**I – But et objet**

Ce protocole vise à cadrer le déroulement de l’enquête pour la mise en œuvre des fiches action : « Maintenir la vigilance sur le respect de l’intimité et de la dignité du résident » et « Maintenir la vigilance sur le respect de l’espace privatif par le personnel»

**II – Responsabilité**

La Directrice est responsable de la mise en œuvre du présent protocole.

**III – Terminologie**

Intimité : caractère de tout ce qui est intérieur et profond chez la personne et qui appartient à sa vie privée.

Dignité : respect que mérite quelqu’un. Attitude de respect de soi même, fierté.

Espace privatif : la chambre du résident

**IV – Exigences à appliquer**

**V – Documentation associée**

Modèle d’enquête portant sur le respect de l’intimité, de la dignité et de l’espace privatif.

Liste des personnes interrogées dans le cadre de l’enquête

Diagramme de réalisation de l’enquête

**VI – Actions et méthodes**



**Déroulement général de l’enquête :** échéances détaillées dans le diagramme de réalisation

**Cible :**

* Tous les résidents capables « intellectuellement » de répondre.
* Tout le personnel

**Questionnaires :**

Deux questionnaires sont diffusés dans le cadre de l’enquête : un destiné aux résidents et un destiné au personnel. L’introduction et la tournure des questions diffèrent.

**Echelle de réponses :** 4 niveaux

* + Jamais respecté
  + Rarement respecté
  + Souvent respecté
  + Toujours respecté

**Fréquence**: ponctuelle

**Test de la grille:** pas de test

**Validation de l'outil** :

Le questionnaire d’enquête est validé par le groupe de travail Qualité et par la Direction. Une information est faite auprès du CVS.

**Réalisation de l’enquête** :

*Informations*

* des résidents: l’animatrice distribue un petit mot d’information aux résidents sélectionnés pour l’enquête, en même temps que la distribution du courrier du jour. Elle donne une explication orale si besoin. Cette étape définie le 1er jour de l’enquête.
* du personnel: affichage d’une note de service de la Direction indiquant au personnel qu’un questionnaire est à retirer au bureau de la gouvernante.

*Distribution du questionnaire*

* aux résidents : distribution avec le courrier du matin dans les chambres, dans la semaine qui suit l’information réalisée par l’animatrice
* au personnel : au bureau de la gouvernante. Le personnel émarge un document lors de la prise de possession du questionnaire.

*Remplissage* :

* *par les résidents :*

Une liste des résidents est établie.

Les personnes les plus dépendantes sont aidées au remplissage par les animatrices ; le questionnement est réalisé en face à face, en chambre. Les personnes autonomes remplissent le questionnaire seul ou aidés par des proches.

* *par les autres personnes interrogées :* seules

*Recueil des questionnaires :*

* *questionnaires résidents :*

Pour les personnes aidées au remplissage, le questionnaire est récupéré le jour même et est recueilli dans une boite à questionnaires.

Pour les résidents répondant seuls aux questionnaires, les animatrices passent dans les chambres avec la boite à questionnaires dans les 3 jours suivant la distribution.

* *questionnaires personnel :*

Le personnel est invité à remettre le questionnaire dans une boite située au bureau de la gouvernante et à émarger un document lors du dépôt, dans les 15 jours suivant la prise de possession.

*Date limite Dépôt*: indiquée sur le questionnaire

**Dépouillement et saisie des réponses *:***

Un agent aidé d’un stagiaire sont en charge de réunir les questionnaires et de saisir les résultats dans un délai d’au maximum 1 mois sur le logiciel Sphinx. Le TAQ peut intervenir en cas de besoin.

Les tableaux de bord sont mis en forme et édités à la suite de la saisie.

**Analyse**

Le CVS analyse les résultats de l’enquête.

Une synthèse est réalisée et les actions d'amélioration définies.

**Communication / diffusion des résultats :**

La synthèse des résultats est affichée en salle du personnel.

La synthèse est communiquée au sein de l’établissement via le compte rendu du conseil de la vie sociale.

**IX – Evaluation**

Indicateur : Taux de retour des questionnaires.

% de personnes satisfaites

Seuils d’acceptabilité