

Enquête de satisfaction des résidents 2020

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	2018 (53 répondants)	2019 (50 répondants)	2020 (40 répondants)	Evolution
ACCUEIL				
Le personnel est accueillant	98.1 % 	96 % 	95.1 % 	
Le personnel est attentif aux demandes	98.1 % 	98 % 	95.1 % 	
CADRE DE VIE				
Satisfaction établissement	96.2 % 	96 % 	97.6 % 	
La satisfaction sur la température de la chambre	86.8 % 	96% 	95.1% 	
Satisfaction propreté chambre	100% 	100% 	97.6% 	
Ne sont pas dérangés par le bruit	86.8 % 	90 % 	92.7 % 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	96.2 % 	100% 	92.7% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	96.2 % 	100% 	95.1% 	
Sentiment de se sentir chez soi	64.2 % 	54% 	85.4% 	
Sentiment de sécurité en chambre	96.2 % 	96 % 	97.6 % 	
Satisfaction propreté lieux de vie	100% 	100 % 	100 % 	
Satisfaction décoration lieux de vie	98.1% 	98 % 	100 % 	
Satisfaction température lieux de vie	92.5 % 	100 % 	97.6 % 	

Satisfaction propreté restaurant	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction décoration restaurant	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction température restaurant	90.6 % 	100 % 	97.6 % 	
RESTAURATION				
Satisfaction menus	77.4 % 	62 % 	97.6 % 	
Satisfaction horaires des repas	100% 	100% 	100% 	
Satisfaction durée des repas	94.3 % 	98 % 	100 % 	
Satisfaction qualité des plats servis	75.5 % 	72 % 	95.1 % 	
Satisfaction quantité des plats servis	94.3 % 	100 % 	92.7 % 	
Satisfaction température des plats servis	90.6 % 	92 % 	97.6 % 	
Satisfaction place au restaurant	98.1 % 	94 % 	100 % 	
Satisfaction propreté vaisselle	90.6 % 	96 % 	92.7 % 	
Satisfaction prendre un plat de substitution	88.7 % 	98 % 	85.4 % 	
BUANDERIE				
Le linge est correctement entretenu en général	88.7 % 	100 % 	97.6 % 	
Satisfaction sur le délai de retour du linge	84.9 % 	98 % 	97.5 % 	
Le linge est totalement restitué	56.6 % 	84 % 	94.6 % 	
SERVICE TECHNIQUE				
Résident ayant sollicités le service technique	26.4 % 	46 % 	58.5 % 	
La satisfaction sur les réparations	93.3 % 	100 % 	100 % 	
La satisfaction sur le délai de réparation	80 % 	87 % 	87 % 	
ANIMATION VIE SOCIALE				
Participation des résidents aux activités	35.8 % 	46 % 	73.2 % 	



La satisfaction sur les activités proposées	85 % 	95.8 % 	100 % 	
La satisfaction sur la diversité des activités	50 % 	33.3 % 	66 % 	
La satisfaction sur la quantité des activités	75 % 	92 % 	96.4 % 	
ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS				
Satisfaction soins de jour	94.3 % 	100 % 	97.6 % 	
Satisfaction soins de nuit	98.1 % 	100 % 	100 % 	
Information sur les soins/examens pratiqués	94.3% 	98% 	95.1% 	
Le personnel est à l'écoute lorsqu'il y a un problème de santé	100% 	100% 	95.1% 	
Soulagement en cas de douleur	96.2 % 	98 % 	97.6 % 	
L'EQUIPE				
Le personnel est attentif aux demandes	98.1% 	100 % 	95.1 % 	
Le personnel respecte l'intimité	98.1 % 	98 % 	100 % 	
Le personnel frappe à la porte avant d'entrer	94.3 % 	94 % 	100 % 	
Le personnel se présente avant d'entrer	94.3 % 	98 % 	92.7 % 	
Le personnel vouvoie	94.3 % 	100 % 	70.7 % 	
Le personnel est respectueux	98.1 % 	100 % 	97.6 % 	
L'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance	100% 	94 % 	78 % 	
L'établissement vous permet de pratiquer le culte de votre choix	98.1 % 	100 % 	100 % 	
INFORMATION-COMMUNICATION				
Connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème	49.1 % 	96 % 	97.6 % 	
Connaissance du CVS (Conseil de Vie Sociale)	17% 	10 % 	31.7 % 	
Connaissance de commissions menu et animation	34 % 	60 % 	58.5 % 	
L'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer	71.7% 	96 % 	92.7 % 	

Possibilité de faire appel à des intervenants extérieurs	92.5 % 	88 % 	92.7 % 	
Connaissance des personnes qualifiées	3.8 % 	4 % 	39 % 	
Satisfaction globale	98.1 % 	100 % 	97.6 % 	

ANALYSE DES REponses A L'ENQUETE

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée de début Juillet à la mi-Août 2020 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 100 %, c'est-à-dire 41 réponses sur 41 participations attendues.

Depuis deux 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 l'apparition d'une insatisfaction concernant l'odeur, passant de 0 à 7%. Nous notons une augmentation significative du nombre de résidents qui déclarent se sentir chez soi dans l'établissement (+30%).

La restauration : Après une baisse de -15 point en 2019 la satisfaction concernant les menus proposés regagne 35 points pour atteindre plus de 97%. L'équipe de cuisine travaille avec notre prestataire à la création de menus variés. Les résidents soulignent que les repas diffèrent avec le menu affiché. La crise sanitaire de COVID-19 a parfois empêché la livraison de certaines denrées et l'équipe de cuisine a fait preuve d'adaptation et de créativité pour réinventer les menus.

Dans le même temps la satisfaction concernant la qualité progresse de 25 points.

Le service lingerie : La satisfaction se maintient à un très haut niveau. Elle progresse encore de 10 points pour la restitution du linge frôlant ainsi les 95%.

Le service technique : L'augmentation du nombre de résidents déclarant avoir sollicité le service technique pour une réparation doit être analysée. Les résidents sont satisfaits de la qualité et de la rapidité des interventions.

L'animation : La qualité et la quantité des animations proposées apportent cette année encore une grande satisfaction. Nous observons une augmentation de près de 30 points concernant la

participation des résidents. Les résidents déclarent être deux fois plus satisfaits par la diversité des animations (de 33 à 66%)

L'accompagnement aux soins : La satisfaction se maintient à un haut niveau. Elle diminue légèrement sur certains items mais de manière non significative.

L'équipe : La satisfaction des résidents y est, cette année encore, élevée. Elle diminue légèrement pour la présentation du personnel (-5.3%) Alors que le vouvoiement avait progressé en 2019, il connaît une baisse de près de 30%. Il n'est pas précisé si le tutoiement est à la demande du résident dans le cadre de son projet de vie. Il conviendra d'ajouter cette question en 2021.

Nous remarquons une diminution de 16 % concernant la possibilité d'accueillir leurs proches à leur convenance, sans doute provoquée par les limitations des visites qu'impose la crise sanitaire de COVID-19.

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 savoir à qui s'adresser en cas de problème et penser que l'établissement met à disposition des moyens pour s'exprimer à plus de 90 %. La connaissance du CVS progresse (+ 21.7 points). Celle des commissions menu et animation est stable. La connaissance des personnes qualifiées progresse de 35 points.

L'information des résidents est une mission retenant l'attention permanente des équipes. L'utilisation des nouveaux moyens de communication tel que le site internet, le journal de l'EHPAD et la smart TV permettent de multiplier les manières d'informer. Sans jamais la remplacer, ils viennent compléter ou rappeler l'information orale au cours de la relation humaine. En ce sens un nouveau projet de « radio » animée par les animatrices et résidents doit voir le jour au dernier trimestre 2020.

La satisfaction globale de l'établissement atteint cette année les 97.6 %.