



ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ENTOURAGE DES RESIDENTS

ANNEE 2018



Résidence La Fleur de l'Âge

20 bis allée des sports, 59960 Neuville-en-Ferrain
03.20.94.09.28

courrier@ehpad-lafleurdelage.fr

<http://fleur-de-lage.com/>

INTRODUCTION

L'enquête de satisfaction constitue un outil privilégié pour connaître la perception des Résidents et de leur entourage sur la qualité des prestations et des services proposés. C'est un outil important de la démarche d'amélioration continue de la qualité.

Le présent rapport expose les principaux résultats de l'enquête de satisfaction effectuée entre le 1^{er} décembre 2018 et le 31 janvier 2019 auprès de l'entourage des Résidents accueillis au sein de la Résidence La Fleur de l'Age à Neuville en Ferrain.

Pour rappel, le questionnaire comprend 43 questions (ouvertes et fermées) structurées selon les thématiques suivantes :

- Généralités
- Accueil / Gestion administrative
- Information et communication
- Cadre de vie
- Prise en charge hôtelière
- Relations avec le personnel
- Accompagnement et prise en charge
- Animation et vie sociale
- Satisfaction générale

Selon les questions, les modalités de réponse choisies sont :

- Oui, Non
- Excellent(e)(s), Bon(ne)(s), Moyen(ne)(s), Mauvais(e)(s)
- Toujours, Souvent, Rarement, Jamais

Le taux de retour est de 43.33% (contre 59.09% en 2017). La Direction s'est fixée comme objectif d'atteindre le 80% de réponses favorables à chaque question. En dessous de cette cible, une action d'amélioration sera systématiquement intégrée au programme d'amélioration continue de la qualité (PACQ) de la Résidence. Néanmoins, si l'objectif est atteint et qu'une action d'amélioration peut davantage optimiser la satisfaction des Résidents, elle sera également mise en œuvre.

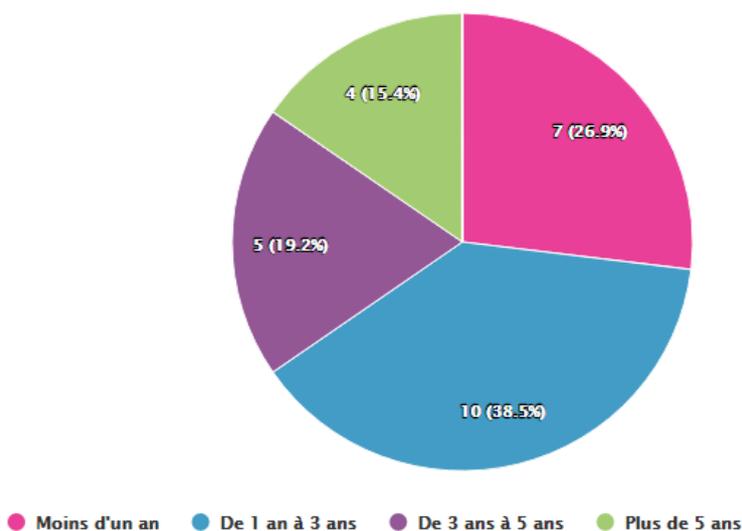
PRESENTATION ET ANALYSE DES RESULTATS

1. GENERALITES

Quel(s) est(sont) les liens qui vous unissent à la personne hébergée au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?



Depuis combien de temps, votre proche est-il hébergé au sein de la Résidence ?



2. ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

Etes-vous satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

100% des personnes interrogées sont satisfaites de l'accueil téléphonique (contre 97.4% en 2017).

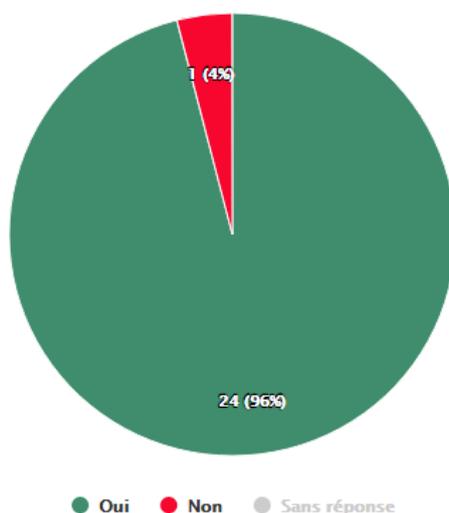
Que pensez-vous de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif ?

L'écoute et l'amabilité du personnel administratif sont jugées de qualité par l'ensemble des personnes interrogées.

Etes-vous satisfait(e) du suivi administratif fourni ?

100% des personnes interrogées se disent satisfaites du suivi administratif.

Etes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de l'accueil ?



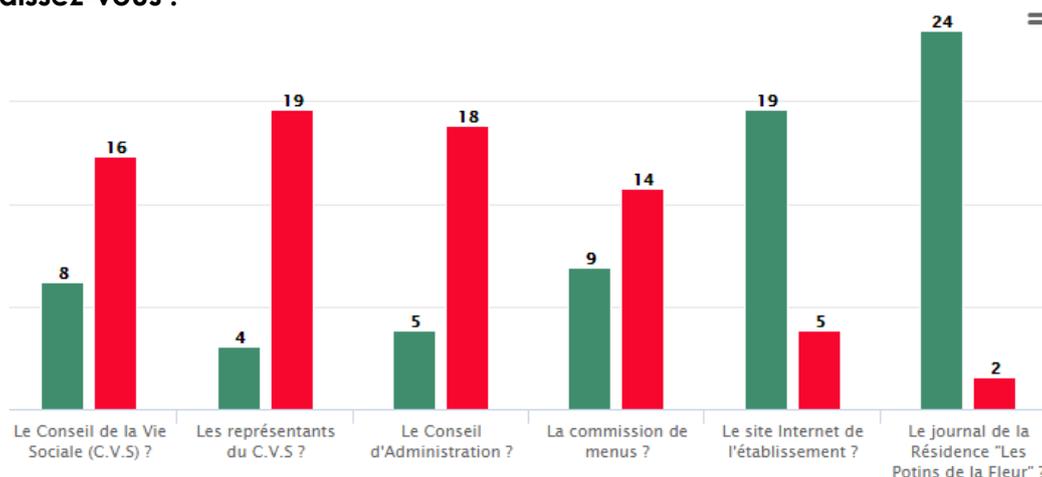
24 personnes sur les 25 répondantes sont satisfaites des horaires d'ouverture de l'accueil.

3. INFORMATION ET COMMUNICATION

Etes-vous satisfait(e) de la signalétique au sein de l'établissement ?

100% des personnes répondantes sont satisfaites de la signalétique au sein de l'établissement.

Connaissez-vous :



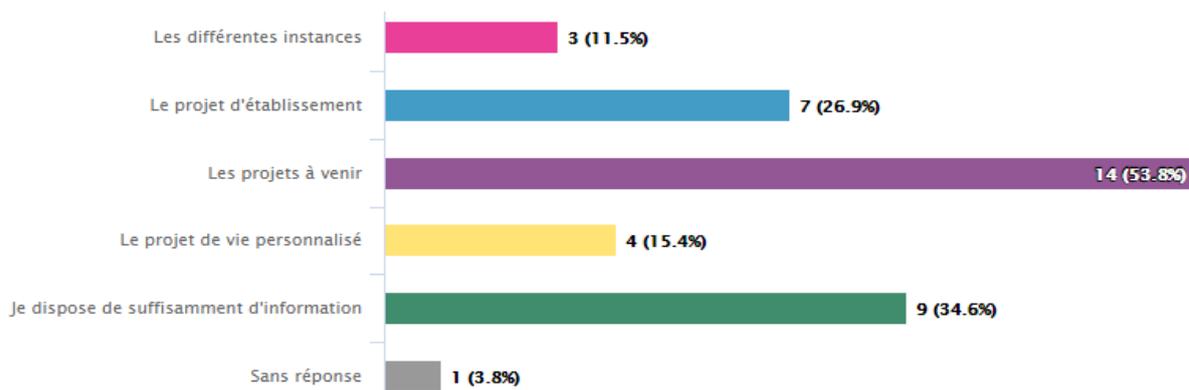
Au travers de cette question, on constate la popularité du Journal Interne de la Résidence mais aussi une méconnaissance des instances de l'établissement.

A noter qu'au printemps 2018, l'établissement a créé une page Facebook comptant déjà 134 abonnés (familles, professionnels de la structure, partenaires extérieurs).

Les actions d'amélioration à inscrire au Programme d'Amélioration Continue de la Qualité sont :

- Communiquer la date des instances sur la page Facebook de l'établissement
- Insérer une question sur la page Facebook lors de la prochaine enquête de satisfaction de l'entourage des résidents

Sur quel(s) point(s) souhaiteriez-vous plus d'information ?

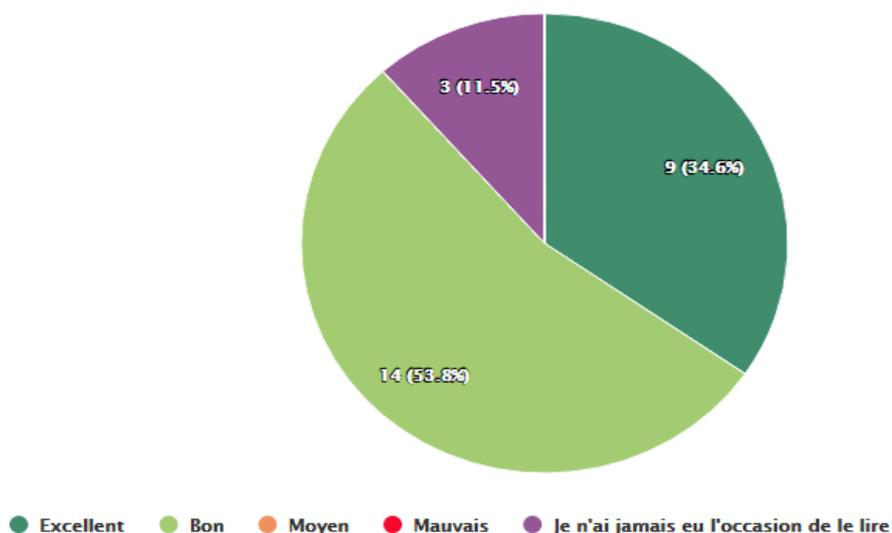


On constate que plus de 34.60% des répondants disposent de « suffisamment d'information » sur le fonctionnement et la vie de l'établissement.

Un effort de communication est à fournir sur la communication des projets à venir et le projet d'établissement.

A noter, qu'un travail d'optimisation de l'accessibilité de l'espace famille est en cours. La consultation du projet d'établissement y sera facilitée.

Que pensez-vous du journal interne, "Les Potins de la Fleur" ?



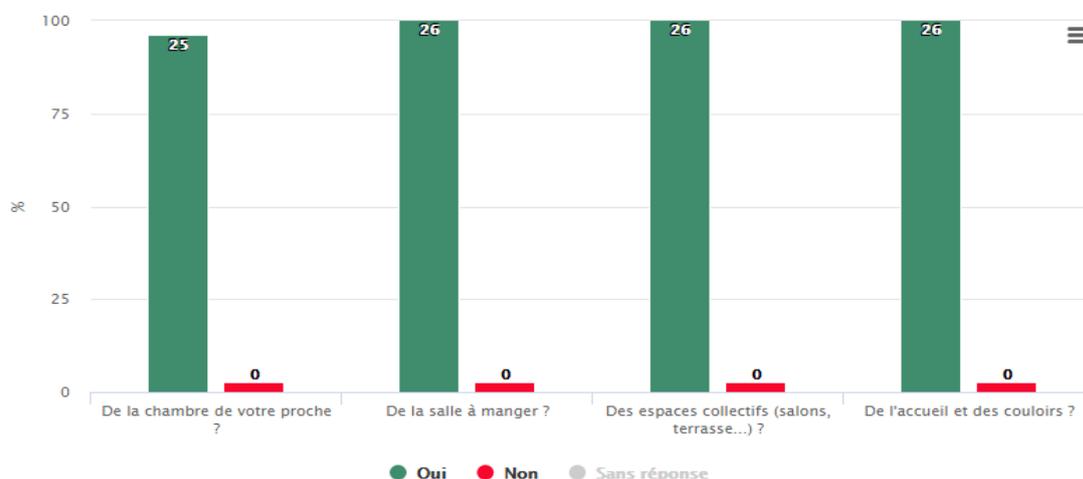
Bien connu des résidents et de leur entourage, le Journal Interne « Les Potins de la Fleur » est jugé de qualité par l'ensemble des personnes ayant déjà eu l'occasion de le lire.

4. CADRE DE VIE

Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement et de ses extérieurs, notamment pour les personnes à mobilité réduite ?

100% des personnes interrogées jugent « facilement accessible » l'établissement et ses extérieurs.

Etes-vous satisfait(e) de la propreté :



On note une satisfaction des personnes interrogées quant à la propreté de la Résidence. Certaines réponses ont d'ailleurs été justifiées comme suit :

- ↳ « Bon cadre, bâtiment très propre et bien entretenu, thème varié selon les périodes ».
- ↳ « Très grande propreté des locaux : un des points forts de la Résidence »

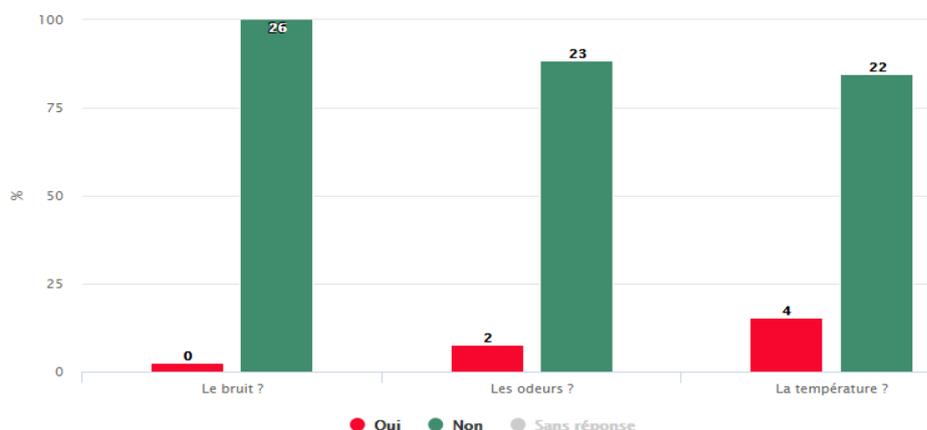
Cependant, les remarques suivantes ont été émises :

- ↳ « Entretien des chambres à revoir : beaucoup de poussières... »
- ↳ « Le cadre de vie est assez bon, avec de temps en temps du laisser-aller (peut être manque de personnel ?) à remédier. Il faut réclamer plusieurs fois avant que le nécessaire soit fait malheureusement ».
- ↳ « Changer les verres des résidents dans les chambres ».

Etes-vous satisfait(e) de la décoration de la Résidence ?

100% des répondants sont satisfaits de la décoration de la Résidence. Une personne a même ajouté « très belle décoration dans le hall à toute saison ».

Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par :



Il n'est pas relevé de nuisances notables. D'ailleurs une personne a souhaité précisé qu'il n'y avait « rien à redire. Ambiance agréable pour les résidents et les visiteurs. »

Etes-vous satisfait(e) de l'aménagement des espaces extérieurs ?

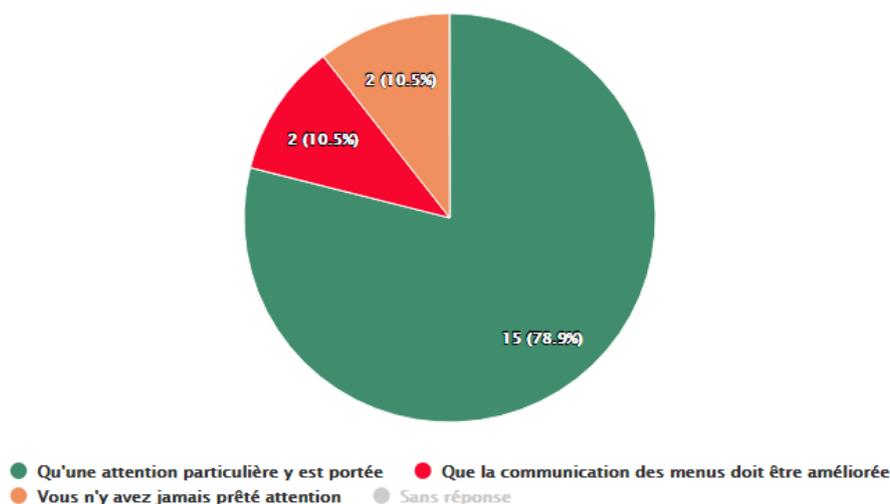
L'aménagement des espaces extérieurs satisfait 100% des personnes interrogées.

5. PRISE EN CHARGE HOTELIERE

Avez-vous déjà eu l'occasion de prendre un repas au sein de la Résidence avec vos proches ?

On constate que plus de 57.7% des familles (ou entourage des résidents) ont déjà eu l'occasion de prendre un repas au sein de la Résidence.

Concernant l'affichage des menus, vous diriez ?



Pour 78.9% des répondants une attention particulière est portée à l'affichage des menus. Pour près de 11% des répondant il est nécessaire d'améliorer la communication des menus.

Actions d'amélioration à inscrire au PACQ :

- Remettre le vendredi le menu de la semaine suivante (et non plus le lundi pour la semaine en cours)

Selon vous, les menus proposés sont variés ?

On constate que la variété des menus satisfait 100% des répondants.

Cependant, les suggestions suivantes ont été émises :

- ↳ « Possibilité d'avoir un autre menu si le résident n'aime pas un éléments de celui-ci »
- ↳ « Un peu plus de crudités le midi au lieu de la soupe (2x/j) ».

Action déjà inscrite au PACQ :

- Mettre en place des plats de substitution

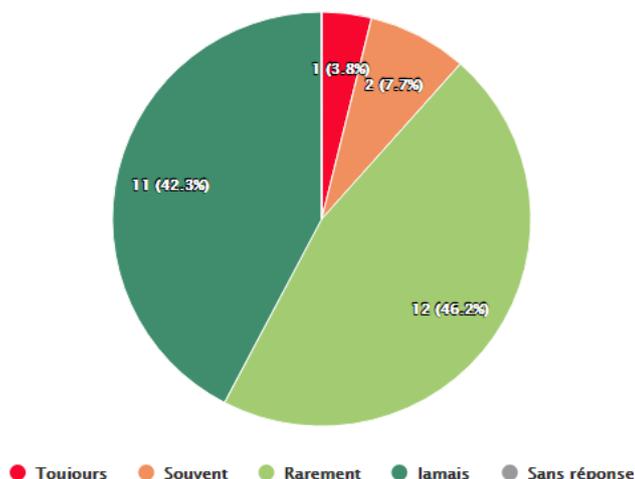
Action à inscrire au PACQ :

- Tester la mise en place des crudités en entrée

Les repas confectionnés par nos cuisiniers vous semblent-ils de qualité ?

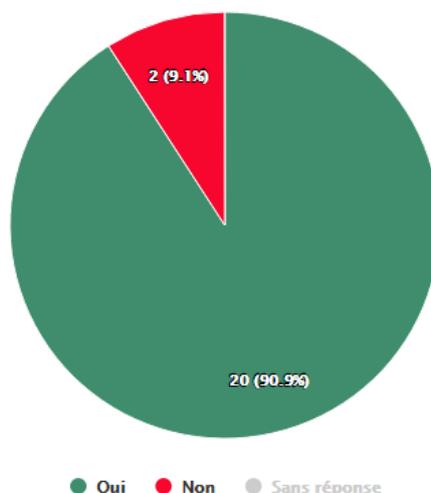
100% des répondants sont satisfaits de la qualité des repas confectionnés et proposés aux résidents au sein de l'établissement.

Votre proche, vous exprime-t-il des insatisfactions quant à la restauration au sein de la Résidence ?



88.5% des répondants déclarent que le résident ne leur exprime jamais ou rarement d'insatisfaction quant à la restauration au sein de l'établissement. Il a été précisé la remarque suivante : « Parfois quelques difficultés relationnelles avec le personnel de service. »

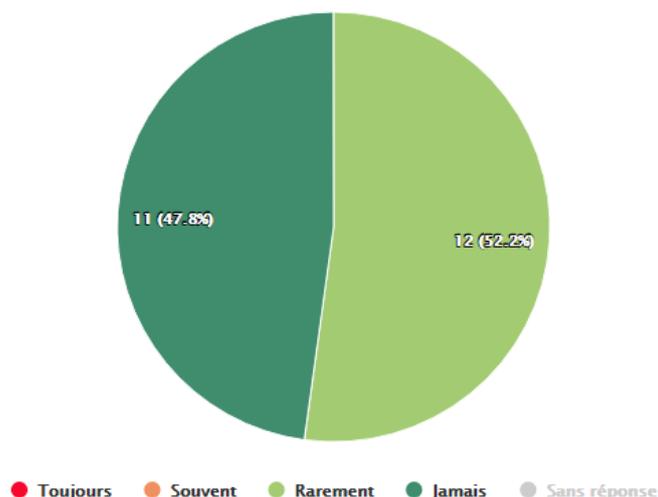
Etes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge personnel de votre parent ?



90.9% des répondants se déclarent « satisfaits » de l'entretien du linge personnel de leur parent.

Une personne a souhaité préciser « nous souhaitons entretenir nous même le linge de notre maman car elle possède des textiles qui s'abîment au lavage intensif. Or malgré les affiches, il arrive qu'il soit mis à l'entretien collectif et revienne abîmé. ». Une autre a précisé que « l'entretien du linge pouvait être amélioré ».

Avez-vous déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu ?



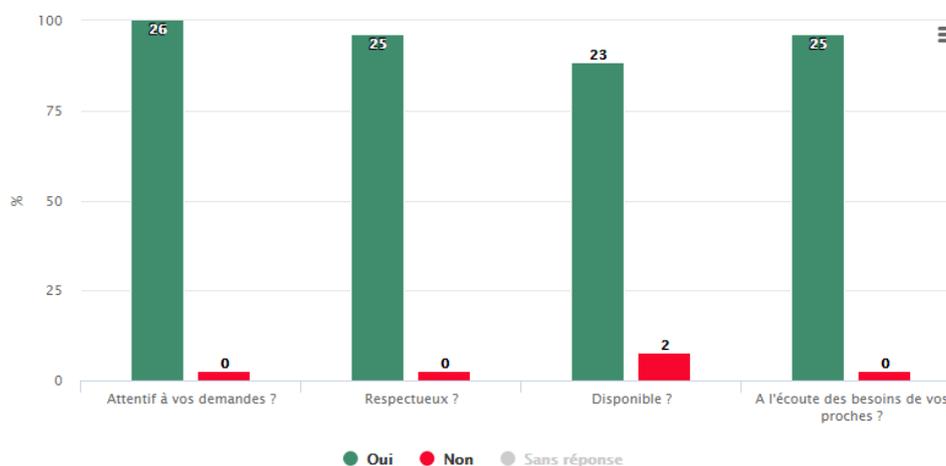
52.2% des répondants font le constat « rarement » de linge abîmé ou mal entretenu. Deux personnes ont justifié leur propos de la manière suivante :

- ↳ « Un gilet rétréci ».
- ↳ « Il est déjà arrivé de ne plus retrouver le linge ».

Afin de suivre au mieux la gestion du linge des indicateurs qualité (taux de perte effective de linge et nombre de pertes recensées) vont être suivi mensuellement. Des actions d'amélioration seront mises en œuvre si nécessaire.

6.RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Le personnel médical et paramédical est :



Le personnel médical et paramédical est jugé « attentif aux demandes », « respectueux », « disponible », et « à l'écoute des besoins ».

7.ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre parent ?

100% des proches des résidents sont satisfaits de la qualité des soins apportés à leur parent.

Deux personnes ont précisé :

- ↳ « J'en suis très satisfaite »
- ↳ « Très bon suivi, près de la personne »

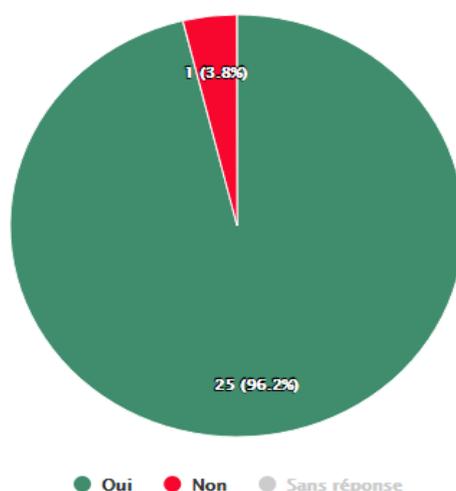
Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?

Le sentiment de maintien de l'autonomie du résident est partagé par 100% des répondants.

Etes-vous satisfait(e) du soutien psychologique proposé à votre proche ?

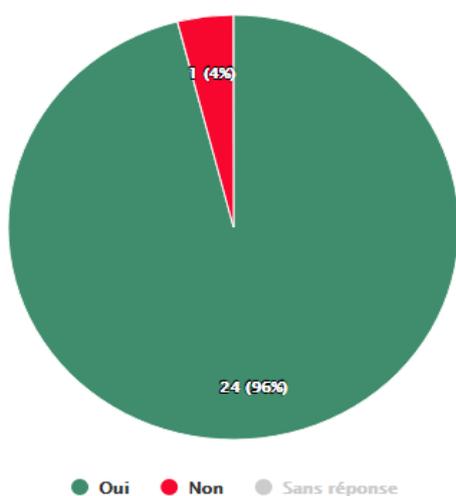
100% des répondants sont satisfaits du soutien psychologique proposé à leur proche.

Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?

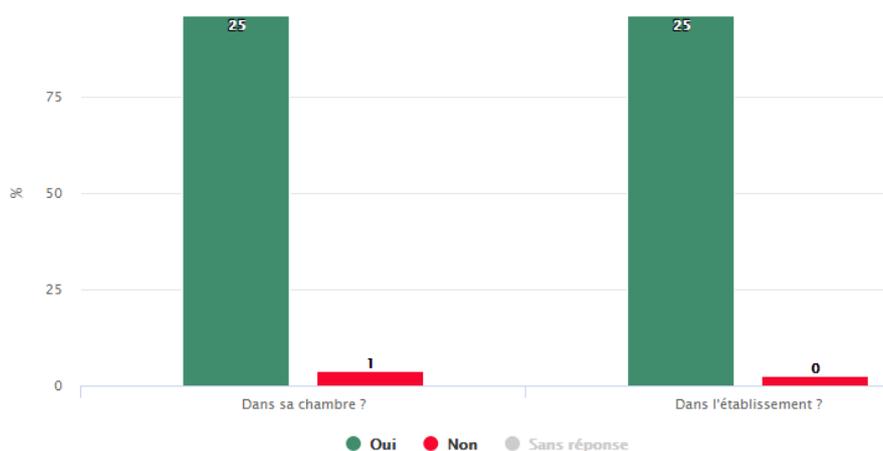


Pour 96.2% des personnes interrogées, le fonctionnement de l'établissement permet de maintenir le lien avec leur parent.

L'organisation de l'établissement facilite-t-elle, selon vous, le contact entre les résidents ?



Pensez-vous que votre proche se sente en sécurité :



Le sentiment de sécurité du résident dans sa chambre et dans l'établissement prédomine.

A noter que les remarques suivantes ont cependant été formulées :

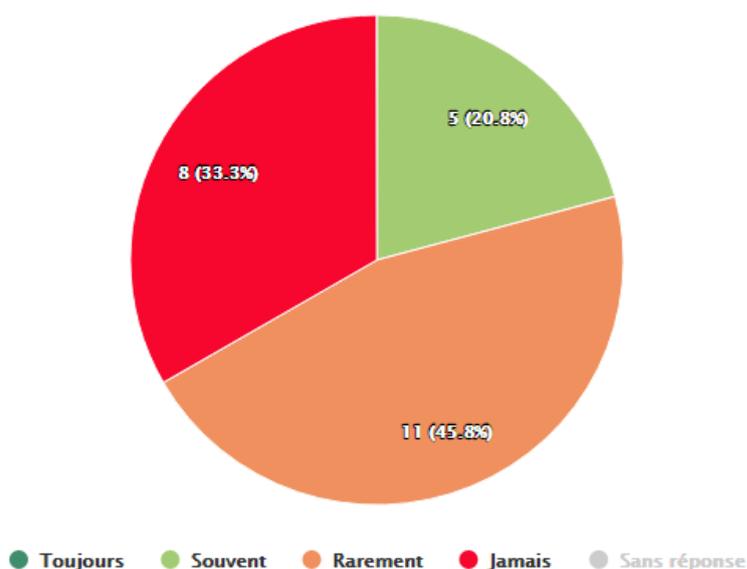
- ↳ « Il faudrait davantage surveiller les résidents qui entrent dans la chambre d'autres résidents à leur insu, c'est très désagréable, cela arrive assez fréquemment. »
- ↳ « Vol d'argent dans la chambre ».

8. ANIMATION ET VIE SOCIALE

Avez-vous connaissance des animations de la Résidence ?

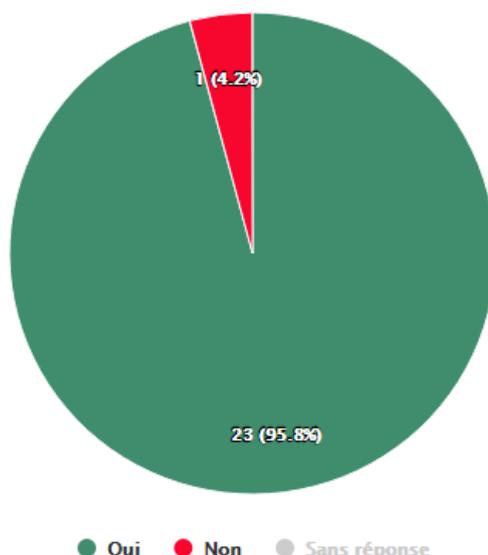
La communication autour des animations de la Résidence est satisfaisante puisque les animations sont connues par 100% des répondants.

Participez-vous aux animations proposées par l'établissement ?



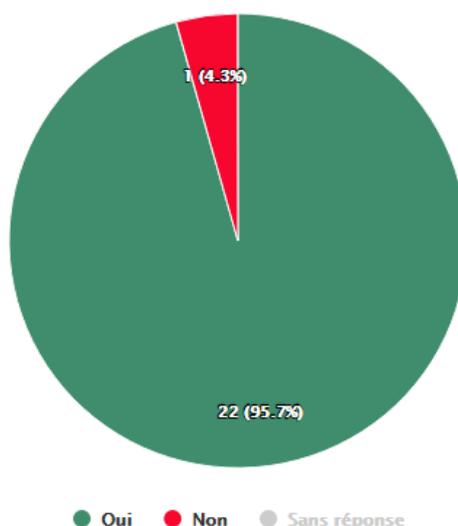
A titre indicatif, on sait que 66.7% des proches répondant à ce questionnaire ont déjà participé aux animations proposées par l'établissement.

Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?



La fréquence des animations satisfait plus de 95.8% des répondants.

Etes-vous satisfait(e) de la qualité des animations ?



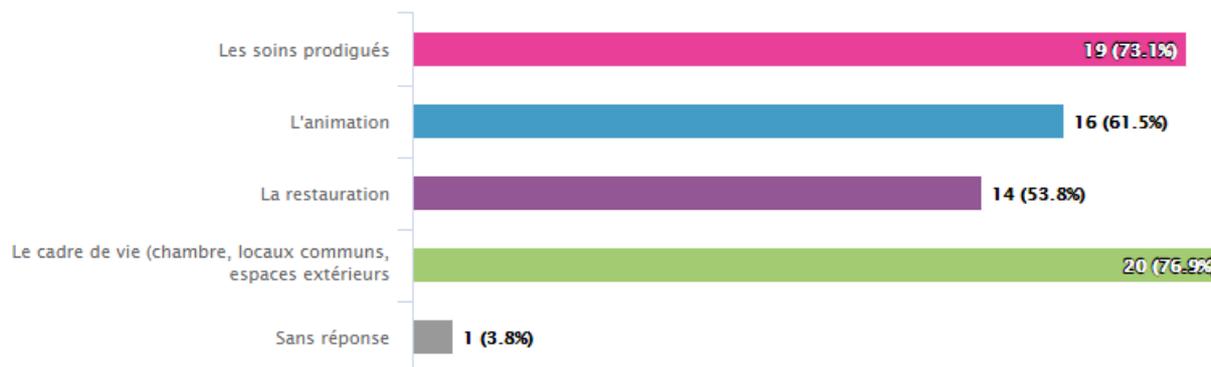
La qualité des animations satisfait plus de 95.7% des répondants.

Les remarques suivantes ont été formulées :

- ↳ « Manque de diversité dans les animations et/ou sorties (prévoir des sorties dans les parcs ou musées de la région). Animation week-ends trop rares ».
- ↳ « Bien pour moi mais peut-être voir davantage avec les résidents leurs goûts et ensuite arriver à les motiver pour sortir de leur chambre. Pas toujours facile. »
- ↳ « Il faudrait plus de travaux manuels ».

9. SATISFACTION GENERALE

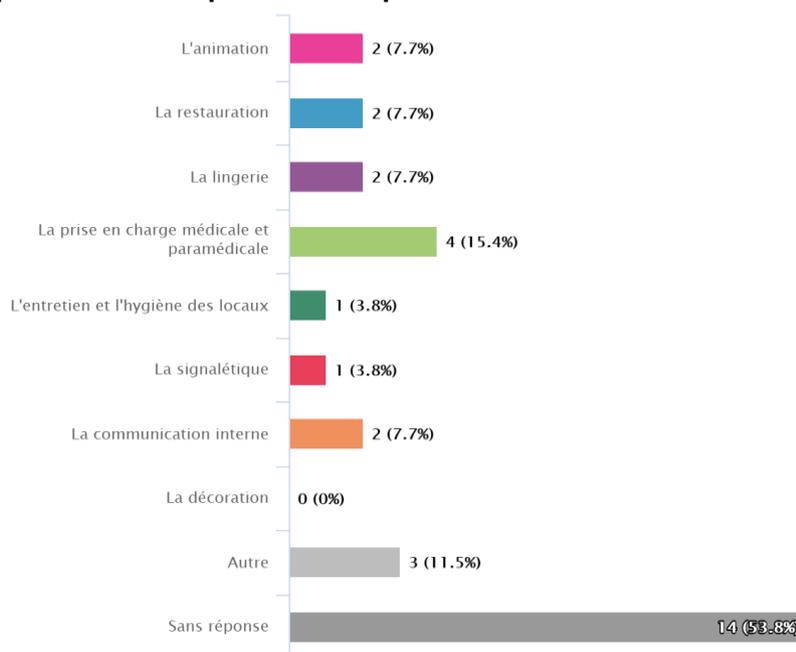
Selon vous, quels sont les atouts de la Résidence ?



Le cadre de vie (chambre, locaux communs) et les soins prodigués semblent être les atouts majeurs de la Résidence.

Cependant, il a été précisé que « les chambres pourraient être plus spacieuses avec des placards mieux conçus »

Selon vous, quelles sont les prestations qui devraient être améliorées ?



A la question, « quelles sont les prestations qui devraient être améliorées », 14 personnes n'ont pas souhaité s'exprimer (« sans réponse » sur le graphique). La prise en charge a été citée par 4 répondants.

Les explications suivantes ont été fournies :

- ↳ « Communication avec les familles à améliorer »
- ↳ « L'échange entre résidents à faciliter : faire des changements de place au restaurant par exemple ».

Dans l'ensemble, comment jugez-vous le séjour de votre proche au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?



La note moyenne attribuée pour l'ensemble des prestations de l'établissement est de 8.92/10.

Les remarques complémentaires suivantes ont été émises :

- ✎ « Merci à toute l'équipe pour les sourires, la disponibilité et la gentillesse. »
- ✎ « L'arrivée de maman étant récente, nous avons peu de recul mais voyons maman heureuse. Merci pour elle. »
- ✎ « Continuez ainsi ! La perfection n'existe pas mais la vôtre est à 99.9%. »
- ✎ « Aucun regret du choix de la Résidence dont les qualités sont très supérieures à d'autres établissements visités. Tous mes encouragements à maintenir ce niveau de satisfaction. »
- ✎ « Bonne gestion de l'établissement sur un plan général. Continuez en ce sens. »
- ✎ « Médicaliser la résidence ».
- ✎ « Totalement positif ».
- ✎ « Les prestations semblent convenir à ma mère, pas de remarque particulière de sa part ».

COMPARAISON 2017/2018

Items	2017	2018	Evolution 2017/2018
Accueil téléphonique	97.4%	100%	+2.3
Ecoute et amabilité du personnel administratif	100%	100%	/
Suivi administratif	100%	100%	/
Horaires d'ouverture d'accueil	94.7%	96%	+1.3
Signalétique	100%	100%	/
Connaissance :			
- Du Conseil de Vie Sociale (CVS)	41%	33.3%	-7.7
- Des représentants du CVS	15.4%	17.4%	-2.0
- Du Conseil d'Administration	20.5%	21.7%	+1.2
- De la commission menus	33.3%	39.1%	+5.8
- Du site Internet	56.8%	79.2%	+22.4
- Des « Potins de la Fleur »	87.2%	92.3%	+5.1
Journal « Les Potins de la Fleur »	87.2%	88.5%	+1.2
Cadre de vie	91.9%	100%	+8.1
Propreté :			
- De la chambre	100%	87.2%	+12.8
- De la salle à manger	100%	97.4%	+2.6
- Des espaces collectifs	100%	94.9%	+5.1
- De l'accueil et des couloirs	100%	100%	/
Décoration	100%	100%	/
Confort :			
- Auditif	97.3%	100%	+2.7
- Olfactif	76.9%	92%	+15.1
- Thermique	86.4%	84.6%	
Aménagement des espaces extérieurs	88.2%	100%	-1.8
Affichage des menus	76.7%	78.9%	+2.2
Variété des menus proposés	97.1%	100%	+2.8
Qualité des repas	97.1%	100%	+2.8
Non satisfaction quant à la restauration exprimée	13.5%	11.5%	+2.0
Entretien du linge personnel	91.2%	90.9%	-0.3
Constat de linge mal entretenu / abîmé	41.9%	52.2%	+10.3
Personnel médical et paramédical :			
- Attentif	97.1%	100%	+2.8
- Respectueux	100%	100%	/
- Disponible	91.4%	92%	+0.6
- A l'écoute	97.1%	100%	+2.8
Qualité des soins	100%	100%	/
Maintien de l'autonomie	91.7%	100%	+8.3
Soutien psychologique	94.4%	100%	+5.6
Maintien du lien	100%	96.2%	-3.8
Contact entre résidents facilité	97.3%	96%	-1.3
Sentiment de sécurité :			
- Dans la chambre	97.4%	96.2%	-1.2
- Dans l'établissement	97.4%	96.2%	-1.2
Connaissance des animations	94.9%	100%	+5.1
Fréquence des animations	91.4%	95.8%	+4.4
Qualité des animations	93.1%	95.7%	+2.6
Satisfaction générale	8.58/10	8.92/10	+0.34