. Malgré tout, quelques résidents sont appelés par leur prénom.

Les familles sont bien accueillies par les professionnels, et reconnaissent un travail réalisé avec politesse et passion. Une famille regrette l'attitude de certains professionnels trop expéditives et parfois un manque de sourire.

Points forts

La qualité du travail des professionnels

Points à améliorer

- Etre en adéquation avec le rythme du résident
- Formaliser le souhait du résident (vouvoiement, prénom...)

9° Le service Aumônerie

L'Accueil

L'accueil des nouveaux bénévoles, tant par l'équipe que par les bénévoles eux-mêmes, est satisfaisante. (80%). L'intégration d'un nouveau membre n'est pas systématiquement accompagnée en doublure (50% de non accompagné). Les documents règlementaires ne sont pas suffisamment connus. (convention, règlement de fonctionnement)

L'assemblée de prière est toujours annoncée ; le personnel est très accueillant

Les missions

Les bénévoles accompagnent les résidents qui le souhaitent à l'Assemblée de prières. La principale difficulté relevée est le manque de chaises et l'installation de la salle. Les déplacements en fauteuil roulant facilitent l'accompagnement des résidents.

L'organisation de l'Assemblée de prières est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants

La coordination avec les soignants est satisfaisante.

Un accompagnement individualisé peut être réalisé sur demande des résidents ou des familles.

En dehors de l'assemblée de prières, 50% ne souhaitent pas proposer des visites auprès des résidents, mais souhaiteraient rencontrer les nouveaux résidents.

Les membres ne participent à la vie sociale de l'établissement.

Les relations

Les répondants disent ne pas être confrontés à de l'agressivité, parfois ils le sont face à des refus. « L'essentiel est de respecter la volonté de chacun ».

Les relations sont de bonne qualité, avec le personnel, avec les résidents et les familles, entre les membres, et avec les différents responsables (diocèse, aumônier...).

Enfin, ils sont satisfaits des réponses à leur demande.

Formations Réunions

Les bénévoles se sentent à l'aise face aux différentes pathologies des résidents accueillis. Les membres souhaiteraient participer aux formations proposées par le Diocèse.

« Les réunions avec la nouvelle directrice, nous ont encouragés dans les relations avec elle-même et le personnel »

Coordination

Les membres ne connaissent pas le règlement de fonctionnement, et la charte de la personne accueillie ; ils ne connaissent pas non plus la procédure de déclarations d'événements indésirables. Par contre, ils connaissent le principe de laïcité en établissement public.

L'organisation des absences est satisfaisante : le responsable établit un planning de présence, et chacun se manifeste selon ses disponibilités. D'un point de vue générale, la communication est de bonne qualité (soignants, bénévoles, les résidents et leur famille).

Pour être identifié tous les membres de l'équipe portent un badge.

Matériel

Le service aumônerie ne dispose pas de local ; l'Assemblée de prières s'organise dans une des salles à manger de l'établissement. Actuellement ils ne disposent pas d'abonnement à des revues spécifiques.

Conclusion

Les membres se sentent engagé dans cette démarche bénévole et ils sont motivé dans leur mission. Globalement, le fonctionnement du service leur convient.

« C'est un service qui correspond à un besoin. Les personnes qui viennent à ces rencontres peuvent vivre leur pratique religieuse en communauté »

10° INFORMATIONS GENERALES

Réponse	Résidents	Famille
Très satisfait	61%	68%
Satisfait	39%	32%
Peu Satisfait	0%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%

Les résidents et leurs familles sont dans l'ensemble très satisfait des prestations proposées au sein de l'établissement.

100% des résidents et des familles conseilleraient l'établissement à quelqu'un.

Malgré tout, une famille partage son inquiétude pour l'avenir de l'établissement lié à sa capacité d'accueil et pourtant qui demeure un établissement à taille humaine, permettant des relations de proximité. Une résidente l'a conseillée à sa sœur.

Le contact avec les équipes est globalement de bonne qualité.

Les actions à mettre en place permettront d'améliorer les prestations proposées et de mieux répondre aux souhaits des résidents tout en conciliant les contraintes d'une vie en collectivité.

Un plan d'action va être mise en œuvre pour organiser le suivi des points à améliorer. Il sera validé par le comité de pilotage Qualité.