

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS DE LA RÉSIDENCE DEBROU



M. ESSALHI Abdelkabire

Directeur



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line and a vertical stroke extending downwards.

Table des matières

PARTIE 1 – CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS	3
PARTIE 2 – DÉMARCHE QUALITÉ DE LA RÉSIDENCE DEBROU	8
PARTIE 3 – LE BILAN	10
1. Traitement des données	11
2. Les résultats	11
2.1 Votre emménagement au sein de la Résidence DEBROU	11
2.2 Le fonctionnement de la Résidence DEBROU	11
2.3 La vie sociale, civile et spirituelle au sein de la Résidence DEBROU	17
2.4 L'accès à l'information au sein de la Résidence DEBROU	18
2.5 La satisfaction exprimée par les résidents de la Résidence DEBROU	19

Partie 1

-

La construction du questionnaire de satisfaction des résidents

Objectif

Ce questionnaire permet d'appréhender la satisfaction des résidents de notre institution. La Résidence DEBROU s'engage à prendre en compte l'ensemble des réponses obtenues de la part des résidents afin de pouvoir améliorer la qualité des services fournis. Une fois de plus, la Résidence DEBROU conforte ses valeurs : Bienveillance, Citoyenneté et Ecoute.

Élaboration

Ce questionnaire de satisfaction a été coordonné par Madame LERICHE Aurélie, Psychologue spécialisée en gérontologie, et par une stagiaire de la même spécialisation qui a notamment permis de mener l'aide à la passation. L'aide à la passation est garante d'une démarche neutre et adaptée à la réactivité cognitive et émotionnelle des résidents. Afin de mener à bien cette aide, des informations et des explications ont été données en tant que de besoin.

Pour information, ce questionnaire a été réalisé sur la base du précédent et approuvé par le Conseil de la Vie Sociale, puis validé par le Directeur, Monsieur ESSALHI Abdelkabire. En l'espèce, la synthèse relative à cette enquête sera présentée le 20 juin 2019 au Conseil de la Vie Sociale.

Le questionnaire de satisfaction se compose de 108 questions, certaines sont propres aux résidents et d'autres ont trait à la qualité de vie quotidienne de chacun. Les questions ciblées sont dites fermées et les réponses sont soit dichotomiques soit à choix multiples.

Afin de pouvoir pallier une éventuelle insatisfaction et/ou pour que les résidents puissent manifester leur contentement, le questionnaire a été construit de manière à pouvoir recueillir l'avis des résidents.

Étapes de l'enquête

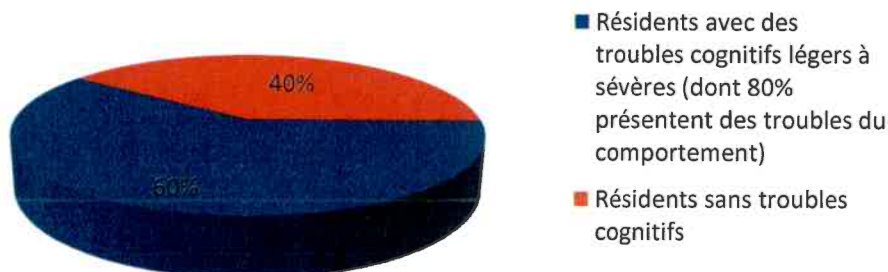
Cette enquête s'est construite en cinq temps :

- La passation ;
- Le recueil des données ;
- L'analyse des résultats ;
- La rédaction d'une synthèse relative aux résultats de l'enquête de satisfaction des résidents ;
- La diffusion des résultats en libre consultation à l'accueil pour tout public / sur le site internet de la Résidence (www.debrou.fr) / sur la messagerie interne au bénéfice de l'ensemble des professionnels de la Résidence.

Les participants

La Résidence DEBROU a une capacité d'accueil autorisée de 240 résidents. Néanmoins, la prise en compte des fragilités et des polyopathologies psychiques et/ou physiques d'un grand nombre de résidents n'a pas permis de tous les intégrer à la réalisation de cette enquête. Il résulte que 60 % des résidents de la Résidence DEBROU présentent des troubles cognitifs légers à sévères et 80 % d'entre eux souffrent de troubles du comportement.

Répartition des résidents de la Résidence DEBROU selon l'altération des fonctions cognitives



Les résidents ayant la faculté de pouvoir répondre ont été identifiés en collaboration avec les équipes de soins et à partir des dossiers de soins. En effet, le dossier de soins permet, à travers l'évaluation PATHOS, d'identifier la ou les pathologie(s) affectant les résidents ainsi que les soins adéquats à leur état de santé.

Par ailleurs, grâce au GIR, ce dossier indique le niveau global d'autonomie, et par association de dépendance, afin d'adapter au mieux leur accompagnement quotidien.

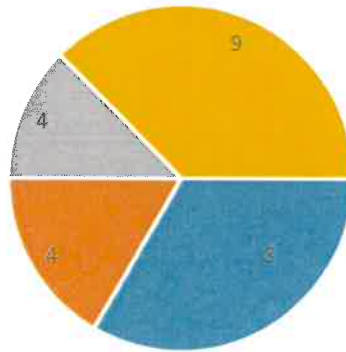
Enfin, ce sont 34 résidents qui ont été sollicités afin de répondre à cette enquête :

- 9 ont refusé de participer ;
- 25 ont accepté de répondre, soit 11 % des résidents de la Résidence DEBROU ;

Cette enquête a permis de mettre en exergue les résultats suivants :

L'ancienneté d'hébergement des répondants

Depuis combien de temps vivez-vous au sein de la Résidence
DEBROU ?



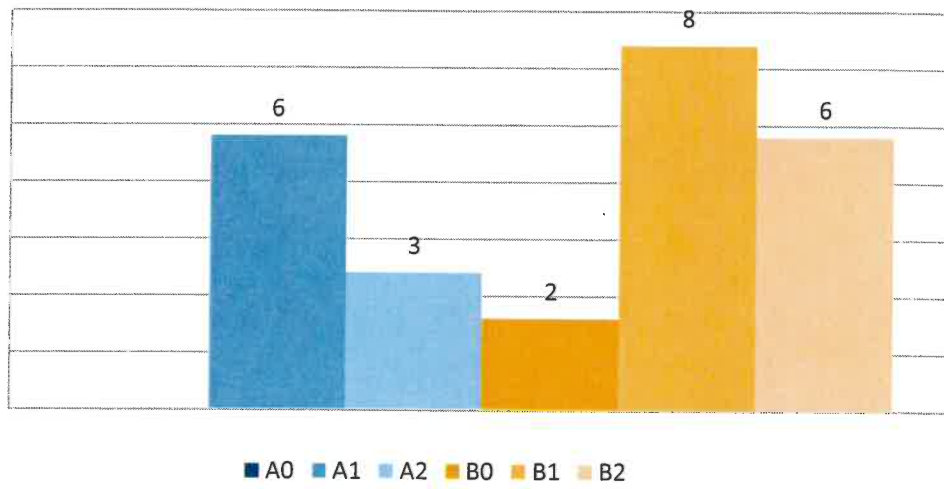
■ -6mois ■ 6 à 12mois ■ 1 à 3ans ■ + de 3ans

Sur les 25 résidents ayant répondu à ce questionnaire :

- 8 d'entre eux sont présents depuis moins de six mois ;
- 4 depuis au moins six mois et moins d'un an ;
- 4 depuis une à trois années ;
- 9 depuis plus de trois ans.

L'unité de vie des répondants

Votre lieu de vie se situe au :



Partie 2

-

La démarche qualité de la Résidence DEBROU

Cette enquête de satisfaction s'inscrit dans le cadre de la Démarche Qualité dans laquelle l'établissement s'est engagé depuis plusieurs années.

Il s'agit de s'interroger sur le niveau de qualité optimal attendu par les usagers de la Résidence DEBROU, en se basant notamment sur les perceptions subjectives de chacun. Cette démarche de qualité est intégralement recentrée sur nos aînés.

Cette enquête a vocation à contribuer à la définition des axes d'amélioration de la Résidence DEBROU. Elle permet de rendre compte des points forts et des points faibles de l'institution tels qu'ils sont perçus par les résidents.

Enfin, il s'agit d'un outil supplémentaire d'expression du résident. En effet, nos aînés ont la possibilité de s'exprimer au travers :

- d'entretien individuel ;
- de rendez-vous ;
- de réunion familles ;
- de groupe d'analyse ;
- du Conseil de la Vie Sociale ;
- ...

Partie 3

-

Le Bilan

1) Traitement des données

Les résultats sont analysés par rubrique et par ordre d'apparition des items dans le questionnaire.

2) Les résultats

2.1 Votre emménagement au sein de la Résidence DEBROU

Concernant l'emménagement au sein de la Résidence DEBROU, 5 résidents affirment ne s'être occupés de rien et confient qu'un membre de leur famille s'en est chargé.

Parallèlement, une personne certifie avoir reçu par elle-même l'ensemble des documents.

4 résidents rapportent qu'ils ont eu un contact avec l'un des professionnels de la Résidence avant leur entrée au sein de l'institution. Certains des répondants confient que le contact a été établi avec une personne de leur entourage

Concernant la pré-visite, 18 des 25 répondants arguent ne pas avoir visité la Résidence avant leur entrée définitive dans les locaux. Ce sont les proches des résidents qui ont effectué cette démarche.

2.2 Le fonctionnement de la Résidence DEBROU

Les espaces communs

Votre avis sur les espaces communs :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Sans avis
- La propreté	13	12	0	0	
- La décoration	2	14	8	1	
- La température	6	18	1	0	
- L'accessibilité	9	15	1	0	
- Le confort	5	20	0	0	
- Le niveau sonore	4	15	5	1	
- La sécurité	14	8	1	2	
- Les parties extérieures	7	9	1	1	7
De manière générale êtes-vous satisfait des espaces communs ?	1	24	0	0	

Les résidents certifient être satisfaits par la propreté, la température, l'accessibilité et le confort des espaces communs.

De manière générale, les participants se disent satisfaits par les espaces communs.

LE LOGEMENT

Votre avis sur votre logement :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
- La propreté	11	14	0	0
- La décoration	1	17	7	0
- La température	4	20	1	0
- L'accessibilité	6	19	0	0
- Le confort	6	16	3	0
- Le voisinage	6	17	2	0
- Le niveau sonore	7	15	3	0
De manière générale êtes-vous satisfait de votre logement ?	5	17	3	0

La propreté, la température et le voisinage sont les items qui obtiennent le plus de satisfaction auprès des résidents.

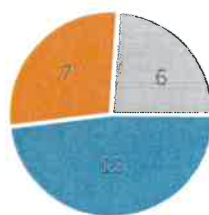
De manière générale, la majorité des résidents se considèrent satisfaits de leur logement.

LE SENTIMENT DE TRANQUILLITE ET D'INTIMITE

Les résidents rapportent, pour 17 d'entre eux, que le personnel frappe à leur porte avant d'entrer.

LOGEMENT ET SENTIMENT D'APPARTENANCE

Considérez-vous vous sentir chez vous au sein de votre logement ?



■ Oui ■ Non ■ Parfois/partiellement

12 résidents interrogés estiment se sentir chez eux au sein de la Résidence.

Pour d'autres, il s'agit simplement d'un temps d'adaptation, leur emménagement dans la Résidence étant encore trop récent à leurs yeux.

LA BLANCHISSERIE

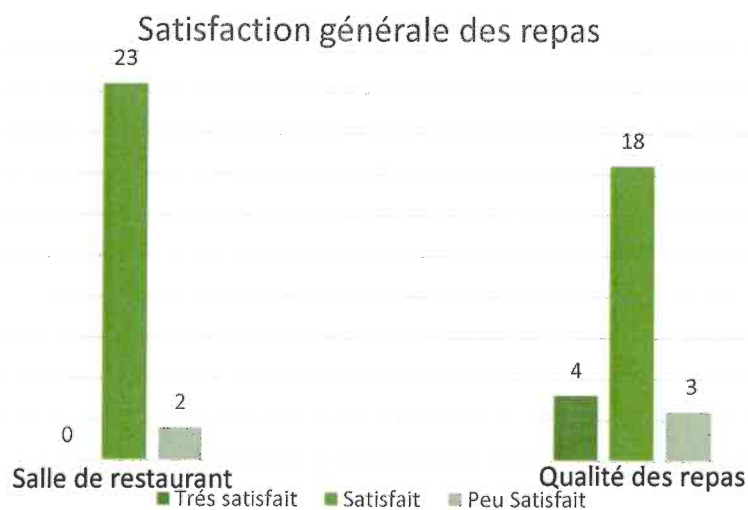
Votre avis sur la blanchisserie :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
- La propreté de la literie	18	6	1	0
- L'entretien du linge de toilette	14	11	0	0
- L'entretien du linge personnel	12	12	1	0
- Le délai de retour du linge personnel	9	13	3	0
- Le repassage	11	10	3	1
- Le rangement dans votre armoire	9	14	2	0

Dans l'ensemble, les résidents interrogés sont satisfaits de la manière dont le linge est entreteenu.

LA PRESTATION REPAS

Une grande majorité des résidents, 23, sont satisfaits de la salle de restaurant.

La qualité des repas satisfait une majorité de résidents.

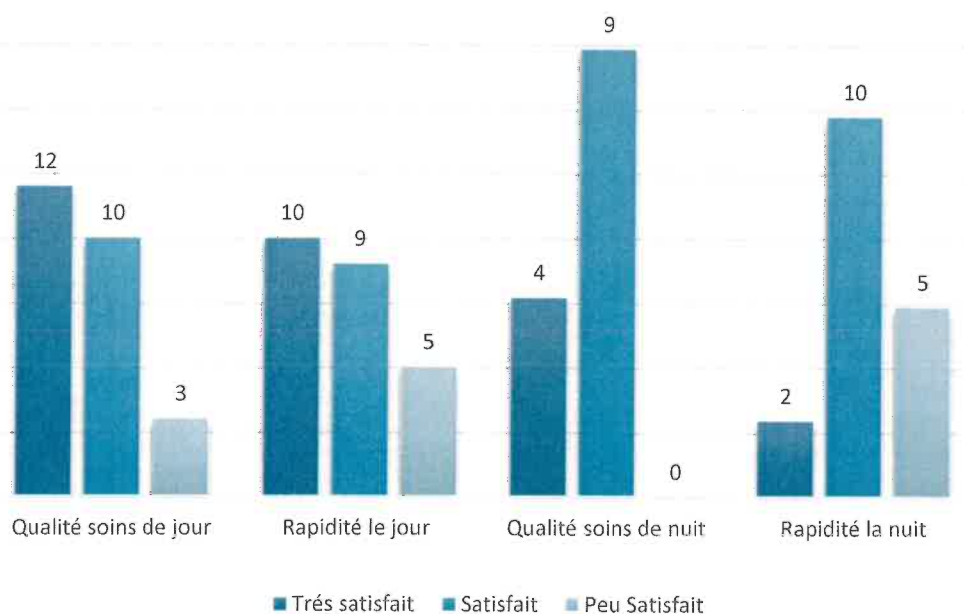


LA QUALITE DES SOINS

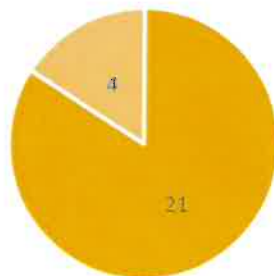
Dans l'ensemble, les résidents interrogés sont satisfaits de la qualité des soins et de la rapidité des réponses des soignants à leurs demandes. Certains n'ont pas souhaité s'exprimer sur les soins de nuit, estimant ne pas être concernés et affirmant, pour la plupart, ne jamais avoir eu à effectuer une demande auprès des soignants de nuit.

Le respect du rythme et de la pudeur est jugé très satisfaisant ou satisfaisant par l'ensemble des résidents.

La qualité des soins



Avez-vous le sentiment que le personnel tient compte de vos habitudes de vie et de vos souhaits ?



■ Oui ■ Partiellement

De manière générale, les personnes interrogées considèrent que le personnel tient compte de leurs habitudes de vie et de leurs souhaits (totalement pour 21 répondants et partiellement pour 4 répondants).

Avez-vous le sentiment que le personnel respecte vos habitudes au niveau de :	Oui	Non	Partiellement
- Des activités de loisirs	22	1	2
- Des habitudes alimentaires	21	1	3
- Des souhaits vestimentaires	23	2	0
- De la toilette	22	2	1
- Du sommeil	21	1	3

	Oui	Non	Partiellement
Considérez-vous qu'un projet d'accompagnement personnalisé soit défini pour vous et avec vous ?	2	2	15
Considérez-vous que ce projet soit adapté à votre situation ?	14	1	10

Les questions relatives au **projet d'accompagnement** ont été compliquées à appréhender pour une très grande majorité des résidents interrogés. Ces questions ont très souvent dû être accompagnées d'explications sur ce qu'était un projet d'accompagnement personnalisé. Cela explique l'importance des réponses « partiellement » à ces deux items. Dans l'ensemble, les résidents considèrent que ce qui leur est proposé au quotidien est adapté à leur situation.

La toilette et les soins sont des **moments d'échanges** avec les soignants pour 18 répondants.

L'**information médicale** est jugée satisfaisante par 18 des résidents interrogés.

La fréquence des visites du médecin est considérée comme suffisante par 20 répondants.

Dans l'ensemble les résidents sont satisfaits de leurs **relations avec le personnel** (24), 20 d'entre eux pensent que le personnel est attentif à leur qualité de vie et se sentent considérés par ce dernier.

De manière générale, êtes-vous satisfait des relations avec le personnel ?

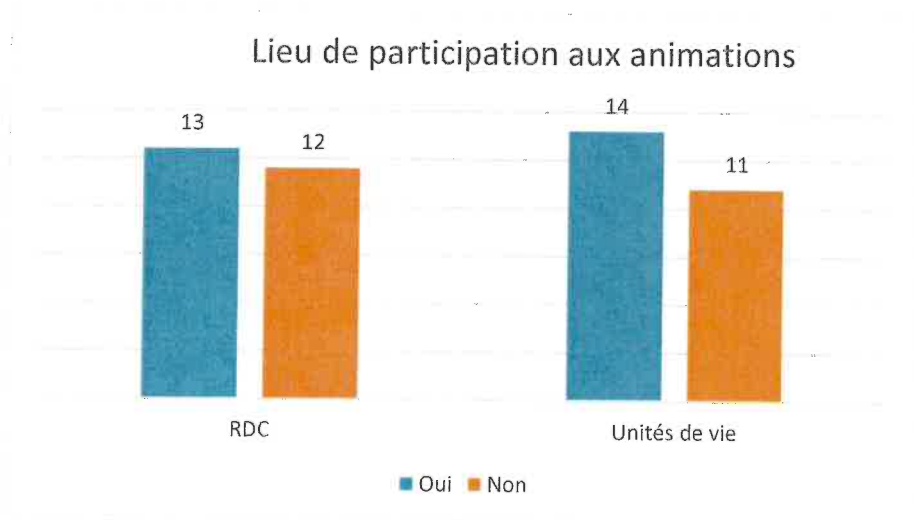


■ Oui ■ Partiellement

De manière générale, 24 résidents affirment être satisfaits des relations avec le personnel.

2.3 La vie sociale, civile et spirituelle au sein de la Résidence DEBROU

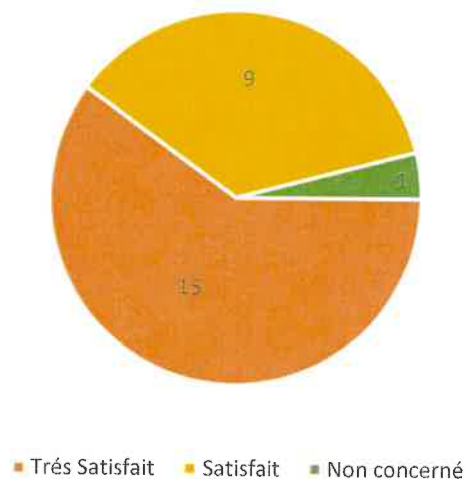
LES ANIMATIONS



La participation aux animations se fait presque autant au sein des unités de vie que dans l'espace Vie sociale et Animation situé au rez-de-chaussée.

LA FAMILLE ET LES PROCHES

Êtes-vous satisfait de l'accueil réservé à votre famille et à vos proches ?



L'ensemble des résidents interrogés sont satisfaits voire très satisfaits de l'accueil qui est réservé à leurs proches.

LA VIE CIVILE

14 répondants estiment que le Conseil de Vie Sociale favorise l'expression de leur avis, une personne estime que ce n'est pas le cas.

23 considèrent que la Résidence leur donne les moyens de participer à la vie civile, notamment en votant.

L'ACCESSIBILITE AU CULTE

L'ensemble des résidents interrogés pratiquant un culte, c'est-à-dire 12 personnes, estime que la Résidence DEBROU leur donne les moyens nécessaires quant à sa pratique.

2.4 L'accès à l'information au sein de la Résidence DEBROU

L'ensemble des résidents interrogés affirment être bien informés de l'heure des repas. 20 sont informés de la possibilité de choisir sa place à table et 22 ont connaissance de la possibilité pour leur proche de prendre un « repas accompagnant ».

14 répondants s'estiment suffisamment informés du fonctionnement de l'établissement au niveau du rythme d'entretien de leur logement. 10 se considèrent suffisamment informés du jour d'envoi de leur linge en blanchisserie et 12 se considèrent suffisamment informés du jour de retour de leur linge.

Tous ont connaissance du fonctionnement du système d'appel-soignant.

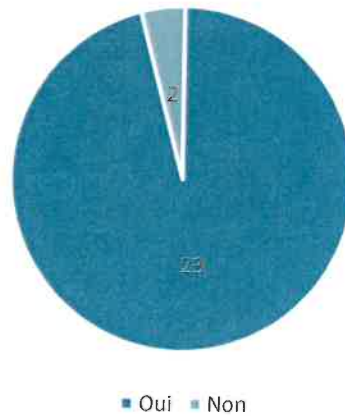
21 s'estiment informés des animations organisées.

21 répondants sont informés de la mise à disposition par la Résidence des moyens nécessaires pour exercer le culte de leur choix. Les 4 restants ont affirmé que n'étant pas pratiquants, ils n'avaient pas cherché à avoir davantage d'informations dans ce domaine.

16 résidents interrogés affirment avoir été informés de la mise à disposition d'un « salon familles ».

20 répondants considèrent être suffisamment informés du fonctionnement de l'unité de vie dans laquelle ils résident. 23 considèrent que leur droit à l'information est respecté et sont satisfaits des informations dont ils bénéficient.

De manière générale, êtes-vous satisfait des informations dont vous bénéficiez ?



2.5 La satisfaction exprimée par les résidents de la Résidence DEBROU

Dans l'ensemble, comment estimez-vous votre séjour au sein de la Résidence DEBROU ?



22 résidents estiment le séjour au sein de la Résidence DEBROU comme satisfaisant à très satisfaisant.