CENTRE HOSPITALIER DU HAUT BUGEY	RAPPORT D'AUDIT **Enquête de satisfaction des résidents et de leurs proches 2023**	Nombre de pages : 7

1. Contexte et objectifs de l'enquête

L'enquête vise à évaluer la satisfaction des résidents et de leurs proches pour l'année 2023. Depuis le décret du 25 Avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale (CVS), les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) sont désormais soumis à l'obligation de réaliser une enquête de satisfaction annuelle auprès des résidents, d'en présenter les résultats lors du CVS et de les afficher.

2. Périmètre et référentiel

L'enquête concerne les EHPAD et USLD « Les Jardins du Lac » à Nantua et « Le Tournant des Saisons » à Oyonnax.
Le questionnaire adressé aux proches est le même que pour l'enquête de 2020 afin de pouvoir réaliser un comparatif des résultats.
Le questionnaire auprès des résidents a été modifié en 2022 afin de répondre aux critères demandés par le décret.

3. Organisation et méthodologie

Cette enquête s'est déroulée sur les mois de Novembre et Décembre 2023.

- Enquête auprès des proches : les questionnaires ont été envoyés par courrier début novembre à chaque référent familial avec un courrier explicatif, pour un retour souhaité le 15 Décembre 2023 au plus tard par courrier.

- Enquête auprès des résidents : les agents du service animation ont été sollicité pour expliquer la démarche et aider les résidents à compléter le document. Cela s'est déroulé du 15/11 au 15/12/2023.

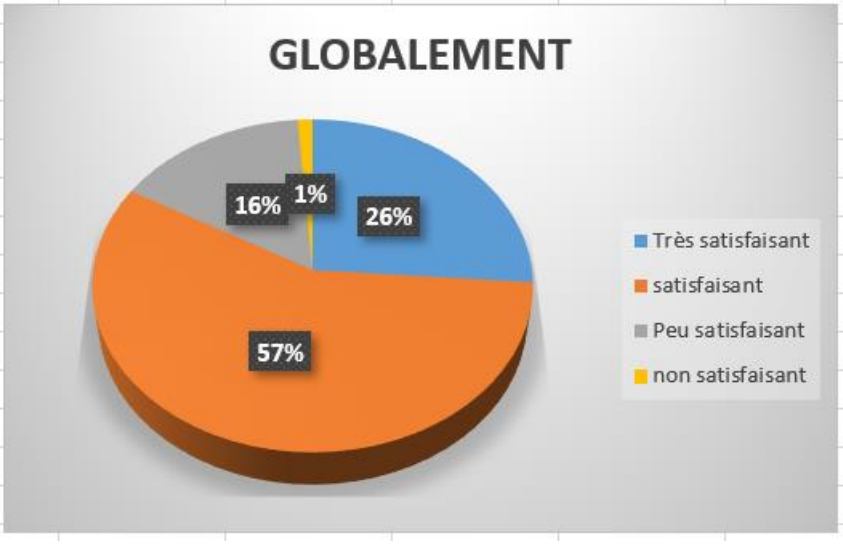
4. Résultats de l'audit

Pour une compréhension plus aisée des résultats, nous englobons les résultats satisfaisants et très satisfaisants pour qualifier la satisfaction, et les résultats peu et non satisfaisants pour qualifier la non satisfaction.

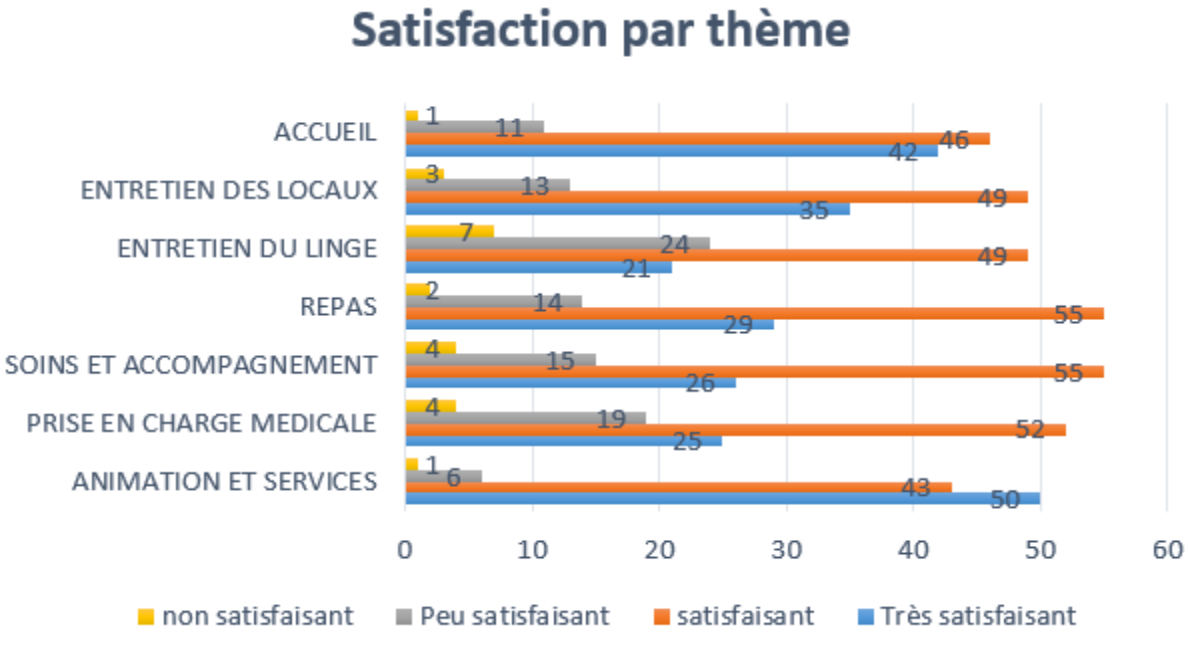
Propriété du CHHB – Reproduction interdite

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PROCHES – EHPAD USLD LE TOURNANT DES SAISONS ET LES JARDINS DU LAC

274 résidents présents – 87 questionnaires retournés soit 31.75% de participation (le taux de participation est stable 32% en 2022) dont 64% de Nantua et 36% d'Oyonnax.



83% de satisfaction globale en 2023 (75% en 2022, 83% en 2020).



Accueil :

88% des proches sont satisfaits de l'accueil en général (85% en 2022 et 83% en 2023).
La préparation à l'admission donne grandement satisfaction (91% contre 85% en 2022) tout comme l'accueil lors de l'admission (94% contre 81% en 2022).
Les résultats de satisfaction restent stables pour l'information donnée sur les tarifs (84%) et sur les aides financières (86% contre 82% en 2022) malgré des commentaires sur « *l'augmentation des tarifs depuis un an et demi* » et « *pas informé du prix car virement automatique* », « *dommage que l'on est aucune aide* ».

Ces résultats sont certainement le fruit de la mise en place de la procédure d'admission décrivant les étapes de l'admission.

Entretien des locaux :

La satisfaction globale sur les locaux est de 84% contre 73% en 2022).
La satisfaction sur l'entretien des locaux est stable (81% contre 79% en 2022). Les commentaires font ressortir des « *locaux impeccable* », *« toujours propre* », « *bien entretenu malgré le bâtiment ancien* » et d'autres « *chambre souvent sale et je me plains à la cadre de santé* » « *porte d'entrée HS et éclairage défectueux* ».
87% (68.5% en 2022) trouvent que la sécurité est satisfaisante. Les remarques « *pas de bracelet anti-fugue* », « *pas assez de personnel dans les communs pour prévenir les chutes des résidents ou répondre à leurs demandes* ».

Entretien du linge :

70% de satisfaction (47% en 2022), en raison de nombreuses « *perte de linge* », « *mal repassé* » et « *erreur de distribution* ». L'insatisfaction est quand même importante et l'encadrement et les équipes prennent énormément de temps à la gestion de la perte de vêtements.

Repas :

84% de satisfaction globale contre 85% en 2022.
87% (90% en 2022) de satisfaction vis-à-vis des horaires des repas et 76% (idem 2022) sur la diversité des menus. Beaucoup de commentaires « *poisson trop sec, légumes peu assaisonnés, soupe devenu bouillon* », « *les repas ne sont pas appétissants* », « *les menus sont souvent répétitifs, aucun accompagnement avec les crudités* », « *menus non affichés dans les chambres* », « *ce sont toujours les mêmes menus* », « *manque d'assaisonnements* », « « *les associations des plats ne sont pas toujours appétissantes* », « *quantités un peu juste* », « *horaire du soir trop tôt* », « *beaucoup de plats en sauce, peu ou pas assez de fruits frais* », « *beaucoup de gaspillage* », « *des efforts sur la quantité de la choucroute et sur la galette végétarienne ont été fait* », « *soupe en boite* », .
Malgré tout, 87% sont satisfaits de la possibilité de partager les repas avec leur parent contre 92% en 2022.

Soins et accompagnement :

81% sont satisfaits des soins et du respect des besoins (hygiène, confort, intimité, ...) contre 75% en 2020, mais seuls 37% connaissent le projet de vie et 34% connaissent le référent. Ces connaissances sont en légère amélioration par rapport à 2022 (32% et 30%).

Prise en charge médicale :

77% de satisfaction seulement sur la prise en charge médicale contre 65.5% en 2022 (manque d'information signalée). Augmentation de la satisfaction sur la prise en charge médicale et la disponibilité des médecins.

Propriété du CHHB – Reproduction interdite

Animations et services :

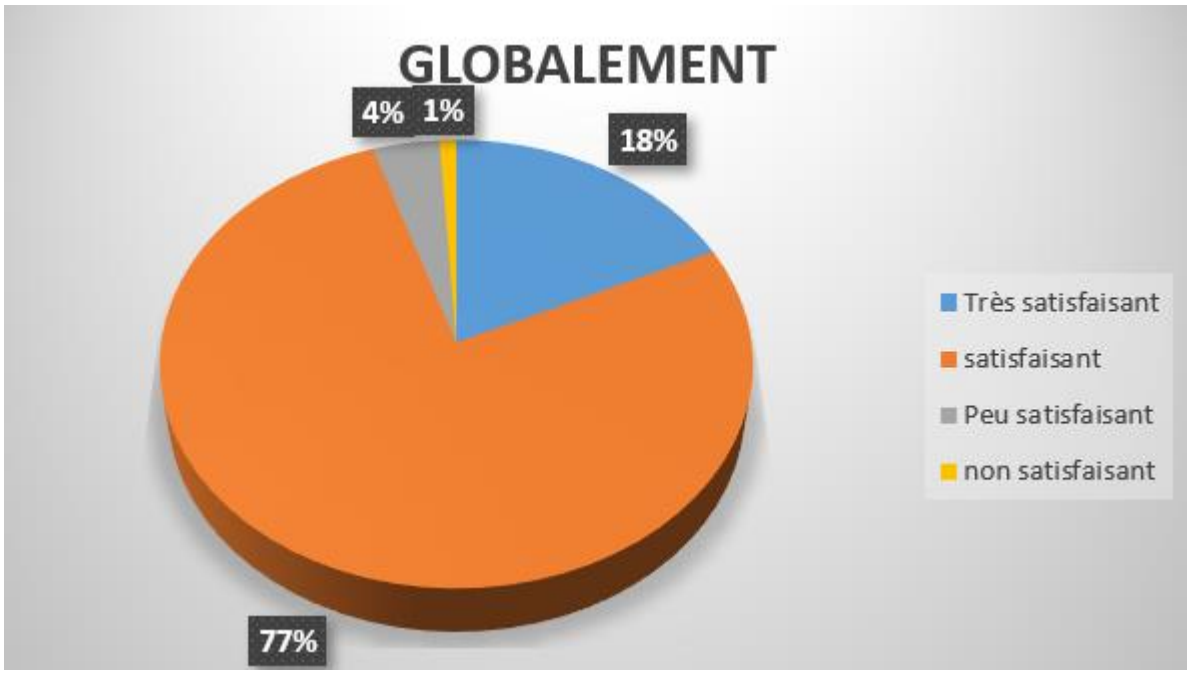
93% de satisfaction globale vis-à-vis des animations et services proposés (89% en 2022) : 89% sont satisfaits des services, 95% des animations et temps et rencontres. Les proches non satisfaits soulignent le manque d'animation pour les résidents alités et les tarifs et les délais pour les services proposés.

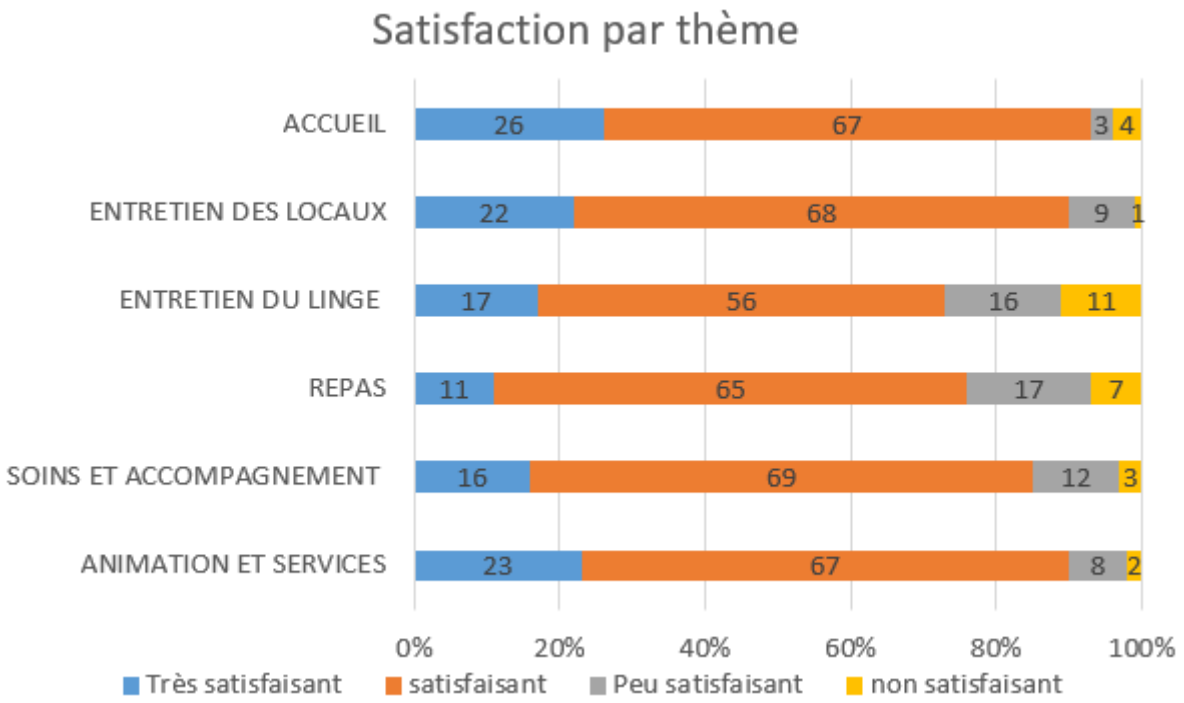
Vie de l'établissement :

67% ont connaissance des associations, une nette amélioration car en 2022, 53% en avaient connaissance.
52% connaissent le rôle du CVS (46% en 2022) **et 43% connaissent leurs représentants** (30% en 2022). Il y a une nette amélioration sur la connaissance de ces informations.

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDENTS – EHPAD USLD LE TOURNANT DE SAISONS ET LES JARDINS DU LAC

274 résidents présents – 76 questionnaires retournés – 28% de participation (31% en 2022) dont 56% sur Oyonnax et 44% sur Nantua.





Accueil :

93% des résidents présents lors de l'entretien d'admission sont satisfaits de ce temps et des informations données.
Aucun résident ne connaissait son référent en 2022, 19% en 2023.

Entretien des locaux :

L'entretien des locaux est jugé satisfaisant à 89% (97% en 2022) dont 77% au niveau de la propreté (97% en 2022) et 92% pour la sécurité (95% en 2022). Les commentaires font ressortir « des locaux propres », « locaux vétustes », « rideaux mal accrochés », « des efforts de faits depuis début 2023 ».

Entretien du linge :

L'entretien du linge est jugé satisfaisant pour 72% des résidents (78% en 2022), contre 28% de non satisfaits avec des commentaires de *« perte de linge », « délai de retour long », « manque de repassage ».*

Repas :

Les repas sont jugés satisfaisants pour 76% des résidents (75% en 2022) mais **68% sont satisfaits de la qualité des repas (54% en 2022)**. Les commentaires sont « pas *cuit », « trop de carottes et pas assez de fruits frais », « menus répétitifs », « pas de gout insipide », « non-respect des patients même un chien galeux n'en voudrait pas ».*

Soins et accompagnement :

Les soins et accompagnement sont jugés globalement satisfaisants à 85% contre 91%. **Cependant, 79% connaissent le médecin (49% en 2022) et 6% du projet de vie.** 91% sont satisfaits de la qualité des soins et de la prise en charge, 84% de l'information donnée sur les soins, 79% de la prise en charge de la douleur. Le respect de la pudeur/intimité et de la dignité est jugé satisfaisant à 93% **. L'écoute et les réponses aux questions est satisfaisante à 77%.**

Propriété du CHHB – Reproduction interdite

Animation et services :
90% des résidents sont satisfaits des animations et service. 92% sont satisfaits de la fréquence et de la variété des animations.

5. Plan d'actions d'amélioration

Libellé de l'action	Responsable de l'action	Niveau de priorité de l'action	Echéance de début prévisionnelle	Echéance de fin prévisionnelle	Modalités de suivi / Indicateurs
Rédaction des protocoles douleur spécifiques à la prise en charge des résidents	Docteur Benzekhroufa	1	Mars 2024	Décembre 2024	Autoévaluation HAS Audit interne Enquête de satisfaction
Former le personnel médical et paramédical à la prise en charge de la douleur	Encadrement + Mme Cristovao	1	Mars 2024	En continu	Enquête de satisfaction Autoévaluation HAS Audit interne
Poursuivre des formations relations soignants / soignés	Mme GAUTHIER	1	En continu		Enquête de satisfaction
Poursuivre le groupe de travail sur la restauration en EHPAD USLD	Mr BUISSON Mmes GAUTHIER BOUILLOUX	1	Octobre 2023	En continu	Enquête de satisfaction Commission des FEI
Améliorer la construction, la diffusion et la mise en œuvre des PVI auprès des résidents et/ou de leurs proches	Mme GAUTHIER et l'encadrement de proximité	1	Janvier 2024	En continu	Enquête de satisfaction Autoévaluation HAS Audit interne

Niveau 1	**Action très prioritaire**	En lien avec un risque inacceptable ou situation de non-respect de la réglementation applicable (pour le patient, le professionnel, l'établissement,...)
Niveau 2	**Action prioritaire**	En lien avec un risque critique ayant eu ou pouvant avoir des conséquences (pour le patient, le professionnel, l'établissement,...)
Niveau 3	**Action non prioritaire**	Suite à un écart sans conséquence importante ou directe sur la qualité et la sécurité des soins et des professionnels.

6. Synthèse et conclusion

Il ressort tout d'abord de cette enquête que la qualité de l'accueil et de l'animation sont particulièrement appréciées des résidents comme des proches.
On note cependant une baisse globale de la satisfaction depuis la dernière enquête il y a 2 ans.
Les résidents expriment des attentes fortes sur l'amélioration de la qualité des repas, et l'écoute et la réponse apportée à leurs questions. Ils méconnaissent leur projet de vie individualisé.
Du point de vue des proches, l'insatisfaction se concentre sur la gestion du linge et les repas.

Propriété du CHHB – Reproduction interdite

Ils ne connaissent pas non plus le PVI, le référent.
Un groupe de travail ,composé des représentants des familles et des résidents du CVS, dédié aux prestations de restauration poursuit depuis plusieurs mois diverses actions visant à améliorer la qualité des repas : équipement matériel pour le transport et la chauffe des repas, conception des repas mixés, étude de coût pour mesurer l'impact d'une montée en gamme sur la qualité de certaines matières premières, etc. Ces réunions de travail doivent se poursuivre.
Le processus d'élaboration du PVI, en association avec les résidents et les familles, a été revu afin de les impliquer davantage, de mieux comprendre les attentes de part et d'autre, d'informer sur l'organisation et les contraintes de la prise en charge en EHPAD, et de favoriser la communication avec les équipes. L'intervention des psychologues dans ce processus est aussi prévue.
Les marges de manœuvre concernant la gestion du linge sont limitées, la prestation d'entretien étant sous-traitée. L'offre de services est par ailleurs limitée sur le territoire et ne permet pas pour l'instant de se tourner vers un autre prestataire. Les réunions avec le prestataire actuel se poursuivent pour faire remonter les dysfonctionnements constatés.
La réhabilitation de l'EHPAD d'Oyonnax devrait enfin permettre de proposer un cadre de vie plus adapté aux besoins des résidents.

7. Communication

Les résultats de cette enquête seront présentés en CVS, COPIL Qualité, affichés dans le hall d'entrée des EHPAD et sur le site internet de l'établissement.

Propriété du CHHB – Reproduction interdite