



BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2018

RESIDENTS et FAMILLE

BENEVOLES du Service AUMONERIE

Service Portage de Repas à Domicile

1 rue Spica 53470 MARTIGNE sur MAYENNE

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 20 et 21 Septembre 2018.

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. Les Soins et l'Hygiène
4. Restauration et Portage de repas
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)	Enquête complète	Enquête intermédiaire	Enquête simplifiée	Total Famille	FAMILLE	AUMONERIE	Portage de Repas
2016										
Nombre	76	54	22	33	14	7	72	38	Non réalisée	Non réalisée
Pourcentage		71%	29%	61%	26%	13%		53%		
2017										
Nombre	77	56	21	17	22	17	72	19	5	15 sur 17
Pourcentage		73%	27%	30%	39%	30%		26%	100%	88%
2018										
Nombre	77	51	26	24	8	19	72	29	4	12 sur 14
Pourcentage		66%	34%	47%	16%	37%		40%	80%	86%
Evolution du taux (2017-2018)		-7%	+7%	+17%	-23%	+7%		+14%		-2%

Ces premières données mentionnent une forte augmentation du taux de réponse pour les familles (+14%) ainsi que pour les résidents ayant répondu aux enquêtes complètes (+17%). Par contre le taux de réponse aux enquêtes intermédiaire a fortement diminué (-23%). Cette année, nous avons inclus les résultats des enquêtes proposées aux bénéficiaires du portage de repas à domicile.

1° LE CADRE DE VIE

LES LOCAUX

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	17%	25%	6%
Satisfait	66%	52%	68%
Peu Satisfait	10%	13%	22%
Non satisfait	1%	0%	2%
Ne sait pas ou non concerné	6%	0%	2%

Les commentaires (Résidents, familles)

Le cadre de vie est globalement satisfaisant pour les résidents ; quelques résidents mentionnent le manque de décoration des locaux collectifs comme la salle de restaurant mais aussi les couloirs ; certains apprécient les décorations réalisées ponctuellement par le service animation.

Globalement, nous notons une diminution de la satisfaction des familles (-6%) en comparaison des résultats de 2017. Les familles sont bien orientées au sein de l'établissement (100%).

Le manque de propreté des locaux est relevé par quelques résidents et familles. Comme en 2017, la gestion des odeurs et la vétusté du bâtiment restent d'actualité.

Pour les résidents le sentiment de sécurité peut être mis à mal par les déambulations de certains (intrusion dans la chambre..).

Il semble que le fonctionnement du digicode soit un frein pour accéder à l'extérieur.

Points forts

- Les résidents sont globalement satisfaits du cadre de vie

Points à améliorer

- Améliorer le fonctionnement du digicode pour faciliter l'accès à tous
- Améliorer la décoration des locaux collectifs

VOTRE CHAMBRE

Réponse	Moyenne des taux		
	Enquête complète	Intermédiaire	FAMILLE
Très satisfait	17%	37%	1%
Satisfait	65%	31%	66%
Peu Satisfait	12%	25%	19%
Non satisfait	6%	0%	14%
Ne sait pas ou non concerné	0%	7%	0%

Les commentaires (Résidents, familles)

Pour les familles, leur satisfaction concernant la chambre reste stable par rapport aux données de 2017. Ils savent que l'aménagement de la chambre peut être personnalisé et que leur proche est en sécurité. Quelques familles mentionnent le manque de ménage dans les chambres.

Pour les résidents, leur manque de satisfaction pour leur chambre a augmenté de 7% (superficie, taille du placard, propreté, disponibilité de la clé de chambre...)

Points forts

Les résidents sont investis dans l'appropriation de leur espace privé.

Points à améliorer

- Revoir le fonctionnement pour l'attribution des clefs de chambre
- Réaliser les travaux de restructuration incluant la rénovation des chambres (superficie des chambres actuellement trop petite)
- Améliorer le suivi du ménage de la chambre

2° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE par SERVICE		
	Résident		
Très satisfait	27%		
Satisfait	48%		
Peu Satisfait	2%		
Non satisfait	1%		
Ne sait pas ou non concerné	24%		
Réponse	QUALITE DES SOINS		
	Résident		Famille
	Complète	Intermédiaire	
Très satisfait	29%	19%	17%
Satisfait	47%	69%	64%
Peu Satisfait	10%	13%	11%
Non satisfait	1%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	13%	0%	8%

Les commentaires (Résidents, familles)

Globalement les résidents sont satisfaits de la qualité des différents services. Comme en 2017, certaines catégories professionnelles ne sont pas connues des résidents. (24%).

L'organisation des soins est globalement satisfaisante :

- Pour la plupart, les résidents sont informés des soins délivrés et leur avis est sollicité ; la gestion de la douleur est globalement satisfaisante, 12% sont peu satisfaits
- Les habitudes de vie sont globalement respectées le jour comme la nuit

Les familles reconnaissent un travail de qualité de la part du service soins ; certains apprécient l'écoute et la bienveillance des équipes ; par contre, 34% des familles n'ont pas de relation avec le médecin traitant et le regrettent.

Le manque de personnel est mentionné par plusieurs familles et ressenti par quelques résidents, ce qui peut altérer un climat de confiance.

Points forts

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

Les résidents sont associés aux soins et leur avis est sollicité

Points à améliorer

- développer la communication avec les familles en lien avec les interventions du médecin traitant (manque d'informations sur les soins, famille éloignée)
- Se mobiliser systématiquement sur l'évaluation de la douleur (utilisation des échelles, traçabilité, indicateur de suivi).

3° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	RESIDENTS			FAMILLE
	Enquête complète	Intermédiaire	Simplifiée	
Très satisfait	20%	25%	26%	20%
Satisfait	71%	55%	68%	52%
Peu Satisfait	4%	18%	5%	4%
Non satisfait	1%	2%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	4%	0%	0%	3%
Sans réponse				21%

Les commentaires (Résidents, familles)

Globalement, les résidents comme les familles sont très satisfait du service restauration. Les familles sont très reconnaissantes d'une cuisine réalisée sur place (odeurs, goûts, qualité...). Les commentaires des familles témoignent d'encouragements pour le maintien de cette prestation en interne. 72% des familles ont eu l'occasion de prendre un repas au restaurant des familles et en sont satisfaits, quelques insatisfaits concernant la température du repas.

Pour les résidents, les habitudes alimentaires sont respectées, le plat de remplacement est satisfaisant pour 63%. Certains résidents précisent que la quantité est trop importante, le service parfois trop rapide.

Le suivi proposé par la Diététicienne n'est pas connu de tous les résidents. 29% des résidents bénéficient de mesures diététiques comme les crèmes HP : 25% en sont très satisfait, et 71% sont sans avis.

41% des résidents et 62% des familles connaissent l'animation « la Table Gourmande».

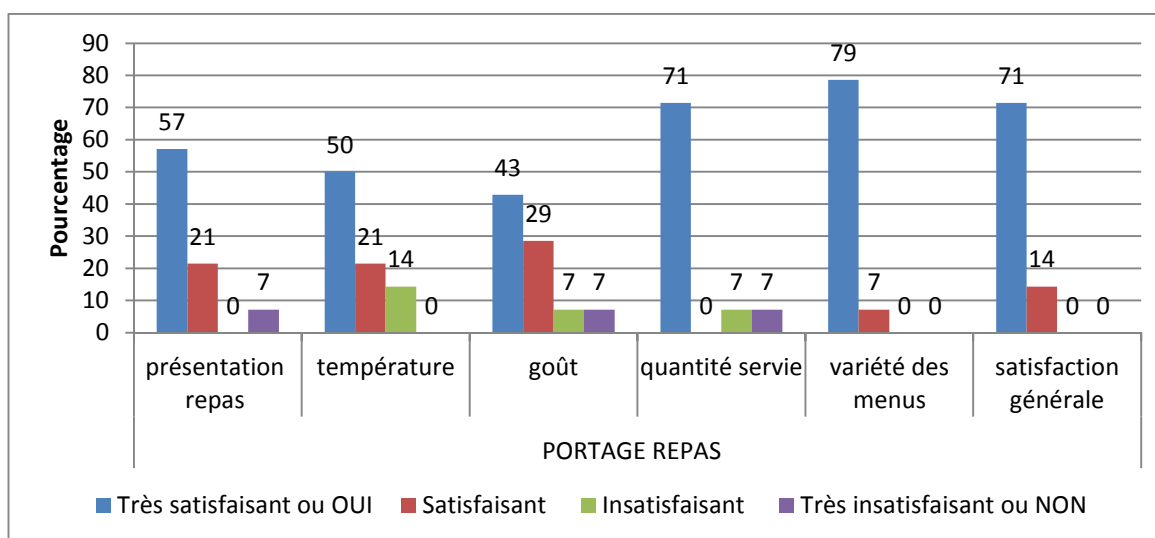
Points forts

- Le service restauration en interne permet de répondre aux habitudes et souhaits des résidents.

Points à améliorer

- Adapter la quantité servie au souhait du résident
- Améliorer la température des repas servis (y compris pour le portage de repas)

PORTAGE DE REPAS



Les commentaires

- Prendre en compte l'handicap de la personne en préparant les aliments dans l'assiette.
- température irrégulière des repas
- quantité : pas assez de viande et de légumes
- trop de sauce, manque d'assaisonnement
- le personnel qui livre est très aimable

4° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	15%	10%
Satisfait	67%	62%
Peu Satisfait	3%	0%
Non satisfait	1%	0%
Ne sait pas ou non concerné	14%	28%

Les commentaires (Résidents, familles)

Globalement, les résidents sont satisfaits des animations proposés. L'information est fréquemment transmise par l'animatrice, mais aussi par le personnel ; par écrit le programme d'animation est parfois consulté ainsi que le tableau d'information près de l'infirmier. Pour l'enquête simplifiée, 53% des résidents disent ne pas aller aux animations.

33% souhaiteraient maintenir des tâches de la vie quotidienne.

66% des résidents disent ne pas avoir été présenté aux autres résidents lors de leur entrée dans l'établissement.

Le Conseil de la Vie Sociale est peu connu des résidents, par contre 69% des familles connaissent cette instance.

90% des familles connaissent le site internet et sont satisfaits. Elles sont majoritairement informées par mail du programme d'animation. (93%). Les relations au sein de l'établissement, tant avec leur proches que les autres résidents, sont maintenues.

Points forts

- Familles et résidents sont informés des animations et sont satisfaits
- Connaissance du site internet

Points à améliorer

- Organiser la mise à disposition de balai pour les résidents qui le souhaitent (tâches de la vie quotidienne)
- S'assurer que tous les résidents participent aux animations souhaitées.

5° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	Enquête complète	Intermédiaire	Simplifiée	FAMILLE
Très satisfait	16%	25%	26%	16%
Satisfait	73%	68%	68%	70%
Peu Satisfait	10%	7%	5%	3%
Non satisfait	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	1%	0%	0%	10%

Les commentaires (Résidents, familles)

Globalement, les résidents sont satisfaits de la prestation «Linge». 21% souhaiteraient une restitution du linge plus rapide. Quelques résidents mentionnent la perte de vêtements. Les familles sont satisfaites du suivi du service lingerie.

Points forts

Satisfaction du service Blanchisserie

Points à améliorer

Améliorer le délai de restitution du linge

6° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	Famille
Très satisfait	25%	34%
Satisfait	56%	69%
Peu Satisfait	4%	0%
Non satisfait	11%	0%
Ne sait pas ou non concerné	4%	0%

Les commentaires (Résidents, familles)

Les familles sont satisfaites du personnel ; 83% des familles parviennent à identifier les professionnels. Ils respectent les décisions prises par leur proche pour plus de 90%.

Les familles reconnaissent que les professionnels sont :

- Pour 90%, à l'écoute
- Pour 79%, agréable
- Pour 76% respectueux et poli.
- Pour 55%, compétent et disponible
- Pour 31%, motivé

Les résidents sont satisfaits du personnel ; 54% des résidents disent être appelé par leur prénom et 83% confirment que c'est leur souhait.

Certains résidents regrettent l'attitude de certains professionnels (trop rapide, l'humeur, différence d'un agent à l'autre).

Points forts

Des professionnels bien traitants

Points à améliorer

- Harmoniser les pratiques sur l'utilisation du prénom qui doit correspondre à une demande du résident ou en lien avec sa pathologie.
- Communiquer sur la Bienveillance

7° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	19%	12%
Satisfait	57%	72%
Peu Satisfait	4%	2%
Non satisfait	4%	0%
Ne sait pas ou non concerné	23%	14%

Les familles connaissent les documents règlementaires remis à l'accueil du nouveau résident. (Livret d'accueil et règlement de fonctionnement).

Les Droits et libertés du résident sont globalement connus et respectés : droit de culte, de vote, liberté d'aller et venir, recherche du consentement ; les résidents savent que l'établissement peut les accompagner dans leur démarche pour aller voter. Pour l'enquête simplifiée, 21% n'ont pas le sentiment de pouvoir exercer leurs droits (liberté d'aller et venir, droit de vote).

Le traitement des réclamations est connu et satisfaisant : 83% pour les familles et 50% pour les résidents.

45% des familles ne font pas la différence entre le référent administratif et la personne de confiance.

Les conditions de visite sont satisfaisantes ; quelques personnes mentionnent des chambres trop petites et pas suffisamment conviviales.

Points forts

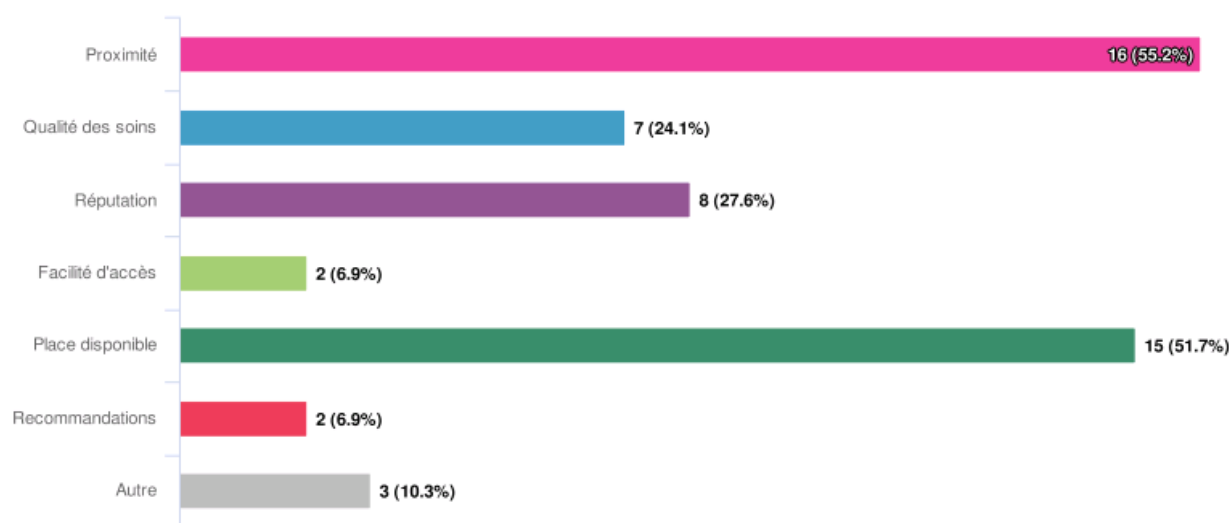
Respect des droits et libertés du résident

Points à améliorer

- Formaliser les droits et obligations du référent administratif
- Formaliser les droits et obligations de la personne de confiance

8) ACCUEIL et Admission vu par les familles

Les familles reconnaissent un accueil de qualité (disponibilité, écoute) ; les raisons qui ont motivés leur choix sont avant tout la proximité et la place disponible. 86% des familles ont visité l'établissement avant l'admission.



« Le Personnel de l'accueil est toujours agréable et fait le maximum pour satisfaire au mieux les familles dans leurs démarches administratives et autres services inhérent au résident ».

9) SERVICE AUMONERIE

1° Accueil

- L'accueil des nouveaux bénévoles, tant par l'équipe que par les bénévoles eux-mêmes, est satisfaisante. Les documents règlementaires sont connus.
- La procédure pour la déclaration d'évènements indésirables n'est pas suffisamment connue de tous les membres.
- Le badge d'identification est porté par tous.

2° Missions

- Tous les bénévoles accompagnent les résidents qui le souhaitent à la messe, le choix du résident est respecté.
- Comme l'année dernière, l'organisation de la messe est satisfaisante : horaires, durée, nombre/participants, coordination avec les soignants ; une évolution sur le lieu est à noter puisque la messe se déroule désormais dans la salle polyvalente.
- Tous les membres de l'équipe rendent visite aux résidents, mais les nouveaux résidents ne sont pas toujours visités.
- L'organisation des visites est satisfaisante et en adéquation avec la vie sociale de l'établissement
- L'organisation des veillées de prières est satisfaisante.
- La démarche d'accompagnement Personnalisé n'est pas suffisamment intégré aux pratiques des bénévoles. (75% de non)
- Les bénévoles sont partiellement intégrés à la vie de l'établissement : 75 % participent à la vie sociale dont 50% de façon occasionnelle.
- Les limites du bénévolat : 50% sont confrontés à des limites (manque de temps par ex) ; les formations reçues permettent de s'adapter au résident et à leurs pathologies.

3° Relations

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, aumônier...).

4° Formations – Réunions

Les bénévoles sont très satisfaits des formations proposées par la psychologue, l'ergothérapeute, par le Diocèse. Le rythme des réunions avec la Direction correspond à leurs besoins.

5° Coordination

La coordination est de bonne qualité.

L'organisation des absences est satisfaisante et communiquées à la Direction. Les transmissions sont satisfaisantes à l'oral mais l'outil informatique n'est pas utilisé.

6° Matériel

- Le service aumônerie dispose désormais de la salle polyvalente pour les messes et en sont très satisfait.
- Pour le fonctionnement du service, ils peuvent réaliser des photocopies et peuvent disposer d'abonnement à des revues.

7° Conclusion

L'ensemble des membres se sentent engagé dans cette démarche bénévole et 75% sont motivés dans leur mission. Globalement, le fonctionnement du service leur convient.

10) INFORMATIONS GENERALES

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	27%	34%
Satisfait	69%	78%
Peu Satisfait	2%	1%
Non satisfait	2%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%	9%

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.

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.

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 portés par le public accueilli et leur famille.

- Bienveillance, Ecoute, Disponibilité, et Bien Être : Avoir des effectifs en adéquation avec les besoins du public accueilli. (dépendance grandissante)
- Humanité, Convivialité : Proximité relationnelle
- Architecture adaptée et sécurisée
- Lieu de Vie : Maintenir la Qualité des prestations (restauration, Soins, Blanchisserie..), renforcer le lien social par des actions intergénérationnelles.

Extraits des commentaires des familles

- Plus de personnel qui puissent rester auprès des résidents dépendants
- Que l'état donne plus de moyens aux établissements afin qu'ils puissent avoir toujours le personnel suffisant et les moyens suffisants. Les personnes arrivent avec un degré de dépendance de plus en plus important, d'où des besoins toujours plus importants ... et il faudrait créer ou agrandir les EHPAD car l'évolution de la démographie dans les décennies à venir va vite devenir un réel souci ...
- Un peu plus de personnel pour le bien de tous.
- Plus de personnels, plus d'activités intergénérationnelles avec les enfants
- Garder le côté humain en ayant assez de personnel pour prendre le temps d'échanger avec le Résident
- il faudrait rénover les locaux de l'établissement qui sont vieillot et parfois la sécurité du résident est compromise, Je pense que quelques salariées en plus serait nécessaire afin de bien prendre en charge chaque résident, de permettre au personnel d'être plus serein dans son travail
- Primordial : que les financeurs institutionnels prennent conscience véritablement des enjeux cruciaux concernant l'avenir des EHPAD, de contribuer financièrement à donner aux structures les moyens humains et financiers de maintenir et améliorer les qualités d'accompagnement et de prise en charge des Résidents et de veiller à entendre et "prendre en compte" les propositions des équipes en charge du fonctionnement de l'EHPAD, et enfin d'accélérer les temps de traitement des dossiers de projet de restructurations. En tant que famille, dans le paysage actuel des Résidences d'accueil de personnes âgées, il me semble "primordial" et essentiel de veiller à maintenir sur les sites la restauration et le traitement du linge sur place, d'autant plus quand la qualité des prestations est "avérée" et de donner réellement les moyens aux équipes de pouvoir mettre en pratique l'Humanité dans leur quotidien professionnel
- Proximité par rapport aux familles, qu'ils ne soient pas loin de leur domicile
Etablissements de taille humaine, que le résident se sente bien et en sécurité, que la personne soit considérée humainement.
Le personnel doit être valorisé pour ce métier difficile. Ne pas supprimer les cuisiniers. Que le prix reste raisonnable et abordable pour les familles
- Propreté hygiène et convivialité.
- Agrandissement et rénovation des bâtiments.
- Formation continue, turn over du personnel, être toujours au plus près des besoins de la personne âgée, privilégier le budget personnel, même si l'idéal serait de nouveaux locaux : on se rend compte en allant dans d'autres lieux d'accueil neufs et plus adaptés en terme de locaux où l'on cherche désespérément un soignant pour répondre à nos questions que l'écoute la relation la qualité des soins la présence près du résident sont plus importants que l'architecture de la structure même si dans l'idéal les deux devraient aller de paire ! C'est difficile d'être à tête ou de travailler en Ehpad mais chez vous nous pouvons ressentir que malgré toutes les difficultés l'équipe ne perd jamais de vue le confort de la personne accueillie
- Ces établissements ont besoin d'être reconnu d'utilité publique encore plus que maintenant et ont besoin de subventions corrects pour pouvoir fonctionner comme il faut car ce n'est pas toujours facile d'avoir le personnel suffisant et les infrastructures nécessaires
- Réparer la voirie du parc pour faciliter l'accès des fauteuils. Pour les repas en famille dans la salle d'animation, dommage qu'il n'y pas la possibilité de nous fournir les repas.
- Tout ce qui pourra être réalisé au niveau local sera toujours beaucoup plus humain que la transformation des résidences en "opérations financières".
- Pour l'avenir des établissements il faudrait PLUS DE PERSONNEL car nos aînés aimeraient que l'on passe un peu plus de temps avec eux...
- le manque de personnel est une réalité et affecte le temps consacré aux soins et aux résidents
- Supprimer ou aménager la pente de la porte d'entrée vers l'infirmerie. Travaux de rénovation (tapisserie décollée, déchirée....)
- Il faudrait plus de personnel car il y a de plus en plus de gens dépendants
- Pas assez de personnel dans les EHPAD surtout le weekend.
- Que les fonds prévus pour les Ehpads leurs soient bien destinés. La gestion du personnel pour améliorer la qualité des soins et des services