










































































Enquête de satisfaction des résidents 2022

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 répondants)	2020 (40 répondants)	2021 (36 répondants)	2022 (42 répondants)	Evolution
ACCUEIL					
Le personnel est accueillant	96 % 	95.1 % 	94.4 % 	95,2 % 	
Le personnel est attentif aux demandes	98 % 	95.1 % 	91.7 % 	95,2 % 	
CADRE DE VIE					
Satisfaction établissement	96 % 	97.6 % 	94.4 % 	97,6 % 	
La satisfaction sur la température de la chambre	96% 	95.1% 	77.8% 	95,2% 	
Satisfaction propreté chambre	100% 	97.6% 	97.2% 	100% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	90 % 	92.7 % 	66.7 % 	85,7% 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	100% 	92.7% 	91.7% 	95,2% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	100% 	95.1% 	80.6% 	97,6% 	
Sentiment de se sentir chez soi	54% 	85.4% 	69.4% 	76,2% 	
Sentiment de sécurité en chambre	96 % 	97.6 % 	88.3 % 	92,8% 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100 % 	100 % 	100 % 	100% 	
Satisfaction décoration lieux de vie	98 % 	100 % 	91.7 % 	95,2% 	
Satisfaction température lieux de vie	100 % 	97.6 % 	91.7% 	100% 	



Satisfaction propreté restaurant	100% 	100% 	100% 	97,6% 	
Satisfaction décoration restaurant	100% 	100% 	97.2 % 	97,6% 	
Satisfaction température restaurant	100 % 	97.6 % 	100 % 	100 % 	

RESTAURATION

Satisfaction menus	62 % 	97.6 % 	80.6 % 	83,3% 	
Satisfaction horaires des repas	100% 	100% 	86.1% 	95,2% 	
Satisfaction durée des repas	98 % 	100 % 	91.7 % 	95,2% 	
Satisfaction qualité des plats servis	72 % 	95.1 % 	88.9 % 	80,9% 	
Satisfaction quantité des plats servis	100 % 	92.7 % 	88.9 % 	80,9% 	
Satisfaction température des plats servis	92 % 	97.6 % 	72.2 % 	97,6% 	
Satisfaction place au restaurant	94 % 	100 % 	100 % 	97,6% 	
Satisfaction propreté vaisselle	96 % 	92.7 % 	88.9 % 	80,9% 	
Satisfaction prendre un plat de substitution	98 % 	85.4 % 	80.6 % 	97,6% 	

BUANDERIE

Le linge est correctement entretenu en général	100 % 	97.6 % 	88.9 % 	100% 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	98 % 	97.5 % 	100 % 	95,2% 	
Le linge est totalement restitué	84 % 	94.6 % 	80.6% 	85,7% 	

SERVICE TECHNIQUE

Résident ayant sollicités le service technique	46 % 	58.5 % 	41.7 % 	61,9% 	
La satisfaction sur les réparations	100 % 	100 % 	80 % 	100% 	
La satisfaction sur le délai de réparation	87 % 	87 % 	73.3 % 	90,4% 	

ANIMATION VIE SOCIALE

Participation des résidents aux activités	46 % 	73.2 % 	63.9 % 	52,4% 	
---	----------	------------	------------	-----------	--



La satisfaction sur les activités proposées	95.8 % 	100 % 	95.6 % 	95,2% 	
La satisfaction sur la diversité des activités	33.3 % 	66 % 	78.3 % 	67,5% 	
La satisfaction sur la quantité des activités	92 % 	96.4 % 	73.9 % 	94,8% 	

ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

Satisfaction soins de jour	100 % 	97.6 % 	94.4 % 	97,6% 	
Satisfaction soins de nuit	100 % 	100 % 	94.4 % 	97,6% 	
Information sur les soins/examens pratiqués	98% 	95.1% 	72.2% 	97,6% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	100% 	95.1% 	91.7% 	100% 	
Soulagement en cas de douleur	98 % 	97.6 % 	88.9 % 	100% 	
Réponse rapide à la sonnette			75 % 	95,2% 	

L'EQUIPE

Le personnel est attentif aux demandes	100 % 	95.1 % 	83.3 % 	100% 	
Le personnel respecte l'intimité	98 % 	100 % 	97.2 % 	100% 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	94 % 	100 % 	91.7% 	97,6% 	
Le personnel se présente avant d'entrer	98 % 	92.7 % 	97.2 % 	95,2% 	
Le personnel vouvoie	100 % 	70.7 % 	72.2 % 	95,2% 	
Demande du tutoiement			100 % 	100% 	
Lorsque le personnel vous appelle par votre prénom, est-ce à votre demande.	80% 	97.2 % 	88.9 % 	100% 	
Le personnel est respectueux	100 % 	97.6 % 	97.2 % 	100% 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	94 % 	78 % 	75 % 	95,2% 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	100 % 	100 % 	88.9 % 	100% 	

INFORMATION-COMMUNICATION

Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	96 % 	97.6 % 	61.1 % 	90,5% 	
--	----------	------------	------------	-----------	--



Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	10 % 	31.7 % 	41.7 % 	45,2% 	
Connaissance de commissions menu et animation	60 % 	58.5 % 	55.6 % 	52,4% 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	96 % 	92.7 % 	91.7 % 	80,9% 	
Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	88 % 	92.7 % 	75 % 	100% 	
Connaissance des personnes qualifiées	4 % 	39 % 	22.2 % 	14,3% 	
Satisfaction globale	100 % 	97.6 % 	97.2 % 	100% 	

ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée en juin 2022 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 100 %, c'est-à-dire 42 réponses sur 42 participations attendues (50/56 en 2019, 41/41 en 2020, 36/40 en 2021).

Depuis quatre 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 95 %.

Le cadre de vie : La satisfaction générale est stable à un très haut niveau de satisfaction. Nous observons une hausse de 20% concernant les résidents qui ne sont pas dérangés par le bruit, cela est probablement due à la reprise des activités au rez-de-chaussée ; en effet l'an dernier la crise sanitaire de la COVID-19 imposait l'organisation des activités dans les quartiers.

Nous notons une hausse du nombre de résidents qui déclarent se sentir « chez soi » dans l'établissement (+7%) cependant ce nombre reste inférieur à l'année 2020 (76,2% en 2022 contre 85,4% en 2020). Ils se sentent également davantage en sécurité dans leur chambre par rapport à 2021 (+5%). Nous posons l'hypothèse que l'assouplissement des mesures sanitaires a contribué à l'amélioration de ces résultats que ce soit pour le sentiment d'être chez-soi (sorties et visites davantage autorisées) ou le sentiment de sécurité (risque en collectivité qui diminue).

La restauration : La satisfaction concernant la qualité et la quantité des plats proposés connaît une diminution, les résidents soulignent que les repas servis manquent parfois de saveur. Les résidents précisent également que les repas sont trop copieux et cela les gênent de gaspiller la nourriture. Il est à noter qu'une quantité minimale doit être respectée, toutefois l'équipe de cuisine adapte le dressage (quantité, avec ou sans sauce, etc.) à la demande du résident. Nous remarquons également une baisse de satisfaction concernant la propreté de la vaisselle. Après vérification du matériel de nettoyage un audit sera réalisé par le prestataire missionné du nettoyage.



Nous constatons une forte hausse de la satisfaction sur la température des plats (de plus de 25 points !), grâce aux formations régulières des agents en charge du service à table proposées par la responsable de cuisine.

Une hausse de la satisfaction des horaires de repas est observée. Il semble que les résidents se soient habitués au rétablissement de l'horaire du repas du soir à 18h30 (réalisé en 2021).

Le service lingerie : L'entretien du linge atteint les 100% de satisfaction cette année. Le délai de retour diminue légèrement et reste à un très haut niveau. La restitution augmente de plus de 5 points grâce au travail sur le circuit du linge et atteint les 85,7%. Cependant, certains résidents soulignent toujours la perte de certains de leurs vêtements. Un nouveau protocole a été mis en place récemment : à l'arrivée de nouveau linge de résident, l'agent de soins trace cette récupération et remet un bon de réception au résident, dès sa récupération la lingerie réalise la traçabilité et le marquage. Néanmoins certains vêtements demeurent toujours sans nom, l'organisation d'animations « linge perdu » permet alors aux résidents de retrouver certains vêtements égarés.

Le service technique : La satisfaction sur les réparations et sur le délai des réparations connaît une forte augmentation (+20%). En revanche, la hausse du nombre de résidents ayant sollicités le service technique semble être due au fait que nous rentrons dans la 6^{-ème} année d'exploitation ce qui nécessite un plus grand nombre d'interventions. Cette année la direction a fait le choix d'un contrat multi technique pour la maintenance des équipements du bâtiment. L'équipe technique se concentrera alors sur les réparations et installations.

L'animation : La qualité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Une augmentation considérable concernant la satisfaction de la quantité des activités est observée (+20%), nous supposons qu'en 2021 ce nombre avait baissé en raison des mesures sanitaires (les animations s'organisaient par petits groupes par quartier d'hébergement, et donnaient l'impression d'être moins nombreuses).

Les résidents déclarent moins participer aux activités (-10%) mais pour autant nous voyons une augmentation de la participation enregistrée dans le logiciel. L'équipe d'animation a développé des animations adaptées aux moins autonomes. Leur participation a augmenté. Toutefois il est possible que la participation des plus autonomes (qui répondent à cette enquête) ait diminué.

Concernant la diversification des activités (-10%), nous sondons régulièrement les résidents lors des commissions animations ou des cafés cosettes afin de recenser leurs besoins, désirs et nous mettons en place les activités, comme par exemple un loto hebdomadaire (dimanche) ou l'atelier couture qui a lieu chaque jeudi ou encore l'atelier écriture chaque lundi.

L'accompagnement aux soins : La satisfaction concernant les soins se maintient à un très haut niveau cette année. Elle augmente de manière significative sur certains items.

Les évaluations de pratique professionnelle et l'accompagnement des équipes nous permettent d'améliorer la qualité des soins dispensés. De plus, nous élaborons et animons un plan de formation diversifié et riche, ce qui permet le développement de compétences des professionnels. La satisfaction des soins de jour et de nuit s'élève à 97.6%.

Suite aux résultats de 2021, nous avons revu notre circuit de communication concernant l'information sur le déroulement des soins et les examens pratiqués notamment concernant la programmation des rendez-vous extérieur. La secrétaire médicale remet le carton de rendez-vous au



résident dès que celui-ci est fixé, ce qui est fortement apprécié. Le taux de satisfaction est de 97.6% contre 72.2% en 2021.

Depuis 2021 une question a été ajoutée concernant la satisfaction quant à la rapidité des réponses aux appels via l'appel malade. 95,2% des résidents ont répondu favorablement (hausse de 20% par rapport à l'année dernière). Les 5% 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 et l'appel par leur prénom est uniquement à la demande des résidents.

La possibilité d'accueillir leurs proches à leur convenance a augmenté de 20% (95% contre 75% en 2021). Cette hausse est sans doute due à l'assouplissement des mesures concernant les visites qu'imposait la crise sanitaire de la COVID-19 en 2020 et 2021.

Une augmentation est observée sur la pratique des cultes des résidents, en effet cette année 100% des résidents ont répondu positivement contre seulement 89% en 2021. Là encore l'assouplissement des mesures sanitaires a rendu possible l'organisation de messes. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part de l'ensemble du personnel.

Information-Communication : Nous remarquons une hausse considérable concernant la connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème (+30%).

La connaissance du CVS ainsi que celle des commissions menu et animation restent stables mais toujours très faibles ; seulement la moitié des personnes interrogées en est informée. Effectuer un rappel auprès des résidents semble être judicieux.

Cette année encore, la connaissance des personnes qualifiées diminue (baisse de 8%) 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 atteint cette année les 100%.