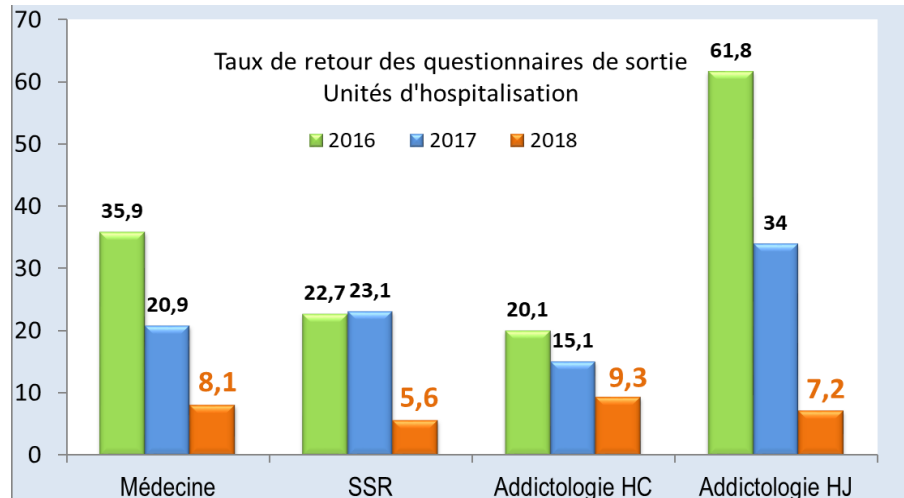
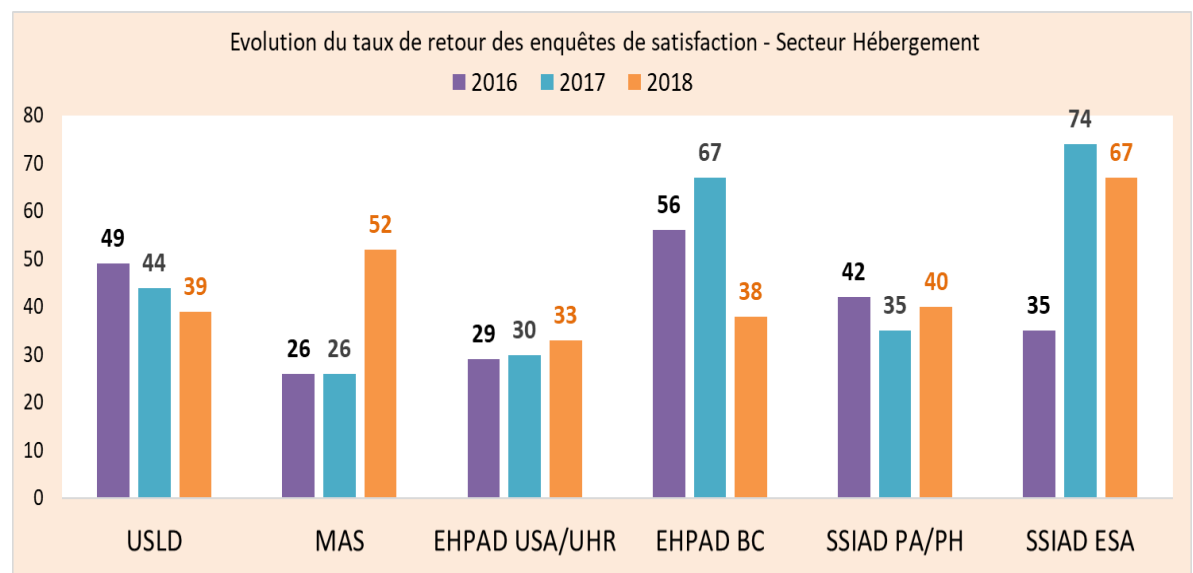


## Enquêtes de satisfaction

# Taux de retour : ça dégringole !

Au cours de la dernière CDU du 8 avril, les représentants des usagers se sont étonnés du très faible retour des questionnaires de sortie pour les unités d'hospitalisation. Il est donc urgent de rebondir pour exploiter de manière significative la parole des usagers

Les taux se maintiennent au **secteur d'hébergement** (SSIAD compris), à l'exception de celui de l'EHPAD BC qui a nettement baissé. La MAS enregistre un taux de retour en évolution. Pour 2018, le taux de satisfaction global pour les services d'hébergement s'élève à 70 %, contre 88 % en 2017. « Un travail va être réalisé sur la refonte des enquêtes annuelles de satisfaction des services médico-sociaux. Deux enquêtes pourraient être menées, explique la responsable qualité, Virginie Bastide. « L'une remise dans les 2 ou 3 mois après l'admission du résident/bénéficiaire avec pour objectif d'évaluer la qualité de l'accueil et de l'intégration du résident dans son nouveau lieu de vie, la seconde sera pour sa part adressée en fin d'année pour évaluer de manière plus globale la qualité et la personnalisation de l'accompagnement ».



Concernant le **secteur d'hospitalisation**, nous avons recensé 156 questionnaires, ce qui traduit un taux de retour catastrophique.

Malgré ce faible retour, on note une satisfaction globale du séjour à 70 % en 2018, contre 90 % en 2017 (avec 302 questionnaires recensés).

À noter que les questionnaires de sortie sont mis à disposition des hospitalisés dans les pochettes qui contiennent notamment le livret d'accueil.

« Cette baisse s'explique par le fait que l'infirmière qui avait dans ses missions la remise et le recueil des questionnaires de sortie est partie à la retraite. Depuis, des remplacements ponctuels ont été prévus, mais n'ont pas pu être pérennisés », explique le Coordonnateur général des soins, Paul-Fabrice Le Goff. Afin d'endiguer cette baisse, un poste dédié est en cours de réflexion, notamment dans le cadre des reclassements d'agents de l'hôpital.

## Pâques à l'UHR

# « Chasse aux œufs » en famille

Lors des ateliers thérapeutiques sur le thème de Pâques qui se sont récemment déroulés au sein de l'Unité d'hébergement renforcé, les résidents se sont investis dans leurs créations. Devant cet engouement sans précédent, « L'idée conjointe de l'AMP, Amel Smaali et de l'Assistante de soins en gériatrie, Chantal Spérat d'organiser une chasse aux œufs pour les résidents et leurs familles dans le jardin a fait son chemin, a expliqué la cadre de santé de l'Unité spécialisée Alzheimer, Geneviève Lemol. « La joie, l'excitation des enfants et l'intensité de cette rencontre intergénérationnelle a levé les a priori ressentis par les tout-petits à leur arrivée dans le service ». L'évènement a favorisé les échanges, les liens sociaux autour d'un climat de bienveillance et de confiance. « Les remerciements des familles présentes, l'implication des agents, les sourires des résidents et les rires des enfants m'ont réjoui », poursuit l'intéressée, présente avec ses enfants pour célébrer cet après-midi convivial, clôturé par un goûter.

Cette première qui s'intègre dans le projet du service afin de créer, avec l'équipe, les résidents et leurs familles, des moments privilégiés riches en émotions, a donc connu un beau succès. « De telles initiatives permettent aussi d'aller au-delà de la vision du secteur fermé ou des troubles du comportement avec cette impression de vivre naturellement comme chez soi, libre d'accueillir et de recevoir », a conclu le psychologue, Jean-Daniel Aillaud.





## EHPAD

### L'accordéon a laissé un très bon écho



Le projet financé par Malakoff Médéric, soutenu par « Ensemble en Provence » et coordonné par « Le Petit Duc » depuis le mois de mars a produit son effet à l'EHPAD Bernard Carrara.

« Le vécu a été amélioré pour la plupart des familles lors du temps des visites. Elles sont moins focalisées sur les pathologies et les déficits de leur proche. L'activité commune partagée et engageante permet, pour certains, de démystifier la venue en maison de retraite. L'accordéoniste a « assuré » son rôle. Il a été touchant de voir les résidents, familles attendre, chaque vendredi, la présence de Mathilde Dupuch avec laquelle ils ont tissé un lien si particulier », a expliqué le psychologue, Jean-Daniel Aillaud, lors de la récente restitution. « Pouvoir pérenniser ce dispositif avec cette intervenante serait un réel atout pour l'EHPAD Bernard Carrara. Elle constituerait une action supplémentaire concrète pour la prise en charge des troubles neuro-dégénératifs mais aussi pour l'accompagnement des aidants. »

## DROITS DES PATIENTS

### Les professionnels font travailler leurs méninges



Depuis le 18 avril, date de la Journée européenne des droits des patients, les personnels de l'hôpital « planchent » sur le quizz proposé par le service Qualité-Communication. A ce titre, les soignants devront rendre leur copie le 29 avril au plus tard. Les résultats du quizz inter-services seront dévoilés aux participants début mai. L'équipe ayant comptabilisé le plus grand nombre de points se verra remettre une récompense.

## Directeur de la rédaction

Robert SARIAN

## Rédaction

Service Qualité-Communication

## Animation

# Ils se jettent tous à l'eau...

Les activités nautiques rythment les semaines des patients de l'Hôpital de jour depuis le début du mois. Canoë-kayak, paddle, aviron, voile... Un programme prisé et chargé jusqu'en septembre



**Tout sourire, les patients ont investi Corbières pour des sorties très animées en kayak sous un beau soleil.**

Photo CH Allauch

Lancé il y a maintenant quatre ans en partenariat avec l'association « L'Avi sourire », le projet mené par l'Hôpital de jour addictologie est une réussite.

Voile, escalade, kayak, paddle, aviron, randonnées aquatiques, rameur, et même barque marseillaise, c'est sur la base nautique de Corbières que huit patients répartis en deux groupes profitent des activités encadrées notamment par l'IDE, Florence Harlet, l'éducatrice

spécialisée, Yasmina Daumas et l'éducateur sportif, Elanziz Issilamou.

## L'épreuve du maillot

« Après avoir satisfait au brevet de natation sur 25 m ou au test anti-panique sur la base, certains découvrent un environnement qu'ils n'ont plus côtoyé depuis plusieurs années », explique Florence. Et les bienfaits sont multiples pour les participants.

« Les femmes relèvent une épreuve : celle du maillot de bain et du regard de l'autre. Ces activités sont aussi pour les patients l'occasion de retrouver l'estime d'eux-mêmes à travers l'expérimentation du possible.

« Une phrase revient souvent : je ne pensais pas pouvoir le faire, mais finalement, j'en suis capable ».

La pratique d'une activité de plein air a aussi un objectif de resocialisation et s'organise dans le respect du groupe comme le souligne l'infirmière.

« Nous tenons compte de chaque personne à part entière, avec son corps, sa psychologie, ses atouts et ses défaillances. L'activité est adaptée à la personne et souvent partagée d'ailleurs avec des personnes en situation de handicap (mental, physique...), chacun aidant l'autre quel que soit l'établissement d'où il est issu ».

Et l'affluence ne devrait pas chuter. Les activités prévues jusqu'en septembre prochain pourraient susciter des vocations.

« Les patients pourront, en effet, poursuivre cette belle aventure. Il leur suffira de s'acquitter de 5 € pour obtenir une licence et venir en famille ou de se porter bénévole sur la base nautique », conclut

l'intéressée. Et dire qu'une activité « plongée » est d'ores et déjà à l'étude...

Romuald VINACE

## MNH Trophy

# L'aidant au cœur du soin...

« Faciliter la place de l'aidant dans la relation de soins ». Telle a été la thématique autour de laquelle se sont retrouvées des familles de résidents du service de Soins de longue durée et de l'USA/UHR. Le MNH Trophy est coordonné par Thierry Fraschilla et Geneviève Lemol pour le CH d'Allauch et Fatiha Mezi et René Arnal pour l'IFSI Capelette.

Après une introduction de Paul-Fabrice Le Goff sur l'adhésion à ce travail au sein du projet de soins, Michèle Stroumsa, directrice adjointe de l'IFSI, a rappelé l'importance



de l'aidant dans une meilleure prise en charge. Les bases du MNH Trophy sont posées....

Photo R. V.