

---

# Résultat de l'enquête de satisfaction résident 2009



**Maison de Retraite  
DEBROU**

# Notre Démarche

---

## Les objectifs de cette enquête :

- évaluer le sentiment de satisfaction de vie des personnes accueillies.
- évaluer et améliorer la qualité d'accompagnement offerte aux résidents.
- participer à la démarche qualité continue de l'institution.
- participer à une dynamique de bientraitance.
- participer à l'optimisation de l'expression du résident.

# Notre Démarche

---

## Choix des participants :

- La maison de retraite Debrou a une possibilité d'accueil de 237 résidents.
- La méthodologie de cette passation a tenu compte des difficultés liées au polypathologies physiques et / ou psychiques des personnes accueillies.
- Pour cela une liste de résidents pouvant potentiellement répondre au questionnaire sans que cela n'altère leur bien-être et/ou la fiabilité du résultat de l'enquête a été définie
- Cette liste a été établie sur la base d'évaluations cliniques antérieures au niveau de la thymie et de l'effcience cognitive.

# Notre Démarche

---

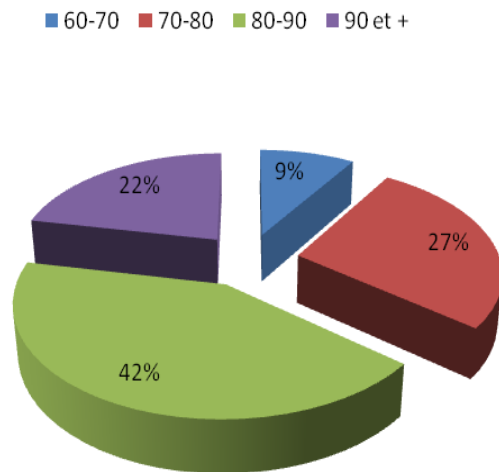
## Effectifs des participants:

- Sur 237 résidents, 114 ont été invités à répondre aux questionnaires.
- Parmi eux, 15 ont refusé de contribuer à l'étude
- 17 résidents se sont trouvés dans l'impossibilité de répondre même avec de l'aide
- L'effectif total des participants est de 78 soit 33 % des résidents présents, ce qui montre bien l'accroissement constant de la dépendance.

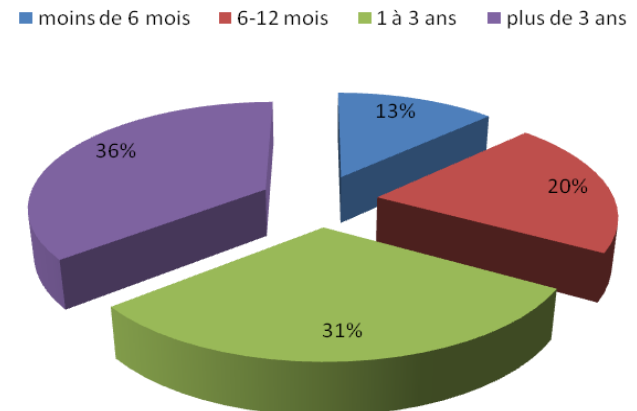
# Notre Démarche

- Quelques éléments d'information sur les participants :

Répartitions des résidents selon leur âge



Effectif par ancienneté d'hébergement



# Notre Démarche

---

## Déroulement des passations :

- 78 % des participants ont bénéficié d'une aide d'un stagiaire psychologue lors de la passation (limiter la pénibilité de la tâche, les biais d'incompréhension ou les impossibilités pour incapacités physiques).
- L'enquêteur accompagnant, de par son statut de stagiaire, extérieur à l'établissement, et de psychologue, a pu véhiculer des représentations de neutralité et de confidentialité évitant un facteur de non réponse.
- Les autres résidents ont fait le choix de répondre seuls au questionnaire. Il leur a donc été remis et récupéré sur rendez-vous ou sur retour spontané de leur part.
- **Les passations ont été effectuées entre les mois de Mars et d'Avril 2009.**

# Notre Démarche

---

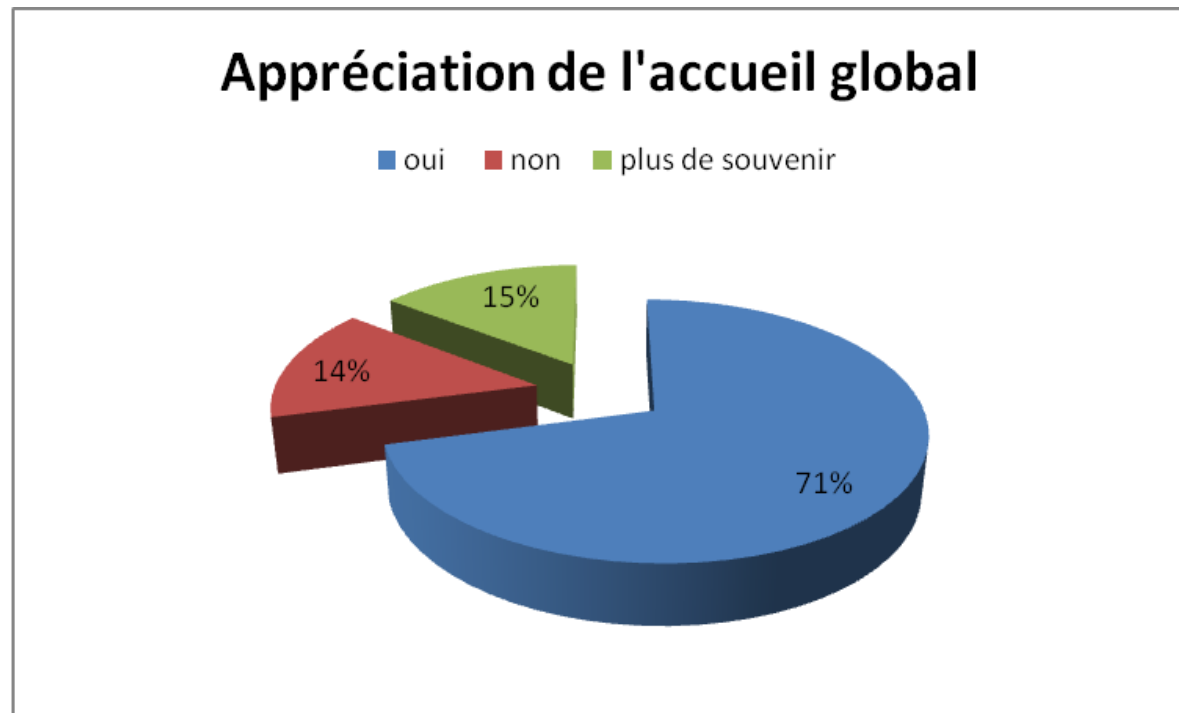
## Méthodologie :

- Les résultats ont été analysés par rubrique et par ordre d'apparition des items du questionnaire dans un objectif de simplification du traitement et de clarté d'analyse.
- L'analyse des résultats a été effectuée les mois de Mai et Juin 2009.

# L'emménagement

---

## L'accueil :

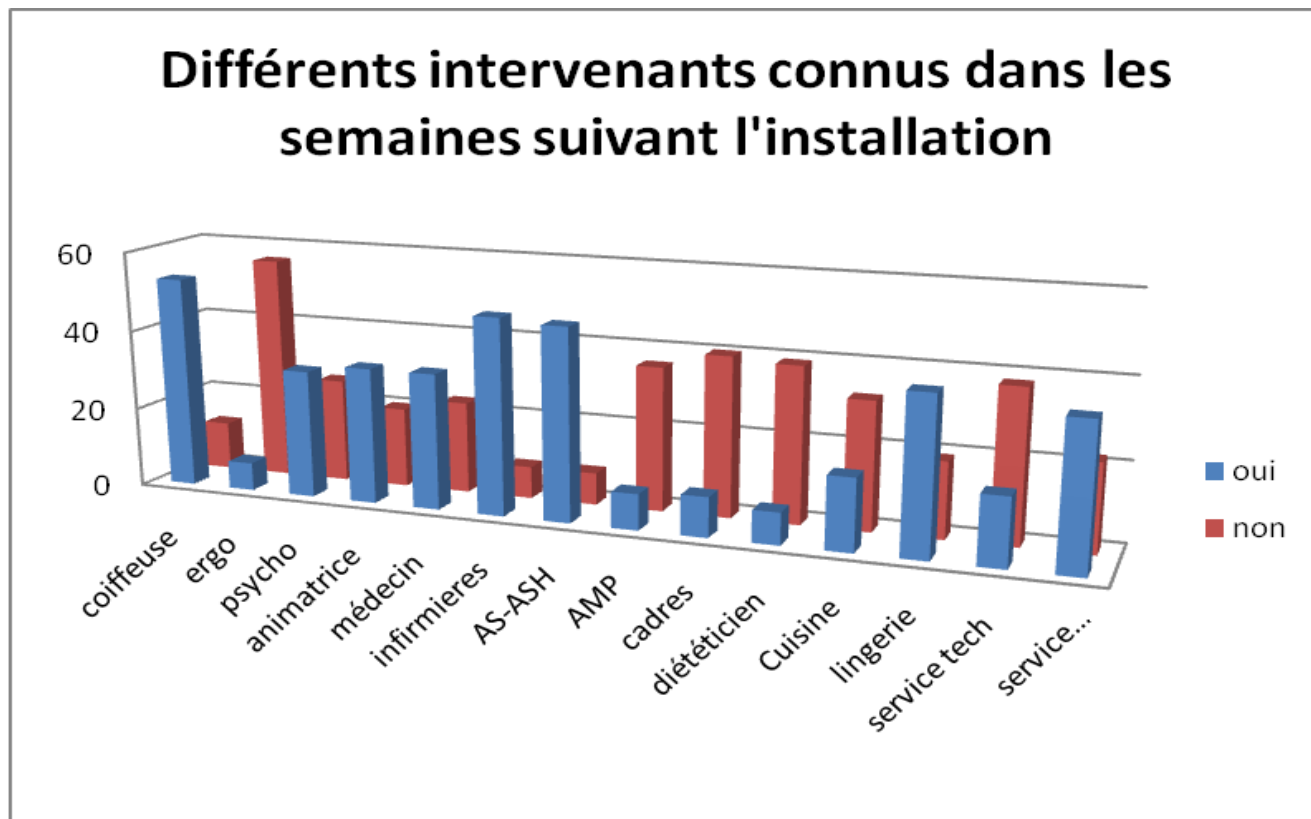


71 % résidents se sont sentis bien accueillis



# L'emménagement

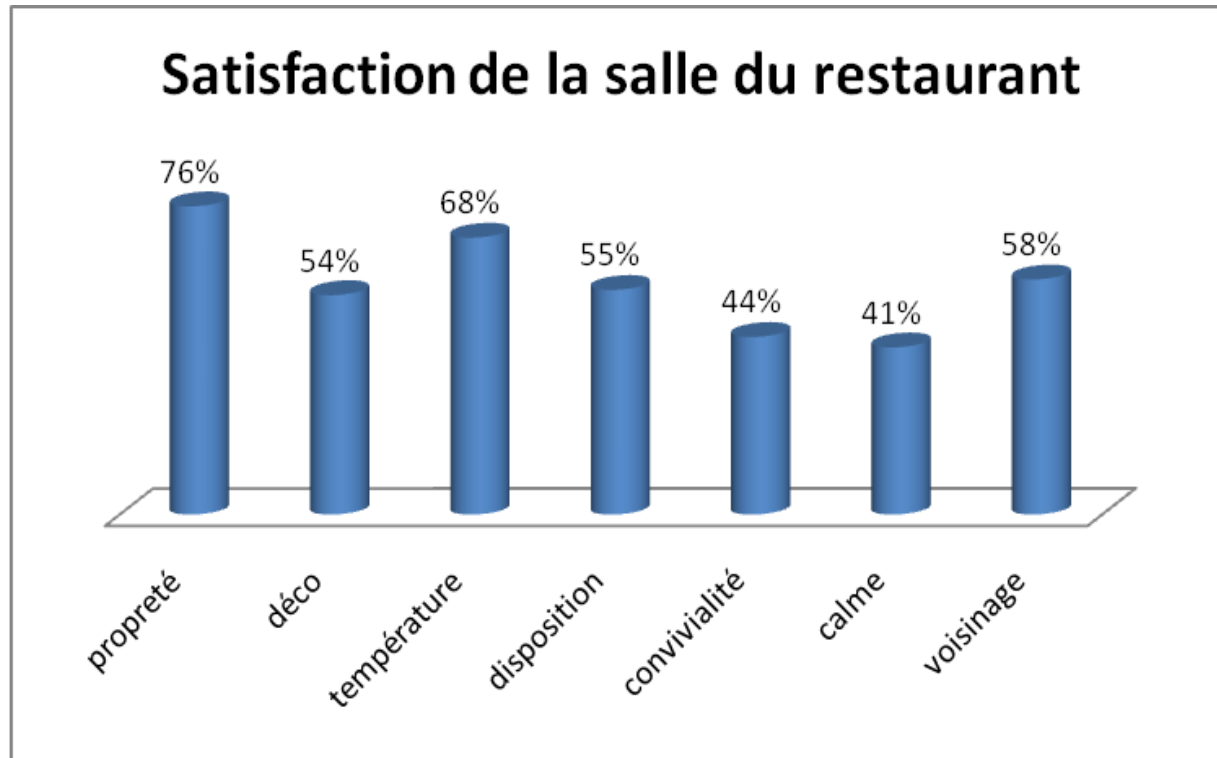
- Les jours suivant l'arrivée:



# Le repas

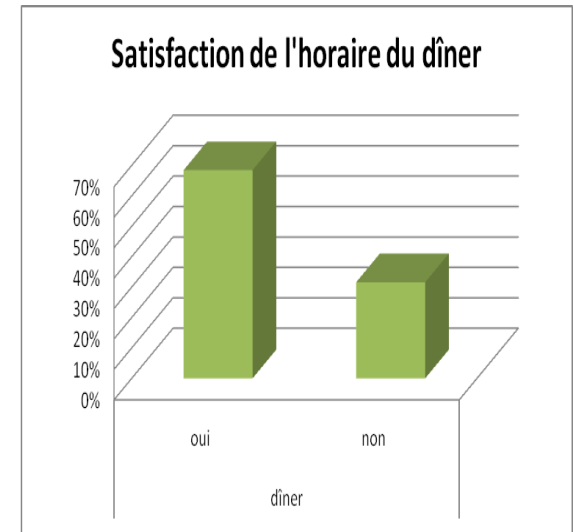
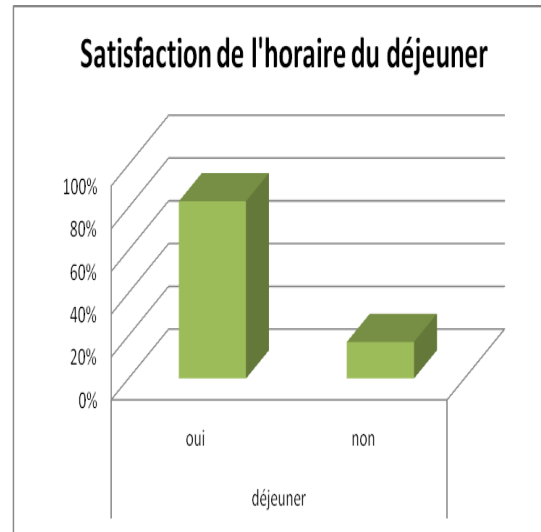
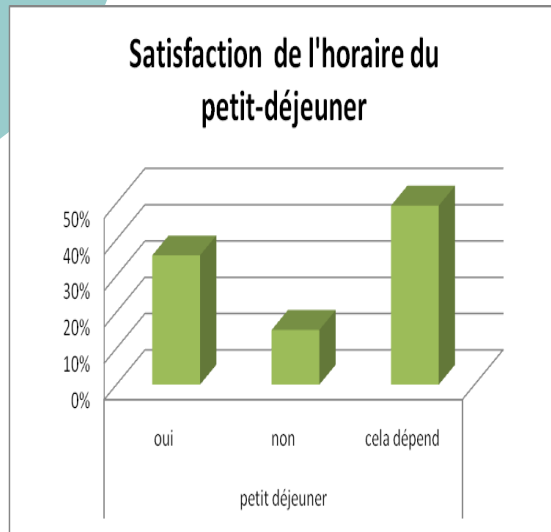
---

- La salle de restaurant



# Le repas

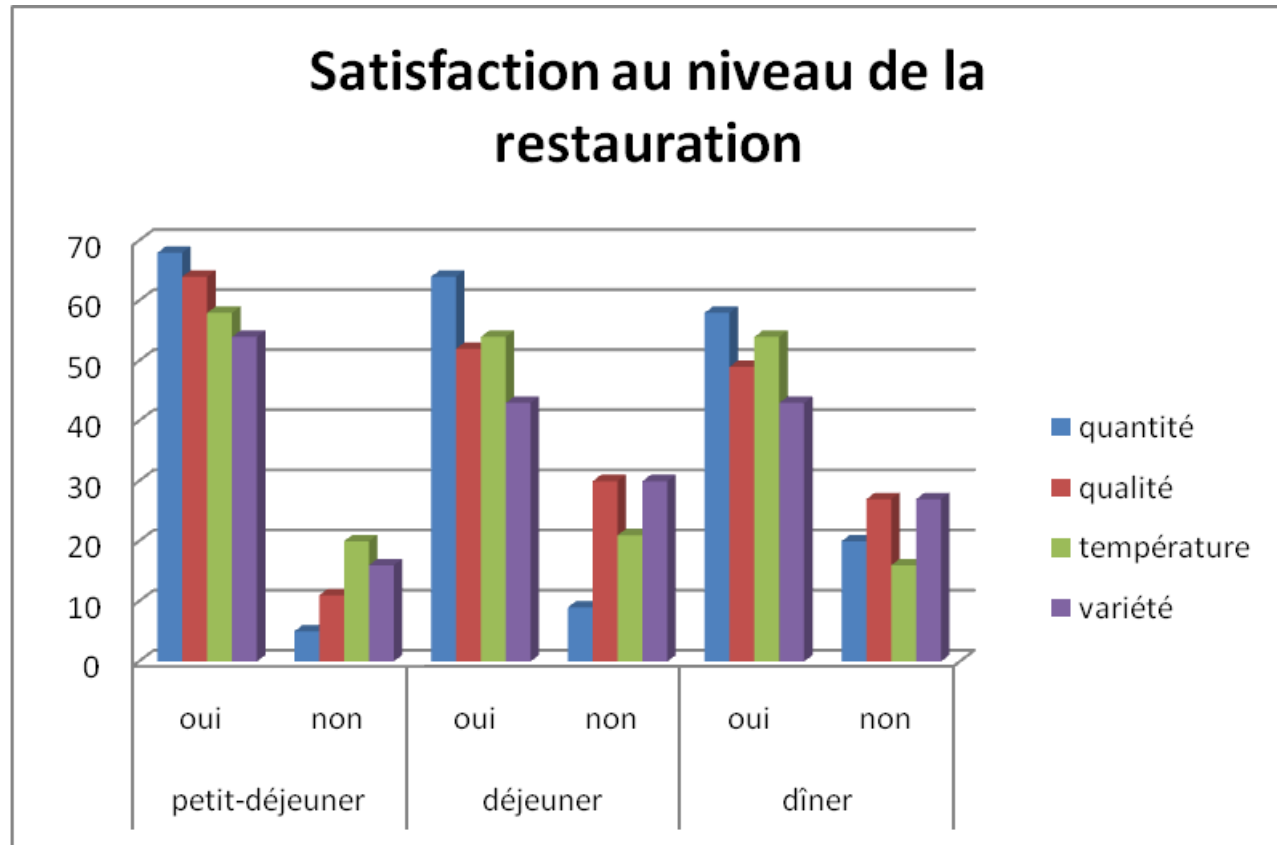
## ○ HORAIRES



L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée avant le 1<sup>er</sup> mai 2009, date à laquelle il a été mis en place une nouvelle organisation du travail pour réduire la durée du jeun nocturne.

# Le repas

## ○ APPRECIATION DES PLATS



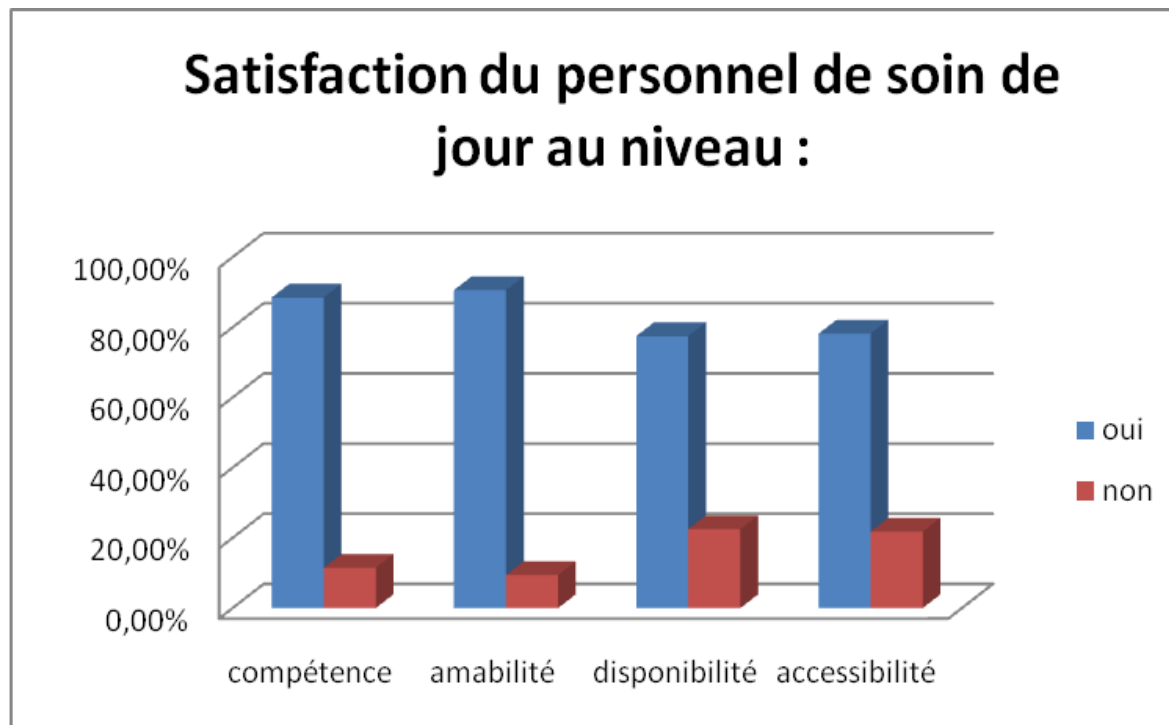
# La sécurité

---

- 96 % des résidents se sentent en sécurité dans l'établissement.
- 91 % se sentent en sécurité au sein de leur chambre.
- Ceux qui ne se sentent pas en sécurité évoquent des craintes vis-à-vis d'autres résidents déambulants et la difficulté de fermer les portes à clef. Une réflexion est apportée sur ces points.

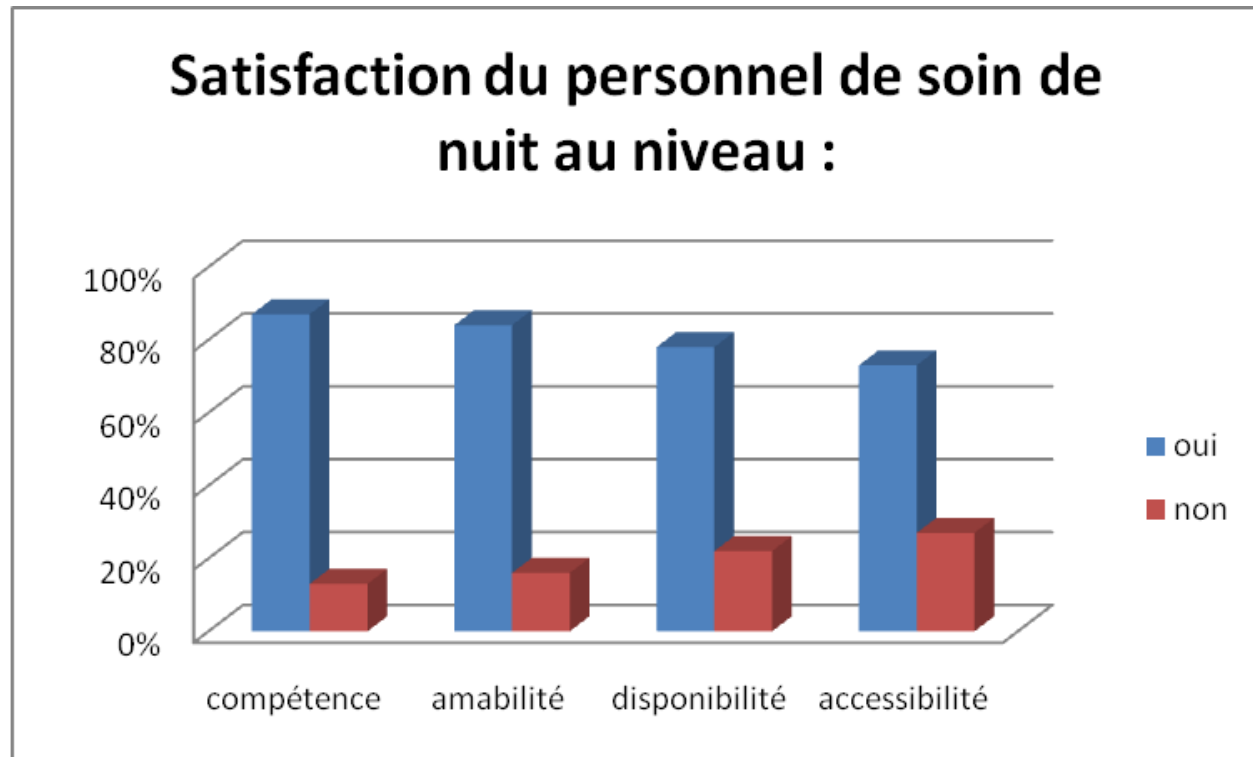
# Les soins

- Satisfaction du personnel de soin de jour au niveau :



# Les soins

- Satisfaction du personnel de soin de nuit au niveau :



# La lingerie

---

- *Sollicite-t-on votre accord avant d'envoyer votre linge au service lingerie ?*

65 % des participants ont répondu de manière positive.

- *Avez-vous connaissance d'un jour d'envoi de votre linge en lingerie ?*

65 % des participants ont répondu de manière positive.

- *Avez-vous connaissance d'un jour de retour de votre linge ?*

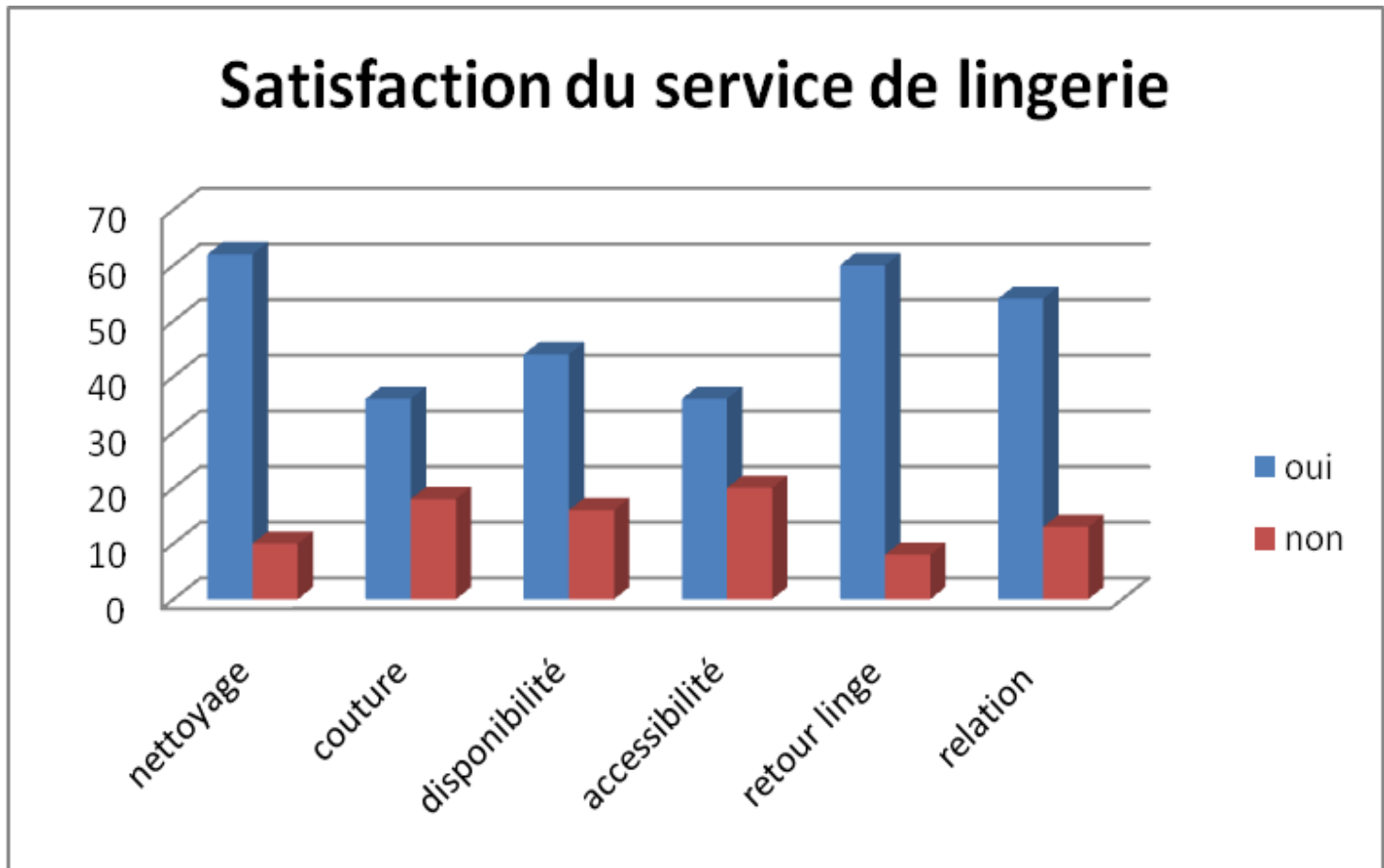
69 % des participants ont répondu de manière positive.

- *Pouvez-vous vous-même déposer votre linge à nettoyer, dans un lieu prévu à cet effet ?*

57 % des participants ont répondu de manière positive.

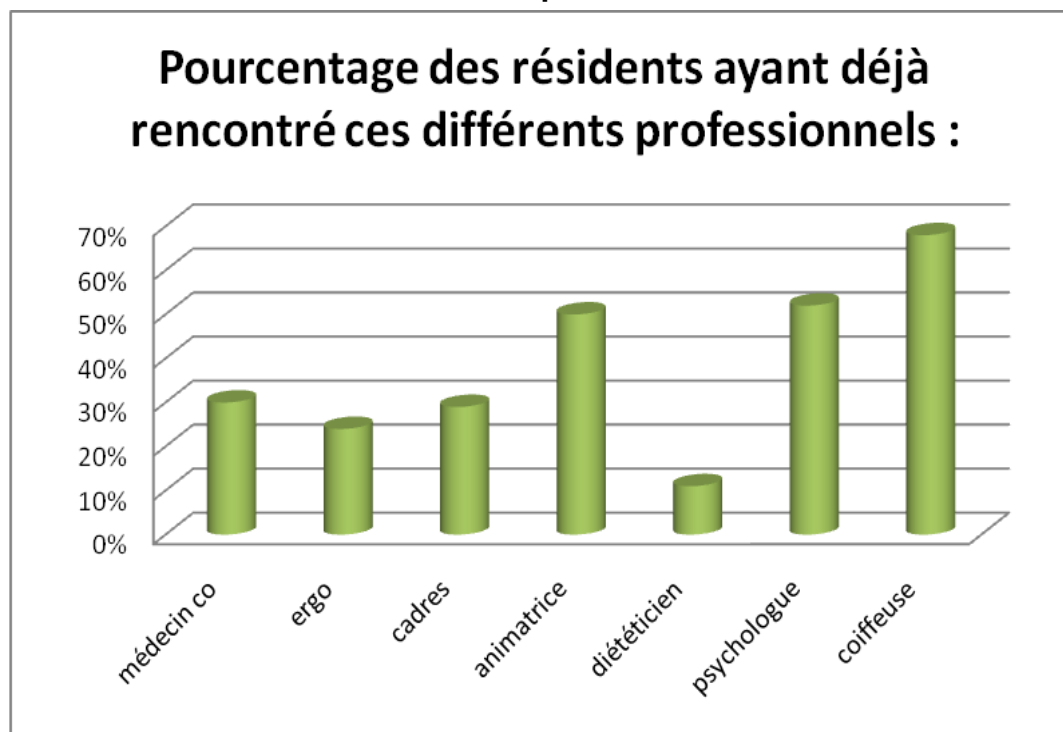


# La lingerie



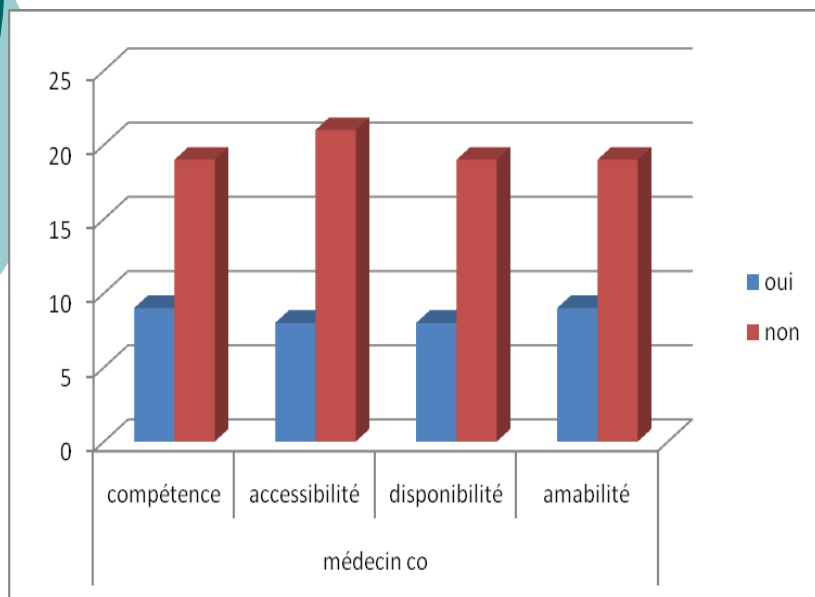
# Les relations avec les différents intervenants

Pourcentage de résidents ayant déjà rencontré ces différents professionnels :



L'évaluation suivante des professionnels a été réalisée par les résidents ayant déclaré les connaître.

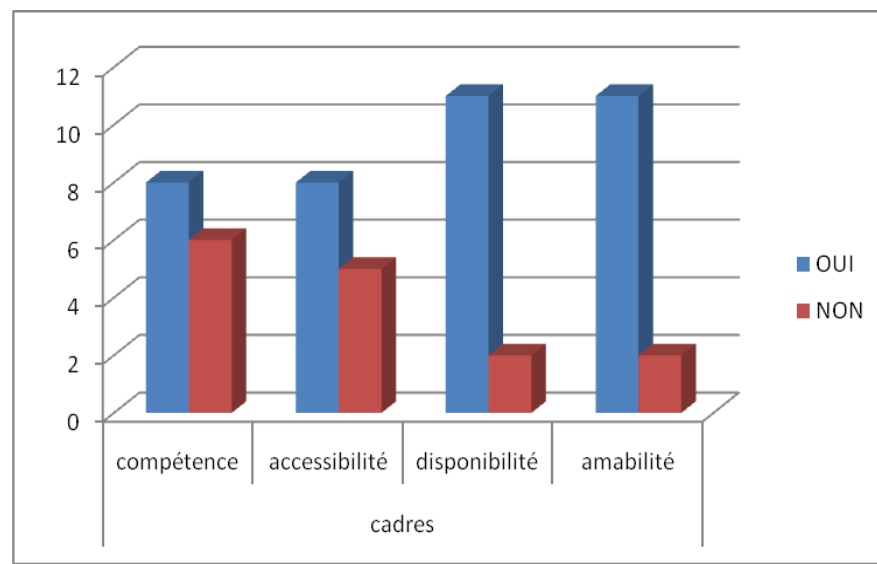
# Les relations avec les différents intervenants



Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 30% des résidents ayant rencontré le médecin coordonnateur ont pu apporter leur appréciation.

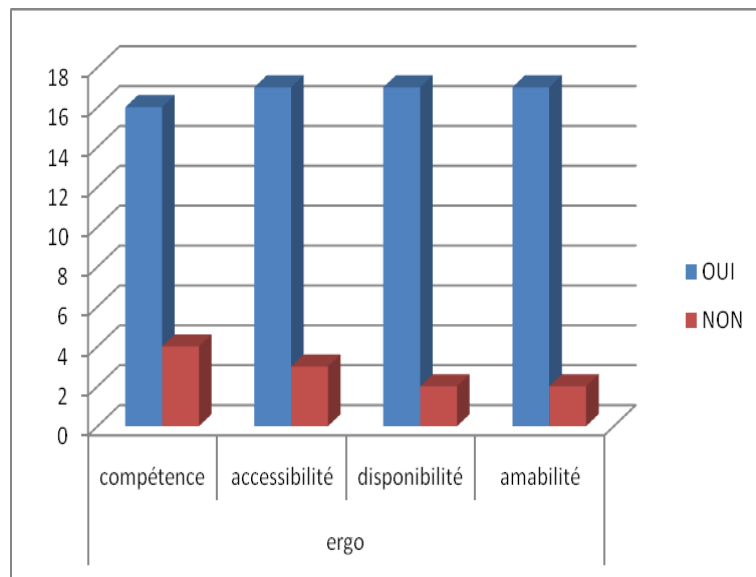
Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 29% des résidents ayant rencontré les cadres de santé ont pu apporter leur appréciation au niveau de leur compétence, leur accessibilité, leur disponibilité et leur amabilité.

(Questionnaire effectué avant l'arrivée des cadres de santé Mme Vigeant et Mme Joly)



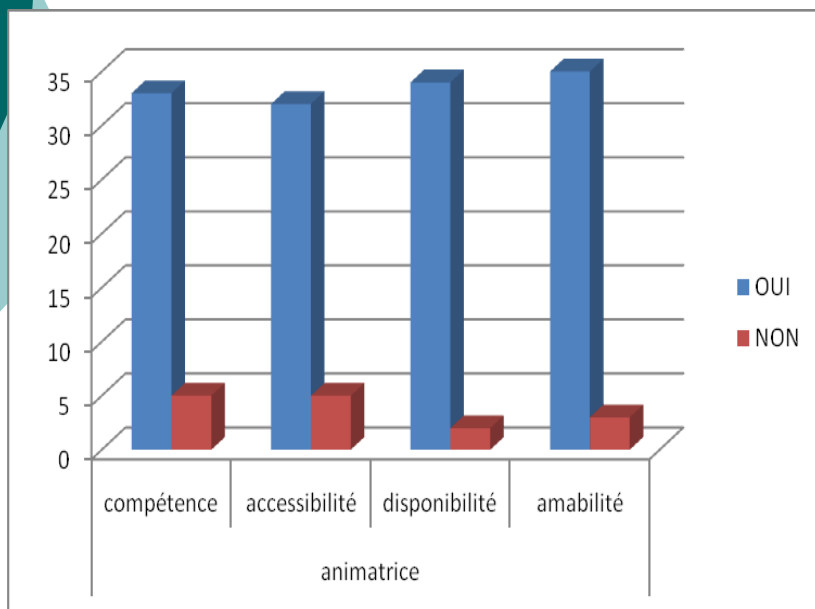
# Les relations avec les différents intervenants

---



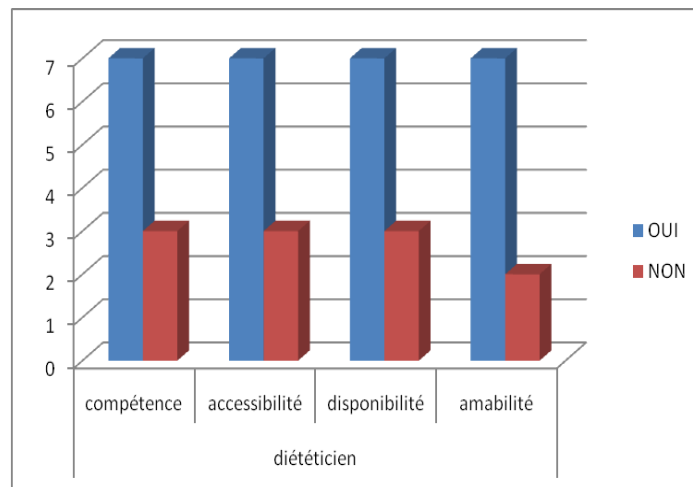
Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 24 % des résidents ayant rencontré l'ergothérapeute ont pu apporter leur appréciation.

# Les relations avec les différents intervenants

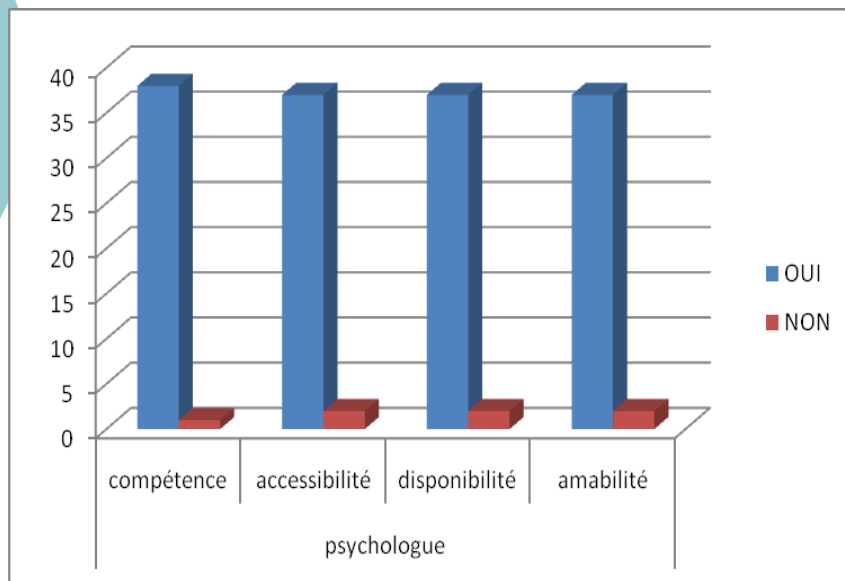


Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 50 % des résidents ayant rencontré l'animatrice ont pu apporter leur appréciation.

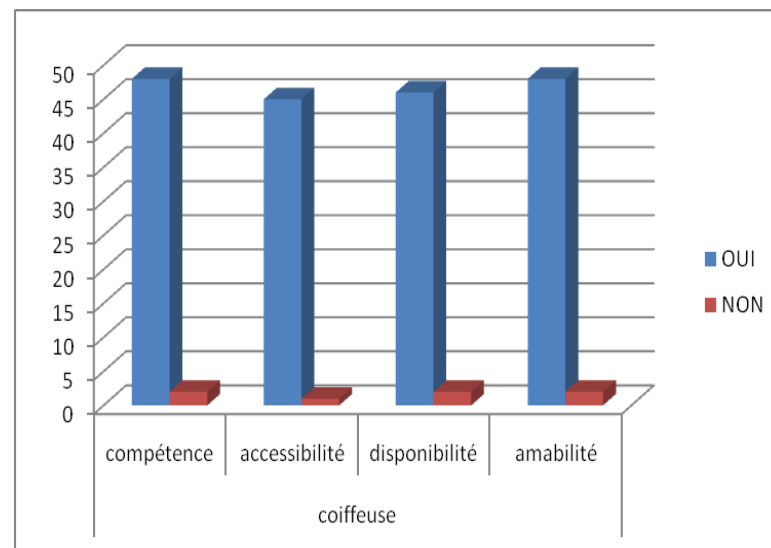
Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 11 % des résidents ayant rencontré la diététicienne ont pu apporter leur appréciation.



# Les relations avec les différents intervenants



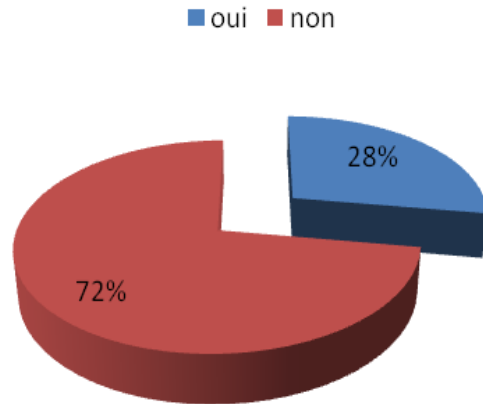
Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 52 % des résidents ayant rencontré la psychologue ont pu apporter leur appréciation.



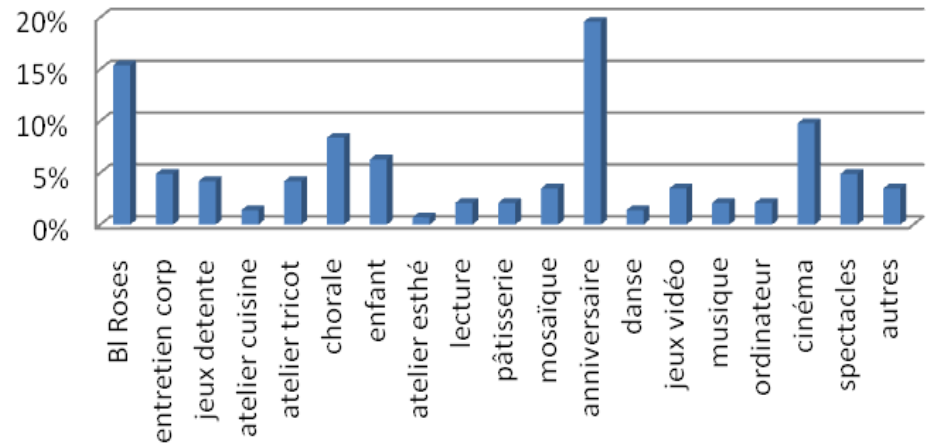
Parmi les 78 résidents ayant répondu au questionnaire, 68 % des résidents ayant rencontré la coiffeuse ont pu apporter leur appréciation.

# L'animation

## Taux de fréquentation des animations



## Fréquentation selon les diverses animations

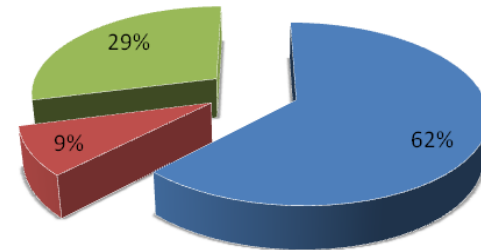


# Les droits des résidents

## ○ Le culte

### Possibilité d'exercer un culte au sein de l'EHPAD Debrou

■ oui ■ non ■ non concerné



## ○ La vie civique

Il paraît important de communiquer différemment quant à ce thème car 38 % des résidents estiment que l'établissement ne donne pas la possibilité de participer à la vie civile.



# Les droits des résidents

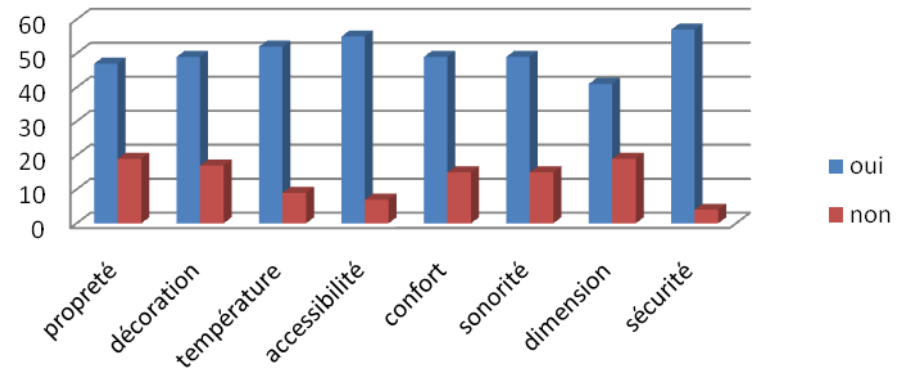
## ○ Bientraitance et autonomie

Questions posées	% d'avis positifs
<i>Avez- vous le sentiment que votre autonomie est favorisée ?</i>	85 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre dignité et intégrité sont respectées ?</i>	90 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre intimité et votre vie privée sont respectées ?</i>	89 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre liberté d'opinion est respectée ?</i>	87 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix est respectée ?</i>	87 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre droit à l'information est respecté ?</i>	75 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre liberté de circulation soit respectée ?</i>	90 %
<i>Avez-vous le sentiment que votre droit aux visites est respecté ?</i>	97 %

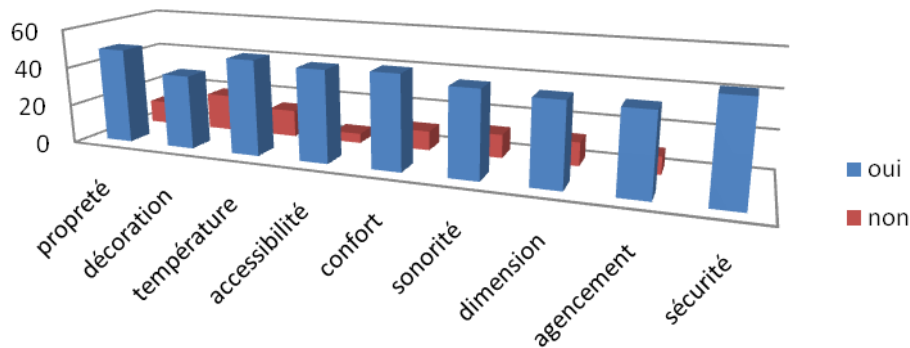
# Aménagement de l'établissement

## ○ Les locaux intérieurs

### Satisfaction de la chambre personnelle



### Satisfaction des locaux communs



# Aménagement de l'établissement

---

## Les locaux extérieurs

- 73 % des participants ont le sentiment de pouvoir se promener dans les parties extérieures, qu'ils trouvent aménagées de manière chaleureuse pour 68 % d'entre eux.
- 68 % d'entre eux estiment que les locaux extérieurs sont aménagés de façon chaleureuse.
- Paradoxalement, bien qu'ils apprécient ces parties communes extérieures, 62 % expriment le souhait d'en profiter davantage, ce qui laisse à penser qu'ils ne s'y rendent pas forcément par eux-mêmes.

# Conclusion

---

## Satisfaction globale du résident quant à l'EHPAD Debrou

■ oui ■ non

