

Enquête de satisfaction des résidents 2024

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	2021 (36 répondants)	2022 (42 répondants)	2023 (29 répondants)	2024 (34 répondants)	Evolution
ACCUEIL					
Le personnel est accueillant	94.4% 	95.2% 	100% 	100% 	
Le personnel est attentif aux demandes	91.7% 	95.2% 	95% 	100% 	
CADRE DE VIE					
Satisfaction établissement	94.4% 	97.6% 	82,14% 	96.97% 	
La satisfaction sur la température de la chambre	77.8% 	95.2% 	93,10% 	97.06% 	
Satisfaction propreté chambre	97.2% 	100% 	100% 	100% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	66.7% 	85.7% 	75% 	87.88% 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	91.7% 	95.2% 	79% 	93.94% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	80.6% 	97.6% 	93% 	100% 	
Sentiment de se sentir chez soi	69.4% 	76.2% 	59% 	85.29% 	
Sentiment de sécurité en chambre	88.3% 	92.8% 	90% 	96.97% 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100% 	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction décoration lieux de vie	91.7% 	95.2% 	96.43% 	82.35% 	
Satisfaction température lieux de vie	91.7% 	100% 	96.43% 	94,29% 	



RESTAURATION					
Satisfaction menus	80.6 % 	83.3 % 	93.11% 	97.05 	
Satisfaction horaires des repas	86.1 % 	95.2% 	100 % 	100% 	
Satisfaction durée des repas	91.7 % 	95.2 % 	100 % 	100% 	
Satisfaction qualité des plats servis	88.9 % 	80.9 % 	89,66% 	91.18% 	
Satisfaction quantité des plats servis	88.9 % 	80.9 % 	93.09 % 	100% 	
Satisfaction température des plats servis	72.2 % 	97.6 % 	97,66% 	100% 	
Satisfaction propreté vaisselle	88.9 % 	80.9 % 	89,66% 	88.24% 	
Satisfaction de choisir un plat	80.6 % 	97.6 % 	63 % 	94.12 % 	
BUANDERIE					
Le linge est correctement entretenu en général	88.9 % 	100 % 	95.56 % 	100% 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	100 % 	95.2 % 	96,15 % 	93.55% 	
Le linge est totalement restitué	80.6 % 	85.7 % 	69 % 	81.82% 	
SERVICE TECHNIQUE					
Résident ayant sollicités le service technique	41.7 % 	61.9 % 	77 % 	64.71% 	
La satisfaction sur les réparations	80 % 	100 % 	95 % 	100% 	
La satisfaction sur le délai de réparation	73.3 % 	90.4 % 	100 % 	100% 	
ANIMATION VIE SOCIALE					
Participation des résidents aux activités	63.9 % 	52.4 % 	83 % 	70.59% 	
La satisfaction sur les activités proposées	95.6 % 	95.2 % 	95,57 % 	100% 	
La satisfaction sur la quantité des activités	73.9 % 	94.8 % 	95,83% 	100% 	
ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS					
Satisfaction soins de jour	94.4 % 	97.6 % 	100 % 	100% 	



Satisfaction soins de nuit	94.4 % 	97.6 % 	93,33% 	100 % 	
Information sur les soins/examens pratiqués	72.2 % 	97.6 % 	79 % 	84.85% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	91.7 % 	100% 	93 % 	97.06% 	
Soulagement en cas de douleur	88.9 % 	100 % 	93 % 	100% 	
Réponse rapide à la sonnette	75% 	95.2 % 	81 % 	79.41% 	
L'EQUIPE					
Le personnel est attentif aux demandes	83.3 % 	100 % 	96.55 % 	100% 	
Le personnel respecte l'intimité	97.2 % 	100 % 	96.33 % 	100% 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	91.7 % 	97.6 % 	100 % 	100% 	
Le personnel se présente avant d'entrer	97.2 % 	95.2 % 	79 % 	88.24% 	
Le personnel vouvoie	72.2 % 	95.2 % 	100 % 	100% 	
Si tutoiement est-ce à votre demande	100% 	100 % 	38 % 	100% 	
Lorsque le personnel vous appelle par votre prénom, est-ce à votre demande.	88.9 % 	100 % 	88 % 	94.74% 	
Le personnel est respectueux	97.2 % 	100 % 	100% 	100% 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	75 % 	95.2 % 	100 % 	100% 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	88.9 % 	100 % 	93 % 	100% 	
INFORMATION-COMMUNICATION					
Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	61.1 % 	90.5 % 	82 % 	63.64% 	
Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	41.7 % 	45.2 % 	18 % 	5.88% 	
Connaissance de commissions menu et animation	55.6 % 	52.4 % 	54 % 	29.41% 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	91.7 % 	80.9 % 	93 % 	54.55% 	
Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	75 % 	100 % 	86 % 	100% 	

Satisfaction globale

97.2 %



100 %



100%



96.97%



ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée en juin 2024 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 97 %, c'est-à-dire 34 réponses sur 35 participations attendues (36/40 en 2021, 42/42 en 2022, 29/31 en 2023).

Depuis six 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 portées. Les deux questions remportent des taux de satisfaction de 100 %.

Le cadre de vie : La satisfaction générale est en hausse avec un niveau de satisfaction élevée nous observons une augmentation de 12,88 % de résidents qui ne sont pas dérangés par le bruit (75% n'étais pas dérangé par le bruit en 2023 contre 87,88% en 2024).

Nous notons une augmentation importante des résidents qui déclarent se sentir chez eux dans l'établissement (+ 26,29%). Ce ressenti est passé de 59% en 2023 à 85,29% en 2024. Nous observons également une augmentation des résidents non dérangé par une odeur (7 93,94% en 2024 contre 79% en 2023).

Pour certains résidents la lumière n'est plus une source de nuisance car ils peuvent le « gérer » comme il le souhaite.

La restauration : La satisfaction concernant la qualité et la quantité des plats proposés connaît une stagnation (très) satisfaisante. Les résidents soulignent que les repas se sont améliorés et qu'il faut continuer sur cette lancée. Nous remarquons également une très légère baisse en satisfaction de la propreté de la vaisselle qui diminue de 2%. Nous notons que la satisfaction quant au choix des plats a connu une nette augmentation de 30%.

La satisfaction des horaires de repas atteint les 100%.

Le service lingerie : L'entretien du linge et le délai de retour du linge reste à un niveau très satisfaisant. La restitution du linge augmente de 12% par rapport à 2023. De plus les résidents notent une quand même une absence de communication sur le linge amené et déposé.

Le service technique : La satisfaction sur les réparations reste à un très haut niveau tout comme la satisfaction du délais de réparation. En revanche le nombre de résidents ayant sollicité le service technique diminue de 13% (77% en 2023 contre 64,71% en 2024).

L'animation : La qualité et la quantité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Malgré une diminution de 10% des résidents qui participe aux activités (83% en 2023 contre 70,59% en 2024).

Toutefois, même avec ses efforts fournis, des résidents conseillent d'essayer de proposer des animations plus compliquées pour les résidents ayant la capacité de les faire. Des résidents soulignent la nécessité des sorties en extérieur (vélo, marche, voiturette...).

L'accompagnement aux soins : La satisfaction concernant les soins se maintient à un très haut niveau cette année.

En 2023 la question sur les appels malade avait atteint les 81% cependant en 2024 il y a une légère diminution de 1,59% (soit 79,41%).

On observe une augmentation sur les informations sur les soins/examens pratiqués en passant de 79% en 2023 à 84,85% en 2024.

L'équipe : La satisfaction des résidents y est, cette année encore, élevée. La demande de tutoiement connaît une forte augmentation passant de 38% à 100%. Il en est de même pour l'appellation par le prénom qui elle aussi connaît une augmentation de 6,74% (88% en 2023 contre 94,74% en 2024).

Pour autant le personnel frappe toujours à la porte du résident avant d'entrer, les 100% sont atteints comme le fait de pouvoir recevoir leurs proches à leur convenance.

Une augmentation est observée sur la pratique des cultes des résidents, en effet cette année 100% des résidents ont répondu positivement contre 93% en 2023. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part du personnel.

Nous notons une augmentation de la présentation du personnel en rentrant dans les chambres, même si pour une grande partie des résidents la présentation n'est plus nécessaire car une habitude s'est installée.

Information-Communication : Nous remarquons une diminution concernant la connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème (- 18,36%).

La connaissance du CVS est encore en chute passant de 18% en 2023 à 5,88% en 2024, malgré l'instauration des pré- CVS. Ce chiffre reste très bas, et à analyser.

Les commissions menu et animation montre une diminution (54% en 2023 contre 29,41% en 2024) ; plus de la moitié des personnes interrogées n'en sont pas informées.

Pour autant la moitié des résidents interrogés (54,55%) ont déjà entendu parler des moyens de communication mis en place par l'établissement.

La satisfaction globale de l'établissement connaît une légère baisse cette année 97% contre 100% en 2023. Les résidents restent très satisfaits de l'établissement.