



Satisfaction des résidents

Résultats de l'enquête 2015-2016

Rapport du 24 mai 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 2012¹. 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 2012, 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 2012 et 2015

Le questionnaire utilisé en 2012 était le résultat d'un travail commun avec les EHPAD de La Possonnière, Saint Georges sur Loire, Savennières et Champtocé 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 2012⁴. 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 vous voir proposées ?

2.2 Déroulement et participation

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

Compte-tenu de leurs capacités cognitives, les résidents hébergés à l'UPAD⁵ ont été exclus de l'enquête.

Sur les 50 résidents en hébergement classique à cette période :

- 14 ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 28 %,
- 36 n'ont pas été en capacité de répondre,
- aucun n'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.

⁵ Unité pour Personnes Âgées Désorientées.

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 2012 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 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q1 : Bâtiments adaptés aux déplacements	96 %	-	14	93 %
Q2 : Accessibilités des extérieurs (terrasses, jardins...)	64 %	93 %	13	77 %
Q3 : Sentiment de sécurité dans l'établissement	100 %	100 %	14	100 %
Q5 : Liberté d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement	100 %		14	93 %
Q6 : Possibilité d'exprimer facilement sa satisfaction ou ses réclamations	88 %	93 %	14	86 %
Q7 : Possibilité de pratiquer le culte de son choix	100 %	-	13	100 %
Q8 : Possibilité d'aller voter ou de donner procuration librement	88 %	-	14	93 %
Q10 : Respect du rythme de vie (endormissement, réveil, repas)	76 %	-	14	93 %
Q17 : Respect de la pudeur et de l'intimité ?	96 %	-	14	100 %
Q23 : Non recours à la contention physique ⓘ	32 %	62 %	14	21 %
Q24 : Pour les résidents ayant déjà eu une contention, perçue comme :				
a) une sécurité ?	100 %	-	11	100 %
b) et non comme une entrave ?	100 %	-	11	82 %
Taux de satisfaction global sur le thème :	86 %	-		86 %

ⓘ Les contentions physiques font l'objet de prescriptions médicales et sont réévaluées chaque mois. En avril 2016, 13 résidents sur 50, soit 26 %, avaient des contentions physiques, soit un **taux de non recours réel de 74 %**.

L'écart entre les réponses et les chiffres réels s'explique par la prise en compte systématique, lors du recueil, de l'utilisation des barrières de lit. Cependant, les barrières mises à la demande des résidents (aide pour se mobiliser dans leur lit pour certains) ne sont pas des contentions.

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

Oui, avec de l'aide pour 3 résidents
Non, pas accessible en fauteuil en manuel
Non, se déplace difficilement

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

Oui, prévient toujours l'équipe avant de partir

Q6 : Pouvez-vous facilement exprimer vos réclamations ou satisfactions au sein de l'établissement ?

Oui, en fait part à l'animateur
Oui, beaucoup de respect
Oui, il sait à qui demander

Q8 : Pouvez-vous aller voter ou donner procuration librement ?

Oui, libre de pouvoir le faire
Oui et non : changement de domicile non fait

Q10 : Les soignants respectent-ils votre rythme de vie (endormissement, réveil, repas) ?

Oui, en général c'est bien, le personnel est agréable
Oui, très gentils
Oui, mais réveillé la nuit quand ils passent
Oui et non, ils viennent trop la nuit

Q23 : Avez-vous déjà eu une contention (barres de lit, sangles, ceintures...) ?

Oui, barres de lit. (x2)
Oui, aide pour se lever, ça sécurise

Q24-b : Si oui, l'avez-vous perçu comme une entrave ?

Oui, quand les deux barrières sont montées, il ne peut pas sortir de son lit.
Oui, voudrait plus de liberté.
Oui, gêne un peu.

3.2.2 Les prestations hôtelières
Données statistiques :

Prestations hôtelières	Résidents 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q4 : Satisfait(e) du confort de sa chambre	100 %	100 %	14	86 %
Q31 : Satisfait(e) du traitement de son linge	72 %	-	13	85 %
Proportion de "oui" sur les deux items :	86 %	-	85 %	

Commentaires des répondants :
Q4 : Êtes-vous satisfait(e) du confort de votre chambre (isolation, entretien...) ?

Oui, mais le lit est un peu petit
Oui, tout est bien
Non, le ménage n'est pas très bien fait
Non, pas trop isolé

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

Oui, mais il peut y avoir des erreurs, linge perdu, linge dans d'autres chambres
Oui, rangé quand il ne peut pas le faire
Oui et non, perte de linge
Oui et non, ne lave pas la laine et trop à 90°C

❗ Le « blanc » est lavé à 60°C, les vêtements des résidents sont lavés entre 30 et 40°C.

3.2.3 Les relations avec les professionnels

Données statistiques :

Relations avec les professionnels	Résidents 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q11 : Le personnel frappe généralement avant d'entrer	84 %	-	14	100 %
Q13 : Sentiment d'être respecté(e) par le personnel	92 %	-	14	100 %
Q14 : Globalement satisfait(e) des relations avec :				
a) son médecin ?	96 %		14	86 %
b) le kinésithérapeute ?	73 %	-	2	50 %
c) la psychologue ?	100 %	-	7	71 %
d) l'ergothérapeute ?	100 %	-	4	100 %
Proportion de « oui » sur l'ensemble des items :	90 %	-		91 %

Commentaires des répondants :

Q11 : En général, le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?

Oui, toujours.

Oui, frappe et rentre, sans attendre la réponse.

Q13 : Pensez-vous être respecté(e) par le personnel (politesse/vouvoiement) ?

Oui, mais il ne vient pas assez rapidement.

Q14-a : Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec votre médecin ?

Non, relation difficile avec la remplaçante.

Non, médecin remplaçant.

Q14-c : Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec la psychologue ?

Oui et non, aimerait la voir plus souvent.

3.2.4 L'accompagnement et la prise en soins

Données statistiques :

Accompagnement et prise en soins	Résidents 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q12 : Personnel suffisamment disponible	56 %	73 %	14	36 %
Q15 : Aide nécessaire apportée pour les soins d'hygiène	95 %	100 %	11	73 %
Q16 : Soins adaptés aux besoins	91 %		11	82 %
Q18 : Satisfait(e) de l'aide apportée pour les déplacements	86 %		12	92 %
Q19 : Questionnement des professionnels sur sa douleur	40 %	-	13	54 %
Q20 : Satisfait(e) de la prise en charge de sa douleur	92 %	90 %	12	67 %
Q21 : Est pesé(e) régulièrement	40 %	-	13	92 %
Q22 : Trouve normal d'être pesé(e) régulièrement	88 %	-	14	100 %
Q25 : Globalement satisfait(e) de sa prise en charge	84 %	-	13	100 %
Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :	73 %	-		77 %

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

Oui et non : il faut attendre parfois mais le personnel ne peut pas faire autrement.
Non, pas assez de / il manque du personnel. (x4)

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

Oui et non : impression de ne pas être lavé correctement.

Q18 : Êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée pour vos déplacements (disponibilité du personnel) ?

Non, trop occupé.

Q19 : Le personnel vous interroge-t-il régulièrement sur votre douleur ?

Oui, tous les midis.

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

Oui et non, n'ose pas demander.
SR, gère seule ses médicaments.

Q21 : Êtes-vous pesé(e) régulièrement ?

Non, demande à être pesée le matin avant le petit déjeuner.

3.2.5 La vie sociale
Données statistiques :

Vie sociale	Résidents 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q9 : Facilité pour contacter et être contacté(e) par ses proches	80 %	90 %	14	81 %
Q32 : Information sur les animations proposées	96 %	73 %	13	77 %
Q33 : Participation aux animations proposées ⓘ	68 %	67 %	13	62 %
Q34 : Animations suffisantes / satisfaisantes	80 %	-	12	83 %
Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :	81 %	-	77 %	

ⓘ Les animations sont proposées à tous les résidents, cependant certains préfèrent ne pas en bénéficier : ce sont pour la plupart des résidents autonomes, ayant des activités individuelles telles que tricot ou lecture, et/ou des visites régulières.

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

Oui, a le téléphone dans sa chambre
Non, pas de téléphone faute de moyens

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

Oui, par téléphone. (x4)
Oui et non, c'est difficile de téléphoner

Q32 : Êtes-vous informé(e) des animations proposées ?

Oui et non, pas toujours
Oui et non : a du mal à lire le programme
Oui et non, quand elle peut y aller

Q33 : Participez-vous aux animations proposées ?

Oui, celles qui l'intéressent (jeux de cartes, scrabble)
Oui, quand elle le peut, mais trop de bruit
Oui, belotte et sorties extérieures
Oui et non, loto et anniversaires

Q34 : Les animations sont-elles suffisantes / satisfaisantes ?

Oui, très satisfaisantes, par ailleurs difficiles quand il n'y a pas d'animateur (week-ends, fériés et congés annuels)
Oui et non, une de plus dans la semaine serait bien
Oui et non, ce n'est jamais trop

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

- ✓ Pas assez de musique, ce n'est pas assez actif
- ✓ Plus de petits spectacles, pièces de théâtre, musicales

3.2.6 Les repas

Données statistiques :

Repas	Résidents 2012	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q26 : Satisfait(e) de l'horaire des repas	76 %	100 %	14	64 %
Q27 : Satisfait(e) de :	88 %		14	71 %
a) la qualité des plats ?	80 %		14	86 %
b) la variété des plats ?	96 %		13	54 %
c) la température des plats ?				
Proportion de "oui" sur les deux items :	85 %	-	69 %	
Q28 : Souhait de participer à la commission des menus	17 %	-	13	31 %

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

Oui, satisfait de pouvoir avoir un plateau quand il rentre tard.
Oui et non, quand le repas est servi à 12h30 c'est tard. (x2)
Oui et non, pas servi à l'heure / manque de précision (x3)

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

Oui, mais beaucoup trop de viandes en sauce
Oui, bons cuisiniers
Oui et non, manque de beurre
Oui et non, ne peut pas manger les viandes filandreuses

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

Oui et non, trop lourd le soir

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

Oui, tout dépend de l'ordre du service
Oui et non, pas toujours très chaud
Non, souvent froid (x2)
Non, les entrées sont trop froides
Non, trop froid le matin

❗ La réglementation impose de servir les plats froids à une température inférieure ou égale à +10°C, les plats chauds à une température supérieure ou égale à +63°C.

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

- ✓ Les frites (pour 4 résidents)
- ✓ Le potage (pour 2 résidents)
- ✓ Le pot au feu mais il n'y a pas assez de légumes
- ✓ Les haricots blancs, les féculents, les pommes de terre sautées, les pommes de terre, le couscous
- ✓ Le riz au lait

Q30 : Quel plat souhaiteriez-vous voir servi ?

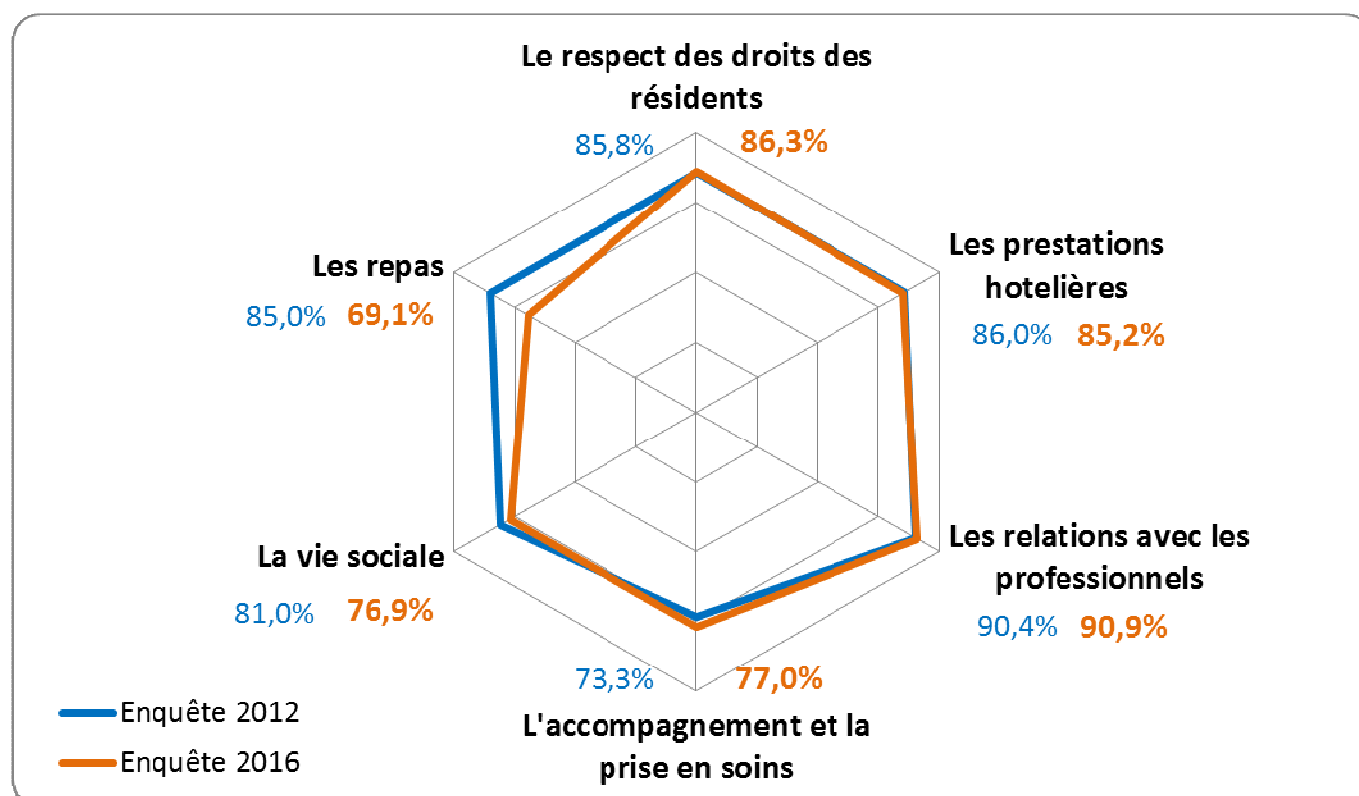
- ✓ De la bavette aux échalotes
- ✓ Du couscous
- ✓ Du civet de lapin
- ✓ Des œufs
- ✓ Du poisson

3.2.7 Commentaires généraux et synthèse

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

Aucun des résidents répondants n'a formulé de remarques ou de suggestions d'ordre général.

Taux de satisfaction par thème et axes de travail :



Pour rappel, les axes d'amélioration dégagés suite à l'enquête de 2012 étaient :

- aménager l'accès aux extérieurs de l'établissement (terrasse, jardin) pour les résidents en fauteuils,
- revoir les organisations de travail pour être en phase avec les souhaits des résidents (disponibilités, horaires des repas...),
- continuer les travaux engagés dans le cadre du comité de lutte contre la douleur (CLUD) et du comité de liaison alimentation nutrition (CLAN) Ligériens.

La terrasse a été aménagée, avec achat de mobilier extérieur et installation d'un store banne.

L'organisation des services de soins a été revue à plusieurs reprises et restent évolutive, notamment avec la mise en œuvre progressive depuis 2015 de la philosophie « Humanitude ».

La reconnaissance et l'accompagnement des résidents douloureux et la prévention de la dénutrition restent des points à travailler, avec notamment :

- la promotion de l'application des protocoles existants, la poursuite du travail amorcé sur les risques psychogènes, le développement de l'utilisation des techniques non médicamenteuses,
- une réflexion sur l'organisation du service (y compris petit-déjeuner), la réalisation de nouveaux contrôles périodiques de la température de distribution des plats, la poursuite des actions prévues par le CLAN, en lien avec la démarche « Humanitude ».

Par ailleurs, un travail d'information pourrait être fait sur la contention physique et le droit aux risques en général.

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.