



# RAPPORT D'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

---

12 rue Alexis Garnier – BP16 – 35410 CHÂTEAUGIRON  
Tel : 02 99 37 40 12 – Fax : 02 99 37 59 26  
Email : [ehpad.chateaugiron@lesjardinsducastel.com](mailto:ehpad.chateaugiron@lesjardinsducastel.com)  
Site web : [www.lesjardinsducastel.com](http://www.lesjardinsducastel.com)

06.01.2020

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	2
<b>I. Echantillonnage et participation à l'enquête</b> .....	3
<b>Les résidents</b> .....	3
<b>Les familles</b> .....	4
<b>II. Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction</b> .....	5
<b>II.1. Enquête réalisée auprès des résidents</b> .....	5
a) Accueil des résidents arrivés en 2019 .....	5
b) Hôtellerie.....	6
c) Hygiène et soins.....	11
d) Impression générale.....	11
<b>II.2. Enquête réalisée auprès des familles</b> .....	13
a) Accueil et arrivée des parents en 2019 .....	13
b) Hôtellerie.....	14
c) Soins.....	17
d) Communication avec l'établissement .....	18
e) Impression générale.....	19

## Introduction

---

Dans un souci d'amélioration de la qualité de l'accompagnement et de réponse aux attentes et besoins des personnes accueillies à l'EHPAD, une enquête de satisfaction résidents et familles est réalisée chaque année.

La dernière en date a eu lieu en 2017.

### **Objectif**

C'est une démarche essentielle puisqu'elle permet de faire un bilan et d'évaluer les pratiques au sein de l'établissement. C'est en faisant remonter les insatisfactions de chacun que l'on peut réajuster l'accompagnement.

Cette enquête de satisfaction des résidents et de leurs familles arrive à un moment important de la vie de l'établissement puisque le projet d'établissement va être réécrit en 2020.

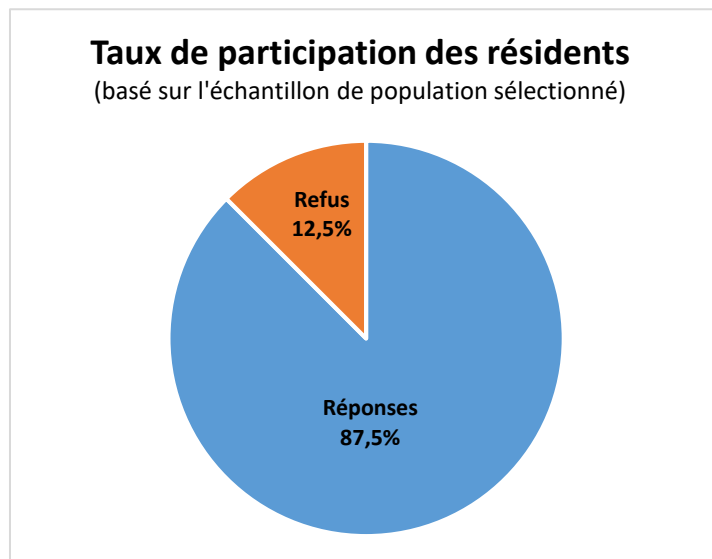
L'enquête a été réalisée du 7 au 18 Octobre 2019 par 2 enquêteurs.

## I. Echantillonnage et participation à l'enquête

### Les résidents

L'enquête a été proposée à 49 résidents des bâtiments Roseraie et Verger appartenant au pôle Maison de Retraite. L'échantillon représente 40% des personnes accueillies.

L'échantillon a été défini par la cadre de santé sur la base des aptitudes des résidents à apporter des réponses justes et cohérentes au questionnaire de l'enquête.



Le taux de participation des résidents est de :

Le nombre de résident cette année a très largement diminué en comparaison avec le nombre de résidents pour l'enquête de 2017 (pour rappel l'échantillon était de 70 résidents en 2017).

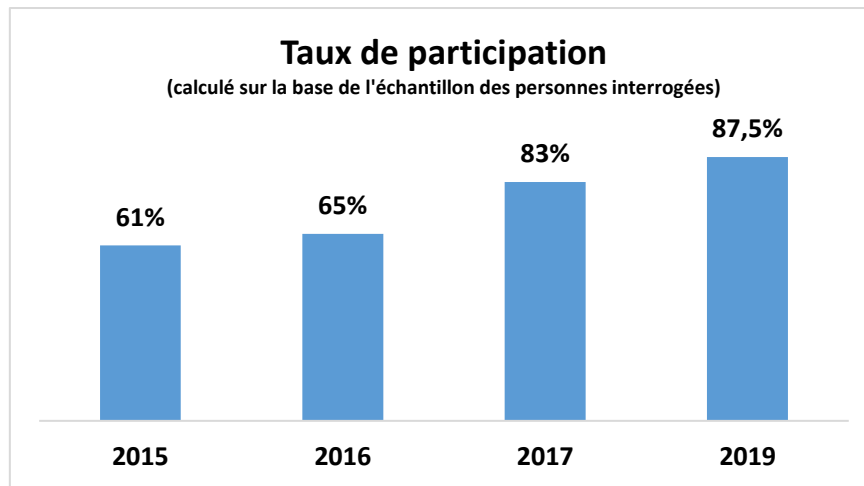
Une des explications est l'augmentation du GMP (GIR Moyen Pondéré) de **686** en **2017** à **723** en **2019**.

Toutefois le taux de participation a augmenté cette année toujours en

augmentation par rapport aux années précédentes.

Nous avons appliqué la même méthodologie qu'en 2017 en rendant visite à chacun des résidents et en remplissant avec eux l'enquête.

Pour comparaison avec les autres années, le graphique ci-dessous compare les taux de participation des années précédentes :

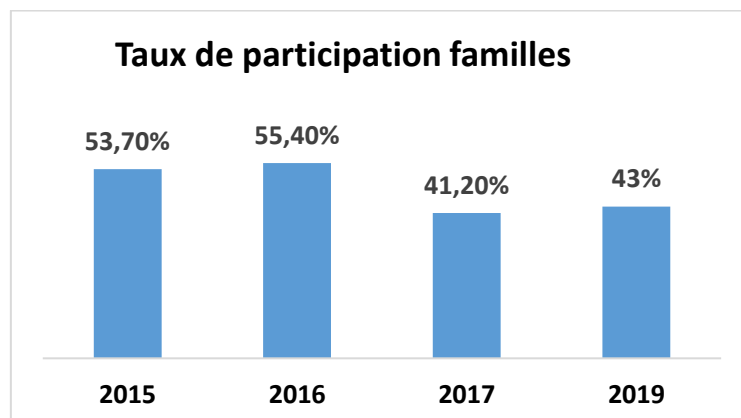


## Les familles

Une enquête a été également envoyée aux familles des résidents. Elle a été communiquée par e-mail ou par courrier.

Deux enquêtes différentes selon le lieu d'accueil du parent ont été envoyées : pôle maison de retraite, pôle Alzheimer.

Cette année nous avons eu 52 retours sur 121 questionnaires envoyés ce qui correspond à un taux de participation de 43%.



Le taux est en légère augmentation par rapport à la dernière enquête.

Cette année la période de réponse aux enquêtes a été concentrée sur deux semaines avec deux relances mail. On peut constater qu'à chaque relance une dizaine de familles répondaient.

Les taux de réponses par secteurs d'accueil sont :

- **Familles pôle maison de retraite : 46%**
- **Familles pôle Alzheimer : 36%**

On peut noter qu'il y a plus de familles dont le parent est accueilli au sein du pôle maison de retraite qui répondent au questionnaire.

## II. Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction

### II.1. Enquête réalisée auprès des résidents

Le questionnaire de l'enquête comprend 50 questions structurées selon les thématiques suivantes : l'accueil à l'EHPAD au moment de l'entrée (pour ceux arrivés en 2019), les relations avec le personnel, les repas, l'hygiène et les soins, le service blanchisserie, les animations et le quotidien en général.

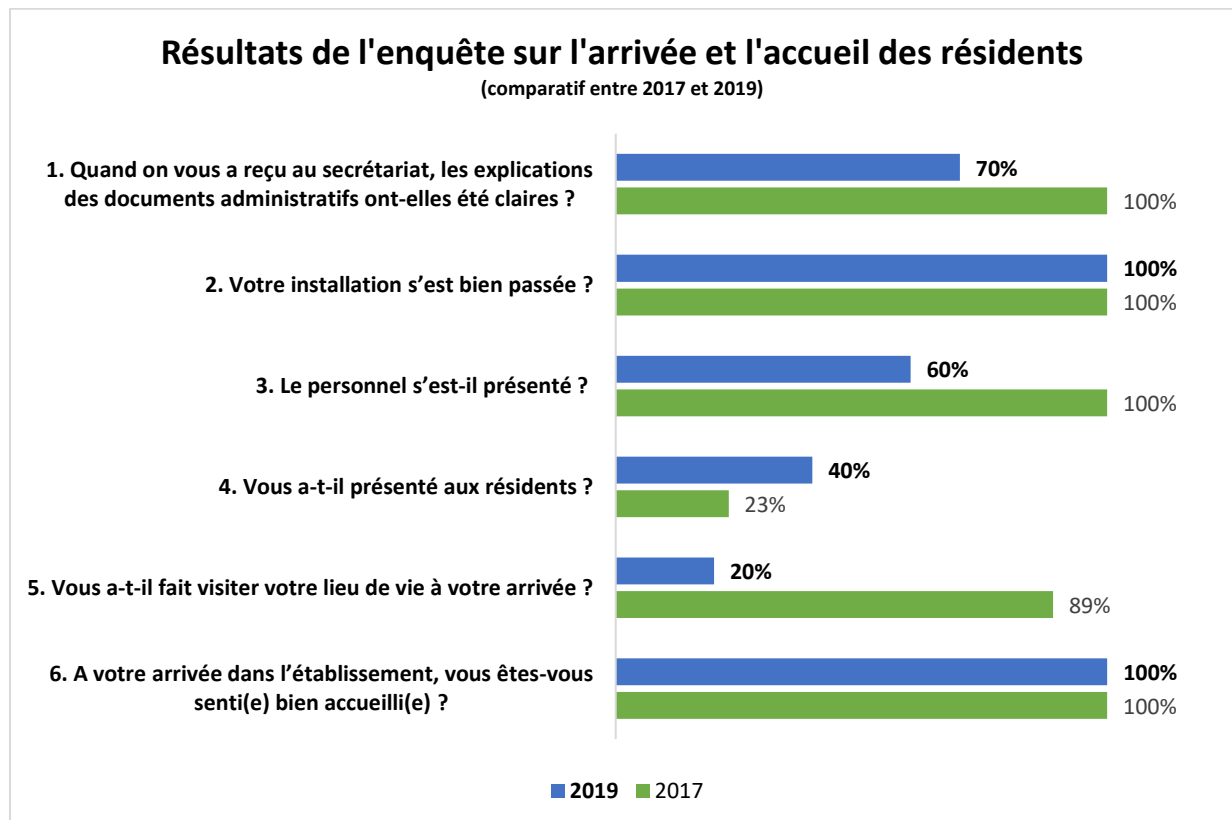
Selon les questions les choix de réponse sont : Oui, Non, Ne sait pas, Refus, Sans réponse.

L'analyse sera divisée en trois parties :

- Accueil des résidents arrivés en 2019
- Hôtellerie
- Hygiène et soins

#### a) Accueil des résidents arrivés en 2019

Sur l'échantillon total de résidents qui ont été interrogés 10 sont concernés par une arrivée en 2019 (et fin 2018). Les mêmes questions avaient été posées en 2017 lors de la précédente enquête.



**Points forts :** les résidents se sentent bien accueillis et leur installation se déroule dans de bonnes conditions. Il n'y a que des bons retours sur l'accueil par le personnel de manière générale.

**Points faibles :** La compréhension des documents administratifs dépend du niveau de dépendance du résident. Le résident n'est pas systématiquement introduit auprès des autres résidents, le personnel n'est pas toujours présenté aux nouveaux résidents et enfin la visite du lieu de vie n'est pas toujours faite. Il y a toutefois une hésitation sur la notion de « lieu de vie », pour certains résidents il s'agit de l'EHPAD, pour d'autre du secteur ou d'autre encore leur logement.

On peut noter que l'introduction du résident, la visite et la présentation du personnel sont des points qui restent à améliorer.

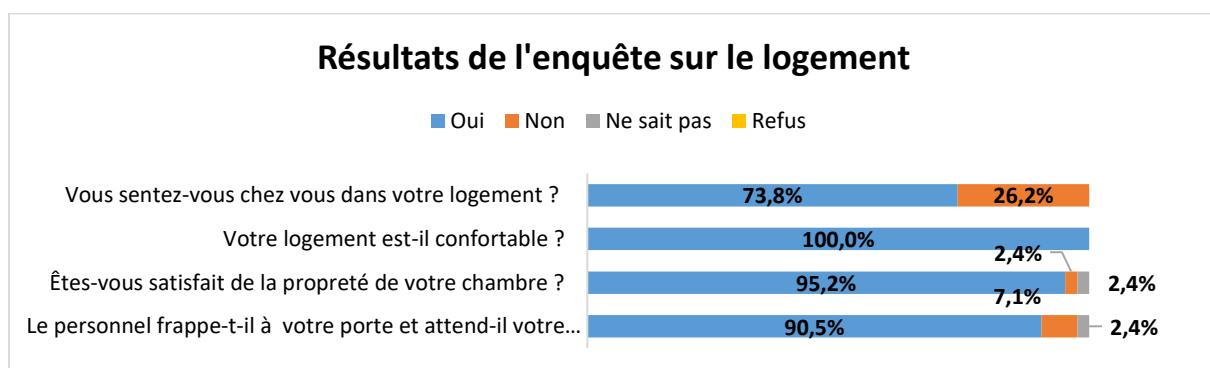
**Proposition d'actions à mettre en place :**

- **Présenter systématiquement les nouveaux arrivant aux résidents. Peut-être au moment du repas. Ne pas le faire le 1<sup>er</sup> jour.**
- **Faire une visite à minima du secteur dans lequel ils vivent puis petit à petit les autres locaux de l'EHPAD.**
- **Afficher un trombinoscope du personnel de secteur dans une des salles communes du secteur.**

**b) Hôtellerie**

**Le logement**

Comme pour l'enquête de 2017 le constat est que les résidents sont attachés à leur ancien logement. La notion de « chez soi » est très relative et elle ne dépend pas tellement des équipements, du mobilier ou bien de la superficie, mais plutôt de l'attache que chacun a avec le domicile quitté pour rejoindre l'EHPAD. Une réflexion est en cours sur la pertinence de ce type de question.



**Points forts :** tous les résidents trouvent que le logement est confortable, le logement est propre et bien entretenu, le personnel frappe à la porte et attend avant d'entrer (pour les réponses négatives cela concerne essentiellement les résidents qui ont des problèmes d'audition).

**Points faibles :** Ils ne ressortent pas dans les questions mais plutôt dans les commentaires.

**A la Roseaie :** le meuble de salle de bain n'est pas adapté aux personnes dépendantes (un peu haut), il peut faire froid dans les chambres l'hiver à côté des fenêtres et chaud l'été pour ceux qui sont exposés plein Sud.

**Proposition d'actions à mettre en place :**

- Revoir le choix et la formulation de certaines questions
- Proposer un modèle type de meuble de salle de bain (vu en réunion qualité du 10/10/2019)

**Contact avec le personnel**

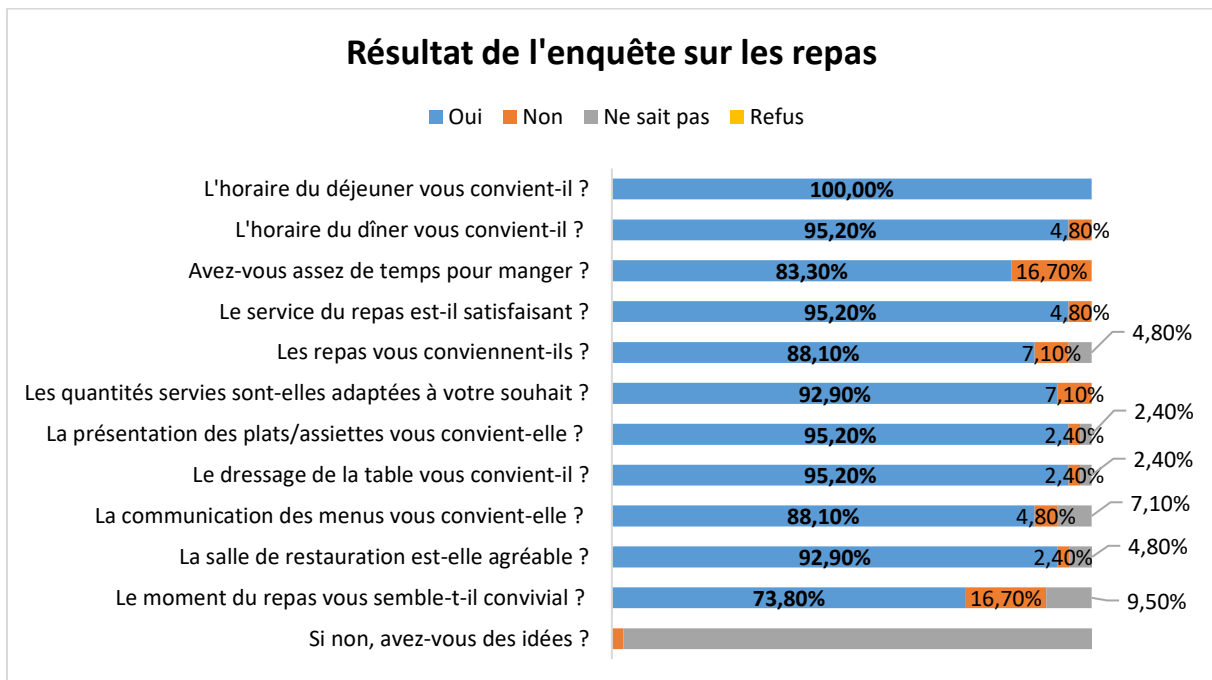
L'établissement continue son chemin vers le label Humanitude®. L'accent est mis sur le respect de la personne accueillie.



**Points forts :** les indicateurs sont tous au vert. Les résidents se sentent tous respectés par le personnel. Tous les commentaires sont positifs. « Personnel à l'écoute », « personnel attentif », etc...

**Les repas**

Pour les résidents le repas est un moment essentiel. C'est le volet qui a suscité le plus de commentaires, positifs ou négatifs.



**Points forts :** Tous les plats sont confectionnés sur place. Les résidents trouvent le service très bien.



**Points faibles :** En 2017 le taux de satisfaction des repas était de 95%, en 2019 il est de 88%. En réalité, le pourcentage est faible en 2019 compte tenu du nombre de participants. Il ressort quand même des échanges avec les résidents que les repas sont bons et de bonne qualité.

Sur la convivialité en 2017 94% des résidents étaient satisfaits contre 74% en 2019. Il ressort des échanges avec les résidents que les moments de repas sont trop silencieux, trop rapides. Certains résidents regrettent que les deux étages de la Roseraie soient séparés, ils trouvent les salles un peu vides.

**Commentaires qui reviennent le plus régulièrement :**

- Le repas est trop rapide, il faudrait plutôt 45min de repas
- Trop de mayonnaise, sauces, etc...
- Trop de gaspillage (surtout le soir)
- Le service au plat est plus agréable qu'à l'assiette
- Trop de féculents/légumineuses
- Pas assez de légumes verts (épinards, haricots verts, etc...)
- Pas assez de légumes frais et de saison. Légumes pas assez cuits parfois
- Trop de macédoine/jardinières/juliennes.
- Entrées trop froides

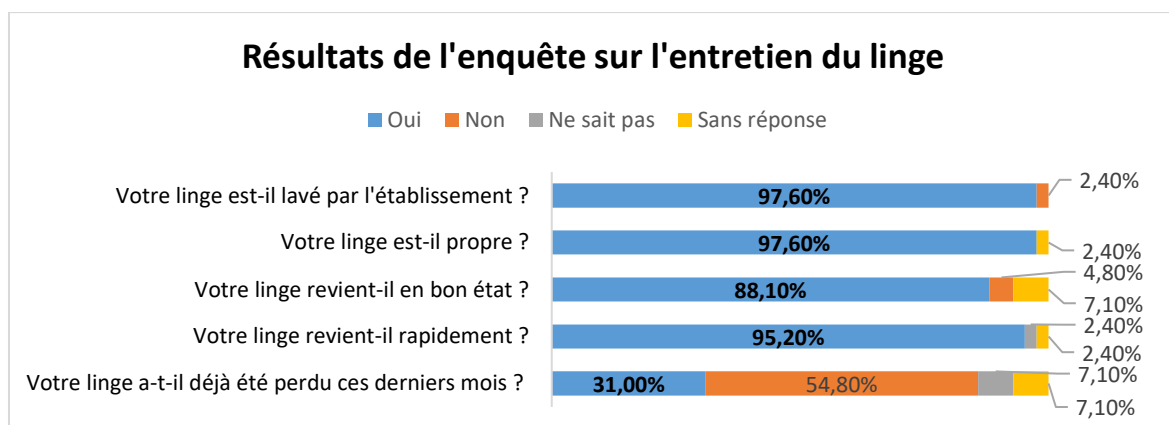
**Propositions d'actions à mettre en place :**

- **Peut-être faudrait-il voir comment varier un peu plus les légumes dans les menus en mettant un peu plus de légumes verts et de légumes de saison ?**
- **Est-ce que dans le cadre de la restauration collective il est possible de mettre les condiments sur les tables en libre-service et non pas dans les plats ? De même pour les sauces ?**
- **Alléger encore les repas du soir.**
- **Rallonger les repas de 15 minutes.**

*L'ensemble de ces remarques sont intéressantes, l'établissement souhaite développer une restauration Gourmande et Responsable au service du plaisir et de la qualité nutritionnelle et gustative. Ainsi il est prévu dans le projet hôtelier de voir comment proposer une carte de remplacement lorsque les résidents n'aiment pas le plat du jour. A voir en pratique ce qu'il est possible de faire.*

**Entretien du linge**

La majorité des résidents font le choix de confier l'entretien de leur linge à l'établissement.



**Points forts :** les résidents sont satisfaits de la propreté du linge et de la rapidité avec lequel il revient après lavage.

**Points faibles :** Malgré la mise en place du marquage du linge en 2017 il y a toujours des pertes de linge. Toutefois il est difficile à situer dans le temps le linge perdu et la récurrence.

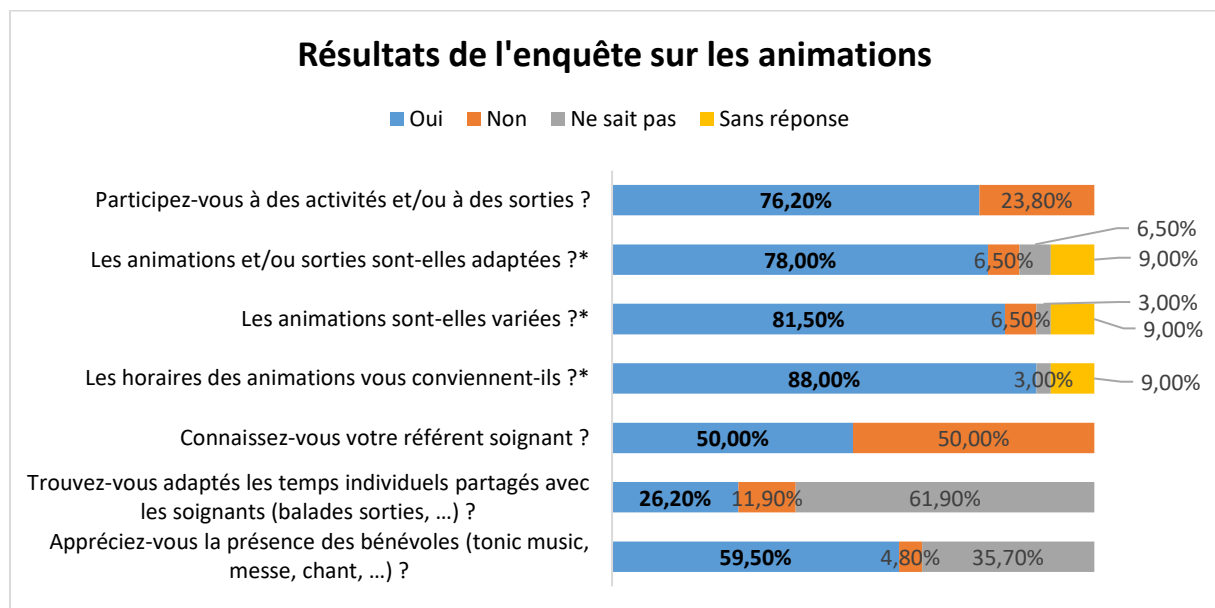
Certains résidents se plaignent également d'avoir du linge qui aurait rétréci.

Le dernier point qui est souvent remonté également est l'absence de repassage.

**Actions à mettre en place :**

- **Bien vérifier que le linge qui est mis à laver est marqué, il est possible que du linge non marqué parte au lavage.**
- **Bien réexpliquer si besoin que le linge n'est pas repassé. Peut-être mettre à disposition planche et fer à repasser dans le cadre d'une animation, pour que les résidents qui le souhaitent repasse leur linge ? (à voir avec l'animation).**
- **Bien réexpliquer que les délicats risquent de rétrécir au lavage s'ils sont lavés par l'établissement**
- **Proposer aux résidents de venir en lingerie accompagnés d'un soignant pour vérifier le linge perdu.**

**L'animation**



**Points forts :** Il y a clairement une augmentation de la participation aux activités d'animation par rapport à 2017 (60%) malgré un GMP plus élevé. Cela traduit d'une dynamique renforcée par la présence de services civiques.

Pour ceux qui ont répondu, la présence de bénévoles est très appréciée.

**Points faibles :** ¼ des résidents ne participent pas aux animations et évoque de l'ennui.

Equilibre précaire de l'équipe d'animation dû au statut de service civique.

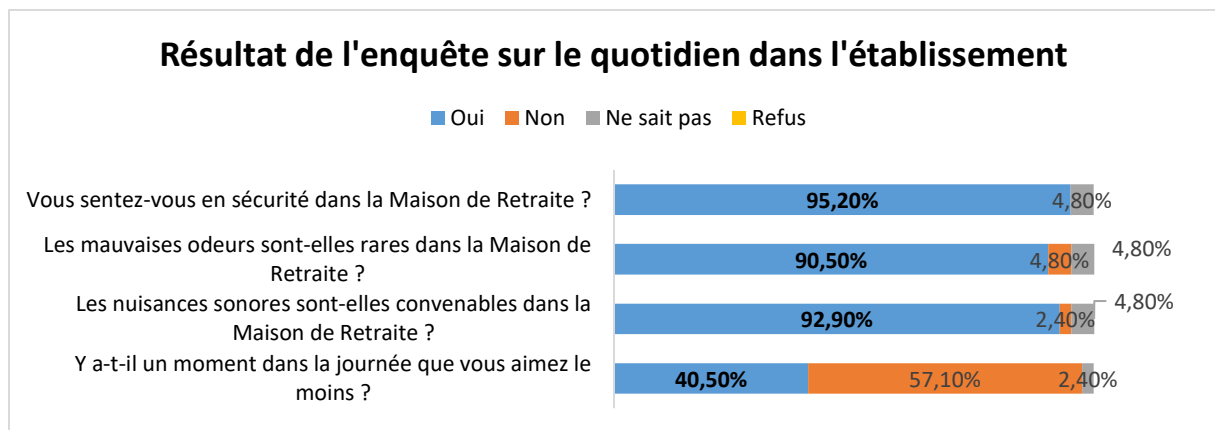
Seulement 50% des résidents connaissent leur référent soignant. Malgré une augmentation par rapport à 2017 (36%). Le rôle du référent soignant n'est pas clair pour les résidents. A voir s'il l'est davantage pour les familles.

Peu de résidents ont compris que des temps individuels étaient possibles avec des soignants. Les résidents sont demandeurs de temps de promenade quand ils peuvent encore marcher. La peur principale est d'être seul et de chuter à l'extérieur de l'établissement.

**Proposition d'actions à mettre en place :**

- **Réexpliquer le rôle du référent soignant aux résidents**
- **Redire aux résidents la possibilité d'avoir des temps individuels avec les soignants, leur re proposer.**

**Quotidien à la maison de retraite**



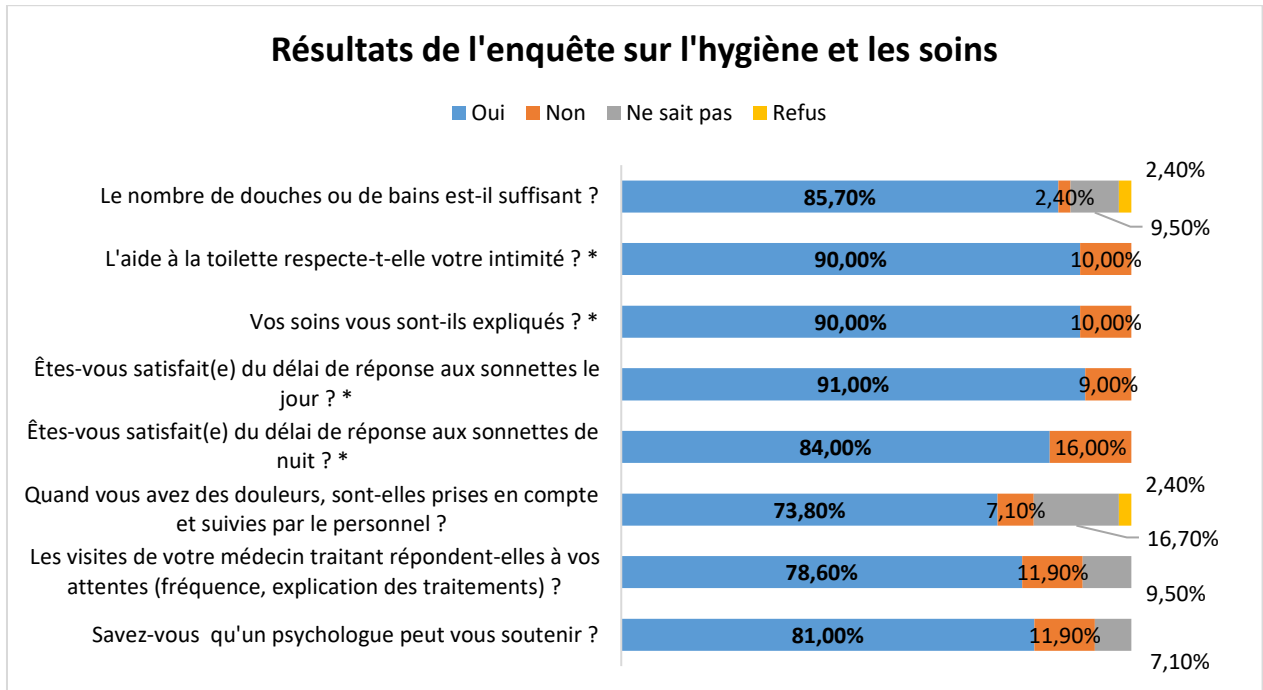
**Points forts :** Les résidents se sentent en sécurité dans l'établissement. Il n'y a pas d'odeurs qui pourraient être incommodantes, il n'y a pas non plus de bruit.

**Points faibles :** Une bonne partie des résidents évoque des après-midi longues et parfois ennuyeuses. Le soir fait aussi partie des moments compliqués.

**Point de travail :** La question de l'ennui est compliquée à traiter parce qu'elle dépend beaucoup de la personne, de son souhait d'être dans l'établissement, de son niveau de dépendance et de son acceptation de la dépendance, de ses précédentes habitudes de vie en société. Certains résidents s'ennuient mais ne souhaitent pas non plus participer aux activités.

L'animation doit elle être le seul outil de réponse à l'ennui ? Une des attentes des résidents est également d'avoir seulement une présence régulière pour échanger hors d'un cadre d'accompagnement.

c) Hygiène et soins



Les questions marquées d'une \* ne concernent qu'une partie des résidents.

**Points forts :** Les chiffres du délai de réponse aux sonnettes de jour et de nuit peuvent s'expliquer par une augmentation du GMP. En 2017 les résultats de l'enquête indiquaient 93% et 90% respectivement mais le GMP était bien moins important. Encore une fois la dépendance augmente donc les équipes passent plus de temps en soin. Ces deux chiffres sont bons compte-tenu du contexte.

Concernant la prise en charge de la douleur les résultats sont en baisse en terme de pourcentage mais en numérique ils sont mieux qu'en 2017 (5 personnes disaient ne pas être bien suivies contre 3 en 2019). Pour ceux qui ne se prononcent pas ils n'ont pas forcément de douleurs qui nécessitent une attention particulière selon eux.

**Points faibles :** Beaucoup de résidents se plaignent de la qualité de la visite de leur médecin traitant. Certains le voit chaque mois pour les renouvellements de traitements mais ne le voit que très rapidement.

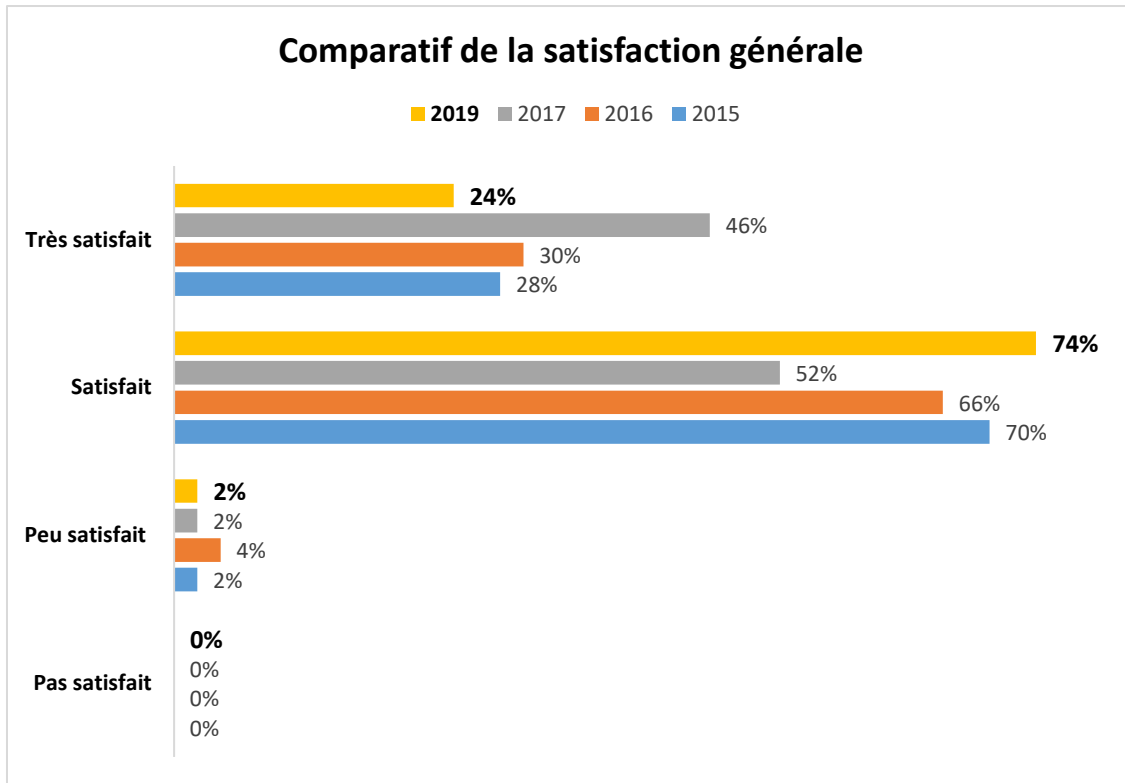
**Actions à mettre en place :**

- Inviter les résidents à s'exprimer davantage sur leur santé quand le médecin traitant vient pour les renouvellements. Certains ont tendance à ne rien dire.
- Retour d'informations auprès des médecins ?

d) Impression générale

En conclusion on peut noter que les résidents se sentent bien dans l'établissement puisque 98% d'entre eux se déclarent satisfaits et très satisfaits.

Le taux est le même qu'en 2017 malgré une augmentation du GMP donc d'une charge de travail plus lourde pour les équipes. Quelques axes d'amélioration restent cependant à travailler.



## II.2. Enquête réalisée auprès des familles

L'enquête a été envoyée à l'ensemble des familles. Deux enquêtes ont été faites, une pour les familles des résidents du pôle maison de retraite et l'autre pour les familles des résidents du pôle Alzheimer.

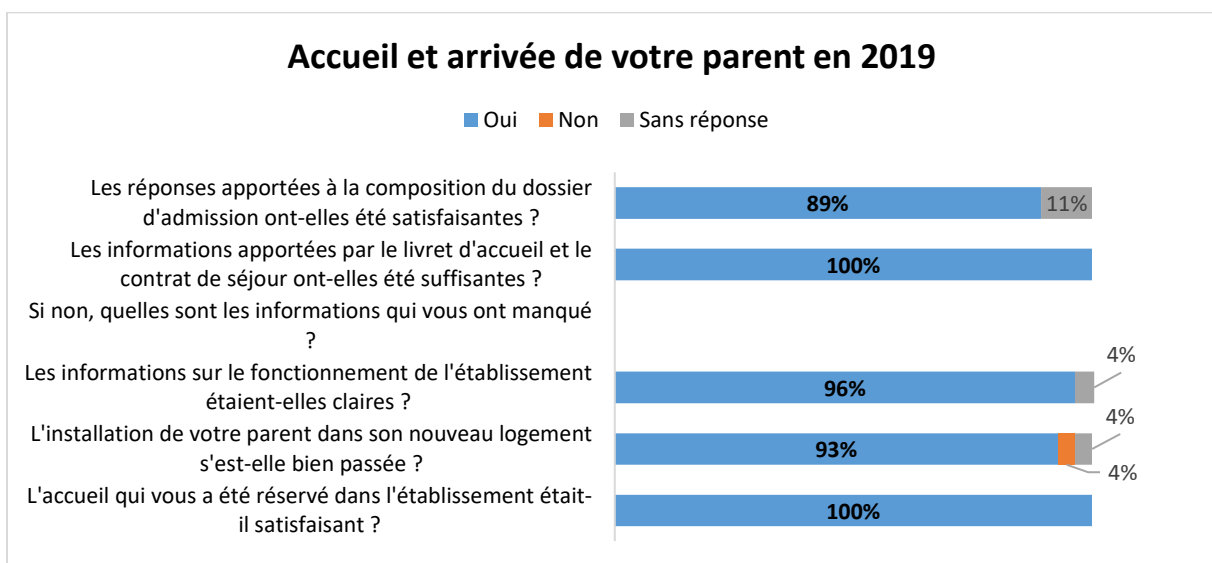
Seuls deux parties sont spécifiques à chacune des deux enquêtes, elles seront traitées dans différentes sections.

Selon les questions les choix de réponse sont : Oui, Non, Sans réponse.

L'analyse sera divisée en quatre parties :

- Accueil et arrivée des parents en 2019
- Hôtellerie
- Soins
- Communication avec l'établissement

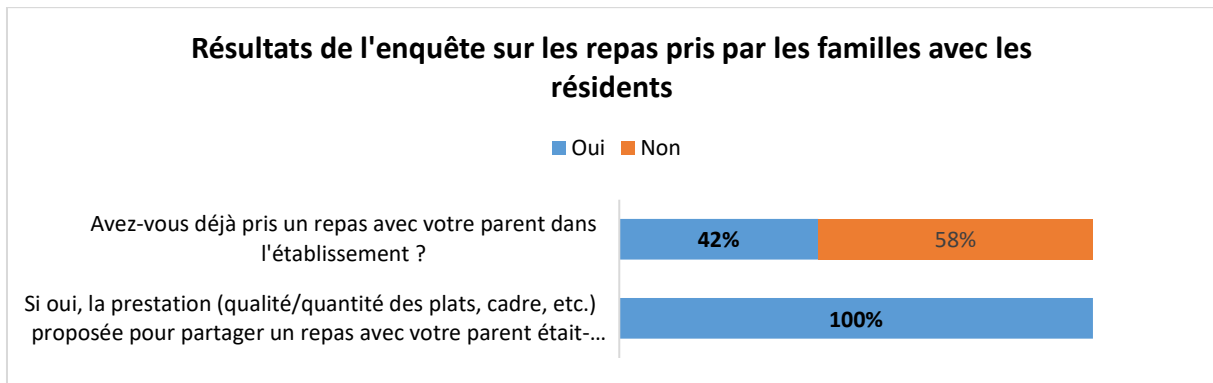
### a) Accueil et arrivée des parents en 2019



Aucun commentaire n'a été fait sur ce point particulier.

## b) Hôtellerie

### Les repas



On peut constater par rapport à la dernière enquête qu'il y a une légère augmentation du nombre de famille ayant pris un repas aux Jardins du Castel compte tenu de la participation plus importante et des chiffres.

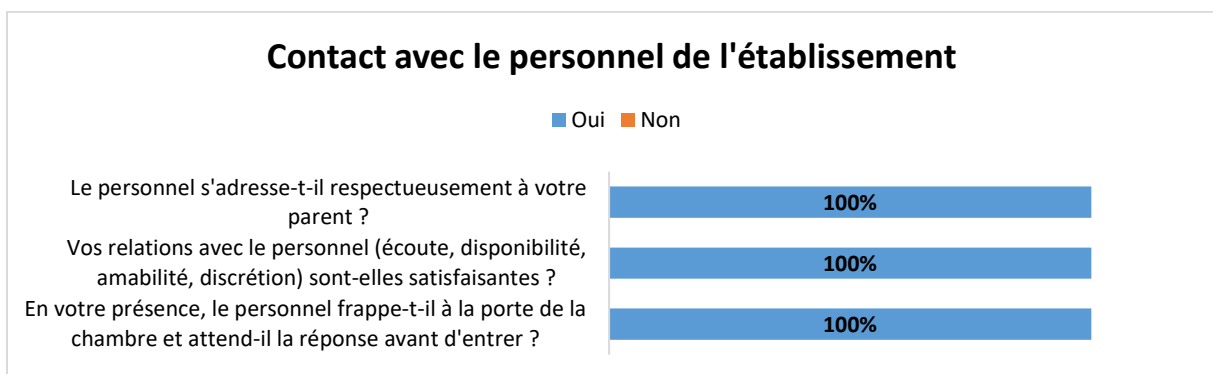
**Point fort :** les familles sont satisfaites de la prestation proposée par l'établissement.

**Point faible :** une famille a noté qu'il faudrait peut-être revoir les menus et proposer de manière systématique un deuxième accompagnement type purée ou autre lorsque l'accompagnement est compliqué à manger pour le résident.

**Axe d'amélioration :**

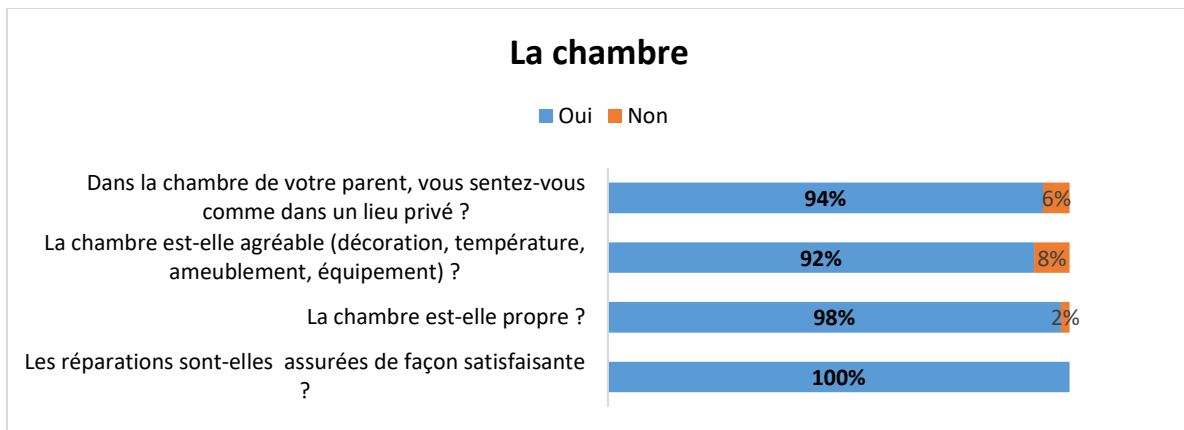
- **Déjà évoqué, voir peut-être pour un accompagnement de remplacement dans le cas où le résident ne peut pas manger celui proposé (projet hôtelier)**

### Contact avec le personnel de l'établissement



C'est un vrai point fort pour l'établissement,

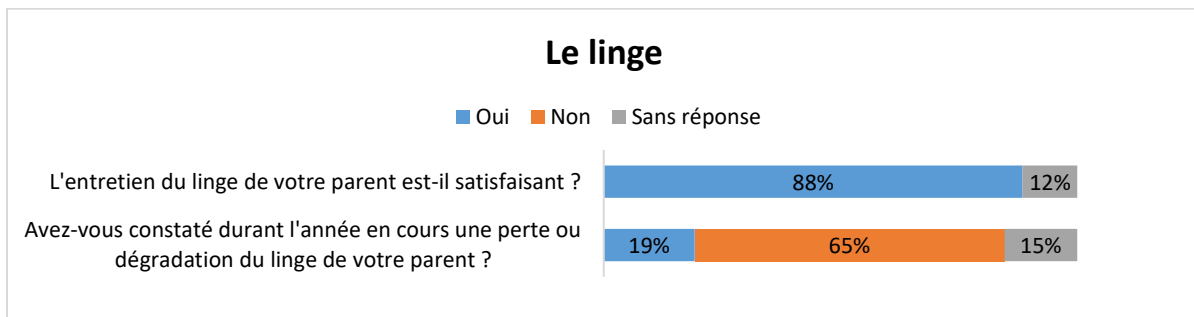
## La chambre



Les retours des familles concernant les chambres sont plutôt positifs. Quelques commentaires ont été faits :

- Meuble de salle de bain de la Roseraie peu adapté pour les personnes en fauteuil
- Sol de chambre parfois un peu collant

## Le linge



Sur le linge il n'y a pas non plus beaucoup de commentaires.



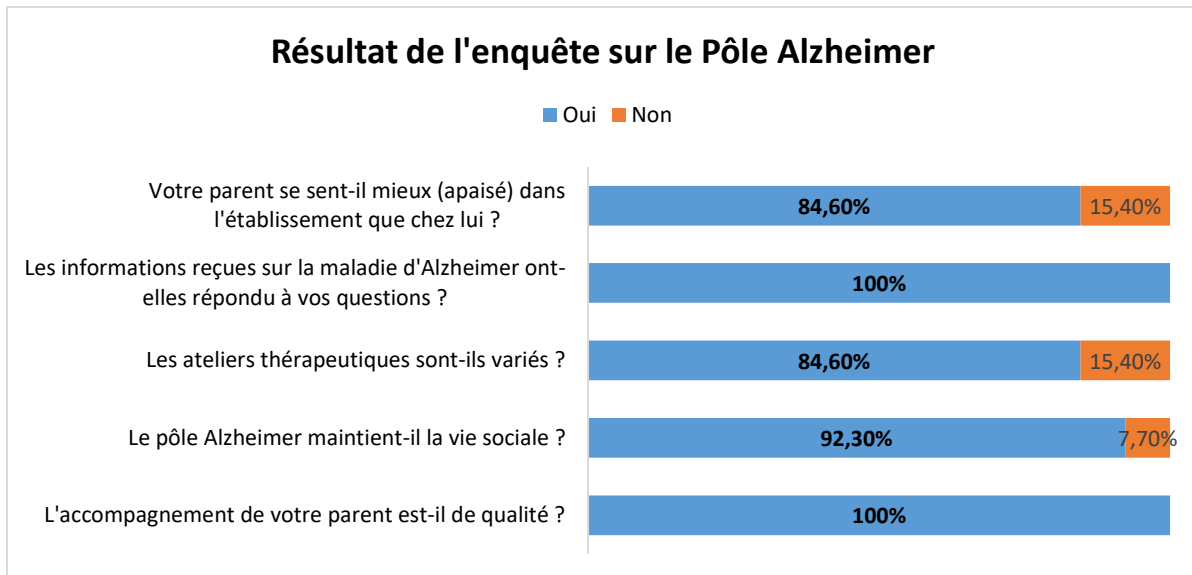
## La vie à la maison de retraite

Les retours pour cette section sont également positifs. On peut toutefois noter que les familles, et cela se vérifie dans les questions d'ao

**Points forts :** les familles sont satisfaites du nombre d'animations proposées.

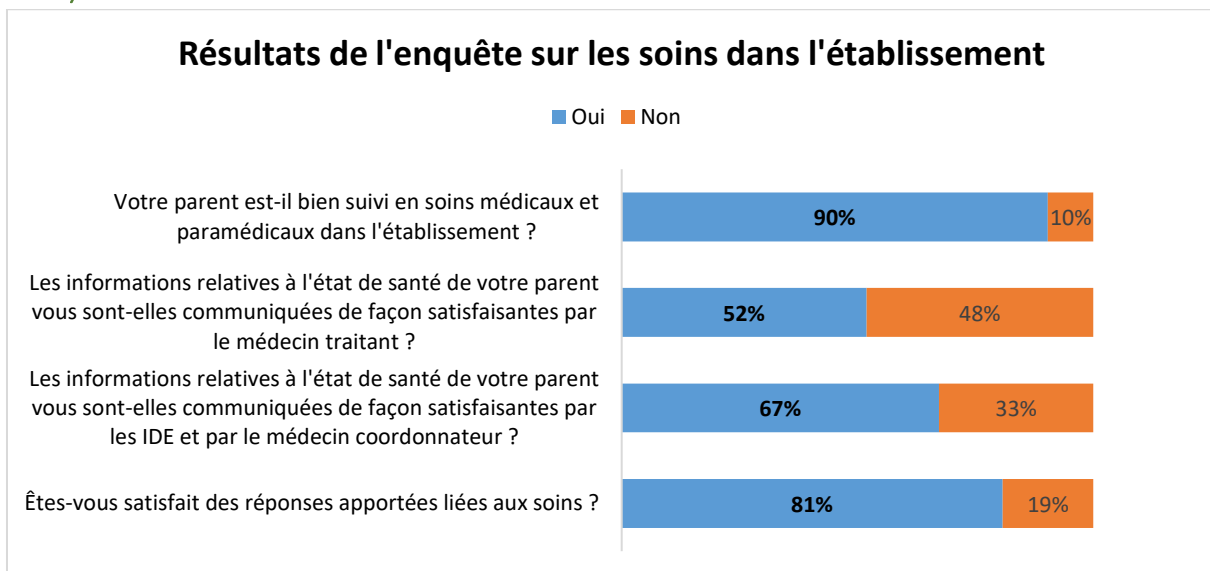
**Points faibles :** La baisse de l'utilisation du réseau Familéo.

### Le pôle Alzheimer



Les familles des résidents du pôle Alzheimer sont satisfaites de l'accompagnement de leur parent dans l'établissement.

### c) Soins



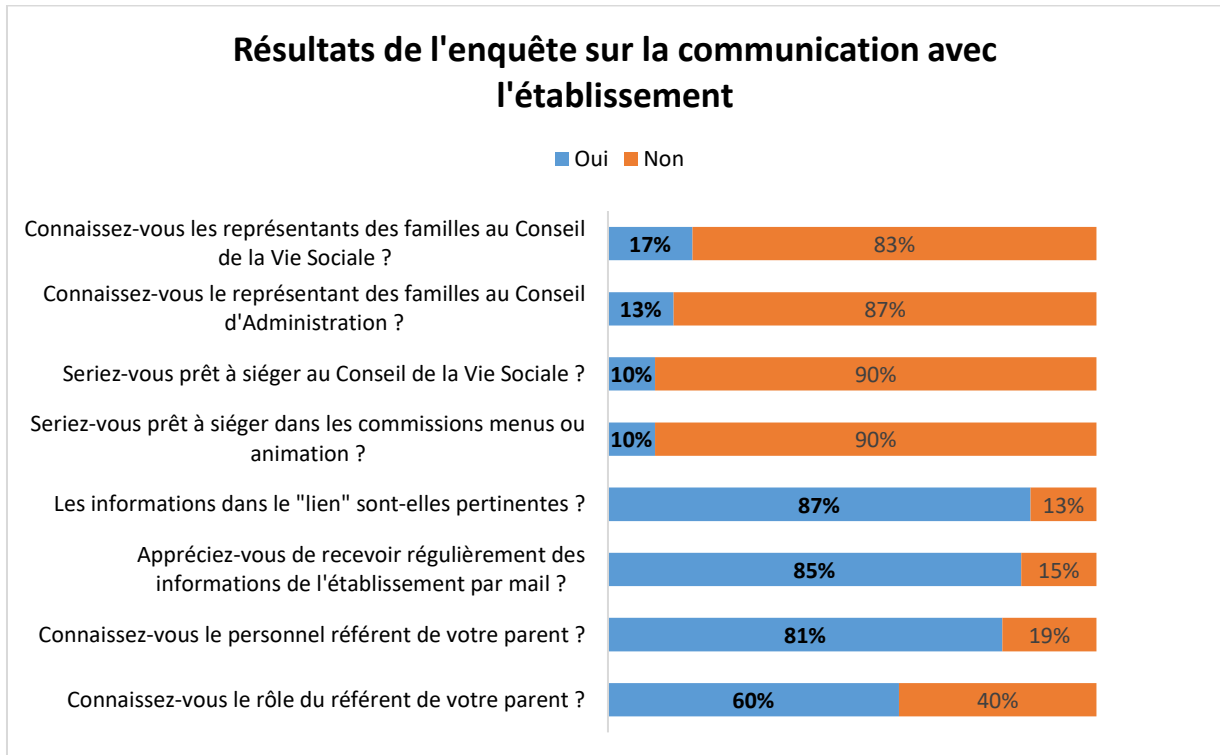
**Point fort :** les familles sont satisfaites de la prise en charge médical.

**Point faible :** Les questions posées lors de l'enquête soulèvent un point problématique : La mission de communication des informations de santé par l'EHPAD est mal connue des familles. En 2017 30% des familles étaient insatisfaites de la communication, cette année le chiffre baisse.

**Action à mettre en place :**

- Insister à l'accueil sur le niveau de communication des informations de santé des résidents aux familles des professionnels de l'EHPAD. Un passage est noté dans le livret d'accueil mais peut-être faut-il insister davantage auprès des familles. QQQCP des informations médicales.
- Rediriger les familles de manière systématique vers le médecin traitant.

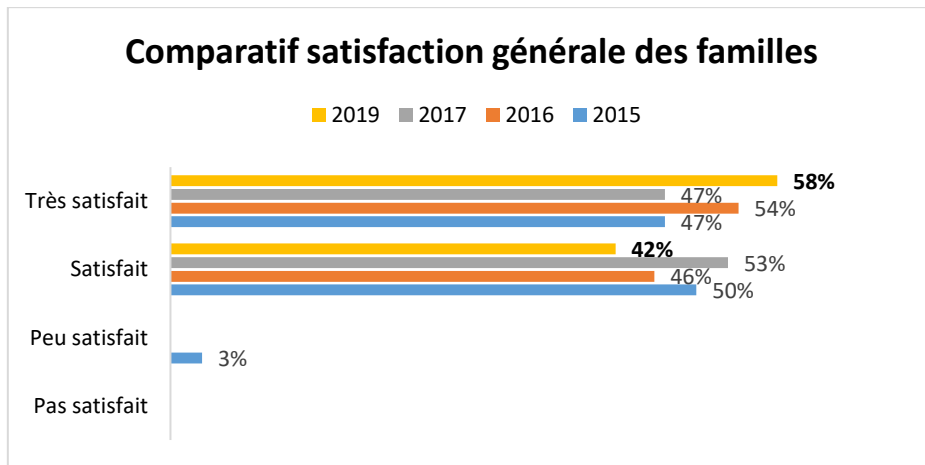
**d) Communication avec l'établissement**



**Points faibles :** La connaissance des représentants des familles au CVS et CA est encore très faible. Le souhait pour les familles de s'engager dans la vie de l'établissement est encore très faible également.

Peu de familles connaissent le rôle du référent soignant de leur parent.

e) Impression générale



En définitive les familles sont très satisfaites de l'accueil et de l'accompagnement de leurs parents dans l'établissement.

**Conclusion**

L'ensemble des points seront analysés lors du renouvellement du Projet d'établissement pour définir en équipe les solutions les plus appropriées.