résidence Léon BOURGEOIS

Les PEP 66
Pays Catalan et Fenouillèdes
La solidarité en action

RESULTATS
ENQUETE DE SATISFACTION RESIDENTS
2020

Villelongue dels Monts

Cette enquête a été réalisée durant tout le mois de mars 2020.

Elle a été administrée via notre site internet.

20 questionnaires ont été remplis, ce qui représente un taux de retour de 28,57% , taux satisfaisant pour ce type d'enquête.

L'enquête s'inscrit dans une démarche permanente de recherche de la Qualité.

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont globalement satisfaisants car aucun dysfonctionnement majeur n'a été relevé. L'enquête soulève des points à améliorer. Le traitement de ces points est important pour la démarche qualité dans laquelle est inscrite l'établissement.

Les différentes thématiques qui on été évaluées sont les suivantes :

- LOCAUX
- ANIMATION
- VIE QUOTIDIENNE
- RESTAURATION
- SOINS
- PRESTATIONS

Résultats enquête de satisfaction résidents - 2020

résidence Léon BOURGEOIS

LOCAUX

Q1	**Comment estimez-vous le cadre de vie extérieur?**							
	Trés Satisfaisant	8	40%					
	Satisfaisant	11	55%					
	Peu Satisfaisant	1	5%					
Q2	**Comment estimez-vous le cadre de vie intérieur ?**							
	Trés Satisfaisant	11	55%					
	Satisfaisant	9	45%					
Q3	**Comment estimez-vous la chambre qui vous a été attribuée ?**							
	Trés Satisfaisant	12	60%					
	Satisfaisant	8	40%					
Q4	**Comment estimez vous le confort de la chambre qui vous a été attribuée ?**							
	Trés Satisfaisant	11	55%					
	Satisfaisant	9	45%					
Q5	**Comment estimez vous l'entretien de la chambre qui vous a été attribuée ?**							
	Trés Satisfaisant	11	55%					
	Satisfaisant	9	45%					
Q6	**Comment estimez vous la tranquillité de la chambre qui vous a été attribuée ?**							
	Trés Satisfaisant	9	45%					
	Satisfaisant	10	50%					
	Peu Satisfaisant	1	5%					
Q7	**Comment estimez vous la signalisation dans les circulations ? Ascenseur, escalier, salle à manger….**							
	Trés Satisfaisant	9	45%					
	Satisfaisant	11	55%					

Extraits des commentaires

- Nouveau salon à l'entrée.

- Au R+0 les portes sont lourdes et rendent difficiles l'accès aux ascenseurs.

- Espaces extérieurs négligés.

- Chambres bruyantes à proximité des salons.

LES LOCAUX : Axes d'améliorations

Les améliorations du cadre de vie intérieur:

- rajouter des éléments de décoration,

- repeindre les circulations abîmées,

- Inciter les résidents a décorer les espaces avec leur propres création réalisé lors d'animation.

Les améliorations du cadre de vie extérieur:

- aménagement des espaces extérieurs, création d'espaces verts, installation d'un parc à vélos.

résidence Léon BOURGEOIS

ANIMATION

Q8	**Participez vous à l'animation ?**				
	Régulièrement	1	5%		
	Ponctuellement	6	30%		
	Rarement	8	40%		
Q9	**Que pensez-vous des ateliers et activités ?**				
	Trés Satisfaisant	4	20%		
	Satisfaisant	13	65%		
	Peu Satisfaisant	3	15%		
Q10	**L'animation vous apporte-t-elle de la convivialité ?**				
	Oui	13	65%		
	Non	7	35%		
Q11	**L'animation vous apporte-t-elle du bien être ?**				
	Oui	14	70%		
	Non	6	30%		

résidence Léon BOURGEOIS

L'ANIMATION: Axes d'améliorations

Impliquer les familles:

-proposer aux familles de générer elles mêmes des animations,

-proposer aux familles de participer à certaines animations.

Questionner:

-les résidents dans leurs souhaits pour les animations.

résidence Léon BOURGEOIS

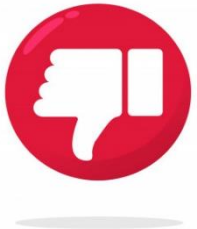
RESTAURATION

Q12	**De manière générale, appréciez -vous les repas ?**		
	Oui	19	95%
	Non	1	5%
Q13	**Comment jugez vous le cadre de la salle à manger ?**		
	Trés Satisfaisant	4	20%
	Satisfaisant	15	75%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q14	**Que pensez-vous de la variété des menus ?**		
	Trés Satisfaisant	10	50%
	Satisfaisant	9	45%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q15	**Que pensez de la qualité des menus ?**		
	Trés satisfaisant	11	55%
	Satisfaisant	8	40%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q16	**Que pensez-vous de la quantité servie ?**		
	Trés satisfaisant	9	45%
	Satisfaisant	10	50%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q17	**Que pensez-vous des horaires de repas ?**		
	Trés satisfaisant	7	35%
	Satisfaisant	12	60%
	Peu satisfaisant	1	5%

Q18	**Que pensez-vous de la température des plats ?**		
	Trés satisfaisant	8	40%
	Satisfaisant	11	55%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q19	**Que pensez-vous du temps accordé aux repas ?**		
	Trés satisfaisant	5	25%
	Satisfaisant	14	70%
	Peu satisfaisant	1	5%
Q20	**Que pensez-vous de la qualité de l'aide à votre installation ?**		
	Trés satisfaisant	9	45%
	Satisfaisant	11	55%
Q21	**Que pensez-vous de la qualité de l'aide à vos repas ?**		
	Trés satisfaisant	9	45%
	Satisfaisant	11	55%
Q22	**Vous est-il prescrit un régime alimentaire ?**		
	Oui	2	10%
	Non	18	90%
Q23	**Si oui, est-il respecté ?**		
	Oui	2	100%

Extraits des commentaires

- « C’est toujours très bon »



- Salle triste,
- Durée des repas trop courte,
- Plats trop chauds.

résidence Léon BOURGEOIS

LE REPAS: Axes d'améliorations

La variété / la qualité:

- faire participer plus de résidents à la commission menu,
- tenir compte du turnover des résidents et des changements de goûts.

Résultats enquête de satisfaction résidents - 2020

résidence Léon BOURGEOIS

VIE QUOTIDIENNE

Q24	**Comment estimez-vous le respect de votre sommeil ?**						
	Trés satisfaisant		7	35%			
	Satisfaisant		13	65%			
Q25	**Comment estimez-vous les horaires de réveil?**						
	Trés satisfaisant		6	30%			
	Satisfaisant		14	70%			
Q26	**Comment estimez-vous l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?**						
	Trés satisfaisante		11	55%			
	Satisfaisant		9	45%			
Q27	**Comment estimez-vous l'amabilité et la politesse ?**						
	Trés satisfaisante		12	60%			
	Satisfaisant		7	35%			
	Peu satisfaisant		1	5%			
Q28	**Comment estimez-vous le respect de vos souhaits et habitudes de vie ? Sieste,choix de vêtement...**						
	Trés satisfaisant		10	50%			
	Satisfaisant		10	50%			
Q29	**Vous sentez-vous en sécurité au sein de l'établissement ?**						
	Oui		20	100%			

Extraits des commentaires

- Personnel agréable,
- « Je tiens à remercier l'ensemble de votre personnel ».

- Trop de stagiaires,
- Manque de personnel.

VIE QUOTIDIENNE: Axes d'amélioration

Le respect du sommeil/ horaires de réveil:

- être attentif aux volontés du résident mais aussi aux habitudes de vie qui peuvent évoluer.

Les habitudes de vie:

- faire des rappels aux salariés sur l'importance des habitudes de vie et leurs traçabilités sur le logiciel de soin.

résidence Léon BOURGEOIS

SOINS

Q30	**Par le personnel infirmier ?**				
	Oui	20	100%		
Q31	**Par les autres personnels soignants ?**				
	Oui	20	100%		
Q32	**Par le pédicure podologue ? (intervenant extérieurs)**				
	Oui	15	75%		
	Non	1	5%		
	Non concerné	4	20%		
Q33	**Par le diététicien ? (intervenant extérieurs)**				
	Oui	6	30%		
	Non concerné	14	70%		
Q34	**Avez-vous assez d'informations sur votre état de santé ?**				
	Oui	17	85%		
	Non	3	15%		
Q35	**Vos médicaments vous sont-ils bien dispensés ?**				
	Oui	16	80%		
	Non concerné	4	20%		
Q36	**A-t-on pris en compte efficacement votre douleur ?**				
	Oui	17	85%		
	Non concerné	3	15%		

Extraits des commentaires

- « Je vous fais entièrement confiance»,

- « Les gens sont gentils ».

- Entretien du fauteuil roulant,

- Manque de communication régulière avec les familles.

LE SOIN: Axes d'amélioration

Entretien du matériel:

- confier l'entretien du matériel à une entreprise d'insertion.

Sur la communication aux familles:

- rappeler aux familles que dans un souci de clarté et d'efficacité nous ne donnons des renseignements qu'à un seul interlocuteur.

résidence Léon BOURGEOIS

PRESTATIONS

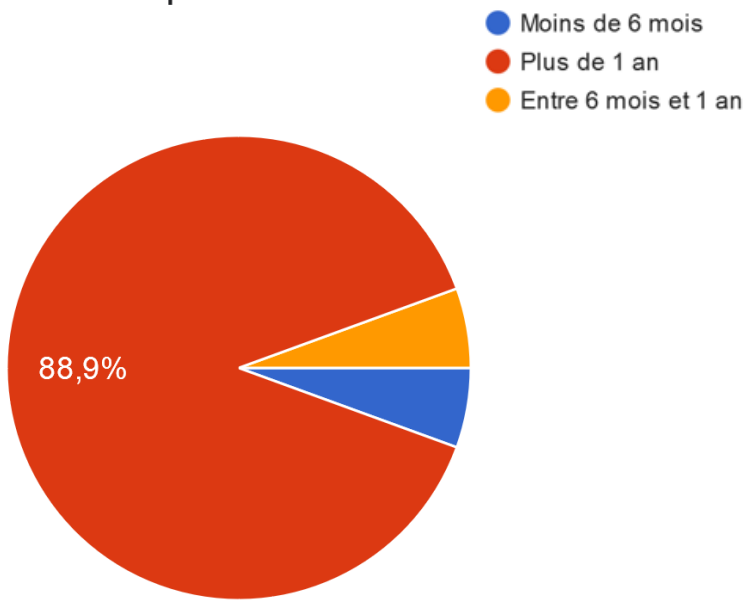
Q37	**Que pensez vous des soins esthétiques ? (intervenants extérieurs)**				
	Trés satisfaisant		5	25%	
	Satisfaisant		4	20%	
	Peu satisfaisant		1	5%	
	Non concerné		10	50%	
Q38	**Que pensez vous des soins de pédicurie ? (intervenants extérieurs)**				
	Trés Satisfaisant		3	15%	
	Satisfaisant		13	65%	
	Peu satisfaisant		1	5%	
	Non concerné		3	15%	
Q39	**Que pensez vous des prestations du coiffeur ? (intervenants extérieurs)**				
	Trés satisfaisant		6	30%	
	Satisfaisant		10	50%	
	Peu satisfaisant		1	5%	
	Non concerné		3	15%	
Q40	**Aimeriez-vous avoir d'autres prestations se développer au sein de l'établissement ?**				
	Oui		4	20%	
	Non		16	80%	

En l’absence d’éléments d’ordre littéral, il est difficile de savoir ce qui peut être attendu comme nouvelles prestations dans l’EHPAD.

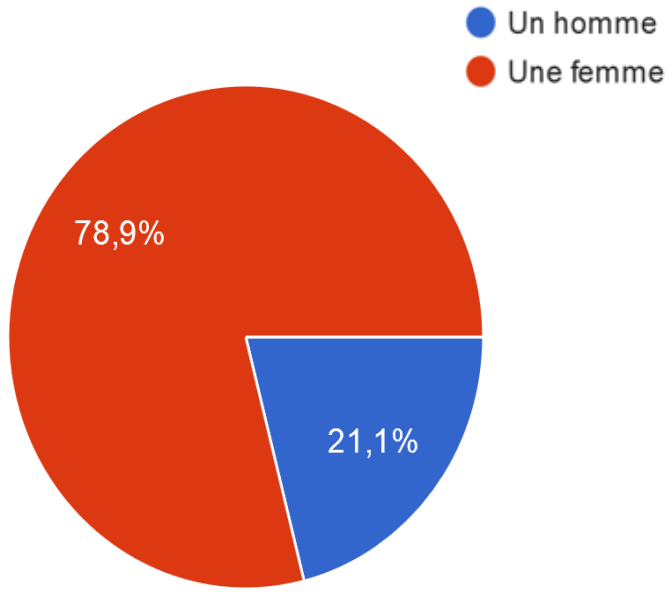
résidence Léon BOURGEOIS

RENSEIGNEMENTS

Vous résidez à l 'EHPAD depuis :



Etes-vous?



résidence Léon BOURGEOIS

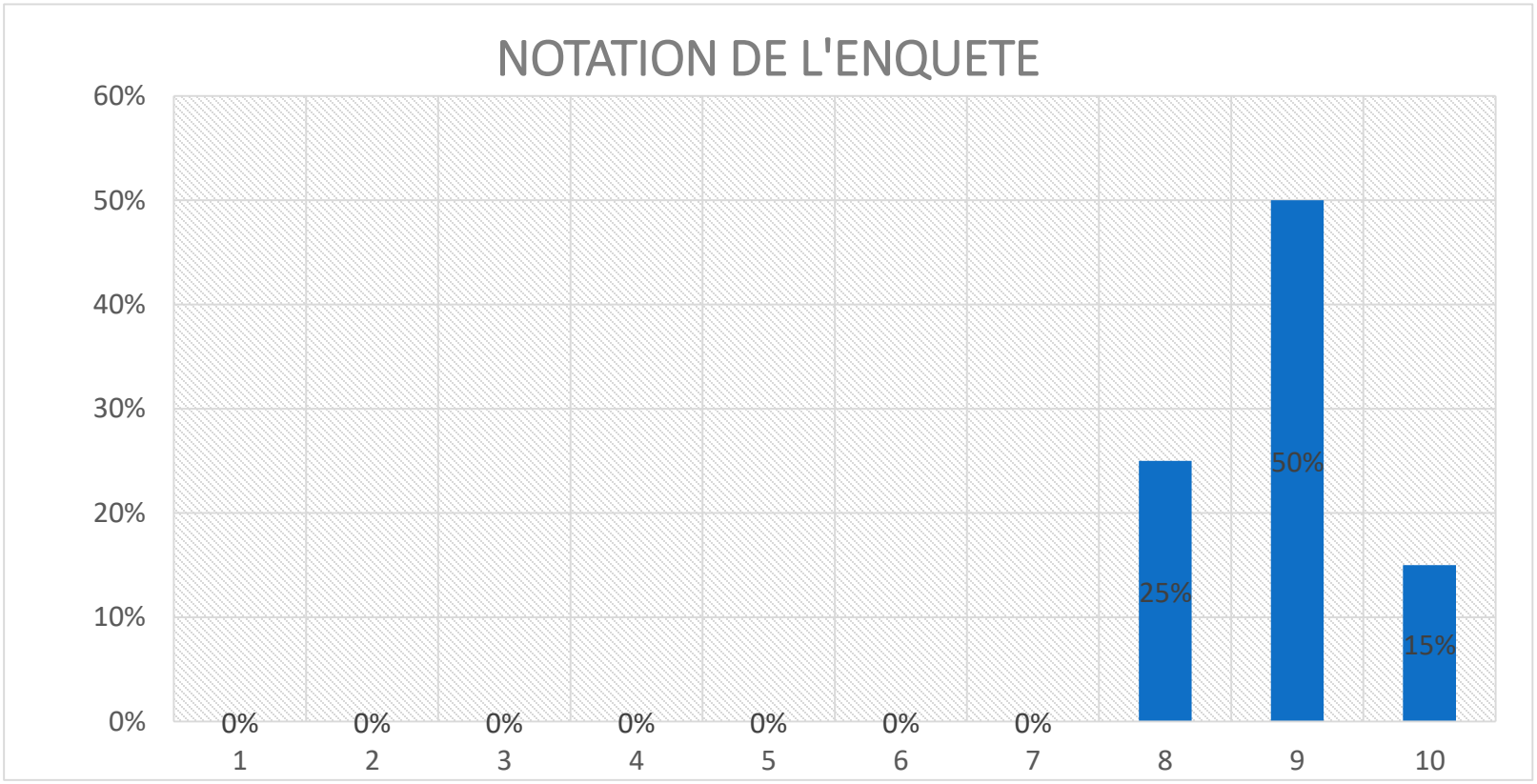
LES NOTES

15% = 10/10

50% = 9/10

25% = 8/10

10% = pas de réponse



résidence Léon BOURGEOIS

En conclusion

- Le taux de participation est correct. Malgré tout, il faudra s'interroger sur comment l'améliorer.
- L'enquête est globalement satisfaisante. Aucune « surprise » n'est apparue – même s'il y a quelques divergences entre l'imaginé et le rendu (exemple : la cuisine qui était attendue comme un point d'excellence).
- On pourra regretter le manque de commentaires lors des questions étaient ouvertes.

résidence Léon BOURGEOIS

En conclusion

- Cette enquête s'inscrit comme une étape de la démarche continue d'amélioration de la qualité qui consiste à s'assurer **de manière permanente** que les droits et les attentes des usagers sont bien au centre des préoccupations des professionnels et que les effets produits par l'activité de l'établissement remplissent de manière effective les buts visés.
- Aussi, il est important de faire perdurer la démarche engagée en rééditant (annuellement ?) le questionnaire pour s'inscrire dans le cercle vertueux de la qualité.