

EHPAD D'EFFIAT



ENQUETE QUALITATIVE 2025

Regards croisés sur la Bientraitance



ENQUETE QUALITATIVE 2025

METHODOLOGIE

Cette année, l'enquête de satisfaction s'est inscrite dans une démarche plus globale d'expression de la bientraitance en EHPAD.

Nous avons organisé une semaine dédiée à ce thème en proposant aux résidents, aux familles et aux personnels soignants des temps d'échanges expérientiels complétés pour les soignants de temps informatifs et réflexifs autour de la bientraitance, la vie affective et sexuelle des résidents ou leur liberté d'aller et venir.

Ci-après le planning de cette semaine :

	Lundi 12/05	Mardi 13/05	Mercredi 14/05	Jeudi 15/05	Vendredi 16/05
10h-12h : Enquête de satisfaction	Groupe 1 Résidents	Groupe 2 Résidents		Groupe 3 Résidents	Groupe 4 PASA
Bientraitans 13h30	« Je me sens bientraitant quand... » Soignants	Violentomètre et RBPP Soignants	Vie affective et sexuelle en EHPAD Soignants	Retour sur la charte de bientraitance Soignants	Liberté d'aller et venir Soignants
14h30- 16h30	Groupe enquête de satisfaction Familles	« Je me sens bientraité quand... » Résidents			

➤ **Temps Résidents :**

Il s'est construit en 2 périodes :

- 1ère période : Sur le même schéma qu'en 2024, en présence de la psychologue, de l'animatrice et du cadre de santé, les résidents se sont exprimés autour de cette question :
 - **Mon voisin a décidé d'entrer à l'EHPAD d'Effiat et vous questionne sur l'ensemble des prestations, que lui répondez-vous ?**
 - Groupe 1 : 11 résidents
 - Groupe 2 : 14 résidents
 - Groupe 3 : 13 résidents
 - Groupe 4 : 7 résidents au PASA
- 2ème période : Réflexion sur le thème de la bientraitance, et la question :
 - **Je me sens bien traité quand...**
 - Groupe de 15 résidents

Soit avec ces deux périodes un total de 45% de participation.

➤ **Temps Familles**

Un groupe de 22 personnes, soit 17 familles de résidents ont répondu à notre invitation et partagé leurs expériences de l'entrée et du vécu quotidien de leur proche en EHPAD, avec le choix de notre part, d'une expression libre des sujets abordés.

Soit 17% de participation.

➤ Temps soignant

- Réflexion sur le thème de la bientraitance, et la question : « **Je me sens bientraitant quand...** ». Temps animé par la psychologue et la cadre de santé, groupe de 25 soignants.

Spontanément, difficulté d'expression orale devant un groupe de pairs. Nous identifions que mixer les services (Cinq Mars et Gergovie), freine régulièrement la prise de parole. Aussi, la thématique a été définie volontairement comme très générale, peut être trop. Finalement, nous recueillons plus d'une trentaine de points qui seraient selon l'équipe d'Effiat, des moments où l'équipe se perçoit bientraitante.

- **Bientraitance : Documentations, informations.** Temps animé par la psychologue et la cadre de santé, groupe de 25 soignants.

Présentation :

- du violentomètre adapté à l'activité en gériatrie,
- des recommandations de bonnes pratiques professionnelles,
- des recommandations HAS « bientraitance et maltraitance en établissement : comprendre et agir » d'octobre 2024,
- du rapport des droits fondamentaux des personnes âgées en EHPAD (défenseur des droits, 2021)
- du cahier n°2 de réflexions éthiques publié par le IFCOS en 2015,
- de l'échelle EPADE

L'ensemble de ces documents est accessible, mise en place d'un classeur dans chacun des services.

- **Vie affective et sexuelle.** Temps animé par une stagiaire psychologue, groupe de 30 soignants.

Exposé riche, sans tabou avec une écoute particulièrement attentive. Distribution de documentation sur « éthique et sexualité en UCC » ainsi que des RBPP sur cette thématique.

- **Temps de retour sur la charte de bientraitance et sur le ressenti des résidents au groupe « je me sens bientraité quand ».** Temps animé par la psychologue et la cadre de santé, groupe de 27 soignants.

Peu de participations spontanées, difficulté d'identifier ce qui peut être de l'ordre de la bientraitance dans ses pratiques. Dynamique de groupe peu productive et peu génératrice d'échanges.

- **Liberté d'aller et venir.** Temps animé par l'ergothérapeute autour de situations pratiques analysées en groupe.

24 participants, 5 groupes. Dynamique très intéressante, implication des soignants dans ce type d'activités.

Situations permettant de revenir sur les fondamentaux et la réflexion éthique souvent au cœur des échanges pour lesquels l'équilibre bénéfices / risques est souvent un enjeu crucial.

RESULTATS

➤ Temps Résidents et Familles

Dans le tableau ci-dessous, nous avons fait le choix de retranscrire l'ensemble des expressions anonymes, résidents et familles, en les classant par thématique et selon leurs aspects négatifs, positifs ou à améliorer.

En noir : Expression des résidents, en bleu, celle de leurs proches.

L'accueil

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
		Premier jour : Repas avec famille apprécié Accueil chaleureux Première nuit identifiée comme un moment difficile Lieux communs agréables Qualité d'écoute et disponibilité des agents administratifs 1ère visite : Très bon accueil et grande disponibilité du personnel Salle des familles pour repas partagé le jour de l'entrée et selon les besoins

Les locaux

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Fréquence d'entretien des chambres Manque de bancs sur les extérieurs	Manque de fleurs Certaines chambres sont trop petites Fréquence d'entretien des chambres à améliorer	Très propre Bien insonorisée Campagne agréable Personnalisation possible Agréable et sans odeurs désagréables

Repas

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Doléances habituelles (trop épicé, vinaigrette, température des entrées ...) Gaspillage important, repas et pain Parfois, quantité insuffisante Attente après le repas alors qu'on nettoie les tables = désagréable.	Température des plats au moment du service, souvent pas assez chaud N'ose pas demander à réchauffer au micro-onde les repas et certains ne savent pas que c'est possible Service rapide (fromage, dessert, café) Cinq Mars le soir	Changement de pain apprécié Jours de fête, tables joliment décorées Convivialité Respect des refus, pas d'appréhension à l'idée de demander à changer

	Peu de retours ou d'amélioration suite aux commissions repas Suggestion de nappes ou corbeilles de pain : pas une priorité à la majorité, des détails pour tous sans intérêt Changement de texture (haché, mixé) pas toujours bien vécu, meilleure communication, explications ? Commission des menus et collaboration équipe soignante et cuisine (méconnaissance => infos données) Gaspillage	Le repas = Un aspect très important pour les résidents.
--	---	---

Blanchisserie

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Perte des vêtements	Perte ou rétrécissement de certains vêtements	Conscience des risques et bonne compréhension

Animation et vie sociale

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
	Nom de l'établissement : Se souviennent avoir été interrogés, quelques propositions Service animation : Remplacement en période de congés	Excellent retour de la prestation animation Apprécie qu'il y ait une coiffeuse dans l'établissement. Aspect relationnel important. Service animation = Point fort. Résidents très occupés par l'animation. Projets réalisés sont variés et adaptés.

PASA

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
	Exercices parfois trop "rapides", perte du fil, difficultés pour entendre/voir	Cadre agréable Partage du goûter au PASA avec responsable (agents, psychologue, cadre de santé) apprécié et permettant une meilleure connaissance de l'environnement, du dispositif

Professionnels

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Entendent des réprimandes envers d'autres résidents Commentaires peu adaptés dans les couloirs ou pendant les repas Ont fait l'objet de remarques inadaptées Réactivité aléatoire, cela dépend des professionnels Surnom donné sans consentement pas toujours apprécié. Pour certains c'est un signe de familiarité et cela ne pose pas de problème si c'est bien défini en amont. Toilette trop rapide parfois	Réactivité, temps d'attente jugé parfois trop long Expérience à la marge de ne pas avoir eu réponse à un de ses besoins. Identification difficile, fonction pas suffisamment lisible sur les tenues Manque d'adaptation aux difficultés selon certains résidents Parfois appréhension à l'idée de demander de l'aide, au risque d'être mal perçu Distinction des différents professionnels => méconnaissance des fonctions	Disponible, compréhensifs Bonne adaptation des professionnels aux spécificités de chacun ; se sentent écoutés Surnom = pour certains c'est un signe de familiarité et cela ne pose pas de problème si c'est bien défini en amont. Compréhension sur les soins un peu trop rapides quelquefois Disponibilité au quotidien mais aussi dans des moments difficiles de vie (résidents comme familles). Professionnels souriants Attentifs aux petits besoins. Bonne collaboration des professionnels avec les familles

Les soins

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
	Connaissance des traitements Certains résidents sont en demande de plus d'infos. Fréquence de visite du médecin Connaissance des référents PAP	Respect du sommeil Opportunité de faire des choses par soi-même. Echanges appréciés pendant les soins Pouvoir disposer des plaquettes médicaments quand sorties organisées.

Droits fondamentaux

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Confidentialité Entendent des conversations dégradantes sur d'autres résidents.	Sentiment d'insécurité : – dans le parc sentiment si fatigue ou chute, proposition d'un dispositif pour alerter si besoin à l'extérieur – vol dans les chambres ou objets déplacés / déambulations Rythmes parfois non reconnus (demande de se dépêcher)	Spontanément sentiment de liberté Sécurité = présence des soignants la nuit, visite du soir appréciées, possibilité de fermer sa porte à clef (déambulations) Identifie les personnes ressources en cas de

	Méconnaissance de l'existence de la salle des familles Fréquence des douches pour certains Evocation de situations incommodantes durant la douche (eau dans les yeux)	réclamation (animatrice, psychologue et cadre Droit d'accueillir ses proches Droit à la vie affective Respect dignité, intimité et pudeur Droit de vote Droit au culte Un lieu sécurisant Bienveillance dans les gestes et paroles. Prise en compte des besoins des résidents Rappel infos réclamations, dispositif méconnu.
--	---	---

La vie collective

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Déambulations Peur des résidents présentant des troubles cognitifs Sorties de corps par l'accueil (situation exceptionnelle 1 fois)	Heures du coucher trop tôt	

Connaissance des règles institutionnelles

NEGATIF	AXES D'AMELIORATION	POSITIF
Peu d'info, il semble que ce soient les proches qui disposent des documents (livret d'accueil, de fonctionnement, contrat de séjour)	Connaissance du CVS, rôle et représentants peu ou pas connus Connaissance de la boîte aux réclamations	

En conclusion :

- Lieu agréable avec une qualité de vie et d'accompagnement, tous les résidents et familles expriment qu'ils recommanderaient Effiat à un ami/voisin.
- Retour très positif des échanges, vécu comme un moment privilégié d'écoute et de partage qu'ils apprécient, résidents comme familles.
- Les résidents relèvent également un moment leur permettant de se rencontrer.

➤ Temps Soignants / Résidents

Les réflexions autour de la bientraitance sont restituées dans le tableau ci-dessous en distinguant la perception des soignants, celle des résidents et tout ce qui les relie sur ce thème.

Voici leurs réponses :

Professionnels « Je me sens bientraitant quand ... »	Actes de bientraitance communs	Résidents « Je me sens bientraité quand... »
L'organisation me permet de prendre le temps nécessaire	Prendre le temps nécessaire	Entrer dans ma chambre avec mon accord
Mise à disposition du matériel requis pour le résident et la QVT du soignant	Respecter le rythme (temps pour la toilette, les déplacements, repas en chambre) et le sommeil	Respecter mon choix, appeler par mon prénom
Possibilité d'implication donnée aux soignants	Gestes doux	Respecter mes non-goûts (remplacement du plat)
Possibilité d'attention particulière aux résidents (promenades, soins relationnels, soins autres que prescrits)	Respecter les souhaits	Respecter les affinités à table
Possibilité d'être à l'écoute des besoins et des émotions des résidents	Rendre service	Respecter mon état de fatigue (repas pris en chambre)
Je suis remercié (résidents, familles)	Respecter les refus de soins	S'adapter aux différences des uns et des autres
Je passe le relais à mes collègues	Respecter les choix	Environnement agréable et fleuri
J'identifie mes limites Je perçois mes axes de progression	Connaître et respecter les habitudes	Veiller à ma sécurité, passer me voir le soir et la nuit
Je partage mon expérience avec mes collègues	Questionner les ressentis	Me complimenter
Je me sens soutenu au sein de l'équipe	Echanges pendant les soins	Me donner des responsabilités
Je m'appuie sur les compétences de mes collègues	Relationnel hors soins, résidents et familles	Pouvoir personnaliser sa chambre
Taille humaine de la structure Réputation de l'établissement	Lien de confiance professionnel / résident	Pouvoir inviter ses proches
		Le professionnel aime son métier

BILAN ET PROJECTIONS 2026

Cette semaine nous a permis de donner la parole aux résidents, à leurs familles et aux soignants. C'est une initiative concrète qui valorise leurs expériences, leurs besoins et renforce le sentiment de considération et d'écoute, attendu par tous.

Pour cette année, nous retenons les axes d'amélioration suivants :

- Identifier dans le PAP les préférences du résident notamment : Usage du prénom, surnom.
- Tendre à réduire l'attente après les repas pour être raccompagné en chambre (not. Inscription de ces souhaits au PAP) et rendre le dîner moins « pressant »,

- Accompagner les changements de texture (pour les proches),
- Travailler à la sécurisation des déplacements en extérieur,
- Réfléchir au nom de l'établissement avec les résidents,
- Retravailler la signalétique de l'établissement (cf. projet d'animation),
- Aménager la salle des familles et la rendre plus accueillante (cf. projet d'animation),
- Organiser la réélection des représentants des résidents et communiquer autour de leur rôle,
- Permettre un accès aux documents réglementaires, souvent ignorés (réflexion autour de l'installation d'une bannette dédiée en chambre),
- Permettre aux familles d'identifier les représentants des familles et favoriser les échanges entre eux,
- Permettre un accès aux documents réglementaires, souvent ignorés (réflexion autour de l'installation d'une bannette dédiée en chambre),
- Faire des rappels sur les obligations des soignants (confidentialité) et sur les droits du résident (accès à la connaissance de son traitement ...)
- Reproposer ce format d'enquête mais pour les soignants « votre voisin voudrait travailler à l'EHPAD d'Effiat, vous lui diriez quoi ? » afin d'ouvrir les dialogues,
- Si l'avenir nous permettait de proposer à nouveau des temps entre soignants autour de la bientraitance, favoriser le volontariat ou proposer des temps de réflexivité en sous-groupes, ou encore venir les questionner en amont sur leurs attentes de ces temps « réglementaires et nécessaires »,

Nous envisageons également de :

- Promouvoir une culture de la bientraitance en organisant des formations flash sur des thématiques proposées par les soignants,
- Impliquer les nouveaux représentants des résidents : rôle de porte-parole, coanimation des groupes d'enquête de satisfaction...

Cette enquête fera l'objet d'un temps de restitution lors de la prochaine instance du CVS et sera reconduite en 2026 sous un format encore en réflexion, à questionner auprès des résidents, des équipes soignantes.

Guide des thématiques abordées, quelquefois guidés par nos propositions de sous-thématiques.

Thématiques générales	Sous thématiques
Admission et vécu	Administration, accueil Ambiance générale, vous sentez vous chez vous ? Nom proposé pour l'établissement Conseilleriez-vous l'établissement à un ami ? En cas d'insatisfaction, savez-vous à qui vous adresser ? Vécu du premier jour dans l'établissement ?
Locaux	Chambre, lieux communs Aménagements Hygiène Insonorisation Espaces extérieurs Accessibilité
Restauration	Variété, saveurs, qualité, quantités Température Temps consacré aux repas Horaires des repas Aménagement des salles à manger
Blanchisserie	
Animation et vie sociale	Qualité, fréquence, diversité, durée des animations Réponse aux attentes Relation avec l'animatrice PASA : Accueil, variété des ateliers, Sentiment d'autonomie Valorisation des capacités Fréquence de participation Environnement/locaux Organisation
Professionnels	Disponibilité Amabilité Réactivité Ecoute Respect Identification des fonctions de chacun Compétences Coiffure, pédicure, diététicienne, kinésithérapeute, techniques... Psychologue, ergothérapeute
Soins	Aide pour les AVQ Aide aux déplacements Connaissance de leur traitement + informés des changements Recherche de consentement aux soins Qualité des échanges pendant le soin

	Favoriser l'autonomie Respect des habitudes Respect des rythmes - possibilité de faire des choix PEC individualisée - participation aux PAP Valorisation des capacités préservées Soins nocturnes
Prise en charge de la douleur	Physique Morale Ecoute Réactivité
Cohabitation - vie collective	Rapports à la dépendance physique Rapports aux troubles cognitifs et du comportement Possibilités de créer des liens
Sécurité	Sentiment de sécurité générale Sécurité vis-à-vis des chutes Réactivité des soignants Confidentialité des données Sécurisation des effets personnels
Connaissance des règles institutionnelles	Visites Règlement Livret d'accueil Connaissance CVS et représentants Réclamations
Liberté d'aller et venir Contentions	Bracelets anti-départ inopiné Droit de se déplacer dans le service Droit de sortir (hors établissement) Droit d'aller dans l'autre service Droit d'accueillir ses proches
Autres droits fondamentaux	Liberté de culte Droit à la vie civique Soutien au lien avec la vie civique, la société Accès aux votes Droit à la vie affective Respect de l'intimité et de la pudeur Droit au respect des liens familiaux Droit à la renonciation Respect de la dignité Droits relatifs à la fin de vie, directives anticipées, personne de confiance - droit général d'être accompagné par un représentant Soins Palliatifs Liberté d'expression Justice, équité