

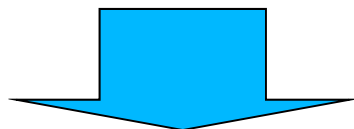
Enquête Satisfaction Bénéficiaires AD en établissement

Conférence de Presse

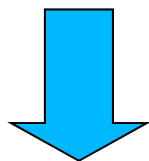
Marie-Lise LAIR

16 Novembre 2011

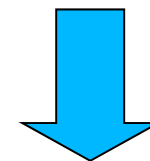
1999 Loi Assurance Dépendance



Politique Maintien à domicile



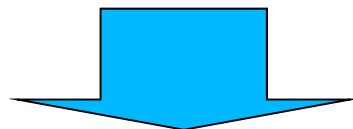
**2/3 bénéficiaires AD
2009 à domicile**



**3500 personnes en
Hébergement**

1^{ère} enquête Satisfaction 2007

Bénéficiaires AD soins à domicile



2^{ème} enquête Satisfaction 2010
Bénéficiaires AD en établissement

Objectifs de l'enquête

1. Détermination niveau satisfaction global
2. Comparer avec satisfaction bénéficiaires à domicile
3. Présence critères normatifs d'accueil en institution



Lieux de l'enquête

50 établissements

17 CIPA et 33 Maisons de soins



Population Enquête Résidents

Bénéficiaire AD

Résidant en Institution + 3 mois

Pas de troubles cognitifs ou psychiatriques

Etat santé permettant entretien 1h

Comprenant Fr-All-Lux

Consentant pour participation enquête

Population fragilisée



Répondants

705 sollicitations par courrier

361 participants : 247 CIPA et 161 Maisons Soins

Taux de participation : 51 % (68 % CIPA et 32 % MS)

Entretien en face à face avec questionnaire standardisé



Questionnaire

151 questions

Domaines explorés: admission, prix pension, évaluation CEO, locaux, repas, linge, sécurité, loisirs, communication, soins reçus, aides techniques, bien être, qualité de vie, anxiété et dépression



Limites méthodologiques

Pas de questionnaire satisfaction validé pour personnes avec troubles cognitifs

Personnes les plus dépendantes exclues

Appel à mémorisation pour certaines questions

Peur de s'exprimer car peur de répercussions sur prise en charge

Gestion par tierce personne des affaires



Attention Conclusions

Pas de conclusions hâtives

Pas l'avis de tous résidents

**Mais juste avis des bénéficiaires AD sans troubles cognitifs ou
psychiatriques avec état santé conservé**



Résultats

Enquête Bénéficiaires

Prix de pension

Pas de connaissance prix de pension : **58.7 %**

Prix approprié par rapport aux prestations reçues: **48 %**

Paielement de prestations additionnelles est jugé anormal



Admission

89 % satisfaits de leur accueil

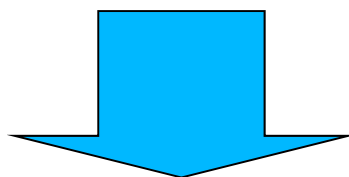
Peu d'exigences



Conditions hébergement: **95 % S et TS**

Propreté: **96 % S et TS**

Aménagement salles communautaires: **92 % S et TS**



**Retour positif relatif au vaste
programme d'investissement**

Choix plusieurs menus: **58 %**

Variété repas: **87 % S et TS**

Qualité repas: **81 % S et TS**

Repas dans espace privé possible **mais payant**



Linge

Proches impliqués : 35 %

Gestion du linge par établissement: 84 % S et TS



Sentiment sécurité: **95 %**

Peurs: vols et agressions du personnel



Assez activités physiques: 91 %

Fréquence activités: 97 %

Pratique croyances religieuses possible



Communication (1)

Respect des choix et vœux: **70 % toujours**

Traité comme adulte : **91 %**

Intimité respectée: **87 %**

Respect affaires personnelles: **85 %**

Gentillesse du personnel: **82 %**

Etre écouté: **53 %**

Disponibilité du personnel: **69 %**

Discrétion personnel: **84 %**



Communication (2)

Temps de parler pendant soins: **73 %**

Temps de parler après les soins: **7 %**

Qualités soignant: gentillesse, amabilité, politesse

Manque de confiance dans les soignants: **25 %**



Gestion Plaintes

Raisons d'être mécontents : **25 %**

Plainte pas toujours formulée

Méconnaissance des circuits de plainte

Sentiment de danger



Réseau social

Visites journalières: **31 %**

Visites hebdomadaires: **85 %**

Mais **36 %** des personnes se sentent seules



En possession planning journalier: **60 %**

Non connaissance du soignant qui viendra: **94 %**

Prévenu du changement de soignant: **2 %**

Refus soins possible : **72 % ne savent pas**

Transmission entre soignants: OK dans **51 %**

Accessibilité à dossier de soins: **28 %**

Informations reçues état de santé: **92 % S et TS**

Prise en charge Médicale

Prise autonome des médicaments: **9 %**

Délai accès au médecin: **93 % S et TS**

Gestion de la douleur: **38 % S et TS**



Aides et Soins reçus

Souhait de plus d'aides: 20 %

- se laver, aller aux toilettes, manger et boire, se déplacer...

Rapidité de réponse aux sonnettes: 69 %

Aides techniques: 97 % en disposent

Certaines aides techniques non utilisées

Formation à l'utilisation: 55 %



Sentiment Autonomie

Perte de pouvoir de décision Soins : **26%**

Perte de pouvoir de décisions financières: **70 %**

Décision sur activités: **98 %**

Perte décision sur heure lever et coucher: **22 %**



Qualité de vie

Estimation qualité de vie: 78 % bonne à très bonne

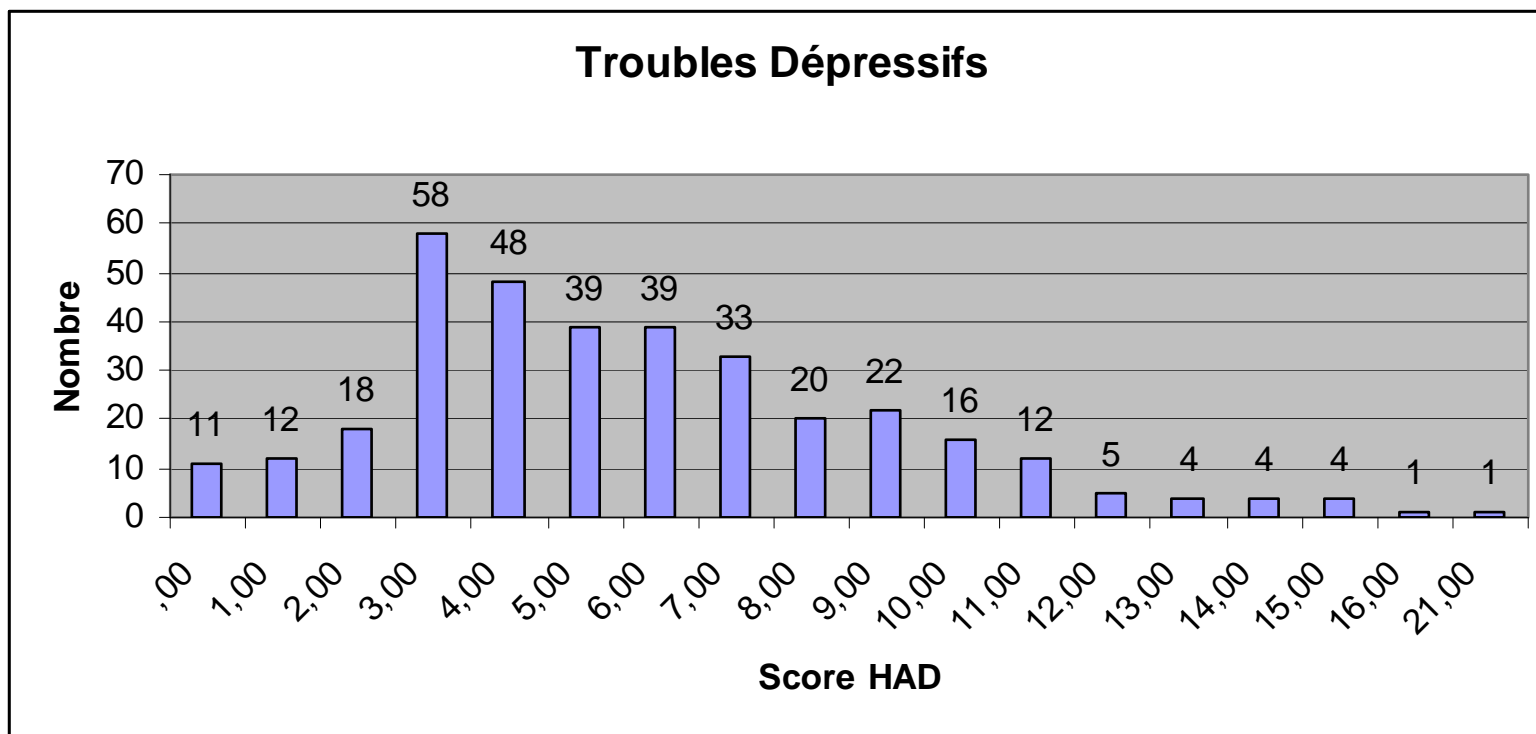
Estimation état de santé: 61 % S et TS

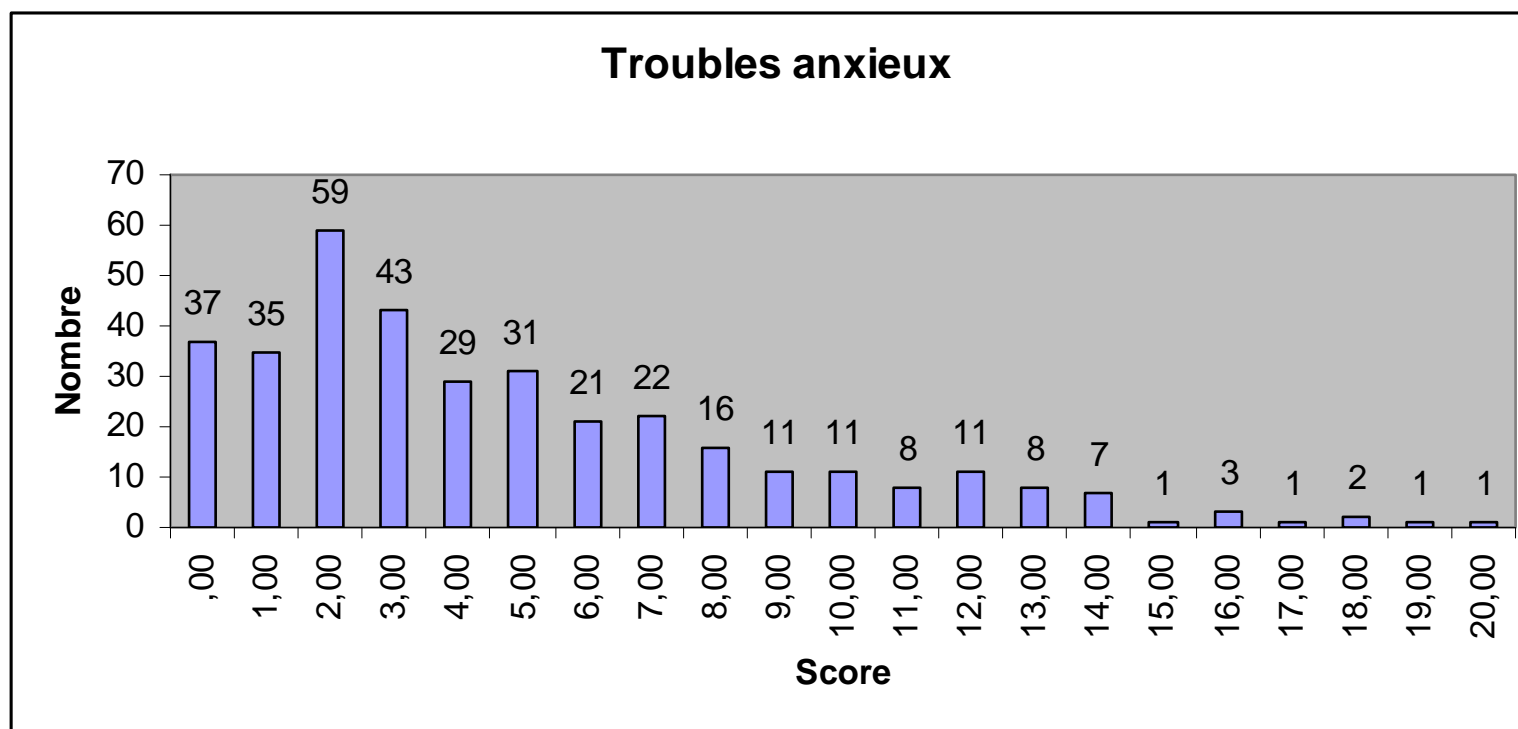
Capacités activités vie journalière: 66 % S et TS

Satisfaction lieu de vie: 92 % S et TS



Dépression





Attentes linguistiques

Situations incompréhension liée à langue: **18 %**

Gêne engendrée



Satisfaction Générale

Satisfaction générale: **95 % S et TS**

Se sentir chez soi: **35 %**

Recommandations à une autre personne: **66 %**



Résultats

Enquête Institutions

41 /50 autodéclarations

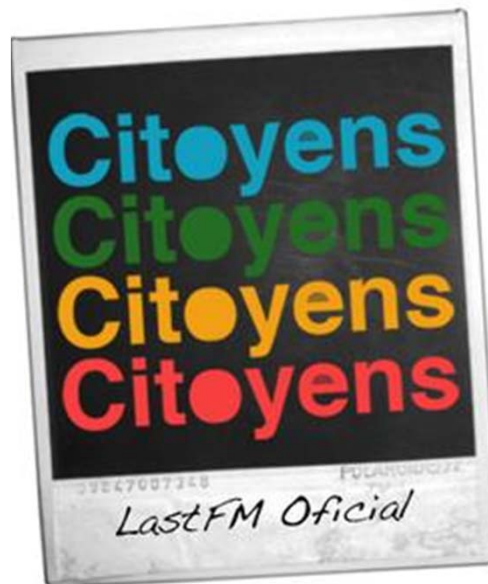
Communication Citoyens

Sites Internet

Procédures admission peu explicites

Critères d'admission peu explicites

Pas de présence sur tous les portails publics



Comités

Comités de résidents: 23

Comité des familles: 1

Accès à comité d'éthique: 14

Discussion plan de prise en charge avec résident: 35



Gestion institution

Gestion des plaintes: 7 avec formulaire

Rapport douleur: 17

Rapport contentions: 24

Rapport chutes: 29

Rapport troubles cognitifs: 23



Conclusions

Bilan positif

Accueil positif des prestataires

Prestataires impliqués montrant des initiatives

Bonne participation des résidents. Attentes des résidents

Enquête sélective sur un type de résident : Ne pas généraliser les conclusions

Taux de satisfaction important dans certains domaines: repas, locaux, linge, espaces,...

Bilan positif de l'investissement réalisé par les autorités publiques

Enquête montre capacité d'évolution des acteurs

Ce ne sont pas sur de nouveaux investissements en moyens que se jouera l'avenir mais plus sur les approches, concepts, visions et valeurs.

La mutualisation des efforts sur le plan national serait une chance pour nos seniors dépendants.

Merci pour votre attention