

Étude de la satisfaction des aînés en maisons de repos



Novembre 2022

Introduction

Depuis 2011, santhea dispose de sa propre enquête de mesure de la satisfaction des patients en milieu hospitalier. 21 membres y ont participé en 2021 en récoltant plus de 28.500 questionnaires. Conçus avec des experts de terrain issus d'institutions membres, ceux-ci permettent d'étudier une quinzaine de types de prises en charge (unités à lits C/D, obstétrique, psychiatrie, hôpital de jour, ...).

En 2022, ce projet a été transposé pour la première fois aux maisons de repos (et de soins). Avec l'aide des membres du GT Aînés de santhea, un questionnaire a été développé en prenant en considération le contexte particulier des résident(e)s des MR/S (ci-après « résidents »). Composé de 55 questions regroupées par thématiques (relation avec le personnel, qualité de l'accompagnement, chambre, ...), celui-ci propose aussi un espace consacré aux commentaires libres.

La première version de l'enquête « Satisfaction Résidents » a été organisée en septembre 2022. Une phase de test avait été préalablement organisée en mars en vue de valider la méthode de travail et les outils utilisés. Chaque participant s'est vu remettre ses résultats détaillés à l'issue de l'enquête.

Méthodologie

Les analyses présentées dans ce FOCUS se basent sur les résultats de **1.148** questionnaires exploitables récoltés auprès d'un total de **28 MR/S membres de santhea** en mars et en septembre 2022. En moyenne, 41 résidents ont participé à l'enquête par institution.

Les questions posées aux résidents sont scorées via une échelle de 5 smileys colorés correspondant respectivement à « Pas du tout satisfait(e) », « Pas satisfait(e) », « Neutre », « Satisfait(e) » et « Tout à fait satisfait(e) ». **Les résultats présentés ci-après reprennent la proportion de résidents satisfaits, c'est-à-dire ceux ayant renseigné « Satisfait » ou « Tout à fait satisfait » sur l'ensemble des résidents ayant coché un des cinq smileys.**

Résultats

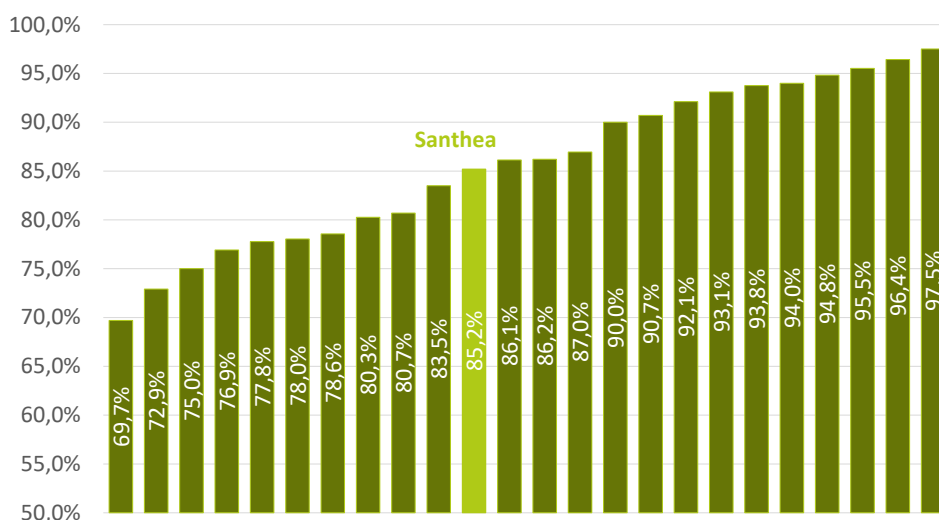


Les résidents des MR/S membres de santhea sont majoritairement satisfaits de leur prise en charge.

En fin de questionnaire, les résidents ont été invités à mesurer leur score de satisfaction globale par rapport à leur séjour dans leur établissement respectif. Il ne s'agit donc pas d'une moyenne de l'ensemble des éléments mesurés mais bien d'une question à part entière.

Sur l'ensemble des questionnaires récoltés, **85,2%** des répondants se sont montrés satisfaits. Des écarts importants existent néanmoins entre institutions avec un maximum mesuré à 97,5% (n=40) et un minimum à 69,7% (n=33). Les institutions ayant récolté moins de 20 questionnaires exploitables n'ont pas été reprises dans cette première analyse au niveau du graphique, mais elles sont néanmoins intégrées au calcul de la moyenne santhea.

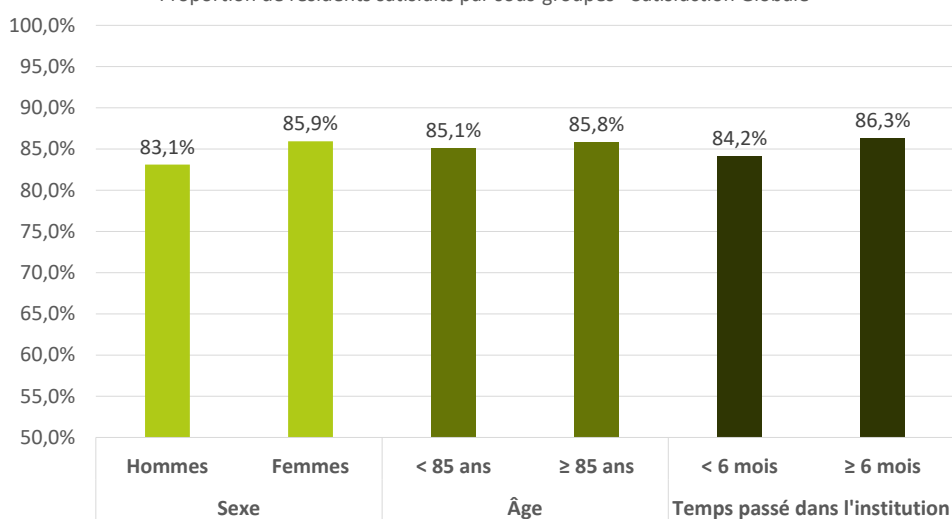
Proportion de résidents satisfaits par institution - Satisfaction Globale



Le sexe, l'âge et le temps passé dans l'institution n'impactent pas le score de satisfaction globale.

L'étude du score de satisfaction globale par sexe, par âge et en fonction du temps passé dans l'institution révèle qu'il n'existe pas de différence entre les sous-groupes repris pour étudier ces trois paramètres indépendamment. Même si le graphique suivant présente des écarts mineurs, ceux-ci n'apparaissent pas comme étant statistiquement significatifs.

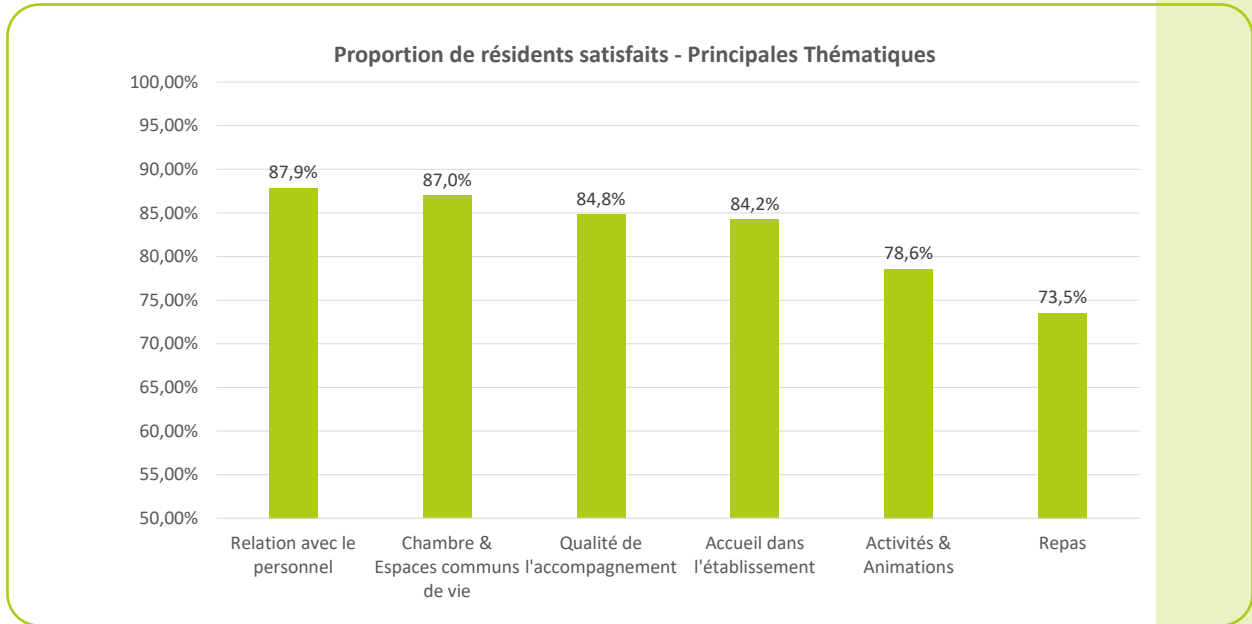
Proportion de résidents satisfaits par sous-groupes - Satisfaction Globale



Les résidents sont largement satisfaits de leurs relations avec le personnel des MR/S, ainsi que de leurs chambres et des espaces communs. Les repas et les activités font moins l'unanimité.

La majorité des 55 questions scorées ont été regroupées en six grandes thématiques présentées sur le graphique suivant. La qualité des relations entretenues entre les résidents et les membres du personnel (disponibilité, amabilité, présentation, respect) obtient le score composite le plus élevé, soit 87,9% de résidents satisfaits. Cette mesure a été calculée sur base des résultats d'une dizaine de questions rédigées par type de fonction (personnel d'accueil, soignant, technique, de direction, ...). L'appréciation des chambres et des espaces communs de vie, score basé sur 13 questions (propreté, confort, accessibilité, calme, décoration, ...) obtient le second meilleur score, soit 87,0%.

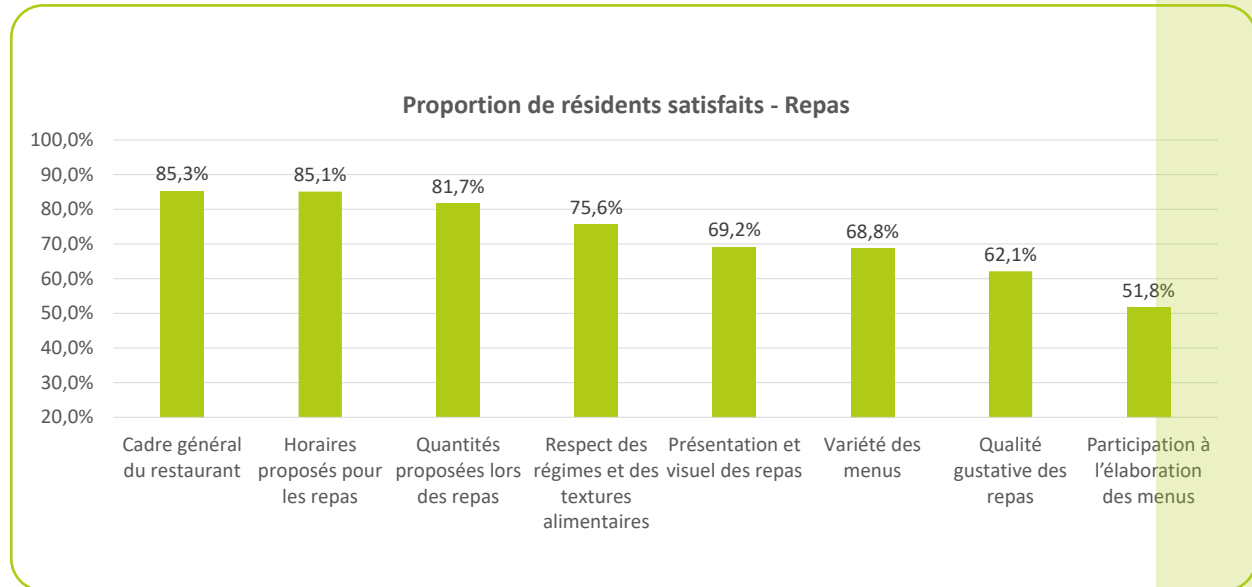
Les proportions de résidents satisfaits de leurs repas et des activités proposées apparaissent en revanche comme les deux plus faibles thématiques présentées avec un score respectif de 73,5% et 78,6% de résidents satisfaits.



Une grande majorité de résidents souhaiteraient participer davantage à l'élaboration des menus.

L'analyse détaillée des questions propres aux repas montre que seuls 51,8% des résidents se disent satisfaits de leur participation à l'élaboration des menus. Le visuel et la qualité gustative des repas, ainsi que la variété des menus impactent également négativement le score composite des repas.

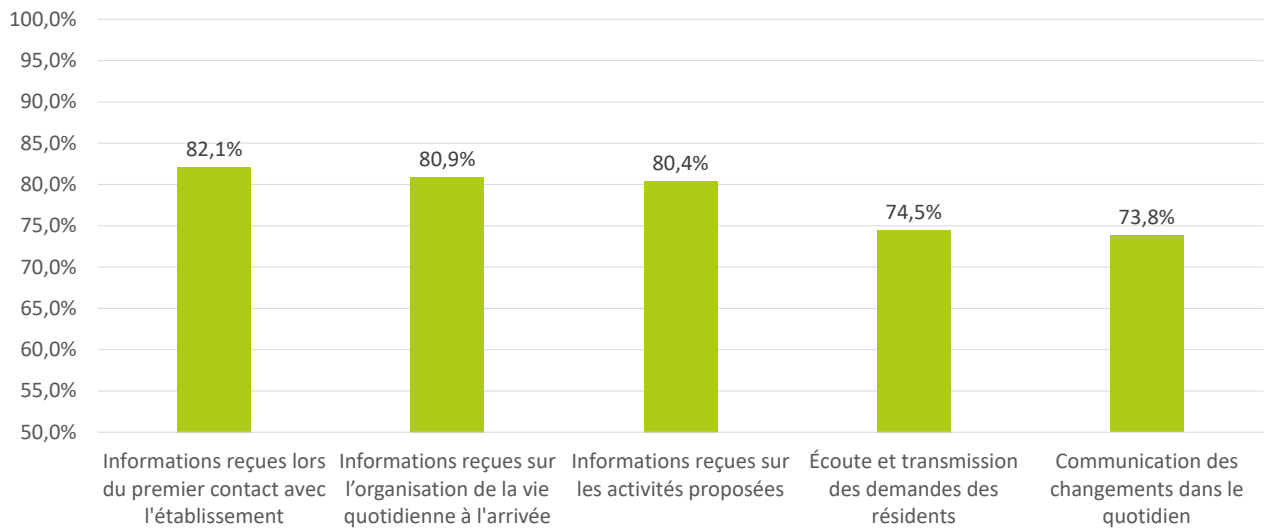
Le cadre du restaurant, ainsi que les horaires des repas, semblent au contraire être appréciés par une majorité de résidents, avec un score respectif de 85,3 et 85,1% de résidents satisfaits.



L'écoute et la transmission des demandes des résidents, ainsi que la communication des changements dans leur quotidien, mériteraient d'être améliorées.

Le dernier graphique de cette analyse reprend cinq mesures détaillées centrées sur la communication avec les résidents à différents stades de leur séjour en MR/S. Cette analyse montre entre autres que 82,1% des résidents de l'échantillon sont satisfaits des informations reçues lors de leur premier contact avec l'établissement, et donc avant leur arrivée. Si ce score apparaît comme positif, il apparaît en revanche que l'écoute et la transmission des demandes exprimées par les résidents au quotidien gagneraient à être plus efficaces. Il en va de même en ce qui concerne la façon dont les changements dans le quotidien des résidents (repas, activités, soins) sont communiqués, ce point n'étant satisfaisant que pour 73,8% des répondants.

Proportion de résidents satisfaits - Communication



Perspectives

Prochainement, les données des participants feront l'objet d'un rapport en ligne anonyme via la plate-forme Microsoft Power BI de santhea. Celui-ci permettra aux membres de comparer leurs résultats entre participants et avec une moyenne globale propre à la fédération. Il est de plus déjà envisagé de reproduire l'enquête « Satisfaction Résidents » sur base annuelle. Ce projet permettra donc aussi aux institutions d'étudier l'évolution des services proposés à leurs résidents et de prendre les mesures appropriées en vue de s'améliorer de façon continue.

Les institutions n'ayant pas participé à l'enquête en 2022 et intéressées par celle-ci sont invitées à prendre contact avec l'équipe de santhea via deq@santhea.be. Une présentation du projet pourra être programmée en vue de rejoindre celui-ci en 2023.



Editeur Responsable : Y. Smeets, Directeur général
deq@santhea.be