



# ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENT COMMUNICANTS DU POLE DU GERIATRIE (sauf MAS)

## PRESENTATION DE L'ENQUETE

Elle a été réalisée à partir d'un questionnaire construit en groupe de travail associant la cellule qualité, la DSI, la DRH et le pôle de gériatrie.

## LE CONTEXTE

Cette enquête a été réalisée sur l'ensemble des services du pôle les 8 et 9 juin 2011.

Chaque cadre a établi en équipe la liste des personnes en capacité de répondre au questionnaire. La qualité de vie des personnes jugées en incapacité de le faire a été évaluée par le biais d'une évaluation spécifique pour les non communicants : ADRQL.

Cette enquête a été réalisée auprès de 123 résidents.

Des étudiants ainsi que des soignants ont été sollicités afin d'aider les résidents en incapacité d'écrire à renseigner le document. Aucun agent n'a participé à l'enquête au sein de son service d'exercice habituel. Des consignes strictes ont été données par le responsable qualité à tous les aidants le jour du démarrage de l'enquête afin d'éviter toute influence sur les réponses données par les résidents et permettre leur libre expression.

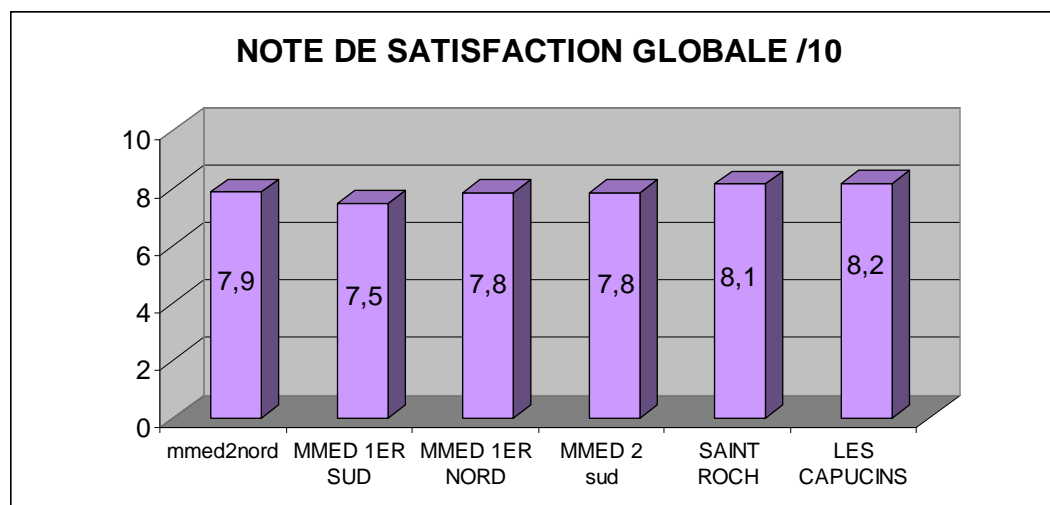
## LES FREINS

Certains résidents se sont montrés dans l'incapacité de répondre au questionnaire. Pour ceux-ci, la qualité de vie a été évaluée par l'ADRQL.

Certains résidents présentant des troubles sensoriels (surdité, malvoyance) ont parfois eu besoin d'un temps de passation plus long.

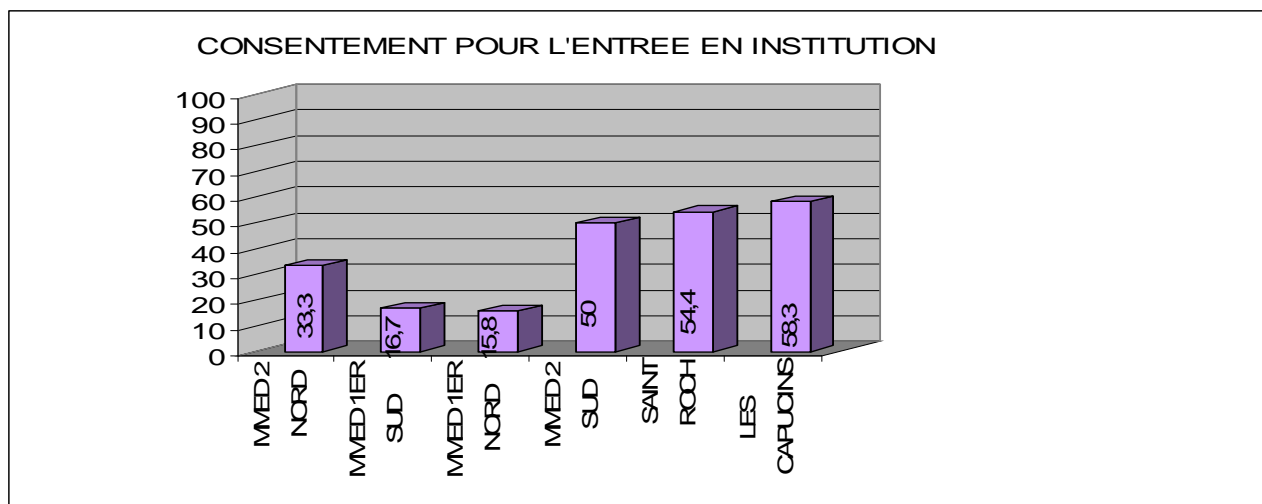
Enfin, certains résidents ont fait preuve d'une certaine réserve dans leur réponse ne voulant pas blesser tout un service pour une insatisfaction concernant un seul agent ou un seul domaine.

## RESULTAT



La note moyenne obtenue par chaque service est satisfaisante, sans différence significative entre les différentes unités.

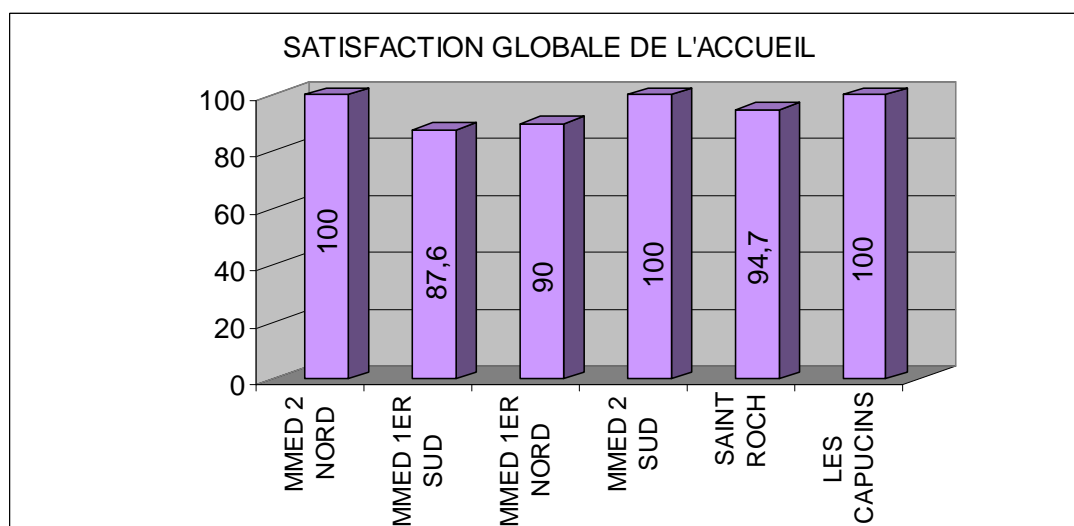
## LE CHOIX D'ENTREE EN INSTITUTION



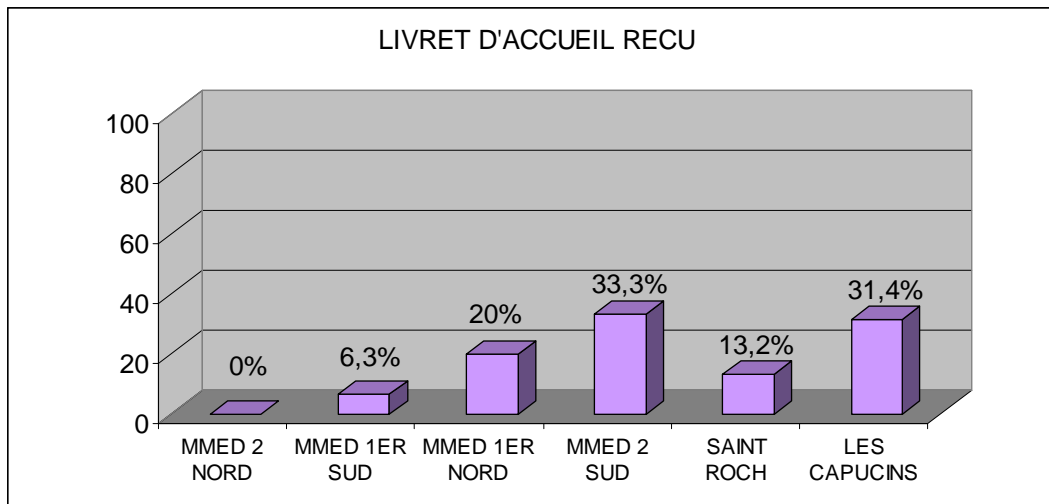
Une différence notable apparaît en fonction des structures et donc en fonction du degré d'autonomie des résidents, chaque site accueillant un profil patient spécifique. Il est intéressant de noter que quelque soit le site, le consentement du résident n'est effectif que pour un maximum de 58% des résidents. L'entrée en institution devient parfois inéluctable avec la perte d'autonomie, les familles ne pouvant plus faire face à domicile. L'entrée en établissement devient un choix par défaut.

L'entrée en institution relève plus d'un choix quand les personnes sont autonomes.

## L'ACCUEIL

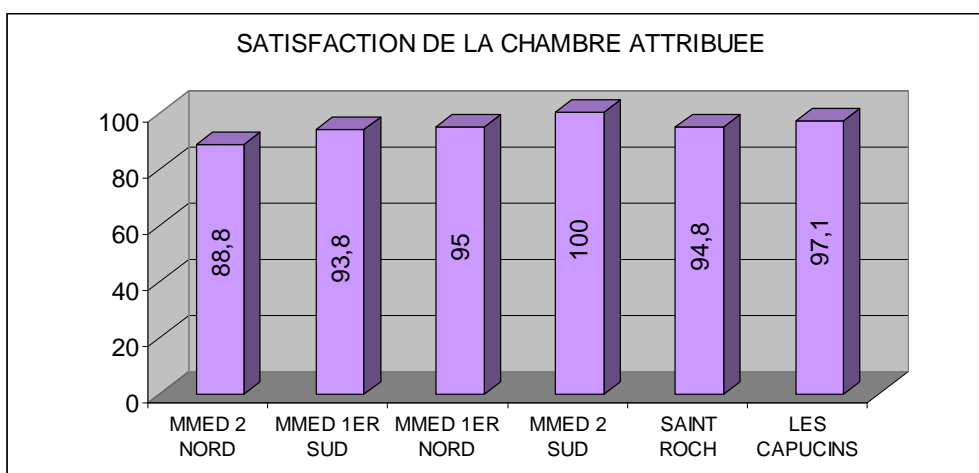
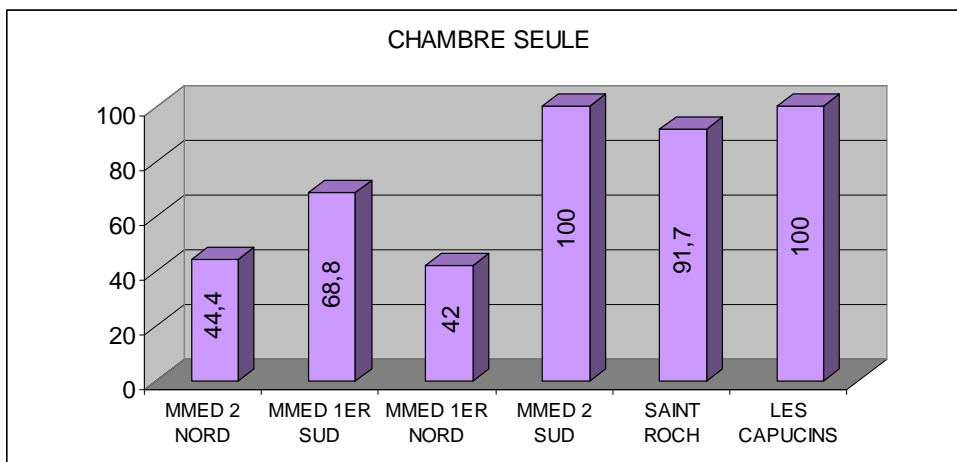


L'accueil est très satisfaisant toutes structures confondues.



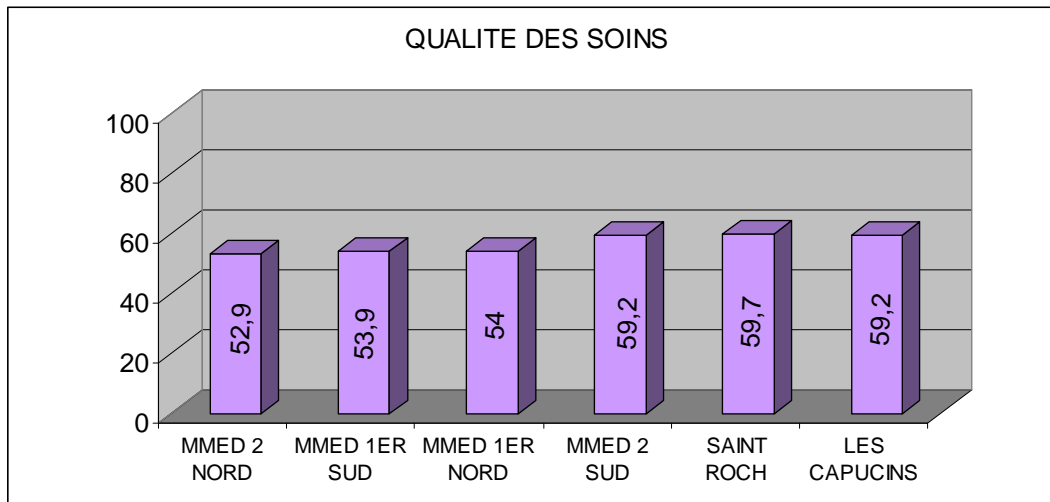
D'après les résidents, moins de 33% d'entre ont reçu le livret d'accueil à l'entrée. Ce livret est distribué lors de l'accueil par la secrétaire administrative à tout futur entrant ou à son référent administratif si le résident ne peut se déplacer ou recevoir l'information. On peut penser qu'une partie des résidents à qui le livret a été remis, ne s'en souvient pas (durée de séjour longue, troubles mnésiques).

Faut-il qu'une traçabilité de la remise du livret d'accueil soit faite par la secrétaire administrative, ou faut-il donner le livret d'accueil le jour de l'arrivée dans le service au résident lui-même et le tracer dans le dossier de soi. Cette donnée est elle à évaluer dans un questionnaire au regard de la population accueillies?



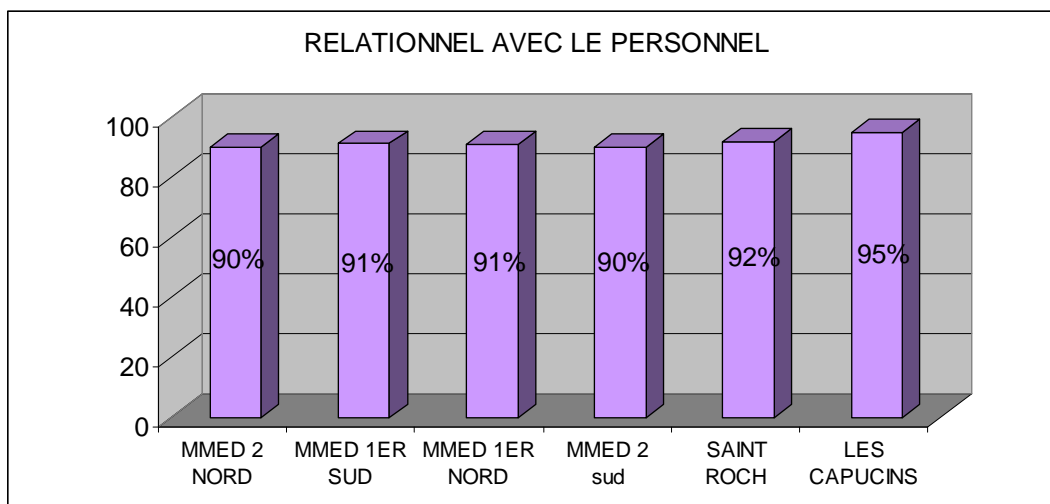
Que les résidents soient ou non en chambre seule, cela n'a aucune incidence sur la satisfaction quant à la chambre qui leur est attribuée. Certaines personnes apprécient la compagnie d'un voisin de chambre.

### QUALITE DES SOINS



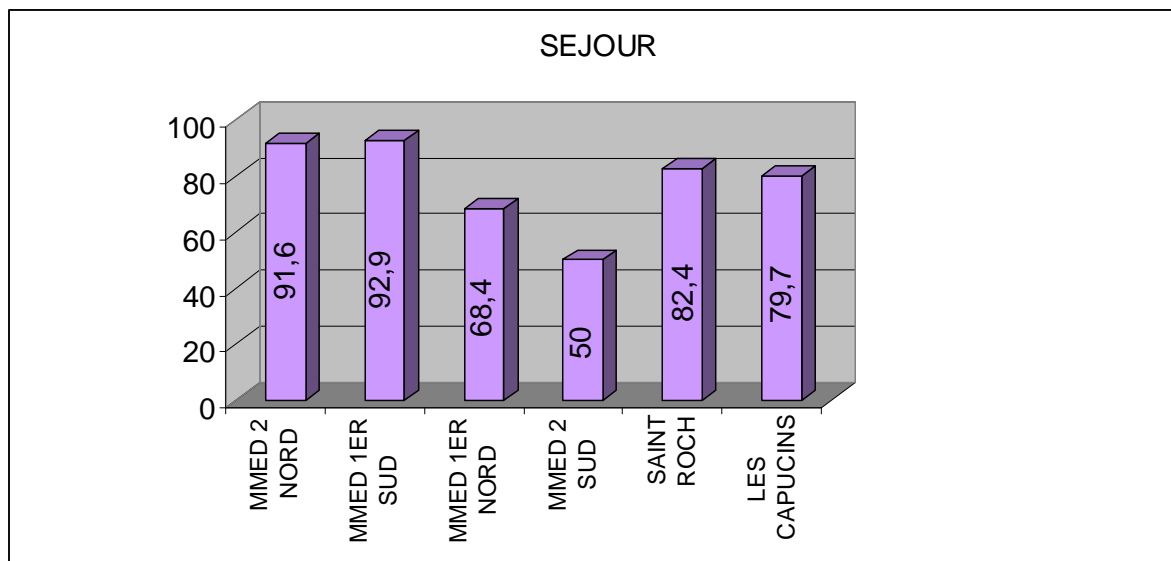
La qualité des soins est jugée satisfaisante. Les résultats restent difficiles à analyser en raison d'un grand nombre d'items pour lesquels les résidents peuvent être « non concernés ». Sur l'ensemble du domaine, près de 30% des résidents se considèrent non concernés. Peut être serait intéressant sur la prochaine enquête de séparer les résultats concernant les actes paramédicaux spécifiques (kinésithérapeute, diététicienne, assistante sociale..).

### RELATIONNEL AVEC LE PERSONNEL



La relation avec le personnel est très satisfaisante dans tous les services.

## SEJOUR (ACCESSIBILITE, SIGNALISATION)



Globalement, les résidents sont satisfaits de la signalisation et de l'accessibilité des locaux. Cependant, à la lecture des commentaires faits en fin de questionnaires, on note :

-Une accessibilité difficile des ascenseurs et du parc extérieur en maison médicale pour les personnes en fauteuil roulant

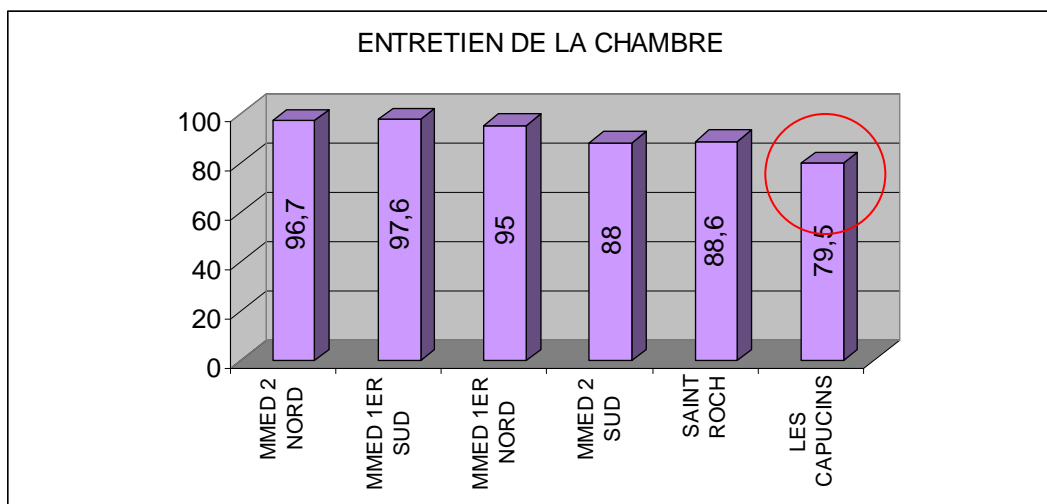
-Pour les capucins, la porte d'entrée est jugée trop lourde par 7 résidents.

En maison médicale 2 nord, 1 nord et 1 sud, on retrouve la population la plus dépendante, qui ne se déplace pas ou peu sans aide. Le taux de satisfaction est donc excellent. Par contre au 2<sup>ème</sup> sud, où les personnes sont plus autonomes, le résultat est moins satisfaisant.

Un biais est rencontré sur cet item. Il s'adresse à tous les résidents, or les patients handicapés sont les plus à même de juger de l'accessibilité. Par exemple, sur le site de Saint Roch l'accueil de personnes handicapées est compromis par un accès impossible sans passer par un escalier. Les personnes concernées par les difficultés d'accessibilité sont les moins nombreuses, leur avis ne transparaît pas dans les résultats du questionnaire.

Une reformulation du critère associant l'état de handicap avec l'accessibilité serait plus pertinente.

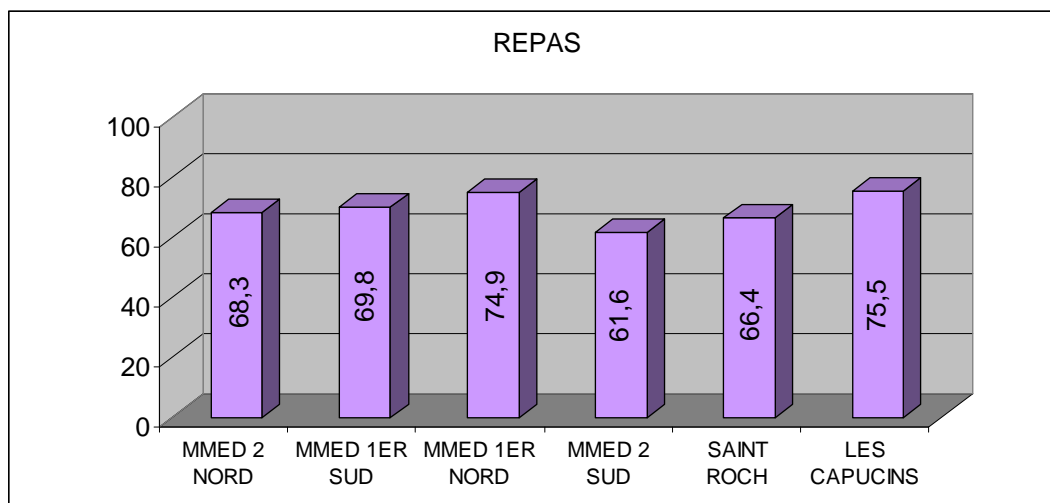
## ENTRETIEN



Le résultat est très satisfaisant hormis sur la résidence des capucins où le score est inférieur à 80%.

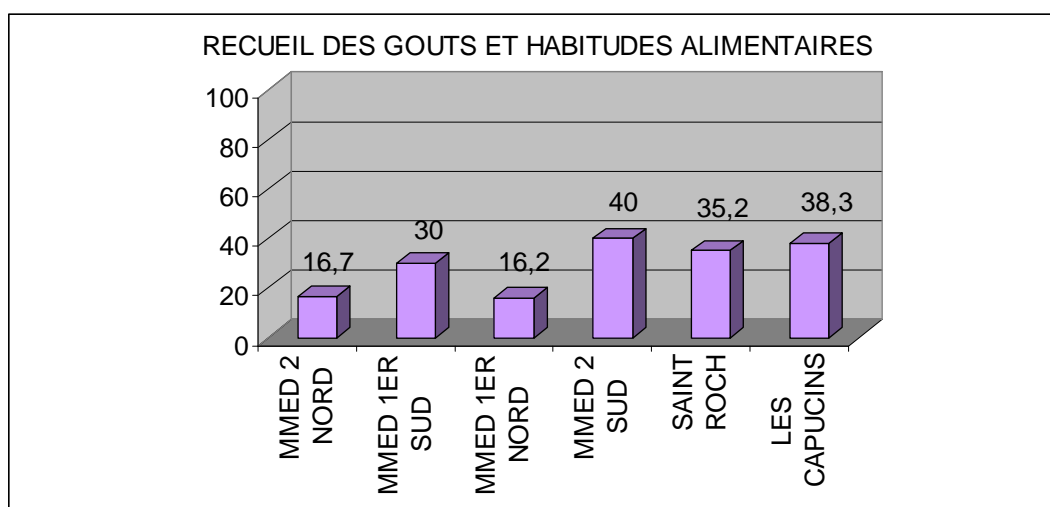
En effet sur les sites de maison médicale, le ménage hors période de vacance est assuré quotidiennement dans chaque chambre. Sur les sites de Saint Roch et des Capucins, le ménage est hebdomadaire dans chaque chambre. La population des capucins est plus touchée par le manque de ménage ; on retrouve cet élément dans les commentaires pour 9 personnes.

## REPAS



Chaque structure affiche une satisfaction inférieure à 75% ; 14 commentaires d'insatisfaction ont été relevés concernant les repas : qualité, assaisonnement, variété, horaires.

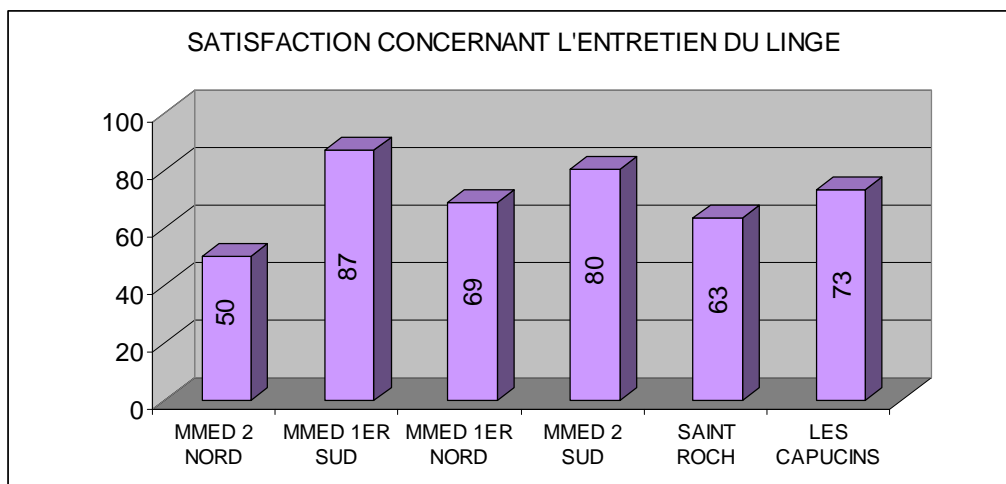
3 personnes proposent un choix de menu à présenter aux résidents. Un groupe de travail avec les cuisines permettrait de retravailler sur ces différents éléments.



Les scores sont particulièrement faibles et ne reflètent pas la réalité du terrain. Les goûts et habitudes sont recueillis à l'arrivée du résident par l'équipe de soins et tracés dans le dossier de soins

Un audit des dossiers permettrait une analyse plus objective. Cela peut aussi refléter que malgré le recueil effectif, les goûts et habitudes ne sont pas respectés dans l'organisation actuelle basée sur un avis diététique.

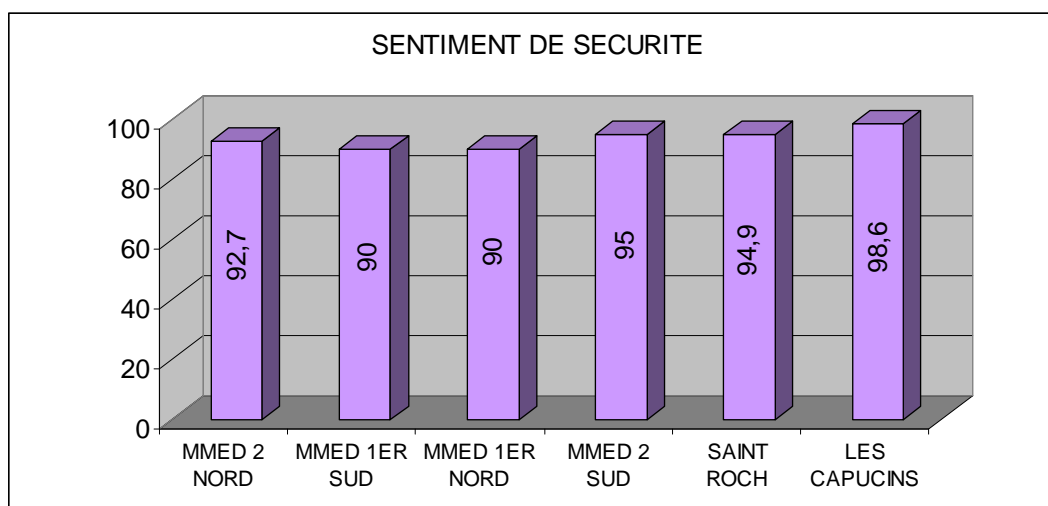
## LINGE



La satisfaction est disparate en fonction des services. On note que 4 d'entre eux sont sous la barre des 73%. Les commentaires parlent pour 14 personnes de linge perdu ou abîmé.

Au sein des services, un rappel sur le marquage systématique des vêtements doit être fait auprès des familles dès l'entrée et au renouvellement du trousseau.

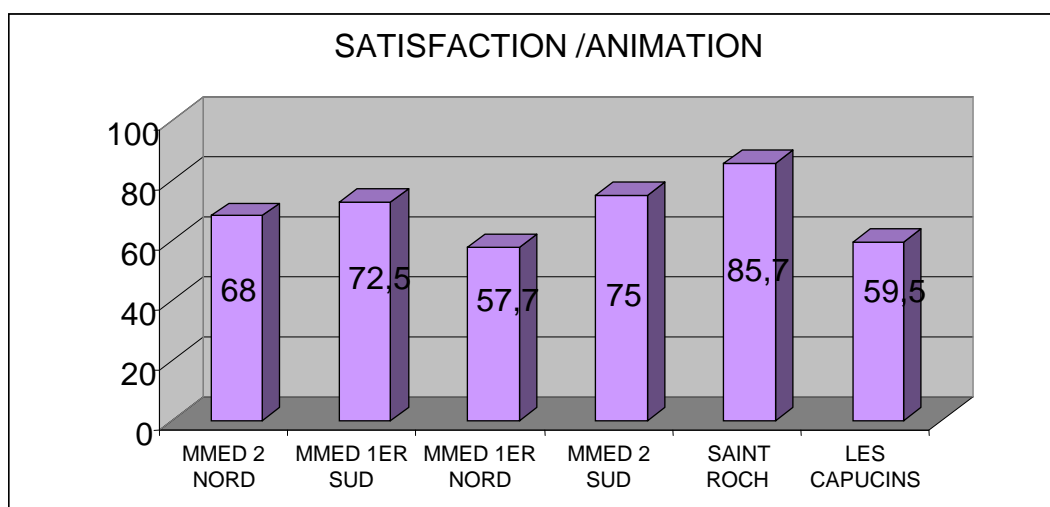
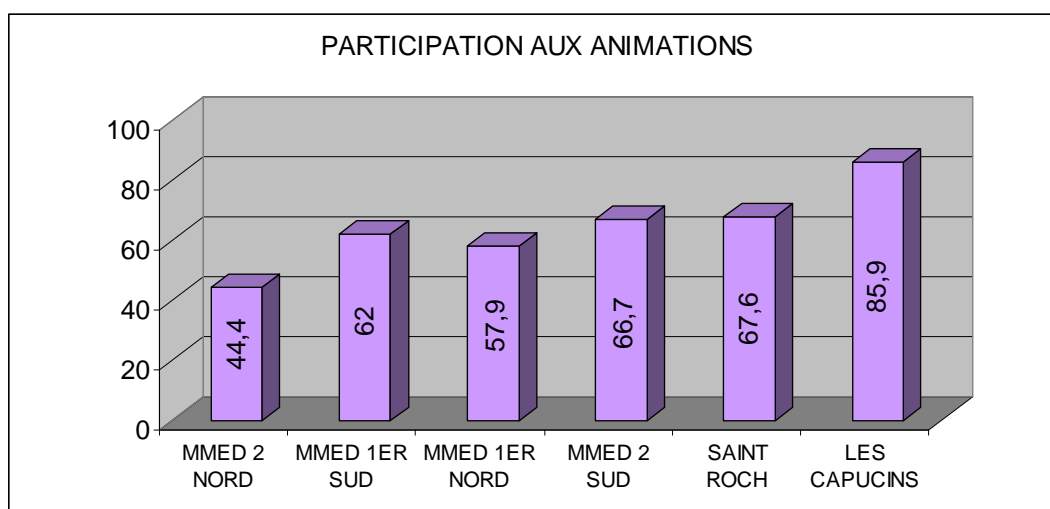
## SECURITE



Les résultats sont très satisfaisants dans tous les services. Seules 5 personnes sur les 123 personnes interrogées ont émis un commentaires : concernant le manque de personnel la nuit et le sentiment d'insécurité la nuit.



## ANIMATION



La participation aux animations est fonction de l'état de dépendance, ainsi les structures hébergeant les personnes les plus autonomes ont les plus forts taux de participation.

Le taux de satisfaction n'est pas corrélé au taux de participation. Les commentaires font apparaître un manque d'animation, et le souhait des résidents de voir augmenter le nombre de repas à thème. D'autres résidents souhaiteraient plus de sollicitation.

Lors de la négociation des prochaines conventions tripartites, la demande de poste d'animateur doit être formulée à hauteur du nombre de site et de résidents concernés.

## CONCLUSION

On note une satisfaction globale pour toutes unités. Cependant, des axes d'amélioration peuvent être envisagés, concernant :

- la recherche du consentement du résident en mettant en place le nouveau contrat de séjour en attente de validation auprès de la direction.
- l'organisation et la traçabilité de la remise du livret d'accueil
- le manque de ménage sur les capucins à faire remonter auprès de la direction
- la qualité des repas : organiser un groupe de travail pour l'améliorer
- le linge : poursuivre la signalisation des événements indésirables et veillez au marquage de ce dernier
- le manque d'animation sur les différents sites à faire remonter auprès de la direction

Enfin, Le point fort des services du pôle, mis ici en valeur, est la qualité des relations avec le personnel des services qui est essentielle pour œuvrer dans la bientraitance.