

E.H.P.A.D. DE  
BISCARROSSE  
LÉON DUBEDAT



# Enquêtes de satisfactions

*AJA*

*« Maison Alain Lartigue »*

# Organisation

- 3 types de questionnaires anonymisés :
  - en direction des usagers
  - en direction des aidants naturels
  - en direction du personnel
- Enquêtes réalisées à partir du 21 octobre  
jusqu'au 7 novembre 2011
- Organisation et traitement des données sous la responsabilité de la psychologue de l'établissement

# L'enquête de satisfaction en direction des usagers

# Enquête usagers Méthodologie

Le service AJA compte 27 bénéficiaires

Choix d'un échantillonnage : 66,6 % de l'effectif  
global soit 18 usagers

Taux de réponse : 100 %

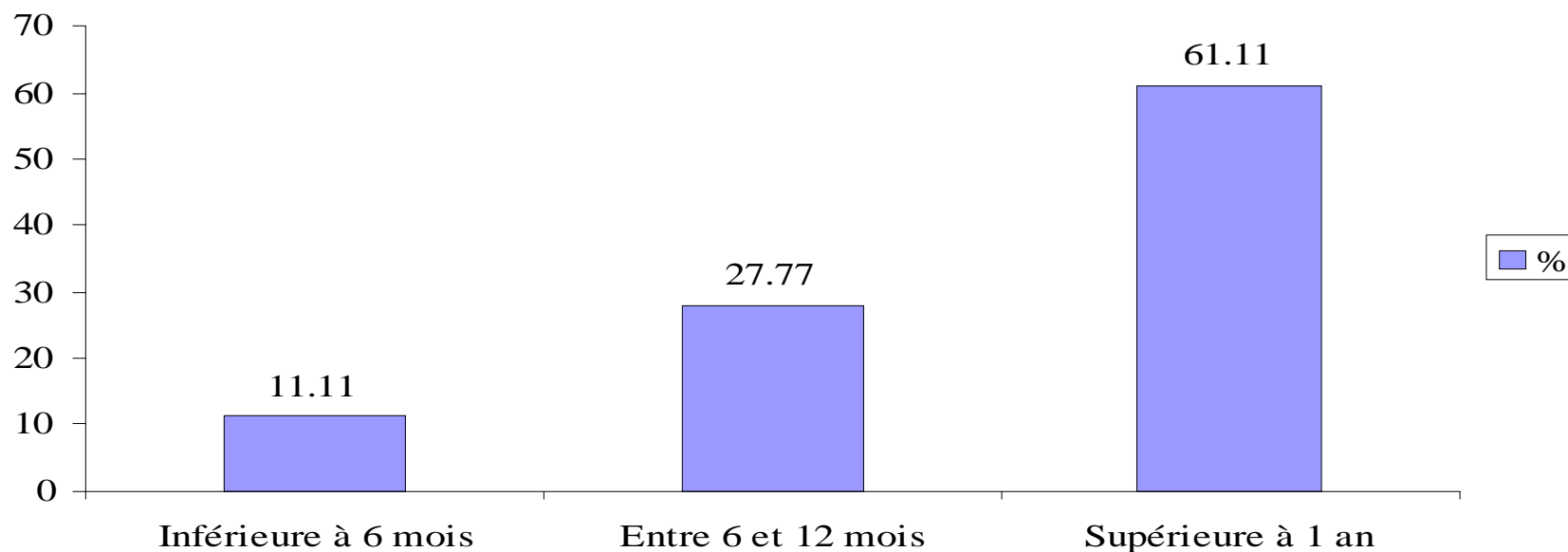
88,9 % des questionnaires ont été remplis avec  
l'aide d'un tiers (membre du personnel de l'AJA)

- **Profil de l'utilisateur ayant rempli le questionnaire :**

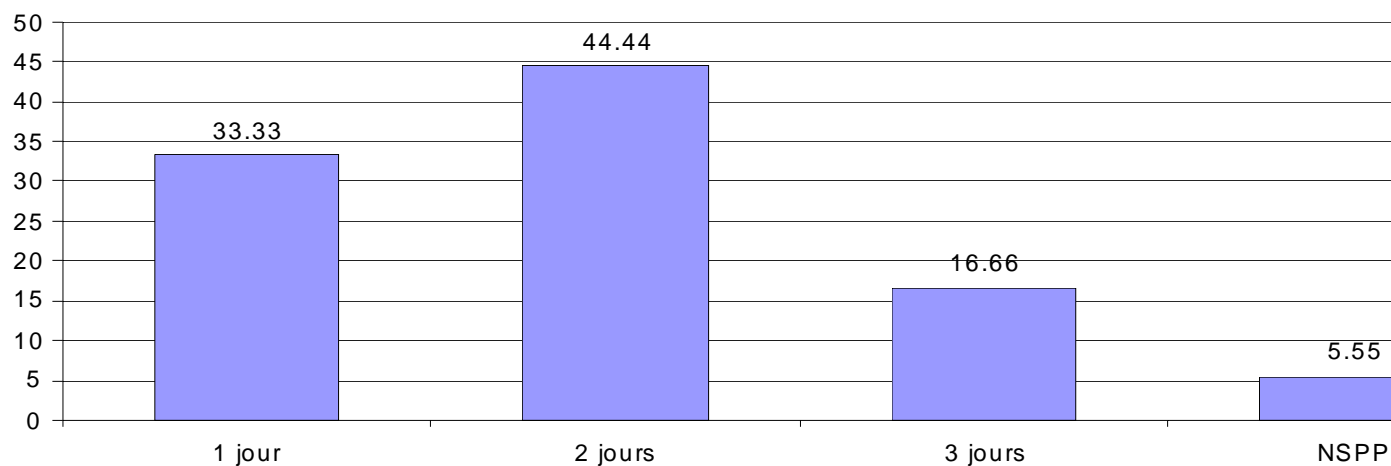
- 77.7% des personnes sondées sont des femmes.

- Moyenne d'âge de l'utilisateur ayant complété le questionnaire: 80.5 ans

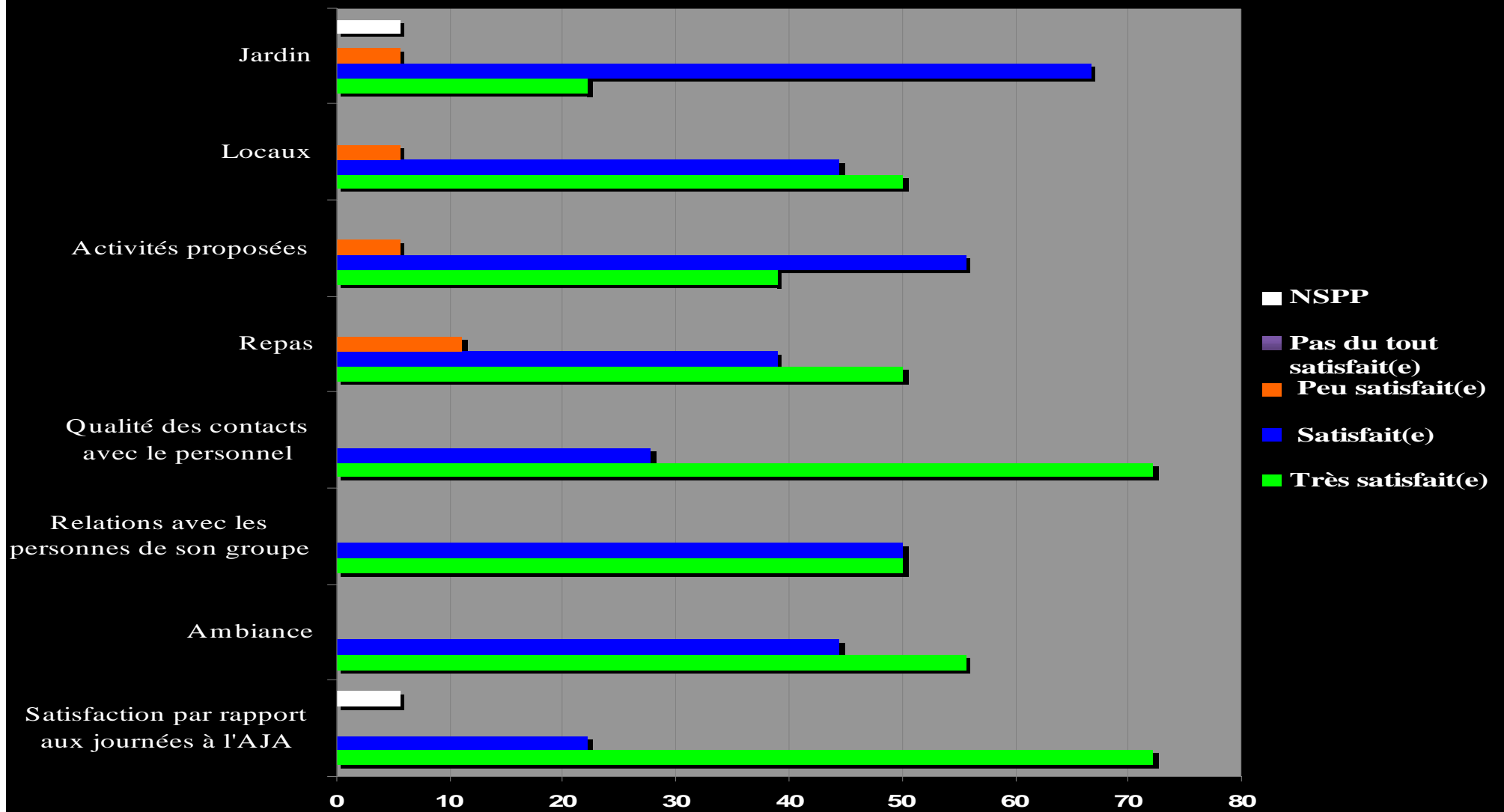
### Durée de fréquentation à l'AJA



### Nombre de jours de fréquentation par semaine



# EVALUATION DE LA SATISFACTION DE L'USAGER

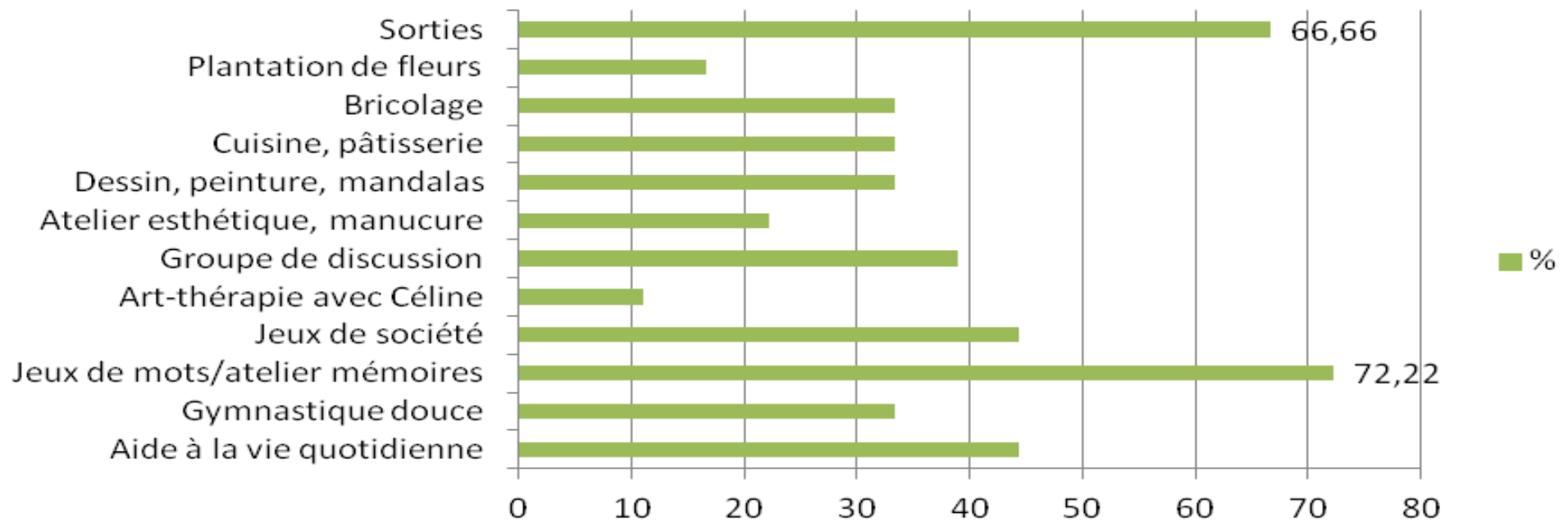


Comité de Participation AJA 1er décembre  
2011

- 94.44 % des usagers sont satisfaits des journées passées à l'AJA
- 100% sont satisfaits de l'ambiance, des relations avec les personnes de leur groupe, de la qualité des contacts avec le personnel
- 88.8% apprécient les repas servis
- 94.44% sont satisfaits des locaux et 88.8 % du jardin
- 94.44% des usagers conseilleraient l'établissement



## Les activités les plus appréciées



➤ 94.44 % sont satisfaits des activités proposées

➤ 27.7 % des sondés estiment qu'il manque des activités, elles citent :

- " sorties au bord des lacs ", " pas assez de sorties ",
- " en fait, c'est dans le domaine de l'exercice physique qu'on pourrait mieux coller au besoin : mise en forme très courte mais chaque matin (en intégrant tous les présents) "
- " je sais pas quoi "
- " chez moi, je reste à ne rien faire "
- " l'amour. Je ne sais pas "

Comité de Participation AJA 1er décembre

2011

## Le plus agréable pour les usagers

- *“ L'ambiance de coopération à tous les niveaux ”  
(largement citée)*
- *“ Le contact avec les autres ”, “ les échanges ”, “ pouvoir discuter avec des personnes car seule à la maison ”, “ groupe de discussions ”*
- *“ Les personnes sont sympathiques et accueillantes ”, “ Les personnes et le personnel ”*
- *“ Sentiment de bien-être. Bonne entente avec les autres ”*
- *“ Changement de vie par rapport à la maison ”*
- *“ Tout ”*
- *“ Liberté de venir grâce au transport ”*
- *“ Rien ”*
- *“ Je sais pas ce qu'on fait, je me rappelle plus ”*
- *“ Pas grand chose maintenant ”*

## Le plus difficile pour les usagers

- *“ Mon âge avancé est une limite à certaines activités ”,  
“ Art-thérapie ”, “ Jeux de mots. Trouver les mots provoque  
une angoisse ”, “ Ce serait d'écrire ”*
- *“ Qu'on me laisse tranquille ”*
- *“ Pas grand chose, de ne plus pouvoir faire comme avant ”*
- *“ Je m'inquiète pour ma maison ”*
- *“ C'est de rester partie prenante dans les décisions  
concernant la famille ”*
- *“ Tout ”*
- *“ De venir ”*

# Enquêtes en direction des aidants naturels

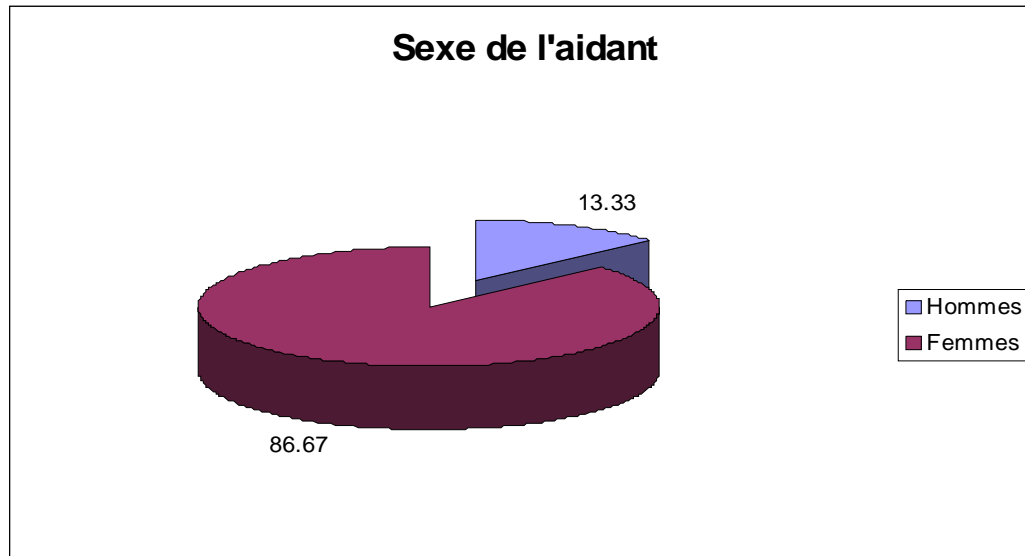
# Méthodologie

Un questionnaire a été envoyé par courrier postal le 21/10/11 à chaque aidant s'occupant d'une personne âgée fréquentant l'Accueil de Jour " Maison Alain Lartigue " de Biscarrosse.

Il a été demandé de le déposer à l'AJA dans l'urne prévue à cet effet ou de le renvoyer au service pour le 7 novembre 2011 au plus tard par retour de courrier.

Sur les 27 questionnaires envoyés, 14 ont été complétés et analysés (taux de réponse : 51.85 %)

# Profil de l'aidant

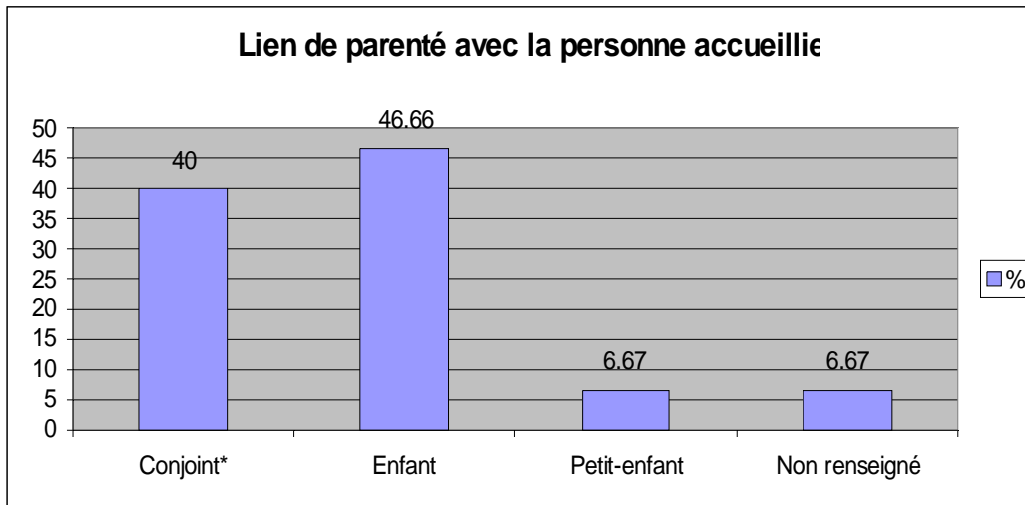


Age moyen de l'aidant :

61 ans.

Age moyen de la PA à l'AJA :

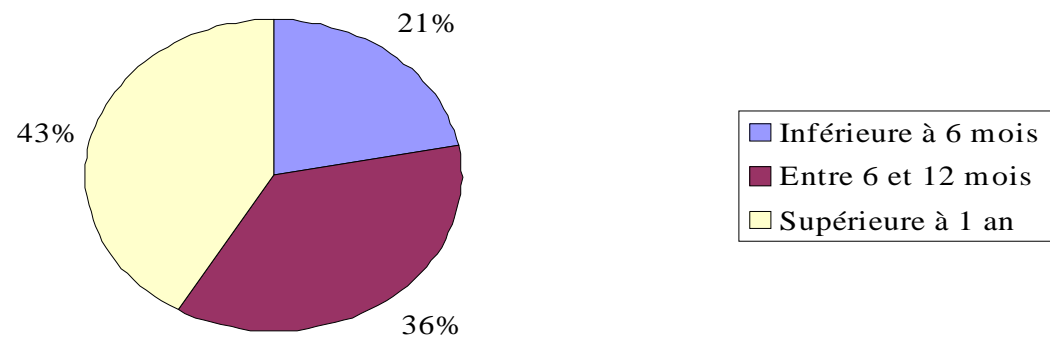
82 ans.



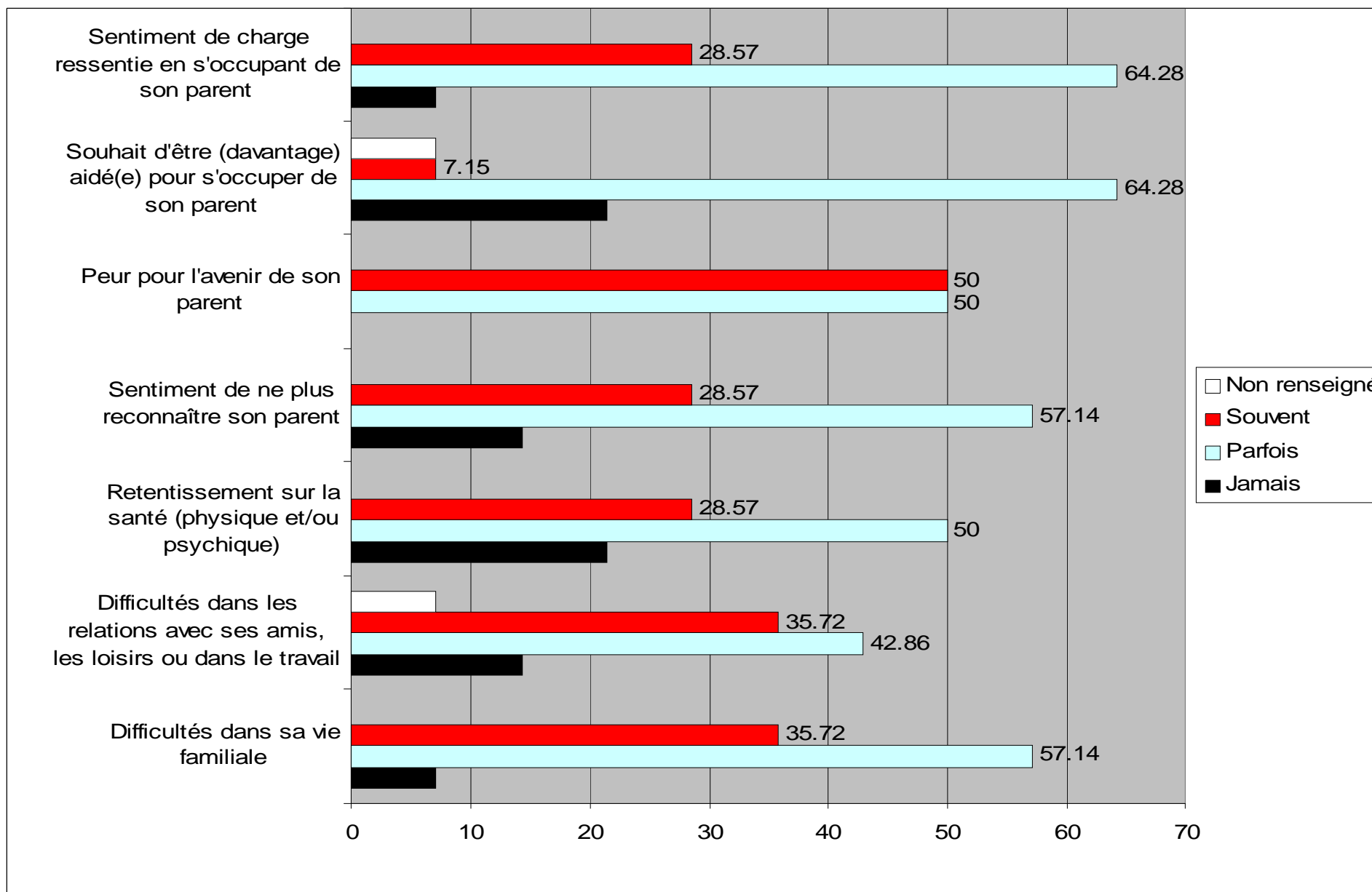
Dans 66,67 % des cas, le conjoint est l'épouse

Dans 85,71 %, l'enfant aidant est la fille.

### Durée de fréquentation du proche à l'AJA



# A) EVALUATION DE LA SOUFFRANCE DES AIDANTS NATURELS DANS LE MAINTIEN A DOMICILE DES PERSONNES AGEES





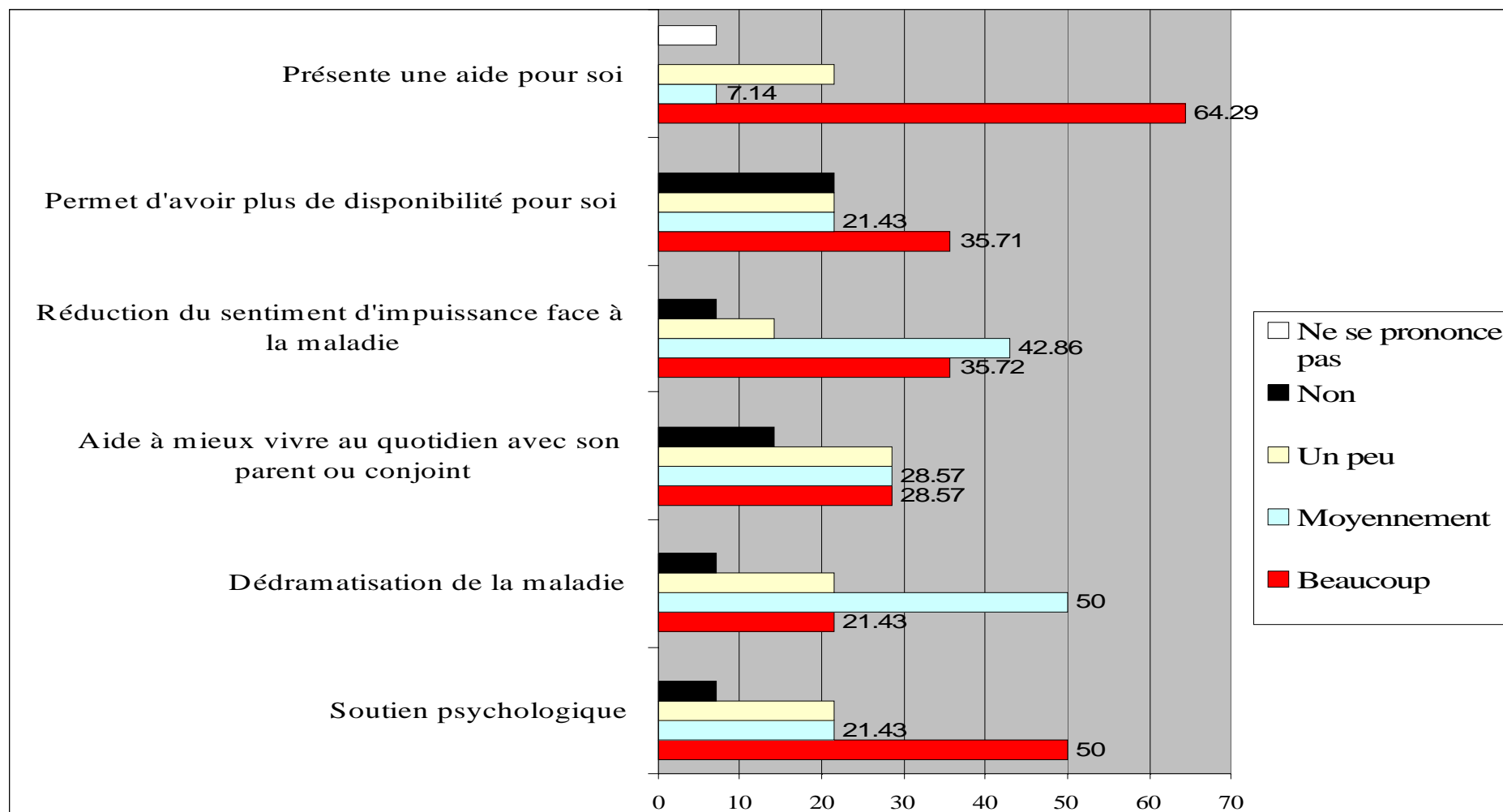
## Le fait de s'occuper de son parent entraîne :

- des difficultés dans la vie familiale (parfois pour 57.14% des aidants, souvent pour 35.72 % d'entre eux)
- des difficultés dans les relations avec les amis, les loisirs ou dans le travail (parfois pour 42.86 %, souvent pour 35.72%)
- un retentissement sur la santé physique et/ou psychique (parfois 50 % et souvent pour 28.57 %)

71.42 % des aidants souhaitent être (davantage) aidé pour s'occuper de leur parent

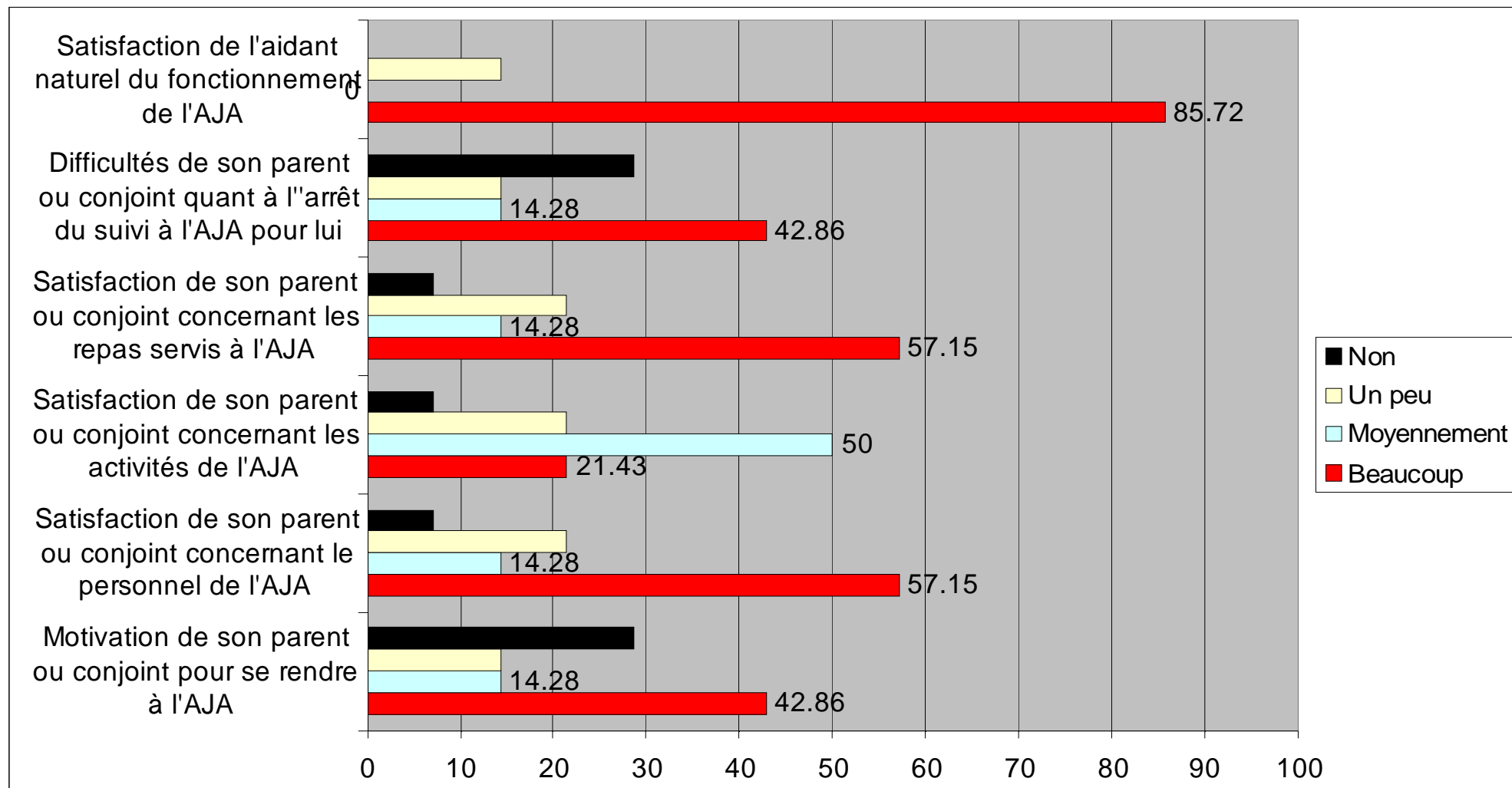
92.8 % d'entre eux ressentent une charge en s'occupant de leur parent

## B) BENEFICE DE LA PRISE EN SOIN DE SON PARENT EN ACCUEIL DE JOUR



⇒ La prise en soins en AJA présente une aide importante pour l'aidant naturel (64.29%)

## C) SATISFACTION DE LA PRISE EN SOINS DE SON PARENT EN ACCUEIL DE JOUR



⇒ Le parent ou conjoint exprime sa satisfaction à l'aidant concernant sa prise en soins à AJA

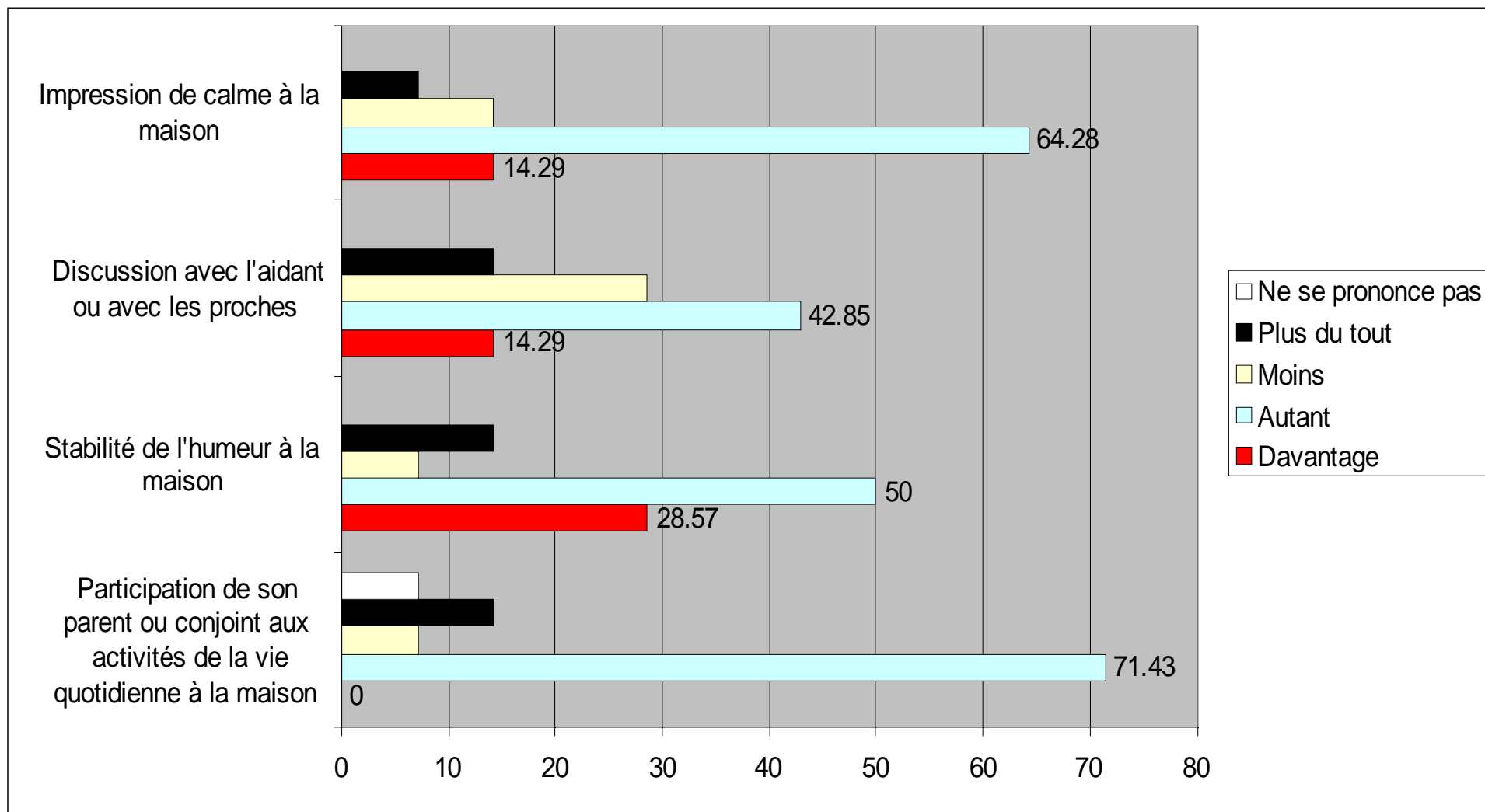
⇒ 42.86 % des aidants pensent que l'arrêt du suivi à l'AJA sera très difficile pour l'utilisateur

⇒ 85.72 % des aidants sont très satisfaits du fonctionnement de ce service

Comité de Participation AJA 1er décembre

2011

## D) EVOLUTION DU PARENT OU CONJOINT A LA MAISON DEPUIS QU'IL FREQUENTE L'ACCUEIL DE JOUR



⇒ La fréquentation à l'AJA a un impact modéré sur la façon d'être de l'utilisateur à domicile

# Quelques commentaires

*“ De la viande rouge plus souvent ainsi que de la charcuterie ”*

*“ La cohabitation et l'entraide accueil de jour et EHPAD est bénéfique. Dans le cas d'hébergement temporaire, il est intéressant d'aller facilement à l'accueil de jour. Les petites sorties (cinéma, promenades, restaurants) sont très appréciées, particulièrement le déplacement à pied quand c'est possible. Le repas champêtre a été apprécié aussi. ”*

*“ Satisfaite pour cet accueil de jour, ceci est un "souffle" pour les aidants malgré les difficultés rencontrées depuis de nombreuses années. Mais l'état se dégrade et contre cela on ne peut rien. Je demanderai à être au courant (malgré le livre de relation qui est institué) car tombant souvent le soir du jour où il est à l'accueil de jour, et pour ma part voir la psychologue. Merci ”*

*“ En conclusion, mon père a grand plaisir à venir dans vos locaux, il est toujours déçu et désolé lorsque arrive le long week-end. Bravo à toute l'équipe et grande continuation à tous ces centres qui nous aident en parallèle à pallier à cette maladie. Merci ”*

*“ Difficultés à dormir la nuit et elle est très perturbée le matin et le soir ”*

*“ Difficile de répondre à certaines questions car mon époux ne se rappelle plus des jours où il vient à l'accueil de jour, ni ce qu'il fait ou qu'il mange. ”*

*“ L'accueil de jour est un élément positif tant pour le malade que pour la famille. Il reste essentiel et est à conserver absolument. ”*

*“ Au début de la maladie l'accueil de jour aurait pu être plus profitable pour elle ”*

# Enquêtes en direction du personnel

# Méthodologie

Un questionnaire a été remis à chaque membre du personnel de l'Accueil de Jour Alzheimer " Maison Alain Lartigue " de Biscarrosse (soit 8 personnes) le 21/10/11.

Il a été demandé de déposer le questionnaire dûment rempli à l'AJA, dans l'urne prévue à cet effet, pour le 7 novembre 2011 au plus tard.

Le taux de retour des questionnaires est égal à 100 %

## **A) PRISE EN SOINS DES PERSONNES ACCUEILLIES**

- **62.5 %** du personnel **ne ressent jamais de discordance** entre leur façon de voir et celle de **leur supérieur hiérarchique** (37.5% quelquefois)
  
- **75 %** trouvent **les locaux adaptés** à la prise en soins des personnes accueillies (**parfaitement adaptés pour 25%**) Il en ressort néanmoins que :
  - “ *Les espaces ateliers pourraient être mieux organisés.* ”
  - “ *Il manquerait un peu d'espace à vivre, de rangement* ”
    - “ *Problème d'accoustique* ”
    - “ *Salle de repos trop petite* ”
  
- **Le matériel est adapté** à la prise en soins des personnes accueillies (pour l'ensemble du personnel)
  - “ *La mutualisation des jeux avec l'EHPAD* ”
  
- **75 %** estiment **le rythme de vie imposé aux usagers adapté** à leurs besoins (**parfaitement adaptés pour 25 %**)
  - “ *Difficile de mesurer l'excès ou le manque de sollicitation. Des temps de repos semblent nécessaires mais certains usagers ont du mal à se poser!!! D'autres ne font que dormir!!!* ”



## A) PRISE EN SOINS DES PERSONNES ACCUEILLIES

- **Les repas sont souvent adaptés** aux usagers (pour l'ensemble du personnel)
  - “ *Il y a peu de plaintes* ”
  - “ *(Les usagers) souhaitent plus de charcuteries et frites* ”
  
- **L'animation est souvent adaptée** aux usagers (pour l'ensemble du personnel)
  - “ *Nous essayons de respecter les souhaits des usagers tout en imposant certains ateliers moins demandés (bricolage, sorties...)* ”
  
- Par contre, **75 %** du personnel interrogé juge “ **quelquefois** ” les échanges des usagers avec l'extérieur suffisants (“ **souvent** ” : 12.5 %)
  - “ *Difficile de sortir et d'aller au contact des autres. Les sorties balades semblent les plus appréciées (le regard des autres semble en gêner quelques uns)* ”
  - “ *A développer un peu plus : certes les personnes ne sont pas demandeuses, mais exploiter davantage les ressources que l'on a sur place* ”

## **B) CONDITIONS DE TRAVAIL**

- **87.5 %** des sondés sont **satisfaits de leurs horaires** et peuvent prendre leurs **congés** quand ils le souhaitent
  - **87.5 %** se sentent **écoutés et compris par leur supérieur hiérarchique**
  - **62.5 %** estiment que **le matériel facilite suffisamment leur travail** (contre 37.5 % moyennement)
    - “ *Problème de réseau informatique parfois* ”, “ *Informatique (manque un ordi portable), IJ TRACE (BOF)* ”, “ *Difficultés à l’informatique...* ”
- Seulement **25 %** des personnes interrogées estiment les **formations continues** proposées **en nombre suffisant** (moyen pour 75%). Néanmoins, **87.5 %** pensent que celles proposées sont **adaptées**.
  - “ *Toujours nécessaire de savoir ce qui se fait ailleurs. Entendre les expériences des autres* ”
    - “ *Manque de subventions!!* ”
    - “ *Importance des savoir-faire* ”
- Seulement **37.5 %** disent être **informés des possibilités d’évolution de carrière** mais **62.5 %** des personnes interrogées en sont **satisfaites**
- **87.5 %** des sondés **n’ont pas l’impression de dépasser le niveau de limites de responsabilités dans l’exercice de leur profession** et précisent :
  - “ *Il faut de nombreuses compétences et disponibilités pour prendre en soins de telles pathologies (personnes, familles...)* ”
    - “ *Parfois, lors du passage AJA et HT (sentiment de mentir à l’usager)* ”

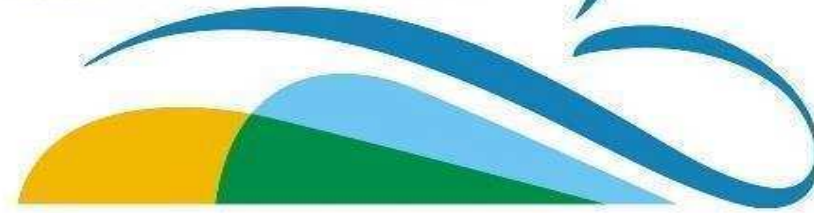
## **B) CONDITIONS DE TRAVAIL**

- **Les locaux réservés aux personnels sont adéquats pour 37.5% (moyen pour 25 %)**
  - “ *Nous n'en avons pas* ”
- “ *Le bureau aurait du être séparé de la salle d'activité (pour un accès plus facile lors des activités)* ”
  - Les dispositions actuelles pour **la prise des repas** satisfont **50 % du personnel**  
(moyen : 12.5% ; sans réponse : 37.5%)
    - “ *on n'a pas trop le choix* ”
    - “ *Sauf le paiement des repas* ”
- **75 %** du personnel dit être satisfait de ses **relations avec les familles** (25 % moyennement)
  - “ *Même si elles sont rapidement en retrait si on ne les sollicite pas (parfois souvent)* ”
- “ *Impression que certaines familles sont absentes, peu de relations et d'information sur d'éventuels changements de comportements ou de situation de certains usagers* ”
- **87.5 %** sont **moyennement satisfaits de leurs relations avec les autres services de l'EHPAD**
  - “ *Manque de lien et de communication* ”
- “ *Bien avec tous les services (lingerie, cuisine, administration), moins bien avec les soins et l'animatrice de l'EHPAD* ”
  - “ *Un peu exclu* ”
- Alors que **87.5%** sont satisfaits de leurs **relations avec l'art-thérapeute** , seule intervenante extérieure à ce jour.

## **POUR CONCLURE**

- ❖ **Fort taux de participation du personnel : 100 %**
  
- ❖ **Taux de satisfaction : 62.5 % du personnel est satisfait de son travail, 37.5 % pleinement satisfait**
  - *“ On ne peut être pleinement satisfait, il y a tant de chose à faire, ou que l'on aimerait faire ”*
    - *“ Toujours des améliorations à apporter ”*
  
- ❖ **87.5 % du personnel a souvent le sentiment de travailler comme il le souhaite au niveau de la prise en soins**
  - *“ Bonne communication et coordination avec l'équipe ”*
  - *“ Il y a beaucoup de tâches annexes (avant et après la journée). ”*
  - *“ Manque de temps pour l'administratif. Sentiments de ne pas terminer certaines tâches ”*

E.H.P.A.D. DE  
BISCARROSSE  
LÉON DUBEDAT



- Merci de votre attention
- Place à vos questions