

PIHET Sandrine
ETTER Stéphanie



Qualité de vie des résidents en EMS: Perspectives croisées

JOURNÉE DE RÉFLEXION DE L'AFIPA

10.09.2014

UNE ENQUÊTE DE PLUS?

4 domaines couverts en 6 à 8 points:

Autonomie et dignité

Pouvoir s'isoler
(avoir un endroit où
il est possible d'être
seul, d'avoir un
échange privé au
téléphone, de
recevoir des
visiteurs sans être
dérangé...)

Santé

Etre aidé à
soulager ses
douleurs
physiques
(par des
médicaments,
massages,
changements de
position...)

Activités et contacts sociaux

Pouvoir garder
le contact avec
les personnes
chères
(famille, amis...)

Confort

Sentir que le
personnel est
disponible
(a assez de
temps pour
faire les choses
tranquillement,
sans vous
 Brusquer...)

UNE ENQUÊTE DE PLUS?

Les **mêmes questions** sont posées:
aux **résidents** (entretien individuel)
aux **cadres** (sondage en ligne)

Pour chaque point, évaluation de:
l'importance (0 pas du tout à 4 essentiel)
la satisfaction (note entre 1 et 6).

QUI S'EST EXPRIMÉ?



43 résidents

8 EMS (7F, 1G)

70% femmes, 93% Fr

Âge moyen 84 ans

Depuis 2 ans ds l'EMS

81% chambre privée



52 cadres

34 EMS (27F, 7G)

55% femmes, 79% Fr

Âge moyen 53 ans

Depuis 11 ans ds l'EMS

et 19 ans avec aînés

78% à temps plein

PIHET Sandrine
ETTER Stéphanie



Importance pour la qualité de vie en EMS

JOURNÉE DE RÉFLEXION DE L'AFIPA

10.09.2014

IMPORTANT



QU'EST-CE QUI COMPTE LE PLUS?

4 = essentiel



Respect personne 3.9

Respect intimité corp. 3.7
Soulager douleurs phys. 3.7

Contact proches 3.6

Soulager douleurs psy. 3.5
Intérêt pour personne 3.5
Nourriture adaptée 3.5



Contact proches 3.5

Chambre adaptée 3.4

Relation équipe 3.3

Respect personne 3.3

Nourriture adaptée 3.3

Personnel disponible 3.3

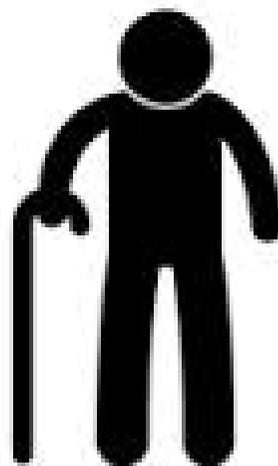
Soulager douleurs phys. 3.2

3 = très important

CHAMBRE ADAPTÉE



« Bien sûr que c'est très important, c'est ma nouvelle maison! »



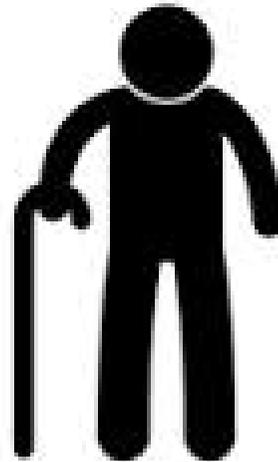
« Je suis très malvoyante alors j'ai vraiment besoin d'avoir une chambre claire... »

EQUIPE

IMPORTANT



« C'est essentiel pour moi qu'elles prennent le temps car nous n'avons pas le même rythme de croisière... »



« Ca compte pour moi d'avoir un lien avec eux, c'est un peu ma deuxième famille. »

QU'EST-CE QUI COMPTE LE MOINS?



Se préparer à la mort 2.5

Contact communauté 2.3

Accès NT pr contacts 2.2

2 = assez important



Accès NT pr vie saine 1.4

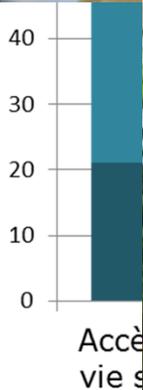
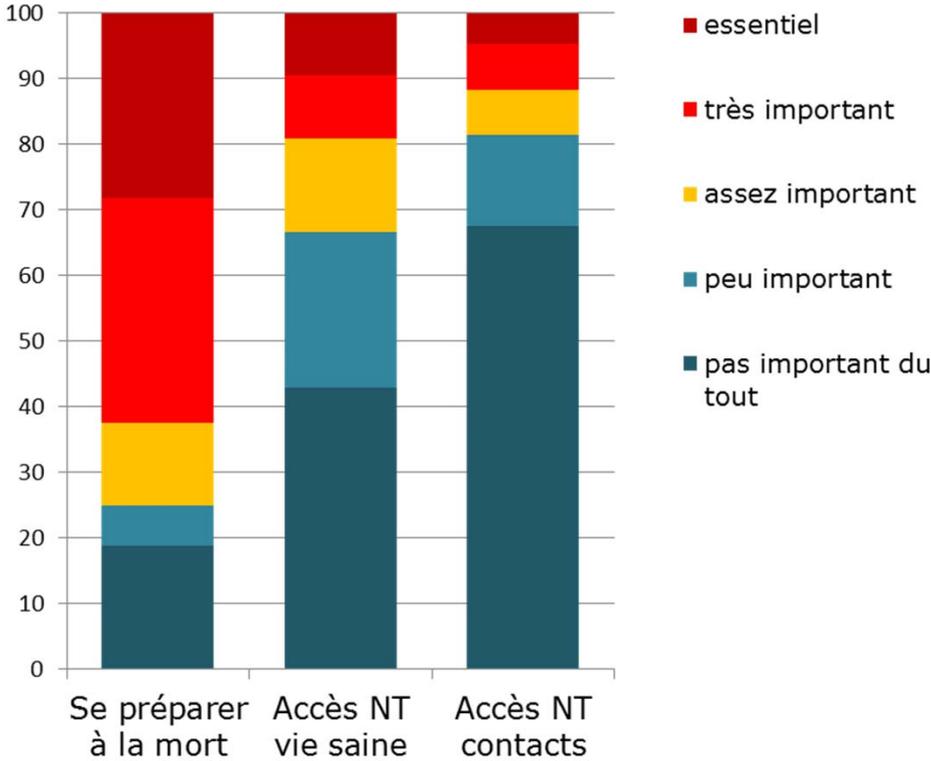
Accès NT pr vie saine 1.2

1 = peu important

Accès NT pr contacts 0.7

0 = pas important du tout

QU'EST-CE QUI POLARISE?

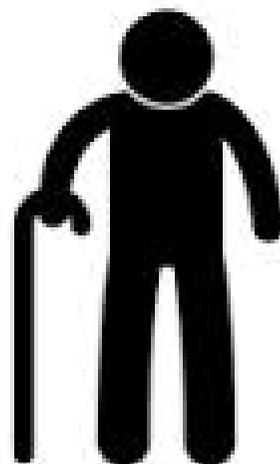


SE PRÉPARER A LA MORT

« C'est avec mes enfants que je discute de ça, pas dans l'EMS. »

« Il faut s'y préparer car elle n'est pas loin. »

« Je suis déjà prêt et je me suis préparé seul. »



« Presque toutes les personnes que je connaissais sont parties. Aujourd'hui j'ai besoin de parler de la mort. »

« C'est important de s'en occuper pour que ce ne soit pas aux enfants de le faire. »

« Je préfère ne pas y penser, c'est trop démoralisant! »

QUI TROUVE LES NT IMPORTANTES?



Les plus jeunes
($\rho = -.33^*$)

« Ma sœur habite à l'autre bout du monde, je correspond avec elle par courriel. »



Les plus jeunes
($\rho = -.31^*$)

« Nous réfléchissons à cet aspect car nous pensons qu'il deviendra la norme. »

« Un accès à Skype sera bientôt mis en place. »

PIHET Sandrine
ETTER Stéphanie



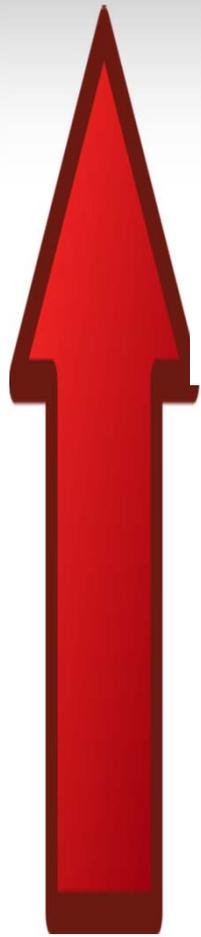
Qualité des prestations de l'EMS

JOURNÉE DE RÉFLEXION DE L'AFIPA

10.09.2014

QU'EST-CE QUI VA LE MIEUX?

6 = excellent



Chambre adaptée 5.6

Contact avec proches 5.5

Relation avec équipe 5.5

Locaux communs 5.5

Partage avec équipe 5.4

Libre de ses choix 5.4

Respect intimité corp. 5.4

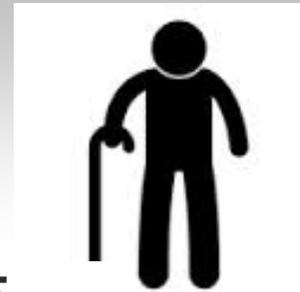
Contact communauté 5.4

Respect personne 5.4

Pouvoir s'isoler 5.4

Douleur physique 5.4

Garder forme phys. 5.3



Contacts avec proches 5.5

Respect personne 5.4

Respect intimité corp. 5.3

Douleur physique 5.3

Relation avec équipe 5.3

5.3 = très bien

ET MOYENNEMENT BIEN?

5.2 = très bien

Intérêt pr personne
Se sentir utile
Faire marcher tête
Soins bien organisés



Personnel disponible
Relation médecin
Activités intéressantes
Préparer mort
Soulager douleur psy.
Questions existentielles

Pouvoir rire
Partage résidents
Avoir infos importantes

5.0 = bien

Qualité de vie & de Dignité

Donner infos importantes
Nourriture adaptée
Partage avec équipe
Activités intéressantes

Intérêt pr personne
Libre de ses choix
Pouvoir s'isoler
Sécurité
Soins bien organisés



Faire marcher tête
Soulager douleur psy.
Partage résidents
Personnel disponible
Locaux communs

QU'EST-CE QUI VA LE MOINS BIEN?

5 = bien

Nourriture adaptée 4.9

Accès NT contacts 4.8 (29)

Sécurité (affaires) 4.7

Accès NT pr vie saine 4.6 (33)

Contacts communauté 4.9

Relation médecin 4.9

Préparer mort 4.9

Se sentir utile 4.9

Chambre adaptée 4.9

Garder forme phys. 4.9

Pouvoir rire 4.8

Questions exist. 4.7

4 = acceptable



Accès NT contacts 4.1



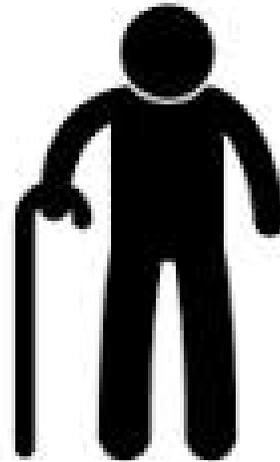
.....

3 = insatisfaisant

Accès NT vie saine 3.0

NOURRITURE

« Je viens d'un pays où on mange épicé, ici tout me semble fade. Heureusement ma fille me prépare des petits plats! »



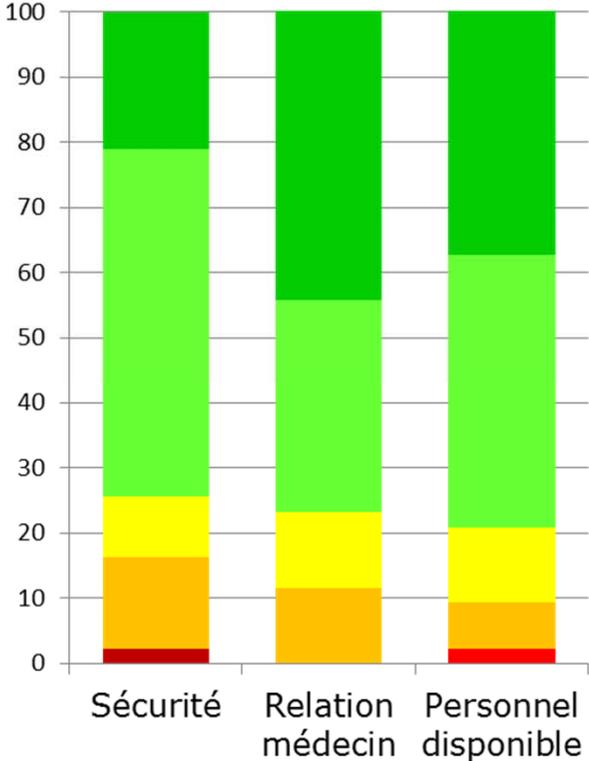
« Manger avec des gens qui râlent sans arrêt c'est pas très appétissant!... »

« Pour mes fausses dents c'est vraiment trop dur! »

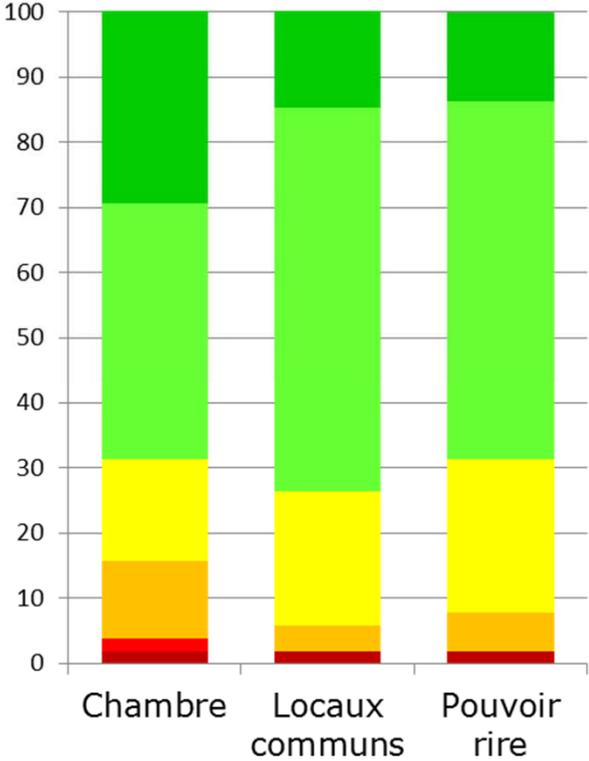
« Deux fois par an, le chef nous invite à s'asseoir avec lui pour faire la liste de nos plats préférés. »

« On mange un peu toujours la même chose... »

QU'EST-CE QUI POLARISE?



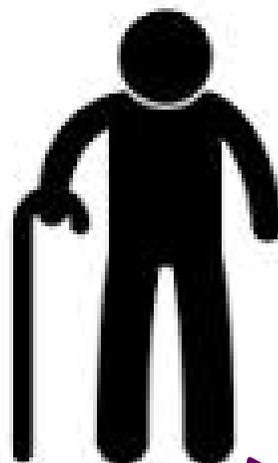
- excellent
- bien
- acceptable
- insatisfaisant
- très insatisfaisant
- totalement insatisfaisant



SÉCURITÉ

« Je me sens bien
et en sécurité
ici. »

« On m'a volé
différentes
choses. »



« Plusieurs de mes
vêtements ne sont
jamais revenus de
la lessive. Depuis
je donne mon linge
à mes enfants. »

« Cela ne me pose aucun
problème de laisser ma porte
ouverte. De toute façon, il n'y
a rien à voler chez moi! »

RELATION AVEC LE MÉDECIN

« C'est un bon médecin. Chaque fois qu'il vient, il passe voir comment je vais. »



« C'est difficile de changer de médecin et de reconstruire une relation de confiance. »

« C'est pas un médecin, c'est un courant d'air! »

DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

« Souvent j'aimerais bien parler un peu, mais elles ne peuvent pas, elles doivent faire vite... »

« Ils font du mieux qu'ils peuvent mais ils sont souvent stressés, ils ne sont pas assez nombreux. »



« Je reste souvent seule dans ma chambre car je ne me sens pas bien. Tous les jours, elles viennent voir comment je vais. J'apprécie beaucoup cette attention. »

« Ma voisine reste parfois plus de 45 minutes sur les toilettes car les dames sont occupées ailleurs. J'ai la chance d'être autonome! »

« Le personnel est super. J'ai même gardé contact avec une infirmière qui ne travaille plus ici. »

EN RÉSUMÉ

Cadres et résidents ont globalement
la même vision,
avec des attentes moins élevées chez les
résidents que chez les cadres.

Les résidents sont dans l'ensemble **très satisfaits**
concernant les choses (chambre, contacts avec pr
sauf concernant

Leur satisfaction n'est p
matière de **disponibilité**
relation avec le mé
sécurité de leurs



Merci
de votre attention!



Haute école de santé Fribourg | Hochschule für Gesundheit Fribourg
Rte des Cliniques 15, 1700 Fribourg/Freiburg
Tél. 026 429 6000 | heds@hefr.ch
www.heds-fr.ch