



ANALYSE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS DE L'EHPAD

PREAMBULE

Le questionnaire a été élaboré en amont par un groupe de travail composé du cadre de santé, de l'ergothérapeute et de la qualitiicienne, sur la base du questionnaire de 2013 ainsi que sur les recommandations de l'ANESM.

La validation institutionnelle effectuée, des élèves AS et IDE se sont chargés de soumettre les enquêtes aux résidents.

65 résidents ont été identifiés en capacité de comprendre et de répondre aux questions, néanmoins seuls 53 résidents ont pu être interrogés.

Les enquêtes ont été réalisées en octobre 2016.

SYNTHESE

Les statistiques démontrent que plus de 90% des résidents questionnés sont satisfaits de l'amabilité du personnel, du maintien de leur autonomie, du sentiment de sécurité sur leur lieu de vie, du confort de leur chambre, de l'hygiène des locaux, de l'entretien du linge et de la logistique associée, des collations servies et du respect de leur religion.

Vis-à-vis de l'intimité et de la qualité des soins dispensés par l'équipe infirmière et soignante, plus de 80% des pensionnaires sont satisfaits.

La relation avec le soignant (communication, écoute) est estimée suffisante à plus de 70%. Quant à la prise en charge de la douleur, plus de 60% la juge satisfaisante.

Les statistiques révèlent qu'une amélioration de la transmission des informations est à mener, en effet 34% estiment que l'information n'est pas satisfaisante concernant le traitement médical, les changements de traitement (38%), également la prise en charge (31%).

De plus, 36% des résidents attendent de leur médecin traitant plus de régularité dans la fréquence des visites médicales.

Dix-neuf résidents interrogés voient parfois leur sommeil perturbé par des nuisances nocturnes.

Concernant le point délicat du décès d'un autre résident, 68% ne sont pas informés des décès, cependant 58% souhaiteraient en avoir connaissance. Il est important de préciser que tous les décès sont affichés, avec l'accord de la famille, également inscrits dans le journal interne puis cités lors de la revue de presse de l'animateur. Néanmoins, le lieu d'affichage est à revoir.

A propos de l'hôtellerie, la majorité des résidents sont satisfaits du lieu et des horaires de repas mais 47% se plaignent de la qualité et de la diversité (49%) des plats, doléance que l'on retrouve à plusieurs reprises dans les commentaires du questionnaire.

Au sujet des activités proposées, notons que plus de 70% des résidents interrogés y participent ; les anniversaires ainsi que les rencontres avec les enfants sont les plus prisées.

Un effort est à faire vis à vis conseil de vie sociale, qui est connu seulement par 2 des résidents questionnés.

L'aménagement extérieur est considéré satisfaisant à 45%, cependant il est important de noter que 42% des pensionnaires ont répondu ne pas sortir.

Pour finir, pointons le résultat de 81% relatif à la satisfaction des résidents concernant leur séjour à l'EHPAD.