|  |  |
| --- | --- |
|  | **ENQUETE DE SATISFACTION**  **DES RESIDENTS DE L’EHPAD**  **Les Vacances de la Vie** |

Questionnaire renseigné par : La famille

Nombre de questionnaires complétés : 13 soit un taux de retour de 20%

Depuis combien de temps vivez-vous dans l'établissement : 2 ans 1/2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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) | 67% | 25% |  |  | 8% |
| • La qualité de l'accueil à votre arrivée | 67% | 33% |  |  |  |
| • La qualité de l'accueil au quotidien pour vous et vos proches | 50% | 50% |  |  |  |
| • L'information donnée sur le rôle du conseil de la vie sociale | 17% | 66% |  |  | 17% |
| **Les soins**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La qualité des soins d'hygiène | 25% | 67% | 8% |  |  |
| • La qualité des soins infirmiers | 42% | 50% |  |  | 8% |
| • La rapidité dans la prise en compte de vos demandes et vos besoins | 42% | 50% | 8% |  |  |
| • La surveillance médicale | 42% | 50% | 8% |  |  |
| • Le suivi de la prise de médicament | 42% | 42% |  |  | 16% |
| • La qualité des informations données | 33% | 42% |  |  | 25% |
| • La prise en compte de votre douleur | 17% | 58% | 8% |  | 17% |
| **Le personnel**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La politesse et l'attention du personnel | 50% | 50% |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de jour | 42% | 58% |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de nuit | 17% | 8% |  |  | 75% |
| • Le respect dont fait preuve le personnel | 50% | 33% | 17% |  |  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **La Restauration**  **Comment jugez-vous :** |  |  |  |  |  | | | | | | |
| • Mangez-vous en salle à manger le midi | 🔿 Oui : 83% | | 🔿 Non : 17% | |  |
| • Mangez-vous en salle à manger le soir | 🔿 Oui : 58% | | 🔿 Non : 42% | |  |
| • Avez-vous faim la nuit | 🔿 Oui | | 🔿 Non : 58% | | 42% |
| Si oui une collation vous est-elle proposée | 🔿 Oui | | 🔿 Non | |  |
| **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les horaires du repas de midi | 42% | 50% |  |  | 8% |
| • Les horaires du repas du soir | 33% | 58% |  |  | 8% |
| • La qualité de la restauration | 8% | 42% | 33% |  | 17% |
| • Les quantités servies | 25% | 50% |  |  | 25% |
| • La variété des repas | 8% | 42% | 17% | 17% | 17% |
| • L'équilibre de l'alimentation | 17% | 42% |  | 8% | 33% |
| • La température des plats servis | 17% | 50% |  |  | 33% |
| • La qualité du service | 17% | 67% |  | 8% | 8% |
| • La qualité du goûter | 17% | 58% | 8% | 8% | 8% |
| • La possibilité pour vos proches de prendre un repas avec vous (hors situation COVID) | 42% | 25% |  | 8% | 25% |
| **L'hôtellerie**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Le suivi du trousseau (nécessaire de toilette, vêtements….) | 17% | 67% | 17% |  |  |
| • L'entretien du linge | 25% | 58% | 17% |  |  |
| • L'entretien des espaces communs | 42% | 50% |  | 8% |  |
| • L'entretien de la chambre et du cabinet de toilette | 33% | 58% |  |  | 8% |
| • L'entretien des sanitaires communs | 25% | 50% |  |  | 25% |
| • Le confort des parties communes | 25% | 67% |  |  | 8% |
| • Le confort des chambres | 33% | 67% |  |  |  |
| • Le temps de réponse à un problème technique | 17% | 67% | 8% |  |  |
| **L'environnement**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La signalétique (orientation et repère dans les locaux) | 42% | 42% |  |  | 17% |
| • L'ambiance générale (bruit, odeur, éclairage) | 25% | 50% | 8% |  | 17% |
| • La température des locaux | 25% | 50% |  |  | 25% |
| • La décoration | 25% | 50% | 8% |  | 17% |
| • L'aménagement extérieur (mobilier de jardin, parcours de marche…) | 8% | 42% | 33% |  | 17% |
| • Les espaces verts (fleurs….) | 8% | 50% | 25% |  | 17% |
| • 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 | 25% | 50% | 8% |  | 17% |
| • La communication du programme d'animation | 17% | 67% |  |  | 17% |
| • Les repas à thème | 17% | 67% |  |  | 17% |
| • La prestation coiffure | 25% | 58% |  | 8% | 8% |
| **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 | 33% | 33% |  |  | 33% |
| • Possibilité d'exercer les droits civiques | 25% | 33% |  |  | 42% |
| • Respect de l'intimité / dignité par le personnel | 42% | 50% |  |  | 8% |
| • Respect du vouvoiement | 50% | 33% |  |  | 17% |
| • Respect de votre lieu de vie (le personnel frappe et attend votre réponse avant d'entrer) | 50% | 42% |  |  | 8% |
| **Satisfaction globale : quelle note attribuez-vous ?**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | |  |  |  |  |  |  | **1** | **2** | **5** | **3** | **1** | | **Mécontent** | | | **Peu satisfait** | | | **Satisfait** | | | **Très satisfait** | |   **Votre note sur 10 :** **8.1** | | | | | |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions :**   * Résident pas rasé tous les jours ! dommage !   Si possible un peu plus d’activités !  De préférence, les repas à table et non dans un fauteuil « relax », car résident trope loin de la petite table et trop allongé !  L’ensemble des agents est formé à l’Humanitude. Les soins, y compris d’hygiène, ne sont jamais réalisés de force.  L’animatrice est présente du lundi au vendredi. Des activités sont donc proposées quotidiennement, y compris aux Pins, l’unité protégée, où 3 temps d’activité sont mis en place chaque jour.   * Bon suivi des résidents. Je suis mis au courant si un problème se présente. Le service infirmier est compétent et je ressens ma maman entre de bonnes mains. * Pensez à varier les repas (jambon blanc et quiche à changer).   Les repas sont réalisés par l’UPC (Unité de Production Culinaire du Centre Hospitalier de Jonzac. Les menus sont validés par une diététicienne et sont conformes au plan alimentaire recommandé. Des réunions sont organisées avec l’UPC 2 fois par an afin de faire le point sur les prestations, faire remonter les points améliorer et tenter de trouver des actions d’amélioration.   * Pour le linge : les fermetures éclairs et les ourlets ne sont jamais réparées et le linge revient souvent avec des tâches.   Le linge personnel des résidents est lavé et plié, comme indiqué dans le contrat de séjour, mais non repassé. Les travaux de couture ne font pas partie des prestations réalisées par l’établissement.  Les fleurs apportées par la famille ne sont jamais arrosées par le personnel et lorsqu’elles sont fanées, elles ne sont pas jetées à la poubelle.  Les fleurs des résidents ne sont pas jetées sans l’accord du résident ou de la famille.  Ne pas mettre des vêtements d’été l’hiver ou des vêtements d’hiver l’été.  Ménage parfois moyen.  L’entretien des chambres est réalisé du lundi au vendredi. Si vous constatez des manquements dans l’entretien des locaux, n’hésitez pas à vous rapprocher de l’équipe.  L’été la climatisation fonctionne très mal. A réparer.  L’établissement a mis en place des climatiseurs mobiles, aux Pins et au Château, en attendant l’intervention de l’équipe de réparation. La climatisation est restée fonctionnelle dans le salon et la salle à manger.   * Chambre un peu petite.   Jardin un peu petit.  Peu de sorties, sans doute en raison du manque de personnels et d’équipements.  Des activités sont proposées quotidiennement dans les 2 unités de vie. Certaines activités sont établies en fonction du projet personnalisé des résidents, d’autres sont libres d’accès.  Positif :   * Disponibilité, politesse et respect du personnel. * Service médical : 9/10 * Accueil téléphonique et réponse à la famille rapide et qualitative * Locaux communs propres   Négatif :   * Qualité des repas * Un peu de manque d’attention sur la partie lavage du linge et la toilette (mais le résident émet beaucoup de résistance…) * Pourquoi avoir construit un EHPAD en bas d’une côte ? |

**Merci de votre participation. Les résultats seront présentés en Conseil de la Vie Sociale.**