



BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2017

RESIDENTS et FAMILLE

BENEVOLES Service AUMONERIE

1 rue Spica 53470 MARTIGNE sur MAYENNE

Enquête de satisfaction 2017 MA

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 30 et 31 mai 2017. Une synthèse de l'entretien avec le résident est enregistrée dans son dossier informatique (PSI) module social pour assurer le suivi de ses 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 général

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	Service AUMONERIE
2016									
Nombre	76	54	22	33	14	7	72	38	Non réalisée
Pourcentage		71%	29%	61%	26%	13%		53%	
2017									
Nombre	77	56	21	17	22	17	72	19	5
Pourcentage		73%	27%	30%	39%	30%		26%	100%
Evolution du taux		+2%	-2%	-31%	+13%	+17%		-27%	

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 **31%**. Le taux de réponse pour les familles a baissé de 27%.

1° LE CADRE DE VIE

LES LOCAUX

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	37.50 %	31%
Satisfait	52.93%	49%
Peu Satisfait	5.9%	13%
Non satisfait	0.73%	3%
Ne sait pas ou non concerné	2.95%	4%

Les commentaires (Résidents, familles)

- 94,1 % arrivent à bien s'orienter dans l'établissement
- Pour l'enquête simplifiée, 94.1% des résidents se sentent en sécurité et se sentent bien dans l'établissement.
- La propreté de l'établissement est mise en avant autant pour les résidents que les familles. Toutefois, la gestion des odeurs reste d'actualité : 15.8% des familles sont insatisfaites.
- Les chambres doubles sont parfois un frein pour des relations paisibles
- La difficulté pour aller seul à l'extérieur pénalise un certain nombre de résidents (se déplacer avec un fauteuil, obligation d'être accompagné car pente devant l'infirmierie ou à l'extérieur...)
- Téléphonie : le numéro de l'établissement apparaît en identité masquée (hésitation des familles pour répondre)
- « On attend les travaux ! »

Points forts

- Propreté de l'établissement
- La qualité de la prise en charge fait oublier l'aspect « vieillot » de l'établissement

Points à améliorer

- Répondre aux besoins des résidents d'aller « prendre l'air » (accessibilité, accompagnement...)
- Réaliser les travaux de restructuration (architecture vieillissante, chambre petite et rangement limité, nécessité pour certaines chambres d'être rafraichies)
- Améliorer la gestion des odeurs.
- Lors d'un appel auprès des familles, rappeler aux professionnels de laisser un message sur répondeur (appel masqué).

VOTRE CHAMBRE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	56.15%	29.55%	26%
Satisfait	50%	65.9%	40%
Peu Satisfait	8.8%	2.25%	26%
Non satisfait	0%	2.25%	8%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%	0%

Les commentaires (Résidents, familles)

Certaines familles remarquent le manque de suivi du ménage de la chambre. A ce propos, les résidents reconnaissent le manque d'effectif.

37% en moyenne disent pouvoir participer au ménage de leur chambre (dont 50% n'ont pas de matériel fourni)

45.3% en moyenne disent avoir leur clef de chambre

82.4% disent pouvoir personnaliser l'aménagement de leur chambre. (Complet)

86.4% disent retrouver facilement leur chambre (Intermédiaire)

Points forts

Malgré des difficultés au niveau architecture, les résidents s'approprient leur chambre en personnalisant l'espace

Points à améliorer

- Indiquer dans le règlement de fonctionnement la possibilité de disposer d'une clef de chambre
- Réaliser les travaux de restructuration incluant la rénovation des chambres (superficie des chambres actuellement trop petite)
- Informer sur la possibilité de faire des activités quotidiennes comme le ménage de sa chambre
- Améliorer le suivi du ménage de la chambre (environnement proche (miettes laissées au sol))

2° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE par SERVICE	
	Résident	
Très satisfait	34%	
Satisfait	47%	
Peu Satisfait	3%	
Non satisfait	1%	
Ne sait pas ou non concerné	15%	
Réponse	QUALITE DES SOINS	
	Résident	Famille
Très satisfait	41%	39%
Satisfait	51%	37%
Peu Satisfait	4%	12%
Non satisfait	2%	3%
Ne sait pas ou non concerné	2%	9%

Les commentaires (Résidents, familles)

82.4% sont informés des soins délivrés et 94.1% ont la possibilité de donner leur avis et considèrent les soins adaptés à leur situation. L'équipe infirmière est à l'écoute.

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

100% estiment être respectés dans leur habitude de lever ou coucher, dans leurs habitudes pendant la nuit, ainsi que la possibilité de se reposer. Pourtant, certains résidents confient ne pas se sentir respectés dans leur rythme : « Ça va trop vite ». Certaines familles observent un lever trop tardif le weekend sans doute par manque de personnel.

95 % disent bien dormir (Sommeil parfois perturbé par des douleurs, mention pour le lit électrique).

15% des résidents ne reconnaissent pas certaines catégories de professionnels

Points forts

L'organisation des services est globalement satisfaisante. Les soins et l'hygiène répondent aux attentes des résidents.

Points à améliorer

- Informer les résidents concernés par des soins programmés.
- Engager une réflexion pour développer la communication avec les familles (manque d'informations sur les soins, famille éloignée, délai de réponse et manque de réactivité pour un meilleur confort et sécurité)
- Engager une réflexion pour renforcer des attitudes professionnelles « Bientraitante », (prendre en compte la pathologie, maîtriser son humeur, son rythme de travail face à la personne âgée, adopter une attitude professionnelle équivalente pour tous)
- Eduquer les résidents à l'utilisation des sonnettes (faire des rappels !!) car quelques résidents disent ne jamais l'utiliser pour appeler : la montre est-elle un frein ?
- Rester mobiliser sur l'évaluation de la douleur (certains résidents ne disent pas quand ils ont mal).

3° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	46%	36%	35%	43%
Satisfait	45%	61%	53%	39%
Peu Satisfait	5%	2%	12%	5%
Non satisfait	2%	0%	0%	1%
Ne sait pas ou non concerné	2%	0%	0%	13%

Les commentaires (Résidents, familles)

- 47.1% connaissent l'animation la table gourmande et 53.3% sont satisfait d'être sollicités
- Pour 94.1%, leurs habitudes alimentaires sont respectées et sont autonomes pour prendre leur repas. Certains trouvent qu'ils ont trop en quantité. Les résidents disent qu'ils sont bien nourris
- Sur 55.1% de résidents bénéficiant de crème HP, 90% en sont satisfaits.
- Les résidents regrettent que le repas du soir soit trop rapide, ainsi que l'amabilité de certains agents.
- 58% des familles ont pris un repas au restaurant des familles : Importance de repérer les plats lorsqu'il y a plusieurs réservations. La présentation pourrait être améliorée.

Commentaire d'une famille « Encouragement pour maintenir le plus longtemps possible le système de restauration. Les plats servis en barquette sous vide n'ont pas leur place... Rien ne vaut une cuisine sur place avec des vrais cuisiniers qui réalisent les repas avec professionnalisme et envie de faire plaisir ; ils contribuent ainsi à satisfaire tous les appétits. Diversifier les fromages, Qualité et quantité au top. Félicitations à l'équipe de cuisine, Battez-vous pour garder la cuisine dans votre établissement. »

Points forts

- Satisfaction générale : 88% sont satisfait du plat de remplacement (progression par rapport à 2016)

Points à améliorer

- Adapter la qualité du service aux besoins des résidents (le rythme, la chaleur des plats ainsi que la quantité servie)
- Organiser le suivi des souhaits des résidents pour répondre à leur demande
- Identifier les plats au restaurant des familles et rappeler la mise à disposition du micro-onde

4° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	35%	37%
Satisfait	44%	26%
Peu Satisfait	3%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	18%	37%

Les commentaires (Résidents, familles)

- 30% des résidents font la différence entre le service animation et Hélios.
- 87% sont informés des animations et 95% estiment pouvoir choisir d'y participer. Par contre 36% ne savent pas dire quand ont lieu les animations. Une famille indique l'intérêt de diversifier l'animation pendant l'hiver.
- 88% ont l'intimité nécessaire pour recevoir famille et amis.
- 6% connaissent le CVS
- 84% des familles connaissent le site internet mais ne sont pas obligatoirement régulier dans leur consultation.
- Les résidents ne souhaitent pas s'investir dans les projets d'animation, 94% n'ont pas de propositions à faire, les activités proposées leur conviennent ; certains mentionnent l'intérêt pour le cinéma, et la belote avec des « bons joueurs »
- 18% souhaitent maintenir des activités du quotidien.
- Difficulté pour régler coiffeuse et/ou pédicure en temps et en heure
- Dans l'enquête simplifiée, 35% disent ne pas aller aux activités.

Points forts

- Familles et résidents sont informés des animations
- Connaissance du site internet
- Satisfaction pour l'animation et les activités proposées

Points à améliorer

- Développer la communication sur le CVS (Membres, rôles...)
- Développer la communication sur le site internet à l'occasion de mise à jour
- Communiquer sur le service Hélios au regard des animations proposées.
- Informer pour développer l'intérêt des activités quotidiennes.
- Evaluer la participation ou non du résident pour mesurer l'adéquation des activités proposées

5° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	41%	43%	35%	32%
Satisfait	52%	56%	65%	46%
Peu Satisfait	0%	0%	0%	2%
Non satisfait	4%	2%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	3%	0%	0%	20%

Les commentaires (Résidents, familles)

- 95% des résidents estiment avoir suffisamment de linge et ils sont satisfaits de l'entretien.
- 20% des familles ne peuvent répondre aux questions par manque d'informations
- 68% des familles apprécient le linge en dépannage. Elles considèrent que l'entretien du linge est exemplaire et soigneux
- Les pulls sont lavés trop chaud

Points forts

Satisfaction générale du service Blanchisserie

Points à améliorer

- Faire le point sur l'utilisation du linge en dépannage
- Voir la nécessité de détailler dans le livret d'accueil les prestations du service Blanchisserie avec rappel pour l'entretien du linge délicat.

6° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	36%	41%
Satisfait	54%	55%
Peu Satisfait	8%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	2%	4%

Les commentaires (Résidents, familles)

- 52% des résidents (enquête intermédiaire et simplifiée) disent être appelé par leur prénom alors que 100% des autres résidents sont appelés par leur nom (enquête complète)
- 82% sont satisfaits de l'écoute du personnel : dans l'ensemble le personnel est apprécié pour sa disponibilité, sa gentillesse, son écoute ; globalement, les résidents se sentent respectés, pourtant certains regrettent l'attitude de certains professionnels (trop rapide, discussion personnelle, pas d'explication aux soins délivrés, l'humeur, différence d'un agent à l'autre)
- Tout le personnel n'est pas identifiable !
- Famille : Le personnel est à l'écoute du résident et de la famille. Il n'hésite pas à apporter au proche assistance et réconfort si nécessaire (famille) remerciements au personnel
- Le turnover sur les étages est positif, cela évite la routine
- Satisfait de la compétence des professionnels parfois prise de décision longue

Points forts

- Respect du frappé avant d'entrer dans la chambre (97%)
- Ecoute et disponibilité du personnel

Points à améliorer

- Améliorer la communication avec les résidents insatisfaits et ainsi éviter des remarques désobligeantes face au résident : rappeler les principes de Bientraitance
- Harmoniser les pratiques sur l'utilisation du prénom qui doit correspondre à une demande du résident ou en lien avec sa pathologie.

7° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	32%	45%
Satisfait	50%	30%
Peu Satisfait	9%	2%
Non satisfait	6%	0%
Ne sait pas ou non concerné	3%	23%

- Les familles ont connaissance des documents règlementaires (livret d'accueil et règlement de fonctionnement)
- L'accompagnement proposé pour le vote n'est pas connu pour 42% des familles, par contre 94 % des résidents connaissent cette possibilité. Il est important d'indiquer que 31% ne se sentent plus concerné par le vote.
- La possibilité de personnaliser la chambre est bien intégrée autant pour les familles que pour les résidents.
- Le traitement des réclamations est connu et satisfaisant. Il est précisé parfois une réponse un peu tardive aux réclamations.
- Les conditions de visite sont appréciées par 90% des familles et 88% pour les résidents.
- La recherche de consentement reste stable par rapport à 2016 (68%). Il est évoqué la difficulté de concilier les souhaits des résidents avec les souhaits de leurs familles (manque de linge, changer d'établissement.)
- 36% des familles ne se sont pas exprimés sur leur rôle du référent administratif
- La liberté d'aller et venir est freinée par le handicap et l'accessibilité, et parfois, par le manque de confiance : « je n'ose pas sortir seul ». (fauteuil, barrière de lit)
- Dans l'ensemble les résidents se sentent en sécurité, écoutés, et respectés dans leur choix de pratiquer un culte ou non (manque infos sur signalétique de la chapelle).

Points forts

- Diffusion des documents règlementaires
- Conditions de visite pour résidents et famille
- Possibilité d'aménager et de personnaliser la chambre du résident.

Points à améliorer

- Concilier liberté d'aller et venir et handicap avec la disponibilité du personnel
- Associer familles et résidents dans les décisions à prendre pour trouver consensus
- Rappeler les démarches administratives à effectuer en cas de vote. (Communication et infos sur l'actualité).
- Définir et respecter un délai de réponse pour les réclamations.
- Créer une note expliquant le rôle du porte-parole

8) Synthèse des enquêtes Flash sur l'ACCUEIL et Admission

- Les familles reconnaissent un accueil de qualité ; les informations transmises mettent en confiance ; la difficulté demeure lorsqu'il s'agit de réaliser des entrées en urgence.
- L'intégration des résidents est facilitée lorsqu'ils connaissent l'établissement et retrouvent des anciennes connaissances ; le fait d'être originaire de la commune est facilitant et rassurant. Les informations transmises au préalable sont rassurantes ; les documents règlementaires ne sont pas toujours connus ou lus. Faire le deuil de sa maison reste malgré tout un traumatisme. Les nouveaux résidents apprécient lorsque le contact avec les autres est facilité par les professionnels « ça fait du bien ». Enfin le sentiment de se sentir en sécurité est apaisant.

- La chambre du résident : Chambre petite donc difficile pour personnaliser, Cohabitation en chambre double parfois difficile, s'assurer de la bonne installation dans la chambre : l'installation n'est pas toujours finalisée (pour un résident mise en place tardive du téléphone).

- les résidents ont parfois une méconnaissance de l'établissement et sont souvent surpris de voir beaucoup de résident en fauteuil roulant. Ils sont souvent inquiets de savoir qui va payer, et parfois expriment des inquiétudes sur leur suivi médical.

Points forts

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

Points à améliorer

- S'assurer de la bonne installation dans la chambre
- Remettre en main propre au nouveau résident, les documents règlementaires afin de pouvoir expliquer à minima le fonctionnement de l'établissement : rassurer en leur expliquant qu'ils peuvent exprimer des demandes (ne le savent pas toujours).
- Suivi médical :
 - o Etre informé sur son état de santé pour être rassuré

S'assurer de la cohérence dans le suivi médical (cohérence du parcours de soin et discours différent entre professionnels médicaux).

9) SERVICE AUMONERIE

1° 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 (40% de non accompagné). Les documents règlementaires sont diffusés.

Accueil très satisfaisant toujours avec le sourire du bureau

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. Prendre en compte les besoins du résident s'est s'adapter à chacun.

L'organisation de la messe est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants ; cependant le lieu nécessite des améliorations (travaux de restructuration) – 40% sont « peu satisfait » du lieu, la chapelle est trop petite.

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

Tous les membres de l'équipe rendent visite aux résidents « C'est à l'arrivée que je discute avec les résidents afin de sonder leurs rapports avec la religion croyant ou non », tous les bénévoles ne vont pas rencontrer systématiquement tous les nouveaux résidents.

L'organisation des visites est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants, régularité, coordination avec les soignants ; un membre fait remarquer l'absence de certains, partis aux animations. Accompagner les résidents à l'extérieur reste occasionnel (80% le font « parfois ») ; la démarche du PAP (Projet d'accompagnement Personnalisé) n'est pas intégrée dans les pratiques des bénévoles. (80% de non). Les bénévoles sont intégrés à la vie de l'établissement : 80 % participent à la vie sociale dont 40% de façon occasionnelle.

Les limites du bénévolat : 80% ne sont pas confrontés à des limites et précisent l'importance des formations reçues ; la limite notée est que le bénévolat ne doit pas prendre sur la vie personnelle. Il faut savoir attendre le moment propice pour une discussion plus approfondie

La mission du service Aumônerie doit se faire dans la discrétion.

3° Relations

60% des membres disent ne pas être confrontés à de l'agressivité ou à des refus.

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

Enfin, 60% 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, l'ergothérapeute, par le Diocèse. Par contre, ils se sentent moins concernés par les formations informatiques. Les thèmes proposés s'ajustent au fur et à mesure des problématiques rencontrées. Le rythme des réunions avec la Direction correspond à leurs besoins.

5° Coordination

40% des membres ne connaissent pas le règlement de fonctionnement ; ils ne connaissent pas non plus la procédure de déclarations d'évènements indésirables (80%). 80% ne connaissent pas la charte des personnes accueillies ; par contre 80% 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 conviennent pour l'ensemble de l'équipe : Communication entre le responsable de l'équipe et les membres sur la laïcité, le respect envers les soignants, les résidents et leur famille.

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

6° Matériel

Le service aumônerie ne dispose pas de local ; la chapelle est devenue trop exiguë mais cela est connu et devrait changer avec les travaux. Par contre, ils peuvent disposer d'abonnement à des revues si nécessaire.

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.

« Rendre visite aux résidents m'apporte beaucoup de bonheur que je leur donne en échange »

10) INFORMATIONS GENERALES

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	40%	32%
Satisfait	56%	56%
Peu Satisfait	1%	0%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	3%	12%

Au vue des résultats, les résidents et familles sont satisfait voir très satisfait des prestations proposées au sein de l'établissement. L'ambiance au sein de l'établissement est appréciée.

94% des résidents et 100% des familles conseilleraient l'établissement à quelqu'un.

Malgré tout, une famille précise que les travaux de restructuration sont attendus et nécessaires.

Un résident explique qu'il appréhendait son entrée dans l'établissement mais qu'il a été agréablement surpris. 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.