



## **Communiqué de presse : Enquête de satisfaction des résidents en institutions bénéficiant de l'assurance dépendance**

Le mercredi 16 novembre 2011 aura lieu une conférence de presse conjointe du ministre de la Sécurité sociale, Mars DI BARTOLOMEO et de la ministre de la Famille et de l'Intégration, Marie-Josée JACOBS.

Lors de cette conférence, le Centre de Recherche Publique de la Santé et la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance présenteront les résultats d'une étude réalisée entre août 2009 et avril 2010 sur la satisfaction des bénéficiaires de l'assurance dépendance résidant en établissements d'aides et de soins à séjour continu. Cette étude de satisfaction enchaîne sur celle réalisée en 2007 auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance à domicile.

L'objectif de l'étude visait à déterminer le niveau de satisfaction globale auprès de personnes qui bénéficient de prestations assurance dépendance et de comparer ce niveau de satisfaction, lorsque cela était possible, avec ceux obtenus lors de l'enquête réalisée en 2007 auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance utilisant un réseau d'aide et de soins à leur domicile.

L'enquête a été réalisée sur un échantillon aléatoire représentatif de la population bénéficiant de l'assurance dépendance en établissement de long séjour. Le taux de participation était de 51%.

Parmi les 3500 personnes résidant dans 50 établissements d'aides et de soins à séjour continu (dont 17 centres intégrés pour personnes âgées et 33 maisons de soins), 361 personnes ont été interrogées : 68% vivant dans un centre intégré pour personnes âgées et 32% vivant dans une maison de soins. L'âge médian se situait à 84 ans.

Chaque personne y résidait depuis au moins trois mois, maîtrisait une des trois langues usuelles du pays et donnait son accord de participation à l'étude par la signature d'un consentement éclairé.

Seules les personnes ne présentant ni de troubles cognitifs ni de troubles psychiatriques et dont l'état de santé permettait un entretien de face à face d'une durée d'une heure ont été incluses dans l'étude. La personne interrogée était le bénéficiaire lui-même.

Tous les intervenants concernés ont été informés par écrit de la réalisation de l'étude. L'accueil de l'étude était bon chez les bénéficiaires de l'assurance dépendance de même que chez les prestataires. L'étude a montré que les prestataires étaient impliqués et prenaient beaucoup d'initiatives.

L'étude présentait cependant certaines limites méthodologiques.

En raison du fait qu'il n'existe aucun questionnaire de satisfaction validé pour les personnes ayant des troubles cognitifs, les personnes les plus dépendantes étaient exclues de l'enquête.

Les résultats de l'étude ne reflètent ainsi pas l'avis de l'ensemble des bénéficiaires de l'assurance dépendance en établissement d'aides et de soins, mais seulement le degré de satisfaction de ceux sans troubles cognitifs ou psychiatriques avec un certain état de santé conservé.

Certaines personnes interrogées exprimaient aussi leurs réticences de s'exprimer en toute liberté par la crainte de répercussions sur leur future prise en charge. Nombre de résidents ont confié la gestion de leurs affaires à leurs proches et ne pouvaient ainsi pas répondre à certaines questions.

L'enquête auprès des résidents a été complétée par une enquête par courrier auprès des institutions, dont 41 y ont participé. Il s'agit de données auto-déclarées.

Les domaines investigués étaient les systèmes de communication des critères et procédures d'admission, l'accessibilité à diverses prestations, la présence de comités (résidents, familles, comités d'éthique) au sein de l'institution, la discussion du plan de prise en charge des résidents, l'organisation des repas et des déplacements, la pratique spirituelle, la possibilité de proposer des idées nouvelles, la gestion des plaintes, les types de rapports réalisés (chutes, contentions, douleur etc.).

Le questionnaire auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance résidant dans un établissement de long séjour a comporté 151 questions destinées à explorer la satisfaction dans plusieurs domaines :

l'admission, le prix pension, l'évaluation CEO, le logement et les locaux, le repas, la gestion du linge, le sentiment de sécurité dans l'établissement, les activités de loisir, la communication du personnel avec les résidents, la gestion des plaintes, le réseau socio-familial des résidents, les soins reçus, le sentiment d'autonomie des résidents, les aides techniques, le bien être, la qualité de vie, l'anxiété et la dépression, les aptitudes linguistiques des soignants, l'avis général.

L'étude montre dans l'ensemble un degré de satisfaction élevé et même très élevé de la part des bénéficiaires :

- En ce qui concerne l'ambiance générale 29% des personnes se disent très satisfaits et 56% satisfaits.
- 35 % se sentent tout à fait chez soi en institution et 31 % ont le sentiment d'être presque chez soi.
- 78% estiment que leur qualité de vie en institution est bonne à très bonne.

En revanche, seulement 63% recommanderaient leur institution à autrui : les résidents sont donc en attente d'améliorations.

La satisfaction des résidents est très importante pour de nombreux domaines, surtout pour les aspects matériels de l'institution, tels que le logement, les locaux, les repas, la sécurité, les activités de loisir, l'aménagement des espaces.

Pour certains domaines, le bilan est toutefois plus nuancé et mérite la mise en œuvre d'efforts d'amélioration :

- Le besoin de communication des résidents n'est pas suffisamment pris en compte : les temps de communication entre soignants et bénéficiaires sont jugés insuffisants.
- Le respect des droits de la personne dépendante et les efforts pour maintenir son autonomie sont à renforcer.
- La réponse au besoin de transparence et d'information doit être travaillée pour donner aux résidents la possibilité d'effectuer des choix.

- L'organisation des soins est à développer, surtout en ce qui concerne l'information du bénéficiaire sur ses soins.
- Le système de rapports mérite d'être amélioré.
- Les compétences linguistiques des équipes sont à développer afin de mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.
- La gestion de la douleur, de l'anxiété et de la dépression mérite d'être améliorée.
- Les efforts pour la création de certains vecteurs de communication tels que des comités de résidents, de familles, de système de gestion de plaintes doivent être consolidés.

La grande satisfaction des bénéficiaires montre que les importants investissements qui ont été faits par le gouvernement et les prestataires dans le secteur des soins de longue durée, au cours des vingt dernières années ont porté leurs fruits.

Il n'en reste pas moins que cette enquête aidera à guider les différents acteurs dans leur démarche d'amélioration continue dans le but de garantir le meilleur service possible aux résidents. Même si l'étude porte uniquement sur les bénéficiaires de l'assurance dépendance, les résultats et les propositions concernent tous les acteurs des soins de longue durée. Les auteurs de l'étude relèvent « l'avenir se joue davantage sur des approches, des concepts, des visions et des valeurs ». Le nouveau défi se joue dans « la mutualisation des efforts » et dans la façon dont les moyens mis à disposition seront utilisés.