








































































# Enquête de satisfaction des résidents 2023

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

TAUX DE SATISFACTION	2020 (40 répondants)	2021 (36 répondants)	2022 (42 répondants)	2023 (29 répondants)	Evolution
<b>ACCUEIL</b>					
Le personnel est accueillant	95.1 % 	94.4 % 	95,2 % 	100 % 	
Le personnel est attentif aux demandes	95.1 % 	91.7 % 	95,2 % 	95% 	
<b>CADRE DE VIE</b>					
Satisfaction établissement	97.6 % 	94.4 % 	97,6 % 	82 .14% 	
La satisfaction sur la température de la chambre	95.1% 	77.8% 	95,2% 	93.10% 	
Satisfaction propreté chambre	97.6% 	97.2% 	100% 	100% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	92.7 % 	66.7 % 	85,7% 	75% 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	92.7% 	91.7% 	95,2% 	79% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	95.1% 	80.6% 	97,6% 	93% 	
Sentiment de se sentir chez soi	85.4% 	69.4% 	76,2% 	59% 	
Sentiment de sécurité en chambre	97.6 % 	88.3 % 	92,8% 	90% 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100 % 	100 % 	100% 	100% 	
Satisfaction décoration lieux de vie	100 % 	91.7 % 	95,2% 	96,43% 	
Satisfaction température lieux de vie	97.6 % 	91.7% 	100% 	96,43% 	



<b>RESTAURATION</b>					
Satisfaction menus	97.6 % 	80.6 % 	83,3% 	93,11 	
Satisfaction horaires des repas	100% 	86.1% 	95,2% 	100% 	
Satisfaction durée des repas	100 % 	91.7 % 	95,2% 	100% 	
Satisfaction qualité des plats servis	95.1 % 	88.9 % 	80,9% 	89,66% 	
Satisfaction quantité des plats servis	92.7 % 	88.9 % 	80,9% 	93,09% 	
Satisfaction température des plats servis	97.6 % 	72.2 % 	97,6% 	89,66% 	
Satisfaction propreté vaisselle	92.7 % 	88.9 % 	80,9% 	89,66% 	
Satisfaction de choisir un plat	85.4 % 	80.6 % 	97,6% 	63% 	
<b>BUANDERIE</b>					
Le linge est correctement entretenu en général	97.6 % 	88.9 % 	100% 	95 .56% 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	97.5 % 	100 % 	95,2% 	96,15% 	
Le linge est totalement restitué	94.6 % 	80.6% 	85,7% 	69% 	
<b>SERVICE TECHNIQUE</b>					
Résident ayant sollicités le service technique	58.5 % 	41.7 % 	61,9% 	77% 	
La satisfaction sur les réparations	100 % 	80 % 	100% 	95% 	
La satisfaction sur le délai de réparation	87 % 	73.3 % 	90,4% 	100% 	
<b>ANIMATION VIE SOCIALE</b>					
Participation des résidents aux activités	73.2 % 	63.9 % 	52,4% 	83% 	
La satisfaction sur les activités proposées	100 % 	95.6 % 	95,2% 	95,57% 	
La satisfaction sur la quantité des activités	96.4 % 	73.9 % 	94,8% 	95,83% 	
<b>ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS</b>					
Satisfaction soins de jour	97.6 % 	94.4 % 	97,6% 	100% 	



Satisfaction soins de nuit	100 % 	94.4 % 	97,6% 	93,33% 	
Information sur les soins/examens pratiqués	95.1% 	72.2% 	97,6% 	79% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	95.1% 	91.7% 	100% 	93% 	
Soulagement en cas de douleur	97.6 % 	88.9 % 	100% 	93% 	
Réponse rapide à la sonnette		75 % 	95,2% 	81% 	
<b>L'EQUIPE</b>					
Le personnel est attentif aux demandes	95.1 % 	83.3 % 	100% 	96,55% 	
Le personnel respecte l'intimité	100 % 	97.2 % 	100% 	96,33% 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	100 % 	91.7% 	97,6% 	100% 	
Le personnel se présente avant d'entrer	92.7 % 	97.2 % 	95,2% 	79% 	
Le personnel vouvoie	70.7 % 	72.2 % 	95,2% 	100% 	
Si tutoiement est-ce à votre demande		100 % 	100% 	38% 	
Lorsque le personnel vous appelle par votre prénom, est-ce à votre demande.	97.2 % 	88.9 % 	100% 	88% 	
Le personnel est respectueux	97.6 % 	97.2 % 	100% 	100% 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	78 % 	75 % 	95,2% 	100% 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	100 % 	88.9 % 	100% 	93% 	
<b>INFORMATION-COMMUNICATION</b>					
Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	97.6 % 	61.1 % 	90,5% 	82% 	
Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	31.7 % 	41.7 % 	45,2% 	18% 	
Connaissance de commissions menu et animation	58.5 % 	55.6 % 	52,4% 	54% 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	92.7 % 	91.7 % 	80,9% 	93% 	
Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	92.7 % 	75 % 	100% 	86% 	

Satisfaction globale

97.6 %



97.2 %



100%



100%



# ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée en juin 2023 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 93,54%, c'est-à-dire 29 réponses sur 31 participations attendues (41/41 en 2020, 36/40 en 2021, 42/42 en 2022).

Depuis cinq 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 %. Les 5% restants sont les résidents qui ne voient pas le personnel administratif car ils n'en ont pas la nécessité.

**Le cadre de vie :** La satisfaction générale est en très légère baisse mais reste à un haut niveau de satisfaction. Nous observons une augmentation de 10% concernant les résidents qui sont dérangés par le bruit (85,7% ne sont pas dérangés par le bruit en 2022 contre 74% en 2023).

Nous notons une diminution importante du nombre de résidents qui déclarent se sentir « chez soi » dans l'établissement (-17%) ce ressenti est passé de 76.2% en 2022 à 59% en 2023. Pour eux la seule solution est la visite de leurs proches. Nous observons également une diminution des résidents non dérangés par une odeur (95.2% en 2022 à 79% en 2023)

Pour certains résidents la lumière est source de nuisance, elle resterait allumée malgré l'intention ou la demande de l'éteindre.

**La restauration :** La satisfaction concernant la qualité et la quantité des plats proposés connaît une nette augmentation, les résidents soulignent que les repas se sont améliorés et qu'il faut continuer sur cette lancée. Nous remarquons également une hausse de satisfaction concernant la propreté de la vaisselle. Cependant il y a une diminution de la satisfaction de la température des plats servis, 97.6 % en 2022 contre 89 % en 2023.

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 haut. La restitution diminue de plus de 16 % malgré les avertissements des résidents en 2022. Les résidents soulignent que des vêtements ne sont jamais revenus. De plus les résidents notent une absence de communication sur le linge amené et déposé.

**Le service technique :** La satisfaction sur les réparations reste à un très haut niveau et la satisfaction du délai des réparations connaît une augmentation (+10%). En revanche, la hausse du nombre de résidents ayant sollicités le service technique passe de 61% en 2022 à 77 % en 2023.

**L'animation :** La qualité et la quantité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Une augmentation considérable concernant la participation des résidents en animation (52% en 2022 à 83% en 2023). Cela s'explique par la diversité des animations et les effets post-covid.

Toutefois, même avec ces 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. Malgré une légère diminution sur certains items.

En 2022 la question sur les appels malade avait atteint les 95% cependant en 2023 il y a une diminution de 14% (soit 81%).

On observe une diminution sur les informations sur les soins/examens pratiqués en passant de 97% en 2022 à 79% en 2023.

**L'équipe :** La satisfaction des résidents y est, cette année encore, élevée. La demande de tutoiement connaît une forte diminution passant de 100% à 38%, mais cela ne semble pas affecter les résidents. Il est de même pour l'appellation par le prénom qui connaît une diminution de 100% en 2022 à 88% en 2023.

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 très légère diminution est observée sur la pratique des cultes des résidents, en effet cette année 93% des résidents ont répondu positivement contre 100% en 2022. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part de la majorité du personnel.

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

**Information-Communication :** Nous remarquons une légère diminution concernant la connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème (-8%).

La connaissance du CVS est en chute par rapport à l'année 2022 passant de 45% à 18%, un chiffre très bas, qui devrait être analysé.

Les commissions menu et animation restent stables mais toujours très faibles ; seulement la moitié des personnes interrogées en est informée.

Pour autant une grande partie des résidents (93%) a déjà entendu parler des moyens de communication mis en place par l'établissement.

**La satisfaction globale** de l'établissement atteint cette année encore les 100%.



Résidence DRONSART

*E.H.P.A.D Bouchain*