

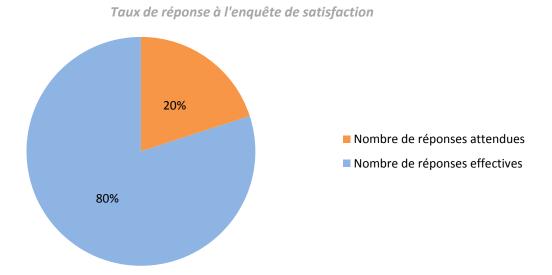
RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDENTS DECEMBRE 2019

TAUX	DE REPONSE	3
IDENT	TITE	3
CADR	E DE VIE	4
1.	Concernant votre chambre, êtes-vous satisfait(e) :	4
2.	Concernant les locaux collectifs (restaurant, couloirs, etc.), êtes-vous satisfait(e):	5
3.	Comment pourrions-nous améliorer les espaces extérieurs ?	5
4.	Etes-vous gêné(e) par :	6
5. la r	Selon vous, votre sécurité et celle de vos affaires personnelles sont-elles assurées au sein ésidence ?	
PRISE	EN CHARGE HÔTELIERE	8
6.	Concernant les repas, êtes-vous satisfait(e):	8
7.	Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée ?	10
8. etc	Etes-vous satisfait(e) du service de blanchisserie (propreté du linge, des draps, repassage,	
ACCO	MPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE	11
9.	Etes-vous satisfait(e) des soins	11
RELA7	TIONS AVEC LE PERSONNEL	12
10.	Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité :	12
11.	Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?	13
12. dig	Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre nité (porte fermée, etc.) ?	
13.	Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?	14
14.	Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation ?	15
15.	Le personnel vous appelle-t-il par votre prénom sans votre autorisation?	15
ANIM	IATION & VIE SOCIALE	15
16.	Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?	15
17.	Si non, pourquoi ?	16
18.	Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ? .	16
19.	Etes-vous satisfait(e):	17
APPRI	ECIATION GLOBALE	18
20.	Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous votre séjour au sein de la Résidence ?	18
21.	Recommanderiez-vous l'établissement à un proche nécessitant une entrée en EHPAD ?	18
22.	Auriez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaitez nous faire part?	19

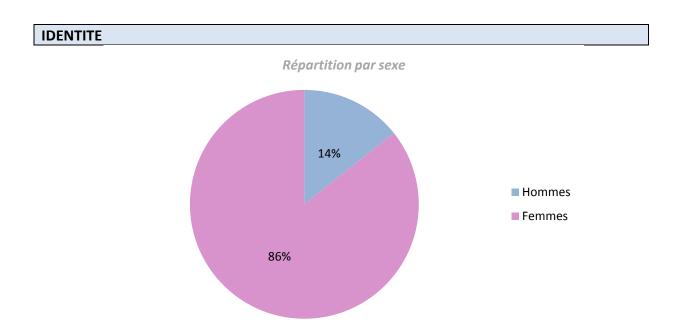
TAUX DE REPONSE

Le nombre de réponses attendues au questionnaire est de 35, comptes—tenu des capacités des résidents. Parmi eux, 28 ont été rencontrés, 3 ont refusé de participer à l'enquête et 4 personnes n'ont pas été rencontrées (délai, absences lors du passage, etc.).

On obtient ainsi un taux de réponse de 80%.

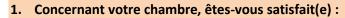


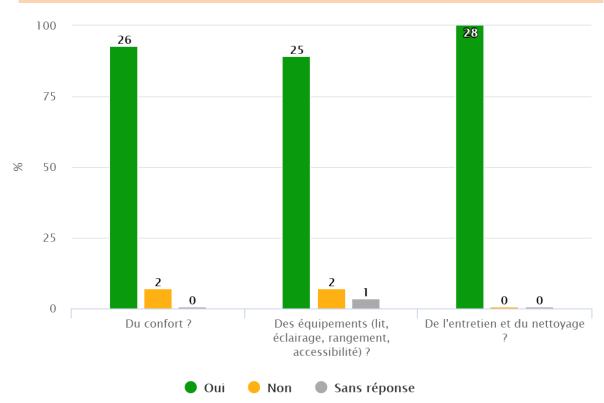
NB : sur l'ensemble des résidents de l'EHPAD, le taux de réponses est de 37%.



NB : la résidence compte 19% d'hommes et 81% de femmes.

CADRE DE VIE





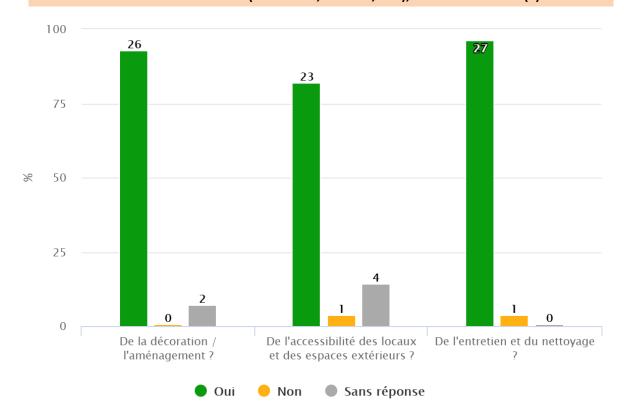
Concernant l'aménagement des chambres, les résidents formulent les remarques suivantes :

Des armoires pas assez grandes	4
La nécessité d'apporter quelques équipements (lampe de chevet, petits meubles, etc.)	2
La porte de la salle de bains qui s'ouvre à l'envers quand on est dans la chambre (difficile	1
d'entrer avec un fauteuil roulant)	
Des toilettes / salle de bain vétustes	1

Sur le ménage des chambres, les résidents précisent dans l'ensemble que les locaux sont très propres et nettoyés consciencieusement tous les jours :

Des exagérations sur le ménage (ex : les poussières sont faites même dans des endroits peu	2
salissants ou peu accessibles)	
Parfois quelques oublis dans les coins mais ce n'est pas gênant, les chambres sont propres	3

2. Concernant les locaux collectifs (restaurant, couloirs, etc.), êtes-vous satisfait(e):



Trois commentaires sont formulés sur les salles communes :

Les salles communes ne sont pas toujours propres (ex : serviette tombée à terre le soir	1
toujours présente le lendemain matin)	
Parfois Django pose ses pattes boueuses sur la table	1
Après le petit déjeuner les chariots et fauteuils dans le couloir gênent l'accès à la chambre	1

3. Comment pourrions-nous améliorer les espaces extérieurs ?

Deux points reviennent plus particulièrement :

- les résidents voudraient que les jardins soient plus entretenus :

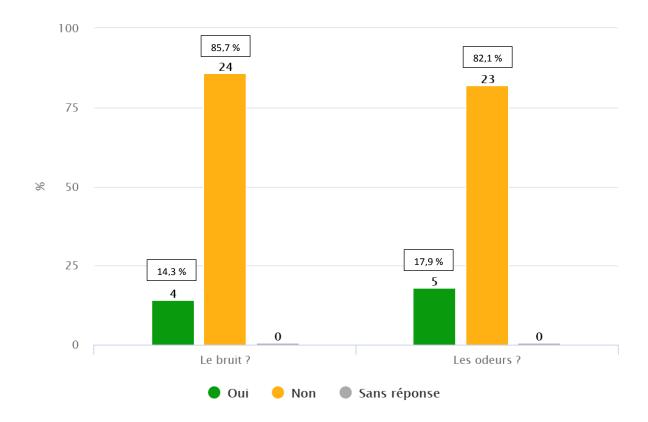
Manque de fleurs	2
Beaucoup de bacs vides	1
Mettre des arbustes	1
Entretenir davantage les bacs à fleurs	2
Tondre plus souvent l'été	1

- En termes d'accessibilité, les résidents voudraient améliorer l'accessibilité au jardin pour les personnes les moins mobiles :

Avoir de l'aide / être accompagné pour se promener dans les jardins	2
Facilité l'accessibilité aux fauteuils	1
Rajouter des places pour s'assoir	1

Deux résidents soulignent que les espaces extérieurs sont très agréables et qu'il y a tout ce qu'il faut.

4. Etes-vous gêné(e) par :



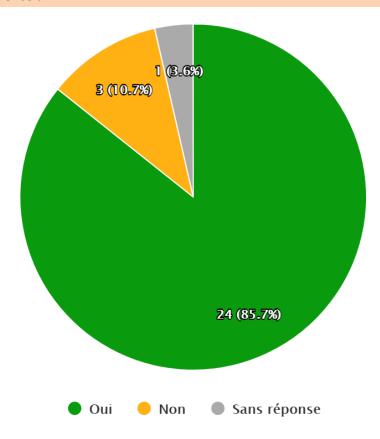
Concernant les odeurs, les résidents font les remarques suivantes :

-	Des odeurs à l'entrée des chambres le matin (notamment des odeurs d'urine)	3
-	Des odeurs de repas pas toujours agréables	1
-	Des odeurs de remontées d'évacuations dans la salle de bain	1
-	Des odeurs de produits ménagés un peu fortes (mais le résident reconnait avoir un odorat très développé)	1

Concernant les bruits, les résidents font les remarques suivantes :

- Les cris de certains résidents sont gênants	5
Mais 3 personnes soulignent que c'est malheureusement normal dans ce type de structure	
- Un résident est gêné par les bruits extérieurs à la résidence	1

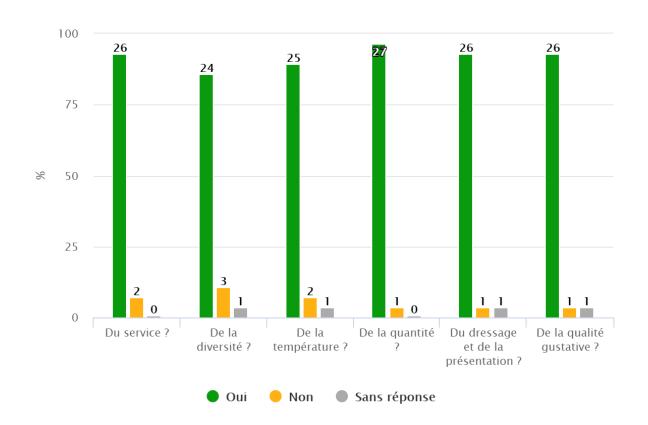
5. Selon vous, votre sécurité et celle de vos affaires personnelles sont-elles assurées au sein de la résidence ?



Trois résidents se plaignent de vols dans les chambres. Un autre se plaint que la chambre est parfois fouillée en son absence.

PRISE EN CHARGE HÔTELIERE

6. Concernant les repas, êtes-vous satisfait(e):



	Nb	Oui %	Nb	Non %	Nb	Sans réponse %
Du service ?	26	92,9%	2	7,1%	0	0%
De la diversité ?	24	85,7%	3	10,7%	1	3,6%
De la température ?	25	89,3%	2	7,1%	1	3,6%
De la quantité ?	27	96,4%	1	3,6%	0	0%
Du dressage et de la présentation ?	26	92,9%	1	3,6%	1	3,6%
De la qualité gustative ?	26	92,9%	1	3,6%	1	3,6%

Concernant les repas, on observe des commentaires sur :

La quantité :

7 résidents évoquent une trop grande quantité de nourriture dans les assiettes, avec trop de gaspillage alimentaire. Néanmoins l'un d'entre eux affirme que les quantités ont déjà diminué. Un autre résident demande à ce que l'on s'assure que les assiettes soient terminées avant de servir à nouveau certains résidents.

Un résident souhaiterait qu'il y ait plus d'eau disponible lors des repas.

- La qualité gustative :

La salade est trop dure	1
Les mélanges d'aliments dans l'assiette ne sont pas toujours très bons	1
Parfois certains plats sont trop épicés et peuvent être durs à digérer pour certains résidents	1
Un résident ne trouve pas la nourriture à son goût	1

- La diversité des repas :

Les repas sont trop répétitifs	2
Trop de viande hachée	2
Les mêmes repas reviennent toutes les 3 semaines	1
Il n'y a pas assez de fruits	1

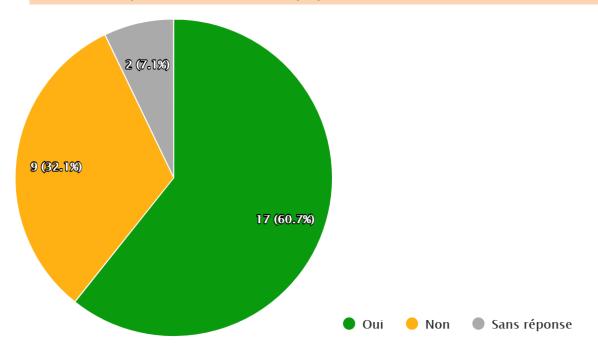
- La température des repas

Soupe trop chaude	1
Les repas sont préparés le matin et les résidents mangent du « réchauffé »	1
Les températures sont parfois un peu justes	2

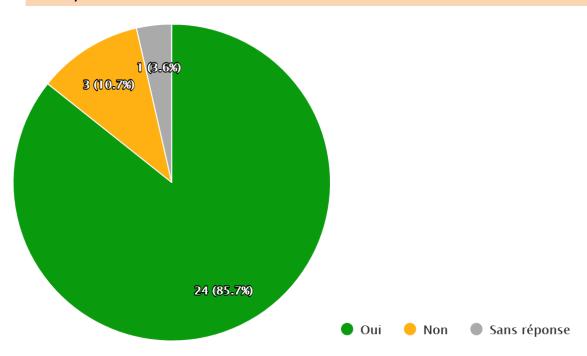
En outre, on trouve les commentaires suivants :

Les cuisiniers veulent qu'on goûte mais on n'a pas toujours envie	1
Il faudrait varier les desserts du soir, éventuellement mettre plus de fruits	2
Les cuisiniers sont bienveillants, ils remplacent certains aliments quand ils savent que les résidents n'aiment pas	1
Quelques fois les bols sont ébréchés	1
Après le passage des familles par exemple, certains bols ne sont pas récupérés pour être lavés	1
Il n'est pas possible d'avoir une autre tranche de pain tant que les résidents n'ont pas fini leur tartine	1
Le fromage est posé sur des assiettes en papier, ce n'est pas normal	1

7. Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée?



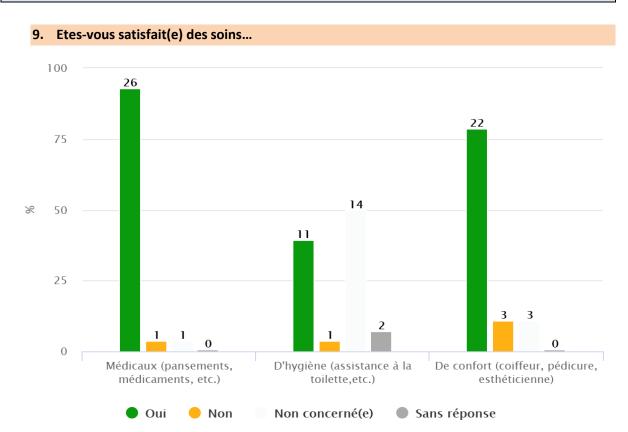
8. Etes-vous satisfait(e) du service de blanchisserie (propreté du linge, des draps, repassage, etc.) ?



Sur la blanchisserie, on constate les commentaires suivants :

Le travail de Maria est impeccable	1
Le linge est propre mais pas repassé	1
Il y a des pertes de linge	4
Il faudrait changer les taies d'oreiller plus souvent	1

ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE



	Nb	Oui %	Nb	Non %	Nb	NC %	Nb	Sans réponse %
Médicaux (pansements, médicaments, etc.)	26	92,8%	1	3,6%	1	3,6%	0	0%
D'hygiène (assistance à la toilette, etc.)	11	39,3%	1	3,6%	14	50%	2	10%
De confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne)	22	78,6%	3	10,7%	3	10,7%	0	0%

Les remarques concernant les soins sont les suivantes :

- Concernant les soins médicaux

Les médicaments sont posés sur la table lors du déjeuner : pourquoi ? Mais on s'habitue	1
La qualité des soins médicaux dépend parfois du personnel	1

- Concernant les soins d'hygiène :

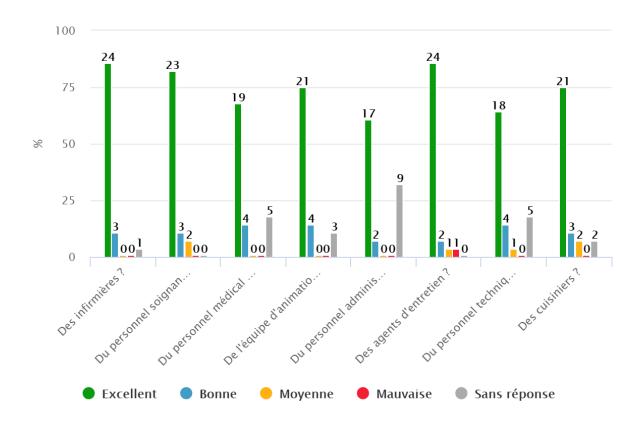
Le résident se lève tôt (6h30 environ) et la toilette n'est faite que vers 8h30, c'est tard pour	1
aller ensuite au petit déjeuner. On ne sait jamais vraiment quand la toilette sera faite.	1

- Concernant les soins de confort :

Souhaiterait avoir le choix d'accepter ou refuser certains soins proposés (ex: pédicurie)	1		
La pédicure n'est pas satisfaisante, les ongles sont coupés trop longs	1		
Plus de pédicure depuis plusieurs mois	1		
Le travail de certains pédicures est moyen mais dans l'ensemble les soins sont satisfaisants			
Les soins esthétiques sont simples : nettoyage de peau + manucure. (Pas informé du fait que l'esthéticienne peut faire la manucure)	1		

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

10. Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité :



	Nb Ex	cellent %	Nb	Bonne %	Nb N	Moyenne %	Nb M	auvaise %	Nb Sai	ns réponse %
Des infirmières ?	24	85,7%	3	10,7%	0	0%	0	0%	1	3,6%
Du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?	23	82,1%	3	10,7%	2	7,1%	0	0%	0	0%
Du personnel médical et paramédical (médecin co., cadre de santé, psychologue, ergothérapeute) ?	19	67,9%	4	14,3%	0	0%	0	0%	5	17,9%
De l'équipe d'animation ?	21	75%	4	14,3%	0	0%	0	0%	5	10,7%
Du personnel administratif?	17	60,7%	2	7,1%	0	0%	0	0%	9	32,1%
Des agents d'entretien ?	24	85,7%	2	7,1%	1	3,6%	1	3,6%	0	0%
Du personnel technique ?	18	64,3%	4	14,3%	1	3,6%	0	0%	5	17,9%
Des cuisiniers ?	21	75%	3	10,7%	2	7,1%	0	0%	2	7,1%

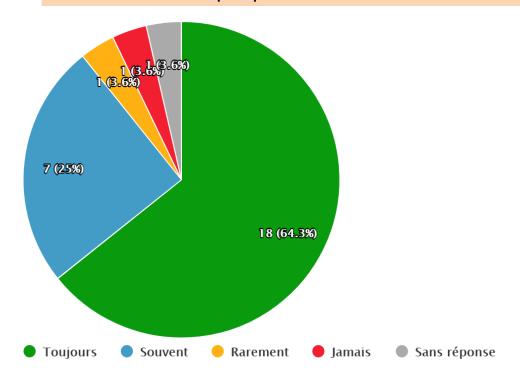
Quelques remarques sont formulées sur le personnel :

- Le personnel n'est pas assez nombreux	1
- Le personnel n'a pas le temps, il ne faut pas être pressé quand on les appelle	1
 Parfois on n'a pas le droit de discuter (on nous donne des ordres) Le personnel commande trop (ex : les repas sont servis trop vite pour qu'il se termine rapidement) 	1 1
Le résident préférait lorsque le personnel de ménage de l'établissement faisait le ménage plutôt qu'une société extérieure	1
Le personnel manque de temps	1
Le personnel manque de temps lors des soins / services pour échanger un peu avec nous.	1
Avant les résidents étaient plus entourés, maintenant tout le monde court, il manque du personnel. En fin de service des agents, tout s'arrête (ex: entre 8h30 et 9h) Long parfois quand on sonne pour quelque chose	1
	1
Par rapport aux aides-soignants : "certaines ne sont pas aimables" avec moi	1
Par rapport au personnel soignant : "pas souvent souriantes pour certaines, on passe à côté de moi sans sourire parfois c'est dommage"	1
- Le chauffage était en panne le samedi : le personnel ne sait pas comment résoudre le problème le weekend. Le résident a cherché lui-même l'origine du problème	1
- Depuis le départ du responsable technique on ne sait pas à qui s'adresser pour ce type de problèmes	1

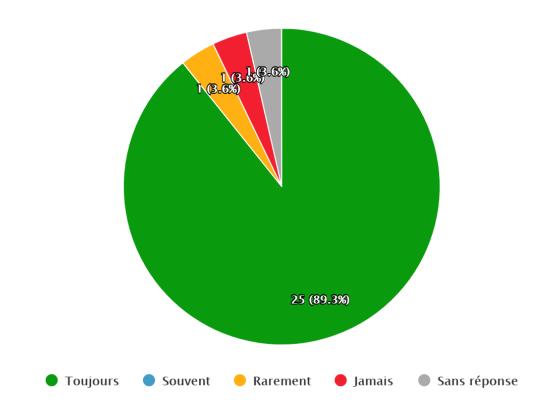
Dans l'ensemble, les résidents disent apprécier l'ensemble du personnel pour leur écoute et leur disponibilité. Deux d'entre eux soulignent :

- Très bon personnel, ils viennent rapidement quand on les appelle.
- Le personnel nous laisse notre tranquillité c'est bien

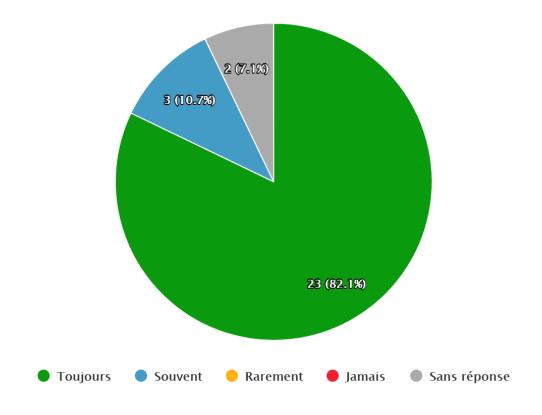
11. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?

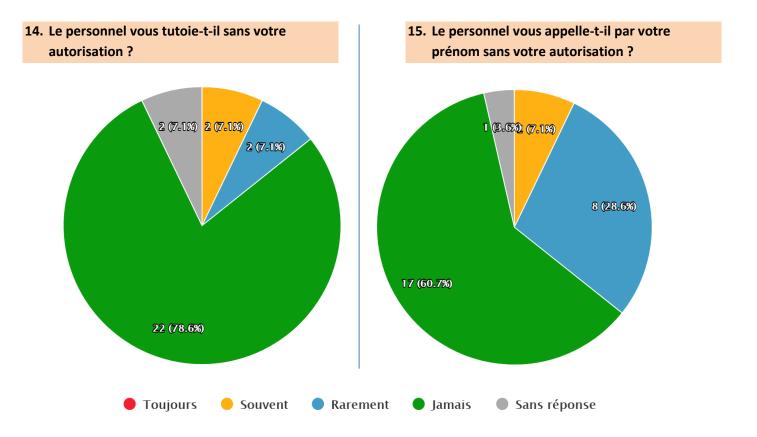


12. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?



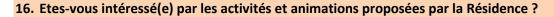
13. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?

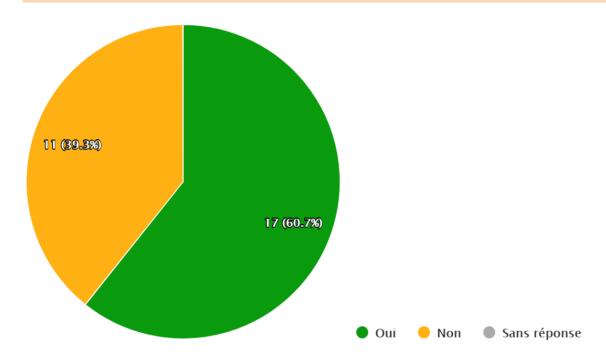




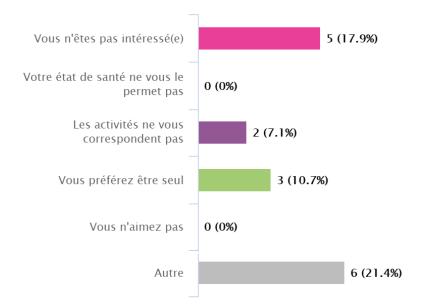
Parmi les personnes rencontrées, 9 (soit 32%) d'entre elles précisent spontanément suite à cette question qu'elles ne sont pas dérangées par le fait qu'on les appelle par leur prénom et 6 (21,4%) affirment ne pas être gênées par le tutoiement.

ANIMATION & VIE SOCIALE





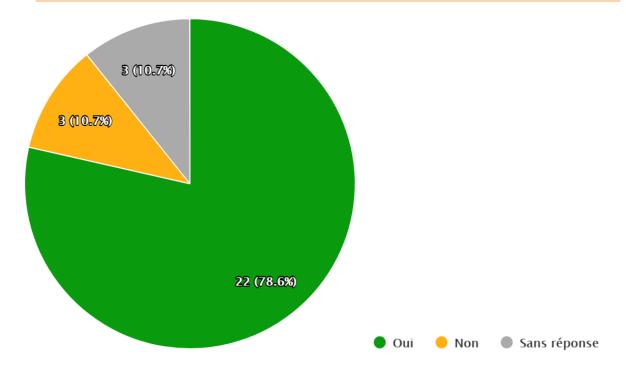
17. Si non, pourquoi?

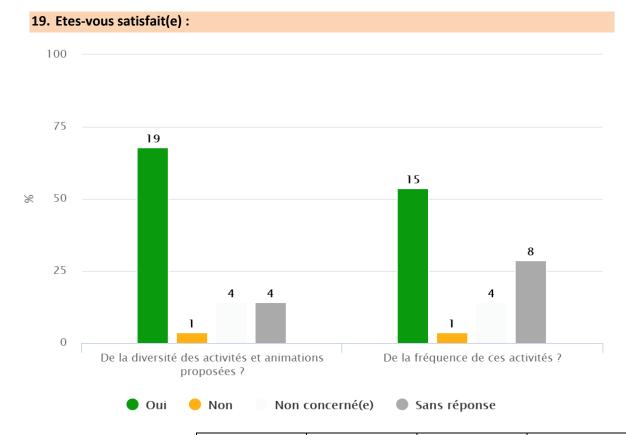


Autres:

- Aime certaines activités mais pas toutes
- Commentaires des autres résidents quand on répond aux questions lors des animations
- Pas le temps d'aller aux activités, le résident a de quoi s'occuper
- Trop fatigué pour s'y rendre
- Le résident n'y va pas car il n'entend pas
- On y va surtout pour sortir de la chambre

18. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?





	Nb	Oui %	Nb	Non %	Nb	NC %	Nb	Sans réponse %
De la diversité des activités et animations proposées ?	19	67,9%	1	3,6%	4	14,3%	4	14,3%
De la fréquence de ces activités ?	15	53,6%	1	3,6%	4	14,3%	8	28,6%

Concernant les animations, on trouve les commentaires suivants :

- Le personnel ne sollicite pas le résident pour les animations car ils savent qu'il ne souhaite pas y participer.
 - Les spectacles sont trop courts (notamment pour les anniversaires), on n'a pas le temps d'entendre toutes les chansons choisies par exemple.
- Les activités proposées sont mieux qu'avant en termes de diversité. Elles sont tout de même répétitives.
 - Les animations qui durent 2 heures sont trop longues (difficile de rester 2h sans bouger). Le résident ne comprend pas les animations faites avec Django, c'est un animal, il ne doit pas être utilisé pour ça.
 - Les animations paraissent faciles car le résident a de bonnes capacités au niveau de la mémoire par rapport à d'autres résidents.
- Dommage qu'il n'y ait pas d'activités le dimanche.
 La messe dure trop longtemps pour que le résident puisse y assister, certaines activités sont difficiles pour le résident (dextérité).
- Le résident apprécie les activités manuelles.
- Les questionnaires sont rarement difficiles mais on apprend beaucoup quand ça l'est.
- Aimerait qu'il y ait plus de diversité mais que faire d'autre ?

APPRECIATION GLOBALE

20. Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous votre séjour au sein de la Résidence ?

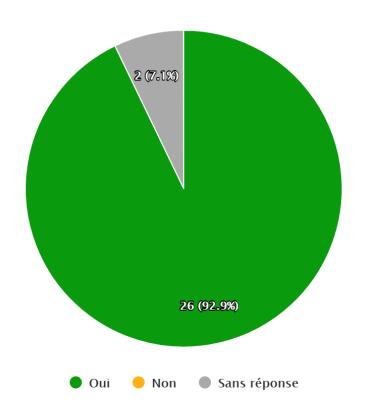
75

\$\infty\$ 50

25

0 0 0 0 0 0 1 1 1 2

21. Recommanderiez-vous l'établissement à un proche nécessitant une entrée en EHPAD ?



22. Auriez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaitez nous faire part?

Les résidents complètent cette enquête par des remarques sur :

• Les relations entre les résidents :

-	Un résident se sent dévisagé par un autre résident, ce qui le met mal à l'aise	1
-	Certains résidents ont des remarques à faire mais n'osent pas parler quand il y a la	1
	cadre de santé ou la directrice, ils ne sont pas assez francs. Il faudrait organiser des	
	réunions avec la direction pour que les gens parlent de ce qui ne va pas.	
-	Le bruit des résidents qui crient c'est parfois insupportable, d'autant plus que les	1
	autres agacés lui répondent ou lui crient dessus	
_	Quelques résidents sont désagréables	1
_	Le résident préférerait une table avec moins de monde (des tables de 2 par exemple)	1
	γ	

Sur la résidence :

-	Très bon rapport qualité prix.	1
-	D'après ce que l'on entend la résidence est mieux qu'à d'autres endroits.	1
	La résidence a un esprit familial, les familles sont invitées à participer régulièrement	
-	Il fait trop chaud dans les chambres	1

TABLEAU COMPARATIF 2017-2019

	Taux de satisfaction 2019 (%)	NC	taux de satisfaction 2017 (%)	NC	Variation
Concernant votre chambre, êtes-vous satisfait(e): du confort	92.9		86.7		6.2
- des équipements	89.3		66.7		22.6
- de l'entretien et du nettoyage	100		86.7		13.3
Concernant les locaux collectifs (restaurant, couloirs, etc.), êtes-vous satisfait(e): de la décoration - l'aménagement	92.9		93.3		-0.4
- de l'accessibilité des locaux et des espaces	82.1		80		2.1
extérieurs	96.4		02.2		3.1
- de l'entretien et du nettoyage			93.3		
4. Etes-vous gêné(e) par le bruit	85.7		86.7		-1
- les odeurs	82.1		86.7		-4.6
5. Selon vous, votre sécurité et celle de vos affaires personnelles sont-elles assurées au sein de la résidence ?	85.7		93.3 / 86.7		-7.6 / -1
7. Concernant les repas, êtes-vous satisfait(e):	NA		NA		
- de la diversité	85.7		73.3		12.4
- de la température	89.3		93.3		-4
- de la quantité	96.4		80		16.4
- du dressage et de la présentation	92.9		86.7		6.2
- de la qualité gustative	92.9		80		12.9
11. Etes-vous satisfait(e) des soins médicaux,	92.9	3.6	60	13	32.9
- d'hygiène	39.3	50	20	73	19.3
- de confort	78.6	11	86.7	13	-8.1
13. Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité :					
- des infirmières	96.4	3.6	86.7	7	9.7
- du personnel soignant	82.1		93.4	0	-11.3
- du personnel médical et paramédical	82.2	18	40	47	42.2
- de l'équipe d'animation	89.3	11	80	13	9.3
- du personnel administratif	67.8	32	86.7	13	-18.9
- des agents d'entretien	92.8		100	0	-7.2
- du personnel technique	78.6	18	86.7	7	-8.1
- des cuisiniers	85.7	7.1	86.7	0	-1
14. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?	89.3				
15. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?	89.3		73.3		16
16. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?	92.85(oui)		80 (oui)		12.85
17. Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation?	85.7(non)		33.3 (non)		52.4
18. Le personnel vous appelle-t-il par votre prénom sans votre autorisation ?	89.3 (non)		60 (non)		29.3
20. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?	60.7		66.7		-6

21. Si non, pourquoi ?			
- vous n'êtes pas intéressé(e)	17.9	6.7	11.2
- votre état de santé ne vous le permet pas	0	0	0
- Les activités ne vous correspondent pas	7.1	13.3	-6.2
- Vous préférez être seul	10.7	20	-9.3
- Vous n'aimez pas	0	0	0
22. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?	78.6	86.7	-8.1
23. Etes-vous satisfait(e) : de la diversité des activités et animations proposées	67.9	60	7.9
- de la fréquence des activités ?	53.6	46.7	6.9
26. Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous votre séjour au sein de la Résidence ?	8.81	8.5	0.31
27. Recommanderiez-vous l'établissement à un proche nécessitant une entrée en EHPAD ?	92.9	80	12.9