



Association de la Résidence de la Ste Famille

67, rue de la Clavellerie

44 440 TEILLE

☎ 02 40 97 23 17 ☎ 02 40 97 22 78

Email : [mdr.teille@wanadoo.fr](mailto:mdr.teille@wanadoo.fr)

Site : <http://saintefamilleteille.com>

## RESIDENCE DE LA SAINTE FAMILLE

# RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

*Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées, et afin de mieux répondre aux attentes et besoins des résidents, nous avons fait une enquête de satisfaction courant octobre.*

*Cette enquête nous permet de mesurer les niveaux de satisfaction pour les différents services rendus et de connaître également les motifs d'insatisfaction.*

*Cela représente une démarche importante pour les professionnels de l'EHPAD, cela nous permet d'évaluer les pratiques et de les améliorer en fonction des réponses.*

*Cet outil contribue et optimise les possibilités d'expression des usagers et de leurs familles.*

*Le résultat de cette enquête sera diffusé aux professionnels, aux résidents, aux familles référentes au cours du CVS, aux administrateurs de l'association au cours du conseil d'administration.*

# Sommaire

## I. LA PARTICIPATION p3&4

1) LES RESIDENTS

2) LES FAMILLES

## II. L'ANALYSE p4

1) LES RESIDENTS DEPUIS AOUT 2018

## III. ACCUEIL/LOGEMENT/REPAS/LINGE ET ANIMATION p4 à 9

1) ACCUEIL ET INSTALLATION DES NOUVEAUX RESIDENTS DEPUIS AOUT 2018

2) LE LOGEMENT

3) CONTACT ET RESPECT DU PERSONNEL

4) LE REPAS

5) LES MENUS

6) L'ENTRETIEN DU LINGE DES RESIDENTS

7) L'ANIMATION ET LES SORTIES

8) LE REFERENT SOIGNANT

## IV. LE QUOTIDIEN A LA MAISON DE RETRAITE p10

### V. LE VOLET SOIN p10 à 12

1) LE NOMBRE DE DOUCHES OU DE BAINS

2) L'AIDE A LA TOILETTE

A-EXPLICATION DES SOINS

B-LE DELAI DE REPOSE AUX SONNETTES

## VI. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR p13

1) LES VISITES DU MEDECIN TRAITANT

## VII. IMPRESSION GENERALE p14

## VIII. ENQUETE DES FAMILLES DES RESIDENT p14

## IX. AVIS SUR L'ENSEMBLE DE L'ETABLISSEMENT p15&16

1) LE REPAS AVEC VOS PARENTS :

2) COMMUNICATION SUR LA SANTE DES RESIDENTS :

3) L'ENTRETIEN DU LINGE

## X. LA VIE A LA MAISON DE RETRAITE p16

## XI. LA COMMUNICATION p17

1) CONSEIL DE VIE SOCIAL

2) LA CONNAISSANCE DU REFERENT ?

## XII. L'ANIMATION p17

## XIII. IMPRESSION GENERALE DES FAMILLES p17

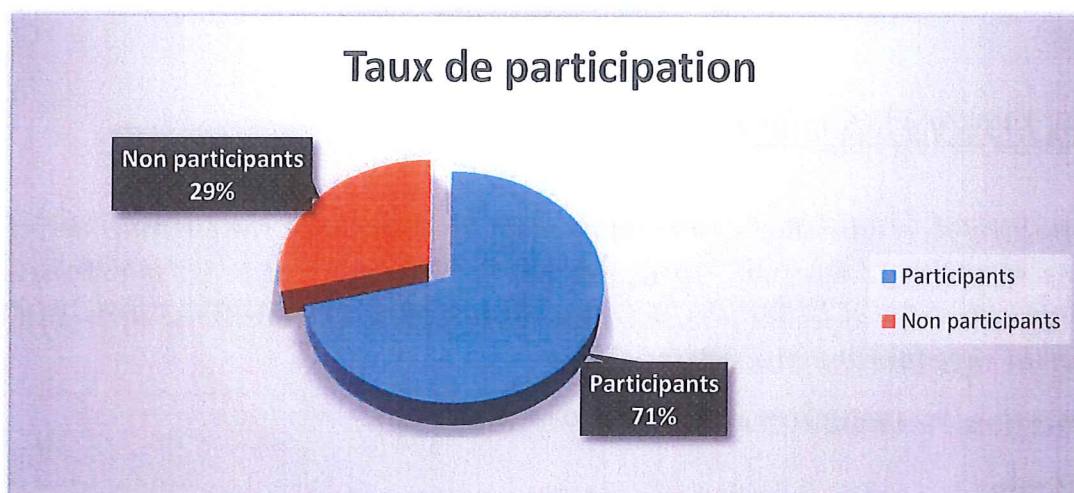
# I. LA PARTICIPATION

## 1) LES RESIDENTS

*L'enquête a été réalisée auprès de 56 personnes sur 88 résidents de l'EHPAD.*

*Cet échantillon a été défini par l'IDEC sur la base des aptitudes des résidents à apporter des réponses justes et cohérentes au questionnaire de l'enquête. Le taux de questionnaires complet est d'un peu plus de 70 %.*

*Nous avons une dizaine de résidents qui n'ont pas souhaité y répondre.*



*Ce taux satisfaisant des participants se justifie par le fait que les résidents étaient accompagnés par des stagiaires pour le remplissage du questionnaire.*

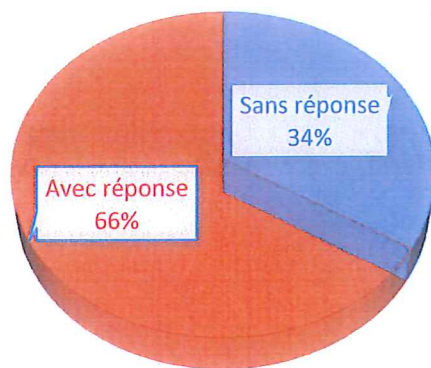
## 2) LES FAMILLES

*Le questionnaire relatif à l'enquête de satisfaction a été envoyé aussi aux familles des résidents par courrier. Bien entendu, de la même manière que pour les résidents, cette enquête est anonyme et non obligatoire.*

*Nous avons eu un retour de 41 questionnaires sur 62 familles, ce qui correspond à un taux de participation de 68 %.*

*Deux questionnaires distincts ont été transmis, un pour les résidents accueillis depuis Août 2018 et un autre pour ceux accueillis avant Août 2018.*

## TAUX DE PARTICIPATION



Pour faciliter le retour des questionnaires, une enveloppe timbrée avec l'adresse de l'EHPAD a été transmise dans l'envoi postal. Deux questionnaires sont revenus hors délai et n'ont pas pu être traités hormis l'appréciation générale (dernière question).

## II. L'ANALYSE

### 1) LES RESIDENTS DEPUIS AOUT 2018

Le questionnaire de l'enquête, comprend 32 et 37 questions structurées selon les thématiques suivantes : l'accueil, le logement, les relations avec le personnel, les repas, le linge, la vie à l'EHPAD, la communication, l'animation, ainsi qu'une question sur la satisfaction générale.

Selon les questions, les modalités de réponse choisies sont :

- Oui / non
- Très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas satisfait (Pour la dernière réponse du questionnaire.)

Nous avons choisi, pour cette analyse, de la diviser en deux grands thèmes :

- Le volet hôtelier
- Le volet soin

## III. ACCUEIL/LOGEMENT/REPAS/LINGE ET ANIMATION

Ce volet correspond aux prestations hôtelières de l'établissement qui veillent au bien être des personnes accueillies. Bien dormir, bien manger, veiller au calme des résidents sans pour autant se retrouver isolé, c'est un des objectifs de l'EHPAD « Résidence de la Sainte Famille ».

## 1) ACCUEIL ET INSTALLATION DES NOUVEAUX RESIDENTS DEPUIS AOÛT 2018 :

Sur 40 personnes répondantes, 15 d'entre elles ont été accueillies depuis Août 2018.

Sur ces 15 personnes arrivées depuis Août 2018,  
93% des résidents interrogés se sont sentis bien accueillis.

*Axes d'amélioration : Prendre le temps pour présenter les résidents voisins et faire découvrir les locaux.*

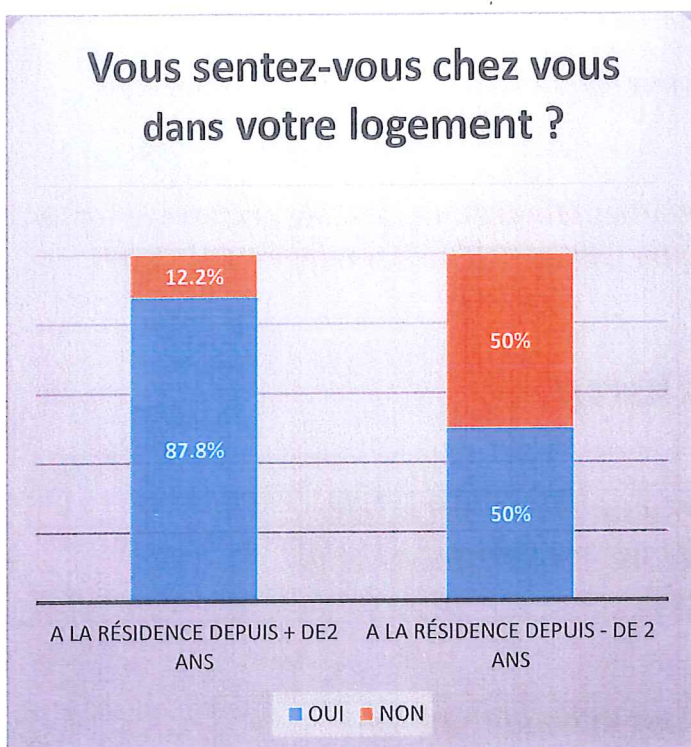
*Le jour de l'entrée les documents sont surtout expliqués à la famille, prendre le temps après une semaine d'installation d'expliquer aux résidents les documents signés.*

### L'ACCUEIL

<p>1. Quand on vous a reçu au secrétariat, les explications des documents administratifs ont-elles été claires ? NON 53 %</p>
<p>2. Votre installation s'est-elle bien passée ? OUI 100%</p>
<p>3. Le personnel s'est-il présenté ? NON 53 %</p>
<p>4. Vous a-t-il présenté aux résidents ? NON 66%</p>
<p>5. Vous a-t-il fait visiter votre lieu de vie à votre arrivée ? NON 64%</p>
<p>6. A votre arrivée dans l'établissement vous êtes-vous senti(e) bien accueilli(e) ? OUI 93 %</p>

## 2) LE LOGEMENT :

De façon générale, les résidents sont attachés à leur ancien domicile, c'est toujours très délicat et difficile de considérer sa chambre comme un vrai « chez soi ». Mais, l'enjeu de l'établissement est que le résident se sente vraiment chez lui au sein de la résidence, favorisant un véritable bien-être et un sentiment d'être dans un lieu de vie.



La réussite de l'objectif est presque atteinte puisque 87.80 % des plus de 2 ans dans la résidence déclarent se sentir comme chez elles dans leur logement, contre 50 % des moins de deux ans.

Les quelques remarques « négatives » qui émergent à l'égard du logement sont relatives à sa petite taille.

Presque 90% des résidents trouvent que la salle de bains correspond à leurs attentes.

100% des résidents sont satisfaits de la propreté de leur logement.

Il reste encore 10 chambres « petites » au sein de l'EHPAD. Dans le cadre de la signature du CPOM il faudra programmer leur restructuration architecturale pour leur agrandissement.

## 3) CONTACT ET RESPECT DU PERSONNEL

A la résidence, depuis toujours, le respect de la personne accueillie et la relation qu'il y a avec le personnel, sont des principes fondamentaux de la qualité de l'accompagnement des résidents.

Chaque professionnel veille au respect de la volonté de la personne, de son intimité, de sa tranquillité et de ses rythmes de vie.

En ce qui concerne le respect du personnel envers les résidents, c'est un succès. En effet 95 % des personnes interrogées répondent qu'ils se sentent respectés. 92% répondent que le personnel frappe à la porte et attend la réponse avant d'entrer et que le tutoiement n'est pas utilisé.

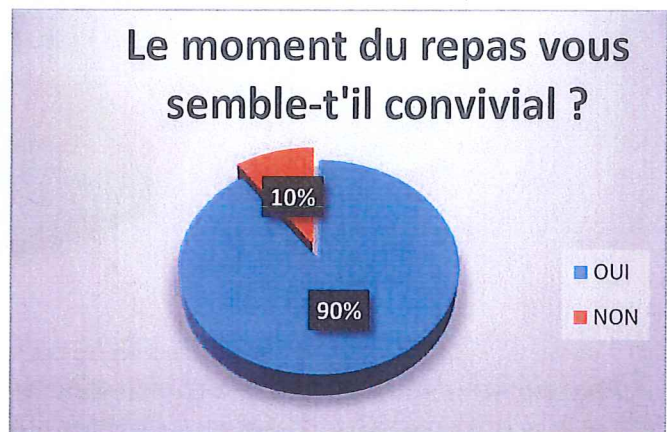


#### 4) LE REPAS :

Pour les résidents, le repas est un moment de plaisir et de convivialité, ainsi qu'un temps pour créer des liens sociaux avec les voisins de table et le personnel du service restauration.

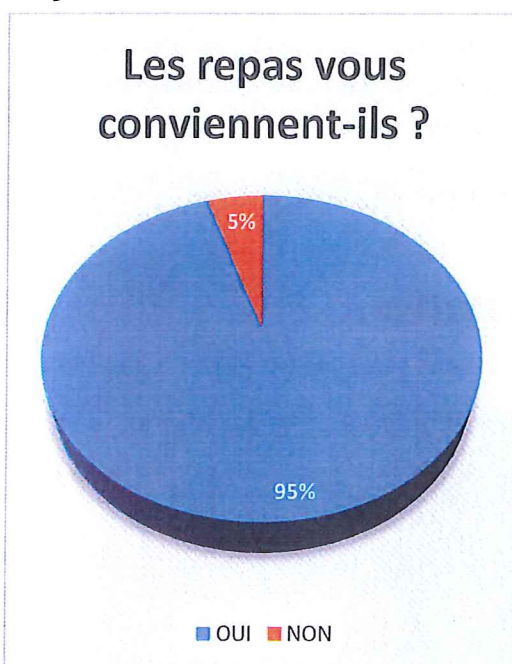
90 % des résidents ont répondu que le repas partagé en salle à manger leur semblait convivial.

*Point fort : le taux de satisfaction de 90% rejoint les résultats de l'enquête spécifique restauration menée il y a 3 ans*



#### 5) LES MENUS :

Les critères pris en compte sont : les quantités servies, le goût, la présentation des plats/assiettes, le dressage des tables, la communication des menus, la température des plats.



95% des personnes sont satisfaites de la composition des menus et de leur qualité.

Seul, 5 % ont émis des critiques à l'égard de ce moment.

La température des plats est appréciée par les résidents. Lors d'un précédent questionnaire exclusivement axé sur la restauration, les plats tièdes étaient un problème rencontré. A l'issue d'un conseil de la vie sociale, il avait été décidé d'investir dans des couverts maintenant au chaud les denrées.

## 6) L'ENTRETIEN DU LINGE DES RESIDENTS :

L'établissement propose une prise en charge du linge sale. Tous les résidents bénéficient de ce service. Parmi les questions posées à ce sujet, nous nous sommes intéressés tout particulièrement à la question portée sur « la perte du linge ces derniers mois », mais également sur l'entretien du linge : revient-il toujours propre ? s'abîme-t-il ? Etc...

La perte du linge, est un point délicat. En effet, 38% des résidents déclarent que certaines de leurs pièces de linge ont été perdues ces derniers mois.

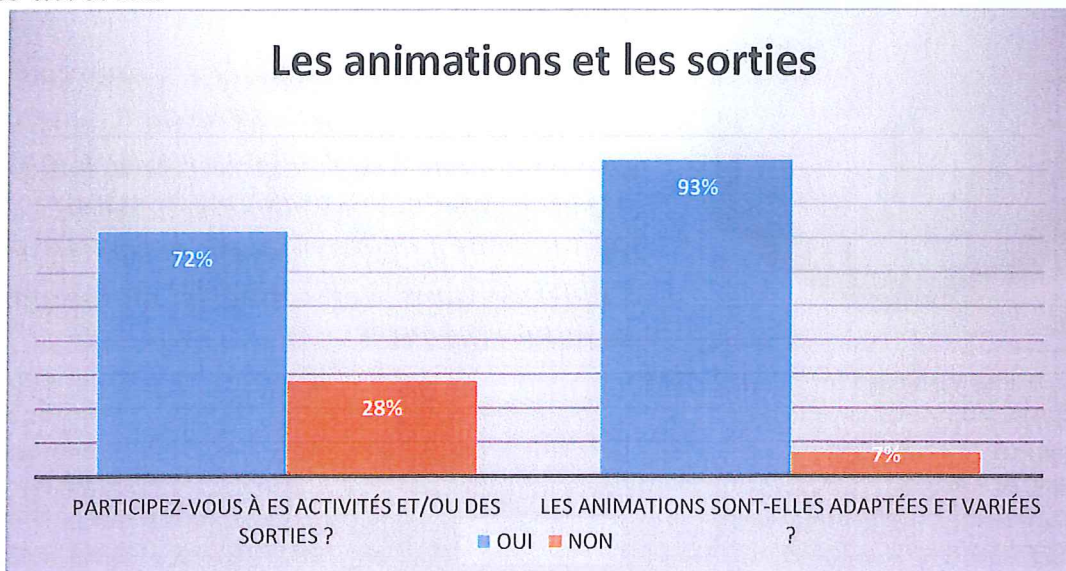


Plus de 90 % des résidents interrogés sont satisfaits de la propreté du linge et de son retour. Concernant le retour du linge, pour mémoire la distribution s'effectue tous les après-midi du lundi au vendredi.

## 7) L'ANIMATION ET LES SORTIES

La résidence de la sainte famille est un lieu de vie. A ce titre, l'animation prend une place primordiale dans l'accompagnement des résidents. Cela permet aux personnes âgées de s'intégrer le mieux possible dans la collectivité. Le service d'animation propose des activités diverses et adaptées, ainsi que des sorties pour permettre aux résidents de continuer à avoir des relations avec l'extérieur.

72% de nos résidents déclarent participer régulièrement aux animations : activités et sorties diverses.





Néanmoins, 28% des résidents déclarent ne pas participer aux animations qui leur sont proposées. la plupart d'entre eux explique qu'il aime la solitude et le calme. Dans ce cas, la réponse n'est évidemment pas retenue comme une connotation négative.

De plus, sur l'échantillon de 29 résidents qui participent aux animations, 93% déclarent que les animations proposées sont à leur goût et sont variées.

Point fort : on constate que l'indice de satisfaction générale pour les animations et les sorties proposées correspondent aux attentes. Cela confirme l'attention que portent les animateurs et l'ensemble du personnel aux questionnements et aux propositions des résidents.

## 8) LE REFERENT SOIGNANT :

Le référent du résident est un repère pour le résident et sa famille. Il est l'interlocuteur privilégié en ce qui concerne le résident, auprès de l'ensemble de l'équipe soignante. Le référent participe à l'élaboration du Projet de Vie Individualisé du résident et assure le suivi des actions mises en place.

C'est l'un des points à améliorer qui ressort du questionnaire de satisfaction adressé aux résidents. Seulement 13 % des personnes interrogées déclarent connaître leur référent. Pour les 87% restant, souvent cette question n'est pas très bien comprise. En effet, les personnes interrogées se disent satisfaites de l'attention que les soignants leur apportent et ne voient pas la différence entre les équipes soignantes et leur référent soignant.

Au même titre que la connaissance du référent, nous avons questionné la connaissance sur deux postes créés récemment au sein de l'EHPAD, celui d'ergothérapeute et celui de psychologue. La moitié des résidents interrogée répond ne pas connaître l'existence de ces deux ressources en interne.



Pour minorer cette donnée, le principal demeure qu'une réponse adaptée à son besoin par n'importe quel professionnel lui soit donnée.

## IV. LE QUOTIDIEN A LA MAISON DE RETRAITE :

Les personnes interrogées ont un sentiment de sécurité dans la maison de retraite. L'indice de satisfaction est proche des 100%. Les résultats liés aux nuisances sonores et absence d'odeurs désagréables sont bons à plus de 85%.

*Les critères pris en compte sont :*

- Le sentiment de sécurité dans la maison de retraite 97%
- L'absence d'odeurs désagréables au sein des locaux 85%
- L'absence des nuisances sonores 87%

## V. LE VOLET SOIN

L'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) accueille des personnes âgées en situation de perte d'autonomie. Dans ce volet, nous cherchons à savoir si la prise en charge médicale et de l'hygiène satisfait le plus grand nombre de résidents.

### 1) LE NOMBRE DE DOUCHES OU DE BAINS

Soins d'hygiène quotidienne, facteur de bien-être physique et moral, la toilette se révèle un moment de relation et d'observation. L'accompagnement à la douche ou au bain est un aspect primordial du travail d'aide-soignant(e).



A la question sur le nombre de douches et de bains proposés, 77% des résidents interrogés affirment être satisfaits du nombre de prestations qu'ils reçoivent par semaine. Pour la plupart, il s'agit d'une douche par semaine.

Pour ceux ayant répondu non, les stagiaires n'ont pas posé la question pour savoir la fréquence souhaitée.

## 2) L'AIDE A LA TOILETTE

En premier lieu, il faut savoir que la plupart des résidents sont concernés par ce service « aide à la toilette ».

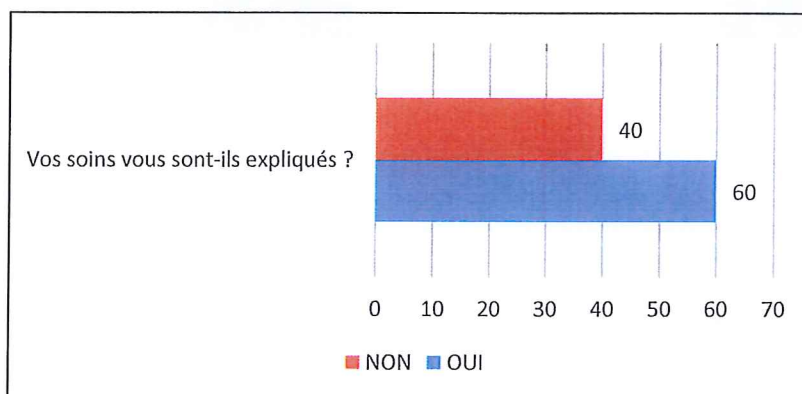


Sur 35 résidents ayant besoin d'aide à la toilette une seule a répondu qu'elle ne respectait pas son intimité.

### A-EXPLICATION DES SOINS :

La toilette est un moment d'échange entre le résident et le soignant. Prendre le temps pour bien expliquer les gestes avant de les pratiquer est un élément essentiel.

La question (vos soins vous sont-ils expliqués ?) Était peut-être un peu « flou » dans l'esprit des résidents interrogés entre les soins médicaux ou l'aide à la toilette ?



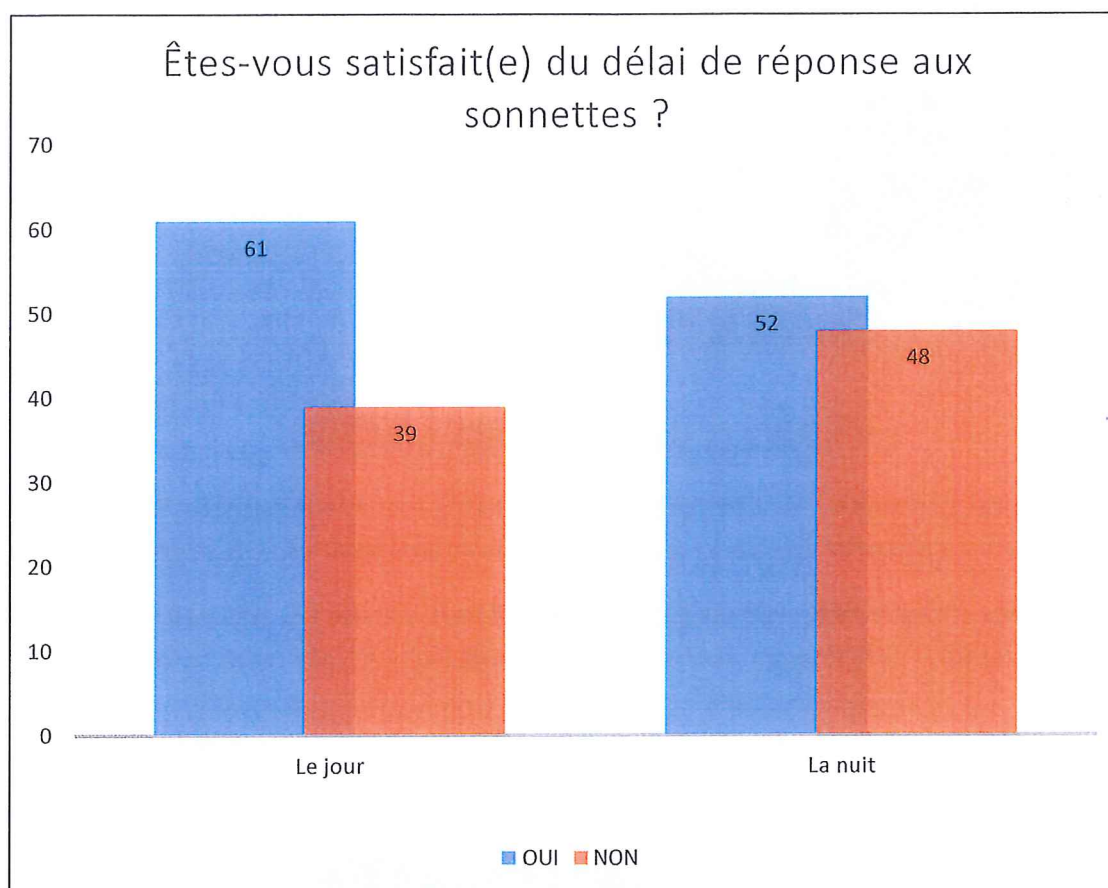
60% des résidents interrogés considère que les informations données sur les soins sont satisfaisants.

Point fort : La plupart des résidents sont satisfaits du respect des soignants envers leur rythme, leur pudeur et leur confort. Ils estiment que le personnel soignant est à l'écoute de leurs souhaits et qu'ils sont attentifs à leur qualité de vie.

## B-LE DELAI DE REPONSE AUX SONNETTES :

*L'un des critères retenus dans le questionnaire était le délai d'attente de réponse aux sonnettes. Moins le résident a le sentiment d'attendre plus il est satisfait. Nous avons donc jugé nécessaire d'interroger les résidents sur ce sujet.*

*Nous avons distingué la période du jour et celle de la nuit car le nombre de personnels est réduit la nuit. (Pour rappel deux salariés présents la nuit).*



*Les résultats sont mitigés car seuls 52% (pour les appels de nuit) et 61 % (pour les appels de jour) trouvent que le délai de réponse est satisfaisant.*

*Dans un avenir proche, l'EHPAD devrait s'équiper avec une nouvelle génération d'appels-malades permettant d'avoir un contact entre le personnel soignant et le résident par système de phonie, priorisant ainsi les appels.*

## VI. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

*L'évaluation et la prise en charge de la douleur constituent un véritable enjeu de santé publique en tant que critère de qualité. Cette problématique est une des préoccupations de tous les professionnels au sein de la résidence.*



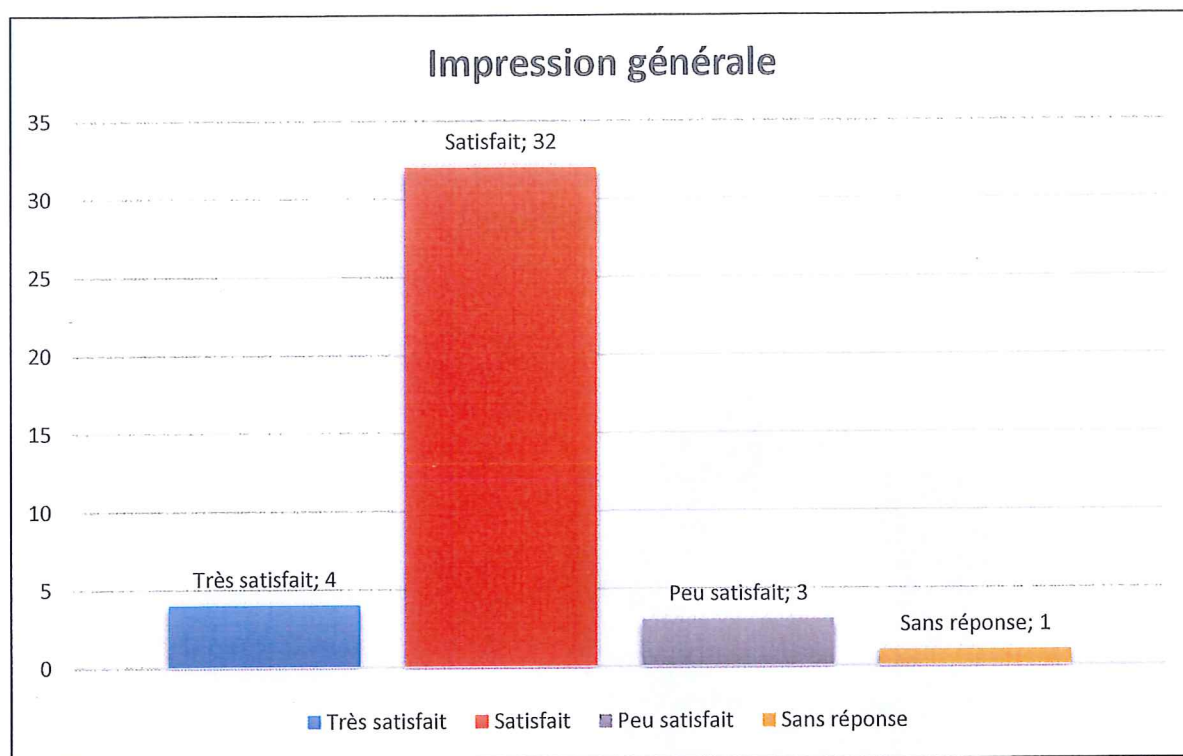
### 1) LES VISITES DU MEDECIN TRAITANT :

*L'EHPAD dispose d'un médecin coordonnateur mais qui n'est pas forcément le médecin traitant des résidents (il est médecin traitant de quelques résidents qu'il suit depuis longtemps.)*

*Une dizaine de médecins généralistes intervient au sein de l'EHPAD et à la question : « les visites de votre médecin répondent-elles à votre attentes, ce sont 86 % des réponses positives. Dans les réponses « NON » certains résidents aimeraient évidemment voir plus souvent leur médecin traitant.*

## VII. IMPRESSION GENERALE :

*A la fin du questionnaire, nous avons demandé un avis plus général sur la satisfaction au sein de l'EHPAD.*



*Ce sont 88% des résidents qui sont satisfaits à très satisfaits, un seul résident entre peu et satisfait et 3 résidents « peu » satisfaits.*

*On observe que le nombre de résidents non satisfaits est nul.*

## VIII. ENQUETE DES FAMILLES DES RESIDENTS

*Le questionnaire de l'enquête, destiné aux familles comprenait 37 questions (pour ceux accueillis depuis Août 2018) et 32 (pour les plus anciens). Elles étaient identiques ou proches du questionnaire transmis aux résidents. Seule 5 questions portant sur l'accueil et le jour de l'entrée ont été ajoutés pour les entrées plus récentes.*

## IX. AVIS SUR L'ENSEMBLE DE L'ETABLISSEMENT

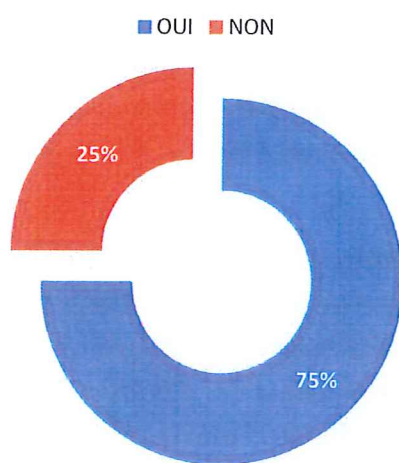
### 1) LE REPAS AVEC VOS PARENTS :

Seules 5 familles répondantes ont déjà pris un repas au sein de l'EHPAD avec leur proche et les réponses sont très mitigées car seules 3 familles sur 5 considèrent que la prestation proposée est satisfaisante.

Nous n'avions pas laissé d'espace pour expliquer la non-satisfaction.

### 2) COMMUNICATION SUR LA SANTE DES RESIDENTS :

LES INFORMATIONS RELATIVES À L'ÉTAT DE SANTÉ DE VOTRE PARENT VOUS SONT-ELLES COMMUNIQUÉES DE FAÇON SATISFAISANTE ?



93% ont répondu que leur parent était bien suivi en soins médicaux et paramédicaux et 86 % que les réponses apportées liées aux soins étaient bonnes. Où le pourcentage est moindre, c'est pour les informations relatives à l'état de santé et leur communication, 3 familles sur 4 sont néanmoins satisfaites de la communication des informations.

Du point de vue des familles, l'idée que le logement est un espace personnel a très bien été intégré puisque presque 93 % disent se sentir comme dans un lieu privé dans le logement de leur parent.

### 3) L'ENTRETIEN DU LINGE

Une des prestations proposées également par l'établissement est l'entretien du linge. Une attention particulière à la qualité de ce service au vu de l'aspect sentimental et personnel qu'attachent leurs parents aux vêtements est approuvée.

Les critères pris en compte pour la satisfaction générale sont :

- L'entretien du linge de votre parent,
- La perte ou dégradation du linge de votre parent.

98% (une seule réponse négative) considère ce service efficace au niveau des retours sur des éventuelles pertes ou dégradation du linge ce sont 80% qui n'en ont pas constaté.

## X. LA VIE A LA MAISON DE RETRAITE

Des critères très importants pour la qualité d'un EHPAD sont par ordre de priorité : la sécurité avec la liberté d'aller et venir et l'ambiance des lieux de vie. L'EHPAD et son personnel veillent en continu à améliorer ces conditions, pour que les résidents et les familles se retrouvent dans un endroit convivial, propre et qu'ils se sentent en sûreté.

Concernant le sentiment de sécurité, les familles ont démontré avoir confiance en l'établissement. En effet, la valeur du taux de satisfaction est de 98% (1 seule famille a répondu non et en ajoutant pas toujours) il en est de même pour l'ambiance de l'établissement. L'ensemble des familles (à l'exception d'une) ayant répondu au questionnaire trouve l'ambiance chaleureuse au sein de la structure.



Le pourcentage des familles qui trouve la présence d'odeurs désagréable est de 10% ce qui représente 4 familles.



## XI. LA COMMUNICATION :

### 1) CONSEIL DE VIE SOCIALE :

*Seriez-vous prêt à siéger au Conseil de la Vie Sociale et dans les commissions menus ou animation ?*

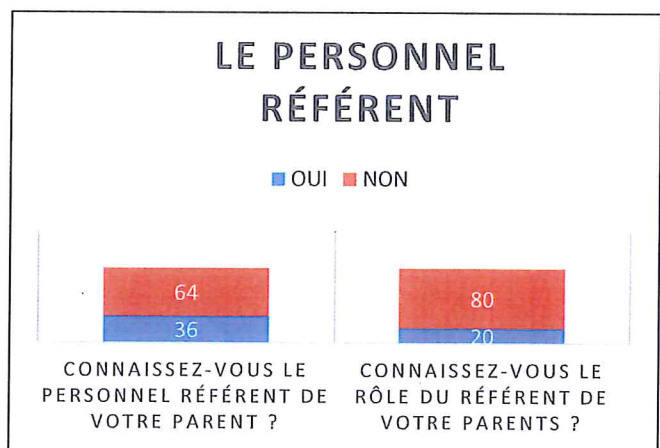
*Le conseil de la vie sociale instance où sont présents des familles n'est pas connu. Les familles prêtes à y siéger (normalement 3 réunions par an) sont peu nombreuses 10%.*

### 2) LA CONNAISSANCE DU RÉFÉRENT ?

*Le référent, de la même manière que pour les résidents devant être un repère et un interlocuteur important. Il permet aux familles de connaître des informations de santé et de la vie sociale du parent.*

*Concernant la question sur le référent du résident, 36% seulement des familles interrogées connaissent celui de leur parent.*

*De plus on remarque que le rôle de ce professionnel reste à expliquer auprès des familles. Seulement 9 familles connaissent son rôle.*



## XII. L'ANIMATION :

*De façon générale, les familles interrogées sont satisfaites des animations proposées à leur parent.*

*En effet, environ 100% des familles trouvent les animations variées, leur nombre adapté et suffisant, contrairement aux résidents le planning des animations et son affichage sont satisfaisants pour la communication aux familles.*

## XIII. IMPRESSION GÉNÉRALE DES FAMILLES

*Concernant l'avis des familles des résidents, le bilan global est positif, puisque 90% des familles se disent satisfaites à très satisfaites. Nous avons une famille entre satisfait et peu et une seule peu satisfaite.*

*A noter, aucune famille n'est pas satisfaite.*

