



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

Rapport d'enquête de satisfaction auprès des familles Année 2024



EHPAD Louis Ropert



Rapport d'enquête auprès des familles

Année 2024

1 INTRODUCTION

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès des familles des résidents de l'EHPAD Louis Ropert. Cette démarche s'inscrit dans la volonté d'évaluer la satisfaction des proches en lien avec l'arrivée de leur proche, ainsi que connaître leurs attentes et leurs idées.

Les résultats de cette enquête permettront à l'équipe de direction ainsi qu'à l'ensemble du personnel de mieux comprendre les problématiques rencontrées à travers la qualité des soins, de l'accompagnement et des différents services proposés par l'établissement et ainsi d'identifier les points forts mais aussi les axes d'amélioration. L'objectif étant également de vérifier dans quelle mesure les familles estiment que le bien-être physique et émotionnel de leurs proches est pris en compte par nos équipes.

Pour ce faire, des axes d'amélioration seront mis en avant de manière à travailler en équipe avec le CVS.

2 METHODOLOGIE

2.1 Type d'enquête

L'enquête de satisfaction a été menée par questionnaire à partir du logiciel Ageval. Un logiciel spécialisé dans la gestion de la démarche qualité dans les établissements médico-sociaux. Pour mieux répondre aux spécificités de l'établissement, cette enquête a été modifiée et reconstruite par la responsable qualité et la psychologue de l'établissement afin de garantir sa pertinence et son adéquation.

De manière à maximiser le taux de participation et de permettre à tout le monde de pouvoir répondre dans les meilleures conditions, cette enquête était anonyme et a été diffusée par différents canaux de communication. Lors de l'envoi du journal des familles, un lien direct vers l'enquête a été inséré dans le mail afin que les familles puissent avoir un accès rapide vers le questionnaire. Ceci a notamment permis aux personnes n'habitant pas dans le coin de pouvoir également y répondre. Des QR codes ont été affichés à des endroits stratégiques de l'établissement : un à chaque étage, un à l'UVP ainsi qu'un autre sur le tableau d'affichage « Le coin des familles ». Des questionnaires papiers ont également été mis à la disposition des visiteurs.

Plusieurs rappels ont été fait afin de pouvoir recueillir l'avis d'un maximum de familles.

2.2 Population cible

L'enquête de satisfaction a été menée auprès de l'ensemble des familles des résidents de l'EHPAD.

2.3 Nombre de participants

L'enquête a recueilli la participation de 23 personnes, ce qui représente un taux de participation de 32.86 % par rapport au nombre total de 70 résidents présents au mois de Novembre. En 2023, le nombre de réponses obtenues à l'enquête était également de 23 réponses. Il n'y a donc pas d'augmentation au niveau du nombre de réponses malgré les multiples canaux de communication qui ont été déployés cette année.

2.4 Période de l'enquête

L'enquête de satisfaction s'est déroulée sur une période de 4 semaines, du 4 Novembre au 1er Décembre 2024.



Rapport d'enquête auprès des familles

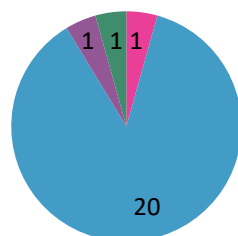
Année 2024

3 RESULTATS DE L'ENQUETE

Quelques informations vous concernant

1. Quel est votre lien avec le résident ?

23 réponses



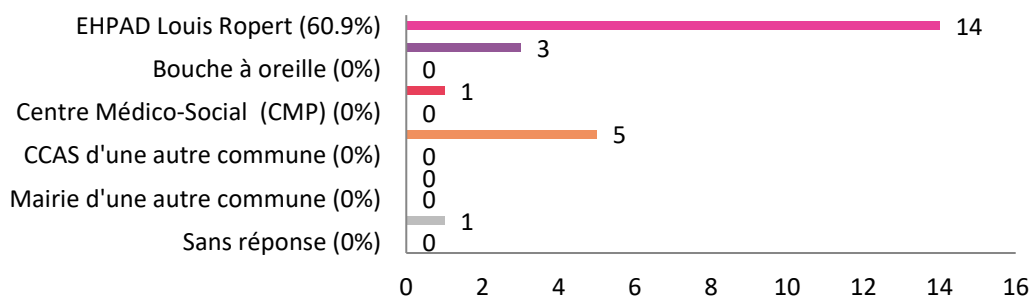
Conjoint(e) (4.3%)
Enfant (87%)
Frère / Soeur (4.3%)
Gendre / Belle fille (0%)
Neveu / nièce ou cousin(e) (4.3%)
Voisin(e) (0%)

De manière générale, les personnes ayant répondues à l'enquête sont les enfants des résidents avec 87% des réponses. 12.9% des autres répondants sont le ou la conjointe, neveu/ nièce ou cousine et frère ou sœur.

Accueil, admission, information

2. Auprès de qui avez-vous demandé les premiers renseignements liés à l'inscription au sein de l'établissement ?

23 réponses

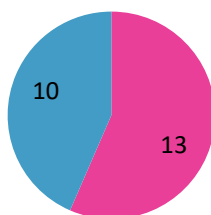


Autres :
Assistante sociale du
GHBS LORIENT

Dans 82,6 % des cas, les informations concernant les premiers renseignements liés à l'inscription du résident ont été demandées directement via le CCAS ou l'EHPAD.

3. Vos premiers contacts avec l'établissement ont été :

23 réponses



Très satisfaisant (56.5%)
Satisfaisant (43.5%)
Peu satisfaisant (0%)
Pas satisfaisant (0%)
Sans réponse (0%)

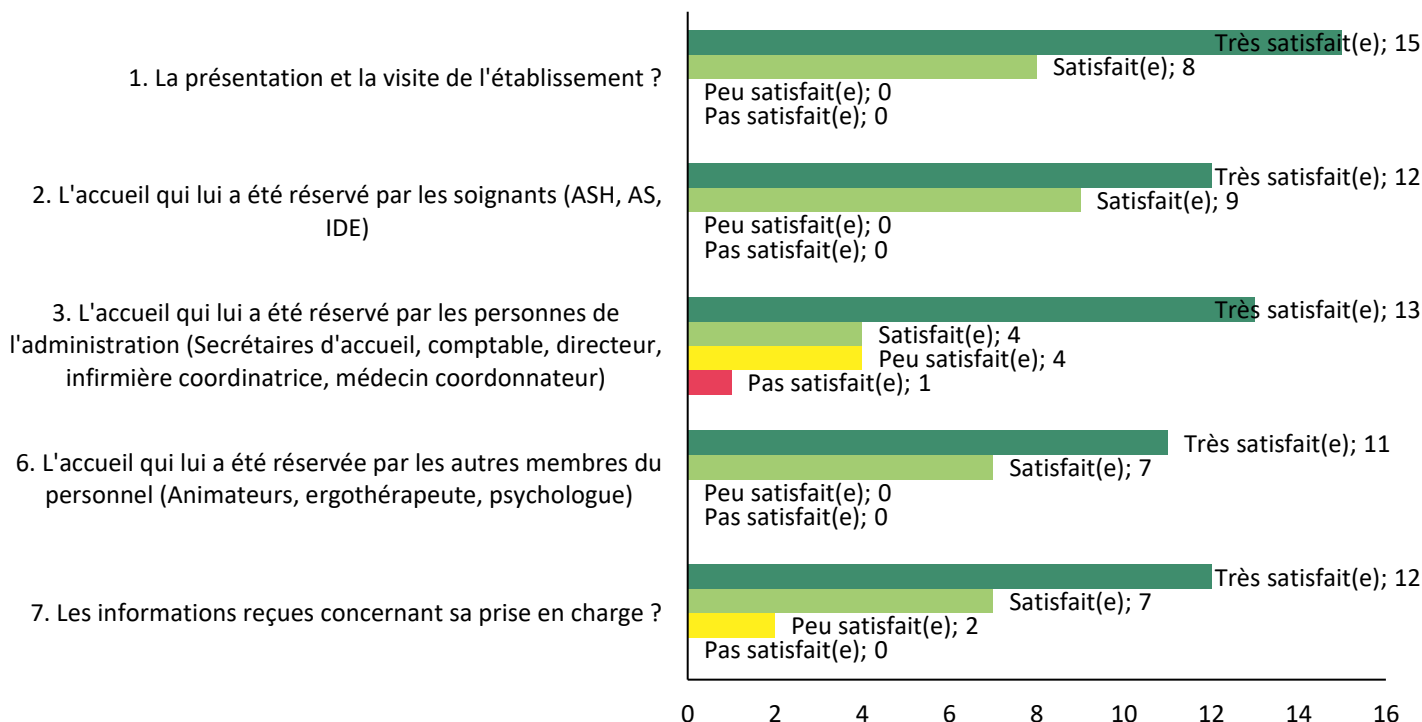
La totalité des répondants trouvent que les premiers contacts avec l'établissement ont été très satisfaisant ou satisfaisant.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

5. Concernant l'arrivée de votre proche au sein de l'établissement, que pensez-vous de :

23 réponses



Concernant la présentation, la visite de l'établissement et l'accueil réservé par les soignants et les autres membres du personnel, les répondants sont tous très satisfaits ou satisfaits. Cependant, une partie des répondants sont peu satisfait ou pas satisfait de l'accueil qui a été réservé à leur proche par les personnes de l'administration ainsi que les informations reçues concernant la prise en charge.

Les différents commentaires liés à cette question :

- « Nous ne connaissons pas le psychologue, l'ergo... »
- « J'aurais aimé qu'un point puisse se faire au bout d'une semaine, 15 jours avec la famille et le résident. C'est à la famille d'aller chercher les informations avec le sentiment de déranger. »
- « Peu d'informations »

6. Lors de l'entrée en établissement de votre proche, vous a-t-on remis l'ensemble des documents de l'établissement à savoir le livret d'accueil, le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement ?

22 réponses



Lors de l'entrée en établissement, 86.36% des répondants affirment avoir bien eu l'ensemble des documents relatifs à l'établissement. Cependant, 13.64% ne les ont soit pas reçu soit ne s'en souviennent plus.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

7. Connaissez-vous le Conseil de la Vie Sociale (CVS) et son rôle ?

22 réponses



La majorité des répondants (54.55%) ne connaissent pas le CVS et son rôle.

8. Avez-vous déjà pensé à y être membre ?

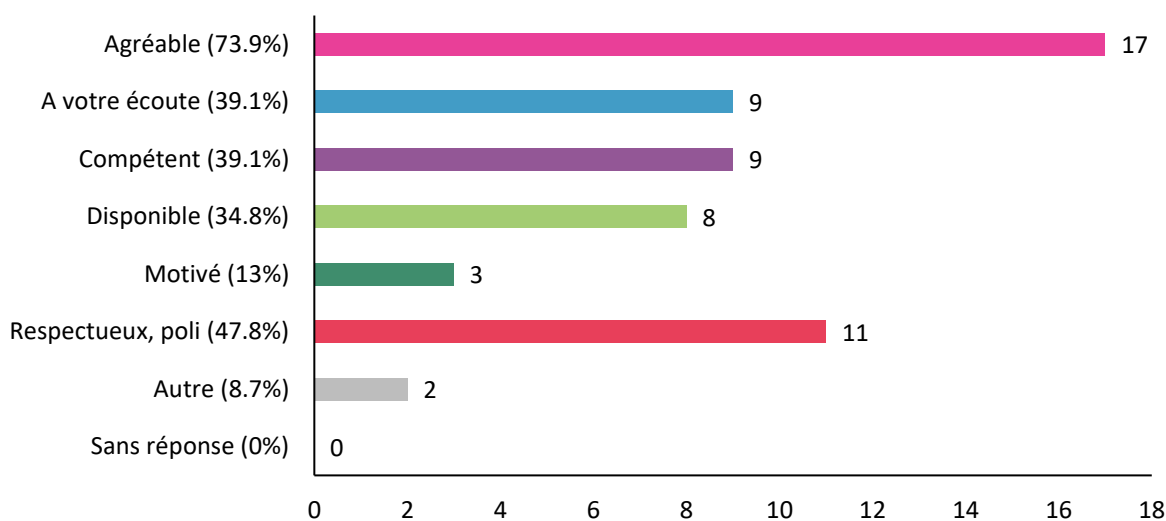
18 réponses



Seulement 16.67% des répondants ont déjà pensé à être membre du CVS.

9. Comment percevez-vous le personnel ? Plusieurs réponses possibles

23 réponses



Autres :

- « Manque de personnel »
- « Cela dépend du personnel (du très agréable, à l'écoute À complètement l'inverse.) ».

De manière générale, le personnel est vu par les répondants comme agréable, respectueux et poli. Une partie des répondants trouvent qu'ils sont également à l'écoute, compétent et disponible. Cependant, peu de personnes trouvent que le personnel est motivé.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

10. Connaissez-vous les référents qui ont été nommés parmi le personnel pour accompagner le résident ?

21 réponses



76.19% des répondants ne connaissent pas les référents qui ont été nommés parmi le personnel pour accompagner le résident.

La vie à l'EHPAD

11. Les espaces à disposition des familles vous semblent-ils adaptés ?

22 réponses



Même si la majorité des répondants trouvent que les espaces à disposition des familles sont adaptés, il y a cependant 18.8% de personnes qui trouvent qu'ils ne le sont pas.

12. Si non, pourquoi ?

4 réponses

- « Manque d'espace extérieurs »
- « Je ne sais pas où ils se situent »
- « Les chambres n'étant pas grandes, si plusieurs membres de la famille viennent visiter notre proche, il n'est pas possible de rester dans la chambre où il n'y a pas de place pour s'asseoir, pas plus que pour partager un gâteau ou autres petits plaisirs et les espaces communs ne sont pas appropriés pour non plus, sauf à se retrouver avec les autres résidents dans les lieux communs où se déroulent parfois des activités. »
- « Il manque d'un endroit pour prendre une collation »

13. Les espaces à disposition des familles vous semblent-ils propres et agréables ?

19 réponses



La totalité des personnes ayant répondues à cette question trouvent que les espaces à disposition des familles sont propres et agréables.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

14. Si non, pourquoi ?

1 réponses

« Au sein de l'UVP, cet espace est triste, peu intimiste et ne donne pas envie de s'y installer »

15. Selon vous, votre proche se sent-il davantage en sécurité au sein de l'établissement plutôt qu'à son domicile ?

21 réponses



La totalité des personnes ayant répondues à cette question trouvent que leur proche se sent plus en sécurité au sein de l'EHPAD plutôt qu'à son domicile.

16. Si non, pourquoi ?

1 réponses

- « Difficile de répondre à cette question ».

17. Le fonctionnement de l'établissement facilite-t-il le maintien du lien avec votre proche ?

21 réponses



Même si 78.3% des répondants trouvent que le fonctionnement de l'établissement facilite le maintien du lien avec leur proche, il y a malgré tout 13% des personnes ayant répondues qui ne sont pas d'accord avec cette idée.

18. Si non, pourquoi ?

Les différents commentaires :

- « Aucune information personnelle sur la prise en charge »
- « Impression de déranger à divers moments ».

19. La signalétique de l'établissement vous permet-elle de pouvoir vous orienter facilement au sein des étages ?

22 réponses



La totalité des personnes ayant répondues à cette question trouvent que la signalétique de l'établissement leur permet de pouvoir s'orienter facilement au sein des étages.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

La restauration

20. Savez-vous qu'il est possible de manger avec votre proche au sein de l'établissement ?

21 réponses



Seulement 9.52% des répondants n'étaient pas au courant qu'il était possible de manger avec leur proche au sein de l'établissement.

21. Si vous avez déjà mangé au sein de l'établissement, comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction ?

9 réponses



Pour les personnes ayant déjà mangé sur place avec leur proche, 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits.

22. Comment trouvez-vous l'accès aux informations concernant les menus et animations ?

18 réponses



88.89% des répondants trouvent que les informations concernant les menus et animations sont facile d'accès.

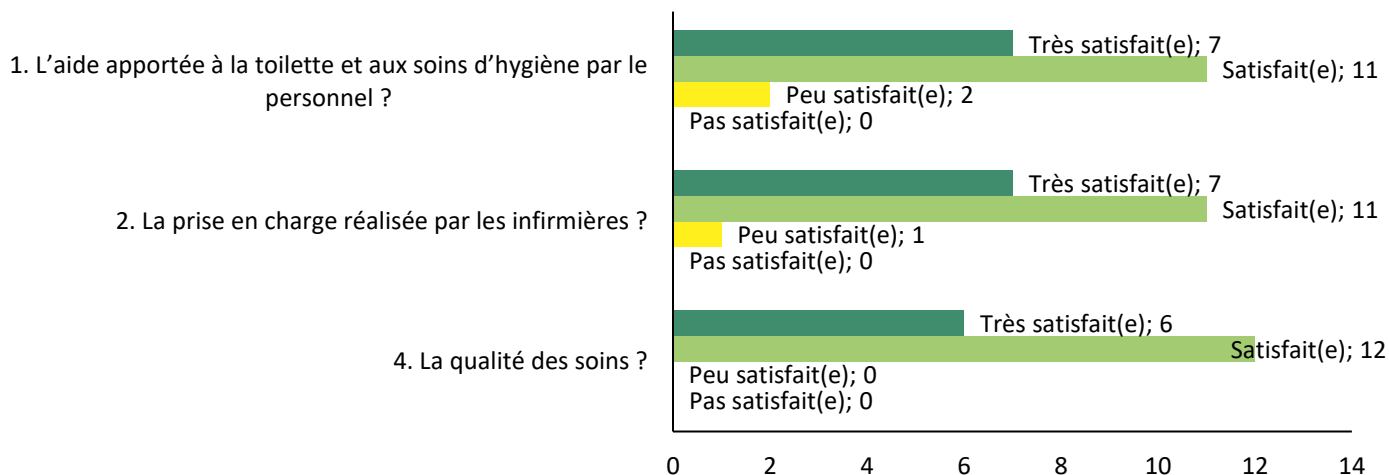


Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

Les soins

23. Concernant le résident, que pensez-vous de :

21 réponses



1. Sur 20 réponses, 18 des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'aide apportée à la toilette et aux soins d'hygiène par le personnel. Deux personnes sont peu satisfaites.
2. Sur 19 réponses, 18 des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la prise en charge réalisée par les infirmières. Une personne est peu satisfaite.
3. Sur 18 réponses, 18 des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité des soins.

24. Si vous êtes référent familial, pensez-vous être suffisamment informé de la santé de votre proche ?

20 réponses



25% des personnes étant référente familiale trouvent ne pas être suffisamment informé de la santé de leur proche.

25. Selon vous, l'autonomie de votre proche est-elle préservée ?

19 réponses



94.74% des personnes ayant répondues trouvent que l'autonomie de leur proche est préservée.



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

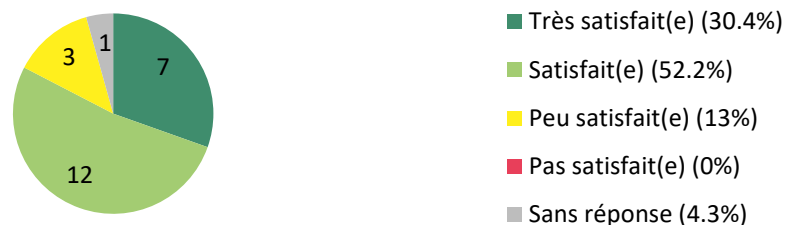
26. Si non, pourquoi ?

Les différents commentaires :

- « Seul, manque de personnel pour l'accompagner, manque de sollicitations verbales et physiques »
- « Difficile de répondre dans le cas d'une personne atteinte de la maladie Alzheimer »
- « Il faut aller chercher l'information de manière impromptue, cela se fait dans les couloirs, ce qui peut être une manière de connaître le personnel mais un point de temps en temps avec un référent serait le bienvenu. »

27. Que pensez-vous de l'accompagnement au quotidien de votre proche ?

22 réponses



86.36% des personnes ayant répondues à cette question sont très satisfaites ou satisfaites de l'accompagnement au quotidien de leur proche. Cependant, 13.64% sont peu satisfaites.

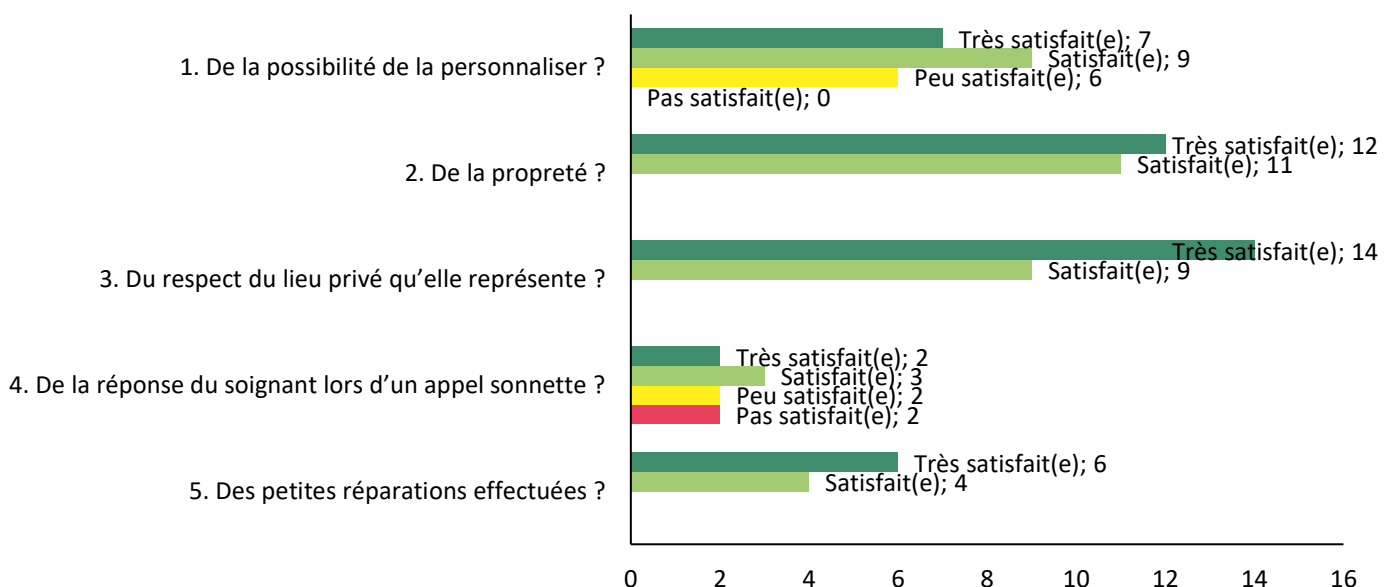
Les différents commentaires :

- « Le manque de personnel se fait sentir »
- « Je pense qu'il faut plus stimuler notre proche. »
- « En attente d'un véhicule PMR »
- « Cet accompagnement pourrait être amélioré avec davantage de personnel »
- « Cela dépend du personnel. »

La chambre

28. Concernant la chambre de votre proche, que pensez-vous :

23 réponses





Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

1. 72.73% des personnes ayant répondues sont très satisfaits ou satisfaits de la possibilité de personnaliser la chambre de leur proche. Cependant, 27.27% sont peu satisfaites.
2. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la propreté de la chambre de leur proche.
3. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du respect du lieu privé qu'elle représente.
4. 55.56% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la réponse du soignant lors d'un appel sonnette. Cependant, 44.44% des répondants sont peu ou pas satisfaits.
5. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des petites réparations effectuées dans la chambre.

Les différents commentaires :

- « J'ai eu à plusieurs reprises l'occasion de sonner pour le mettre au WC, plus de quinze min d'attente »
- « Il serait intéressant de pouvoir plus personnaliser la chambre (cadres et si possible petit meuble qui rappelle le domicile) »
- « Au regard de la taille de la chambre, difficile de personnaliser la pièce par des accessoires propres (petits meubles, table et chaises pour accueillir la famille...). »

Le linge

29. Êtes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge personnel de votre parent ?

23 réponses

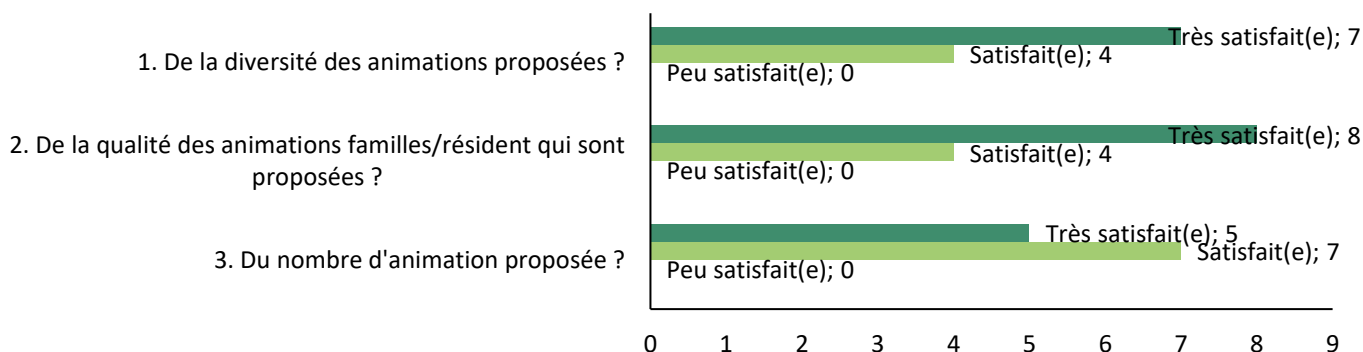


Les différents commentaires :

- « Vêtements, couettes qui disparaissent »
- « Le rangement du linge dans les armoires manque de soin et de structuration »
- « Satisfaite mais malheureusement souvent des oublis dans les poches de vêtements. Exemple : appareil auditif, porte-monnaie, clés »
- « Je trouve qu'il serait judicieux de passer un petit coup de fer à repasser sur certains pantalons »

L'animation

30. Si vous participez aux animations (repas à thème, anniversaires et autres) que pensez-vous :





Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

1. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la diversité des animations proposées.
2. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité des animations proposées aux résidents.
3. 100% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du nombre d'animations proposées.

Les différents commentaires :

- « Aucune info sur les animations, il serait intéressant de connaître le programme afin de pouvoir prendre l'initiative d'inscrire notre proche »
- « Si possible réaliser des animations les week-ends (au moins 1 jour samedi ou dimanche) »
- « Proposer une animation le samedi après-midi, le personnel est moindre et on sent les résidents plus désemparés »
- « Je ne participe pas »

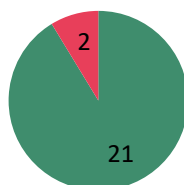
31. Avez-vous des idées d'animations à proposer aux animateurs pour les résidents ?

- « En été et à la belle saison, il serait intéressant de pouvoir sortir sur espaces verts de l'EHPAD (à gauche en sortant au RDC) en attendant mieux après la démolition de l'ancien bâtiment ».
- « Chant chorale »
- « Jeux de société / cinéma avec de vieux films »
- « Danses bretonnes »

Dernières questions...

32. Conseilleriez-vous l'EHPAD à votre entourage ?

23 réponses



- Oui (91.3%)
- Non (8.7%)
- Sans réponse (0%)

33. Si non, pourquoi ?

- « Manque de présence auprès des résidents, beaucoup de changements auprès du personnel qui ignore quelques fois les dangers possibles pour le résident »
- « Trop de personnel incompetent »

34. Selon vous, quels sont les points forts de l'établissement ?

- | | | |
|--------------------------|--------------------|----------------------|
| - La luminosité x3 | - Le personnel x8 | - Accessibilité x1 |
| - Convivialité, calme x2 | - Bâtiment neuf x8 | - Humanité x1 |
| - Animation x1 | - Propreté x5 | - La restauration x2 |
| - La bienveillance x5 | | |

35. Selon vous, quelles améliorations pourraient être apportées au sein de l'établissement ?

- | | |
|---|--|
| - Manque d'espaces verts x5 | - Parasols sur les terrasses x1 |
| - Une réponse plus rapide aux communications téléphoniques x1 | |
| - L'accès au personnel x2 | - L'accueil des familles dans les premiers jours d'entrée x1 |
| - Interlocuteur référent, liens avec le référent x2 | - Trombinoscope du personnel x1 |
| - Mise en place d'un véhicule PMR x1 | - Communication x2 |
| | - Le personnel x2 |



Rapport d'enquête auprès des familles Année 2024

36. Si vous deviez attribuer une note sur 20 à l'établissement, quelle note donneriez-vous ?

A cette question, la note moyenne attribuée sur 20 est de 15.27.

4 ANALYSE APPROFONDIE

Suite à cette enquête de satisfaction réalisée auprès des familles, plusieurs points ont été jugés **satisfaisants**, témoignant d'une qualité d'accompagnement et de services appréciée par les familles. Tout d'abord, lors des premiers contacts avec l'établissement, les familles se sont senties bien accueillies. La présentation de l'établissement, ainsi que la visite de l'EHPAD, ont également été très appréciées, permettant aux familles une vision rassurante de l'environnement. L'accueil et l'amabilité du personnel ont également été salués, avec des retours positifs sur la disponibilité et la bienveillance des équipes, qui contribuent à créer un climat de confiance. La propreté des locaux a également été remarquée, les familles soulignent le soin apporté à l'entretien des espaces, garantissant ainsi un cadre de vie agréable pour les résidents et les visiteurs. La qualité des soins a été un autre point très satisfaisant, les familles exprimant leur confiance dans la prise en charge de la santé des résidents de la même manière que le maintien de leur autonomie. La signalétique au sein de l'établissement a également été fonctionnelle, facilitant les déplacements dans l'établissement. Les familles soulignent également la qualité des repas et des animations proposées aux résidents.

Plusieurs points ont été identifiés comme **moyennement satisfaisants**. Parmi ces éléments, on retrouve l'accueil du résident par les personnes de l'administration, qui n'a pas toujours répondu aux attentes des familles. De même, les espaces de vie mis à disposition des familles ont été jugés insuffisants pour offrir un cadre intime, confortable et convivial. Concernant les informations sur la santé du résident, des améliorations sont à envisager pour garantir une meilleure. La réponse des soignants lors d'un appel sonnette a également soulevé quelques préoccupations, certaines familles estimant que les réponses ne sont pas assez rapides. Enfin, le rôle du Conseil de la Vie Sociale (CVS) semble encore peu connu des familles, ce qui souligne la nécessité de mieux communiquer sur ses missions et son fonctionnement afin d'encourager une plus grande participation et implication des proches dans la vie de l'établissement.

Plusieurs points ont été identifiés comme **insatisfaisants**. Tout d'abord, la possibilité de personnaliser la chambre du résident a été jugée insuffisante, de nombreuses familles exprimant le souhait de pouvoir apporter des touches personnelles pour rendre l'espace plus accueillant et confortable. Le manque d'espaces verts a également été souligné avec l'absence de lieux extérieurs propices à la détente et à la promenade. De plus, la connaissance de la personne référente du résident est peu connue des familles. Un autre point de mécontentement concerne le fait que l'équipe soit en effectif réduit le week-end avec délais de réponse plus longs. Les changements fréquents au niveau du personnel, qui peuvent parfois engendrer un manque de continuité dans la prise en charge, ont aussi été soulevés comme un facteur d'insatisfaction. Enfin, les espaces de l'Unité de Vie Protégée (UVP) ont été jugés tristes et peu intimistes, ce qui nuit à l'ambiance et à l'atmosphère que l'on souhaiterait offrir à ces résidents.

6 CONCLUSION

Nous tenons à remercier toutes les personnes ayant répondues à cette enquête. Vos avis sont essentiels pour nous permettre d'améliorer continuellement la qualité de nos services. En effet, l'ensemble des retours recueillis lors de cette enquête seront pris en compte avec la plus grande attention et un plan d'action sera mis en place sur les éléments considérés comme insatisfaisants.

Ce plan aura pour objectif de mettre en place des mesures concrètes d'amélioration dans notre fonctionnement. La mise en place des différentes actions se fera grâce à la collaboration des membres du CVS et seront partagées avec les familles.