

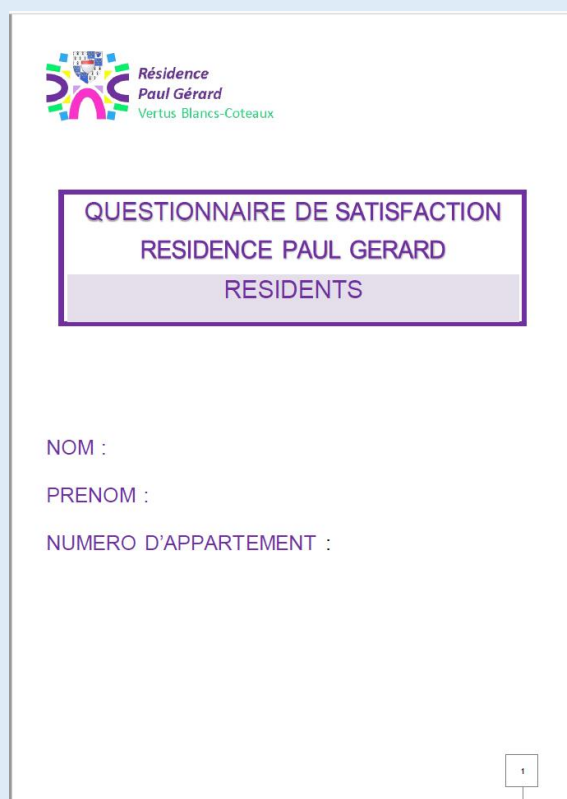
Document en libre consultation des résidents , des familles - proches et des agents, à l'accueil, sur place et sur le site de l'EHPAD.


Vertus, le 18 Octobre 2023

# RESULTAT

# ENQUETES DE SATISFACTION

# 2023

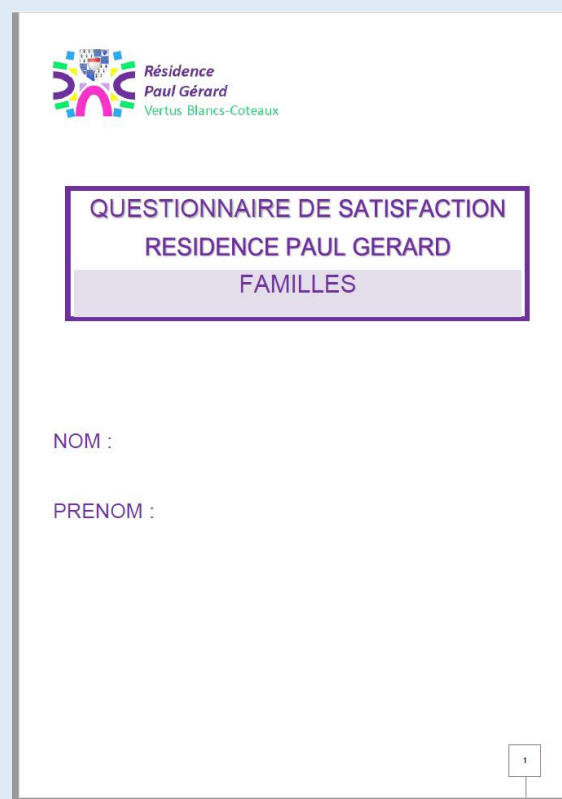



  
Résidence  
Paul Gérard  
Vertus Blancs-Coteaux

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION  
RESIDENCE PAUL GERARD  
RESIDENTS

NOM :  
PRENOM :  
NUMERO D'APPARTEMENT :

1



  
Résidence  
Paul Gérard  
Vertus Blancs-Coteaux

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION  
RESIDENCE PAUL GERARD  
FAMILLES

NOM :  
PRENOM :

1

# Sommaire :

## **CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES (page 3)**

Objectifs

Méthodologie

Communication

Différentes étapes de l'enquête

## **PARTICIPATION AUX ENQUETES (page 4)**

Enquête de satisfaction familles

Enquête de satisfaction résidents

Traitement des données

## **STRUCTURE DES QUESTIONNAIRES (page 5)**

## **RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION (page 6)**

## **ANNEXE**

Questionnaire de satisfaction familles

Questionnaire de satisfaction résidents

## **CONSTRUCTION DES QUESTIONNAIRES**

### **Objectifs :**

Les questionnaires ont été élaborés entre le 07 février et le 31 mars, dans une volonté de transparence et d'amélioration continue de nos pratiques, en équipe pluridisciplinaire ( à la demande de Mme Sartor ).  
Etaient présents: la psychologue, la cadre de santé, la référente soin, la responsable hôtellerie, le responsable du service restauration, les services techniques, une des deux animatrices, l'ergothérapeute, la psychomotricienne, le responsable économat, la responsable de l'accueil, la responsable admission .

Ce questionnaire devait répondre à un double objectif:

\*communiquer en toute transparence avec les familles et les résidents, recueillir leurs avis afin d'améliorer nos pratiques

\*une nouvelle réglementation du Conseil de la Vie Sociale

### **Méthodologie :**

Ces questionnaires ont été construits de la façon la plus complète possible.

En collaboration, avec le domaine d'expertise de chaque professionnel: soin, paramédicaux, administration, restauration, animation, hôtellerie, service technique.

### **Communication :**

Les familles (personne de confiance) et proches ont été informées par mail, par courrier ou par l'intermédiaire de l'accueil. Les résidents ont été informés individuellement.

### **Les différentes étapes de l'enquête :**

#### **1. Elaboration des 2 questionnaires différents**

Le 1<sup>er</sup> questionnaire a été élaboré à destination des résidents avec une formulation des questions adaptées et un second questionnaire à destination des familles plus approfondi.

#### **2. Recueil des données (utilisation de Google Forms):**

L'analyse des résultats de cette enquête a été effectuée par l'animatrice-chargée de communication en collaboration avec Mme Sartor, garantes d'une démarche neutre et confidentielle,

Afin de respecter l'anonymat et la protection des données, les questionnaires restitués par les familles, proches et résidents ont été placés dans des enveloppes individuelles, elles mêmes placées dans une armoire fermée d'un bureau fermé.

#### **3. Bilan**

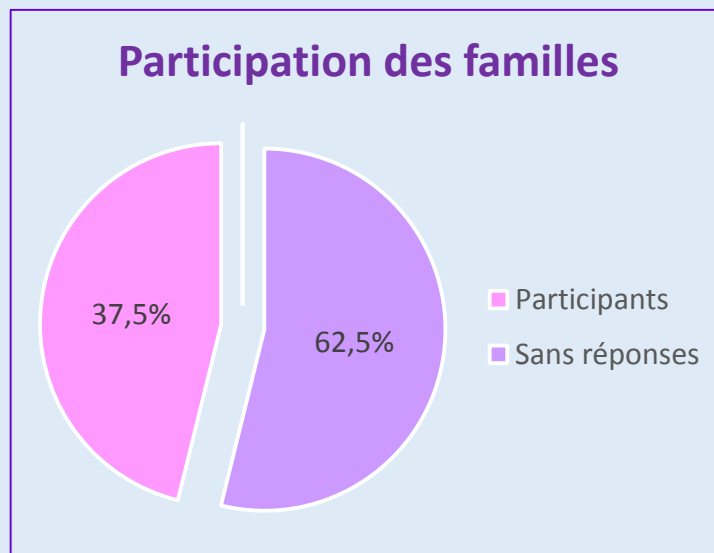
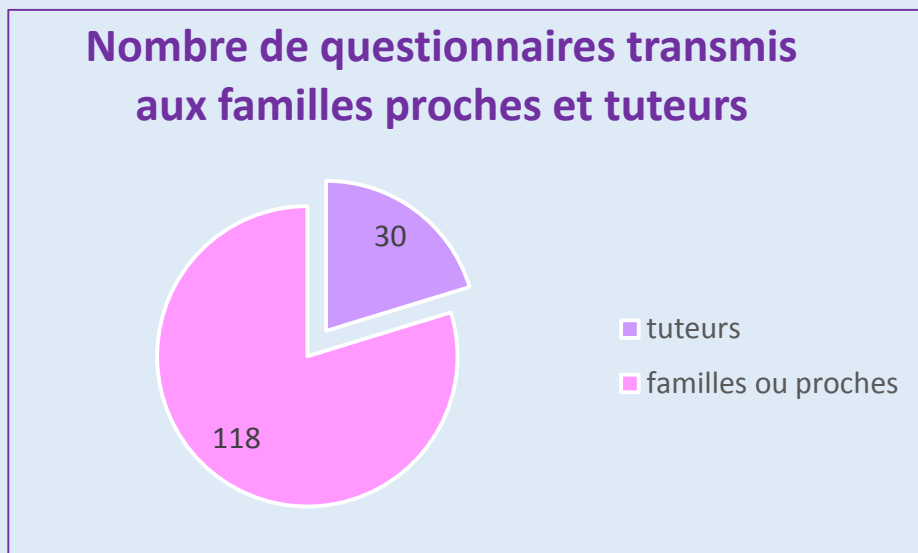
Les résultats ont été analysés par service dans un objectif de simplification du traitement des analyses.  
Les résultats sont exprimés sous la forme de pourcentage.

#### **4. Diffusion des résultats**

Le bilan a été présenté au Conseil d'Administration et sera présenté au prochain Conseil de la Vie Sociale.  
Les familles, proches, tuteurs ont été informés du bilan par mail ou par courrier.  
Le bilan est libre consultation à l'accueil et téléchargeable sur le site de la Résidence.

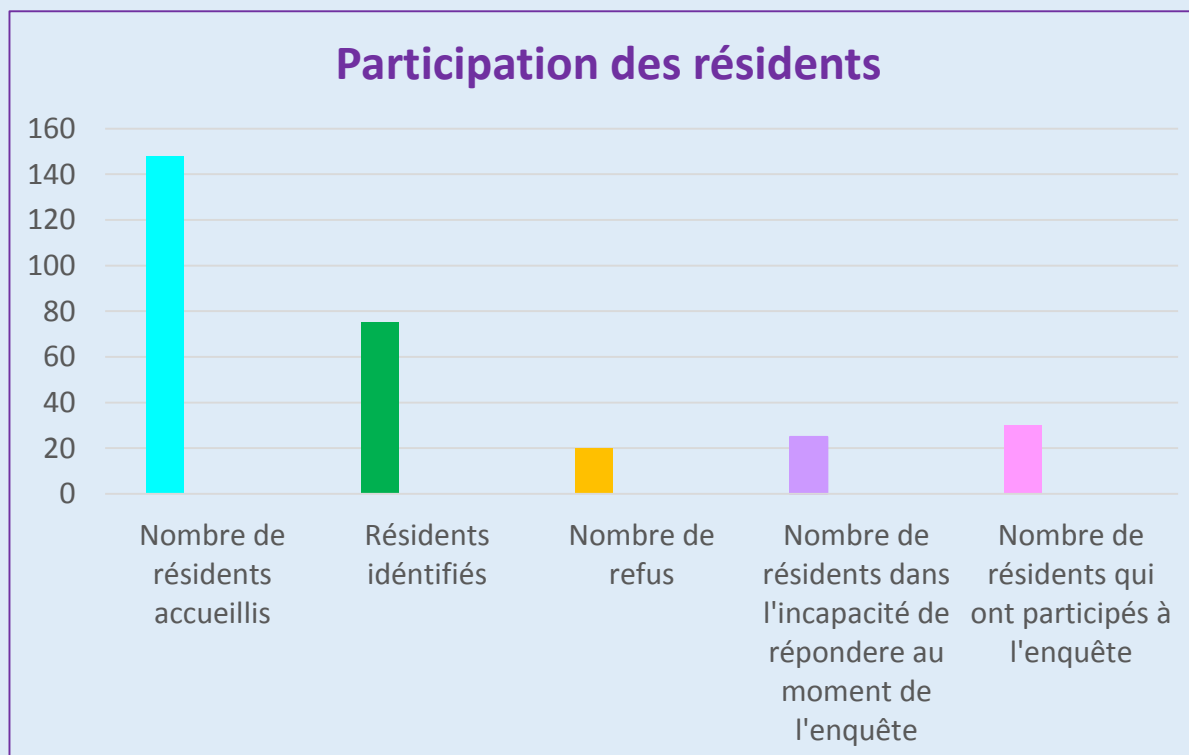
## Participation

Enquête de satisfaction familles : 51 questionnaires de satisfaction restitués sur 148 dont 35% des personnes de confiances / tuteurs



Enquête de satisfaction résidents : 148 résidents étaient présents dans l'établissement au moment de la réalisation de l'enquête. Considérant les fragilités cognitives d'un grand nombre des personnes accueillies et dans un objectif de cohérence, la participation à cette enquête a été proposée à 75 résidents identifiés en équipe pluridisciplinaire. 20 résidents ont refusé de participer, 25 ont été dans l'incapacité d'y répondre (décès, fragilité de santé au moment du questionnaire) ainsi l'effectif des **répondants** est de 30 soit **40 % des résidents présents dans l'établissement**.

L'équipe pluridisciplinaire a accompagné de manière individuel chacun des résidents qui a souhaité répondre à l'enquête de satisfaction.



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### **STRUCTURE DES QUESTIONNAIRES**

Qualité du service restauration

Qualité des soins

Qualité du service hôtellerie

Qualité du service animation

Qualité de l'accueil

Qualité du service technique

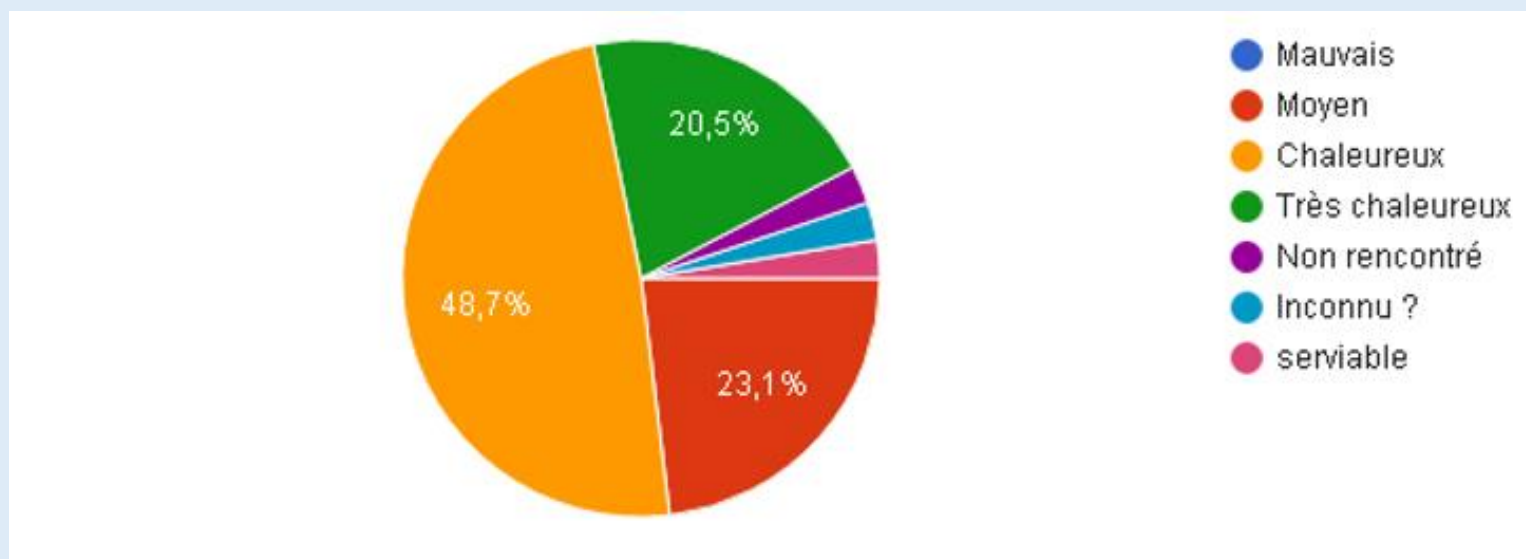
Des champs libres ont permis aux résidents et aux familles / proches de laisser des commentaires pour étayer leurs choix au cours des différents chapitres .

## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Restauration

#### **Accueil**

Accueil très chaleureux à 20,5% et chaleureux pour 48,7% des répondants des familles interrogées

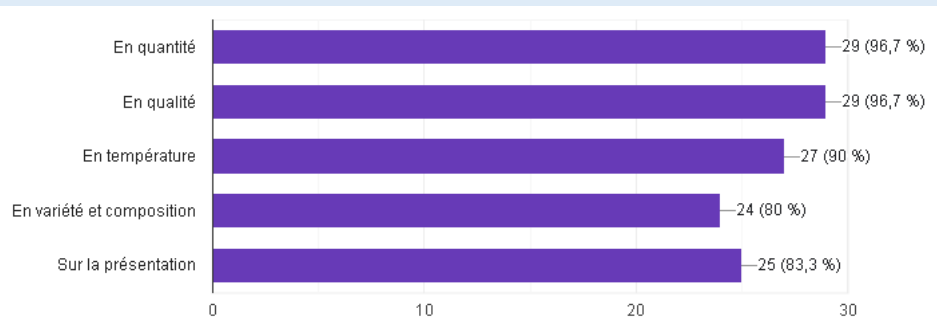


# RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

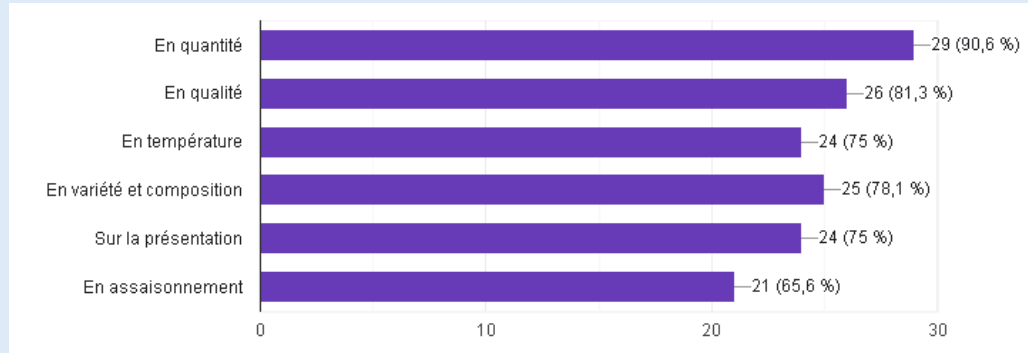
## Service Restauration **La composition des repas**

Les **FAMILLES/ PROCHES** répondants interrogés sont satisfaits de la composition des repas

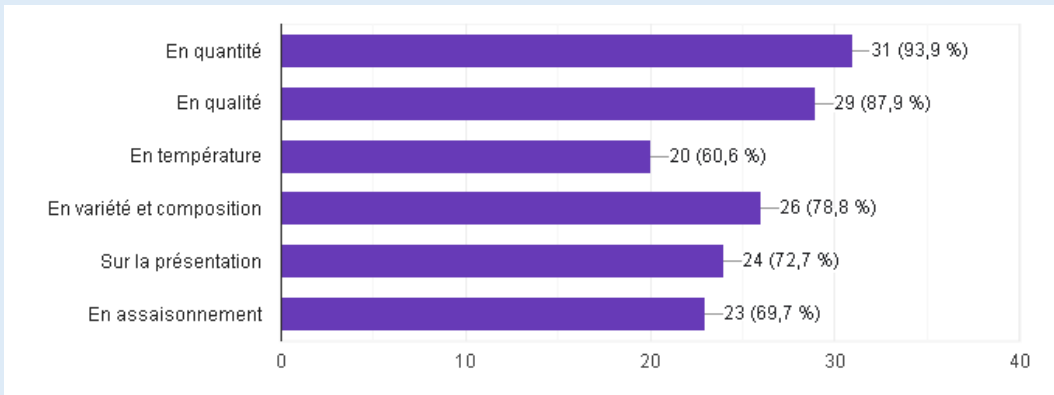
### Petit déjeuner



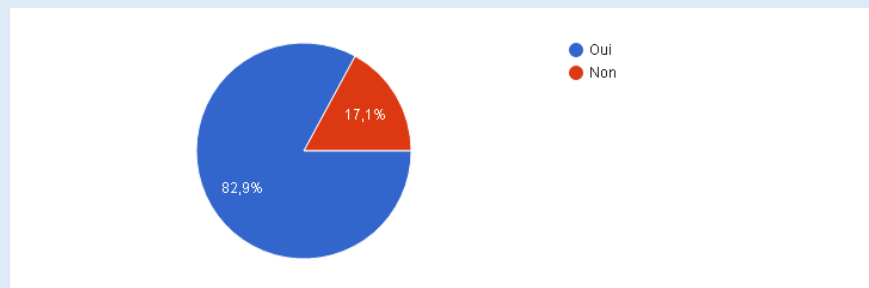
### Le déjeuner



### Le dîner



La collation : **82,9%** des familles/proches répondants interrogés sont satisfaits de la composition de la collation

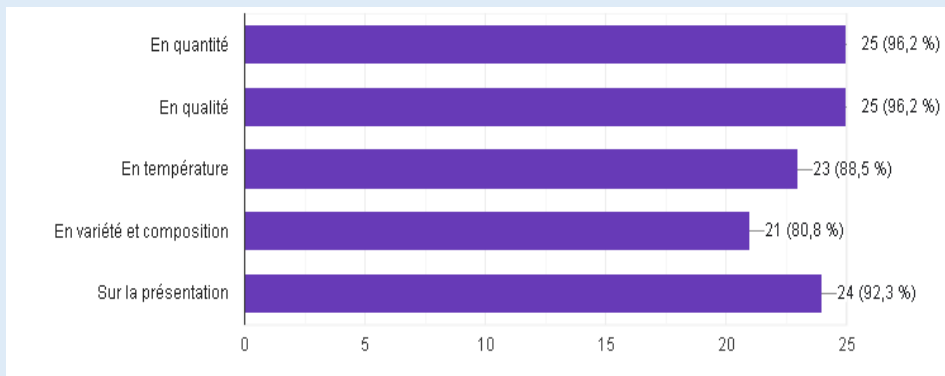


# RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

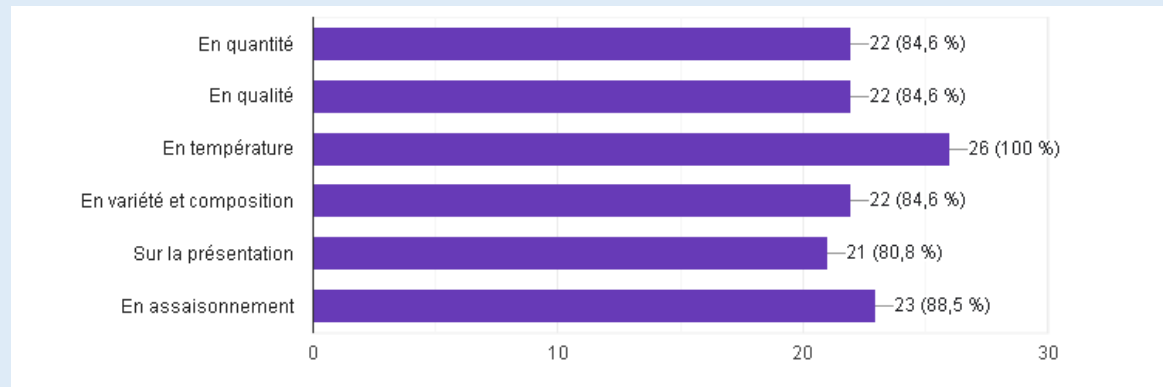
## Service Restauration **La composition des repas**

Les RESIDENTS interrogés sont très satisfaits de la composition des repas

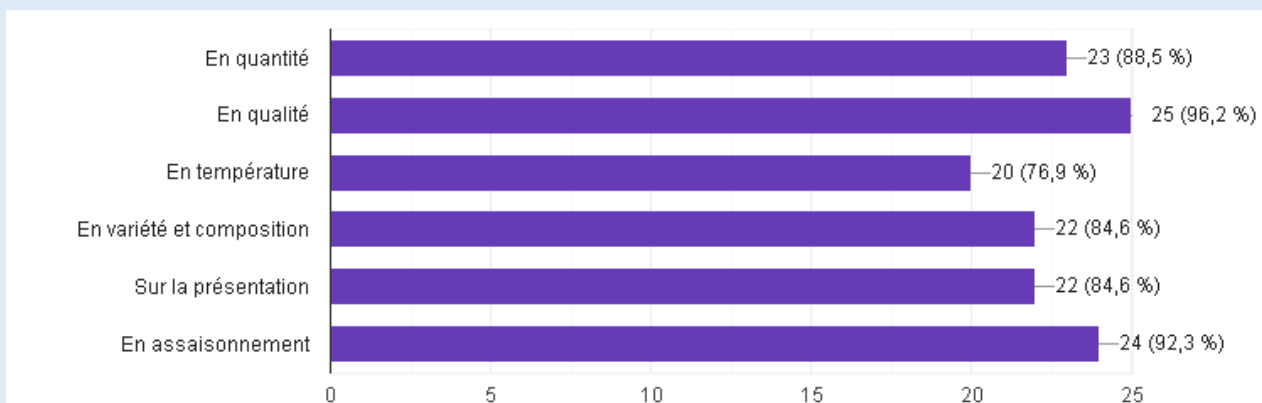
### Petit déjeuner



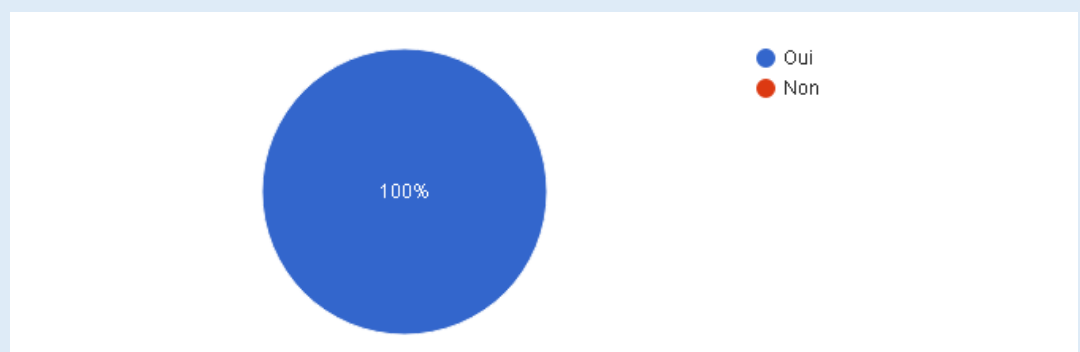
### Le déjeuner



### Le diner



### **La collation : 100% de satisfaction de la composition de la collation**

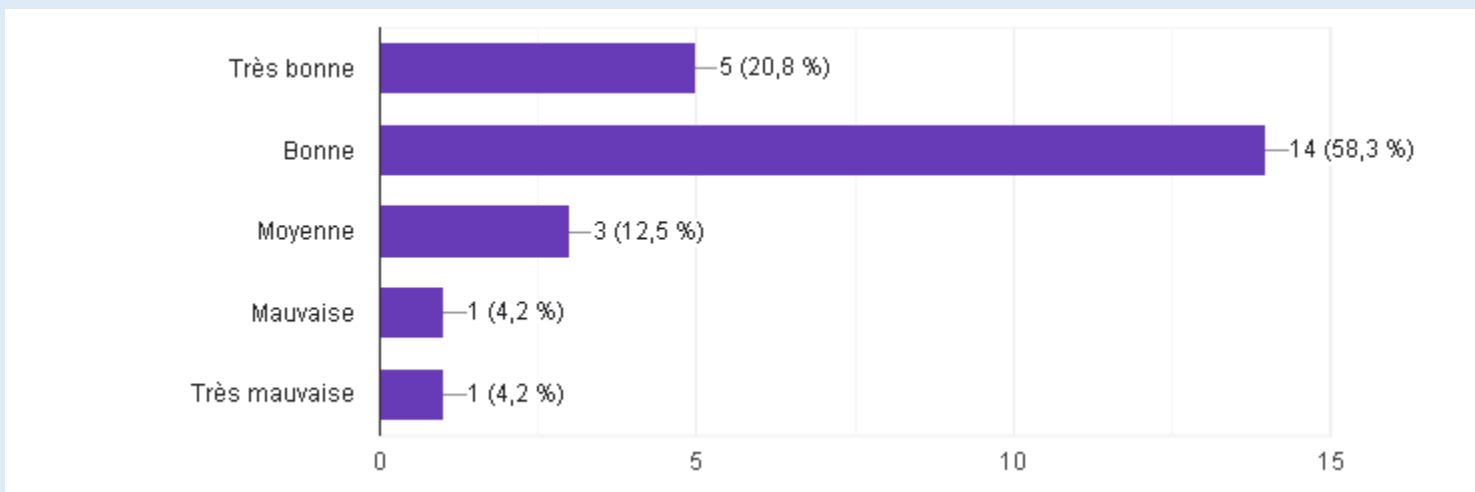




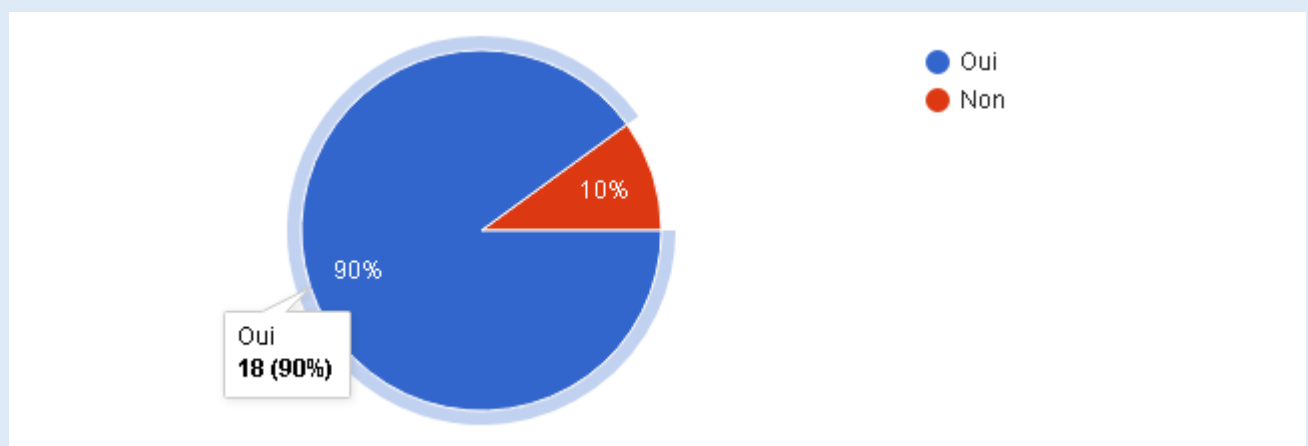
## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Restauration **Qualité du service**

Pour 28% des répondants des résidents interrogés la qualité du service est très bonne et pour 58.3% bonne



Pour 90% des répondants des familles interrogés, la qualité du service est très bonne

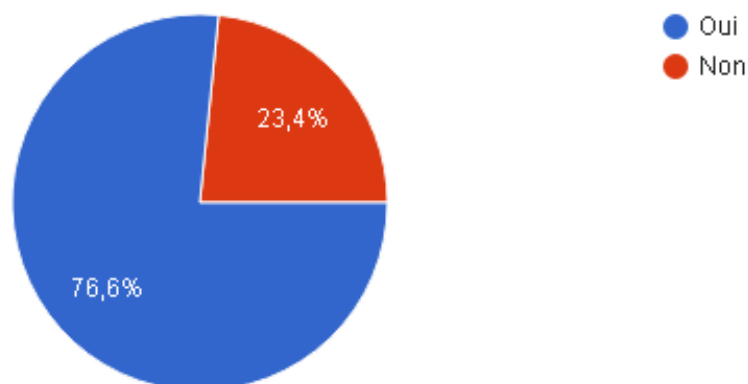


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

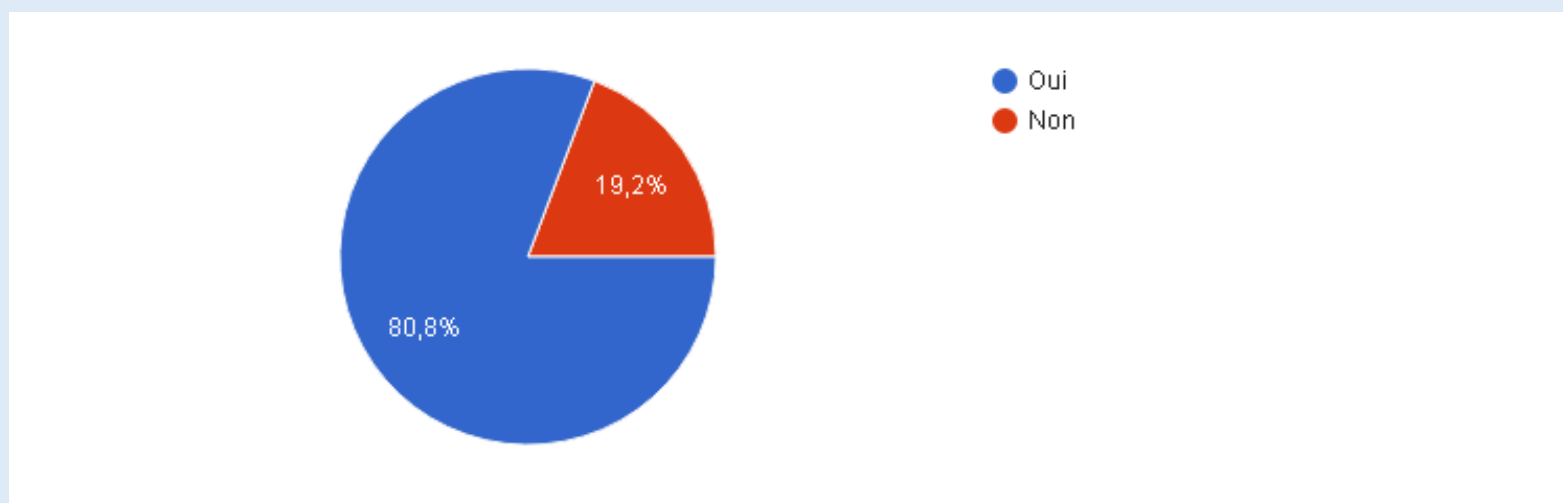
### Service Restauration L'Equipe

A 76,6 % l'équipe de restauration est connue des répondants des familles interrogés et pour 80,8% des répondants des résidents interrogés

#### Familles



#### Résidents



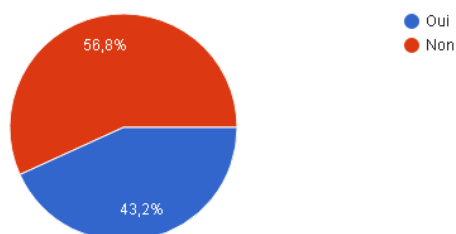
# RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

## Service Restauration Amélioration à apporter

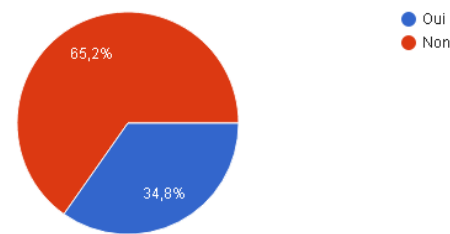
### Faire connaître d'avantage la diététicienne

A 58% les répondants des familles interrogés affirment ne pas avoir connaissance de la présence de la diététicienne, Marie, au sein de l'équipe de restauration pour 65,2% des répondants des résidents interrogés

#### Familles



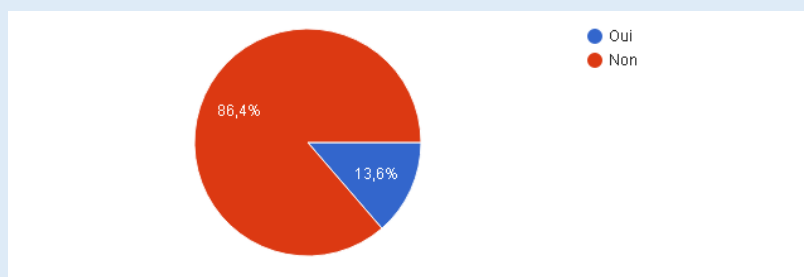
#### Résidents



### Faire connaître la commission des menus

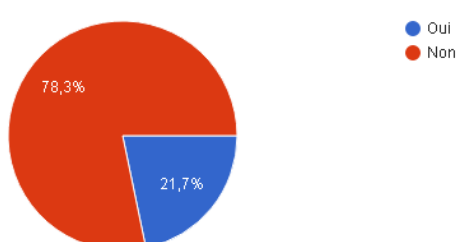
A 86,4 % les répondants des familles interrogés ne connaissent pas l'existence de la commission des menus

#### Familles

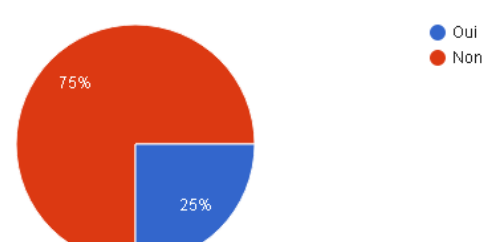


A 78,3 % les répondants des familles interrogés souhaiteraient y participer pour 75 % des répondants des résidents interrogés

#### Familles



#### Résidents



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Restauration

#### **Commentaires des familles/ proches et résidents**

- Température des salles de restauration « trop chaudes ou trop froides »
- Mauvais réglage de la climatisation
- Température des plats « trop froid »
- Bruit à table « des personnes qui crient »
- Assaisonnement des plats à améliorer « manque de sel »

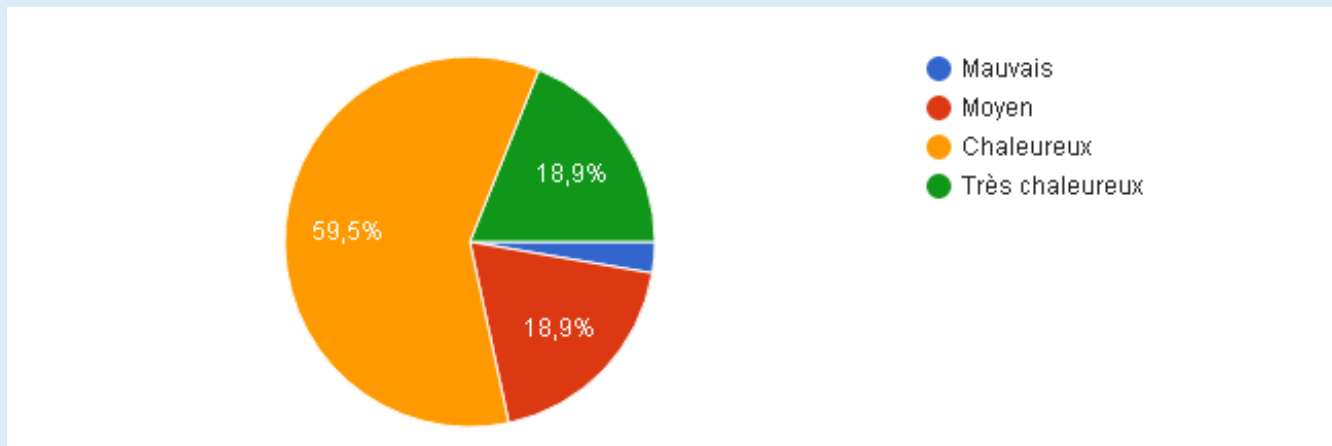
### Nos engagements pour 2024

- Suite aux remarques sur la température trop chaude ou trop froide en salle à manger les souffleries de la climatisation ont été réglées par les services techniques de sorte à ne plus souffler d'air en direction des résidents
- Les plats sont conservés en chariot à 8° (réglementation imposée en collectivité) afin de satisfaire au mieux les résidents les équipes sortiront les plats froids dès la réception des chariots en salle à manger afin de réduire la sensation de « trop froid »
  - Pour que le moment du repas puisse être un moment agréable pour tous, les « personnes qui crient » sont accompagnés à prendre leur repas dans un petit salon
- La résidence à choisit , depuis quelques années de réaliser l'ensemble de ses plats avec un assaisonnement adaptés à tous les régime, sel et poivre sont à disposition sur les table et à la demande pour agrémenter les préparations.

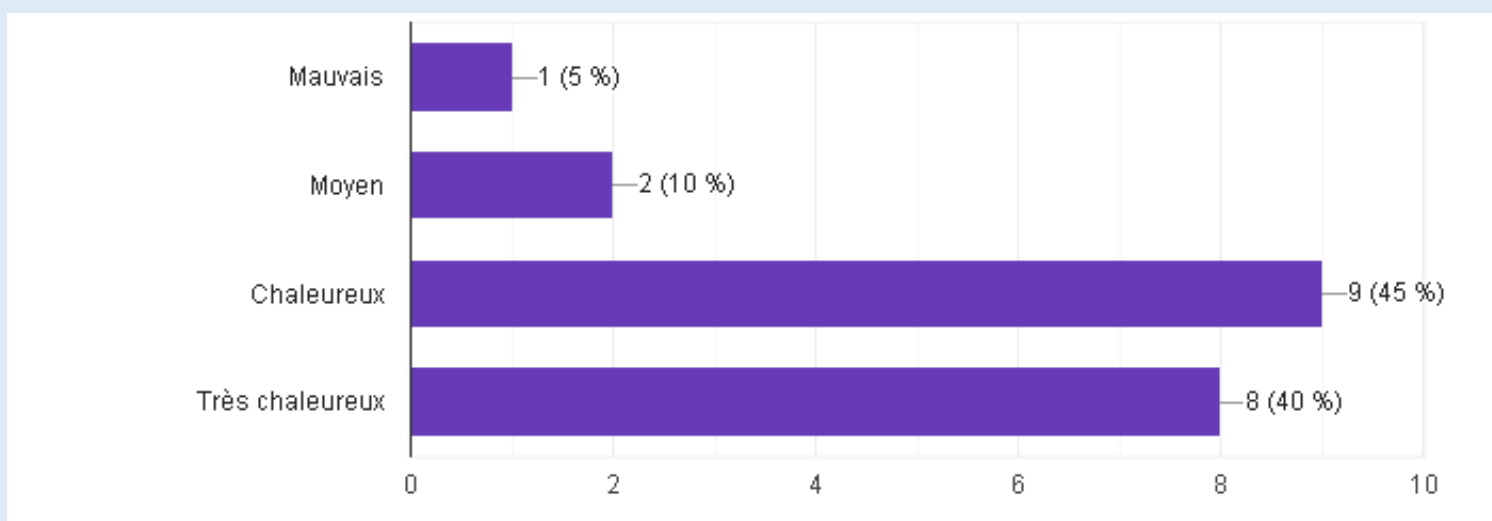
## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Hôtellerie **Accueil**

**Accueil très chaleureux pour 18,9 % et chaleureux pour 59,5 % des résidents répondants interrogés**



**Accueil très chaleureux pour 40 % et chaleureux pour 48,7% des répondants des familles interrogées**



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

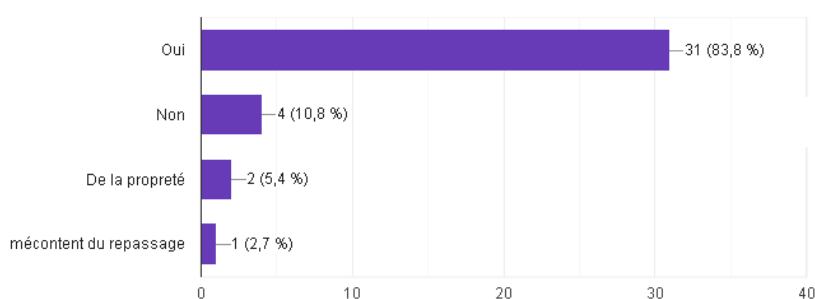
# Service Hôtellerie

## Qualité du service

La qualité du service est globalement très satisfaisante pour les résidents ainsi que pour les familles/ proches

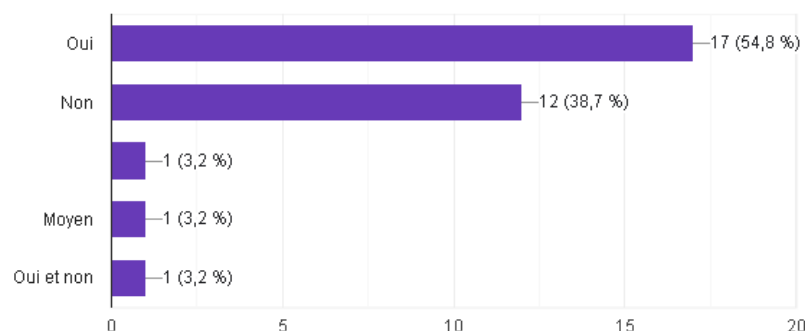
### Familles

\*De la propreté

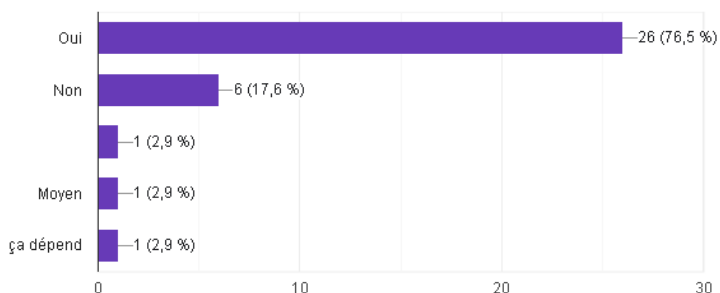


\*De la fréquence du retour du linge

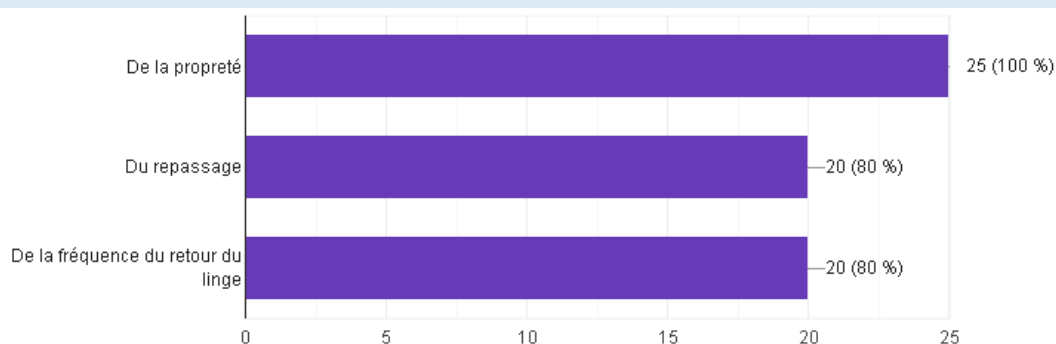
31 réponses



34 réponses



### Résidents



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Hôtellerie

#### Commentaires des familles/ proches et résidents

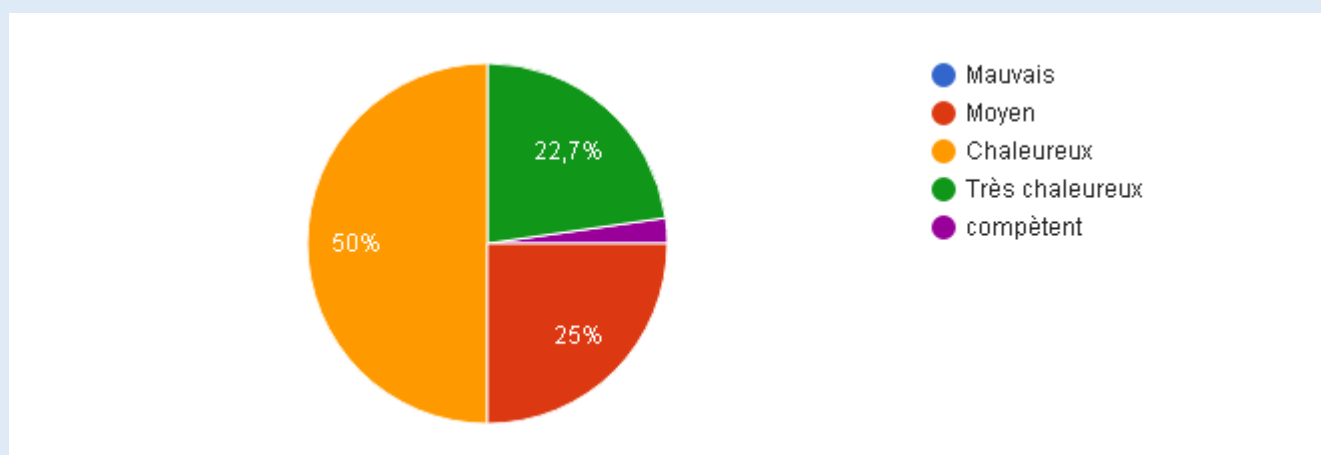
- Perte de linge
- Nettoyage des appartements quand les résidents sont hospitalisés
- Erreurs dans la distribution du linge
- Interlocuteur identifié pour suivi

### Nos engagements pour 2024

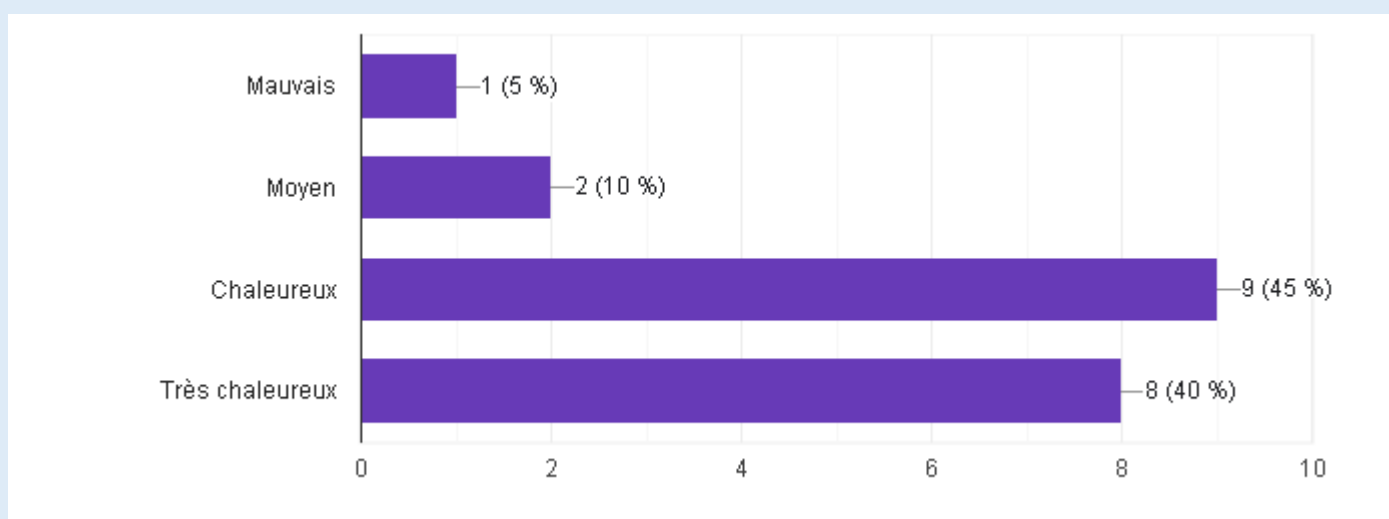
- **Lorsqu'un vêtement est perdu, une recherche est faite auprès de la société « Bulle de linge » en charge de l'entretien du linge pour la résidence. La traçabilité, avec un système de numérotation des vêtements, permet de retrouver facilement le vêtement perdu.**
- **Le nettoyage de l'appartement, lorsque le résident est hospitalisé, est désormais d'usage**
- **Les erreurs dans la distribution du linge sont le plus souvent en rapport avec le fait que plusieurs résidents portent le même nom. Afin de corriger cette erreur le deuxième prénom des résidents concernés est ajouté aux étiquettes de ses vêtements**
- **Mise en place de référent afin de faciliter le suivi et la communication entre les familles / proches et les agents**

## Service Soins Accueil

Accueil très chaleureux pour 22,7 % et chaleureux pour 50 % des répondant des résidents interrogés



Accueil très chaleureux pour 40 % et chaleureux pour 45 % des répondants des familles interrogées



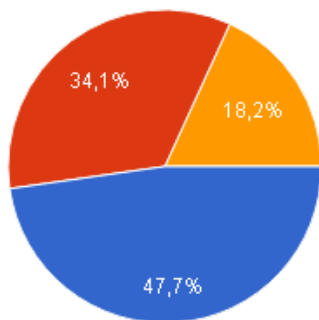


# RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

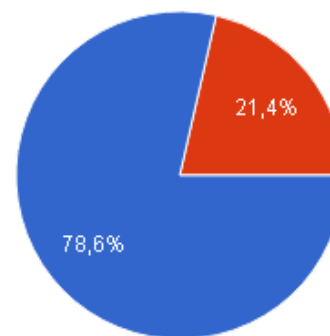
## Service Soins Accompagnement

Les répondants des familles/ proches interrogés sont globalement très satisfaits à 92% de l'accompagnement au quotidien et à 78 % dans le maintien de l'autonomie

### Familles/proches



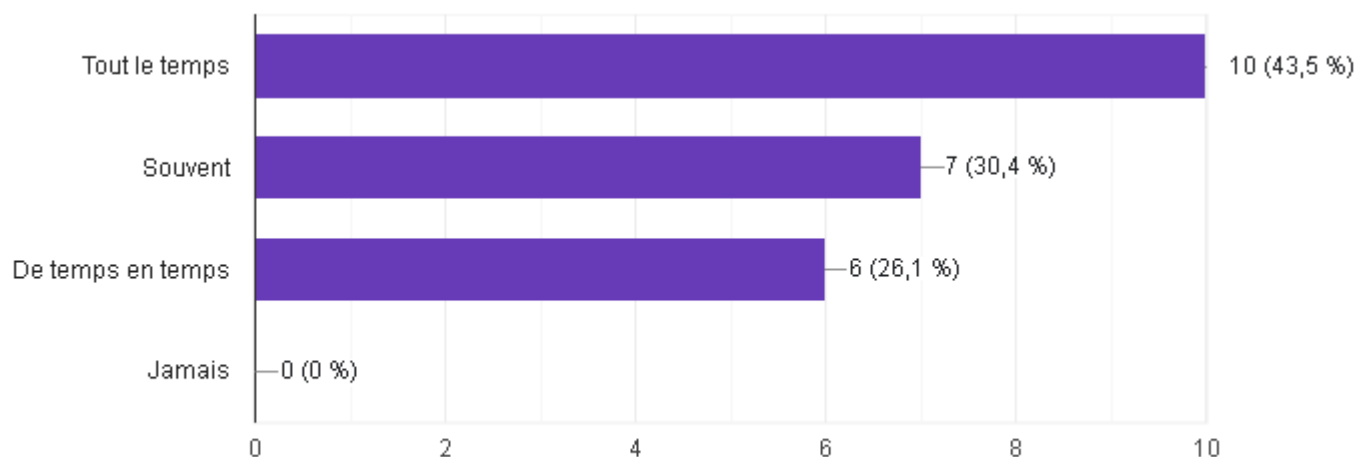
● Tout le temps  
● Souvent  
● De temps en temps  
● Jamais



● Oui  
● Non

Les répondants des résidents interrogés sont globalement satisfaits à 74% de leur accompagnement

### Résidents

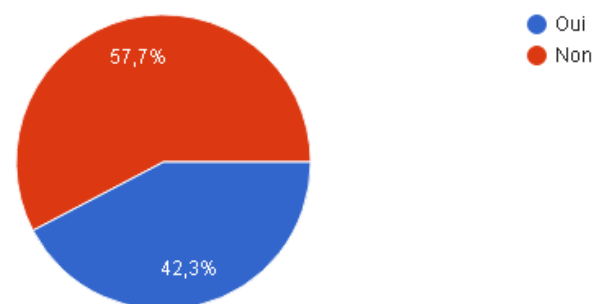
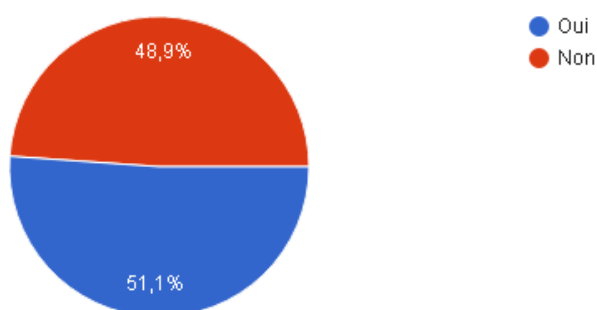


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

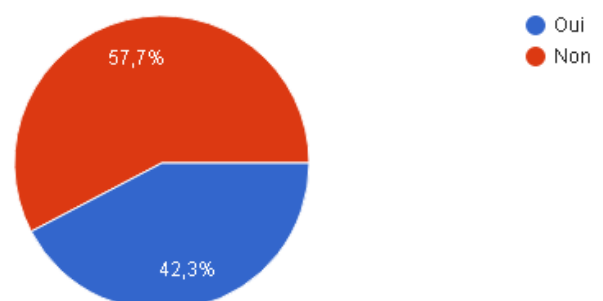
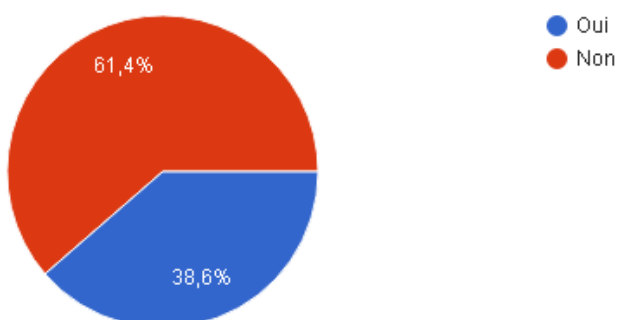
### Service Soins Amélioration à apporter

#### Faire connaître d'avantage l'équipe paramédicale

A **51,1%** les répondants des **FAMILLES** interrogées affirment **ne pas avoir connaissance** de la présence de l'ergothérapeute, **Laura**, au sein de l'équipe paramédicale pour **57,7%** des répondants des **RÉSIDENTS** interrogés



A **61,4%** les répondants des **FAMILLES** interrogées affirment **ne pas avoir connaissance** de la présence de la psychomotricienne, **Justine**, au sein de l'équipe paramédicale pour **57,7%** des répondants des **RÉSIDENTS** interrogés



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Soins

#### Remarques des familles / proches et des résidents

- **Manque de communication entre les soignants et les familles (hospitalisation, rendez-vous médicaux...)**
- **Temps de réactivité trop long concernant les appels « sonnettes »**
- **Nombre insuffisant de personnel**
- **Régularité des toilettes complètes : soin des pieds, des ongles, lavage des dents, des cheveux...**

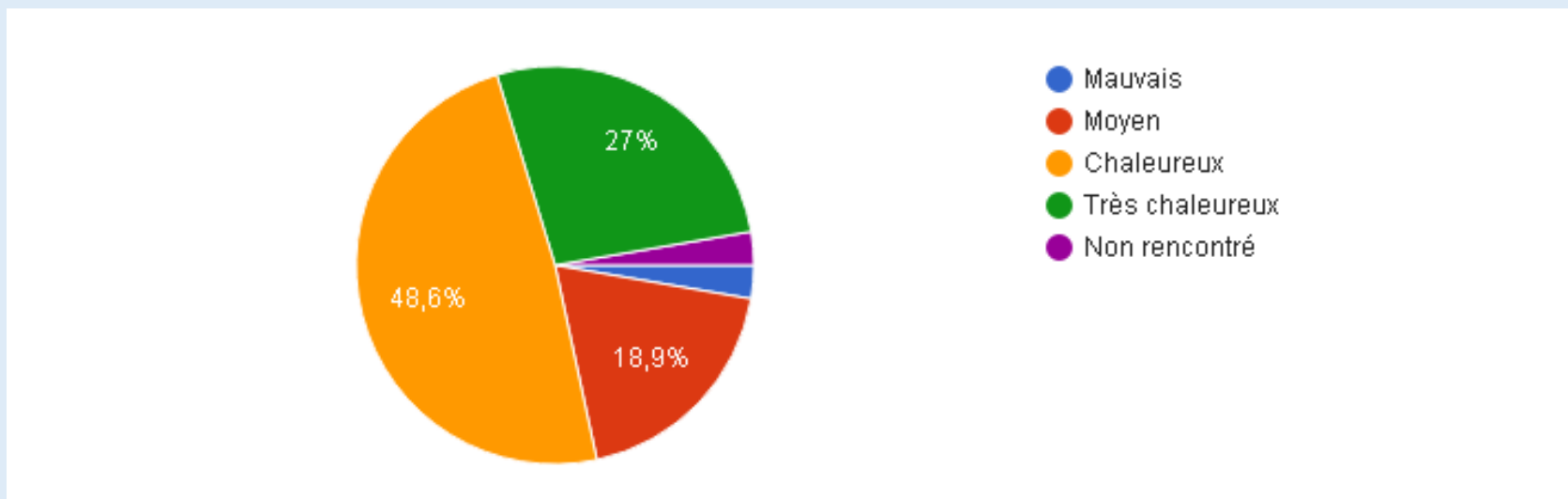
### Nos engagements pour 2024

- **Mise en place de référent afin de faciliter le suivi et la communication entre les familles / proches et les agents**
- **Un rappel régulier est apporté aux agents de soins quant à la vigilance réactivité/appel sonnette qui doit être la plus rapide possible dans la mesure du possible**
- **Le nombre insuffisant de personnel est directement lié à un problème de recrutement. Ce problème est un problème général sur le plan national**
- **Un rappel régulier est apporté aux agents de soins quant à la régularité des toilettes complètes. L'irrégularité quand elle a lieu, s'explique par le manque d'effectif**

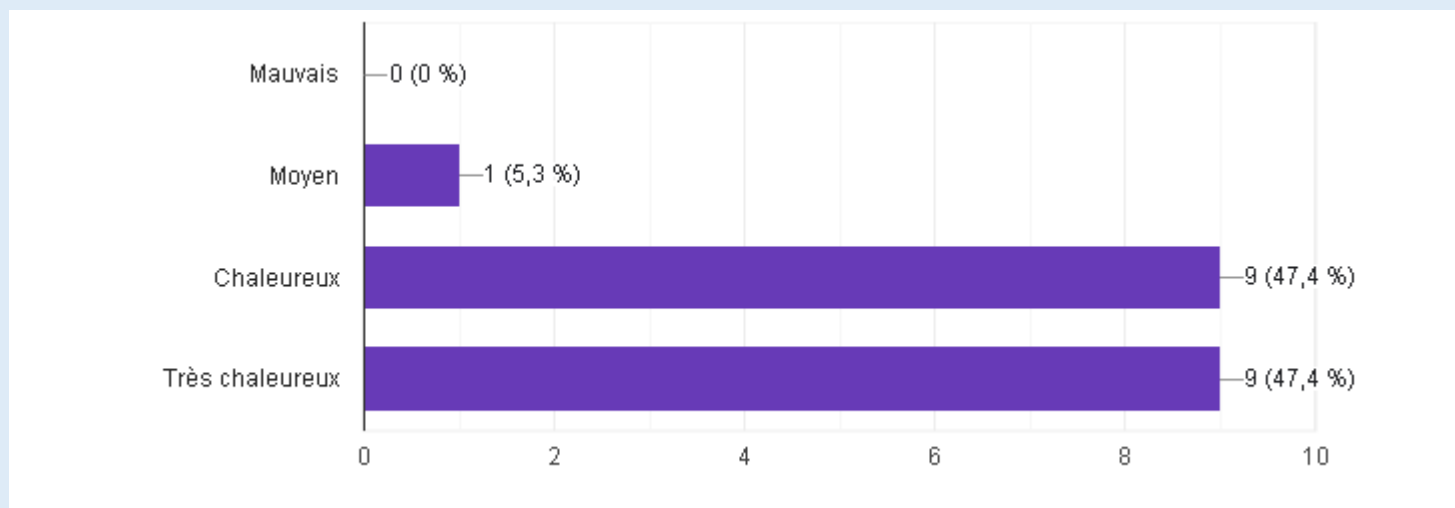
## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Animation Accueil

Accueil très chaleureux pour 27 % et chaleureux pour 48,6 % des répondants des FAMILLES interrogées



Accueil très chaleureux pour 47,4 % et chaleureux pour 47,4 % des répondants des RESIDENTS interrogés

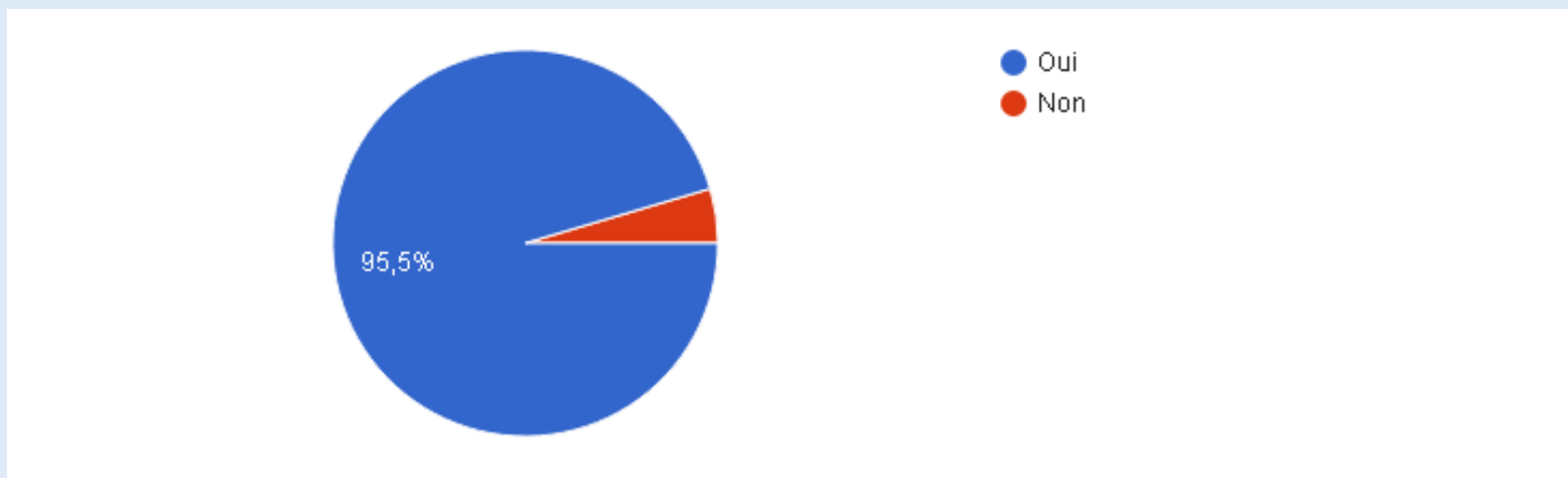


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

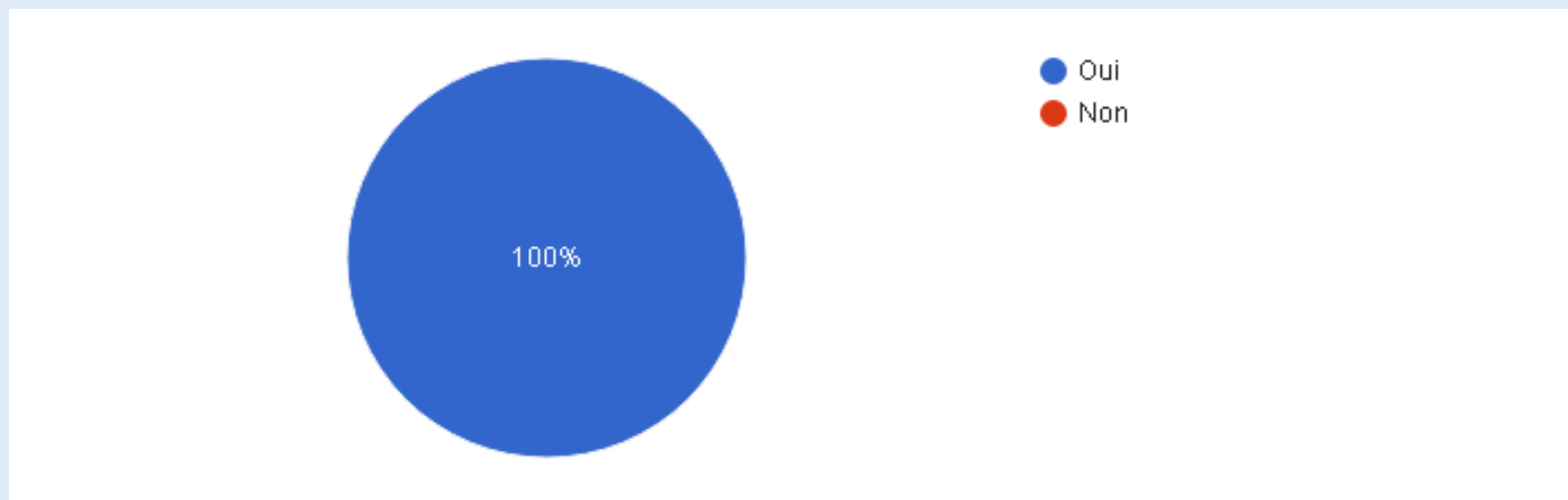
### Service Animation L'équipe

A 95,5 % l'équipe de d'animation est connue des répondants des familles/ proches interrogés et 100 % des répondants des résidents interrogés

#### Familles



#### Résidents



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

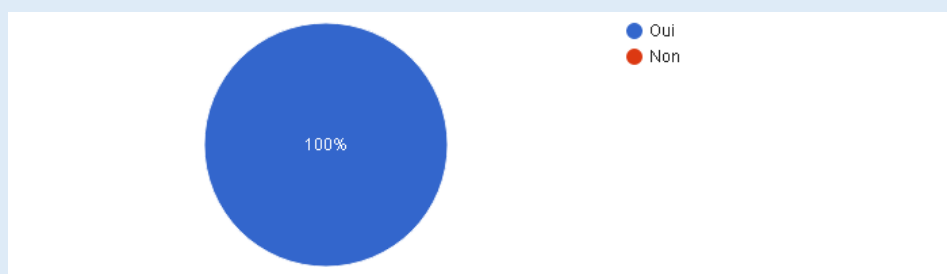
### Service Animation

#### Qualité du service

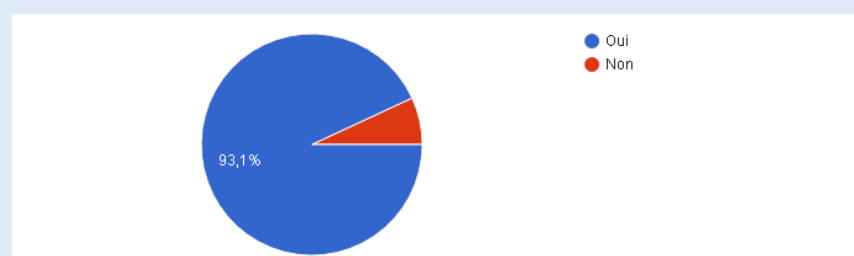
Les répondants des **RÉSIDENTS** interrogés ainsi que leurs **FAMILLES / PROCHES** sont globalement **TRES SATISFAITS** des animations en terme de diversité, fréquence, ambiance, durée

#### Diversité

##### Familles

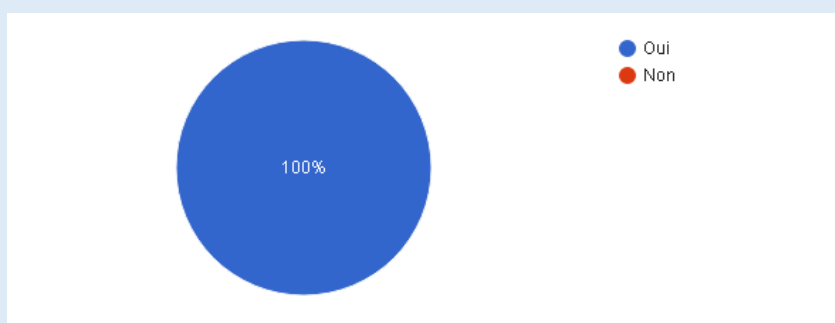


##### Résidents

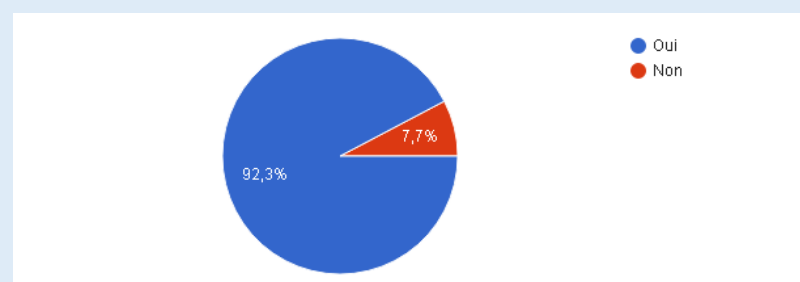


#### Fréquence

##### Familles

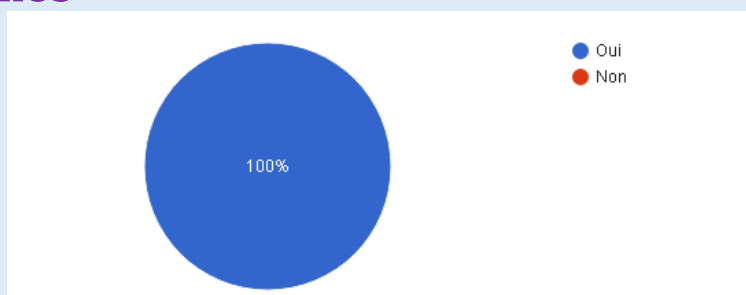


##### Résidents

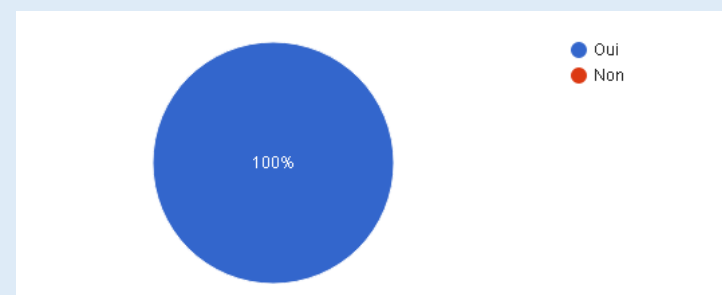


#### Ambiance

##### Familles

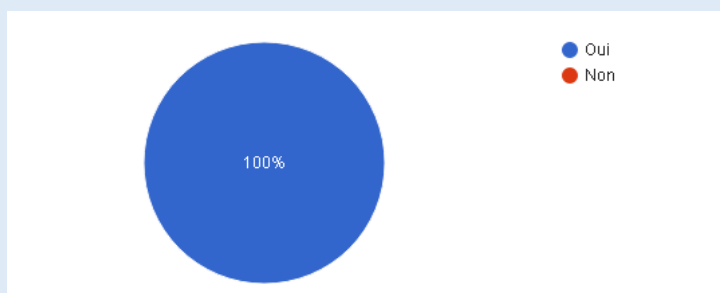


##### Résidents

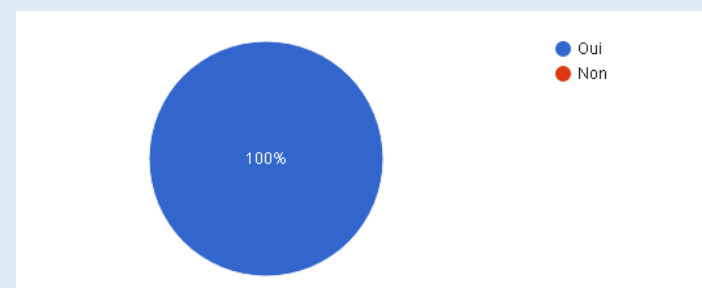


#### Durée

##### Familles



##### Résidents



## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Animation

#### Remarques des familles / proches et des résidents

- **Ne pas oublier de proposer aux nouveaux résidents de participer aux animations**

### Nos engagements pour 2024

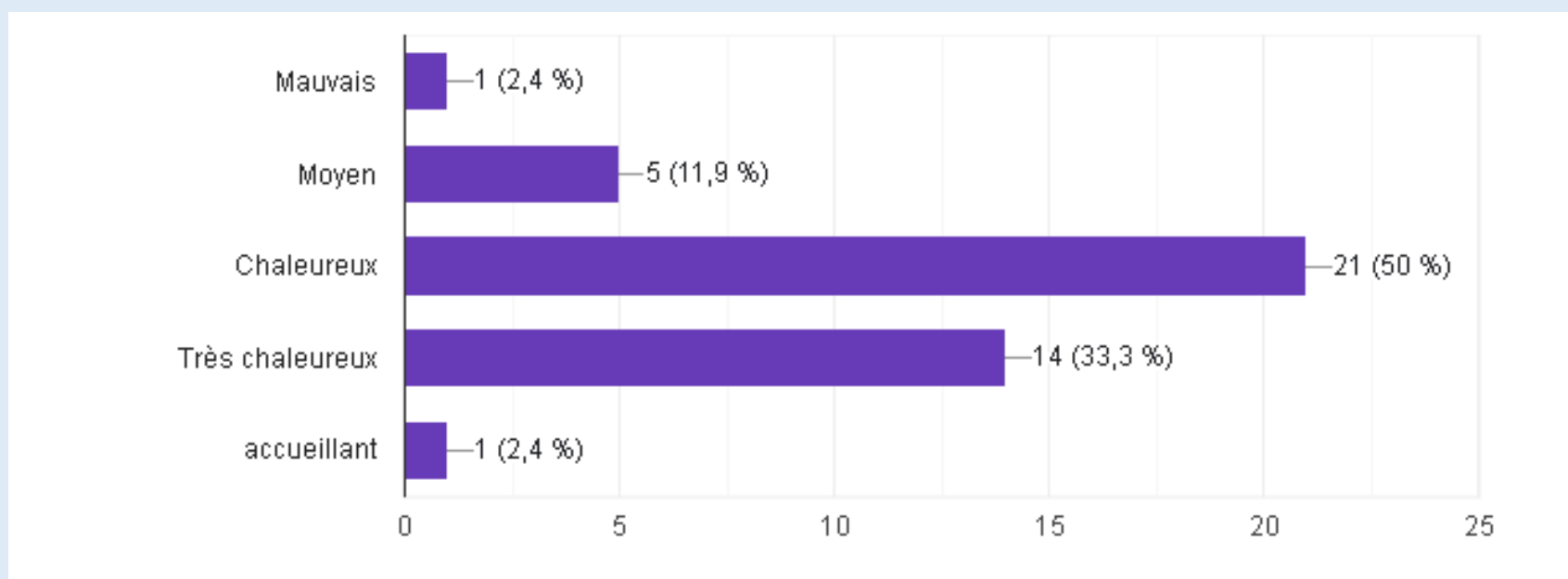
- **La mise en place des référents et la réalisation / la mise à jour (une fois par an) du Projet d'Accompagnement Personnalisé permettent une meilleure prise en soin et un accompagnement personnalisé.**

## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Service Administratif

### **Accueil**

Accueil très chaleureux à 33,3 % et chaleureux pour 50 des répondants des familles/ proches interrogées



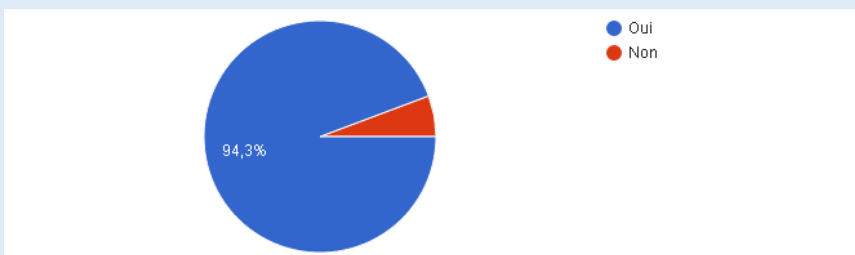


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

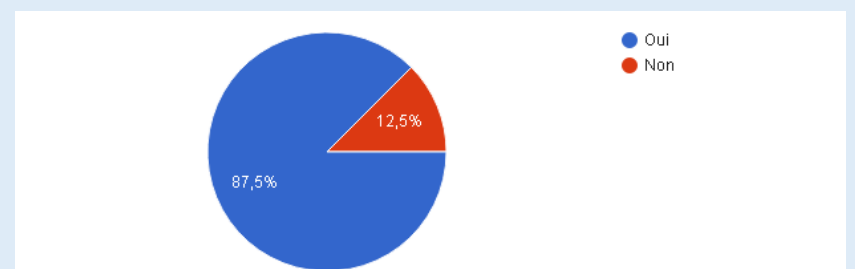
### Service Administratif **Qualité du service**

Globalement pour les répondants des RÉSIDENTS interrogés ainsi que pour leurs FAMILLES/ PROCHES la qualité relationnelle avec le SERVICE ADMINISTRATIF est très satisfaisant en terme de disponibilité, compétence et accessibilité.

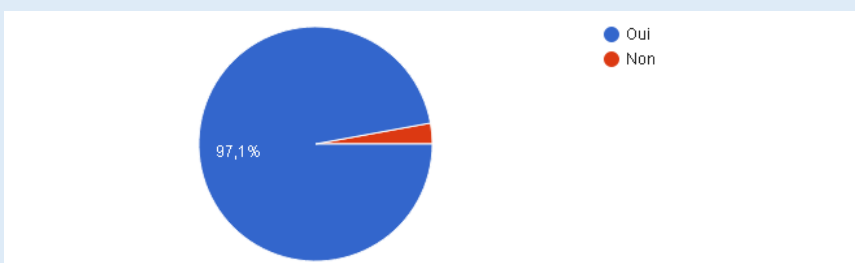
#### Disponibilité Familles



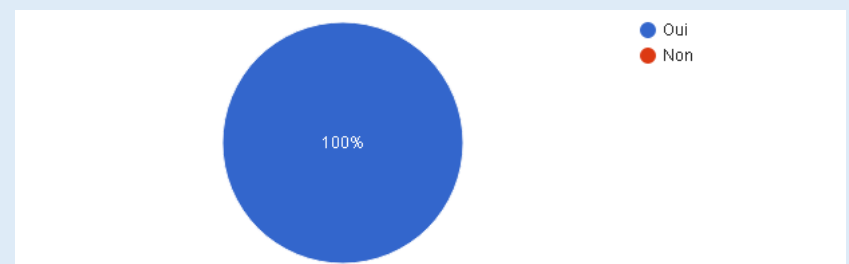
#### Résidents



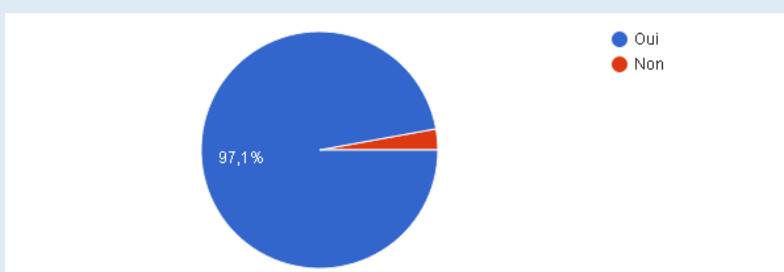
#### Compétence Familles



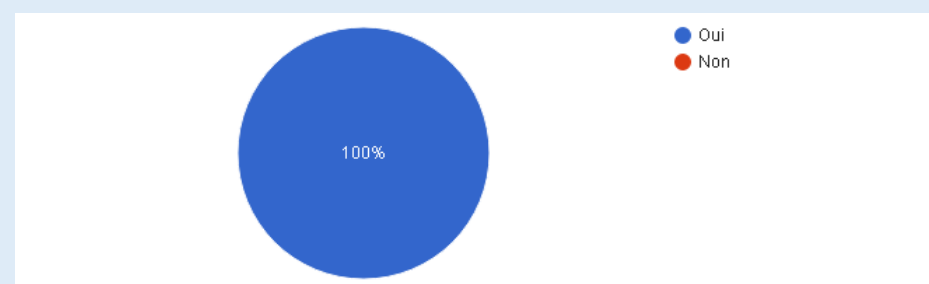
#### Résidents



#### Accessibilité Familles



#### Résidents

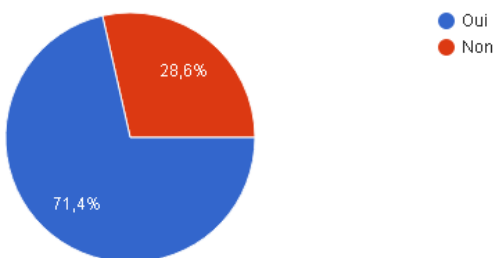


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

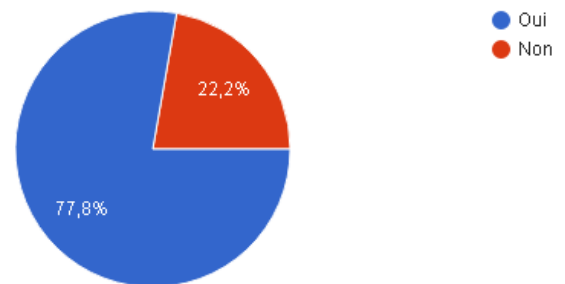
### Service Technique Qualité du service

Globalement pour les **RÉSIDENTS** ainsi que pour leurs **FAMILLES/ PROCHES** la qualité relationnelle avec le **SERVICE TECHNIQUE** est très satisfaisante en terme de disponibilité, compétence, amabilité et accessibilité.

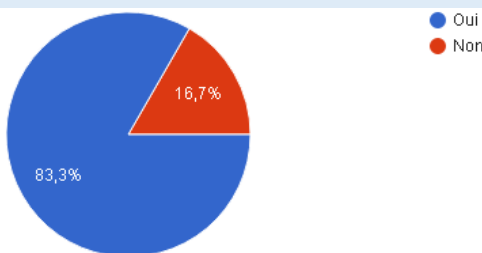
#### Disponibilité Familles



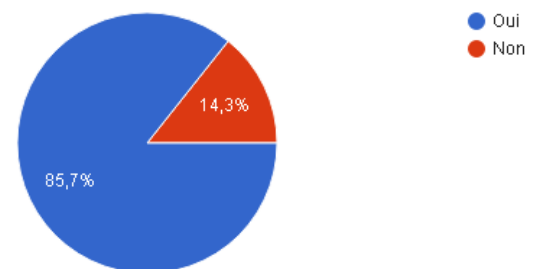
#### Résidents



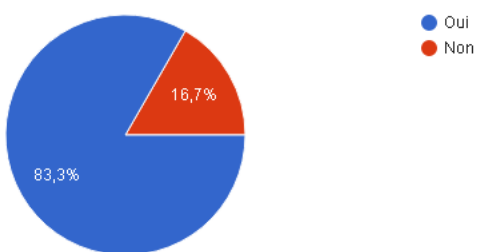
#### Compétence Familles



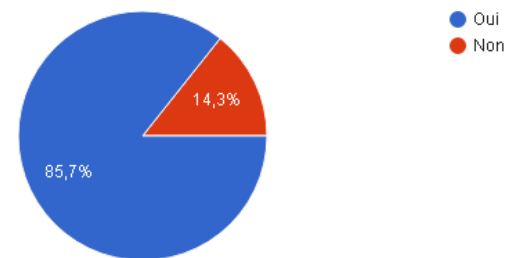
#### Résidents



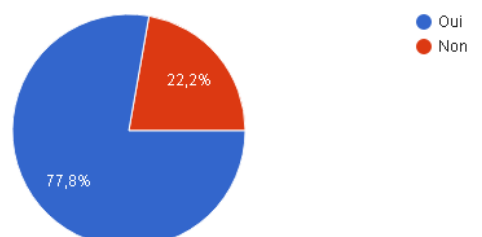
#### Amabilité Familles



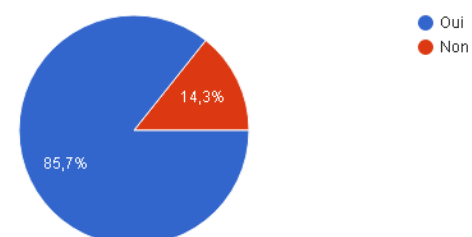
#### Résidents



#### Accessibilité Familles



#### Résidents

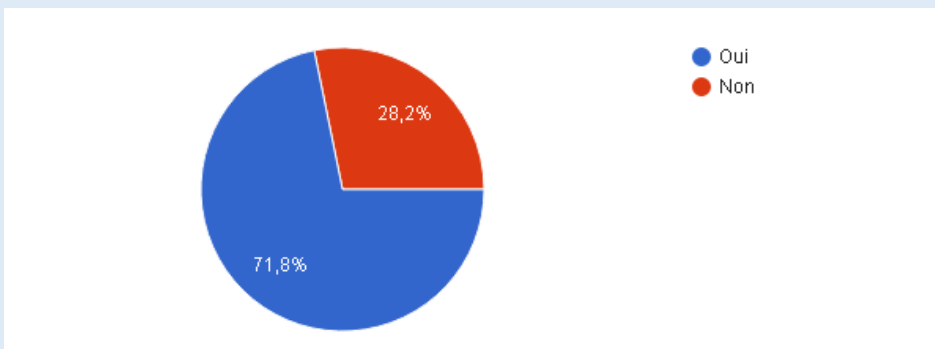


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

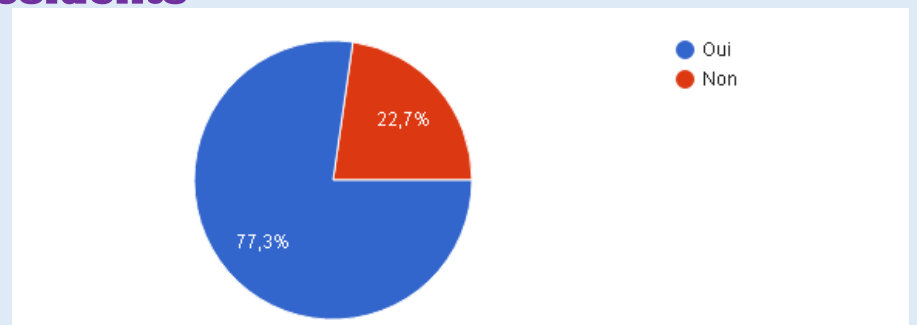
### Communication et information Qualité du service

Globalement , les répondants des **RÉSIDENTS** interrogés estiment à **77,3%** être suffisamment informé du fonctionnement de l'établissement pour **71,8 % DES FAMILLES / PROCHES**

#### Familles

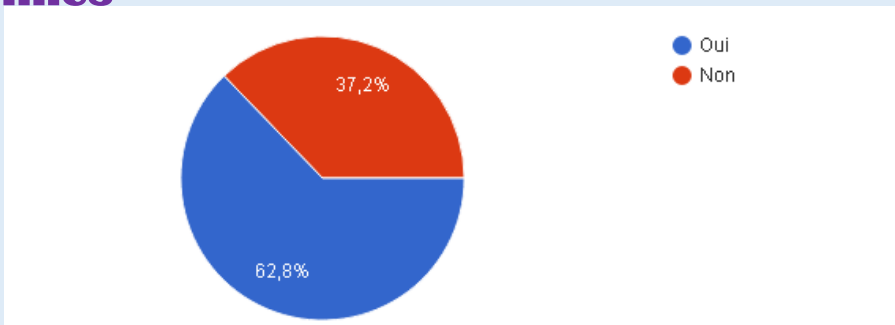


#### Résidents

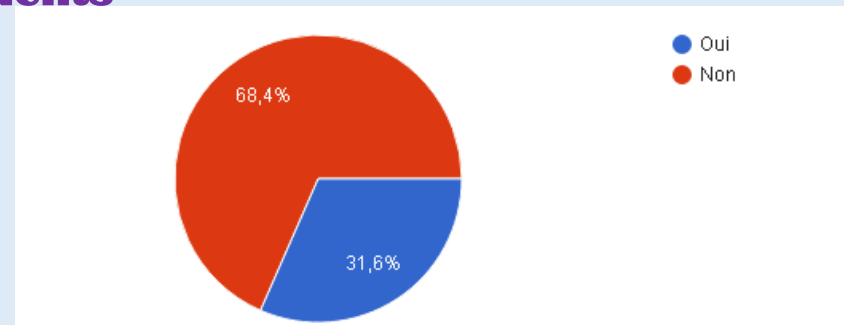


Globalement , les répondants des **RÉSIDENTS** interrogés connaissent l'existence du site internet à **62,8%** fonctionnement de pour **31,6 % DES FAMILLES / PROCHES**

#### Familles

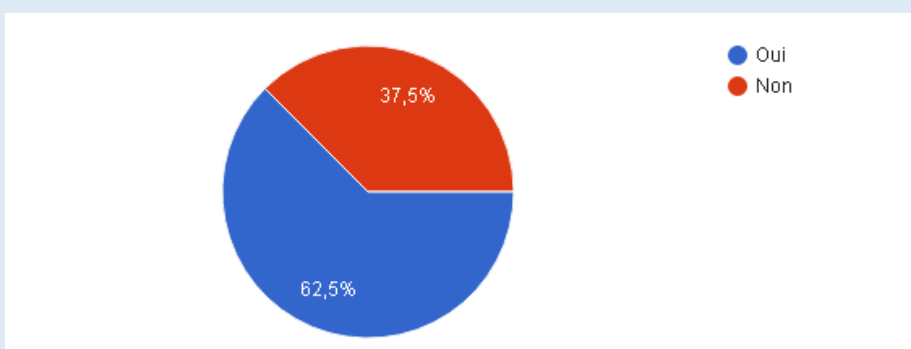


#### Résidents

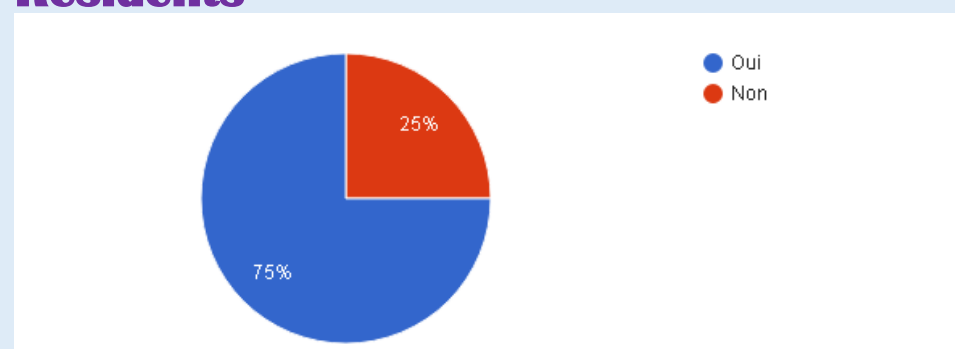


Globalement , les répondants des **RÉSIDENTS** interrogés connaissent l'existence du compte Facebook de la résidence à **75%** pour **62,5 % DES FAMILLES / PROCHES**

#### Familles



#### Résidents

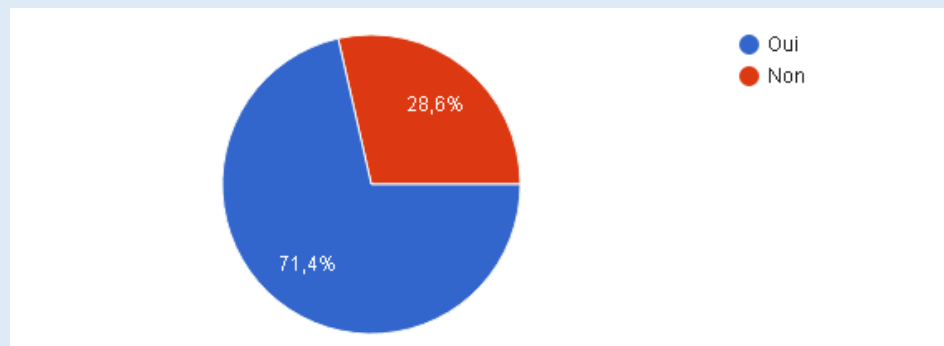


## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Communication et information Qualité du service

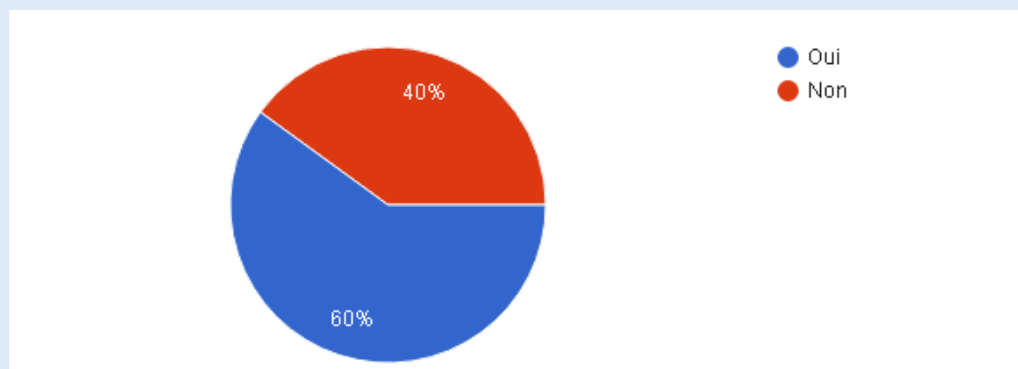
Globalement , les FAMILLES / PROCHES connaissent l'existence du Comité d'Ethique à 71,4 %

#### Familles



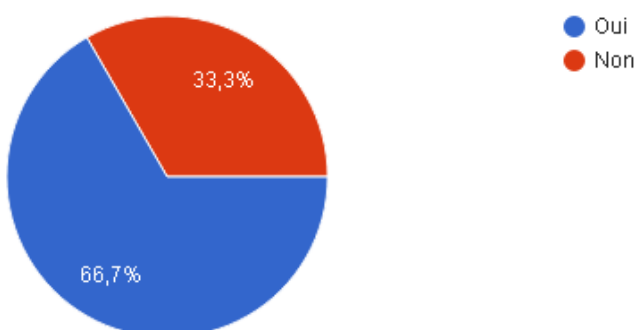
Globalement , les FAMILLES / PROCHES connaissent à 60 % l'existence de la plateforme des Lanceurs d'Alerte

#### Familles

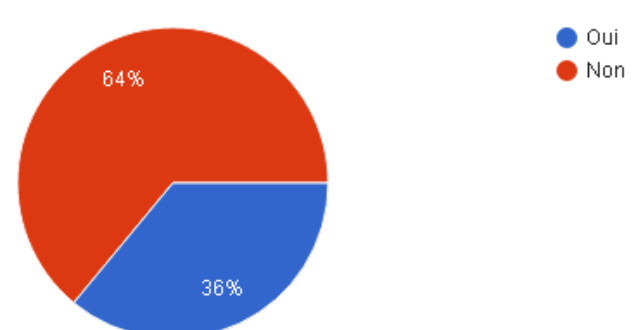


Globalement , les FAMILLES / PROCHES connaissent à 66,7 % l'existence du Conseil de la Vie Sociale pour 36 % des résidents

#### Familles



#### Résidents



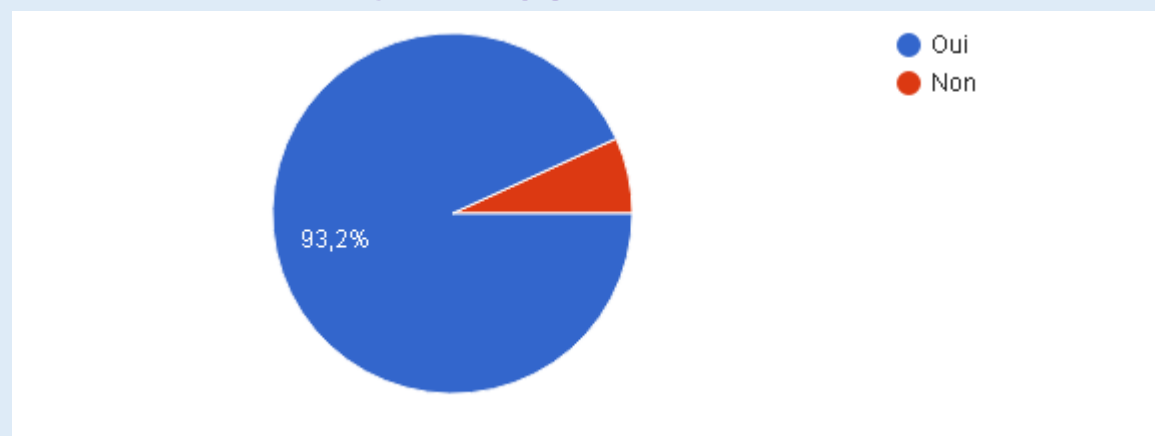
## RESULTAT DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

### Les Attentes

#### Remarques des familles / proches et des résidents

D'une manière générale la Résidence correspond aux attentes de 93,2 % des répondants des FAMILLES / PROCHES interrogés et pour 100 % des résidents

#### Familles



#### Résidents

