



DÉPLOIEMENT DE LA DÉMARCHE LIBRE JUSQU'AU BOUT DE SA VIE



X

Agrégation
MAREVA 2025





SOMMAIRE

1. La démarche « Libre jusqu'au bout de sa vie »
2. Participation des **résidents**, de leurs **familles** et des **professionnels**
3. Mode emploi de la lecture des données
4. Résultats par thématique
5. Résultats par indicateur
6. Propositions d'actions positives

1. LA DEMARCHE “LIBRE JUSQU’AU BOUT DE SA VIE”

LA MISSION D’ARBITRYUM :

Accompagner tous les établissements accueillant un public âgé en situation de vulnérabilité à effectuer un suivi qualitatif de leur établissement en mesurant la qualité de vie des résidents, des professionnels et en évaluant la confiance des familles.

COMMENT :

Grâce à une **évaluation à 360°** en **interrogeant les résidents, les familles et les professionnels** par le biais d’une grille d’évaluation qualitative et multidimensionnelle.

Notre approche mêle à la fois les sciences sociales et l’utilisation des nouvelles technologies pour l’**analyse des perceptions sur les déterminants de la qualité de vie**.

Nous animons ensuite une **réflexion collective** autour des notions de respect des libertés et des responsabilités de chacun qui aboutit sur la **mise en œuvre d’actions simples et concrètes** apportant des améliorations immédiates dans la vie de l’établissement



2

PARTICIPATION

2. PARTICIPATION DES RÉSIDENTS, DE LEURS FAMILLES ET DES PROFESSIONNELS



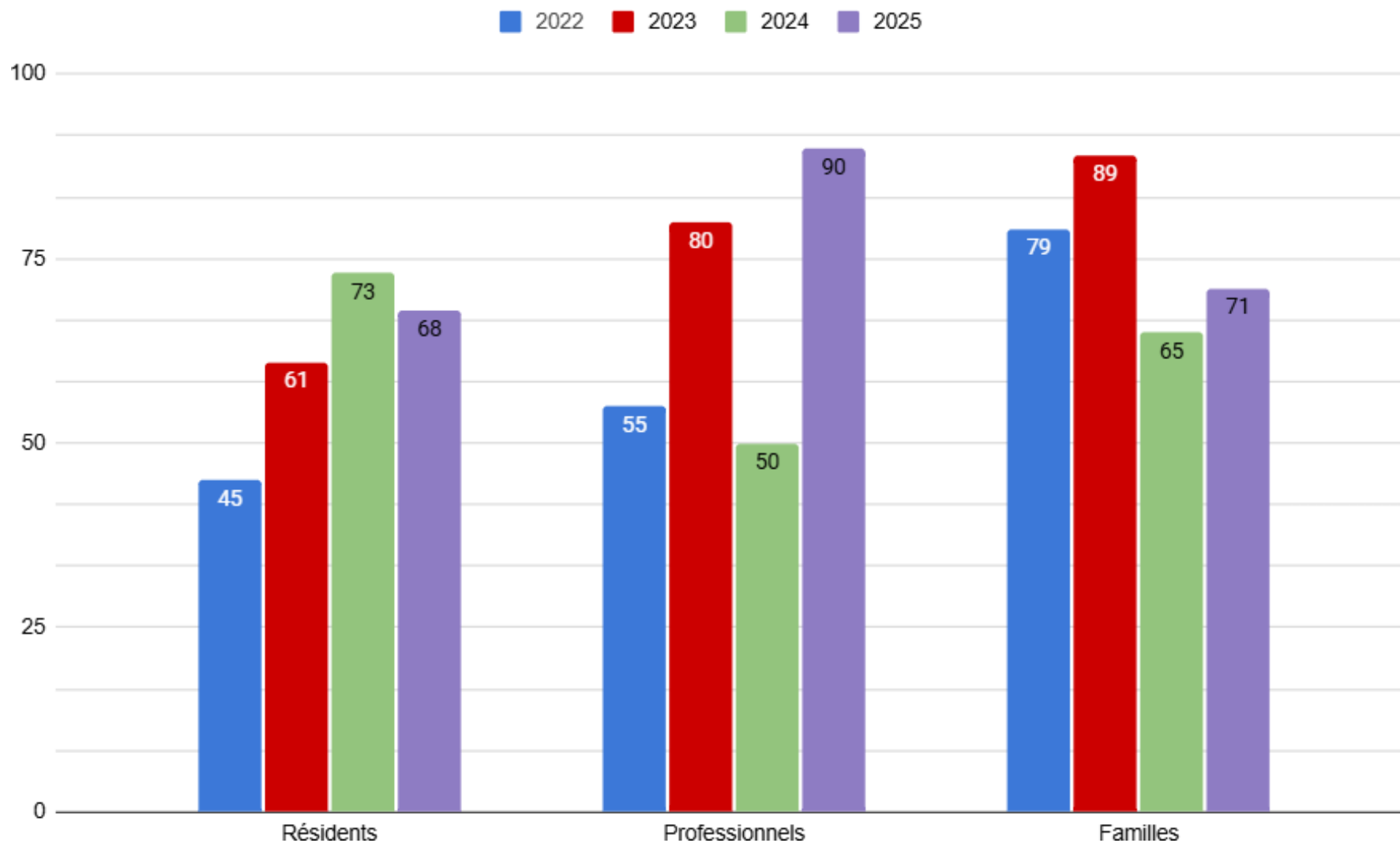
68 Résidents

71 Familles

90 Professionnels

229 participants au total

3. COMPARAISON DES PARTICIPATIONS



Nombre de participants à la démarche par année de campagne des établissements MAREVA

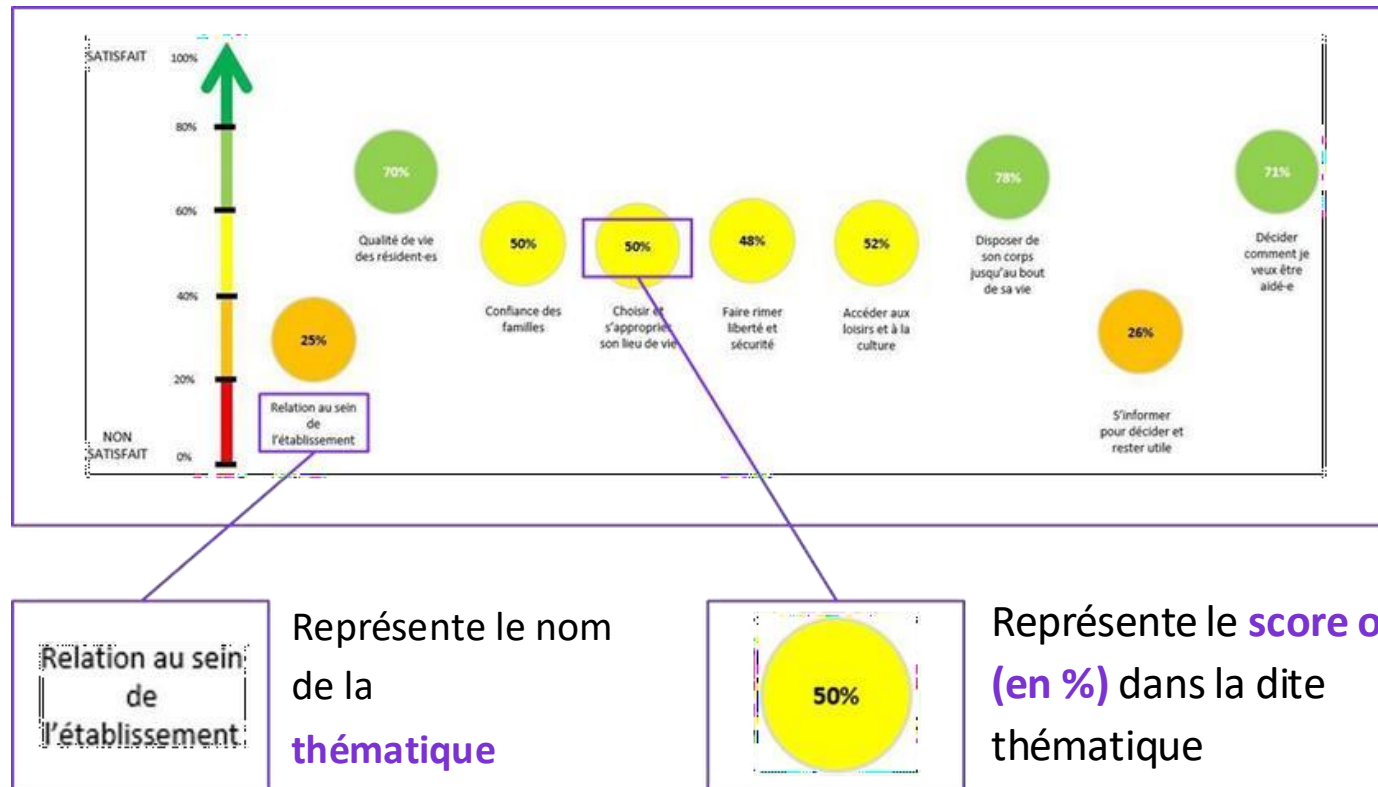


3

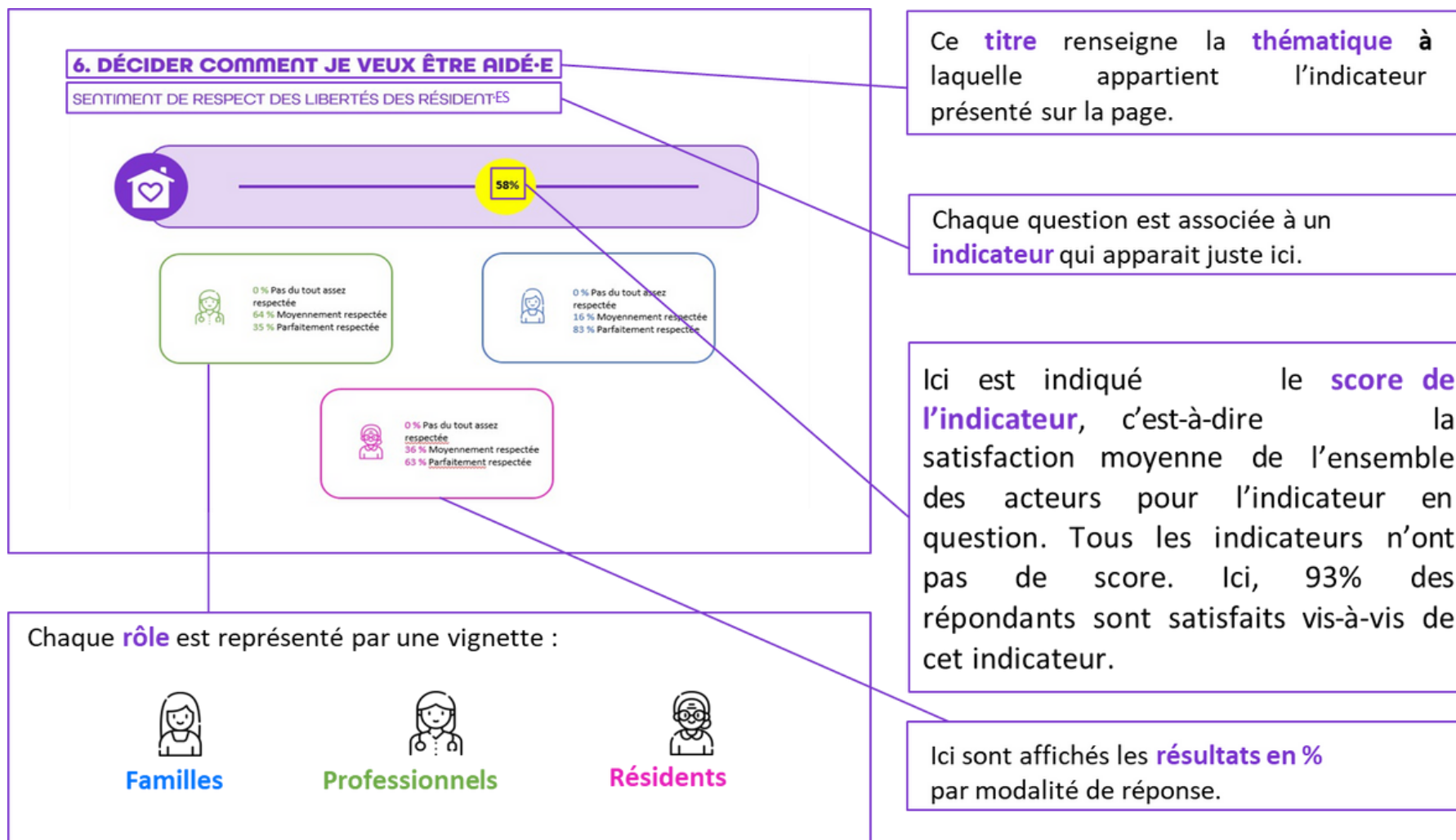
MODE D'EMPLOI

3. EXPLICATION DES SCORES PAR THÉMATIQUE

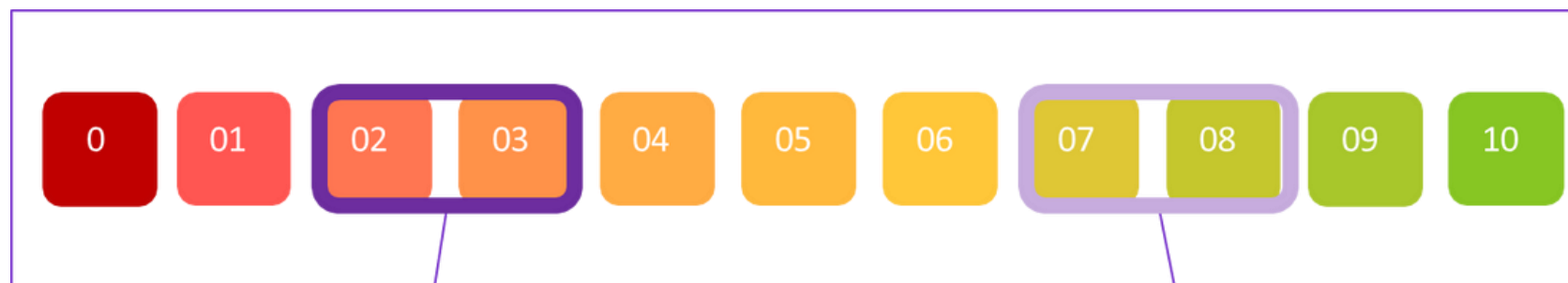
- Les thématiques sont des ensembles généraux contenant différents indicateurs associés à une question.
- Un **score (en %) par thématique** est calculé et représente la satisfaction moyenne de l'ensemble des acteurs pour toute la thématique.



3. MODE EMPLOI DE LA LECTURE DES DONNÉES QUANTITATIVES



3. MODE EMPLOI DE LA LECTURE DES ECHELLES



La **tendance principale** est encadrée en violet foncé (c'est-à-dire qu'au moins 50% des répondants ont sélectionné la même réponse)

Si une **deuxième tendance** se dégage (c'est-à-dire qu'entre 25% et 50% des répondants ont sélectionné la même réponse) elle est encadrée en violet clair.

3. MODE EMPLOI DE LA LECTURE DES DONNÉES QUALITATIVES

Les données qualitatives sont regroupées par thématique et requalifiées en sous thématique dans un **tableau** :

Thématique A	Thématique B	Thématique C
Sous-thématique A1	Sous-thématique B1	Sous-thématique C1
Sous-thématique A2...	Sous-thématique B2...	Sous-thématique C3...

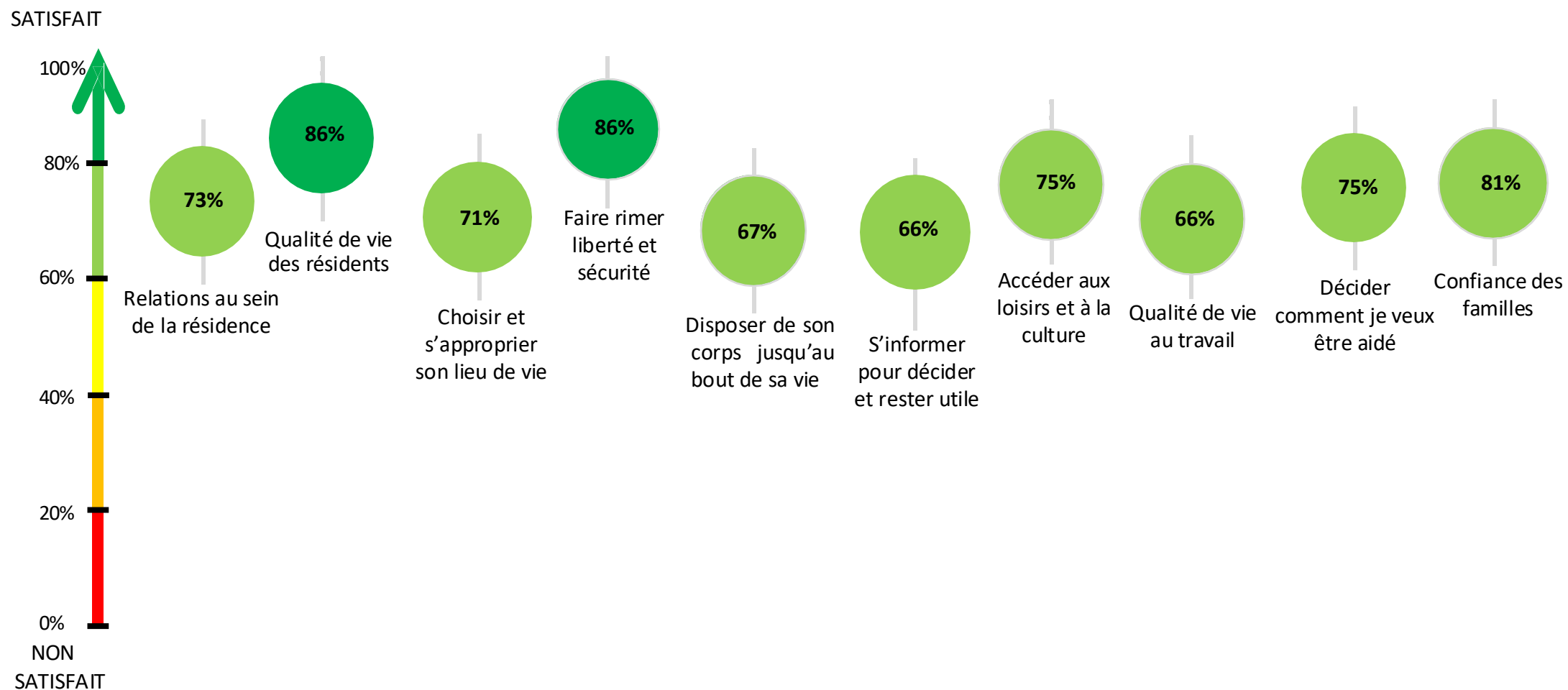
Lorsque les données ne sont pas assez nombreuses pour créer une catégorie, elles sont présentées sous forme de **listes**.



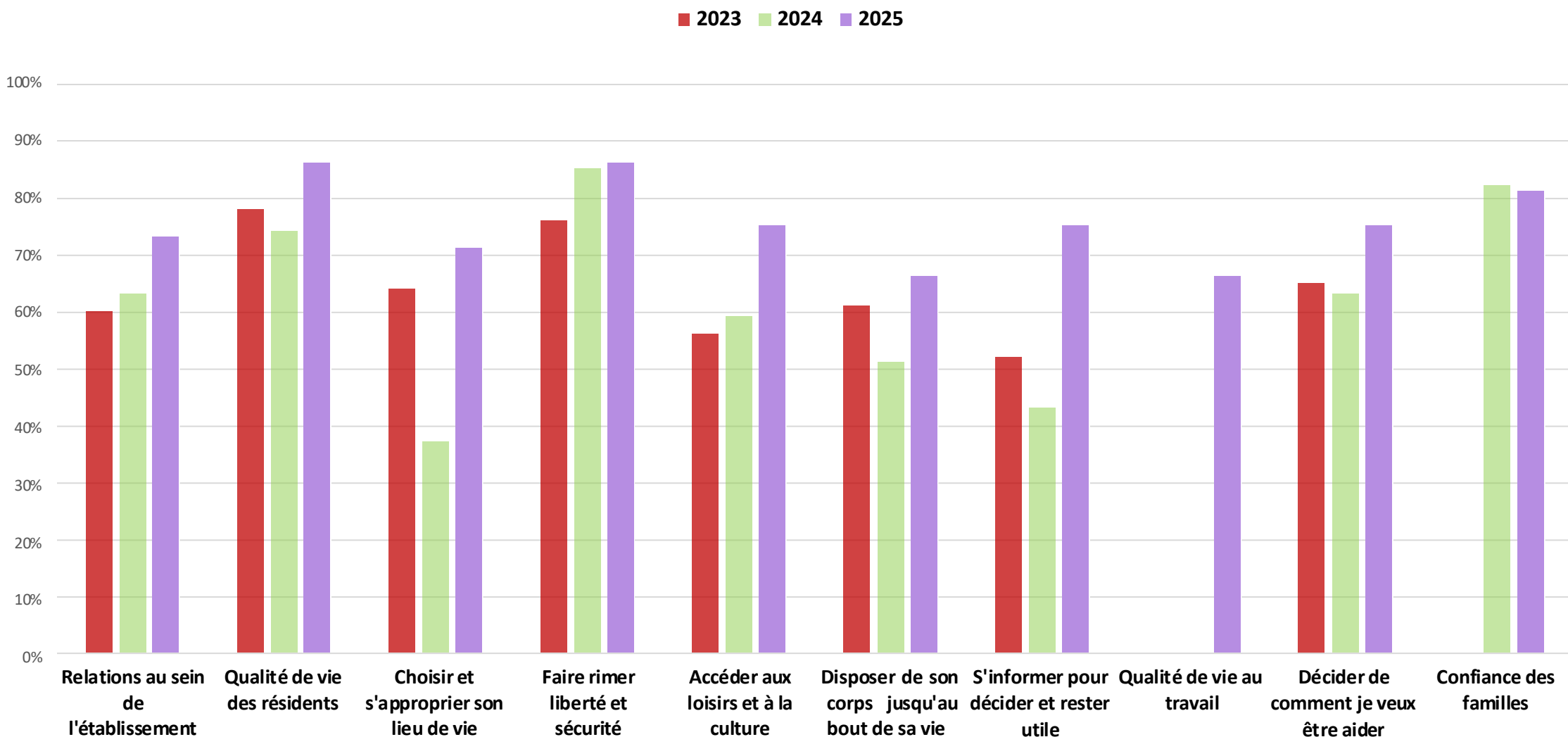
4

RESULTATS PAR THEMATIQUE

4. RESULTATS PAR THEMATIQUE



4. COMPARAISON DES RESULTATS PAR THEMATIQUE



Comparaison des moyennes de satisfaction des acteurs par thématique et par année des établissements MAREVA

** Les résultats sur la confiance des familles et sur la qualité de vie au travail n'étaient pas compris dans le calcul de la moyenne générale de satisfaction en 2023 et également en 2024 pour la QVT.*

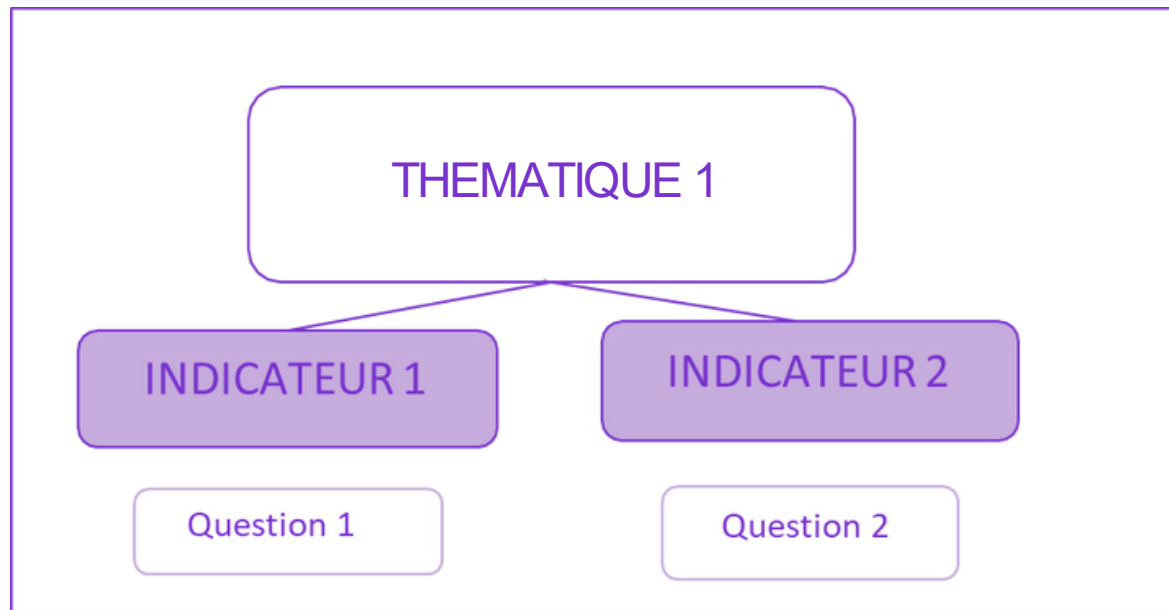


5

RESULTATS PAR INDICATEUR

5. RESULTATS PAR INDICATEUR

- Les scores par thématiques ont été présentés dans la partie précédente.
- Ici, seront exposés les résultats de l'ensemble des questions par **indicateur** de chaque thématique, présentes sous forme d'échelles, de données quantitatives ou qualitatives.



RÉSULTATS

Caractéristiques sociodémographiques (Template 4)

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Secteur d'activité



77 % Soins
7 % Paramédical
2 % Administration
10 % Hôtellerie
0 % Technique
0 % Restauration
2 % Animation
0 % Autre (précisez en commentaire)

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Zone de résidence avant l'emménagement à l'EHPAD



8 % Dans le même quartier
45 % Dans la même ville
26 % Dans le même département
4 % Dans la même région
14 % Autre

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Temps passé dans la résidence



5 % Moins de 3 mois
8 % Entre 3 et 6 mois
12 % Entre 7 mois et 1an
26 % Entre 1an et 2 ans
46 % Plus de 2 ans



5 % Moins de 3 mois
17 % Entre 3 et 6 mois
7 % Entre 7 mois et 1an
30 % Entre 1an et 2 ans
38 % Plus de 2 ans

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Perception du niveau d'autonomie



57 % Autonome
39 % Dépendant
2 % Très dépendant

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Type de contrat de travail



42 % CDI
24 % CDD
0 % Intérim
0 % Apprentissage
33 % Autre

CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES (TEMPLATE 4)

Ancienneté dans la résidence



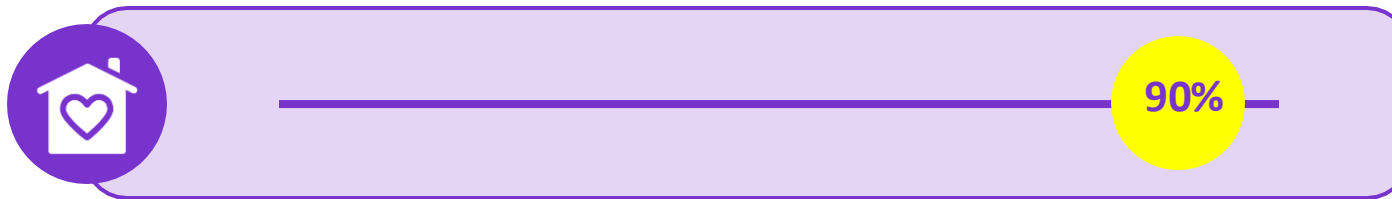
4 % Moins de 1an
24 % Entre 1et 5 ans
10 % Entre 5 et 10 ans
26 % Entre 10 et 20 ans
34 % Plus de 20 ans

RÉSULTATS

Relations au sein de l'établissement (Template 4)

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Satisfaction de l'accueil réservé à l'arrivée



90 % Oui
2 % Non
7 % Je ne me souviens plus

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Information des résidents sur l'arrivée de nouveaux résidents

2023 : 29%

2024 : 23%



40%



17 % Informé par des événements réguliers (pot d'accueil, annonce au début d'un repas ou au goûter ...)

5 % Informé par un affichage (accueil, journal...)

5 % Informé par des événements et des affichages

60 % Pas informé

10 % Autre (répondre en commentaire)

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Souhait d'être informé de l'arrivée de nouveaux résidents

Dépend de question : Information des résidents sur l'arrivée de nouveaux résidents

Si : Pas informé , Autre (répondre en commentaire)



43 % Oui
56 % Non

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Perception des relations entre les résidents



27 %Conviviales
68 %Correctes
2 %Conflictuelles
1%Inexistantes



30 %Conviviales
56 %Correctes
0 %Conflictuelles
12%Inexistantes



44 %Conviviales
45 %Correctes
1%Conflictuelles
8 %Inexistantes

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Relations avec les professionnels

2023 : 100%
2024 : 98%



97%



61 % Conviviales
33 % Correctes
1 % Conflictuelles
2 % Inexistantes



69 % Conviviales
29 % Correctes
1 % Conflictuelles
0 % Inexistantes



50 % Conviviales
47 % Correctes
2 % Conflictuelles
0 % Inexistantes

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

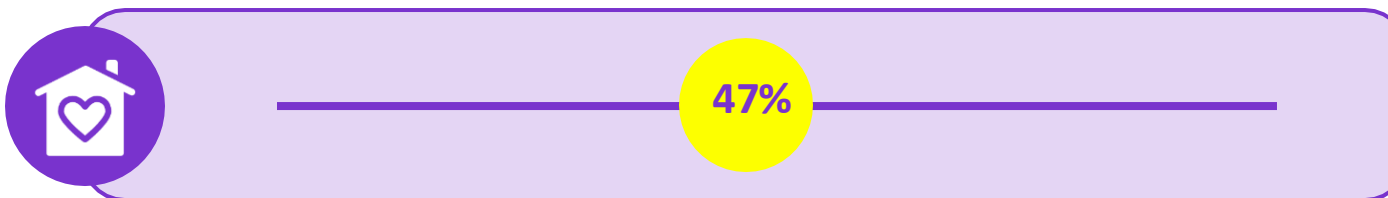
Capacité à identifier les professionnels de la résidence



86 % L'animatrice/l'animateur
57 % La direction
91 % Les soignants
52 % Le médecin coordinateur
58 % La ou le psychologue
25 % Les cuisiniers

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

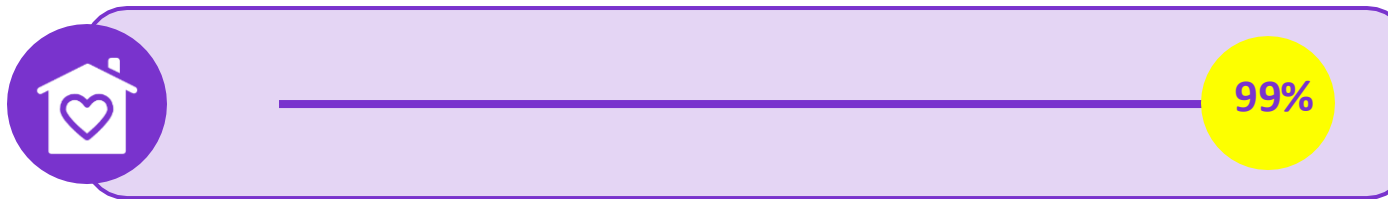
Présentation des nouveaux professionnels aux résidents



35 % Oui
35 % Non
17 % Parfois
11 % Je ne me souviens plus

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

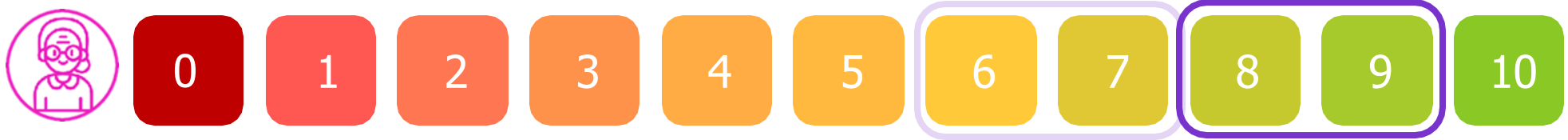
Modalités de présentation des professionnels aux résidents



- 97 % Je donne mon nom et ma fonction
- 1 % La direction m'a présenté
- 0 % Je ne me présente pas
- 1 % Autre (répondre en commentaire)

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Confiance des résidents envers les professionnels



0 = Pas du tout en confiance / 10 = Totalelement confiance

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Information sur les décès des résidents

2023 : 54%

2024 : 52%



62%



55 % Oui
38 % Non
5 % Je ne sais pas

RELATIONS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT (TEMPLATE 4)

Souhait d'être informé lorsque survient un décès

Dépend de question : Information sur les décès des résidents

Si : Non, Je ne sais pas



40 % Oui
60 % Non

RÉSULTATS

Qualité de vie des résidents (Template4)

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Sentiment de bien-être depuis l'entrée dans la résidence

2023 : 52%

2024 : 71%



81%



41 % Je me sens mieux
39 % Je me sens pareil
19 % Je me sens moins bien

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Raisons pour lesquelles les résidents se sentent moins bien

Dépend de question : Sentiment de bien-être depuis l'entrée dans la résidence

Si : Je me sens moins bien



- 23 % A cause de mon état de santé (physique ou moral)
- 23 % Je suis moins bien suivi médicalement
- 23 % Je mange moins bien qu'avant
- 23 % J'ai moins de relations sociales qu'avant
- 30 % Je m'ennuie
- 46 % Je ne me sens pas chez moi
- 38 % Autre (répondre en commentaire)

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Raisons pour lesquelles les résidents se sentent mieux

Dépend de question : Sentiment de bien-être depuis l'entrée dans la résidence

Si : Je me sens mieux



- 32 % Mon état de santé s'est amélioré (physique ou moral)
- 25 % Je suis mieux suivi médicalement qu'avant
- 21 % Je mange mieux qu'avant
- 32 % J'ai plus de relations sociales qu'avant
- 28 % J'ai plus d'occupations qu'avant
- 17% Autre

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Sentiment de calme et de sérénité



77% Souvent
19% Parfois
2 % Rarement

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

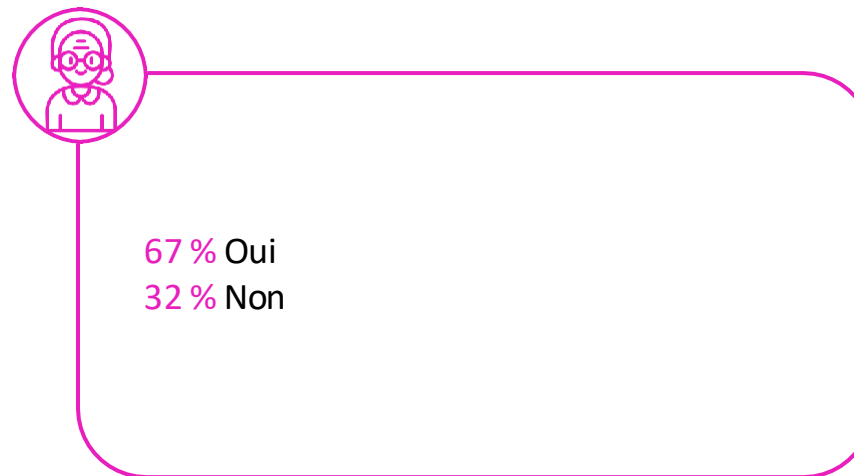
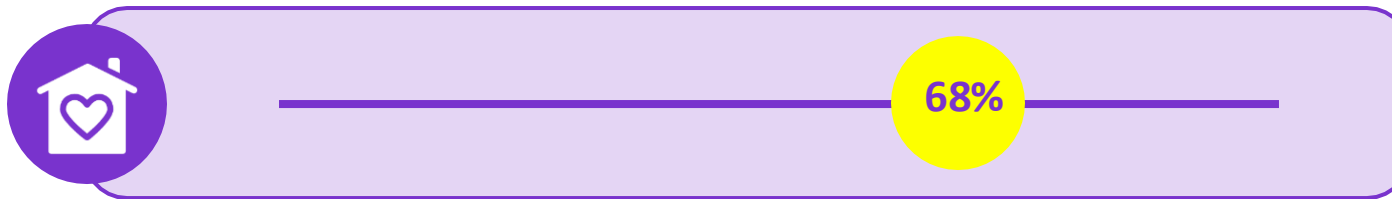
Idées d'amélioration pour l'établissement



Restauration	Accompagnement	Cadre de vie	Activités
Améliorer la qualité des repas	Augmenter les échanges avec le personnel	Changer la décoration	Augmenter les activités sportives pour se dépenser
Diminuer le gaspillage de la nourriture	Augmenter le nombre de professionnels	Diminuer le gaspillage d'électricité	Avoir plus de journaux
	Créer un fascicule pour présenter la résidence aux nouveaux résidents	Répartir les personnes âgées selon le degré d'autonomie	
	Améliorer la qualité d'accompagnement (soins, équiper les résidents d'un bracelet anti-chute)	Adapter la hauteur des toilettes et des lavabos (hauteur élevée)	

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Satisfaction de la qualité du sommeil



QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Raisons de l'altération de la qualité du sommeil

Dépend de question : Satisfaction de la qualité du sommeil

Si : Non



- 9 % La literie
- 9 % Les médicaments
- 50 % Mon état de santé
- 9 % L'intervention des soignants la nuit
- 9 % Le bruit
- 9 % L'atmosphère (lumière, température)
- 4 % Ma chambre car je ne me sens pas chez moi
- 27 % Autre (précisez en commentaire)

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Utilisation de protections



51 % Oui
39 % Non
8 % Parfois

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Perception de l'utilité des protections

Dépend de question : Utilisation de protections

Si : Oui, Parfois



85 % Elles sont utiles
2 % Elles sont inutiles
12 % Autre

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

2023 : 100%

2024 : 94%

Satisfaction de l'aide apportée pour couper les ongles de main



88%



55 % Oui
11 % Non
32 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Satisfaction de l'aide apportée pour laver le dentier ou les dents



22 % Oui
7 % Non
70 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Satisfaction de l'aide apportée pour laver les mains



16 % Oui
5 % Non
77 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Sentiment que les résidents sont respectés dans la résidence



93%



22 % Tout le temps
67 % Souvent
10 % Parfois
0 % Rarement



61 % Tout le temps
35 % Souvent
1 % Parfois
1 % Rarement



72 % Tout le temps
19 % Souvent
7 % Parfois
1 % Rarement

2023: 98%
2024 : 86%
2025 : 91%

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Ce qui plait le moins dans la résidence



Restauration	Accompagnement	Cadre de vie	Relationnel	Activités
La qualité de la nourriture	L'humeur des professionnels	Le fait de ne pas être chez soi	La vie en collectivité	Les activités pas toujours adaptées
Le bruit à table (vaisselle)	Le changement de vêtements peu fréquent (parfois une semaine sans changement)	L'intimité pas toujours respectée	La différence d'âge entre certains résidents	Difficulté à suivre certaines activités
La musique pendant les repas	Le manque de sortie lié à la dépendance	Le manque de répartition des résidents selon le degré d'autonomie	Le manque d'écoute et la répétition des questions	Le sentiment d'isolement
	Le manque de disponibilité du personnel	Hauteur des lavabos et toilettes pas adaptée (trop haute)	Les humeurs désagréables de certains résidents	Le sentiment d'ennui

QUALITÉ DE VIE DES RÉSIDENTS (TEMPLATE4)

Ce qui plait le plus dans la résidence



Autonomie	Accompagnement	Cadre de vie	Activités
Le sentiment de liberté	L'ambiance, la convivialité	Les espaces extérieurs	Les animations
Le fait de pouvoir sortir dès que possible	Le contact avec le personnel	Les promenades	Les visites intergénérationnelles
La musique pendant les repas	La propreté de la résidence	La tranquillité	Les sorties
	La disponibilité du personnel	La verdure / le jardin	Les animations musicales (chant)
	Le sentiment de sécurité		
	La prise en charge des soins		

RÉSULTATS

Choisir et s'approprier son lieu de vie (Template4)

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Possibilité de rendre visite aux résidents à tout moment de la journée



50 % Oui
46 % Non
3 % Je ne sais pas



97 % Oui
2 % Non
0 % Je ne sais pas



91 % Oui
7 % Non
1 % Je ne sais pas

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Possibilité de choisir les horaires de soins

2023 : 42%
2024 : 38%



63%



70 % Oui
20 % Non
10 % Je ne sais pas



26 % Oui
58 % Non
14 % Je ne sais pas

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Souhait de choisir les horaires de soins

Dépend de question : Possibilité de choisir les horaires de soins

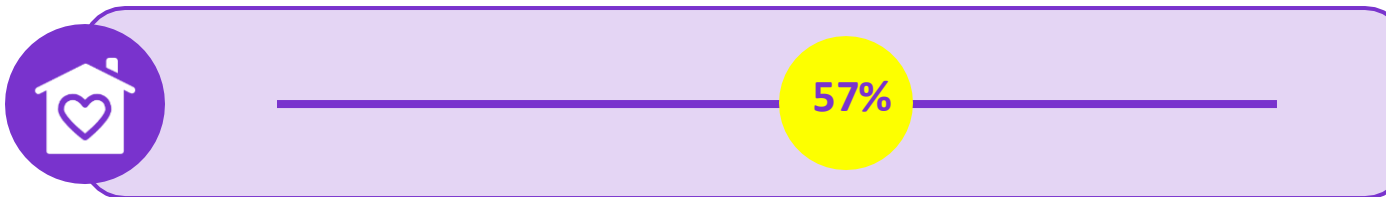
Si : Non



23 % Oui
77 % Non

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Convivialité des repas



30 % Il y a une bonne ambiance à table
73 % Il y a un manque de sujets de conversations
15 % Les voisins de table ne conviennent pas
12 % Autre (répondre en commentaire)



63 % Il y a une bonne ambiance à table
25 % Il y a un manque de sujets de conversations
11 % Les voisins de table ne conviennent pas
13 % Autre (répondre en commentaire)

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Possibilité de choisir un autre plat si un plat proposé ne convient pas

2023 : 69%
2024 : -



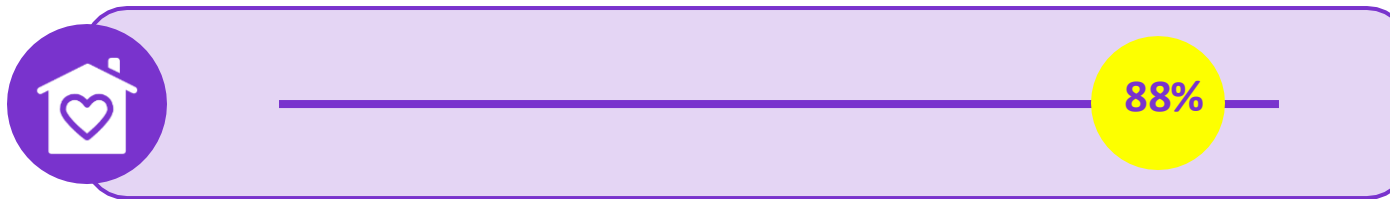
74%



55 % Oui la plupart du temps
26 % Non la plupart du temps
17 % Je ne sais pas

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Sentiment que le rythme des résidents est respecté au moment des repas



88 % Le rythme me convient
10 % Il y a des moments où je me sens pressé
1 % Il y a des moments où je trouve le temps long

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

2023 : 95%

2024 : 79%

Possibilité de consommer de l'alcool au sein de l'établissement



85%



34 % Oui je peux consommer de l'alcool quand je le souhaite

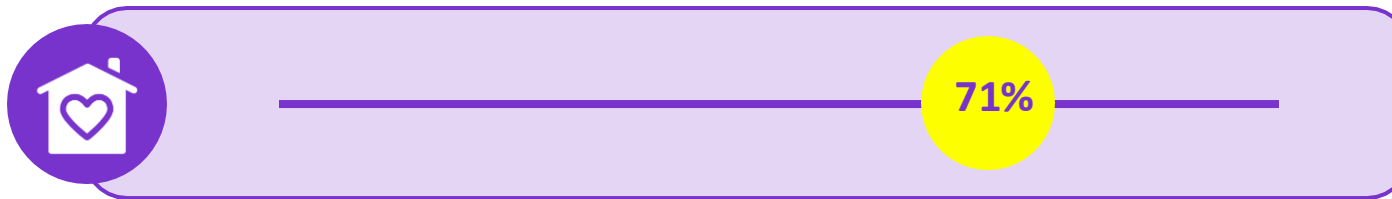
7 % Non je ne peux pas consommer de l'alcool à cause de mon état de santé

14 % Non la résidence ne le propose pas

44 % Je ne consomme pas d'alcool pour des raisons personnelles

CHOISIR ET S'APPROPRIER SON LIEU DE VIE (TEMPLATE4)

Satisfaction de l'heure du diner



71 % Je suis satisfait
26 % C'est trop tôt
2 % C'est trop tard

RÉSULTATS

Faire rimer liberté et sécurité (Template 4)

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

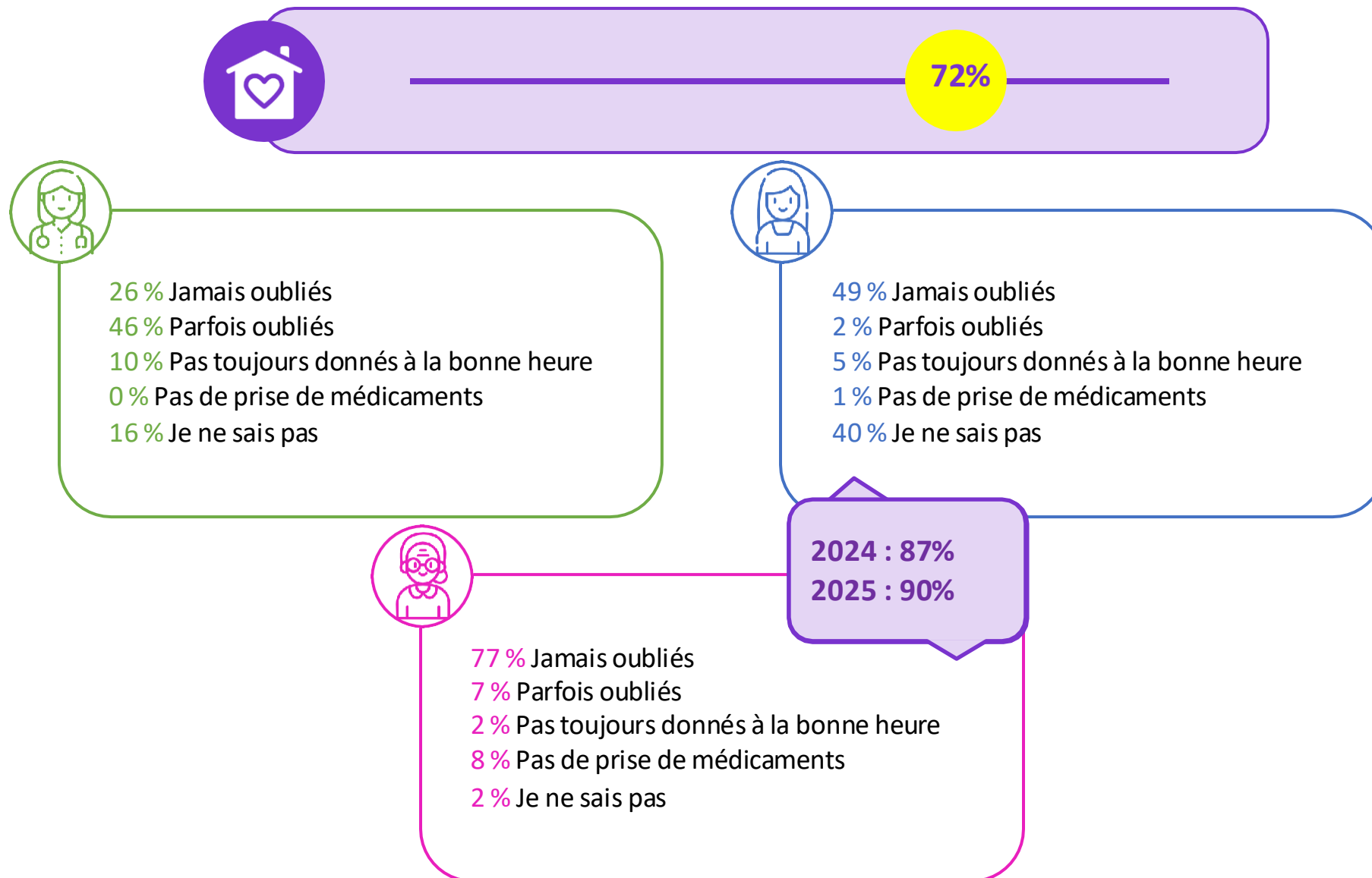
Utilisation de la contention sur les résidents



32 % Aucun résident
55 % Quelques résidents
3 % De nombreux résidents
8 % Je ne sais pas

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Ponctualité de l'administration des médicaments aux résidents



FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Possibilité pour les résidents d'accéder à l'extérieur de la résidence à tout moment de la journée



79%



21 % Oui sans aucune restriction
74 % Oui mais sous certaines conditions
(digicode, prévenir l'accueil, être accompagné)
3 % Non à cause des problèmes de mobilité
1 % Non ce n'est pas autorisé
0 % Je ne sais pas



21 % Oui sans aucune restriction
21 % Oui mais sous certaines conditions
(digicode, prévenir l'accueil, être accompagné)
43 % Non à cause des problèmes de mobilité
9 % Non ce n'est pas autorisé
4 % Je ne sais pas



57 % Oui sans aucune restriction
22 % Oui mais sous certaines conditions
(digicode, prévenir l'accueil, être accompagné)
7 % Non à cause des problèmes de mobilité
2 % Non ce n'est pas autorisé
10 % Je ne sais pas

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Perception du sentiment de liberté des résidents

2023 : 68%
2024 : 69%



94%



92 % Oui
7 % Non



97 % Oui
2 % Non



92 % Oui
7 % Non

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Dégradation du niveau de marche depuis l'entrée en résidence



69 % Oui
30 % Non



51 % Oui
48 % Non

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Raisons pour lesquelles le niveau de marche s'est dégradé

Dépend de question : Dégradation du niveau de marche depuis l'entrée en résidence

Si : Oui



- En raison du vieillissement (réponse majoritaire)
- A cause des problèmes de santé (Parkinson, opération du genou, baisse de la vue)
- À la suite d'une chute
- A cause du manque d'exercice
- Lié à la peur de tomber, manque d'assurance

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Peur des professionnels que les résidents "fuguent"



42 %Oui
56 %Non
1%Je ne sais pas

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Raisons de la peur que les résidents "fuguent"

Dépend de question : Peur des professionnels que les résidents "fuguent"

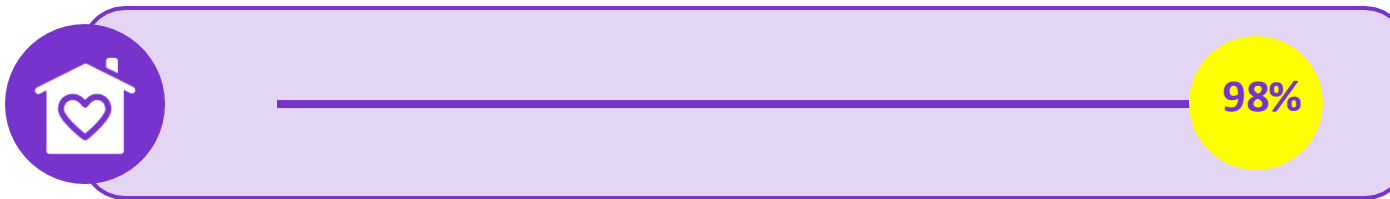
Si : Oui, Je ne sais pas



Peurs liées aux résidents	Peurs liées à l'organisation	Peurs liées à l'environnement / la résidence
Peur que les résidents présentant des troubles cognitifs partent	Manque d'effectif pour surveiller tout le monde	Pas de surveillance à l'accueil le week-end et les jours fériés
Peur des sorties imprévues (des résidents peuvent se faire passer pour des visiteurs)	Absence d'UVP	Ouverture des portes en journée
Peur que le résident se mette en danger	Peur des représailles par la direction ou les familles	Résidences en centre ville
Risque de chute ou de décès		Peur que des visiteurs laissent sortir des résidents sans demander
Peur qu'un résident se perde		

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Sentiment de sécurité au sein de la résidence



97 % Oui
2 % Non



97 % Oui
2 % Non



100 % Oui
0 % Non

FAIRE RIMER LIBERTÉ ET SÉCURITÉ (TEMPLATE 4)

Raisons du sentiment d'insécurité au sein de la résidence

Dépend de question : Sentiment de sécurité au sein de la résidence

Si : Non



- Sujet de maltraitance



- Inefficacité du système d'appel
- Résidents laissés seuls durant la pause des professionnels

RÉSULTATS

Disposer de son corps jusqu'au bout de sa vie (Template4)

DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Présence d'espaces de parole pour parler de la mort

2023 : 17%

2024 : 7%



12%



17 % Oui
63 % Non
18 % Je ne sais pas



1 % Oui
11 % Non
87 % Je ne sais pas



16 % Oui
55 % Non
27 % Je ne sais pas

DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Souhait qu'il en existe

Dépend de question : Présence d'espaces de parole pour parler de la mort

Si : Non, Je ne sais pas



70 %Oui
29 %Non



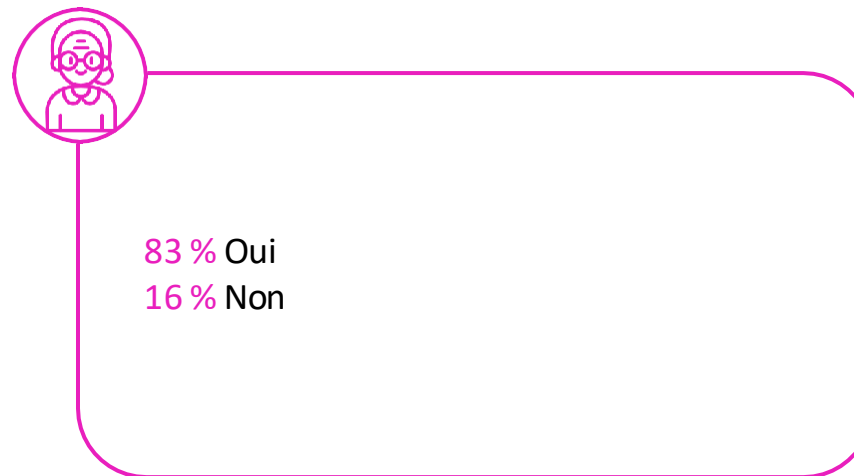
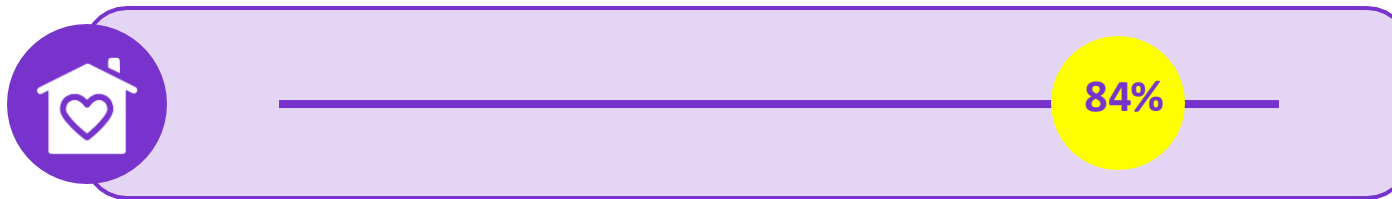
52 %Oui
47 %Non



15%Oui
84 %Non

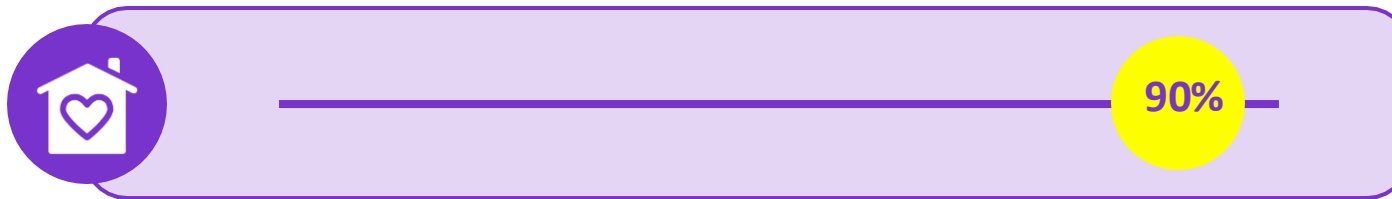
DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Demande d'accord avant d'entrer dans la chambre



DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Possibilité de fermer la porte de sa chambre



89 % Oui
8 % Non
1 % Je ne sais pas

DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Sentiment du respect de l'intimité par les professionnels lors des soins



85 % Parfaitement respectée
14 % Moyennement respectée
0 % Pas du tout respectée

DISPOSER DE SON CORPS JUSQU'AU BOUT DE SA VIE (TEMPLATE4)

Raisons du non respect de l'intimité lors des soins

Dépend de question : Sentiment du respect de l'intimité par les professionnels lors des soins

Si : Moyennement respectée, Pas du tout respectée



- Je ne sais pas (réponse majoritaire)

RÉSULTATS

S'informer pour décider et rester utile (Template4)

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Connaissance des dispositifs existants



84 % Le CVS (Instance où les résidents et familles sont représentés)
87 % Les Directives Anticipées
3 % Aucun des deux



64 % Le CVS (Instance où les résidents et familles sont représentés)
47 % Les Directives Anticipées
21 % Aucun des deux



23 % Le CVS (Instance où les résidents et familles sont représentés)
13 % Les Directives Anticipées
72 % Aucun des deux

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Informations apportées aux résidents sur la vie de la résidence



75 % Les repas
80 % Les animations
64 % Les évènements
13 % Aucun des trois

Information sur les animations

2023 : 79%
2024 : -

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

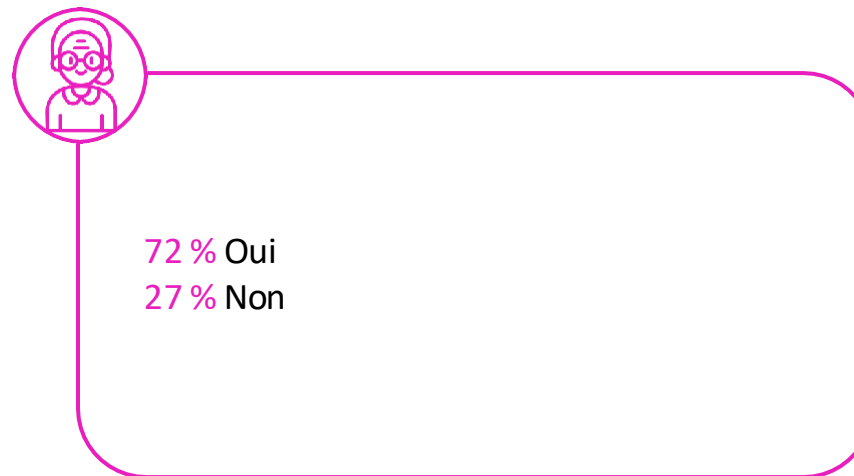
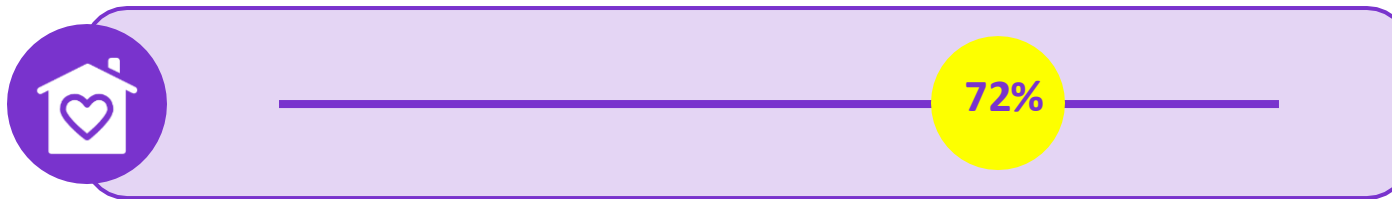
Moyens de se rendre utile au sein de la résidence



- 14% Aider à organiser des activités
- 13% Accueillir de nouveaux résidents
- 14% Aider les professionnels
- 54 % Jen'ai pas le besoin de me sentir utile
- 19% Autre (Précisez en commentaire)

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Identification des personnes à qui s'adresser en cas de suggestions ou de remarques



S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Sentiment d'être écouté

Dépend de question : Identification des personnes à qui s'adresser en cas de suggestions ou de remarques

Si : Oui



10 % Jamais
14 % Parfois
75 % Souvent

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Prise en compte de l'avis du résident dans les décisions qui le concernent

2023 : 52%

2024 : 55%



93%



58 % Souvent

7 % Jamais

33 % Je ne donne pas mon avis

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

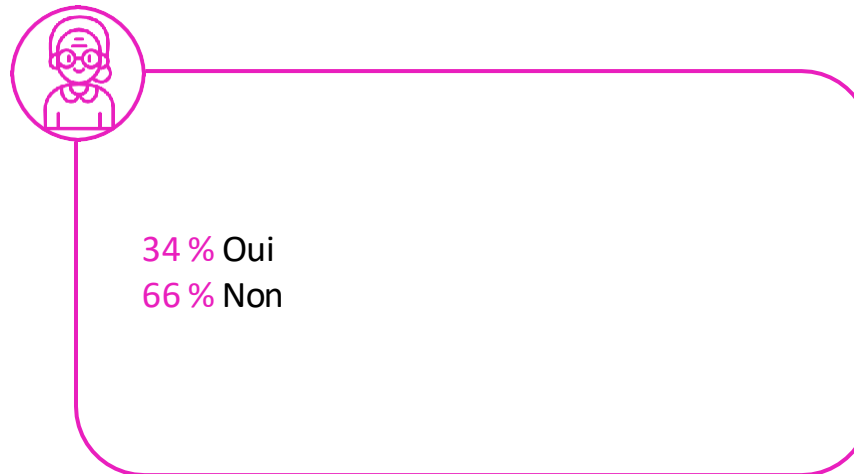
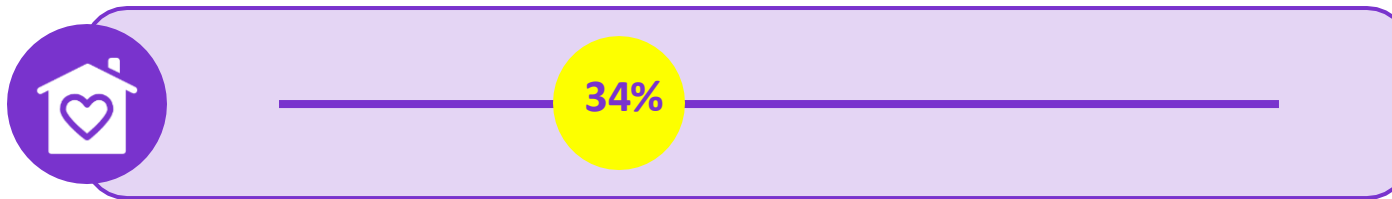
Informations données aux résidents sur la vie locale de la ville



- 33 % Je reçois du courrier
- 11% L'établissement m'en informe
- 1% Les élus locaux viennent dans l'établissement
- 13% Autre (précisez en commentaire)
- 39 % Je ne suis pas informé

S'INFORMER POUR DÉCIDER ET RESTER UTILE (TEMPLATE4)

Dispositifs mis en place pour que les résidents puissent participer aux événements organisés dans la ville



RÉSULTATS

Accéder aux loisirs et à la culture (Template4)

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Sentiment d'être encouragé dans la pratique des hobbies ou des passions



47 % Oui
13 % Parfois
39 % Non

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Satisfaction vis à vis des animations proposées



58 % Je suis satisfait

11 % Je suis satisfait mais j'aimerais qu'il y en ait plus

8 % Je suis moyennement satisfait des activités proposées

7 % Je ne suis pas satisfait des activités proposées

13 % Je ne sais pas

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Propositions d'activités



- Activités extérieures : Jeux de boules, jardinage
- Jeux de société / Jeux de carte : Bridge, belote
- Jeux de mémoire : pendu, jeux pour trouver des mots
- Activités physiques : gym/sport
- Activités musicales (ex : musiques bretonnes)
- Organisation d'un Loto
- Activités artistiques : coloriage, peinture
- Information sur l'histoire de l'établissement

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Accès à des ressources culturelles



74 % Oui
22 % Non
4 % Je ne sais pas

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Organisation de sorties ou d'événements culturels



30 % Souvent
39 % Parfois
29 % Jamais

ACCÉDER AUX LOISIRS ET À LA CULTURE (TEMPLATE4)

Correspondance des activités proposées aux goûts et aux envies des résidents



47 % Souvent
35 % Parfois
17 % Jamais

RÉSULTATS

Décider comment je veux être aidé (Template4)

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Explication des taches par le professionnel avant leurs réalisations



61 % Oui
27 % Non
10 % Je ne sais pas

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

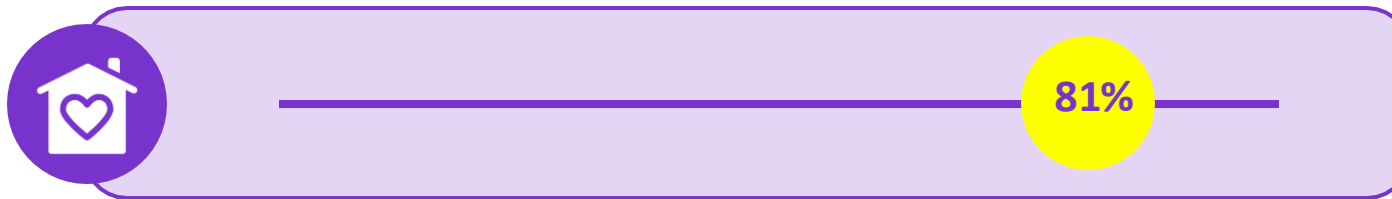
Avis demandé aux résidents avant d'apporter une aide



41 % Tout le temps
26 % Souvent
16 % Rarement
16 % Jamais

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Aisance pour refuser une aide



61 % Oui
19 % Non
19 % Je ne sais pas

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Possibilité de choisir ses vêtements le matin

2023 : 93%

2024 : 90%



91%

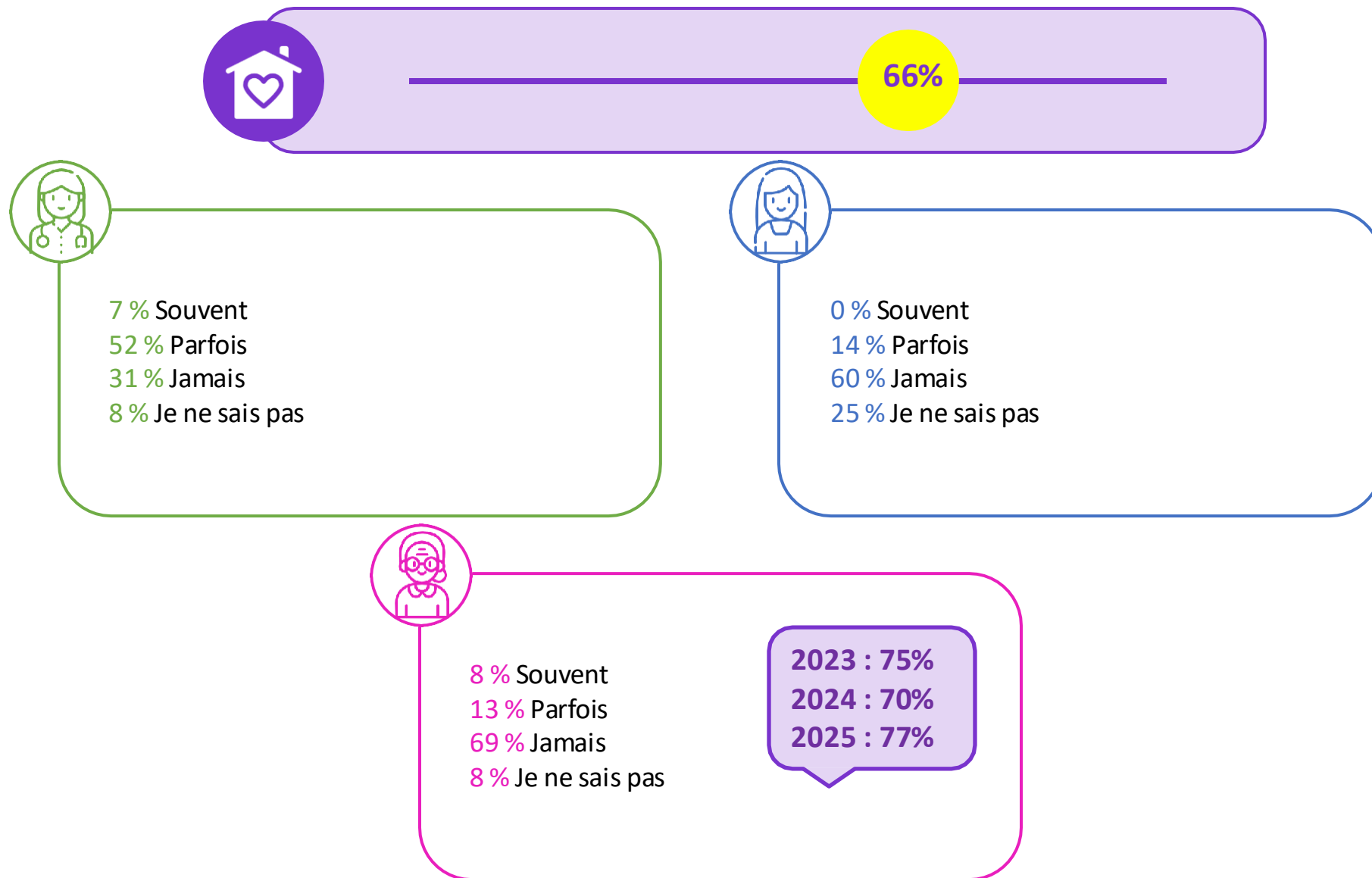


91 % Oui

8 % Non

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Sentiment d'infantilisation du résident



DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Contexte du sentiment d'infantilisation

Dépend de question : Sentiment d'infantilisation du résident

Si : Souvent, Parfois



- Lors des soins
- Dans la salle de séjour
- Lors des animations
- Dans le cadre de sorties
- Dans le fait d'être dépendant
- Au moment de demander des explications sur une décision



- Lors des repas
- Lors des soins et de la toilette
- Lors des activités et animations
- Lors de la marche
- Dans la façon de communiquer (ton, paroles)
- Dans la communication parfois inappropriée
- Lorsque l'avis du résident n'est pas pris en compte



- Lors des interactions avec les soignants
- En cas d'erreurs
- Lors des repas
- Lors de la toilette

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Personnes à l'origine du sentiment d'infantilisation

Dépend de question : Sentiment d'infantilisation du résident

Si : Souvent, Parfois



20 % Par d'autres résidents
93 % Par des professionnels
50 % Par des proches ou membres de la famille
33 % Par des intervenants extérieurs



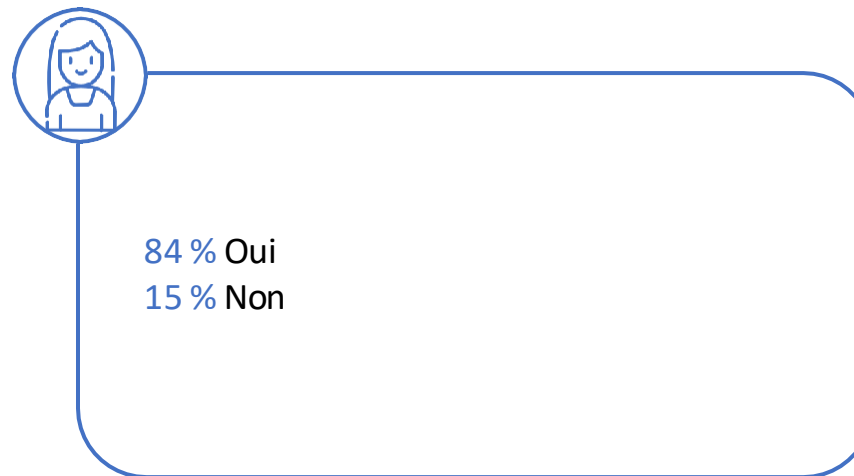
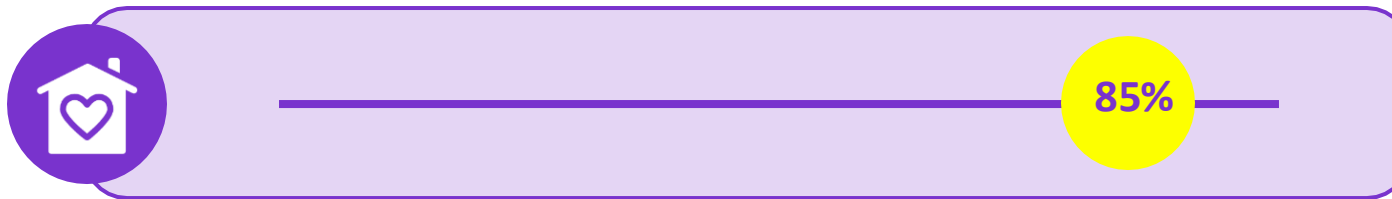
6 % Par d'autres résidents
66 % Par des professionnels
13 % Par des proches ou membres de la famille
20 % Par des intervenants extérieurs



10 % Par d'autres résidents
100 % Par des professionnels
20 % Par des proches ou membres de la famille
10 % Par des intervenants extérieurs

DÉCIDER COMMENT JE VEUX ÊTRE AIDÉ (TEMPLATE4)

Compréhension du respect des choix du résident sur son accompagnement

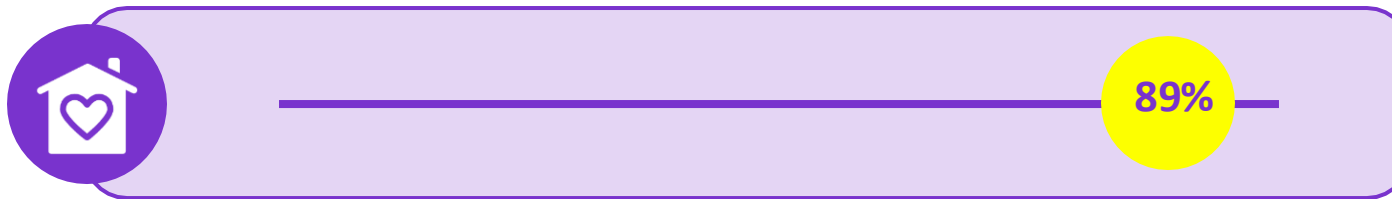


RÉSULTATS

Qualité de vie au travail (Template4)

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment de correspondance activité-fonction



89 % Oui pour la majorité
11 % Non pour la majorité

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Principales difficultés rencontrées dans l'exercice du métier



- Le manque de personnel (réponse majoritaire)
- Le manque de temps à accorder aux résidents
- L'importante charge de travail : Multiplication de ce qui est demandé aux soignants, glissement de tâches
- Le manque de cohésion d'équipe
- La gestion des absences et les difficultés de recrutement
- Le turnover et la difficulté de former les nouveaux
- La communication
- Le manque de reconnaissance
- Les relations avec les familles
- L'agressivité des résidents

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

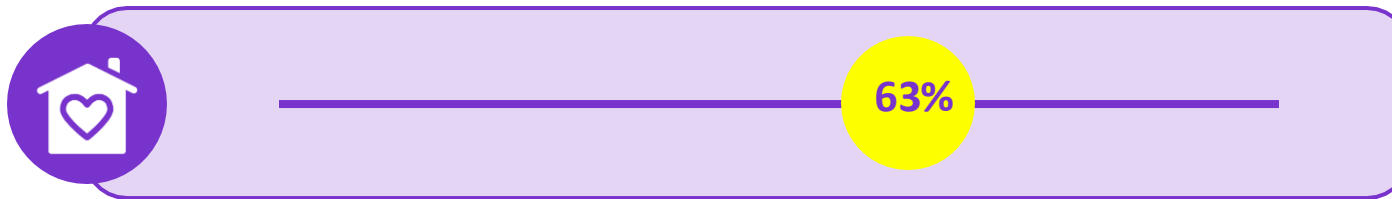
Sentiment d'être entouré dans son travail



24 % Oui Je me sens entouré grâce à la direction
85 % Oui je me sens entouré grâce à mes collègues
30 % Non je ne me sens pas entouré par la direction
7 % Non je ne me sens pas entouré par mes collègues

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

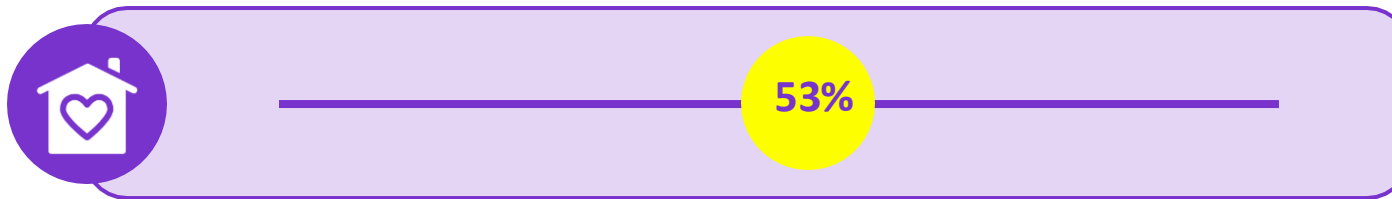
Sentiment de reconnaissance des compétences professionnelles



60 % Oui
36 % Non
3 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

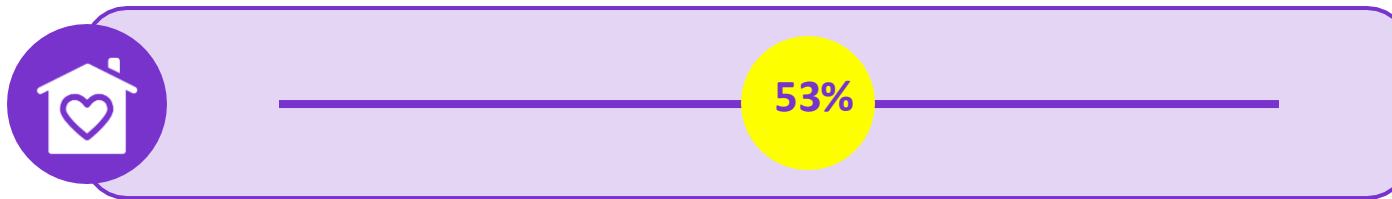
Répartition équitable des tâches entre les professionnels



44 % Oui
46 % Non
8 % Je ne sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

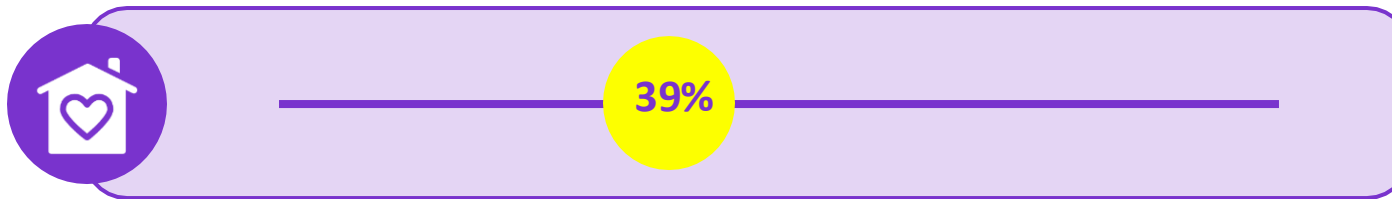
Sentiment d'être suffisamment informé sur l'évolution de la résidence



53 % Oui
46 % Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

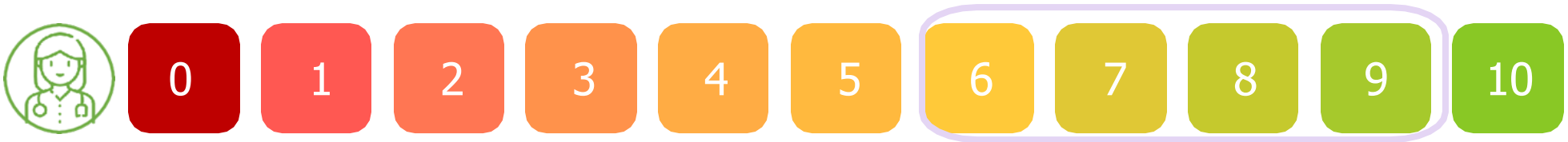
Information par la direction des possibilités d'évolution professionnelle



30 % Oui
61 % Non
8 % Je ne sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Niveau de forme psychologique



0 =Totalement épuisé(e)/ 10 =En pleine forme

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Niveau de forme physique



0 =Totalement épuisé(e) / 10 =En pleine forme

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Existence de proposition de formation



81 % Oui
18 % Non
0 % Jene sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Formations adaptées aux besoins

Dépend de question : Existence de proposition de formation

Si : Oui



81% Oui
18% Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Formations souhaitées

Dépend de question : Existence de proposition de formation

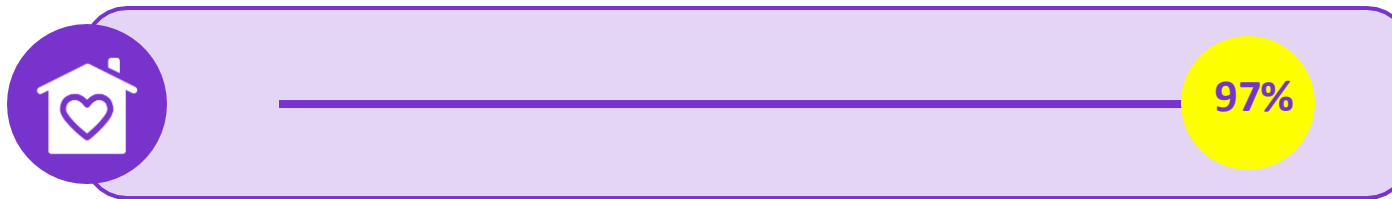
Si : Oui, Non, Je ne sais pas



Sécurité / gestes d'urgence	Fin de vie / Soins palliatifs	Prise en charge spécifique	Bien-être	Organisation / management
AFGSU/SST	Accompagnement soins palliatifs	Maladie de parkinson	Aromathérapie	Analyse de pratiques et évolutions des réglementations
Sécurité incendie	Formation sur la fin de vie	Maladie d'Alzheimer	Toucher thérapeutique	Formation IDEC
Gestes et postures		Troubles cognitifs / psychiatriques	Supports sensoriels pour résidents fatigués	Savoir-être en équipe, gestion du stress, leadership, organisation au travail
Soins d'urgence / pansements		Prise en charge des résidents en UVP	Psychologie du résident	Informatique
		Aide sur l'agressivité des résidents	Soins esthétiques	
		Alimentation adaptée et techniques culinaires		

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

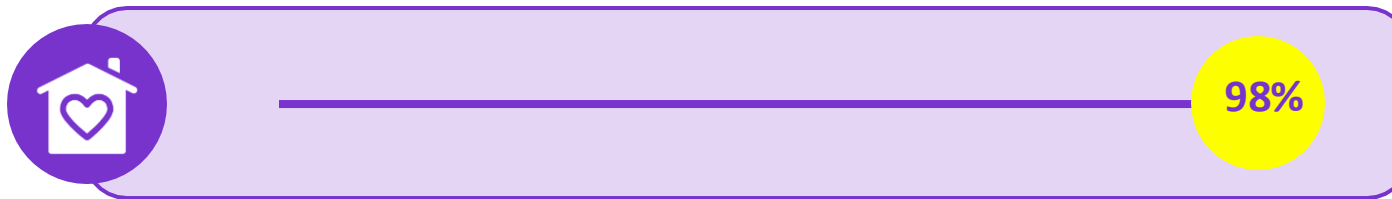
Possibilité pour les professionnels de demander des formations



95 % Oui
3 % Non
2 % Je ne sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment que la résidence fournit des services de qualité



60 % Oui
2 % Non
37 % Une amélioration est possible

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Axes d'amélioration des services proposés

Dépend de question : Sentiment que la résidence fournit des services de qualité

Si : Non, Une amélioration est possible



RH	Environnement de la résidence	Repas	Accompagnement des résidents
Augmenter le nombre de soignants	Créer des espaces chaleureux	Changer de prestataire	Avoir de temps en temps des animations le week-end
Avoir une personne en plus sur chaque unité	Aménager les patios dans les UVP	Améliorer la qualité et la diversité des plats	Prendre en compte les demandes des résidents
Embaucher plus de personnel (dont un cuisinier supplémentaire)	Changer le mobilier et la décoration	Améliorer le service à table	Respecter les refus des résidents
Être plus à l'écoute du personnel	Restaurer les peintures		Valoriser les résidents et non les infantiliser
Avoir plus de temps auprès des résidents	Augmenter la taille des salles à manger		
	Faire des travaux de rénovation en général (sols, chambres, salles de bain, salles animation, jardin, couloirs)		

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

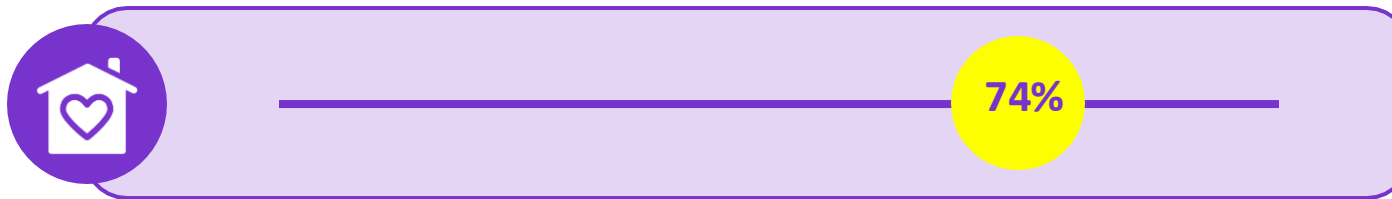
Ambiance entre professionnels



46 % Conviviale
51 % Solidaire
28 % Méfiante
28 % Tendue

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment de confiance pour évoquer les difficultés au travail avec sa hiérarchie



71 % Oui
25 % Non
3 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Principales satisfactions dans l'exercice du métier



- 52 % L'autonomie
- 62 % Le travail d'équipe
- 88 % Le contact avec les résidents
- 42 % L'ambiance de travail
- 26 % L'équilibre entre vie personnelle / vie professionnelle
- 35 % Les horaires
- 8 % La reconnaissance de la direction
- 44 % La confiance qui vous est accordée
- 15 % Le respect de la parole donnée
- 1 % Les avantages sociaux (Mutuelle, primes ...)
- 33 % L'environnement de la résidence (locaux...)
- 40 % La proximité géographique
- 0 % Autres (Répondre en commentaire)
- 0 % Rien ne me plaît dans mon métier

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

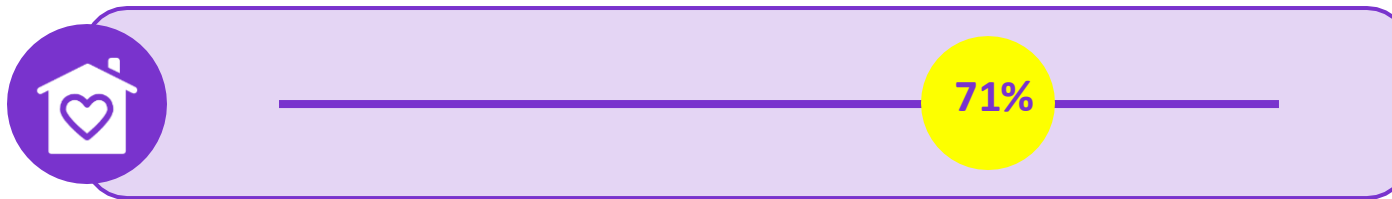
Principales insatisfactions dans l'exercice du métier



- 3 % L'autonomie
- 8 % Le travail d'équipe
- 4 % Le contact avec les résidents
- 25 % L'ambiance de travail
- 24 % L'équilibre Vie personnelle / Vie professionnelle
- 21 % Les horaires
- 21 % La reconnaissance du manager
- 12 % La confiance qu'on vous accorde
- 10 % Le respect de la parole donnée
- 10 % Les avantages sociaux (Mutuelle, primes ...)
- 3 % L'environnement (locaux ...)
- 1 % La proximité géographique
- 23 % Rien ne me déplaît
- 10 % Autres (Répondre en commentaire)

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Conciliation de l'activité professionnelle avec la vie personnelle



71 % Oui
29 % Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Raisons pour lesquelles il est difficile de concilier la vie professionnelle et personnelle

Dépend de question : Conciliation de l'activité professionnelle avec la vie personnelle

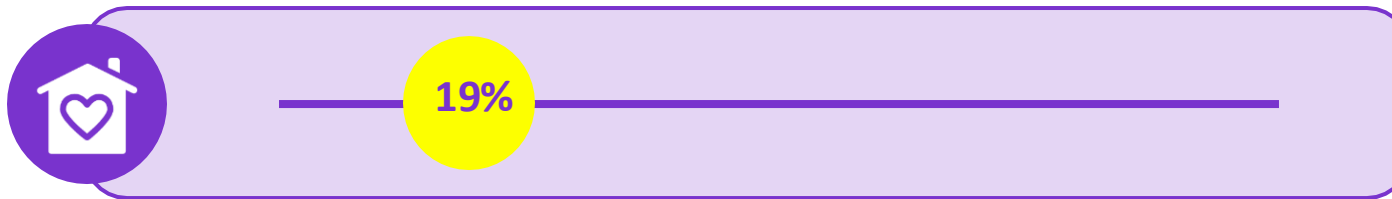
Si : Non



- Glissement de tâches
- Plannings chargés (trop de week-end)
- Plannings trop tardifs
- Epuisement physique et psychologique
- Repos insuffisant
- Manque de temps avec ses enfants

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Lien entre épuisement et sentiment de mal faire son travail



63 % Oui
19 % Non
17 % Parfois

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

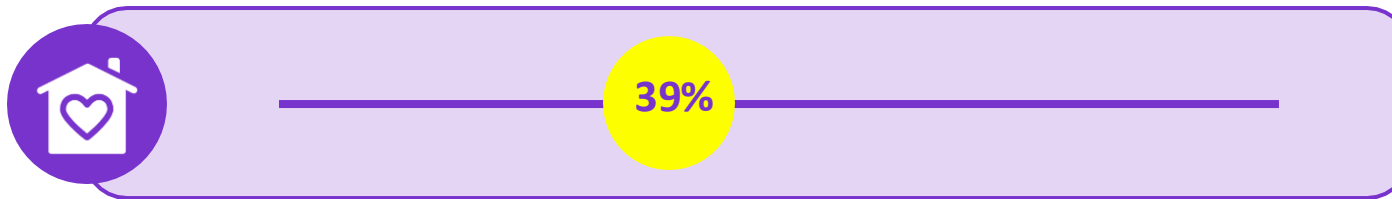
Satisfaction vis-à-vis de l'emploi du temps



0 =Pas du tout satisfait(e) / 10 =Totalement satisfait(e)

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment d'injustice au travail



47 % Oui
39 % Non
13 % Parfois

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Origine du sentiment d'injustice

Dépend de question : Sentiment d'injustice au travail

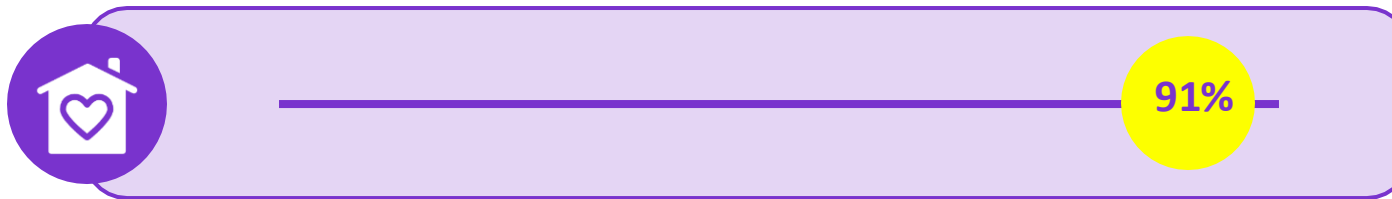
Si : Oui, Parfois



- Différence de traitement selon les collègues ou affinités avec la hiérarchie
- Sentiment de favoritisme avec les cadres
- Inégalité dans les plannings (congrés annuels et jours de fêtes)
- Charge de travail différente selon les collègues
- Manque de reconnaissance du travail fourni (direction et collègues)
- Manque de considération du personnel
- Promotions non équitables par rapport à l'ancienneté et au travail fourni
- Manque de communication et de transparence dans les informations données : transmission de l'information inégale entre les résidences
- Différence d'écoute des professionnels par la hiérarchie, sentiment d'un management inadapté et inéquilibré
- Sentiment de ne pas être soutenu et aidé lors les demandes ou besoins exprimés
- Jalousie, méchanceté, surveillance ou jugement ressentis de la part de certains collègues
- Sentiment d'être mis en difficulté en raison d'une attention portée par la direction au budget

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Possibilité pour les professionnels de prendre leur temps pour réaliser les soins



22 % Souvent
46 % Parfois
8 % Jamais
22 % Je ne suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Raisons du manque de temps pour effectuer les soins

Dépend de question : Possibilité pour les professionnels de prendre leur temps pour réaliser les soins

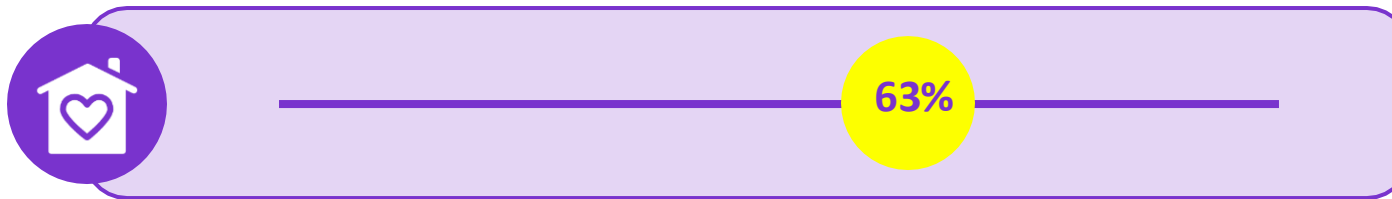
Si : Jamais



12% Mon organisation de travail
100 % Ma charge de travail
12% Manque d'organisation générale
12% Manque d'entraide entre collègues
12% Autres

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Possibilité pour les professionnels de s'exprimer pour proposer des améliorations sur la vie de la résidence



47 % J'ose m'exprimer et je suis entendu
20 % J'ose m'exprimer et je ne suis pas entendu
16 % Je n'ose pas m'exprimer
15 % Je n'ai pas d'idées d'amélioration

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Utilité des entretiens d'évaluation



60 %Oui
32 %Non
7 %Jene suis pas concerné

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Origine du sentiment d'inutilité

Dépend de question : Utilité des entretiens d'évaluation

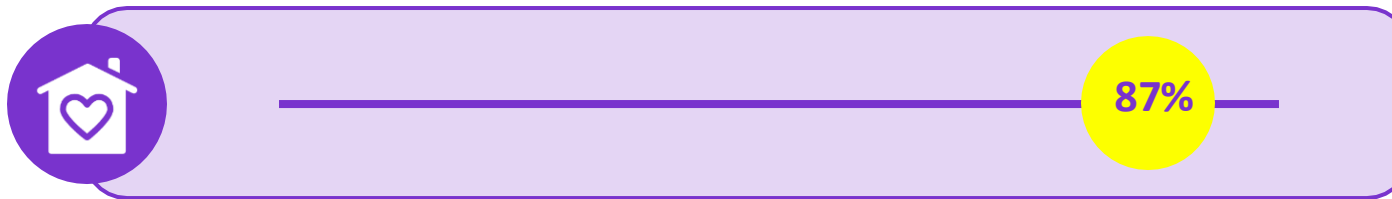
Si : Non



- Entretiens ayant peu d'impact (en dehors des objectifs annuels et du recueil des souhaits de formation)
- Des entretiens qui n'enclenchent rien de concret
- Manque d'anonymat des échanges
- Entretiens qui se ressemblent d'années en années, répétitions sur certains thèmes
- Notes pas toujours représentatives ou justes
- Manque de reconnaissance
- Professionnels qui n'osent pas dire les choses / Peu d'écoute / Manque de suivi
- Perte de temps / stress
- Formations demandées non respectées

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment de liberté/contrôle dans le travail



87 % Plutôt libre

13 % Plutôt sous contrôle

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Connaissance du CSE



73 % Oui
26 % Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

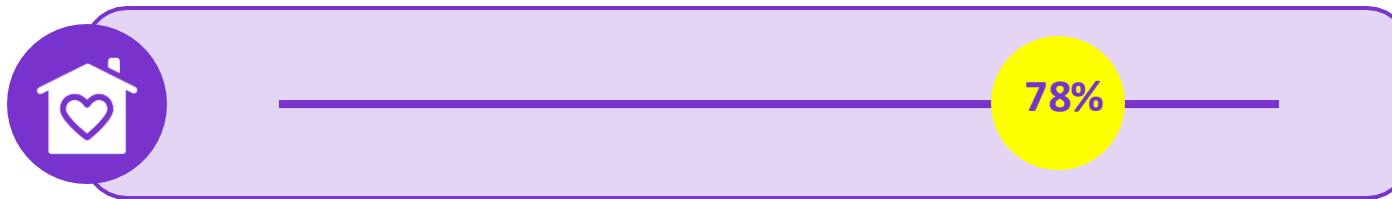
Ressentis face à la pose des congés



54 % C'est simple
46 % C'est compliqué

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

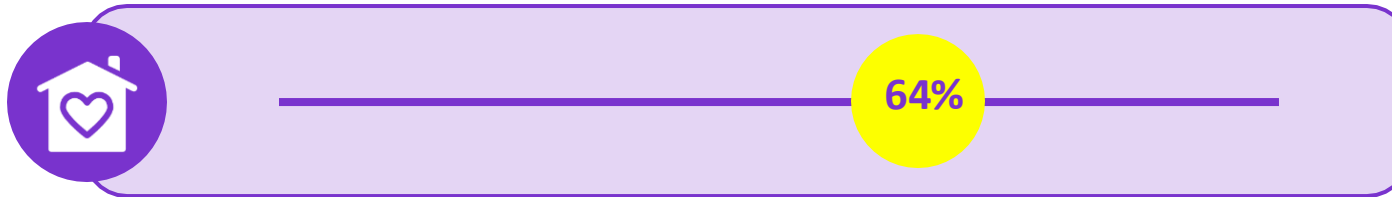
Equilibre entre les temps de pause et de coupure



78 % Oui
22 % Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment de pouvoir créer des liens avec les résidents



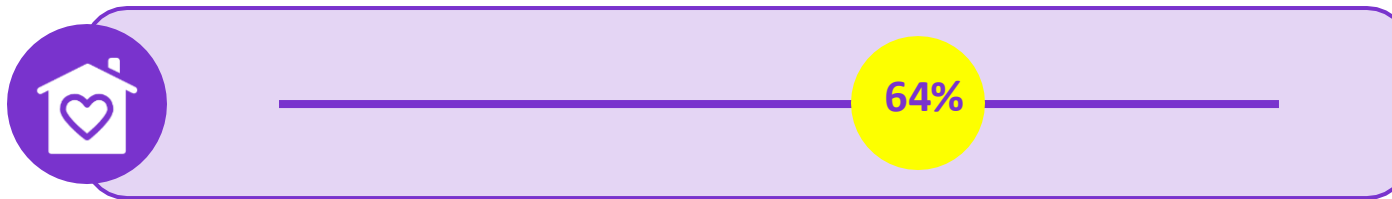
64 % J'ai le sentiment de pouvoir créer assez de liens avec les résidents

35 % J'ai le sentiment de ne pas toujours pouvoir créer de liens avec les résidents

0 % J'ai le sentiment de ne jamais pouvoir créer de liens avec les résidents

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Peur lors de l'exercice de sa profession



1 % Souvent
34 % Parfois
64 % Jamais

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Raisons de la peur lors de l'exercice de sa profession

Dépend de question : Peur lors de l'exercice de sa profession

Si : Souvent, Parfois



- 10 % Des risques de poursuites judiciaires
- 41 % Des risques pour ma santé
- 17% De perdre mon emploi
- 79 % Des risques de mal faire mon travail
- 10 % Des conflits avec les familles
- 0 % Autre (Précisez en commentaire)

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Conséquences des différences culturelles des professionnels sur l'exercice de leur métier



14% Oui
75 % Non
10 % Jene sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Conseils donnés aux nouveaux professionnels



- Faire de son mieux en respectant le résident, sa vie, ses choix et d'être attentif à son bien-être et ses libertés
- Communiquer avec ses collègues
- Ne pas hésiter à poser des questions
- Ecoute et solidarité. Partager ses connaissances
- Rester soi-même !
- Exprimer ses difficultés et échanger avec bienveillance
- Effectuer son travail avec empathie
- Prendre le temps de connaître les résidents
- Se donner le temps de s'adapter aux conditions de travail
- Prendre du plaisir dans son travail et prendre soin de soi
- Prendre du recul sur certaines situations et être patient
- Être à l'écoute, prendre des notes et travailler pour le résident

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Témoin de maltraitance dans la résidence



30 %Oui
65 %Non
4 %Jene sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Types d'actions en cas de maltraitance

Dépend de question : Témoin de maltraitance dans la résidence

Si : Non



- Informer le professionnel, échanger avec lui sur ce qu'il s'est passé et avertir la hiérarchie
- Mettre en sécurité la personne et en informer la cadre de santé immédiatement
- Dialoguer avec le soignant concerné
- Parler avec l'équipe pluridisciplinaire
- Faire remonter la situation à la hiérarchie / faire un signalement à la direction
- Intervenir directement

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Réaction face à une situation de maltraitance

Dépend de question : Témoin de maltraitance dans la résidence

Si : Oui



- Signalement à la direction
- Transmission à la collègue en question
- Intervention directe
- Passivité

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Mauvais traitements vécus par les professionnels sur le lieu de travail



23 % Oui
74 % Non
2 % Jene sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Provenance du sentiment de maltraitance

Dépend de question : Mauvais traitements vécus par les professionnels sur le lieu de travail

Si : Oui



- 40 % Un ou des résidents
- 60 % Un ou des collègues
- 30 % Le personnel de direction
- 15% Une ou des familles
- 5 % Autre (précisez en commentaire)

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Qualité des transmissions



55 % Oui
6 % Non
37 % Une amélioration est possible

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Axes d'améliorations des transmissions

Dépend de question : Qualité des transmissions

Si : Non, Une amélioration est possible



- Transmissions écrites
- Transmissions orales
- Meilleure retranscription écrite des transmissions orales
- Transmissions quotidiennes
- Transmissions concernant les changements d'habitude alimentaire des résidents
- Amélioration de la communication de groupe et informations générales

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Adaptation du lieu de pause



43 % Oui
36 % Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Raisons pour lesquelles la salle de pause n'est pas adaptée

Dépend de question : Adaptation du lieu de pause

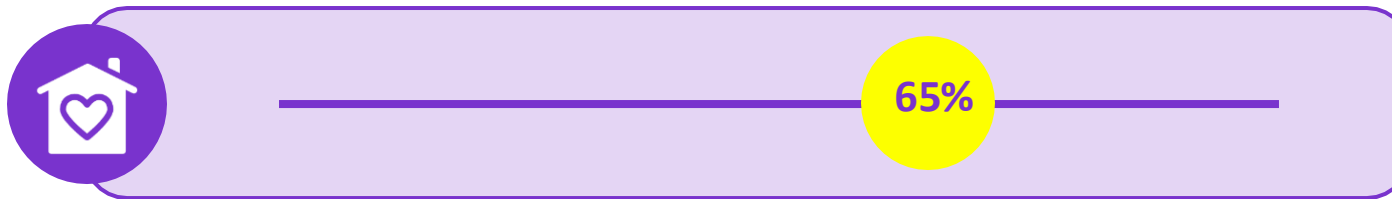
Si : Non



- Salles de pause trop petites
- Salles de pause trop bruyantes / mal insonorisées
- Salles de pause tristes (manque de couleur, peu ensoleillée)
- Décoration pas adaptée
- Manque de mobilier pour se reposer

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Actualisation suffisante des PAP



51 % Oui
24 % Non
13 % Je ne suis pas concerné
10 % Je ne sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Actualisation suffisante des fiches résident



51 % Oui
29 % Non
2 % Je ne suis pas concerné
16 % Je ne sais pas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Sentiment d'être en phase avec l'identité du groupe de la résidence



86 %Oui
13%Non

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (TEMPLATE4)

Raisons du sentiment de ne pas être en phase avec l'identité du groupe de la résidence

Dépend de question : Sentiment d'être en phase avec l'identité du groupe de la résidence

Si : Non



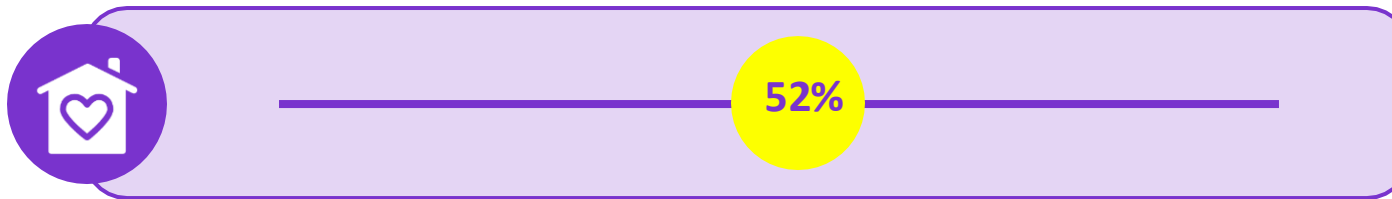
- Manque de communication
- Récurrences des acteurs qui prennent les décisions
- Différences de visions de l'accompagnement des résidents
- Difficulté à suivre les décisions

RÉSULTATS

Confiance des familles (Template4)

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Sentiments des familles au moment de l'entrée de leur proche dans la résidence



15 % Très serein
36 % Serein
33 % Anxieux
11 % Très anxieux
2 % Autre

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Evolution de ce sentiment

Dépend de question : Sentiments des familles au moment de l'entrée de leur proche dans la résidence

Si : Anxieux, Très anxieux



28 % Il a disparu
43 % Il a diminué
21 % Il est resté le même
6 % Il s'est amplifié

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Satisfaction vis à vis du niveau d'information donné par la résidence aux familles sur l'accompagnement de leur proche

2024 : 63%



73%



73 % Satisfait
18 % Moyennement satisfait
8 % Pas satisfait

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Confiance dans les compétences des professionnels

2024 : 95%



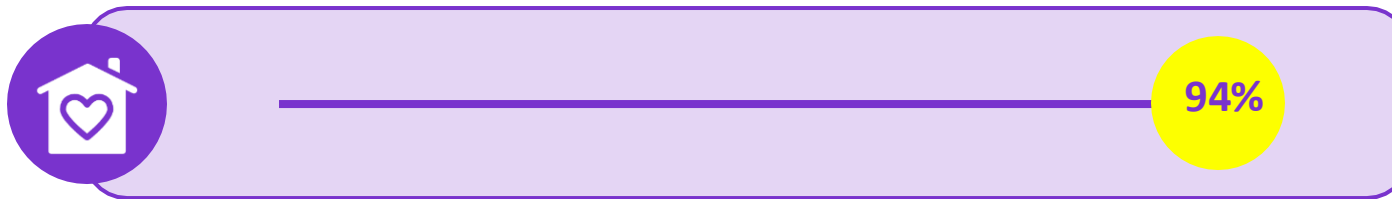
97%



97 % Oui
3 % Non

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

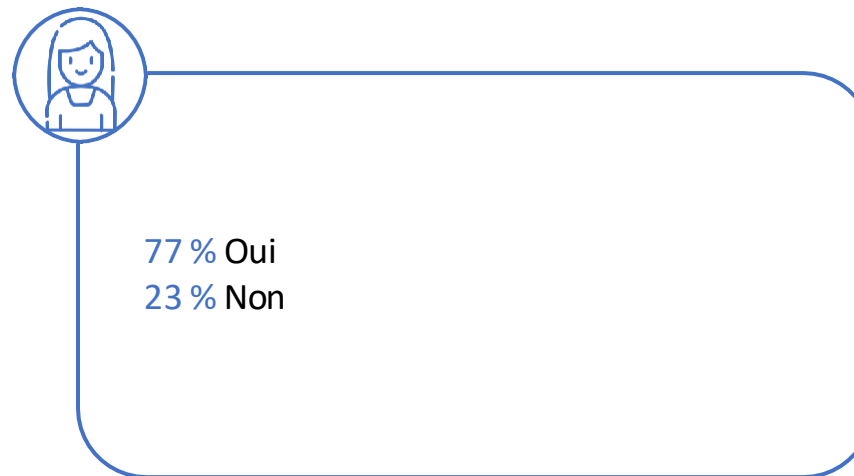
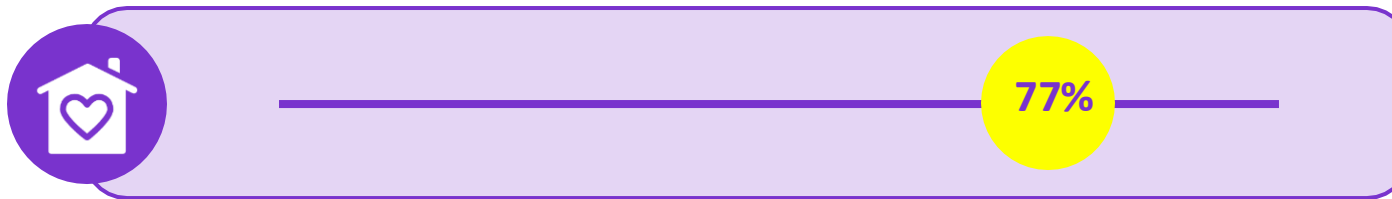
Sentiment d'être entendu par les professionnels et la direction



71 % Je suis entendu par la direction et par les professionnels
2 % Je suis entendu uniquement par la direction
19 % Je suis entendu uniquement par les professionnels
4 % Je ne suis pas entendu

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Sentiment d'être informé sur la vie de la résidence



CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Souhait de recevoir des informations par :

Dépend de question : Sentiment d'être informé sur la vie de la résidence

Si : Non



- 18 % Les réseaux sociaux
- 68 % Par mail
- 0 % En participant au conseil de la vie sociale
- 25 % Affichage plus dense à l'accueil
- 18 % Autre (précisez en commentaire)

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Sentiment d'être un aidant



58 % Oui
42 % Non

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Implication dans la vie de la résidence



60 % Oui
39 % Non

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Souhait d'être impliqué dans la vie de la résidence

Dépend de question : Implication dans la vie de la résidence

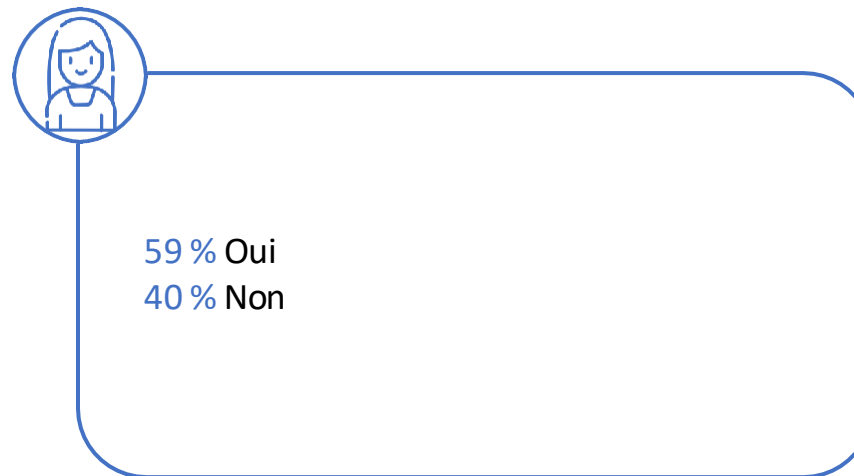
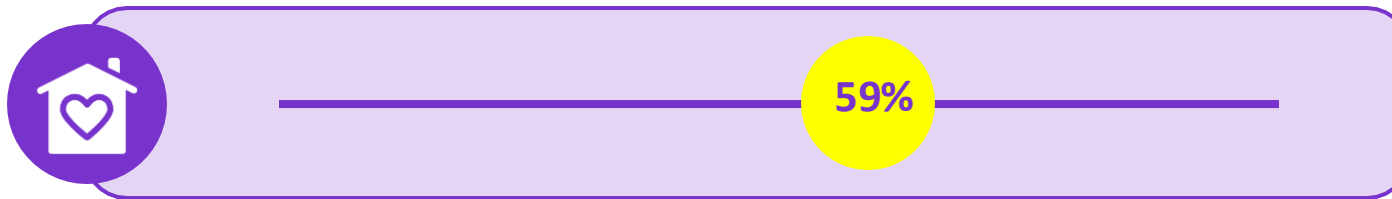
Si : Non



17% Oui
82 % Non

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Sentiment que votre proche est heureux et épanoui



CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Qualité du déroulement de l'arrivée du résident



50 % Très bien
35 % Bien
12 % Moyennement
1 % Pas bien du tout

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Soutien apporté aux familles lors de l'arrivée de leur proche dans la résidence

Dépend de question : Qualité du déroulement de l'arrivée du résident

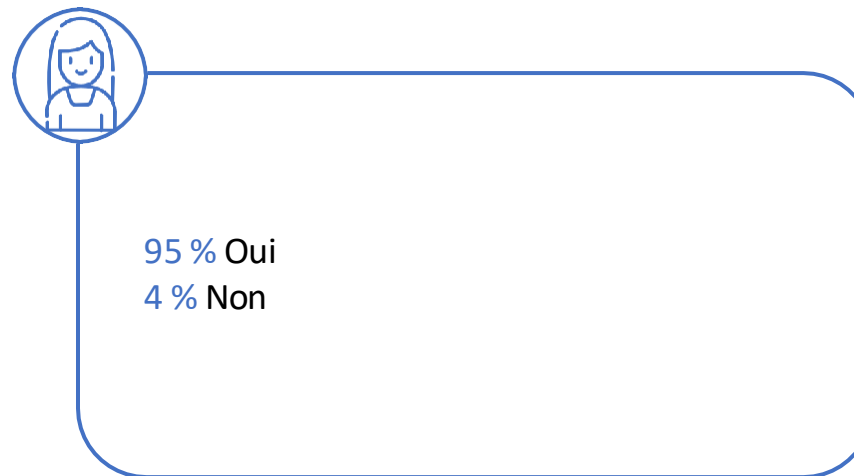
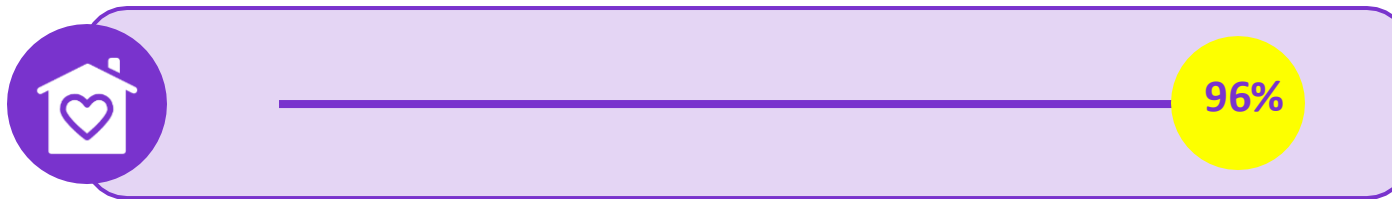
Si : Très bien , Bien, Pas bien du tout, Moyennement



71% J'ai été accompagné
16% Jen'ai pas été assez accompagné
11% Jen'ai pas du tout été accompagné

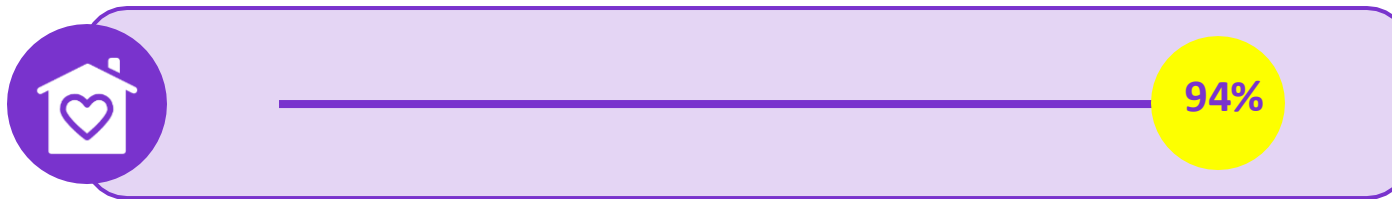
CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Qualité des échanges avec l'établissement avant l'arrivée du résident



CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

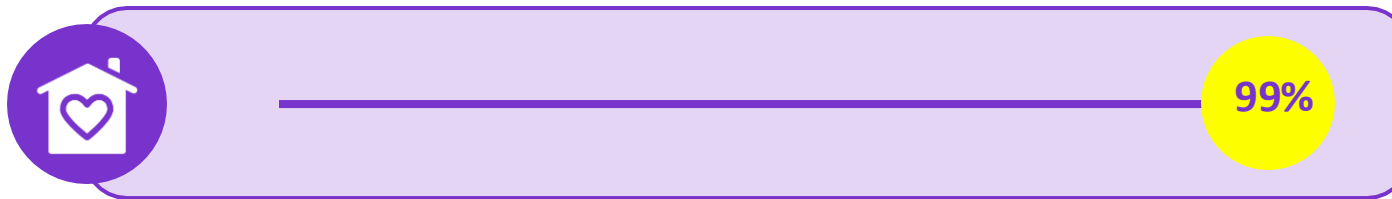
Prise en compte des besoins des résidents à l'arrivée



47 % Toujours
46 % Souvent
5 % Parfois
0 % Jamais

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Sentiment de sécurité et de bientraitance des résidents au sein de la résidence



70 % Toujours
29 % Souvent
0 % Parfois
1 % Jamais

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Evolution de l'état moral et de l'état de santé depuis l'entrée dans la résidence



25 % Une évolution positive
32 % Aucune évolution
42 % Une évolution négative

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Evolution positive de l'état moral et de l'état de santé

Dépend de question : Evolution de l'état moral et de l'état de santé depuis l'entrée dans la résidence

Si : Une évolution positive



- La confiance envers le personnel (ex : donner son linge à laver)
- La communication et les échanges accrus avec le personnel
- Le sentiment de sécurité et d'être bien entouré
- Le sentiment de calme et de sérénité
- La réduction des troubles du comportement et de l'agressivité
- L'amélioration du moral et du bien-être psychologique (moins d'idées noires, plus d'envie de vivre, moins de solitude)
- La rééducation / amélioration physique (meilleure mobilité)
- Le repos et tranquillité grâce aux soins et animations
- L'acceptation de la situation et sentiment général de bien-être

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Evolution négative de l'état moral et de l'état de santé

Dépend de question : Evolution de l'état moral et de l'état de santé depuis l'entrée dans la résidence

Si : Une évolution négative



- L'aggravation des symptômes d'une maladie (Parkinson, Alzheimer, pathologies psychiques)
- La perte d'autonomie (perte de mobilité, incapacité à se déplacer seul, dépendance accrue)
- L'évolution de l'état de santé physique (perte de poids, chutes, paralysie, incontinence, fausses routes)
- L'évolution des capacités cognitives (troubles cognitifs accentués, perte de repères, difficulté à s'exprimer, confusion des jours, perte de la parole)
- L'isolement social et moral, repli sur soi
- L'anxiété, pleurs, sentiment d'abandon, dépression
- La détérioration de la santé générale et du moral (santé précaire, sommeil perturbé)

CONFIANCE DES FAMILLES (TEMPLATE4)

Possible intervention des familles pendant les soins de leur proche



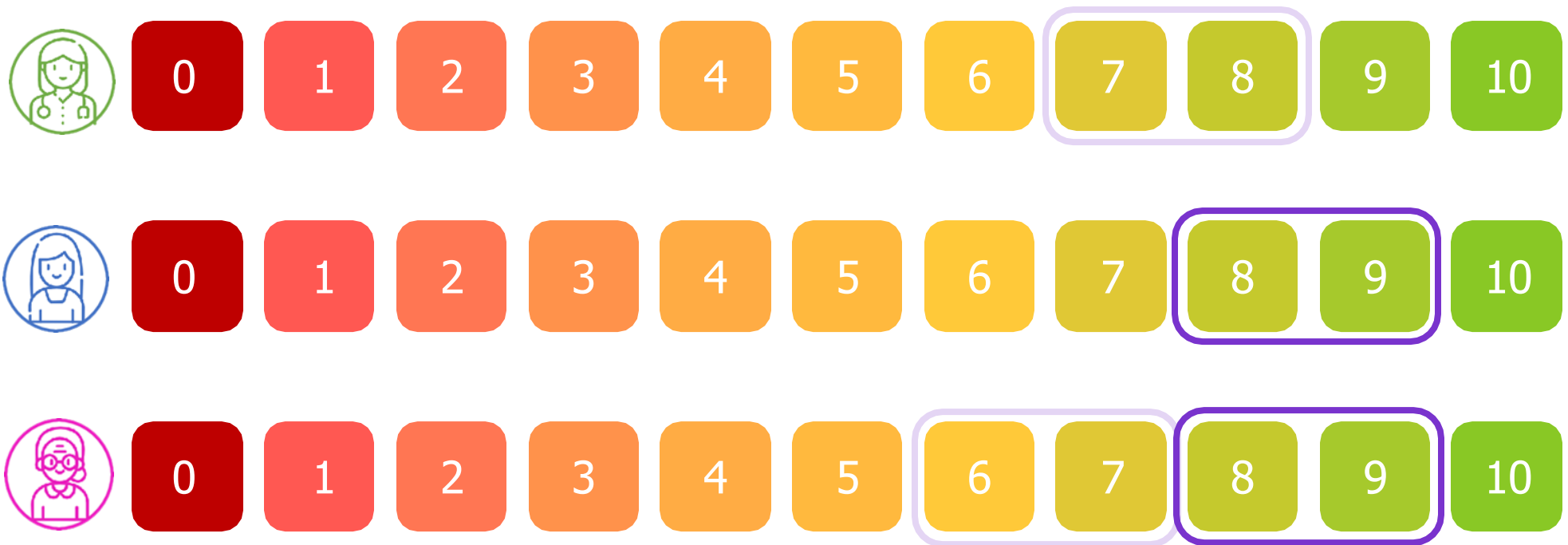
- 5 % Faire des commentaires
- 7 % Conseiller les professionnels
- 5 % Faire à la place des professionnels
- 12 % Aider les professionnels
- 71 % Aucune de ces propositions

RÉSULTATS

NPS (Template 4)

NPS (TEMPLATE 4)

Niveau de recommandation de la résidence



0 =Pas du tout recommandé / 10 =Totalemt recommandé



6

PROPOSITIONS

6. LES PROPOSITIONS D' ACTIONS POSITIVES

PROPOSITION N°1 : Travailler sur un protocole de présentation des nouveaux arrivants pour faciliter leur intégration. Identifier les pratiques déjà en place et analyser ce qu'il faut améliorer. Il s'agit de demander en amont l'avis des résidents arrivant tout en s'intéressant aux ressentis des résidents déjà présents. La mise en place d'un protocole permettra d'accompagner les professionnels dans l'annonce de ces arrivées et de faciliter des rencontres entre les résidents.

PROPOSITION N°2 : Elaborer un protocole de communication (orale ou écrite) pour informer les résidents des décès et permettre d'avoir un lieu de recueillement en veillant à transmettre un message respectueux et adapté au public. En amont, réaliser un diagnostic des pratiques déjà mises en place afin d'identifier ce qui fonctionne et ce qui nécessite des ajustements afin adapter le protocole en conséquence. Il est possible de prendre en compte les sensibilités des professionnels et mobiliser ceux qui se sentent à l'aise pour informer les résidents de manière informelle.

PROPOSITION N°3 : Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun, en favorisant une répartition équitable des tâches et en encourageant la reconnaissance du travail de chacun. Promouvoir une culture de collaboration et de soutien mutuel au sein de l'équipe. Organiser un groupe de travail avec un médiateur externe pour faire ressortir la parole de chacun et identifier la provenance des sentiments d'injustice.

PROPOSITION N°4 : Allez jeter à œil à notre étude réalisée avec l'association OLD'UP sur la **convivialité des repas en EHPAD**, [en cliquant ici](#) !



PROCHAINE ETAPE

Validation des actions positives pour intégration
au plan d'action de l'établissement afin d'en
mesurer les impacts l'année suivante.



**MERCI POUR
VOTRE
PARTICIPATION !**

