

**RESIDENCE « LES OGIERS »**  
**ETABLISSEMENT HEBERGEANT DES PERSONNES AGEES DEPENDANTES**

**RESULTATS DES QUESTIONNAIRES**  
**ENQUETE DE SATISFACTION 2019**

**RESIDENTS, FAMILLES ET REPRESENTANTS LEGAUX**

Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées, et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins de résidents, une enquête de satisfaction est réalisée chaque année à l'EHPAD Résidence Les Ogiers.

Inscrite au cœur du règlement de fonctionnement et de nos pratiques professionnelles, cette enquête permet de mesurer les niveaux de satisfaction des résidents, de leurs familles et des représentants légaux vis-à-vis des services rendus.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise des possibilités d'expression des usagers et de leurs familles.

Des axes d'amélioration sont définis suite à l'analyse des résultats de cette enquête.

Les résultats de cette enquête sont diffusés aux professionnels, aux résidents, aux familles et au Conseil de la vie sociale. Les résultats sont disponibles sur notre site internet.

Nous pouvons aussi les transmettre par mail à ceux qui le souhaitent.

Afin de répondre au plus proche de vos besoins et de vos souhaits, nous vous annonçons dès à présent la création du pôle « qualité, communication résidents et familles » qui a pour objectifs de :

- Gérer l'ensemble des actions afférentes à la communication interne et externe dans l'établissement.
- Centraliser les demandes et les besoins des familles et des résidents afin de gagner en réactivité et en efficacité.
- Structurer la démarche autour d'outils modernes et accessibles.

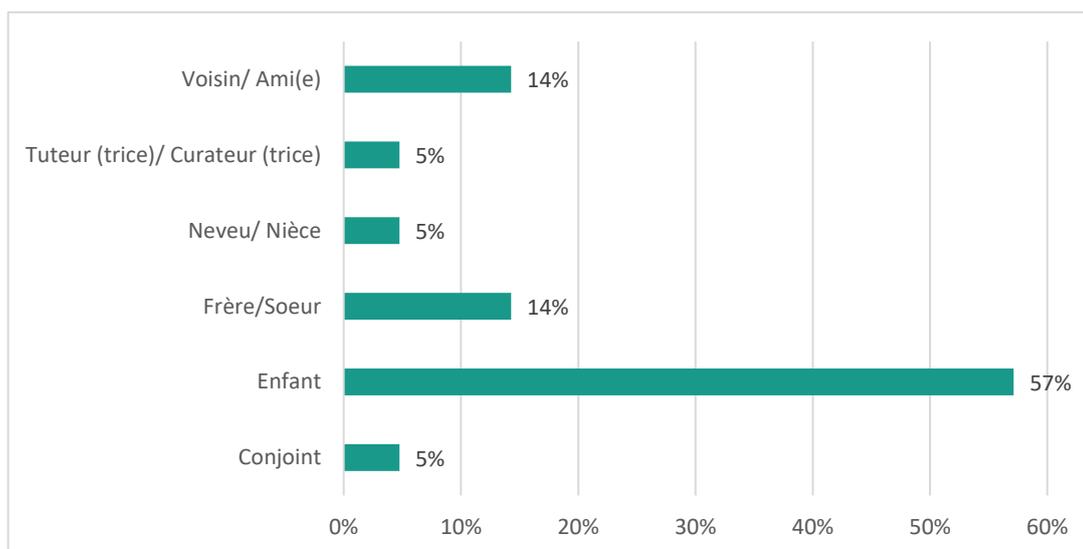
Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Pour l'année 2019, l'enquête s'est déroulée du 25 novembre au 23 décembre pour les familles et les résidents. Les questionnaires ont été envoyés aux familles et aux représentants légaux par courrier et/ou par mail. Les résidents ont pu répondre aux questionnaires avec l'aide des stagiaires, la psychologue, la psychomotricienne et les aides-soignantes.

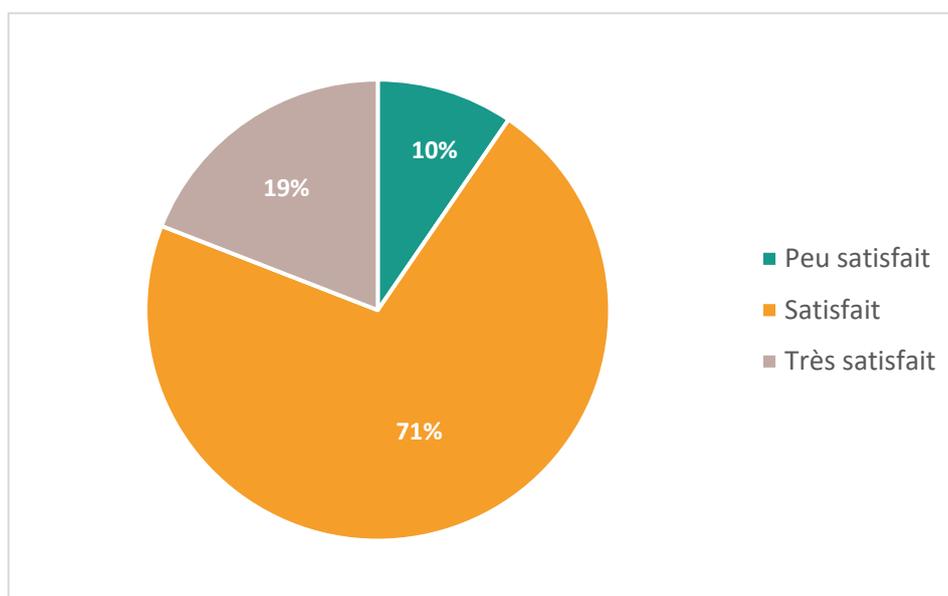
### Taux de retour familles et représentants légaux

Nous avons eu un taux de retour de **28%** soit 21 réponses sur 75 familles et représentants légaux.

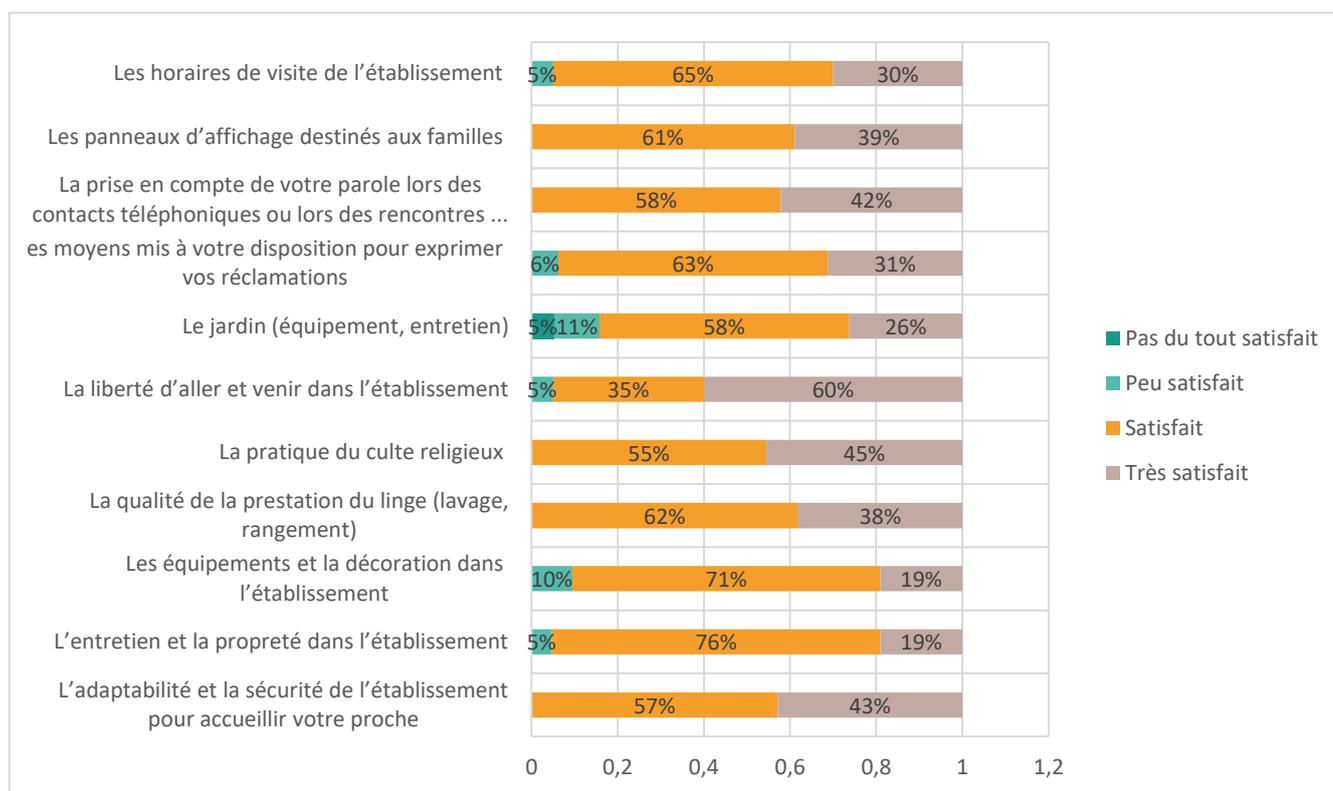
### Qui a répondu



### Satisfaction globale



## I- Le cadre de vie



### A) Extérieur et espaces communs

Concernant les espaces communs, les sources d'insatisfaction relevées lors de l'analyse des réponses aux questionnaires portent sur l'entretien du jardin, un manque de décoration et d'équipement au rez-de-chaussée et l'accessibilité grevée par l'unique ascenseur à disposition des résidents et de leurs familles.

#### Précisions de la direction

L'établissement « Résidence les Ogiers », dans sa forme actuelle, a été entièrement reconstruit en 1991.

Depuis 2012, il présente annuellement aux autorités de tarification un Plan d'Investissement Annuel (ou PPI) faisant mention des investissements réalisés et nécessaires à sa modernisation, tant en matière d'équipement médical, qu'en matière de revalorisation/réfection architecturales

Son application sur le terrain a permis, sur les cinq dernières années : l'installation de mobiliers adaptés aux difficultés motrices des résidents (rails de transfert, lits médicalisés, fauteuils spécifiques à la compensation des handicaps) ainsi que la ritualisation de soins dédiés aux prises en charge non médicamenteuses des troubles du comportement (chariot Snoezelen, trousse dites de bien-être et confort), l'embellissement et l'humanisation progressif des espaces de cuisine, des espaces privatifs (changement des fenêtres, mise en

place de nouveaux voilages et de linge de lit) et la création d'un espace coiffure, la réfection de l'accueil et de la salle de « gymnastique »

Ce plan fait l'objet et devient l'enjeu de conventions tarifaires, visant à limiter autant que possible son impact sur le prix de journée.

En décembre 2019, la réunion du Café Paroles a permis aux familles de présenter leurs vœux et leurs souhaits afin de finaliser le projet de modernisation du rez-de-chaussée, porté par les équipes de l'établissement et prévu pour le 1<sup>er</sup> semestre 2020.

En janvier 2020, la structure a répondu à un appel à projets du Conseil Départemental du Nord, visant à renforcer les possibilités d'investissements autour de démarches innovantes : le déploiement d'actions d'animation-vie sociale a conduit à poser un dossier sur la création d'un jardin sensoriel et partagé, englobant la réfection totale des espaces extérieurs.

Les retours sur l'approbation du projet par les autorités compétentes en la matière auront lieu en juillet 2020.

En l'état actuel de l'architecture du bâtiment, il n'est pas possible d'envisager l'installation d'un second ascenseur : néanmoins, cette question fait partie de l'étude de faisabilité démarrée en 2019 et portant sur le projet d'extension ou de reconstruction de l'établissement, sur site ou sur nouveau site, sur les 10 prochaines années.

## **B) Espaces individuels**

Si globalement la surface occupée, sa personnalisation ainsi que les peintures des chambres semblent satisfaisantes, quelques questions émergent concernant les salles de bains, l'entretien effectué par les agents du service hôtelier, et le maintien des effets personnels.

### Précisions de la direction

Les salles de bains privatives, présentes dans l'ensemble des chambres de la résidence, sont d'une surface suffisante pour accompagner les différentes situations de dépendance motrices des résidents : néanmoins, elles paraissent vieillissantes, notamment en matière de décoration et d'esthétique. Après étude par plusieurs architectes et compte tenu de l'impact financier d'une réfection totale, le choix s'est porté sur une première étape de modernisation par le changement de la totalité des WC pour des modèles ergonomiques, accessibles, sur le 1<sup>er</sup> semestre 2020. Des travaux sont actuellement en cours.

Le contrat de séjour, révisé dans sa forme actuelle en Conseil d'Administration en 2019, ainsi que le règlement de fonctionnement afférent, rappellent les règles inhérentes aux biens déposés dans l'établissement.

Extraits du Contrat de séjour « XIX. REGIME DE SURETE DES BIENS ET SORT DES BIENS MOBILIERS EN CAS DE DEPART OU DE DECES

*Le régime de sûreté des biens et du sort des biens mobiliers en cas de départ ou décès applicable est celui prévu par les articles L1113-1 à L1113-10 et R1113-1 à R1113-9 du Code de la Santé Publique.*

*9.1 Le régime de sûreté des biens*

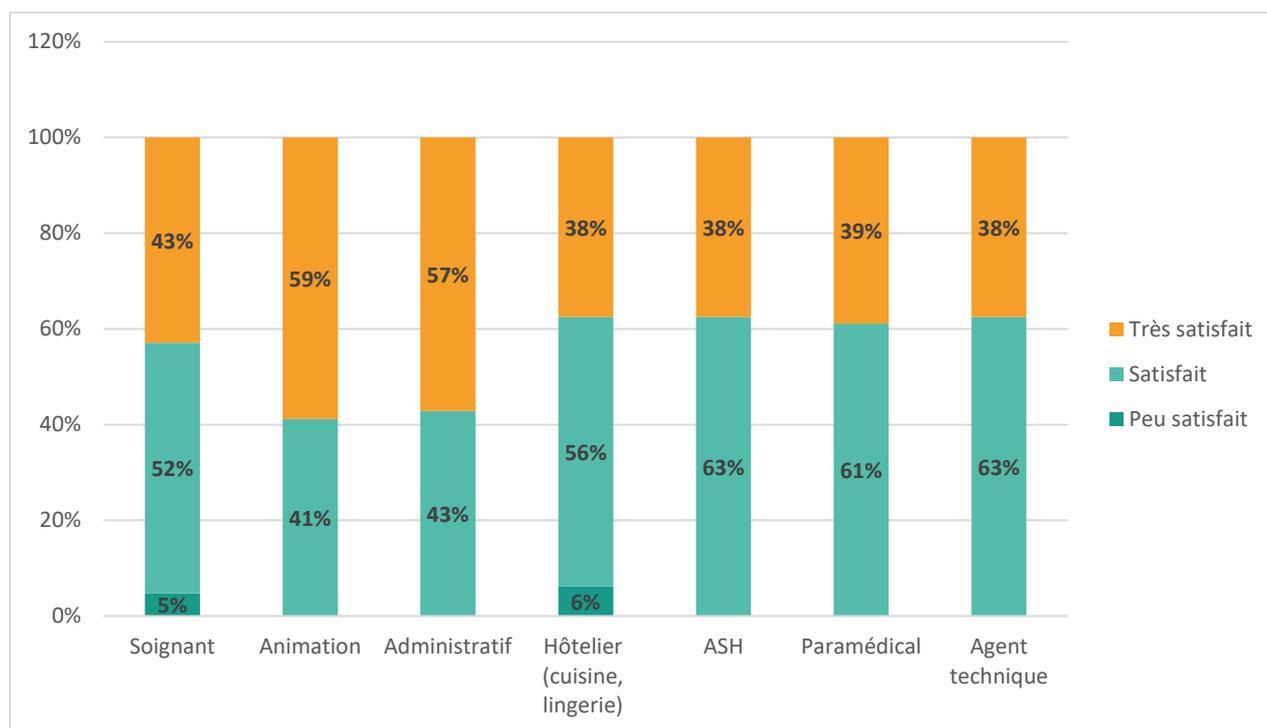
*Les disponibilités, valeurs, moyens de paiement et biens mobiliers conservés par la personne hébergée dans sa chambre ne sont pas placés sous la responsabilité de l'établissement. L'ensemble des biens conservés dans sa chambre par la personne hébergée restent placés sous sa responsabilité pleine et entière.*

*L'établissement n'est donc pas responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des biens détenus par la personne hébergée y compris dans le cas des prothèses dentaires, auditives ainsi que les lunettes. Sa responsabilité ne serait retenue que dans le cas où une faute serait établie à son encontre ou à celle des personnels dont il doit répondre. La preuve de la faute est à la charge du demandeur.*

*La personne hébergée et/ou son représentant légal certifie avoir reçu l'information écrite et orale sur les règles relatives aux biens et aux objets personnels, en particulier sur les principes gouvernant la responsabilité de l'établissement et ses limites, en cas de vol, de perte ou de détérioration de ces biens. »*

L'entretien des espaces collectifs et individuels constitue une étape fondamentale dans la gestion des infections à caractère nosocomial : afin de garantir une pérennité dans l'efficacité de cette prestation, l'organisation du service hôtelier va être entièrement repensée pour une utilisation optimale dès juin 2020.

## II. Le personnel



Il relève de l'analyse des réponses aux questionnaires de satisfaction les interrogations suivantes

- Disponibilité du personnel : rencontre avec l'encadrement et la direction, célérité dans les réponses apportées aux résidents
- Savoir-être : annonce du personnel avant de rentrer dans les chambres

### Précisions de la direction

La présentation des professionnels lors de l'entrée dans une chambre, quel que soit le sens de l'intervention, est nécessaire à la construction d'une relation de confiance équilibrée avec les personnes accueillies et dans la prise en compte des éventuelles déficiences visuelles. Un point d'information sera donc effectué en lien avec les référents bientraitance et les managers de proximité, auprès de l'ensemble des agents de la structure, y compris les éventuels stagiaires en soins.

La disponibilité du personnel est en partie corrélée au ratio d'encadrement des différents services : à titre informatif, l'établissement dispose pour l'année 2020 de 16 Aides-soignantes dont 3 travaillant exclusivement la nuit, de 4 infirmières, de 2 professionnels rattachés à la technique-sécurité-entretien du bâtiment, de 2 agents d'animation, de 14 professionnels dédiés au service hôtelier (lingerie-entretien-cuisine).

Ces ratios sont dans les moyennes nationales et régionales des établissements médico-sociaux publics.

175-177 rue des Ogiers – 59170 CROIX

Tél : 03.28.33.41.10 – Fax : 03.28.33.41.11 – Email : secretariat.lesogiers@orange.fr

Néanmoins, la qualité de l'accompagnement, notamment lors des temps de soins, implique une adaptation de la temporalité passée au chevet de chaque résident : de fait, l'attente entre le passage des équipes peut paraître longue ou disparate d'une journée sur l'autre, en fonction des urgences et des prises en charge quotidiennes.

Il est important de rappeler que les missions de l'agent en charge de l'accueil et de l'orientation, présente dans la structure au niveau du rez-de-chaussée, portent notamment sur un recensement des besoins, des attentes et des éventuels dysfonctionnements auprès des familles. Pour ce faire, elle dispose d'un cahier de traçabilité des doléances dans lequel sont notées toutes demandes relatives à l'accompagnement des personnes hébergées. Les interrogations et questions sont par la suite retransmises aux équipes concernées, pour prise en compte, réponses et pistes d'améliorations. Ce fonctionnement correspond à une décision prise collégalement avec les familles lors des réunions de Café Paroles de 2016, permettant ainsi de centraliser les demandes et d'éviter la déperdition d'informations entre les étages.

La direction, le médecin coordonnateur et la cadre de santé sont disponibles sur simple demande d'un rendez-vous auprès du secrétariat : depuis la fin de l'année 2019, toute personne nouvellement arrivée dispose d'un temps de rencontre privilégié, quelques mois après son intégration dans l'établissement, en présence des familles.

La direction est également présente en réunions collectives sur les temporalités suivantes :

- Commissions menus
- Réunions du Conseil de Vie Sociale : prochaine réunion prévue le 03 mars 2020
- Cafés Paroles : samedi matin, de 10h à 12h, toutes les 6 à 8 semaines

L'établissement attache une grande importance à la relation nouée avec le résident et son entourage : depuis 2015, les temps de rencontre hors formalisation juridique se démultiplient, afin de décloisonner le contexte « institutionnel » et de s'affranchir de ses limites en démontrant la possibilité et la nécessité d'une co-construction intelligente et transparente de l'EHPAD de demain.

Cette volonté de « travailler ensemble autrement » se traduit par la création des espaces de Cafés Paroles, temps d'échange convivial entre les familles et les professionnels, lors d'un petit déjeuner: il permet d'aborder l'ensemble des sujets relatifs aux projets de l'établissement, de reprendre le rôle, les missions et la place de chacun, garantissant l'investissement de tous.

Le Café Paroles est par vocation un lieu à dimension ouverte, auquel peut participer toute personne membre de l'entourage direct ou indirect d'un résident.

La date ainsi que l'ordre du jour de chaque Café Paroles sont affichés dans les locaux de la structure, sur les panneaux prévus à cet effet.

Ils sont également communiqués aux personnes en faisant la demande, par courriel, dans un souci de respect de l'environnement et de rationalisation des dépenses.

175-177 rue des Ogiers – 59170 CROIX

Tél : 03.28.33.41.10 – Fax : 03.28.33.41.11 – Email : [secretariat.lesogiers@orange.fr](mailto:secretariat.lesogiers@orange.fr)

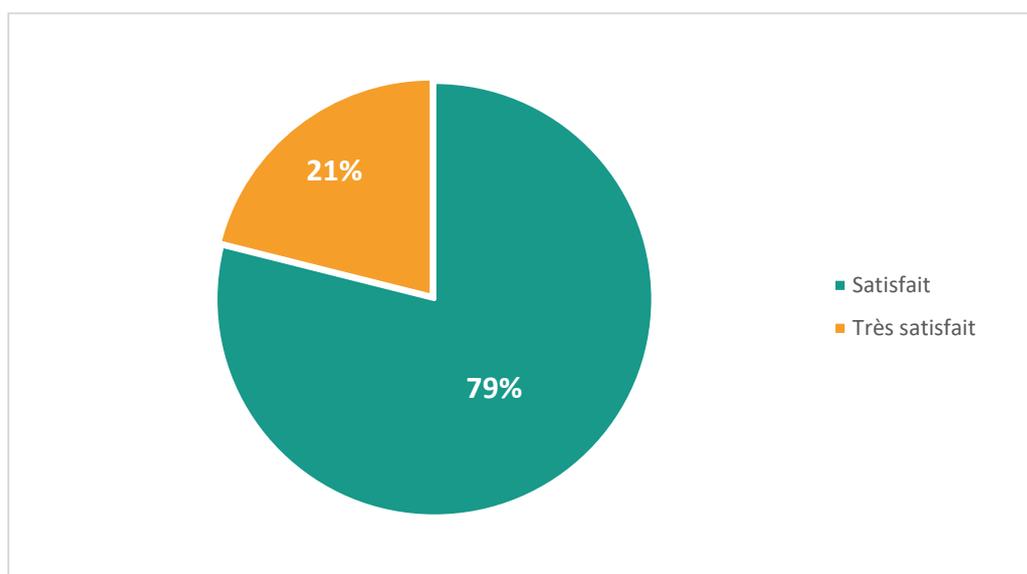
Les débats et les sujets évoqués lors de chaque rencontre font l'objet d'un compte rendu.

Les élections des nouveaux membres du Conseil de la vie Sociale ont eu lieu le vendredi 14 février 2020, et les coordonnées des représentants des familles, après accord, sont affichées dans le panneau d'information présent dans le SAS de l'établissement.

Tous les documents et comptes rendus relatifs aux échanges avec les familles et les résidents sont accessibles sur demande auprès du secrétariat.

### III. Les prestations

#### A) L'accompagnement soignant



Le taux de satisfaction des prestations soignantes reste positif pour l'ensemble des résidents et des familles, la majorité des questionnements portent sur la temporalité des douches et l'utilisation de la salle de bains présente au 1<sup>er</sup> étage.

Le rachat d'une baignoire adaptée aux problématiques de motricité des résidents s'intègre depuis le début de l'année 2020 dans le cadre d'un projet de déploiement de l'aromathérapie et de la démarche Snoezelen au 1<sup>er</sup> étage : il devrait aboutir à un plan d'investissement dans du matériel pérenne au 1<sup>er</sup> semestre, corrélé à la tenue des formations dédiées aux professionnels de soins, débutées en février 2020.

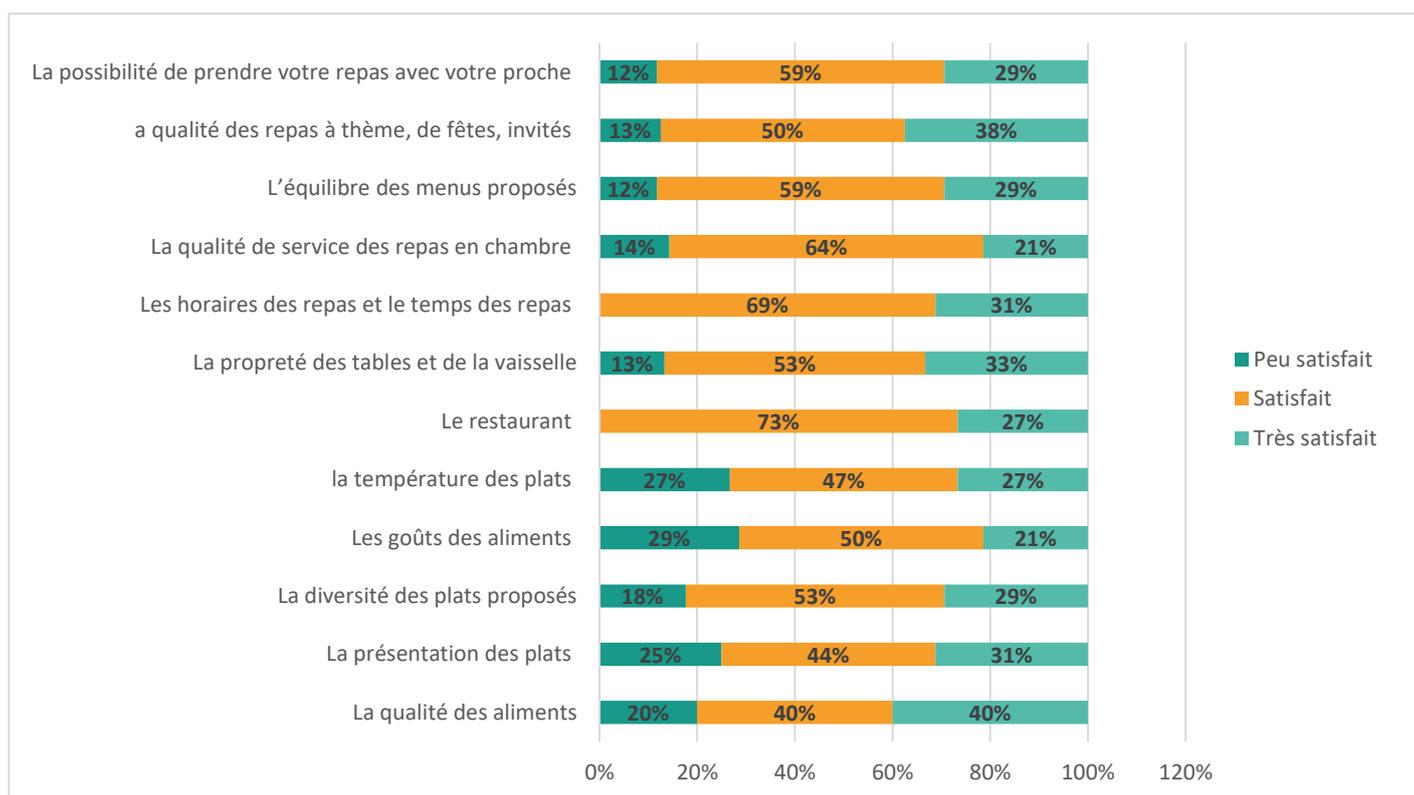
L'ensemble des résidents présents dans la structure est accompagné quotidiennement par les aides-soignantes dans des soins de toilette et de confort, en fonction de leur état de santé, de leurs capacités motrices, sensorielles et cognitives.

Ces soins sont tracés de façon journalière, contribuant ainsi à garantir une évaluation effective du niveau de dépendance acquis et des actions à mettre en œuvre pour garantir le maintien de l'autonomie : le logiciel de soins informatisé comprend ainsi l'ensemble des informations relatives aux plans de soins pour chaque résident, pilotés par les infirmières, nommées référentes des projets de vie individualisés en 2020.

Il semble primordial de rappeler que les soins d'hygiène ne relèvent pas que de la tenue de douches : les toilettes au lavabo, au chevet ou au lit, l'accompagnement au bain, les soins de socio-esthétique, sont autant de moments de bien-être, de renforcement de l'hygiène corporelle, qui dépendent du projet de vie individualisé de chaque personne accueillie, de l'évaluation de son niveau de dépendance et du maintien de son autonomie.

La psychomotricienne, présente en temps partiel dans l'établissement, est mobilisée lors de ces temps d'évaluation des toilettes en lien avec les aides-soignantes, et vise l'adaptation de l'accompagnement aux facultés des personnes.

## B) Les repas



Les taux de satisfaction concernant les repas accusent une baisse comparativement aux années 2017 à 2018 : sont relevées des problématiques de température des plats, de diversité dans les préparations culinaires, la présence de plats froids le soir, et des questionnements relatifs à l'approvisionnement de la viande.

### Précisions de la direction

Les équipes de cuisine sont formées depuis 2013 à la mise en œuvre et au suivi de l'équilibre alimentaire en restauration collective accueillant des personnes âgées, et ont également bénéficié de formations portant sur les nouvelles textures modifiées (finger food, présentation des plats retravaillés en mixé...).

Les équipes de cuisine reçoivent annuellement des stagiaires en diététique, et visent le maintien d'une production culinaire interne (majorité de produits frais) tout en optimisant le prix de revient d'une journée alimentaire. A titre informatif, pour l'année 2019, ce coût est de 6 euros comprenant les trois repas, la pause gourmande et la collation du soir.

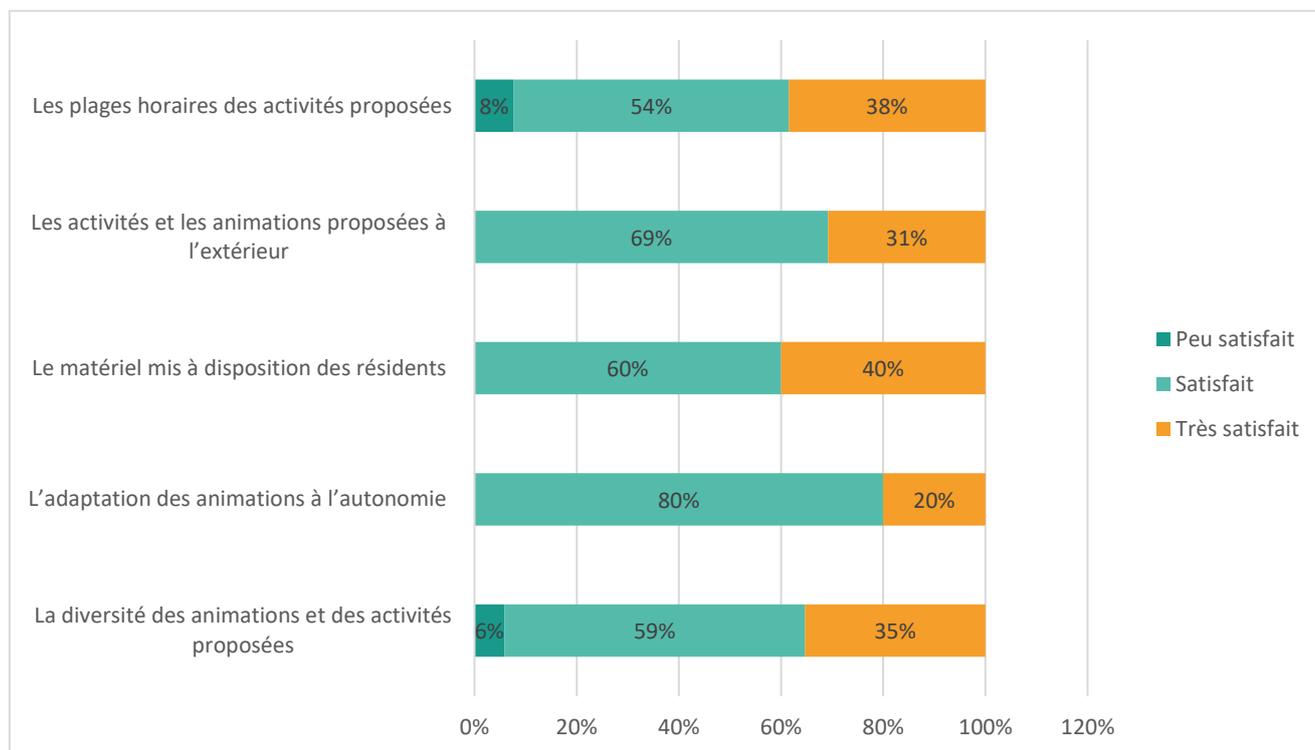
La provenance de la viande est affichée dans les locaux de restauration : en matière de choix, il est à noter qu'elle est sélectionnée par le chef de cuisine, en fonction de sa fraîcheur et de sa qualité.

La prise de température des plats lors de la distribution est intégrée dans la traçabilité journalière du Plan de Maitre Sanitaire, et effectuée en tant que telle par les professionnels de cuisine : néanmoins, un point d'étape et d'utilisation des outils de maintien de la chaleur (chariots, thermos,...) sera effectué dès avril 2020.

La tenue des commissions-menus avait permis à chacun de se tenir informé des menus proposés par le chef de cuisine, mais également d'aborder les préférences, de choisir les thématiques retenues pour les menus régionaux (thé anglais, propositions végétariennes,..), de confronter les habitudes alimentaires et les envies relatives à la découverte de nouveaux plats.

Au vu des résultats précisés ci-dessus, ces commissions sont relancées dès le 1<sup>er</sup> semestre 2020, et sont ouvertes à tous.

## C) L'animation



De nombreuses remarques interrogent à la lecture des résultats du présent questionnaire : les temps de week-ends, jugés trop calmes, la répétition de certaines activités dédiées à la mémoire, et le nombre de sorties programmées hors des murs de l'établissement.

### Précisions de la direction

Les deux animatrices demeurent attentives au respect des souhaits des résidents, s'exprimant librement lors des commissions animations sur les activités proposées, leur impact sur leur bien être : elles sont formées aux démarches visant l'expression corporelle et la socio esthétique.

Néanmoins, le projet d'animation-vie sociale est en cours de réécriture : il se doit aujourd'hui plus que jamais, au regard des situations de dépendance des résidents accompagnés, d'être au carrefour des besoins sociaux, psychologiques et physiques, sous le pilotage de la cadre de santé, en appui de l'ensemble des professionnels et notamment de la psychologue et de la psychomotricienne.

Rediscutés et explicités avec les familles lors du dernier Café Paroles du 15 février 2020, les axes de travail à développer dans le courant des prochaines années sont les suivants

- Nouvelle organisation des temporalités d'intervention et expérimentations sur les samedi et dimanche
- renfort des ateliers de stimulation multisensorielle et des activités intergénérationnelles, de la zoothérapie, déploiement d'activités « hors les murs », ...