

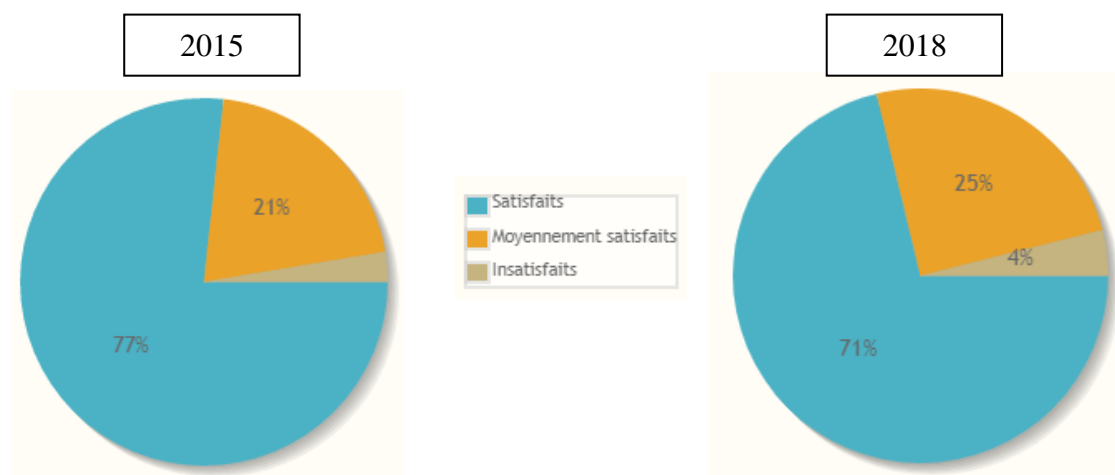
Synthèse Enquête Satisfaction Résidents 2018

L'enquête de satisfaction a été réalisée entre novembre et décembre 2018. Gwenaël Villeneuve (animateur) et Stéphanie Marc (secrétaire accueil), se sont chargés de concevoir les questionnaires, de recueillir les réponses et de les traiter à l'aide du logiciel Qualit'Eval.

Sur les 77 résidents de l'EHPAD, un échantillon de 22 résidents a été sélectionné en fonction de leurs capacités à répondre de manière éclairée aux questions.

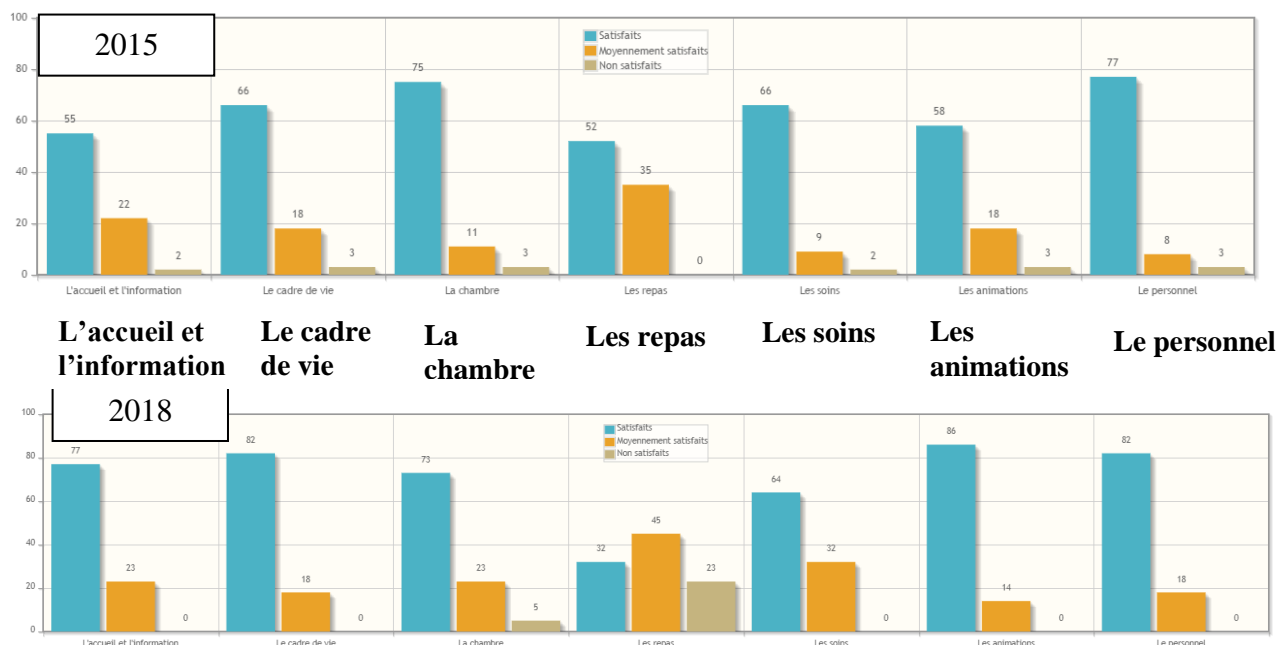
Le questionnaire complet est disponible auprès de l'accueil. Cependant, nous vous proposons un aperçu des réponses les plus significatives ci-après.

Satisfaction globale



Il n'y a pas d'évolution importante entre 2015 et 2018. Les résultats « moyens » et « insatisfaits » sont principalement dus à la restauration et au fait que certaines personnes auraient préféré être à domicile plutôt qu'en EHPAD.

Satisfaction par thème



Accueil et information ➡ : Le poste de secrétaire est désormais pourvu à temps plein par une personne diplômée.

Le cadre de vie ➡ : La salle de restaurant a été rénovée et agrandie. Les parties communes sont régulièrement entretenues.

La chambre ➡ : Les chambres sont systématiquement rénovées avant chaque nouvelle admission. Il y a cependant une hausse des « moyennement satisfaits ».

Les repas ⬇ : Baisse de la satisfaction et augmentation des « moyens » et des « insatisfaits ». Un plan d'action a été mis en œuvre en début d'année 2019 pour y remédier.

Les soins ➡ : La satisfaction est stable, mais il y a cependant une hausse des « moyennement satisfaits ». Les réponses détaillées donnent pourtant des bons indices de satisfaction. Cette question peut être influencée par l'état de santé du résident. Il faut également ajouter que les médecins libéraux ne sont pas toujours aussi disponibles que voulu.

Les animations ➡ : Nette amélioration de la satisfaction alors qu'elle était déjà à un bon niveau. La diversité et la qualité des animations proposées par l'animateur, mais également par le PASA peuvent expliquer ces résultats.

Le personnel ➡ Résultats sensiblement stables et satisfaisants.

En synthèse, nous pouvons dire que les résultats qui étaient déjà satisfaisants en 2015 se sont améliorés ou stabilisés en 2018, sauf pour la restauration.

Réponses les plus significatives

Accueil et information

Seulement 4,55 % des personnes ont des difficultés à joindre l'accueil malgré un nombre de sollicitations très important de la secrétaire.

72,73 % des résidents se sentent chez-eux.

Cadre de vie

Les résidents sont très satisfaits à plus de 70 % à la plupart des questions. Quelques points sont cependant à améliorer comme l'aménagement de la salle d'animation qui ne propose pas suffisamment d'espaces intimes.

Hôtellerie et restauration

Très satisfaits :

Propreté de la chambre : 86,36 %

Intimité respectée : 100 %

Personnalisation de la chambre : 86,36 %

Mobilier de la chambre : 90,91 %

Salle de restaurant : 95,45 %

Moyennement satisfaits :

Repas en général : 45,45 %

Goût des plats : 54,55 %

Qualité des produits : 45,45 %

Peu satisfaits :

Température des plats : 22,73 %

Soins et Aides

Très satisfaits :

Aide pour les soins d'hygiène : 72,73 %

Faire sa toilette comme désiré : 77,27 %

Soins de confort (coiffeur, pédicure, etc.) : 63,64 %

Le soulagement de la douleur est une priorité pour le personnel : 59,09 % (36,36 % ne se prononcent pas)

Prise en charge de la douleur : 40,91 %

Service de nuit : 50 % (45,45 % ne se prononcent pas).

Il faudra s'améliorer sur les points suivants :

Explication des traitements donnés,
Conséquences du refus de soins.

Vie Quotidienne et Vie Sociale

Très satisfaits :

Activités d'animation : 77,27 %

Evénements organisés (spectacles, anniversaires, etc.) : 90,91 %

Liberté d'entrer et sortir : 86,36 %

Possibilité de pratiquer sa religion : 95 %

Il faudra s'améliorer sur les points suivants :

Aide pour les élections.

Le personnel

Très satisfaits :

Satisfaction supérieure à 60 % pour toutes les questions

Il faudra s'améliorer sur les points suivants :

Ecoute et prise en compte des demandes : 9,09 % ne sentent pas écoutés et 4,55 % que leur demande n'est pas prise en compte.

Général

90,91 % des résidents conseilleraient l'EHPAD Résidence Emilie de Villeneuve à un parent ou un proche. (4,55 % non et 4,55 % NSP).