

Disponibilité et qualité métrologique des instruments d'évaluation de la satisfaction à l'égard des repas des résidents en centre d'hébergement: Revue systématique et étude de faisabilité

Meng C., Leclerc B., Shatenstein B.

INTRODUCTION

La satisfaction des résidents des CHSLD à l'égard des repas est important:

- Maintenir un apport alimentaire adéquate
- Prévenir la dénutrition et ses conséquences
- Contribuer à la qualité de vie dans le contexte d'une approche de milieu de vie¹

État de situation dans l'établissement promoteur de ce projet:

- Comité des usagers: reçoivent des plaintes récurrentes à l'égard des repas
- Services alimentaires: outil de contrôle de la qualité des mets s'est révélé inadéquat

RÉSUMÉ

Contexte et problématique

La satisfaction à l'égard des repas en CHSLD contribue à un meilleur apport alimentaire et à la qualité de vie des résidents. Les plaintes récurrentes rapportées au comité des usagers et dans les médias laissent entendre que l'insatisfaction est un problème majeur. Faute d'outil fiable et valide, il apparaît difficile d'évaluer l'ampleur du phénomène et les zones de déficience existantes.

Objectif

L'étude avait comme objectif de recenser les outils valides, fiables et applicables au contexte du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.

Méthodologie

Une revue systématique des données probantes sur les outils disponibles publiés en anglais, en français et en espagnol, une évaluation des qualités métrologiques des outils et une étude de leur applicabilité auprès de 36 résidents ont été conduites.

Résultats/Pistes d'action.

Quatre questionnaires prometteurs ont été obtenus de leurs auteurs, traduits en français et montés sur tablette Surface Pro 4. Les commentaires émis par les acteurs consultés à l'égard des questionnaires convergent vers ceux issus de l'étude de l'applicabilité. Le *Mealtime Satisfaction Questionnaire* et la version courte du *FoodEx-TLC* se sont révélés plus appropriés au contexte et aux résidents locaux aptes à répondre.

OBJECTIF

Existe-t-il des outils valides et applicables au contexte québécois permettant d'évaluer la satisfaction des résidents des CHSLD à l'égard des repas qui leur sont offerts?

MÉTHODE

1. Revue systématique des bases bibliographiques.
Critères d'inclusion:

- ✓ Études réalisées de l'année 2000 et au-delà
- ✓ Anglais, français et espagnol
- ✓ Pays industrialisés

2. Évaluation des propriétés métrologiques des outils développés. Les critères propres à la validation d'outils, notamment la validité, la fiabilité et la sensibilité au changement, ont été considérés au moyen d'une grille standardisée proposée par de Boer et ses collaborateurs.

3. Étude de faisabilité. Quatre questionnaires jugés prometteurs ont été administrés par des techniciennes en diététique à un échantillon de 36 résidents échantillonnés dans trois centres d'hébergement. Les questionnaires ont été montés sur une application sur une tablette informatique tactile.

DISCUSSION

Le MSQ est plus simple à administrer et vise un plus grand spectre de population. C'est le mieux adapté à notre milieu et à nos besoins organisationnels.

La satisfaction est un objet d'étude subjectif et de nombreux facteurs peuvent influencer sur les perceptions des individus.

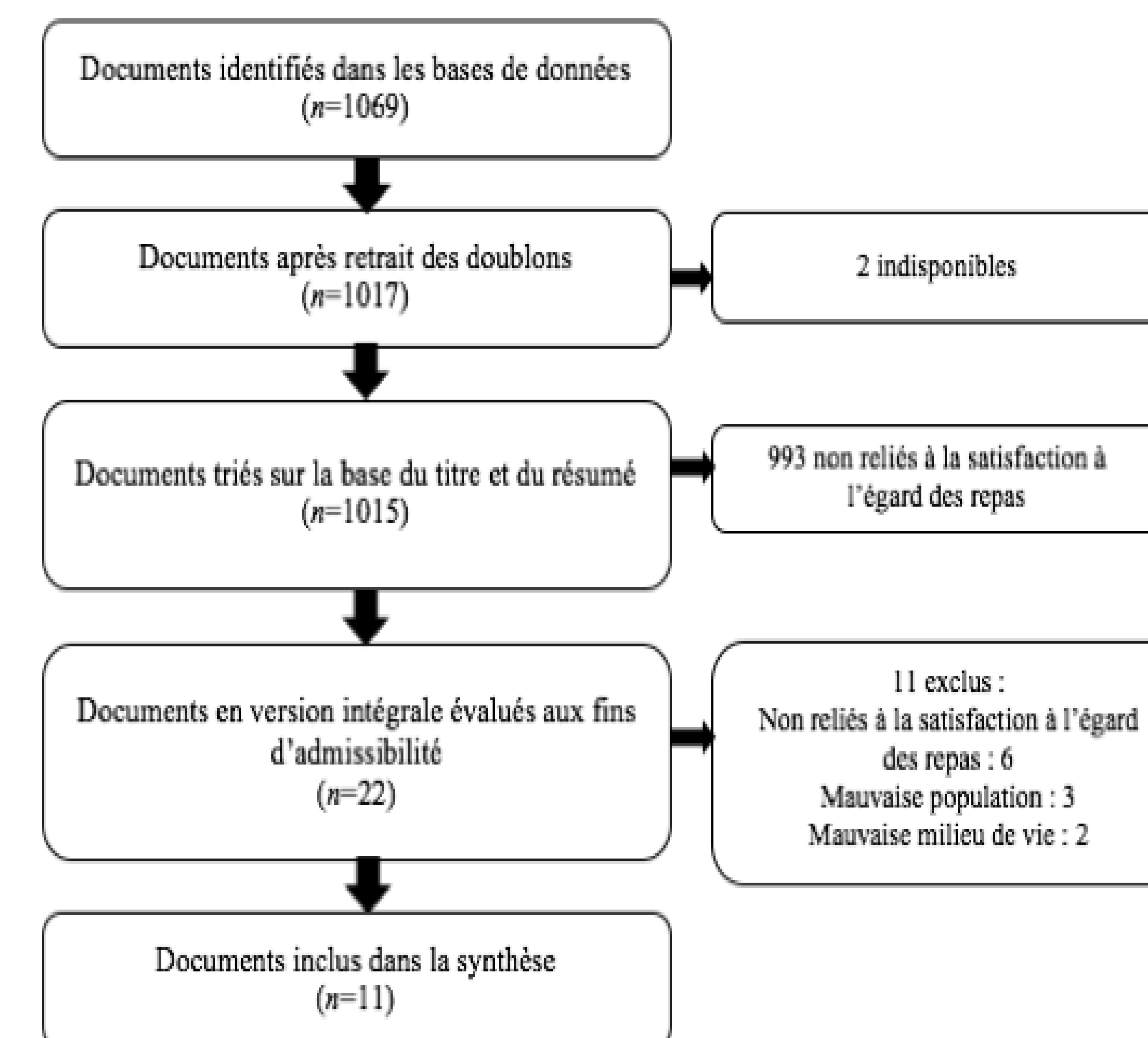
Peu d'études ont évalué la mesure de satisfaction à l'égard des repas chez les personnes âgées lucides. Il n'y a pas d'études chez les personnes en perte d'autonomie avec des pertes cognitives.

RÉSULTATS

Les 11 questionnaires sélectionnés concernent:

- L'alimentation et l'environnement entourant la prise de repas
- Personnes âgées sans atteintes cognitives institutionnalisées en soins de longue durée ou résidence de soins infirmiers

Figure 1 : Organigramme des résultats de la recherche bibliographique



Deux outils se sont révélés plus appropriés sur le plan de leur applicabilité auprès des résidents aptes à répondre:

- Moins de 30 questions
- Plus adaptés au contexte et à la population locale
- Administration rapide
- Facilement compréhensibles par les résidents

Il s'agit, par ordre de préférence, du *Mealtime Satisfaction Questionnaire (MSQ)* et de la version courte du *FoodEx-TLC*.

CONCLUSION

La détermination de la satisfaction à l'égard des repas chez les résidents de soins de longue durée est un exercice complexe.

La satisfaction des résidents à l'égard des repas est une responsabilité multisectorielle et interdisciplinaire partagée qui dépasse largement le seul service alimentaire d'un établissement.

Dépendamment des éléments de la satisfaction à l'égard des repas intéressant un décideur et de ceux qu'il souhaite améliorer prioritairement, un questionnaire pourrait ainsi être jugé préférable à un autre.

Notre étude de faisabilité n'invalide aucunement des questionnaires pour d'autres milieux.

Limitations

Études sont restreintes à un petit échantillon et à une population plus ou moins homogène.

Aucune étude n'a effectué un suivi auprès des résidents pour évaluer le changement de leur satisfaction sur une longue période.

Références

1. Gouvernement du Québec. Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. Orientations ministérielles. Octobre 2003.