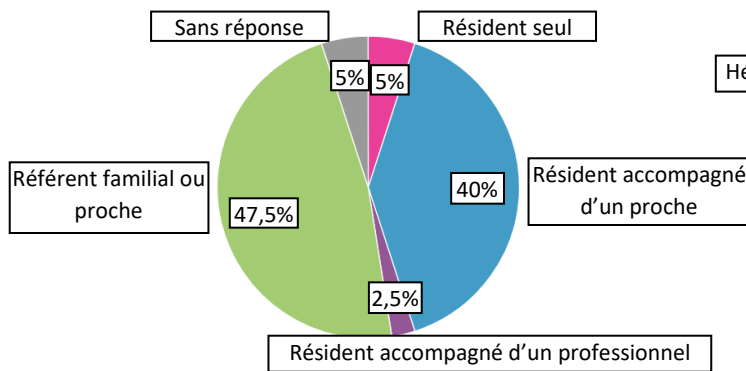


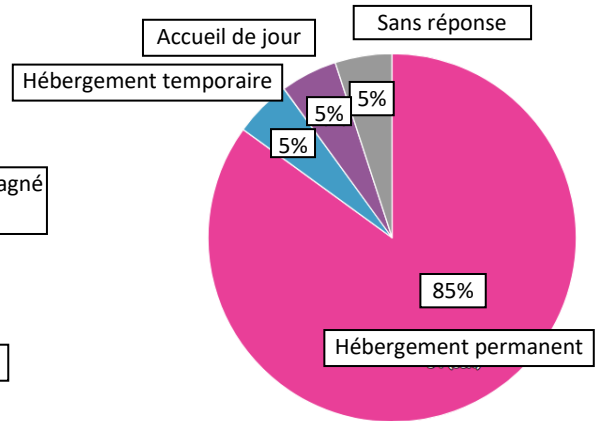
Résultats du questionnaire de satisfaction des résidents 2021

➤ **Taux de participation : 52% (40 répondants sur 77)**

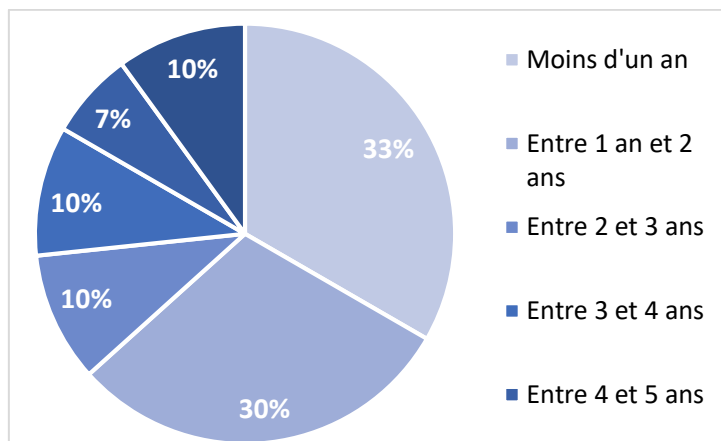
Par qui est complété le questionnaire ?



Catégorie d'hébergement ?



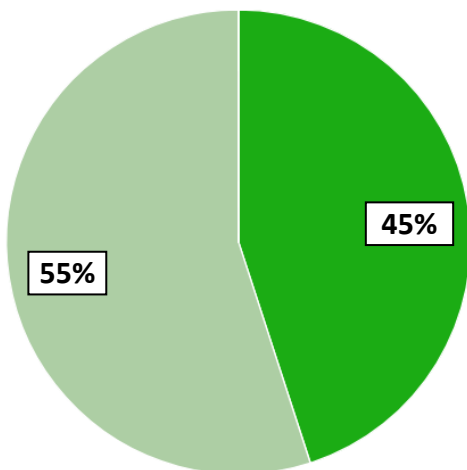
Depuis combien de temps êtes-vous à la Maison de retraite ? :



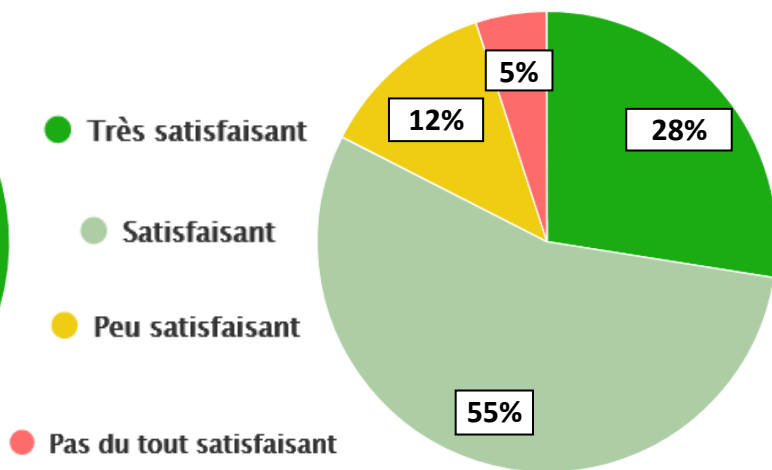
Pour les résultats qui suivent, seules les réponses ont été comptabilisées, les « sans réponses » n'apparaissent pas (ex : le pédicure-podologue ne concerne pas tous les résidents).

GESTION ADMINISTRATIVE

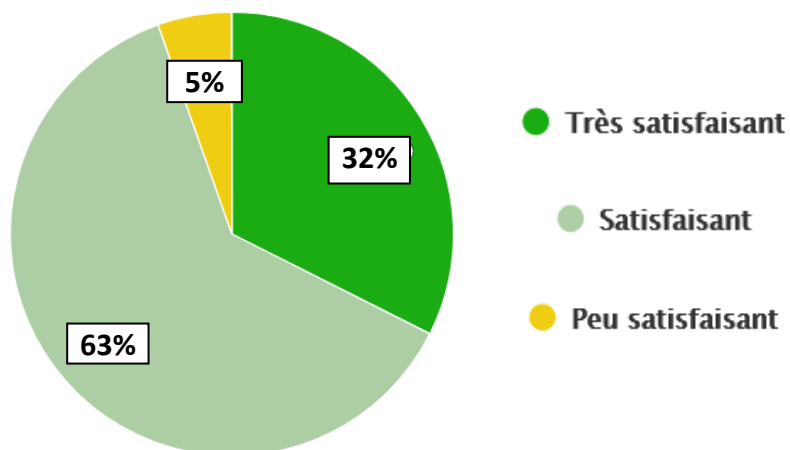
1. Etes-vous satisfait du service accueil ?



2. Vos contacts / liens avec l'équipe dirigeante (cadre, directeur, ...) ?

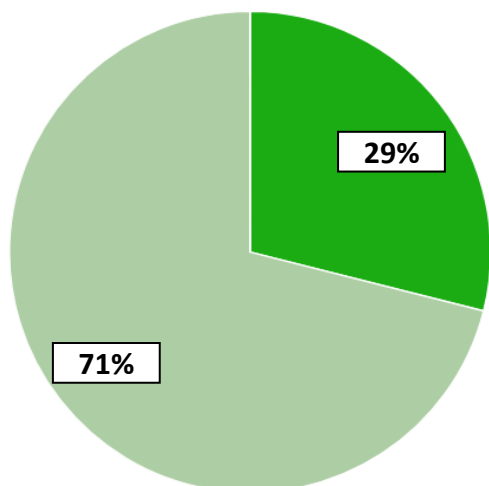


3. Etes-vous satisfait de votre prise en charge administrative ?

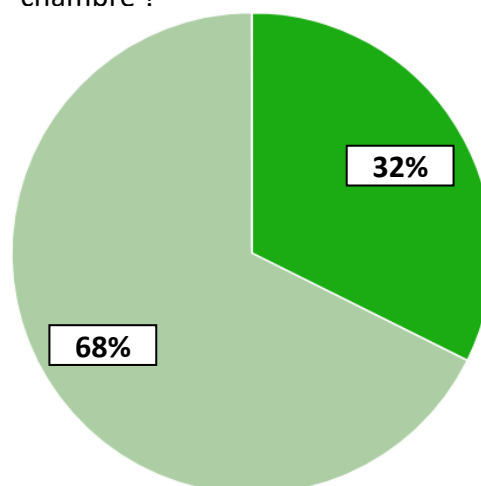


LA CHAMBRE

4. Etes-vous satisfait du respect de votre intimité ?

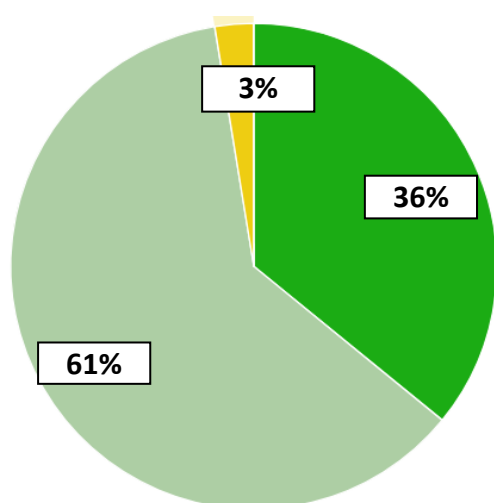


5. La possibilité de personnaliser votre chambre ?

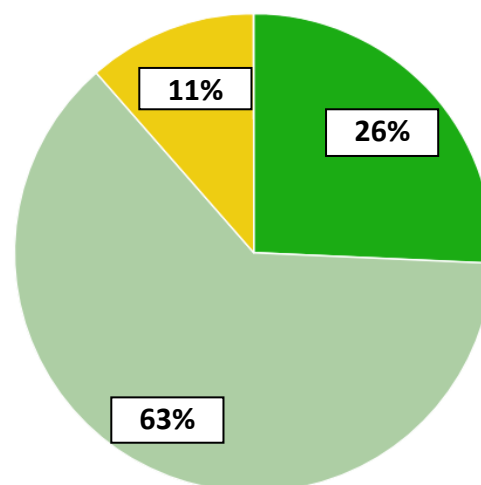


LES SOINS

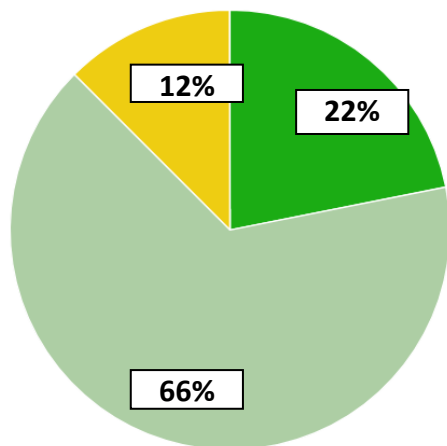
6. D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le personnel ?



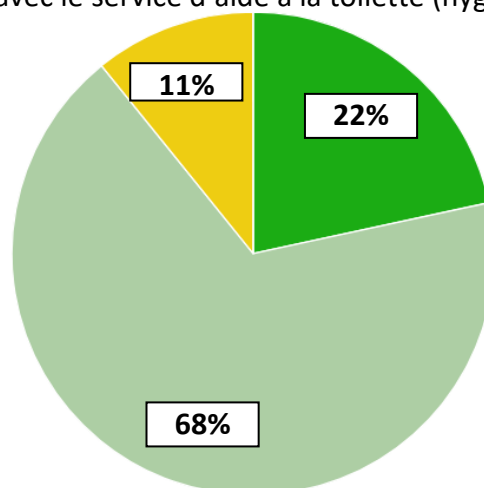
7. Etes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le médecin coordonnateur ?



8. Etes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le service infirmier ?

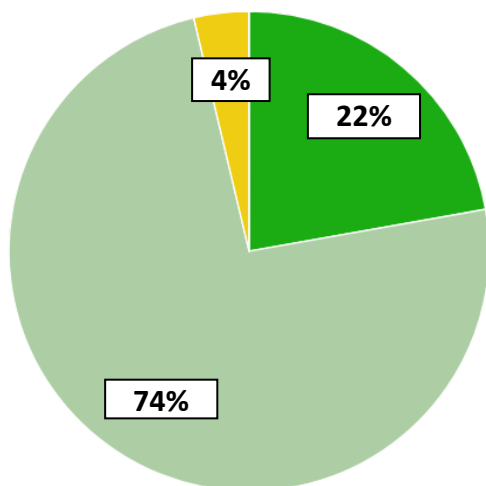


9. Etes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le service d'aide à la toilette (hygiène corps) ?

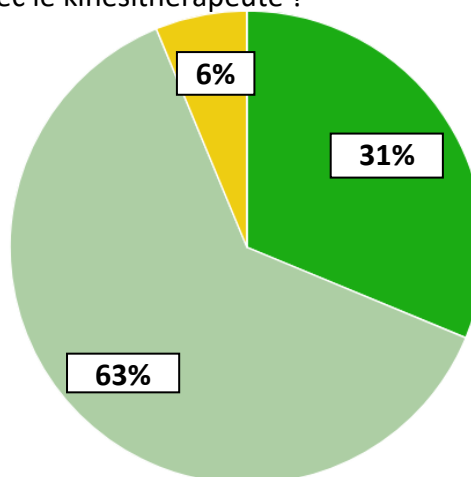


● Très satisfaisant ● Satisfaisant ● Peu satisfaisant

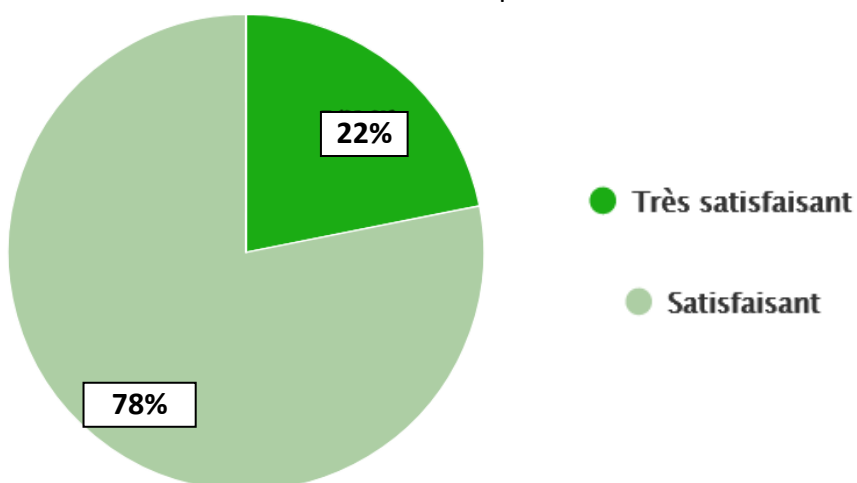
10. Etes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le pédicure-podologue ?



11. Etes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le kinésithérapeute ?

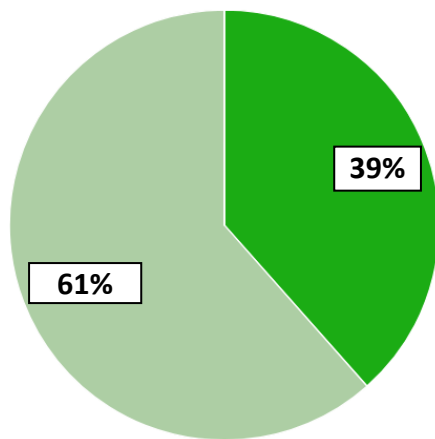


13. Vous sentez-vous en sécurité la nuit et êtes-vous satisfait de la prise en soins durant la nuit ?

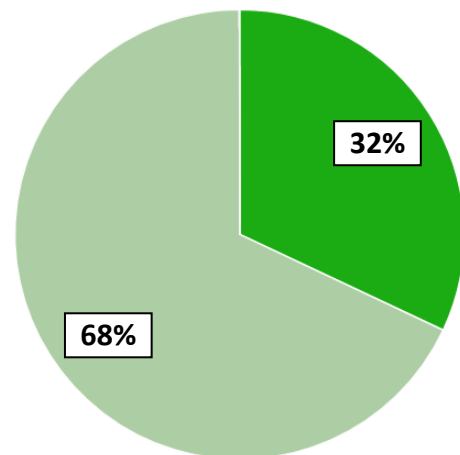


L'ANIMATION

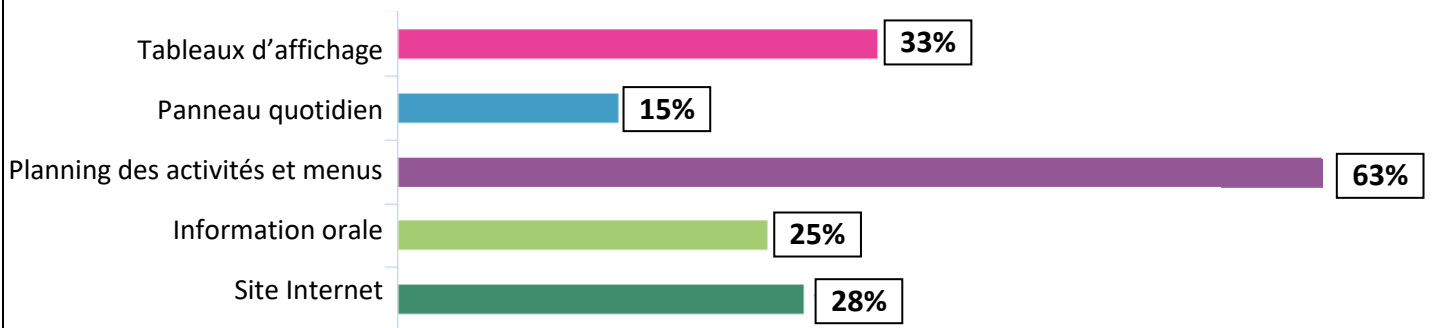
15. L'information sur les activités proposées ?



16. Etes-vous satisfait des activités proposées ?



17. Par quel(s) moyen(s) d'informations ?



LES PRESTATIONS HOTELIERES

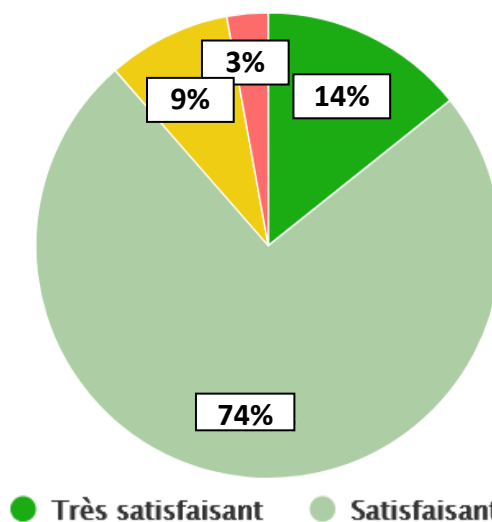
19. Les horaires de repas ... ?

→ 3 personnes trouvent que le **petit-déjeuner** est servi **trop tard** (7%)

Et → 3 personnes trouvent que le **dîner** est servi **trop tôt** (7%)

Soit → **91%** des répondants sont **satisfaits des horaires**

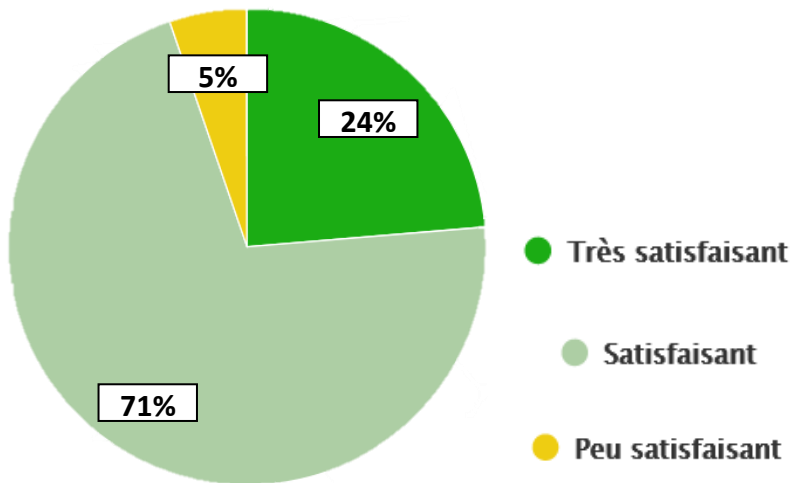
20. Etes-vous globalement satisfait des repas ?



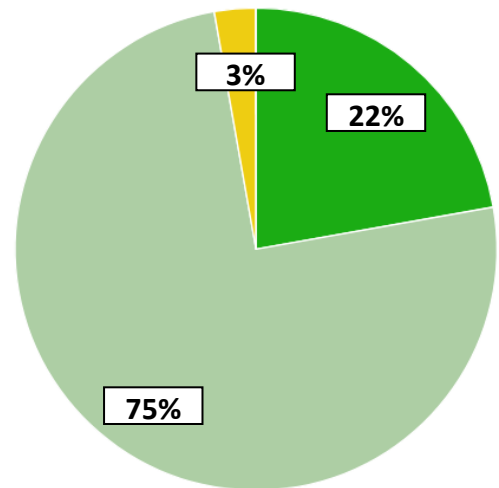
● Très satisfaisant ● Satisfaisant
● Peu satisfaisant ● Pas du tout satisfaisant

LE LINGE

22. Etes-vous satisfait de la qualité du lavage ?



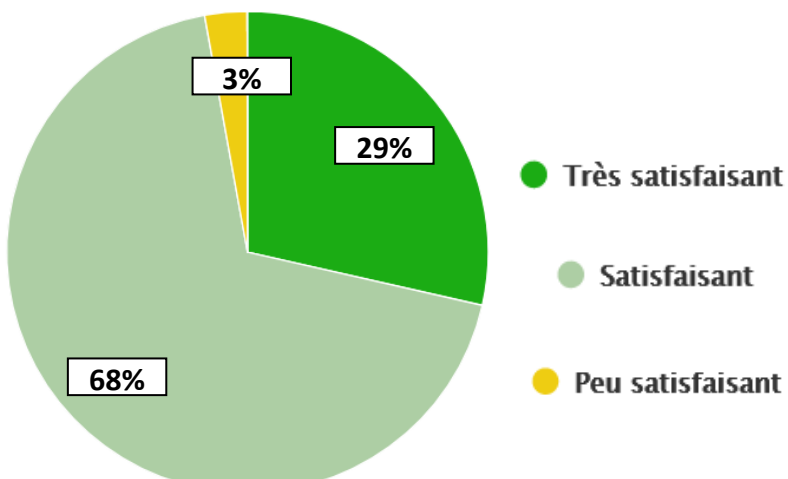
23. La distribution du linge propre ?



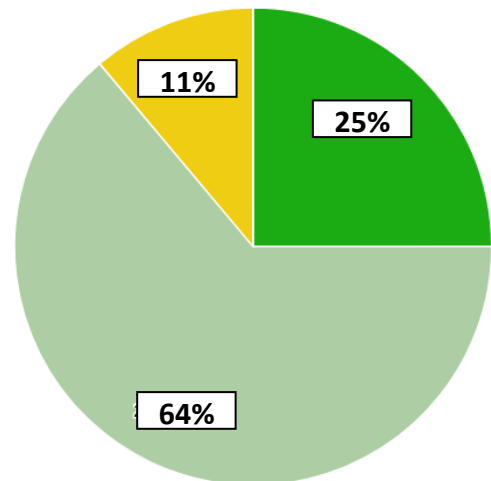
L'HYGIENE DES LOCAUX

24. Etes-vous satisfait de l'hygiène des locaux ?

.a Propreté des communs

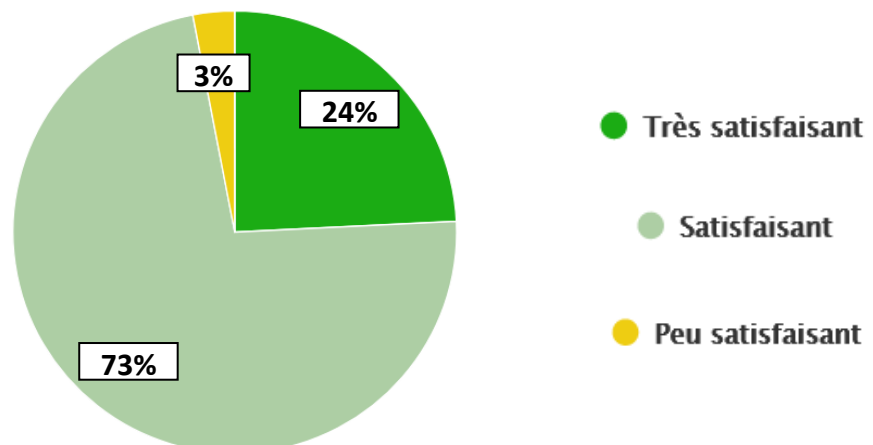


.b Propreté de la chambre



LA SITUATION SANITAIRE COVID

25. La communication de l'EHPAD concernant la situation sanitaire ?



26. Avez-vous des remarques, idées ou suggestions sur la vie de la Maison?

• Demandes

- Retrouver la convivialité d'avant COVID
- Voudrait plus de coiffeuse et d'esthéticienne.
- Dès que possible: réorganiser des manifestations avec la famille et le personnel.
- Pour nos parents dont la mémoire fait défaut, serait-il possible d'avoir un affichage dans le logement du résident pour connaître le jour de la douche, le passage du docteur, du kiné, du pédicure .. Merci
- Comme les familles prennent RDV pour les visites, pourquoi les familles ne noteraient pas le jour de visite sur 1 calendrier ou Veleda ou carnet dans la chambre. Le soignant n'aurait pas besoin d'aller voir dans le dossier du résident pour connaître la date de visite et aussi adapter les soins en fonction et éviter pour les familles de chercher le résident, d'avoir 1 rdv (ex: coiffeur) au même moment qu'une visite.
- Est-ce que le coucher pourrait être vers 20h30? Nuit trop longue.
- Peut-être un petit salon plus intime pour les familles.

• Référents

- Importance d'un référent résident-famille (complicé avec les changements de personnel) pour la communication.
- Si on pouvait avoir le nom d'une aide-soignante "référente" permettrait plus de souplesse pour les petits problèmes.

• Mécontentements

- Gros point faible : la cuisine, très déçu la cuisine était meilleure avant. Il y a des résidents qui mangent moins car pas bon. Les plats ne sont pas cuisinés, jamais de bons biftecks.
- Trop d'attente lorsque le résident appelle pour aller aux toilettes (35mins avant que quelqu'un vienne).
- Concernant l'hygiène des locaux : nuisance du chat.
- Pourquoi toujours devoir appeler pour prendre RDV pour les visites puisqu'il n'y a pas de contrôles ensuite. Problème dans la gestion des RDV, difficultés à échanger avec le cadre de santé ou certaines infirmières, on ne se sent pas écouté. Aucune possibilité d'erreur de leur part et la façon de parler aux résidents à revoir. Les discussions ne doivent pas avoir lieu comme s'ils ne comprenaient pas. Le mail que nous avons reçu, nous annonçant que les résidents n'auraient pas peut-être pas de douche chaque semaine sur septembre ou que le ménage pourrait laisser à désirer, a du mal à être compris. De plus, nos parents paient pour cela, et ça leur coûte déjà assez cher, il y a besoin d'un minimum de bienveillance envers eux. Heureusement, dans notre cas, nous n'avons pas constaté de manquement aux services.

• Manque de personnel

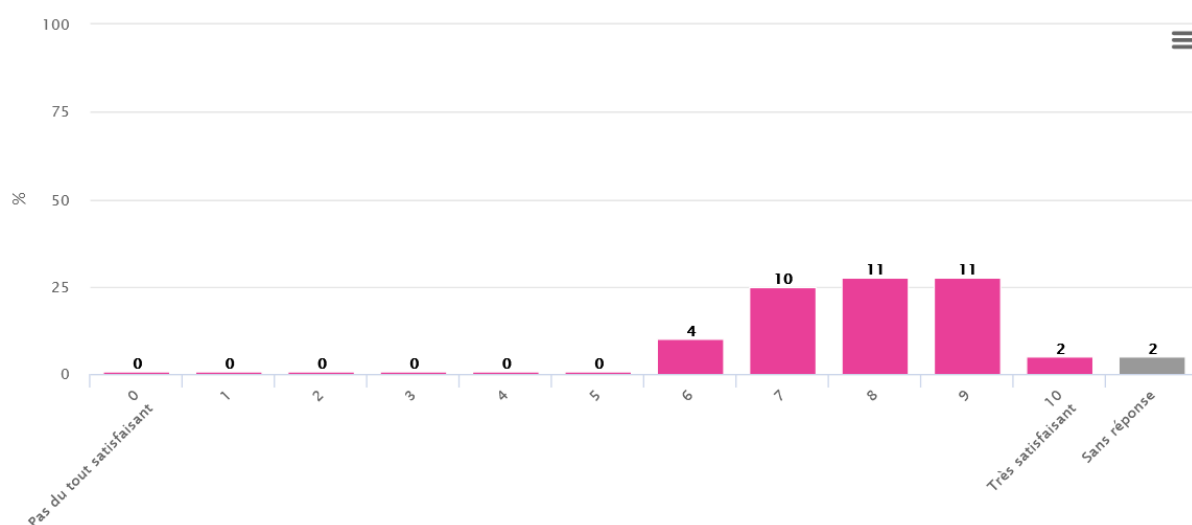
- En tant que famille, on se sent impuissant face au manque de personnel.
- Il faudrait plus de personnel, que l'on prenne plus de temps avec les résidents. Ça va trop vite pour eux. Revaloriser le personnel qui est en contact direct avec les résidents, ils le méritent bien. Peut-être que l'ambiance en serait meilleure.
- Etonnés de voir, depuis un an, le changement de personnel, ce qui est néfaste aux résidents, ainsi qu'à la famille.
- Il est certain que le manque de personnel se ressent, sur le fonctionnement les résidents sont pénalisés.

- *Les résidents ne sont pas responsables du manque de personnel: réflexion sur l'attente après avoir sonné.*
- *Il me semble qu'il y a moins de personnel le week-end. Les résidents sont souvent seuls assez longtemps. Serait-il possible de changer les vêtements plus souvent ? Il arrive que le dimanche, la tenue soit la même que le mercredi.*
- *Cependant le problème de personnel ne doit pas impacter les résidents, c'est un problème interne à l'établissement qui ne doit pas se répercuter sur la prise en charge des résidents.*
- *Écoutez votre personnel, il est en souffrance, on voit qu'il est en effectif trop restreint et sous tension. Difficile d'échanger avec le personnel car manque de temps.*
- *Augmenter les effectifs soignants pour permettre la poursuite de la qualité des soins sans épuisement des soignants.*

- **Compliments**

- *Quand il y a un problème relationnel ou autres, avec le personnel, le résident est bien pris en compte, bien écouté par le personnel. Bon respect des résidents. Bonne ambiance dans le service.*
- *Maintenir la bonne ambiance qui existe déjà.*
- *Je trouve que c'est bien*
- *Encore merci à l'équipe qui assure les soins aux résidents et aux bénévoles*
- *Avec papa, nous profitons de ce questionnaire pour remercier l'ensemble du personnel pour son professionnalisme, son écoute et sa bienveillance.*

27. Globalement, quelle est **vo**tre satisfaction ?



Moyenne : 7.92/10 soit 15,8/20 : **A+**

Merci pour votre participation