



1. Contexte et objectifs de l'enquête

L'enquête vise à évaluer la satisfaction des résidents et de leurs proches pour l'année 2024. 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, « Le Tournant des Saisons » à Oyonnax et « La Maison d'Arbent » à Arbent.

Le questionnaire adressé aux proches a été modifié sur quelques items notamment l'aide apportée dans les démarches administratives, sur la connaissance et la satisfaction du portail famille.

Le questionnaire auprès des résidents a été modifié en 2022 afin de répondre aux critères demandés par le décret et nous avons rajouté la connaissance des membres du CVS.

3. Organisation et méthodologie

Cette enquête s'est déroulée sur les mois de janvier et février 2025.

- Enquête auprès des proches : les questionnaires ont été envoyés par courrier début Janvier 2025 pour une réponse au 05/02/2025.
- 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 sur la période de janvier et début février 2025.

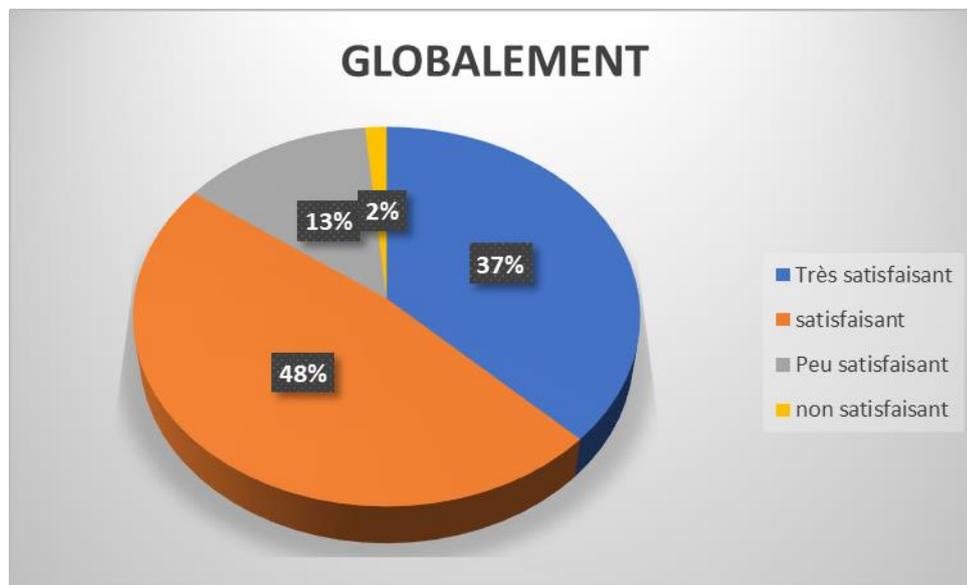
4. Résultats de l'audit

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.

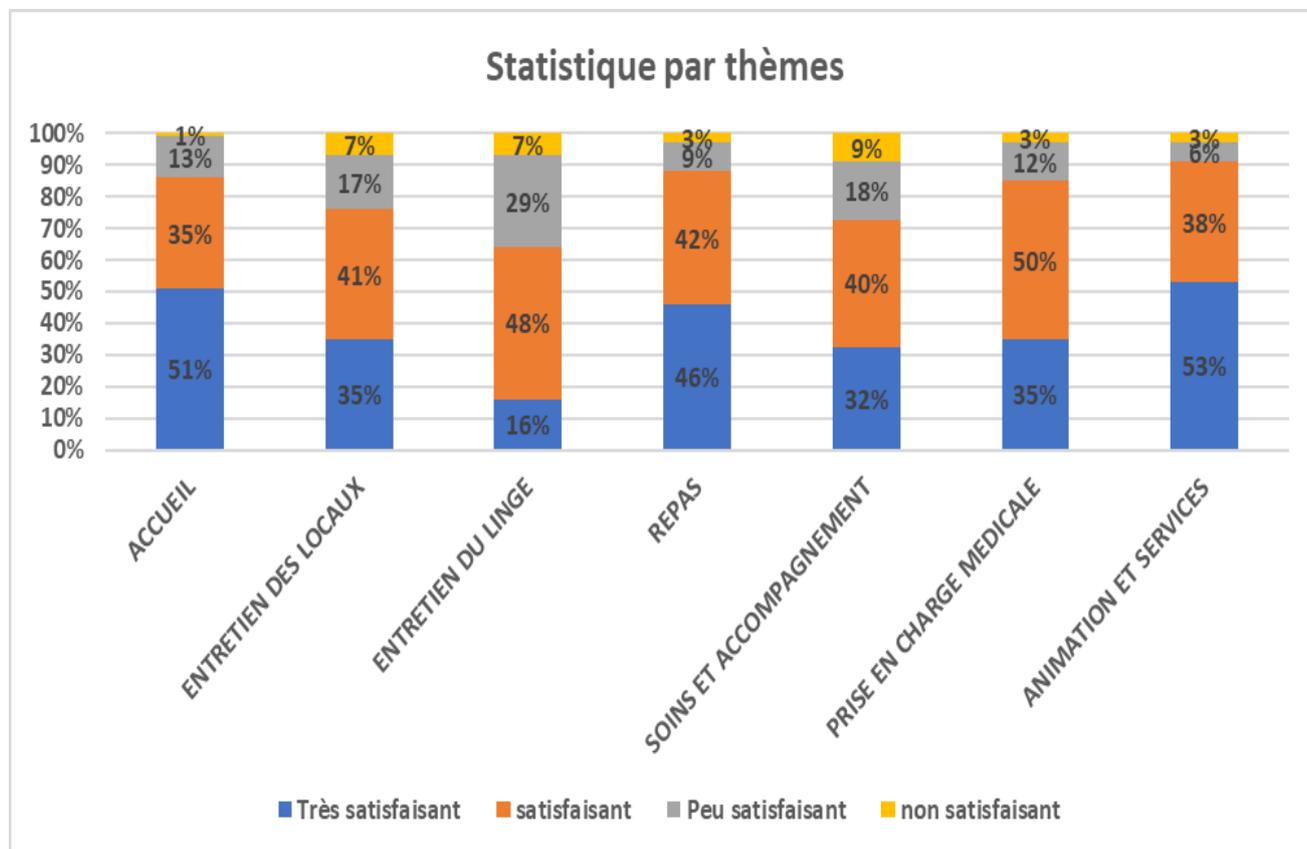


ENQUÊTE DE SATISFACTION DES PROCHES – EHPAD USLD LE TOURNANT DES SAISONS /LES JARDINS DU LAC/ LA MAISON D'ARBENT

248 résidents présents – 69 questionnaires retournés soit 27% de participation (le taux de participation a baissé car 32% depuis 2023).



85% de satisfaction globale en 2024 (83% en 2023 75% en 2022, 83% en 2020) avec une baisse notable sur Oyonnax à 69% de satisfaction.





Accueil :

86% des proches sont satisfaits de l'accueil en général, résultat stable.

- ↳ Pour le nouvel item sur l'accompagnement dans les démarches administratives, la satisfaction est de 88%.
- ↳ La préparation à l'admission donne grandement satisfaction (97%) tout comme l'accueil lors de l'admission (88%).
- ↳ L'information donnée sur les tarifs et la vie de l'établissement est en diminution sur le site d'Oyonnax (Tarifs 69% et vie 69%) contrairement à 84% et 78% sur Nantua, alors que ces renseignements sont donnés par l'assistante sociale et pour les aides financières (83% pour Oyonnax et Arbent et 78% pour Nantua) « pas d'informations sur l'augmentation des tarifs » alors que l'information est envoyée par courrier.

Ces résultats confortent cependant l'utilité de la mise à jour de la procédure d'admission décrivant les étapes de l'admission par les différents intervenants car il y a eu une amélioration depuis.

Entretien des locaux :

La satisfaction globale sur les locaux est de 76% reste stable cependant 65 % pour Oyonnax, 80% pour Arbent et 84% pour Nantua.

La satisfaction sur l'entretien des locaux diminue à cause des anciens locaux pour Oyonnax et pour Arbent. Les commentaires font ressortir des « *problèmes d'odeurs* » sur Arbent mais qui ont depuis été résolu avec la mise en place d'un circuit des déchets (transfert des déchets au niveau du RDC la journée puis pendant la nuit en l'absence de résidents dans la SAM, les agents évacuent ces déchets dans le local prévu à cet effet sans perturber les résidents) 87% (68.5% en 2022) trouvent que la sécurité est satisfaisante. Les remarques « vitres sales de l'entrée principale », « ménage pas fait quotidiennement ». Effectivement, pas d'intervention de la société en 2024, mais suite à la remarque lors du CVS cela sera réalisé en 2025.

Entretien du linge :

64% de satisfaction (baisse 70% en 2023 et 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 :

86% de satisfaction globale contre 81% en 2023 dont 100% de satisfaction sur Arbent. Pour Arbent, ce taux de satisfaction peut être en lien avec la mise en place de nouveaux chariots de repas avec une préparation aux plateaux donc un respect des quantités et des régimes alimentaires (Indication dans le logiciel HESTIA des demies quantités, ou double portion selon l'appétit du résident et des régimes alimentaires), une présentation à l'assiette plus appétissante et une grande motivation de l'équipe soignante malgré des débuts difficiles.

86% (stable) de satisfaction vis-à-vis des horaires des repas et 68% (76% en 2023) sur la diversité des menus. Beaucoup de commentaires « très satisfaisant », « bravo au cuisinier », « repas pas assez copieux », « repas trop léger », « repas pas assez cuits », « trop de courgettes, carottes, salsifis et mettre plus de pommes de terre », « menus variés, repas des fêtes bon », « pâtisserie très bonne ». Malgré tout, 89% (87 en 2023) sont satisfaits de la possibilité de partager les repas avec leur parent.

Soins et accompagnement :

72 % sont satisfaits des soins et du respect des besoins (hygiène, confort, intimité, ...) contre 81% en 2023 certainement dû aux multiples remplacements sur arrêts maladie, mais 38% connaissent leur projet de vie (37% en 2023) et 55% connaissent le référent (nette augmentation 34% en 2023). Une procédure de constitution du projet de vie a été rédigé et diffusé sur le 2^{ème} semestre 2024.



Prise en charge médicale :

79% de satisfaction seulement sur la prise en charge médicale contre 77% en 2023 (manque d'information signalée). 85% de satisfaction pour la disponibilité médicale.

Animations et services :

91% de satisfaction globale vis-à-vis des animations et services proposés (93% en 2023) : 90% (89% en 2023) sont satisfaits des services, 92% des animations et temps et rencontres (95% en 2023).

Vie de l'établissement :

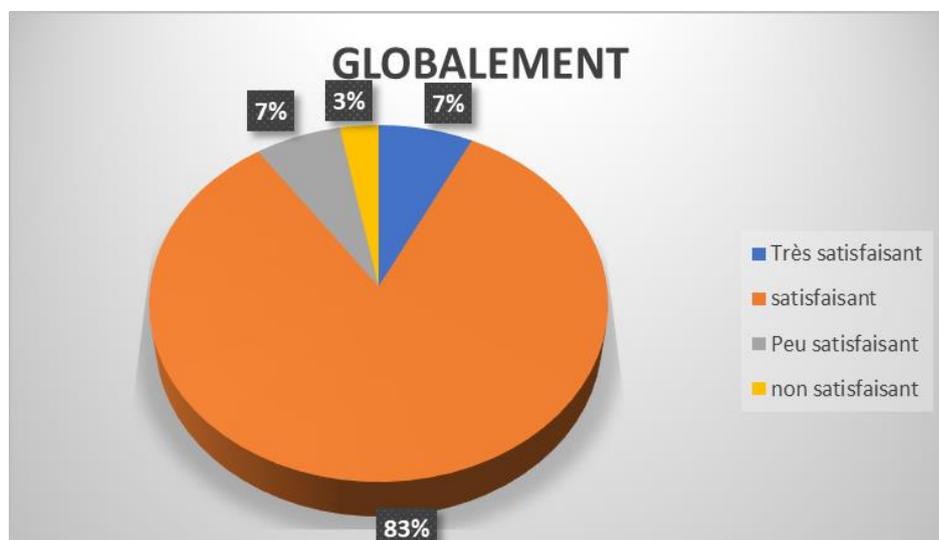
55% ont connaissance des associations (au lieu de 67% en 2023), une diminution sur Oyonnax .

59% connaissent le rôle du CVS (52% en 2023) avec 70% pour Nantua et 54% connaissent leurs représentants (43% en 2023). Il y a une nette amélioration sur la connaissance de ces informations.

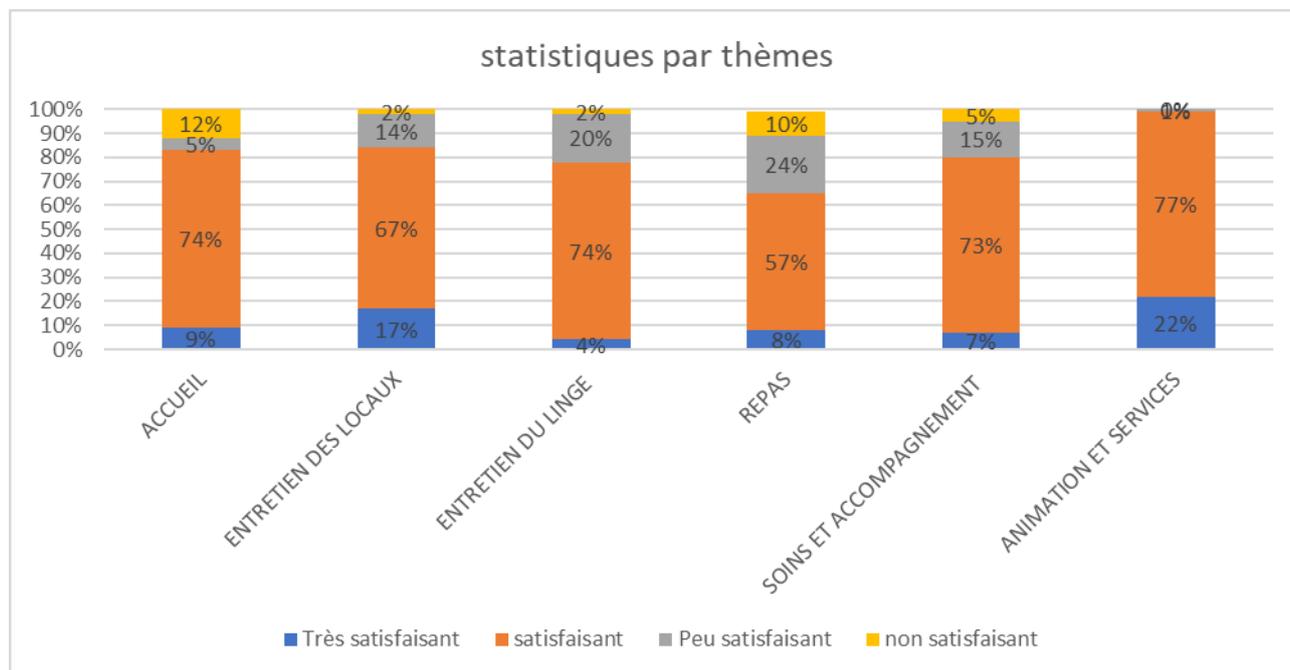
55% connaissent le portail familles qui a été créé en milieu d'année 2024 et **86% sont satisfaits de ce système d'informations**.

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

248 résidents présents – 74 questionnaires retournés – 30% de participation (28% en 2023) dont 28% sur Nantua, 58% sur Arbent et 60% sur Oyonnax.



90% % de satisfaction globale en 2024 (95% en 2023).



Accueil :

83% des résidents sont satisfaits de la visite de préadmission et de la préparation à l'entrée et lors de l'accueil

41% connaissent leur référent contre 19% en 2023 et aucun en 2022.

Entretien des locaux :

L'entretien des locaux est jugé satisfaisant à 87% (89% en 2023) dont 73% au niveau de la propreté (77% en 2022) et 89% pour la sécurité (92% en 2023). Les commentaires font ressortir « des locaux propres », « locaux vétustes », « volet qui ne fonctionne pas ». Il est à préciser que les locaux vétustes concernent principalement les sites d'Arbent et d'Oyonnax. Pour les volets roulants, le site concerné est Nantua est beaucoup ont été remplacé en 2024 mais le délai d'intervention a été très long.

Entretien du linge :

L'entretien du linge est jugé satisfaisant pour 77% des résidents (72% en 2023), avec des commentaires de « perte de linge », « délai de retour long », « manque de repassage », « vêtements rétrécis, fripés ».

Repas :

Les repas sont jugés satisfaisants pour 65% des résidents (76% en 2023) mais **57% sont satisfaits de la qualité des repas (68% en 2023) et notamment 88% à Arbent**. Les commentaires sont « pas cuit », « trop de carottes et pas assez de fruits frais », « menus répétitifs », « manque de jus », « manque de frites », « ils sont différents tous les jours », « repas trop tôt ».

Soins et accompagnement :

Les soins et accompagnement sont jugés globalement satisfaisants à 79% contre 85%. **Cependant, 85% connaissent le médecin (79% en 2023 et 49% en 2022) et 28% le projet de vie (6% en 2023)**. 74% sont satisfaits de la qualité des soins et de la prise en charge (91% en 2023) avec pour justificatifs les chambres doubles sur Oyonnax et Arbent mais aussi sur la régularité des douches, 74% de l'information donnée sur les soins (84% en 2023), 69% de la prise en charge de la douleur (79% en 2023). Le respect de la

CENTRE HOSPITALIER DU HAUT BUGEY 	RAPPORT D'AUDIT Enquête de satisfaction des résidents et de leurs proches 2024	Nombre de pages : 8
--	---	---------------------

pudeur/intimité et de la dignité est jugé satisfaisant à 93%. **L'écoute et les réponses aux questions est satisfaisante à 70% (77% en 2023).**

Animation et services :

99% des résidents sont satisfaits des animations et service. 98% sont satisfaits de la fréquence et de la variété des animations.

21% connaissent les membres du CVS.

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
Diffuser le protocole de prévention des douleurs induites par les soins chez l'adulte rédigé le 2/05/2025	L'encadrement de proximité	1	Juillet 2025	En continu	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 les quicks audits (encadrement et soignants) pour vérifier les bonnes pratiques professionnelles	Encadrement de proximité et soignants	1	Juillet 2024	En continu	Evaluation HAS Audit interne
Poursuivre des formations relations soignants / soignés, bientraitance, aux droits des usagers	Mme GAUTHIER	1	En continu		Enquête de satisfaction Plan de formation du pôle
Poursuivre les projets en lien avec les recrutements	Mr COMPARIN Mme GAUTHIER	1	En continu		Plannings, commission des FEI Enquête de satisfaction
Poursuivre le groupe de travail sur la restauration en EHPAD USLD	Mr BUISSON Mmes GAUTHIER BOUILLOUX	2	Octobre 2023	En continu	Enquête de satisfaction Commission des FEI
Poursuivre la diffusion des bonnes pratiques sur 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	2	Janvier 2024	En continu	Enquête de satisfaction Autoévaluation HAS Audit interne

CENTRE HOSPITALIER DU HAUT BUGEY 	RAPPORT D'AUDIT Enquête de satisfaction des résidents et de leurs proches 2024	Nombre de pages : 8
--	---	---------------------

Organiser la mise en place avec les référents qualité d'un temps d'échange institutionnalisé avec le résident au cours de son séjour	Mme LEGER et les référents qualité	2	Janvier 2026	Décembre 2026	Enquête de satisfaction
--	------------------------------------	---	--------------	---------------	-------------------------

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 une satisfaction globale des proches et des résidents de plus de 85% (en hausse) voir 90% pour les résidents (en légère baisse néanmoins).

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. La mise en place du portail famille semble être aussi un dispositif intéressant pour la communication institutionnelle.

Au contraire, du mécontentement persiste pour ce qui concerne l'entretien du linge. La gestion de ces problématiques est irritante au quotidien, pour les résidents comme les proches, et entraîne de plus une charge de travail supplémentaire pour les professionnels. Cet entretien étant assuré par un prestataire en situation de monopole, et ne réagissant pas aux pénalités financières appliquées en cas de litige, il n'y a pour le moment, malheureusement, aucune perspective d'amélioration.

On note également une baisse de la satisfaction sur la qualité des soins et de l'accompagnement, en particulièrement chez les résidents, ce qui doit alerter, ainsi que sur l'information des soins, la prise en charge de la douleur, et l'écoute de la part des soignants.

Enfin, malgré une perception améliorée chez les proches et en particulier sur la Maison d'Arben,t, qui propose désormais un service au plateau, les résidents restent pour beaucoup insatisfaits de la qualité des repas.

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. Le processus d'élaboration du PVI, en association avec les résidents et les familles, a été revu avec la création d'une procédure 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.

La réhabilitation de l'EHPAD d'Oyonnax devrait enfin permettre de proposer un cadre de vie plus adapté aux besoins des résidents.

7. Communication



RAPPORT D'AUDIT
Enquête de satisfaction des
résidents et de leurs proches 2024

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.