

ENQUETE QUALITE



Résultats de l'enquête qualité 2017



INTRODUCTION

En 2017, comme tous les ans, une enquête de satisfaction est réalisée en juillet afin d'évaluer le fonctionnement de l'EHPAD la VILLA SENECA de Bavay. Cette enquête est obligatoire pour tous les EHPAD c'est

ce qu'indique l'article L710-1-1 inséré dans le code de santé publique par l'ordonnance du 24 avril 1996 : « *l'établissement de santé doit procéder à une évaluation régulière de la satisfaction des patients (Résidents en ehpad) portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour* ». Cette année, elle a été réalisée par Lucie DJENNADI, étudiante en première année de master management sectoriel à la faculté ILIS et Effie SENECAILLE, étudiante en première année de licence d'économie et gestion à LILLE 1. Ces dernières sont des personnes extérieures à la résidence ainsi les résidents se sentent en confiance pour s'exprimer. De plus, l'enquête est anonyme, car c'est le résultat final qui importe pour le rapport de l'enquête. Ensemble, elles ont revus le questionnaire afin de l'adapter au mieux au public qu'elles ont interrogé, les questions qui semblaient difficiles ont alors été reformulées, d'autres ont été ajoutées ou encore supprimées.

La Villa SENECA est un EHPAD comportant 69 lits. Il existe 7 chambres doubles et 55 chambres individuelles. Dans ces chambres 13 lits sont dans un espace appelé CANTOU réservé aux personnes présentant des symptômes de démence ou de la maladie d'Alzheimer ainsi qu'un risque pour les autres ou pour eux-mêmes. Aussi, 2 places sont réservées en hébergement temporaire, le reste des lits sont pour les résidents en hébergement permanent.

L'objectif de cette enquête est d'interroger les résidents afin de connaître leurs ressentis sur différents domaines. Cette année 48 résidents sur les 67 présents dans la résidence ont été interrogés soit 72% d'entre eux ce qui représente une large partie des résidents. Ce pourcentage permettra à l'enquête d'être fiable. En effet, tous les résidents n'ont pas été interrogés du fait de leurs pathologies, d'autres n'ont pas souhaité y répondre simplement parce qu'ils n'y voyaient rien à redire. Chaque résident a bénéficié d'un entretien individuel avec un questionnaire d'environ 168 questions réparties en 7 domaines qui sont : l'accueil, la qualité des soins, le personnel, la qualité de vie, les animations, l'hôtellerie et enfin le confort. Deux types de questions se trouvent dans le questionnaire : les questions fermées où la réponse est « oui », « non », « ne se souviens pas », et les questions ouvertes où aucune suggestion de réponse n'est donnée afin que le résident puisse s'exprimer.

Tous les résidents ont répondu aux questions à l'écart des autres résidents et du personnel, afin d'aider à soulever les problèmes qu'ils ont rencontré dans la VILLA SENECA ainsi que toutes les choses positives qu'ils ont à dire. L'objectif commun étant d'améliorer leur séjour au sein de l'EHPAD. Certains résidents n'ont cependant pas répondu à des questions car ils n'avaient pas vraiment d'avis sur ces dernières.

Ce rapport traduit l'enquête menée, l'analyse est présentée par thème. Chacun d'entre eux comporte une partie littérale reprenant les « petites phrases ». Il s'agit des phrases énoncées par les résidents lors des entretiens qui viennent compléter leur satisfaction ou insatisfaction. Elles permettent de refléter, de manière concrète, leur ressenti sur la résidence.

L'ACCUEIL DES RESIDENTS AU SEIN DE LA VILLA SENECTA

Tout d'abord, les résidents sont interrogés sur le domaine de l'accueil, puisqu'il s'agit du premier contact avec l'établissement. Il est important de savoir comment leur arrivée s'est passée au sein de la résidence.

Les résidents connaissent l'EHPAD de Bavay pour 69% des cas grâce à leur entourage, connaissance, famille. 10% en ont entendu parler chez leur médecin traitant. Alors que, 15% ne se souviennent plus de la manière dont ils ont connu l'établissement. Les 16% restant se rappellent avoir connu la Villa SENECTA grâce au cadre de santé (lorsqu'il est venu à domicile) et d'autres grâce à leurs tuteurs.

Pour 73% des résidents, c'est leur famille, fille/fils, neveu/niece, conjoint,... qui s'est occupé de leur entrée dans la villa SENECTA. Pour le reste des résidents, c'est leur tuteur, l'équipe médico-sociale ou simplement pour 4 des résidents c'est eux-mêmes qui se sont occupés de leur entrée.

De ce fait, lorsqu'il a été demandé aux résidents si les renseignements téléphoniques étaient satisfaisants, si on les a aidés dans les démarches et enfin s'ils ont eu un contact avec un personnel de l'établissement avant leur entrée, 93% d'entre eux nous explique qu'ils ne s'en sont pas occupés. En effet, ils indiquent à ce moment là que leur entrée date d'il y a quelques mois voir quelques années et que, de ce fait, ils ne se souviennent plus de leur arrivée au sein de l'EHPAD. Cependant, 3 résidents s'en souviennent parfaitement et affirment qu'ils ont été très bien accueillis. Ils ont été aidés dans les démarches, ont eu tous les renseignements qu'ils souhaitaient par téléphone et ont rencontrés un personnel de l'établissement avant leur arrivée. Pour cela, Madame MAGNIER, adjointe administrative apporte son aide dans les démarches administratives et s'occupe des renseignements téléphoniques.

De même, Monsieur KNOCKAERT Frédéric, cadre de santé dans l'établissement, rencontre les résidents chez eux avant leur entrée.

« La visite s'est faite un peu à la fois »

" Ce sont mes enfants qui ont décidé que je vienne, il a fallu choisir une place "

" Je suis venue parce que j'étais souffrante "

" C'est l'équipe médicosociale qui a décidé que je vienne "

Une visite de l'établissement est possible et souhaitable, pour chaque résident avant leur entrée, afin qu'ils prennent connaissance des lieux et se familiarisent avec l'environnement. 20 résidents ne souhaitent pas se prononcer et avouent ne plus se rappeler s'ils ont visité ou non. 12 résidents se souviennent avoir visités l'établissement alors que 16 affirment qu'ils ne l'ont pas visités. Un résident est déçu de ne pas avoir visité l'établissement : « je suis déçue on m'a montré ma chambre et on m'a dit c'est votre chambre ». Les autres personnes âgées expliquent que c'est souvent leur famille qui s'est occupé de visiter, de remplir les papiers, ... c'est pourquoi lors de leur arrivée 96% des résidents ne se souviennent pas avoir reçu le livret d'accueil, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour, et la chartre des

" Oui mais obligé car c'était la sécurité ma sœur m'a dit »

" Je suis venue ici à cause de mes problèmes de santé"

" Ce sont mes enfants qui ont voulu que je vienne ici"

" Je n'avais pas le choix je ne pouvais plus rester seul" »

« Oui j'ai choisis de venir à la maison de retraite de Bavay, car j'ai fait une chute, de l'hôpital je suis venu ici et je suis resté »

« J'ai choisi de venir ici mais il fallait que j'aie en maison de retraite car chez moi il y avait des escaliers »

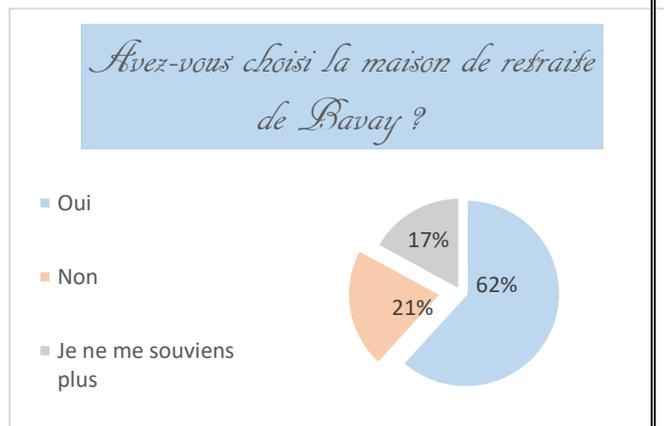
« C'est mon fils qui a choisi cette maison »

« Oui il était temps car je suis tombé à ma maison je suis tombé par terre j'étais seule je me suis fait mal. Depuis j'ai peur d'être seule la bas »

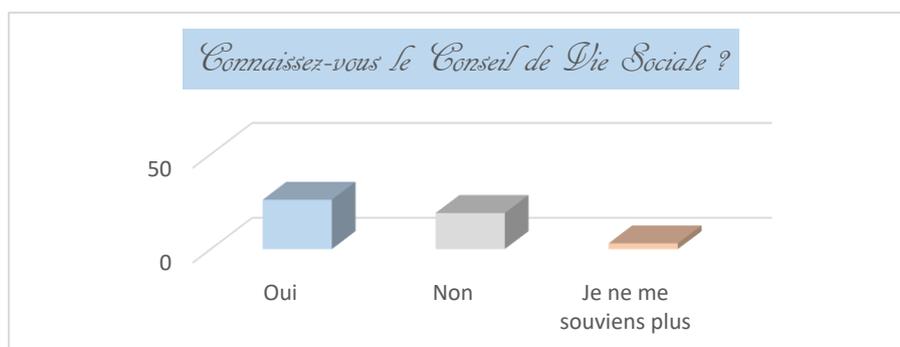
« J'étais toute seule chez moi on m'a mis là »

droits et des libertés de la personne âgée. Le dossier d'inscription est donné soit au résident lui-même s'il s'occupe de son entrée soit au responsable du résident, famille, tuteur, médecin.

Mais alors, les résidents ont-ils choisis de venir à l'EHPAD la VILLA SENECTA de Bavay ? 63% d'entre eux soit 30 sur les 48 interrogés ont répondu positivement à cette question, 8 indiquent qu'ils ne s'en souviennent plus. Pour les 10 résidents n'ayant pas choisi eux-mêmes, ce choix s'impose à un moment donné puisqu'ils disent eux même qu'il n'était plus possible pour eux de rester seul, car cela devenait dangereux pour eux. D'autres expliquent que suite à diverses chutes à leur domicile ayant entraînés des blessures, leurs familles ont décidé qu'il était préférable pour eux de résider en EHPAD afin d'être en sécurité et entouré quotidiennement pour bénéficier d'une prise en soins des plus optimale.



Le Conseil de Vie Sociale (CVS) est organisé dans la salle de restaurant de l'établissement, où les résidents, les familles, les amis ainsi que les membres du personnel peuvent y assister. Ce CVS se déroule quatre fois par an. Les objectifs sont d'informer sur les changements et les nouveautés de la résidence, transmettre des informations ou encore faire de la prévention. Ainsi, les résidents comme leur entourage, se sentent impliqués dans le fonctionnement de l'EHPAD. Lors de ces CVS les résidents donnent leur avis et sont écouté par l'équipe. Des améliorations sont proposées et discutées. Certains problèmes sont également soulevés et traités. 26 résidents se rappellent avoir participé à ces réunions, la dernière s'étant déroulée le 29 juin 2017 au sujet de la prévention face à la canicule, deux semaines avant le début du questionnaire.



Néanmoins, le CVS n'est pas une réunion obligatoire. De ce fait, chaque résident est libre de venir y assister ou non, c'est pourquoi, 19 résidents avouent ne pas y participer. Sur ces personnes, 9 connaissent le CVS mais n'y assistent pas par manque d'intérêt et 10 disent ne pas connaître l'existence de ces réunions. Pourtant, les résidents sont prévenus sur le tableau d'affichage à l'entrée de l'établissement mais aussi par l'animatrice Madame BLAIRON qui effectue des rappels oraux.

La participation de l'intégralité des résidents est donc très importante puisque cela permet de connaître l'avis de chacun mais également de permettre à chaque résident de se sentir écouté et de se sentir important dans la vie au sein de la VILLA SENECA. C'est ce qu'on appelle de la démocratie participative où chacun s'exprime comme il le souhaite sans être obligé de passer par une autre personne.

LA QUALITE DES SOINS DANS LA RESIDENCE

Le thème suivant correspond à la qualité des soins. Cette partie est essentielle puisque le soin fait partie intégrante de la vie en EHPAD. Le souhait de la VILLA SENECTA est qu'il soit le plus discret possible afin de garantir un lieu de vie des plus agréables, qui se rapproche le plus possible à leur vie antérieure. C'est pourquoi, une vigilance particulière fut apportée sur ce domaine lors des entretiens d'enquête.

« Ça dépend des personnes, il y en a qui aident bien et d'autres c'est dépêchez-vous, dépêchez-vous »

« Maintenant oui ! Car avant je me lavais, je m'habillais, je restais sur mon lit et les filles me relavaient donc je passais mon temps à me laver du coup je ne me lave plus j'attends qu'elles viennent »

« Ils sont gentils avec moi je suis gentil avec eux »

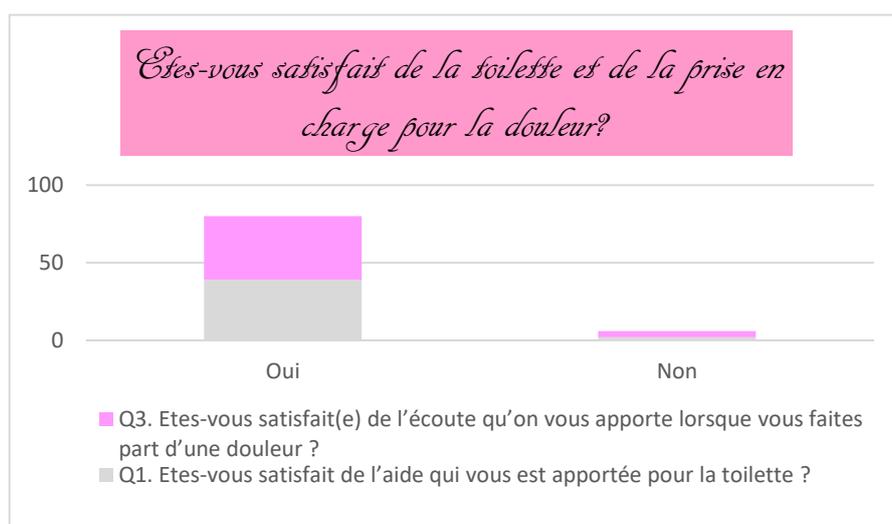
« On a pas de la sympathie pour moi et on ne s'occupe pas de moi »

« Maintenant je sonne pour aller aux toilettes car j'ai fait une chute »

« La propreté c'est important, ça enlève les microbes »

Les résidents ont une toilette au lavabo tous les jours et une douche ou un bain une fois par semaine. Beaucoup de résidents aiment ce moment qu'ils trouvent particulièrement agréable.

Les personnes âgées venant en EHPAD n'ont, généralement plus toute leur autonomie. Il est donc nécessaire d'aider les résidents pour les actes de la vie courante lorsqu'ils ne sont plus capables de le faire seuls. Lorsqu'on demande aux résidents s'ils sont satisfaits de l'aide qu'on leur apporte pour la toilette, 40 résidents en sont très contents alors que deux au contraire ne le sont pas. Une des deux personnes trouve qu'il y a trop de savon lors de la toilette, l'autre personne avoue être embêtée de ne plus avoir d'intimité mais explique que pour rester propre elle doit être lavée par les aides-soignantes car elle n'est plus capable de le faire. Les autres personnes n'ont pas répondu à cette question puisqu'ils continuent de faire leurs soins eux-mêmes.



"Le bain c'est mieux qu'une douche » "

"Le personnel devance même la douleur »

"Quand il fait mauvais temps j'ai mal, ils font ce qu'ils peuvent »

"Elles sont bien polies"

« Je fais ma toilette moi-même sauf pour la douche on m'aide »

"Elles viennent vites ! "

« On peut pas demander l'impossible"

"Hier c'était un peu long pour que les infirmières viennent "

« Elles font de leur mieux, le personnel est bien formé »

« Le matin il faut être patient ils sont sollicités de partout »

« Ça dépend, y'a des moments où c'est plus long »

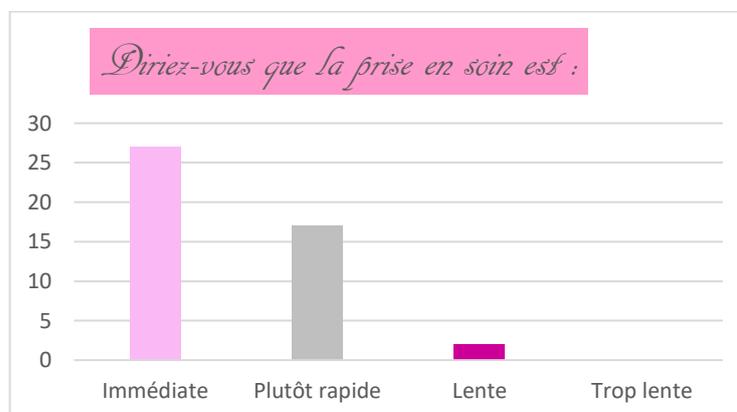
« Parfait »

« J'ai rien à dire ça va »

Pour tous les résidents, il est important d'inciter à faire sa toilette soi-même quand cela est possible. C'est pourquoi lorsque les résidents sont jugés capables de le faire eux même (notifié dans le plan de soin établi entre le médecin coordonnateur, le résident et l'équipe soignante) les soignants les laisse faire. De même, tous les résidents sont pris en soin par le personnel, cependant certains demandent une prise en soin continue et une attention particulière qui peut être en contradiction d'une part, avec le projet de vie et d'autre part, avec une des missions de l'EHPAD qui stipule de conserver leur autonomie au maximum.

Lorsque les résidents font part d'une douleur au personnel, 41 d'entre eux disent être écoutés, 4 d'entres-eux trouvent à l'inverse qu'ils ne sont pas assez écouté. L'un explique que : « Les aides-soignantes disent que je peux le faire mais elles savent que j'ai mal aux épaules, elles ne me croient pas ». Les deux autres disent que c'est aléatoire : « Ça dépend des jours ».

Lorsque les résidents ont besoins du personnel (pour demander de l'aide dans les déplacements par exemple), ils peuvent l'appeler via l'appel malade. Ainsi, il est important de savoir si lorsque les résidents appellent le personnel, il intervient rapidement ou non. Pour 54% des personnes âgées, le personnel vient immédiatement lorsqu'ils le demandent, 35% trouvent qu'ils arrivent plutôt rapidement. Seuls, 2 résidents trouvent que le personnel est lent : «j'ai attendu longtemps avant qu'elle vienne », « on attend longtemps pour avoir de l'aide ».



La notion de rapidité est subjective. Ces résidents ont des exigences qui ne peuvent être réaliste du fait de la communauté, sachant tout de même que la durée moyenne de réponse du personnel est faible. Celle-ci est contrôlée en permanence par un ordinateur. Globalement les résidents sont donc satisfaits de la rapidité de réponse des soignants à leurs appels.

Pour tous les résidents le moment du lever et du coucher se passent bien. Les résidents sont libres de se coucher et de se lever quand ils le souhaitent, c'est ce qu'indiquent tous les résidents sauf un qui a besoin d'aide pour se lever. C'est également le cas pour d'autres résidents, néanmoins ils sont d'accord pour dire que de l'aide est apportée à tout moment lorsqu'ils souhaitent se lever ou se coucher.

Le moment du couché est un moment sacré. Il est possible pour les résidents de boire une tisane avant d'aller dormir c'est ce que fait 11 résidents sur les 48 interrogés. 8 d'entre eux ont à disposition la tisane qu'ils souhaitent alors que 3 des résidents expliquent qu'ils ne choisissent pas, cela ne les dérange pas puisque dans le cas contraire, ils affirment qu'ils le signaleraient : « j'ai la tisane qu'on me donne », « je ne choisis pas, on me donne ce qu'il y a comme tisane » Ceux qui n'en boivent pas expliquent qu'ils n'ont pas envie de devoir se lever la nuit pour aller au WC : « je n'ai pas envie d'avoir envie de faire pipi la nuit »

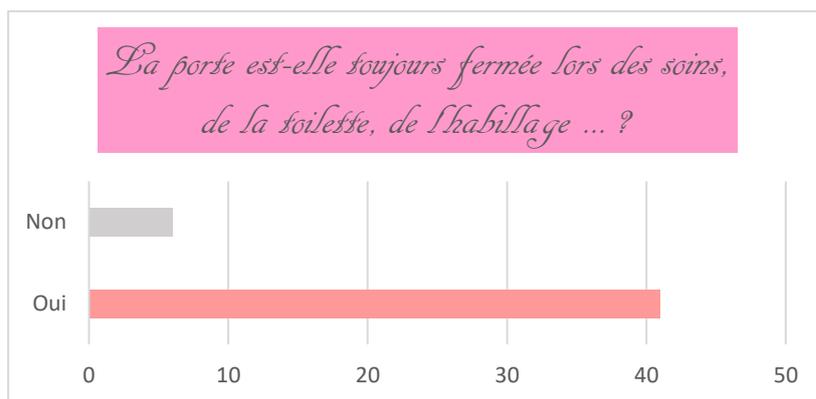
« Je ne vois pas le médecin, car tout va bien »

« On a de très bon docteur »

« C'est bien organisé ici »

« Le kiné est très bien »

Au moment de la toilette la porte de la salle de bain est généralement fermée, si elle ne l'est pas les résidents expliquent que ça ne les dérange pas : « non mais ça ne me dérange pas », « pas toujours mais ça ne me dérange pas » ou encore qu'ils n'aiment pas être enfermé « la porte n'est pas fermé car je n'aime pas être enfermé ». Il est à noter que cette situation reste tout de même très rare. Même si la porte de la salle de bain est ouverte, le personnel au moment des soins ferment toujours la porte de la chambre.



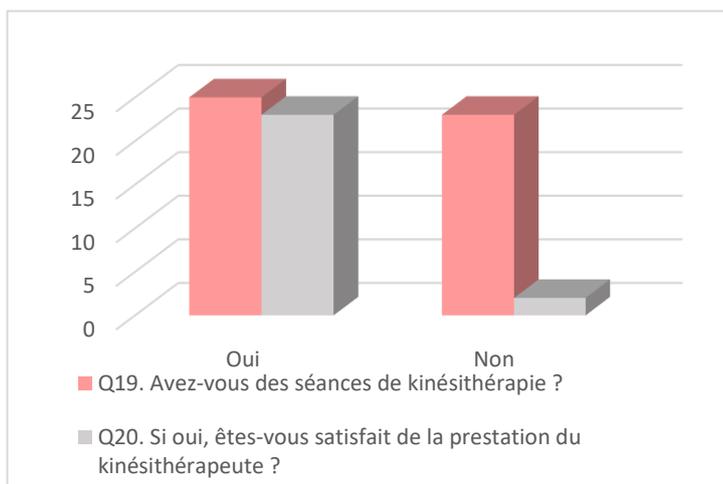
Concernant la distribution des médicaments, les résidents aptes à le faire gèrent leurs médicaments et leur prise (2 personnes au moment de l'enquête). L'objectif est de leur favoriser le maintien de l'autonomie tout en leur laissant des responsabilités. Pour les autres résidents, la distribution au moment des repas par les infirmiers leur convient sauf pour deux personnes : « j'ai mes médicaments toujours en dernier car c'est par ordre alphabétique », « des fois il ne les donne pas à l'heure ». Pour ces résidents, les médicaments leurs sont donnés volontairement à la fin des repas afin d'éviter qu'ils ne remontent dans leur chambre précipitamment. Cette méthode fut mise en place avec l'accord du médecin coordonateur car celui-ci est vigilant sur l'aspect nutritif.

Chacun des résidents dispose de leur médecin traitant de famille. Pour ceux, ne pouvant le garder, il est possible de demander l'intervention du médecin qu'il souhaite voire du médecin coordonateur. La plupart du temps le médecin vient dans la chambre c'est le cas pour 27 résidents, 8 le voient dans le cabinet médical aménagé au rez-de-chaussée et 5 sont susceptibles de le voir dans les deux endroits. Les autres ne voient pas le médecin : « je ne vois pas le médecin car tout va bien ».

Pour les résidents, peu importe où ils voient le médecin cela leur convient. De même, pour tous les résidents l'horaire auquel il passe leur convient : « il passe tôt car à ma maison c'était à cette heure-là mais je le sais donc ça ne me dérange pas », « peu importe je suis tout le temps-là », « cela dépend mais cela ne me dérange pas ». Les horaires de venue des médecins divergent entre le matin et l'après-midi selon leur disponibilité. Deux résidents ont cependant des remarques à faire sur le médecin : « le médecin ne vient qu'une fois par mois, je préférerais en avoir un sur place », « une fois ils n'ont pas voulu appeler le médecin quand j'ai eu mon hémorragie à cause d'un bout de salade coincé dans ma gorge ». La perception de la nécessité est donc parfois biaisée comme dans ces 2 cas. Le médecin ne juge pas utile de passer plus d'une fois par mois car il n'y a pas nécessité. Ce que la personne a considéré comme une hémorragie ne l'était pas sinon le médecin aurait évidemment été appelé en urgence.

La moitié des résidents disent avoir des séances de kinésithérapie. Les résidents n'ont pas tous le même kinésithérapeute, c'est une personne extérieure qui vient. Les résidents ont donc libre choix sur la personne qu'ils veulent pour les séances. Les personnes âgées en sont satisfaits, seuls deux ne le sont pas : « je n'aime pas les massages de la kiné », « le kiné ne vient pas souvent j'aimerais qu'il vienne plus ».

L'autre moitié dit ne pas en avoir, la plus part du temps parce que cela ne leur est pas nécessaire. Deux résidents sont en attente d'une réponse suite à la formulation



auprès de leur médecin, d'une demande d'intervention du kinésithérapeute : « je veux des séances de kiné mais ils ne viennent pas tout de suite », « j'ai fait la demande pour mes épaules mais je n'ai pas encore eu de réponses ». Ou encore, certains aimeraient en avoir mais n'ont pas encore demandé : « j'aimerais avoir de nouveau des séances de kiné », « j'aimerais bien avoir des soins de kiné car j'ai une douleur à l'orteil il faut que j'en parle à l'infirmière ».

Il faut savoir que les séances de kiné sont prescrites par le médecin. Les résidents ont des séances car cela est nécessaire pour leur santé. C'est pourquoi, il est possible que certains souhaitent en bénéficier alors que cela ne leur est pas nécessaire d'un point de vue médical. De même que pour le médecin, les résidents ne font pas attention à l'heure exacte à laquelle passe le kiné mais selon eux il passe toujours dans le même créneau horaire et toujours les mêmes jours de la semaine, ce qui leur convient parfaitement.

Il est possible pour les résidents de bénéficier d'une autre prestation paramédicale au sein de l'établissement : la pédicure. C'est un intervenant extérieur qui intervient pour les soins de pédicurie médicale.

"L'ambulancier m'a accompagné jusqu'au bout "

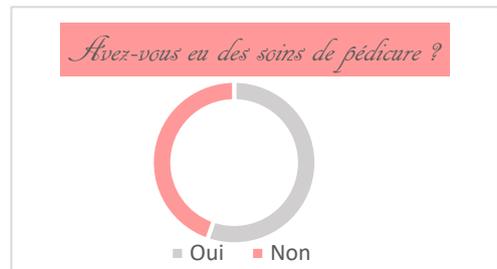
"L'ambulancier c'est un gentil "

"Les ambulanciers sont très gentils" »

"Jusque maintenant j'ai pas eu à me plaindre"

" Ça s'arrange toujours bien "

54% des résidents ont des soins de pédicure et en sont tous très satisfaits. En revanche, sur les 26 résidents bénéficiant de cette prestation, 5 affirment ne pas avoir choisi le professionnel pour les soins de pédicure et qu'ils font venir celui d'ici : « je n'ai pas choisi c'est celle de la maison de retraite de Bavay », « c'est celui d'ici qui vient ». Pourtant, la résidence n'a pas de pédicure salarié. Chaque résident est en mesure de choisir le pédicure qu'il souhaite, cela fera l'objet d'un rappel lors du prochain CVS. Pour les autres, c'est celui qu'ils ont choisi qui vient pour eux : « c'est la même que chez moi qui vient ». Il faut savoir qu'il existe peu de pédicures à BAVAY et sa région. Certains aimeraient avoir des soins de pédicure à l'avenir. Ces demandes vont être prises en compte dans les meilleurs délais.



Concernant les ambulanciers, 31 résidents ont déjà été transportés en ambulance dans laquelle tous étaient seuls. Ils ont été assistés par l'ambulancier lors de leur consultation sauf une personne car elle n'en avait pas besoin. Pour 29 des résidents, les ambulanciers ont attendu avec eux. Lorsque cela n'a pas été le cas, pour trois d'entre eux, ils affirment que l'ambulancier n'a pas attendu avec eux et qu'il les a donc laissés seuls pour revenir par la suite. Cependant, cela ne les a pas dérangés. De même, tous ont trouvé le personnel très aimable et n'ont rien à redire sur les ambulances.

Globalement les résidents sont satisfaits de l'organisation des consultations extérieures voir même très satisfaits. Les autres personnes nous ont dit ne pas être concernées par les rendez-vous à l'extérieur.

LE PERSONNEL DE LA VILLA SENECTA

"On nous l'a présenté, c'est bien organisé"

« Je connais le prénom du personnel »

" Le personnel connaît le nom de tous les résidents ça c'est bien"

« Très gentil, il doit faire sa journée comme les autres »

"Elles sont très gentilles "

" Tout le monde est poli »

" Je peux leur demander n'importe quoi je l'ai »

" Elles sont toutes adorables"

« Très gentil rien à dire ça serait mentir, tout le monde est vraiment gentil »

" Tout le monde est gentil »

« J'ai pas à me plaindre de personne »

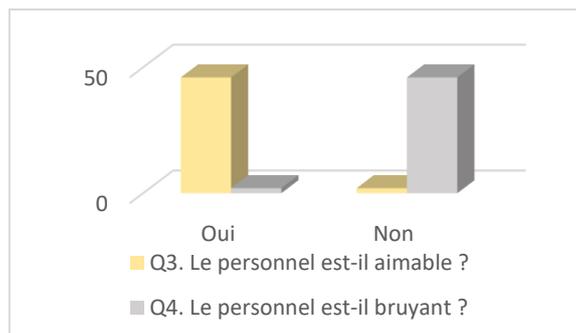
Les résidents ont ensuite été interrogés sur le personnel. Au contact quotidien avec les personnes de la résidence, il est essentiel de savoir comment se déroule les actes de la vie de la vie quotidienne.

Lors de l'arrivée des résidents dans l'EHPAD, 67% d'entre eux affirment que le personnel leur a été présenté. En effet, lorsqu'il entre dans la chambre d'un nouveau résident, il se présente auprès d'eux. Il est vrai que pour les résidents, connaître tout le personnel dès le début est difficile. Beaucoup de résidents expliquent qu'au début ils n'arrivaient pas à retenir leurs prénoms mais que désormais ils les connaissent tous. Depuis quelques mois, il a été décidé de retirer les badges sur les blouses du personnel lors du changement de blouse. Bien que le nom du personnel ne soit plus écrit, 32 résidents affirment



qu'ils les reconnaissent toujours parce qu'ils connaissent leur visage. 7 autres résidents préféreraient quand il y avait le badge car maintenant ils les confondent : « j'ai du mal à reconnaître le personnel sans badge », « pas de badge je dis madame », « maintenant oui il y en a beaucoup je ne sais plus leurs noms puisqu'ils ont changés leur tenue », « je préférerais quand il y avait le badge pour les reconnaître », « des fois je mélange les prénoms car ils n'ont plus de badge », « je n'arrive pas à retenir les noms ». Enfin, le reste des résidents souffrant de problèmes de vue indiquent qu'ils ne les voient pas et qu'avec ou sans badge ils ne les reconnaissent pas ou les reconnaissent parfois à la voix : « je ne les vois pas donc je ne les reconnais pas », « je ne vois plus très bien ».

Pour les résidents, le personnel est aimable, c'est ce que pense 96% d'entre eux. A ce sujet beaucoup de commentaires élogieux ont été fait : « très gentil, il doit faire sa journée comme les autres », « "elles sont très gentilles ». 2 résidents trouvent en revanche qu'elles ne le sont pas : « pas gentil quand on me demande il faut presque les implorer », « deux n'était pas polies, les



« Le personnel est bien ce sont des jeunes, ils sont vraiment bien ! »

« Le personnel est gentil dans l'ensemble je n'ai pas à me plaindre »

« Elles sont toutes très gentilles »

« Elles sont silencieuses »

« Je n'ai pas à me plaindre du personnel ni de l'établissement »

« Je préfère qu'on me tutoie car ça nous rapproche »

« Ils font attention à moi »

" Le personnel est gentil"

autres sont très gentilles ». Dans le premier cas, il reste qu'il est difficile de répondre immédiatement en permanence à tout endroit du bâtiment. Dans le second, nous travaillons beaucoup sur le savoir-être des agents mais il est malheureusement inévitable de ne pas plaire à tout le monde. Mais si cela est compréhensible ce n'est pas pour autant excusable.

De même, les résidents trouvent que le personnel n'est pas bruyant et qu'il est même silencieux dans les couloirs. Un résident indique que dans le couloir l'ascenseur fait du bruit la nuit mais pas le personnel. Un autre s'exprime en disant : « la nuit elles parlent fort, ça m'a réveillé une fois, sinon ça va ». Le personnel veille quotidiennement à ne pas faire de bruit la nuit, comme en journée pour ne pas déranger les résidents.

En dehors du temps consacré aux soins des résidents, le personnel prend le temps d'écouter les questions de ces derniers, c'est le cas pour 94% des résidents. A l'inverse, trois trouvent qu'ils ne le font pas assez : « j'aimerais que quelqu'un me fasse marcher », « elles ne prennent pas le temps de me parler car je ne parle pas bien », « ça se passe bien avec certains aides-soignants mais pour d'autres je les sens contraints et forcés de s'occuper de moi ».

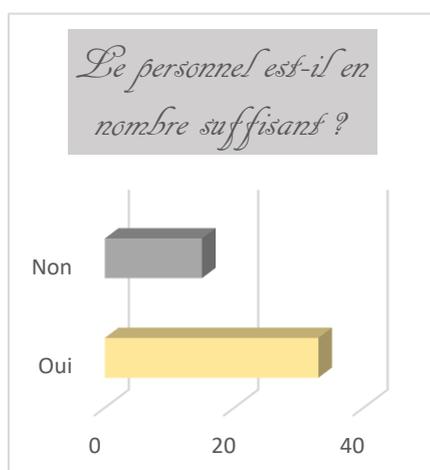
L'équipe de l'établissement est composée d'un cadre de santé, 3 infirmiers diplômés d'Etat, 20 aides-soignants et aides médico-psychologiques. Les avis des résidents sont très mitigés lorsqu'on leur a demandé s'ils trouvaient que le personnel était en nombre suffisant. 69% des résidents trouvent qu'ils sont assez et qu'il n'y a aucun problème sur ce point. Pour d'autres soit 15 personnes, ils ne sont pas en nombre suffisant. Il manque du personnel le matin, le soir pour remonter dans les chambres, toute la journée pour certains et le weekend : « il en faudrait plus le matin », « il manque de personnel toute la journée ça ne sont pas des robots », « il manque de personnel le soir », « y'en a beaucoup qui court », « il manque du personnel le we », « il manque de personnel le soir pour aller se coucher », « pas assez d'aide-soignante ils sont à la bourre sur le we », « pour elle ça serait mieux qu'elles soient plus », « le we il manque de personnel, les filles sont fatiguées ».

Il est bien évident que le personnel en poste ne se repose pas. Le nombre d'agents est fonction des autorisations qui nous sont faites par l'ARS et le Conseil Départemental. La situation leur a été présentée plusieurs fois.

4 faits complexifient la situation :

- l'évaluation médicale des résidents montre qu'ils sont très dépendants. Sur la région des hauts de France, nous sommes dans les 5 premiers établissements en terme de besoins en soins des résidents.

- Les résidents sont très exigeants quant à leurs demandes qui sont nombreuses et



auxquelles il faut répondre très vite. Nous sommes reconnus pour le faire mais certaines fois ce n'est pas très simple et il faut faire preuve d'un peu de compréhension.

- plusieurs familles mangent le dimanche. Nous avons régulièrement de 10 à 20 personnes en plus à table. C'est compliqué bien que nous demandions de limiter les repas le dimanche pour les reporter en semaine.

- un poste d'aide-soignant à temps plein avec les charges sociales coûte 39 000 € par an. Cela représente 1.58 € en plus par jour soit 47.40 € par mois par personne. Nous sommes déjà à 1 900 € et cela ferait une augmentation de 2.50 % pour un seul poste ! En rappelant que le nombre de poste est décidé par l'ARS et le Conseil Départemental et non par le directeur qui n'a aucun pouvoir pour créer des postes s'ils ne sont pas autorisés.

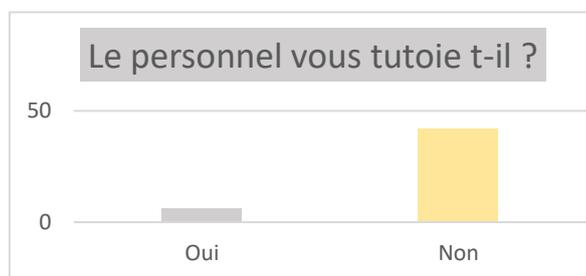
Un résident s'inquiète : « le dimanche il n'y a pas d'infirmier ni rien, ce n'est pas normal ». Or le dimanche matin, il y a toujours un infirmier en poste. Mais c'est vrai qu'il n'y en a pas toujours comme la nuit par exemple. Notre fonctionnement n'est pas gêné de cette situation d'autant plus que les autres agents sont formés à l'urgence. C'est bien pire au domicile.

Tous les résidents sont unanimes, le personnel prend bien le temps de demander leurs avis lors des interventions auprès d'eux. Ils sont très contents de cela.

De même, tous sans exception affirment que le personnel frappe toujours à la porte avant d'entrer et qu'il attend toujours leur autorisation pour ouvrir. Seuls 4 d'entre eux expliquent qu'ils n'attendent pas leur autorisation simplement parce qu'ils n'entendent pas toujours que l'on frappe à leurs porte, ou parce que leur porte est ouverte, mais cela ne les dérange pas.



Le personnel ne tutoie pas les résidents ou quand il le fait cela ne les dérange pas non plus : « je préfère qu'on me tutoie », « je préfère car ça nous rapproche », « ça arrive mais ça me dérange pas », « il y en a qui disent tu d'autres disent vous, ça dépend, ça me dérange pas ». Le vouvoiement est utilisé en signe de respect envers les personnes âgées, néanmoins il est possible d'entendre que pour eux, il s'agit de leur lieu de vie et qu'il est plus agréable de les tutoyer. En effet, le tutoiement n'est pas forcément signe de non respect, car il respecte le choix de la personne lorsqu'elle est apte à le formuler. Pour cela, il est primordial d'en discuter avec le cadre de santé et le directeur pour formaliser les demandes.



Depuis quelques mois le personnel a changé la couleur de ses tenues. Vêtus de blanc auparavant, les aides-soignants sont désormais habillés en gris. Les résidents trouvent que la tenue du personnel est propre, agréable et adaptée.

Concernant la psychologue, 22 résidents affirment la voir et ont tous été satisfaits de sa prestation. 22 autres résidents affirment à l'inverse, ne jamais l'avoir rencontrée. De ce fait, 5 d'entre eux aimeraient avoir rendez-vous avec elle, les autres n'étant pas intéressés : « je n'ai pas grand-chose à lui dire », « j'en ai pas besoin ». Enfin, 4 résidents ne se souviennent plus l'avoir vu : « je suis entourée de femmes, je ne sais plus si je l'ai rencontrée mais je crois », « je ne sais plus si j'ai vu la psychologue ».

LA QUALITE DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

Les résidents ont ensuite été interrogés sur la qualité de la vie au sein de la villa SENECTA.

Les résidents reçoivent des visites de leurs familles, amis, entourage régulièrement, souvent le weekend. Ils affirment qu'ils viennent quand ils peuvent car des fois l'entourage habite à plusieurs heures de route de la maison de retraite Villa SENECTA ou exerce encore une activité professionnelle.

« Mon courrier arrive par pigeon voyageur, j'ouvre ma fenêtre et j'ai mon courrier »

« C'est toujours propre pas de problème »

« C'est bien tenu ici »

« C'est nettoyé très souvent »

"Ici tout est bien nettoyé, les draps sont changés, c'est l'endroit le plus propre que je connaisse »

« Très agréable je me suis tout de suite habituée les chambres sont belles »

« La résidence est très propre »

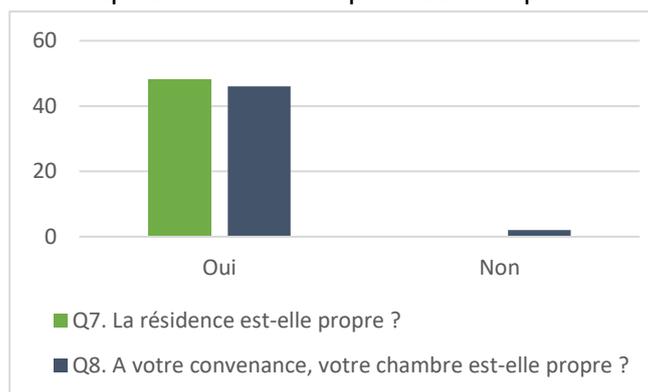
« Pas besoin le personnel nettoie bien »

« Si on demande quelque chose on l'a c'est parfait »

« Si je le demandais je l'aurai" »

Concernant la distribution du courrier, 27 résidents en reçoivent. Ce dernier est distribué par l'ajointe administrative au moment des repas. Cela convient aux résidents, sauf deux d'entre-eux qui préféreraient recevoir leur courrier dans leur chambre : « on ne sait pas où le mettre je préférerais qu'on me le donne dans ma chambre ». Le courrier est distribué rapidement pour tous les résidents, ils sont satisfaits. Les autres résidents qui n'ont pas répondu à ces questions sont ceux qui ne reçoivent pas de courrier ou ceux pour lesquels c'est la famille qui le récupère à l'adresse du résident pour lui donner ensuite.

La résidence est nettoyée tous les jours. Quotidiennement, le sol est entretenu et une fois par semaine c'est le « grand ménage » dans les chambres. Pour la résidence comme pour les chambres, il n'y a que des éloges : « c'est nettoyé très souvent », « c'est bien tenu ici ». Deux personnes trouvent que leur chambre est propre mais ont des choses à redire : « j'aimerais qu'il nettoie ma porte de chambre », « il y a des bêtes dans ma chambre ». Pour cette dernière remarque, il s'agit d'une personne qui voit des bêtes qui n'existent pas.



Seules trois personnes continuent d'entretenir leurs chambres elles-mêmes. Les autres expliquent qu'elles n'en sont désormais plus capables. D'autres encore expliquent qu'il n'y a pas besoin de le faire puisque tout est déjà très propre.

Les résidents disent qu'ils ont toutes les prestations qu'ils souhaitent ici et que s'ils ont besoin d'autres choses, ils demandent et ils l'ont. Les résidents ne voient pas ce qu'ils peuvent

demander de plus à part, peut être, pour deux d'entre-eux, des séances de pédicure. Pour tous les résidents, ils ne manquent vraiment aucune prestation, beaucoup de choses sont déjà proposées : la pédicure, le coiffeur... En effet, il est possible pour les résidents de faire appel au coiffeur qu'ils souhaitent pour venir à la résidence, où un salon de coiffure est prévu à cet effet.

79% des résidents connaissent l'espace détente. Le nom ne leur rappelait rien, c'est en montrant les photos des lieux qu'ils se sont souvenus de tout ce qui y était fait : soins des ongles, du visage, des pieds, massages aux pierres chaudes, jacuzzi, réflexologie plantaire, modelage de corps et utilisation d'argile. Parfois les résidents ne descendent pas directement dans la salle détente. C'est l'aide-soignante responsable de l'espace détente, Madame Jouglet, qui vient avec son matériel et qui propose de réaliser les soins dans les chambres (onglerie, soins esthétiques, épilation, parfum, maquillage). Ils en sont très contents et beaucoup aiment la présence de Madame Jouglet. Au contraire, 21% soit 10 résidents disent ne pas connaître et parmi eux 4 aimeraient bénéficier de ces prestations.

"Il y a tout ce qu'il faut ici »

« Le jacuzzi j'aime bien! Elle est gentille »

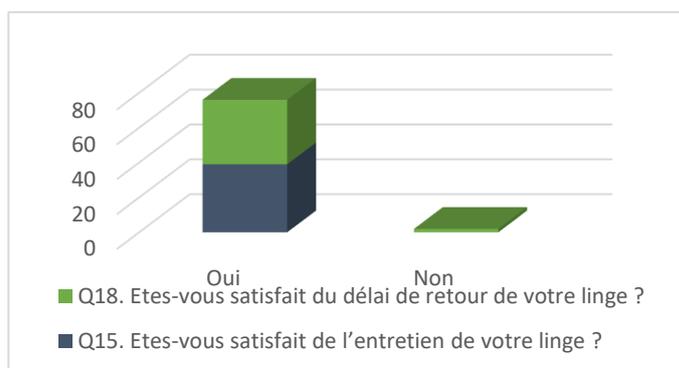
« Les vêtements sont propres je change tous les jours »

« Le linge se range tout seul dans l'armoire comme ma sorcière bien aimée »

" Les vêtements reviennent très propres »

Concernant l'entretien du linge, presque tous les résidents utilisent cette prestation. C'est pourquoi 39 personnes sur les 48 interrogées ont répondu à ces questions. Ces résidents sont d'accord pour dire que le linge est très bien entretenu et que le délai de retour est très rapide. Cependant, 2 trouvent qu'il ne revient pas assez rapidement. En effet, une résidente explique : « on est rentré dans ma chambre un dimanche alors que la porte était fermée on m'a pris 2 robes et on ne me les a pas rendu, elles vont sûrement revenir », une autre : « des fois il y a des affaires qui manque, les culottes disparaissent », « j'ai perdu ma robe de chambre ». Pourtant, il faut savoir que le linge est redistribué dans les chambres deux fois par semaine pour tous les résidents. Le linge est pris parfois quand les résidents ne sont pas dans leur chambre mais ne disparaît pas ! Le marquage du linge est

obligatoire pour éviter les pertes mais cela n'est pas toujours respecté ce qui génère du retard dans la remise du linge tant que l'on ne sait pas à qui il appartient. 2 fois par an, la lingère convie les familles pour aider à reconnaître le linge non marqué. C'est une perte de temps considérable. 5 personnes disent ne pas savoir que le linge doit être marqué.



De même, à leur arrivée, les résidents sont informés que les linges délicats (cachemire, laine vierge, soie) ne sont pas entretenus par la résidence. A savoir que la prestation linge ne fait pas partie des prestations dues par l'établissement. Seulement deux personnes en sont informées. Pour les autres, peu leur importe tant que le linge est propre.

« C'est bien ici on peut faire de belles balades »

« Très bien entretenue c'est toujours plus aménagé chaque année »

« Il y a des belles fleurs »

« Le jardin est beau »

« Je fais le tour, s'il fait bon je reste sur un fauteuil »

« Je n'ai pas de remarque tout est propre »

« Tout le monde s'entend bien ici »

« Avec madame Raout elle est mes yeux je suis ses jambes »

« Ici il y a une bonne ambiance grâce à Myriam »

« Il y a une bonne ambiance c'est pas mal »

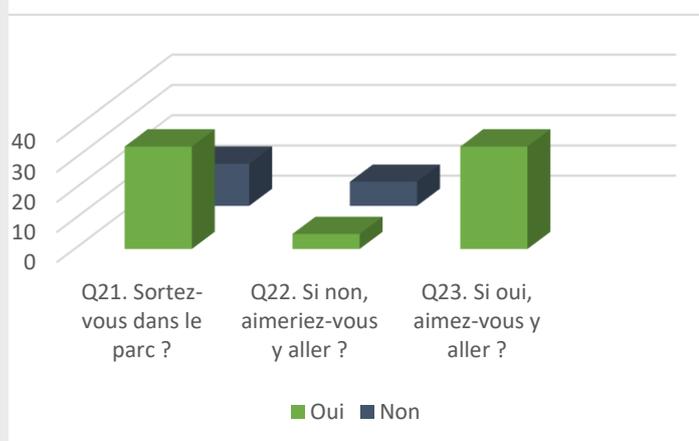
« Très bonne ambiance je les connais tous les résidents même de famille »

« C'est très calme ici »

« Bonne ambiance j'ai rien à dire »

Les résidents n'entretiennent plus leur linge eux-mêmes. Certains le font par exemple pour leurs bas de contention car ils ont peur qu'ils soient abimés dans la machine avec les autres vêtements.

Pour les sorties à l'extérieur, 34 résidents sortent dans le parc et apprécient particulièrement les promenades lorsqu'il fait beau.



Leur famille les aide pour y aller lorsqu'ils viennent leur rendre visite. Les autres n'y vont pas, pour certains parce que cela ne les intéresse pas, qu'ils en n'ont pas envie, d'autres, soit 5 résidents aimeraient y aller et

que l'on vienne avec eux car ils ne savent plus du tout se déplacer seuls. Certains préfèrent ne pas demander car ils ne veulent pas dépendre constamment du personnel.

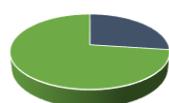
Les résidents trouvent qu'il y a assez d'équipements pour se promener mais ils aimeraient avoir un déambulateur ou une canne pour les aider à se promener dans le parc : « il me faudrait une canne », « on m'a pris ma canne donc non », « j'aimerais un déambulateur car je prends celui de mon ami ». Pour ce dernier avis, il s'agit d'un résident qui se déplace seul avec une canne mais quand il va dans le parc il prend le déambulateur d'un autre résident. Pour les autres avis, le matériel est disponible mais encore faut-il pouvoir l'utiliser.

Tous les résidents indiquent que même en demandant de l'aide, ils peuvent se promener quand ils le souhaitent et qu'on ne les interdit pas de se déplacer partout dans la résidence. Cependant, pour trois résidents, il manque de personnel pour les aider à aller se promener.

Le terrain de pétanque intéresse une minorité de résidents soit 27% d'entre eux pour y jouer. Le reste est intéressé pour regarder. Ce qui constitue également une activité. Bien-sûr certains résidents expliquent que ce n'est pas un sport qu'ils aiment et que donc, cela ne les intéresse pas.

Les jardins sont jolis, bien entretenus et organisés c'est ce que pense l'intégralité des résidents. Beaucoup d'éloges sont fait sur les jardins. Une résidente explique sa chance d'avoir un jardin pour se balader alors que dans d'autres maisons, les résidents sont enfermés.

Le terrain de pétanque vous intéresse-t-il ?

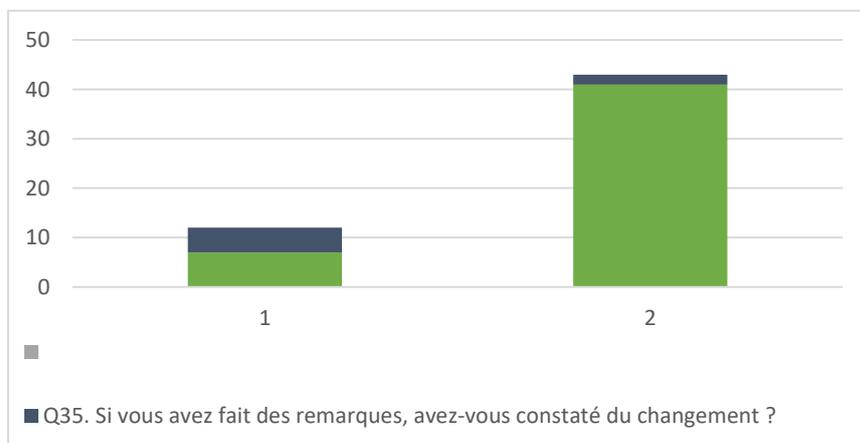


■ Oui ■ Non

Les résidents n'ont pas fait de remarques sur le fonctionnement de l'établissement depuis qu'ils sont arrivés dans la villa SENECTA simplement parce que cela leur convient et parce que ce n'est pas utile étant donné les changements. 7 personnes ont fait des remarques sur l'établissement pour diverses raisons :

- « j'ai demandé de la blanquette car j'avais envie de manger ce plat, ça faisait longtemps »
- « pour manger je suis à côté de monsieur Thomas mais il n'est pas intéressant, j'ai demandé à changer plusieurs fois »
- « j'ai râlé car les gens parlent la nuit dans les couloirs je leur ai dit de rentrer dans les chambres et de fermer la porte »
- « on me donne les cachets trop tard le soir »
- « les fenêtres étaient bloquées, on en a demandé pour qu'elles ne s'ouvrent plus »
- « je leur ai parlé de la distribution des médicaments car on me les donne toujours en dernier »

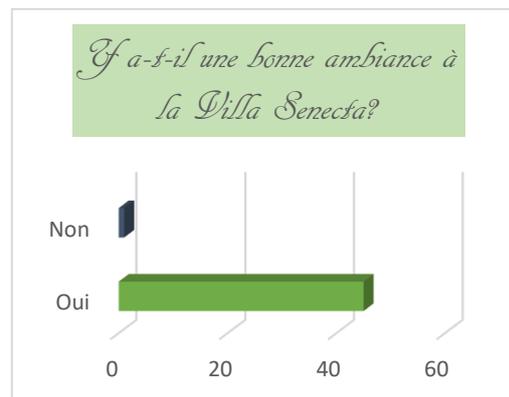
5 des 7 résidents ont eu le sentiment d'être écoutés et ont constaté du changement. Pour les autres, le changement n'a pas été fait car pour ces deux résidents leurs médicaments sont donnés en fin de repas en accord avec l'équipe soignante et le médecin coordinateur afin qu'ils puissent profiter du repas.



Les résidents discutent entre eux, au moment des repas, dans les petits salons à l'étage. Certains résidents s'entendent très bien entre eux. En effet, l'EHPAD reflète la société où des affinités se créent plus facilement avec les uns ou les autres. Des résidents expliquent qu'ils ne parlent pas ou pas beaucoup avec les autres soit parce qu'ils préfèrent la solitude soit parce qu'ils n'en n'ont pas envie : « je parle moins qu'avant », « pas beaucoup je n'aime pas parler aux gens », « Je parle aux autres quand ils ont envie de me parler »



Une personne module l'avis sur l'ambiance : « c'est mitigé ». Il y a donc une très bonne ambiance dans la Villa SENECTA comme le prouve les nombreux commentaires positifs à ce sujet.



LES ANIMATIONS A VILLA SENECTA

Dans l'établissement, de nombreuses animations sont proposées aux résidents. Les questions à ce sujet ne sont pas posées aux résidents ayant répondu négativement à la participation aux animations. En effet, un résident est fatigué (1 d'entre eux) : «l'après midi je dors », d'autres ne sont pas intéressés (5 d'entre eux) : « ça ne m'intéresse pas », « je n'aime pas les activités je préfère être chez moi », « j'aime bien être tranquille ».

« C'est bien il y a des soirées animations et c'est très agréable »

« Myriam et Odile sont très gentilles »

« Les animations sont plus variées que les autres établissements »

« Tous le mois c'est l'anniversaire, ils invitent tout le monde autour de la tarte et du champagne »

« Ils viennent toujours me demander de venir aux animations, ils sont vraiment tous gentils »

Enfin, certains ne souhaitent pas déranger le personnel pour y aller (un résident) : « je n'y vais pas souvent car je n'aime pas dépendre des autres ». D'autres n'y vont pas pour d'autres raisons : « je n'y vais pas toujours car je n'entends pas très bien », « je n'y vais plus depuis le 6 mars car je suis tombé mais j'aimais bien la gym »,

« je n'entends pas et je ne vois pas je ne peux pas faire les activités proposées », « je ne participe pas aux animations je préfère regarder ».

73% des résidents décident d'y participer.

Les animations sont annoncées dans un tableau dans l'ascenseur et dans le hall d'entrée. De plus, Madame BLAIRON, animatrice, annonce à l'oral les activités prévues la journée. Certains résidents trouvent qu'ils sont informés en dernière minute mais globalement ils estiment être suffisamment informés sur les événements qui ont lieu dans l'établissement.

Les résidents jugent qu'il y a assez d'animations au sein de l'EHPAD. Deux aimeraient qu'il y en ait plus. Chaque jour, deux animations sont proposées aux résidents. Une le matin vers 10h30 avec la lecture du journal et informe les personnes âgées sur l'actualité, la météo, les faits divers, Une autre l'après midi, vers 15h30, qui change tous les jours. Les résidents sont d'accord pour dire que les activités proposées sont variées et adaptées. Il y a des quiz musicaux, de la peinture, de la chorale, du tricot, le baccalauréat (activité qui consiste à donner une lettre et trouver des mots qui commencent par cette lettre sur les thèmes suivants : prénoms, ville, fruits, animaux, couleur, légume,...)

Pour deux personnes, il manque des activités. Pour l'une, l'aquarelle et pour l'autre l'atelier cuisine. Pour les autres résidents, au vu de toutes les activités proposées, ils ne voient pas quelles activités pourraient être ajoutées. De plus, trois résidents trouvent que la chorale et l'accordéon sont des animations qui ne reviennent pas assez souvent. La chorale étant proposée tous les lundis, les autres jours de la semaine des autres activités sont proposés pour permettre à ceux qui n'aiment pas la chorale de participer aux autres activités.

Participez-vous aux animations ?



■ Oui ■ Non

Les activités préférées des résidents sont : la chorale, le quizz musical, le tricot, les repas à thèmes. En effet, plusieurs fois dans l'année des repas à thème sont organisés. Le dernier fut le repas Américain. Au menu, hamburger frites et brownies en dessert. Un groupe de danse country était présent pour l'occasion. Les personnes ont beaucoup aimé : « journée super quand l'école de danse country est venue ». Un autre résident aime quand la résidence fête les anniversaires du mois : « tous les mois c'est l'anniversaire, ils invitent tout le monde autour de la tarte et du champagne ».

De même, les horaires des animations et

" On rigole bien "

« J'y vais pour voir Johnny il est déjà venu à la fête de l'automne »

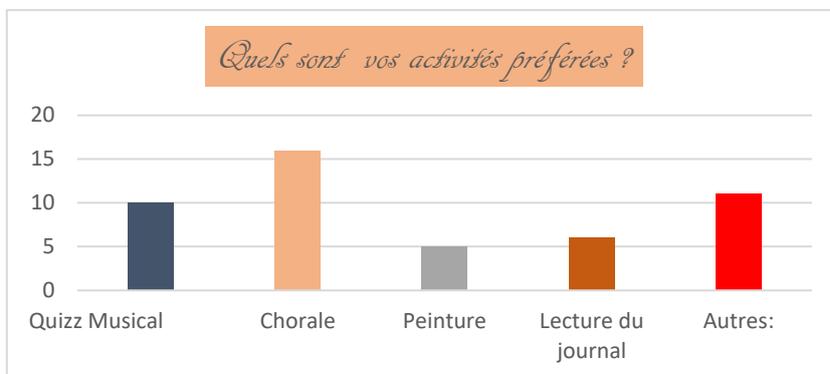
« Les sorties à l'extérieur c'est bien on voit du monde »

« J'aime bien les chanteurs, comédies musicales »

« J'aime bien les films drôles, le dimanche nous ne sommes pas là de ce fait on loupe les films »

« Les films sont biens, ce sont des classiques »

« Ça m'a plu, c'était très bien et drôle »



leur durée convient parfaitement aux résidents. Ils expliquent qu'au moins ils ont le temps d'aller faire une sieste avant de descendre pour l'activité de l'après-midi à 15h30 : « c'est bien au moins on a le temps de se reposer », « c'est bien on a le temps de se reposer après les repas ».

L'animatrice, et les soignants sollicitent les résidents pour qu'ils participent aux animations : « ils viennent toujours me demander de venir aux animations, ils sont vraiment tous gentils ».

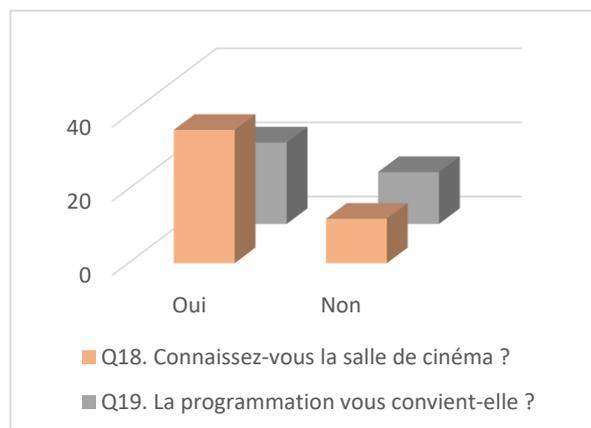
La Villa SENECTA organise régulièrement des sorties à l'extérieur. Les plus fréquentes étant le marché de Bavay, le Baron. D'autres sorties sont également organisées : chez Mireille, à la chèvrerie, en forêt, au Flunch, à la galerie marchande, au parc, ... 67% des résidents aiment aller aux sorties extérieures. Leur sortie préférée étant le marché de Bavay car cela leur rappelle lorsqu'ils y allaient avant d'arriver au sein de l'EHPAD. Les résidents qui ne vont pas aux sorties extérieures expliquent que cela ne les intéresse pas : « ça ne m'intéresse pas ». D'autres résidents aimeraient y aller : « j'aimerais faire plus de sortie

mais il faut que je sois en fauteuil », « j'aimerais y aller au marché de Bavay », « j'aimerais faire plus de sortie à l'extérieur », « j'aimerais aller dehors », « j'aimerais aller aux sorties extérieures », « j'aimerais bien aller plus souvent aux sorties extérieures ».



Depuis, les travaux d'extension de la Villa SENECA, une salle de cinéma a été créée. Cette dernière est surtout utilisée le weekend puisque l'animatrice met en place un programme de diffusion pour chaque weekend. Ainsi, le samedi est signe de comédies musicales et le dimanche des films d'action, comique, romantique, cultes, ... Aussi bien des films anciens que des récents.

36 résidents connaissent cette salle. Parmi ces personnes, 22 sont satisfaits de la programmation contre 14 qui ne le sont pas. Cela s'explique de diverses façons : « la salle de cinéma ne m'a pas plu j'ai mal dans les fauteuils », « je n'entends pas bien ça va pas », « je connais la salle de cinéma mais je n'y vais pas car ce sont des films que j'ai vu avec mon époux et ça ne m'intéresse pas », « ça ne m'intéresse pas car je ne vois pas et je n'entends pas », « la salle de cinéma ne m'intéresse pas, j'aime bien être tranquille », « mon acoustique, ça va pas donc j'aime pas trop aller dans la salle de cinéma », « je n'aime pas être enfermé », « je n'y vais pas car je ne vois pas », « je préfère être en plein air ». D'autres résidents ne connaissant pas cette salle et pour certains d'entre eux, ils aimeraient y aller : « j'aimerais aller à la salle de cinéma », « je ne pense pas à aller dans la salle de cinéma il faut m'en parler pour que je sache », « j'aimerais aller dans la salle de cinéma ». Les résidents sont toujours prévenus à l'avance de ce qu'il s'y passera le weekend. Il faut savoir qu'une affiche dans le hall est mise pour annoncer le film qui sera diffusé le dimanche, tous les résidents peuvent y aller. Les autres résidents émettent beaucoup d'éloge à propos de la salle de cinéma : « j'aime bien les chanteurs, comédies musicales », « ça m'a plu, c'était très bien et drôle ».



L'HOTELLERIE DANS LA RESIDENCE

Les menus des repas de la semaine sont présents sur le tableau d'affichage, dans le hall d'entrée mais aussi dans les ascenseurs de la résidence. De plus, l'animatrice, Madame BLAIRON annonce à l'oral le menu du jour lors de la lecture du journal tous les matins. Pour 9 résidents les menus ne sont pourtant pas connus à l'avance : « je ne l'ai pas lu donc je ne peux pas savoir, je ne demande pas non plus », « ils le mettent sur le tableau, avant on me le disait, plus maintenant ». Certains ne s'intéressent pas au menu : « je m'installe à table, je mange ce qu'on me donne ». Un résident indique que des fois ils

« C'est délicieux je n'en laisse pas dans mon assiette »

« La cuisine est bonne »

« C'est bon c'est varié »

n'ont pas ce qui est annoncé : « le menu est affiché mais des fois il change ». En effet, il peut arriver que les menus changent à la dernière minute s'il y a un incident de livraison par des fournisseurs ou pour respecter les dates limites de consommation des produits ou en cas de fortes chaleurs. Ce changement de menus fut expliqué par le responsable de cuisine lors de la Commission des menus du 20 juin 2017. Néanmoins, cela reste relativement rare, les menus affichés sont les menus donnés au moment des repas. Un autre résident préférerait quand le menu était affiché sur un tableau à la craie.

Concernant les horaires des repas, que ce soit pour le petit déjeuner qui se déroule de 7h à 9h30, le déjeuner de 12h à 13h30 et enfin, le dîner de 18h30 à 19h30, les résidents en sont satisfaits. Un résident aimerait juste que le dîner soit décaler de 30 minutes mais sans plus de précisions.

Au moment des repas, de la musique est diffusée dans la salle à manger pour divertir les résidents. 85% des résidents aiment la musique pendant les repas, principalement de la musique douce, ou avec un faible volume : « oui mais pas trop fort ». Certains résidents ayant des problèmes d'audition expliquent que la musique ne les dérange pas. Un résident trouve qu'il manque de musique. Un autre annonce : « quand il n'y a pas de musique ça se ressent ». Les 15% restants n'apprécient pas la musique pendant les repas.

Tous les résidents sont unanimes : les cuisiniers prennent en compte leurs habitudes alimentaires.

Pour les repas, tous les résidents affirment que les plats sont soignés mais également qu'ils sont très bons : « c'est délicieux je n'en laisse pas dans mon assiette », « c'est bon c'est varié ». Une personne n'aime pas les repas. Elle explique que : « j'ai plus d'appétit donc je ne mange pas grand-chose ». Une vigilance particulière est néanmoins prise sur l'apport nutritionnel pour chaque résident en accord avec le médecin coordonnateur. Il peut arriver de ne pas aimer les repas, ce sont des choses normales, c'est ce que souligne une résidente : « c'est bon mais pas toujours des fois je n'aime pas ». De plus, lorsqu'un résident n'aime pas quelque chose, on lui sert un autre repas : « ça dépend des fois mais quand ça ne va pas on met autre chose »

« Tout est bon rien à dire »

« On est bien servi »

« J'aime tout »

« La nourriture est bonne »

« Tout est bon rien à dire »

« Les cuisiniers font que des choses que j'aime »

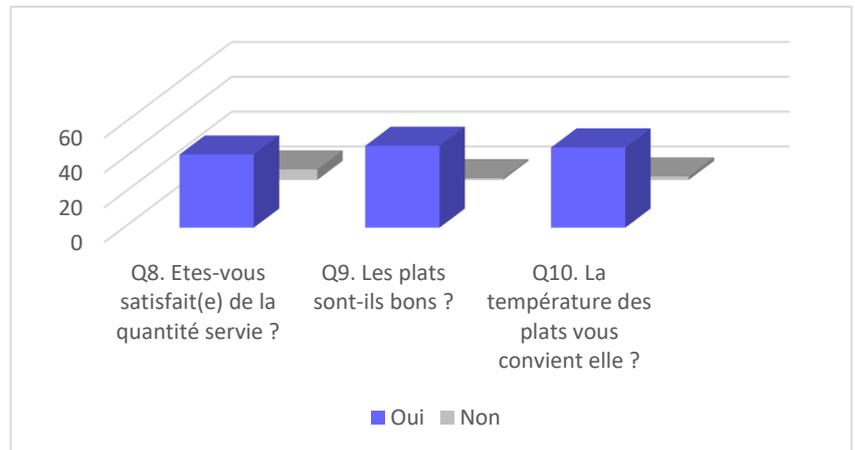
« Bonne ambiance à table »

« Je m'entend super bien avec ceux de ma table »

« Tous les desserts sont bons »

« Compote de pomme le soir j'adore »

En quantité, 42 personnes sont satisfaites et expliquent qu'ils en demandent un peu quand ils n'ont pas très faim ou plus s'ils ont grand appétit : « je demande toujours moyen dans mon assiette, pas trop, faut pas exagérer », « s'il y en a pas assez j'en redemande », « on demande la quantité qu'on veut ». Certains trouvent qu'il y en a trop dans les assiettes : « il y en a de trop », « il y en a trop pour moi », « un peu trop dans les assiettes », « des fois j'en ai de trop mais ce matin j'ai de nouveau demandé du pain ». Cette dernière remarque résume notre problématique !



Les repas arrivent chaud dans les assiettes, c'est ce qu'expliquent les résidents. Seuls deux indiquent qu'il arrive que les assiettes soient froides : « oui des fois la soupe est froide », « le café n'est pas chaud car on a les ingrédients du petit déjeuner après donc ça refroidit ».

38 résidents sur les 48 interrogés n'ont pas de régime alimentaire. Les 10 autres affirment que leur régime est bien suivi. Certains le suivent eux-mêmes : « je connais mon régime je refuse ce que je ne peux pas manger ». En effet, des résidents sont diabétiques, d'autres ne peuvent pas manger trop salé, les cuisiniers s'adaptent donc à tous.

Lorsqu'on demande aux résidents quels plats ils n'aiment pas beaucoup, les réponses qui reviennent le plus sont : le poisson (pour 11 résidents), les raviolis (pour 4 résidents), les frites (pour 3 personnes). A l'inverse les repas appréciés par les résidents sont : les frites (pour 17 résidents), le couscous (pour 6 personnes âgées), la purée (pour 3 d'entre eux), les pommes de terre au four, les croque-monsieur. Il est très compliqué de satisfaire tout le monde en même temps : frites ou pas frites par exemple ! Certains résidents n'ont pas donné leurs avis en spécifiant des plats particuliers qu'ils aimaient ou non puisque : « j'aime tout », « j'aime bien tout », « je ne suis pas compliqué j'aime tout », « je mange ce qu'on me donne et c'est tout je n'ai rien à dire sur la cuisine », « je ne suis pas difficile j'aime tout », « tout est bon rien à dire », « les cuisiniers font que des choses que j'aime ».

Pour les résidents, la vaisselle est propre. Quatre résidents expliquent qu'il est arrivé que les couverts, les verres ou les assiettes soient sales mais que c'est à cause du lave-vaisselle : « mais ce

n'est pas de leur faute c'est le lave-vaisselle, quand ça ne va pas ils changent », « ça fait pas 20/20 mais ça va », « il arrive que des choses restes collés mais ce n'est pas de leur faute c'est le lave-vaisselle », « quelques fois la vaisselle n'est pas tout à fait propre mais c'est à cause du lave-vaisselle ». En vérité c'est le pré lavage manuel qui fait défaut.

Les cuisiniers sont gentils

Ils sont très gentils

Ici on peut discuter avec tout le monde, on rigole bien

Madame Lemoine parle au cuisinier pour moi

" J'adore les cuisiniers "

Ils viennent nous voir ils sont sympas

« Je trouve que tout est bien je n'ai pas de remarque »

« Ils sont bien dégourdis même ceux qui servent le déjeuner »



Les résidents sont satisfaits (16 d'entre eux) voir très satisfaits (32 d'entre eux) du service du repas. Un résident explique que : « des fois on est servi en premier des fois c'est dans l'autre sens ». Il faut savoir que deux chariots ont été mis en place pour la distribution du repas afin d'effectuer simultanément le service dans la salle de restaurant et dans le jardin d'hiver.

De même, 20 résidents sont satisfaits et 27 très satisfaits de l'aménagement de la salle. Un résident ne voit pas la télévision de là où il est assis et cela l'embête.

Enfin, 20 personnes sont satisfaites de la convivialité au moment des repas et 24 en sont très satisfaites : « je m'entends super bien avec ceux de ma table ». Des éloges sont faits à ce sujet : « bonne ambiance à table », « je m'entend super bien avec ceux de ma table », « bonne ambiance à table ». En revanche, trois trouvent que la convivialité est peu satisfaisante : « je ne parle pas avec les autres », « je ne parle pas avec ma voisine car elle est sourde », « y'a personne à ma table ».

Tous les résidents trouvent la salle à manger agréable et qu'elle n'est pas bruyante. Certains trouvent cependant qu'elle peut l'être, c'est le cas pour 5 résidents : « il y a beaucoup de bruits de chaises », « non, mais mon voisin est très bruyant ».

Concernant les desserts, un large panel est proposé par l'établissement. Le choix y est donc présent (flan, mousse au chocolat, gâteau, fruits, yaourt, éclairs...). Les résidents expliquent qu'ils ont des préférences mais que globalement ils aiment tout. Dans le cas contraire, les cuisiniers prennent en compte leurs habitudes. En effet, lorsqu'une personne âgée n'aime pas un dessert, un autre lui est servi. Les desserts sont majoritairement appréciés par les résidents : « tous les desserts sont bons », « compote de pomme le soir j'adore ». D'autres remarques sont formulées : « ce qui nous manque c'est une bonne glace après manger », « pour moi un fruit suffirait en dessert », « je ne suis pas trop dessert ».

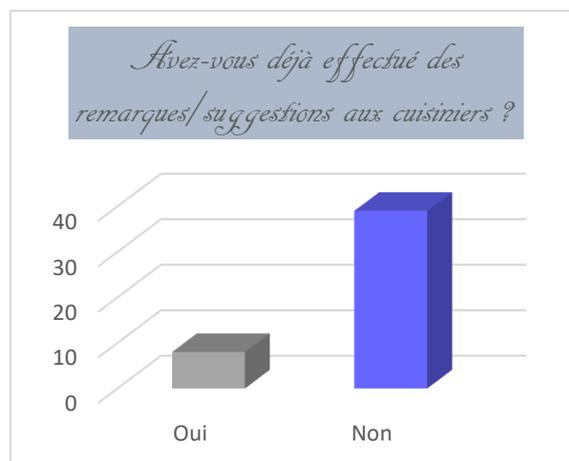
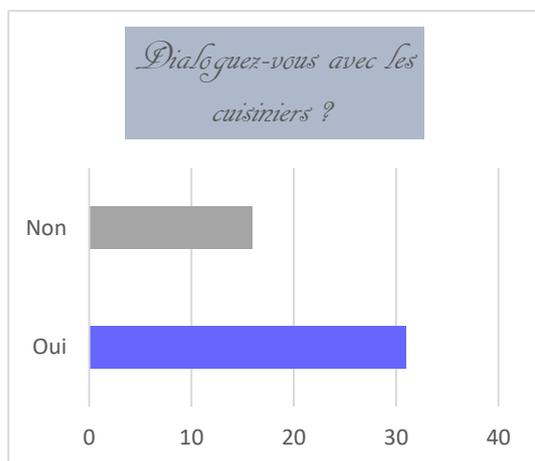
Au moment des repas, différentes boissons sont proposées aux résidents tels que de l'eau, du vin, de la bière, de la limonade, du chaland. Un résident explique : « le serveur passe avec les bouteilles et on choisit ce qu'on veut on est servi », et un autre que : « ce que je n'aime pas je ne le bois pas ». Beaucoup apprécient de boire un verre d'alcool au moment des repas. Encore une fois certaines boissons sont plus appréciées que d'autres. Par exemple, certains résidents trouvent que le Chaland et la limonade sont des boissons trop sucrées pour manger. Par contre, ils aiment boire un verre de limonade au moment du goûter. D'autres aiment boire du café ou du thé, cela dépend des goûts de chacun.

La plupart des résidents parlent aux cuisiniers et les apprécient : « j'adore les cuisiniers », « ici on peut discuter avec tout le monde, on rigole bien ». 16 personnes ne leurs parlent pas pour diverses raisons : « il y a qu'un qu'on voit, j'aimerais parler aux autres », « je n'ai pas de raison de parler aux cuisiniers », « je ne vois pas souvent les cuisiniers ». Les résidents ont formulé, pour 8 d'entres-eux les remarques suivantes :

- « j'ai demandé de la blanquette »
- « j'aimerais une pomme de terre au four avec du pâté de campagne »
- « pour dire que c'était bon »
- « il y avait un manque d'assaisonnement mais maintenant ça va mieux »

Chaque remarque a été prise en compte, ce qui est appréciable selon les résidents qui se sentent écoutés par le personnel de cuisine.

Les résidents sont bien au courant que lorsqu'une entrée, un plat, un dessert ou toute autre remarque en lien avec le repas ne convient pas, qu'il n'hésite pas à interpeler un membre du personnel de salle ou de cuisine. Ainsi, des changements seront effectués dans l'immédiat.



LE CONFORT DES RESIDENTS DANS L'ETABLISSEMENT

« J'ai visité une autre maison de retraite mais je préfère ici »

« Je commence à me sentir bien car ça a été dur de quitter ma maison »

« On m'avait déjà conseillé cette maison, je la conseillerai moi aussi »

« J'ai déjà conseillé à des gens de venir ici »

« Je n'hésiterai pas à la conseiller »

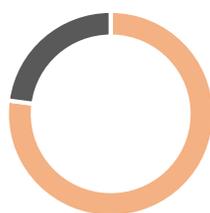
" Ici c'est bien et renommé quand on sait plus rien faire, ici c'est bien! On ne peut pas rester tout seul chez soi ça fait peur »

« Il n'y a rien à dire c'est parfait, on se lève quand on veut c'est génial on est comme chez soi c'est même mieux car on n'est pas tout seul »

Les résidents ont pour finir été interrogés sur le confort. Pour eux, les déplacements sont faciles, pour d'autres ils ne le sont pas. En effet, 11 résidents expliquent que les déplacements ne sont pas faciles au sein de la résidence. Certains souffrent de troubles de la vision, d'autres dépendent totalement du personnel pour se promener : « déplacements pas facile car j'ai besoin d'aide », « j'ai mal aux fesses dans le fauteuil roulant », « les déplacements ne sont pas faciles car j'ai besoin d'aide », « je ne me déplace pas facilement car je ne sais plus marcher », « ce n'est pas facile car j'ai toujours besoin d'aide pour me déplacer », « le déambulateur ne me suffit plus maintenant j'ai un fauteuil », « les déplacements ne sont pas facile on vient me chercher », « j'ai besoin d'aide je ne vois pas ». En fait ce ne sont pas les déplacements qui sont problématiques mais le fait de constater que l'on n'est plus capable d'être autonome mais rien n'empêche de se déplacer.

Les couloirs de la résidence sont larges pour permettre le croisement de deux fauteuils roulant, trois ascenseurs sont à disposition des résidents afin de faciliter aux mieux leurs déplacements. L'objectif est que tous les résidents puissent garder un maximum leur autonomie. Pour cela la maison de retraite est conçue de telle manière a facilité les déplacements des personnes à mobilité réduite qu'elles soient en déambulateur ou en fauteuil.

Les déplacements dans la résidence vous semblent-ils facile ?



■ Oui ■ Non

L'éclairage des locaux convient aux résidents sauf pour trois d'entre eux. Ils expliquent que « il me fait mal aux yeux », « je ne supporte pas celle de ma chambre », « je reste dans ma chambre sans trop de lumière car j'ai mal aux yeux ça me martèle ». Il faut savoir que la résidence est

munie d'ampoule LED, ampoule avec le meilleur éclairage possible pour éviter aux résidents d'avoir mal aux yeux.

La résidence est également munie de barre d'appuis. Les résidents trouvent qu'il y a assez de ces équipements dans la VILLA SENECTA. A l'inverse certains trouvent qu'ils en manquent : « pas de barre d'appuis sur les portes, du coup ça fait des trous en plein milieu des couloirs », « je

« Je me sens très bien »

« Je me plais bien rien à dire on est bien »

« Je me plais bien ici, on est libre et indépendant on fait ce qu'on veut »

« Tout le monde dit que c'est une bonne maison et c'est vrai »

« Impeccable je ne m'en irai plus »

« Je me plais bien ici »

« Je me sens vraiment bien c'est une bonne maison tout va comme sur des roulettes »

« Très bien ça me plaît »

"Impeccable je ne m'en irai plus »

« Ici il y a toujours quelqu'un pour parler c'est bien »

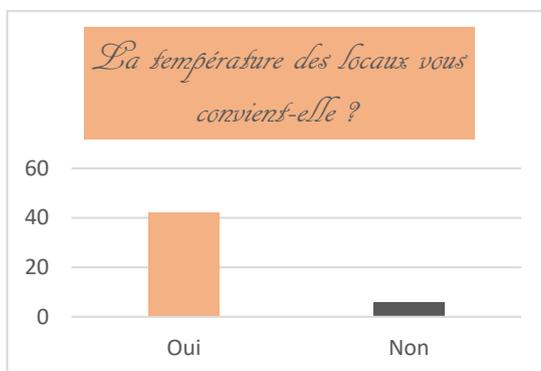
« On est comme chez soi ici »

« Je ne voudrais pas aller dans une autre maison de retraite »

trouve qu'il n'y a pas assez de barre d'appui dans les chambres ». D'autres, se déplaçant en fauteuil expliquent qu'ils ne s'en servent pas.

De même, les résidents trouvent qu'il y a assez de fauteuils pour se reposer dans l'établissement. 2 résidents trouvent cependant, qu'il n'y a pas assez de sièges pour se reposer. L'une aimerait plus de : « fauteuil pour avoir la tête maintenue » et une autre aimerait davantage de « chaise où on est bien tenu avec des appuis » sachant qu'à chaque étage de la résidence il y a des petits salons munis de divers fauteuils. Au rez-de-chaussée, il y a des fauteuils dans le hall d'entrée, dans la salle à manger, dans le salon, ainsi il est possible pour les résidents de se reposer n'importe où dans la résidence.

La température dans les locaux convient à la plupart des résidents. 5 trouvent qu'il fait froid dans la salle à manger : « froid dans la salle à manger », « je dois mettre un gilet dans la salle à manger », « il fait trop froid dans la salle à manger », « la climatisation devrait être arrêter pendant les



repas mais ça n'est pas fait, pourtant ça avait été dit par le directeur », « un peu frais dans la salle à manger », « un peu froid le soir avec la climatisation ». Un autre résident trouve qu'il fait trop chaud dans l'ascenseur.

Plus particulièrement, dans les chambres la température convient à 44 personnes alors que 4 ne leur convient pas : « dans la salle de bain il fait froid donc je mets le radiateur », « j'ai demandé un ventilateur car il faisait chaud donc maintenant ça va mieux », « trop chaud j'ai un ventilateur », « il fait trop chaud dans ma chambre ». En effet, il est possible pour les résidents lorsqu'ils ont trop chaud de mettre un ventilateur dans leur chambre lorsqu'il fait trop chaud, comme lors des périodes de forte chaleur qui ont été vécues dans les jours précédents l'enquête.

Pour les résidents, le radiateur est facile à régler. Lorsque ce n'est pas le cas : « je saurais pas il y a un meuble tv devant » par exemple, ils demandent au personnel de le faire pour eux.

31% des résidents sont satisfaits de l'aménagement et l'aspect de leur chambre, 60% en sont même très satisfaits. Seuls trois résidents n'en sont pas satisfaits : « les chambres ne sont pas très grandes », « je voulais changer de chambre avec une chambre plus grande pour amener des trucs de chez moi », « il n'y a pas de place dans ma chambre ». Tous les résidents peuvent amener des meubles de chez eux et décorer à leurs goûts leur chambre, seul le lit ne peut être changé pour des raisons de sécurité incendie. C'est pourquoi les résidents sont tous satisfaits (16 résidents) voire très satisfaits (32 résidents) de la décoration de leur chambre. Une résidente aimerait : « je veux mettre une photo de mon mari sur le mur il faut que je demande à un ouvrier »

En effet, tous les résidents ont les mêmes lits médicalisés. Par ailleurs, les lits ont été pour la plupart, remplacé par des lits à hauteur variable permettant ainsi une meilleure mobilisation par les soignants. Ils le trouvent relativement confortable : « bien confortable, j'ai rien à dire c'est bien ». 5 résidents trouvent qu'il ne l'est pas : « je ne dors pas la nuit j'ai mal à la jambe », « j'aimerais que les barres de mon lit soient moins haute », « pas confortable, il y a des alvéoles, je me coince entre deux et du coup j'ai mal à la cheville », « quand on s'assoie pour se relever le lit suit mais ça peut aller », « mon lit est dur ». Pourtant, les lits sont conçus pour maintenir le confort et la santé des résidents. Cependant, le confort est subjectif et chaque résident ne le perçoit pas de la même manière.

« On peut pas trouver mieux »

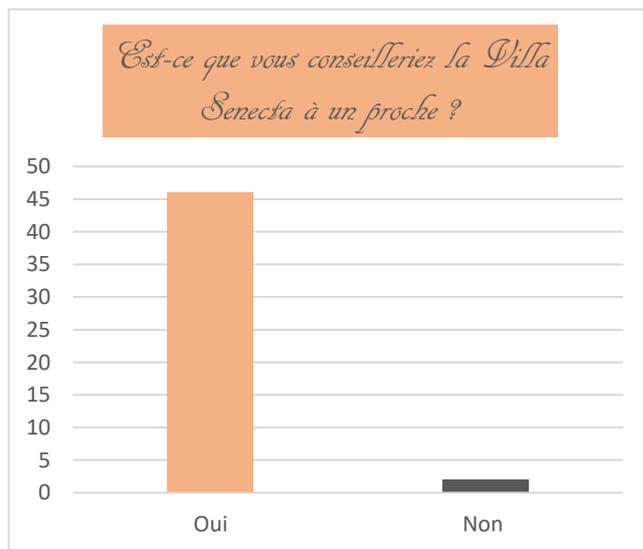
« " Je ne vois pas de quoi je pourrai me plaindre, on est bien ici et c'est parfait / celui qui dit qu'il n'est pas bien ici il sera bien nulle part »

« Rien à dire la nuit je sonne ils viennent »

« C'est meilleur ici par rapport aux autres »

Globalement les résidents se sentent très bien dans la villa SENECTA et en font les éloges : « je me sens très bien », « je me plais bien rien à dire on est bien », « je me plais bien ici, on est libre et indépendant on fait ce qu'on veut ». 4 résidents ne se sentent pas bien dans la maison de retraite, cela est dû à la nostalgie de la vie à la maison, ou à cause de problèmes de santé : « non je ne me sens pas bien à cause de mes problèmes de santé, j'ai mal aux yeux ça me martèle », « je me plaisais plus chez moi car ici j'ai l'impression d'être enfermé », « j'aime bien mais on est toujours mieux chez soi », « on est bien ici mais je préférerais rentrer chez moi avec ma femme ». En effet, il est toujours difficile de quitter son chez soi, de quitter leur vie à deux avec leur conjoint, mais les résidents semblent au fil du temps s'adapter et se plaire à la villa SENECTA.

Deux personnes ne conseilleraient pas la VILLA SENECTA à des proches mais pour des raisons particulières : « il y a des clans », « on s'intéresse pas à moi seule ». A part ces avis dont l'explication est plus médicale, les autres résidents conseilleraient à des connaissances ou proches de venir à la VILLA SENECTA.



CONCLUSION

L'entrée dans la résidence des résidents leur est imprécise puisqu'elle remonte à quelques mois voire quelque années. Souvent, ce sont leurs proches qui se sont occupés du dossier administratif. Dès l'accueil, ils se sont sentis bien accueillis par chacune des personnes rencontrées, ce qui reste un point important puisqu'il s'agit de la première impression. L'image de l'établissement en étant impactée.

Bien que les résidents n'aient pas toujours véritablement choisi de venir à l'EHPAD car il y avait une cause médicale ou une incitation par les proches, on constate très clairement que la plupart se sentent bien dans la Villa SENECA. Les commentaires sont clairs à ce sujet.

Depuis l'arrivée des résidents à la Villa SENECA, les soins se déroulent toujours bien dans le respect et la dignité de la personne. Un bon esprit y est présent. Les résidents sont entourés d'une équipe pluridisciplinaire qui permet d'encadrer les résidents au quotidien.

Le personnel est à l'écoute de chaque problème et de chacun. Il fait de son mieux. Aux yeux des résidents il est difficile de faire plus, comme dit une résidence « on ne peut pas demander l'impossible ». Les résidents trouvent les nouvelles tenues du personnel propres et colorées même s'ils regrettent les badges nominatifs pour certains et cela malgré les lourdes difficultés à lire.

Le lieu de vie des résidents est bien entretenu et sain. De plus, de nombreuses prestations sont possibles au sein de l'établissement, ce qui permet de se différencier des autres comme l'espace détente au sous-sol, véritable plus-value de l'établissement. Une salle de cinéma est également présente avec une programmation diversifiée tous les week-ends afin de faire plaisir à tous.

Les locaux sont correctement aménagés, notamment avec la mise à disposition d'un parc en extérieur récemment aménagé avec un terrain de pétanque. Celui-ci intéresse particulièrement les résidents, non pas obligatoirement pour y jouer mais également pour regarder les joueurs.

De nombreuses animations se déroulent à la VILLA SENECA. Elles leur permettent de tisser des liens et de se divertir. Des sorties extérieures sont également possibles et tous les résidents ont la possibilité d'y participer. Le marché de Bavay reste la sortie préférée à l'extérieur.

Au niveau des repas proposés, ils sont « dignes d'un restaurant ». Les menus proposés sont dans le respect des habitudes alimentaires et dans le plan nutritif individuel. Les résidents sont unanimes : on mange bien ici. C'est diversifié, en bonne quantité, et on est bien soigné.

Les résidents sont libres, ils peuvent participer aux animations qu'ils souhaitent, avoir les prestations qu'ils souhaitent, manger ce qu'ils aiment, sortir s'ils le souhaitent.

Globalement les résidents se sentent bien à la VILLA SENECA. L'adaptation s'est faite rapidement. Ils recommandent la résidence avec plaisir.

Des remerciements particuliers sont à formuler à chaque résident ayant participé au questionnaire. Tous ont été d'une aide précieuse pour faire avancer l'établissement vers encore plus de choses positives. Des actions seront engagées lorsqu'elles nécessitent d'y réfléchir avec l'équipe. Nous souhaitons à chacun une bonne continuation et à l'année prochaine !