



BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2018

RESIDENTS FAMILLE

BENEVOLES Service AUMONERIE

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 13 et 14 septembre 2018.

Comme en 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. Cadre de Vie
3. Organisation des services
4. Restauration – Portage de repas à domicile
5. Animation et vie sociale
6. Linge
7. Le Personnel
8. Droits et libertés
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	Aumônerie
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%
2018									
Nombre	49	34	15	12	9	13	46	16	4 sur 5
Pourcentage		69%	31%	35%	27%	38%		35%	80%
Evolution du taux (2017-2018)		+16%	-16%	-3%	-4%	+7%		+ 12%	+20%

Ces premières données indiquent une évolution du profil des résidents au vue de leur capacité à répondre au questionnaire. Par exemple le taux de remplissage pour l'enquête simplifié a légèrement augmenté (+7%) cependant les résidents en incapacité de répondre à diminuer de **16%** (dont 4 refus).

1° ACCUEIL et ADMISSION : les Familles

Réponse	Moyenne des taux
	Famille
Très satisfait	56%
Satisfait	44%
Peu Satisfait	0%
Non satisfait	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%

En 2018, les familles sont satisfaites de l'accueil ; 87% ont pu visiter l'établissement avant l'admission. Les raisons principales retenues par les familles sont les suivantes :

- 81% ont choisi l'établissement pour des raisons de proximité.
- 31% pour la disponibilité d'une place
- 25% pour la réputation de l'établissement

Les commentaires des familles indiquent un personnel très accueillant, à l'écoute et humain. La taille de l'établissement favorise le côté familial « un peu comme chez soi ».

Points forts

Un établissement accueillant et familial

Points à améliorer

- Systématiser l'enquête Flash auprès du nouveau résident

2° LE CADRE DE VIE

LES LOCAUX

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	25%	67%	30%	28%
Satisfait	63%	33%	60%	64%
Peu Satisfait	8%	0%	0%	6%
Non satisfait	2%	0%	7%	0%
Ne sait pas ou non concerné	2%	0%	3%	2%

Les résidents sont très bien orientés dans l'établissement et se sentent en sécurité (100%) ; le taux est plus faible (89%) pour le niveau intermédiaire (sécurité).

Pour les familles : globalement elles sont satisfaites des locaux ; une minorité (6%) sont peu satisfaites du cadre de Vie (espace collectifs, décoration)

Points forts

Le cadre de vie est apprécié pour la majorité : très bien entretenu ; temps nécessaire d'adaptation (difficile au début)

Points à améliorer

- La décoration des locaux collectifs
- L'accessibilité à l'extérieur

VOTRE CHAMBRE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	38%	56%	38%
Satisfait	54%	44%	53%
Peu Satisfait	08%	0%	3%
Non satisfait	0%	0%	6%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%	0%

83% des résidents disposent de leur clé de chambre (enquête intermédiaire seulement 11%)

100% peuvent personnaliser l'aménagement de leur espace privé.

100% sont bien orienté (enquête intermédiaire seulement 78%)

Pour les familles : comme pour le cadre de vie, une minorité est peu satisfaite de la chambre (propreté, confort). Le sentiment de sécurité est confirmé pour 100% des familles. 25% estiment ne pas pouvoir personnaliser l'aménagement de la chambre.

Points forts

Les chambres sont globalement aménagées comme un espace privé

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)
- Pour le ménage prioriser les tâches si pas assez de temps.

3° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE DES SERVICES : Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	
Très satisfait	31%	56%	
Satisfait	67%	44%	
Peu Satisfait	2%	0%	
Non satisfait	0%	0%	
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%	
Réponse	QUALITE DES SOINS : Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	28%	56%	37%
Satisfait	55%	22%	51%
Peu Satisfait	11%	11%	2%
Non satisfait	3%	11%	1%
Ne sait pas ou non concerné	3%	0%	9%

La qualité des soins est reconnue par les résidents : 100% (3 enquêtes) sont informés des soins et peuvent donner leur avis. Les habitudes de vie sont respectées : levers ou couchers y compris la nuit, la fréquence des douche et bains, la possibilité de se reposer. La gestion de la douleur est très satisfaisante. Mener une réflexion pour répondre aux demandes individuelles (douche) et respecter le refus de soin (douche).

Ce qui est souligné : soignants admirables, personnel à l'écoute, les filles sont chouettes.

Les familles sont globalement très satisfait ; quelques personnes mentionnent le manque d'informations concernant l'état de santé du résident en lien avec le médecin traitant

Points forts

Qualité des services et des soins

Points à améliorer

- Prendre en compte les demandes individuelles (habitude de vie) : être clair sur nos prestations possibles
- Identifier tous les professionnels par un badge
- Développer la communication auprès des familles au regard de l'état de santé du résident.

4° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	37%	49%	31%	17%
Satisfait	54%	46%	54%	25%
Peu Satisfait	01%	5%	15%	0%
Non satisfait	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	08%	0%	0%	58%

42% des résidents prennent des compléments alimentaires type crème HP et sont très satisfait. (57% pour l'enquête intermédiaire)

Il est parfois mentionné que la quantité est trop importante, mais aussi l'inverse : prendre en compte les particularités ;

Pour les familles : seulement 25% ont eu l'occasion de prendre un repas au sein de l'établissement ; ces personnes sont globalement très satisfaites du service. Par contre 58% n'ont pas pu évaluer la qualité des repas car n'en n'ont pas bénéficié. Plusieurs familles apprécient le repas des familles proposés une fois par an à la salle des fêtes de la commune. Certains commentaires relèvent l'importance pour les résidents d'une cuisine réalisée en interne (variété des menus, qualité des repas).

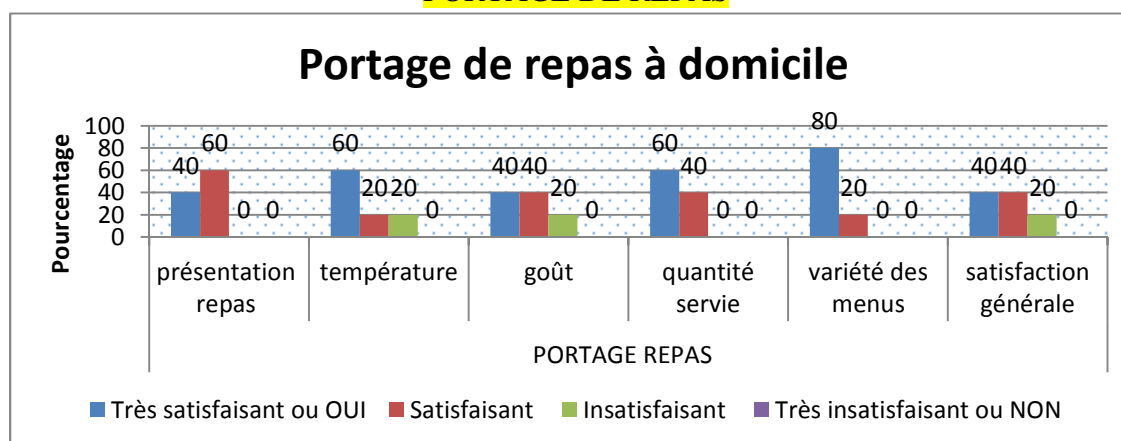
Points forts

Qualité du service restauration « de sacré cuistots »

Points à améliorer

- Communiquer sur l'animation « Bien manger autour de la table ». (25% connaissent cette réunion)
- Adapter la quantité aux souhaits du résident.
- Service en alternance

PORTAGE DE REPAS



Synthèse des commentaires :

- Souvent le même potage
- souhaiterait avoir une photocopie des menus
- manque de régularité sur les horaires du portage

5° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux	
	Enquête RESIDENT	FAMILLE
Très satisfait	33%	25%
Satisfait	50%	56%
Peu Satisfait	2%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	15%	19%

15% des résidents (enquête complète) n'ont pas exprimés de satisfaction sur l'animation. Les résidents apprécient le message d'informations pendant le repas, mais aussi la mise à disposition du bulletin d'animation ; le CVS est peu connu (92%). 42% souhaitent maintenir des tâches de la vie quotidienne.

89 % sont informés et satisfait du moment où ont lieu les animations. (Enquête intermédiaire) ; et 78 % sont satisfait des animations et ont le choix d'y participer.

Quelques résidents mentionnent qu'ils ne sont pas intéressés et préfèrent rester seul. Seulement 15% (enquête simplifiée) disent aller aux animations ; ces 15% sont satisfait à 89% des animations

Mention particulière pour la musique et l'accordéon et danse.

Les familles : elles sont informées de l'animation à 94%. (Affichage dans l'établissement, le petit journal, par courrier) ; les familles connaissent bien le fonctionnement de l'animation (choix des activités, maintien des relations familiales, vie sociale avec les autres résidents) ; nous relevons que 63% ne connaissent pas le site internet de l'établissement, et que 75 % des familles ne connaissent pas le rôle et l'existence du CVS.

Points forts

Les animations proposées correspondent aux souhaits des résidents

Points à améliorer

- Communiquer sur le site internet
- Communiquer sur le rôle du CVS

6° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	33%	50%	31%	26%
Satisfait	55%	39%	69%	47%
Peu Satisfait	3%	0%	8%	6%
Non satisfait	0	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	8%	11%	0%	21%

Le service donne satisfaction tant aux résidents qu'aux familles. Toutefois certains mentionnent du linge perdu ou du linge abîmé. Vigilance à la distribution et au rangement dans les chambres.

Les familles sont globalement satisfaites de la prestation linge même si 21% ne connaissent pas les prestations.

Points forts

Qualité du service

Points à améliorer

- Appliquer le protocole « tri du linge » et les consignes de lavage en lingerie.

7° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	34%	75%
Satisfait	58%	25%
Peu Satisfait	8%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%

La majorité des résidents confirment que le personnel frappe à la porte de la chambre. Le personnel demande toujours l'avis du résident.

Les résidents apprécient que le personnel ait le sourire, et qu'il soit aimable. Les résidents ne connaissent pas tous les professionnels.

Les familles identifient pour la majorité les différents professionnels ; le personnel est perçu pour :

- 81% : agréable et à l'écoute
- 69% : compétent, respectueux et poli
- 44% : motivé

Les décisions prises par le résident sont respectées par le personnel et les familles ;

Points forts

Respect et Bienveillance des résidents (sourire, aimabilité)

Points à améliorer

- Port d'un badge pour les professionnels.

8° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	28%	45%
Satisfait	53%	44%
Peu Satisfait	0%	0%
Non satisfait	3%	0%
Ne sait pas ou non concerné	17%	11%

Réclamations : 58% des résidents (enquête complète) ne connaissent pas la démarche de déclaration des Evénements Indésirables et 42% ne connaissent pas la suite à leurs réclamations. Pour les familles 75% connaissent la procédure, par contre 62% ne connaissent pas la suite portée à leurs réclamations.

Pour l'enquête intermédiaire, 89% reconnaissent pouvoir dire si quelque chose ne va pas et se sentent écouter. 100% ont le sentiment de pouvoir aller ou ils souhaitent (92% pour enquête simplifiée).

83% savent qu'ils peuvent voter et être accompagné. 100% se sentent respectés par les autres résidents.

Pour les familles, le choix du culte est respecté ainsi que le droit de vote ; par contre 62% des répondants ne savent pas que l'établissement peut permettre au résident d'exercer son droit de vote.

La recherche du consentement est honorée pour 50% des résidents ; en effet, 56% des résidents n'ont pas donné leur consentement.

37% des familles ne font pas la différence entre le rôle du référent administratif et celui de la personne de confiance.

Points forts

Procédure pour la gestion des plaintes et Evènements Indésirables

Points à améliorer

- Dans le cadre de la Préadmission, recherche du consentement du résident
- Formaliser les droits et obligations du référent administratif
- Formaliser les droits et obligations de la personne de confiance
- Communiquer auprès des résidents la procédure des évènements indésirables

9° Le Service AUMONERIE :

1° Accueil : Les bénévoles sont satisfaits de l'accueil entre les membres et au sein de l'établissement. Les documents réglementaires sont satisfaisants ; les fiches de déclarations d'évènements indésirables ne sont pas connues. Le badge est porté par tous. Le principe de laïcité est respecté.

2° Missions : Les résidents sont accompagnés à la messe et leurs souhaits sont pris en compte avec un avis sollicité auprès des professionnels. L'organisation de la messe est satisfaisante. Les bénévoles vont se présenter systématiquement auprès des nouveaux résidents et l'organisation des visites est satisfaisante. L'accompagnement personnalisé reste occasionnel (sortie extérieur, oratoire...) et les bénévoles participent peu à la vie sociale de l'établissement. Globalement les bénévoles se sentent à l'aise avec la pathologie des résidents.

3° Relations : Les relations sont de très bonnes qualités au sein de l'équipe et avec les professionnels mais aussi avec la responsable du Diocèse. Enfin, les membres de l'aumônerie sont satisfaits des réponses à leur demande.

4° Formations : Les formations proposées par le Diocèse sont très satisfaisantes. Le rythme des réunions avec la Direction est satisfaisant.

5° Coordination : La coordination au sein de l'équipe est très satisfaisante : gestion des absences, les transmissions, les temps de rencontre entre bénévoles.

6° Matériel : Le service aumônerie ne dispose pas de local dédié. Ils peuvent disposer d'abonnement à des revues par le biais de la paroisse, ils ne sollicitent pas l'établissement pour faire des photocopies si nécessaire.

7° Conclusion : Les bénévoles se sentent engagé dans cette démarche et 100% sont motivé dans leur mission. Globalement, le fonctionnement du service leur convient.

10° INFORMATIONS GENERALES

Réponse	Résidents	Famille
Très satisfait	38%	60%
Satisfait	58%	36%
Peu Satisfait	0%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	4%	4%

Globalement, les familles et les résidents, les bénévoles du service aumônerie sont satisfaits de l'établissement et des prestations proposées. 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. Les points à améliorer seront intégrés au PACQ (Plan d'Amélioration Continue de la Qualité) et permettra d'organiser le suivi des points à améliorer. Il sera validé par le comité de pilotage Qualité.

11° CONCLUSION et PERSPECTIVES

Cette année, l'établissement a souhaité connaître le point de vue des familles sur l'avenir des EHPAD et ainsi repérer les valeurs portées par le public accueilli et leur famille. 20% des répondants ont formulés leurs souhaits.

Les points essentiels :

- Etablissement de proximité = Lieu de vie à taille humaine (**convivialité**, humanité...) :
- Etre en adéquation avec les besoins de la population accueillie : sentiment de sécurité, écoute et attention,
- Dignité, humanité, qualité de la prise en soin : avoir des effectifs en adéquation avec la population accueillie.
- Maintien du service restauration

- Extraits des commentaires des familles

- Je trouve que les petites structures comme Alexain sont mieux adaptées aux personnes âgées. Chacun trouve plus facilement ses repères. Le personnel connaît mieux chacun beaucoup mieux et vice-versa. Les animations sont très bien adaptées aux personnes; elles sont variées. Je trouve que les grandes structures ne conviennent pas aux personnes âgées : nos anciens ont besoin d'attention et d'un entourage ou ils se sentent en sécurité. Mme B. (fille Me G.)
- les moyens financiers et humains qu'il faut donner aux EHPAD pour qu'ils fonctionnent correctement et pour permettre aux personnes âgées d'être traité dignement. Qu'il y ait assez d'employés pour prendre le temps qu'il faut pour s'occuper de chaque résident.
- Avoir son journal, des livres, avoir de quoi s'occuper
- Que les cuisines soient maintenues sur place, dans l'établissement. Mieux apprécié par les résidents
- Si possible gardez nos petits établissements familiaux et de proximité
- L'Avenir : maintenir ces petits EHPAD dans le même état d'esprit ; ne changez RIEN !!
- Maintenir l'élaboration des repas sur place, et un cercle de convivialité
- Nous souhaitons garder nos Ehpads de proximité
- il m'est impossible de répondre c'est un sujet qui me dépasse, je pense seulement qu'il faut un peu plus de moyens.