

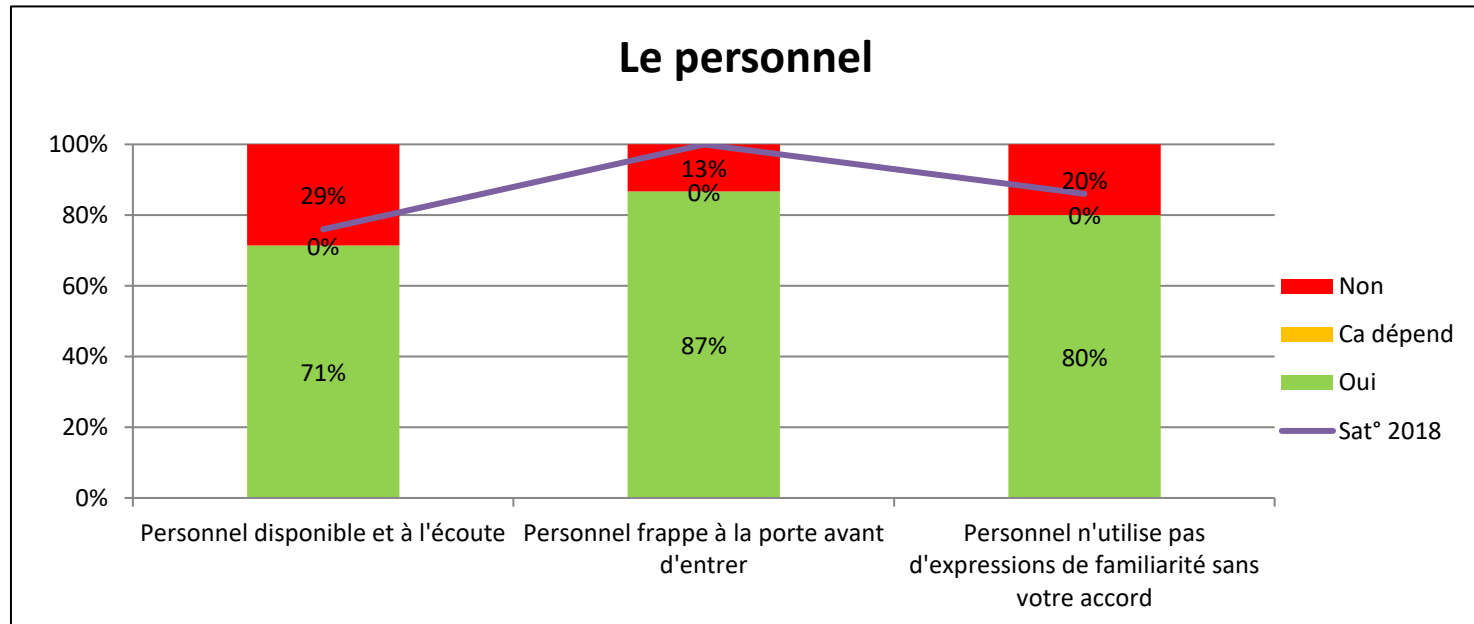
Résultats enquête de satisfaction résidents 2020

RÉSULTATS MR PRIMEVÈRES

Taux de retour

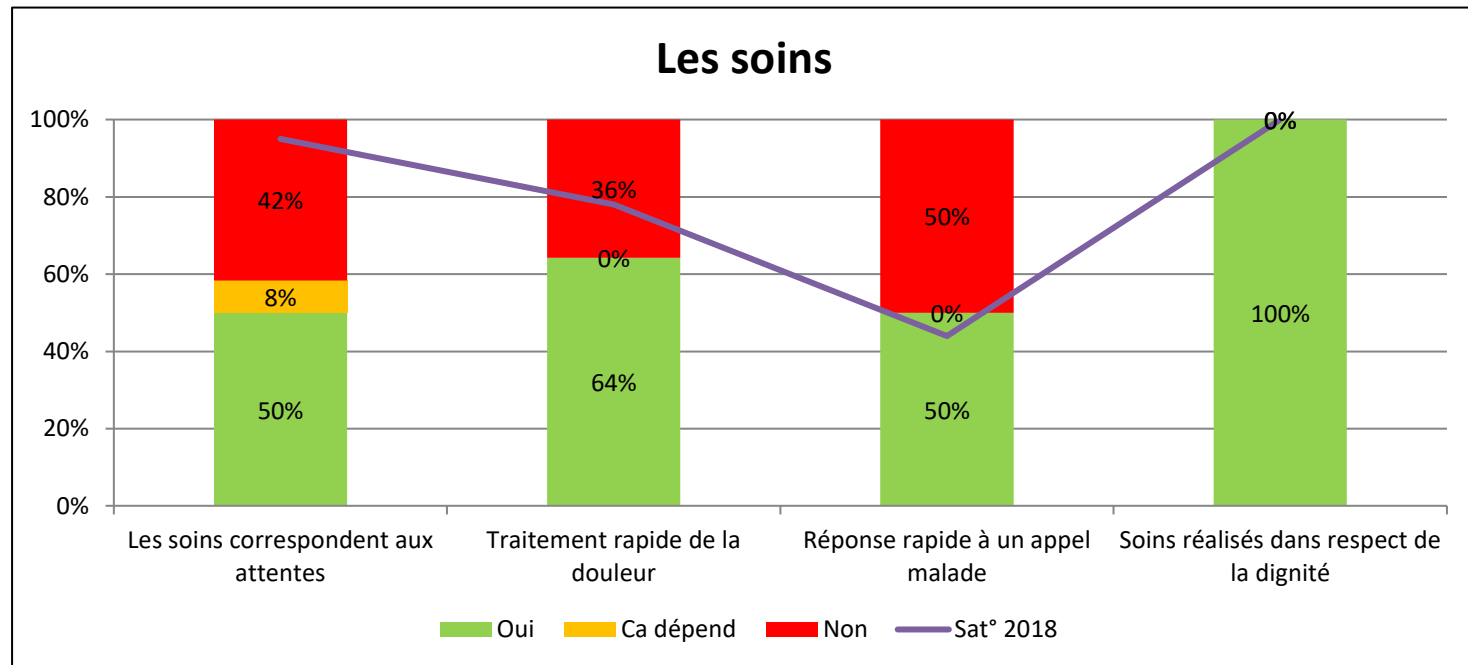
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 4 au 24 janvier 2021.
- Taux de retour de 38,5% (15 sur 39) en baisse par rapport à 2018 (-10 points)

Le personnel



- Légère baisse de l'ensemble des items par rapport à 2018.

Les soins

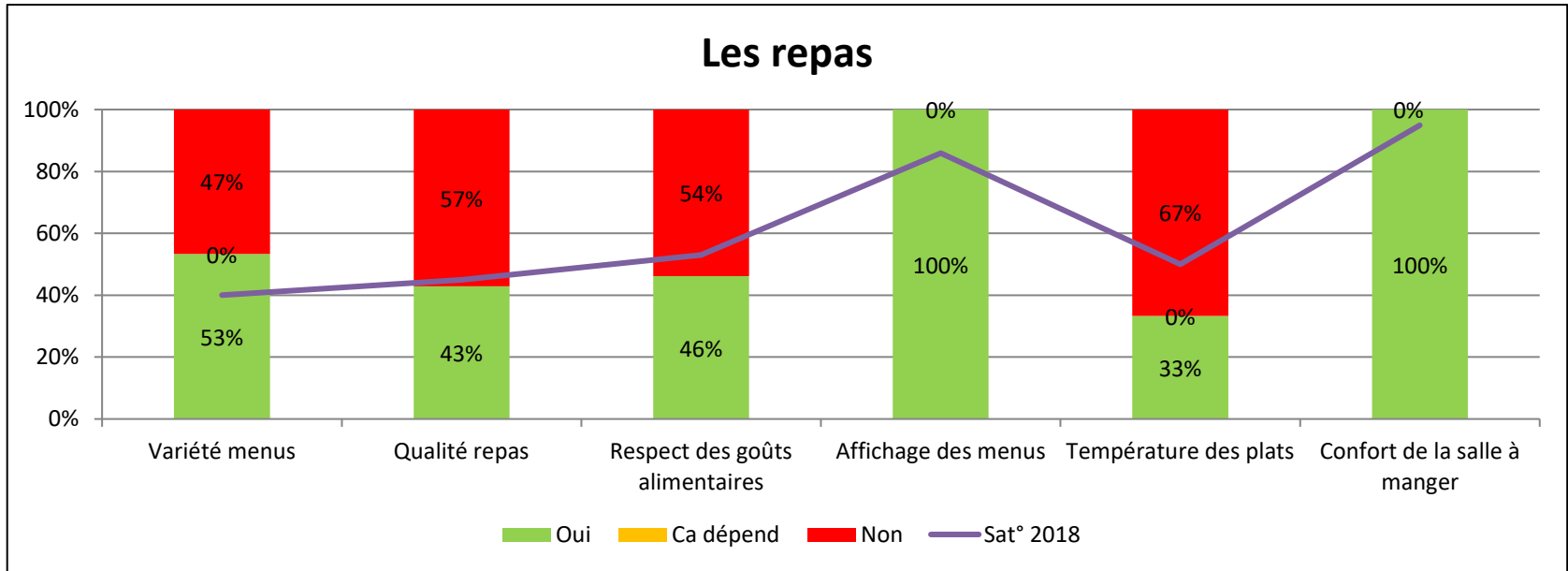


- La moitié des résidents interrogés trouvent que les **soins ne correspondent pas à leurs attentes** et que **la réponse à l'appel-malade** n'est pas assez rapide.
- Baisse également de la satisfaction concernant le **traitement de la douleur** (-18% par rapport à 2018).
- Tous les résidents trouvent que les soins sont réalisés dans le respect de leur dignité.

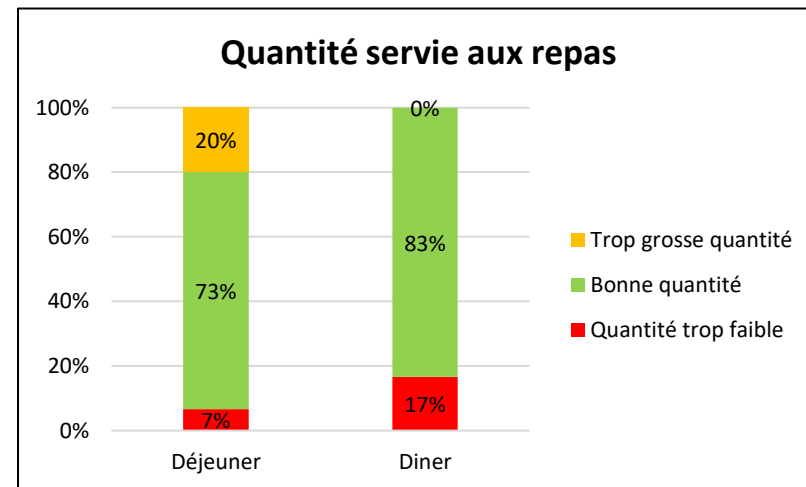
Les soins

- Commentaires libres :
 - Plus souvent des douches (1)

Les repas

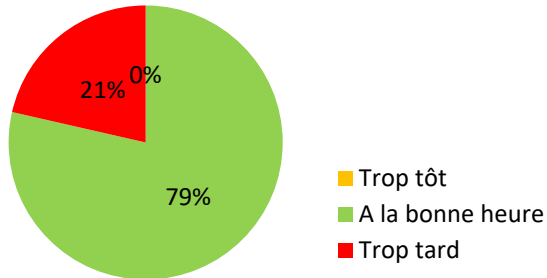


- **50% ou plus** des résidents interrogés sont insatisfaits par la **variété des menus**, la **qualité des repas**, le **respect des goûts** et la **température des plats**.
- Satisfaction importante concernant l'affichage des menus et le confort de la salle à manger.

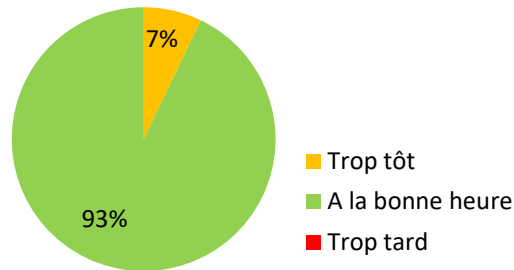


Les repas

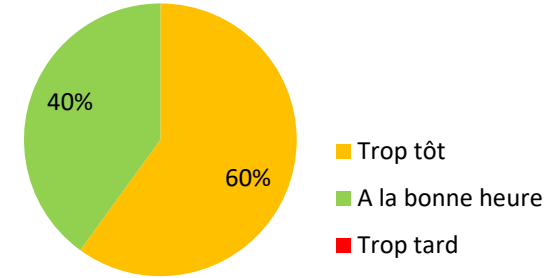
Heure petit-déjeuner



Heure déjeuner

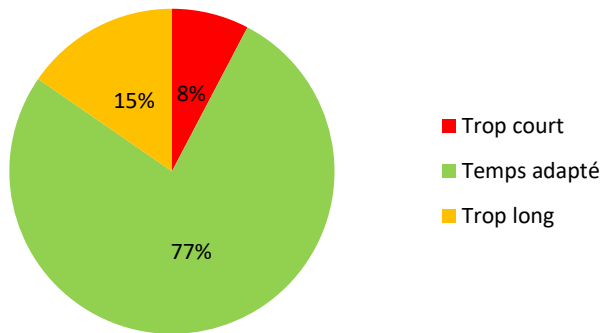


Heure dîner

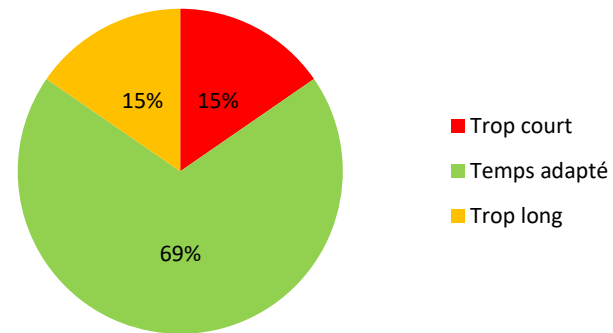


- Une majorité des résidents interrogés (60%) souhaiterait manger plus tard au dîner.

Durée déjeuner



Durée dîner

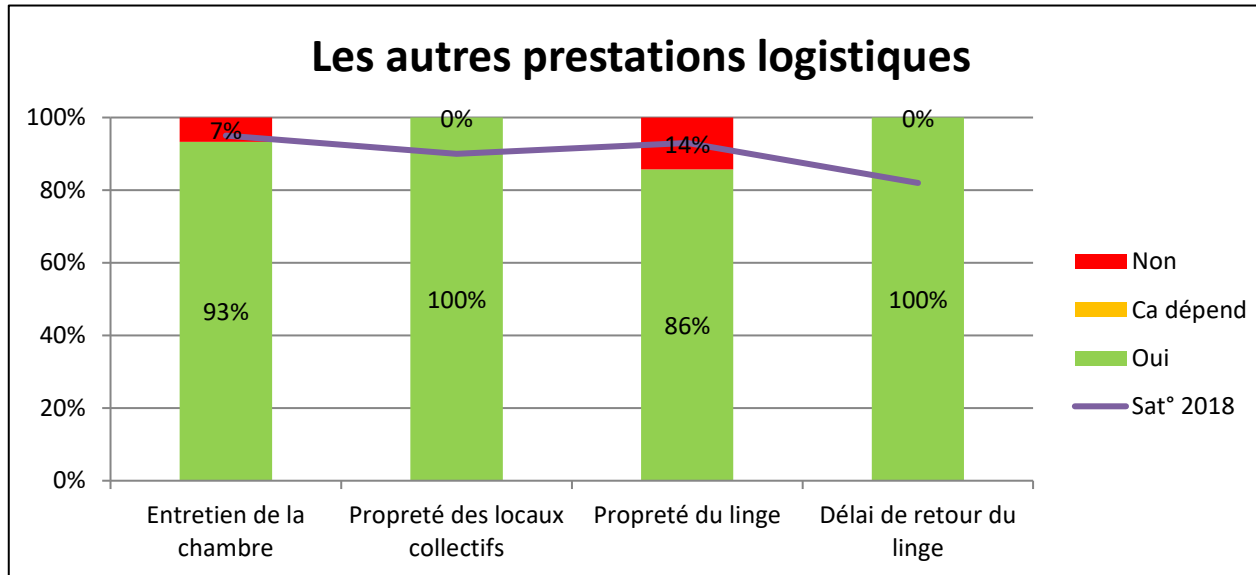


- Près d'1/3 des résidents trouve que la durée du dîner est trop courte.

Les repas

- Commentaires libres :
 - Améliorer les repas (3)
 - Plus d'assaisonnement (2)
 - Moins de quantité mais de meilleure qualité (1)

Les autres prestations logistiques

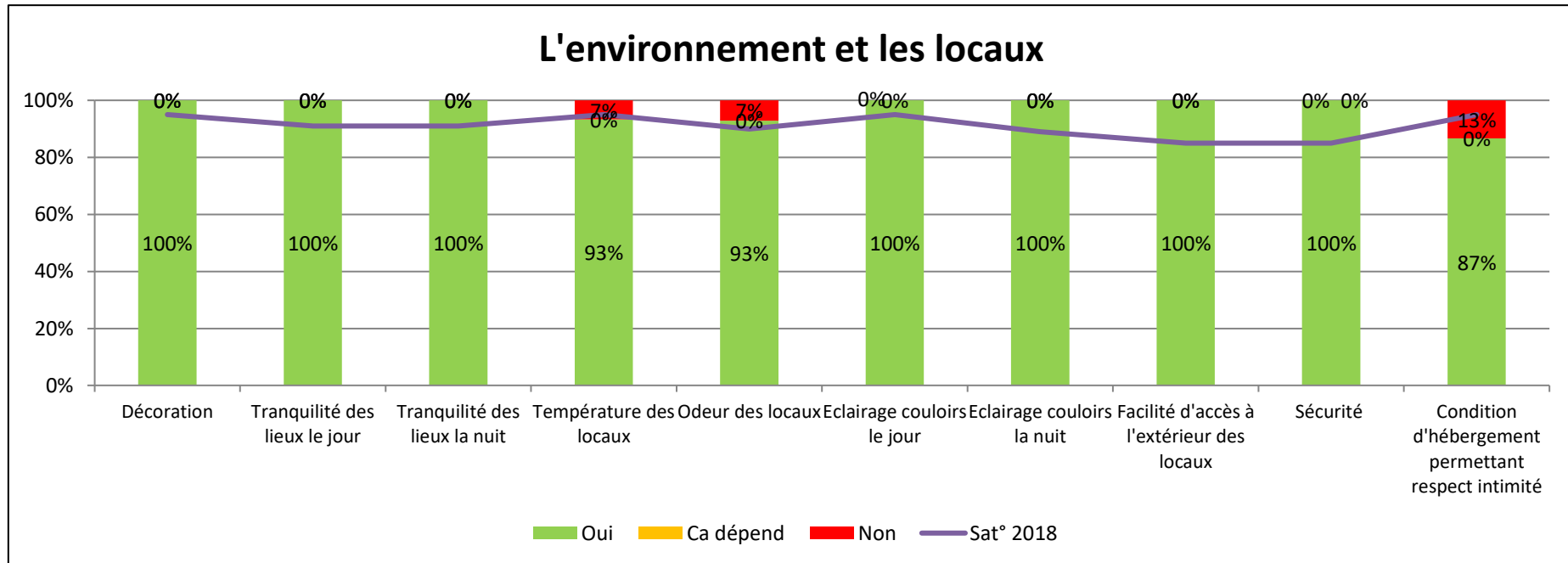


- Forte satisfaction concernant l'entretien des locaux et le délai de retour du linge.
- Baisse de la satisfaction concernant la propreté du linge (-7,5%).

Les autres prestations logistiques

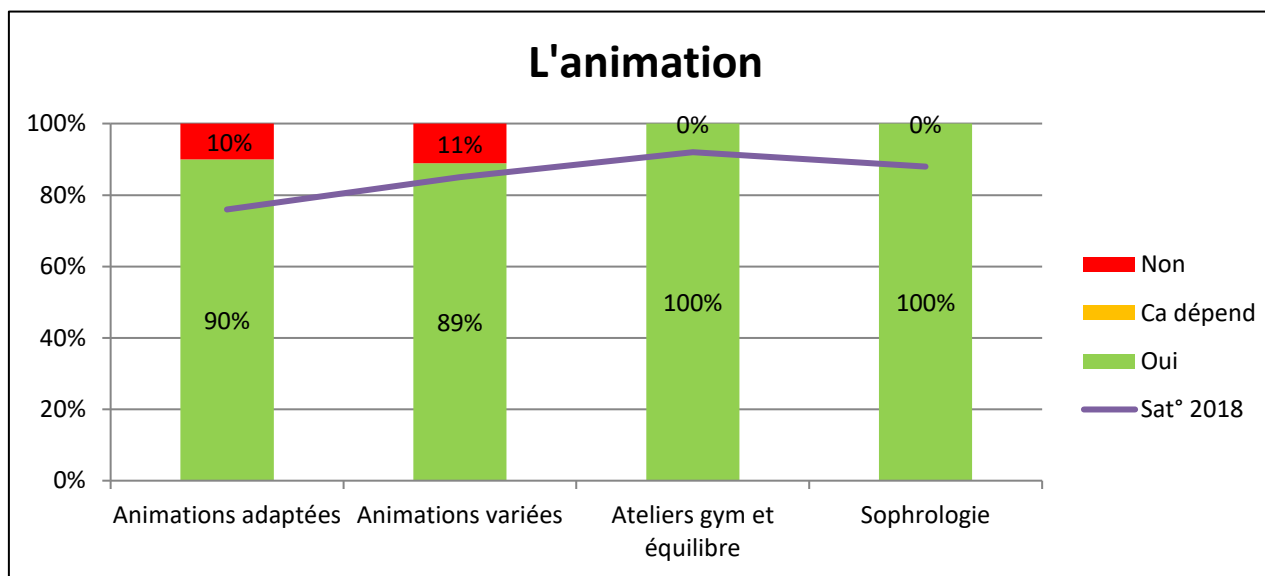
- Commentaires libres :
 - Linge mal repassé (1)
 - Perte de linge (1)
 - Changer les draps plus souvent, au moins tous les 15 jours (1)
 - Déposer un sac dans chaque chambre pour y mettre le linge sale au fur et à mesure (1)
 - Indiquer le jour de ramassage et de retour du linge (1)

L'environnement et les locaux



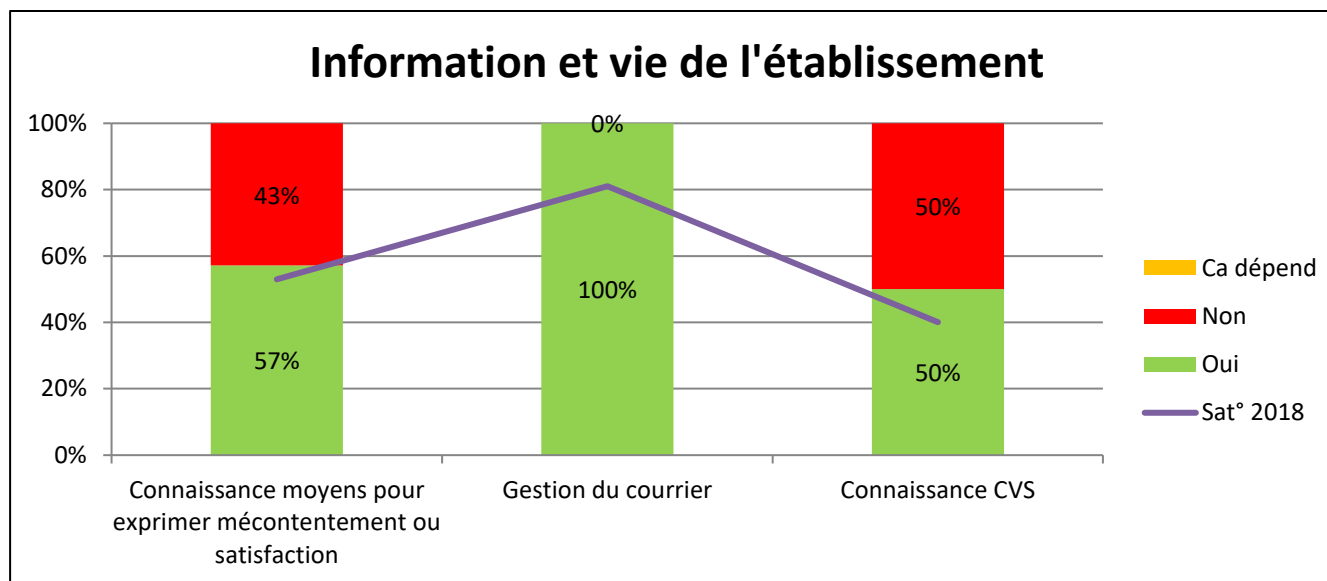
- La satisfaction concernant l'environnement et les locaux est globalement bonne pour l'ensemble des items.
- Augmentation de la satisfaction pour la quasi majorité des items.

L'animation



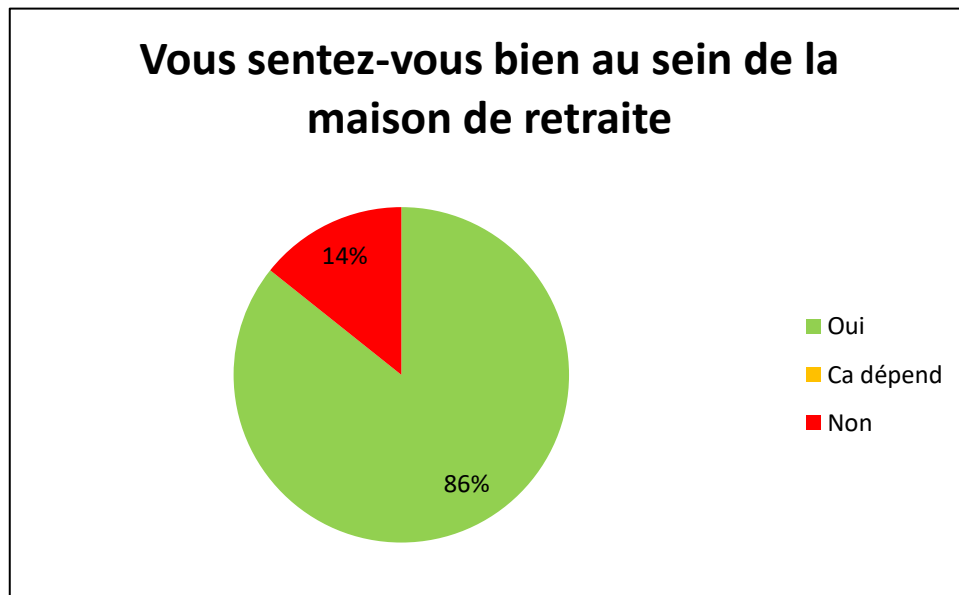
- Satisfaction en hausse par rapport à 2018 sur l'ensemble des items
- Satisfaction importante par rapport aux divers ateliers.

Information et vie établissement



- Augmentation de tous les items.
- Seuls 50% des résidents ont déjà entendu parler du CVS et 57% ont connaissance des moyens pour exprimer leur mécontentement ou satisfaction.
- Tous les résidents interrogés sont satisfaits par la gestion du courrier (+23%)

Satisfaction globale



**Note globale
7,4/10**

- Taux en légère baisse des résidents se sentant bien au sein de la maison de retraite par rapport à 2018 (-4,5%).
- La note est passée de 7,3 à 7,4 sur 10 entre 2018 et 2021.

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Sortir plus souvent, en groupe ou seul (1)
 - Plus de marques de sympathie (1)
 - Plus de personnel (2)

Conclusion Primevères

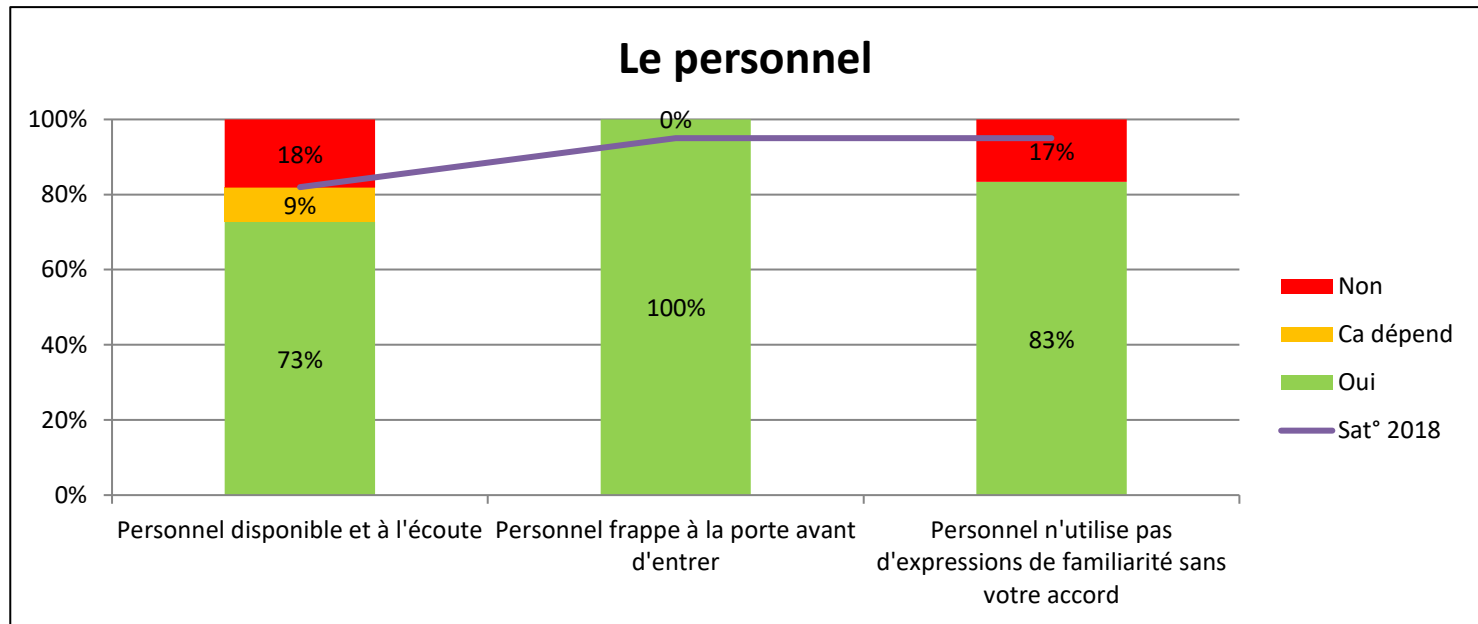
- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2020 sont (en % de résidents satisfaits): :
 - Température des plats (33%)
 - Horaire du diner (40%)
 - Qualité des repas (43%)
 - Respect des goûts alimentaires (46%)
 - Connaissance du CVS (50%)
 - Les soins correspondant aux attentes (50%) (au plus bas depuis 2014)
 - Réponse rapide à l'appel-malade (50%)
 - Variété des menus (53%)
 - Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou satisfaction (57%) (au plus bas depuis 2014)
 - Traitement rapide de la douleur (64%) (au plus bas depuis 2014)
 - Durée du diner (69%)
 - Personnel disponible et à l'écoute (71%) (au plus bas depuis 2014)
 - Quantité au déjeuner (73%)

RÉSULTATS MR HANTE

Taux de retour

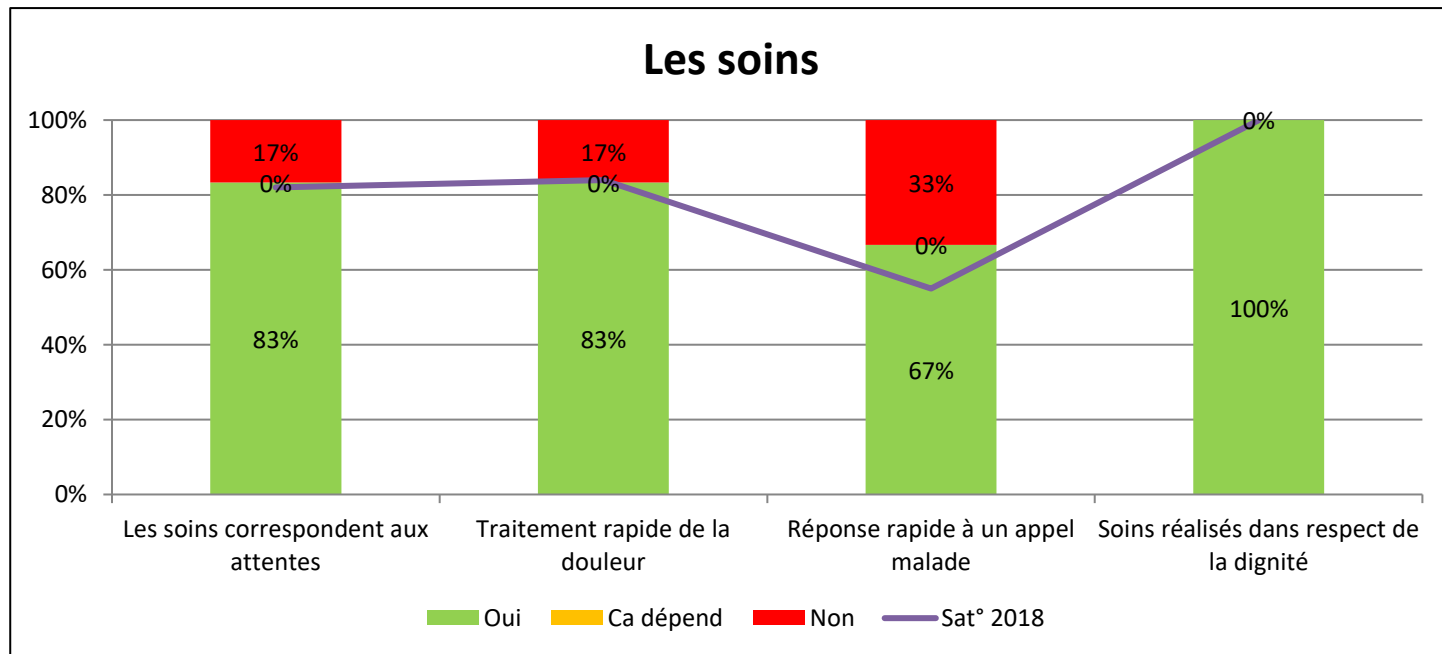
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 4 au 24 janvier 2021.
- Taux de retour de 30,4% (14/46) en baisse par rapport à 2018 (-21 points)

Le personnel



- Taux de satisfaction en baisse en ce qui concerne la disponibilité et l'écoute du personnel (-11%) et l'utilisation d'expressions de familiarité sans l'accord du résident (-12,6%)
- Tous les résidents interrogés disent que le personnel frappe à la porte avant d'entrer.

Les soins

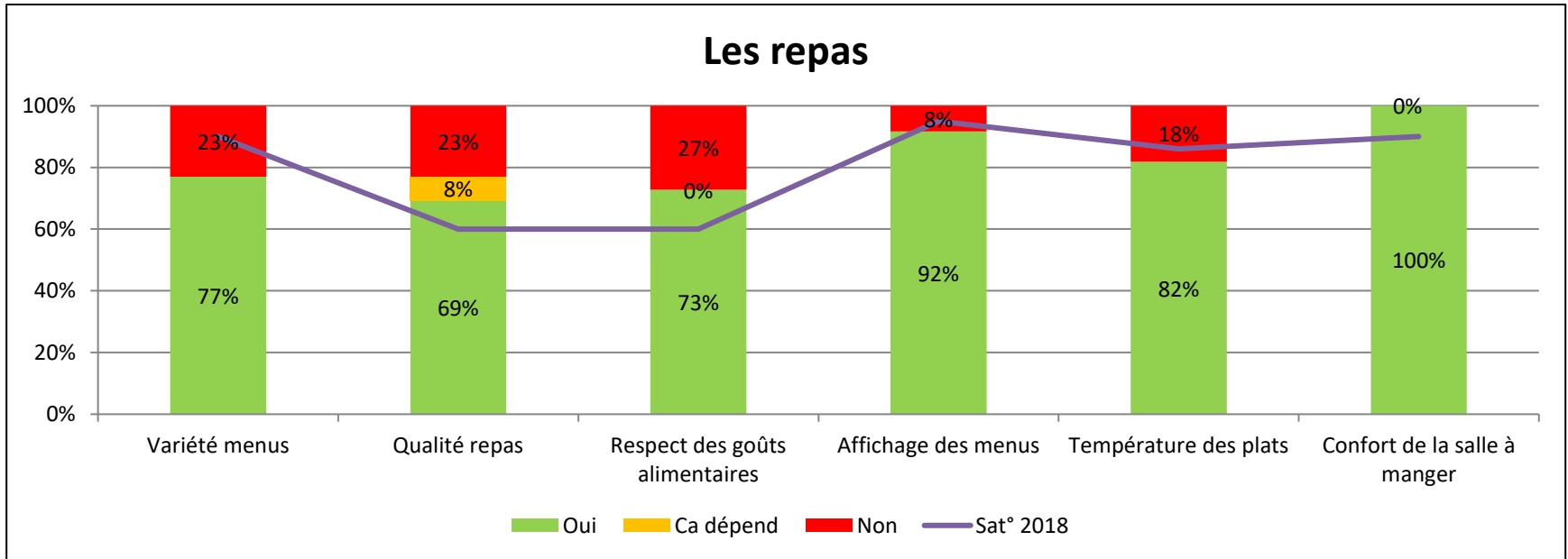


- Résultats constants par rapport à 2018 concernant les soins apportés, le traitement de la douleur et le respect de la dignité.
- On note une hausse de la satisfaction des répondants par rapport à **la rapidité de réponse à l'appel-malade** (+21%). Mais cet item recueille toujours 1/3 d'insatisfaits.
- Tous les résidents trouvent que les soins sont réalisés dans le respect de leur dignité.

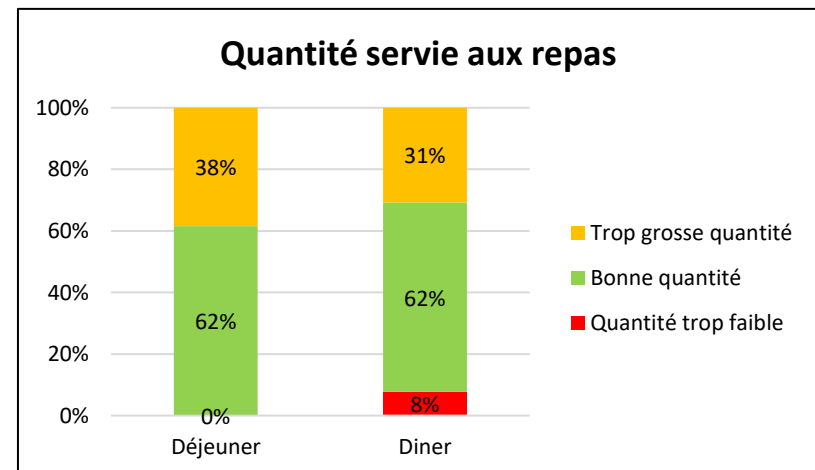
Les soins

- Commentaires libres :
 - Attente trop longue pour aller aux toilettes (1)

Les repas

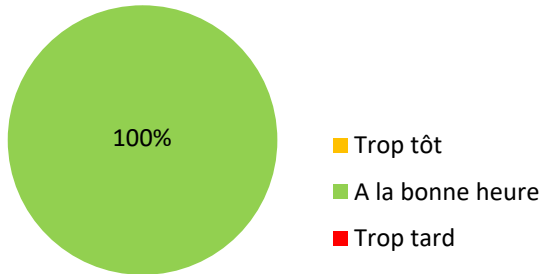


- Tous les résidents sont satisfaits par le confort de la salle à manger (+11%).
- **Près d'1/3 des résidents n'est pas satisfait par la qualité des repas et le respect des goûts alimentaires.**
- Baisse de la satisfaction des répondants concernant les quantités servies (-28,7%).

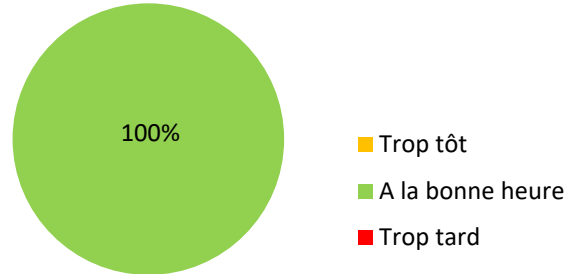


Les repas

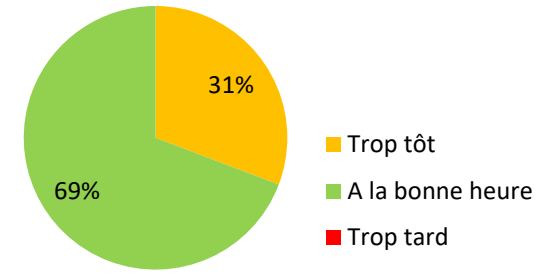
Heure petit-déjeuner



Heure déjeuner

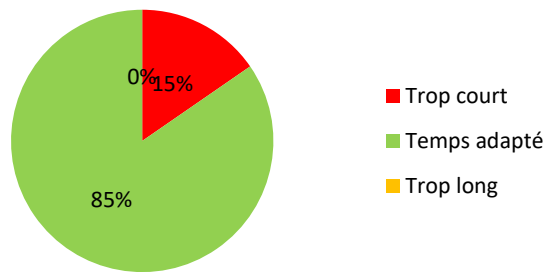


Heure dîner

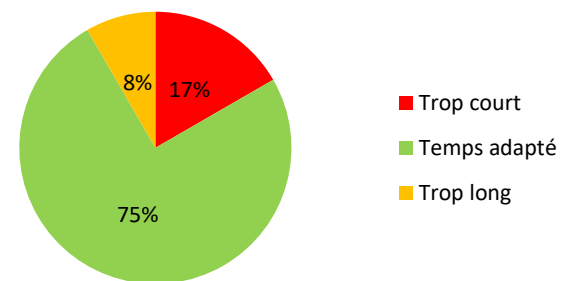


- L'ensemble des résidents interrogés sont satisfaits par les horaires du petit-déjeuner et du déjeuner.
- Augmentation du nombre de résidents qui trouvent que le dîner est trop tôt (+14 points)

Durée déjeuner



Durée dîner

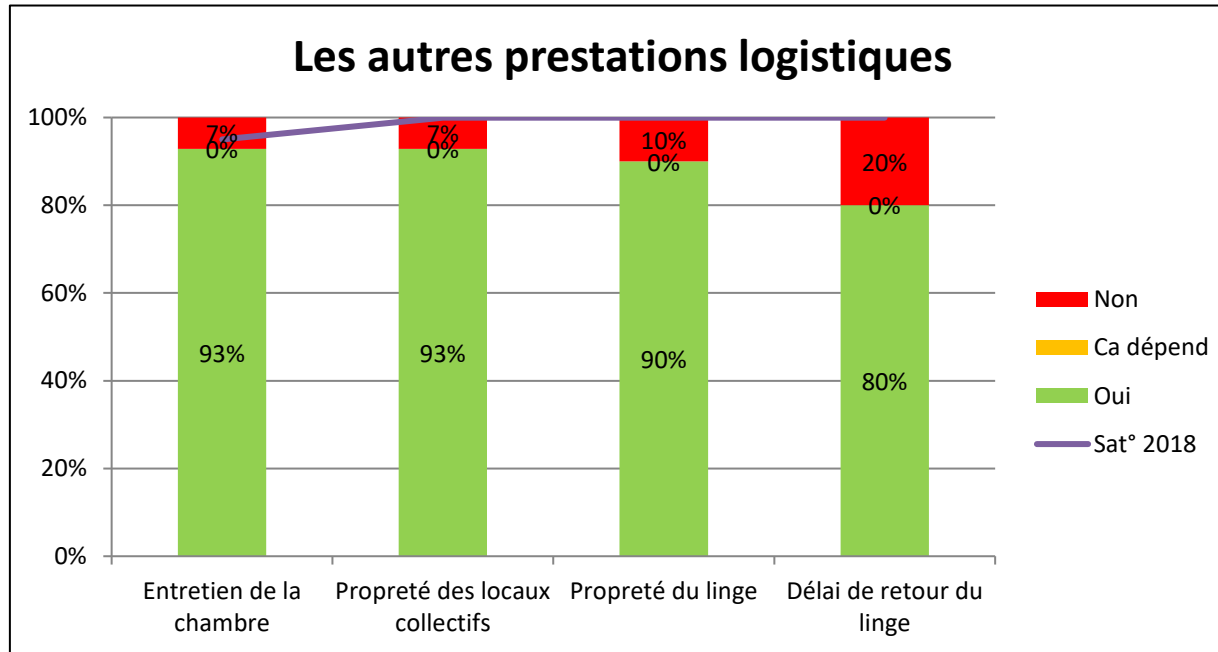


- Seul un résident n'est pas satisfait par la durée du déjeuner.
- Satisfaction constante concernant la durée des repas.

Les repas

- Commentaires libres :
 - Améliorer les repas (2)
 - Plus d'assaisonnement (2)
 - Repas pas adapté aux personnes âgées (ex : pizza le soir dure à digérer) (1)
 - Servir les repas plus aimablement (1)
 - Diner trop tôt (1)

Les autres prestations logistiques

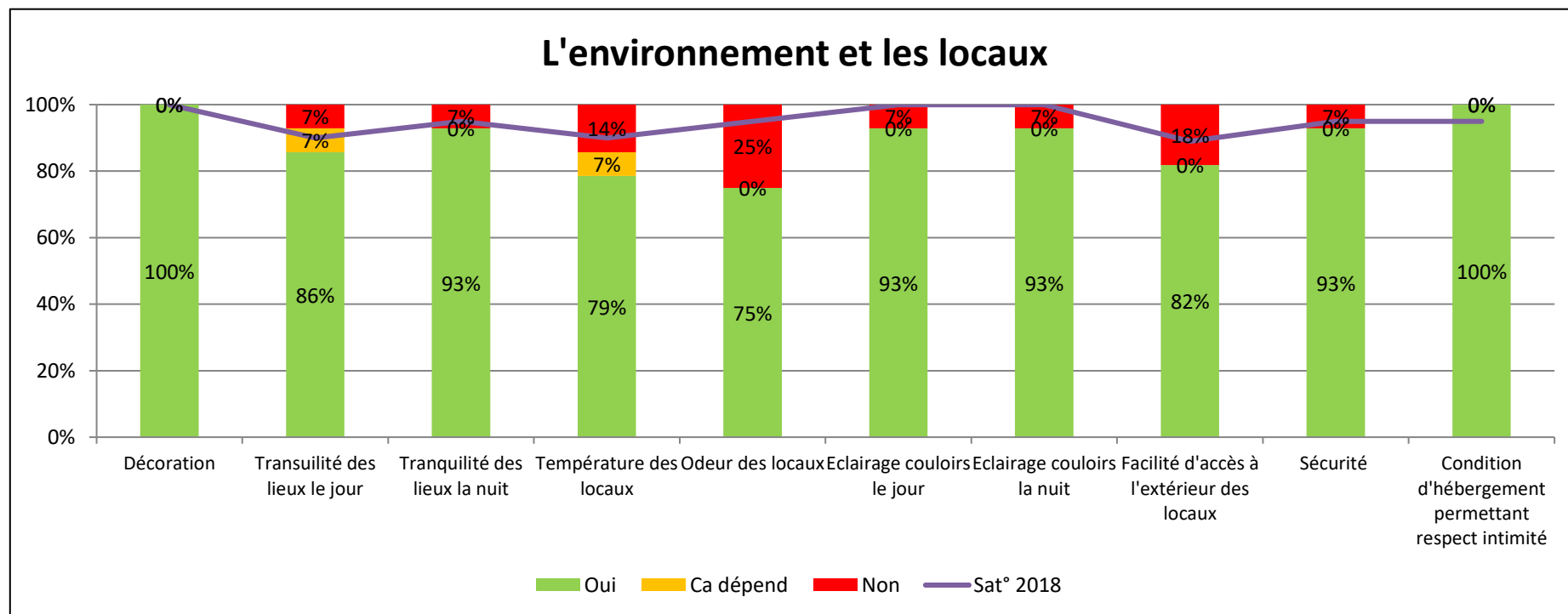


- Baisse de la satisfaction concernant l'ensemble des items entretien et linge.

Les autres prestations logistiques

- Commentaires libres :
 - Linge mal repassé (2)
 - Perte de linge (2)
 - Attention aux lainages (1)
 - Ne pas prendre le linge non marqué (1)
 - Délai de retour du linge trop long (2)

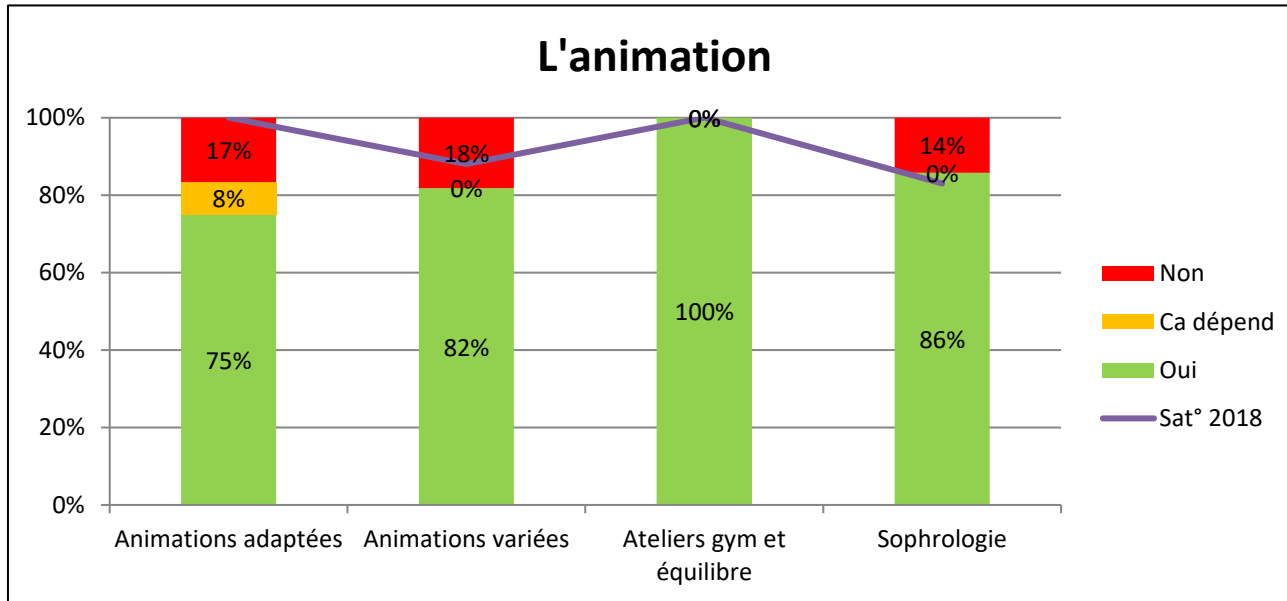
L'environnement et les locaux



- On note une baisse de la quasi majorité des items
- Les items les plus insatisfaisants sont la température des locaux et l'odeur.

Commentaire libre : manque d'aération dans les chambres (1)

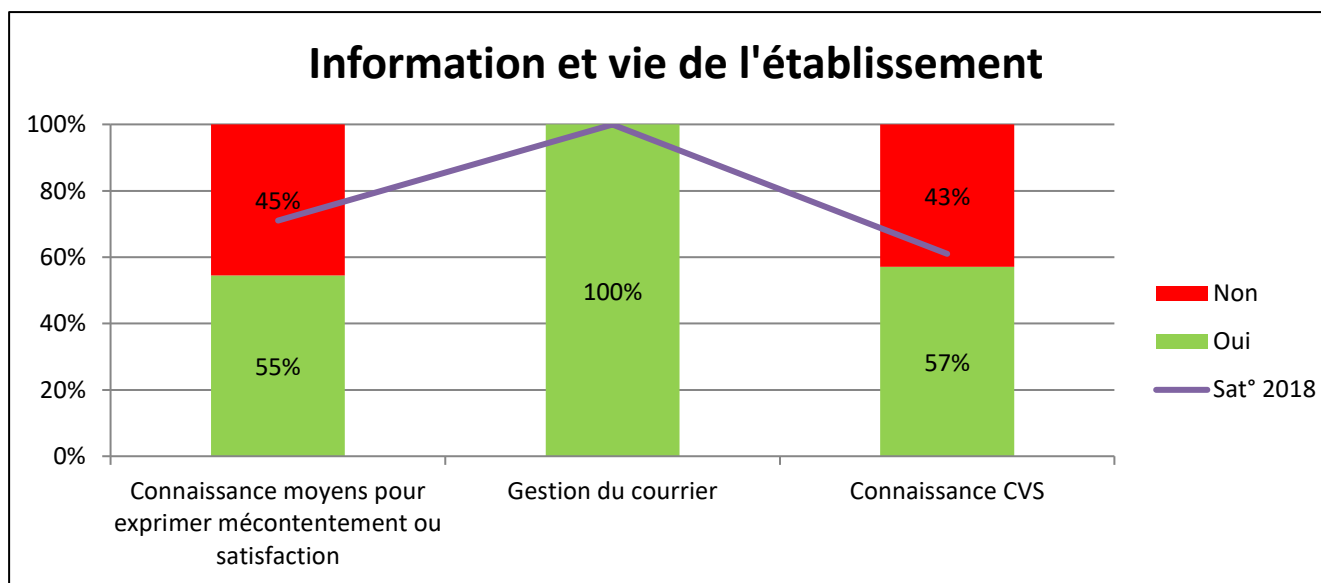
L'animation



- Baisse de la satisfaction concernant les animations et satisfaction constante pour les ateliers.

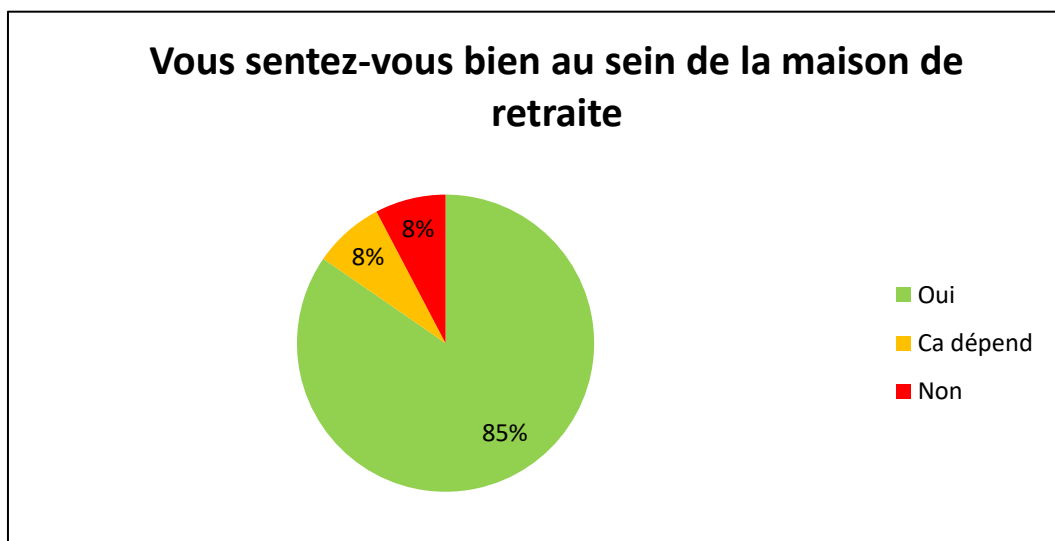
Commentaire libre : Félicitation à l'équipe d'animation en particulier l'animateur (1)

Information et vie établissement



- On note une baisse de la connaissance des moyens pour exprimer un mécontentement et du CVS.
- Un peu plus de la moitié des résidents ont déjà entendu parler du CVS (-6,6% par rapport à 2018).
- Tous les résidents interrogés sont satisfaits par la gestion du courrier.

Satisfaction globale



**Note globale
7,7/10**

- Baisse du pourcentage de résidents qui se sentent bien au sein de la maison de retraite (- 5,6% par rapport à 2018).
- Note globale constante entre 2018 et 2021.

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Avoir une personne disponible pour parler quand nécessaire (1)
 - Plus d'écoute, de douceur et de gentillesse (1)

Conclusion Hante

- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2020 sont (en % de résidents satisfaits):
 - Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement, satisfaction (55%) (au plus bas depuis 2014)
 - Connaissance du CVS (57%)
 - Quantité au déjeuner (62%)
 - Quantité au diner (62%)
 - Réponse rapide à l'appel-malade (67%)
 - Qualité des repas (69%)
 - Horaire du diner (69%)
 - Personnel disponible et à l'écoute (73%) (au plus bas depuis 2014)
 - Respect des goûts alimentaires (73%) (au plus haut depuis 2014)
 - Animations adaptées (75%) (au plus bas depuis 2014)
 - Odeur des locaux (75%) (au plus bas depuis 2014)