



























































Enquête de satisfaction des résidents 2021

TAUX DE SATISFACTION		
Très satisfaisant (80-100%) 	Satisfaisant (65-80%) 	A améliorer (0-65%) 
 augmentation >5%	 stable (variation inférieure à 5 %)	 diminution >5%



















TAUX DE SATISFACTION	2019 (50 répon- dants)	2020 (40 répon- dants)	2021 (36 répondants)	Evolution
ACCUEIL				
Le personnel est accueillant	96 % 	95.1 % 	94.4 % 	
Le personnel est attentif aux demandes	98 % 	95.1 % 	91.7 % 	
CADRE DE VIE				
Satisfaction établissement	96 % 	97.6 % 	94.4 % 	
La satisfaction sur la température de la chambre	96% 	95.1% 	77.8% 	
Satisfaction propreté chambre	100% 	97.6% 	97.2% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	90 % 	92.7 % 	66.7 % 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	100% 	92.7% 	91.7% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	100% 	95.1% 	80.6% 	
Sentiment de se sentir chez soi	54% 	85.4% 	69.4% 	
Sentiment de sécurité en chambre	96 % 	97.6 % 	88.9 % 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100 % 	100 % 	100 % 	
Satisfaction décoration lieux de vie	98 % 	100 % 	91.7 % 	
Satisfaction température lieux de vie	100 % 	97.6 % 	91.7% 	



Satisfaction propreté restaurant	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction décoration restaurant	100% 	100% 	97.2 % 	
Satisfaction température restaurant	100 % 	97.6 % 	100 % 	
RESTAURATION				
Satisfaction menus	62 % 	97.6 % 	80.6 % 	
Satisfaction horaires des repas	100% 	100% 	86.1% 	
Satisfaction durée des repas	98 % 	100 % 	91.7 % 	
Satisfaction qualité des plats servis	72 % 	95.1 % 	88.9 % 	
Satisfaction quantité des plats servis	100 % 	92.7 % 	88.9 % 	
Satisfaction température des plats servis	92 % 	97.6 % 	72.2 % 	
Satisfaction place au restaurant	94 % 	100 % 	100 % 	
Satisfaction propreté vaisselle	96 % 	92.7 % 	88.9 % 	
Satisfaction prendre un plat de substitution	98 % 	85.4 % 	80.6 % 	
BUANDERIE				
Le linge est correctement entretenu en général	100 % 	97.6 % 	88.9 % 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	98 % 	97.5 % 	100 % 	
Le linge est totalement restitué	84 % 	94.6 % 	80.6% 	
SERVICE TECHNIQUE				
Résident ayant sollicités le service technique	46 % 	58.5 % 	41.7 % 	
La satisfaction sur les réparations	100 % 	100 % 	80 % 	
La satisfaction sur le délai de réparation	87 % 	87 % 	73.3 % 	
ANIMATION VIE SOCIALE				
Participation des résidents aux activités	46 % 	73.2 % 	63.9 % 	



La satisfaction sur les activités proposées	95.8 % 	100 % 	95.6 % 	
La satisfaction sur la diversité des activités	33.3 % 	66 % 	78.3 % 	
La satisfaction sur la quantité des activités	92 % 	96.4 % 	73.9 % 	
ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS				
Satisfaction soins de jour	100 % 	97.6 % 	94.4 % 	
Satisfaction soins de nuit	100 % 	100 % 	94.4 % 	
Information sur les soins/examens pratiqués	98% 	95.1% 	72.2% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	100% 	95.1% 	91.7% 	
Soulagement en cas de douleur	98 % 	97.6 % 	88.9 % 	
Réponse rapide à la sonnette			75 % 	
L'EQUIPE				
Le personnel est attentif aux demandes	100 % 	95.1 % 	83.3 % 	
Le personnel respecte l'intimité	98 % 	100 % 	97.2 % 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	94 % 	100 % 	91.7% 	
Le personnel se présente avant d'entrer	98 % 	92.7 % 	97.2 % 	
Le personnel vouvoie	100 % 	70.7 % 	72.2 % 	
Demande du tutoiement			100 % 	
Lorsque le personnel vous appelle par votre prénom, est-ce à votre demande.	80% 	97.2 % 	88.9 % 	
Le personnel est respectueux	100 % 	97.6 % 	97.2 % 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	94 % 	78 % 	75 % 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	100 % 	100 % 	88.9 % 	
INFORMATION-COMMUNICATION				
Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	96 % 	97.6 % 	61.1 % 	

Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	10 % 	31.7 % 	41.7 % 	
Connaissance de commissions menu et animation	60 % 	58.5 % 	55.6 % 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	96 % 	92.7 % 	91.7 % 	
Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	88 % 	92.7 % 	75 % 	
Connaissance des personnes qualifiées	4 % 	39 % 	22.2 % 	
Satisfaction globale	100 % 	97.6 % 	97.2 % 	

ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée de fin avril à mi-mai 2021 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 90 %, c'est-à-dire 36 réponses sur 40 participations attendues (en 2019, sur 50/56 résidents, 41/41 en 2020).

Depuis trois années maintenant, la saisie se fait directement sur tablette tactile. Un accompagnement est systématiquement proposé aux résidents pour l'utilisation de cet outil.

L'accueil : Les résidents jugent très satisfaisant l'accueil et l'attention qui leur est portée. Les deux questions remportent des taux de satisfaction de plus de 90 %.

Le cadre de vie : La satisfaction générale est stable à un très haut niveau de satisfaction. Nous observons l'apparition d'une insatisfaction concernant le dérangement par le bruit, avec une perte de 26 points par rapport à l'année dernière. Nous notons une baisse significative du nombre de résidents qui déclarent se sentir chez soi dans l'établissement (-16%). Mais aussi une baisse de la satisfaction de la température dans la chambre des résidents (-17.3%). Les résidents sont aussi de plus en plus dérangés par la lumière, notamment par la lumière extérieure avec une baisse de 14.5 points. Ils se sentent également moins en sécurité dans leur chambre comparée à 2020 (-8.7%).

Nous posons l'hypothèse que la crise sanitaire et son impact en terme de confinements et mesures sanitaires ont largement contribué à ces résultats que ce soit pour le bruit, le sentiment d'être chez-soi (aller-et venues, sorties et visites limitées), le sentiment de sécurité avec le risque accru en collectivité.

La restauration : Après une augmentation de 35 points en 2020 la satisfaction concernant les menus proposés connaît une diminution de 17 points. Les résidents soulignent que les repas servis n'ont pas toujours une bonne température, ils sont souvent froids. Les équipes ont été formées de nouveau sur l'utilisation des armoires chaudes. Utilisation qui fait l'objet de contrôles réguliers de l'équipe de cuisine.

Une légère baisse sur les horaires de repas et sur la qualité est aussi observée. La diminution concernant l'horaire des repas peut s'expliquer par le rétablissement de l'horaire du repas du soir à 18h30.

Le service lingerie : La satisfaction se maintient à un très haut niveau pour le délai de retour du linge qui a atteint les 100%. Cependant, l'entretien du linge et la restitution connaissent une diminution.

Un travail est actuellement en cours sur le circuit du linge pour permettre une sécurité de celui-ci et d'éviter les pertes. Un défroisseur mobile est également présent afin de permettre au personnel de lingerie de défroisser le linge au besoin.

Le service technique : La baisse du nombre de résidents ayant sollicités le service technique est un bon point. En revanche, la satisfaction des réparations diminuent de 20 points. Et la satisfaction des délais de réparations passe de 87% en 2020 à 73.3%.

Le délai des interventions peut notamment s'expliquer par l'absence d'un ouvrier professionnel en raison d'une longue maladie.

L'animation : La qualité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Les résidents souhaiteraient qu'il y ait plus d'animation : en effet, la satisfaction de la quantité a diminué avec une baisse de 22.5%.

Il s'avère qu'en raison de la crise sanitaire, les animations se passent désormais par petits groupes, malgré une hausse d'animations, celles-ci étant réalisées par quartier d'hébergement, elles donnent l'impression d'avoir diminué.

Nous observons une baisse de près de 10 points concernant la participation des résidents. La diversité des activités progresse de plus de 10%.

L'accompagnement aux soins : La satisfaction se maintient à un haut niveau. Elle diminue légèrement sur certains items mais de manière non significative. Cependant, l'information des soins et examens pratiqués auprès des résidents passe de 95% à 72%. La satisfaction des soins de nuit diminue légèrement. Le soulagement en cas de douleurs connaît également une baisse de près de 10%.

Une nouvelle question a été ajoutée cette année. Nous souhaitons évaluer la satisfaction quant à la rapidité des réponses aux appels via l'appel malade. 75% des résidents ont répondu favorablement. Les 25% restant aimeraient une réponse plus rapide tout en exprimant comprendre qu'ils ne sont pas seuls et que le personnel soignant doit s'occuper de plusieurs personnes.

L'équipe : La satisfaction des résidents y est, cette année encore, élevée. Le tutoiement est uniquement à la demande des résidents. Toutefois, l'appel par leur prénom n'est pas systématiquement à leur demande.

Le personnel ne frappe pas toujours à la porte du résident avant d'entrée, une baisse de 8.3% est observée. La possibilité d'accueillir leurs proches à leur convenance reste près des 75%, sans doute provoquée par les limitations des visites qu'impose la crise sanitaire de la COVID-19.

Une baisse d'environ 12% est observé sur la pratique des cultes des résidents. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part de l'ensemble du personnel.

Information-Communication : Les résidents déclarent ne pas savoir à qui s'adresser en cas de problème, alors qu'en 2020, la plupart avait répondu positivement. Ils pensent que l'établissement met à disposition des moyens pour s'exprimer à plus de 90 %. La connaissance du CVS progresse (+ 10 points). Celle des commissions menu et animation est stable.

La connaissance des personnes qualifiées diminue de 17 points, alors qu'en 2020, elle avait connu une réelle progression. Cette baisse peut s'expliquer par la modification de la question. En effet, elle portait à confusion : il était demandé aux résidents s'ils connaissaient les personnes qualifiées. Seulement, nous ne précisons pas que ces personnes étaient désignées par le Département du Nord.

La satisfaction globale de l'établissement reste à un niveau très élevé avec les 97.2% atteint cette année.