



Genève, le 11 mars 2019
Aux représentant-e-s des médias

Communiqué de presse du département de la sécurité, de l'emploi et de la santé

Les résidents d'EMS sont satisfaits de la qualité des repas

Il ressort d'une enquête menée par l'Ecole hôtelière de Genève (EHG) dans 40 des 54 EMS du canton que 88% des résidents interrogés sont satisfaits ou très satisfaits des prestations de restauration.

A la suite d'une clarification des règles d'externalisation et de sous-traitance des prestations hôtelières dans les EMS, la direction générale de la santé a mandaté l'EHG pour conduire une enquête de satisfaction auprès de 386 résidents. L'objectif était de contrôler la qualité globale des prestations et de vérifier si des différences étaient établies entre les prestations réalisées à l'interne et les prestations sous-traitées. Les résultats détaillés indiquent qu'il n'existe pas de telles différences de qualité entre les établissements visités qui externalisent la confection des repas (27%) de ceux qui les produisent à l'interne (73%).

S'il reste une marge de progression de plusieurs indices, les principaux motifs d'insatisfaction sont des préparations trop fades (24%), un manque de diversité (17%), des plats pas assez chauds (12%) et des textures inadaptées (9%).

Indices de satisfaction

- qualité du service: 95,0%
- présentation des repas: 92,5%
- texture des plats: 91,4%
- horaires des repas: 89,0%
- température des aliments: 84,5%
- diversité des menus: 83,0%
- goût des préparations: 80,2%

Indice de satisfaction globale: 88,0%

Par ailleurs, les résidents prennent leurs repas à 90% dans les lieux de restauration et un tiers d'entre eux se font servir le petit-déjeuner en chambre et sont satisfaits à 94% de la diversité proposée pour ce repas. S'agissant de l'heure du dîner, 14% considèrent qu'il est servi trop tôt et 60% des résidents se préoccupent de l'équilibre alimentaire des plats servis.

S'ils relèvent une propreté impeccable des locaux et l'efficacité du personnel, un tiers des résidents interrogés estiment que la luminosité des lieux de restauration devrait être améliorée, ainsi que le confort et la décoration des salles à manger pour plus de la moitié des sondés. Aussi, les pensionnaires s'estiment correctement informés des menus proposés et ne souhaitent pas pouvoir disposer de points de vente supplémentaires en dehors des heures de

repas.

C'est sous la supervision de leurs professeurs qu'une quarantaine d'étudiants de dernière année s'est impliquée avec enthousiasme en novembre 2018. A l'aide d'un questionnaire, ils ont réalisé une enquête de terrain dans les établissements sélectionnés, en insistant sur la perception des résidents eux-mêmes et non pas sur celle de leur entourage.

Chaque EMS ayant participé à cette enquête recevra un fascicule récapitulant ses résultats personnalisés, ainsi qu'une analyse SWOT individuelle permettant à chaque entité d'identifier des facteurs d'améliorations.

Pour tout complément d'information :

- *M. Mauro Poggia, conseiller d'Etat, par l'intermédiaire de M. Laurent Paoliello, DSES, T. 079 935 86 75.*
- *M. Laurent Mauler, chef du secteur des EMS, service du réseau de soins, direction générale de la santé, DSES, T. 022 546 51 16.*