



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

— Notre engagement depuis 1971, le bien-être de nos aînés. —

# ANALYSE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

## ANNÉE 2023

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité

Date : Le 05 Décembre 2023

Fin octobre 2022, nous avons distribué un questionnaire de satisfaction aux résidents, avec une approche différente de celle des années précédentes. Pour la deuxième année consécutive, nous avons choisi de limiter la distribution du questionnaire aux résidents en mesure de le remplir eux-mêmes. Cette décision a été motivée par l'observation que, dans les années précédentes, le questionnaire destiné aux résidents était souvent complété par les membres de leur famille lorsque les résidents ne pouvaient pas y répondre. En conséquence, certains des résultats ne reflétaient pas le ressenti des résidents, mais plutôt celui de leurs familles et proches. La collecte de l'opinion et de l'expérience des résidents est un outil essentiel pour favoriser la participation des individus et améliorer leur prise en charge.

Par conséquent, parmi l'ensemble des résidents résidant dans la structure au moment de la diffusion du questionnaire, nous avons enregistré :

- 41 résidents en capacité de s'exprimer
- 45 résidents dans l'incapacité d'exprimer leurs ressentis

Ainsi, sur les 41 questionnaires de satisfaction diffusés aux résidents nous avons eu 35 retours. Ce qui nous donne un **taux de remplissage** du questionnaire équivalent à environ **85%**.

De plus, dans le but d'améliorer notre démarche qualité concernant les soins que nous offrons à nos résidents, nous avons développé simultanément un questionnaire de satisfaction destiné aux familles et aux proches des résidents. L'objectif de ce questionnaire était de créer un outil complémentaire permettant d'évaluer de manière exhaustive le degré de satisfaction des familles concernant 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)

*Une Note de Service (n°2023/17) a été communiquée à l'ensemble des salariés pour leur présenter le déploiement de l'enquête de satisfaction des résidents, en détaillant son objectif et précisant le rôle attendu de chacun dans sa réalisation.*

## **NOTE DE SERVICE - 2023/17**

**Public concerné : Ensemble du personnel**

### **Objet : Déploiement de l'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS**

Mesdames, Messieurs,

Nous souhaitons vous informer de la prochaine enquête de satisfaction des résidents qui aura lieu dans notre établissement. L'opinion de nos résidents est d'une importance capitale pour nous, et c'est pourquoi nous sollicitons votre précieuse aide pour assurer le succès de cette enquête.

#### L'objectif de l'enquête :

L'objectif de cette enquête est de recueillir les commentaires et les opinions de nos résidents sur leur expérience au sein de notre établissement. Les réponses des résidents nous aideront à mieux comprendre leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes, et à améliorer la qualité de nos services.

#### Votre rôle dans l'enquête :

Chacun d'entre vous joue un rôle essentiel dans la réalisation de cette enquête. Voici comment vous pouvez contribuer :

Distribution des enquêtes : Vous serez responsables de remettre l'enquête aux résidents "en capacité" de répondre seuls. Veillez à expliquer brièvement le but de l'enquête et à leur donner le temps nécessaire pour la compléter.

Aide partielle : Dans le cas des résidents qui ne sont pas en mesure de répondre seuls à l'enquête en raison de diverses raisons (déficiences cognitives, linguistiques, etc.), nous vous encourageons à leur apporter une assistance partielle. Cela pourrait inclure la lecture des questions, la clarification des choix de réponses, ou la transcription de leurs réponses si nécessaire. Assurez-vous de respecter leur dignité et leur confidentialité.

Les enquêtes seront à disposition dans chaque relais soins/par étage ainsi que le listing des résidents pouvant la remplir seul et ceux nécessitant une aide partielle.

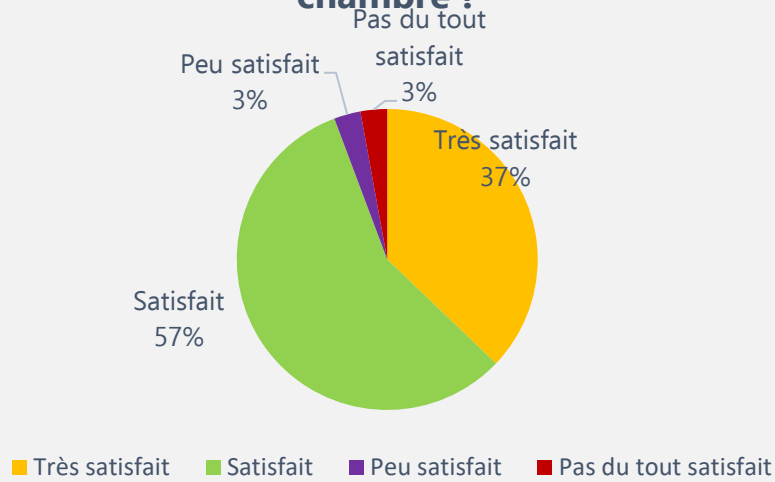
Nous tenons à exprimer notre gratitude pour votre engagement à rendre cette enquête de satisfaction des résidents un succès. Votre aide contribuera grandement à améliorer la qualité de vie de nos résidents.

Ensemble, nous pouvons faire en sorte que notre établissement continue à être un endroit où nos résidents se sentent appréciés et écoutés.

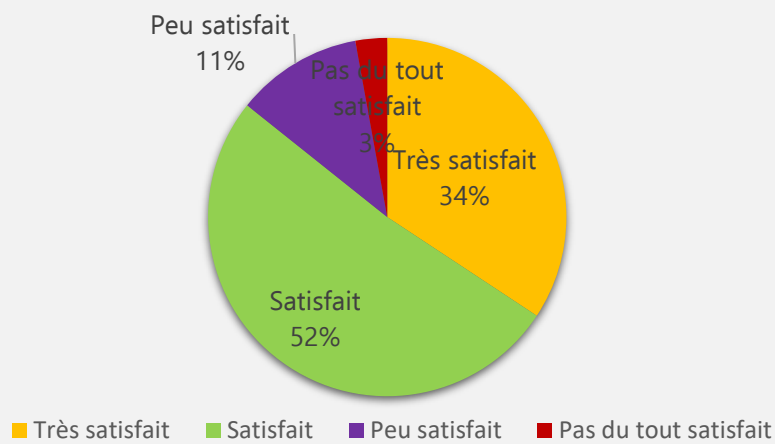
Aubenas, le 20 Octobre 2023

Le Directeur,

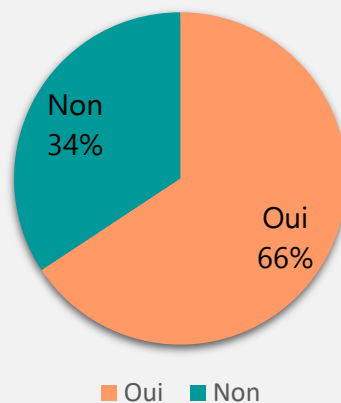
### Etes-vous satisfait par le confort de votre chambre ?



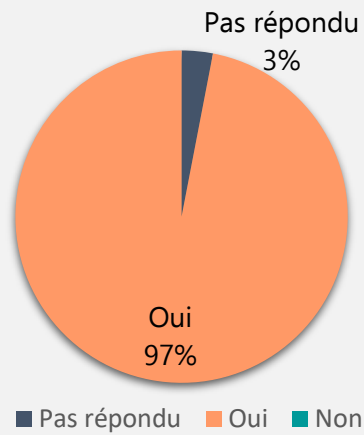
### Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?



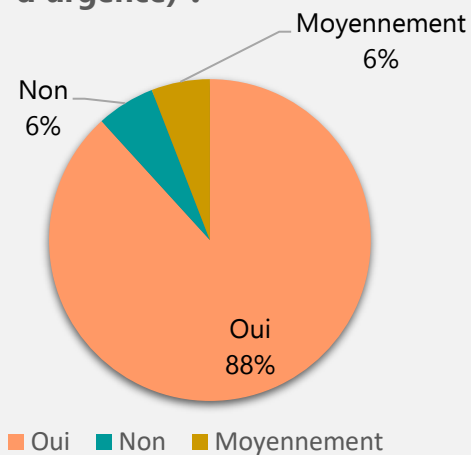
### Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?



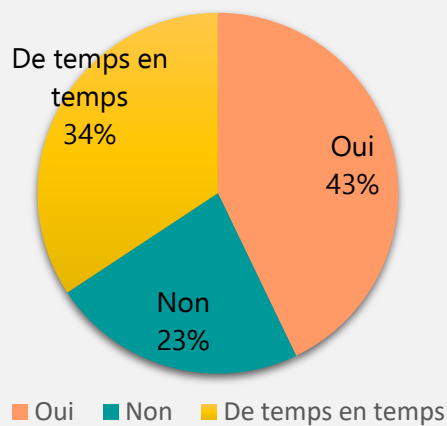
### Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?



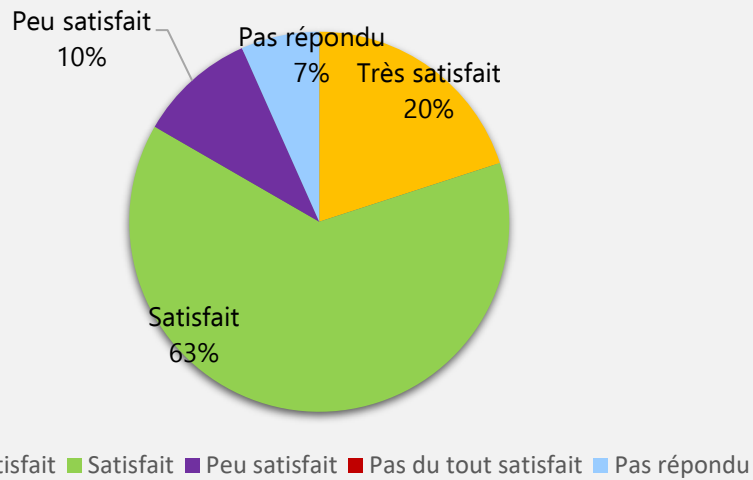
### Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?



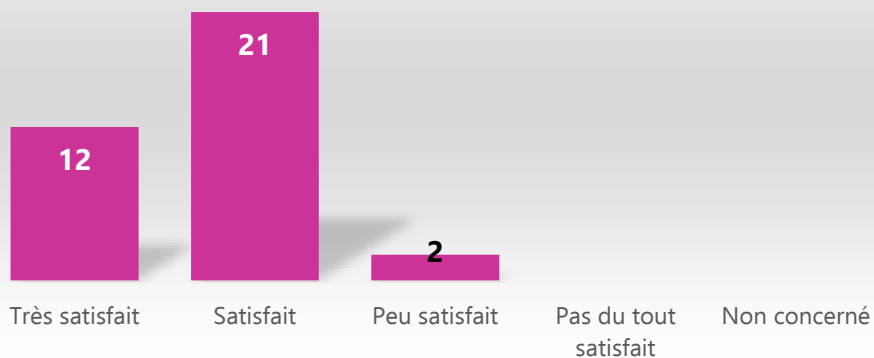
### Participez-vous à l'animation de l'établissement ?



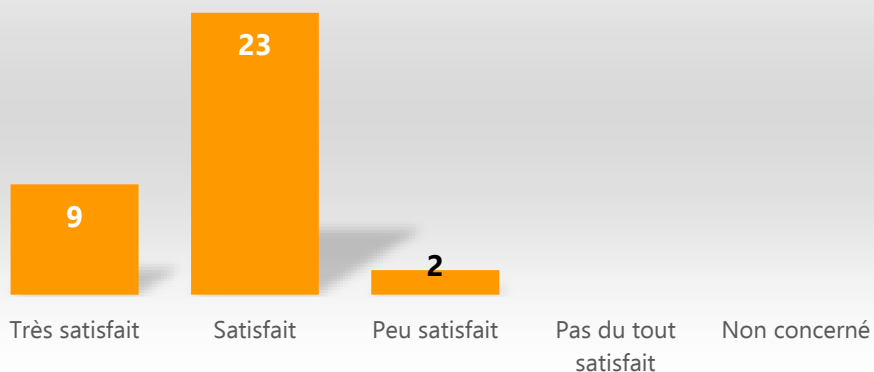
### Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?



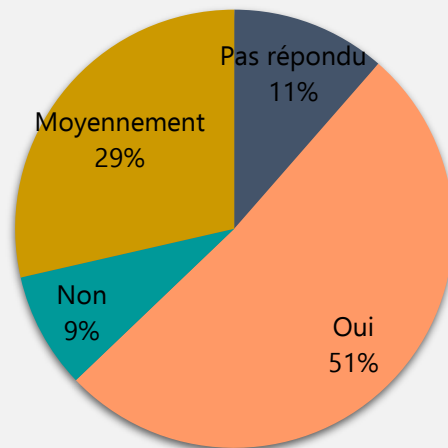
### Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?



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

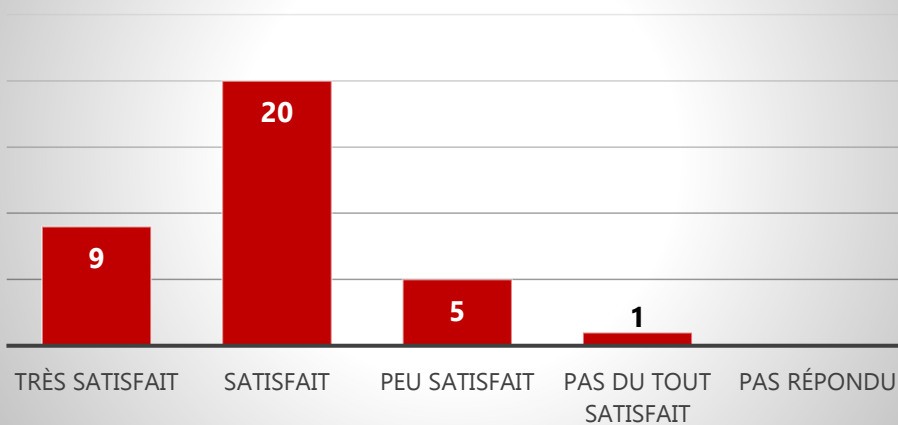


### Appréciez-vous les repas ?

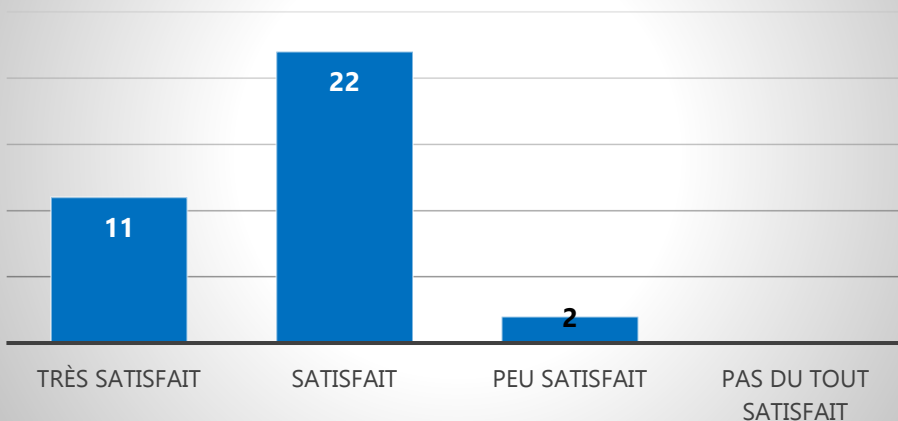


■ Pas répondu ■ Oui ■ Non ■ Moyennement

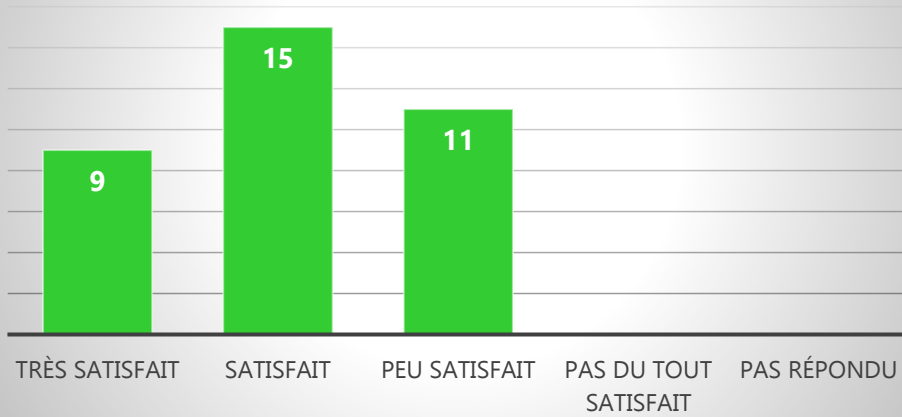
### Etes-vous satisfait par la qualité des repas ?



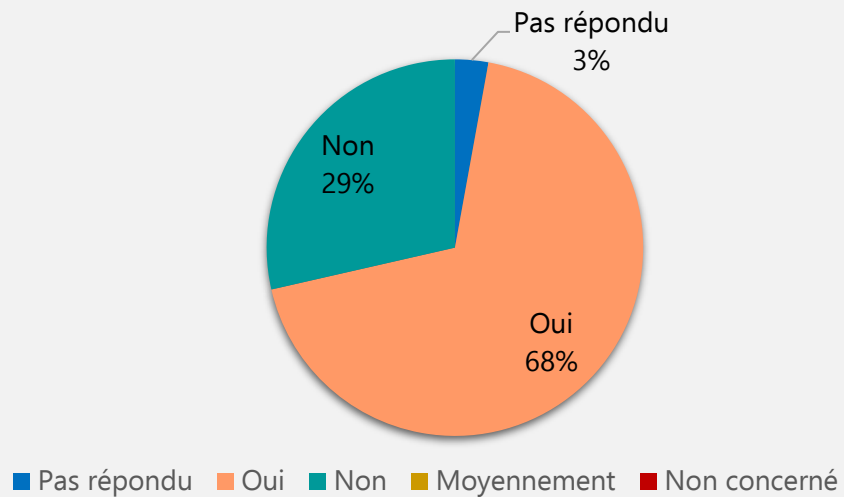
### Etes-vous satisfait par la quantité servie lors des repas ?



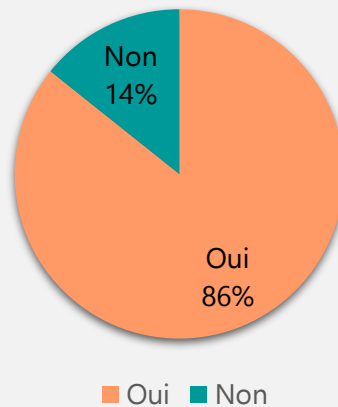
### Etes-vous satisfait par la variété des menus ?



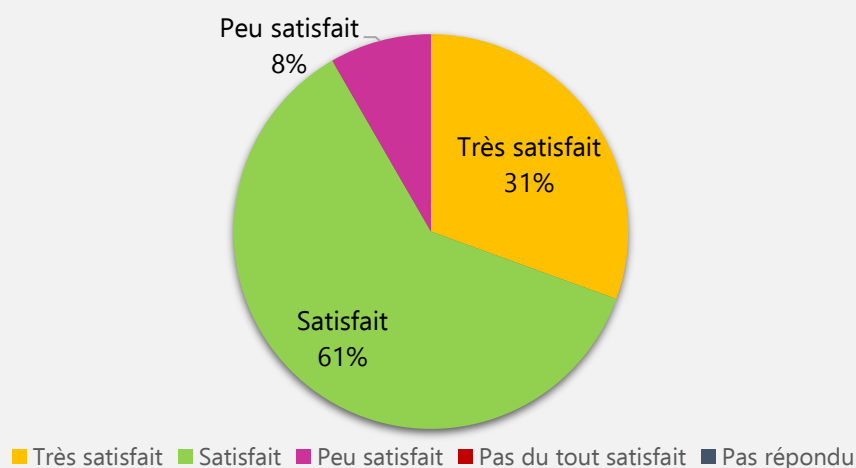
### Pensez-vous que vos habitudes alimentaires sont prises en compte ?



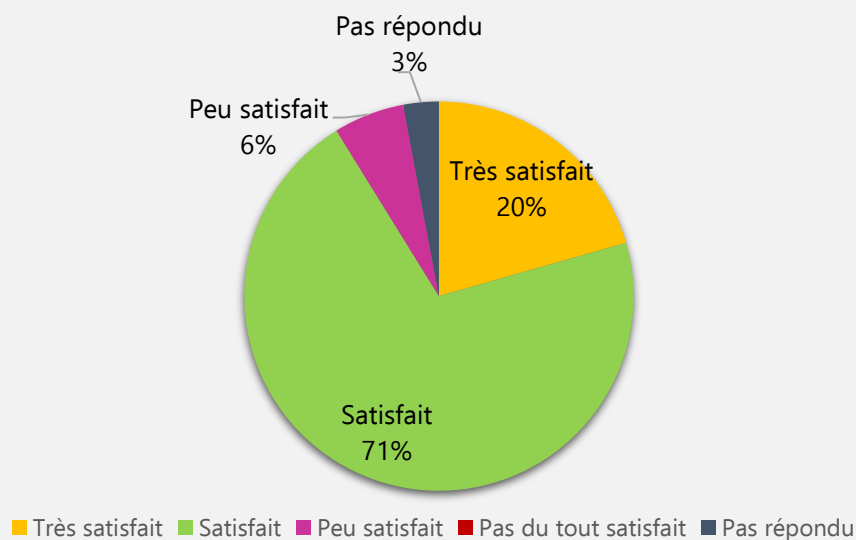
### Etes-vous satisfait par le temps consacré au repas ?



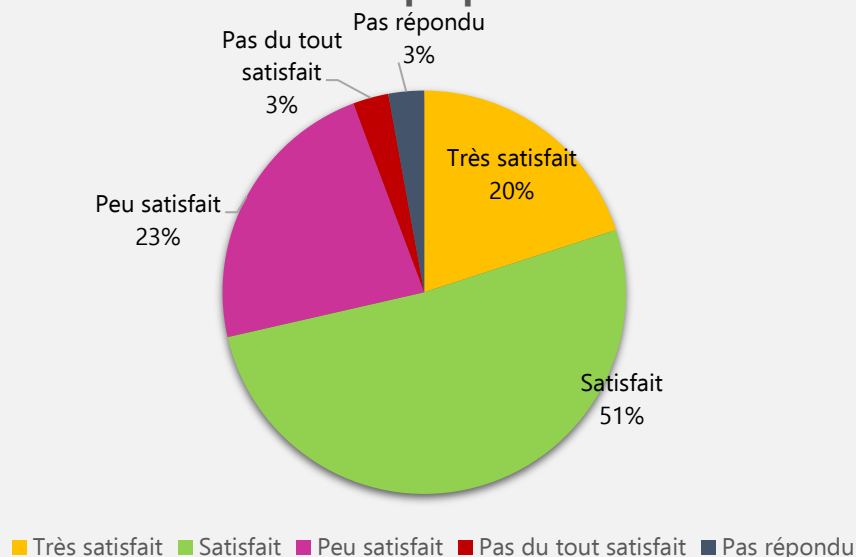
### Êtes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?



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

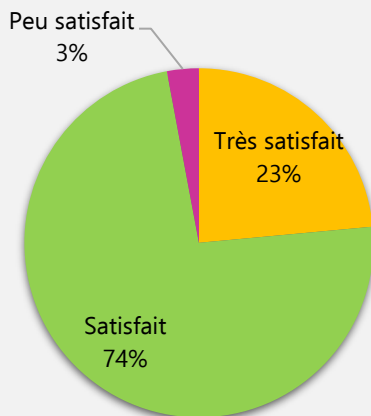


### Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?



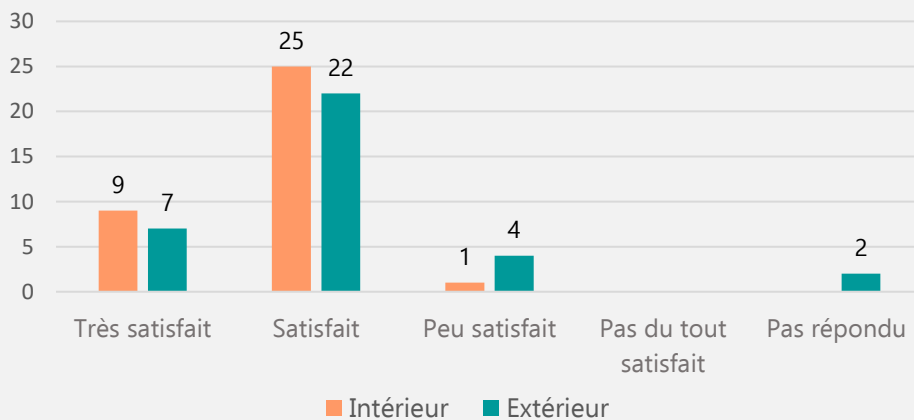


### Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?



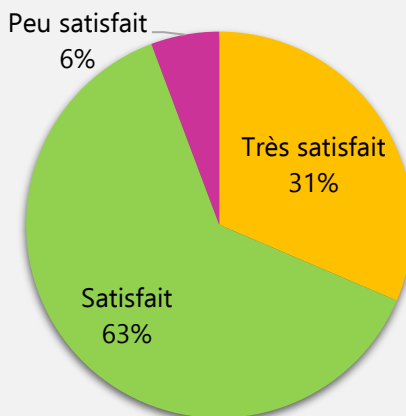
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

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



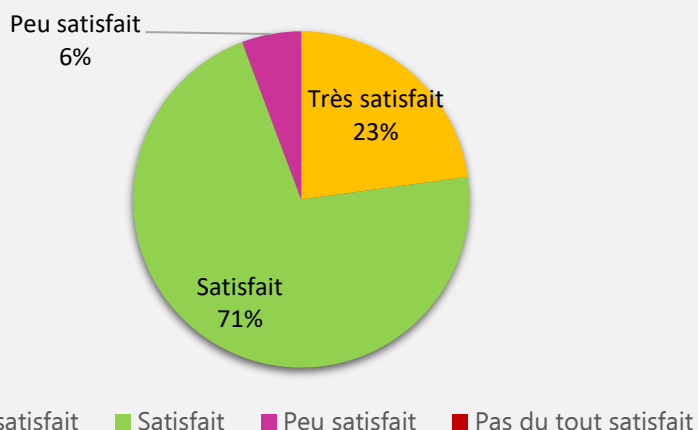
■ Intérieur ■ Extérieur

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

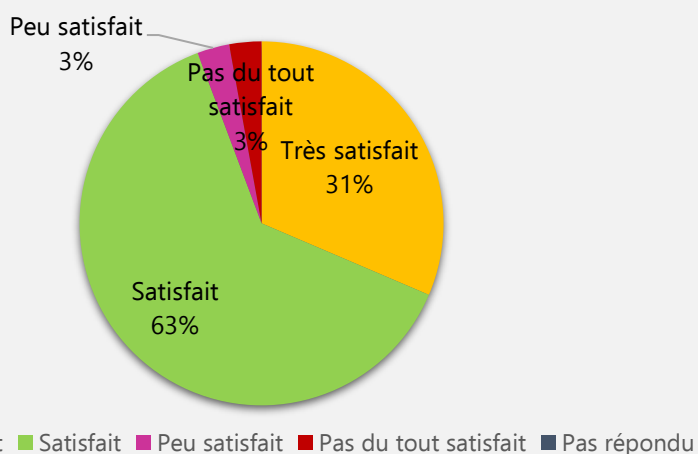


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

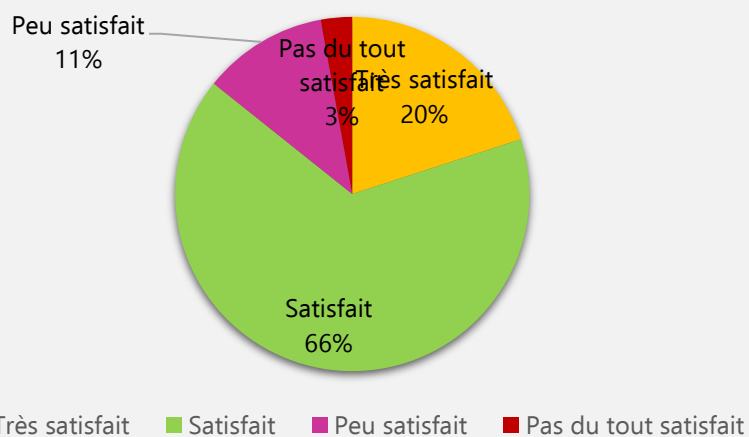
### L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?



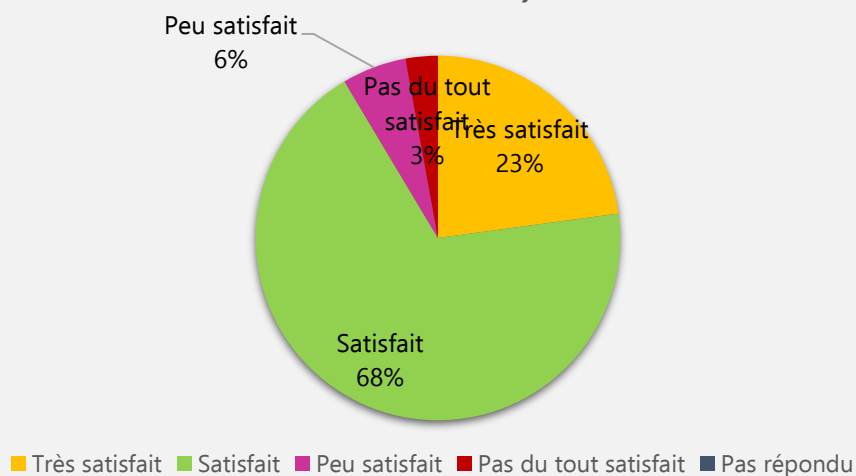
### Comment estimez-vous le respect de votre intimité ?



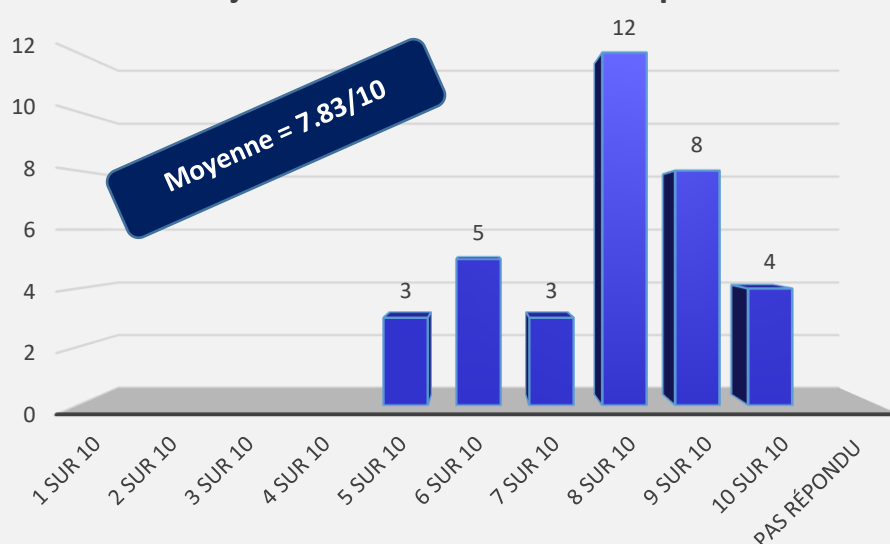
### Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?



### 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?



- Quantités de repas trop importantes / préférerait être servi à la demande
- Dommage que certains plats baignent dans la sauce
- Quand on est malade souhait d'avoir des tisanes à la demande
- Repas pas assez variés / toujours pareil
- Satisfait par les repas qui se sont améliorés / aimerait des spaghettis et plus de pommes de terre
- Repas trop rapide (plusieurs résidents l'ont souligné)
- Attente trop longue avant le repas en grande salle à manger
- Aimerait jouer aux échecs / faire de la poterie / jeux de sociétés / belote
- Satisfait par les animations / activités variés et de qualité très satisfait / adore la lecture et la gym
- Le choix des films diffusés ne plaise pas (pas la bonne génération)
- Certains vêtements se perdent
- Pas suffisamment de douches par semaine
- Très reconnaissante que parfois des points de couture soient faits gracieusement

## ANNEXE

### TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSIDENTS - 2023

|   | 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 ?   | 13             | 20        | 1             | 1                     |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?  | 12             | 18        | 4             | 1                     |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?            |                |           |               |                       |             | 23  | 12  |             |                   |              | 35    |
| Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?  |                |           |               |                       | 1           | 32  |     | 2           |                   |              | 35    |
| Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ? |                |           |               |                       |             | 30  | 2   | 2           |                   | 1            | 35    |
| Participez-vous à l'animation de l'établissement ?  |                |           |               |                       |             | 15  | 8   |             | 12                |              | 35    |
| Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?                     | 6              | 19        | 3             |                       | 2           |     |     |             |                   | 5            | 35    |
| Avez-vous des remarques ou des activités que vous souhaiteriez proposer ?                       |                |           |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?   | 12             | 21        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?   | 9              | 23        |               |                       | 1           |     |     |             |                   |              | 35    |
| <i>Appréciez-vous les repas ?</i>   |                |           |               |                       | 4           | 18  | 3   | 10          |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait par la <u>qualité</u> des repas ?   | 9              | 20        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |

|  | 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 ?                                     | 11             | 22        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait par la <u>variété</u> des menus ?  | 9              | 15        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Pensez-vous que vos <u>habitudes alimentaires</u> sont prises en compte ?                              |                |           |               |                       | 1           | 24  | 10  |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait par le <u>temps</u> consacré au repas ?  |                |           |               |                       |             | 30  | 5   |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?         | 11             | 22        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?   | 7              | 24        |               |                       | 1           |     |     |             |                   | 1            | 35    |
| Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?  | 7              | 18        |               |                       | 1           |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?  | 8              | 25        |               |                       | 1           |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?   |                |           |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Intérieur  | 9              | 25        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Extérieur  | 7              | 22        |               |                       | 2           |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait(e) du respect de votre <u>sommeil</u> ?  | 11             | 22        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?                         | 8              | 25        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Comment estimez-vous le respect de votre <u>intimité</u> ?   | 11             | 22        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?                        | 7              | 23        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |
| Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...) | 8              | 24        |               |                       |             |     |     |             |                   |              | 35    |

