



## RAPPORT ENQUETE DE SATISFACTION 2024

**PREAMBULE :** la présente enquête a été lancée le 3 mai 2024 par un mail d'information aux familles après la validation du questionnaire en CVS le 2 mai 2024. Elle a été réalisée du 6 mai au 7 juin 2024, nous avons recueilli les réponses des familles et des proches avec deux urnes (entrée de l'Ehpad et salle d'animation), il était également possible de répondre par mail. Pour les résidents, l'animatrice nouvellement entrante a réalisé l'aide au remplissage. Le taux de retour est :

Familles et proches : .....35,55 % de questionnaires complétés (soit 32 questionnaires / 90 résidents)

Résidents : .....24,44 % de questionnaires complétés (soit 22 questionnaires / 90 résidents)

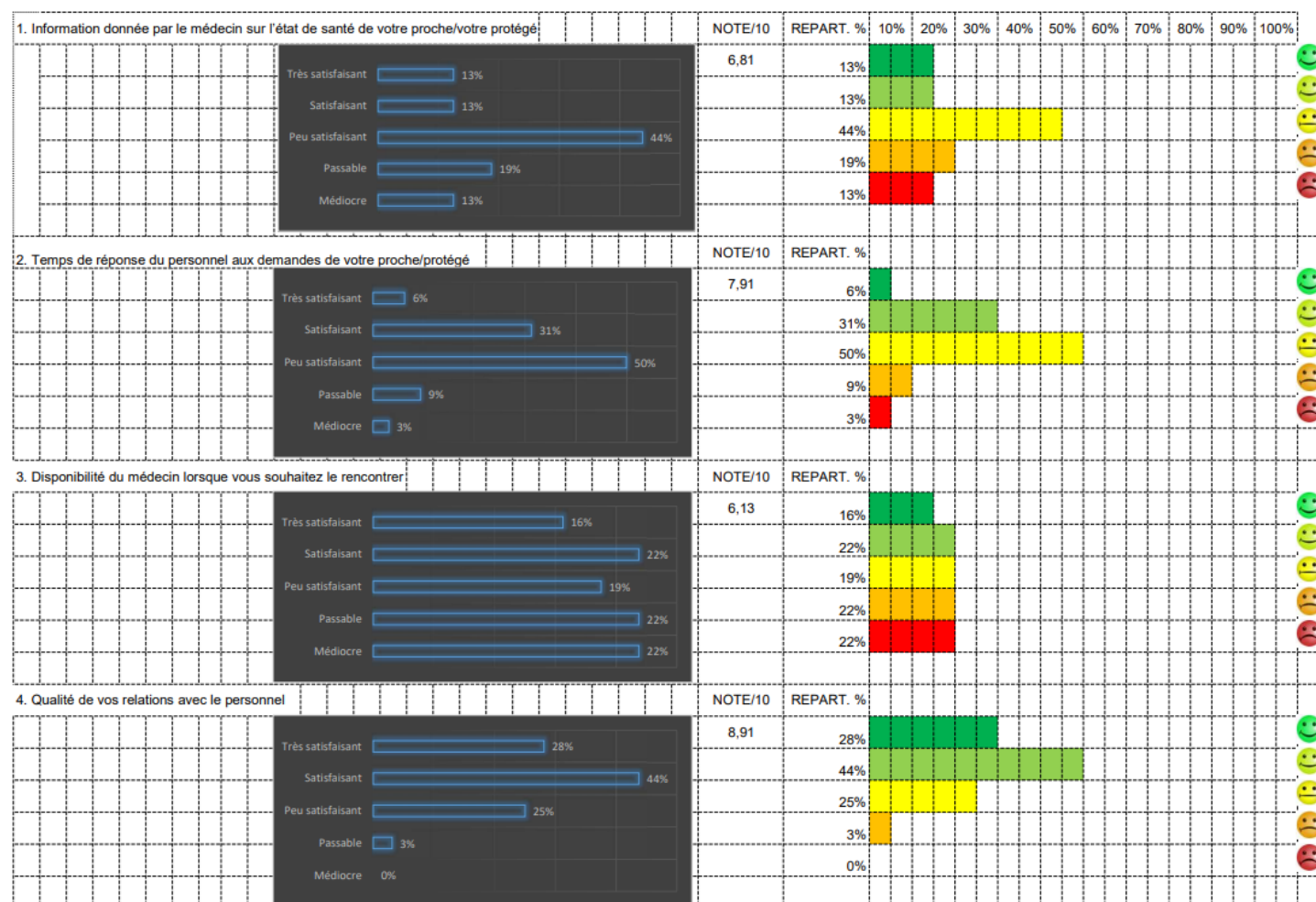
### TABLE DES MATIERES

|   |    |
|---|----|
| 1 : LES RESULTATS « FAMILLES ET PROCHES » .....                               | 2  |
| 1.1 vos relations avec le personnel .....                                     | 2  |
| 1.2 la prise en soin et l'animation .....                                     | 3  |
| 1.3 qualite securite et prestations logistiques .....                         | 4  |
| 1.4 respect de votre proche .....   | 5  |
| 2 : LES RESULTATS « RESIDENTS » .....   | 6  |
| 2.1 vos relations avec le personnel .....                                     | 6  |
| 2.2 la prise en soin et l'animation .....                                     | 6  |
| 2.3 qualite securite et prestations logistiques .....                         | 7  |
| 2.4 respect de votre proche .....   | 9  |
| 3 : LES RESULTATS ENSEMBLE « FAMILLES ET RESIDENTS » .....                    | 10 |
| 3.1 le niveau de satisfaction global familles et proches .....                | 10 |
| 3.1 le niveau de satisfaction global residents .....                          | 10 |
| 4 : LES « VERBATIM » DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 .....                  | 11 |
| 4.1 QUESTIONNAIRES FAMILLES ET PROCHES .....                                  | 11 |
| 4.1.1 service non designe.....  | 11 |
| 4.1.2 les acacias.....  | 11 |
| 4.1.3 les magnolias.....  | 12 |
| 4.1.4 les mimosas.....  | 12 |
| 4.1.5 les myosotis.....   | 12 |
| 4.1.6 les tilleuls.....   | 13 |
| 4.2 QUESTIONNAIRES RESIDENTS .....  | 13 |
| 4.2.1 les acacias.....  | 13 |
| 4.2.2 les magnolias.....  | 13 |
| 4.2.3 les tilleuls.....   | 13 |
| 5 : AXES D'AMELIORATION ET CONCLUSION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024 ..... | 14 |

## 1 : LES RESULTATS « FAMILLES ET PROCHES »

Les résultats se regroupent dans 4 grandes catégories décrites ci-dessous :

### 1.1 VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

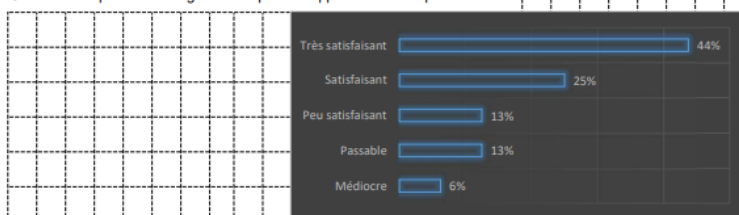


**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)



## 5. Ecoute du personnel soignant et réponses apportées à vos questions ?



NOTE/10

REPART. %

8,25

44%

25%

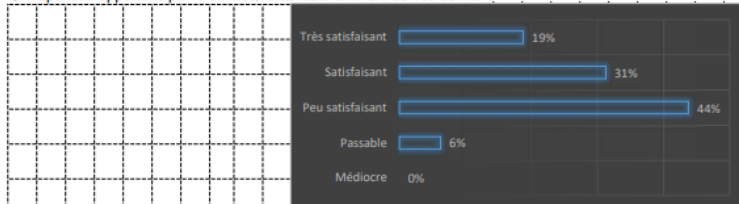
13%

13%

6%



## 6. Réponses apportées par le service/l'établissement lors de vos demandes



NOTE/10

REPART. %

8,50

19%

31%

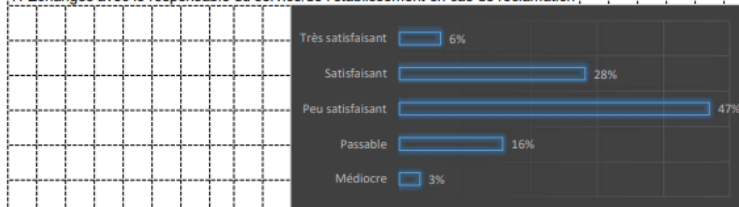
44%

6%

0%



## 7. Echanges avec le responsable du service/de l'établissement en cas de réclamation



NOTE/10

REPART. %

7,69

6%

28%

47%

16%

3%

1.2 LA PRISE EN SOIN ET L'ANIMATION

8. Qualité de l'accompagnement et de la prise en soins de votre proche/votre protégé

| Niveau de satisfaction | Pourcentage |
|------------------------|-------------|
| Très satisfaisant      | 25%         |
| Satisfaisant           | 41%         |
| Peu satisfaisant       | 19%         |
| Passable               | 13%         |
| Médiocre               | 3%          |

NOTE/10

REPART. %

8,28

25%

41%

19%

13%

3%

9. Prise en compte et soulagement des douleurs physiques ou morales de votre proche/votre protégé

| Niveau de satisfaction | Pourcentage |
|------------------------|-------------|
| Très satisfaisant      | 6%          |
| Satisfaisant           | 28%         |
| Peu satisfaisant       | 50%         |
| Passable               | 13%         |
| Médiocre               | 3%          |

NOTE/10

REPART. %

7,78

6%

28%

50%

13%

3%

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)



FONDATION DE GRAMMONT

|  |                        |                      |
|--|------------------------|----------------------|
| <b>11. Information donnée/affichée sur les animations proposées</b><br>                    | <b>NOTE/10</b><br>8,13 | <b>REPART. %</b><br> |
| <b>12. Informations concernant le Conseil de vie sociale/la Commission des usagers</b><br> | <b>NOTE/10</b><br>7,75 | <b>REPART. %</b><br> |
| <b>13. Moyens mis en place pour favoriser la relation familiale ou amicale</b><br>         | <b>NOTE/10</b><br>8,38 | <b>REPART. %</b><br> |
| <b>14. Echanges conviviaux dans les locaux collectifs</b><br>                              | <b>NOTE/10</b><br>8,00 | <b>REPART. %</b><br> |

### 1.3 QUALITE SECURITE ET PRESTATIONS LOGISTIQUES

|  |                        |                      |
|--|------------------------|----------------------|
| <b>15. Confort de la chambre de votre proche/votre protégé (espace, lit, matelas, rangements...)</b><br> | <b>NOTE/10</b><br>8,28 | <b>REPART. %</b><br> |
| <b>16. Niveau de sécurité du service/de l'établissement</b><br>  | <b>NOTE/10</b><br>8,34 | <b>REPART. %</b><br> |

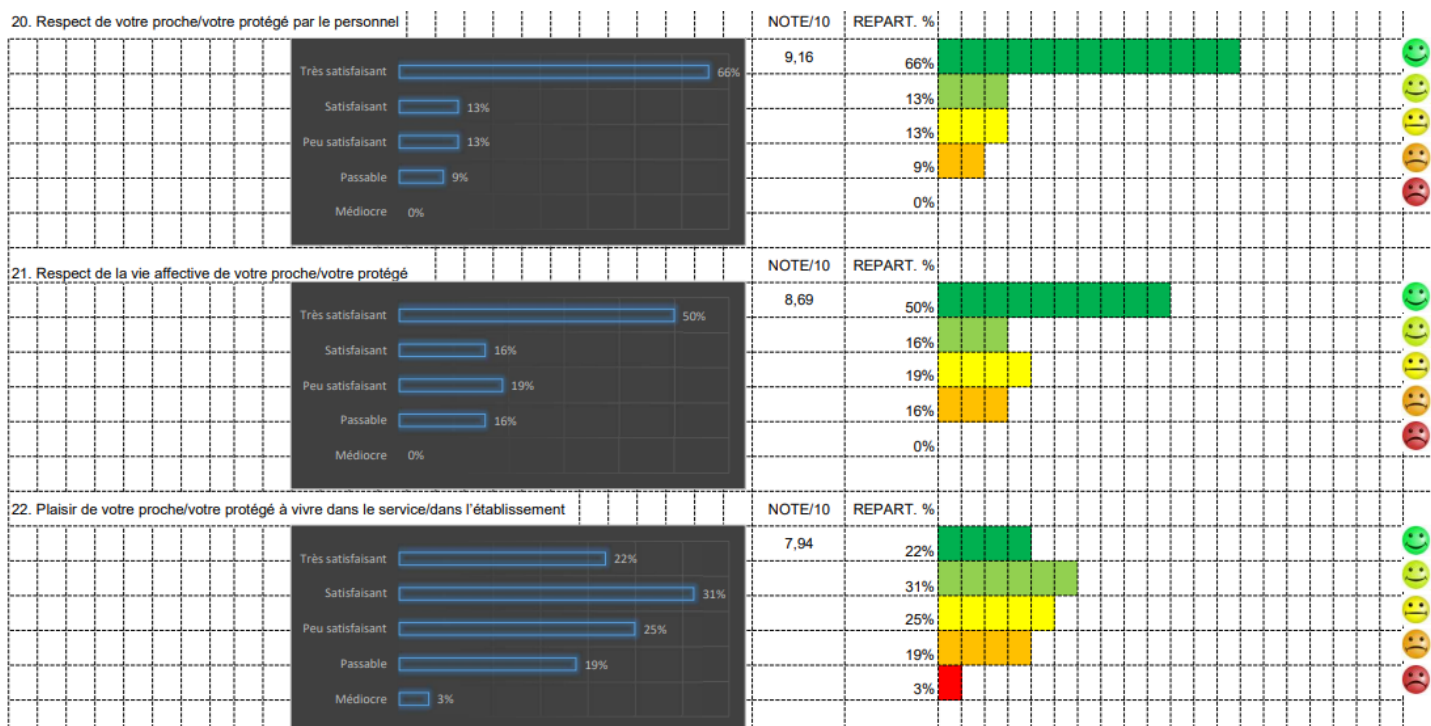
**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)





## 1.4 RESPECT DE VOTRE PROCHE



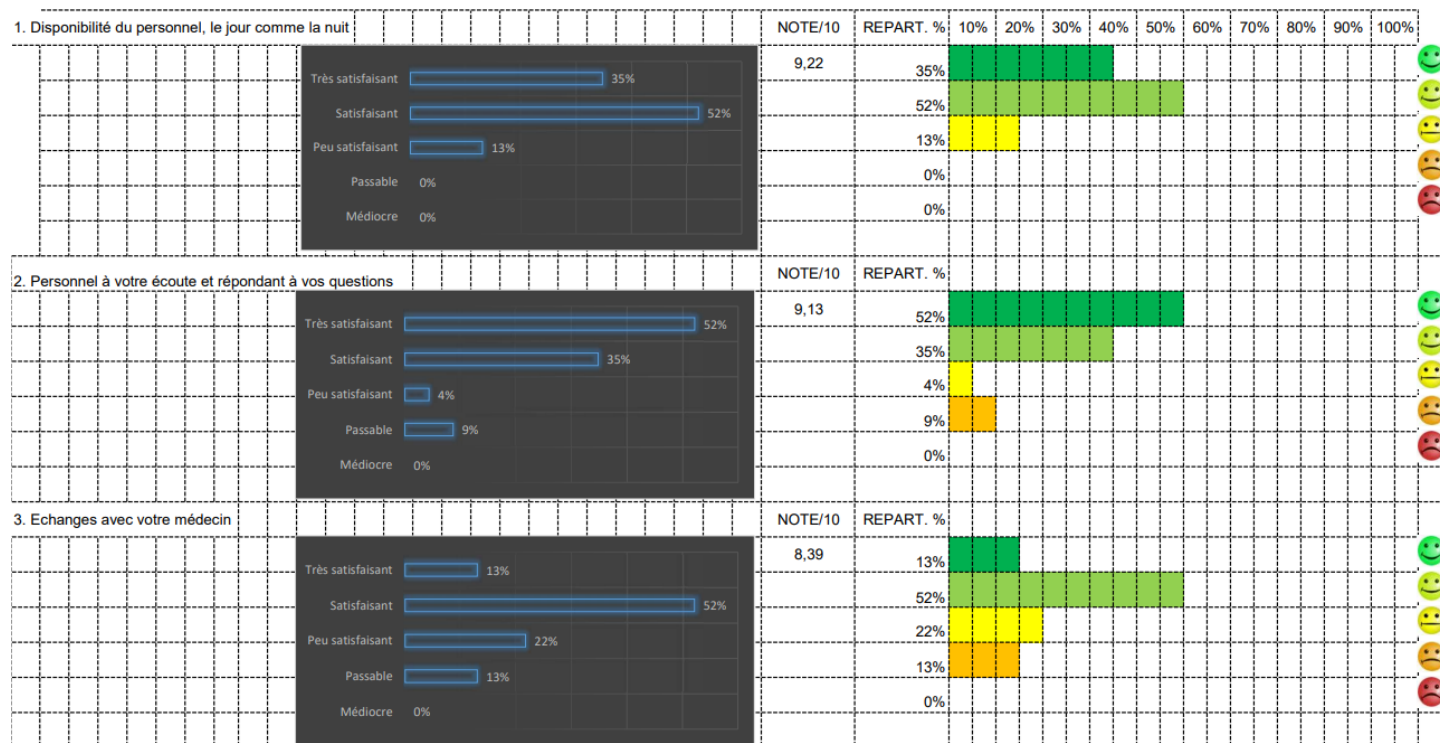
### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)

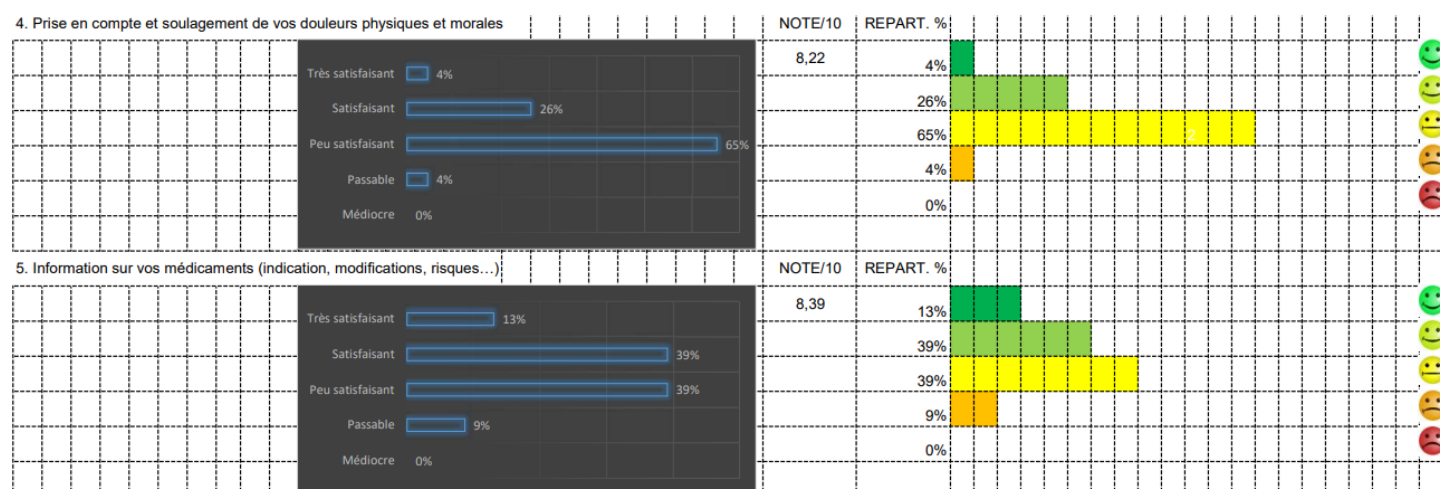
## 2 : LES RESULTATS « RESIDENTS »

La répartition en 4 familles de questions est la même pour les résidents que pour les familles et proches :

### 2.1 VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



### 2.2 LA PRISE EN SOIN ET L'ANIMATION



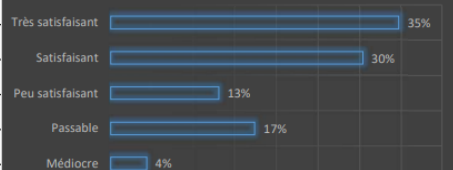
**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)



FONDATION DE GRAMMONT

## 6. Qualité des animations proposées



NOTE/10

REPART. %

8,13

35%

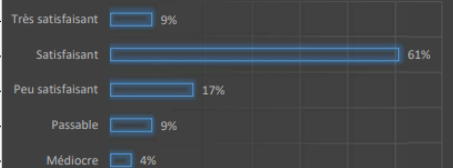
30%

13%

17%

4%

## 7. Diversité des animations proposées



NOTE/10

REPART. %

8,17

9%

61%

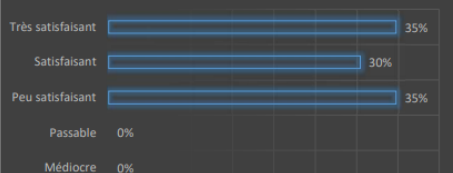
17%

9%

4%

## 2.3 QUALITE SECURITE ET PRESTATIONS LOGISTIQUES

## 8. Confort de votre chambre (espace, lit, matelas, rangements...)



NOTE/10

REPART. %

9,00

35%

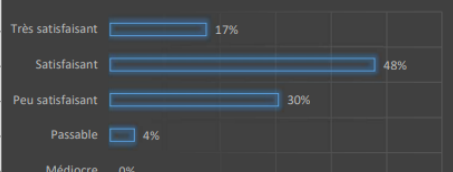
30%

35%

0%

0%

## 9. Aspect des locaux (peintures, sols, murs, boiseries...)



NOTE/10

REPART. %

8,70

17%

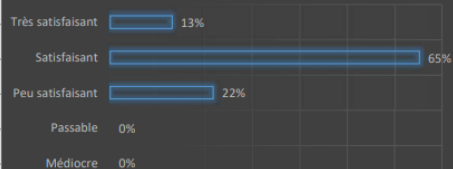
48%

30%

4%

0%

## 10. Pouvez-vous profiter des espaces extérieurs de l'établissement



NOTE/10

REPART. %

8,91

13%

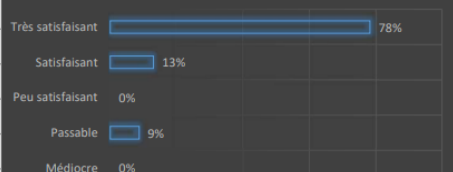
65%

22%

0%

0%

## 11. Sentiment de sécurité dans le service/dans l'établissement



NOTE/10

REPART. %

9,43

78%

13%

0%

9%

0%

Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes





FONDATION DE GRAMMONT

|   |  |         |           |  |  |
|---|--|---------|-----------|--|--|
| 12. Qualité des repas en général                  |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 8,26    | 13%       |  |  |
|   |  |         | 26%       |  |  |
|   |  |         | 52%       |  |  |
|   |  |         | 9%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
| 13. Adaptation des repas à vos goûts              |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 8,22    | 39%       |  |  |
|   |  |         | 39%       |  |  |
|   |  |         | 4%        |  |  |
|   |  |         | 9%        |  |  |
|   |  |         | 9%        |  |  |
| 14. Horaires des repas                            |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 9,43    | 43%       |  |  |
|   |  |         | 57%       |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
| 15. Temps suffisant laissé pour les repas         |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 10,00   | 100%      |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
| 16. Entretien du linge personnel                  |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 9,35    | 39%       |  |  |
|   |  |         | 57%       |  |  |
|   |  |         | 4%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
| 17. Problèmes de propreté et d'hygiène des locaux |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 9,91    | 91%       |  |  |
|   |  |         | 9%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
| 17. Problèmes de propreté et d'hygiène des locaux |  | NOTE/10 | REPART. % |  |  |
|   |  | 9,91    | 91%       |  |  |
|   |  |         | 9%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |
|   |  |         | 0%        |  |  |

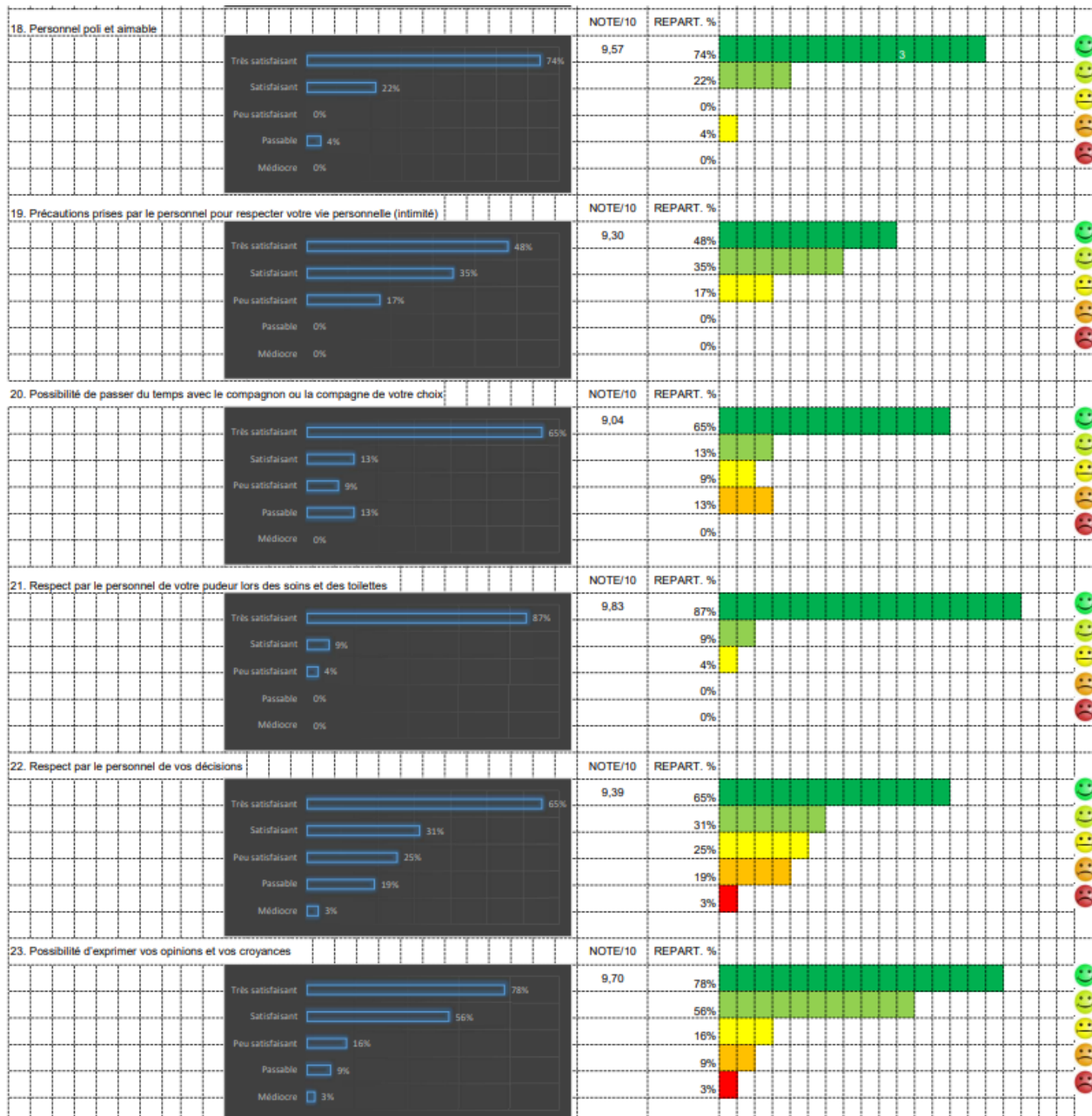
Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)





## 2.4 RESPECT DE VOTRE PROCHE



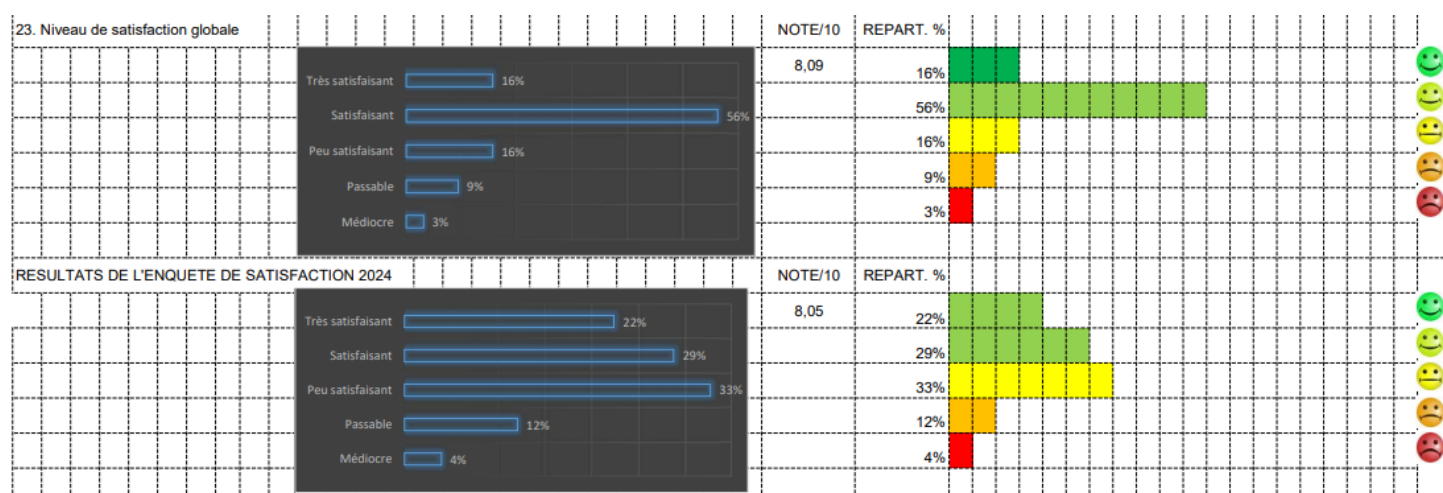
**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes**

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)

### 3 : LES RESULTATS ENSEMBLE « FAMILLES ET RESIDENTS »

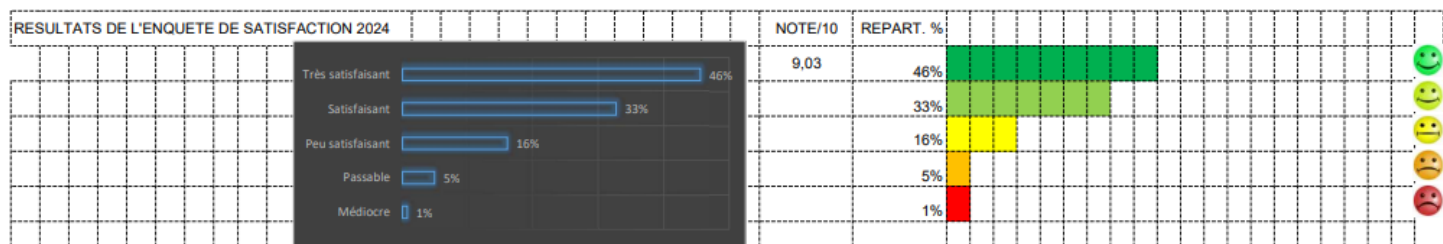
La question portant sur le niveau de satisfaction globale n'a pas été posée aux résidents car le biais positif aurait entraîné une réponse qui n'aurait pas eu de sens, on le constate d'ailleurs ci-dessous puisque si 72% des familles et proches se disent satisfait ou très satisfait dans leurs réponses à la question 23, ils ne sont plus que 51% à s'estimer satisfait ou très satisfait dans la répartition globale de toutes les questions de l'enquête.

#### 3.1 LE NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL FAMILLES ET PROCHES



#### 3.1 LE NIVEAU DE SATISFACTION GLOBAL RESIDENTS

Pour le panel de 22 résidents consultés, la grande majorité s'estime satisfaite à très satisfaite (79%)



## 4 : LES « VERBATIM » DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024

Afin d'être le plus transparent possible dans le cadre de la présente enquête, les textes des commentaires sont repris et référencés dans ce chapitre, ils feront l'objet d'une analyse et de commentaire dans le chapitre suivant « AXES D'AMELIORATION ET CONCLUSION »

### 4.1 QUESTIONNAIRES FAMILLES ET PROCHES

Plus de la moitié des questionnaires comporte un commentaire, la rédaction du commentaire est intrinsèquement biaisée du point de vue statistique : l'insatisfaction s'exprime plus facilement que la satisfaction. C'est pourquoi les opinions exprimées sont très tranchées et les jugements parfois très sévères, mais nous nous sommes astreints à les reprendre quasiment *in extenso* dans un souci de transparence. Le classement a été réalisé par service hormis pour trois appréciations dans lesquelles le nom du service n'était pas désigné.

#### 4.1.1 SERVICE NON DESIGNÉ

- 4.1.1.1 « *d'une manière générale l'Ehpad est un lieu sûr avec du personnel compétent, investi, sympathique. Un point négatif depuis plusieurs années : le linge est très souvent perdu ou en tout cas non remis aux personnes [...] 2 douches par semaine seraient plus bien appréciées, surtout en été* »
- 4.1.1.2 « *nourriture laisse à désirer* »
- 4.1.1.3 « [...] *Négatifs : manque présentation du personnel, [...] souhaite que personnel reste dans le service [...] manque de discrétion du personnel dans les couloirs [...] ne répond pas à notre bonjour [...] personnel peu disponible [...] couloir déserté quelque fois [...] bacs à linge sale dans le couloir [...] mauvaises odeurs [...] erreurs distribution vêtements [...] perte de certains malgré étiquettes [...] ménage oublié, table non débarrassée [...] lit pas fait [...] repas peu adapté, pas assez cuit café 16h00 pas chaud, pensionnaires ont perdu leur sourire ils sont tristes [...] Positifs : personnel aimable [...] infirmières et médecin très efficaces [...] Le journal Partagé sera-il maintenu ? [...] animations et activités [...] libre accès chambre, bâtiment, parcs, terrasses*  
[Ndlr : compte tenu de la densité et des nombreuses questions posées dans la pièce jointe à l'enquête, nous remercions l'auteur de se faire connaître de la direction afin de lui répondre]

#### 4.1.2 LES ACACIAS

- 4.1.2.1 « *je n'ai jamais rencontré le médecin jusqu'à présent* »
- 4.1.2.2 « *nous aimerions que les changes soient faits au moins 3 fois par jour car cela arrive que ma Maman ne sent pas très bon j'estime que mettre une couche pour la journée n'est pas suffisant sinon rien à ajouter* »
- 4.1.2.3 « [...] *certain vêtements ont été égarés alors qu'ils étaient annotés (nom et prénom) ce n'est pas normal [...] parfois ma Maman a le cafard et n'éprouve aucun plaisir à vivre dans l'établissement car elle voudrait rentrer chez elle ne peut pas pourtant elle ne se plaint pas de la nourriture des animations et du reste [...] niveau de sécurité j'ai coché mauvais car à la porte de derrière côté terrasse pas de digicode* »
- 4.1.2.4 « *je trouve que c'est dommage de faire tourner le personnel soignant dans les services [...] j'avais tissé un lien avec le personnel qui nous connaissait et également notre proche au début de son arrivée sinon notre parente est très bien dans l'établissement* »
- 4.1.2.5 « *trop petits bouts de viande, soupe parfois brûlée, morceaux noirs dans la soupe. Le fromage [est] toujours le même plus de munster. Ajouter une corbeille avec du sucre sur les tables ou proposer du sucre. J'aimerais plus de plats francs-comtois, éplucher les patates* »

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



- 4.1.2.6 « menu mixé pas assez varié, trop de compote et pas assez de yahourt, jour de douche toute la journée couché trop tôt ne peut pas aller à animation »

---

#### 4.1.3 LES MAGNOLIAS

- 4.1.3.1 « il y a des questions au sujet de la restauration. Souvent le menu affiché n'est pas celui qui est servi ce qui est anormal »
- 4.1.3.2 « turn-over dans les équipes qui ôtent tous repères. Aucune information avec les IDE dans leur salle porte fermée, pas d'information médicale, pas de simulation hors animation. Tout est fait pour rendre nos proches de plus en plus dépendants, manque de respect par un tutoiement excessif. Honteux d'assister à des couchers à 16h00 qui implique des repas pris seul en chambre [...] sans raison si ce n'est pour les soignants de ne pas avoir à le faire après le repas du soir. Peu d'écoute de la direction, aucune information sur les raisons du licenciement de l'ancien directeur ? [...] devient un mouroir. Résidents et familles subissent un fonctionnement peu adapté depuis le passage aux 12 heures des soignant pour leur confort sans prise en compte de celui des résidents »
- 4.1.3.3 « [...] nous sommes très satisfaits de l'attitude du personnel chargé des soins quotidiens, toujours aimable, disponible et efficace surtout compte tenu d'une pathologie difficile à appréhender à travers une communication quasi nulle du fait même de la maladie »

---

#### 4.1.4 LES MIMOSAS

- 4.1.4.1 « Bravo à l'équipe des Mimosas pour son dévouement et sa gentillesse. Equipe toujours attentive aux besoins et aux désirs des résidents, personnel toujours disponible pour répondre, souriant et attentionné »

---

#### 4.1.5 LES MYOSOTIS

- 4.1.5.1 « pas assez d'échange avec le médecin de notre proche »
- 4.1.5.2 « réfection de toutes les chambres et de l'ensemble du bâtiment »
- 4.1.5.3 « je dois demander pour examen les infirmiers ne savent jamais, [...] elles répondent que c'est le médecin qui décide du traitement si je veux savoir faut que j'appelle le médecin, ce n'est pas normal. Une infirmière m'a dit si ça ne vous plaît pas vous avez qu'à mettre votre mère ailleurs, quel professionnalisme. A quoi sert la coordinatrice soins ? tentative début d'année de mise aux toilettes avec verticalisateur positif. Tout d'un coup c'est plus possible, elle a hurlé (pas moyen de savoir ce qui s'est passé) mais plus possible de l'utiliser [...] quand je demande on ne sait pas, personne ne sait bizarre non ? je pense que la coordinatrice soins devrait prendre la peine de m'expliquer »
- 4.1.5.4 « beaucoup de changement pour le personnel soignant depuis janvier 2024 : le passage au 12h00 ce qui peut être très positif pour le suivi d'une journée mais demande un temps d'adaptation pour le personnel et depuis quelques semaines changement de personnel dans les services. Pour les résidents qui ont des troubles [...] le changement de personnel [...] n'est pas bien pour son équilibre, ses repères, sa prise en charge soins. Cela les déstabilise et peut provoquer des troubles de l'humeur et du comportement. Le personnel qui change constamment n'a pas le temps de connaître l'histoire de vie. [...] Ce qui est frustrant pour le personnel et pour le soignant et le résident [...] dernièrement j'ai vu des soignants angoissés, stressés, démotivés [...] en raison de changer de service. Certains soignants vont perdre leur courage dans un milieu professionnel où la reconnaissance est manquante [...] prenez soins des soignants pour qu'ils prennent soins dans de bonnes conditions des résidents. Merci à eux pour leur grand professionnalisme ! »

- 4.1.5.5 « *peu de relation avec le médecin [Ndlr : médecin-traitant] Traitement prescrit ? avancée de la maladie ?* »
- 4.1.5.6 « *un grand merci à tout le personnel pour son dévouement et son écoute* »
- 4.1.5.7 « *[...] le changement de service du personnel n'est pas favorable* »

---

#### 4.1.6 LES TILLEULS

- 4.1.6.1 « *depuis le changement d'horaire des professionnels [...] détérioration de la prise en charge de la communication de la part du personnel [...] discours non concordant des professionnels. Notre maman n'a pas la possibilité de s'exprimer librement et pleinement [...] observer des tutoiements en notre présence, des propos désobligeants [...] Nous étions très choqués et nous nous sommes demandé si en notre absence tout se déroulait bien pour notre maman en termes de dignité et de respect [...] trouver des habits sales, couvertures sales, couvre lit sale.*

### 4.2 QUESTIONNAIRES RESIDENTS

L'aide au remplissage a été réalisée par Marion notre nouvelle animatrice qui ne connaît pas encore les résidents ce qui garantit une forme de neutralité. Peu de commentaires sont toutefois relevés ce qui indique qu'à l'inverse des questionnaires familles et proches, le biais est cette fois plutôt favorable à des réponses positives exprimant de la satisfaction.

---

#### 4.2.1 LES ACACIAS

- 4.2.1.1 « *je suis satisfaite* »
- 4.2.1.2 « *le directeur a été très gentil avec moi* »

---

#### 4.2.2 LES MAGNOLIAS

- 4.2.2.1 « *desserts souvent trop sucrés* »
- 4.2.2.2 « *les repas je n'aime pas, c'est toujours la même chose, c'est gras, ce n'est pas assez cuit. J'aime beaucoup le petit-déjeuner par contre* »
- 4.2.2.3 « *pour les repas on aimerait du vinaigre sur la sauce pour rajouter dans la sauce* »

---

#### 4.2.3 LES TILLEULS

- 4.2.3.1 « *attention à la propreté dans les coins* »

## 5 : AXES D'AMELIORATION ET CONCLUSION DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2024

Nous remercions l'ensemble des participants car les informations recueillies seront utiles pour améliorer le pilotage de l'établissement, ci-dessous les principaux points relevés sur lesquels des plans d'action seront réalisés :



### Relations avec le personnel

Pendant plus de quatre années, l'établissement ne disposait d'aucun médecin coordonnateur pour faciliter les échanges avec les médecins traitants et l'accès aux informations médicales des référents familiaux. Si l'arrivée du Dr Banwarth il y a quatre mois améliore considérablement la situation, il semble cependant que cela ne soit pas encore intégré par les familles.

- Un affichage sera mis en place pour préciser ses disponibilités pour des rendez-vous avec les familles et les proches, un document précisera également que les infirmières peuvent répondre aux demandes courantes concernant le soin tous les jours de 14h00 à 16h00 (63% Q1 et 41% Q3 peu satisfait à passable)
- Le temps de réponse aux sonnettes n'a jamais été analysé dans l'établissement. Le conseil d'administration a validé la modernisation du dispositif d'appel malade, un logiciel sera mis en place pour permettre à la cadre de santé de disposer de données objectives sur la réactivité des soignants (59% Q2 peu satisfait à passable)

La qualité de la relation avec le personnel demeure satisfaisante voir très satisfaisante pour plus des 2/3 des proches (72%) Pour nos résidents la satisfaction est nettement plus importante de ce point de vue (87% satisfait à très satisfait Q1 et Q2), toutefois il existe une concordance importante entre les familles et les résidents en lien avec la prise en soin.



### La prise en soin et l'animation

Même si la majorité de familles se sentent entendues (72% en Q8) il faut noter que pour 63% des familles et 69% des résidents, les douleurs physiques et morales sont insuffisamment prises en compte. Le constat recoupe le manque d'information perçu dans la rubrique précédente (en appui il faut noter que 48% des résidents ne s'estiment pas assez informés sur les traitements en Q5) aussi bien dans les réponses apportées par le service (bilan mitigé 50/50% en Q6) que par le responsable dans le cadre d'une réclamation (63% peu satisfait à passable)

- Un plan d'action soin est mis en œuvre depuis un mois pour le renforcement de la prise en charge de la douleur (utilisation suivie des échelles EVA, Algoplus et Doloplus) avec un protocole permettant des prescriptions accélérées du médecin coordonnateur. Les bénéfices de ce plan d'action ne peuvent pas encore apparaître dans la présente enquête mais l'item fait l'objet d'un suivi pour une amélioration sensible lors de la prochaine enquête.

Un déficit de représentativité est également relevé par 2/3 des familles répondantes qui trouvent insuffisant le niveau d'information concernant le conseil de vie sociale (66% de peu satisfait à médiocre Q12) Cette faiblesse apparaît également dans le verbatim conséquent qui a été délivré par les répondants avec même une demande de laisser l'urne après l'enquête de satisfaction pour disposer d'un canal de communication avec l'institution.

- La restitution de l'enquête de satisfaction sera abordée lors du prochain CVS et un plan d'action permettant de le renforcer dans son rôle de médiation et de consultation sera proposé

Le bilan est mitigé pour l'animation avec une d'information à renforcer (53% de peu satisfait à médiocre Q11 et Q14, 56% en Q13) notre nouvelle animatrice Marion est un personnel de valeur très expérimenté :

- Nous avons décidé ensemble d'augmenter la communication avec un mail bimensuel « Part'agé » pour rendre compte des animations, sorties, événements et le site internet sera également renseigné à la quinzaine

### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



## ➡ Qualité sécurité et prestations logistiques

Dans une institution en pleine réflexion sur son devenir architectural il paraît logique que le bilan soit plutôt partagé en termes de confort et de sécurité (50/50% de très satisfait à satisfait et de peu satisfait à médiocre Q15 et Q16)

- Le plan « CAP2030 » décidé par le conseil d'administration a pour objet de répondre à ces enjeux stratégiques avec une lourde implication budgétaire en réflexion dans le cadre d'un CPOM

Pour autant et même s'il existe des verbatims déplorant des incidents en matière d'entretien du linge et d'hygiène générale des locaux, les 2/3 des familles s'estiment de très satisfaites à satisfaites (66% en Q17 et 69% en Q18) ce qui semble conforté par les résidents pour qui le sentiment de sécurité au sein de l'établissement est très fort (78% de résidents très satisfait et 13% de satisfait en Q10). Ce bon résultat ne doit pas occulter les progrès à accomplir sur la partie restauration : trop peu de résidents s'estiment satisfait de la qualité générale des repas (61% de peu satisfait à passable en Q12). Le point ressort à la fois dans les verbatims familles et résidents, même s'il paraît contradictoire avec l'adaptation des repas à leur goût pour les résidents (78% de satisfait à très satisfait en Q13) il est donc indispensable d'y travailler :

- Une action est en cours en liaison avec le fournisseur avec pour objectif de garantir la sécurité de la distribution (procédure de contrôle des températures) mais surtout de déterminer des indicateurs permettant d'évaluer lors de chaque commission menu l'évolution de la qualité perçue par nos résidents (pesage des retours assiettes, suivi des changements de menu)

## ➡ Respect de votre proche

De l'inquiétude est exprimée de façon très minoritaire dans 2 verbatims, mais d'évidence les chiffres sont clairs de ce point de vue puisque pour les familles la moyenne des satisfaites à très satisfaites en Q20 à Q22 est de 66%, soit les deux tiers des répondants. Les résidents expriment de façon encore plus majoritaire cette même opinion. Quoiqu'il en soit le respect de la personne accompagnée est la valeur phare de la Fondation de Grammont et nous poursuivrons les formations bientraitance et la sensibilisation du personnel en réunion d'équipe, par exemple de sujet du tutoiement est abordé en réunion d'équipe. Nous considérons qu'il est inapproprié sauf s'il résulte d'une demande exprimée clairement par la personne accompagnée. Exemple des formations 2023/2024 :

- Pour un total de 29 personnels (soit 41% de nos ETP) : développer l'animation en Ehpad, prévenir et gérer les situations difficiles, repérer la douleur chez les personnes communicantes et non communicantes

Il nous fallait également préciser un sujet exprimé dans de nombreux verbatims : la rotation des équipes soignantes au sein des services. Après une période de mise en place qui visait à rétablir une forme d'équité entre les services surchargés et les services sursurchargés, la rotation est à date du jour limitée à un changement par semestre, l'objectif étant que tous les personnels connaissent tous les services et tous les résidents. Il faut comprendre que nous avons la chance de n'employer pratiquement aucun personnel intérimaire car notre organigramme soins est complet, combien d'établissements peuvent-ils en dire de même ?

Il faut malheureusement bien comprendre que la norme actuelle dans les établissements c'est bien trop souvent un effectif couramment constitué en permanence avec 10% à 20% de personnels en mission courte, qui dans le meilleur des cas sont « doublés » avec un salarié titulaire sur une journée voire moins. Ce qui constitue la règle ailleurs est l'exception à la Fondation de Grammont : **notre organigramme est complet et nos effectifs sont stables.**

**Enfin et pour conclure**, il faut intégrer que la structuration de l'établissement a été entièrement reprise fin 2022 sous l'impulsion de sa nouvelle présidente : lorsque l'encadrement renouvelé a été mis en place au 1<sup>er</sup> trimestre 2023, il a fait le constat d'un établissement sans cap, dans lequel rien de sérieux en matière d'organisation n'était mis en œuvre depuis plusieurs années.

### Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



Il en résultait donc :

- Une instabilité des personnels infirmiers (4 titulaires IDE en 2023 pour 8 à ce jour, avec comme conséquence de l'épuisement pour une moyenne de plus de 100 heures supplémentaires non soldées par personnel à mai 2023)
- Un circuit du médicament non sécurisé (un personnel infirmier préparant les piluliers de nuit en dehors de toute conformité au standard de qualité recherché par l'autorité de santé)
- Des procédures obsolètes en matière de soins (plus d'un quart ont été mises à jour en une année)
- Une absence de formation et d'exercice en matière de sécurité incendie (aucune formation incendie pour les personnels depuis 2020...)
- Un support administratif à bout de souffle doté d'un système informatique antédiluvienne (serveur datant de 2008, aucune protection du réseau interne face aux attaques externes, logiciel de gestion et de soins périmés, etc...)
- Un laisser-aller sur la fonction de support technique avec de nombreux chantiers en souffrance (désencombrement, plomberie, rafraichissement des locaux, etc...)
- Etc...

**Tous ces chantiers ont été ouverts en même temps sur les trois premiers trimestres de l'année 2023** pour commencer à rétablir un fonctionnement assaini au cours du premier trimestre 2024. Comme en témoigne d'ailleurs la présente enquête de satisfaction qui est la première à être menée à son terme depuis 2017 !

Le conseil d'administration lui-même s'est également réformé dans son fonctionnement en même temps qu'il s'est considérablement rajeuni et renforcé. Cela a permis de fixer un cap cohérent en faveur des personnes accueillies sur la décennie à venir, plutôt que de se complaire dans des attermoissements stratégiques variables selon les avis ou l'intérêt personnel des uns ou des autres. Vos proches, nos résidents, disposent à présent d'une équipe mobilisée dans l'action pour faire vivre les valeurs et le projet des Marquis de Grammont :

**« Fonder à perpétuité dans le bourg de Villersexel un hôpital pour le soulagement des pauvres malades »**

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

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : [accueil@fdg70.fr](mailto:accueil@fdg70.fr)