

PROCÈS-VERBAL du CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Séance du 15 février 2024

Étaient présents :

Monsieur DONNAY Éric, Représentant du Conseil de Surveillance
Madame DOUEZ Valérie, Directrice Générale Adjointe
Madame MEYZA Sylvie, Référente de Site
Madame ROSELEUR Jeannine, Représentante des résidents et
Présidente du CVS
Madame CHRETIEN Allison, Infirmière Coordinatrice
Madame BLANGIS Mélanie, IDE
Madame MAUCLERE Béatrice, Aide-Soignante PASA
Madame LEGRAND Alice, Aide-Soignante PASA
Madame LARZILLERE Ludivine, Animatrice
Madame MOUCHERON Marie-Pierre, Aide-Soignante
Madame LAMANT Valérie, Secrétaire Administrative EHPAD
Mesdames DEMATTE Ginette et QUETIN Ginette, Résidentes

Absents Excusés :

Madame EDART Chantal, Représentante des Familles
Madame LESUR Nathalie, Service Financier
Madame BENHTILA Salma, Service Qualité
Madame GREGOIRE Pauline, Neuropsychologue
Madame LIENARD Antoinette, Résidente
Madame COUSIN Valérie, Animatrice

◆◆◆◆◆

La séance est ouverte à 14h15 et l'ordre du jour est rappelé :

- Approbation du procès-verbal de la réunion du 7 novembre 2023
- Procédure de gestion des Plaintes et Réclamations
- Point sur les plaintes et réclamations 2023 : bilan et actions réalisées et/ou correctives
- Stratégie de la bientraitance
- Validation du règlement de fonctionnement de l'EHPAD avant transmission au Conseil de Surveillance
- Voyage de l'Accueil de Jour les 13 et 14 juin 2024
- Mise à jour du livret d'accueil
- Résultats de l'enquête de satisfaction
- Point sur les animations passées et à venir
- Questions et informations diverses.

Suite à l'arrivée de Madame DOUEZ, nommée Directrice Générale Adjointe le 1^{er} février dernier, un tour de table de présentation est réalisé.

Approbation du procès-verbal de la séance du 7 novembre 2023

Aucune observation n'est formulée, parmi les membres présents, le procès-verbal est donc approuvé à l'unanimité.

Procédure de gestion des Plaintes et Réclamations

Madame BENHTILA s'étant excusée, ce point n'a donc pas pu être abordé dans sa totalité. La procédure sera exposée lors d'un prochain CVS.

Madame DOUEZ souhaite cependant que la « fiche de recueil des plaintes, réclamations ou suggestions » soit renommée en « Fiche de recueil de réclamations et suggestions ».

Point sur les plaintes et réclamations 2023 : bilan et actions réalisées et/ou correctives

A ce jour, les réclamations suivantes ont été traitées :

- Rasoir électrique cassé : la facture a été fournie et l'assurance a remboursé.
- Perte de linge : les factures ont été fournies et l'assurance a remboursé.
- Absence d'agents dans un service lors du repas de Noël : les agents ont été reçus par Madame CHRETIEN qui leur a rappelé que cela n'aurait pas dû arriver et une réponse a été formulée à la famille.

Madame DOUEZ rappelle que, lorsqu'une réclamation écrite est formulée, la direction doit répondre sous 8 jours.

Toutes les réclamations (et les plaintes éventuelles) sont inscrites dans un registre informatique, tenu par Madame BENHTILA.

Madame DOUEZ rappelle que les équipes doivent être à l'écoute des demandes formulées oralement par les résidents et/ou leur famille, ce qui permettrait de réajuster les remarques et ainsi limiter les écrites.

La procédure « Gestion des plaintes et des réclamations » est jointe à ce procès-verbal.

Stratégie de la bientraitance

Madame BENHTILA a lancé une enquête auprès des agents pour savoir s'ils avaient connaissance d'une stratégie de bientraitance dans l'établissement. L'analyse sera communiquée lors d'un prochain CVS.

Cependant, l'établissement a une démarche en faveur de la bientraitance : un groupe de travail est constitué. Il se réunit une fois par trimestre.

Madame DOUEZ rappelle que les agents ne doivent pas tutoyer les résidents, le prénom est toléré, si le résident le demande. Il ne doit pas y avoir de relations amicales et les agents doivent toujours garder une posture professionnelle tout en faisant preuve d'empathie. Si le résident souhaite être appelé par son prénom, le tracer dans le DPI, l'évoquer dans le projet de vie.

Validation du règlement de fonctionnement

Madame TATINCLAUX avait commencé à refondre le document afin de le mettre à jour. Plusieurs points ont été revus : notion d'horaires des « visites », problème de sonnette à l'entrée de l'établissement...

Madame DOUEZ précise qu'il n'y a pas de restriction des visites. Les visites sont libres pour tous et pas seulement pour les résidents en soins palliatifs. Une affiche, jointe au procès-verbal, est apposée à tous les points d'entrées de l'EHPAD et de l'établissement.

En dehors des horaires d'ouverture des portes automatiques, une sonnette d'appel, installée à l'entrée principale du Centre Hospitalier, est en fonction mais aboutit sur le téléphone de Médecine/SSR. Les agents de Médecine doivent prévenir ceux de l'EHPAD. Madame BLANGIS réitère la demande d'installer une sonnette pour l'EHPAD afin, d'une part, de ne plus déranger la Médecine et, d'autre part, que l'EHPAD soit joignable plus rapidement. Une demande va être refaite auprès des services techniques.

Voyage de l'Accueil de Jour

Cette année, l'Accueil de Jour proposera un voyage de 2 jours, les 13 et 14 juin, à Fort Mahon avec 4 de leurs accueillis. Ils seront accompagnés de 3 agents, Mesdames LESUR, CARPENTIER et BRIDELANCE.

Le transport est prévu en minibus et Madame BRIDELANCE demande à Monsieur LEBRUN s'il peut se renseigner auprès des EHPAD d'Hirson ou de La Capelle/Buironfosse, pour que, comme l'an passé, l'Accueil de Jour puisse disposer du prêt de leur mini-bus, plus récent que le nôtre.

Il est prévu que les participants dorment chez Naturotel, résidence de tourisme, accessible aux personnes à mobilité réduite à Fort-Mahon.

Le coût du voyage, par personne, est fixé à 37,45 euros.

L'équipe encadrante demande s'il est possible que l'établissement prenne en charge la visite de la ville en petit-train, activité à 17€50 par personne (si réservation sur leur site internet). L'assemblée donne son accord à l'unanimité.

Madame LESUR devra facturer en « recettes diverses », après concertation du directoire et de la directrice.

Mise à jour du livret d'accueil

Le livret d'accueil a été remis à jour. Il faudrait repenser à son format, le mettre en livret et en caractères plus grands.

Les principaux changements portent :

- sur le linge des résidents. En effet, il faut impérativement que le trousseau arrive propre. L'établissement se réserve le droit de décaler l'entrée si le trousseau n'est pas complet ou sale ;
- sur le fait qu'il n'y ait pas d'horaire de visites et que les visites avant 10 heures ou après 20 heures, soient simplement annoncées aux équipes.

Résultat de l'enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction annuelle et obligatoire, réalisée en décembre 2023, fait apparaître un résultat moyen de 8,02 points sur 10.

63 % des résidents ont répondu au questionnaire. Il en ressort principalement que :

- 40 résidents trouvent l'EHPAD « sécurisant », 32 « chaleureux » et 19 « dynamique »
- 74 % des répondants ont indiqué ne pas avoir connaissance de l'existence, du rôle et des représentants du CVS (parmi eux, des membres du CVS),

- Environ 28 % ne sont pas intéressés par les activités/animations. Certains résidents souhaiteraient que de nouvelles activités soient proposées : écouter de la musique, courir, tricot, mots mêlés, plus de sorties extérieures, petites balades, faire du jardinage... ;
- Concernant la restauration, 35 % sont satisfaits et très satisfaits de la variété des menus et 37 % de la qualité des menus.

L'analyse complète des résultats, ainsi qu'un résumé, sont joints au procès-verbal.

Madame DOUEZ demande à ce que les personnes élues au CVS soient plus facilement identifiées et identifiables par les résidents et leurs familles (en ajoutant une photo sur la composition affichée, par exemple).

Point sur les animations passées et à venir

Passées :

En novembre dernier, des résidents se sont rendus au Lycée Dolto de Guise afin de pouvoir faire des rencontres intergénérationnelles. Ils ont participé à des ateliers pâtisserie, esthétiques ou encore à l'initiation aux jeux de société.

En collaboration avec la médiathèque, des séances se sont déroulées pendant lesquelles les résidents ont pu réaliser une boîte sensorielle. La réalisation a obtenu les félicitations du jury et sera exposée dans l'une des structures participantes.

Le 16 novembre : repas du Beaujolais avec un spectacle offert par l'Association Plus de Vie (la Chanteuse Mélia).

Beaucoup d'activités manuelles pendant le mois de décembre afin de préparer les décorations de Noël.

Cathy Mini est venue chanter les chansons d'Annie Cordy le 5 décembre.

Le 14 décembre : repas de Noël à la Rotonde avec comme animation (« GBN Family »).

Le 16 décembre : 1^{er} marché de Noël à l'EHPAD, organisé par l'Association Plus de Vie.

Un spectacle « Guinguette de Noël » a été organisé le 19 décembre.

Le 20 décembre : spectacle et goûter de Noël des enfants du personnel auxquels les résidents ont été conviés.

Le 21 décembre : Messe de Noël à la Rotonde

Semaine du 25 décembre : distribution des cadeaux de Noël offerts par l'EHPAD aux résidents.

Dégustation de la galette des rois le 10 janvier.

Un loto à l'EHPAD le 23 janvier, tous les participants ont gagné un cadeau.

Le 26 janvier : le PASA a proposé aux résidents de manger une raclette. Ce menu a été très apprécié et devrait être décliné dans les différents étages.

Le 29 janvier : des enfants d'une école de Le Nouvion sont venus apporter et lire des cartes de vœux aux résidents. Ces rencontres seront renouvelées régulièrement.

A l'occasion de la Chandeleur, des crêpes ont été préparées et distribuées dans les étages.

Pour Mardi Gras, les résidents se sont retrouvés à la rotonde le 13 février autour de gaufres, crêpes et cidre.

Mercredi 14 février : Messe des Cendres. Le repas de ce jour a également été modifié et n'a donc pas proposé de viande.

Nombreux quizz musicaux, jeux de mémoires, bowling, pétanque en salle, ateliers en cuisine thérapeutique les jeudis après-midi....

Sans oublier tous les jeudis matin, l'atelier lecture en salle d'animations.

A venir :

Un repas « Chinois » sera proposé à l'occasion du Nouvel An Chinois, le 16 février. Et ce même après-midi, les enfants de l'école de Le Nouvion viendront, accompagnés de la marionnette Kristine, visiter les résidents. Kristine est un personnage qui se promène sur tout le territoire et « offre une tisane à ceux qui veulent bien la recevoir et lui partager des histoires ou autres sur le thème de l'eau ». Cette prestation est prise en charge par la Communauté de Communes de la Thiérache du Centre.

Le mercredi 28 février : anniversaires du mois en chansons.

Fête des grands-mères : dimanche 3 mars

Repas de printemps : jeudi 21 mars

Les Rameaux : dimanche 24 mars

Les anniversaires du mois de mars : mercredi 27 mars

Rencontre autour de jeux de société à l'EHPAD Orpéa La Dorine Hirson et 6 autres maisons de retraite : vendredi 29 mars

Pâques : dimanche 31 mars

Les anniversaires du mois d'avril : mercredi 24 avril

La Messe de Pâques reste à fixer

Distribution du muguet : mercredi 1^{er} mai

Fête des mères : dimanche 26 mai, en cadeau : 1 rose

Les anniversaires du mois de mai : mercredi 29 mai

Le repas des familles : vendredi 28 juin (thème retenu : l'Espagne)

-0-0-0-0-0-0-

Une exposition de photos prises lors de ces animations est en cours de mise en place.

Madame LARZILLERE travaille sur un planning plus lisible, notamment avec des dessins.

Questions et informations diverses

- L'évaluation externe, par l'AFNOR, se déroulera les 10 et 11 avril prochains. L'organisme extérieur analysera le respect des droits et de l'intimité ou encore si l'établissement a bien une démarche positive envers les résidents.
- Madame QUETIN déplore qu'il n'y ait pas beaucoup d'échanges entre les résidents, notamment à table. Elle précise cependant qu'il y a une bonne ambiance en général et qu'elle s'est liée d'amitié avec certains résidents. Elle précise qu'elle se sent en famille et qu'elle apprécie le fait de pouvoir échanger avec les agents.
- Madame LARZILLERE prépare un séjour vacances qui devrait se dérouler courant septembre prochain.
- Concernant les repas, les résidentes, présentes au CVS, font remarquer que certaines fois les pâtes à tarte sont dures, que la soupe est souvent trop salée ou pas assez mais régulièrement trop épaisse. Elles déplorent également la quantité de vin ou apéritif souvent en trop petite quantité dans les verres. Elles souhaiteraient que Monsieur FLEURY vienne les rencontrer dans les étages.

La séance est levée à 15 heures 40.

Prochains CVS : **2 avril 2024 à 14h30**
23 avril 2024 à 14h30



La Présidente,

Madame Jeannine ROSELEUR



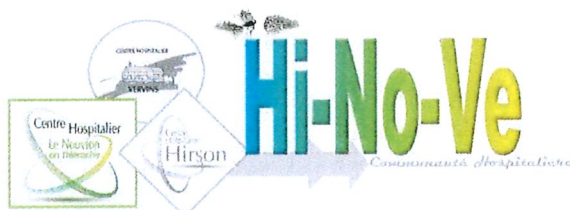
Enquête de satisfaction

Analyse des résultats

2023

EHPAD Résidence « La Thiérache »

Le Nouvion-en-Thiérache



Mlle Tatinclaux Mathilde,
Responsable Filière Médico-sociale



Sommaire

I.	Contexte	Page 2
II.	Questionnaire	Page 3
III.	Réponses	Page 7



I. Contexte

L'EHPAD Résidence La Thiérache est situé dans l'Aisne (02). Rattaché au centre hospitalier de Le Nouvion-en-Thiérache, un établissement public de santé, il compte 87 lits d'hébergement permanent, 1 lit d'hébergement temporaire, un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) et un Accueil de Jour de 8 places.



La plupart des résidents n'ont pas réellement consenti à entrer dans l'établissement dans lequel ils résident, et le séjour en EHPAD est le plus souvent vécu comme une fatalité. Et même si la législation garantit aux usagers des droits et libertés individuelles, et que la démarche qualité s'est imposée dans le secteur des personnes âgées, il est parfois complexe de mesurer l'écart entre la qualité offerte par l'établissement et la qualité perçue par le résident, mais aussi de recueillir et connaître les besoins et attentes des résidents pour pouvoir y répondre.

L'enquête de satisfaction, formulée ici à travers un questionnaire, fait partie donc de la démarche qualité. Elle permet de mesurer à la fois les besoins et attentes des résidents ainsi que la réponse apportée par l'établissement. Ce questionnaire a été réalisé par les secrétaires, les cadres de santé ainsi que la responsable de la filière médico-sociale des EHPAD d'Hirson, Vervins et Le Nouvion-en-Thiérache.

46 questionnaires ont pu être renseignés, soit environ 63 % des résidents ayant acceptés de répondre. Les autres n'ont pas voulu s'exprimer ou n'ont pas été en mesure de le faire en raison de leur état de santé.

II. Le questionnaire

(Cf. page suivante)



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RESIDENTS EHPAD

Questionnaire 2 : Satisfaction globale

(A remplir lors des campagnes
d'enquête de satisfaction)

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Notre objectif est de proposer à chacun un accompagnement personnalisé, des soins de qualité et un cadre de vie adapté.

Afin d'améliorer nos prestations, nous souhaitons évaluer la satisfaction de nos résidents à travers deux questionnaires. Le premier est réalisé dans les trois mois qui suivent l'admission et permet d'évaluer la satisfaction liée à l'accueil et l'admission de la personne. Le second questionnaire est réalisé tous les ans et permet d'évaluer la satisfaction globale des résidents sur tous les sujets (cadre de vie, animation, restauration, vie quotidienne, soins etc).

Ce questionnaire est anonyme ou non selon votre volonté :

NOM (facultatif) :

PRENOM (facultatif) :

N° de chambre (facultatif) :

DATE : _____

Vous êtes résident(e) dans notre établissement depuis :

Moins d'un an

Entre un et trois ans

Plus de trois ans

Ce questionnaire est rempli par :

Le résident lui-même

Le résident aidé par une tierce personne

Une tierce-personne

Vous êtes en chambre :

Seul(e)

A deux

I. DROITS ET LIBERTES

I-1. Avez-vous pris connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante, incluse dans le livret d'accueil et affichée dans les locaux ? Oui Non

I-2. Avez-vous le sentiment que celle-ci est respectée ? Oui Non Ne sait pas

2. CADRE DE VIE

Comment estimez-vous :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
2-1. Le cadre de vie de l'établissement ? Extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-2. La chambre qui vous a été attribuée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3. Son confort ? (volume, agencement, mobilier, température...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-4. Son entretien/ nettoyage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-5. Sa tranquillité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-6. Le fonctionnement de la télévision, du téléphone, d'internet ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-7. L'aménagement des parties communes (salle à manger, salle de bains, petits salons, couloirs) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2-8. La signalisation dans les circulations (ascenseur, escalier, salle à manger, couloirs) ?

2-9. Vous sentez-vous en sécurité :
 au sein de l'établissement
 dans votre espace privatif

2-10. Avez-vous des remarques/ suggestions concernant les locaux, votre chambre :

3. ANIMATION ET VIE SOCIALE

- 3-1. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées ?
 Oui Non
- 3-2. Les informations (affichages) vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles ?
 Oui Non
- 3-3. Les personnels vous sollicitent-ils pour participer aux activités et animations ?
 Oui Non
- 3-4. Les activités et animations proposées vous paraissent-elles adaptées et diversifiées ?
 Oui Non Si non, pourquoi ?
- 3-5. Y a-t-il des activités qui vous manquent pour occuper vos journées ?
 Oui Non
- 3-6. Quelles sont les occupations que vous souhaiteriez en plus ?
- 3-7. Connaissez-vous l'existence, le rôle et les représentants du Conseil de la Vie Sociale ?
 Oui Non
- 3-8. Souhaiteriez-vous participer au Conseil de la Vie Sociale ?
 Oui Non

4. RESTAURATION

Que pensez-vous :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
4-1. Du cadre de la salle à manger ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-2. De la variété des menus ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-3. De la qualité des repas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-4. De la quantité servie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-5. Des horaires des repas ?				
Petit-déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dîner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-6. De la température des plats ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7. Du temps accordé au repas ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-8. De la qualité de l'aide à votre installation à table et de l'aide aux repas, si vous en bénéficiez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-9. De votre emplacement à table ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4-10. Avez-vous des remarques/ suggestions concernant la restauration :

.....
.....
.....

5. VIE QUOTIDIENNE

Comment estimez-vous :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
5-1. Le respect de votre sommeil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-2. Les horaires de réveil ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-3. Le respect de votre intimité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-4. L'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-5. L'amabilité et la politesse des professionnels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5-6. Le respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5-7. Pouvez-vous vous déplacer facilement dans l'établissement ?

Oui Non

5-8. Le personnel vous encourage-t-il à faire le plus de choses possibles par vous-mêmes ?

Oui Non

5-9. Avez-vous l'impression d'être chez vous ?

Oui Non

5-10. Si non, pourquoi ?

.....
.....
.....

6. PRESTATIONS

Si vous en bénéficiez, êtes-vous satisfait(e) des prestations suivantes :

6-1. La balnéothérapie ? Oui Non

6-2. Les soins esthétiques ? Oui Non

6-3. La lingerie ? Oui Non

6-4. La coiffure ? Oui Non

6-5. Aimerez-vous voir d'autres prestations se développer au sein de l'établissement ? Oui Non

Si oui, lesquelles ?

6-6. Avez-vous des remarques ou suggestions concernant les diverses prestations ?

.....
.....
.....

7. SOINS

Toujours Souvent Rarement Jamais

- 7-1. Les soins qui vous sont apportés sont-ils effectués en respectant votre pudeur ?
- 7-2. Les soins qui vous sont apportés sont-ils effectués en respectant votre intimité ?
- 7-3. Lors des différents soins, tient-on compte de votre douleur ?
- 7-4. L'heure de la toilette quotidienne est-elle satisfaisante ?
- 7-5. Le temps consacré à la toilette est-il satisfaisant ?
- 7-6. La fréquences des douches et bains est-elle satisfaisante ?
- 7-7. Le personnel soignant est-il aimable ?
- 7-8. Le personnel soignant est-il disponible ?
- 7-9. Le personnel soignant est-il attentionné ?
- 7-10. Le personnel soignant est-il respectueux ?
- 7-11. Avez-vous assez d'informations sur votre état de santé ? Oui Non

Etes-vous satisfait de l'accompagnement des intervenants suivants (fréquence des visites, communications etc) ?

- 7-12. Médecin traitant ? Oui Non
- 7-13. Diététicien ? Oui Non
- 7-14. Kinésithérapeute/ Ergothérapeute ? Oui Non
- 7-15. Psychologue ? Oui Non
- 7-16. Pédicure/podologue ? Oui Non

8. APPRECIATION D'ENSEMBLE

8-1. Selon vous, pensez-vous que cet établissement est :

- Chaleureux Dynamique Ouvert sur l'extérieur
- Sécurisant Calme Avec des prestations de qualité
- Ne se prononce pas Autre :

8-2. Pour l'ensemble de l'établissement, notez de 0- 10 votre niveau de satisfaction (0 étant la moins bonne note et 10 la meilleure) :

/10

8-3. Avez-vous des remarques ou des suggestions pour améliorer votre vie quotidienne au sein de l'établissement ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

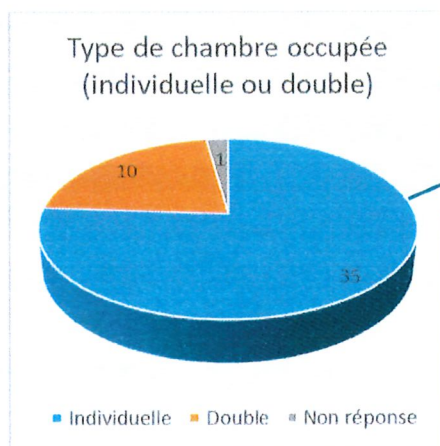
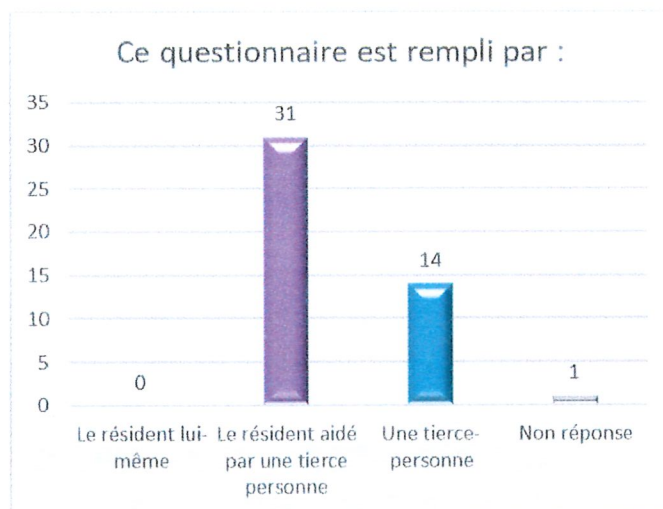
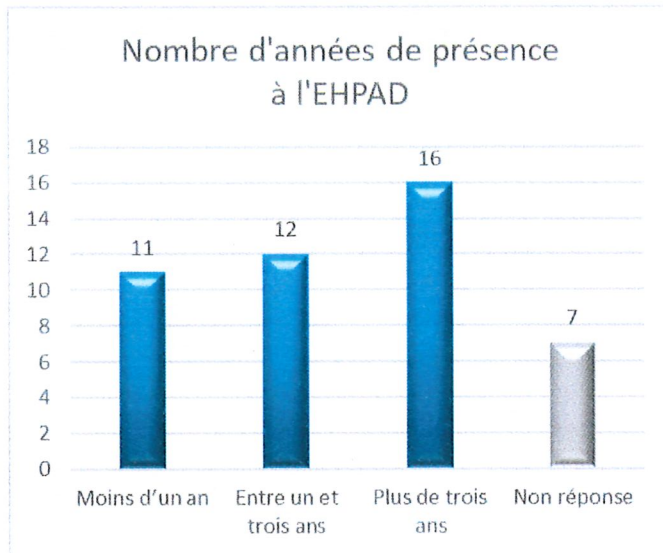
.....

.....

Merci de votre participation !

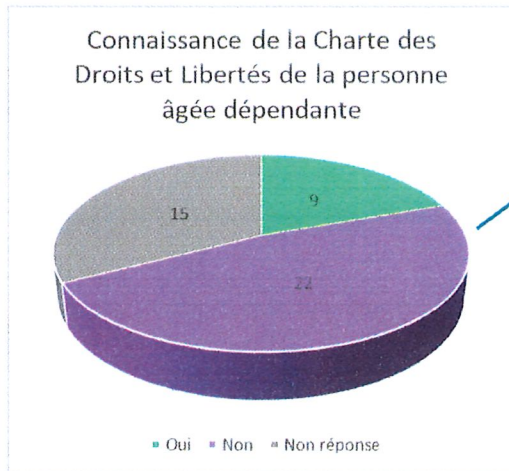
III. Réponses

A. Données générales



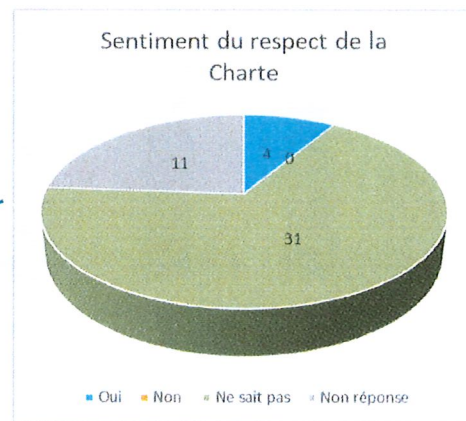
76 % des répondants sont seuls en chambre

B. Droits et Libertés

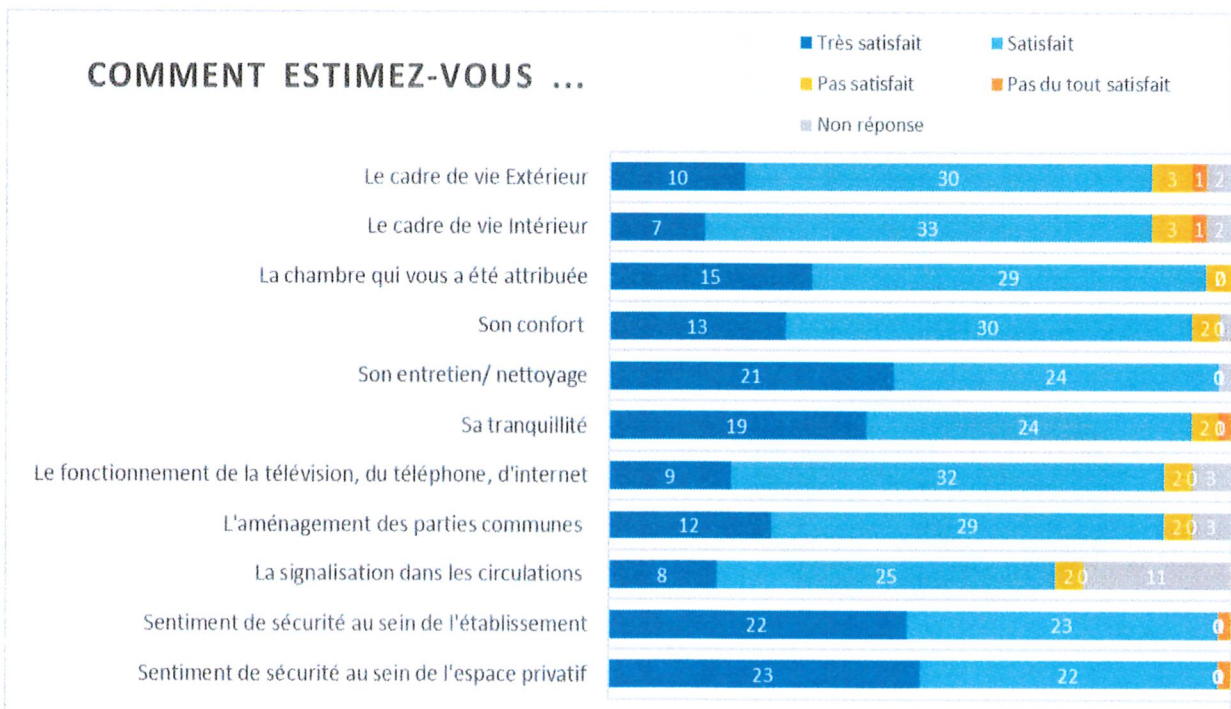


Seulement 20 % des répondants ont indiqué avoir pris connaissance de la Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante.

Les réponses obtenues à cette question sont cohérentes par rapport à la question précédente.
Aucune personne interrogée estime que la Charte n'est pas respectée.



C. Cadre de vie

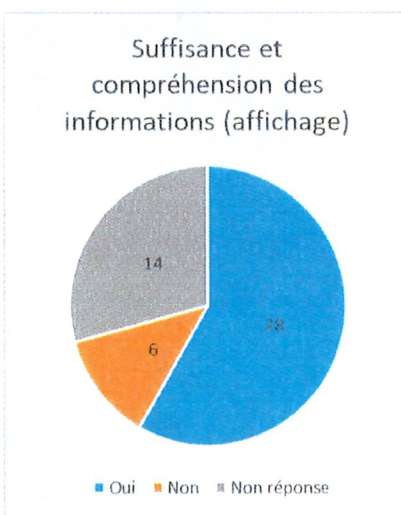
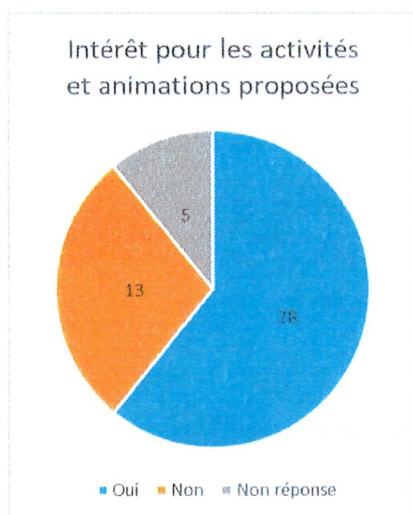


En règle générale, le cadre de vie, - que ce soit par exemple l'extérieur, la chambre, l'entretien, l'aménagement, le sentiment de sécurité -, est satisfaisant voire très satisfaisant pour les résidents.

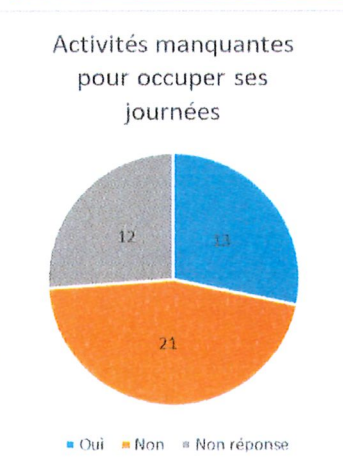
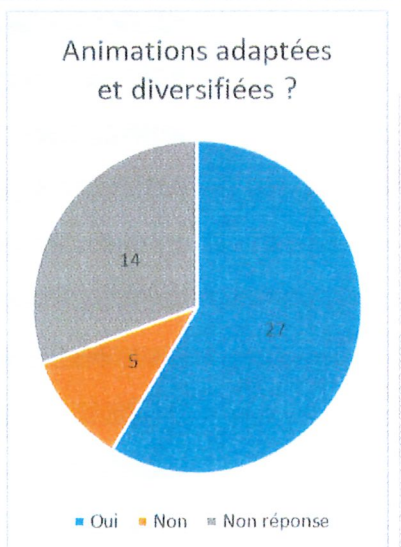
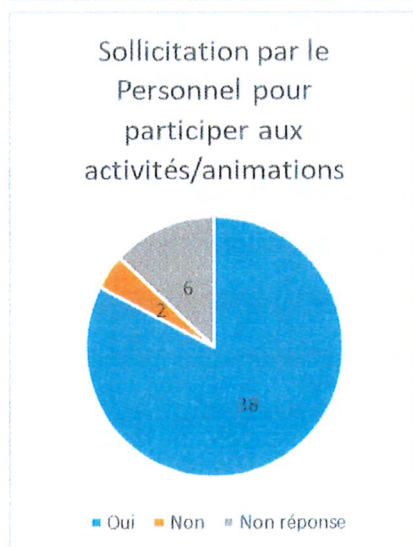
La dernière question de cette partie permettait aux personnes de s'exprimer et d'ajouter des remarques ou suggestions. Celles-ci ont été recensées dans le tableau ci-joint.

"Douche dans chaque chambre serait plus approprié et plus pratique, également des volets roulants électriques."
"Il manque une douche."
"Toilette pas pratique un fauteuil seul."
"Madame aimerait que l'on nettoie son balcon."
"Monsieur voudrait un téléphone."
"Pas assez de chauffage au petit salon."
"Le voisin vient souvent le déranger."
"En sécurité depuis que Madame a sa clef."

D. Animation et Vie sociale



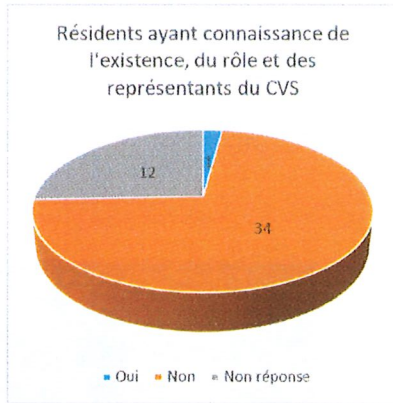
Environ 28 % des répondants ne sont pas intéressés par les activités/animations proposées. Ce résultat est à comparer avec celui des activités qui manqueraient aux résidents pour occuper les journées à l'EHPAD. Il est important de noter que les personnes qui ne sont pas intéressées par les animations n'indiquent pas toujours que des activités leur manquent.



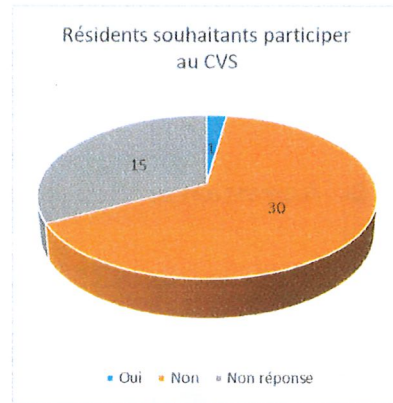
Il a été demandé aux résidents quelles sont les occupations dont ils souhaiteraient disposer en plus, et que l'EHPAD ne propose pas encore.

« <i>ECOUTER DE LA MUSIQUE</i> »	« <i>COURIR</i> »
« <i>MOTS MELES</i> »	« <i>Tricot</i> »
« <i>SI POSSIBLE TABLEAU PHOTOS</i> »	« <i>Profiter en famille.</i> »
« <i>Jeux de mémoire</i> »	« <i>Tricoter</i> »
« <i>Plus de sortie extérieures, petites balades, prendre l'air de temps en temps</i> »	« <i>Sortir prendre l'air.</i> »
« <i>PROMENADE</i> »	« <i>Cuisine (éplucher les légumes)</i> »
« <i>TRICOT</i> »	« <i>Jardinage, manille, belote.</i> »
« <i>A besoin d'une personne pour parler.</i> »	« <i>Madame tricote dans sa chambre.</i> »
« <i>Voudrait faire du jardinage.</i> »	« <i>Les chansons</i> »

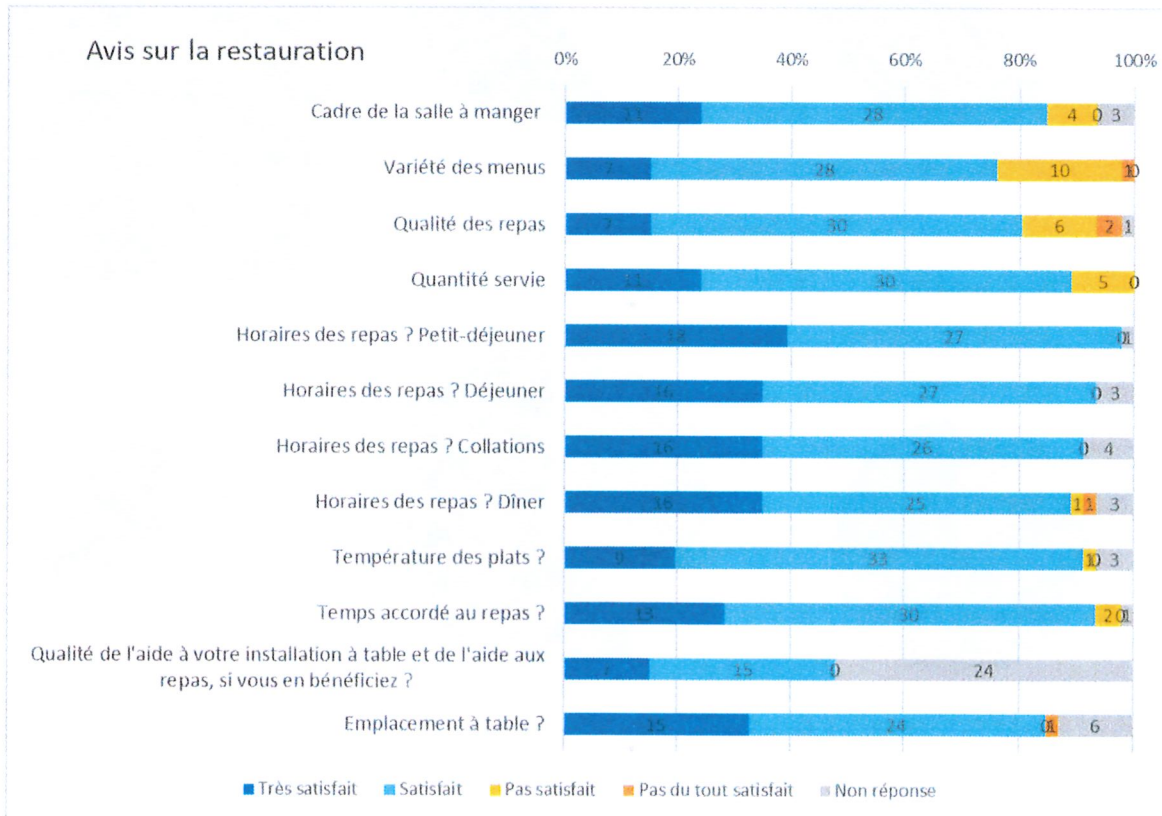
Le Conseil de la Vie Sociale...



74 % des répondants ont indiqué ne pas avoir connaissance de l'existence, du rôle et des représentants du CVS (parmi eux des membres du CVS).



E. La Restauration

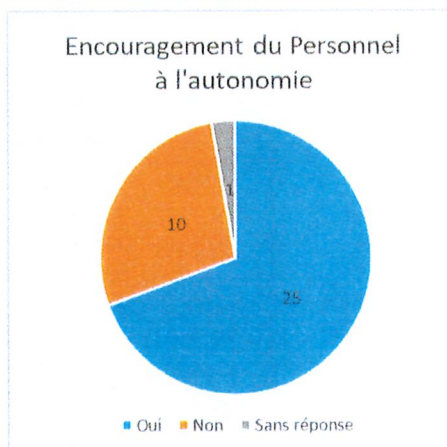
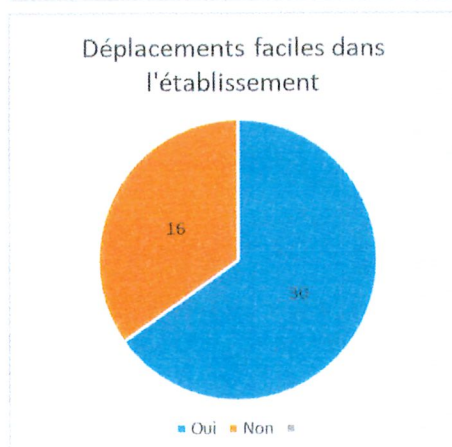
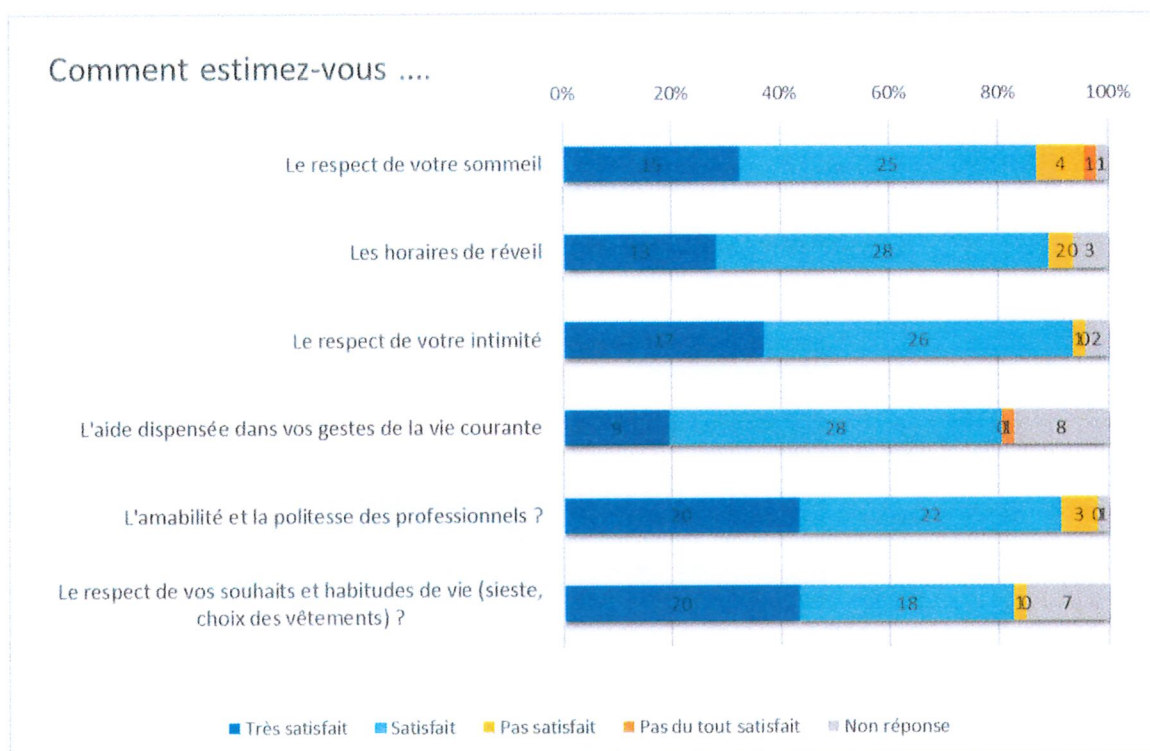


D'une manière générale, il apparaît que la restauration satisfait les résidents. Les répondants sont quasi unanimement satisfaits quant aux horaires des repas. Deux points de vigilance retiennent l'attention : il s'agit de la variété des menus qui ne satisfait pas les répondants à hauteur de 24 % et de la qualité des repas qui ne satisfait pas à hauteur de 17 %.

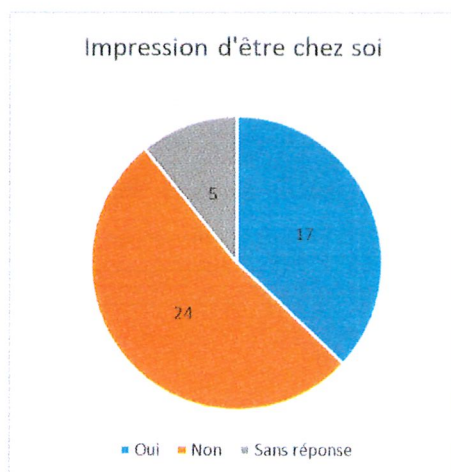
Par ailleurs, il a été demandé aux résidents s'ils avaient des remarques ou des suggestions concernant la restauration. On notera qu'il y a peu ou pas de remarque quant à la quantité servie, au gaspillage, ou aux motifs d'insatisfaction préalablement recueillis.

« Dommage quelques fois le repas est froid »
« Au début de mon arrivée les repas étaient bons, mais depuis quelques temps plus appétissants. »
« S'installe tout seul. »
« Qualité des plats. »

F. Vie quotidienne

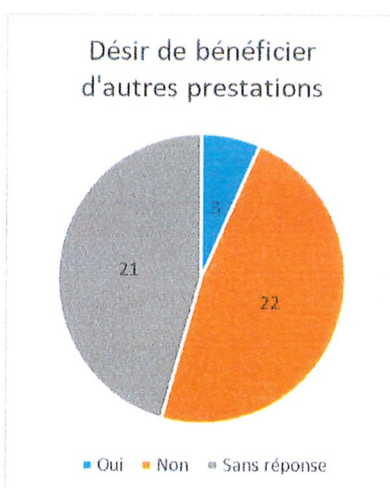
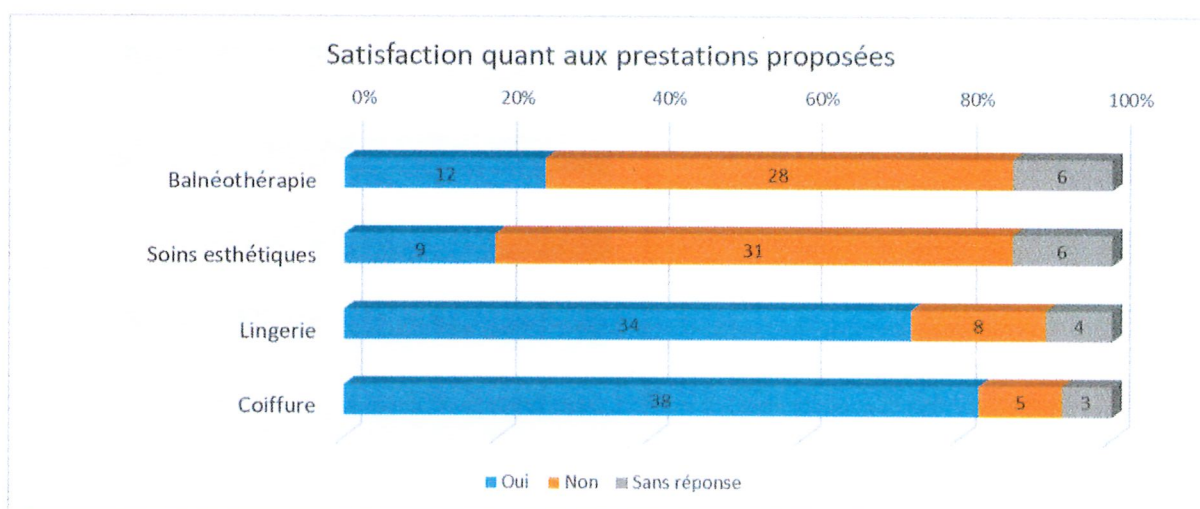


Un peu plus de la moitié des personnes interrogées n'ont pas l'impression d'être « chez elle » à l'EHPAD. Il s'agit d'un résultat qui nécessite d'être approfondi. Il leur a été demandé pourquoi elles n'avaient pas cette impression.



- « Madame n'est pas à l'aise et ne peut recevoir sa famille comme chez elle. »
- « Depuis que j'ai une voisine de chambre mon sommeil est perturbé car celle-ci regarde la télé très tard. »
- « Manque d'espace et pouvoir se promener. »
- « Sa maison lui manque. »
- « Madame se plaint de ne pas être écoutée. »
- « Sa maison lui manque. »
- « Ce ne sera jamais comme chez moi. »
- « Préfère sa vraie maison. »
- « Sa maison lui manque ainsi que faire ses repas avec sa famille. »
- « Se sent bien dans l'établissement. »
- « Aimait bien son intérieur et sa tranquillité. »

G. Prestations

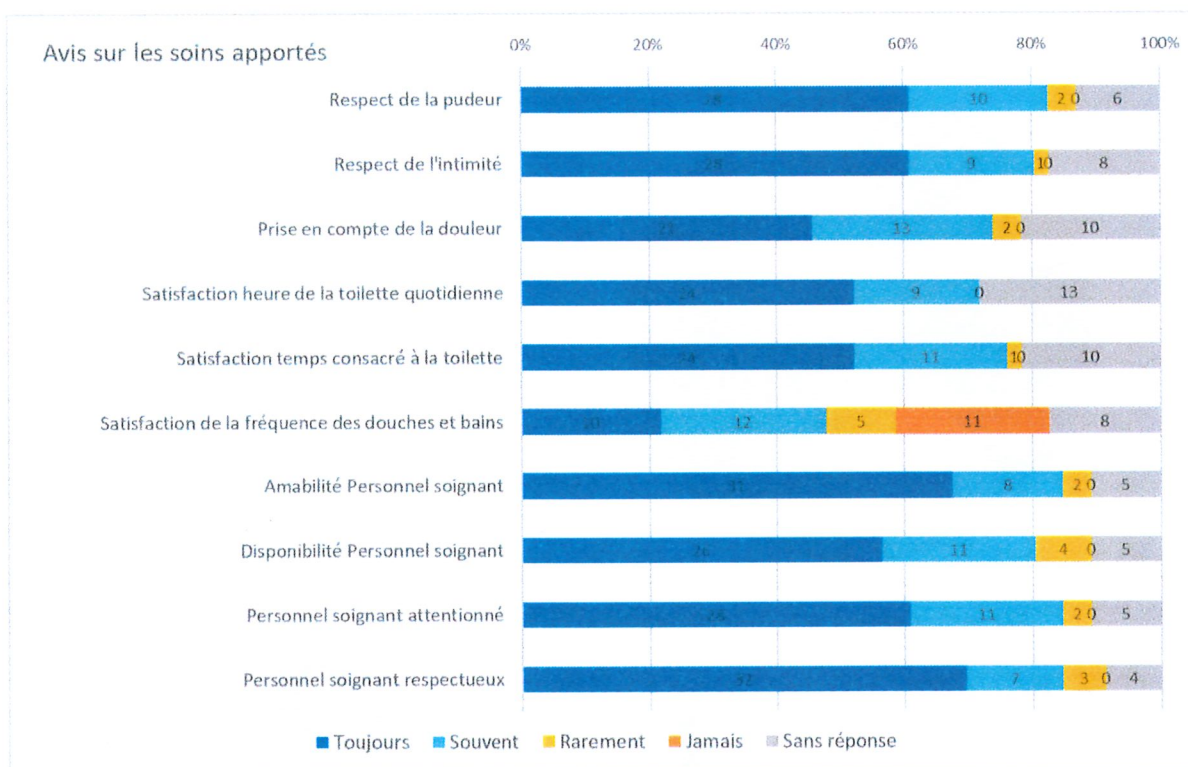


La satisfaction quant aux prestations proposées est partagée.

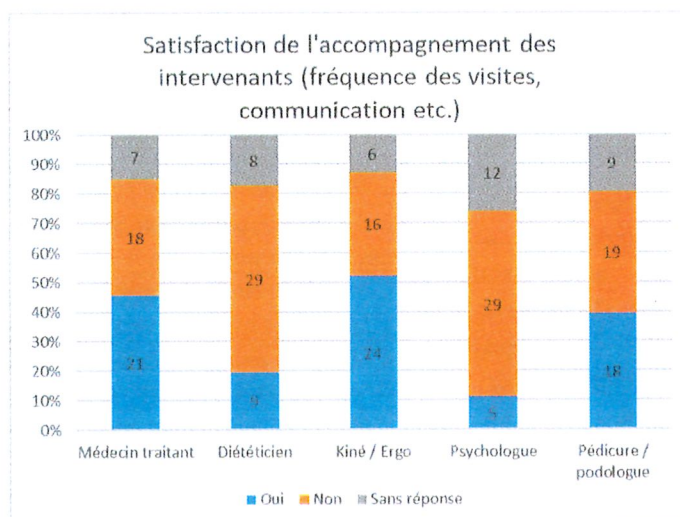
67 % des répondants ne sont pas satisfaits par la prestation « esthétique ».

Il est à noter que seulement 3 répondants sur les 46 souhaitent bénéficier d'autres prestations.

H. Soins



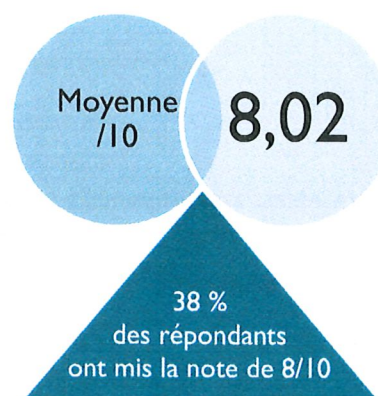
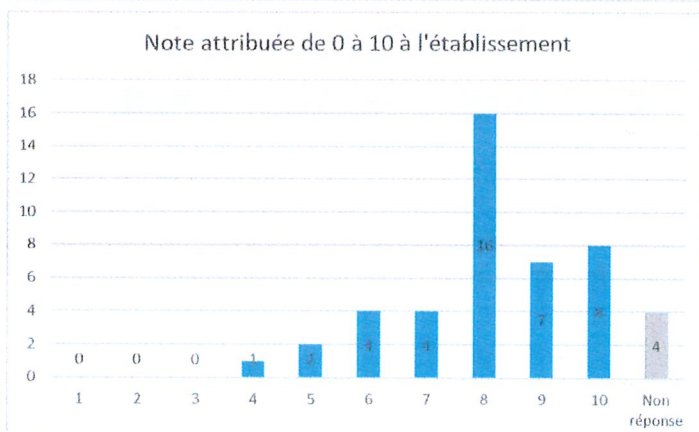
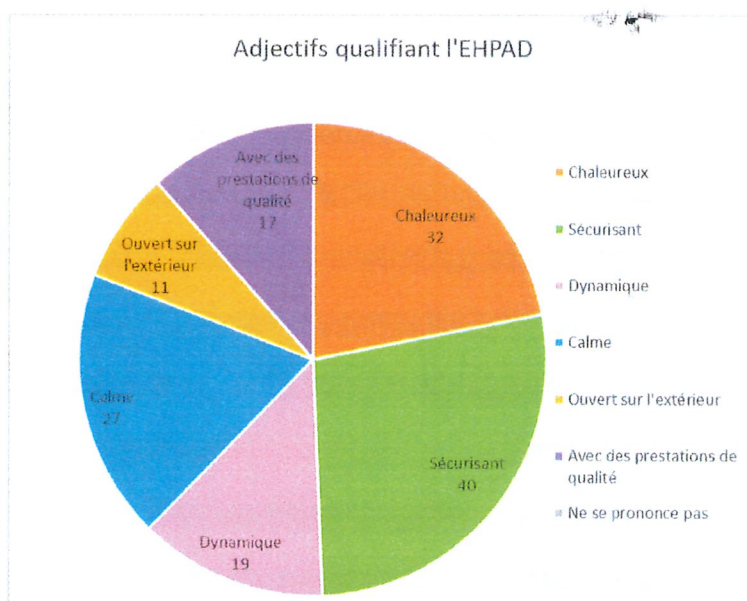
Les résidents ayant répondu à l'enquête sont globalement satisfaits par l'ensemble des thèmes abordés dans cette partie sauf sur la fréquence des douches et bains où 35 % sont insatisfaits et même très insatisfaits.



1/3 des répondants considèrent ne pas avoir assez d'informations sur leur état de santé en général.

Il est à relever que la part des personnes insatisfaites de l'accompagnement des intervenants médicaux et paramédicaux est élevée pour chaque catégorie d'intervenant.

I. Appréciation d'ensemble



Pour conclure cette enquête de satisfaction, il a été demandé aux résidents interrogés s'ils avaient des remarques ou suggestions pour améliorer leur vie quotidienne au sein de l'établissement. Il en est ressorti plusieurs réponses.

« L'ensemble me convient. »
« Plus de calme »
« Manque de personnel et personne pouvant discuter avec moi la journée. »
« Du linge disparaît. Son chien lui manque et voudrait le promener. ça dépend des activités proposées. »
« Monsieur voudrait quelqu'un pour discuter. »
« Santé, pas assez de personnes, manque de chauffage. »
« Madame voudrait plus de personnel disponible. »
« Ongles de pieds pas fait assez souvent (mais ne veut pas payer) »
« Monsieur se plaint du voisin qui rentre dans sa chambre (plus d'intimité) »
« Peur d'un résident chambre 220. »
« Fait sa toilette seule. Ne souhaite pas participer aux animations. »
« Jeune personne moins aimable. »
« Madame voudrait un lit plus large. »
« Madame ne comprend pas, il est difficile de communiquer »

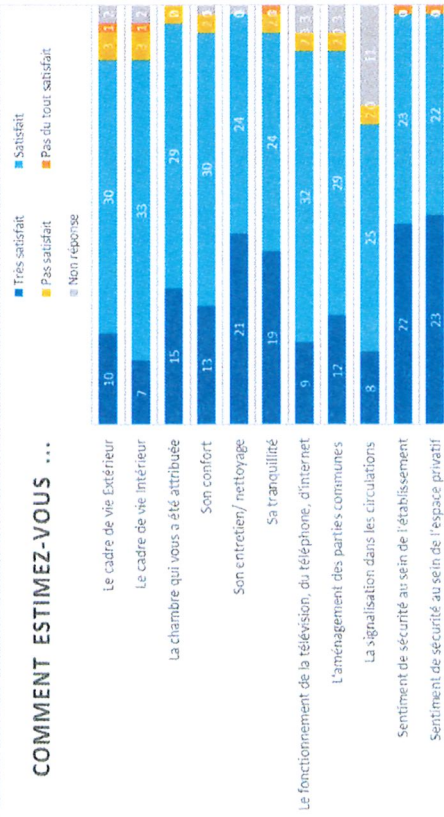
Les résultats de cette enquête de satisfaction vont être présentés au prochain CVS, certains items vont être extraits pour être affichés au sein de l'EHPAD et les points soulevés vont faire l'objet d'une analyse afin d'apporter des améliorations.

Résultats de l'enquête de satisfaction 2023

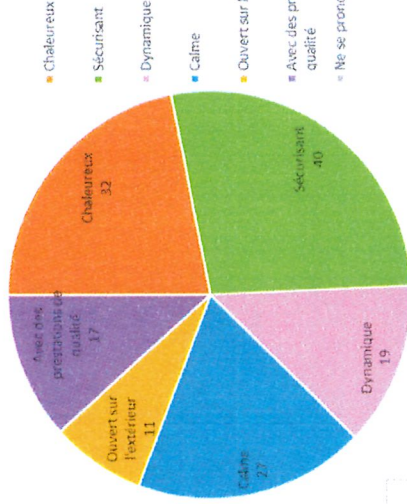


EHPAD Résidence La Thiérache de Le Nouvion-en-Thiérache

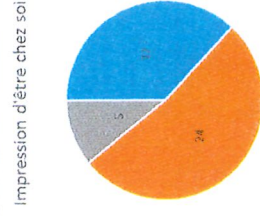
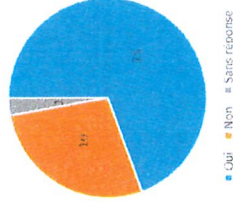
COMMENT ESTIMEZ-VOUS ...



Adjectifs qualifiant l'EHPAD



Encouragement du Personnel à l'autonomie

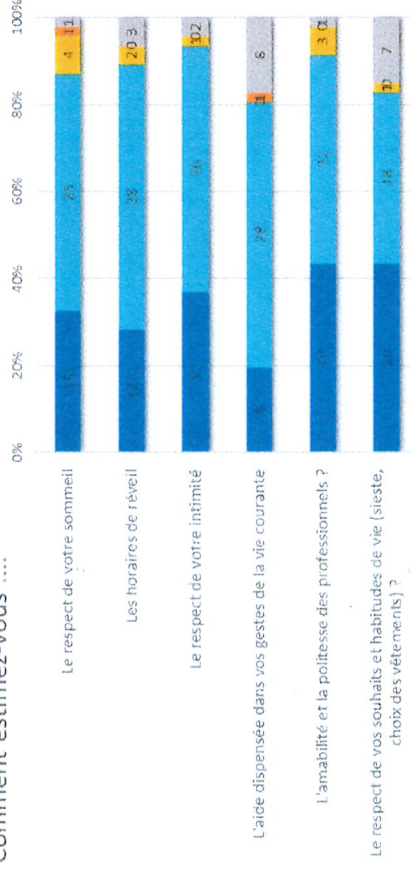


L'enquête de satisfaction est un véritable outil de la **démarche qualité**. Recueillir les satisfactions et insatisfactions des résidents est un levier indispensable pour pouvoir **s'améliorer** !

Cette enquête de satisfaction a été menée auprès des résidents de l'EHPAD au dernier trimestre 2023.

63 % des résidents de l'EHPAD y ont répondu. Vous trouverez ci-dessous quelques extraits des résultats. Le rapport complet de l'enquête de satisfaction est consultable sur demande auprès du secrétariat de l'EHPAD.

Comment estimez-vous ...



Avis sur les soins apportés

