

***ASSOCIATION NOTRE-DAME DES DOULEURS***

***MAISON DE RETRAITE***

***« ENCLOS SAINT LÉON »***

***Etablissement d'Hébergement  
pour Personnes Agées Dépendantes***

Etablissement habilité à l'Aide Sociale et relevant des dispositions de la loi n°2002-2 du 02 Janvier 2002

***Recueil  
d'informations concernant  
la qualité de vie***

***RESULTATS***

***Activité année 2005***

# Que pensez-vous de votre Maison de Retraite ?

## LES LOCAUX

1 - Trouvez-vous le logement que vous occupez, adapté à vos besoins ?

Tout à fait	15.625 %
Bien	37.5 %
Assez bien	34.375 %
pas du tout	3.125 %
NSPP	9.375 %

2 - L'aménagement des espaces collectifs (salles à manger, salle d'animations, salon vidéo et autres lieux de vie...) répond-il à vos attentes de manière ?

Très satisfaisante	18.75 %
Satisfaisante	65.64 %
Insatisfaisante	3.125 %
Très insatisfaisante	/
Moyen	3.125 %
NSPP	9.36 %

3 - Fréquentez-vous le jardin situé devant la Maison de retraite ?

Très souvent	6.25 %
Souvent	25 %
De temps en temps	46.88 %
Jamais	12.5 %
NSPP	9.36 %

## L'ACCUEIL

4 - Quel pensez-vous de la qualité de l'accueil lors de votre arrivée dans l'établissement ?

Très bien	56.25 %
Bien	28.125 %
Moyen	3.125 %
Insatisfaisant	/
NSPP	12.5 %

5 - Est-ce que l'aide apportée, dans votre quotidien, par le personnel est ?

Très satisfaisante	25 %
Satisfaisante	62.5 %
Insatisfaisante	3.125 %
Très insatisfaisante	/
NSPP	9.375 %

6 – Face à vos préoccupations, trouvez-vous de la part du personnel des réponses adaptées ?

Très souvent	28.125 %
Souvent	46.88 %
De temps en temps	12.5 %
Jamais	/
NSPP	12.5 %

### LES SOINS

7 – Le personnel vous donne-t-il satisfaction ?

Très satisfaisant	31.25 %
Satisfaisant	62.5 %
Insatisfaisant	/
Très insatisfaisant	3.125 %
NSPP	3.125 %

8 – la qualité des soins vous paraît-elle ?

*Au niveau du suivi médical :*

Très satisfaisante	18.75 %
Satisfaisante	71.88 %
Insatisfaisante	/
Très insatisfaisante	3.125 %
NSPP	6.25 %

*Au niveau des soins et de l'accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne :*

Très satisfaisante	18.75 %
Satisfaisante	6.25 %
Insatisfaisante	6.25 %
Très insatisfaisante	3.125 %
NSPP	9.375 %

### QUALITE DES SERVICES

9 – Que pensez-vous de la qualité des prestations fournies dans le domaine de :

	Très bien	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Sans opinion
ACCUEIL : heures d'ouverture, prise de rendez-vous, qualité des renseignements	43.75	46.86	3.125	3.125	3.25
LINGERIE : ramassage, lavage, repassage	28.125	31.25	21.88	6.25	12.5
ANIMATION : diversité, accessibilité, divertissement	31.25	31.25	21.88	6.25	6.25
ENTRETIEN DES LOCAUX : fréquence, propreté, odeurs	34.37	40.63	15.63	6.25	3.125
DEPANNAGE DANS LES CHAMBRES : rapidité, efficacité	28.125	28.125	25	0	18.75
ENTRETIEN EXTERIEUR : fréquence, plantations suffisantes et variées, propreté	25	40.625	21.88	6.25	6.25
SERVICE DE NUIT : rapidité à répondre aux appels, efficacité	12.5	43.75	9.375	3.125	31.25

SERVICE DES REPAS : rapidité, efficacité, présentation du personnel	34.38	46.88	12.5	0	6.25
RESTAURATION : équilibre des repas, qualité, variété, présentation	21.88	59.37	9.38	9.38	9.38
SOINS (service des Infirmières) : écoute, efficacité et qualité des soins	31.25	37.5	18.75	3.125	9.375
SOINS (service des aide soignantes) : rapidité à répondre aux appels, efficacité des soins	31.25	37.5	18.75	3.125	9.375
SECURITE : environnement, détection incendie, surveillance	28.125	46.875	0	6.25	18.75
COMMUNAUTE : Accueil, écoute, accompagnement, horaires des messes	56.25	28.125	0	0	15.625

### L'ANIMATION

10 – Est-ce que les animations hebdomadaires proposées répondent à vos désirs de manière

Très satisfaisant	15.625 %
Satisfaisant	68.75 %
Insatisfaisant	/
Très insatisfaisant	3.125
NSPP	12.5 %

11 – Les festivités organisées tout au long de l'année vous semblent-elles ?

Très agréables	53.125 %
Agréables	46.875 %
Désagréables	/
Très désagréables	/
NSPP	3.125 %

12 – Participez-vous régulièrement aux activités et animations ?

oui	53.125 %
non	46.875 %
NSPP	3.125 %

### LA SECURITE

13 – Pensez-vous que votre sécurité est assurée de façon ?

Très satisfaisante
Satisfaisante
Insatisfaisante
Très insatisfaisante
NSPP

### L'INFORMATION

14 – La diffusion des informations concernant la vie de l'établissement vous semble-t-elle ?

Très satisfaisant	43.75 %
Satisfaisant	50 %
Insatisfaisant	/
Très insatisfaisant	/
NSPP	6.25 %

## LA VIE EXTERIEURE

15 – La diffusion des informations de la vie locale (loisirs, commerces....) vous semble-t-elle ?

Très suffisante	3.125 %
Suffisante	40.625 %
Insuffisante	21.875 %
Très insuffisante	/
Nulle	3.125
NSPP	31.25 %

16 – Estimez vous que les moyens mis à votre disposition par l'établissement pour profiter des activités en ville sont :

Très suffisants	/
Suffisants	40.625 %
Insuffisants	15.625
Très insuffisants	6.25 %
NSPP	37.5 %

## LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES AGEES

17 – A votre avis, est-ce que vos droits et vos libertés sont respectés dans l'établissement ?

Toujours	68.75 %
Souvent	25 %
Quelques fois	/
Jamais	/
NSPP	6.25 %

## Etes-vous favorable au maintien des horaires actuels pour les services suivants ?

	Oui	Non	Sans opinion	Proposition
Petit-déjeuner : entre 08H30 et 09H30	78.125	9.375	12.5	
Déjeuner : 12H00 (1 <sup>er</sup> Service) et 12H30 (2 <sup>ème</sup> Service)	87.5	3.125	9.375	
Goûter : 15H30	84.375	3.125	15.675	
Dîner : 18H15 et 18H45	87.5	3.125	9.375	
Observations :				

## Remarques sur le comportement du personnel

	Très bien	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Sans opinion
<i>Direction</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	53.125	37.5	/	3.125	3.125
<i>Secrétaire comptable</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	59.375	37.5	/	/	3.125
<i>Secrétaire d'accueil</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	59.375	31.25	3.125	/	6.25
<i>Animatrice</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	46.875	18.75	3.125	/	3.125
<i>Médecin ccordonateur</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	12.5	25	3.125	9.375	50
<i>Infirmière coordinatrice</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	31.25	34.375	9.375	/	25
<i>Psychologue</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	12.5	21.875	6.25	9.375	50
<i>Cuisiniers</i> : innovation, motivation, amabilité, patience	43.75	28.125	6.25	9.375	50
<i>Infirmières</i> : écoute, suivi de votre état de santé, amabilité, disponibilité, patience...	53.125	31.25	3.125	/	12.5
<i>Aides-soignantes de jour</i> : écoute, amabilité, disponibilité, patience, conseils, aide	50	34.375	3.125	/	12.5
<i>Aides-soignantes de nuit</i> : disponibilité, écoute, aide, amabilité, patience	37.5	21.875	9.375	/	31.25
<i>Agents de service chargés de l'entretien</i> : motivation, efficacité	31.25	37.5	6.25	6.25	18.75
<i>Agents de service chargés de la restauration</i> : patience, motivation, écoute, amabilité	40.625	37.5	6.25	/	15.625
<i>Lingère</i> : motivation, attention, efficacité	25	37.5	15.625	/	21.875
<i>Ouvrier d'entretien</i> : amabilité, rapidité, ingéniosité, travail appliqué	40.625	34.375	3.125	/	21.875
<i>Communauté</i> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	62.5	28.125	/	/	9.375
Observations :					

# Que pensez-vous de votre maison de retraite ?

## LES LOCAUX :

### 1) la chambre :

Dans la majorité des réponses, les résidents sont moyennement satisfaits de leur chambre, les espaces actuels doubles seraient plus adaptés pour une seule personne. D'autre part, il manque une douche individuelle et les salles de bains collectives limitent les possibilités du fait de leur importante utilisation le matin. Malgré cela, il est toujours possible de prendre des douches dans les salles de bains que nous avons à notre disposition mais les accès limitent leurs utilisations car elles ont des marches hautes et sont étroites.

Nous sommes conscients de nos limites, c'est pour cela que nous attendons avec impatience le nouveau bâtiment où il y aura tout le nécessaire et le matériel pour la toilette et les chambres seront individuelles (sauf 1).

Beaucoup de nos résidents souhaiteraient être seuls ou dans à une chambre double mais disposant de davantage de place pour chacun.

### 2) les espaces collectifs :

Ces espaces sont satisfaisants mais ils ne répondent pas, à ce jour, à tous les besoins.

Les remarques sont :

- belle salle à manger mas parfois trop bruyante
- salle vidéo peu utilisable et trop sombre
- pas assez de petits espaces pour s'isoler, discuter.
- pour le moment, la salle d'animations est trop petite pour les grandes rencontres.

L'animation est un secteur qui souffre encore aujourd'hui. Nous avons beaucoup travaillé pour nous ouvrir vers l'extérieur, pour développer le bénévolat. Nous remarquons d'ailleurs que le nombre de bénévoles ne cesse d'augmenter et ces personnes sont toujours très motivées. C'est une grande chance pour nos résidents, car cela dynamise notre maison et nous permet de nous réadapter sans cesse.

- la fin des travaux marquera aussi un tournant car cela va libérer beaucoup de place. Nous espérons aussi pouvoir créer une salle de kinésithérapie.

- nous avons retrouvé notre animatrice qui va poursuivre tous les efforts annoncés.

- nous sommes en train de préparer un planning des animations avec une base qui sera fixe et adaptée aux saisons et aux fêtes. Nous vous tiendrons au courant.

- un suivi de la participation aux animations sera mis en place prochainement.

- Nous prévoyons l'achat rapide de climatiseurs mobiles.

### 3) le jardin :

Peu de réponses ont été données, son cadre est agréable et donne une partie ombragée appréciée de nos résidents. Il est vrai que son entretien n'a pas été maintenu cette année et son accès a été limité, du fait des travaux.

Depuis peu, nous avons recruté une personne qui se charge exclusivement à son entretien. De ce fait, le jardin reprendra rapidement des couleurs accueillantes et permettra de longs moments dans un cadre agréable.

Les promenades dans les bonnes périodes sont toujours très appréciées des résidents.

## L'ACCEUIL :

### 1) *A l'arrivée :*

Les résidents ont été satisfaits à plus de 86.37 % de l'accueil qui leur a été fait lors de leur entrée dans la maison de retraite. Nous essayons de développer nos capacités à préparer cette entrée en institution qui est toujours douloureux pour le résident mais aussi pour la famille.

Dorénavant, à chaque entrée l'ensemble du personnel est informé des besoins particuliers du nouveau résident par le biais d'un « recueil de données » qui reprend l'ensemble des points essentiels à une bonne prise en charge soignante.

Nous projetons pour l'informer du fonctionnement de la maison, les divers personnels, les horaires de repas, les lieux.

### 2) *L'aide apporté par le personnel au quotidien :*

La majorité des personnes ayant répondu sont satisfaites de l'aide apportée soit 87.5 % mais avec une précision de taille : il manque du personnel. Ce problème entraîne des attentes lors de demandes d'aide. Il est à noter que presque la moitié des questionnaires précisent qu'ils sont très satisfaits de l'aide apportée.

### 3) *Trouvez-vous des réponses adaptées face à vos préoccupations ?*

Pour la grande majorité (75 %) des personnes qui ont répondu, elles sont satisfaites des réponses données. Le personnel est à l'écoute, dévoué et disponible. Dans l'ensemble les résidents trouvent des réponses. Si une personne ne peut donner satisfaction, elle oriente vers la personne étant capable de répondre à la demande, seulement dans certains questionnaires, il nous est précisé que les réponses dépendent des personnes à qui l'on s'adresse. Il est donc à noter qu'il n'y a pas toujours de réponses adaptées.

Pour des problèmes d'organisation et ayant conscience de ce souci nous avons mis en place à l'accueil pour les week-ends, des présentoirs nous indiquant les noms de l'infirmière et de l'aide-soignante de garde. De plus, la communauté est toujours à votre disposition.

En règle générale, nous vous demandons de vous adresser aux infirmières. Si vous en ressentez le besoin, l'équipe de Direction (ou coordination) et les Sœurs restent à votre disposition pour fixer un rendez-vous.

Notre souhait étant de répondre au mieux à vos demandes.

## **LES SOINS**

### 1) *Le personnel vous donne-t-il satisfaction ?*

Pour cette question, les réponses se partagent entre « satisfaits » (62.5%) et « très satisfaits » (31.25%). Seule une personne nous signale ne pas être du tout satisfait du personnel. Dans la grande majorité, vous trouvez le personnel disponible et serviable. Il y a un réel dévouement et dans la grande majorité un désir de bien faire. Cependant le personnel est souvent débordé du fait d'une surcharge de travail d'où les délais d'attente.

Il est aussi noté un manque de corrélation entre les différents intervenants soignants. Il y a nécessité à communiquer davantage.

### 2) *La qualité des soins*

Sur ce point, il y a satisfaction générale des résidents ou familles. Il y a cependant des points sur lesquels, nous voulons porter notre attention :

- Mieux signaler les changements dans la prise en charge médicale
- Distribution des médicaments trop tardive pour le dernier secteur le matin.
- Réponse aux sonnettes pas assez rapide
- Toilette trop tardive parfois.

Beaucoup de réponses développent le positif de notre prise en charge :

- Continuité dans les soins
- Chaleur humaine, disponibilité, serviabilité
- Le personnel essaie dans le maximum des cas d'avoir une réponse favorable aux demandes de soins.
- Il est noté un dévouement du personnel.

Il est important de noter ici que la qualité des soins de nursing souffre de la vétusté des locaux plus adaptés dans le nouveau bâtiment.

Malgré cela, nous nous efforçons de mettre à votre disposition du matériel adapté aux besoins de nos résidents (fauteuils, lève malade, lits médicalisés...) pour maintenir au mieux des soins de qualité et de confort.

## **QUALITE DES SERVICES**

### 1) *La qualité des prestations fournies*

*L'ensemble des questionnaires nous révèle que vous êtes en général très satisfaits de :*

- l'accueil (46.85 %)
- la communauté (56.25 %)
- le service de dépannage. (46.87 %)
- du service des repas (46.88 %)
- de la restauration (59.65 %)
- de la sécurité (46.875 %)

*Vous êtes satisfaits :*

- des soins de nursing (37.5 %)
- l'entretien (40.65%)

### *2) Les animations hebdomadaires répondent à vos désirs.*

La majorité des personnes ayant répondu au questionnaire est satisfaite, voir très satisfaite des animations proposées, l'animatrice ayant su coordonner l'ensemble des animations. Les résidents nous précisent qu'ils sont parfois peu motivés pour y participer.

### *3) Les festivités organisées tout au long de l'année.*

Pour 53.12 %, ce type d'animations se révèle très agréable pour l'ensemble des personnes ayant répondu. Nous souhaitons maintenir, voir développer, la convivialité vécue par tous lors de ces moments.

Nous sommes toujours très reconnaissants de l'implication de tous : famille, bénévoles, personnel dans ces moments. Nous profitons pour vous en remercier.

Peu de suggestions nous sont formulées sauf : « mettre plus de cassettes vidéos sur les animaux et les pays »

Toute l'équipe de l'Enclos Saint Léon travaille au projet d'animations. Pour le formuler, il nous a été nécessaire d'évaluer les besoins et les carences. Notre souhait est de pouvoir proposer l'animation adaptée à chacun. Du fait de la dépendance de certains résidents, nous avons mis en place des animations thérapeutiques qui demandent un suivi, une analyse régulière et du personnel formé. Ce travail est individualisé et n'est pas visible mais aussi utile qu'une animation collective.

## LA SECURITE

La sécurité nous semble satisfaisante par rapport à l'établissement actuel. La vétusté implique une surcharge d'attentions pour prévenir des dangers éventuels.

Les consignes de protection en cas d'incendie sont prévues et le personnel a été formé durant l'année 2005. Il est prévu un rappel à cette formation tous les ans.

## L'INFORMATION

Vous en êtes très satisfaits à 43.75 % et satisfaits à 50 % de la diffusion des informations concernant la vie de l'établissement. Il est trouvé une bonne évolution pour avertir les réunions, les animations, et des informations générales. D'autre part, nous bénéficions de la présence des sœurs qui participent grandement à la diffusion des informations générales et chrétiennes.

## LA VIE EXTERIEURE

### 1) Diffusion des informations concernant la vie locale

La majorité (40.60 %) estime que cette information est satisfaisante mais 21.87% la trouvent insuffisante. Il est juste que nous mettons l'accent majoritairement sur la vie de l'Enclos et l'animation interne à l'établissement. Cependant, notre regard est aussi tourné vers l'extérieur par le biais du bénévolat, de la journée des associations, des rencontres inter générations que nous organisons (écoles, groupe d'enfants).

Concernant la vie locale, c'est-à-dire les événements se déroulant à Salon de Provence nous sommes limités car nous n'avons, pour le moment, aucun moyen de transport. D'autre part, peu de résidents semblent intéressés par la vie extérieure au vue des réponses aux questionnaires.

### 2) Les moyens mis à votre disposition pour profiter des activités en ville

Ils sont suffisants dans 40.62% des réponses. L'Enclos Saint Léon est ouvert, les résidents sont libres de sortir quand ils le souhaitent. Une navette gratuite est à leur disposition devant l'Enclos Saint Léon, toutes les 30 mn. Très peu de résidents expriment le désir de sortir, par contre ceux qui le font se sentent libres de faire ce qu'ils souhaitent

## LE RESPECT DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES AGEES

Sur 68.75 % des réponses, vous estimez que vos droits et libertés sont toujours respectés dans l'établissement. Seuls 25 % des personnes ont répondu « souvent ». Il est à noter que personne n'a répondu négativement à cette question.

## ETES-VOUS FAVORABLES AU MAINTIEN DES HORAIRES ACTUELS POUR LES REPAS

	<i>Résultats exprimés en %</i>		
	Oui	Non	Sans opinion
Petit-déjeuner : entre 08H30 et 09H30	78.125	9.375	12.5
Déjeuner : 12H00 (1 <sup>er</sup> Service) et 12H30 (2 <sup>ème</sup> Service)	87.5	3.125	9.375
Goûter : 15H30	84.375	3.125	15.675
Dîner : 18H15 et 18H45	87.5	3.125	9.375

Aux vues des résultats, les résidents ne souhaitent pas voir de modification d'horaires des repas dans leur majorité. Globalement, vous êtes satisfaits des horaires et aucune observation n'est à formuler pour cette question.

## OBSERVATIONS SUR LA QUALITE DES SERVICES

En règle générale, les réponses ont été satisfaisantes. Pour ne pas redire ce qui a été notifié au dessus nous vous expliquons ce qui a été notifié au dessus, nous vous exprimons ici les remarques faites :

### 1) Les soins :

- Expliquer aux familles les différents prix des consultations (parfois 20 € et parfois 30€)
- Les résidents apprécient d'avoir un personnel qualifié qui peut répondre aux demandes, mais parfois les réponses aux sonnettes sont trop longues.
- Les soins par les infirmières sont très bien, la rapidité de prise en charge des résidents est soulignée, comme la qualité d'informations.
- Les soins par les aides-soignantes présentent une bonne qualité. Elles sont indispensables au fonctionnement de l'établissement. Elles sont de plus, disponibles, aimables, avenantes et patientes.

### 2) L'animation :

- Amélioration de ce service
- Il n'est pas facile de contenter tout le monde

### 3) L'accueil / secrétariat :

- Toujours aimable et serviable
- Une seule personne a exprimé qu'il était « mauvais »

### 4) La Communauté :

- Bonne relation avec les résidents
- Disponibilité mais quelques lacunes
- Toujours prêtes à rendre service

### 5) Entretien extérieur :

- Le jardin n'a pas été entretenu
- L'arranger pour qu'il soit plus agréable

- Il y a moins d'espace du fait des travaux
- 6) Entretien général :
- On note l'effort d'un bon entretien
- 7) Cuisine :
- moins de bons petits plats, mais dans l'ensemble il y a une amélioration dans la régularité des menus.
  - La viande n'est pas de bonne qualité
- 8) Restauration :
- Bon service « sans nous presser »
  - Les employées sont très patientes

### REMARQUES GENERALES SUR LE COMPORTEMENT DU PERSONNEL

	Très bien	Satisfaisant	Moyen	Insuffisant	Sans opinion
<b>Direction</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	53.125	37.5	/	3.125	3.125
<b>Secrétaire comptable</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	59.375	37.5	/	/	3.125
<b>Secrétaire d'accueil</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	59.375	31.25	3.125	/	6.25
<b>Animatrice</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	46.875	18.75	3.125	/	3.125
<b>Médecin coordonnateur</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	12.5	25	3.125	9.375	50
<b>Infirmière coordinatrice</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	31.25	34.375	9.375	/	25
<b>Psychologue</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	12.5	21.875	6.25	9.375	50
<b>Cuisiniers</b> : innovation, motivation, amabilité, patience	43.75	28.125	6.25	9.375	50
<b>Infirmières</b> : écoute, suivi de votre état de santé, amabilité, disponibilité, patience...	53.125	31.25	3.125	/	12.5
<b>Aides-soignantes de jour</b> : écoute, amabilité, disponibilité, patience, conseils, aide	50	34.375	3.125	/	12.5
<b>Aides-soignantes de nuit</b> : disponibilité, écoute, aide, amabilité, patience	37.5	21.875	9.375	/	31.25
<b>Agents de service chargés de l'entretien</b> : motivation, efficacité	31.25	37.5	6.25	6.25	18.75
<b>Agents de service chargés de la restauration</b> : patience, motivation, écoute, amabilité	40.625	37.5	6.25	/	15.625
<b>Lingère</b> : motivation, attention, efficacité	25	37.5	15.625	/	21.875
<b>Ouvrier d'entretien</b> : amabilité, rapidité, ingéniosité, travail appliqué	40.625	34.375	3.125	/	21.875
<b>Communauté</b> : disponibilité, amabilité, écoute, conseils adaptés, aide	62.5	28.125	/	/	9.375

Aucune remarque n'a été formulée, certaines personnes sont mal connues dans leurs fonctions du fait du nombre important de personnes ne voulant pas exprimer d'opinion.

### CONCLUSION

Nous vous remercions d'avoir participé à ce questionnaire. Toutes vos réponses qu'elles soient positives ou négatives nous sont utiles. Nous voulons nous observer travailler pour nous améliorer et votre satisfaction est notre objectif principal.

