|  |  |
| --- | --- |
|  | **ENQUETE DE SATISFACTION**  **DES RESIDENTS DE L’EHPAD SPECIALISE**  **L’Orangerie** |

Le questionnaire a été soumis à 19 résidents lors d’un entretien individuel avec la qualiticienne.

**Le taux de participation est donc de : 86%**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Admission / Accueil**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La qualité de votre pré admission (aide pour la constitution du dossier, renseignements fournis, visite de l'établissement, délai d'admission) | 63% |  |  |  | 37% |
| • La qualité de l'accueil à votre arrivée | 63% |  |  |  | 37% |
| • La qualité de l'accueil au quotidien pour vous et vos proches | 63% |  |  |  | 37% |
| • L'information donnée sur le rôle du conseil de la vie sociale | 63% |  |  |  | 37% |
| **Les soins**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La qualité des soins d'hygiène | 100% |  |  |  |  |
| • La qualité des soins infirmiers | 100% |  |  |  |  |
| • La rapidité dans la prise en compte de vos demandes et vos besoins | 100% |  |  |  |  |
| • La surveillance médicale | 100% |  |  |  |  |
| • Le suivi de la prise de médicament | 100% |  |  |  |  |
| • La qualité des informations données | 100% |  |  |  |  |
| • La prise en compte de votre douleur | 100% |  |  |  |  |
| **Le personnel**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La politesse et l'attention du personnel | 100% |  |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de jour | 100% |  |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de nuit | 100% |  |  |  |  |
| • Le respect dont fait preuve le personnel | 100% |  |  |  |  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **La Restauration**  **Comment jugez-vous :** |  |  |  |  |  | | | | | | |
| • Mangez-vous en salle à manger le midi | 🔿 Oui 100% | | 🔿 Non | |  |
| • Mangez-vous en salle à manger le soir | 🔿 Oui 100% | | 🔿 Non | |  |
| • Avez-vous faim la nuit | 🔿 Oui 1 5% | | 🔿 Non 95% | |  |
| Si oui une collation vous est-elle proposée | 🔿 Oui | | 🔿 Non 5% | |  |
| **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les horaires du repas de midi | 100% |  |  |  |  |
| • Les horaires du repas du soir | 100% |  |  |  |  |
| • La qualité de la restauration | 100% |  |  |  |  |
| • Les quantités servies | 74% |  | 16% | 10% |  |
| • La variété des repas | 100% |  |  |  |  |
| • L'équilibre de l'alimentation | 100% |  |  |  |  |
| • La température des plats servis | 100% |  |  |  |  |
| • La qualité du service | 100% |  |  |  |  |
| • La qualité du goûter | 100% |  |  |  |  |
| **L'hôtellerie**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Non concerné** |
| • Le suivi du trousseau (nécessaire de toilette, vêtements….) | 90% | 10% |  |  |  |
| • L'entretien du linge | 68% | 6% | 26% |  |  |
| • L'entretien des espaces communs | 90% | 10% |  |  |  |
| • L'entretien de la chambre et du cabinet de toilette | 85% | 10% |  |  | 5% |
| • L'entretien des sanitaires communs | 90% | 10% |  |  |  |
| • Le confort des parties communes | 100% |  |  |  |  |
| • Le confort des chambres | 74% |  | 6% |  |  |
| • Le temps de réponse à un problème technique | 100% |  |  |  |  |
| **L'environnement**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La signalétique (orientation et repère dans les locaux) | 100% |  |  |  |  |
| • L'ambiance générale (bruit, odeur, éclairage) | 80% | 10% | 10% |  |  |
| • La température des locaux | 95% |  | 5% |  |  |
| • La décoration | 95% | 5% |  |  |  |
| • L'aménagement extérieur (mobilier de jardin, parcours de marche…) | 90% | 5% |  |  | 5% |
| • Les espaces verts (fleurs….) | 91% | 5% |  |  | 5% |
| • L’accès au WIFI |  |  |  |  | 100% |
| **L'animation**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les ateliers et activités proposés | 95% |  |  |  | 5% |
| • La communication du programme d'animation | 95% |  |  |  | 5% |
| • Les repas à thème | 100% |  |  |  |  |
| • La prestation coiffure | 90% |  |  |  | 10% |
| **Les droits du résident**  **Pensez-vous que vos droits sont respectés en terme de :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Respect du culte et des opinions religieuses | 79% |  |  |  | 21% |
| • Possibilité d'exercer les droits civiques | 79% |  |  |  | 21% |
| • Respect de l'intimité / dignité par le personnel | 100% |  |  |  |  |
| • Respect du vouvoiement | 100% |  |  |  |  |
| • Respect de votre lieu de vie (le personnel frappe et attend votre réponse avant d'entrer) | 100% |  |  |  |  |
| **Satisfaction globale :**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | |  |  |  |  |  |  |  | **16%** | **10%** | **15%** | **59%** | | **Mécontent** | | | **Peu satisfait** | | | **Satisfait** | | | **Très satisfait** | |   **Note moyenne : 9.2** | | | | | |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions :**   * Volet cassé : 4 résidents * Salle d’eau à rénover : 3 * Douche à fond plat : de l’eau partout dans la salle d’eau / risque de glissade * 3 résidents disent regarder la messe à la télé / 1 se rend au temple protestant à pied * Quantité insuffisante pour les repas : pour les entrées (selon 4 résidents) / pour les plats (1 résidents) * 1 résident souffre de la chaleur en été. 1 se plaint du froid dans sa chambre l’hiver et signale qu’il n’est pas autorisé à régler seul le thermostat de son radiateur. * Perte de vêtements / couettes ou couvertures : signalés par 4 résidents * Un résident présent depuis 17 ans note une nette amélioration de la qualité des repas par rapport au début. * Un résident est très content de la belle vue depuis sa chambre et sa grande terrasse. |

L’ancienneté moyenne du séjour est de 9 ans. Certains résidents sont présents depuis 17 ans. Cela explique pourquoi un certain nombre d’entre eux n’a pas été en capacité de répondre aux questions concernant leur admission/accueil au sein de l’Orangerie.

Tous les résidents interrogés ont un médecin traitant et sont entièrement satisfaits de la prise en soin et de l’accompagnement par les professionnels.

Concernant les repas : si les résidents sont unanimes sur la bonne qualité des repas, 25% estiment que les quantités sont insuffisantes, notamment pour les entrées.

Environ 1 résident sur 4 a déjà eu un vêtement perdu et jamais retrouvé.

Les locaux communs donnent pleine satisfaction tant au niveau de l’entretien que de la décoration.

Les chambres sont jugées confortables mais la réparation des volets est demandée par 4 résidents et la rénovation des salles d’eau par 3 résidents.

Les résidents sont très satisfaits des activités proposées et du fait de pouvoir se mettre en retrait dans leur chambre quand ils le souhaitent ou au contraire pouvoir aller déjeuner seul au restaurant, etc... Un résident signale que l’équipe tente toujours de répondre favorablement aux souhaits des résidents concernant les activités, les sorties, etc…

Les résidents apprécient la coiffeuse et son travail : seules deux résidentes n’ont pas encore eu recours ses services.

Les résidents tutoyés le sont avec leur accord et à leur demande.

Les résidents ne savent pas ce qu’est le wifi. Ils n’expriment pas d’attente ou de besoin sur ce sujet.

Le chat est apprécié de tous.

13 résidents ne voient aucune amélioration à apporter.