



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

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

Aubenas le 17 Novembre 2025,

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

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS ANNÉE 2025

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

ANALYSE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS

ANNÉE 2025

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité

Date : Le 17 novembre 2025

1. Contexte et méthodologie

L'enquête de satisfaction 2025 a été distribuée à **49 résidents**, après exclusion des résidents de l'unité protégée ainsi que des personnes dont l'état cognitif ne permettait pas une expression autonome. **38 questionnaires ont été retournés**, soit un **taux de participation de 77,6 %**. Ce taux reste élevé et montre l'engagement des résidents à partager leur avis.

Depuis 2022, nous avons fait le choix de **limiter la distribution des questionnaires aux seuls résidents capables de le remplir eux-mêmes**. Cette décision fait suite au constat que, les années précédentes, certains questionnaires avaient été complétés par des proches. Cela créait un biais important, car les réponses reflétaient davantage l'avis des familles que celui des résidents eux-mêmes. Cette méthode garantit que les résultats recueillis traduisent fidèlement le ressenti et l'expérience des personnes vivant au quotidien dans l'établissement.

Pour l'édition 2025, le questionnaire a été maintenu dans ses grandes lignes tout en étant **enrichi d'une nouvelle rubrique dédiée à la Bienveillance et au Respect de la personne**. Cet ajout permet une analyse plus fine du vécu, de la relation au personnel et du sentiment de sécurité.

2. Évolution du nombre de résidents et de la participation (2022–2025)

Entre 2022 et 2025, le nombre de résidents **en capacité de s'exprimer** a légèrement évolué, passant de **43 personnes en 2022** à **49 personnes en 2025**, en lien avec les variations annuelles des profils et de la dépendance des résidents. Le nombre total de résidents est resté stable autour de 100, avec une légère hausse en 2025 (103 résidents).

Le nombre de questionnaires diffusés suit logiquement cette évolution :

- **44 questionnaires diffusés en 2022 (40 retours)**
- **41 diffusés en 2023 (35 retours)**
- **42 diffusés en 2024 (38 retours)**
- **49 diffusés en 2025 (38 retours)**

Même si le taux de participation a varié au fil des années, le nombre de retours reste stable et permet une analyse représentative du ressenti des résidents capables de s'exprimer.

Enfin, la **note de satisfaction globale** montre une progression notable : **nous sommes passés d'une moyenne de 8/10 à une moyenne de 8,68/10 en 2025**, confirmant une amélioration du ressenti général des résidents sur leur séjour.

3. Résultats par thématique

A. Chambre

- **Confort : 95 % satisfaits ou très satisfaits**
- **Propreté : 95 % satisfaits ou très satisfaits**

→ Niveau de satisfaction très élevé et stable.

→ Les quelques retours « peu satisfaits » concernent essentiellement des problématiques ponctuelles (lit, rangement, ménage isolé).

B. Personnel

- Identification du personnel : **68 % oui / 32 % non**
- Aimable et poli : **95 % oui**
- Disponible en cas de besoin : **92 % oui**

→ Les difficultés d'identification restent un irritant important. En effet les difficultés d'identification du personnel restent un point de gêne pour les résidents. Plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées : badges plus visibles ou affichage des équipes.

→ Relationnel et disponibilité : points forts clairement confirmés.

C. Animation et vie sociale

- Participation aux animations
 - **Oui : 24 %**
 - **De temps en temps : 45 %**
 - **Non : 31 %**
- Satisfaction ateliers/activités : **71 % satisfaits ou très satisfaits**

→ Le taux de participation reste modéré, en grande partie lié à la mobilité et à l'intérêt personnel.

→ La participation aux animations est variable selon les résidents :

- Une partie participe régulièrement,
- D'autres de temps en temps,
- Et certains ne souhaitent pas y prendre part.

Les retours écrits précisent clairement que le non-engagement à certaines activités n'est pas lié à un problème d'offre ou d'accès, mais tout simplement à un choix personnel : certains résidents préfèrent rester seuls ou au calme, et ce choix est respecté.

Parmi les remarques positives, plusieurs activités sont particulièrement appréciées :

- La lecture,
- Les jeux de mémoire,
- Le chant.

Plusieurs suggestions d'activités complémentaires émergent :

- Des ateliers cuisine,
- Des parties d'échecs,
- Davantage de séances de lecture.

Ces propositions sont cohérentes avec les capacités des résidents et peuvent être intégrées dans la programmation future.

D. Linge

- Propreté : **100 % satisfaits** (aucun retour négatif)
- Repassage : **71 % satisfaits, 18 % peu satisfaits, 3 % pas du tout satisfaits**

E. Restauration

- Appréciation globale des repas : **74 % positifs, 18 % moyens, 3 % négatifs**
- Qualité des repas : **92 % satisfaits ou très satisfaits**
- Quantité servie : **94 % satisfaits**
- Variété des menus : **89 % satisfaits**
- Habitudes alimentaires prises en compte : **71 % oui**
- Temps consacré au repas : **87 % oui**

→ Le niveau global est bon.

→ La seule remarque formulée en 2025 concerne la quantité servie, jugée trop importante pour certains résidents. Ce retour reste ponctuel mais peut inviter à réajuster les portions ou à mieux adapter les quantités selon l'appétit de chacun.

F. Organisation des soins

- Aide aux soins d'hygiène : **92 % satisfaits**
- Prise en compte de la douleur : **89 % satisfaits**
- Fréquence des douches : **89 % satisfaits**

Bien que les résultats chiffrés montrent un niveau de satisfaction élevé pour l'aide aux soins d'hygiène, deux retours individuels pointent des nuances importantes :

- Une résidente mentionne "beaucoup d'attente, surtout la nuit", indiquant un ressenti d'attente prolongée lors des sollicitations nocturnes ;
- Une autre précise être globalement satisfaite de l'aide apportée, mais note que la qualité de l'accompagnement varie selon le professionnel, ce qui met en évidence une certaine hétérogénéité dans les pratiques de soins.

Ces retours restent minoritaires mais méritent d'être pris en compte dans le cadre de l'amélioration continue, notamment concernant :

- La cohérence des pratiques au sein de l'équipe,
- Et la réactivité de nuit.

G. Environnement

- Propreté des locaux : **97 % satisfaits**
- Cadre de vie intérieur : **97 % satisfaits**
- Cadre de vie extérieur : **87 % satisfaits**

→ Cadre de vie extérieur : 100 % de satisfaction (toutes catégories confondues). Les résidents expriment donc une satisfaction complète concernant les espaces extérieurs.

Même si les niveaux de satisfaction sont très élevés concernant la propreté des locaux et le cadre de vie, un retour individuel signale un point spécifique :

- "balcon pas nettoyé".

Cette remarque reste isolée et concerne un espace extérieur individuel, mais elle souligne la nécessité de vérifier la régularité de l'entretien des balcons et terrasses privatives.

H. Vie quotidienne

- Respect du sommeil : **82 % satisfaits**
- Organisation / rythme de la journée : **97 % satisfaits**
- Respect de l'intimité : **97 % satisfaits**
- Aide aux gestes de la vie courante : **89 % satisfaits**
- Respect des habitudes de vie : **95 % satisfaits**

→ Globalement très bon.

→ Les résultats montrent un niveau de satisfaction élevé concernant la vie quotidienne :

- Respect du sommeil : taux de satisfaction majoritaire
- Organisation, horaires et rythme de la journée : très bien évalués
- Respect de l'intimité : très bon niveau global
- Aide apportée dans les gestes de la vie courante : majoritairement satisfaisante
- Respect des souhaits et habitudes de vie : résultats très positifs

Aucune remarque qualitative particulière n'a été formulée sur ce thème en 2025. Les retours chiffrés confirment une perception globalement positive du quotidien au sein de l'établissement.

I. Bientraitance & Respect de la personne (nouvelle rubrique 2025)

Les résultats de 2025 montrent un niveau très élevé de satisfaction concernant la bientraitance.

La totalité des résidents interrogés indique être traitée **avec douceur et respect**, ce qui constitue un point fort majeur.

La relation avec les professionnels est globalement jugée positive :

- **68 %** estiment que le personnel prend **toujours** le temps d'échanger,
- **29 %** répondent **parfois**,
- Et seuls **3 %** signalent que cela arrive rarement.

Le **sentiment de sécurité** est globalement bon :

- **92 %** se sentent en sécurité,
- **8 %** indiquent que cela peut varier selon les situations.

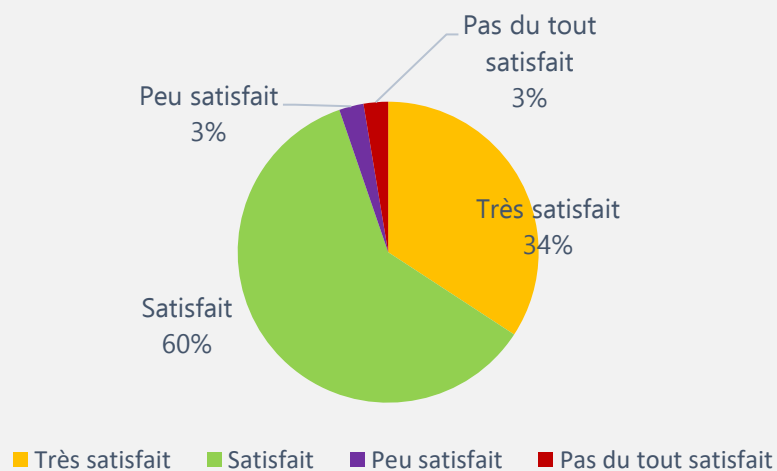
Concernant l'orientation en cas de difficulté,

- **92 %** savent à qui s'adresser,
- Alors que **8 %** déclarent ne pas le savoir.
Ce point, bien que minoritaire, peut être amélioré en renforçant l'information auprès des résidents (réunions résidents, affichage, rappels réguliers).

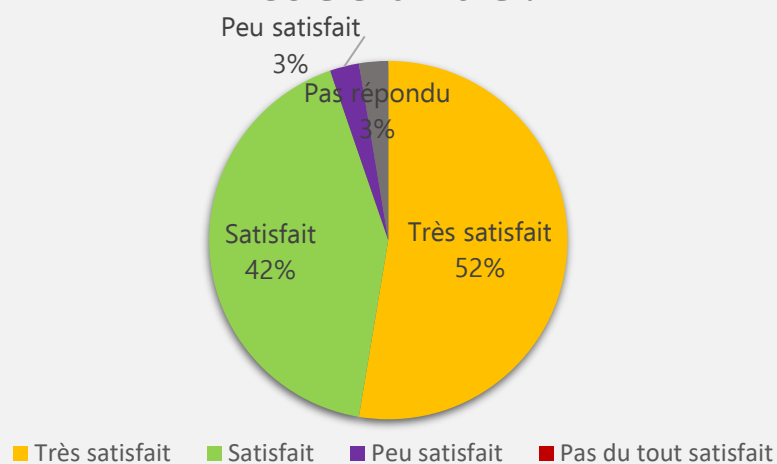
Dans l'ensemble, la bientraitance ressort comme un **axe particulièrement solide** au sein de l'établissement, avec quelques marges d'amélioration sur la **communication** et l'**information au quotidien**

Représentation graphique des résultats

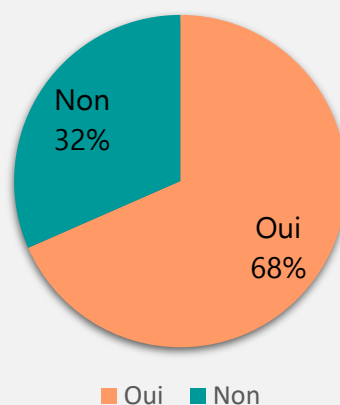
Etes-vous satisfait par le confort de votre chambre ?



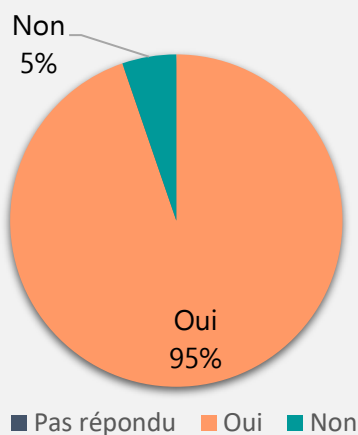
Etes-vous satisfait par la propreté de votre chambre ?



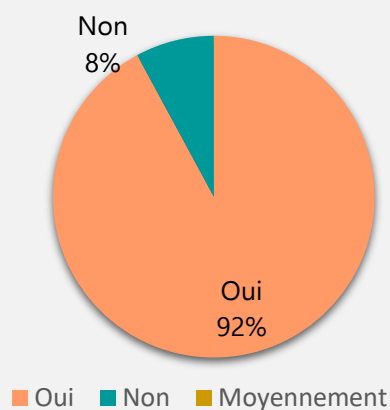
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?



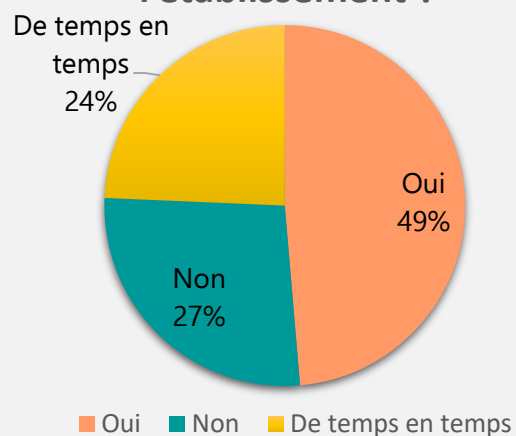
Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?



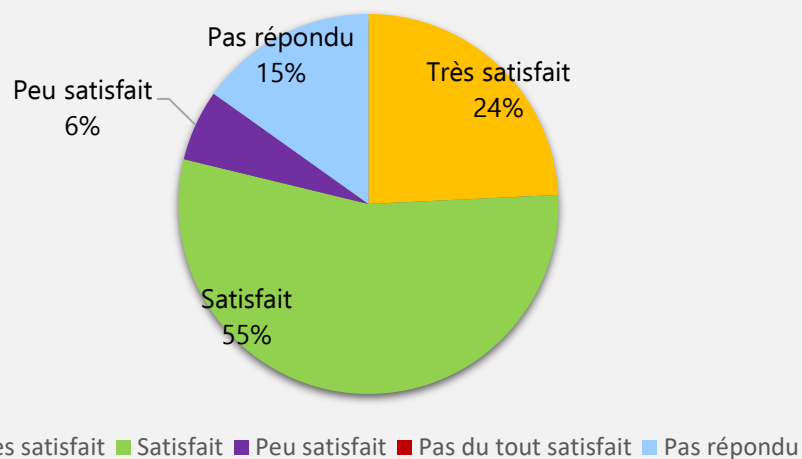
Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?



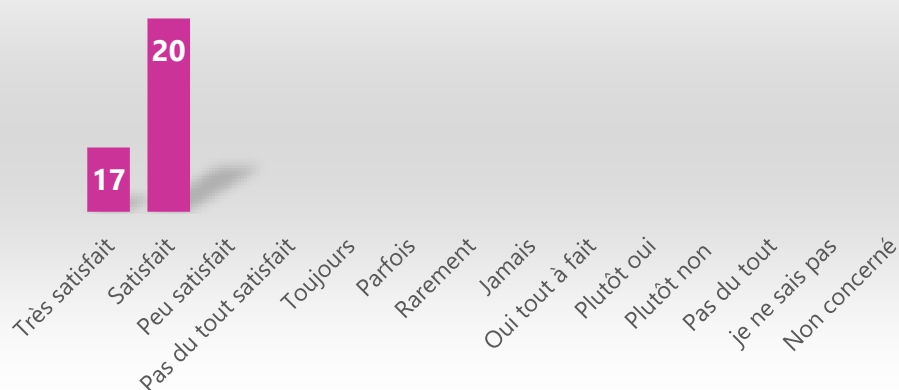
Participez-vous à l'animation de l'établissement ?



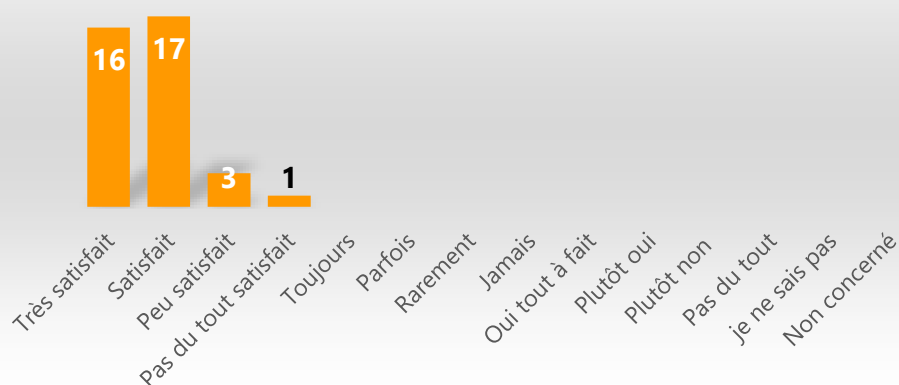
Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?



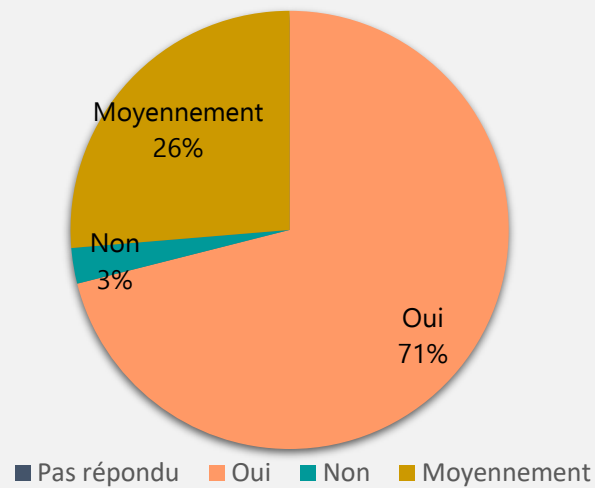
Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?



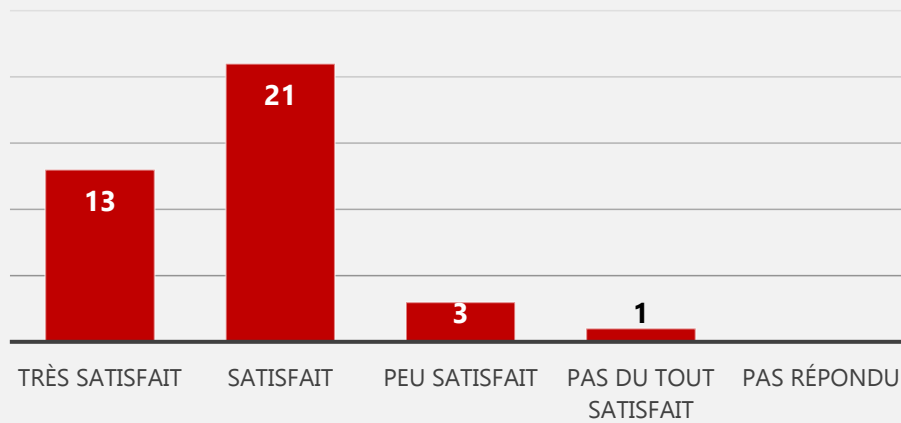
Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?



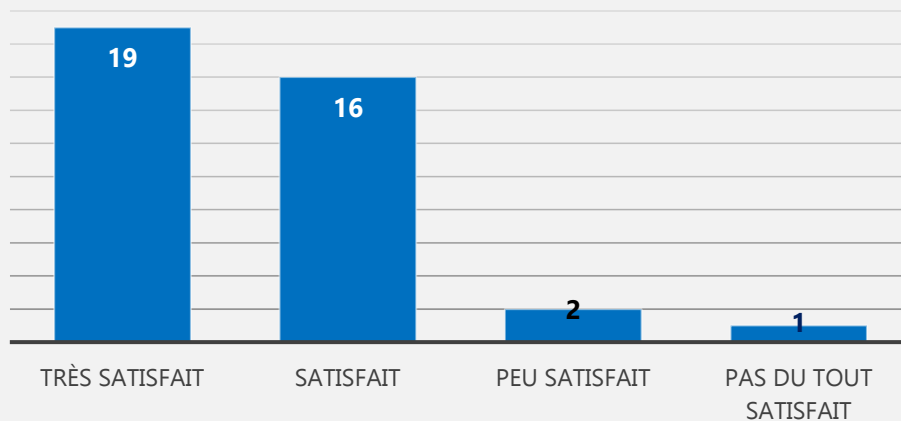
Appréciez-vous les repas ?



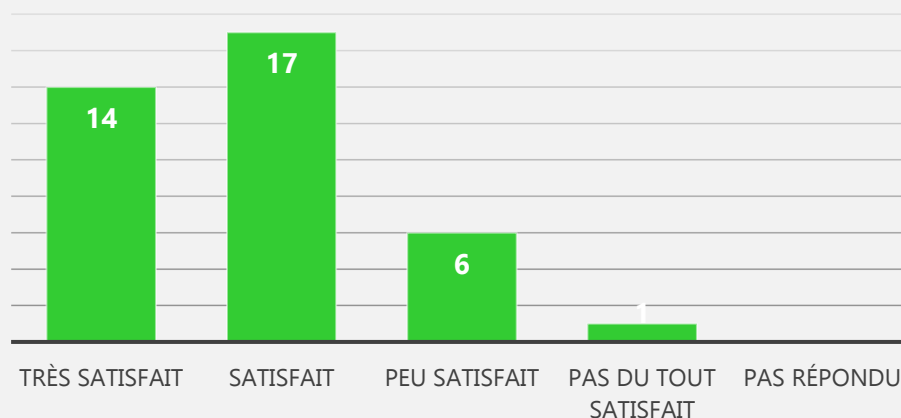
Etes-vous satisfait par la qualité des repas ?



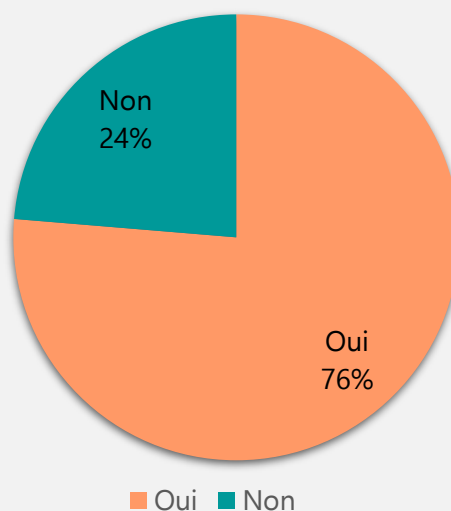
Etes-vous satisfait par la quantité servie lors des repas ?



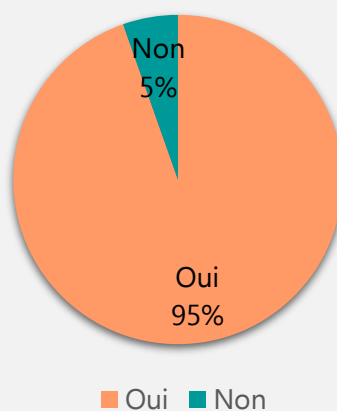
Etes-vous satisfait par la variété des menus ?



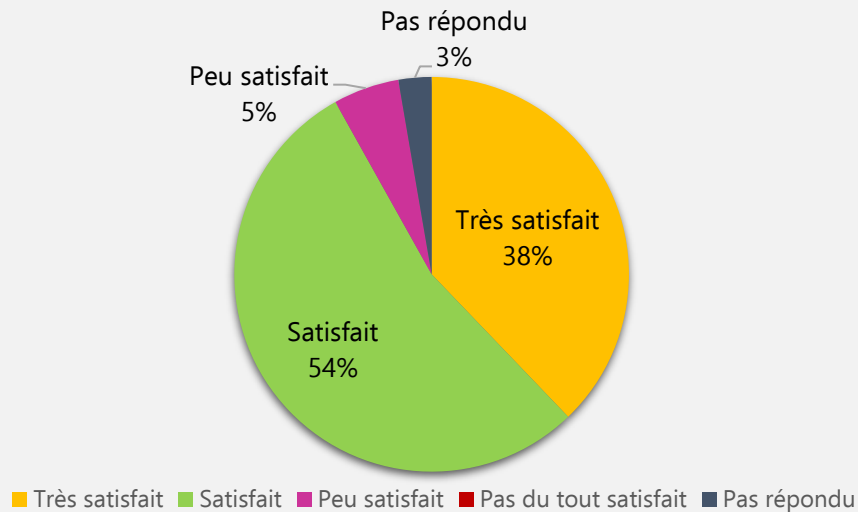
Pensez-vous que vos habitudes alimentaires sont prises en compte ?



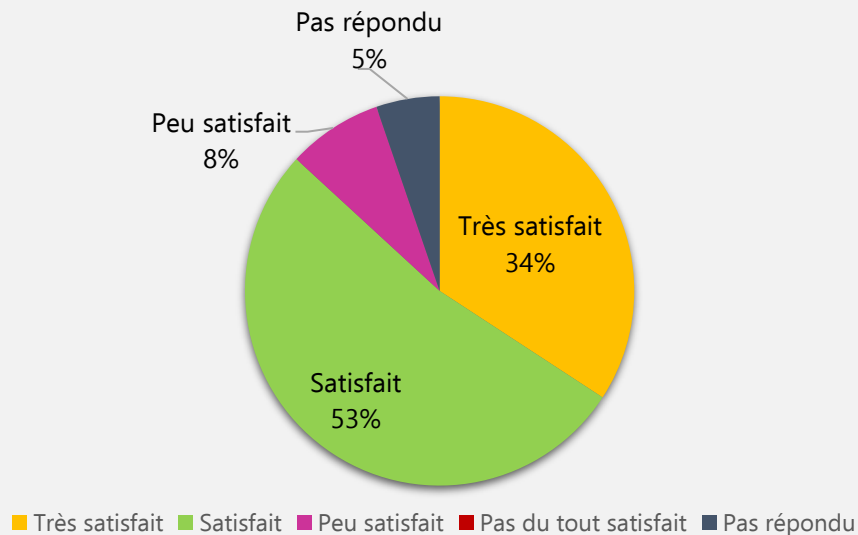
Etes-vous satisfait par le temps consacré au repas ?



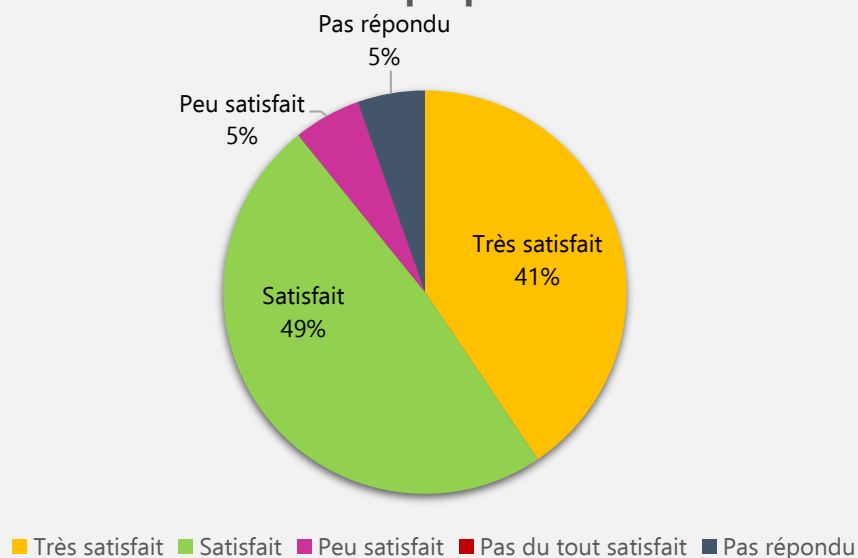
Êtes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?



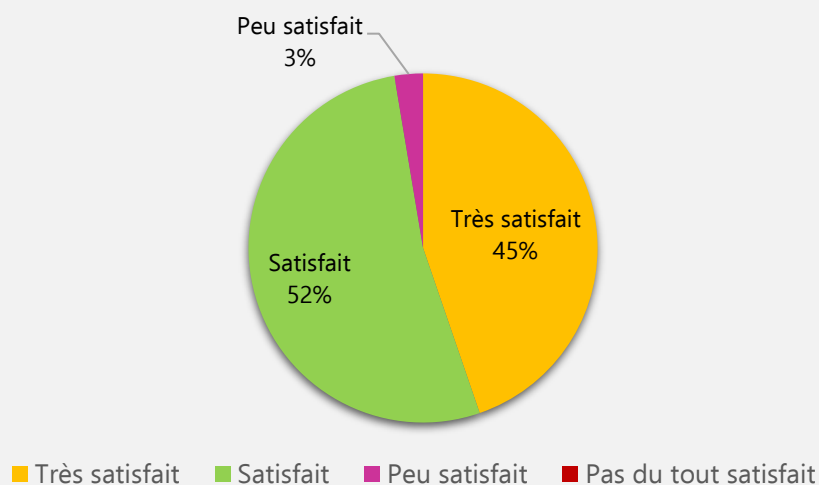
Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?



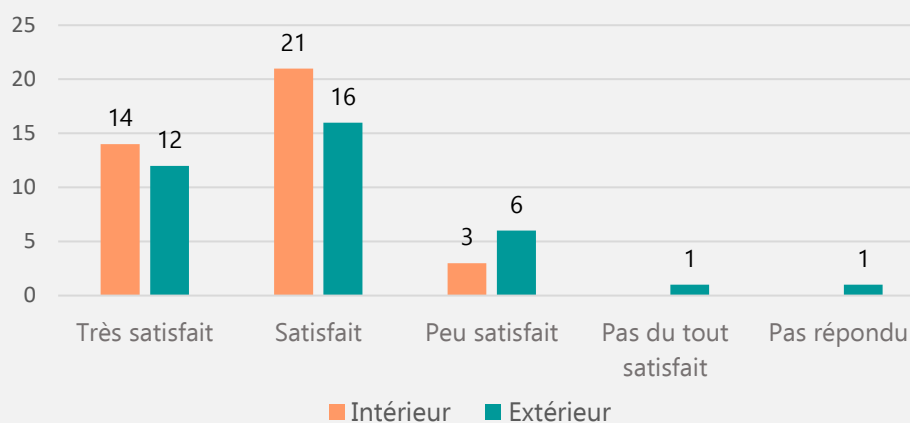
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?



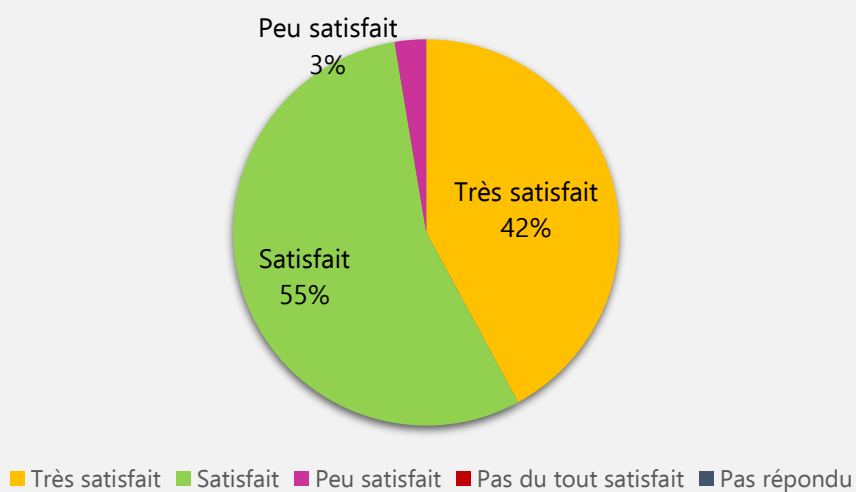
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?



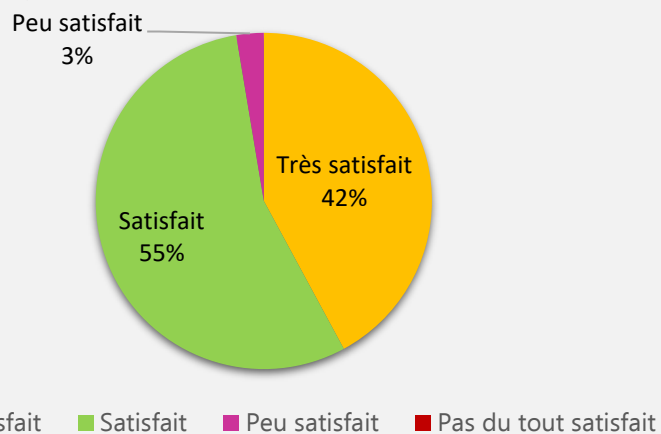
Êtes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?



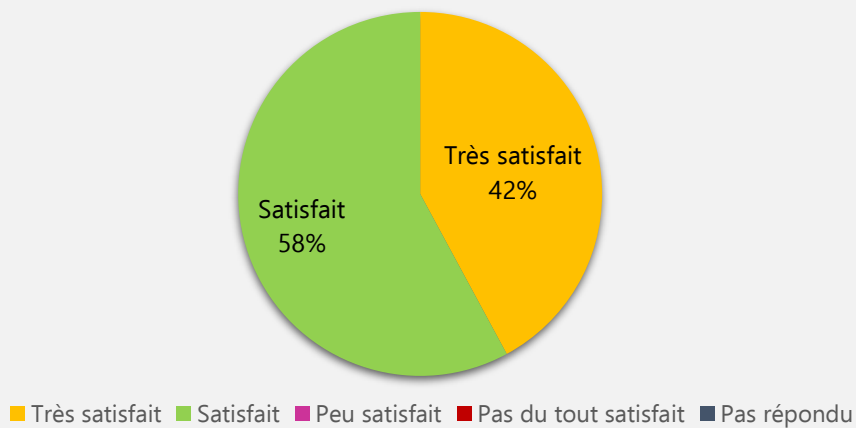
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre sommeil ?



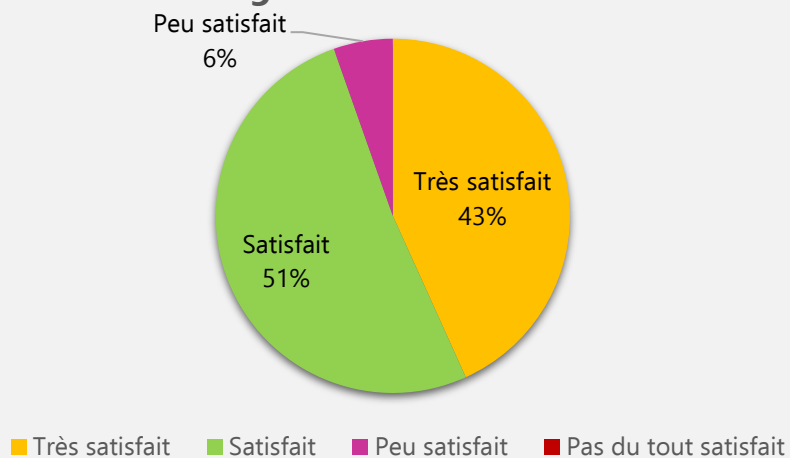
L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?



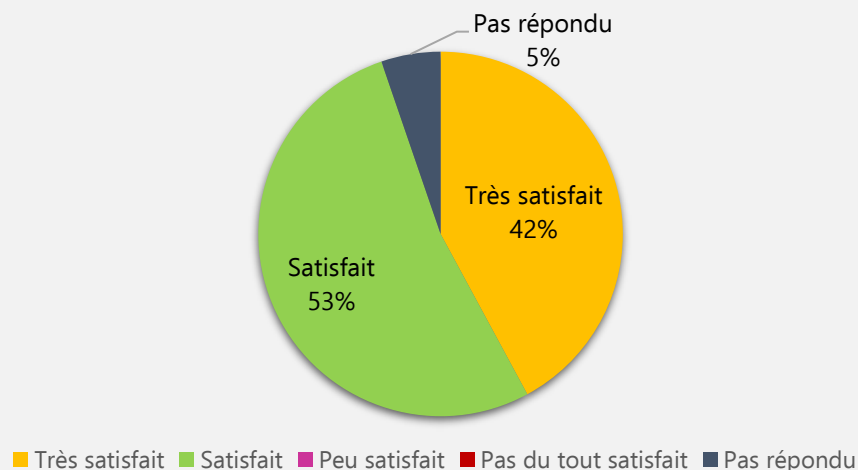
Comment estimez-vous le respect de votre intimité ?



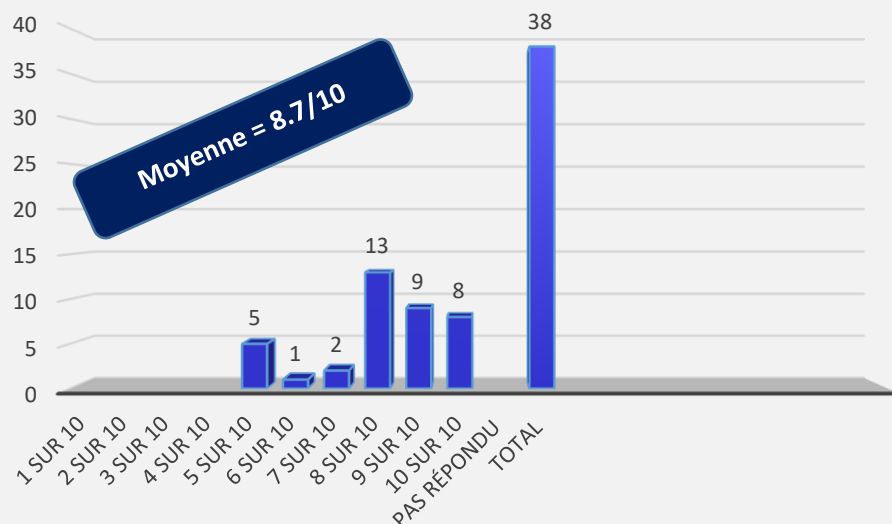
Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?



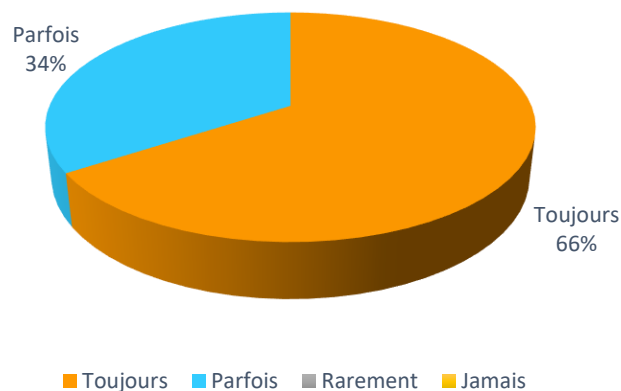
Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...)



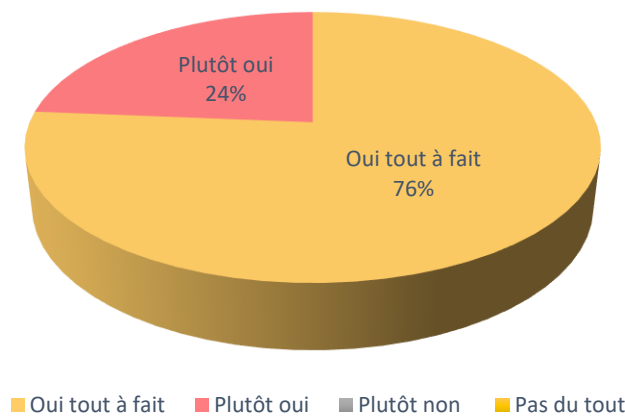
Note de satisfaction attribuez-vous pour votre séjour à l'EHPAD Sainte Monique?



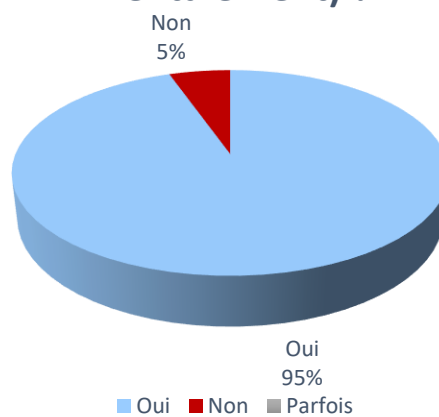
Le personnel prend-il le temps de vous écouter et d'échanger avec vous ?



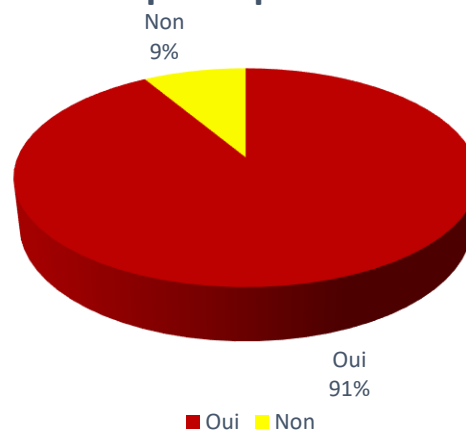
Vous sentez vous traité avec douceur et respect par le personnel ?



Vous sentez vous en sécurité au sein de l'établissement (physiquement et mentalement) ?



Si quelque chose vous dérange savez vous à qui en parler ?



ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSIDENTS - 2025

	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 ?	20	16	1		1						38
Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'EHPAD ?						26	12				38
Le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?						36	2				38
Le personnel est-il à votre disposition en cas de besoin (notamment en cas d'appel d'urgence) ?						35	3				38
Participez-vous à l'animation de l'établissement ?						18	10		9		38
Etes-vous satisfait(e) des ateliers et activités proposés par l'animation ?	8	18	2		5						38
Avez-vous des remarques ou des activités que vous souhaiteriez proposer ?											38
Etes-vous satisfait de la propreté de votre linge ?	17	20			1						38
Etes-vous satisfait du repassage de votre linge ?	16	17	3	1	1			3			38
<i>Appréciez-vous les repas ?</i>						27	1	10			38
Etes-vous satisfait par la <u>qualité</u> des repas ?	13	21	3	1							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 ?	19	16	2	1							38
Etes-vous satisfait par la <u>variété</u> des menus ?	14	17	6	1							38
Pensez-vous que vos <u>habitudes alimentaires</u> sont prises en compte ?						29	9				38
Etes-vous satisfait par le <u>temps</u> consacré au repas ?					1	35	2				38
Etes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette ?	14	20	2		1						38
Etes-vous satisfait de la prise en compte de votre douleur ?	13	20	3		2						38
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?	15	18	2		2						38
Etes-vous satisfait de la propreté des locaux ?	17	20	1								38
Etes-vous satisfait du cadre de vie de l'établissement ?											38
Intérieur	14	21	3								38
Extérieur	12	16	6	1	1						38
Etes-vous satisfait(e) du respect de votre <u>sommeil</u> ?	16	21	1								38
L'organisation, les horaires et le rythme de la journée vous conviennent-ils ?	16	21	1								38
Comment estimez-vous le respect de votre <u>intimité</u> ?	16	22									38
Etes-vous satisfait(e) de l'aide dispensée dans vos gestes de la vie courante ?	16	19	2								38
Etes-vous satisfait(e) du respect de vos souhaits et habitudes de vie (sieste, choix des vêtements...)	16	20									38

	Toujours	Parfois	Rarement	Jamais	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Pas du tout	Je ne sais pas	Pas rép ond u	Total
Le personnel prend il le temps de vous écouter et d'échanger avec vous ?	25	13										38
Vous sentez vous traité avec douceur et respect par le personnel ?					29	9						38
Vous sentez vous en sécurité au sein de l'établissement (physiquement et mentalement) ?					3	2					1	38
Si quelque chose vous dérange savez-vous à qui en parler ?					32	3					1	38

