



# ANALYSE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

## ANNÉE 2022

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité

Date : Le 18 Octobre 2022

Le questionnaire de satisfaction destiné aux **RÉSIDENTS** a été distribué en septembre 2022. A la différence des autres années, nous avons fait le choix cette année, de diffuser ce questionnaire uniquement aux personnes en capacité de répondre à ce dernier. En effet, nous avons observé, les années précédentes, que le questionnaire diffusé aux résidents n'étant pas en capacité de répondre était majoritairement rempli par les familles. Par conséquent certains résultats pouvaient refléter non pas le ressenti des résidents mais ceux des familles et proches. Le recueil de la satisfaction et l'expérience des résidents constitue un véritable outil pour soutenir la participation des personnes et améliorer leur accompagnement.

Ainsi, Sur la totalité des résidents présents sur la structure au moment de la diffusion du questionnaire, nous avons comptabilisé :

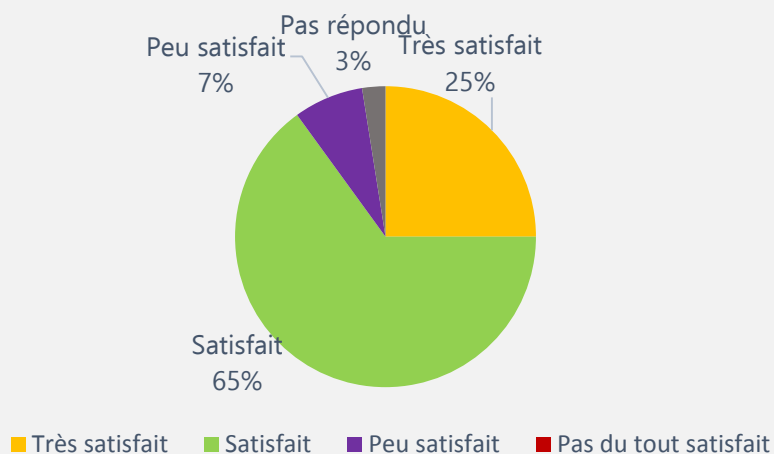
- 43 résidents en capacité de s'exprimer (côté EHPAD)
- 46 résidents dans l'incapacité d'exprimer leurs ressentis (côté EHPAD)
- 1 résident en capacité de s'exprimer (côté Unité Protégée)
- 13 résidents dans l'incapacité d'exprimer leurs ressentis (côté Unité Protégée)

Ainsi, sur les 44 questionnaires de satisfaction diffusés aux résidents nous avons eu 40 retours. Ce qui nous donne un **taux de remplissage** du questionnaire équivalent à environ **90.9%**.

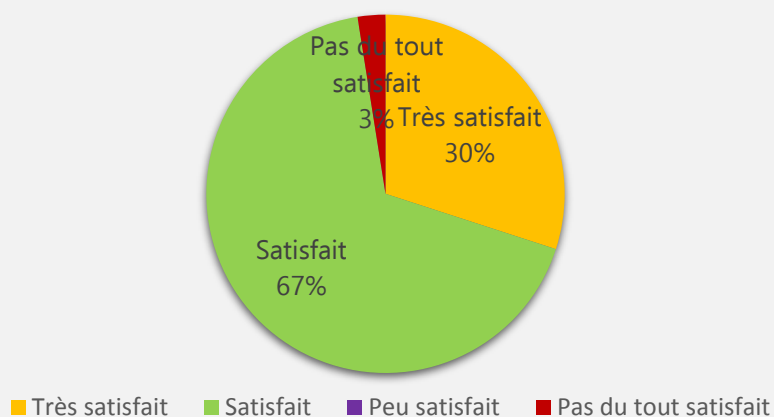
Par ailleurs, afin d'optimiser notre démarche qualité autour de la prise en charge que nous proposons à nos résidents, nous avons élaboré – en parallèle - un questionnaire de satisfaction **destiné aux familles et proches des résidents**. L'objectif de ce questionnaire était de construire un outil complémentaire permettant d'évaluer, de la façon la plus complète possible, le niveau de satisfaction des familles en lien avec la vie quotidienne des résidents au sein de la Résidence EHPAD Sainte Monique.

Document en libre consultation des résidents, des familles et des professionnels à l'accueil et téléchargeable sur le site [www.residencesaintemonique.fr](http://www.residencesaintemonique.fr)

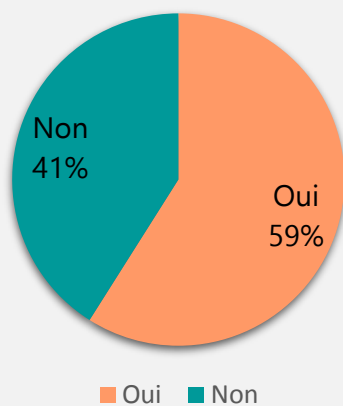
### Etes-vous satisfait par le confort de votre chambre ?



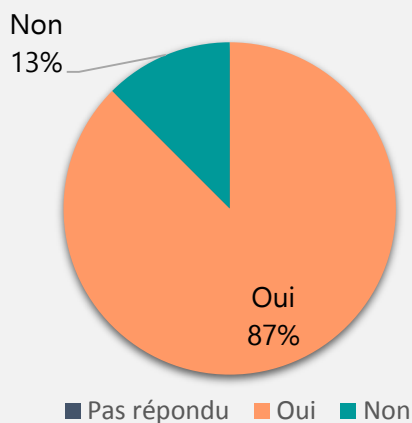
### Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?



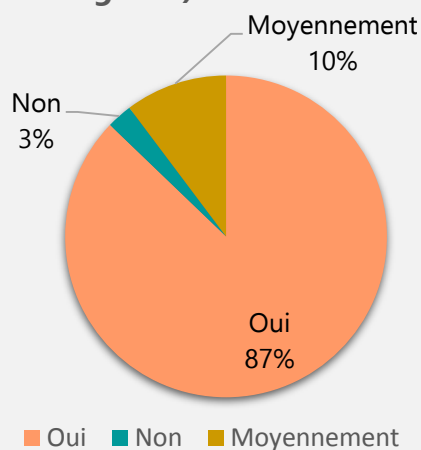
### Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?



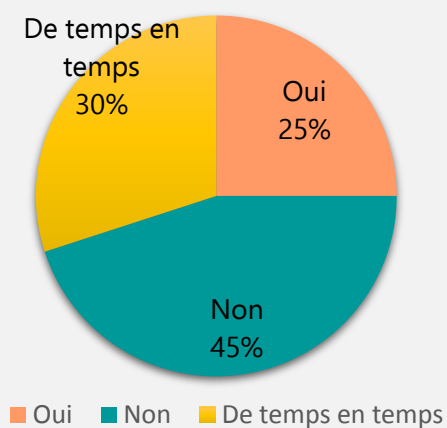
### Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?



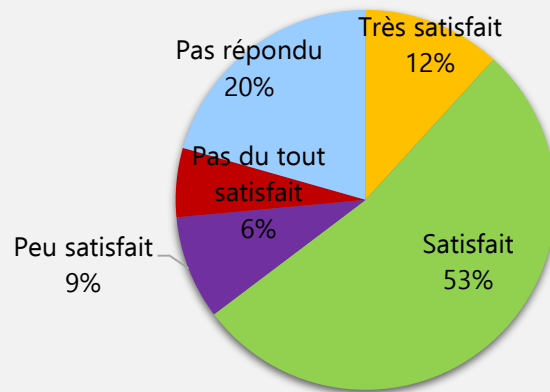
### Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?



### Participez-vous à l'animation de l'établissement ?

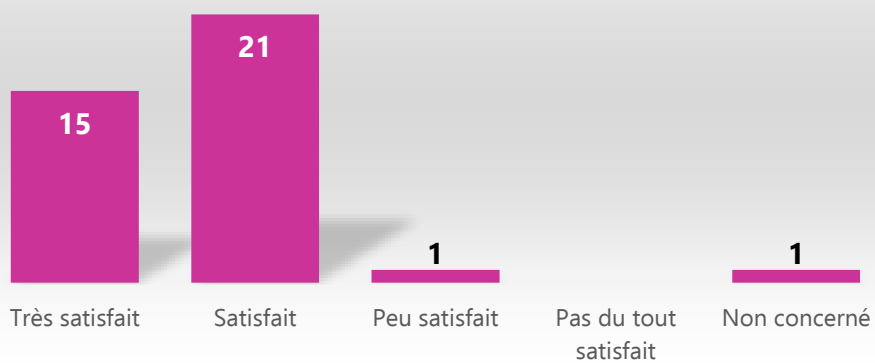


### Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?

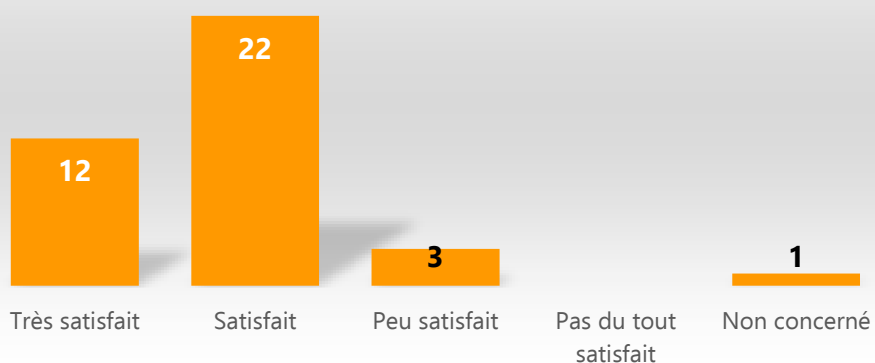


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

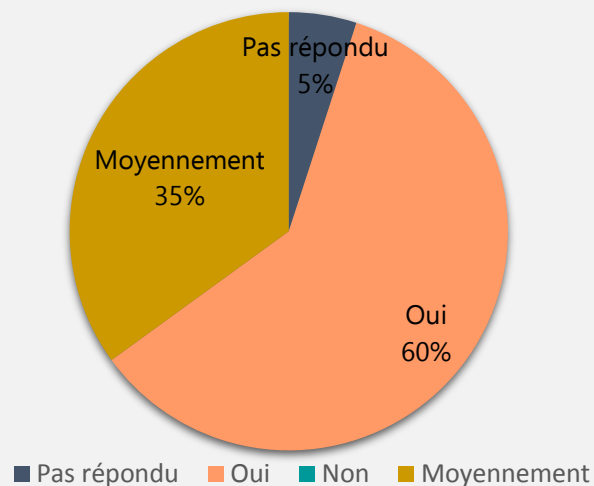
### Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?



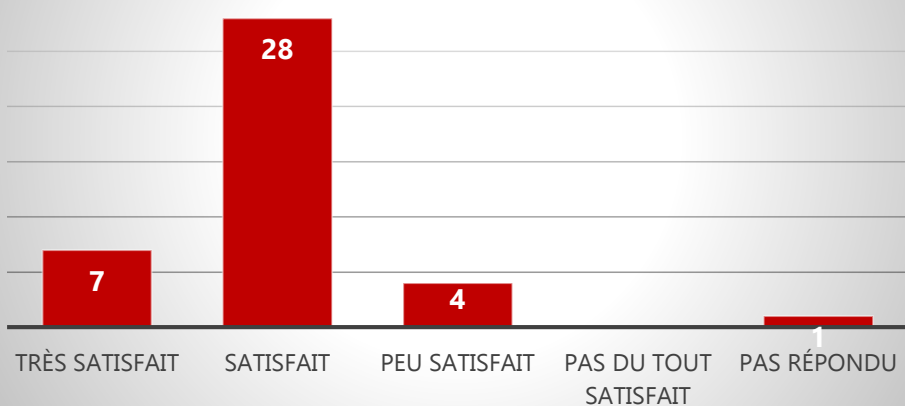
### Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?



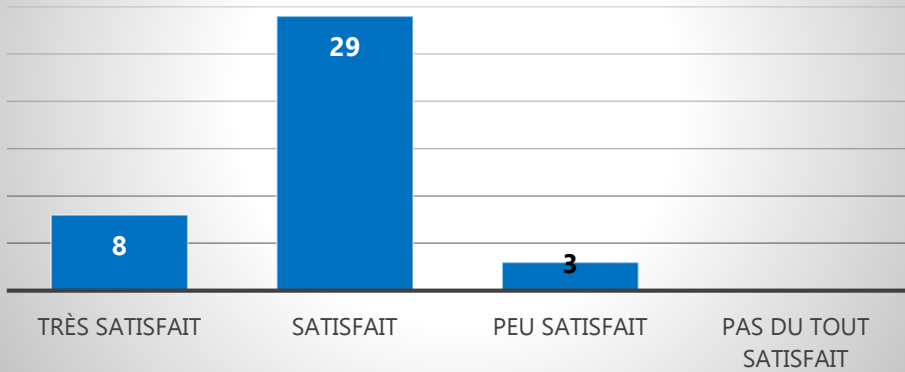
### Appréciez-vous les repas ?



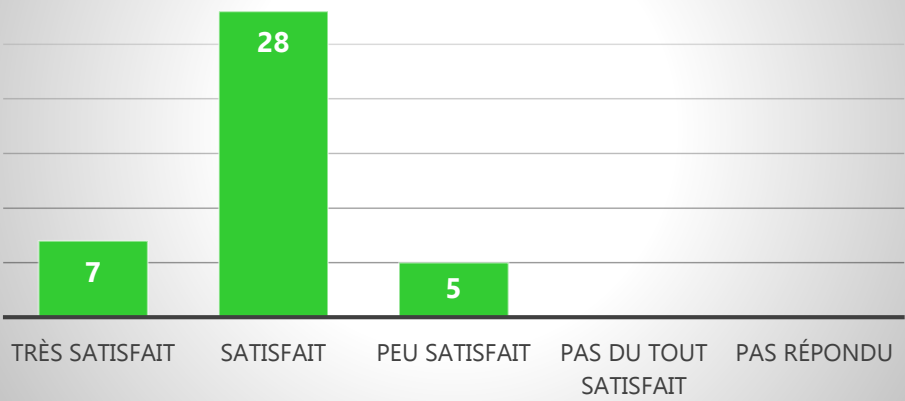
### Etes-vous satisfait par la qualité des repas ?



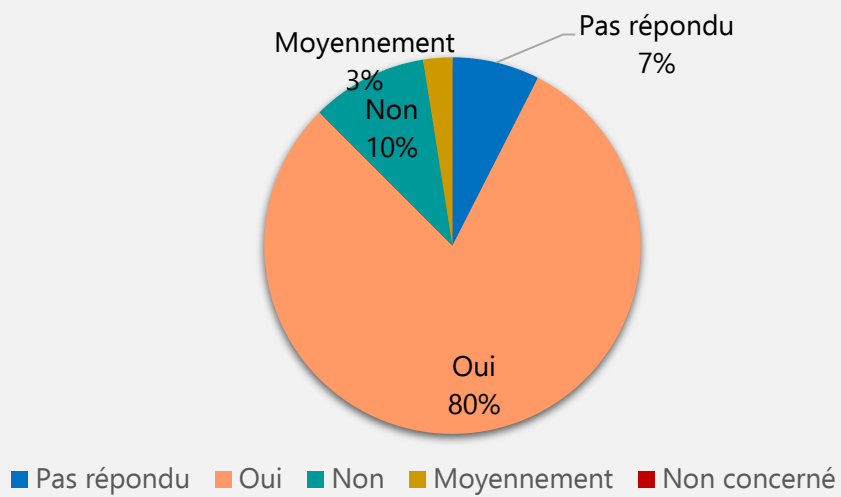
### Etes-vous satisfait par la quantité servie lors des repas ?



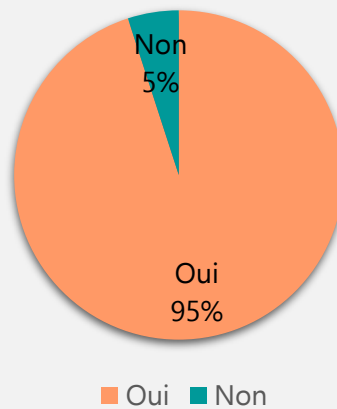
### Etes-vous satisfait par la variété des menus ?



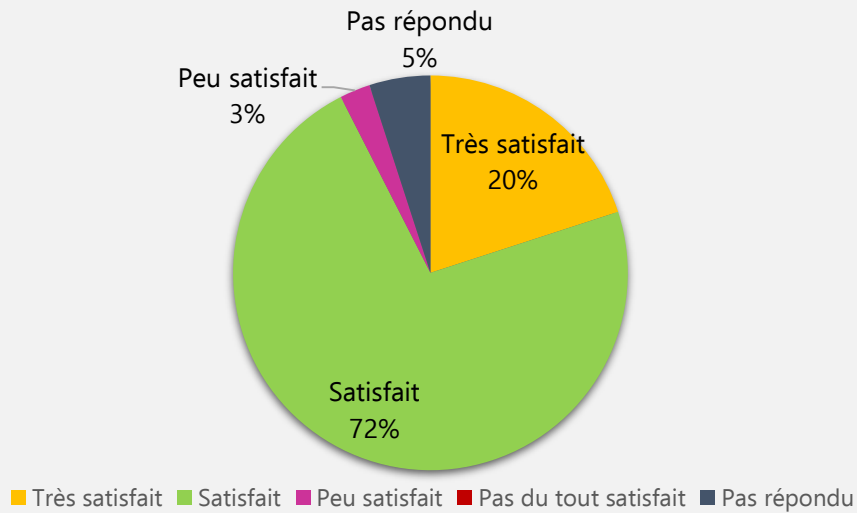
### Pensez-vous que vos habitudes alimentaires sont prises en compte ?



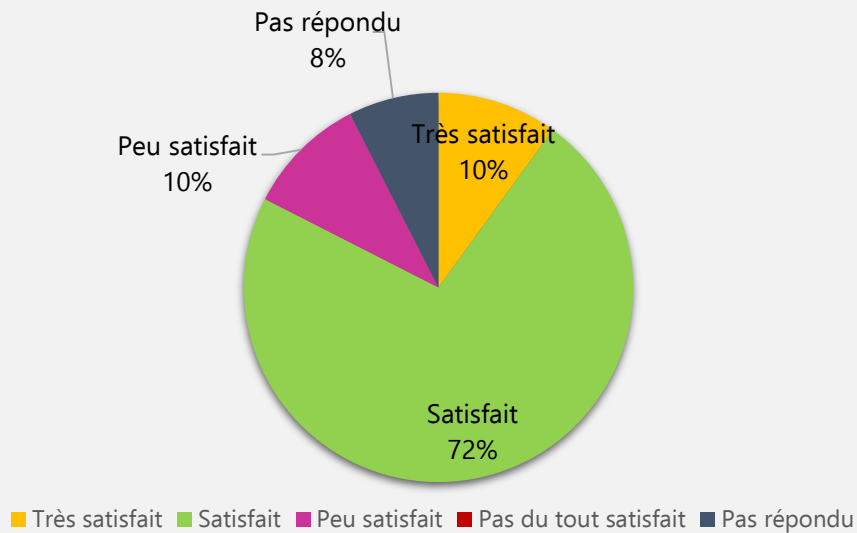
### Etes-vous satisfait par le temps consacré au repas ?



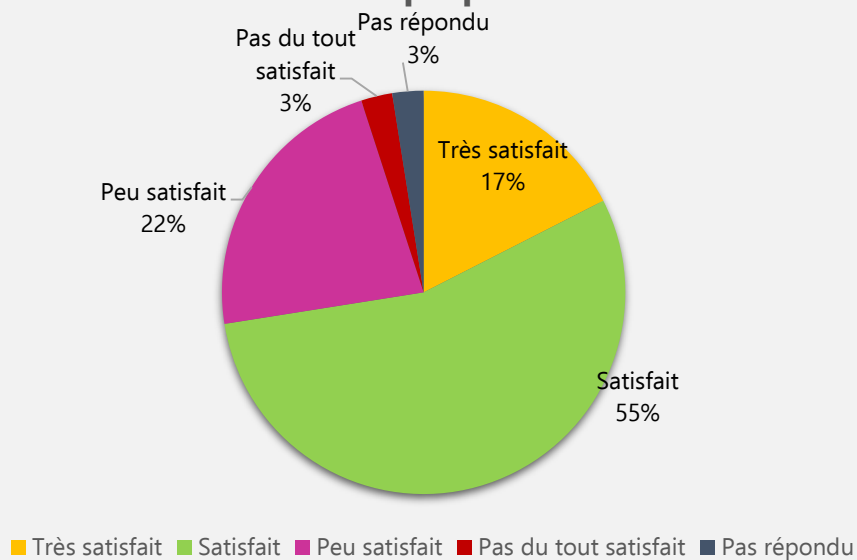
### Êtes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?



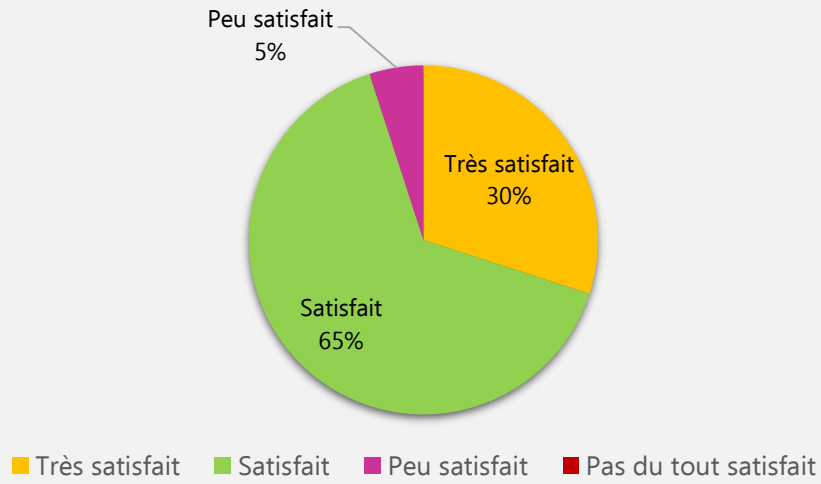
### Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?



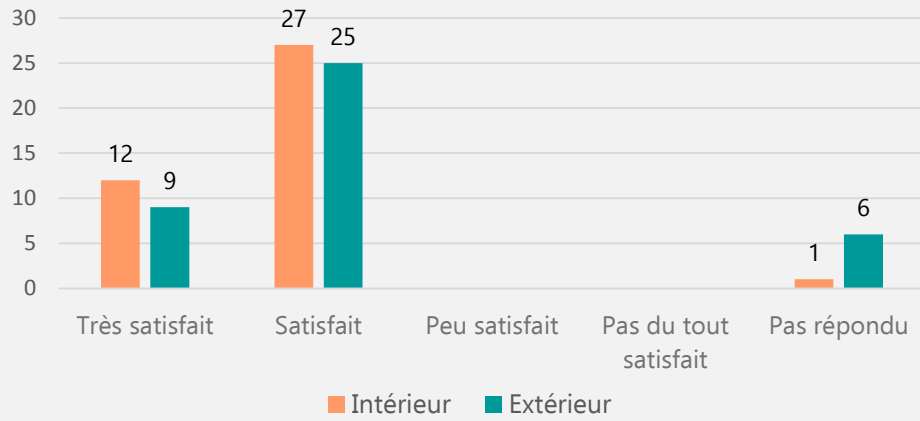
### Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?



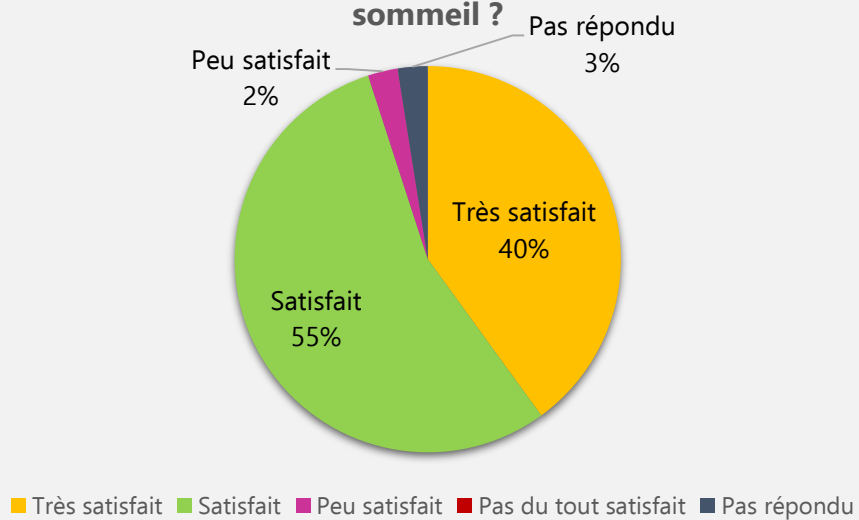
### Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?



### Êtes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?

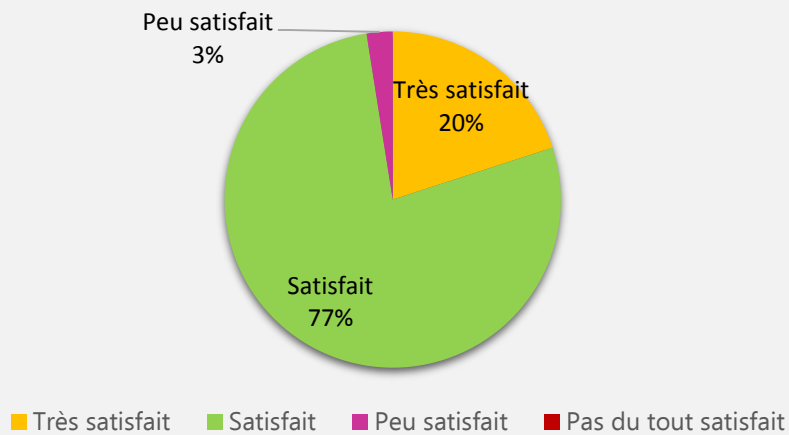


### Etes-vous satisfait(e) du respect de votre sommeil ?

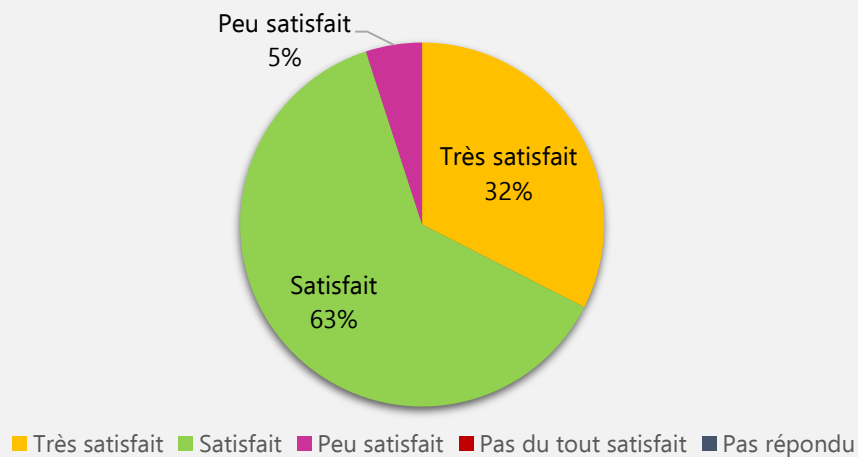




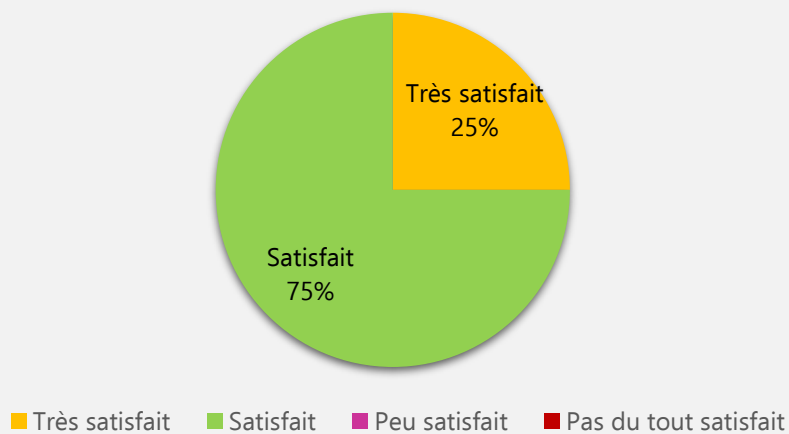
### L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?



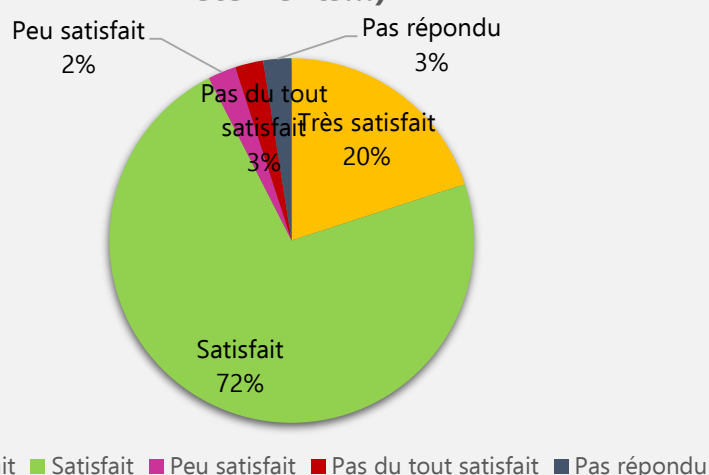
### Comment estimez-vous le respect de votre intimité ?



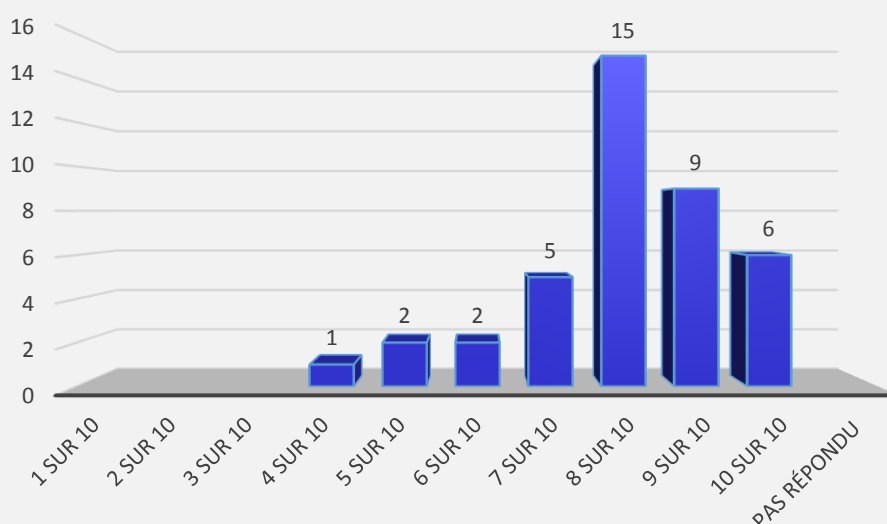
### Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?



### Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...)



### Note de satisfaction attribuez-vous pour votre séjour à l'EHPAD Sainte Monique?



- Certains résidents ne participent pas volontairement aux animations pour diverses raisons : surdité, volonté de rester seul, trop fatigué, pas le courage
- Visite de chanteurs locaux
- Pas suffisamment de douches par semaine
- Souhaiterai être accompagnée à l'extérieur
- Aimerais accrocher des photos au mur
- Aimerais qu'il y ait plus d'ateliers cuisine
- Délai un peu long en cas d'appels d'urgence
- Aller voir un match de rugby
- Repas parfois trop rapide
- A la question « parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels de l'EHPAD ? » - Oui à 59% et Non à 41% - Le port du masque en continu par le personnel explique cet important taux de réponse à « non »

## ANNEXE

### TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSIDENTS - 2022

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Etes-vous satisfait par le confort de votre chambre ?	10	26	3		1						40
Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?	12	27		1							40
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?						23	16	1			40
Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?						35	5				40
Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?						34	1	4			40
Participez-vous à l'animation de l'établissement ?						10	18		12		40
Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?	4	18	3	2	7					6	40
Avez-vous des remarques ou des activités que vous souhaiteriez proposer ?											
Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?	15	21	1		2					1	40
Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?	12	22	3		2					1	40
<i>Appréciez-vous les repas ?</i>					2	24		14			40
Etes-vous satisfait par la <u>qualité</u> des repas ?	7	28	4		1						40

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Etes-vous satisfait par la <u>quantité</u> servie lors des repas ?	8	29	3								40
Etes-vous satisfait par la <u>variété</u> des menus ?	7	28	5								40
Pensez-vous que vos <u>habitudes alimentaires</u> sont prises en compte ?					3	32	4	1			40
Etes-vous satisfait par le <u>temps</u> consacré au repas ?						38	2				40
Etes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?	8	29	1		2						40
Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?	4	29	4								40
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?	7	22	9								40
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?	12	26	2								40
Etes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?											
Intérieur	12	27			1						40
Extérieur	9	25			6						40
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre <u>sommeil</u> ?	16	22	1		1						40
L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?	8	31	1								40
Comment estimez-vous le respect de votre <u>intimité</u> ?	13	25	2								40
Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?	10	30									40
Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...)	8	29	1	1	1						40

