

# Enquête Retraite Plus: des familles majoritairement satisfaites de la vie de leur proche en Ehpad

Article : 31/03/2016



**Crédit: Ocskay Bence**

Interrogées par Retraite Plus, 225 familles de résidents d'Ehpad se déclarent globalement satisfaites de la vie de leur proche en établissement. Un bilan d'ensemble qui, dans le détail, peut être nuancé, notamment en matière de ratios d'encadrement.

"Contrebalancer les préjugés négatifs entourant les maisons de retraite en apportant un aperçu réaliste du secteur." Et "mettre en avant la volonté des établissements de s'inscrire dans le bien-vieillir et la bienveillance." Présentant les résultats de son enquête de satisfaction menée entre juin et décembre 2015 et rendue publique en mars, [Retraite Plus](#) affiche sans ambages "la volonté" qui a présidé à son étude.

L'organisme, qui se présente sur son site internet comme "spécialiste de l'orientation en maison de retraite", existe depuis 2006. Il offre un service d'orientation gratuit au public: un numéro vert gratuit, avec accès à des conseillers censés informer et conseiller les familles dans leur recherche de l'établissement ad hoc.

Retraite Plus se fait par contre payer par les Ehpad, qui le rémunèrent pour chaque entrée de résident en structure obtenue par son biais. L'organisme précise par ailleurs ne pas travailler avec les Ehpad publics, mais uniquement avec les structures privées, à but lucratif ou non.

Ceci dit, les résultats globalement satisfaisants de cette enquête, "dont l'objectif initial était d'apprécier la qualité des établissements de notre parc et de la prise en charge de leurs résidents" ne manquent pas d'intérêt. Ne serait-ce que parce que dans son analyse des chiffres recueillis, l'organisme n'édulcore pas les manques et difficultés.

## **"De la culpabilité au soulagement"**

L'enquête a reçu des réponses de 225 familles (sur 2.000 auxquelles un questionnaire avait été envoyé) correspondant à 188 établissements.

Interrogées sur leur appréciation globale de la vie de leur proche en Ehpad, les familles des personnes âgées dépendantes se déclarent en effet majoritairement satisfaites ("très satisfaites" à 69%, et "assez satisfaites" à 20%). Soit un taux de satisfaction global de 89%.

Retraite Plus reste prudent, avertissant que ces résultats sont à prendre avec précaution, dans la mesure où les familles interrogées font partie de celles-là mêmes qu'il a orientées. Le "taux de satisfaction élevé pourrait s'expliquer par l'investissement des conseillers en gérontologie de Retraite Plus, qui perçoivent les besoins et critères des familles pour les orienter vers l'établissement qui y répond au plus près", indique son communiqué.

A la question "Avec du recul, pensez-vous avoir pris la meilleure décision pour votre parent ?", une majorité de 78% répond par l'affirmative. Retraite Plus nuance ce résultat en notant que ce satisfecit "s'explique par le fait que la situation peut devenir insupportable pour l'aidant qui doit en gérer chaque instant".

## **Des temps de vie diversement appréciés**

Au-delà de ces appréciations globalement positives, l'organisme a interrogé les familles sur quelques moments forts de la vie quotidienne de leur proche et sur leurs liens sociaux au sein de l'établissement, notamment lors des soins, des repas et des activités.

A la question "Votre proche apprécie-t-il le moment du repas ?", les trois quarts des sondés ont répondu affirmativement. Néanmoins, relève Retraite Plus, 21% ont répondu que leur proche appréciait moyennement ces moments et 4% ont déclaré que leur proche en était insatisfait. Ainsi du témoignage d'un sondé évoquant "le moment des repas [comme étant] d'une grande tristesse (doux euphémisme)".

Concernant les animations, et dans le cas où leur proche résident est encore assez valide pour y participer, la majorité des personnes interrogées (69%) déclare trouver ces animations "nombreuses et variées". Reste que 18% des sondés jugent ces activités "ludiques mais peu nombreuses", et 13% "plutôt rares".

Dans le même état d'esprit, à la question "Quelle qualité de relations sociales votre proche entretient-il au sein de l'établissement ?", seules 49% des familles ont répondu "très bonnes". 22% ont répondu "plutôt bonnes", 8% "plutôt mauvaises"... et 21% ont répondu "il n'en a pas". Retraite Plus en prend note. Et met en avant l'étroite et logique corrélation entre la participation régulière aux activités et les relations sociales harmonieuses, deux facteurs qui dépendent fortement de l'état de santé des résidents.

## **Un personnel aux compétences reconnues... mais insuffisant**

Autre enseignement de cette enquête: s'il est jugé numériquement insuffisant, le personnel des établissements est largement plébiscité par les proches des résidents.

Ainsi du personnel médical. A la question "D'une manière générale, êtes-vous satisfait du personnel médical?", 77% des sondés se sont dits "très satisfaits" et 14% ont déclaré être "assez satisfaits", soit un taux de 91% de satisfaction. Le personnel médical jouit d'une excellente réputation dans la majorité des cas, insiste Retraite Plus, qui relève "toutefois que 2% ont déclaré n'être pas vraiment satisfaits et 7% ont répondu être mécontents."

D'une manière générale, à la question "Comment trouvez-vous le personnel?", 84% des répondants déclarent que le personnel soignant leur semble être attentif, disponible et à l'écoute.

Interrogées sur le respect montré à leurs proches, 71% des familles estiment que le personnel s'adresse très respectueusement à leur proche. 24% d'entre elles s'en disent assez satisfaites. Et seul 5% jugent que le personnel ne s'adresse pas assez respectueusement à leur proche – sans pour autant qu'aucun des sondés ne déclare avoir été témoin d'un véritable manque de respect.

Reste l'éternel point noir: le taux d'encadrement, jugé, dans cette enquête comme dans tant d'autres, insuffisant par une majorité de familles. Interrogées par Retraite Plus, une minorité de familles (44%) l'estiment suffisant, quand une majorité le juge "moyennement suffisant" (37%) voire "pas du tout suffisant" (19%). Plusieurs proches se plaignent par ailleurs d'un trop grand turn-over des équipes.

Au final donc: un satisfecit, mais nombre de pistes d'amélioration. Retraite Plus en prend note. Et précise que son enquête "s'inscrit dans un dispositif régulier de contrôle qualité des Ehpad" qu'il compte poursuivre sur le long terme.

**Emmanuelle Debelleix**  
ed/nc

La Rédaction

Journalistes

[redaction@gerontonews.com](mailto:redaction@gerontonews.com)