

Rapport d'enquête annuelle de satisfaction

EHPAD



Année 2021

Sommaire

Introduction	3
Les éléments de méthodes	4
I. L'échantillon.....	4
II. Les personnes concernées	4
III. Le mode de collecte	4
La composition du questionnaire	4
Les types de questions.....	4
Les aspects logistiques	5
Les résultats de l'enquête	6
I. Le taux de participation	6
II. Résultats obtenus par thème.....	6
Votre situation	6
L'accueil	7
Le cadre de vie	7
Les espaces communs	8
Les espaces verts.....	8
La chambre.....	8
Prendre soin au quotidien et la vie dans l'établissement	9
La sécurité	9
Les levers et les couchers.....	9
Les repas	10
Les menus proposés.....	10
Les soins assurés par l'établissement	11
Les soins médicaux et paramédicaux.....	11
Les prestations proposées par l'établissement	13
L'animation	13
La blanchisserie	14
Les droits et libertés	15
Le vécu face au Covid19	15
L'appréciation générale sur l'établissement	16
Conclusion	18

Introduction

Chaque année, une enquête de satisfaction est mise en place au sein de l'EHPAD du centre hospitalier de Pont-l'Evêque. Elle s'inscrit dans la démarche qualité mise en place par le secteur Médico-Social.

Cette enquête, réalisée auprès de l'ensemble des résidents et de leurs proches, est menée dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des résidents. Elle contribue à une dynamique de bientraitance et optimise les possibilités d'expression des résidents et de leur famille.

L'objectif ici est double, il s'agit de :

- Mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus,
- De connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action. Les résultats seront ensuite diffusés.

Eléments de méthode

I. Echantillon

Résidents : 88 questionnaires ont été distribués aux résidents de plusieurs secteurs qui composent l'EHPAD :

- L'UPHV
- Le rez-de-chaussée classique
- L'étage Classique

Familles : 161 questionnaires ont été distribués aux familles de résidents de l'ensemble des unités selon les modalités suivantes :

- Via le logiciel d'enquêtes en ligne Live Survey
- En version papier

II. Population concernée

Les personnes concernées sont :

- Les résidents ayant la capacité cognitive de répondre
- Les familles et / ou entourage de ces personnes.

III. Mode de collecte

○ Composition du questionnaire

Un questionnaire composé de 18 questions, et d'espaces de commentaires réparties en 9 thèmes :

- La situation,
- L'accueil,
- Le cadre de vie,
- La prise en charge quotidienne et la vie dans l'établissement,
- Les soins assurés par l'établissement,
- Les prestations proposées par l'établissement,
- Les droits et libertés
- Le vécu face au Covid19
- L'appréciation générale sur l'établissement.

- Types de questions :

Ce questionnaire comprend 4 types de questions, à savoir :

- **Des questions fermées à échelles ordinales** principalement (Très insatisfait – Insatisfait – Satisfait – Très satisfait),
- **Des questions fermées dichotomiques** (Oui – Non) associées à des questions ouvertes (Pour quelle(s) raison(s)),
- **Des questions à choix multiples,**
- **Des questions ouvertes** (commentaires)

Le choix de favoriser des questions fermées est fait car celles-ci simplifient le remplissage du questionnaire ainsi que le dépouillage. De plus, il offre un taux de réponse plus important.

Les aspects logistiques

L'enquête a été réalisée sur la période du 1^{er} au 31 août 2021, soit sur une durée de 31 jours. Les questionnaires ont été auto-administrés, et certains ont fait l'objet d'entretiens. Il s'agit de personnes qui n'étaient pas en mesure de le compléter seul.

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et son traitement a été informatisé conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel. Ce procédé a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Tableaux avec des données chiffrées (valeurs relatives et pourcentages),
- Graphiques reprenant les thèmes des questions, afin d'avoir un aperçu clair et rapide des résultats obtenus.

Résultats de l'enquête

I. Taux de participation

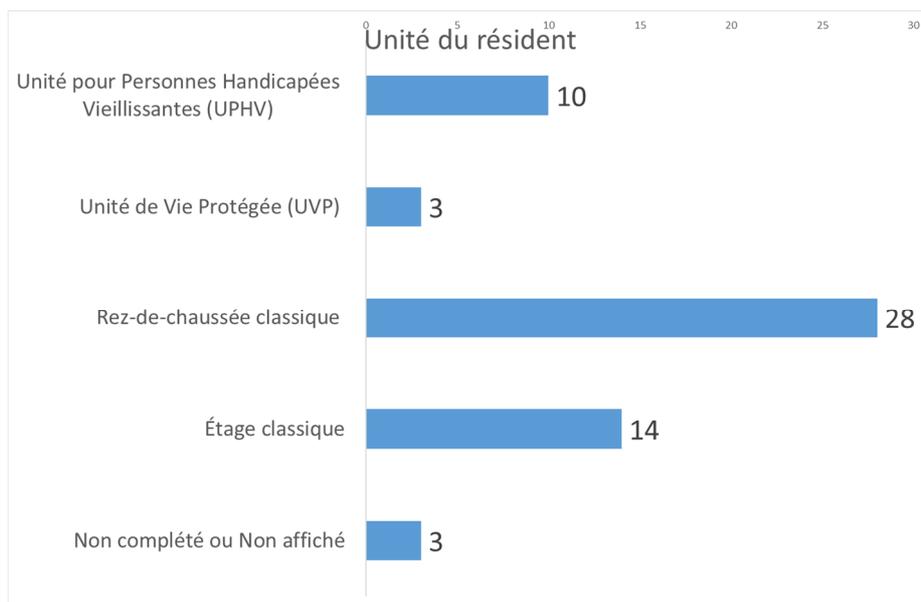
Sur les **249** questionnaires distribués, **58** ont été retournés ou complétés en ligne, soit un taux de participation de **23.30 %**, selon la répartition suivante :

- Résidents : 35 /88 soit un taux de participation de **39.80%**
- Familles : 23/161 soit un taux de participation de **14.30%**

Résultats obtenus par thème

Pour chaque thème abordé, les critères de satisfaction (satisfait – très satisfait) et d'insatisfaction (insatisfait – très insatisfait) seront regroupés pour permettre une vision globale des résultats.

➤ Données générales

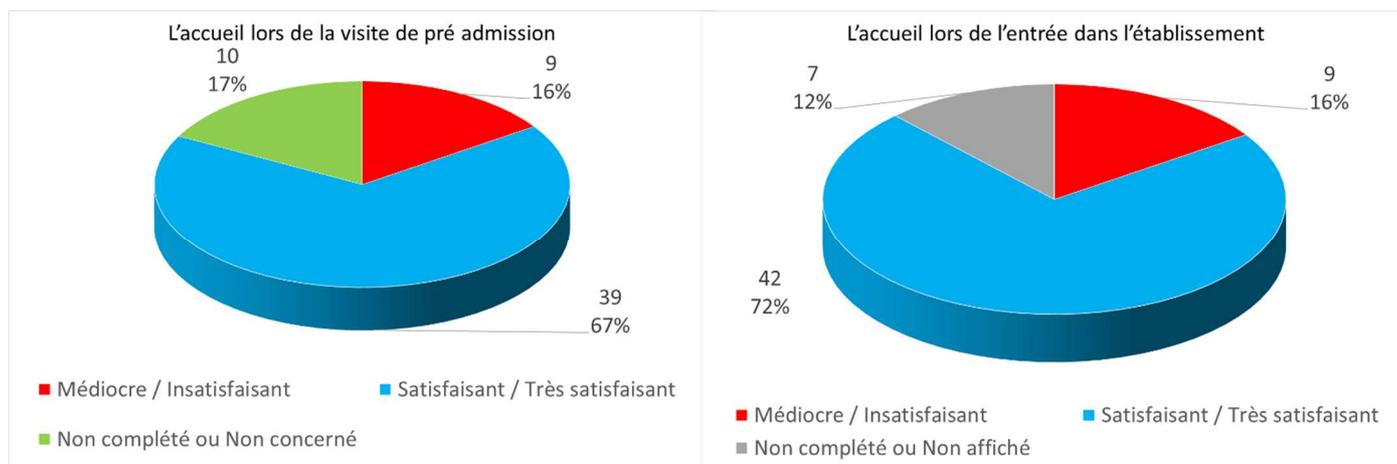


Les formulaires collectés concernent à **60%** des résidents présents dans l'EHPAD depuis plus d'un an et moins de trois ans.

➤ L'accueil

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- Accueil lors de la visite de préadmission,
- Accueil lors de l'entrée dans l'établissement,
- Signalétique,



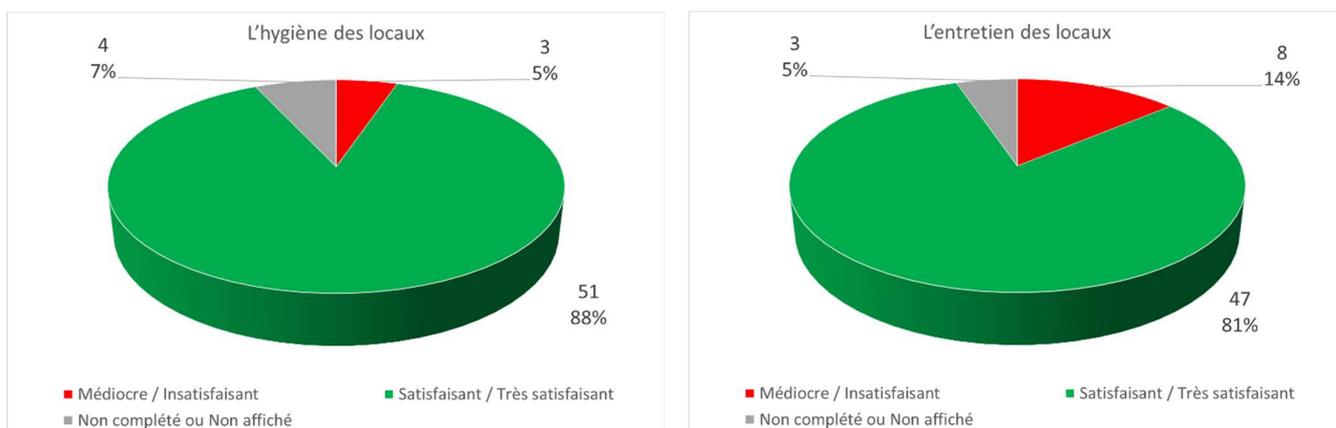
En ce qui concerne la signalétique de l'établissement, le taux de satisfaction étant de **72.4%** contre **17.2 %** d'insatisfaction. Egalement, on recense un taux de réponse non renseigné égal à **10.4%**.

➤ Le cadre de vie

○ Les espaces communs (salles de restauration, hall d'accueil, pièces communes...)

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- La décoration des espaces, communs,
- La température des pièces,
- L'ambiance sonore,
- L'hygiène des locaux
- L'entretien (réparations).



Globalement, les résidents et les familles apprécient le cadre de vie, ils sont **74 %** à se dire satisfaits de la décoration, **84%** de la température des pièces et de l'ambiance sonore.

Focus sur l'hygiène et l'entretien des locaux :

○ Les espaces verts

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- L'accessibilité à ces espaces,
- Leur entretien.

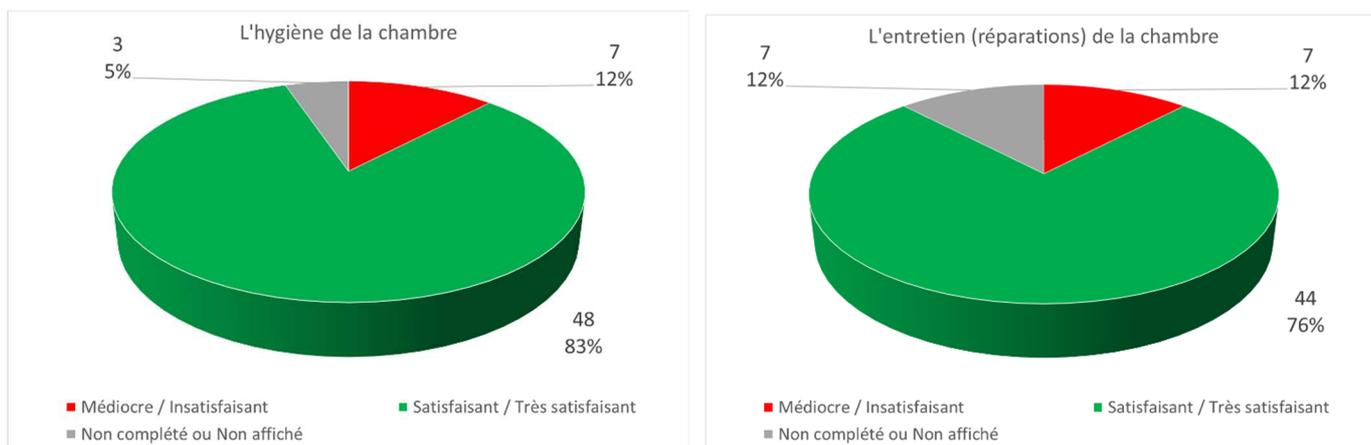
Il s'avère que l'avis général concernant les espaces verts est positif puisqu'en effet **74 %** des résidents en sont satisfaits et parmi les participants **22 %** affirment leur insatisfaction. On constate un taux de réponse non renseigné qui est égal à **4 %**.

○ La chambre

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- Le confort de la chambre (isolation phonique, température...),
- La literie,
- La décoration,
- L'hygiène (maintien de la propreté),
- L'ameublement,
- L'entretien (réparation).

L'opinion concernant le confort des chambres est favorable à **84 %**. En revanche, **9%** des personnes interrogées éprouvent une insatisfaction à l'égard de celui-ci. L'indice de satisfaction dépasse également les **80%** en ce qui concerne la literie et l'ameublement.



○ Principaux commentaires concernant le cadre de vie

- ✓ Voir à remplacer les téléphones qui se débranchent tous seuls
- ✓ Personnels très agréables et à l'écoute
- ✓ Dans un Etablissement neuf, tout est parfait, poursuivez ainsi

- ✓ *Entretien du linge nul, le linge ne revient pas et il se perd, les affaires ne sont pas les siennes les robes et gilets entre autres sont perdus, une robe est revenue sans bouton et toute froissée donc inutilisable. Donc pour le linge je ne suis pas du tout contente.*
- ✓ *Triste à pleurer c'est un hôpital pas un lieu de vie*
- ✓ *Compte tenu du service, les relations avec le personnel ne répondent pas aux besoins des personnes accueillies, la situation sanitaire n'a certes pas favorisé la situation, toutefois la prise en compte des demandes des résidents est essentielle pour maintenir un climat plus serein. Par ailleurs il est difficile de trouver un interlocuteur pour échanger sur les difficultés rencontrées.*
- ✓ *Ménage de la chambre pas régulier*
- ✓ *Lit rarement fait et changement des draps aléatoire*
- ✓ *Le jardin n'est accessible que par la place du village alors qu'il y a des portes partout*
- ✓ *Dans l'ensemble satisfaisant mais manque de surveillance pour le ménage et la poubelle de la salle de bain*
- ✓ *Le hall manque de couleur gaieté, décorations, fleurs...*
- ✓ *Cadre neuf chambre agréable salle de bain spacieuse*

Prendre soin au quotidien et la vie dans l'établissement

o La sécurité

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- Sentiment de sécurité le jour,
- Sentiment de sécurité la nuit,
- Raison(s) du sentiment de sécurité.

Une immense majorité des résidents se sent en sécurité au sein de l'établissement, **84%** pour ce qui est de la sécurité de jour, **77.6%** pour la sécurité de nuit. A noter que pour ce dernier item, le taux de non réponse est de **13.8%**.

Les principales remarques concernant la sécurité sont les suivantes :

Le jour : le manque de personnel, et de surveillance en journée, la nécessité d'avoir d'une personne à l'accueil, notamment le week end, le fait de ne plus pouvoir accéder en voiture à l'UPHV. Un commentaire stipule qu'il n'y a aucune sécurité au sein de l'établissement.

La nuit : le manque de personnel soignant, les chutes la nuit, le fait que des résidents se lèvent très tôt en réveillent leurs voisins.

o Les levers et les couchers

Cet item ne concernait que les résidents.

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- L'heure des levers et couchers,
- La façon d'être réveillé(e) et d'être couché(e),

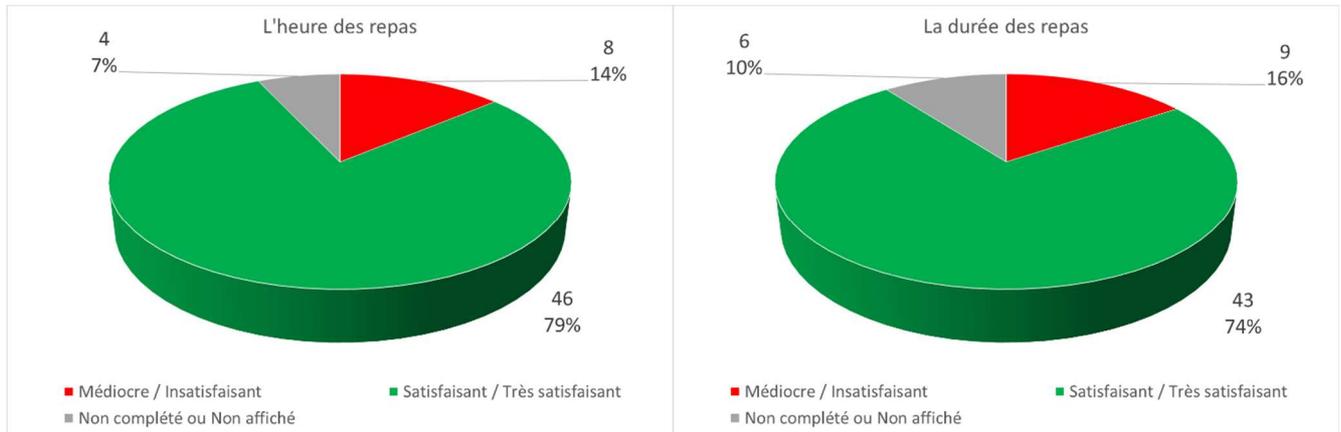
77 % des résidents qui se sont exprimés à ce sujet sont satisfaits contre 21 % d'insatisfaits. L'une des raisons de l'insatisfaction concerne les heures du lever et du coucher, trop tôt.

En ce qui concerne la façon d'être réveillé ou d'être couché, la satisfaction des résidents dépasse les 87%.

o Les repas

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- L'heure des repas,
- La durée des repas
- L'aide apportée pour la prise du repas.



En ce qui concerne l'aide apportée pour la prise des repas, le taux de satisfaction est de 70.7%. A noter que l'on compte 19 % des interrogés qui ne se sont pas prononcés sur cette question.

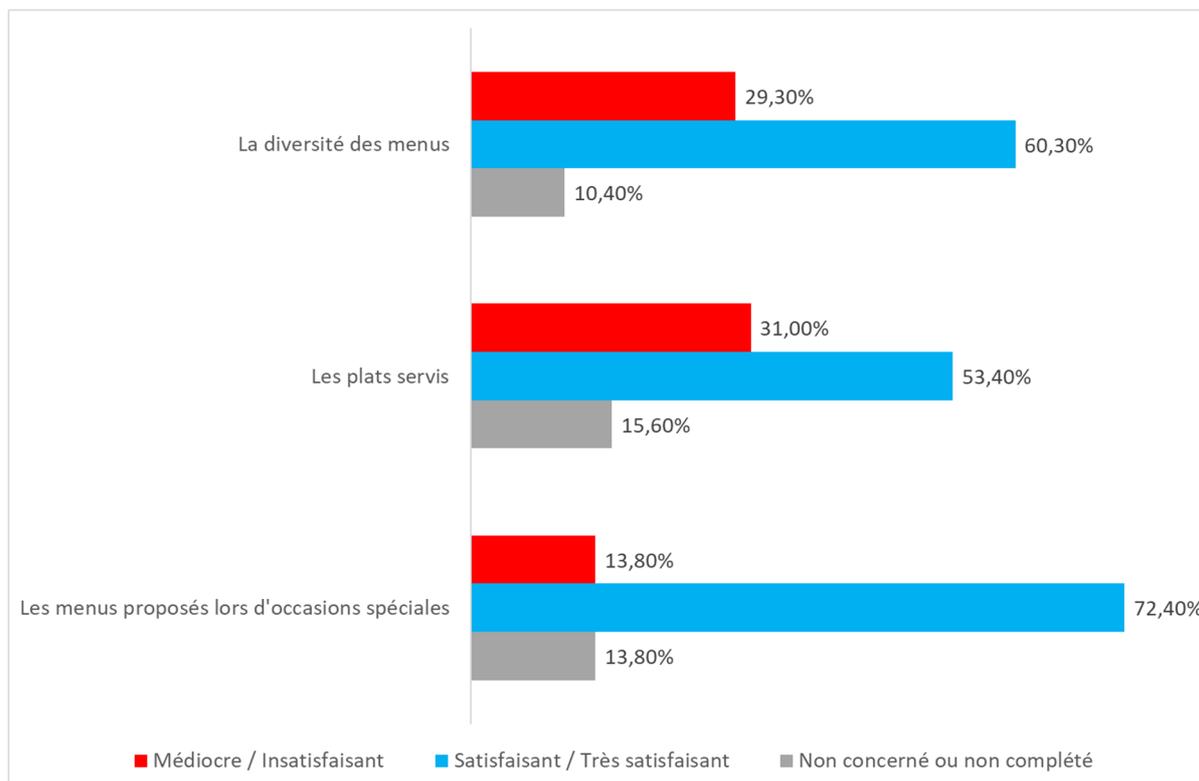
Les principaux commentaires concernant les repas sont les suivants :

- ✓ Trop de repas pris en chambre (faute de personnels)
- ✓ C'est compliqué de se faire une idée depuis 1.5 an
- ✓ Qualité insatisfaisante. Viande souvent dure et plats souvent froid.
- ✓ Quantité suffisante même quelquefois trop importante en fonction des âges.
- ✓ Mon père mange mouliné ce n'est pas terrible hélas souvent la même chose
- ✓ Mon oncle se plaint que le menu du soir est souvent un menu froid et quand c'est un repas chaud il arrive tiède ou froid au moment du service
- ✓ Préciser l'heure des repas aux pensionnaires pour éviter les attentes devant les portes des réfectoires avant leur ouverture.

o Les menus proposés

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- La diversité des menus
- Les plats servis (présentation, température, goût, quantité...)
- Les menus proposés lors d'occasions spéciales (fêtes)



Les principales remarques concernant les menus :

- ✓ *Les menus sont réalisés en fonction des saisons et des légumes et fruits aussi, très variés avec des variantes pour les Résidents menu normal sans sel gluten mixés etc.... et les légumes sont recomposés afin de donner une belle présentation et une envie d'y goûter pour tous, même parfois trop copieux selon l'âge du Résident et son désir de vouloir manger ou goûter surtout pour des Résidents ayant vécu à la campagne*
- ✓ *Un peu lourd le soir et certaines personnes n'aiment pas le poisson le soir et surtout le dimanche.*
- ✓ *Les familles ne sont pas informées des menus excepté pour les fêtes de fin d'année*
- ✓ *Trop de pâtes, de riz et pas assez de légumes*
- ✓ *Beaucoup de viande impossible à couper donc trop dure à manger "*
- ✓ *Prévoir des plats de substitution*
- ✓ *C'est du réchauffé et non du frais.*

Les soins assurés par l'établissement

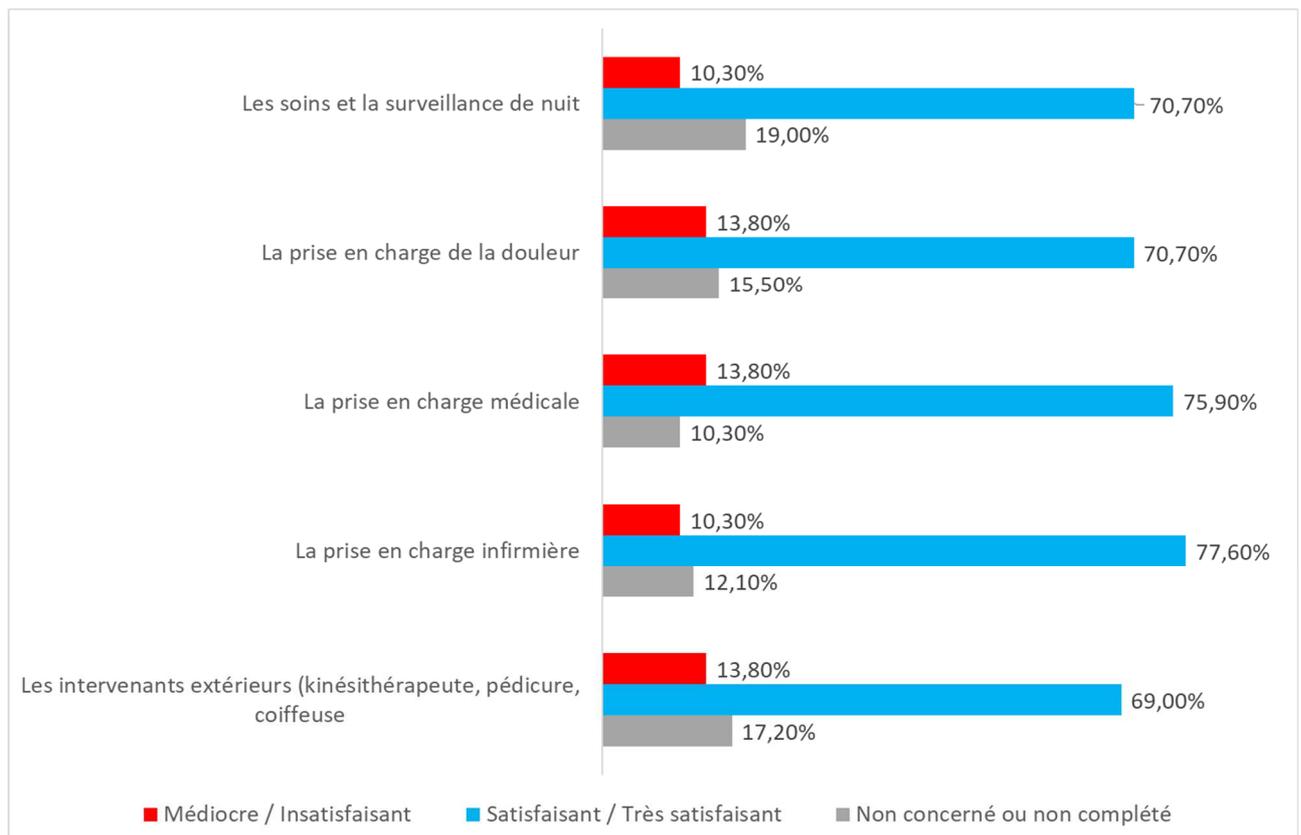
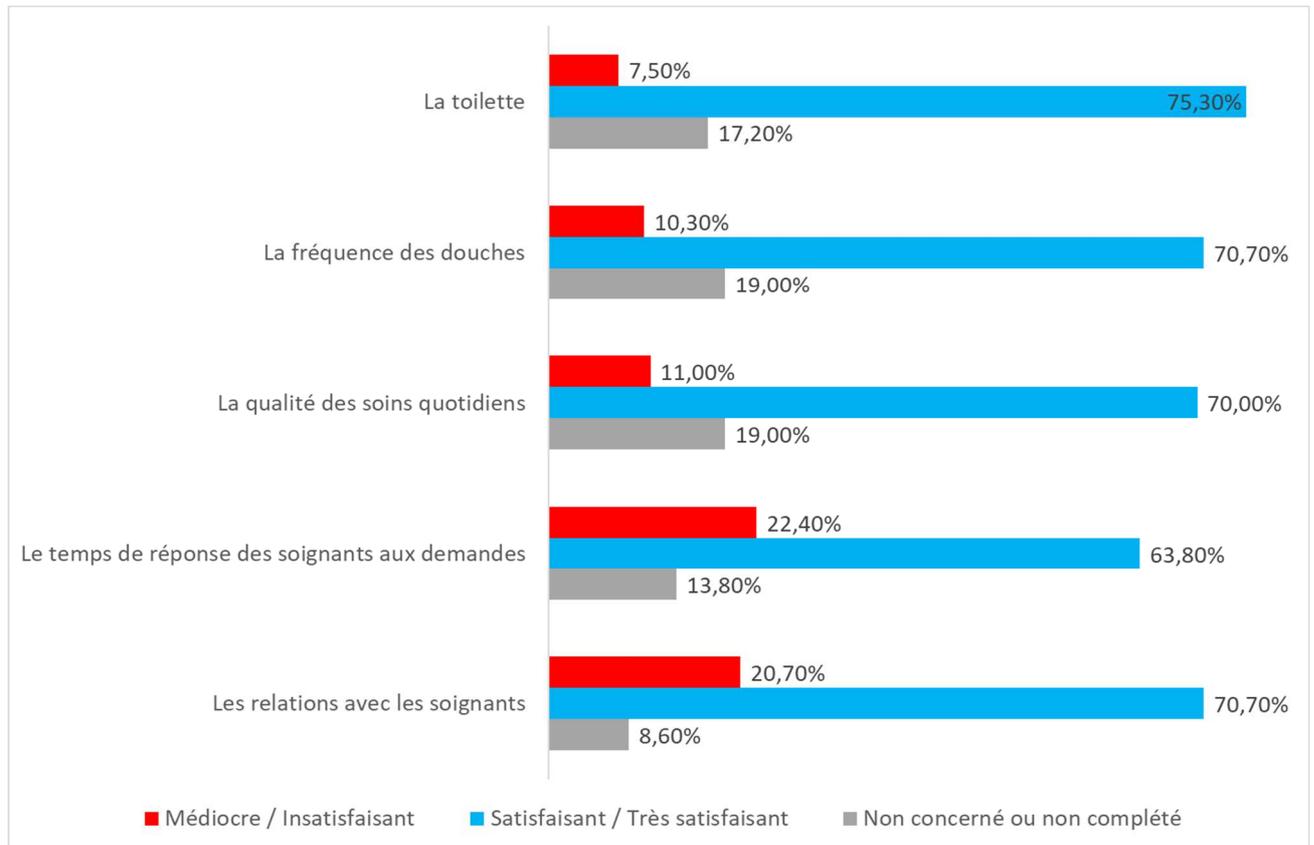
○ Les soins médicaux et paramédicaux

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- L'heure de la toilette,
- La durée de la toilette,
- La fréquence des douches,
- La qualité des soins quotidiens,
- Le temps de réponse des soignants aux demandes,
- La relation avec le(s) soignant(s) (discussions...)
- Les soins et la surveillance de nuit

- La prise en charge de la douleur
- La prise en charge médicale et infirmière

- Les intervenants extérieurs (kinésithérapeute, pédicure, coiffeuse)

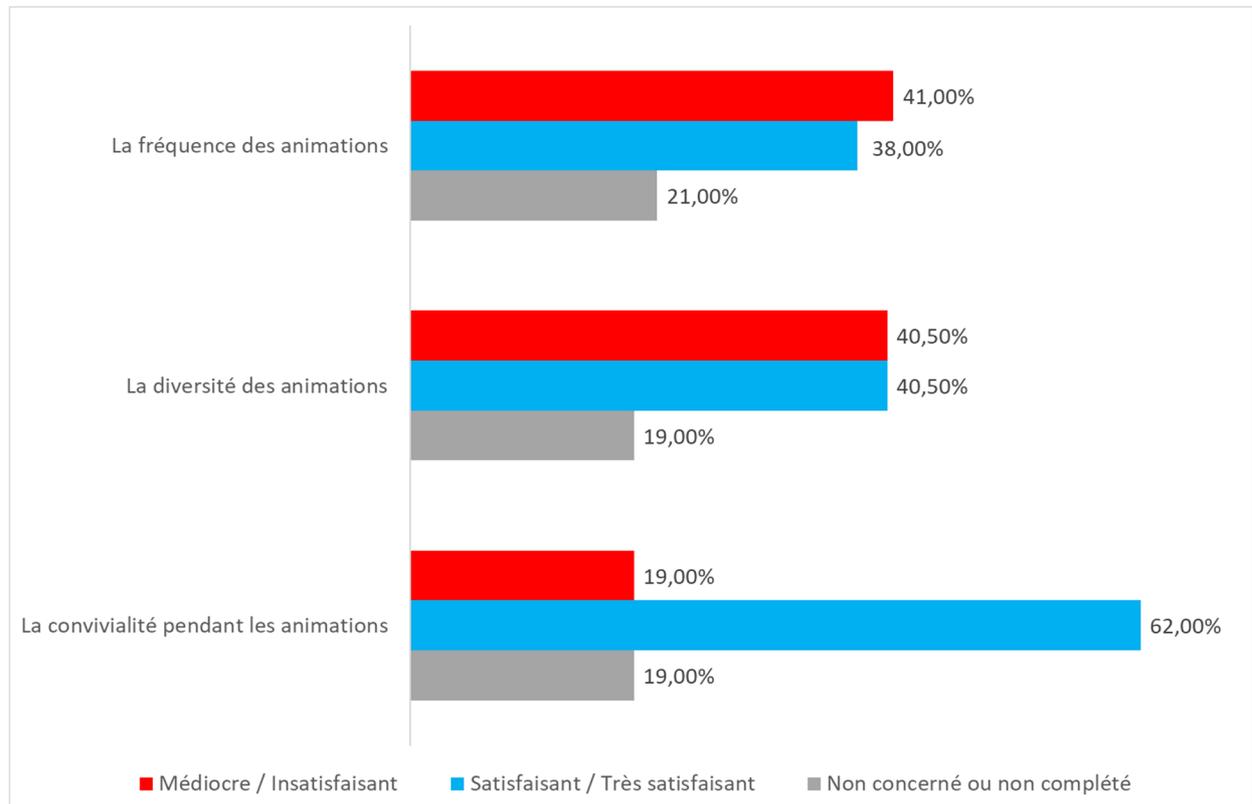


Les prestations proposées par l'établissement

○ L'animation

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- La fréquence des animations,
- La diversité des animations,
- La convivialité pendant les animations



Principaux commentaires sur l'animation :

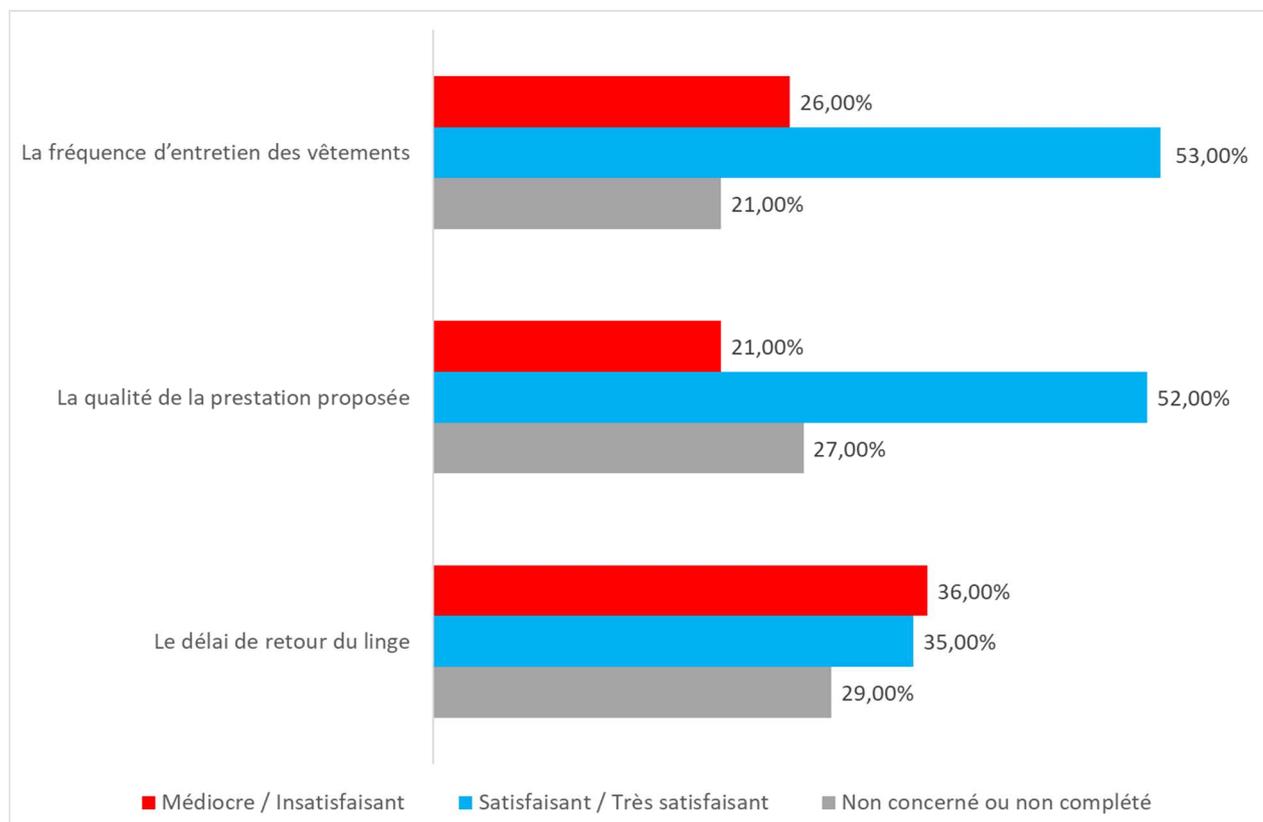
- ✓ *Par manque de personnel malheureusement, pas assez d'activités diverses... A voir rapidement s'il vous plaît*
- ✓ *L'animatrice actuelle ne peut pas faire mieux toute seule.*
- ✓ *La personne désignée à ce poste fait ce qu'elle peut surtout en cette période du COVID 19 où il y a eu beaucoup d'absents à cette animation, il faut poursuivre et encourager tous les Résidents à y participer*
- ✓ *Les familles ne disposent pas de la liste des animations proposées*
- ✓ *Animation inexistante*
- ✓ *Domage qu'il n'y est pas plus d'animations de groupe et de stimulation cognitive individuelle. Très important pour les personnes âgées.*
- ✓ *Mon oncle espère comme on lui avait dit, trouver des personnes avec qui il pourrait jouer aux cartes*
- ✓ *La COVID ne doit pas empêcher les animations pour les personnes vaccinées.*
- ✓ *Resté tout seul dans ma chambre...personne ne m'a accompagné*
- ✓ *Ressemble à une caserne pas d'animation.*
- ✓ *Cela manque de vie et d'animations : petits spectacles, musique etc...*

En revanche, les personnes soulèvent avoir conscience que la situation épidémique ne facilite par le déploiement de l'animation.

○ L'entretien du linge

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- La fréquence d'entretien des vêtements,
- La qualité de la prestation proposée,
- Le délai de retour du linge.



Commentaires concernant l'entretien du linge :

- ✓ *Après 4 semaine de lavage par vos soins j'ai repris l'entretien, le linge revenant tout rétréci.*
- ✓ *En collectivité, on ne peut prétendre à une prestation comme à la maison, mais il faut faire un choix, surtout quand on n'est pas proche de son Résident, les personnes sont toujours bien habillées et propres au quotidien*
- ✓ *Les agents sont très dévoués et font ce qu'ils peuvent "*
- ✓ *Il a été noté quelques disparitions de linge.*
- ✓ *Boutons non recousus, linge de qualité disparu. Prestation passable*
- ✓ *Je reste toujours dans l'attente d'un remboursement de linge neuf perdu par les circuits avec le prestataire.*
- ✓ *Dans les draps ils ont emporté mon appareil dentaire (haut et bas) que je venais d'avoir.*
- ✓ *Plusieurs tenues ne sont jamais revenues alors que tous les vêtements sont marqués »*
- ✓ *Du linge appartenant à notre mère a disparu et du linge ne lui appartenant pas est étiqueté à son nom.*
- ✓ *Beaucoup d'erreurs dans la remise du linge, disparition d'effets personnels, mélange dans les placards. Linge qui n'appartient pas à la personne, vêtements qui ont disparu.*

Les droits et libertés

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- Liberté de la vie sociale et de culte,
- Liberté d'expression,
- Liberté de recevoir les proches,
- Droit à l'information concernant la vie de l'établissement,
- Droit à l'intimité,
- Droit au respect des biens,
- Droit au respect et à la politesse du personnel,
- Droit de choisir ses activités

Majoritairement, la plupart des résidents estiment que leurs droits et libertés sont respectés, en effet, ils sont **83 %** à être globalement satisfaits par cet aspect de leur vie au sein de l'établissement. On note toutefois un bémol pour ce qui concerne l'information donnée aux familles sur l'état de santé du proche avec **30%** d'insatisfaction.

A ce sujet, plusieurs remarques ont été faites :

- ✓ *Je pense que la Charte de l'Etablissement est correctement respectée*
- ✓ *Aucun constat possible*
- ✓ *Le personnel comme les résidents doivent être respectueux les uns envers les autres*
- ✓ *Aucun problème dans ce domaine*
- ✓ *Il ne peut participer aux activités trop faible*
- ✓ *Le tutoiement dérange*
- ✓ *Pas de frigo dans ma chambre. Je préférais "LANGLOIS"*

Le vécu face au Covid19

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- Les visites des proches (temps, fréquence)
- La gestion de la crise Covid19 (information, prise en charge, soutien)

60.3% des personnes ayant répondu se disent satisfaites de la gestion globale de la crise épidémique au sein de l'établissement contre **27.6%** d'insatisfaits. Les commentaires recensés sont les suivants :

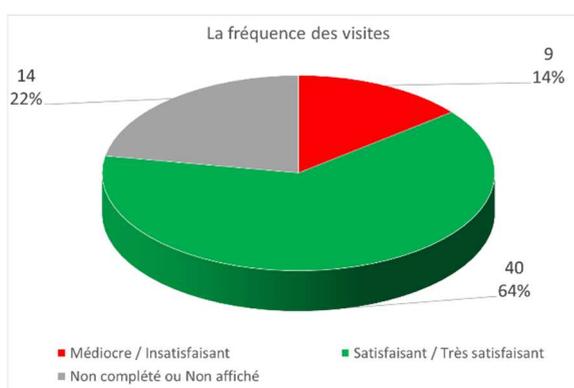
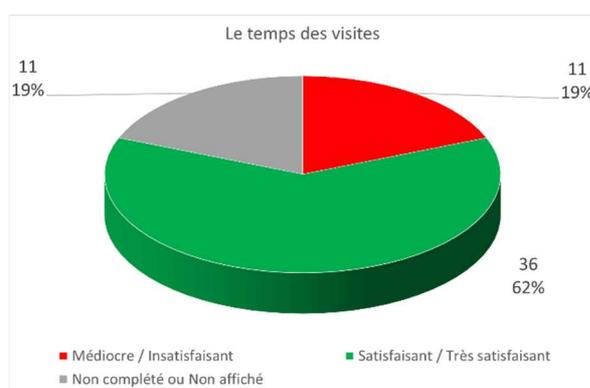
- ✓ *Nous sommes régulièrement informés depuis le début du COVID 19 par la Direction et le Personnel*
- ✓ *Je ne comprends pas pourquoi, tous les soignants ne sont pas encore vaccinés*
- ✓ *Prison pas d'autres mots et les conséquences ne sont pas encore mesurées*
- ✓ *Je ne trouve pas juste que les personnes qui ont été vaccinées, donc protégées, n'aient pas plus de temps de visites et de possibilité d'accueillir plus de personnes en même temps. Par moment j'avais l'impression que ma mère était en prison. Elle était très triste.*
- ✓ *Je trouve dommage que les résidents qui ne peuvent pas quitter l'Ehpad soient pénalisés sur le nombre de visiteurs par rapport à ceux qui peuvent sortir en famille*
- ✓ *Il faut continuer toutes ces barrières sanitaires c'est très important, tout comme la vaccination*

- ✓ *A chaque épisode nous avons toujours été informés de ce qui se passait au sein de l'Établissement et même lors du déménagement courant MARS 2020, BRAVO à tous pour le dévouement et la coopération et tout le travail et l'organisation déployés lors de cette période*
- ✓ *Merci pour vos informations régulières sur la situation c'est très rassurant*
- ✓ *Exemplaire*
- ✓ *Des mails réguliers pour nous tenir informés*

En ce qui concerne les gestes barrières, **79%** des personnes ont déclaré être satisfaits de leur application dans l'établissement.

Toutefois, chez les résidents ayant répondu, **40%** d'entre eux ne se sont pas sentis suffisamment informés sur la situation épidémique de l'établissement.

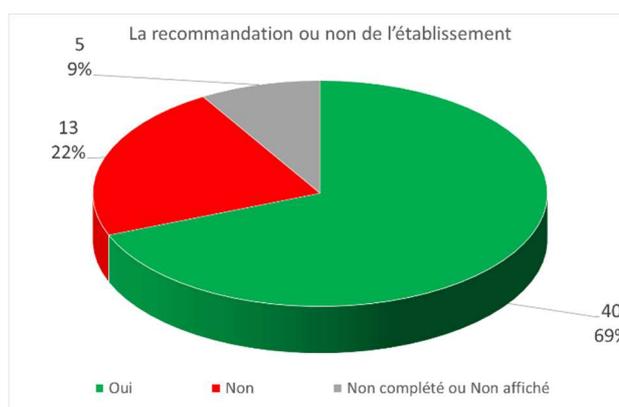
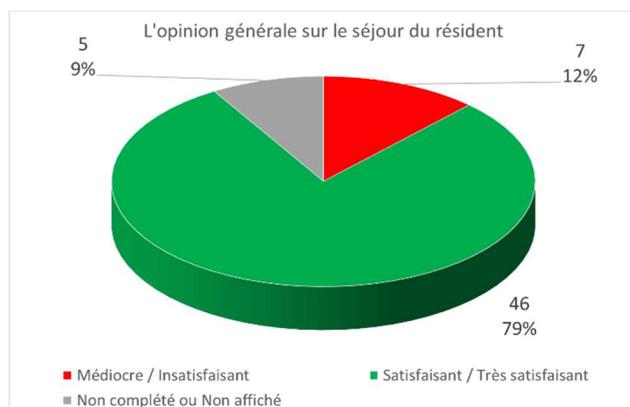
L'item concernant les visites durant la crise Covid affiche un taux de satisfaction de **63%** contre **20%** d'insatisfaits.



L'appréciation générale

Les critères évalués concernant cet item étaient les suivants :

- L'opinion générale sur le séjour,
- La recommandation ou non de l'établissement



Plusieurs raisons de satisfaction ou d'insatisfaction sont soulevées par les résidents et leur famille.

- ✓ *Dans un EHPAD tout neuf et très correctement entretenu dans sa verdure et surtout ce qui a été le plus apprécié de tous les Résidents et leur famille qui étaient habitués à vivre en commun, c'est la chambre individuelle dotée d'une grande salle de bain, avec un mobilier tout neuf de coloris variés et bien choisis, bien pensés.*
- ✓ *Un grand espace sur la place du Village avec canapés et tables et fauteuils variés et les jardins extérieurs bien aménagés afin de permettre une petite pause. La gentillesse et le respect de chacun de la part du Personnel et de la Direction*
- ✓ *Ce qui me paraîtrait utile, ce serait une navette afin que chacun puisse aller en ville, qui est assez éloignée, mais cela reste une concertation avec le MAIRE de la ville, car des personnes aiment bien aller faire quelques courses, étant donné que pour le moment aucune enseigne de proximité à l'horizon.*
- ✓ *Environnement agréable, la place du village est très bien, rien à redire sur l'établissement sauf pour le linge qui est un désastre.*
- ✓ *Inhumain et trop cher pour le service rendu"*
- ✓ *Le personnel me paraît compétent et toujours aimable. Ma mère est entourée et en sécurité.*
- ✓ *"Bâtiment tout neuf. Chambre agréable. Mais manque de personnel "*
- ✓ *Oui même si je trouve que le personnel tourne trop, on ne voit jamais les mêmes personnes, c'est très difficile d'avoir un suivi*
- ✓ *Excellent établissement. Peut mieux faire en matière de qualité des repas pas toujours adaptés aux personnes très âgées.*
- ✓ *L'établissement peut mieux faire car c'est assez onéreux pour les résidents*
- ✓ *Quelques soucis pour rejoindre l'unité jasmin au bout d'une heure on a rejoint l'autre unité qui a décroché aussitôt, c'était un dimanche. Idem pour d'autres Membres de la famille très difficile d'avoir quelqu'un surtout les week-end*
- ✓ *Quand j'ai demandé pour la vaccination c'est à moi que l'infirmière a demandé quand il avait eu sa première injection pour ensuite me dire qu'il avait eu le Covid donc une seule injection, sauf qu'il n'a jamais eu le Covid et plusieurs soignants tiennent le même discours.*
- ✓ *Quels outils ont les IDE avec leur chariot pour accéder aux informations (ordinateur, classeur, rien) car il n'est pas rare que la réponse soit ""je ne sais pas""*
- ✓ *Merci à l'infirmière Florence qui est la seule qui en décrochant le téléphone présente l'établissement et se présente car autrement c'est ""allô" et je suis obligé de demander si je suis bien à l'EHPAD de Pont l'évêque et au poste infirmier.*
- ✓ *En tout cas de l'intérieur mon oncle dit que tout le monde est gentil avec lui et j'en suis ravie. Il a pris ses marques. Merci pour lui*
- ✓ *Cordialement*
- ✓ *OUI avec des restrictions, personnel souvent invisible, prix de journée élevé "*
- ✓ *"Le personnel soignant semble bien faire son travail.*
- ✓ *Le ménage est à déplorer. Ils n'ont pas pris soin de mon dentier car il fallait que les filles le mettent à tremper tous les soirs, et elles ne m'aident pas à me raser...j'ai 98 ans*

Conclusion

Cette année, au regard de la crise sanitaire, les résidents ainsi que leurs familles semblent dans l'ensemble, satisfaits de leur lieu de résidence et de la vie qu'ils y mènent. Cela dit, il apparaît que quelques-uns des critères évalués lors de cette enquête, doivent faire l'objet d'une attention particulière. Il s'agit de :

- L'animation
- L'entretien du linge
- L'information donnée aux résidents sur la situation épidémique

En effet, on recense pour ces derniers les taux d'insatisfaction les plus importants

Diffusion des résultats

- ✓ Présentation au Conseil de la Vie Sociale
- ✓ Communication aux familles
- ✓ Diffusion au personnel via Blue Medi Santé
- ✓ Affichage dans les unités