



ANALYSE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS ANNÉE 2024

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité

Date : Le 15 octobre 2024

Présentation de l'enquête de satisfaction des résidents 2024

Chaque année, nous menons une enquête de satisfaction auprès des résidents de l'EHPAD afin de recueillir leurs avis sur la qualité des services et soins que nous leur offrons. Cet exercice est essentiel pour mesurer leur satisfaction, mais également pour identifier des axes d'amélioration qui nous permettront de continuer à offrir un cadre de vie toujours plus adapté à leurs besoins.

Depuis 2022, nous avons pris la décision de limiter la distribution des questionnaires aux résidents en capacité de le remplir eux-mêmes, c'est-à-dire ceux qui sont en mesure de s'exprimer sur leur propre expérience au sein de la résidence. Ce choix a été motivé par le constat que, dans les années précédentes, certains questionnaires étaient remplis par les familles des résidents, ce qui pouvait fausser les résultats en reflétant davantage l'avis des proches que celui des résidents eux-mêmes.

Cette année nous avons recensé : **42 résidents en capacité de s'exprimer** et 46 résidents dans l'incapacité de s'exprimer (total de 88 résidents côté EHPAD – les 12 résidents de l'unité protégée n'ont pas été inclus dans l'enquête)

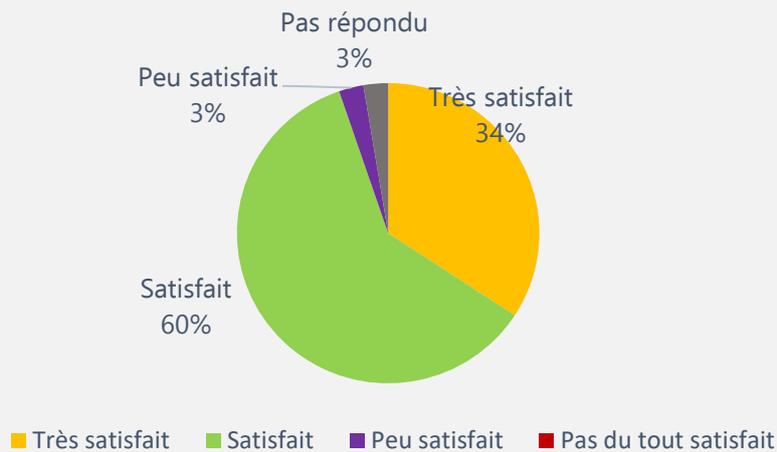
Cette approche garantit que les réponses recueillies reflètent directement le ressenti des résidents, favorisant ainsi une participation active de leur part dans l'amélioration de leur quotidien et de leur prise en charge. Il est important pour nous que les résultats de cette enquête soient fidèles à l'expérience de ceux qui vivent dans l'établissement, tout en offrant également un questionnaire séparé destiné aux familles, afin qu'elles puissent aussi partager leur point de vue sur la qualité de vie au sein de l'EHPAD.

Cette année, **38 réponses ont été obtenues sur les 42 questionnaires** diffusés, soit un **taux de participation de près de 90,5%**. À titre de comparaison, en 2023, nous avons obtenu 35 réponses sur 41 questionnaires diffusés, et en 2022, 40 réponses sur 44 questionnaires avaient été retournées. Ces résultats montrent une participation constante et élevée, témoignant de l'engagement des résidents à partager leurs impressions.

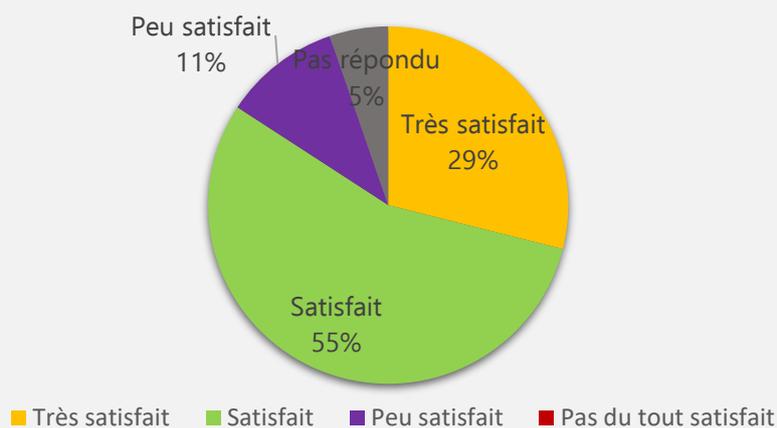
Nous remercions tous les résidents qui ont pris le temps de répondre à ce questionnaire. Leurs avis sont précieux pour l'amélioration continue de notre démarche qualité.

Document en libre consultation des résidents, des familles et des professionnels à l'accueil et téléchargeable sur le site www.residencesaintemonique.fr

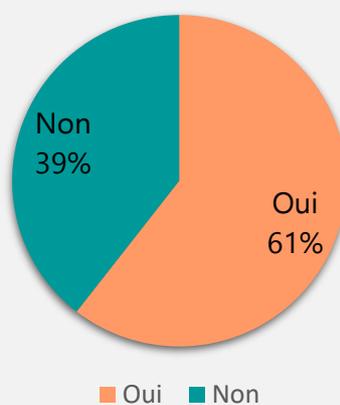
Etes-vous satisfait par le confort de votre chambre ?



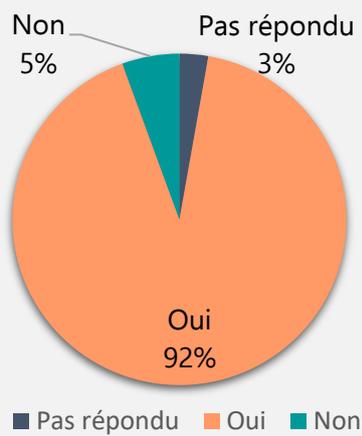
Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?



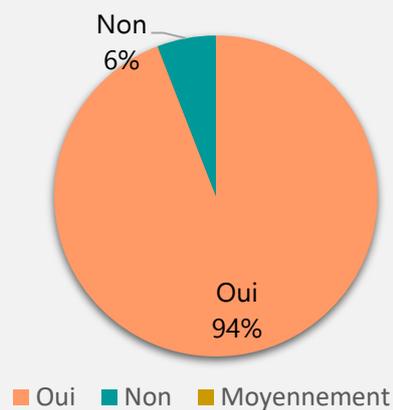
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?



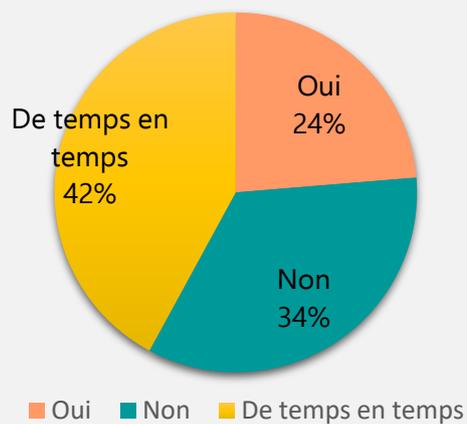
Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?



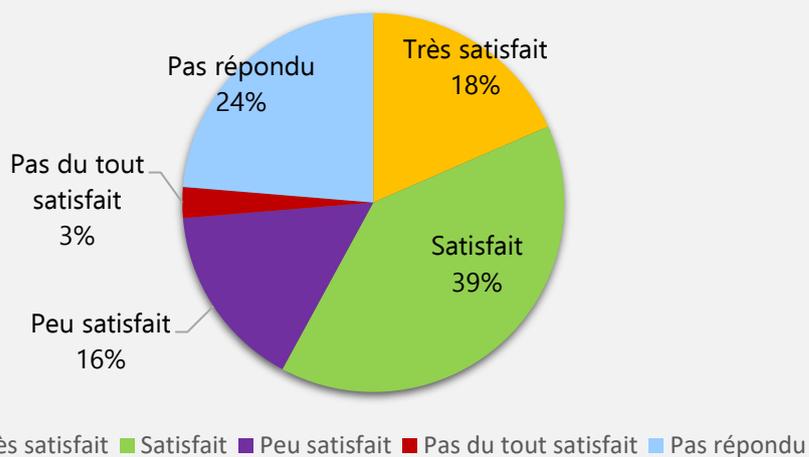
Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?



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



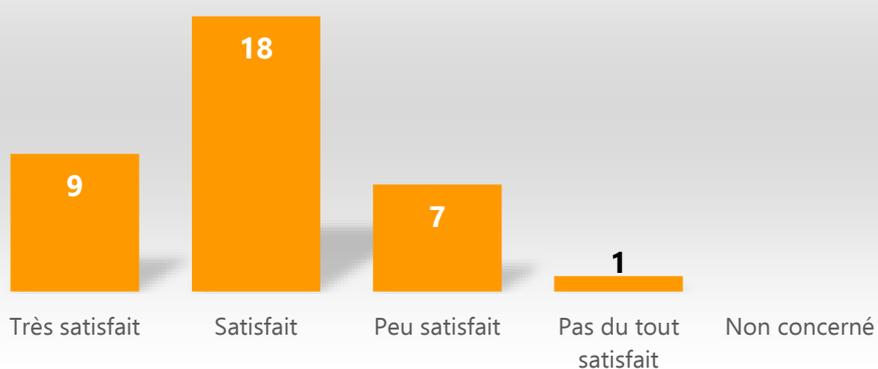
Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?



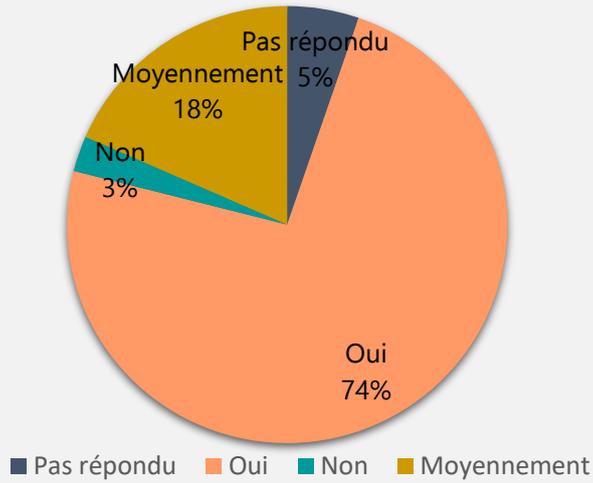
Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?



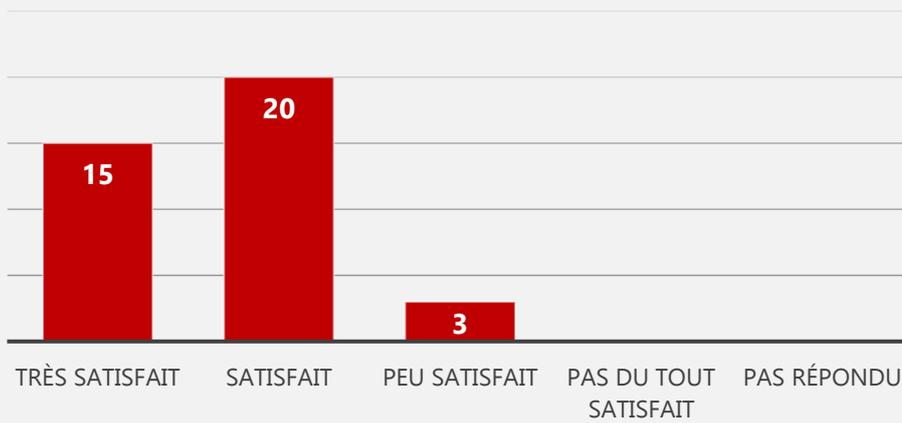
Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?



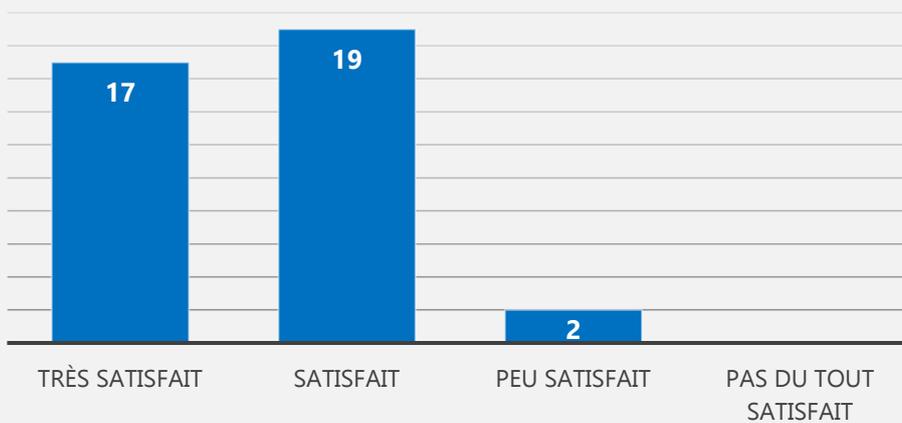
Appréciez-vous les repas ?



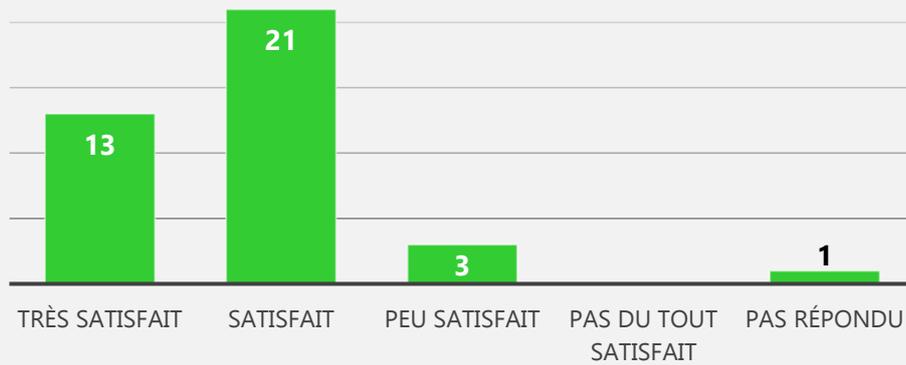
Etes-vous satisfait par la qualité des repas ?



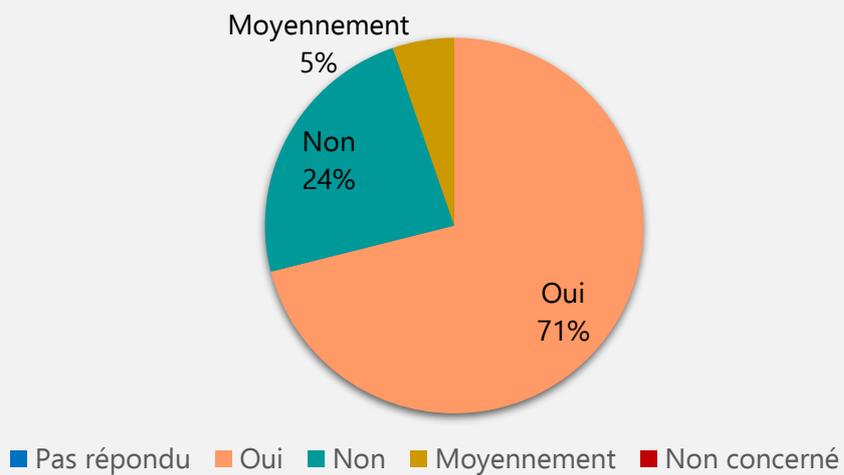
Etes-vous satisfait par la quantité servie lors des repas ?



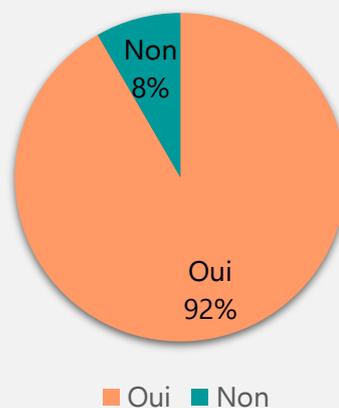
Etes-vous satisfait par la variété des menus ?



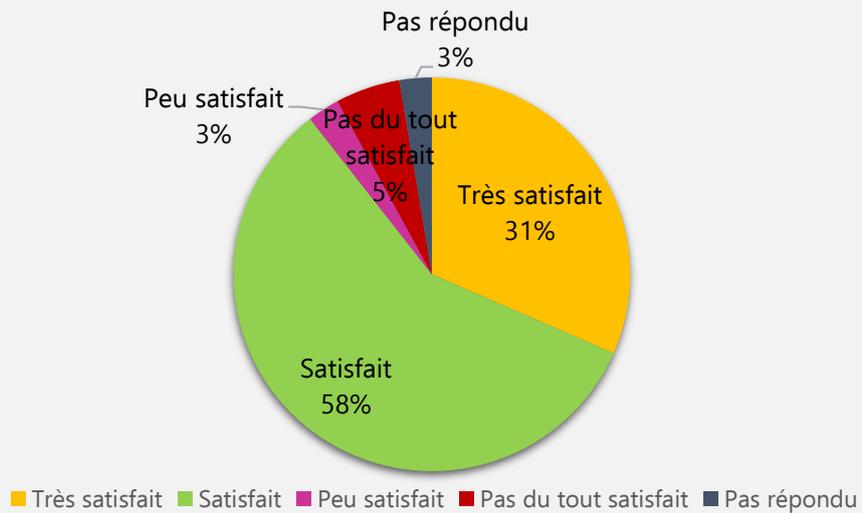
Pensez-vous que vos habitudes alimentaires sont prises en compte ?



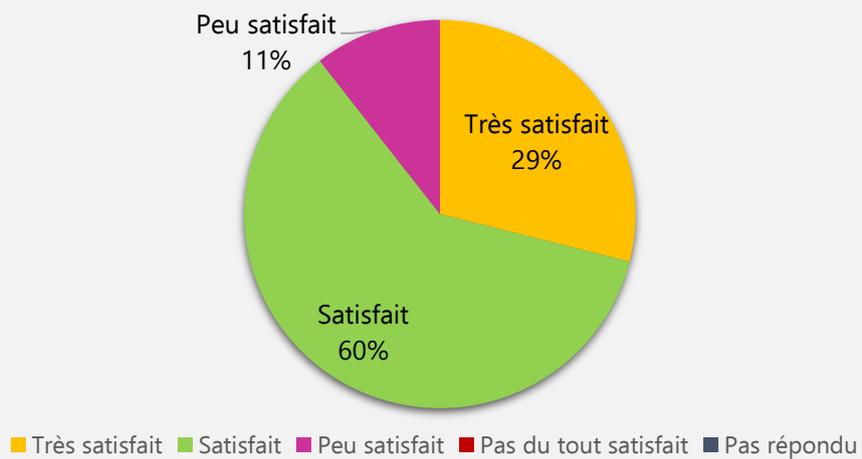
Etes-vous satisfait par le temps consacré au repas ?



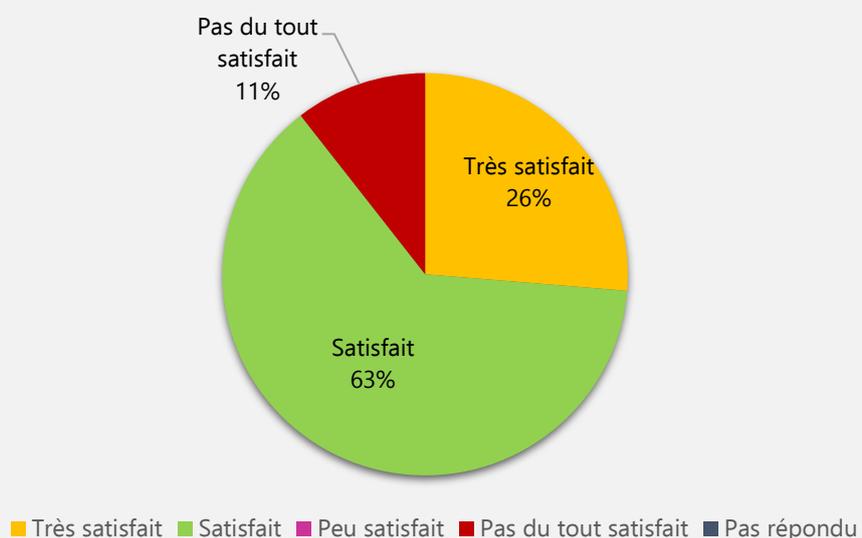
Êtes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?



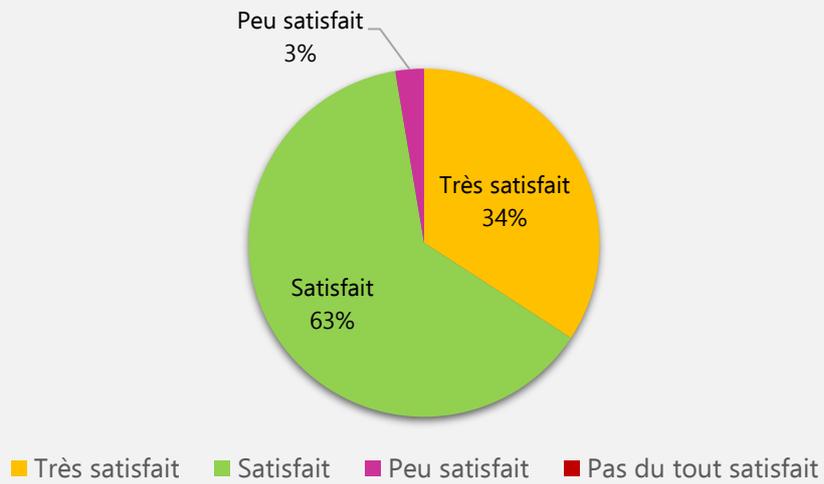
Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?



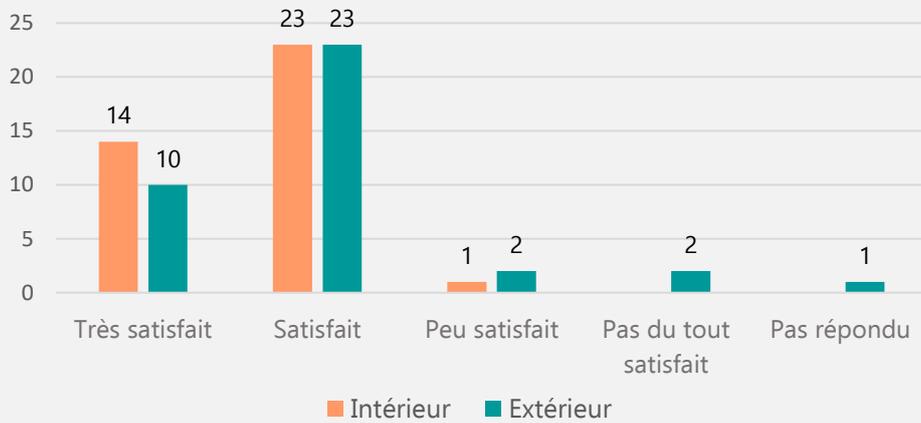
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?



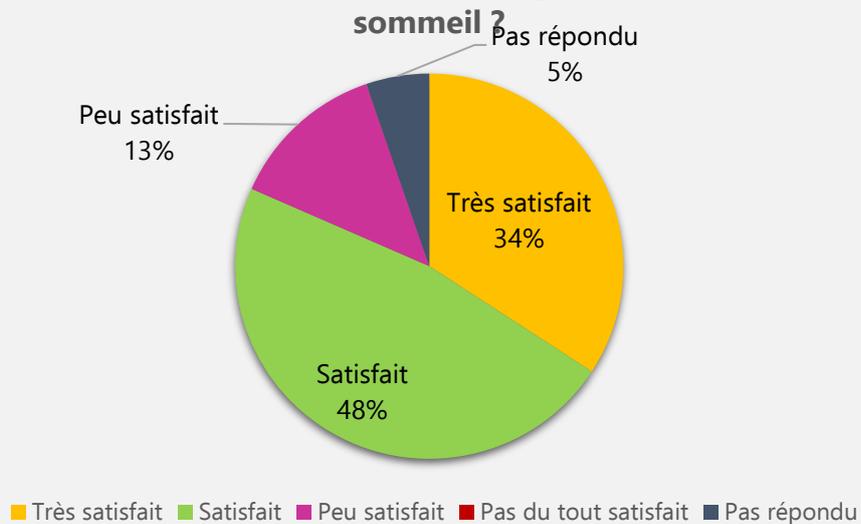
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?



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



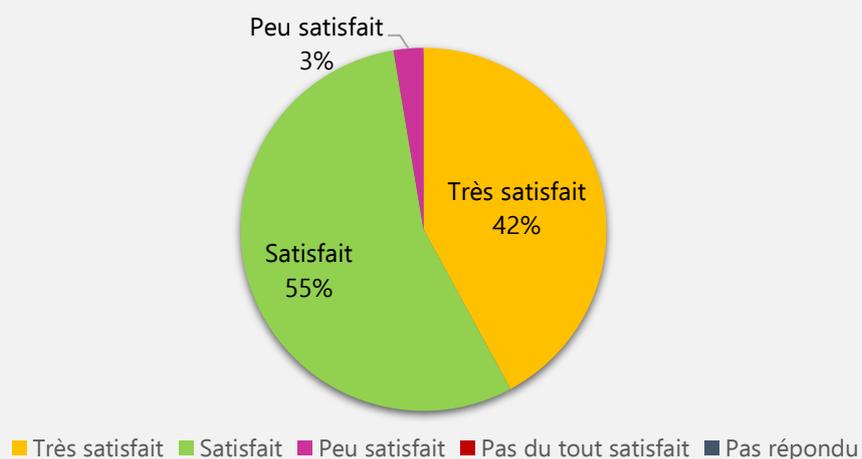
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre sommeil ?



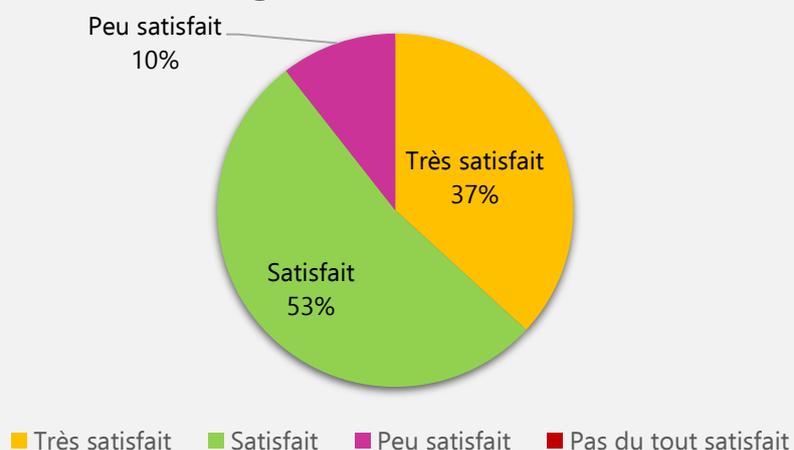
L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?



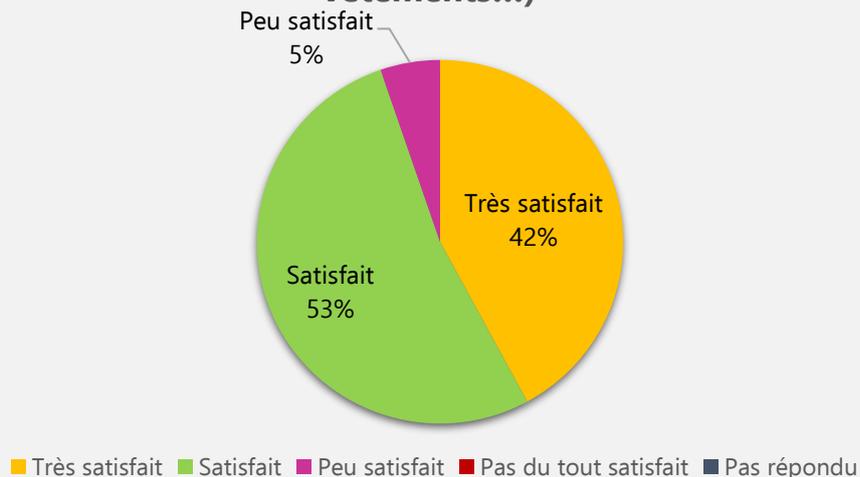
Comment estimez-vous le respect de votre intimité ?



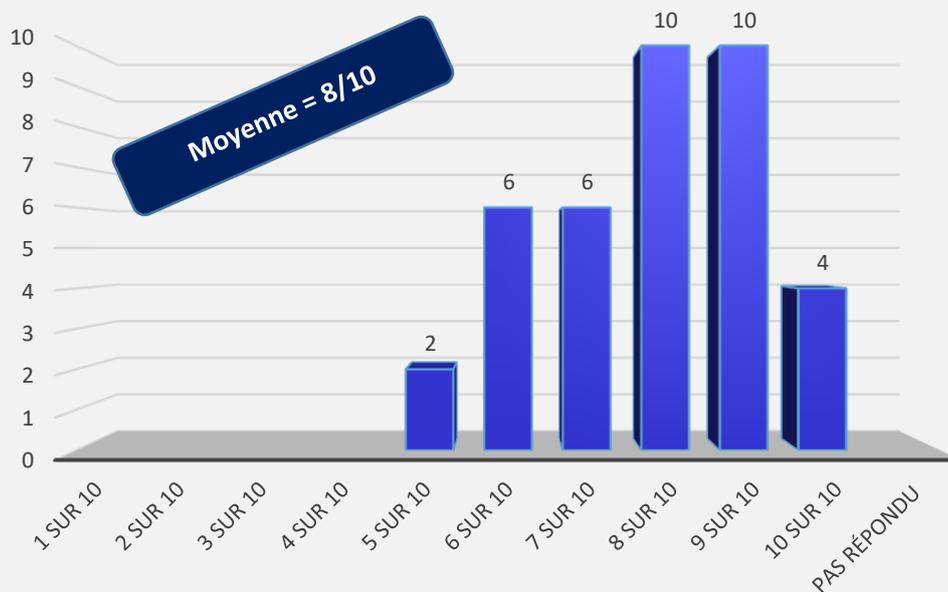
Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?



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?



- Trop de riz, trop de carottes, trop d'épices dans les repas, aimerait manger de la caillette
- Pas assez de participations des résidents aux animations,
- Ne participe pas aux animations car se déplace mal en déambulateur
- Le lit n'est pas toujours fait,
- Apprécie les ateliers lecture et musique,
- A perdu des vêtements qui ne sont jamais remontés de la lingerie,
- Difficile de s'extraire des bancs extérieurs,
- Le temps du repas passe trop vite,
- Il y a de trop grosses quantités servies dans les assiettes,
- Aimerait des activités jeux de cartes, la belote
- Apprécie : lecture voix haute, la gym, les mots fléchés

ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSIDENTS - 2024

	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	23	1		1						38
Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?	11	21	4		2						38
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?						23	15				38
Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?					1	33	2	2			38
Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?					4	32	2				38
Participez-vous à l'animation de l'établissement ?						9	13		16		38
Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?	7	15	6	1	9						38
Avez-vous des remarques ou des activités que vous souhaiteriez proposer ?											38
Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?	15	23									38
Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?	9	18	7	1				3			38
<i>Appréciez-vous les repas ?</i>					2	28	1	7			38
Etes-vous satisfait par la <u>qualité</u> des repas ?	15	20	3								38

	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 ?	17	19	2								38
Etes-vous satisfait par la <u>variété</u> des menus ?	13	21	3		1						38
Pensez-vous que vos <u>habitudes alimentaires</u> sont prises en compte ?						27	9	2			38
Etes-vous satisfait par le <u>temps</u> consacré au repas ?						33	3	2			38
Etes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?	12	22	1	2							38
Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?	11	23	4								38
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?	10	24		4							38
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?	13	24	1								38
Etes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?											38
Intérieur	14	23	1								38
Extérieur	10	23	2	2	1						38
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre <u>sommeil</u> ?	13	18	5		2						38
L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?	17	19	1		1						38
Comment estimez-vous le respect de votre <u>intimité</u> ?	16	21	1								38
Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?	14	20	4								38
Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...)	16	20	2								38

