



Evaluation de la satisfaction de l'entourage des Résidents 2018



Résidence Albert du Bosquiel
EHPAD Bondues

Rue Norbert Ségard
59910 Bondues
Tél. 03 20 25 94 60

Introduction

La satisfaction des Résidents et de leur entourage est l'une des priorités de la Résidence Albert du Bosquiel. Soucieux de la qualité de l'accompagnement proposé, nous réalisons une enquête de satisfaction de l'entourage du Résident régulièrement.

Cette enquête a pour objectif d'obtenir l'avis de l'entourage des résidents quant aux services délivrés par la résidence, d'identifier les éventuels points de progrès et ainsi mettre en place des actions correctives dans un souci d'amélioration continue de la qualité.

Cette année, le questionnaire a été modifié et validé en cellule qualité afin de cibler davantage les éventuels dysfonctionnements. Aussi, la comparaison avec les résultats des années précédentes n'est pas possible.

Le questionnaire diffusé comporte 36 questions réparties en 11 items :

- Généralités (3 questions fermées)
- Accueil (4 questions fermées)
- Cadre de vie (3 questions fermées)
- Hôtellerie / Restauration (5 questions fermées)
- Lingerie (3 questions fermées)
- Réparation / service technique (3 questions fermées)
- Animation et vie sociale (4 questions fermées)
- Accompagnement et prise en charge (4 questions fermées)
- Relation avec le personnel (1 question fermée)
- Information et communication (2 questions fermées)
- Appréciation globale (3 questions fermées et 1 question ouverte)

Pour cette enquête diffusée en mai 2018, un questionnaire a été remis en main propre, 7 ont été envoyés par courrier et 66 par mails. Sachant que 2 tuteurs représentent chacun 2 résidents et que 21 questionnaires ont été retournés complétés, le taux de retour est de 28,38%.

L'établissement s'est fixé comme objectif d'atteindre, pour chaque item, les 80% de satisfaction. En dessous de ce seuil, des actions d'amélioration sont définies et intégrées au Plan d'amélioration continue de la qualité de la structure.

Synthèse des résultats

Les points forts (satisfaction supérieure à 80%) sont les suivants :

- La Signalétique (95,20%)
- L'écoute et l'amabilité du personnel administratif (100%)
- Les horaires d'accueil (100%)
- Le suivi administratif (100%)
- La propreté de la chambre (95%)
- La propreté des lieux de vie (100%) et du restaurant (100%)
- L'absence de nuisances auditives (89,48%) et olfactives (90%)
- Le confort visuel – éclairage (100%)
- L'aménagement extérieur (90%)
- La communication au niveau des repas (100%)
- La variété des menus (93,80%)
- La qualité des repas (88,90%)
- La qualité des prestations du service technique (85,70%)
- Le délai d'intervention du service technique (91,7%)
- La communication sur les animations (95%)
- La fréquence des animations (87,50%)
- La qualité des animations (88,20%)
- La qualité des soins (100%)
- L'accompagnement psychologique (94,70%)
- Le sentiment de sécurité dans la chambre (94,74%) et dans la résidence (100%)
- L'attention, le respect, la disponibilité et l'écoute du personnel médical et paramédical (100%)
- La connaissance (90,48%) et qualité du journal interne (100%)

Les points perfectibles (satisfaction inférieure à 80%) sont les suivants :

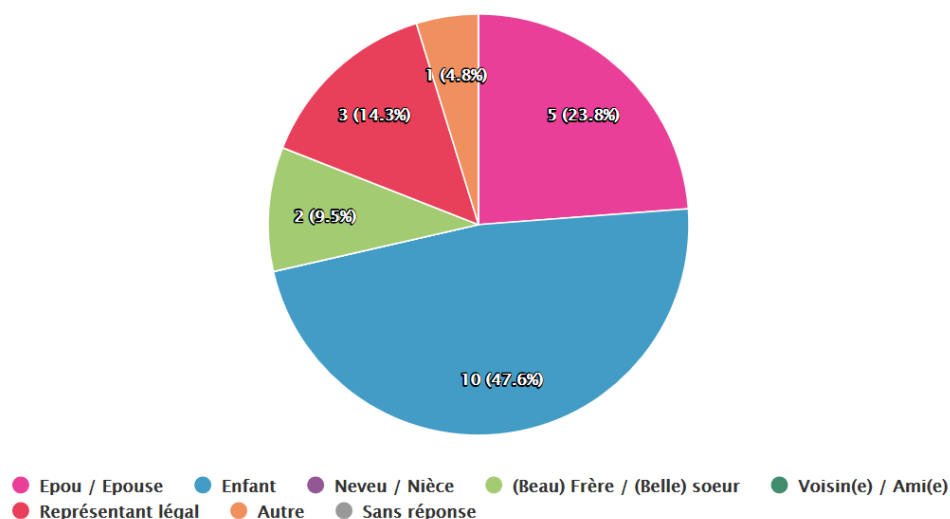
- L'entretien du linge (73,70%)
- Le linge abimé ou mal entretenu (38,90% de citations)
- Les pertes de linge (78,90% de citations)
- La connaissance du site Internet (61,90%), du CVS (35%), des représentants du CVS (25%), de la commission animation (30%) et de la commission des menus (25%)

RESULTATS DETAILLES ET ILLUSTRÉS

GENERALITES

Quel est votre lien relationnel avec le Résident de la Résidence Albert du Bosquier ?

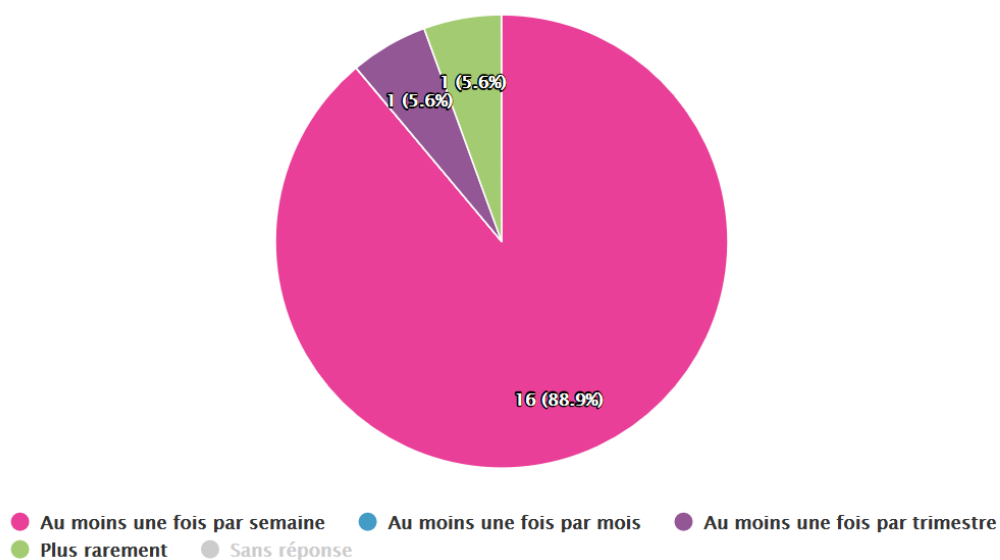
21 réponses (13,91% des répondants)



Sur les 21 répondants à cette enquête de satisfaction 10 (soit 47,60%) sont les enfants des résidents, 5 les conjoints de résidents, 3 les représentants légaux de résidents, 2 les beaux-frères (ou belles-sœurs) de résident et 1 « autre » personne.

Vous venez à la résidence ?

18 réponses (11,92% des répondants)

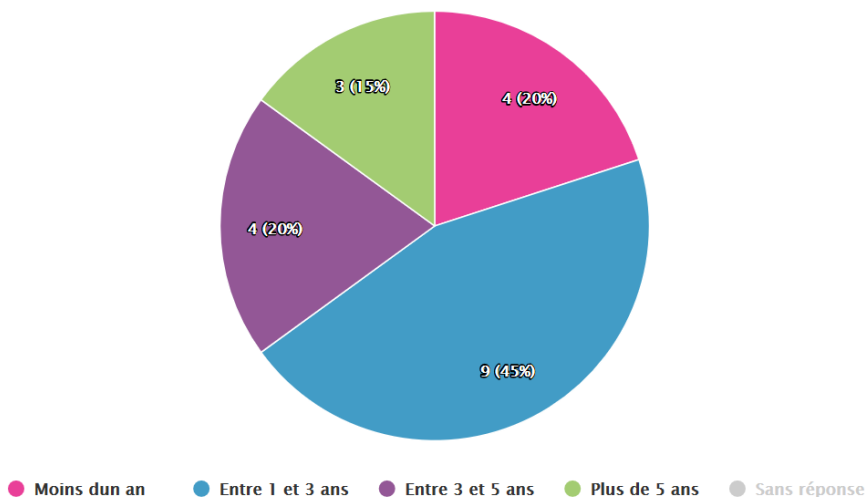


88,90% des répondants déclarent rendre visite à leur proche au sein de la résidence au moins 1 fois par semaine et 5,60% au moins une par trimestre et 5,60% plus rarement.

Les personnes ayant répondu à ce questionnaire sont donc familiarisées avec le fonctionnement de l'établissement.

Depuis combien de temps votre proche est-il hébergé au sein de la résidence ?

20 réponses (13,25% des répondants)

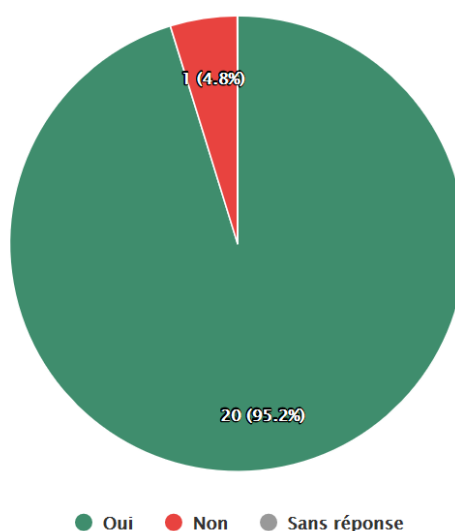


80% des personnes interrogées ont leur proche hébergé au sein de la résidence depuis plus d'un an.

ACCUEIL

Au sein de la structure, la signalétique vous permet-elle de vous repérer aisément ?

21 réponses (13,91% des répondants)

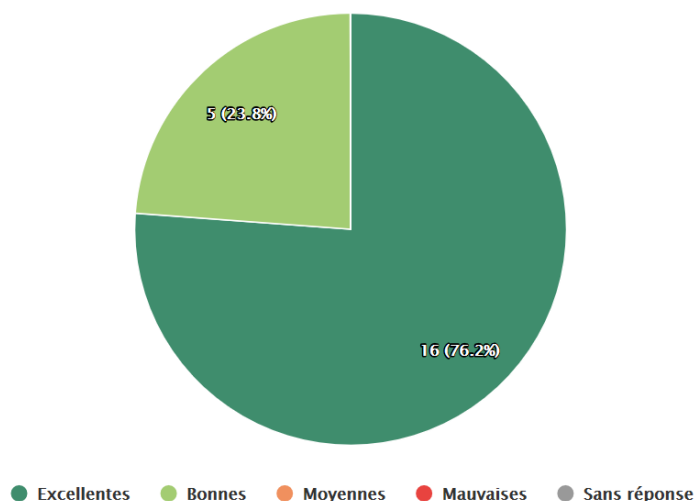


Concernant la signalétique, 95,20% des répondants déclarent être en capacité de se déplacer aisément au sein de l'établissement.

Une personne ayant répondu « oui » a quand même ajouté que la signalétique « pourrait être améliorée ».

Que pensez-vous de l'écoute et l'amabilité du personnel administratif ?

21 réponses (13,91% des répondants)



100% des personnes interrogées sont satisfaites de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif (5 d'entre elles les jugent « bonnes » et 16 les jugent « excellentes »).

Etes-vous satisfait(e) des horaires d'accueil ?

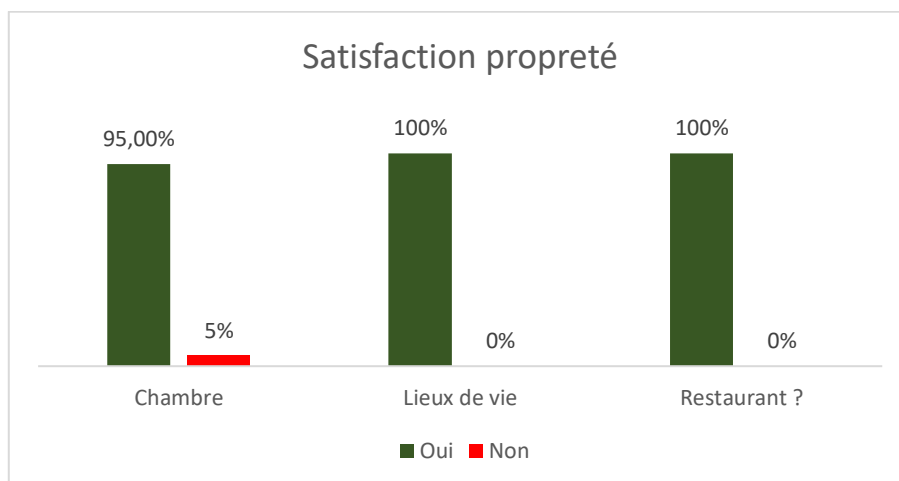
100% des répondants sont satisfaits des horaires d'accueil.

Etes-vous satisfait(e) du suivi administratif ?

100% des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites du suivi administratif au sein de la Résidence.

CADRE DE VIE

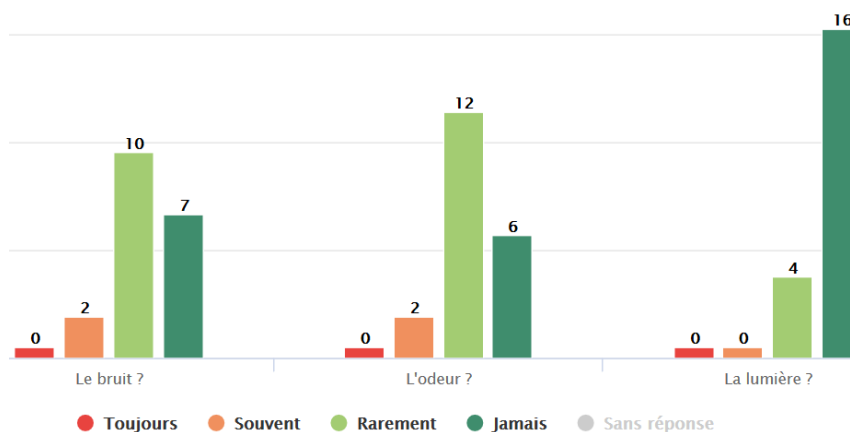
Etes-vous satisfait(e) de la propreté :



100% des personnes interrogées sont satisfaites de la propreté des lieux de vie et du restaurant. Une personne a tout de même souhaité faire remarquer qu'il y avait « beaucoup de restes de repas à terre » dans le « lieu de vie ».

Concernant la propreté des chambres, 95% des répondants se déclarent « satisfaits ». La personne a formulé la remarque suivante « propreté : lavage des vitres de la chambre en extérieur ? ».

Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par :



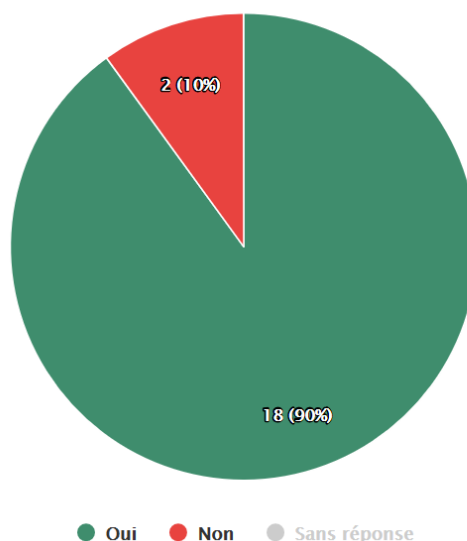
Les personnes interrogées ne considèrent pas l'éclairage de la structure comme potentiellement nuisible (80% disent ne jamais être dérangés par la lumière et 20% l'être « rarement »).

Concernant les nuisances olfactives, 2 des 20 répondants (10%) se disent « souvent » incommodés par les odeurs. Une personne a précisé que « les odeurs dans le couloir » étaient incommodantes.

Les nuisances auditives sont elles relevées par 10,52% des répondants (2 personnes). Une personne a précisé qu'il s'agissait des cris en UVA (« le bruit : certaines personnes en UA qui crient et insultent »).

Etes-vous satisfait(e) de l'aménagement extérieur ?

20 réponses (13,25% des répondants)



L'aménagement extérieur satisfait 90% des répondants.

Un répondant insatisfait a formulé la remarque suivante : « quel aménagement ? terrasse de l'UVA ...les parterres de fleurs sont très mal entretenus remplis de mauvaises herbes... les résidents n'en profitent pas » et l'autre répondant a déclaré « peut mieux faire ».

RESTAURATION

Avez-vous déjà partagé un repas avec votre proche au sein de la résidence ?

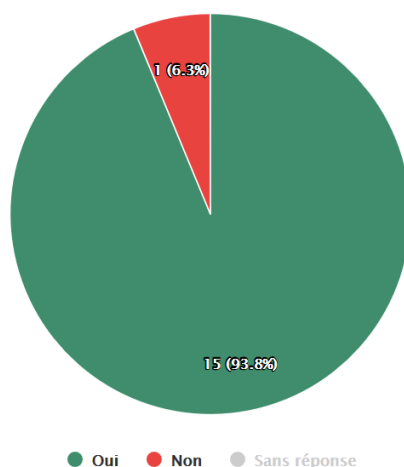
Sur les 19 répondants à cette question, 73,70% ont déjà partagé un repas avec leur proche au sein de la résidence.

Trouvez-vous la communication au niveau des repas satisfaisante ?

La communication au niveau des repas est jugée « satisfaisante » par 100% des personnes interrogées.

Etes-vous satisfait(e) de la variété des menus ?

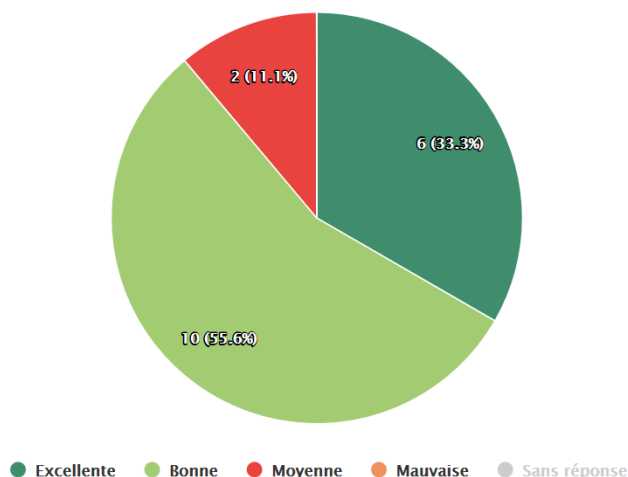
16 réponses (10,6% des répondants)



93,80% des 16 répondants à cette question ont exprimé être satisfaits de la variété des menus.

Que pensez-vous de la qualité des repas servis ?

18 réponses (11,92% des répondants)

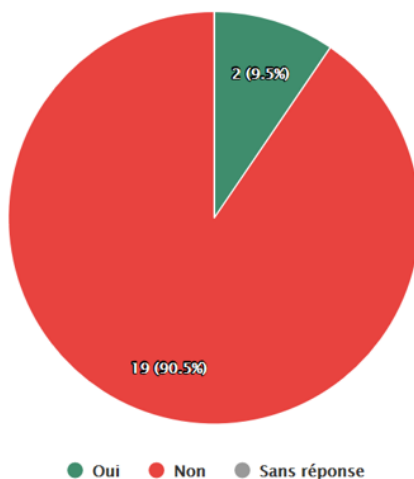


Concernant la qualité des repas, 88,90% des proches de résidents en sont satisfaits (10 la jugent « bonne » et 6 « excellente »).

Des remarques concernant la qualité des repas ont été émises, à savoir :

- « Un gros effort reste à fournir au niveau de la qualité de restauration, diversité, chaleur des plats, plus de produits frais et moins de conserves »
- « Qualité des repas inégale ».

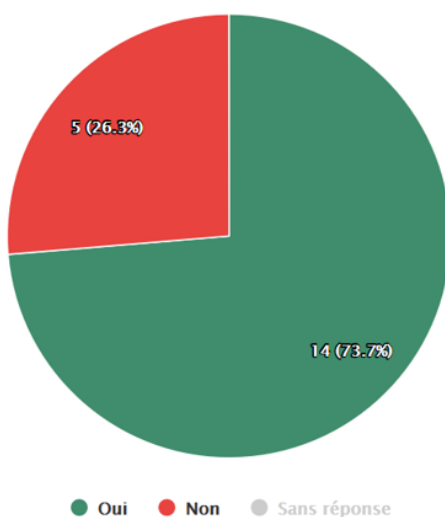
Avez-vous déjà entendu votre proche manifester de l'insatisfaction au niveau de la restauration ?



On constate que seuls 9,5% des proches (2 personnes) ont déjà entendu un résident manifester de l'insatisfaction au niveau de la restauration mais aucune précision n'a été apportée.

LINGERIE

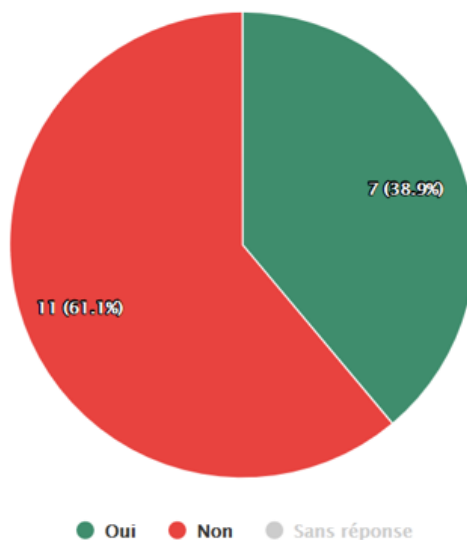
Etes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge de votre proche ?



Concernant la satisfaction de l'entretien du linge, 73,70% des personnes interrogées se disent « satisfaites ».

Une personne insatisfaite a souhaité ajouter la suggestion suivante : « améliorer la qualité dans la lessive des vêtements, degré température en fonction des matières (linge revenu trop petit ou trop grand faute (respect des) conseils entretien ».

Avez-vous déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu ?



Plus de 38% des personnes répondantes déclarent avoir déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu. Une personne a précisé que selon elle, « le fonctionnement du service lingerie est à revoir, trop de linge perdu et dépôt de linge abîmé dans les tiroirs du résident. »

Trois autres remarques ont également été formulées :

- « Le linge est sur cintres métalliques, qui abîme et marque les gilets. J'ai souvent demandé de mettre les gilets et vêtements en laine ou coton sur cintres en bois que j'ai mis en quantité, mais souvent en vain, alors que les cintres métal abîment les vêtements. Il serait aussi possible de plier les vêtements et les ranger proprement ».
- « Vêtements mal entretenus : les Damart ».
- « Le linge rétréci ».

Remarques et actions d'amélioration envisagées :

Le service lingerie dispose d'un tableau de bord d'indicateurs suivis mensuellement comportant le nombre de réclamation émises.

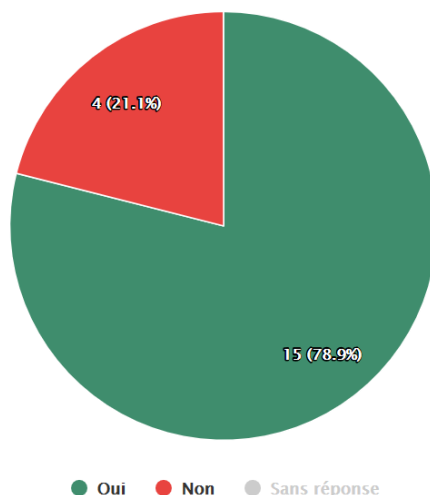
Suite à cette enquête, il est décidé de formaliser la gestion des réclamations relatives au traitement du linge ; création d'un fichier de recueil des pertes et des détériorations qui permettra d'effectuer une analyse des dysfonctionnements en lingerie.

Concernant l'entretien des vêtements délicats (style « DAMART »), il est rappelé que la fiche descriptive du trousseau comporte la mention suivante « Les vêtements devant être entretenus à 30°C ou lavés à la main (ex. : DAMART, pures laines, soie) ne pourront être traités par la lingère ».

Concernant les cintres, pour des raisons d'hygiène, les lingères ne disposent pas de cintres en bois. Le linge est donc déposé en chambre sur des cintres en métal. Il appartient ensuite au personnel soignant de remplacer les cintres en métal par les cintres personnels des résidents selon leur souhait. Une sensibilisation du personnel soignant sera effectuée.

Avez-vous déjà constaté des pertes de linge ?

19 réponses (12,58% des répondants)

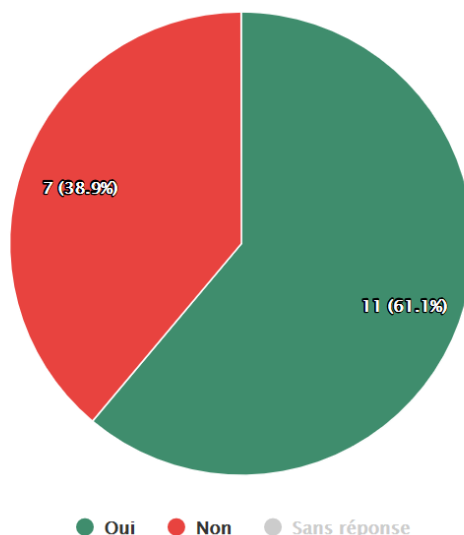


78,90% des personnes interrogées déclarent avoir déjà constaté des pertes de linge. Une personne a souhaité préciser qu'il s'agissait d'un « peignoir », une autre du « linge de toilette » et une autre que cela « arrivé assez souvent ».

SERVICE TECHNIQUE

Avez-vous déjà sollicité l'intervention du service technique ?

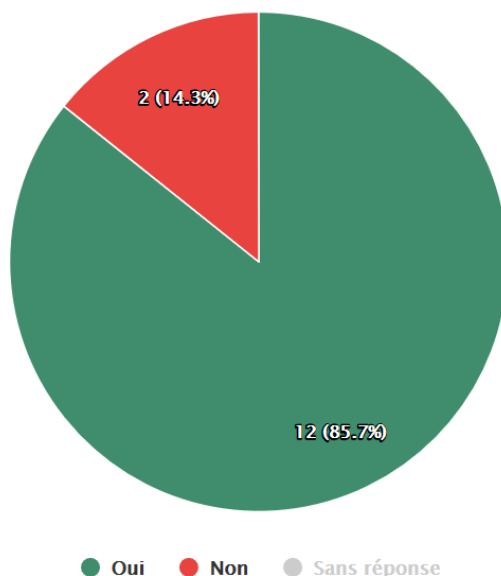
18 réponses (11,92% des répondants)



Le service technique de l'établissement a déjà été sollicité par 61,10% de répondants à cette enquête.

Si oui, pensez-vous que les prestations du service technique sont réalisées correctement ?

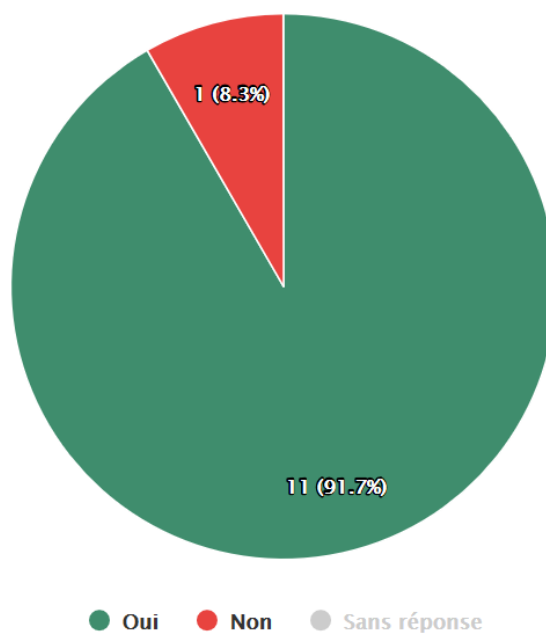
14 réponses (9,27% des répondants)



85,70% des répondants sont satisfaits des interventions du service technique.

Etes-vous satisfait(e) du délai d'intervention du service ?

12 réponses (7,95% des répondants)

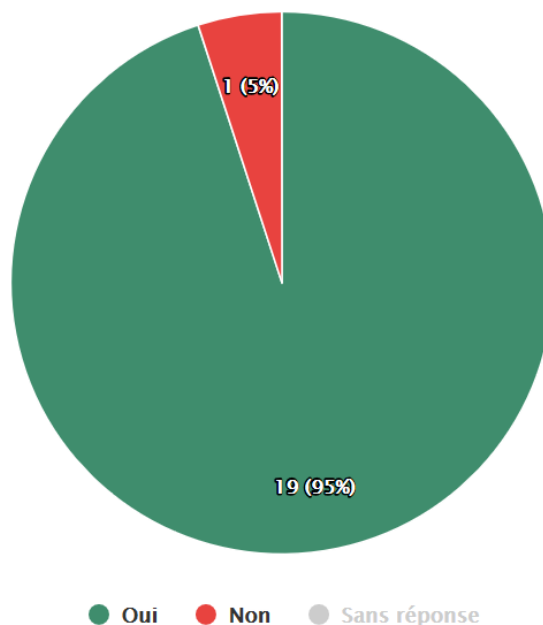


91,70% des personnes interrogées sont satisfaites du délai d'intervention du service technique. La personne insatisfaite du délai d'intervention du service déplore « la fermeture du lavabo non effectuée malgré plusieurs rappels ».

ANIMATION ET VIE SOCIALE :

Avez-vous connaissance des animations ?

20 réponses (13,25% des répondants)



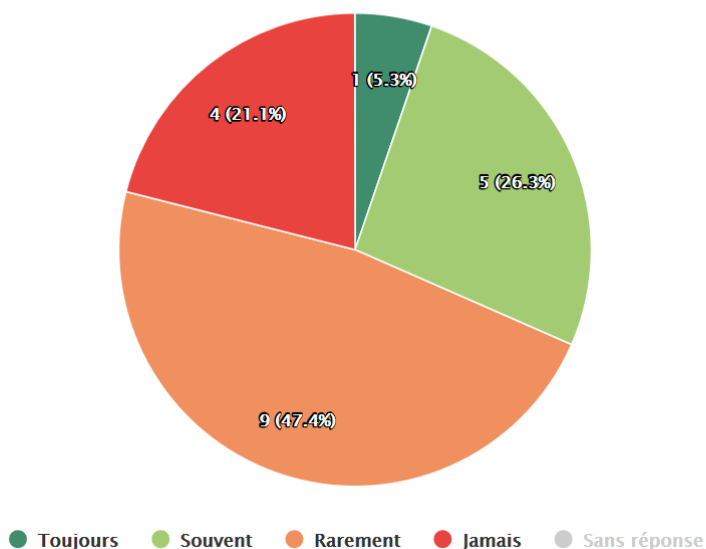
95% des 20 répondants déclarent avoir connaissance des animations proposées par l'animation. Une personne a souhaité ajouter qu'elle avait connaissance du planning d'animation « via le mail, par Fatiha, mais souvent non affiché en UVA » et qu'elle « le fait souvent remarquer ».

Actions d'amélioration envisagées :

Nommer un animateur responsable (et un suppléant) de l'affichage du planning d'animation en UVA.

Participez-vous à des animations proposées par l'établissement ?

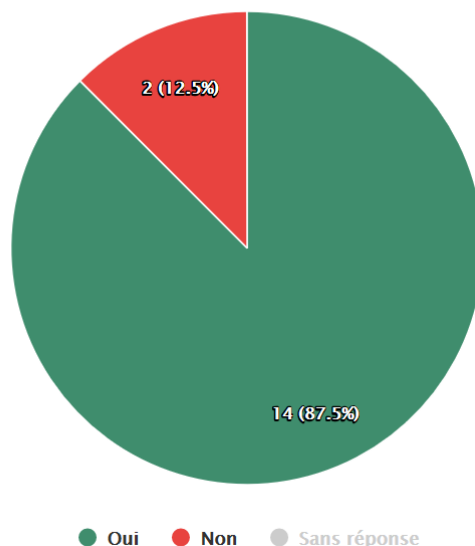
19 réponses (12,58% des répondants)



Sur les 19 personnes interrogées se prononçant sur l'animation, 1 participe « toujours » aux animations, 5 participent « souvent », 9 « rarement » et 4 disent ne « jamais » participer aux animations.

Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?

16 réponses (10,6% des répondants)



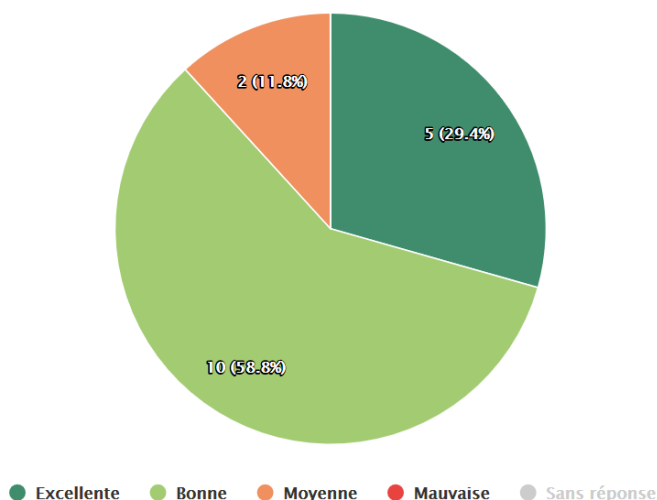
87,50% des 16 répondants sont satisfaits de la fréquence des animations proposées.

La remarque suivante a été formulée par rapport à la fréquence des animations « peut être améliorée en UVA et adaptée aux quelques résidents capables de comprendre (boule...) ».

Une autre personne a ajouté que « les résidents de l'UVA sont souvent sans animation et je dois très souvent aller avec mon épouse à l'étage pour qu'elle participe aux animations. Le matin en UVA il n'y a quasiment pas d'animation entre 11h et 12h et très peu l'après-midi. Or, c'est l'animation adaptée qui permet aux résidents de l'UVA (il y en a 3 capables de suivre) de se maintenir à leur niveau plutôt que de régresser ».

Que pensez-vous de la qualité des animations ?

17 réponses (11,26% des répondants)



29,40% des 17 personnes ayant répondu à cette question jugent « excellentes » les animations proposées et 58,80% les jugent « bonnes » (soit 88,20% de personnes satisfaites).

Une personne a précisé que les animations étaient « bonnes mais très redondantes » et avoir « proposé à Fatiha de contacter une société à Tourcoing qui crée des logiciels d'animation pour les services. Une autre personne a expliqué que les animations étaient « bonnes » mais que la pathologie du résident « l'empêcher d'y participer mais le personnel l'emmène en fauteuil pour le distraire ».

ACCOMPAGNEMENT ET PRISE CHARGE :

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre proche ?

Les 20 répondants à cette question sont satisfaits de la qualité des soins apportés à leur proche.

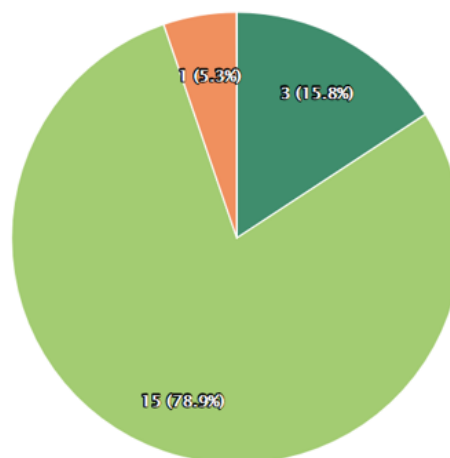
Des remarques concernant la prise en charge ont cependant été formulées, à savoir :

- « Résidente et famille très satisfaites de la prise en charge dans l'établissement actuellement. Cependant nous mettons un petit bémol, lorsque la personne a été plus dépendante en rentrant de l'hôpital (difficile de joindre du personnel notamment à l'heure des transmissions). En revanche la résidente apprécie énormément les petites attentions particulières tels que le SNOEZELEN ou les petites promenades à l'extérieur que le personnel a pu lui proposer aux alentours de la maison de retraite. »
- « Manque de personnel au moment du repas. Le personnel doit donner à manger à plusieurs personnes en même temps (aux personnes qui ne sont plus autonomes). »

Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre proche ?

100 % (20 réponses) des personnes interrogées déclarent que le fonctionnement de l'établissement leur permet de maintenir de lien avec leur proche.

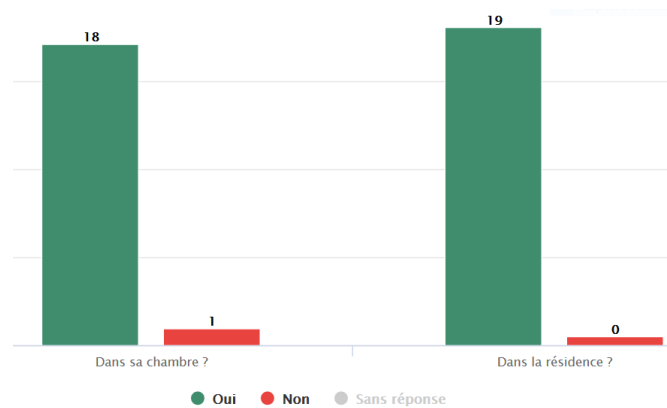
Que pensez-vous du soutien psychologique de votre proche ?



● Excellent ● Bon ● Moyen ● Mauvais ● Ne souhaite pas se prononcer ● Sans réponse

Concernant, l'accompagnement psychologique, 15,80% des répondants le jugent « excellent », 78,90% le jugent « bon » et 5,30% « moyen ».

Votre proche se sent-il en sécurité :



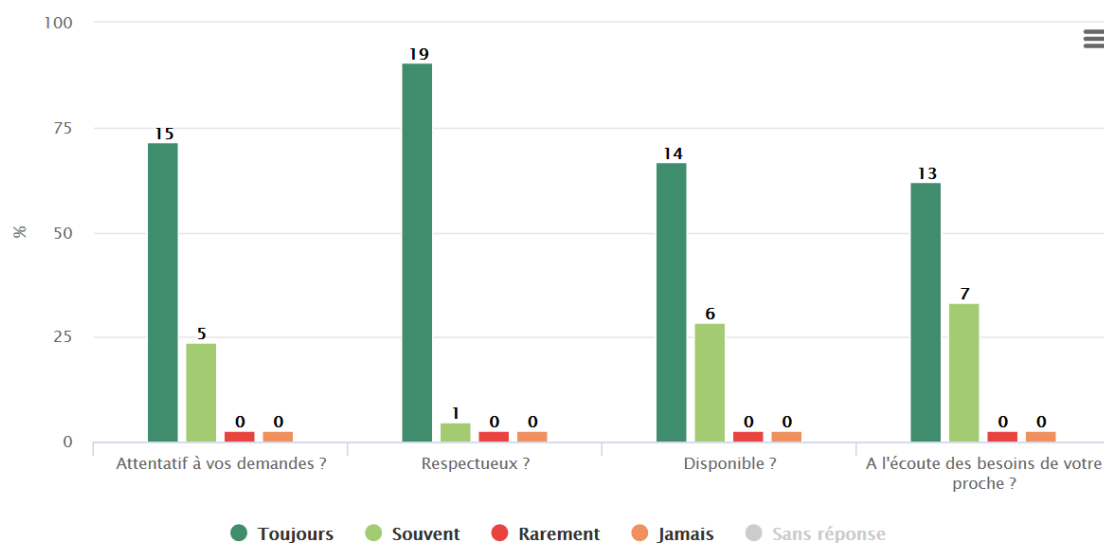
Les proches ont le sentiment que les résidents se sentent en sécurité dans leur chambre. En effet, seul un proche sur les 19 s'étant exprimé sur la sécurité des résidents au sein de leur chambre a émis le sentiment de non sécurité expliqué de la manière suivante : « J'ai été témoin de l'intrusion dans la chambre de ma maman d'une voisine très agressive verbalement à l'encontre de ma maman et de moi-même, même si je comprends la diversité des pathologies des pensionnaires, il n'est pas normal qu'elle puisse s'introduire dans des chambres privées ».

Le sentiment de sécurité au sein de l'établissement fait l'unanimité des proches s'étant exprimés.

RELATION AVEC LE PERSONNEL

Le personnel médical et paramédical est-il :

20 réponses (13,25% des répondants)



L'attention, le respect, la disponibilité et l'écoute du personnel médical et paramédical sont satisfaisants. En effet, les répondants ont jugé que :

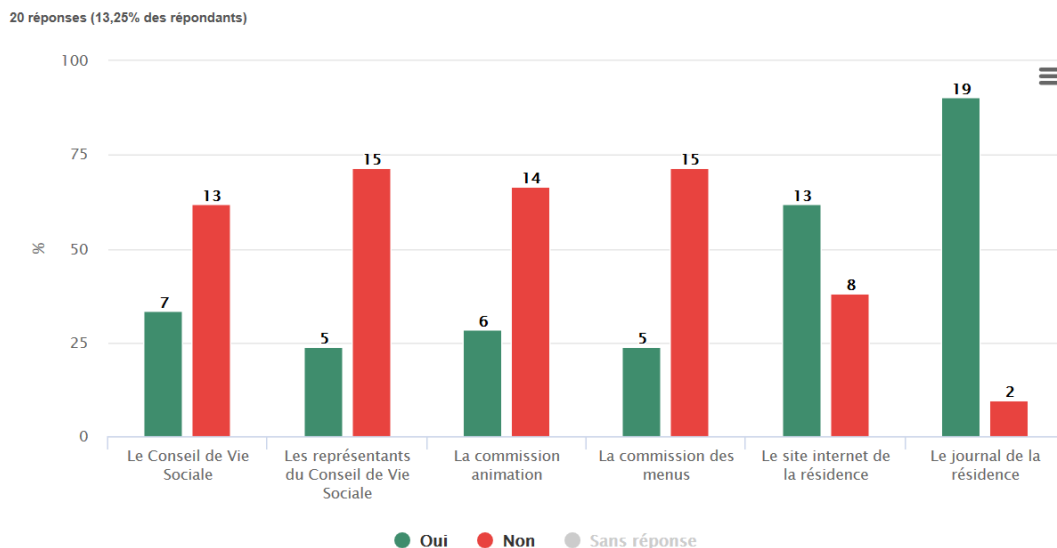
- Le personnel était « toujours » attentif dans 75% des cas et « souvent » attentif dans 25% des cas
- 95% du personnel était « toujours » respectueux et 5% « souvent » respectueux

- Dans 70% des cas le personnel était « toujours » disponible et « souvent » disponible dans 30% des cas
- Le personnel était « toujours » à l'écoute des besoins de leur proche dans 65% des cas et « souvent » dans 35% des cas.

Une personne a d'ailleurs appuyé ses propos en déclarant « personnel de qualité, sympathique et disponible ».

INFORMATION ET COMMUNICATION

Connaissez-vous :



Le journal interne « Clin d'œil » est relativement bien connu des personnes ayant répondu à cette enquête (90,48% disent en avoir connaissance).

Le site Internet de la Résidence est quant à lui connu par 61,90% des répondants.

Concernant les instances de l'établissement, on constate qu'elles sont peu connues :

- Seuls 35% des répondants ont connaissance du Conseil de Vie Sociale (CVS).
- Seuls 25% des personnes s'exprimant connaissent les représentants du personnel
- La commission animation est connue de 30% des répondants
- 25 % des personnes ayant répondu à ce questionnaire connaissent la commission des menus.

Un répondant a d'ailleurs déclaré « pourriez-vous m'en dire plus sur ces points ? ».

Remarques / propositions d'action d'amélioration :

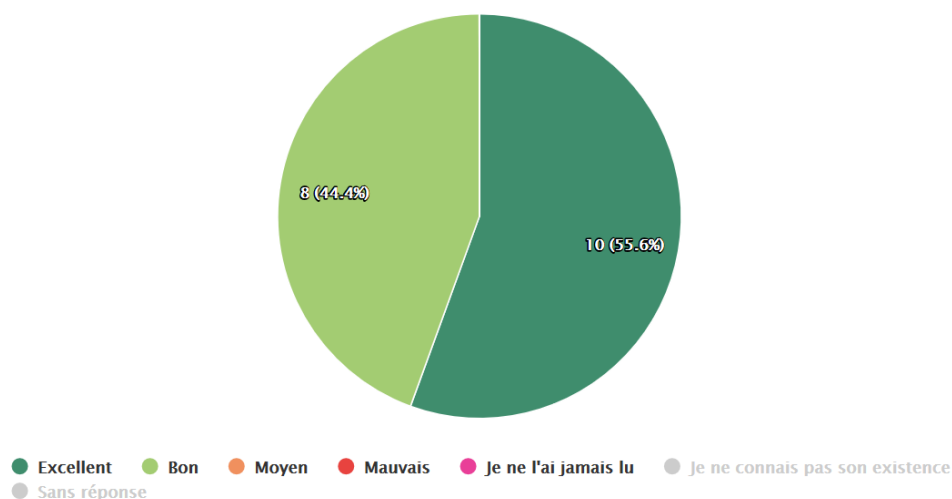
Le livret d'accueil de l'établissement comporte un paragraphe sur le Conseil de Vie Sociale qui est à étoffer. Un organigramme (avec photo) des membres du CVS doit être formalisé. Il est nécessaire de prévoir un large champ de diffusion, voire de l'intégrer au livret d'accueil de l'établissement.

Ajouter une présentation de la commission animation et de la commission de menu, auxquelles les résidents et familles sont invités, dans le livret d'accueil du résident.

Inscrire les dates des commissions de menus et commission animation sur les plannings d'animation remis aux résidents.

Communiquer les grandes lignes des échanges du CVS dans le journal interne de la Résidence « Clin d'œil ».

Que pensez-vous du journal interne de la résidence « Clin d'œil » ?



Connu de 90,48% des répondants, le journal Clin d'œil est très apprécié ; 55,60% le trouvent « excellent » et 44,4% le trouvent « bon ».

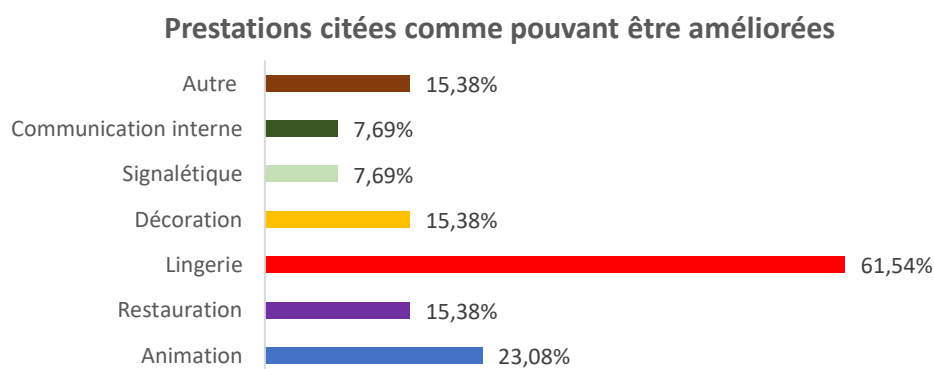
SATISFACTION GENERALE

Selon vous, quels sont les atouts de la résidence ?



15 personnes (71,40%) jugent « la totalité des prestations » comme étant le principal atout de la résidence. A noter que « les soins prodigués » sont cités comme atouts de la résidence par 14 répondant (66,70%), tout comme le cadre de vie.

Selon vous, quelle(s) prestation(s) devrai(en)t être améliorée(s) ?



13 personnes sur les 20 ayant retourné le questionnaire se sont prononcées sur les prestations devant être améliorées. La principale prestation citée comme améliorable est la lingerie avec 61,54% de citations (8 personnes).

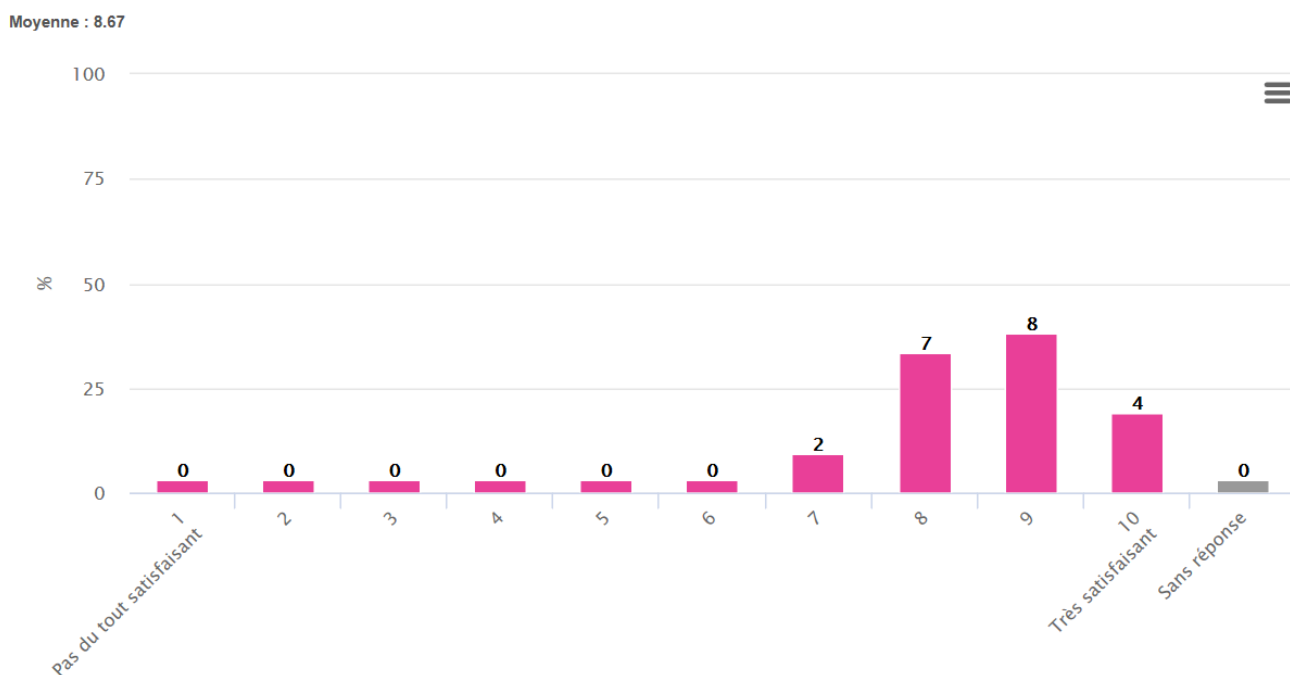
L'une des 2 personnes ayant répondu « autre » a précisé qu'elle souhaiterait que « la chambre, la salle de bain et les WC » soient rénovés » et l'autre personne, qu'il faudrait du « personnel qui aurait du temps à consacrer aux résidents lors du coucher ».

La personne pensant que la communication interne est perfectible a expliqué ses propos de la manière suivante : « problème de relais entre le téléphone du personnel présent et le bouton d'appel dans la chambre et de même avec l'interphone extérieur (entrée après 18h) »

Remarques :

Le projet de rénovation des cabinets de toilette du résident du coin fleuri est inscrit dans les objectifs 2018/2019.

Dans l'ensemble, comment jugez-vous le séjour de votre proche au sein de la résidence la belle époque ?



Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous voudriez nous faire part ?

Les remarques ou suggestions complémentaires formulées sont les suivantes :

- « Prévenir la famille quand la lingère constate qu'il faut refaire le trousseau ».
- « Un distributeur de boisson ou de café pour les personnes qui rendent visite aux résidents »
- « Climatisation dans l'ensemble de la résidence et chambres ? »
- « Etait prévu lors de notre arrivée en octobre 2017 le changement de fauteuil, la rénovation travaux de la salle de bain. Qu'en est-il ? »
- « BRAVO, à l'ensemble des équipes de la résidence »
- « Avec tous nos encouragements à vous tous »
- « La chance d'être dans cette résidence !! Merci »