

Satisfaction des résidents

Résultats de l'enquête 2015-2016
RÉSIDENCE É. DUBOYS D'ANGERS - SAVENNIÈRES

Rapport du 28 juin 2016

1 CONTEXTE ET OBJET

Le recueil régulier de la satisfaction des usagers fait partie intégrante de toute démarche d'amélioration du service rendu et est fortement encouragé par les agences nationales, notamment dans le cadre des conventions signées entre les établissements, les Conseils Généraux et les Agences Régionales de Santé.

Une première enquête a été réalisée auprès de résidents en capacité de s'exprimer dans le cadre de l'évaluation interne menée en 2013¹. En 2014, une enquête reprenant des thèmes similaires a été adressée aux référents familiaux des résidents (ou autre proche identifié). Le présent recueil a été effectué, comme en 2013, directement auprès des résidents en capacité de répondre. Il permet de mesurer l'évolution de la satisfaction de ces derniers au cours du temps.

2 MÉTHODOLOGIE

2.1 Évolution du questionnaire entre 2013 et 2015

Le questionnaire utilisé en 2013 était le résultat d'un travail commun avec les EHPAD de La Possonnière, Saint Georges sur Loire, Montjean sur Loire et Champocé sur Loire, basé sur les recommandations de l'ANESM² de février 2012 : « *L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* ».

Les remarques formulées alors par les évaluateurs et l'analyse des résultats faisaient apparaître les limites ci-dessous :

- les réponses aux questions relatives à l'accueil étaient peu exploitables : parfois trop loin pour la mémoire des résidents et non représentatives des dernières actions mises en place puisque une partie des résidents répondants étaient entrés avant leur mise en œuvre ;
- la longueur du questionnaire, qui abordait tous les aspects de la vie dans la structure, ne permettait pas aux évaluateurs de prendre le temps d'expliquer aux résidents l'intérêt de chaque question ;
- quelques reformulations ou précisions étaient nécessaires : certaines questions étaient mal interprétées.

Pour corriger ces défauts, les membres du comité de pilotage qualité³ et la psychologue des établissements ont engagé une réflexion menant notamment à la mise en place, fin 2015, d'une enquête spécifique à l'accueil, menée « en continu » auprès des nouveaux résidents dans les semaines suivant leur entrée, et reprenant 7 des items du questionnaire initial de 2013⁴. Ceci a contribué à ramener le nombre de questions de l'enquête globale de 42 à 35 items.

Le tableau page suivante présente les questions dans l'ordre où elles ont été posées aux résidents.

¹ Les résultats de cette enquête sont annexés au rapport d'Évaluation Interne, consultable au bureau d'accueil.

² Agence nationale d'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

³ Directrice adjointe, médecins coordonnateurs, cadres de santé, responsable qualité et représentants des services de soins des résidences *Le Havre Ligérien* et *Les Ligériennes*.

⁴ 4 questionnaires « Accueil » ont été réalisées à ce jour, ce qui ne permet pas une analyse pertinente.

I. L'ENVIRONNEMENT	
1	L'intérieur de la maison de retraite est-il adapté pour vos déplacements ?
2	Les extérieurs (terrasses, jardins...) vous sont-ils accessibles ?
3	Vous sentez vous en sécurité dans l'enceinte de l'établissement ?
4	Êtes-vous satisfait(e) du confort de votre chambre (isolation, entretien ...) ?
II. VOS DROITS	
5	Êtes-vous libre d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement (sorties, promenades...) ?
6	Pouvez-vous facilement exprimer vos réclamations ou satisfactions au sein de l'établissement ?
7	Pouvez-vous pratiquer le culte de votre choix ?
8	Pouvez-vous aller voter ou donner procuration librement ?
9	a) Vos proches peuvent-ils facilement vous contacter (courrier, téléphone...) ?
	b) Pouvez-vous contacter vos proches facilement (courrier, téléphone...) ?
III. LES PROFESSIONNELS	
10	Les soignants respectent-ils votre rythme de vie (endormissement, réveil, repas) ?
11	En général, le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?
12	À votre avis, le personnel est-il suffisamment disponible ?
13	Pensez-vous être respecté(e) par le personnel (politesse/tutoiement) ?
14	Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec : a) Votre médecin ? b) Le kinésithérapeute ? c) La psychologue ? d) L'ergothérapeute ?
IV. LES SOINS	
15	Recevez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?
16	Ces soins sont-ils adaptés à vos besoins ?
17	Respecte-t-on votre pudeur et votre intimité ?
18	Êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée pour vos déplacements (disponibilité du personnel) ?
19	Le personnel vous interroge-t-il régulièrement sur votre douleur ?
20	Êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre douleur ?
21	Êtes-vous pesé(e) régulièrement ?
22	Trouvez-vous normal d'être pesé(e) régulièrement ?
23	Avez-vous déjà eu une contention (barres de lit, sangles, ceintures...) ?
24	Si oui, l'avez-vous perçu comme : a) Une sécurité ? b) Une entrave ?
25	Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre prise en charge et du suivi ?
V. LES REPAS	
26	Êtes-vous satisfait(e) de l'horaire des repas ?
27	Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) : a) de la qualité des plats ? b) de la variété des plats ? c) de la température des plats ?
28	Souhaiteriez-vous participer aux réunions de la commission des menus ?
29	Quel plat proposé par les cuisiniers préférez-vous ?
30	Quel plat souhaiteriez-vous voir servi par les cuisines ?

VI. LE LINGE	
31	Êtes-vous satisfait(e) du traitement de votre linge (propreté, rangement...) ?
VII. L'ANIMATION	
32	Êtes-vous informé(e) des animations proposées ?
33	Participez-vous aux animations proposées ?
34	Les animations sont-elles suffisantes / satisfaisantes ?
35	Si non, quelles animations souhaiteriez-vous voir proposées ?

2.2 Déroutement et participation

Le recueil a été effectué entre septembre 2015 et avril 2016, par la psychologue et des stagiaires sous sa responsabilité, sous forme d'entretiens avec les résidents, généralement dans leur chambre.

Sur les 42 résidents hébergés à cette période :

- 12 ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 29 %,
- 29 n'ont pas été en capacité de répondre,
- 1 résident a refusé l'entretien.

3 RÉSULTATS

3.1 Modalités d'analyse des réponses

La conception du questionnaire visait à interroger le résident dans un cheminement qui pourrait lui sembler logique. Pour l'analyse des réponses nous avons choisi volontairement de regrouper les données dans un ordre différent, selon les thèmes ci-dessous :

- le respect de ses droits,
- les prestations hôtelières (confort de la chambre et traitement du linge),
- ses relations avec les professionnels,
- l'accompagnement et la prise en charge,
- la vie sociale,
- les repas.

Les résultats ci-après sont présentés selon ces thèmes. Le calcul du taux de satisfaction ne tient pas compte des non-réponses (non applicables, non concernés, défauts de réponse ou de souvenir), mais uniquement des réponses « oui » et « non » selon la formule :

$$(nombre\ de\ «\ oui\ »\ x\ 100) / (nombre\ de\ «\ oui\ »\ +\ nombre\ de\ «\ non\ »)$$

Pour les questions 23 et 24b, la satisfaction correspond à une réponse « non », la non satisfaction correspond à une réponse « oui », la formule est donc inversée.

Le taux de satisfaction global sur un thème reprend la même formule, après addition de toutes les réponses satisfaisantes et toutes les réponses non satisfaisantes des questions correspondantes à ce thème.

3.2 Présentation des résultats

Les tableaux ci-après reprennent :

- à titre comparatif et/ou de recoupement, les taux de satisfaction correspondants aux enquêtes réalisées auprès des résidents en 2013 et auprès des proches en 2014,
- le nombre de résidents ayant répondu oui ou non (sans les non-réponses) à l'enquête 2015-2016 et le taux de satisfaction associé.

Les commentaires des résidents sont repris tels qu'ils ont été notés par l'enquêteur sur les questionnaires. Pour ne pas surcharger le rapport, les commentaires du type « moyen », « à moitié » ou « pas tellement » ne sont pas retranscrits : ils sont enregistrés dans les statistiques comme des réponses non satisfaisantes.

3.2.1 Le respect des droits du résident

Données statistiques :

Respect des droits du résident	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q1 : Bâtiments adaptés aux déplacements	94 %	-	12	100 %
Q2 : Accessibilités des extérieurs (terrasses, jardins...)	75 %	92 %	11	100 %
Q3 : Sentiment de sécurité dans l'établissement	88 %	100 %	12	100 %
Q5 : Liberté d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement	77 %	-	12	83 %
Q6 : Possibilité d'exprimer facilement sa satisfaction ou ses réclamations	83 %	100 %	12	100 %
Q7 : Possibilité de pratiquer le culte de son choix	100 %	-	10	100 %
Q8 : Possibilité d'aller voter ou de donner procuration librement	82 %	-	10	80 %
Q10 : Respect du rythme de vie (endormissement, réveil, repas)	88 %	-	12	100 %
Q17 : Respect de la pudeur et de l'intimité ?	100 %	-	10	100 %
Q23 : Non recours à la contention physique	75 %	83 %	10	90 %
Q24 : Pour les résidents ayant déjà eu une contention, perçue comme :	a) une sécurité ?	-	2	100 %
	b) et non comme une entrave ?	-	2	100 %
Taux de satisfaction global sur le thème :	86 %	-	96 %	

Commentaires des répondants :

Q2 : Les extérieurs (terrasses, jardins...) vous sont-ils accessibles ?

Ne va pas à l'extérieur. (2 résidents)
 Le jardin manque de fleurs.

Q3 : Vous sentez vous en sécurité dans l'enceinte de l'établissement ?

A peur quelquefois car elle voit mal.

Q5 : Êtes-vous libre d'aller et venir à l'extérieur de la résidence (sorties, promenades...) ?

Ne pense pas qu'on la laisserait sortir.

3.2.2 Les prestations hôtelières

Données statistiques :

Prestations hôtelières	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q4 : Satisfait(e) du confort de sa chambre	95 %	92 %	12	100 %
Q31 : Satisfait(e) du traitement de son linge	-	-	11	91 %
Proportion de "oui" sur les deux items :	95 %	-	96 %	

Commentaires des répondants :

Q31 : Êtes-vous satisfait(e) du traitement de votre linge (propreté, rangement...) ?

Le linge propre peut mettre du temps à revenir.

3.2.3 Les relations avec les professionnels

Données statistiques :

Relations avec les professionnels	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q11 : Le personnel frappe généralement avant d'entrer	95 %	-	12	100 %
Q13 : Sentiment d'être respecté(e) par le personnel	90 %	-	12	100 %
Q14 : Globalement satisfait(e) des relations avec :				
a) son médecin ?	100 %	-	11	100 %
b) le kinésithérapeute ?	100 %	-	0	-
c) la psychologue ?	100 %	-	7	100 %
d) l'ergothérapeute ?	100 %	-	1	100 %
Proportion de « oui » sur l'ensemble des items :	96 %	-	100 %	

Commentaires des répondants :

Aucun résident n'a émis de commentaire sur ces items.

3.2.4 L'accompagnement et la prise en soins

Données statistiques :

Accompagnement et prise en soins	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q12 : Personnel suffisamment disponible	72 %	67 %	12	100 %
Q15 : Aide nécessaire apportée pour les soins d'hygiène	93 %	83 %	9	100 %
Q16 : Soins adaptés aux besoins	100 %		9	100 %
Q18 : Satisfait(e) de l'aide apportée pour les déplacements	100 %		5	100 %
Q19 : Questionnement des professionnels sur sa douleur	25 %	-	6	83 %
Q20 : Satisfait(e) de la prise en charge de sa douleur	62 %	100 %	7	100 %
Q21 : Est pesé(e) régulièrement	71 %	-	12	100 %
Q22 : Trouve normal d'être pesé(e) régulièrement	73 %	-	11	82 %
Q25 : Globalement satisfait(e) de sa prise en charge	87 %	-	12	92 %
Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :	75 %	-	95 %	

Commentaires des répondants :

Q12 : À votre avis, le personnel est-il suffisamment disponible ?

Pas assez nombreux.

« Ça dépend des fois ».

Q15 : Recevez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?

Une douche une fois par semaine, c'est trop.

Q16 : Ces soins sont-ils adaptés à vos besoins ?

« Elles sont épatantes. ».

Q20 : Êtes-vous satisfait(e) de la prise en charge de votre douleur ?

On ne peut rien faire pour ses douleurs.

3.2.5 La vie sociale

Données statistiques :

Vie sociale	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q9 : Facilité pour contacter et être contacté(e) par ses proches	64 %	100 %	12	88 %
Q32 : Information sur les animations proposées	83 %	67 %	12	100 %
Q33 : Participation aux animations proposées	61 %	83 %	12	83 %
Q34 : Animations suffisantes / satisfaisantes	64 %	-	11	91 %
Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :	67 %	-	90 %	

Commentaires des répondants :

Q9-a : Vos proches peuvent-ils facilement vous contacter (courrier, téléphone...) ?

Personne ne l'appelle.
Non pas de téléphone.

Q34 : Les animations sont-elles suffisantes / satisfaisantes ?

Il pourrait y avoir plus d'animations.
« Ce n'est pas terrible, c'est vraiment simple. »

Q9-b : Pouvez-vous contacter vos proches facilement (courrier, téléphone...) ?

Rarement.

Q35 : Si non suffisantes / satisfaisantes, quelles animations souhaiteriez-vous voir proposées ?

- ✓ Plus de voyages.
- ✓ Il faudrait plus de sorties.

3.2.6 Les repas

Données statistiques :

Repas	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q26 : Satisfait(e) de l'horaire des repas	88 %	86 %	12	83 %
Q27 : Satisfait(e) de :	a) la qualité des plats ?		12	75 %
	b) la variété des plats ?		12	75 %
c) la température des plats ?	94 %	11	91 %	
Proportion de "oui" sur les deux items :	81 %	-	81 %	
Q28 : Souhait de participer à la commission des menus	43 %	-	12	33 %

Commentaires des répondants :

Q26 : Êtes-vous satisfait(e) de l'horaire des repas ?

Non, trop tôt.

Q27-a : Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des plats ?

Trop copieux, trop de sauce mélangée, fatiguée de manger.

Q27-c : Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) de la température des plats ?

Parfois trop chaud.

Q29 : Quel plat proposé par les cuisiniers préférez-vous ?

- ✓ Il n'y en a pas. (4 résidents)
- ✓ Les fruits, le boudin blanc pomme et purée, le rôti, la purée.
- ✓ Aime tout.

Q30 : Quel plat souhaiteriez-vous voir servi ?

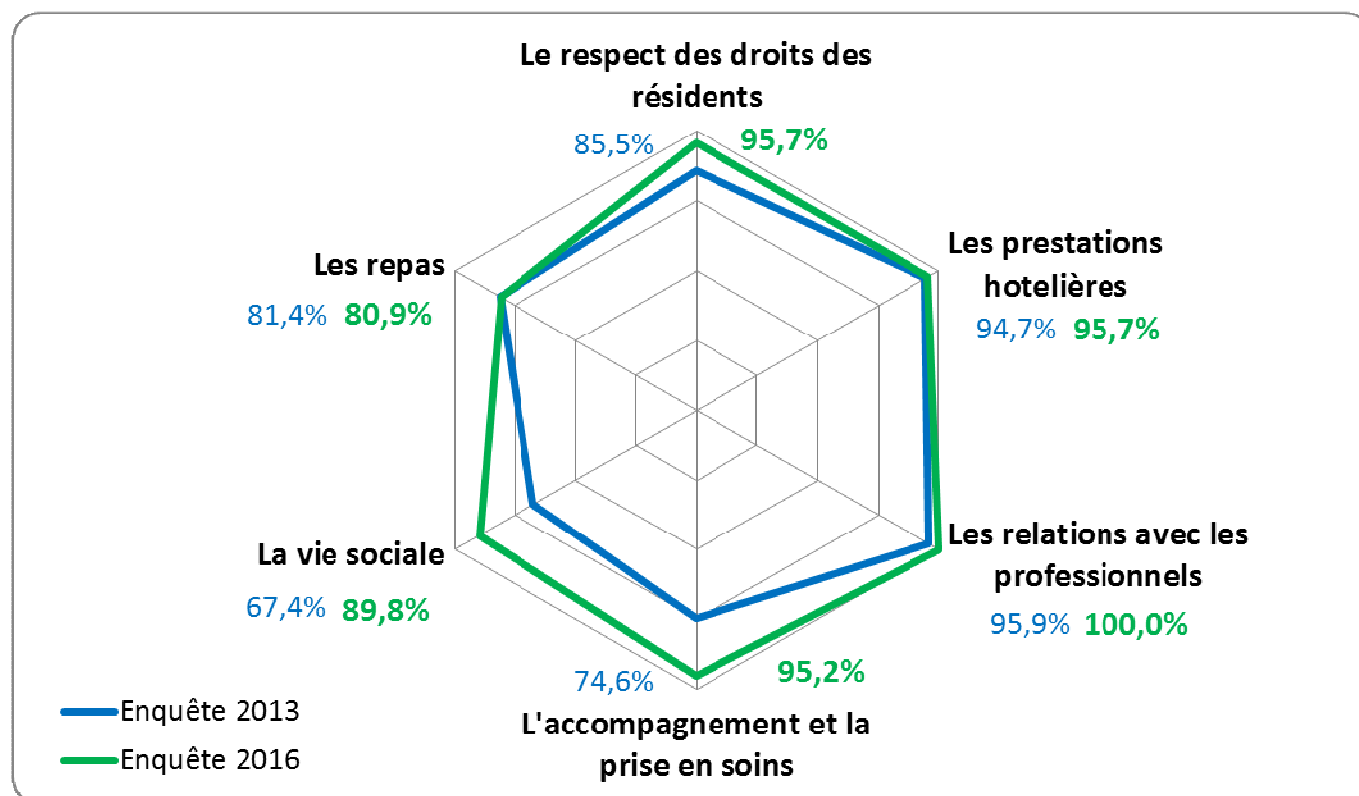
- ✓ Plus de poisson, pot au feu, une vraie omelette, des artichauts, de la salade, des fruits de mer (huitres, moules), de la paëlla.

3.2.7 Commentaires généraux et synthèse

Remarques et suggestions des répondants pour améliorer le fonctionnement de l'établissement :

Un résident souhaiterait « plus de finances ».

Taux de satisfaction par thème et axes de travail :



Pour rappel, les axes de travail dégagés suite à l'enquête de 2013 étaient :

- la poursuite des travaux engagés avec le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD),
- la communication, notamment concernant les réclamations, mais aussi les satisfactions, et les possibilités d'exercer ses droits, comme le droit de vote,
- la qualité et la variété des plats en restauration.

Les actions engagées par l'établissement se traduisent par une augmentation globale de la satisfaction des résidents en 2016, avec une amélioration notable pour la lutte contre la douleur et les items liés à la vie sociale.

La qualité et la variété des plats présentent les taux de satisfaction les plus bas : 75 % en 2016 contre 72 et 71 % en 2013.

La mise en œuvre de la philosophie « Humanitude », à laquelle tous les personnels permanents de la structure ont été formés, permettra de maintenir la dynamique de la démarche d'amélioration continue de l'établissement, avec notamment pour objectif en 2016 et 2017 :

- le projet d'abandonner les blouses afin de conforter les résidents qu'ils sont avant tout dans un lieu de vie,

- une réflexion globale sur les repas, temps forts de la journée pour les résidents, avec plusieurs actions prévues comme le réaménagement de la salle à manger ou le développement du « manger main ».

Par ailleurs, des actions complémentaires pourront être menées dans les deux prochaines années :

- une réflexion en lien avec les cuisiniers et le prestataire de service sur la variété et la préparation des plats,
- l'aménagement d'une terrasse afin d'améliorer encore l'accessibilité aux extérieurs pour les résidents les moins autonomes dans leur déplacements.

3.3 Évaluation du questionnaire et de la méthodologie

Les remarques formulées par les évaluateurs au cours du recueil et l'analyse des réponses permettent de dégager les forces et les faiblesses de la méthode adoptée pour le recueil et du questionnaire lui-même, ainsi que des idées pour améliorer la démarche :

Points forts :	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'entretien individuel garantit le taux de retour le plus important possible : tous les résidents capables de s'exprimer sont interrogés, sauf refus de leur part. ✓ L'entretien individuel permet également d'identifier les incompréhensions et de reformuler les questions à l'oral si besoin.
Points faibles :	<ul style="list-style-type: none"> ● Certaines questions suscitent une incompréhension et nécessitent une reformulation ou un éclairage (questions 1 et 19). ● Certaines questions visent directement des catégories professionnelles et pourraient être généralisées (questions 10 et 14). ● Certaines questions apparaissent comme redondantes et pourraient être fusionnées ou supprimées (questions 12 et 18, 15 et 16). ● Globalement, le questionnaire est intéressant mais encore long, il est difficile de conserver l'attention des répondants jusqu'à la fin.
Propositions d'amélioration :	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Reformuler et/ou fusionner certaines questions avant la prochaine itération. ⇒ Mettre en lien certaines questions à des fins de recoupement (questions 11 et 13). ⇒ Étudier la possibilité de réaliser chaque année ou tous les deux ans une partie de l'enquête : la totalité des thèmes pourraient être abordés mais sur une période de 3 à 6 ans.

3.4 Communication des résultats

Afin que les données de cette enquête puissent être utilisées à des fins d'amélioration, ce rapport sera communiqué au Conseil d'Administration, au Conseil de la Vie Sociale et au comité de pilotage qualité. Une information sera faite aux usagers et aux professionnels.