



BILAN ENQUETE DE SATISFACTION 2018

RESIDENTS FAMILLE

BENEVOLES Service AUMONERIE

5 Rue des Frères Lemée 53150 MONTSURS

INTRODUCTION

Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées par les membres du COPIL qualité le 05 et 06 septembre 2018.

Une synthèse de l'entretien avec le résident a été 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. Le service Aumônerie
9. Information d'ordre générale
10. Conclusion et Perspectives

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
2016									
Nombre	87	71	16	28	26	17	80	34	Non réalisé
Pourcentage		71%	29%	61%	26%	13%		42.5 %	
2017									
Nombre	89	54	35	24	26	4	83	24	4 sur 10
Pourcentage		61%	39%	44.5%	48%	7.5%		29 %	40 %
2018									
Nombre	90	60	30	25	12	23	83	24	4 sur 10
Pourcentage		67%	33%	42%	20%	38%		29%	40 %
Evolution du taux		+6%	-6%	-2,5 %	-28%	+30.5%		0%	

Ces premières données indiquent une évolution importante du profil des résidents au vue de leur capacité à répondre au questionnaire. 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	RESIDENT			FAMILLE
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	
Très satisfait	32%	8%	48%	15%
Satisfait	53%	83%	48%	71%
Peu Satisfait	11%	8%	0%	12%
Non satisfait	1%	0%	2%	0%
Ne sait pas ou non concerné	3%	0%	2%	2%

Les commentaires

Les locaux sont appréciés autant des résidents que des familles ; Pour les réponses à l'enquête simplifiée, les résidents sont très satisfaits du cadre de vie. Ils considèrent l'établissement bien entretenu, et s'y sentent bien. Le manque d'espace à l'extérieur et la difficulté pour circuler est mentionné, les espaces verts sont appréciés mais pourraient être embellis ; 28% des résidents sont peu satisfait de l'accessibilité pour aller à l'extérieur. Un sentiment de sécurité est partagé par tous ; une famille mentionne le souhait d'aménager une rampe d'accès vers le parking du personnel. Une décoration rafraîchie serait appréciée. Le parking visiteurs est petit.

Pour les familles, 80% sont satisfait des espaces collectifs.

Points forts

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

Points à améliorer

- Sécuriser l'accès au parking des professionnels par des rampes d'accès
- **Améliorer** l'accès à l'extérieur : porte de l'accueil et la circulation autour des espaces verts.

VOTRE CHAMBRE

Réponse	RESIDENT		FAMILLE
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	
Très satisfait	42%	21%	20%
Satisfait	44%	79%	49%
Peu Satisfait	14%	0%	23%
Non satisfait	0%	0%	6%
Ne sait pas ou non concerné	0%	0%	2%

Commentaires

Globalement, les résidents apprécient leur chambre ; les résidents, comme leur famille, savent qu'ils peuvent personnaliser cet espace privé. Ils savent qu'ils peuvent disposer de la clef de leur chambre, ce qui n'est pas le cas pour les résidents répondant aux enquêtes intermédiaires (58%). L'entretien de la chambre est peu satisfaisant pour 16% des résidents et 50% pour les familles (Peu à Non satisfait).

Points forts

Chambre adaptée à la population accueillie

Points à améliorer

Maintenir le niveau de prestations hôtelières (ménage des chambres) : organisation sur les chambres les plus sales.

2° ORGANISATION DES SERVICES

Réponse	QUALITE DES SERVICES : Moyenne des taux	
	Résidents	
Très satisfait	33%	
Satisfait	33%	
Peu Satisfait	2%	
Non satisfait	1%	
Ne sait pas ou non concerné	31%	
Réponse	QUALITE DES SOINS : Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	33%	12%
Satisfait	51%	64%
Peu Satisfait	4%	11%
Non satisfait	3%	01%
Ne sait pas ou non concerné	9%	11%

Commentaire

31% des réponses des résidents indiquent, comme l'année dernière, ne pas connaître les différentes catégories professionnelles.

La majorité des résidents sont satisfaits des soins délivrés et leur avis est pris en compte et adapté à la situation. La prise en charge de la douleur est satisfaisante à 84%.

Les résidents estiment être respectés dans leurs habitudes de vie (lever/coucher). Quelques résidents mentionnent du bruit la nuit dû aux grincements des portes et/ou des lits, mais aussi du dérangement lié aux déambulations. Le sommeil est de mauvaise qualité pour environ 16% des résidents interrogés (anxiété, médicament..).

Les familles sont dans l'ensemble satisfaites du suivi soignant ; certaines familles regrettent de ne pas avoir de bilan médical de temps en temps, sauf lorsqu'il y a une problématique particulière. 41% des familles sont peu satisfaites des relations avec le médecin et souhaiteraient avoir plus d'échanges.

Points forts

Qualité des Soins reconnue.

Points à améliorer

- Préciser aux familles notre fonctionnement concernant les relations possibles avec le médecin traitant. (Règlement de fonctionnement)
- Solutionner le problème des bruits nocturnes (porte de chambre, lit).

3° RESTAURATION

Réponse	QUALITE DES REPAS : Moyenne des taux			
	RESIDENT			FAMILLE
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	
Très satisfait	33%	26%	31%	16%
Satisfait	56%	63%	65%	53%
Peu Satisfait	9%	8%	4%	3%
Non satisfait	0%	2%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	2%	0%	0%	6%

Commentaires

Le service restauration donne satisfaction (choix des menus, respect des habitudes, plat de remplacement, présentation, goût, quantité (parfois trop), horaires, qualité du service) ; pour ce qui est de la durée du repas, 40% ne sont pas satisfaits (service trop rapide).

44% ne connaissent pas la « Table Gourmande » ; pour les autres qui participent, ils souhaitent avoir connaissance des décisions prises suite à leurs demandes et/ou souhaits.

Globalement, les familles sont satisfaites du service restauration ; 67% des familles ont eu l'occasion de prendre un repas dans l'établissement et en sont très satisfaits.

41% des résidents bénéficient de compléments nutritionnels, et 80% sont très satisfaits.

Points forts

- Qualité du service restauration reconnue.

Point à améliorer

- Structurer le service à table pour maîtriser la durée du repas
- Communiquer sur les décisions prises suite à la Table Gourmande (proposition : afficher le compte rendu).

4° ANIMATION ET VIE SOCIALE

Réponse	Moyenne des taux	
	Résident	FAMILLE
Très satisfait	24%	8%
Satisfait	49%	79%
Peu Satisfait	4%	4%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	23%	8%

Commentaire

Le service animation donne satisfaction à la majorité des résidents. L'information pour les animations est largement transmise grâce à l'annonce pendant le déjeuner, ainsi que par le programme d'animation. Pour les familles, les mails sont appréciés.

40% des résidents souhaitent maintenir des tâches de la vie quotidienne.

Le Conseil de la Vie Sociale est connu pour 20% des résidents et 50% des familles.

Quelques résidents mentionnent le fait de manquer d'espace d'intimité pour recevoir les amis, par contre les familles apprécient les conditions de visite et la possibilité de maintenir leur relation avec leur proche.

71% des familles connaissent le site internet et 67% en sont satisfaits. Une personne note le manque de clarté pour accéder aux informations. Par leurs commentaires, les familles soulignent l'importance des animations pour les résidents.

80% des résidents n'ont pas été présenté aux autres lors de leur arrivée dans l'établissement.

Points forts

Les animations proposées sont appréciées des résidents et des familles.

Points à améliorer

- Améliorer l'ergonomie du site internet
- Associer les résidents à la vie du « Conseil de la Vie Sociale »

5° LINGE

Réponse	Moyenne des taux			
	RESIDENT			FAMILLE
	Enquête complète	Enquête Intermédiaire	Enquête Simplifiée	
Très satisfait	48%	30%	22%	12%
Satisfait	40%	64%	70%	66%
Peu Satisfait	4%	0%	4%	5%
Non satisfait	0%	0%	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	8%	5%	4%	17%

Commentaires

Globalement, le service blanchisserie donne satisfaction tant pour les résidents que pour les familles. Quelques commentaires sont à mentionner et en lien avec la gestion du service : linge perdu, utilisation du linge en dépannage (46% ne savent pas à quoi cela correspond),

Points forts

Un service Blanchisserie qui s'adapte aux besoins des résidents (délai de restitution, trousseau adapté, entretien de qualité)

Points à améliorer

- Améliorer le repérage du linge non marqué

6° LE PERSONNEL

Réponse	Moyenne des taux	
	Résidents	FAMILLE
Très satisfait	35%	29%
Satisfait	48%	71%
Peu Satisfait	11%	0%
Non satisfait	5%	0%
Ne sait pas ou non concerné	1%	0%

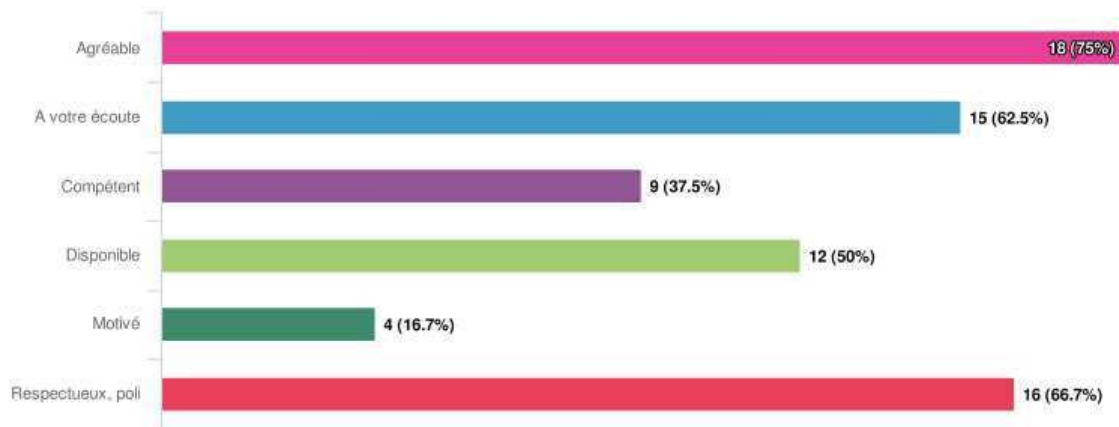
Commentaire

Les résidents sont satisfaits du personnel ; pour toutes interventions l'avis du résident est sollicité ; leur espace privé est respecté. La majorité des résidents sont appelés par leur nom de famille ; certains résidents mentionnent leurs souhaits d'être appelé par leur prénom (plus amical).

Les familles sont satisfaites des relations avec le personnel. Les décisions prises par le résident sont respectés tant par la famille que par le personnel. Les qualités du personnel sont détaillées ci-dessous : en priorité, le personnel est agréable, respectueux, poli, et à l'écoute.

51. Comment percevez vous le personnel (plusieurs réponses possibles) ?

24 réponses (28,92% des répondants)



Points forts

Reconnaissance du travail des professionnels

Points à améliorer :

Dans le cadre du PAP, répondre aux souhaits du résident d'être ou pas appelé par son prénom.

7° DROITS ET LIBERTES

Réponse	Résidents	Famille
Très satisfait	33%	19%
Satisfait	33%	67%
Peu Satisfait	3%	3%
Non satisfait	4%	0%
Ne sait pas ou non concerné	27%	10%

Commentaire

Globalement les résidents se sentent respectés dans leurs droits et libertés.

Pour les résidents et les familles, une méconnaissance sur le droit de vote persiste ainsi que la mise en place possible de vote par procuration : 52% ne savent pas qu'ils ont la possibilité de voter.

68% des résidents et 79% des familles savent qu'ils peuvent exprimer leurs mécontentements mais les résidents ne connaissent pas toujours la suite portée à leurs réclamations.

Les conditions de visite sont satisfaisantes.

Les familles sont satisfaites des documents règlementaires.

67% des familles confirment que leur parent a pu donner leur consentement avant d'entrer dans l'établissement.

25% des familles ne font pas la différence entre le rôle du référent administratif et celui de la personne de confiance.

Points forts

Les droits et libertés des résidents sont respectés.

Points à améliorer

- Communiquer sur le droit de vote pour les résidents.
- Préciser les droits et obligations du référent administratif et celles de la personne de confiance.

8) SERVICE AUMONERIE

1° Accueil

Les bénévoles sont satisfaits de l'accueil entre les membres et au sein de l'établissement. Les documents règlementaires sont satisfaisants ; les fiches de déclarations d'évènements indésirables ne sont pas connues de tous. Le badge est porté par tous. Le principe de laïcité ne semble pas acquis par tous.

2° Missions

Les résidents sont accompagnés à la messe et leurs souhaits sont pris en compte. L'organisation de la messe est satisfaisante ainsi que les veillées de prières. Les bénévoles vont se présenter auprès des nouveaux résidents et l'organisation des visites est satisfaisante. Le souhait d'être plus nombreux pour les visites est mentionné. L'accompagnement personnalisé reste occasionnel (sortie extérieur, oratoire...) et la participation des bénévoles à la vie sociale de l'établissement reste restreinte.

75% des bénévoles se sentent confrontés à des limites en lien avec leur vie privée, et 50% en lien avec la pathologie des résidents (personne non-communicante).

3° Relations

Les relations au sein de l'équipe et avec les professionnels sont très satisfaisantes. Les relations avec la responsable du Diocèse est satisfaisante à 50%.

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

4° Formations – Réunions

Les formations proposées aux bénévoles sont très satisfaisantes. Par contre, les répondants n'ont pas proposé de thème de formation. Le rythme des réunions avec la Direction est satisfaisant. Un bénévole mentionne le souhait d'être informé de changement lié au service animation (lien privilégié).

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

7° Conclusion

Les bénévoles se sentent engagés dans cette démarche et 100% sont motivés dans leur mission. Globalement, le fonctionnement du service leur convient.

Les rencontres avec les personnes non communicantes restent toujours difficiles, mais le témoignage que les bénévoles reçoivent en retour (sourire, accueil des professionnels...) est très gratifiant.

9) INFORMATION d'ordre GENERALE

Réponse	Résident	Famille
Très satisfait	42%	22%
Satisfait	56%	74%
Peu Satisfait	2%	2%
Non satisfait	0%	0%
Ne sait pas ou non concerné	0%	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.

10) 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.

Les points essentiels :

- Un Ehpads comme lieu de Vie : espace vert suffisant et sécurisé, espace de détente, petites unités de vie,
- Meilleur financement des Ehpads avec un tarif raisonnable.
- Humanité, Convivialité, Relations Humaines de proximité, Bien Être, Douceur et Bienveillance, Vie sociale adaptée : Avoir des effectifs en adéquation avec les besoins du public accueilli (dépendance grandissante et prise en compte de la pénibilité au travail des professionnels)
- Choix de son lieu de vie

Extraits des commentaires des familles

- Agir avec force et efficacité auprès des pouvoirs publics pour un meilleur financement de vos établissements car la situation tant en nombre qu'en capacité financière des futurs retraités en ehpad ne va pas aller en s'améliorant.
- Il conviendrait de petites unités par étage par exemple avec des pathologies similaires
- Manque la possibilité aux hébergés de promenades
- Plus de personnels, pour plus de disponibilité auprès des résidents car les journées sont longues
- Pouvoir laisser le choix au futur résident l'endroit où ils veulent aller
- Continuer à développer les animations, à écouter les résidents, à donner de la douceur dans tous les contacts physiques ou oraux.....et donc avoir plus de moyens humains
- Augmentation du personnel
- Personnellement des qu'il fait beau on va sous le chêne à côté du potager. C'est dommage que les poubelles ne soient pas cachées par les claustras et qu'il y est pas un aménagement plus joyeux convivial de la couleur par ex sur les claustras avoir une ou deux tables. Il n'y a que les chaises. Et c'est triste. C'est un endroit de détente.
- Tarif moins élevé
- Relations humaines avec les résidents à préserver
- Prendre en compte la pénibilité du travail des aides soignants et trop de résidents par employé
- Plus de Personnels
- J'espère qu'il y aura toujours suffisamment de personnel pour le bien de tout le monde
- Augmentation du personnel pour assurer plus de temps auprès de nos proches. On sent que le temps du personnel est compté au détriment des résidents.
- Avoir suffisamment de personnel pour le bien-être des résidents et éviter les changements réguliers dans les rotations pour permettre un repère aux parents. Il paraît indispensable que les différents personnels à chaque entrée dans la chambre se nomment.
- Rampe pour descendre du parking (personnel et visiteurs). Plus de fleurissements tout au long de l'année ; vers la petite maison refuge est-il possible d'aménager un coin repos assez plat pour les personnes en fauteuil roulant avec grand parasol.