

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ESA DISTRIBUE ENTRE JUILLET 2023 ET JUILLET 2024

SYNTHESE DES DONNEES STATISTIQUES

Comme tous les ans depuis 2011, une enquête a été adressée aux patients pris en charge par l'Équipe Spécialisée Alzheimer de ROUEN dans le but d'évaluer leur satisfaction ou insatisfaction sur les questions liées à leur prise en charge par le service. Ce questionnaire a été validé en conseil d'administration en février 2022 et mis en place dès mars 2022.

- 3 questions concernaient la première rencontre avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute
- 5 questions concernaient la prestation rendue
- 5 questions concernaient le ressenti du patient
- 5 questions concernaient le ressenti de l'aidant
- Des espaces libres permettaient d'inscrire des commentaires, suggestions

Afin de renforcer le nombre de retours la partie 1 concernant la première rencontre au domicile avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute a été remplie lors de la première séance ce qui a permis aux patients de mieux se souvenir de celle-ci et d'exprimer des ressentis. Les parties 2-3-4 concernant l'accompagnement et les ressentis de la personne accompagnée et de l'aidant ont été laissées aux domiciles. Une sollicitation a systématiquement été relayée par les assistantes de soin en gériatrie lors des dernières séances afin de faire un rappel.

Suite à l'analyse du questionnaire précédent, nous avons fait le choix de cibler les aidants présents aux domiciles ou les enfants venant au domicile plus de 3 fois par semaine.

Cette année, afin d'augmenter le nombre de réponses aux questions, nous avons proposé de cocher « non » en tant que « situation inchangée » pour la partie 3 et 4 du questionnaire. Idéalement, il faudrait rajouter une catégorie « non concerné » le questionnaire afin de mieux analyser les « sans réponses ».

Pour la partie 1 : la synthèse des données statistiques recueillies porte sur **40 questionnaires reçus en retour (pour 32 l'an passé)** sur un total de **53 questionnaires distribués**, soit environ **75 % de retours**.

Pour les parties 2-3-4 : la synthèse des données statistiques recueillies porte sur **31 questionnaires sur un total de 38 questionnaires distribués soit environ 82 %**.

En effet, sept questionnaires envoyés ne nous ont pas été retournés.

Il se dégage toujours pour toutes les réponses une satisfaction certaine :

- Pour la première rencontre, on relève de 75 à 80 % de satisfaction, aucune réponse de mécontentement mais jusqu'à 8 % de « sans réponse » parfois avec comme commentaire : « je ne me souviens pas »
- Pour la prestation rendue de 55 à 87 % de satisfaction, 1 réponse de mécontentement (les conseils donnés concernant la sécurité et l'adaptation du domicile). A noter qu'aucun commentaire n'est mentionné pour cette réponse. Pour cette 2^e partie, il y a jusqu'à 19 % de sans réponse (pour la prise en compte des besoins de l'aidant dans la vie quotidienne, les conseils donnés concernant la sécurité et l'adaptation du domicile, et les relais et solutions).
- Pour le ressenti du patient de 32 à 45 % de satisfaction mais avec jusqu'à 26 % de sans réponse. Ces pourcentages peuvent sembler faibles mais s'expliquent en raison soit de l'anosognosie liée à la pathologie soit en raison d'une forte attente de changement. Nous nous interrogeons également sur des nuances à apporter sur cette partie. Les questions posées ne permettent peut être pas de mesurer l'impact de notre accompagnement . En effet, nous constatons que les patients n'ont pas encore fait le deuil de leur « vie d'avant » d'une part et que d'autre part les petits progrès obtenus ne sont pas toujours perçus ou reconnus comme tels.

Pour le ressenti de l'aidant de 13 à 48 % de satisfaction mais avec jusque 55 % de sans réponse. Notre cible était les aidants présents au domicile ou les enfants impliqués (venant au domicile plus de 3 fois par semaine) ceci explique peut-être ce taux.

9 personnes seulement ont répondu « non » concernant la reprise d'activités de la vie quotidienne, ou de loisirs.

48% des aidants ont mentionné avoir reçu des conseils par l'équipe et 35% d'entre eux n'ont pas répondu.

Les forts taux de « sans réponse » à propos des ressentis pour l'accompagné nous interrogent toujours chaque année au sujet de la compréhension des questions. De plus, grâce à la reformulation du questionnaire, les ressentis des accompagnés comme des aidants sont plus en accord avec ceux des assistantes de soin en gérontologie qui ont réalisé les séances.

Remarques des patients ou de leurs familles :

Partie 1 : La première rencontre avec l'infirmière coordinatrice et l'ergothérapeute :

- J'avais des réserves dès le départ, car je m'attendais à des exercices cognitifs justement. / Maman a du mal à comprendre en quoi vos interventions vont l'aider. Pour le moment ça la tracasse beaucoup,
- Présentation synthétique et très claire des intervenantes et des objectifs fixés. / J'ai été particulièrement sensible à l'écoute et à la compréhension du patient et de l'aidante. Un grand réconfort / Le programme s'adapte de façon souple à chacun. La rapidité et l'efficacité du dispositif sont remarquables. Un grand merci

- Lors de la présentation tout me semblait compris. Mais je ne me souviens plus de ce que nous avons décidé / Pas tout compris
- Très claires, très accessibles / Clair et précis, nous avons même eu un retour sur le portage des repas
- Tendance à l'infantilisation / Une certaine pression sous couvert de bienveillance pour inciter à ce que la personne évaluée entre en EHPAD
- Il a fallu expliquer de nous-même les activités qui plaisent à Mme R.
- Pas vraiment clair mais nous supposons que c'est pour un accompagnement optimal / Pour moi aidant clair, pour mon père plus mitigé comme il n'avait pas vraiment de demande, pas sûr qu'il ait compris les enjeux de cette aide / L'équipe a bien expliqué le déroulé des 15 séances / Bonne compréhension des missions du service / Oui, évaluation de mes besoins à domicile / Prise de compte de façon progressive et lente

Partie 2 : La prestation rendue

- Ecoute et compréhension, merci ! / Très bonne disponibilité
- Les activités ont porté sur les échanges, très réticent au début, Serge a accepté et apprécié chaque séance.
- La formation de l'ESA m'est indispensable. J'exprime à toute l'équipe mon infime gratitude. / Les conseils ont surtout porté sur l'accompagnement face aux difficultés comportementales du patient au sein du foyer. / Conseils pratiques et intéressants / Et tout dans la bonne humeur / Ce point est assez bien géré car a toujours pris part aux tâches domestiques, les conseils donnés étaient surtout généralistes / L'équipe, en particulier l'ASG s'est toujours montrée à l'écoute, m'a donné des pistes pour mieux comprendre mon père et ainsi mieux adapter mes réponses
- L'ASG s'est montrée si compréhensive, patiente et bienveillante, un grand merci
- L'avenir reste un vide pour moi l'aidante. Les activités du CLIC sont une piste (lorsque je ne serai plus en activité professionnelle) ainsi que les ateliers France Alzheimer pour mon mari / Accueil de jour le jeudi / Accueil de jour, possibilité d'appeler le service même après l'arrêt/ Des aides à domicile déjà mises en place avant votre intervention
- Salle de bain adaptée / Pas d'utilité, l'appartement est déjà bien adapté
- Se sont focalisées sur les activités postprandiales plus que sur les tâches domestiques. Oui car l'ASG accompagne pour des promenades d'où une prise en compte de la solitude du "patient"
- Envoi de mails informatifs et de débriefing / J'ajouterais la gentillesse et bienveillance de l'ASG / Sympathiques, à l'écoute
- Ce point me semble à améliorer les objectifs du corps médical étant flous ... / En rapport avec les besoins du moment
- Très difficile à dire mon père appréciait les venues hebdomadaires de l'ASG mais restitue peu
- Pour moi (la fille de jean) l'ASG a donné des idées que papa n'a pas souhaité suivre
- Aidée par l'aide-soignante qui connaît des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ++
- Les conseils donnés par l'ASG qui m'a beaucoup aidée pour comprendre mon adaptation à une situation de façon parfois lente ... Mais reconnue nécessaire dans un deuxième temps.

Partie 3 : Ressenti du patient :

- Oui, je fais du sport, et avec France Alzheimer du sport et mémoire
- Jeu de belotte j'ai gagné ! / Jardin ++ piano peinture repassage / Il n'y a eu pour l'instant qu'une seule séance de quizz / Promenades au parc, dessin
- Beaucoup d'initiatives déjà en place / M. refait de la soupe / Vélo d'appartement / N'avait pas de loisirs auparavant et cela reste le cas
- Pas évaluable, faisait ses courses jusqu'en septembre, depuis nous les faisons ensemble
- Papa est demandeur (opéra par exemple) mais n'a pas envie de bouger ... / Pas de jeux et pas de demande de la part de Madame
- Admettre mes difficultés et apprendre à les apaiser / Découverte de ce qu'est la perte immédiate.

Partie 4 : Ressenti de l'aidant :

- Elle est et reste autonome chez elle et chez moi
- Améliorer la communication entre elle et moi / J'attends de voir comment les choses évoluent et je me décontracte / Je me suis senti plus soutenu pendant cette période, Sylvia était aidée
- Eveil musculaire et rangement / Jeu de société, peinture, utilisation des appareils ménagers
- Excellentes informations !
- Beaucoup de renseignements sur les structures aidantes / Prise de contact avec France Alzheimer / Programme CCAS pour activités
- Aide à l'organisation : horloge numérique, agenda journalier, planning hebdomadaire, ruban adhésif fluorescent sur les interrupteurs, aide pour la baignoire, accueil de jour,
- S'intéresse aux jeux de société style quizz / Activités de stimulation cognitive
- La bienveillance et le sens de l'humour de l'assistante de soins sont tip top / Présence réconfortante
- Il refait de la soupe, il parle avec les autres
- Ce point ne pas être évalué pour moi car la maladie progresse de manière accrue depuis septembre / Les conseils donnés m'aident encore aujourd'hui mais la maladie gagne du terrain / Oui l'ASG m'a expliqué certains mécanismes de la mémoire et pourquoi papa ressassait la sienne sur son enfance

Autres commentaires :

Arrêt des séances : Ma mère a 88 ans, n'aspire qu'à être tranquille chez elle. Pas d'intervenants si ce n'est pour les repas et le ménage

Un petit compte rendu de chaque séance aurait été bienvenu

Pas assez de séances, après trop de changement de personne ? / Allonger la durée de la prestation

Le service a été rendu de façon conviviale à l'écoute et au-devant des besoins. Merci / Pas de suggestion excellent travail très bon contact avec la personne soignée
Lors de la première rencontre de l'équipe, éviter de s'adresser au "patient" comme s'il s'agissait d'un enfant même s'il a parfois tendance à faire le bébé pour cristalliser l'attention sur lui. Tout ce qui est langage non verbal (rires, mimiques ...) me semble être un point à améliorer. Cette remarque ne concerne que l'une des deux intervenantes.

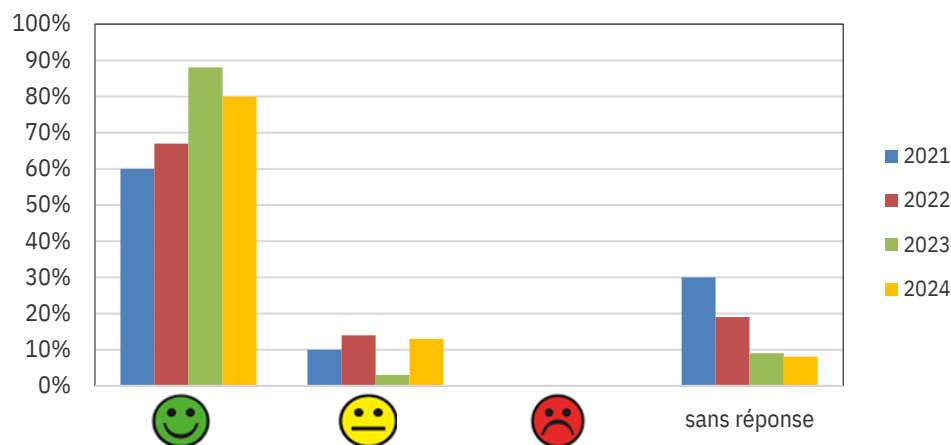
Puisqu'il parle avec les autres peut-être aurait-il été préférable que je ne sois jamais présente lors des visites

La patience de l'aide-soignante qui connaît la maladie d'Alzheimer a été d'une grande aide pour moi. J'ai la volonté de garder une autonomie partielle essentielle +++

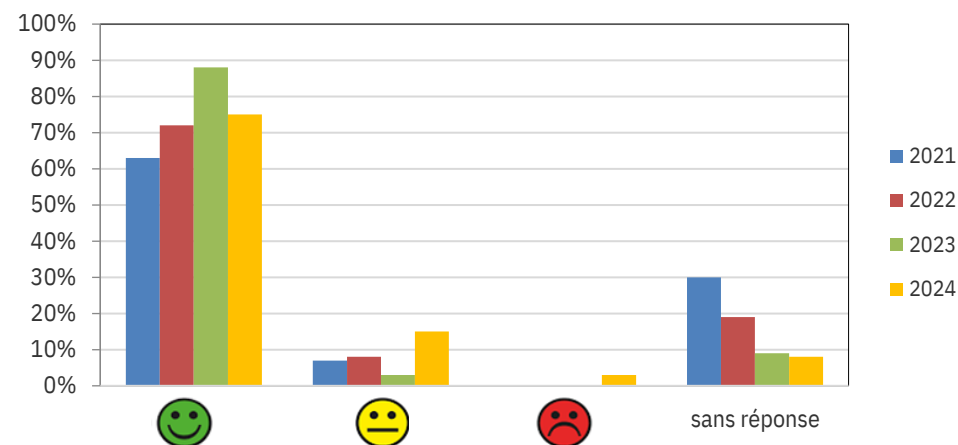
Un grand merci à l'ESA d'exister ! Venir 2 ou 3 fois par semaine porterait, je pense plus ses fruits

GRAPHIQUES CONCERNANT LA PREMIERE RENCONTRE AVEC L'INFIRMIERE COORDINATRICE ET L'ERGOTHERAPEUTE

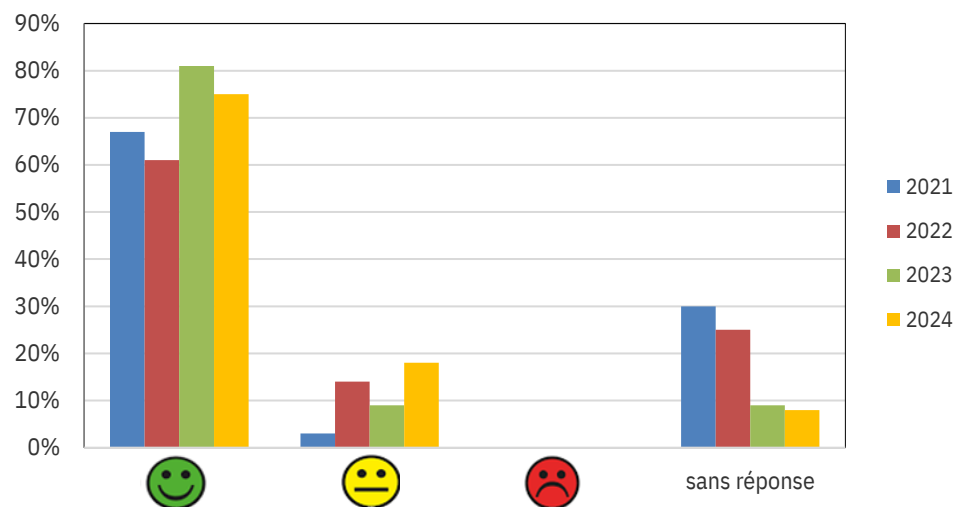
Présentation du service, de ses missions et de son fonctionnement



Ecoute et évaluation de vos besoins à domicile

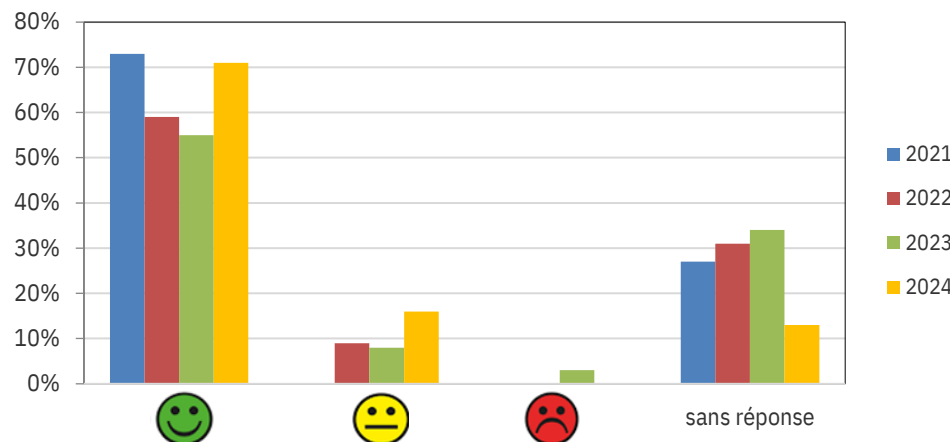


Explication des objectifs à atteindre

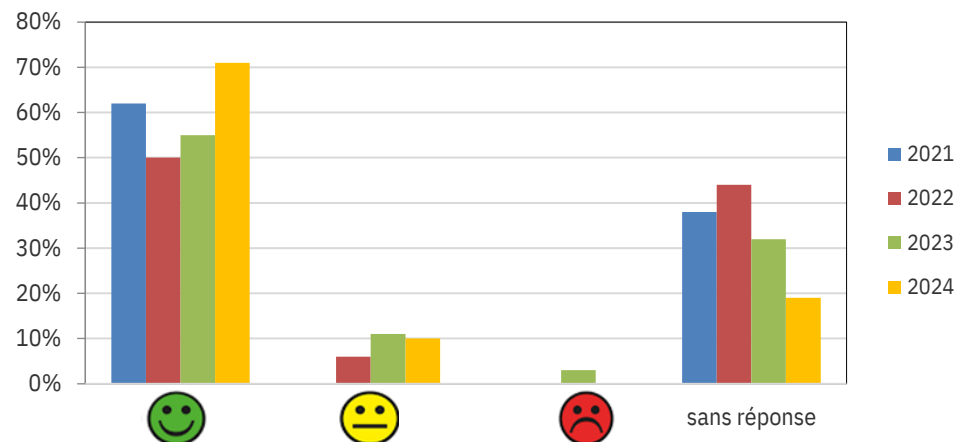


GRAPHIQUES CONCERNANT LA PRESTATION RENDUE

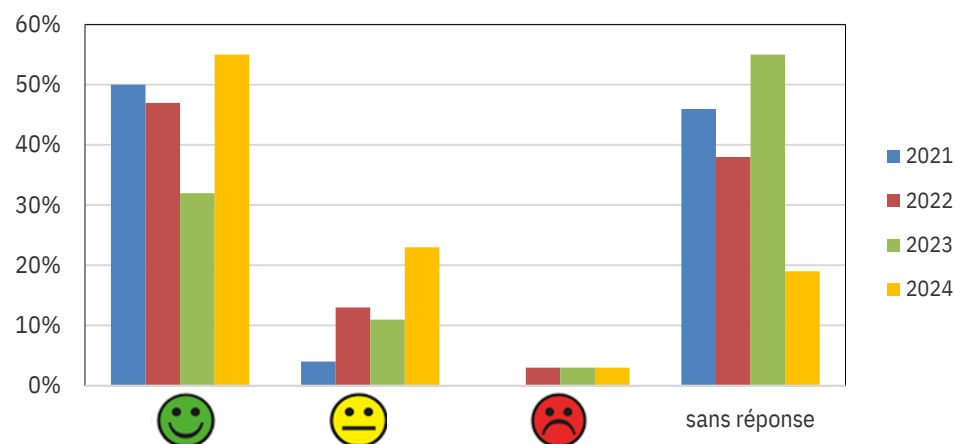
Prise en compte des besoins de l'aidé dans la vie quotidienne



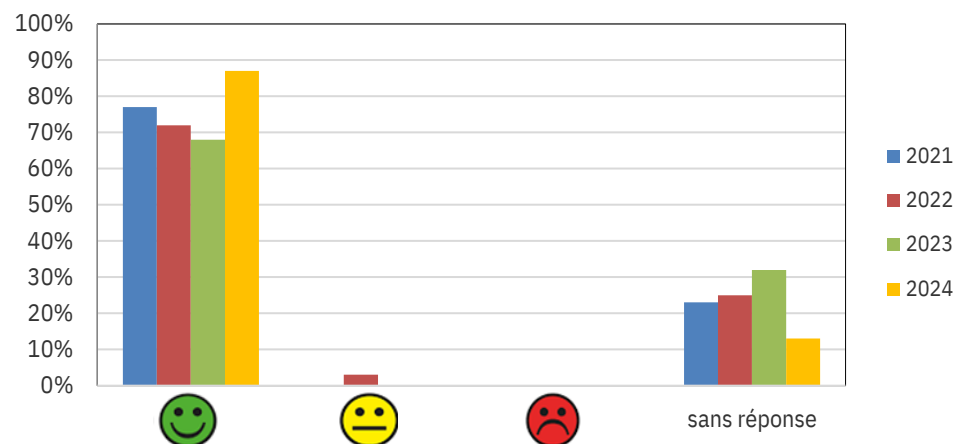
Prise en compte des besoins de l'aidant dans la vie quotidienne



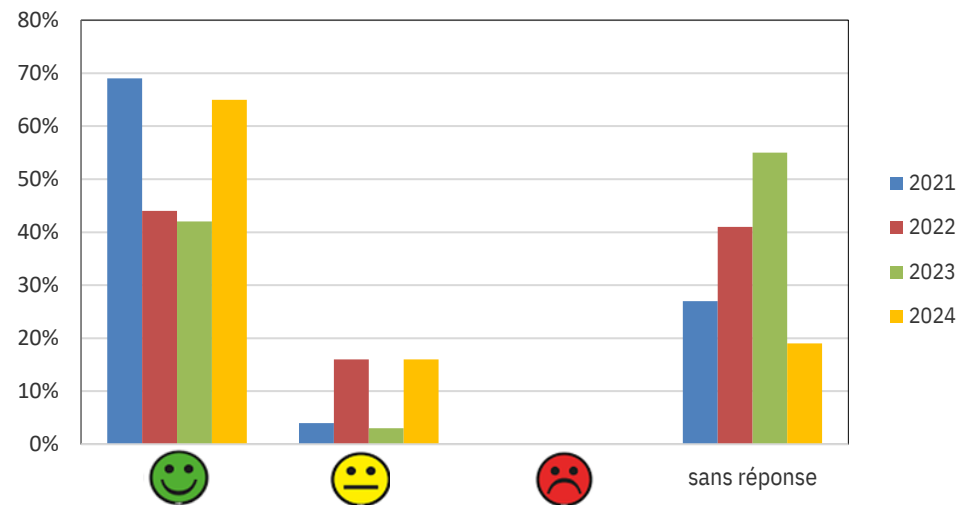
Conseils donnés concernant la sécurité et l'adaptation du domicile



Amabilité, respect, écoute et discrétion des intervenants

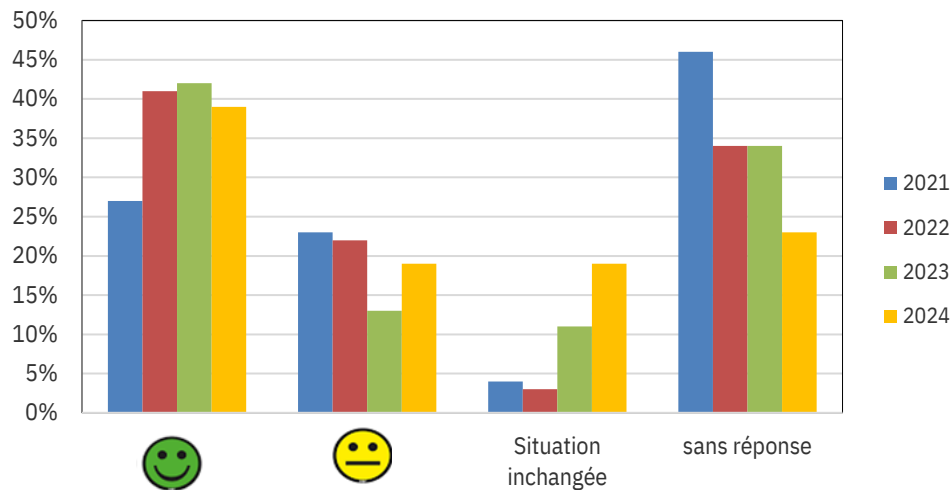


Relais et solutions envisagés

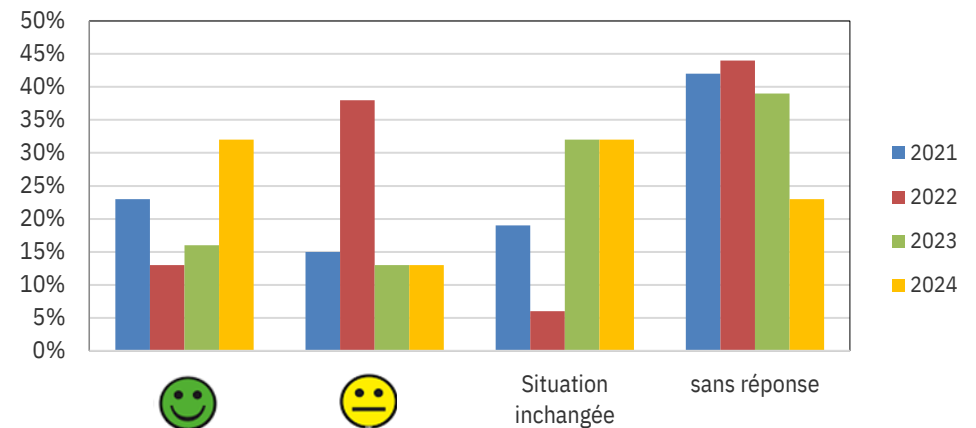


GRAPHIQUES CONCERNANT LE RESSENTI DU PATIENT

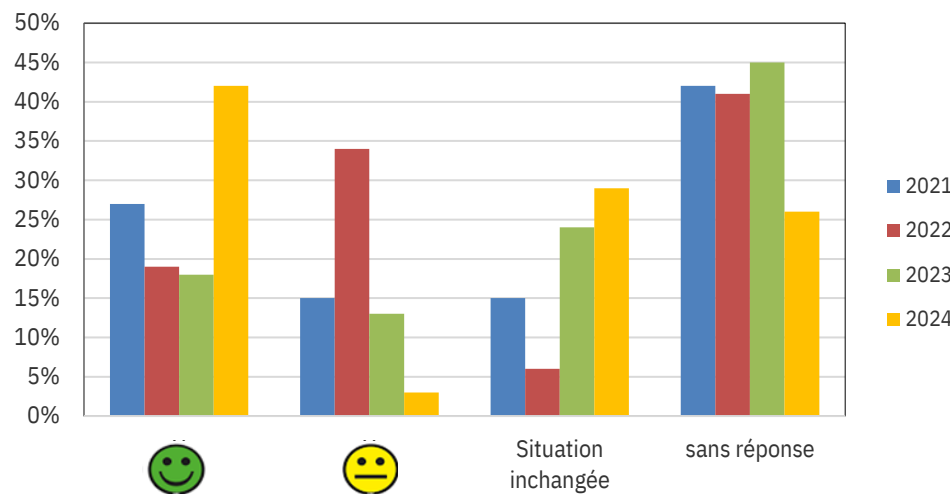
La confiance en vous



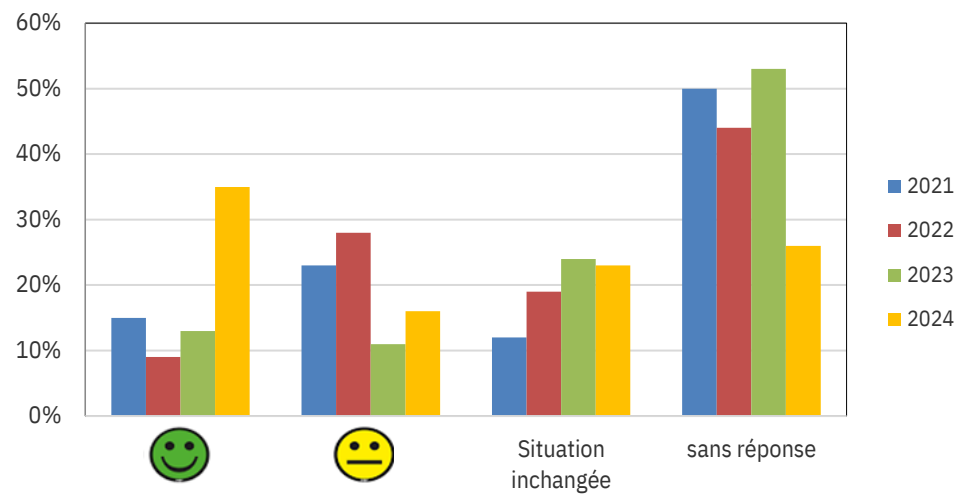
La reprise de vos activités de la vie quotidienne



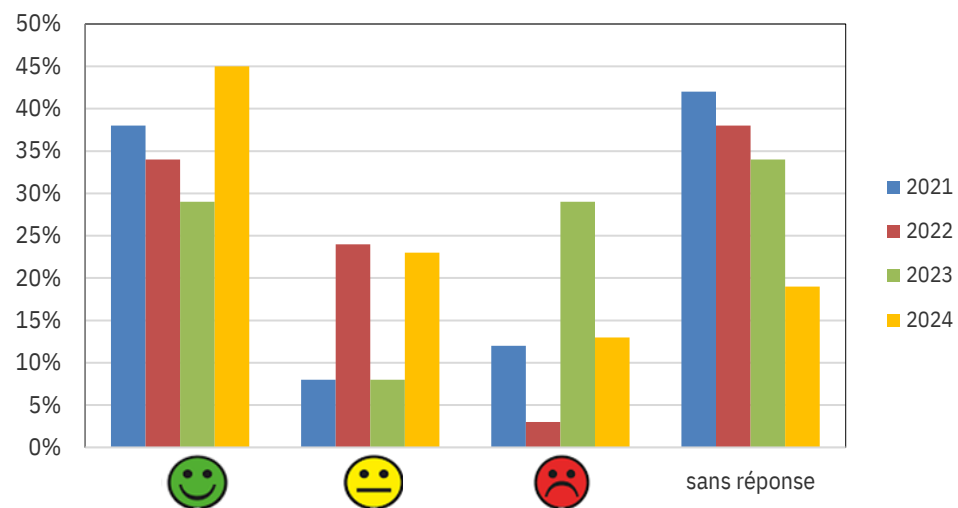
La reprise de vos loisirs



La prise d'initiative

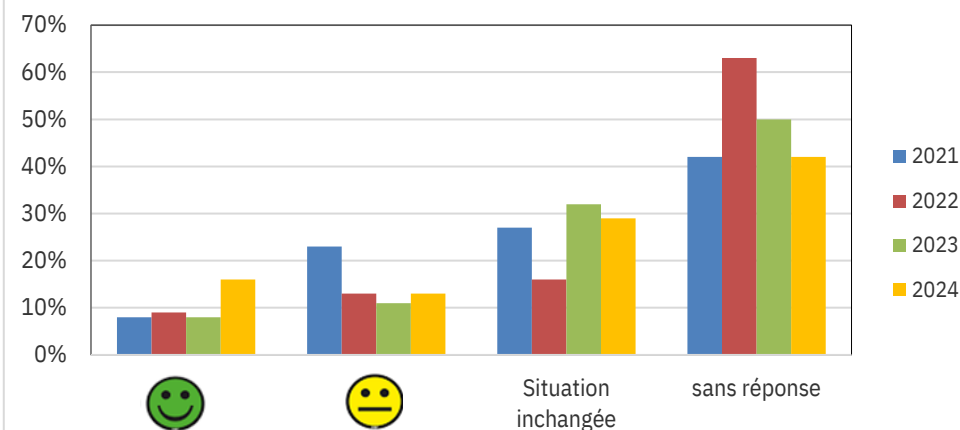


La compréhension de vos difficultés

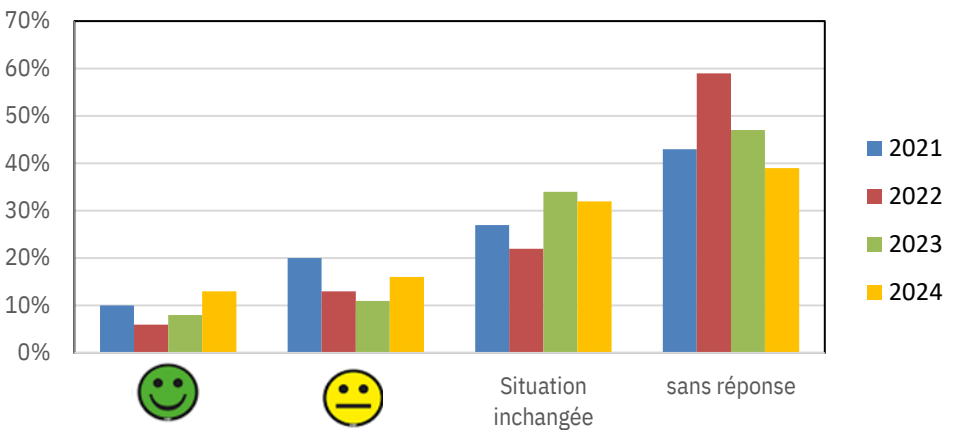


GRAPHIQUES CONCERNANT LE RESSENTI DE L'AIDANT

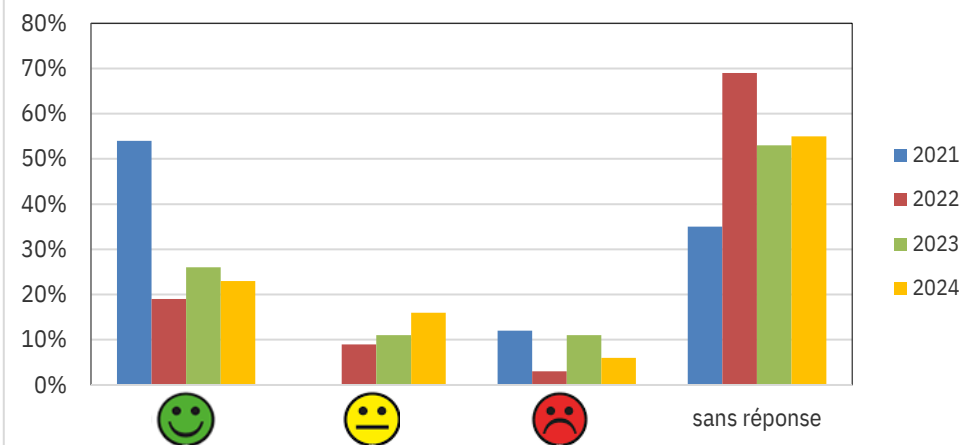
Votre proche a amélioré son autonomie au quotidien



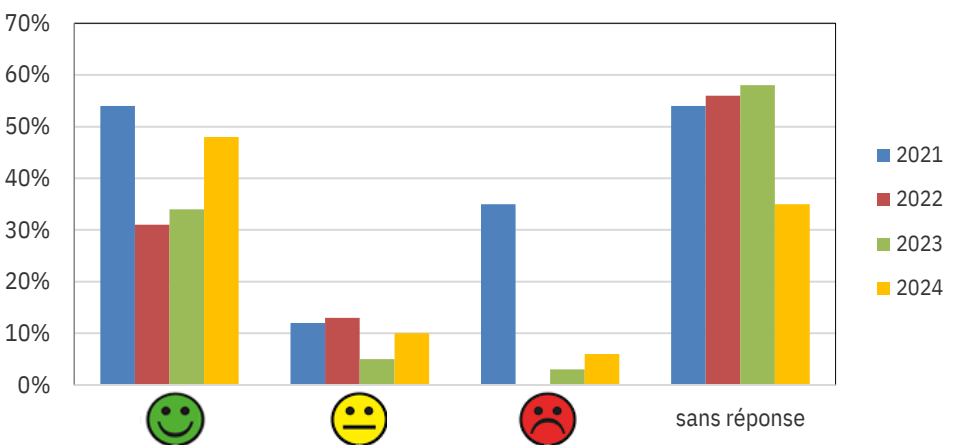
Votre proche peut refaire des choses qu'il ne faisait plus



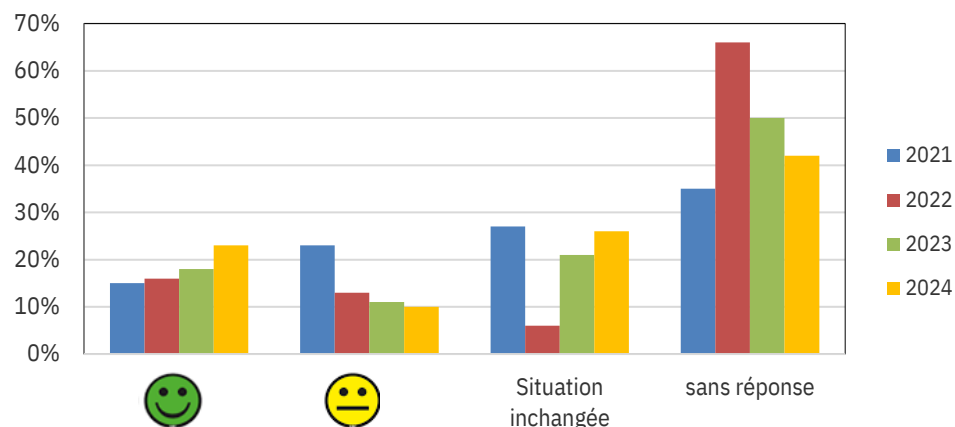
Votre compréhension des difficultés de votre proche est renforcée



Vous avez trouvé des solutions pour aider votre proche



Vos relations avec votre proche sont facilitées



Votre bien-être s'est amélioré (temps libre, sommeil, ...)

