

Restitution de l'Enquête de Satisfaction EHPAD de St Florent

Réalisée entre le 01 juillet et le 02 septembre 2017

ENQUETE DIRECTE

Informations générales :

Sur 96 questionnaires remis aux résidents, 34 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de **34%** (contre 20% en 2016). Cette enquête a été menée avec l'aide de l'animatrice, des bénévoles et de la psychologue.

L'exploitation de ce questionnaire a été réalisée les 3 et 19 octobre 2017, par Ariane ROUQUETTE, Directrice de l'EHPAD et par Julie CROIBIER MUSCAT, Psychologue de l'EHPAD.

34 résidents ont répondu au questionnaire répartis ainsi :

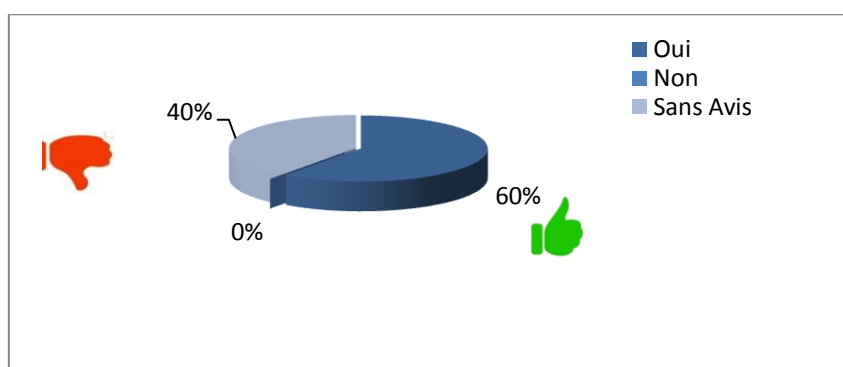
- 5 résidents présents dans l'EHPAD depuis moins d'1 an
- 29 résidents présents dans l'EHPAD depuis plus d'1 an

Restitution :

1. L'ACCUEIL

Cette partie n'a été remplie que par les personnes présentes depuis moins d'un an à l'EHPAD :

- La famille/tuteur ou résident a connu la Résidence par des proches dans 80% des cas (une personne ne répond pas).
- Toutes les personnes disent avoir été prévenue par leur entourage de leur entrée prochaine.
- 60% des répondants indiquent avoir rencontré un membre de l'équipe soignante avant l'entrée.
- Satisfaction des informations reçues à l'entrée



- 100% des répondants indiquent avoir eu l'impression d'être attendus à leur arrivée et être satisfaits de l'accueil durant les 1^{ers} jours d'installation.
- 20% des répondants indiquent avoir rencontré la directrice dans le mois qui a suivi leur arrivée pour signer le contrat de séjour.

2. L'HEBERGEMENT

→ Satisfaction globale de la chambre

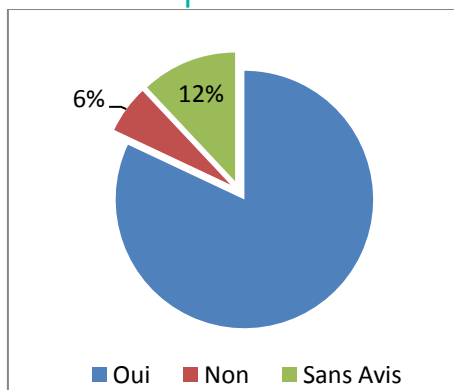
88% des personnes sont globalement satisfaites de leur chambre (confort, intimité, superficie et sécurité), contre 94% en 2016.

Plusieurs personnes se plaignent de la taille de la chambre et du fait qu'il y a peu d'espace pour poser les affaires dans la salle d'eau.

→ Satisfaction de l'entretien de la chambre

76 % indiquent être satisfaits tant du ménage que des réparations effectuées. Ce montant est en hausse par rapport à 2016.

→ Satisfaction de l'entretien des espaces communs



3. LA RESTAURATION

→ Satisfaction du service, du déroulement et du lieu où est pris

- ▶ le petit déjeuner : satisfaits à 88%.

Plusieurs personnes se plaignent du fait que le café n'est pas assez chaud le matin.

- ▶ le déjeuner : satisfaits à 79%.

- ▶ le dîner : satisfaits à 82%.

REMARQUE

74% des répondants se sentent à l'aise lors des repas (contre 92% en 2016).

Les résidents qui n'apprécient pas de déjeuner en salle à manger précisent soit que c'est parce qu'il y a trop de bruit dans la pièce, soit parce que les résidents avec lesquels ils déjeunent ne parlent pas : les mêmes remarques avaient été effectuées l'an dernier.

→ Satisfaction du Service «Restauration » (Horaire, Durée, Qualité du service) :

Petit-déjeuner, Déjeuner, Goûter et Dîner

Horaires des repas

97%



des résidents sont satisfaits des horaires des repas

Durée des repas

82%



des résidents sont satisfaits de la durée des repas

Satisfaction dont la manière des repas sont servis aux résidents
(Politesse, disponibilité, rythme)

71%



des résidents sont satisfaits du service

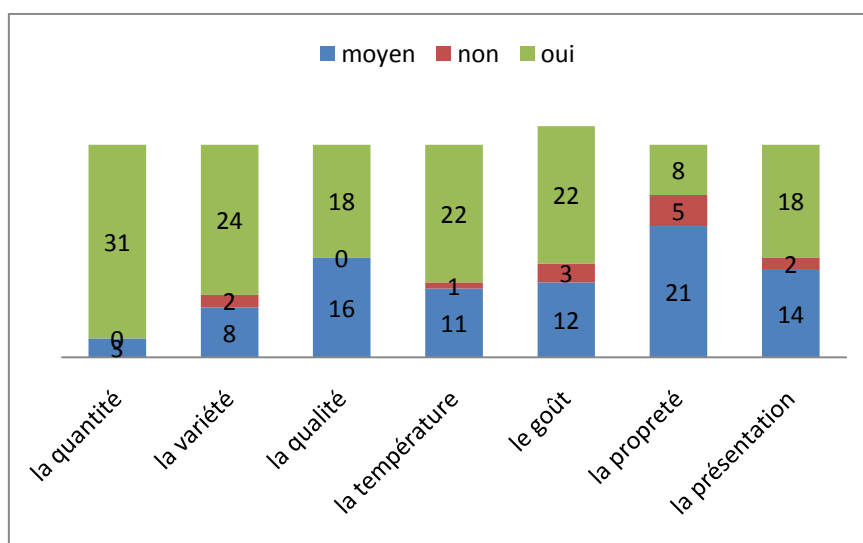
REMARQUE

Forte augmentation de la satisfaction des résidents concernant la façon dont les repas sont servis (53% en 2016). Comme les années passées, il ressort que les résidents sont plus ou moins satisfaits en fonction de l'agent chargé du service.

Il est noté que la durée du souper est parfois trop rapide, ainsi que les repas durant le week-end.

Plusieurs personnes notent qu'il n'y a pas d'aide systématique pour les personnes mal voyantes afin de les aider à couper leur viande.

→ Satisfaction des repas :



REMARQUE

L'insatisfaction concernant la variété relevée en 2016 ne se réitère pas en 2017.

Par ailleurs, bien que d'une façon moins significative que l'année précédente, certains résidents relèvent la présence de couverts peu propres.

Plusieurs personnes se plaignent du manque de goût pour les régimes mixés.

→ Participation à la Commission des menus :

Un tiers des répondants est intéressé par la commission des menus.

Plusieurs personnes indiquent ne pas s'y rendre car ils ne savent pas de quoi il s'agit. Tous les deux mois, les résidents qui le souhaitent se réunissent en présence de la direction et du chef de cuisine pour faire le point sur ce qu'ils aiment, ce qu'ils n'aiment pas et ce qu'ils souhaiteraient manger. Ces commissions ont lieu le dernier mardi du mois.

4. LES SOINS ET LES SERVICES DE SOINS

→ Satisfaction des soins apportés (*distribution médicaments, soins infirmiers, repas servis dans les chambres,...*) :

100%
des résidents ayant donné
leur avis sont globalement
satisfaits par les soins



Une personne indique attendre longtemps lorsqu'elle sonne.

→ Satisfaction concernant :

- ▶ l'équipe de nuit : 100% des résidents ayant donné leur avis sont satisfaits.
- ▶ l'équipe infirmière : 100% des résidents ayant donné leur avis sont satisfaits.
- ▶ l'équipe socio-éducative (animatrice, psychologue, ergothérapeute) : 89% des résidents ayant donné leur avis sont satisfaits.

→ Satisfaction du respect de l'intimité :

- ▶ Pour 71% des répondants, le personnel frappe à la porte avant d'entrée. Pour 9%, ce n'est pas toujours le cas et pour 12%, ce n'est pas le cas.

→ Satisfaction des informations médicales transmises aux résidents

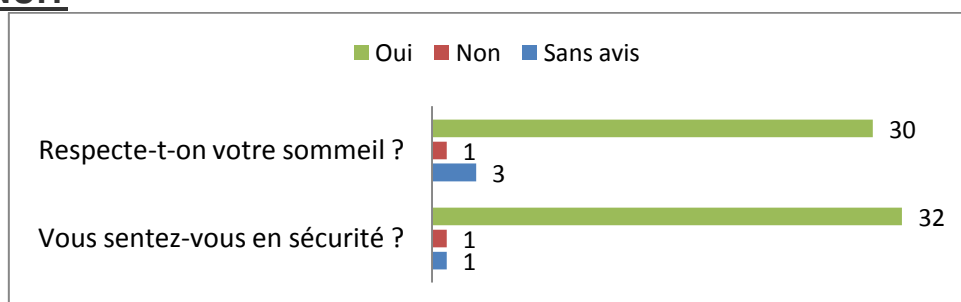
62% des répondants ont suffisamment d'information pendant qu'1/4 des répondants indiquent que ce n'est pas le cas (cette proportion est en baisse par rapport à 2016).

Une personne indique qu'on ne lui donne pas de raison lorsqu'elle change de traitement.

→ Satisfaction relative à la prise en compte de la douleur

53% des répondants sont satisfaits et 15% ne le sont pas (proportion stable par rapport à 2016).

5. LA NUIT



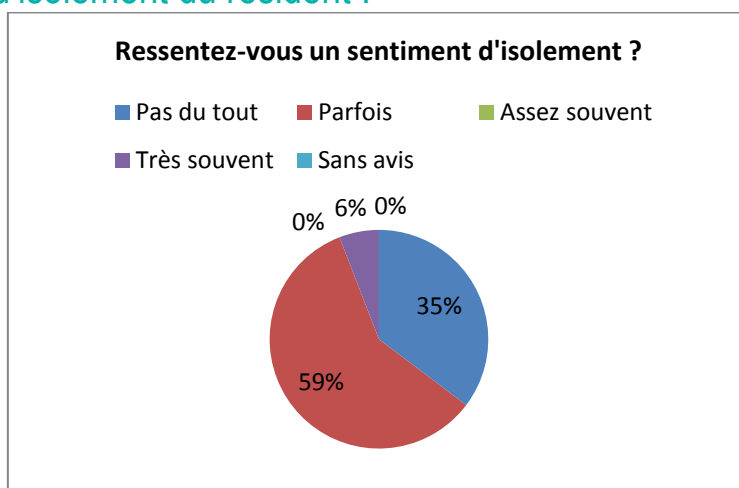
Plusieurs personnes indiquent avoir des problèmes sonores dus à leur voisinage.

6. VIE SOCIALE ET CULTURELLE

→ Satisfaction des animations proposées :

- ▶ 65% des résidents participent aux animations contre 35%. Les personnes qui participent précisent que cela leur permet de se distraire et de rencontrer d'autres résidents.
- ▶ Pour 87% des personnes qui donnent leur avis, les animations sont satisfaisantes.
Quelqu'un suggère de réaliser des groupes d'animation en fonction des capacités de chaque résident.
- ▶ Les $\frac{3}{4}$ des répondants indiquent s'être fait des relations, des amis au sein de l'EHPAD, dont un tiers d'entre eux grâce à l'animation.

→ Sentiment d'isolement du résident :



On peut s'interroger sur la représentativité de cette population concernant leur sentiment d'isolement. En effet, il est possible que les répondants fassent partie des résidents les plus présents en animation.

Plusieurs résidents notent se sentir isolés à cause du fait qu'ils reçoivent peu de visite.

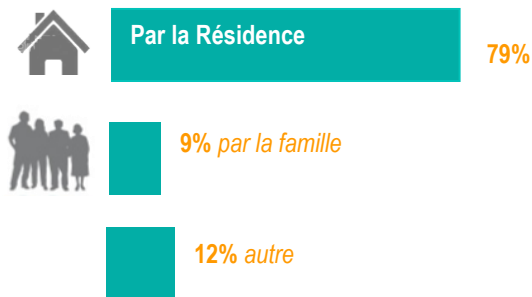
→ Respect des pratiques et croyances religieuses et politiques :

100%
des résidents sont globalement satisfaits du respect des pratiques et croyances tant religieuses que politiques



7. LE LINGE

→ Entretien du linge :



REMARQUE

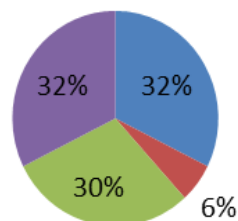
L'ensemble des résidents faisant entretenir leur linge par la Résidence sont satisfaits tant pour la propreté, le repassage, que pour le retour rapide de leur linge (seuls 2 résidents ne sont pas satisfaits du repassage).

15% des résidents ont déjà été victimes d'une perte de linge.

8. L'ACCUEIL - LA GESTION ADMINISTRATIVE

→ Satisfaction des renseignements dans l'aide aux démarches administratives des dossiers des résidents :

■ Oui ■ Non ■ Non concerné ■ Sans avis



→ Satisfaction de la gestion du courrier :

100%



Expédition du courrier
des résidents

100%



Distribution du courrier
aux résidents

→ Satisfaction de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement (Directrice, Infirmière coordinatrice) :

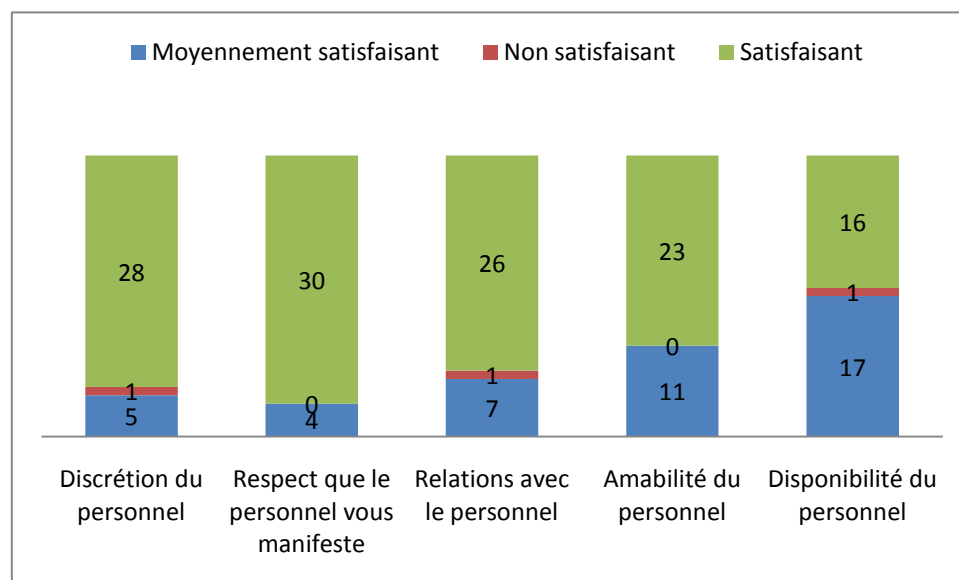
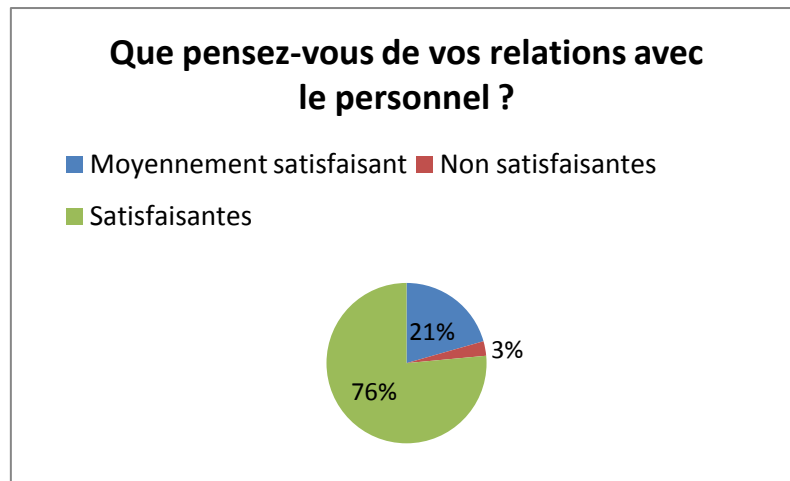
- ▶ 90% des personnes donnant leur avis se disent satisfaits

9. LES INTERVENANTS

→ Confiance donnée envers le personnel

- ▶ 65% des répondants ont souvent voire toujours confiance dans le personnel. Cependant 32% indiquent n'avoir confiance que parfois. Ce chiffre est stable par rapport aux années antérieures et reste à améliorer.

→ Satisfaction relative aux personnels :



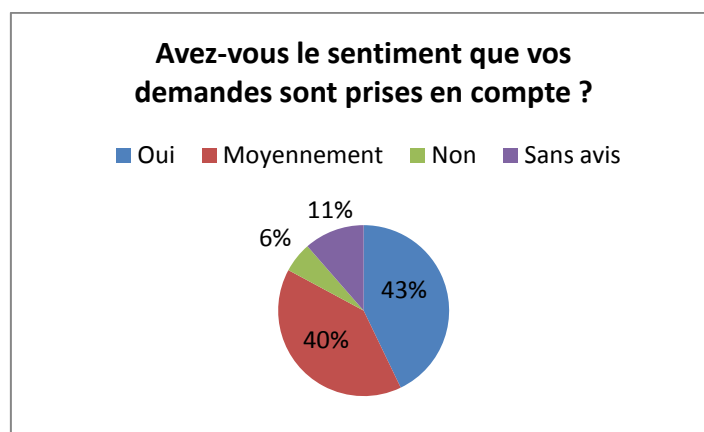
REMARQUE

Les résultats mettent en évidence un problème de disponibilité et d'écoute à l'égard des résidents par le personnel (cependant moins élevé qu'en 2015 et 2016).

Beaucoup de répondants précisent que cela dépend des agents.

Quelqu'un précise que la présence d'un agent dans les couloirs lors des pauses serait rassurante.

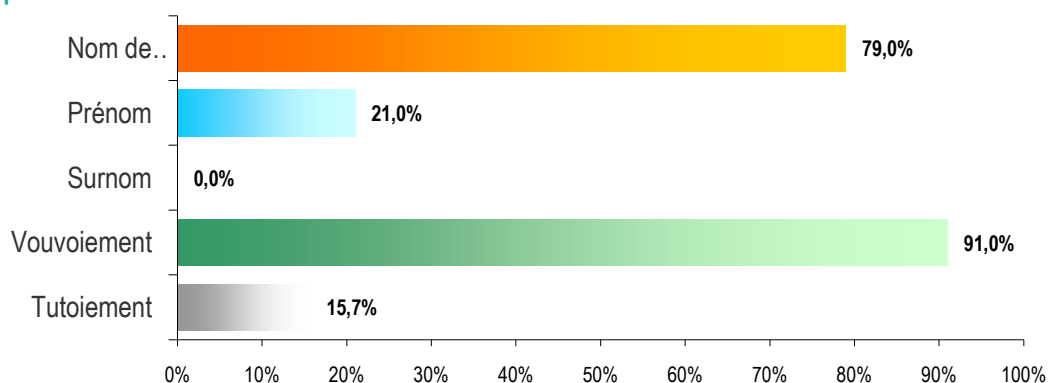
→ Sentiment d'écoute et de prise en charge par le personnel :



REMARQUE

Un résident note qu'il entend souffler certains agents lorsqu'il demande quelque chose.

→ Le personnel s'adresse aux résidents de la manière suivante :

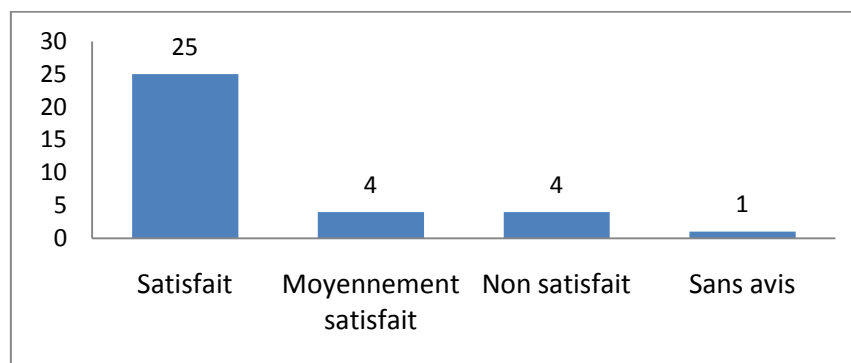


COMMENTAIRES :

- L'utilisation du prénom est plus présente chez les résidents qui sont présents depuis plus d'un an.
- Les personnes appelées par leur prénom ou tutoyées notent majoritairement que c'est soit à leur demande, soit uniquement avec les soignants qu'elles connaissent d'avant leur admission sur un plan personnel.

10. AVIS / COMMENTAIRES DES RESIDENTS

→ Satisfaction générale de la prise en charge



POINTS FORTS	POINTS A AMELIORER
<p><u>3 réponses ont été formulées à cet item :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'animation - Les repas servis en chambre (petit-déjeuner, goûter) - La réalisation de questionnaire de satisfaction 	<p><u>9 réponses ont été formulées à cet item les 2 points principaux à améliorer sont les suivants :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la restauration (comme en 2015 et 2016) - l'ascenseur en panne durant l'été <p><u>Par ailleurs les résidents souhaiteraient que soit améliorés les points suivants (chaque item correspond à l'avis d'un seul répondant) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le manque de considération - Le manque de personnel - L'absence d'activités le week-end - Les couchers trop rapides - Les extérieurs peu fleuris - Le manque d'isolation en été (chaleur) - L'absence de porte automatique à l'EHPAD

Restitution de l'Enquête de Satisfaction EHPAD de St Florent

Réalisée entre le 01 juillet et le 02 septembre 2017

OBSERVATION INDIRECTE

Informations générales :

15 observations indirectes ont été réalisées (contre 3 en 2016) par la Psychologue et les Soignants, parfois avec l'aide du Résident. Toutes se sont déroulées au sein de l'Unité Protégée.

L'exploitation de ce questionnaire a été réalisée le 19 octobre 2017, par Ariane ROUQUETTE, Directrice de l'EHPAD et par Julie CROIBIER MUSCAT, Psychologue de l'EHPAD.

Les résultats n'intègrent pas les non réponses.

1. CADRE DE VIE

→ Satisfaction du cadre de vie pour les résidents :

D'après les observateurs, les cadres de vie des résidents observés sont satisfaisants tant sur un plan visuel qu'auditif. 3 observateurs constatent des nuisances auditives, liées au voisinage.

La moitié des observateurs constatent cependant de mauvaises odeurs.

→ Satisfaction relative à la chambre :

Rangement de la chambre

100%

des chambres de ces résidents
sont correctement rangées



Ménage effectué dans la chambre

100%

des chambres visitées
sont propres



Température ambiante dans les chambres



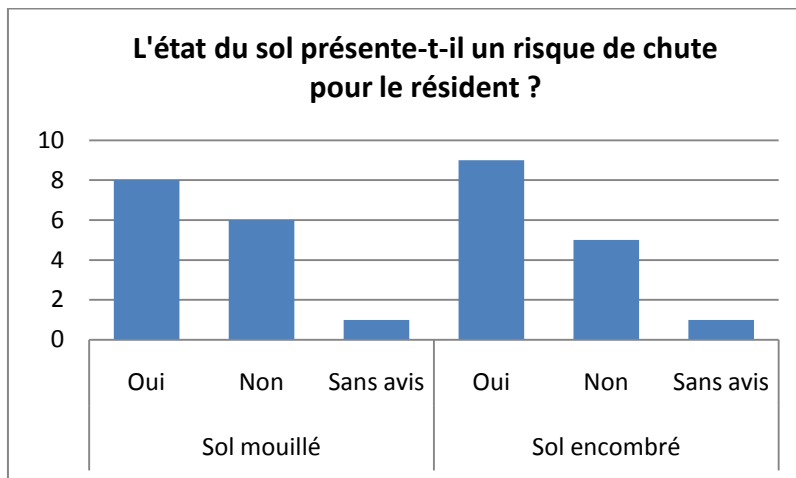
50%

des chambres sont mal
isolées (trop chaudes en été,
trop froides en hiver)



60% des résidents vus par les observateurs semblent installés confortablement.
Trois des résidents qui ne le sont pas ne disposent pas de fauteuil dans leur chambre.

1. LES CHUTES



Le sol mouillé est dû à un désordre lié au bâtiment entraînant des débordements de l'eau dans les douches.

2. L'EXPRESSION DE LA SOUFFRANCE

- ▶ Les trois quarts des résidents observés présentent des manifestations de souffrance (principalement agacement et maux de tête ou de ventre) en lien avec leur pathologie.

3. RESPECT DE LA PERSONNE/DIGNITE

→ Respect de la personne :

- ▶ Respect par sa tenue vestimentaire, son coiffage, son installation, etc.

Hormis un résident qui ne dispose pas de chaussures de ville alors qu'il sort beaucoup, tous les résidents observés sont respectés dans leur coiffure, leur tenue, etc.

- ▶ Sécurité des résidents.

Les trois quarts des résidents semblent en sécurité. Les autres personnes ne le semblent pas du fait de leur pathologie.

- ▶ Accessibilité des objets pour les résidents.

- Les objets personnels de tous les résidents observés sont à portée de main, hormis ceux pour qui des mesures de sécurité ou de précaution ont dû être prises.
- Seuls 60% des résidents disposent leurs objets personnels à portée de regard. Il est noté que plusieurs des résidents pour qui ce n'est pas le cas ont des problèmes de vue.