

CS 55015 Saint-Michel  
16 959 ANGOULEME CEDEX 9  
**POLE MEDICO SOCIAL**  
BEAULIEU – LA PROVIDENCE  
GIRAC – FONT-DOUCE – USLD  
[direction-pms@ch-angouleme.fr](mailto:direction-pms@ch-angouleme.fr)  
Tel: 05 45 24 63 89

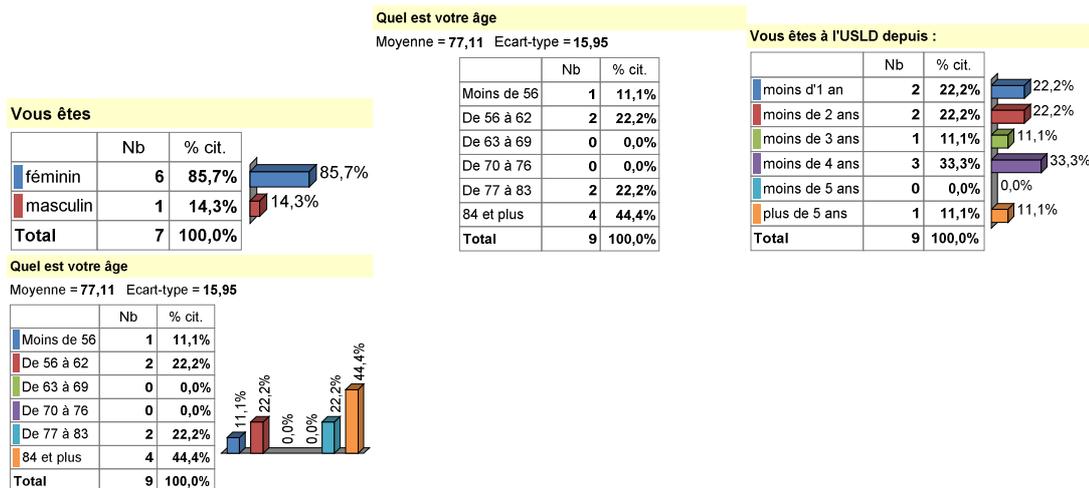
## Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des résidents de l'USLD Décembre 2015/Janvier 2016

### INTRODUCTION :

28 résidents étaient présents au moment de l'enquête, 24 ont reçu le questionnaire et 4 ont été envoyées aux mandataires judiciaires et/ou famille de tuteurs qui les représentent.

Sur ces 28 enquêtes, 9 ont été retournées et exploitables soit 4 ont été complétées par le représentant légal et 5 par le résident lui-même.

Nous ne pouvons donc parler en %.



### Profil des 9 résidents répondants

- La moyenne d'âge est de 77 ans.
- 3 répondants ont plus de 90 ans, et 1 résident femme à 50 ans,
- Parmi les répondants, 2 résidents sont présents depuis moins d'un an, 2 sont entrées depuis moins de 2 ans, 1 résident depuis moins de 3 ans, 3 sont présents depuis moins de 4 ans, et 1 est à l'USLD depuis plus de 5 ans.

vous êtes	sexe	à l'USLD depuis	votre âge
résident	féminin	moins d'1 an	93
résident	féminin	moins de 4 ans	80
représentant légal	féminin	moins de 2 ans	62
résident	féminin	moins de 4 ans	85
résident	féminin	moins de 3 ans	83
représentant légal		plus de 5 ans	91
résident	masculin	moins d'1 an	59
représentant légal	féminin	moins de 2 ans	50
représentant légal		moins de 4 ans	91

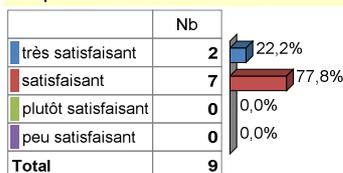
## La pré admission et l'accueil (réponse si vous remplissez l'enquête de satisfaction pour la 1<sup>ère</sup> fois)

- 5 résidents entrés correspondaient aux critères de cet item
- 3 ont choisi l'USLD et en sont satisfaits.
- 3 sur 5 ont fait les démarches, ont pu visiter l'établissement et en sont satisfaits.
- 4 sur 5 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 et ont été invité au pot d'accueil et en sont pour la plupart satisfaits

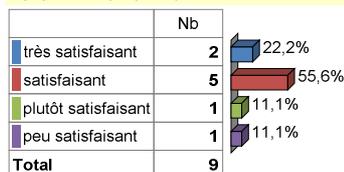
### 1- La chambre et le cabinet de toilette

Sur les 9 répondants, entre 5 et 9 sont satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité et du confort,

Que pensez vous de l'accessibilité



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



7 résidents disent avoir pu personnaliser la décoration de la chambre et 1 non.

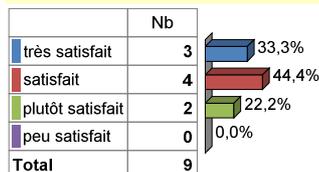
#### Commentaires

- pas assez de rangement ;
- ne pas avoir de bandes occultantes sur les fenêtres
- pas satisfait pour les bandes occultantes sur les fenêtres

### 2- Le linge

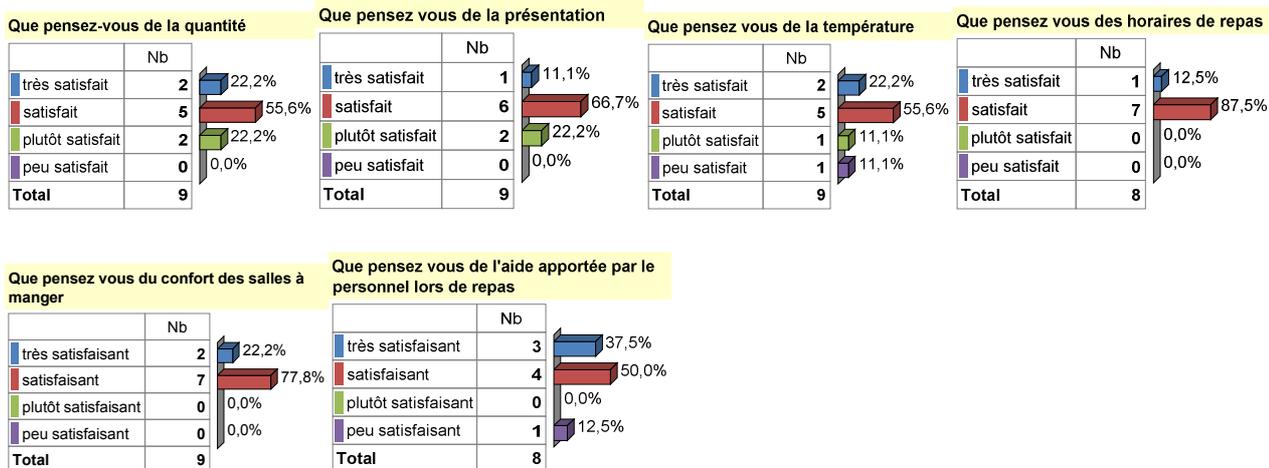
Sur les 9 répondants, 7 sont satisfaits à très satisfaits de l'entretien du linge, 2 le sont plutôt. Aucun commentaire sur les prestations.

Que pensez vous de l'entretien de votre linge



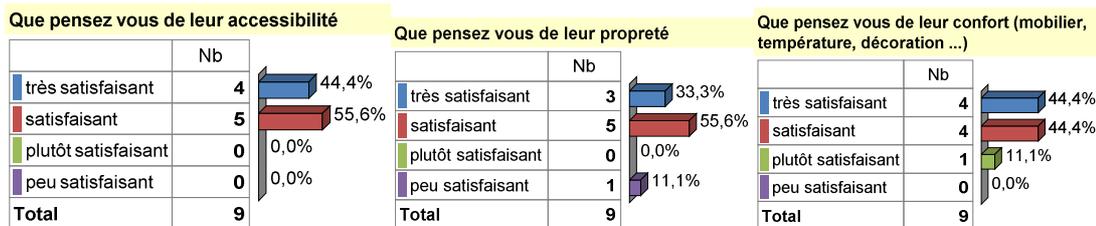
### 3- Les repas

Concernant les repas, la majorité des résidents disent être satisfaits à très satisfaits.  
 3 sont plutôt satisfaits de la quantité et de la présentation.  
 2 disent être peu satisfait de la température et de l'aide au moment du repas.

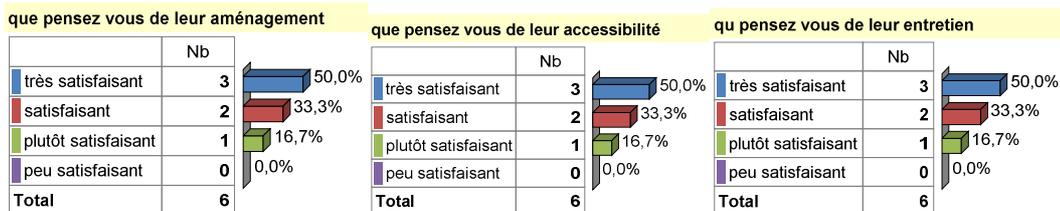


### 4- Les espaces collectifs intérieurs et extérieurs

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



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



#### Commentaires espaces collectifs

- ne sors pas à l'extérieur dont n'a pas d'avis pour le moment

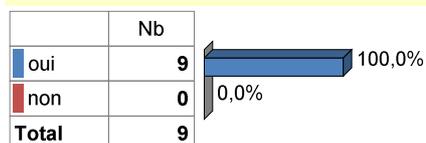
## 5- La vie sociale et les animations

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.

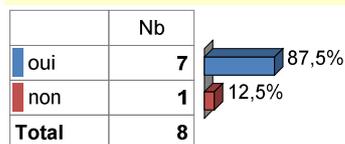
6 résidents sur 13 répondants ont indiqué avoir été sollicités sur leurs goûts et habitudes.

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

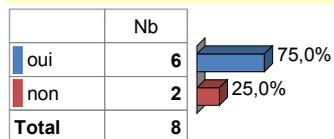
**Etes vous satisfait (e) des conditions dans lesquelles vous pouvez recevoir votre famille ?**



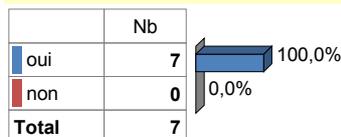
**Etes vous satisfait(e) du programme des animations**



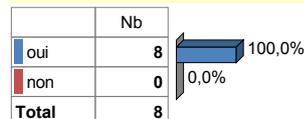
**Vous a-t-on sollicité sur vos goûts et habitudes en termes de loisirs ?**



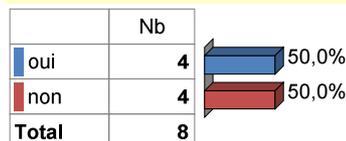
**Etes vous satisfait(e) des interventions des associations de bénévoles (vieillir vrai, VMEH, cultes)**



**Pouvez-vous rencontrer librement les autres résidents**



**Participez vous aux animations**



**Si oui, lesquelles** : chants

**Si non raisons** : ne veux pas participer, n'est pas intéressé, impossibilité de participer

**Comment juger qualité animations** : bien, agréables

## 6 - La communication

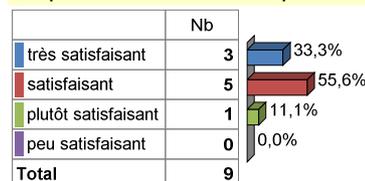
### A- Avec le personnel

Presque tous ont répondu, une majorité dit être plutôt satisfait à très 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.

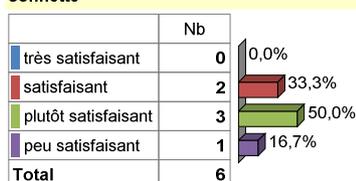
2 résidents sont peu satisfaits, 1 concernant l'attente lorsqu'il sonne et 1 autre sur les informations sur la vie de l'établissement.

6 sur 8 connaissent leur référent soignant et ses missions.

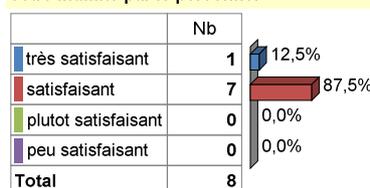
Que pensez vous de l'attitude du personnel



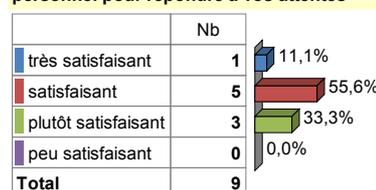
que pensez vous du délai de réponse à la sonnette



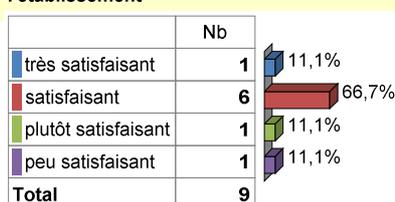
que pensez vous de la prise en compte de votre intimité par le personnel



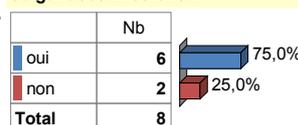
que pensez vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos attentes



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



Connaissez-vous votre référent soignant ses missions ?



### Qualité du personnel

- Bien
- gentil , disponible
- gentillesse
- bien et gentils
- sympathique et attentionné

### Défauts attribués au personnel

- aucun
- peu de temps avec les malades

### Commentaires libres sur personnel

- pas assez de personnel
- personnel réduit

### B- Au sein du conseil de la vie sociale

Sur les 7 répondants, aucun ne connaît les représentants au Conseil de la Vie Sociale, ni le rôle de ce Conseil.

### C- Au sein de l'établissement

Le panneau d'affichage (x6), le journal interne (4), les rencontres avec d'autres résidents (x3) sont les principaux

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

	Nb
panneau d'affichage	6
réunions avec le personnel	2
Rencontres avec d'autres résidents	3
conseil de la vie sociale	1
journal interne	4
autres	0
<b>Total</b>	<b>9</b>

supports de l'information.

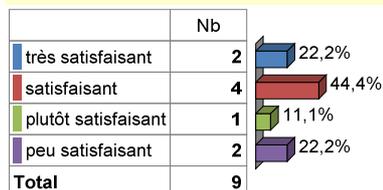
## 7- Les soins

Les résidents sont pour la plupart satisfait

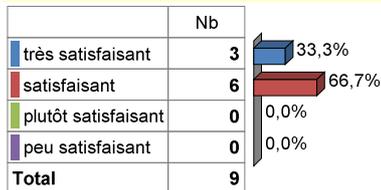
- De la prise en charge du médecin, des soins médicaux dispensés, de la prise en compte de la douleur, de la distribution des médicaments, des soins d'hygiène (horaire, aide, fréquence), du respect du confort lors des soins, des horaires de lever et coucher, de l'attention portée à l'aspect vestimentaire

2 sont peu satisfaits de la prise en charge de la douleur, des horaires de lever, du respect du confort des soins d'hygiène et de l'attention portée à l'aspect vestimentaire.

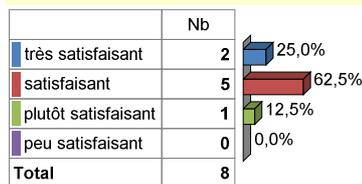
### que pensez vous de la prise en charge par le médecin



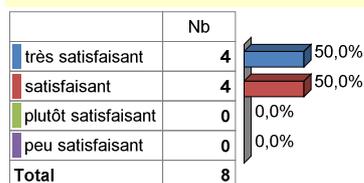
### que pensez vous des soins qui vous sont dispensés par les infirmières



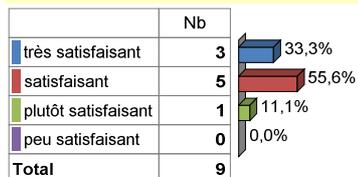
### que pensez vous de la prise en compte de la douleur



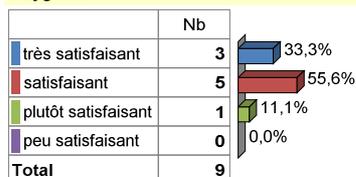
### que pensez vous de la distribution des médicaments



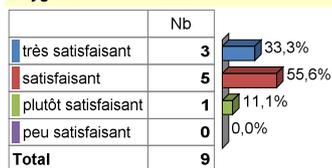
### que pensez vous de l'aide qui est fournie lors des soins d'hygiène



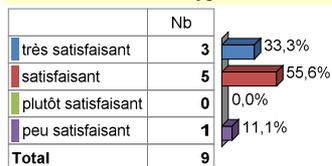
### que pensez vous des horaires des soins d'hygiène



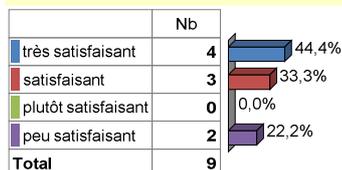
### que pensez vous de la fréquence des soins d'hygiène



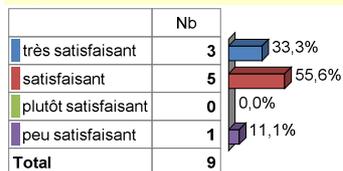
### que pensez vous du respect de votre confort lors des soins d'hygiène



### que pensez vous des horaires de lever et de coucher



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

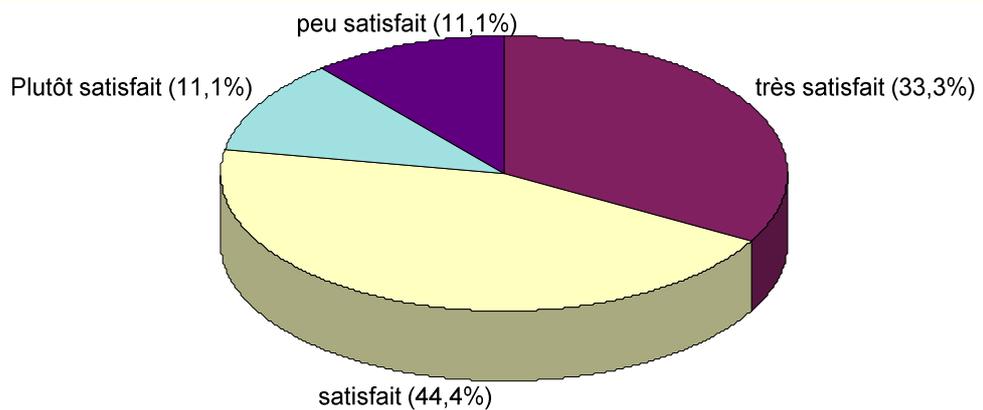


**Aucun commentaire pour le chapitre soins**

## 8- CONCLUSION

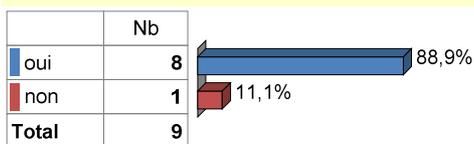
### Que pensez vous de l'établissement

	Nb
très satisfait	3
satisfait	4
Plutôt satisfait	1
peu satisfait	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

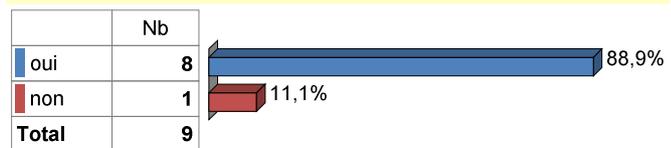


Tous se sentent en sécurité et recommanderaient l'établissement.

### Vous sentez vous en sécurité



### Recommanderiez vous cet établissement



### Suggestions pour améliorer le fonctionnement de l'établissement

- Manque de personnels pour avoir plus d'attention et d'écoute pour les patients et la famille ;
- avoir si possible des infirmières plus diplomates et plus souriantes