

• OBJECTIFS

Cette enquête a pour but de mesurer la satisfaction des familles de l'établissement et vise à renforcer notre axe d'amélioration continue de la qualité sur les aspects managériaux.

• METHODOLOGIE

Ce questionnaire de satisfaction est destiné aux familles. Il a été réalisé par M. OLIVIER Jordan (stagiaire en licence professionnelle « gestion des associations du secteur social et de l'économie solidaire »). Il a été validé par le directeur de l'établissement M. PELLETIER le 01.06.2016.

L'enquête de satisfaction a été remis par courrier à l'ensemble des familles de l'établissement « Les Vertes Années » de Wignehies. Le questionnaire de satisfaction a été distribué le 1 juin pour un retour le 1^{er} juillet 2016. Cette enquête sera réitérée une fois par an. Le contenu du questionnaire pourra être modifié.

Le contenu du questionnaire comprend des questions fermées, des questions à échelles et des questions ouvertes. Le questionnaire est présenté en 10 items : l'accueil, le cadre de vie, l'animation, la restauration, la lingerie/buanderie, le service technique, l'accompagnement aux soins, le personnel, l'information/communication et la conclusion.

Le résultat de l'enquête de satisfaction sera présenté dans un rapport d'analyse qui donnera lieu à un tableau de bord. Le résultat de l'enquête sera diffusé au sein de l'établissement, mais également présenté aux diverses instances de l'établissement (Conseil de Vie Sociale, Comité Technique d'Etablissement, Conseil d'Administration), mais aussi en réunion interservices et de direction.

• DEMARCHE DE COMMUNICATION

Nous avons essayé d'utiliser différents moyens de communication pour réaliser l'enquête de satisfaction. Tout d'abord sur le questionnaire figure une petite introduction qui permet d'expliquer l'objectif de l'enquête et les différentes possibilités de retour du questionnaire (par courrier, dépôt à l'administration, par internet via le questionnaire créé sur Sphinx Campus).

Le questionnaire de satisfaction a été envoyé à 113 personnes. Pour l'envoi de l'enquête, un dilemme s'est présenté. L'envoie-t-on à la personne de confiance du résident ou à tous les proches du résident ? La décision a été prise, en concertation avec M. PELLETIER, Mme DAMMAN, Mme COULON et M. OLIVIER (stagiaire), de l'envoyer à toutes les personnes car certains titulaires ne peuvent se rendre régulièrement sur l'établissement et que des non titulaires sont régulièrement présents.

• RESULTATS DE L'ENQUETE

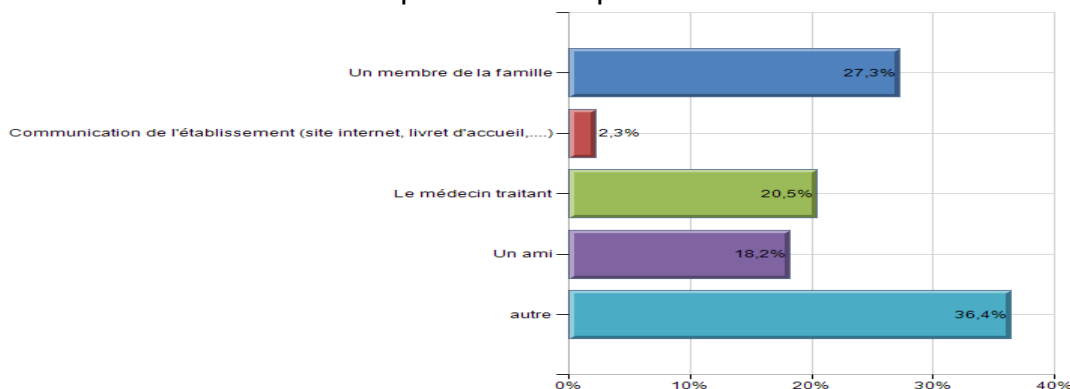
Questionnaires distribués	113
Questionnaires reçus	44
Taux de participation	38.93%

Le taux de réponse au questionnaire est de **38.93%**.

► ACCUEIL ◀

- Comment avez-vous connu l'établissement ?

Il y a peu de personnes qui ont connu l'établissement par les différents outils de communication existant (2.3%). Les personnes ont connu la résidence en passant par un ami (18.2%), le médecin traitant (20.5%), un membre de la famille (27.5%). D'autres personnes ont découvert la structure à la suite de recherche personnelle, par réputation, par l'hôpital du fait d'une proximité de l'établissement. On peut dire que l'établissement est connu par différents professionnels.

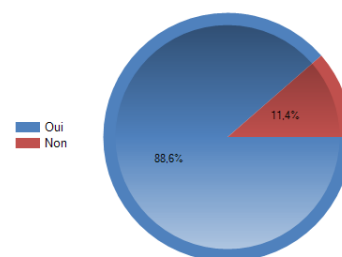


- La structure est-elle bien indiquée au niveau signalétique ?

Une grande majorité (**88.6%**) considère que la structure est bien indiquée aux niveaux signalétiques.

- Est-il facile de stationner à proximité de l'établissement ?

Une grande majorité des personnes (**90.7%**) a une facilité à stationner à proximité de l'établissement. Le stationnement dépend des heures.



- Êtes-vous satisfait :

De l'accueil téléphonique

Toutes les familles sont **satisfaites de l'accueil téléphonique.**

• De l'accueil physique

La majorité des personnes (**88.60%**) est **satisfaite de l'accueil physique** mais des familles ont le sentiment que l'établissement n'a pas d'accueil physique et **trouvent difficile l'accès à l'administration.**

• Des informations données par le service administration

Une grande majorité des personnes (**93.20%**) est satisfaite des informations données par le service administration.

ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

• Des horaires d'ouvertures de l'accueil

Une grande majorité (**79.58%**) est satisfaite des horaires d'ouverture de l'accueil. Quelques familles ont le sentiment que les bureaux ferment tôt et qu'il n'existe pas de panneau avec les horaires d'accueil.

• De la rencontre avec l'équipe médicale

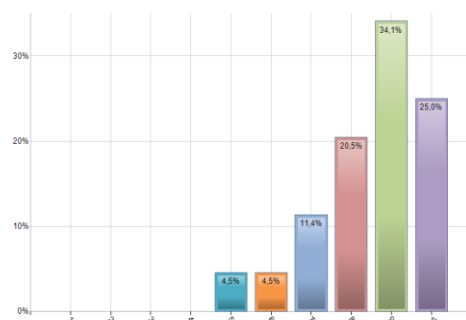
La majorité des familles (**75.00%**) est satisfaite de la rencontre avec l'équipe médicale.

• De la visite de pré-admission ?

Une grande majorité des familles (**77.34%**) est satisfaite de la visite de pré admission.

- Note :

La moyenne pour l'accueil est de 8.5 sur 10 avec un pic pour la note 9.



- Suggestions et remarques sur l'accueil :

« Les bureaux sont loin de l'entrée. »

« L'accueil physique est inexistant dans l'entrée. »

« Pas toujours de présence à l'étage à l'infirmierie. »

« Mettre des panneaux signalétiques pour les familles qui ne sont pas de la région. »

« L'accueil n'est pas à l'entrée. Pour les personnes qui ne connaissent pas l'établissement, il faut chercher ou demander. »

► CADRE DE VIE ◀

- Êtes-vous satisfait de la température dans l'établissement ?

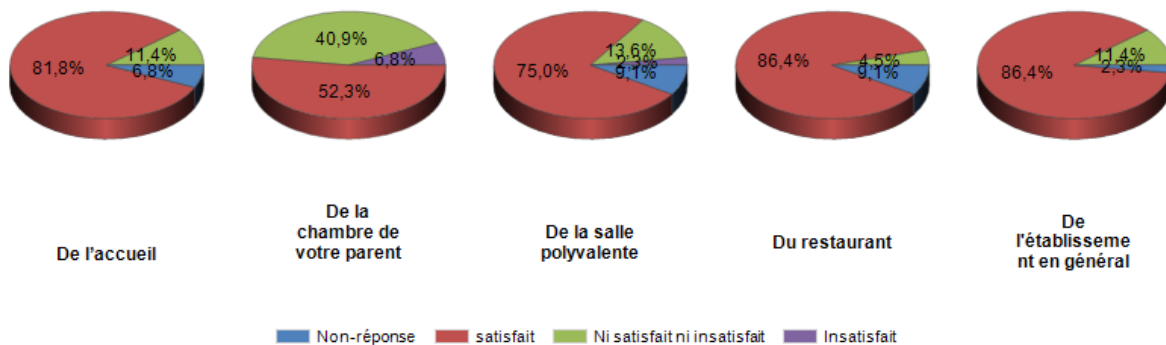
La majorité des familles (**79.5%**) est satisfaite de la température dans l'établissement contre 12.5% des personnes qui ont le sentiment qu'il fait chaud dans les chambres.

- Êtes-vous parfois dérangé par le bruit, l'odeur et la lumière ?

En général, les familles ne sont pas dérangées par la lumière et par le bruit, mais les proches sont dérangés par l'odeur (60.5%). Pour une partie des familles, l'odeur se situe dans la partie où se trouve la lingerie.

ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

- Quel est votre avis sur la propreté ?



En général, la majorité des familles est satisfaite de la propreté de l'accueil (**81%**), de la salle polyvalente (**75%**), du restaurant (**86.4%**) et de l'établissement en général (**86.4%**).

Pour la propreté des chambres, **52.3% des familles sont satisfaites de la propreté de la chambre** contre 6.8% des personnes qui ne sont pas satisfaites et 40.9% des personnes qui sont ni satisfaites et ni insatisfaites.

- Quel est votre avis sur la décoration ?

En général, la majorité des familles est **satisfaite de la décoration** de l'accueil (**86.4%**), de la salle polyvalente (**79.5%**), du restaurant (**93.2%**) et de l'établissement en général (**93.2%**).

- Pensez-vous que votre parent se sent en sécurité dans sa chambre et dans l'établissement ?

La majorité de familles pense que **leur parent se sent en sécurité dans sa chambre (93.2%)** et dans l'établissement (**88.6%**).

Plusieurs remarques ont été signalées :

« Plusieurs chutes et pas de mise en sécurité (barrière la nuit, fauteuil avec maintien) : décision tardive à ce sujet »

« Le fait de placer les personnes dépendantes à l'étage est-il judicieux ? »

- Note :

La moyenne est de 8.38 sur 10.

- Suggestions et remarques sur le cadre de vie :

« Problème d'odeur au rez-de-chaussée (coté laverie). »

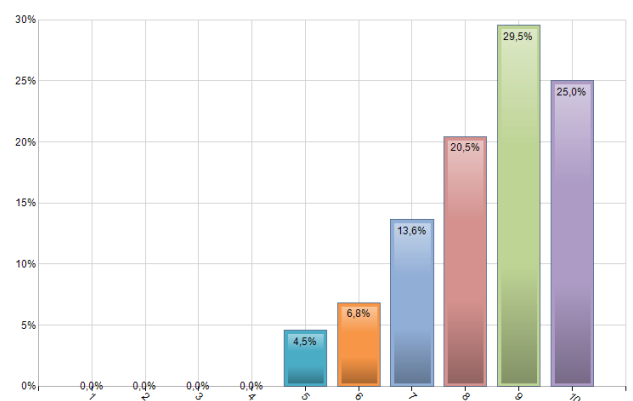
« L'établissement bien fleuri-extérieur agréable. »

« Manque de lumière dans la chambre. »

« Essayer d'améliorer la luminosité dans les chambres du bas-côté pergola. »

« Propreté de la chambre et de la salle d'eau n'est pas toujours à la hauteur de la résidence. »

« De façon générale, le cadre est sympathique. Cependant les chambres sont nettoyées de façon sommaire. Il ne faut pas regarder les coins et ne pas être allergique à la poussière. »



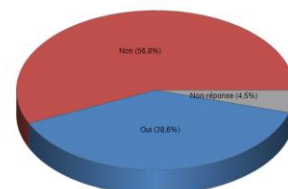
► ANIMATION ◀

- Avez-vous connaissance des animations de la structure ?

Une majorité des familles **(72.7%)** a connaissance des animations dans la structure contre 23.8%. Pour les personnes qui ont connaissance des animations, il y a **90.5% qui trouve les activités variées.**

- Avez-vous déjà participé aux animations de la structure

La majorité des personnes **(59.5%) n'a pas participé aux animations** de la résidence.



- Êtes-vous satisfait de la quantité d'animation dans la structure ?

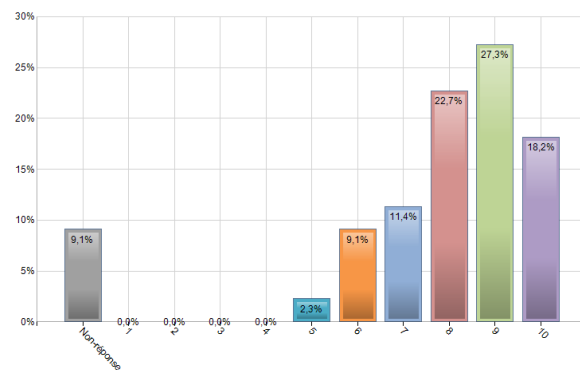
Les familles sont **satisfaites (91.9%)** de la quantité d'animation dans l'établissement.

- Êtes-vous satisfait de la qualité de l'animation ?

Une majorité des personnes **(68.2%)** est **satisfaite de la qualité d'animation.** Ce taux n'est pas représentatif car peu de personnes participe à l'animation.

- Note :

La moyenne est de 8.3 sur 10.



- Suggestions et remarques sur l'animation :

« Animation extérieure à développer (jardinage) + présence d'animaux souhaitée. »

« Afficher l'animation du jour dans l'entrée et la salle ou l'endroit où elle a lieu, les horaires (savoir si le résident y est présent serait utile pour éviter les visites portes closes). »

« Toutes les informations pourraient être faites par internet pour les familles le désirant, en particulier pour les familles éloignées. »

« Sorties de temps en temps dans le jardin pour les personnes en fauteuil. »

« J'ai l'impression que depuis un certain temps il y a beaucoup moins de sorties extérieures et que les activités sont répétitives en interne. »

« Panneau à l'entrée pour expliquer les animations proposées pour que les visiteurs sachent où se trouve le résident absent de sa chambre et le lieu où cela se passe. »

« Animations intéressantes, culturelles, manuelles offertes par les 3 animateurs qui se complètent bien bravo à Pascal, Jérôme et Laurence »

« Développer l'accès informatique dans les chambres. »

« Animateur chaleureux et bienveillant. »

► RESTAURATION ◀

- Les menus proposés sont-ils variés ?

La majorité des familles trouve que **les menus sont variés** contre 2.4% des personnes qui pensent le contraire pour les repas mixés.

- Êtes-vous satisfait de la qualité des repas, des quantités dans les assiettes et de la possibilité de prendre le repas avec votre proche ?

En général, la majorité des familles est **satisfaite de la qualité des repas (90.9%)**, de la **quantité dans les assiettes (88.6%)** et sur la possibilité de prendre le repas avec les proches **(100%)**.

- Note : **La moyenne est de 8.70 sur 10.**

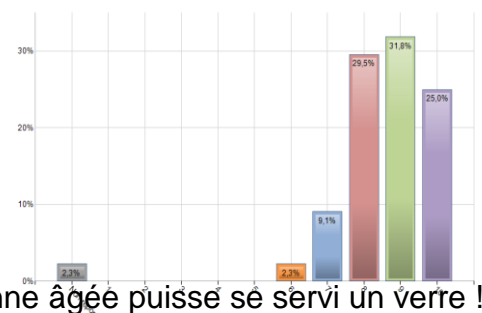
- Suggestions et remarques sur la restauration

« Aussi bon que chez nous »

« Pour les goûters à part des laitages ; des fruits de saison ou compotes mixés devraient être proposés »

« Les bouteilles d'1.5L sont trop lourdes pour qu'une personne âgée puisse se servir un verre ! »

« Parfois, la soupe est servie à 17h50 !! Le repas du soir est trop tôt, cela freine sans doute les visites des familles. »



► LINGERIE - BUANDERIE ◀

- Êtes-vous satisfait de l'entretien du linge de votre parent ?

Une grande majorité des personnes **(93.2%)** est **satisfaite de l'entretien du linge**.

- Avez-vous constaté la disparition du linge et/ou du linge abîmé ?

Une majorité des familles **n'a pas constaté de disparition du linge (68.2%) ni de linge abîmé (79.5%)**. Pour les personnes qui ont observé une disparition ou du linge abîmé, **47.1% des personnes sont satisfaites des réponses apportées** contre 17.6%.

- Note : **La moyenne est de 8.43 sur 10.**

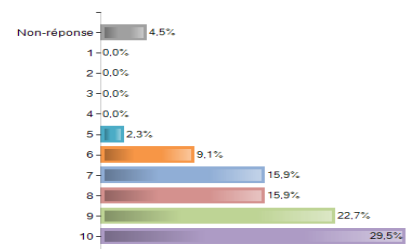
- Suggestions et remarques sur la lingerie - buanderie :

« Si le linge disparaît, il suffit d'en informer la lingerie et le personnel ramène systématiquement les vêtements après recherche. »

« Linge bien entretenu. Pas toujours remis dans la bonne chambre mais ce n'est pas bien grave. Lingères très aimables et très dévouées. »

« Félicitations à Cathy et son équipe pour leur gentillesse et leur efficacité »

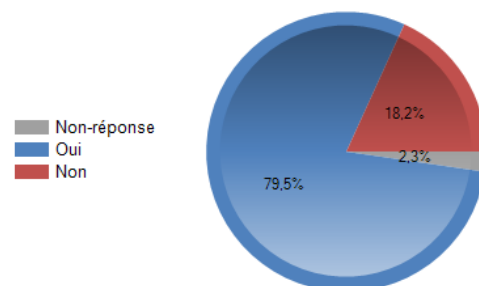
Tout est parfait ! La lingère et son équipe sont d'une efficacité remarquable. Tout ceci, avec une extrême gentillesse. Merci ! »



► SERVICE TECHNIQUE ◀

- Avez-vous sollicité des interventions du service technique ?

Une grande majorité des familles (**79.5%**) a demandé l'intervention du service technique. Pour les personnes qui ont sollicité l'intervention du service technique, **88.6% des familles pensent que les travaux sont bien réalisés** et **62.9% ont le sentiment que les réparations ont été rapides.**



- Note :

La moyenne est de 7.92 sur 10.

- Suggestions et remarques au service technique :

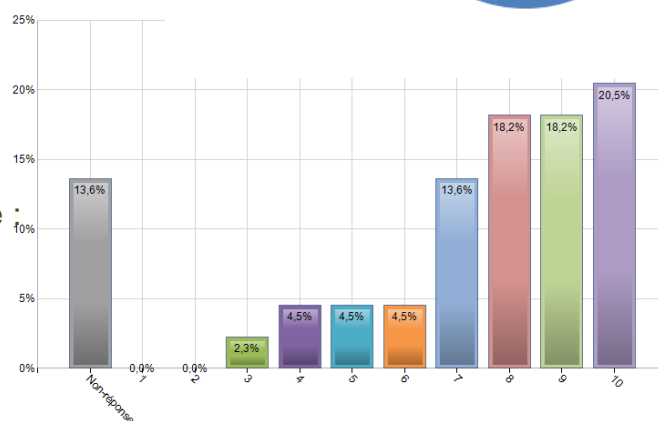
« Continuez. Très bien. »

« Nous avons signalé un problème sur le fauteuil roulant de ma mère, mais il a fallu redemander à plusieurs reprises, sans avoir le résultat escompté. De plus, ce fauteuil roulant est très vétuste et devrait être changé (l'assise est morte). »

« Bravo à Christophe pour son dévouement, sa gentillesse, sa rapidité et son efficacité. »

« Des problèmes techniques chez ma maman ont toujours été pris en charge très rapidement et avec efficacité bravo à l'équipe. »

« Pas rapide mais efficace. Merci ! »



► ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS ◀

- Quel est votre avis sur :

L'aide apportée par le personnel à la toilette et aux soins hygiène ?

Une grande majorité des familles est **satisfaite ou très satisfaite (88.69%)** de l'aide apportée par le personnel à la toilette et aux soins hygiène.

La prise en charge de la pudeur et de l'intimité.

Une grande majorité des familles est **satisfaite ou très satisfaite (88.60%)** de la prise en de la pudeur et de l'intimité.

La qualité des soins médicaux

Une grande majorité des personnes est **satisfaite ou très satisfaite (86.39%)** de la qualité des soins.

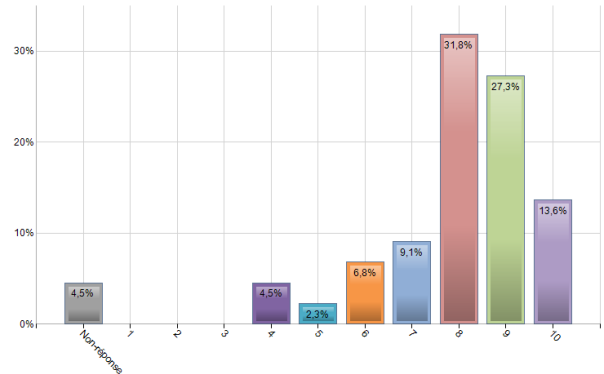
L'information médicale donnée par le personnel

ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

Une partie des familles (**70.40%**) **est satisfaite** des informations médicales données par le personnel mais attention **21.5% des familles ne sont pas satisfaites** car ces dernières voudraient avoir plus d'information sur la prise des médicaments et sur les prises de sang.

- Note :

La moyenne est de 8.07 sur 10.



- Suggestions et remarques sur l'accompagnement aux soins

« Personnel très compétent très aimable et apprécié par ma mère et moi-même »

« Protocole de soins pas toujours respecté, pansement : souci d'économie. En informer la famille qui aurait accepté la dépense »

« Instaurer un cahier de suivi - liaison, personnel soignant-famille (dans la chambre), de façon à ne pas déranger pendant les heures de travail »

« Mettre au courant des rendez-vous médicaux à l'extérieur de l'établissement des passages et visites du médecin »

« Bravo pour les aides-soignantes ; Soins prodigués à la personne et très bon rapport avec les familles. Pour les infirmières, cela dépend des individus comme partout. »

« Manque de transmissions aux familles ou alors à la personne de confiance mais sont-elles assez en effectif et surtout bien encadrées. »

« Je voudrais être au courant des médicaments que prend mon frère et les résultats de ses prises de sang. »

« Ma mère ne sait pas toujours ce qu'elle prend comme médicaments. Elle ne serait jamais informée des résultats d'analyses si elle ne les réclamait pas. Cela serait une amélioration pour elle d'être informée. »

« Toujours beaucoup de compréhension et de gentillesse ! J'apprécie le calme, la sérénité et la bonne humeur de nombreux personnels soignants »

« Le bain hebdomadaire est une nécessité quelque fois annulé faute de personnel. Un bain par semaine c'est déjà peu ! »

« Difficulté de rencontrer un médecin. »

« La qualité des soins irrégulière suivant le personnel »

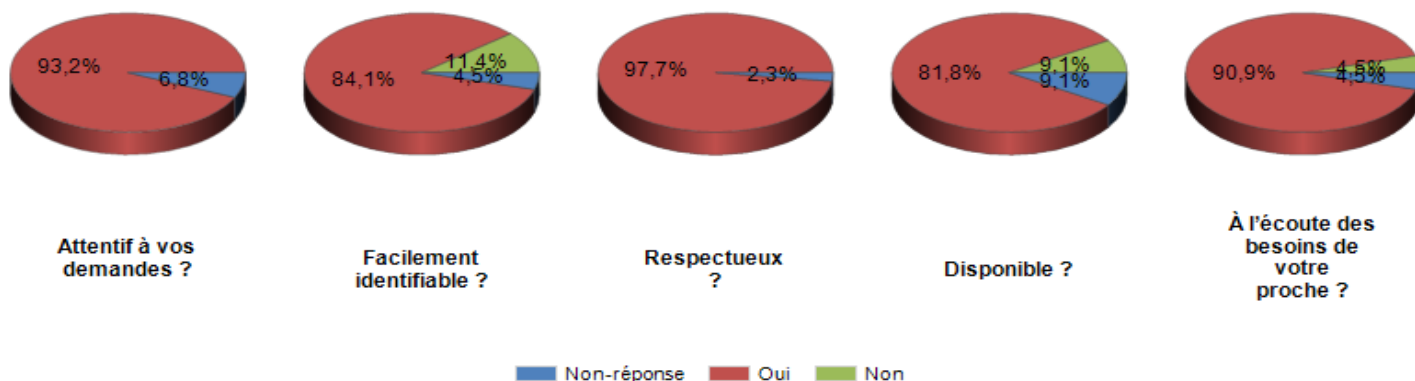
« Intervention HAD complémentaire très efficace »

« Protocole pas toujours respecté »

« Famille peu impliquée et pas informée des rendez-vous médicaux »

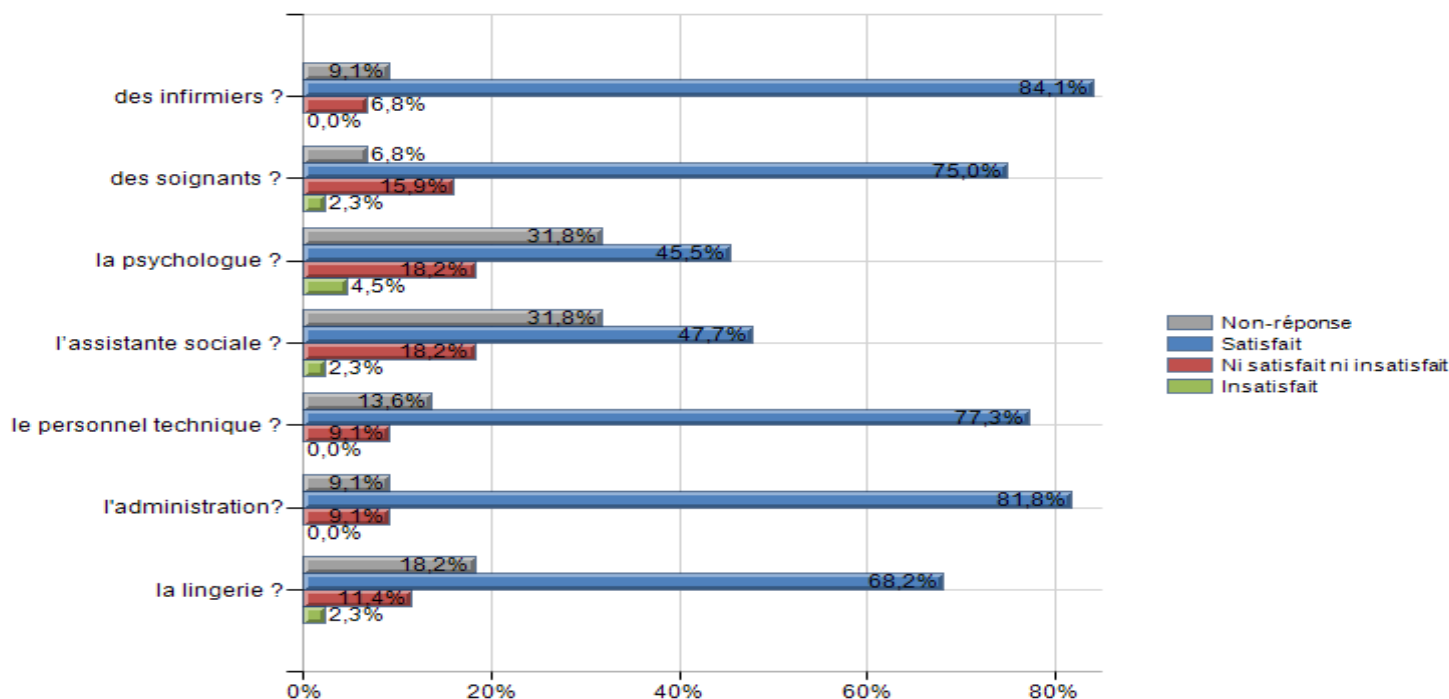
► LE PERSONNEL ◀

- Le personnel est-il :



Pour tous les répondants, **le personnel est attentif aux demandes et respectueux**. Une grande majorité des familles considère que le personnel est **facilement identifiable (84.1%)**, **disponible (81.8%)** et **à l'écoute des besoins (90.9%)**.

- Quel est votre ressenti sur les différents accompagnements ?



La grande majorité des familles est **satisfaite** pour la prise en charge des **infirmiers (84.1%)**, des **soignants (75%)**, le **personnel technique (77.3%)**, **l'administration (81%)** et de la **lingerie (68.2%)**. La satisfaction de la prise en charge de la psychologue et de l'assistante sociale se situe en dessous de la moitié des répondants.

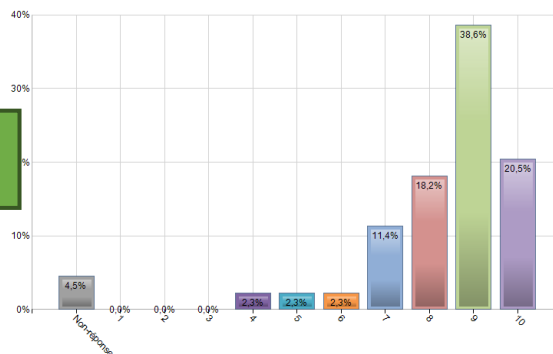
ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

- L'établissement respecte-t-il la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent ?

Pour tous les répondants, l'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de leur parent.

- Note :

La moyenne est de 8.5 sur 10.



- Suggestions et remarques sur le personnel :

« Jamais rencontrés la psychologue et l'assistante sociale. »

« Définition des rôles pas toujours très claire. »

« Amélioration de la formation sur certaines pathologies. »

« Le directeur est très soucieux du bon fonctionnement de son établissement mais les conditions de travail, les contraintes budgétaires et les non décisions ou prises de décision efficaces portent parfois préjudice à une bonne qualité des soins. »

« Manque de formation pour le personnel soignant:(manque de bienveillance, relation aux familles). Sont-elles sollicitées au moins à ce sujet ? Pour la nuit des infirmières devraient être en poste ce qui éviterait des hospitalisations à répétition et non justes. Dans une maison de retraite médicalisée cela est étonnant. »

« La cadre de santé n'épaule pas assez son personnel et les soignants se débrouillent souvent seuls. »

« Le personnel ne doit pas hésiter à demander à voir la famille si nécessaire. »

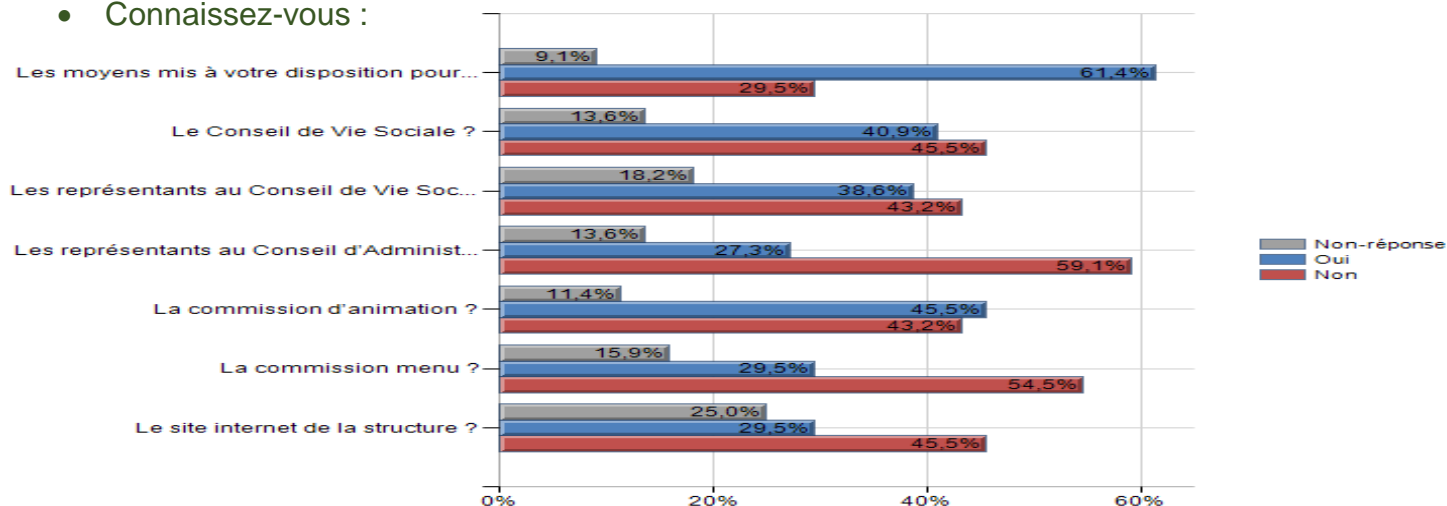
« La disponibilité et l'écoute sont à améliorer. »

« Personnel en général, gentil, patient, dévoué, agréable mais il est dommage que le personnel de nuit soit distrait de sa mission par des tâches ménagères. »

« Tout le personnel est admirable de patience, de gentillesse et de professionnalisme. Je n'ai jamais entendu un seul mot irrespectueux. Merci ! »

► INFORMATION - COMMUNICATION ◀

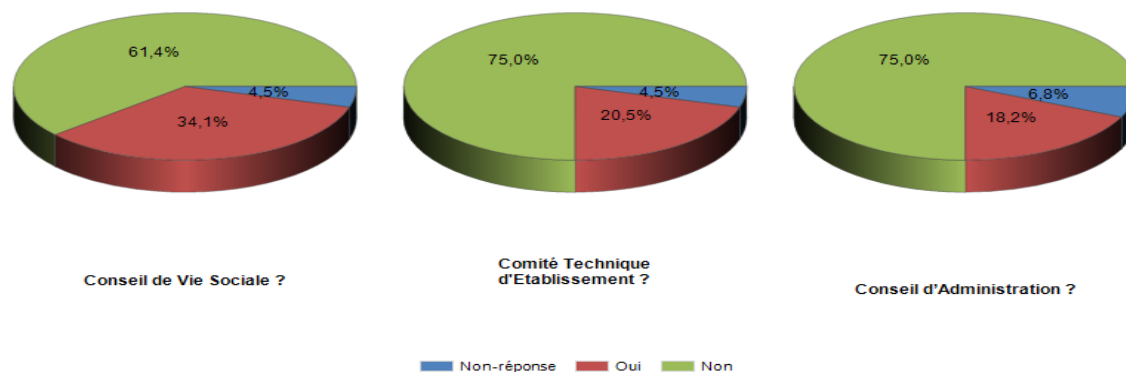
- Connaissez-vous :



ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

La majorité des familles ne connaît pas le Conseil de Vie Sociale (52.6%), les représentants du Conseil de Vie Sociale (52.8%), les représentants du Conseil d'Administration (68.4%), la commission de menu (64.9%) et le site internet (60.6%) mais les personnes connaissent les moyens mis à disposition pour s'exprimer (67.5%) et la commission d'animation (51.3%).

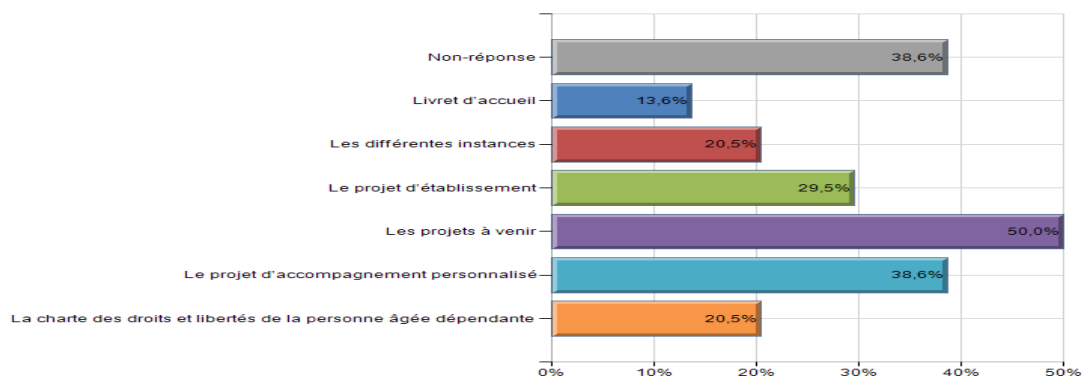
- Avez-vous connaissance des comptes rendus :



La majorité des familles n'ont pas de connaissance des comptes rendus que ce soit celui du Conseil de Vie Sociale (61.4%), du CTE (75%) ou Conseil d'administration (75%).

- Etes-vous intéressé de recevoir les comptes rendus du Conseil de Vie Sociale ?
Un peu plus de la moitié des personnes ne veulent pas recevoir ces comptes rendus.
- Les points sur lesquels vous souhaiteriez bénéficier de plus d'informations :

Les familles souhaiteraient recevoir plus d'information, notamment concernant les projets à venir

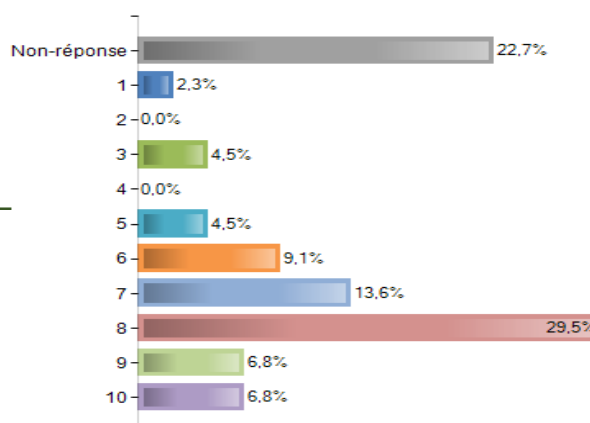


- Note :

La moyenne est de 6.5 sur 10.

- Suggestions et remarques sur l'information – communication :

« Peu de contact et de communication. »



ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2016 RÉSULTATS

« Le site internet devrait être davantage utilisé pour communiquer avec les familles (comptes rendus divers, programmations hebdomadaires ou annuelles des animations et événements au sein de l'établissement). »

« Avec internet, les choses devraient être plus faciles. Bien sûr ne pas écrire à toute la famille mais seulement à la personne de confiance qui représente le résident qui n'a plus ses capacités pour communiquer. »

« Donner aux infirmières des téléphones qui fonctionnent correctement. »

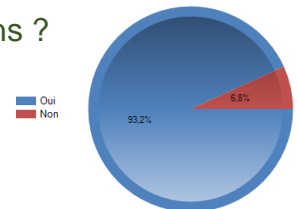
« Je n'étais pas au courant du projet d'extension. Le coût prohibitif va engendrer un surcoût pour les résidents sans être vraiment nécessaire. Le directeur pourrait demander l'avis aux résidents et aux familles. »

« Excellente idée que d'envoyer les comptes rendus du CVS par mail ! »

► CONCLUSION ◀

- D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des prestations ?

Une majorité des familles **(93.2%)** est **satisfaite de la qualité des prestations**.

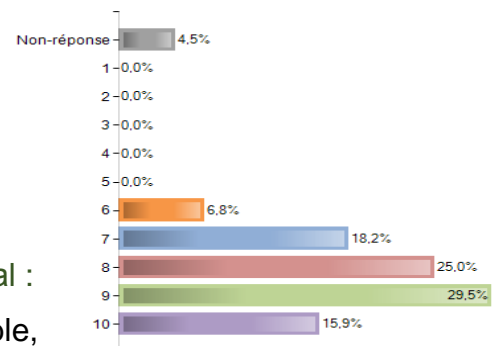


- Conseilleriez-vous notre établissement à votre entourage ?

La majorité des personnes **(93.2%)** conseilleraient l'établissement à leur entourage.

- Note :

La moyenne pour l'établissement en générale est de **8.30 sur 10** sans aucune note en dessous de 6 sur 10 cela signifie que **les prestations fournies sont satisfaisantes**.



- Suggestions et remarques sur l'établissement en général :

« Excellente maison de retraite, personnel disponible, compétent et aimable. »

« Espérer que la résidence continue et s'améliore dans les divers critères de ce questionnaire, surtout respecter les défauts des personnes entrées dans cet établissement pour les différentes circonstances de la vie, que ce soit pour l'accueil, la convivialité et bien sûr les soins car lorsque l'on rentre dans ce type d'hébergement, c'est avec un âge avancé. »

« Merci d'avoir réalisé ce questionnaire. »

« Directeur très compétent et à l'écoute des familles en cas de soucis. »

Je pense que cette maison de retraite va s'améliorer avec le temps car il sait prendre en compte toutes nos remarques

« Pour ma part, je trouve que le jacuzzi était une dépense inutile, ce qui a déjà engendré un surcoût. J'espère que le projet d'extension ne fera pas la même chose. Merci. »

« Ma mère n'aurait pas eu cette qualité de vie si elle était restée chez elle, même entourée de personnel adapté. »

« Merci pour cette enquête complète et courageuse ! »

« Vous faites tous un travail difficile. Ma famille est admirative de tout ce que vous faites pour nos parents. »

« Je conseille à la famille de rendre visite régulièrement aux proches car je constate que malgré un personnel qui dans l'ensemble est de bonne volonté. Certaines personnes sont tout même moins impliquées et peuvent être à l'origine de maltraitance sans se rendre compte. »

« Cette enquête peut servir de point d'appui pour une amélioration du service rendu aux résidents et leurs familles. Merci de cette initiative très intéressante. »

► BILAN ◀

- Les familles sont satisfaites de l'accueil téléphonique et de l'accueil physique mais des familles ont le sentiment que l'établissement n'a pas d'accueil physique et trouvent difficile l'accès à l'administration.

- Une grande majorité est satisfaite des horaires d'ouverture de l'accueil, de la rencontre avec l'équipe médicale, de la visite de pré admission et des informations données par le service administration.

- La majorité des familles est satisfaite de la propreté de l'accueil, de la salle polyvalente, du restaurant et de l'établissement en générale. Concernant les chambres, les avis sont mitigés.

- Les familles sont satisfaites de la décoration de l'accueil, de la salle polyvalente, du restaurant et de l'établissement en général.

- Une majorité des personnes est satisfaite de la qualité des animations.

- La majorité des familles est satisfaite de la qualité des repas, de la quantité dans les assiettes et de la possibilité de prendre le repas avec les proches.

- Une grande majorité des personnes est satisfaite de l'entretien du linge.

- Une grande majorité des familles a demandé l'intervention du service technique. Pour les personnes qui ont sollicité l'intervention du service technique, les personnes pense que les travaux sont bien réalisés et que les réparations ont été rapides.

- Une grande majorité des familles est satisfaite ou très satisfaite de l'aide apportée par le personnel à la toilette et aux soins hygiène.

- Une grande majorité des personnes est satisfaite ou très satisfaite de la qualité des soins.

- Le personnel est attentif aux demandes et respectueux. Une grande majorité des familles considère que le personnel est facilement identifiable, disponible et à l'écoute des besoins.

- Les familles sont satisfaites de la prise en charge des infirmiers, des soignants, le personnel technique, l'administration et de la lingerie.

- La majorité des familles ne connaisse pas le Conseil de Vie Sociale, les représentant du Conseil de Vie Sociale, les représentants du Conseil d'Administration, la commission de menu et le site internet.

- Les familles sont satisfaites de la qualité des prestations et conseilleraient l'établissement à leur entourage.

► PLAN D' ACTIONS ◀

Le plan d'actions sera réalisé le 3 août avec le directeur de l'établissement, M. PELLETIER.