

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2015 AUPRES DES RESIDENTS

Les résultats et l'analyse de l'enquête de satisfaction 2015 des résidents

- Sur 173 questionnaires distribués, 110 ont été remis aux résidents et 73 aux mandataires judiciaires.
- 74 questionnaires ont été retournés, dont 3 non complétés et 1 avec la mention « ne peut pas répondre » soit 70 questionnaires exploitables
- Un taux de retour de 43% (5% de moins qu'en 2013)

Profil des répondants au questionnaire

- Sur les 69 répondants, 29 questionnaires exploitables ont été remplis par le résident lui-même et 40 par le représentant légal
- La moyenne d'âge des résidents répondants est de 76 ans.

La pré-admission et l'accueil

- Sur les 17 répondants 7 ont choisi l'établissement et en sont satisfaits ;
- 9 ont pu faire les démarches et sont satisfaits
- 6 ont visité l'établissement et satisfaits
- 64,7 % déclarent avoir reçu le livret d'accueil

Sur les 17 répondants, la majorité a été accueillie à l'entrée et en est satisfait à très satisfait.

60 % ont eu les renseignements concernant la future admission

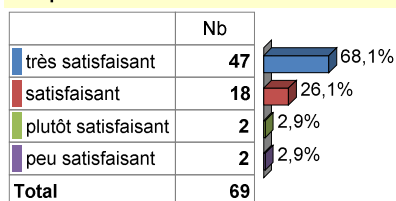
58,8% disent avoir été invité au pot d'accueil et en sont satisfaits à très satisfaits.

1- LA CHAMBRE ET LE CABINET DE TOILETTE

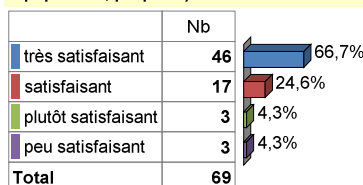
Sur les 69 répondants :

- 94% sont satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité de leur chambre.
- 91,3 % sont satisfaits à très satisfaits du confort de leur chambre, néanmoins malgré cette satisfaction, quelques commentaires démontrent le contraire.
- 91% ont pu personnaliser leur chambre.

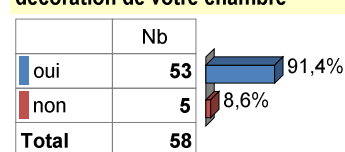
Que pensez vous de l'accessibilité



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



Avez vous pu personnaliser la décoration de votre chambre



Commentaires cabinet toilette

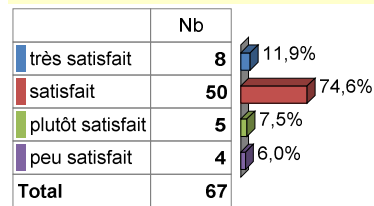
- état de la chambre satisfaisante
- confortable, impeccable
- Accessibilité peu satisfaisante compte tenu des travaux en cours

2- VOTRE LINGE

Sur les 67 répondants :

- Entre 82,1% et 86,5% sont plutôt à très satisfaits de l'entretien du linge.
- 6% le sont peu.

Que pensez vous de l'entretien de votre linge



Commentaire linge

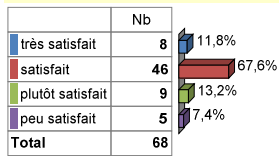
- linge propre
- certain résident se plaignent des retours trop long et du linge délicat abimé

3- LES REPAS

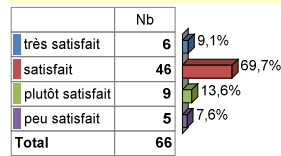
Entre 66 et 68 résidents ont répondu.

- Entre 79,4% et 81% sont plutôt satisfaits à très satisfaits de la quantité
- Entre 79% et 83,3 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits de la présentation
- Entre 77,3 et 83,3 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits de la température.
- Entre 87% et 91 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits des horaires
- Entre 87 % et 90 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits du confort des salles à manger.
- Entre 84 % et 87 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits de l'aide apportée par le personnel.

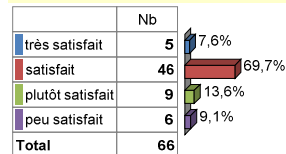
Que pensez-vous de la quantité



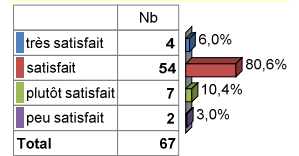
Que pensez vous de la présentation



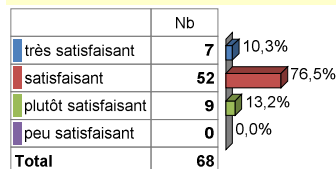
Que pensez vous de la température



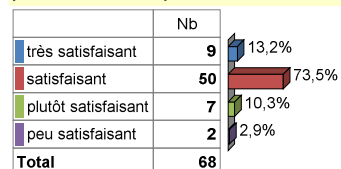
Que pensez vous des horaires de repas



Que pensez vous du confort des salles à manger



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



Commentaires

- repas variés
- aimerait manger : pizza, raviolis, fonds d'artichauts
- pas mauvais mais pas salé
- j'ai apprécié l'amélioration des repas au moment des fêtes (noël et 1er de l'an) surtout pour les desserts
- les repas sont pas très bons et pas assez variés ; il n'y a plus de frites ça manque
- les repas le soir sont servis un peu tôt
- il faudrait améliorer les repas

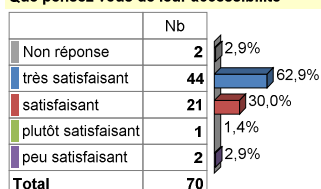
4 - LES ESPACES COLLECTIFS INTERIEURS ET EXTERIEURS

A - Les espaces intérieurs

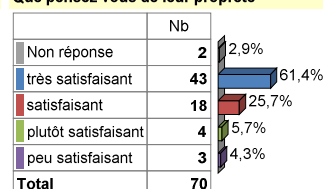
(couloirs, salles à manger, salons, ascenseurs ...)

Sur les 68 résidents qui ont répondu ; 93% sont satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité, 87% de la propreté et 91% du confort des espaces intérieurs

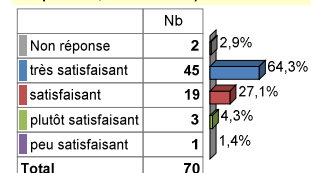
Que pensez vous de leur accessibilité



Que pensez vous de leur propreté



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

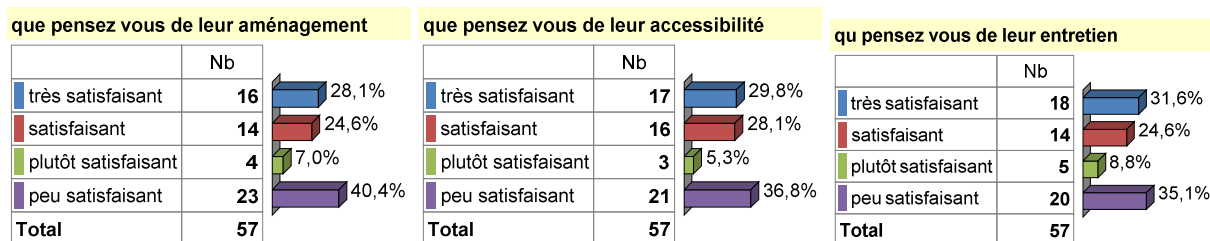


B - Les espaces extérieurs

(espaces verts, allées, balcons, terrasses)

57 résidents ont répondu sur les 70

- 60% sont plutôt satisfaits à très satisfaits de l'aménagement des extérieurs et 40% le sont peu
- 63 % sont satisfaits à très satisfaits de l'accessibilité des extérieurs et 37% le sont peu
- 65 % sont plutôt satisfaits à très satisfaits de l'entretien et 35% le sont peu

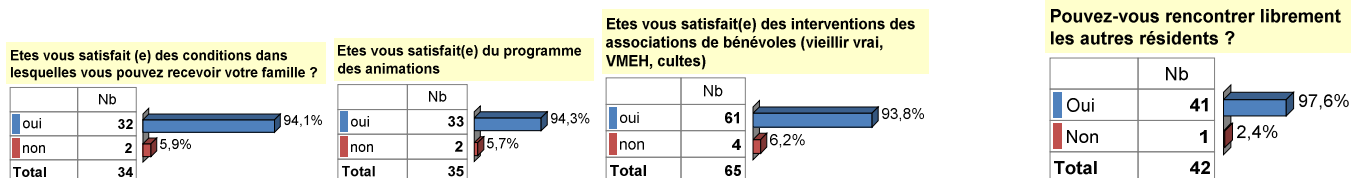


Commentaires

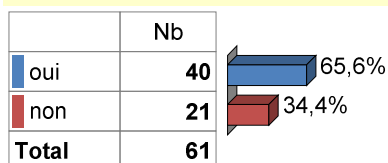
- Propreté
- bonne vue à l'étage
- agréable ; beaucoup de places pour se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur de Beaulieu
- pour l'instant les extérieurs en chantier, cependant l'accès à la cour du cloître est agréable
- un peu trop chaud parfois dans les couloirs
- pas facile de trouver la sortie, mal indiquée
- En cours d'aménagement
- On verra à la fin des travaux

5 - LA VIE SOCIALE ET LES ANIMATIONS

- 94% des résidents sur 34 répondants sont satisfaits des conditions dans lesquelles ils reçoivent leur famille.
- 94% sont satisfaits du programme des animations soit 33 résidents sur 35.
- L'intervention des associations de bénévoles satisfait 93% des résidents
- 97% peuvent rencontrer librement d'autres résidents.



Participez vous aux animations



Sur les 61 répondants, 66% des résidents participent aux animations :

Si oui, lesquelles

En majorité : Chorale, Bal, Les sorties extérieures (sortie à la mer et en Dordogne, énoisage, sortie cabaret)
Belote, cafétéria, les festivités du vendredi x 2

si non raisons

- Préfère rester seule dans la chambre (regarde la TV) x 7

Comment juger qualité animations

- très convenables
- je suis satisfaite des animations, c'est bien géré
- bien
- très bien en qualité et variée

⇒ Difficulté de se rendre aux animations collectives, qui sont organisées sur le site de l'ancien Beaulieu.

6 - LA COMMUNICATION

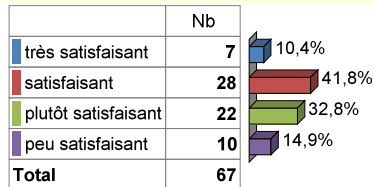
A) Avec le personnel

Entre 56 et 67 résidents ont répondu

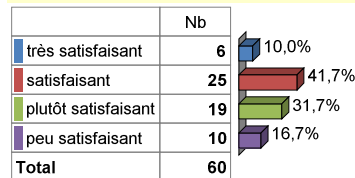
- entre 52% et 67% disent être satisfaits à très satisfaits de l'attitude du personnel à leur égard, du délai de réponse lorsqu'ils sonnent, de la prise en compte de leur intimité, de la disponibilité du personnel et des informations concernant la vie de l'établissement.

Le reste des résidents est plutôt à peu satisfait soit 43%

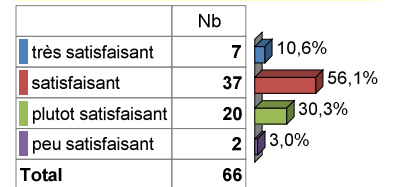
Que pensez vous de l'attitude du personnel



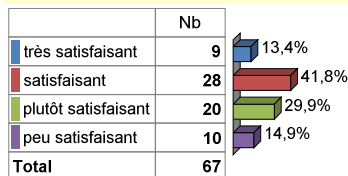
que pensez vous du délai de réponse à la sonnette



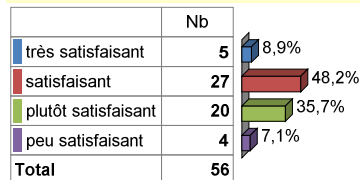
que pensez vous de la prise en compte de votre intimité par le personnel



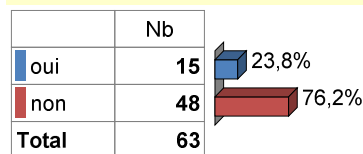
que pensez vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos attentes



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



Connaissez-vous votre référent soignant ses missions ?



48 résidents sur 63 ne connaissent pas le référent soignant et ses missions

Qualité du personnel

A l'écoute
Gentillesse, souriante, disponible,

Défauts attribués au personnel

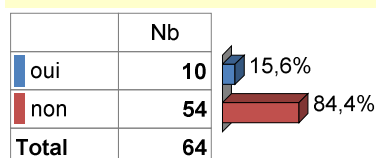
Pas toujours patientes.
Trop pressé

B) Au sein du Conseil de la Vie Sociale

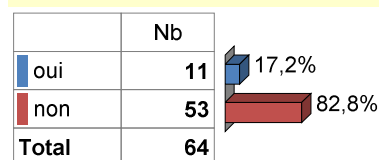
Sur les 64 répondants, la majorité des résidents ne connaissent ni les représentants au Conseil de la Vie Sociale, ni le rôle de ce Conseil.

⇒ Axes d'amélioration

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



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



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
panneau d'affichage	21
réunions avec le personnel	8
Rencontres avec d'autres résidents	8
conseil de la vie sociale	7
journal interne	15
autres	6
Total	70

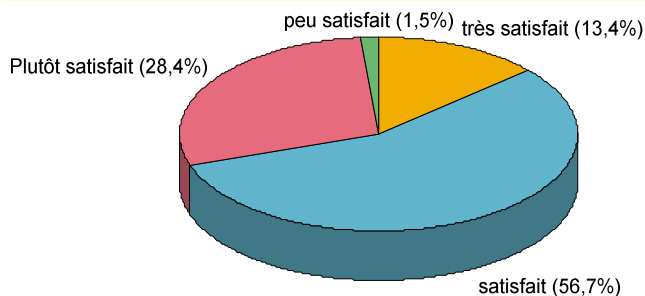
7 - LES SOINS

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

8 - CONCLUSION

Il ressort de cette enquête un sentiment général de satisfaction et le sentiment d'être en sécurité

Que pensez vous de l'établissement

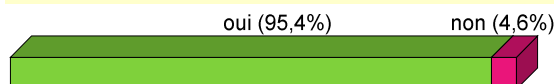


	Nb
très satisfait	9
satisfait	38
Plutôt satisfait	19
peu satisfait	1
Total	67

Vous sentez vous en sécurité

	Nb	Pourcentage
oui	63	92,6%
non	5	7,4%
Total	68	

Recommanderiez vous cet établissement



Suggestions amélioration

- Personnaliser les espaces pour les rendre un peu moins hospitaliers.
- un abri pour les fumeurs qui respectent la consigne de ne pas fumer à l'intérieur

Pistes d'actions proposées pour 2016.

AXES D'AMELIORATON	ACTIONS PROPOSEES
Améliorer l'accessibilité des locaux et la signalétique	Projet architectural (2 ^{ème} phase)
Améliorer les espaces extérieurs pour favoriser les promenades dans le parc	Aménagement de l'extérieur (parc et patios)