|  |  |
| --- | --- |
|  | **RESULTATS DE L’ENQUETE DE SATISFACTION**  **REALISEE AUPRES DES FAMILLES DES RESIDENTS DE L’EHPAD Le Roch** |

Nombre de questionnaires reçus : 22 Taux de réponse à l’enquête : 18%

Les résidents vivent dans l’établissement depuis en moyenne 5.5 ans (pas de réponse : 11).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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) | 41% | 50% |  |  | 9% |
| • La qualité de l'accueil à votre arrivée | 41% | 59% |  |  |  |
| • La qualité de l'accueil au quotidien pour vous et vos proches | 41% | 59% |  |  |  |
| • L'information donnée sur le rôle du conseil de la vie sociale | 18% | 55% | 18% |  | 9% |
| **Les soins**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La qualité des soins d'hygiène | 13% | 59% | 14% |  | 14% |
| • La qualité des soins infirmiers | 14% | 73% |  |  | 14% |
| • La rapidité dans la prise en compte de vos demandes et vos besoins | 14% | 55% | 9% | 5% | 18% |
| • La surveillance médicale | 14% | 68% |  |  | 18% |
| • Le suivi de la prise de médicament | 18% | 59% |  |  | 23% |
| • La qualité des informations données | 9% | 68% | 5% |  | 18% |
| • La prise en compte de votre douleur | 18% | 55% |  |  | 27% |
| **Le personnel**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La politesse et l'attention du personnel | 36% | 64% |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de jour | 27% | 68% | 5% |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de nuit | 18% | 18% |  |  | 64% |
| • Le respect dont fait preuve le personnel | 32% | 68% |  |  |  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **La Restauration**  **Comment jugez-vous :** |  |  |  |  |  | | | | | | |
| • Mangez-vous en salle à manger le midi | Oui : 77% | | Non : 9% | | NR : 14% |
| • Mangez-vous en salle à manger le soir | Oui : 50% | | Non : 18% | | NR : 23% |
| • Avez-vous faim la nuit | Oui : 0% | | Non : 55% | | NR : 45% |
| **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les horaires du repas de midi | 5% | 77% |  |  | 18% |
| • Les horaires du repas du soir | 5% | 73% | 5% |  | 18% |
| • La qualité de la restauration | 5% | 41% | 9% |  | 45% |
| • Les quantités servies | 5% | 45% | 5% |  | 45% |
| • La variété des repas |  | 68% |  |  | 32% |
| • L'équilibre de l'alimentation |  | 64% | 5% |  | 32% |
| • La température des plats servis |  | 50% |  | 5% | 45% |
| • La qualité du service | 5% | 64% | 5% |  | 27% |
| • La qualité du goûter | 9% | 64% | 9% |  | 18% |
| • La possibilité pour vos proches de prendre un repas avec vous (hors situation COVID) | 5% | 36% |  |  | 59% |
| **L'hôtellerie**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Le suivi du trousseau (nécessaire de toilette, vêtements….) | 9% | 55% | 18% |  | 18% |
| • L'entretien du linge | 5% | 77% | 14% | 5% |  |
| • L'entretien des espaces communs | 5% | 68% | 18% |  | 9% |
| • L'entretien de la chambre et du cabinet de toilette | 5% | 68% | 23% |  | 5% |
| • L'entretien des sanitaires communs | 5% | 45% | 14% |  | 35% |
| • Le confort des parties communes | 5% | 64% | 14% |  | 18% |
| • Le confort des chambres | 5% | 68% | 9% | 5% | 14% |
| • Le temps de réponse à un problème technique | 5% | 18% | 9% |  | 68% |
| **L'environnement**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La signalétique (orientation et repère dans les locaux) | 5% | 68% | 9% |  | 18% |
| • L'ambiance générale (bruit, odeur, éclairage) | 9% | 64% | 18% |  | 9% |
| • La température des locaux | 14% | 73% | 5% |  | 9% |
| • La décoration | 5% | 77% | 9% |  | 9% |
| • L'aménagement extérieur (mobilier de jardin, parcours de marche…) |  | 64% | 18% |  | 18% |
| • Les espaces verts (fleurs….) |  | 64% | 18% |  | 18% |
| • L’accès au WIFI |  | 9% | 5% | 5% | 81% |
| **L'animation**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les ateliers et activités proposés | 5% | 41% | 23% |  | 31% |
| • La communication du programme d'animation | 5% | 59% | 14% | 5% | 18% |
| • Les repas à thème | 5% | 32% | 5% |  | 59% |
| • La prestation coiffure | 14% | 55% | 9% | 5% | 18% |
| **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 | 9% | 55% |  |  | 36% |
| • Possibilité d'exercer les droits civiques | 5% | 45% |  |  | 50% |
| • Respect de l'intimité / dignité par le personnel | 9% | 77% |  |  | 14% |
| • Respect du vouvoiement | 9% | 77% |  |  | 14% |
| • Respect de votre lieu de vie (le personnel frappe et attend votre réponse avant d'entrer) | 14% | 73% |  |  | 14% |
| **Satisfaction globale : quelle note attribuez-vous ?**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **NR** | |  |  |  |  |  | **1** | **1** | **7** | **9** | **3** |  | **1** | | **Mécontent** | | | **Peu satisfait** | | | **Satisfait** | | | **Très satisfait** | |  |   **Votre note sur 10 :** **7.6** | | | | | |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions des familles (en noir) et réponses apportées par l’établissement (en bleu) :**   * **Les professionnels, malgré le vieillissement de l’établissement, font de leur mieux avec de nouvelles décorations.** * Projet de restructuration de l’EHPAD prévu * Lors des ateliers auxquels participent les résidents des décorations sont réalisées en lien avec les saisons ou la thématique de l’année. * Les familles sont invitées à personnaliser l’espace de vie des résidents * Lorsque des travaux sont requis ils sont réalisés par le service technique de l’établissement, n’hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé ou des IDE en cas de besoin. * **Dommage que le linge traité par la blanchisserie ne soit pas mis sur cintres. Parfois tout fripé.** * Le linge personnel des résidents est lavé et plié, comme indiqué dans le contrat de séjour, mais non repassé. * **Avoir peut-être quelques activités supplémentaires comme des jeux avec goûter et des thèmes musicaux.** * **Pourquoi pas si possible, lorsque la météo le permet, des sorties dans le jardin.** * Des goûters et jeux sont régulièrement organisés. La météo depuis quelques mois n’a effectivement pas permis de passer beaucoup de temps en extérieur. * Il existe un calendrier des animations proposées au sein de l’établissement et de plus les professionnels en début d’après midi sur chaque secteur peuvent proposer des jeux, des activités de bien être ou des sorties dans le parc lorsque le temps le permet en plus des animations figurant sur le calendrier. * L’association SIEL BLEU propose de la gym douce aux résidents inscrits. Des activités de musicothérapie ou médiation animale peuvent aussi être proposées. * Sur le site internet de l’EPD des 2 Monts, les familles peuvent au fil des mois retrouver des photos des activités réalisées. * **Nous regrettons l’ambiance des années 2020 et le départ de plusieurs agents. Nous regrettons que le personnel ne soit jamais le même pour s’occuper des résidents. Nous regrettons aussi le vol des boucles d’oreilles et des parfums de notre mère en 2022. Je remercie toutes les personnes qui entourent notre mère.** * Il est expliqué lors de l’admission qu’il est déconseillé de conserver des objets de valeurs. Comme il est précisé dans le règlement de fonctionnement, l’établissement ne peut garantir la sécurité les objets de valeurs. A l’arrivée, un inventaire du trousseau et des biens en possession du résident est cependant dressé et l’information est faite du risque de perte d’objets de valeur si conservés par le résident. * **Le programme d’animation pourrait être envoyé par mail aux familles, pour leur éviter de venir en visite certains jours.** * Une réflexion est en cours pour mettre le programme des spectacles et certaines grosses animations sur le site internet. * Les familles si elles le souhaitent peuvent assister aux animations proposées. * Si le résident est en sortie le fait de consulter le calendrier des animations mensuelles affiché dans chaque secteur peut donner une indication. * L’ensemble de l’équipe se tient à votre disposition, n’hésitez pas à demander si votre parent est inscrit ou pas sur une sortie programmée avant de lui rendre visite. * **Accueil de jour : 16h pour récupérer l’usager est trop tôt. 17h serait mieux, quitte à l’emmener à 10h plutôt qu’à 9h.** * Il est difficile de satisfaire tout le monde. Certains pourront trouver que 10h le matin est trop tard. * Les arrivées sur l’accueil de Jour sont échelonnées il est ouvert à partir de 9h, ensuite pour une arrivée plus tardive il convient d’en informer l’accueil de jour (cela reste possible). * La durée de cet accueil ne peut malheureusement pas être extensible sur la journée, de plus il nécessite pour certains la présence de VSL ou taxis pour les raccompagner au domicile. Les journées sont riches et souvent des signes de fatigue chez certains usagers peuvent se présenter. * **La cuvette des WC est sale. Il y a de la poussière sur le haut des placards. Le sol n’est pas nettoyé tous les jours. Bien qu’en fauteuil, il faudrait des sorties.** * N’hésitez pas à le signaler au service ou par mail si vous constatez un défaut d’entretien des locaux. * Un entretien des locaux communs est réalisé tous les jours par des professionnels de l’ESAT. Pour les chambres et leurs sanitaires une équipe d’entretien dédiée au sein de l’EHPAD intervient de 12h à 17h. * En dehors de ces horaires les équipes de soins peuvent intervenir en cas de besoin. Le matériel d’entretien est à leur disposition, n’hésitez pas à les alerter. * **Les douches sont faites une fois par semaine : ce n’est pas assez.** * Un calendrier de douche ou bain -douche en fonction du degré d’autonomie du résident est établi à hauteur d’une fois par semaine. * Cependant des douches complémentaires en fonction des besoins peuvent être proposées. Dans le cas contraire, une toilette accompagnée au lavabo ou au lit en fonction de l’état de santé est réalisée tous les autres jours avec une toilette intime systématique lorsque souillure et parfois plusieurs fois par jour. * Nous respectons le plus possible les habitudes de vie et souhaits des résidents. * Si vous n’êtes pas satisfait des soins d’hygiène apportés vous pouvez vous rapprocher des infirmières et du cadre de Santé pour le signaler afin que des mesures correctives soient si besoin apportées ou que des explications vous soient données. * **Difficile d’avoir un fauteuil roulant adapté pour aller à l’extérieur : ils sont toujours utilisés. Il n’y en a pas de disponibles.** * Vous pouvez en cas de besoin vous rapprocher des soignants des secteurs et le cas échéant des Infirmières. * Un fauteuil roulant est mis à disposition sur chaque secteur pour assurer les transferts lors de sorties pour rendez-vous et disponible pour les ambulanciers ou les familles dans ce cadre. * **Depuis le mois de novembre 2023, en chambre double. Une chambre individuelle a été demandée : pas de réponse. J’ai l’impression d’un manque de personnel pour satisfaire le résident. Disparition de linge : maillots de corps et veste.** * Le projet de restructuration permettra de supprimer les chambres doubles. En attendant, n’hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé ou de l’IDEC pour savoir si une chambre simple peut être disponible. * Vous faire connaitre permettra de noter votre demande. En revanche la chambre individuelle peut être attribuée avec délais compte tenu de l’occupation des ces chambres et des demandes de familles préexistantes * **Petit déjeuner à 9 h : trop tard pour un résident diabétique.** * Les résidents diabétiques font l’objet d’un suivi infirmier rigoureux. Si le petit déjeuner d’un résident diabétique est servi avec décalage l’infirmière du secteur concerné peut vous donner des informations concernant le retard de cette distribution. * En principe les résidents diabétiques sont servis dans les premiers en sachant que la distribution débute vers 7h 30- 8h. * Le rythme de vie du résident est respecté et son sommeil aussi. Une nuit difficile peut justifier un réveil tardif ou des soins à apporter avant la prise du petit déjeuner. * Dans tous les cas n’hésitez pas à vous rapprocher des infirmières ou du cadre de santé pour toute information complémentaire.   **Actions d’amélioration à mettre en place :**   * Remise d’un document d’information sur le CVS lors de l’admission * Etude du niveau de bruit dans l’établissement par un organisme extérieur * Diffusion du planning des animations sur le site internet |

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