



**BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2017**

**RESIDENTS FAMILLE**

**BENEVOLES Service AUMONERIE**

*5 Rue des Frères Lemée 53150 MONTSURS*

Enquête satisfaction 2017 MO

## INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 22 et 23 mai 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. Cadre de Vie
2. Organisation des services
3. Restauration
4. Animation et vie sociale
5. Linge
6. Le Personnel
7. Droits et libertés
8. Synthèse des enquêtes Flash sur l'Accueil et Admission
9. Le service Aumônerie
10. Information d'ordre générale

Le bilan est présenté selon les neuf domaines de l'enquête, intégrant la synthèse des enquêtes Flash. L'enquête Flash est une enquête permettant d'évaluer la satisfaction du nouveau résident dans le mois qui suit son admission ; elle est désormais proposée depuis septembre 2016.

### 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)	Enquête complète	Enquête intermédiaire	Enquête simplifiée	Total Famille	FAMILLE	BENEVOLE
<b>2016</b>									
Nombre	87	71	16	28	26	17	80	34	Non réalisé
Pourcentage		71%	29%	61%	26%	13%		42.5 %	
<b>2017</b>									
Nombre	89	54	35	24	26	4	83	24	4 sur 10
Pourcentage		61%	39%	44.5%	48%	7.5%		29 %	40 %
Evolution du taux		-10%	+10%	<b>-16.5%</b>	+22%	-5.5%		<b>-13.5 %</b>	

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 complète a baissé de **16.5%**. Le taux de réponse pour les familles a baissé de 13%.

## 1° LE CADRE DE VIE

### LES LOCAUX

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	44 %	50 %	38%
Satisfait	43 %	46 %	52%
Peu Satisfait	7%	4 %	4%
Non satisfait	3 %	0 %	1%
Ne sait pas ou non concerné	3 %	0 %	5%

Pour les réponses à l'enquête simplifié les résidents sont très satisfait du cadre de vie. Ils considèrent l'établissement bien entretenu, et s'y sentent bien.

#### Les commentaires

Globalement, les résidents sont satisfaits des locaux et de leur cadre de vie. Cependant, ils regrettent des extérieurs pas faciles d'accès (porte de l'accueil lourde, difficulté pour y aller seul), avec un manque de fleurissement au printemps ; en intérieur, certains mentionnent des chambres froides l'hiver, un environnement pas toujours adapté aux troubles visuels. Certains résidents apprécieraient plus de gaieté et de couleur dans les couloirs.

Certaines familles regrettent le manque de personnel le weekend ce qui impacte la prise en charge du ménage. Les accès extérieurs ne sont pas toujours adaptés à la circulation des personnes en fauteuil roulant et trop éloigné du bourg. Une famille remarque le manque de sécurité pour accéder au parking des professionnels (manque de rampe car descente dangereuse en hiver). Il est noté aussi la diminution du fleurissement cette année. Supprimer la pancarte "maison mortuaire" et indiquer autrement, serait le bienvenu.

#### Points forts

Dans l'ensemble le cadre de vie est satisfaisant ; l'établissement est calme et apprécié.

#### Points à améliorer

- Adapter le cadre de vie au handicap visuel (difficulté lorsque l'on ne voit plus rien)
- Sécuriser l'accès au parking des professionnels par des rampes d'accès
- Améliorer l'accès à l'extérieur : porte de l'accueil
- Engager une réflexion pour moduler la température des chambres en fonction du ressenti du résident.

### VOTRE CHAMBRE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	65 %	56 %	33%
Satisfait	23 %	37 %	44%
Peu Satisfait	12 %	5 %	15%
Non satisfait	0 %	0 %	0%
Ne sait pas ou non concerné	0 %	4 %	8%

### Commentaires

Les résidents remarquent que sans rideau à la douche de la chambre, ils mettent de l'eau partout. Peu de résidents souhaitent être associé au ménage de leur chambre (41%). Certains placards de chambre sont étroits. Enfin, les personnes qui déambulent viennent parfois perturbées la tranquillité des autres.

Les familles apprécient le confort des chambres ; certains regrettent parfois que le lit ne soit pas fait et le ménage un peu délaissé (20%) ; dû à certaines pathologies, le résident ne peut plus gérer le rangement de la chambre et cela doit être difficile pour le personnel ; une famille demande un rafraîchissement de la tapisserie.

L'entrée est accueillante et la cafétéria sous la verrière est très agréable.

54 % des résidents (enquête intermédiaire) disent ne pas avoir leur clef de chambre.

### Points forts

- 86% des résidents et 65 % des familles sont satisfait de l'entretien des chambres malgré quelques personnes peu satisfaites.

### Points à améliorer

- Organiser le suivi rénovation des chambres (peinture, tapisserie...) et le préciser dans le règlement de fonctionnement
- Informer puis adapter la possibilité de faire son ménage selon les envies et capacités restantes.
- Informer dans le règlement de fonctionnement la possibilité d'avoir la clé de sa chambre.
- Faire le point des aménagements nécessaires pour certaines douches. (Rideau douche)

## 2° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE DES SERVICES : Moyenne des taux	
	Résidents	
Très satisfait	69 %	
Satisfait	37.5 %	
Peu Satisfait	6.5 %	
Non satisfait	0.5 %	
Ne sait pas ou non concerné	12 %	
Réponse	QUALITE DES SOINS : Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	49.5 %	33%
Satisfait	40 %	57%
Peu Satisfait	7 %	3%
Non satisfait	0 %	3%
Ne sait pas ou non concerné	3.5 %	4%

12 % des résidents ne connaissent pas tous les professionnels ainsi que leur fonction : ceux pour qui les rencontres sont occasionnelles, ne sont pas connus (ergo, diététicienne, psychologue par exemple).  
100% des résidents sont informés des soins délivrés et considèrent les soins adaptés à leur situation.

95% estiment être écouté lorsqu'ils sont douloureux.

88.2% estiment que l'intervention d'un spécialiste se fait facilement

#### Commentaire

- Certains résidents notent un délai de réponse un peu tardif aux appels malades.
- Pour les douches il est parfois désagréable d'avoir des variations de température.
- Le sommeil léger, dû à l'âge, peut être perturbé par le bruit des voisins ou parfois réveillé par les veilleurs.
- Le délai de réponse pour les demandes de réparations est parfois long
- Respect des Habitudes : un résident explique qu'il s'est habitué au rythme qui n'était pas le sien, ne vas pas à la douche au RDC car la porte se trouve face à la sortie de l'ascenseur (manque intimité)

#### Famille

Certaines familles font remarquer le manque d'information sur les soins délivrés (pas de document de suivi).

Au niveau de la toilette, nous n'avons pas connaissance des prestations et de la fréquence (bain-douche).

Le personnel reste vigilant pour que le résident ne souffre pas.

Pas assez de protection à disposition.

Ma mère "ne voulant pas déranger" ne sollicitera jamais le personnel à hauteur de ses besoins et de ses douleurs.

#### Points forts

Les résidents comme les familles sont très satisfaits de la qualité des soins. Les résidents sont informés des soins délivrés

#### Points à améliorer

- Rappeler aux professionnels l'importance de répondre rapidement aux appels malades
- Prendre en compte le respect de l'intimité lors des douches
- Rappeler aux familles nos modes de fonctionnement pour les soins. (cf règlement de fonctionnement)
- Mettre en place un badge pour tous les professionnels.
- Concilier les besoins des résidents et l'organisation des tâches (horaires mise aux toilettes).  
Commentaire d'un résident : « Les horaires pipi" ne sont pas en fonction de mes besoins mais de la disponibilité des agents ».

### 3° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	47 %	49 %	100 %	56%
Satisfait	35%	46 %	0 %	42%
Peu Satisfait	10%	5 %	0 %	1%
Non satisfait	1%	0 %	0 %	0%
Ne sait pas ou non concerné	7%	0 %	0 %	1%

La qualité des repas est satisfaisante autant pour les résidents que pour les familles. Plus de 41% des résidents sont satisfait du plat de remplacement. Pourtant il demeure quelques insatisfaits pour le plat de remplacement (pâtes et jambon).

54.2% ne connaissent pas l'animation la table gourmande ; pour ceux qui y participent, ils sont satisfaits d'y être sollicités.

Sur 55.1% de résidents bénéficiant de crème HP, 90% en sont satisfaits.

#### Commentaires

Les réclamations des résidents sont prises en compte (table gourmande). Le café n'est pas toujours très chaud, et si servi en fin de service les plats peuvent être refroidis. Le service du repas peut être rapide mais cela dépend du personnel présent (débarrasse trop vite), l'attente avant le repas est toujours longue.

Les horaires du petit déjeuner ne correspondent pas toujours aux souhaits du résident.

Un résident aimerait manger à l'étage car à un déficit visuel.

Les résidents qui bénéficient des crèmes HP sont satisfaits et particulièrement celles fabriquées maison.

Certains résidents apprécieraient d'avoir de la soupe tous les midis.

#### FAMILLE

Les repas sont copieux et bien présentés ; parfois les plats sont fades, et trop en sauce. En été il serait souhaitable d'avoir plus de fruits. Le restaurant des familles est très agréable. Le soir le repas est un peu tôt : 18h45 serait mieux. Le Handicap de ma mère est pris en compte. L'obligation d'arriver très tôt en salle à manger est parfois durement ressenti. La chance pour l'établissement est d'avoir une bonne cuisine qui permet d'adapter les menus suivant les besoins.

#### Points forts

La qualité du service restauration est largement reconnue par tous.

Le restaurant des familles est fréquenté par 95% des répondants à l'enquête et 86% sont satisfaits du lieu.

#### Point à améliorer

- Être régulier dans les horaires des repas et la durée du service (29% de « Peu satisfait »)
- Mettre à disposition des condiments. (Sel, poivre...)
- Communiquer plus sur la table gourmande et organiser le suivi des actions demandées. Les propositions ne sont pas toujours appliquées
- Rappeler aux professionnels la possibilité de réchauffer les plats au micro-onde.

### 4° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	FAMILLE
Très satisfait	58 %	37%
Satisfait	27 %	42%
Peu Satisfait	0 %	0%
Non satisfait	4 %	0%
Ne sait pas ou non concerné	10 %	21%

91% sont informés des animations et 95% ont le choix pour y participer.

83% ont l'intimité nécessaire pour recevoir amis ou famille.

25% des résidents connaissent le CVS

#### Commentaire

Les résidents sont satisfaits du service animation et des activités proposées. Mais leur volonté de s'investir dans des projets restent limités ; s'engager dans des activités quotidiennes ne correspond pas à leurs souhaits. L'annonce au micro n'est pas compréhensible par tous. Il est important d'être informé, de vivre des moments ensemble et de se sentir libre.

Quelques propositions d'animation : faire des courses, faire du vélo, apprécie l'accordéon

### FAMILLE

Pour les animations, certaines familles mentionnent l'intérêt du site internet (photo des animations) et préfère laisser la place aux animations ; les animations ne sont pas toujours adaptées au mal voyant et limitées avec la maladie Alzheimer.

Une famille regrette la suppression du petit voyage à la mer, un rêve pour les personnes qui ne sortent jamais !

L'existence du CVS est connue mais le nom des représentants et leur rôle ne le sont pas.

#### Points forts

Les animations proposées correspondent aux souhaits des résidents et ils en sont informés.

#### Points à améliorer

- Communiquer sur la possibilité de développer des activités quotidiennes dans le cadre du PAP.
- Développer la communication sur le CVS, ses membres et son rôle.
- Pour les activités, prendre en compte les handicaps visuels ou pathologie.

## 5° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	63 %	50 %	50%	38%
Satisfait	37 %	46 %	25%	53%
Peu Satisfait	0 %	4 %	0%	2%
Non satisfait	0 %	0 %	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0 %	0 %	25%	7%

### Commentaires

Pour le service blanchisserie, les résultats affichent quasiment 100% de satisfaction. Les résidents sont très satisfaits du service lingerie. Le linge est bien entretenu, restitué dans des délais corrects ; le trousseau est adapté aux besoins et en quantité suffisante.

Pour le rangement du linge dans la chambre, prendre en compte le handicap visuel pour accompagner le résident dans son orientation. Il est noté la gentillesse des lingères.

### FAMILLE

La gestion du linge n'est pas facile mais on reconnaît beaucoup d'effort de la part de l'équipe (« des dames bien courageuses ») ; le trousseau est adapté selon l'état physique et la famille disponible pour acheter le linge nécessaire. Une famille mentionne le manque de changement de linge mais cela vient peut-être d'un refus de son papa.

#### Points forts

Un service Blanchisserie qui correspondant aux besoins des résidents.

#### Points à améliorer

- Adapter la distribution du linge en fonction du handicap du résident

## 6° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	49 %	57%
Satisfait	38 %	43%
Peu Satisfait	10 %	0%
Non satisfait	2 %	0%
Ne sait pas ou non concerné	1 %	0%

### Commentaire

Les professionnels ne sont pas tous connus des résidents ; il est parfois relevé le manque de discrétion des professionnels parlant des résidents dans les couloirs. Un résident insiste sur le fait que ce qui est dit dans la chambre ne doit pas en sortir. Les nouveaux professionnels parfois, oublient de frapper avant d'entrer.

A la question sur le respect du vouvoiement, les réponses divergent : plusieurs résidents souhaitent être appelé par leur prénom ! Certains résidents expriment le fait qu'ils ne veulent pas réclamer par peur de déranger ou parce qu'ils sont face à certains professionnels pas toujours aimable.

### FAMILLE

Les familles n'hésitent pas à reconnaître les qualités des professionnels : patience, gentillesse, aimabilité, accueil et sourire, disponibilité, elles savent rassurer.

Certaines familles relèvent le manque de personnel le weekend ce qui impacte le suivi du ménage.

Il n'est pas toujours facile de faire respecter toutes les décisions demandées tant pour le personnel que pour la famille.

### Points forts

Reconnaissance du travail des professionnels

### Points à améliorer :

- Engager une réflexion sur le souhait du résident concernant le vouvoiement / prénom / (traçabilité, cohésion pour tous, positionnement social au sein du groupe...)
- Rassurer et mettre en confiance pour encourager le résident à s'exprimer (peur de déranger)
- Communiquer sur les prestations possibles ou pas et principalement le weekend.

## 7° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Résidents	Famille
Très satisfait	50 %	40%
Satisfait	35 %	47%
Peu Satisfait	5 %	2%
Non satisfait	2 %	1%
Ne sait pas ou non concerné	7 %	10%

### Commentaire

- La liberté d'aller et venir est limitée par le handicap ou les capacités du résident, soumis alors à la disponibilité des professionnels. L'établissement a cette contrainte d'être situé hors du bourg et en hauteur.



- Quelques résidents signalent des chambres froides.
- Les réclamations ne se sont pas toujours suivies et prise en compte.
- Les entrées intempestives dans la chambre sont parfois envahissantes.
- Les bénévoles du service aumônerie sont très agréables et gentils.
- 70% des familles confirment que leur parent a pu donner leur consentement avant d'entrer dans l'établissement. Ce taux est confirmé par les résidents eux-mêmes dans le cadre de l'enquête Flash.

#### Points forts

Globalement, les résidents se sentent respectés, pouvoir choisir reste essentiel (choix du culte, choix d'aller et venir...), plusieurs mentionnent le souhait de ne plus voter.

#### Points à améliorer

- Comment concilier la liberté d'aller et venir (sortir dehors entre autres) lorsque l'on est en fauteuil roulant
- Concilier la température de la chambre avec le besoin du résident. (Relevé de température, mise à disposition de couvertures supplémentaires...)

### **8° Synthèse des enquêtes Flash sur l'Accueil et Admission**

Les enquêtes Flash réalisées auprès des nouveaux résidents indiquent l'importance d'aménager et de personnaliser la chambre par des photos de famille et autres petits meubles.

Un sentiment de sécurité est exprimé par tous les nouveaux résidents, mais cela reste un réel traumatisme d'avoir à quitter sa maison, et d'être déraciné de sa commune, d'où l'importance de rechercher le consentement du futur résident. La difficulté pour la famille est que la décision doit être prise dans l'urgence.

Certains nouveaux résidents regrettent de ne plus avoir accès à leurs papiers administratifs ou en tout cas de ne plus être informé.

Souvent les nouveaux résidents expliquent qu'il faut du temps pour s'habituer, ce n'est que plus tard qu'ils peuvent envisager de participer aux animations, et parfois faire de nouveaux projets.

L'établissement a une bonne réputation ce qui est rassurant pour y entrer ; les documents remis à l'entrée (livret d'accueil et règlement de fonctionnement) sont lus et appréciés.

L'ensemble des résidents reconnaissent avoir été bien accueilli et notent l'importance du sourire ; les familles indiquent un accueil familial, de la part du service administratif.

#### Les familles

91% des familles ont pu visiter l'établissement et sont satisfaits des renseignements reçus avant l'entrée dans l'établissement.

16% des familles ne semblent pas connaître les documents de l'établissement (livret d'accueil et règlement de fonctionnement)

70% des familles reconnaissent que leur proche a pu donner leur consentement.

100% des familles se sentent respectés par les autres résidents.

#### Citation des familles

« Maman avait choisi votre résidence et maintenant je suis rassurée »

« Nous vous admirons dans vos tâches et nous vous remercions pour votre gentillesse et votre talent à tous ».

#### Points forts

- Accompagnement de qualité pour l'accueil et l'intégration du nouveau résident

#### Points à améliorer

- Engager une réflexion pour garantir au résident l'accès à ses papiers...
- Systématiser la diffusion des documents de l'établissement

## **9) SERVICE AUMONERIE**

### **1° Accueil**

L'accueil des nouveaux bénévoles, tant par l'équipe que par les bénévoles eux-mêmes, est satisfaisante. (100%). L'intégration d'un nouveau membre n'est pas systématiquement accompagnée en doublure (25% ont « parfois » été en doublure). Les documents règlementaires ne sont pas suffisamment diffusés (convention et règlement de fonctionnement).

### **2° Missions**

Tous les bénévoles accompagnent les résidents qui le souhaitent à la messe à 10h30, les résidents ne sont pas toujours prêts à l'heure. Le comportement des résidents nécessite une capacité à s'adapter lors de changements d'attitude. Cela implique de rester à l'écoute des besoins des résidents, de s'adapter à leur rythme.

L'organisation de la messe est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants ; la salle polyvalente étant parfois agrémenté de décoration, cela peut être gênant visuellement pour le déroulement de la messe.

La coordination avec les soignants est très satisfaisante pour la majorité.

Les bénévoles ayant répondu à l'enquête, rendent visite aux résidents, mais ne rencontrent pas systématiquement les nouveaux résidents, qui restent parfois une difficulté. (50% « parfois »).

L'organisation des visites est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants, régularité, coordination avec les soignants. Accompagner les résidents à l'extérieur reste occasionnel (50% le font « parfois ») ; les accompagnements individualisés sont parfois proposés et intégrée dans les pratiques des bénévoles. (75% de oui ou parfois). Les bénévoles sont peu intégrés à la vie de l'établissement : 75 % ne participent pas à la vie sociale de l'établissement.

### **3° Relations**

75% des membres disent être parfois confrontés à de l'agressivité ou à des refus.

Les relations sont très satisfaisantes, avec le personnel (soin, animation, direction), avec les résidents et les familles, entre les membres, avec les différents responsables (diocèse, aumonier...).

Enfin, 75% sont satisfaits des réponses à leur demande.

### **4° Formations – Réunions**

Les bénévoles se sentent à l'aise face aux différentes pathologies des résidents accueillis. Ils sont très satisfaits des formations proposées par la psychologue, par le Diocèse. Pour les formations proposées par l'ergothérapeute ou l'informaticien 75% n'ont pas d'avis. Les thèmes souhaités sont les suivants : laïcité dans le service publique, la déclaration d'évènements indésirables, le règlement de fonctionnement, la charte de la personne accueillie.

Le rythme des réunions avec la Direction est satisfaisant.

### **5° Coordination**

75% des membres ne connaissent pas le règlement de fonctionnement ; ils ne connaissent pas non plus la procédure de déclarations d'évènements indésirables (100%). 75% ne connaissent pas la charte des personnes accueillies ; par contre 75% connaissent le principe de laïcité en établissement public.

L'organisation des absences est satisfaisante ainsi que les transmissions avec les soignants. Les temps de rencontre entre bénévoles convient pour l'ensemble de l'équipe.

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

### **6° Matériel**

Le service aumônerie dispose d'un local qui donne entière satisfaction. Ils peuvent disposer d'abonnement à des revues, et ont la possibilité de faire des photocopies si nécessaires.

### **7° Conclusion**

L'ensemble des membres se sentent engagé dans cette démarche bénévole et 100% sont motivé dans leur mission. Globalement, le fonctionnement du service leur convient.

Les rencontres sont essentielles et la qualité de l'accueil par les résidents et professionnels sont reconnus. L'attachement à certains résidents peut s'avérer difficile lors d'une grande dépendance et au moment du décès. L'impuissance à répondre à certaines plaintes peut amener de la souffrance et des difficultés pour certains bénévoles.

## 10° INFORMATIONS d'ordre GENERALES

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	46 %	57%
Satisfait	44 %	30%
Peu Satisfait	6 %	1%
Non satisfait	0 %	1%
Ne sait pas ou non concerné	4 %	10%

Le résultat des enquêtes confirme la satisfaction générale autant pour les résidents que pour les familles. 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.