

Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des résidents de l'EHPAD FONT-DOUCE Décembre 2015/Janvier 2016

INTRODUCTION :

88 résidents étaient présents au moment de l'enquête, 50 ont reçu le questionnaire et 38 ont été envoyées aux mandataires judiciaires et/ou famille de tuteurs qui les représentent.

Sur ces 88 enquêtes, 33 ont été retournées

- 22 questionnaires sont exploitables soit 44% des résidents (10 complétées par le résident et 11 par le représentant légal)
- 4 retournées « non réalisables »
- 3 « ne peut pas répondre »
- 2 « pas capables »
- 1 « pas en mesure de remplir le formulaire »
- 1 « conversation non adaptée »

Profil des 27 résidents répondants

- Une majorité de femmes veuves entre 65 à 94 ans.
- 6 répondants ont plus de 90 ans.
- Parmi les répondants, il y a des résidents présents depuis plus de 5 ans au nombre de 7, 4 résident depuis – de 5ans, 1 depuis – de 4 ans, 2 depuis – de 3 ans, 1 depuis – de 2 ans, et 5 sont présent depuis – de 1 an.

La pré admission et l'accueil (réponse si vous remplissez l'enquête de satisfaction pour la 1^{ère} fois)

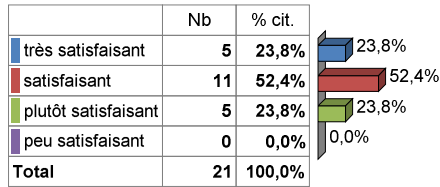
- 7 résidents entrés récemment correspondaient aux critères de cet item
- La majorité n'a pas fait le choix de l'établissement, 1 a pu choisir Font-Douce et en est satisfait.
- La majorité des répondants n'a pas fait les démarches mais ont pu visiter l'établissement.
- 5 à 6 répondants ont eu le livret d'accueil, les renseignements pour la future admission, ont été accueillis lors de l'entrée et satisfaits, et ont reçu également les informations utiles à leur accueil les jours qui ont suivi leur admission.
- 100% des résidents et/ou familles ont été invité au pot d'accueil et en sont satisfaits à très satisfaits.

1- La chambre et le cabinet de toilette

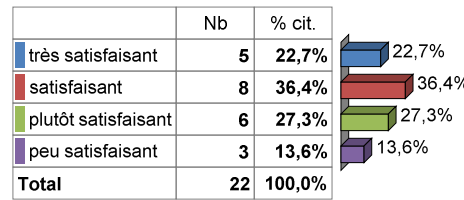
Sur les 22 réponses, entre , entre 46% et 88% sont en majorité satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité et du confort, 3 résidents sont peu satisfaits du confort.

17 résidents disent avoir pu personnaliser la décoration de la chambre

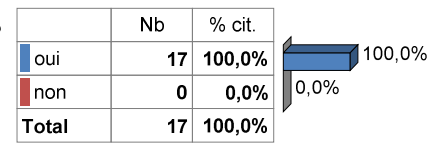
Que pensez vous de l'accessibilité



Que pensez vous du confort (température, équipement, propreté)



Avez vous pu personnaliser la décoration de votre chambre



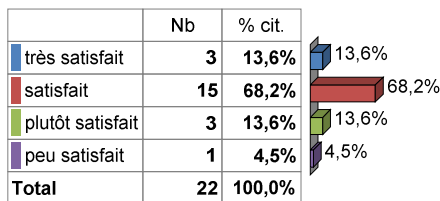
Commentaires cabinet toilette

- une étagère a été installée pour mettre des poupées
- plutôt satisfait du confort de la chambre et cabinet de toilette sauf pour le ménage ou insatisfait
- le ménage n'ai jamais fait, sinon à toute vitesse par une aide-soignante qui a bien autre chose à faire.
- chambre et cabinet de toilette sales

2- Le linge

Sur les 22 répondants, la majorité est satisfaite à très satisfaite de l'entretien du linge à 72% soit 18 résidents.

Que pensez vous de l'entretien de votre linge



Commentaire linge

- linge fragile lavé trop fort
- parfois linge égaré
- quelques pertes de vêtements
- attention à ne pas perdre certains vêtements
- vêtements perdus ; repassage peu satisfaisant
- j'entretien en grande partie le linge de maman ; tout se passe plutôt bien

3- Les repas

Concernant les repas, la satisfaction est autour de 55 à 60%, 38 à 45% disent être plutôt satisfaits, entre 5 et 10% sont peu satisfaits des prestations repas.

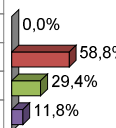
Que pensez-vous de la quantité

	Nb	% cit.
très satisfait	1	5,6%
satisfait	9	50,0%
plutôt satisfait	7	38,9%
peu satisfait	1	5,6%
Total	18	100,0%



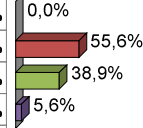
Que pensez vous de la présentation

	Nb	% cit.
très satisfait	0	0,0%
satisfait	10	58,8%
plutôt satisfait	5	29,4%
peu satisfait	2	11,8%
Total	17	100,0%



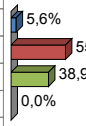
Que pensez vous de la température

	Nb	% cit.
très satisfait	0	0,0%
satisfait	10	55,6%
plutôt satisfait	7	38,9%
peu satisfait	1	5,6%
Total	18	100,0%



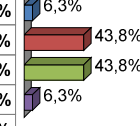
Que pensez vous des horaires de repas

	Nb	% cit.
très satisfait	1	5,6%
satisfait	10	55,6%
plutôt satisfait	7	38,9%
peu satisfait	0	0,0%
Total	18	100,0%



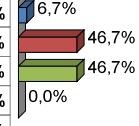
Que pensez vous du confort des salles à manger

	Nb	% cit.
très satisfaisant	1	6,3%
satisfaisant	7	43,8%
plutôt satisfaisant	7	43,8%
peu satisfaisant	1	6,3%
Total	16	100,0%



Que pensez vous de l'aide apportée par le personnel lors de repas

	Nb	% cit.
très satisfaisant	1	6,7%
satisfaisant	7	46,7%
plutôt satisfaisant	7	46,7%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	15	100,0%



Commentaires repas

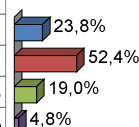
- pour circuler avec un rollateur parfois difficile car il y a beaucoup de fauteuils
- mouliné, sans aucun goût et souvent froid
- manque de qualité, assaisonnement en particulier
- mon père Mr MESSAC ne parle pas donc je ne peux répondre à ces questions
- je ne suis présente que pour les goûters qui sont très satisfaisants

4- Les espaces collectifs

A- Les espaces intérieurs : couloirs, salles à manger, salons, ascenseurs

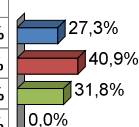
Que pensez vous de leur accessibilité

	Nb	% cit.
très satisfaisant	5	23,8%
satisfaisant	11	52,4%
plutôt satisfaisant	4	19,0%
peu satisfaisant	1	4,8%
Total	21	100,0%



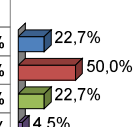
Que pensez vous de leur propreté

	Nb	% cit.
très satisfaisant	6	27,3%
satisfaisant	9	40,9%
plutôt satisfaisant	7	31,8%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	22	100,0%



Que pensez vous de leur confort (mobilier, température, décoration ...)

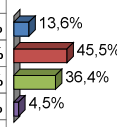
	Nb	% cit.
très satisfaisant	5	22,7%
satisfaisant	11	50,0%
plutôt satisfaisant	5	22,7%
peu satisfaisant	1	4,5%
Total	22	100,0%



B- Les espaces extérieurs : espaces verts, allées, balcons, terrasses

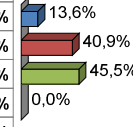
que pensez vous de leur aménagement

	Nb	% cit.
très satisfaisant	3	13,6%
satisfaisant	10	45,5%
plutôt satisfaisant	8	36,4%
peu satisfaisant	1	4,5%
Total	22	100,0%



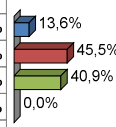
que pensez vous de leur accessibilité

	Nb	% cit.
très satisfaisant	3	13,6%
satisfaisant	9	40,9%
plutôt satisfaisant	10	45,5%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	22	100,0%



qu pensez vous de leur entretien

	Nb	% cit.
très satisfaisant	3	13,6%
satisfaisant	10	45,5%
plutôt satisfaisant	9	40,9%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	22	100,0%



Commentaires espaces collectifs

- difficultés à se déplacer avec un rollateur sur les cailloux pour faire le tour de l'établissement
- j'ai apprécié le changement de mobilier de la salle à manger
- il manque d'endroits aménagés pour se promener
- installer du désodorisant dans les couloirs

5- La vie sociale et les animations

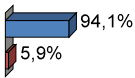
Les résidents sont majoritairement satisfaits de la possibilité de recevoir leurs familles, du programme des animations, des interventions des bénévoles, des rencontres avec les autres résidents.

6 résidents sur 13 répondants ont indiqué avoir été sollicités sur leurs goûts et habitudes.

Sur les 17 répondants, 8 participent aux animations et ont été sollicités sur leurs goûts et habitudes.

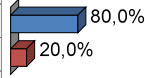
Etes vous satisfait (e) des conditions dans lesquelles vous pouvez recevoir votre famille ?

	Nb	% cit.
oui	16	94,1%
non	1	5,9%
Total	17	100,0%



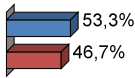
Etes vous satisfait(e) du programme des animations

	Nb	% cit.
oui	12	80,0%
non	3	20,0%
Total	15	100,0%



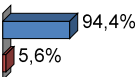
Vous a-t-on sollicité sur vos goûts et habitudes en termes de loisirs ?

	Nb	% cit.
oui	8	53,3%
non	7	46,7%
Total	15	100,0%



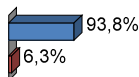
Etes vous satisfait(e) des interventions des associations de bénévoles (vieillir vrai, VMEH, cultes)

	Nb	% cit.
oui	17	94,4%
non	1	5,6%
Total	18	100,0%



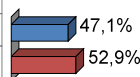
Pouvez-vous rencontrer librement les autres résidents ?

	Nb	% cit.
oui	15	93,8%
non	1	6,3%
Total	16	100,0%



Participez vous aux animations

	Nb	% cit.
oui	8	47,1%
non	9	52,9%
Total	17	100,0%



Si oui, lesquelles

- participe si ma famille m'y emmène
- sorties, spectacles, repas, cuisine
- je suis en fauteuil alors j'y vais quand on vient me chercher
- oui je participe le plus possible
- je participe à certaines animations : petit film, loto, musique un peu mais pas trop forte
- je participe à toutes les animations

Si non raisons

- alzheimer
- pas assez d'animations pour les sittelles
- hélas maman n'est pas en état d'apprécier les animations

Comment juger qualité animations

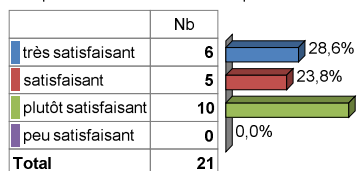
- les animations avec les bénévoles sont bien
- Sans réponse car je ne peux pas répondre, pas d'informations ; Mr MESSAC ne parle pas ne me raconte pas et le personnel ou le responsable ne me transmet pas de compte rendu
- très bien

6 - La communication

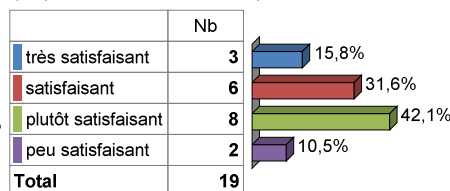
A- Avec le personnel

Entre 19 et 21 résidents ont répondu, une majorité dit être plutôt satisfait de l'attitude du personnel à leur égard, du délai de réponse lorsqu'ils sonnent, de la prise en compte de leur intimité, de la disponibilité du personnel et des informations concernant la vie de l'établissement.

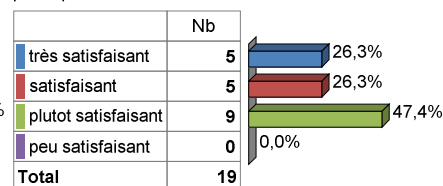
Que pensez vous de l'attitude du personnel



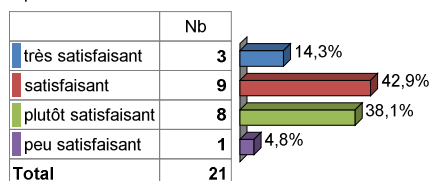
que pensez vous du délai de réponse à la sonnette



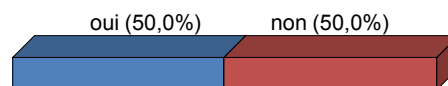
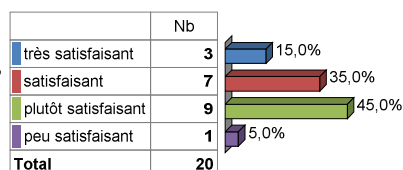
que pensez vous de la prise en compte de votre intimité par le personnel



que pensez vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos attentes



que pensez vous des informations que vous recevez concernant la vie de l'établissement



Le référent soignant n'est connue que pour la moitié des 20 répondants.

Qualité du personnel

- Disponibilité
- Disponibilité
- Souriant
- ca dépend des personnes
- ca dépend des personnes
- bonne
- personnel très agréable
- aimable, serviable
- attentif
- très bonne

Défauts attribués au personnel

- pas disponible
- manque de disponibilité
- trop pressé
- ca dépend des personnes
- aucun
- aucun défaut

Commentaires libres sur personnel

- *comme je l'ai déjà dit au conseil de la vie sociale les aides-soignantes ont beaucoup de mérite vu leur travail et leur gentillesse pour les résidents*
- *le personnel change souvent ; je ne puis avoir une appréciation globale de ses qualités et de ses défauts*

B- Au sein du conseil de la vie sociale

Sur les 19/20 répondants, la majorité des résidents ne connaissent ni les représentants au Conseil de la Vie Sociale, ni le rôle de ce Conseil.

Connaissez-vous les représentants des résidents au Conseil de la Vie Sociale ?

	Nb	% cit.
oui	5	26,3%
non	14	73,7%
Total	19	100,0%

Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie Sociale ?

	Nb	% cit.
oui	8	40,0%
non	12	60,0%
Total	20	100,0%

C- Au sein de l'établissement

Le panneau d'affichage, le journal interne, sont les principaux supports de l'information.

Quels moyens de communication vous semblent les plus adaptés pour être informé de la vie de l'établissement (plusieurs réponses possibles)

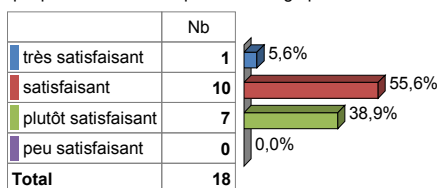
	Nb	% obs.
panneau d'affichage	15	68,2%
réunions avec le personnel	3	13,6%
Rencontres avec d'autres résidents	2	9,1%
conseil de la vie sociale	4	18,2%
journal interne	8	36,4%
autres	0	0,0%
Total	22	

7- Les soins

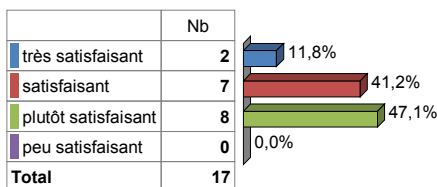
Les résidents sont plutôt satisfaits à satisfaits :

- De la prise en charge du médecin, des soins médicaux dispensés, de la prise en compte de la douleur, de la distribution des médicaments, des soins d'hygiène (horaire, aide, fréquence), du respect du confort lors des soins, des horaires de lever et coucher, de l'attention portée à l'aspect vestimentaire

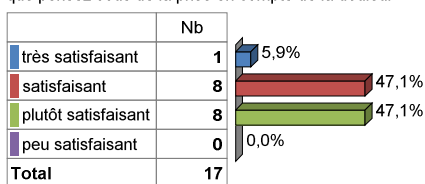
que pensez vous de la prise en charge par le médecin



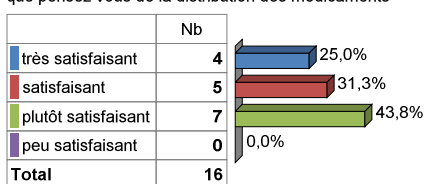
que pensez vous des soins qui vous sont dispensés par les infirmières



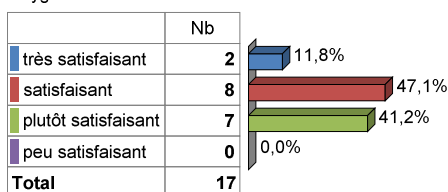
que pensez vous de la prise en compte de la douleur



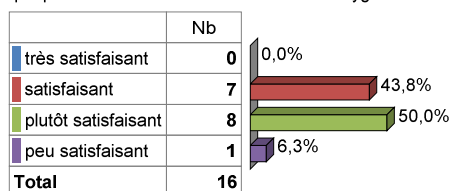
que pensez vous de la distribution des médicaments



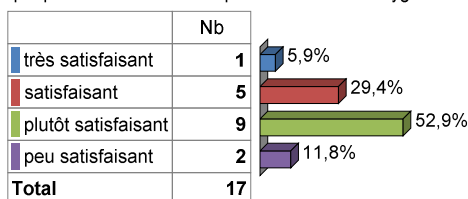
que pensez vous de l'aide qui est fournie lors des soins d'hygiène



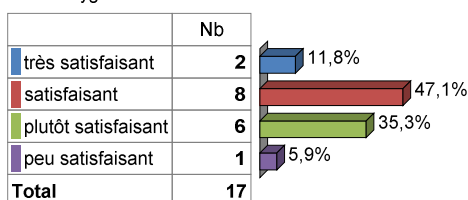
que pensez vous des horaires des soins d'hygiène



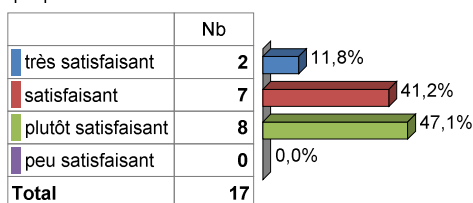
que pensez vous de la fréquence des soins d'hygiène



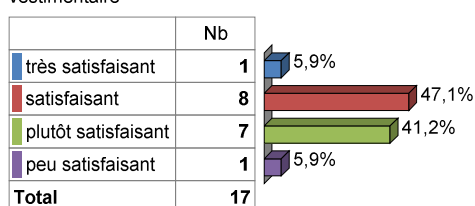
que pensez vous du respect de votre confort lors des soins d'hygiène



que pensez vous des horaires de lever et de coucher



que pensez vous de l'attention portée à l'aspect vestimentaire

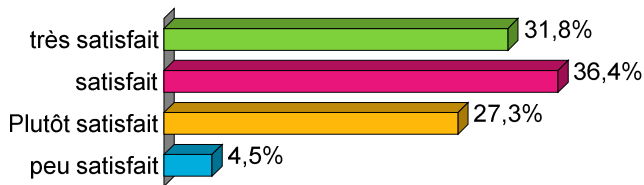


Commentaires soins

- 1 douche par semaine c'est peu quand on a des cheveux gras
- je n'aime pas qu'on vienne me laver à midi !! ; on attend plusieurs jours avant de voir le médecin et idem pour avoir les médicaments
- pas de soin infirmiers, ne prend pas de médicaments, besoin d'aide pour la douche
- je ne peux répondre à cette partie "soins" car je n'ai aucune remontée sur les soins donnés à M. MESSAC
- je ne peux malheureusement répondre pour maman ; je comprends qu'il est difficile d'apporter des soins constants à l'hygiène
- maman est toujours souillée après le gouter (ainsi que ses vêtements), je trouve ça anormal et dommage !! ; Hygiène du fauteuil laisse à désirer ; Fauteuil inconfortable pour maman et nous souhaitons renouveler la demande d'un fauteuil neuf (depuis 2 ans) : CURNIL Sonia, CURNIL Nathalie, CURNIL Christine, CURNIL Marie Françoise, le 17/01/2016

8- CONCLUSION

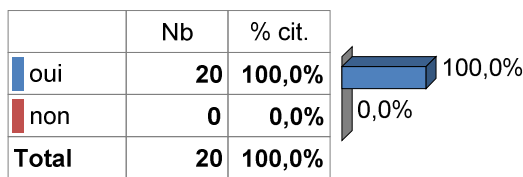
Que pensez vous de l'établissement



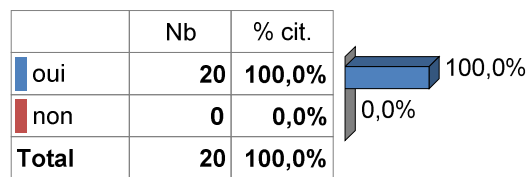
Sur 22 résidents répondants, 15 sont satisfaits à très satisfaits, 6 sont plutôt satisfaits de l'établissement et 1 résident dit être peu satisfait.

Tous se sentent en sécurité et recommanderaient l'établissement.

Vous sentez vous en sécurité



Recommanderiez vous cet établissement



Suggestions pour améliorer le fonctionnement de l'établissement

- satisfaisant
- Manque une femme de ménage pour faire les chambres ;
- une personne pour faire le ménage dans les chambres, poussière sur les meubles, vitres en priorité ; j'ai honte quand viennent mes enfants
- poussière sur les meubles ;
- vitres jamais nettoyées
- + de personnel
- d'avantage de communication auprès des familles pour les patients qui ne peuvent pas communiquer ; le personnel n'est peut-être pas assez nombreux
- je pense que cet établissement fonctionne très bien ;
- une suggestion : du désodorisant dans les couloirs
- + de présence des équipes au sein du service