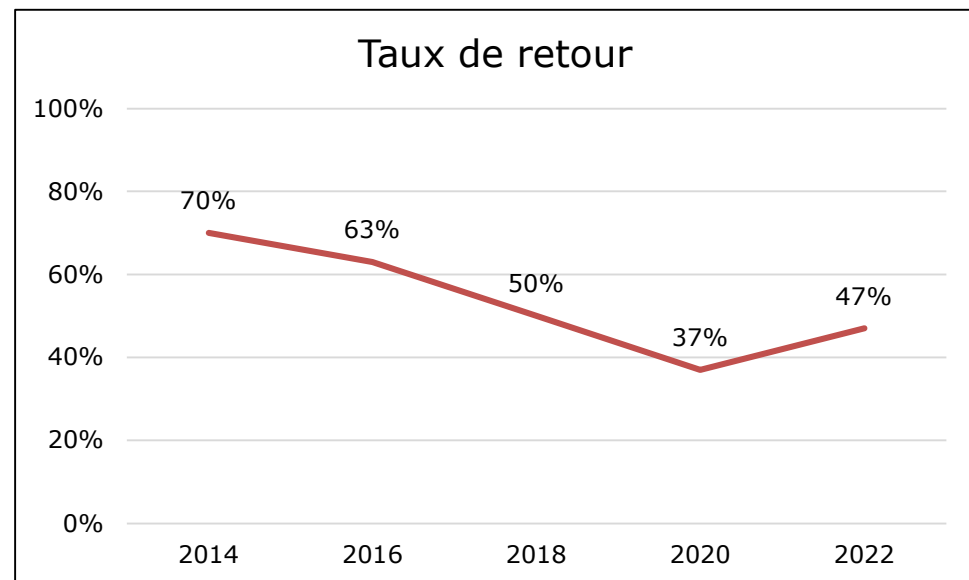


Résultats enquête de satisfaction résidents 2022

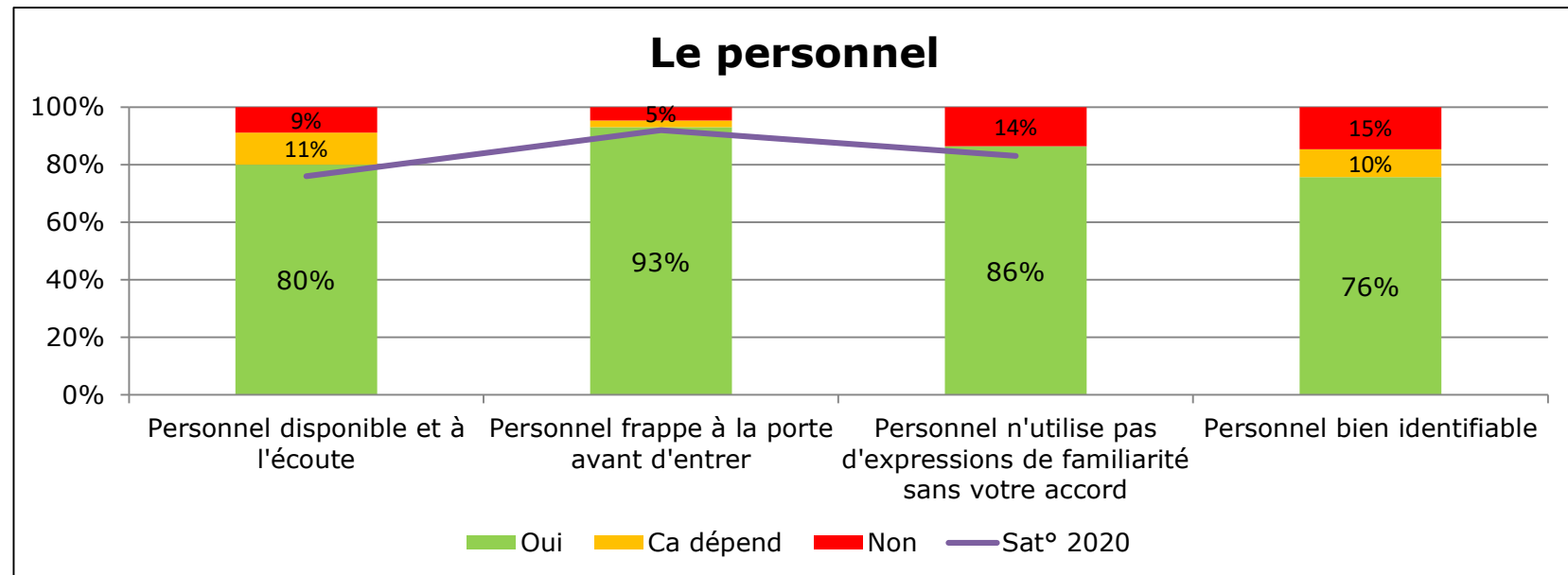
RÉSULTATS GLOBAUX

Taux de retour

- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 3 au 22 janvier 2023.
- Taux de retour de 47% en hausse par rapport à 2020 (+9 points).

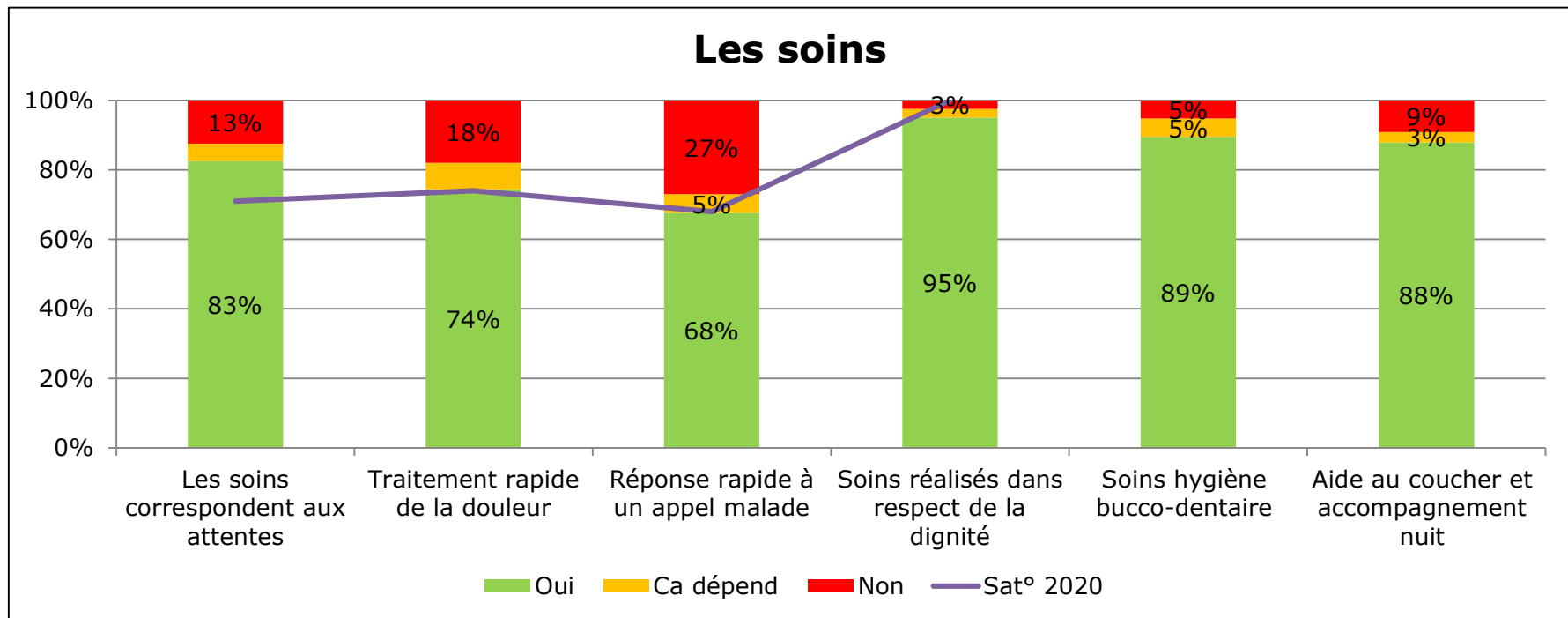


Le personnel



- Taux de satisfaction en légère hausse sur l'ensemble des items par rapport à 2020.
- Nouvel item : identification du personnel

Les soins

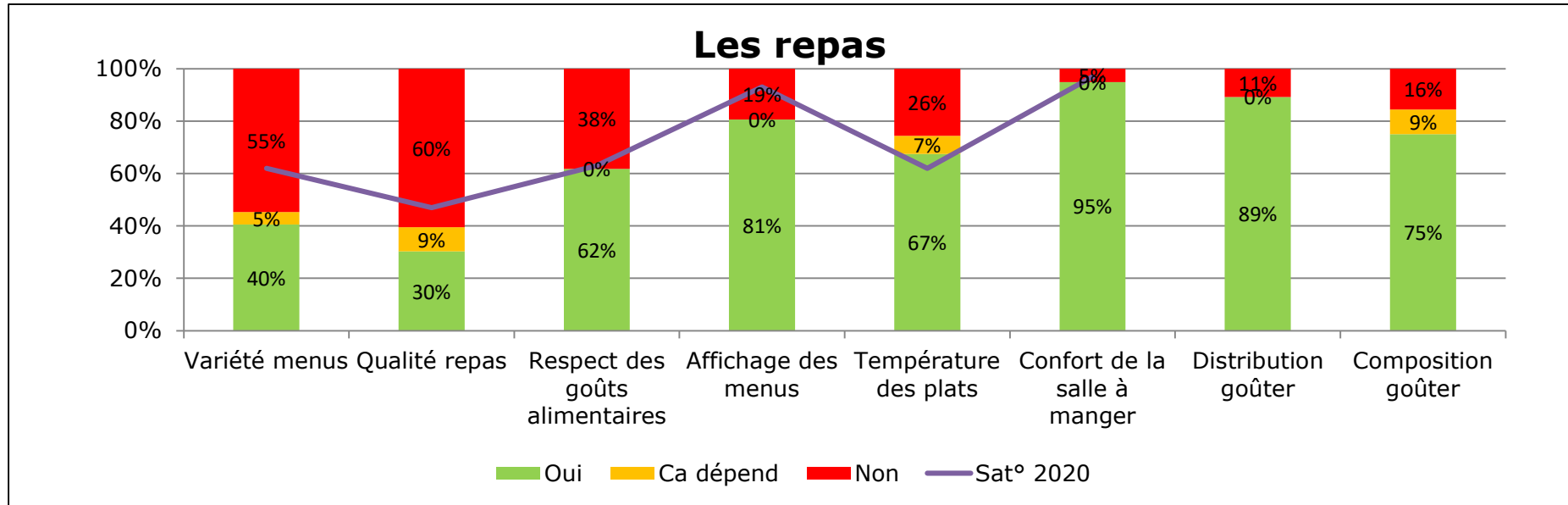


- Augmentation de la satisfaction des résidents en ce qui concerne la correspondance entre les soins et les attentes (+17%).
- Stagnation des items traitement rapide de la douleur et réponse rapide à l'appel malade.
- 2 nouveaux items : hygiène bucco-dentaire et aide au coucher. 50% des répondants se disent non concernés par l'aide aux soins d'hygiène bucco-dentaire (19/38).

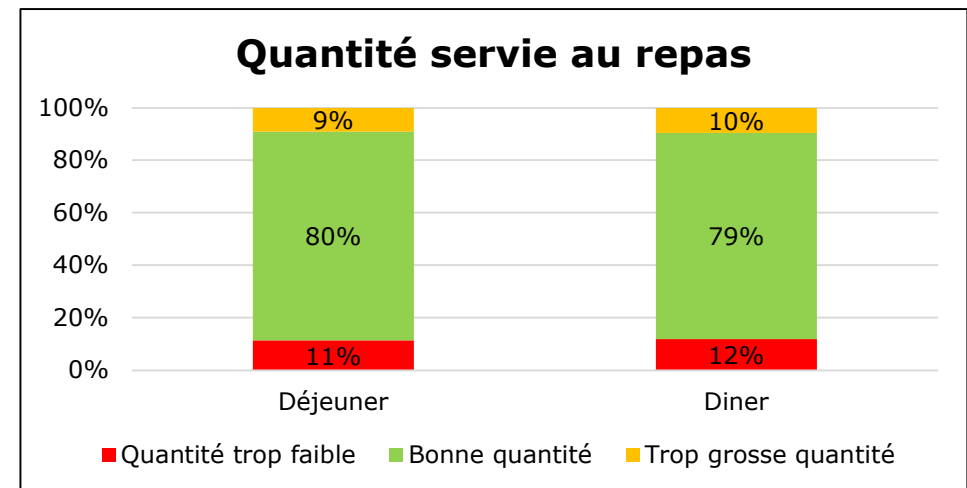
Les soins

- Commentaires libres :
 - Manque de kiné (2 - USLD)
 - Manque appel-malade (2 - MRH)
 - Badge des professionnels peu lisibles (1 - MRH)
 - Petit-déjeuner distribué en même temps que toilette (1 - MRH)
 - Aides-soignantes qui parlent entre elles au moment de la toilette (1 - MRH)
 - Personnel de nuit pas toujours agréable (1 - USLD)
 - Manque de personnel (1 - MRH)
 - Coucher à 23h trop tardif (1 - MRH)
 - Toilette et soins faits trop rapidement (1 - MRP)
 - Aide à la toilette irrégulière (1 - MRP)
 - Accorder plus de soins aux résidents lors des soins et de la toilette (1 - MRP)
 - Passer une ou deux fois dans l'après-midi quand la personne est seule pour voir si tout va bien, donner à boire... (1 - MRP)

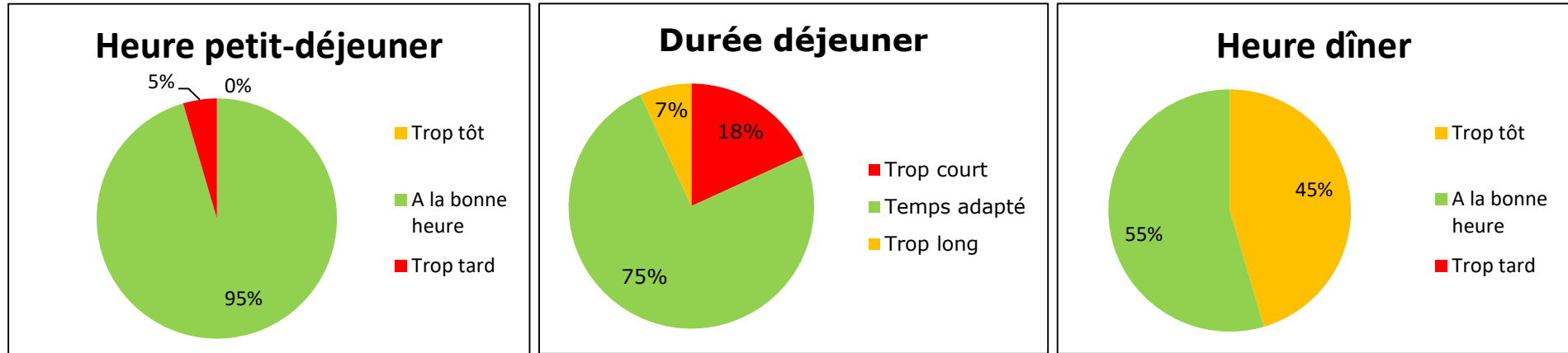
Les repas



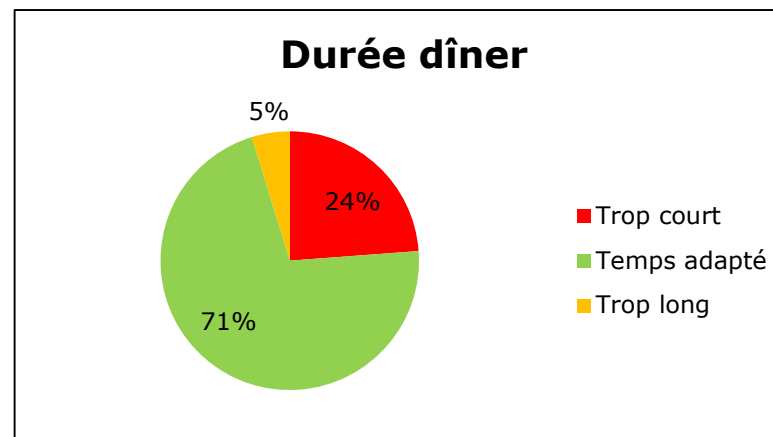
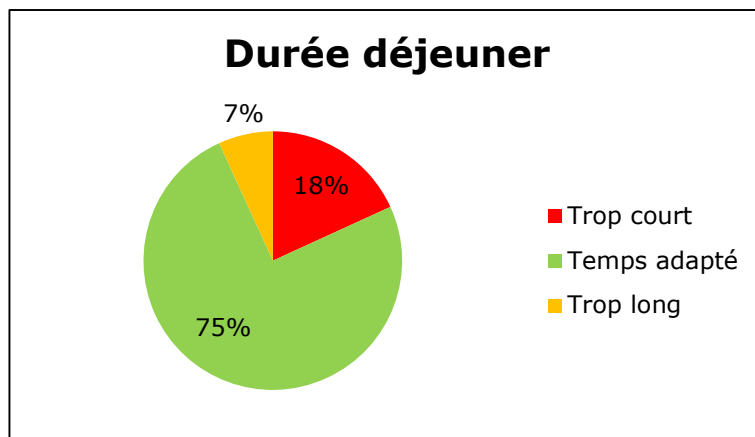
- La satisfaction des résidents est en baisse concernant la **variété des menus**, la **qualité des repas** et l'affichage des menus.
- 2 nouveaux items concernant le goûter.
- Quid de l'affichage des menus pour les personnes malvoyantes



Les repas



- Les résidents sont plus satisfaits des horaires du petit déjeuner (+4,4%). Satisfaction constante pour le déjeuner.
- On une augmentation du nombre de résidents insatisfaits par l'horaire du diner (+11,3%)



- Légère augmentation de la satisfaction des résidents concernant la durée des repas.

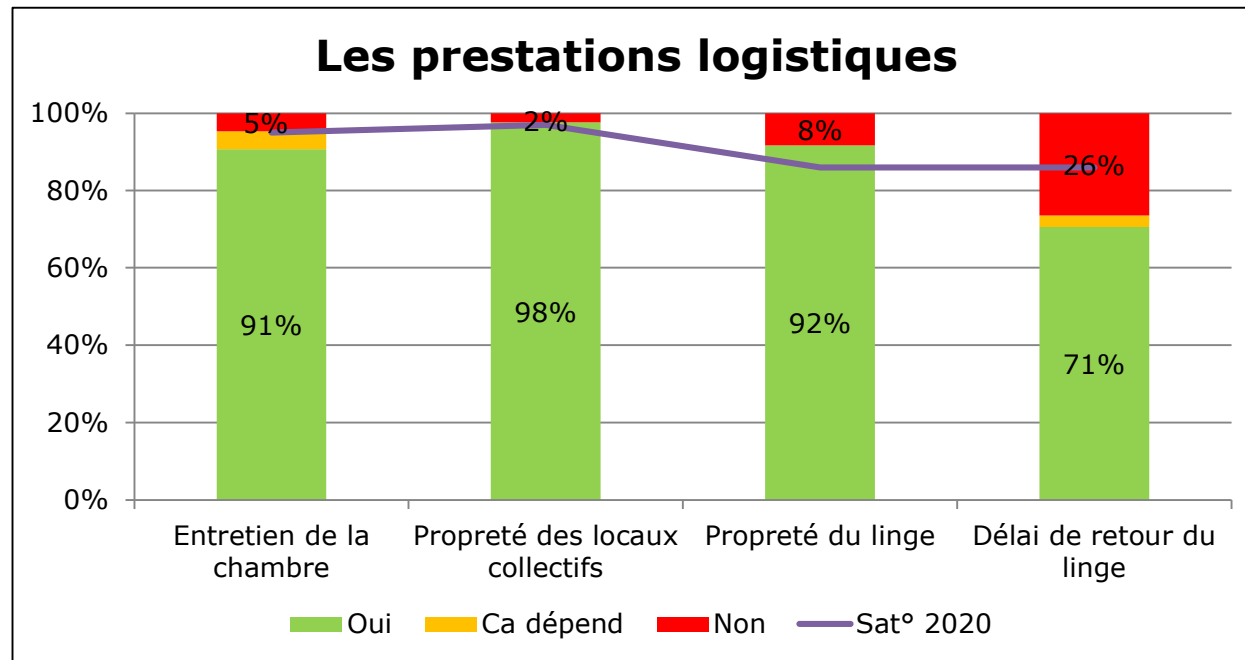
Les repas

- Commentaires libres :
 - Repas à améliorer (1 - MRH)
 - Frites froides (1 - MRH)
 - Manque d'assaisonnement (4 - MHR)
 - Trop de poisson (1 - MRH)
 - Manque de variété des repas (5 - MRH et MRP)
 - Température des plats soit trop froid soit trop chaud (1 -MRH)
 - Manque visibilité du menu (1 - MRH)
 - Le goûter pas servi au 2^{ème} étage (1 - MRH)
 - Le menu ne respecte pas l'affichage (1 - MRH)
 - Ne pas servir le petit-déjeuner en même temps que la toilette (1 - MRH)
 - Diner trop tôt (4 - MRH et MRP) → 18h30 = 2; 19h = 1
 - Repas froids (4 - MRH et MRP) Trop de soupe - celle à la tomates pas bonne (1 - MRH)

Les repas

- Commentaires libres (suite):
 - Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche..) (2 - MRH et MRP)
 - Servir des pruneaux ou de la crème de pruneaux au petit-déjeuner (1 - MRH)
 - Pas assez de salade (1 - MRP)
 - Temps d'attente long en salle à manger car amené trop tôt (1 - MRP)
 - Substituts poisson = toujours du jambon (1 - MPR)
 - Goûts non pris en compte (1 - MRP)
 - Attente trop longue avant d'accéder à la salle à manger (1 - MRP)
 - Ras le bol des yaourts et compotes (1 - MRH)
 - Table avec pied réglable pour passage du fauteuil lors des repas (1 - MRP)

Les autres prestations logistiques

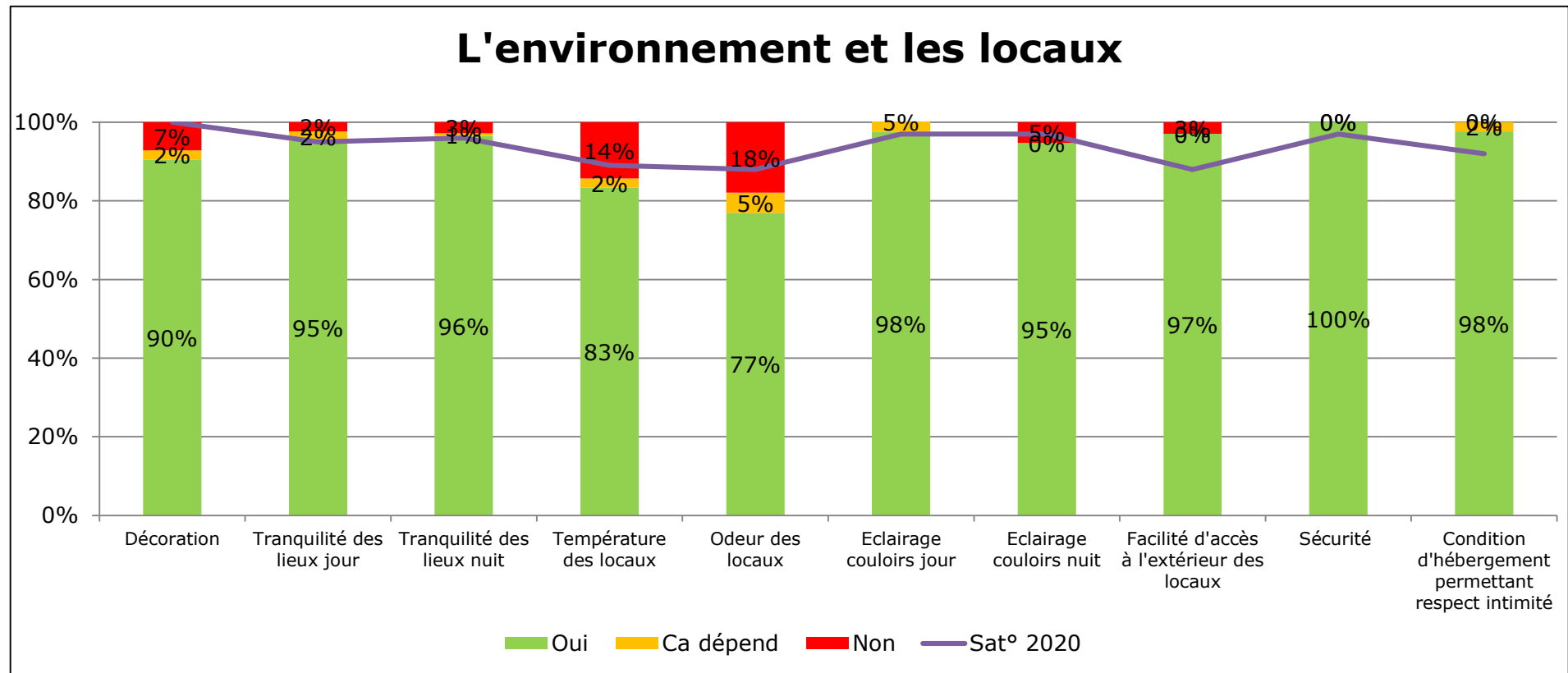


- La satisfaction concernant le délai de retour du linge est en nette baisse en 2022 par rapport à 2020 (-17,5%)

Les autres prestations logistiques

- Commentaires libres :
 - Certains agents d'entretien font du bruit lors du ménage, d'autres sont curieux et sans gêne (1 - USLD)
 - Vêtement revenu déchiré (1 - USLD)
 - Tâches persistantes après lavage (1 - USLD)
 - Manque de repassage (5 - MRH)
 - Erreur lors de la distribution (1 - MRH)
 - Perte de vêtements (1 - MRH)
 - Ménage très bien fait (1 - MRH)
 - Retour du linge long (3 - MRH et MRP)
 - Agents d'entretien bien (2 - USLD et MRH)
 - Locaux très propre (1 - MRH)
 - Linge non récupéré systématiquement dans le placard le mercredi (1 - MRH)
 - Pas d'entretien des locaux le week-end (1 - MRP)
 - Souhait d'une résidente à ce que le ménage de sa chambre soit fait en sa présence (1 - MRP)

L'environnement et les locaux

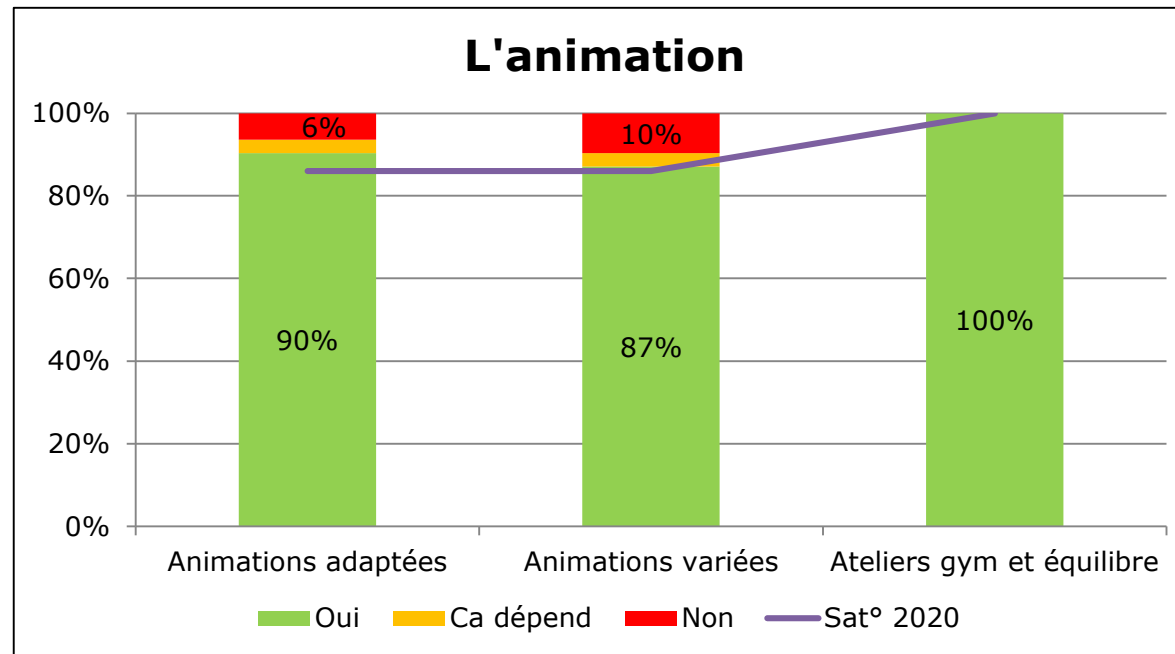


- Baisse de la satisfaction concernant la décoration, la température et l'odeur des locaux.

L'environnement et les locaux

- Commentaires libres :
 - Chambres à refaire car un peu tristes (1 - MRH)
 - Installer une barre dans les toilettes à côté de la salle à manger (1 - MRP)
 - Froid dans la chambre le matin (1 - USLD)
 - Revoir la décoration des chambres (1 - USLD)
 - Température des locaux parfois trop chaude (1 - MRH)
 - Mauvaises odeurs montant des poubelles le soir sous la fenêtre (1 - MRH)
 - Lumière faible la journée dans la chambre (1 - MRP)
 - Manque une dalle allumée au bout du couloir (Azalée 1^{er} étage)
 - Décoration trop fade (1 - MRP)
 - Salle d'eau pas adapté pour 2 personnes. Trop petite, pas assez de rangement. (1 - MRH)

L'animation

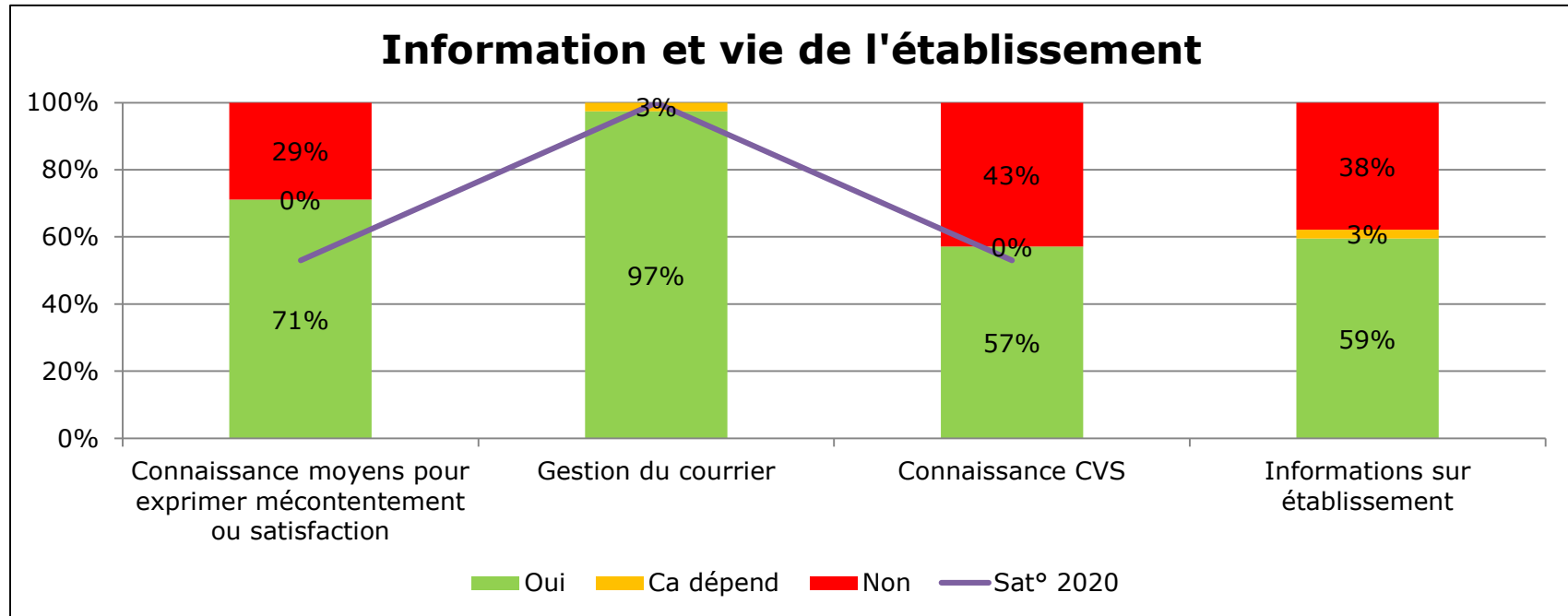


- Les résidents sont globalement satisfaits par les animations et les différents ateliers proposés.
- Erreur dans questionnaire Hante : oubli de modifier prénom de l'APA et question sur sophrologie.
- 30% des résidents se disent non concernés par les animations.

L'animation

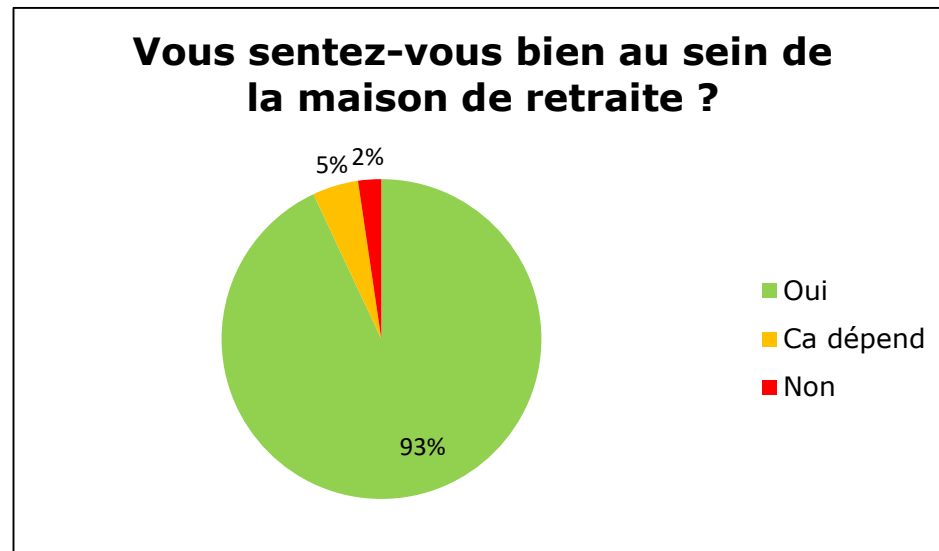
- Commentaires libres :
 - Mettre un tableau d'information des activités à chaque étage (2 - MRH et MRP) → ou distribuer le programme à chaque résident qui el souhaite (1)
 - Garder la gazette (1 - MRH)
 - Plus de sorties (possibilité de prendre TIVA pour le transport) (1 - MRP)
 - Plus de chanteurs (1 - USLD)
 - Des animations le week-end (1 - Primevères)

Information et vie établissement



- Les résidents semblent mieux connaître les moyens pour exprimer leur mécontentement ou leur satisfaction qu'en 2020.
- Nouvel item : le résident est-il suffisamment informé sur la vie de l'établissement ?

Satisfaction globale



**Note globale =
7,6/10**

- Augmentation du taux de résidents qui se sentent bien au sein de la maison de retraite (+ 8,1% par rapport à 2020)
- Note globale identique à 2020

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Le papier hygiénique est hors de portée du résident (1 - MRH)
 - Robinetterie non adaptée et consomme beaucoup d'eau (1 - MRH)
 - Plus de personnel (3 - MRH et MRP)
 - Problème de sécurité par rapport à l'appel-malade (1 - MRH)
 - La mort on nous la cache (1 - MRH)
 - Mettre en place un carnet de liaison avec les familles (2 - MRP)
 - Une résidente ne souhaite pas être dérangée entre 11h et 12h10 le dimanche afin de pratiquer sa croyance religieuse (1 - MRP)
 - Tenues fournies aux agents pas adaptées à leur morphologie (trop long, trop large...)

Conclusion

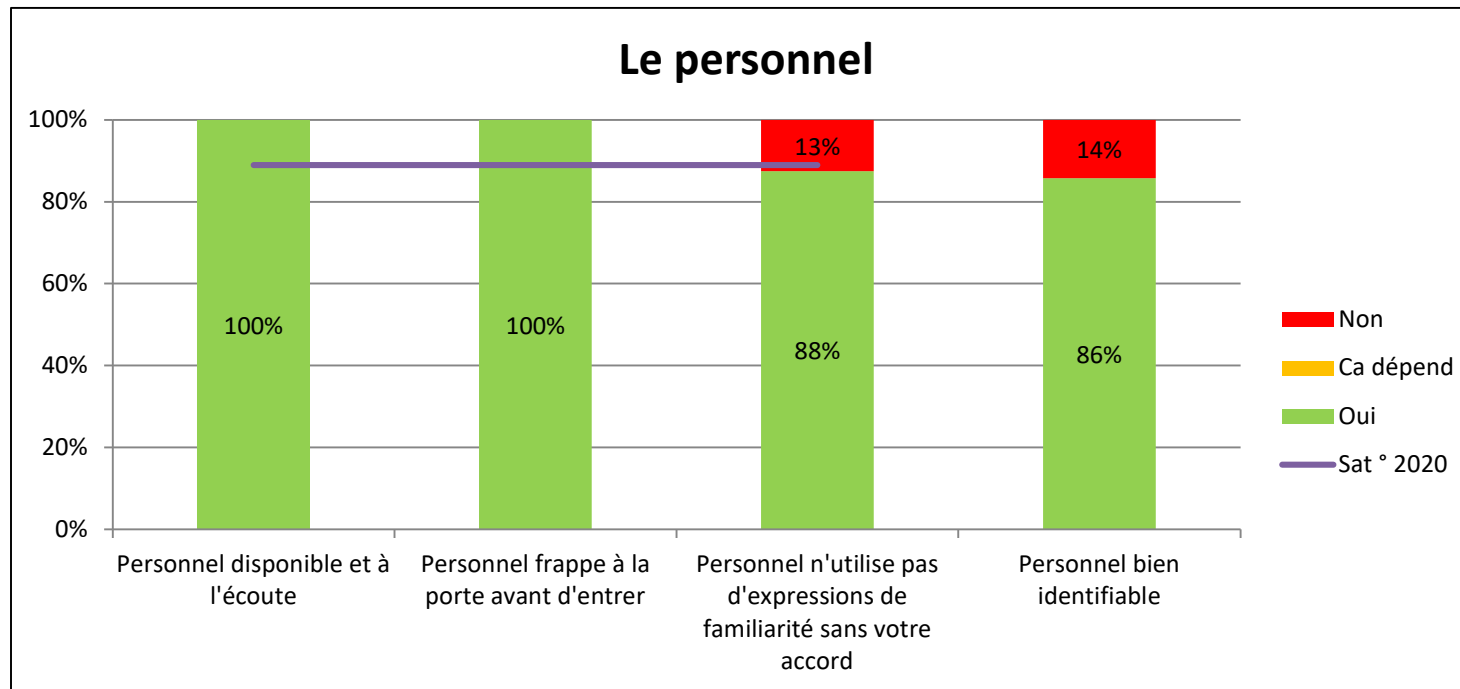
- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2022 sont (en % de résidents satisfaits):
 - Qualité des repas (30% → 47% en 2020)
 - Variété des menus (40% → 62% en 2020)
 - Horaires du diner (55% → 62% en 2020)
 - Connaissance du CVS (57% → 53% en 2020)
 - Informations sur l'établissement (59%)
 - Respect des goûts alimentaires (62% → 63% en 2020)
 - Température des plats (67% → 62% en 2020)
 - Réponse rapide appel-malade (68% → 68% en 2020)

RÉSULTATS USLD

Taux de retour

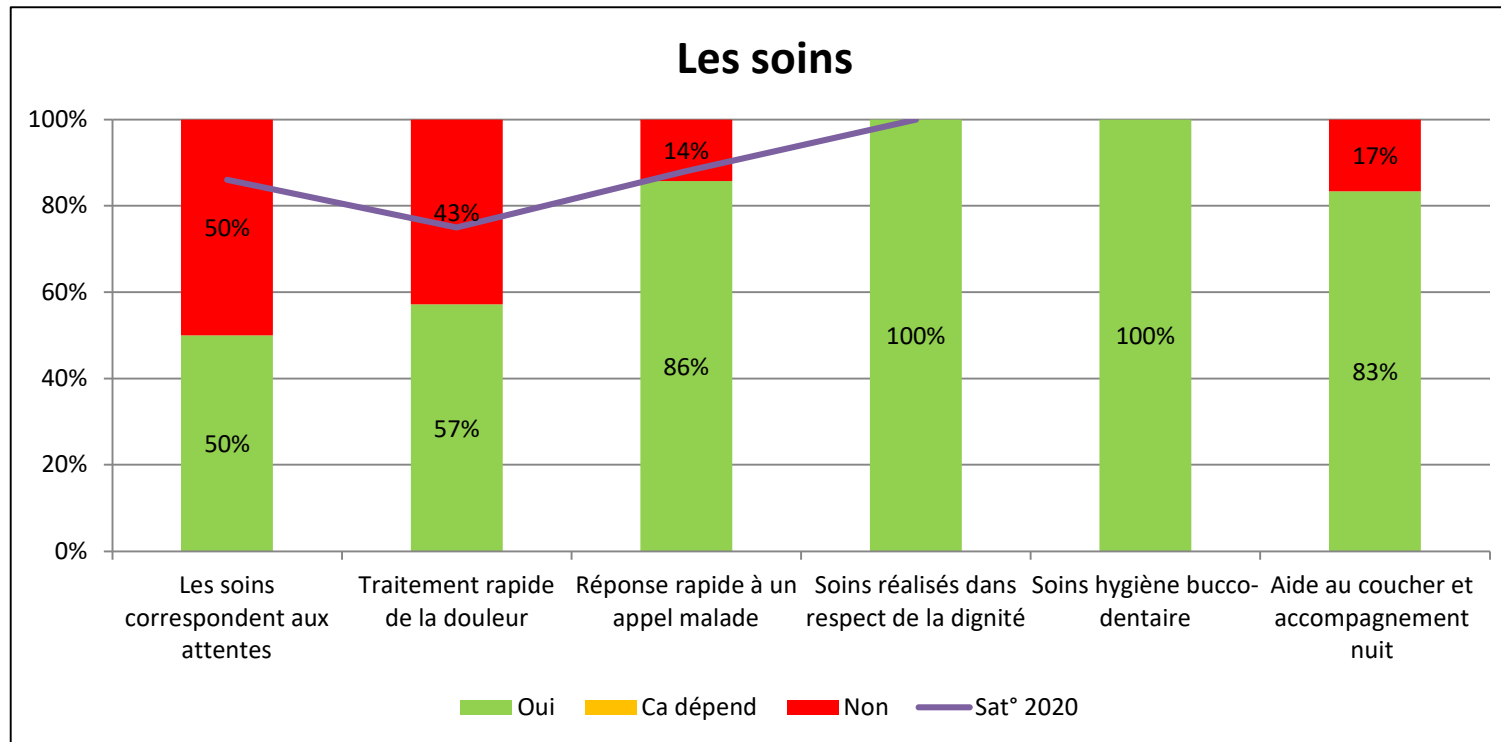
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 3 au 22 janvier 2023.
- Taux de retour de 57% (8 sur 14), en augmentation par rapport à 2020 (+ 7 points)

Le personnel



- Taux de satisfaction important en ce qui concerne le personnel.
- Nouvel item : personnel bien identifiable

Les soins

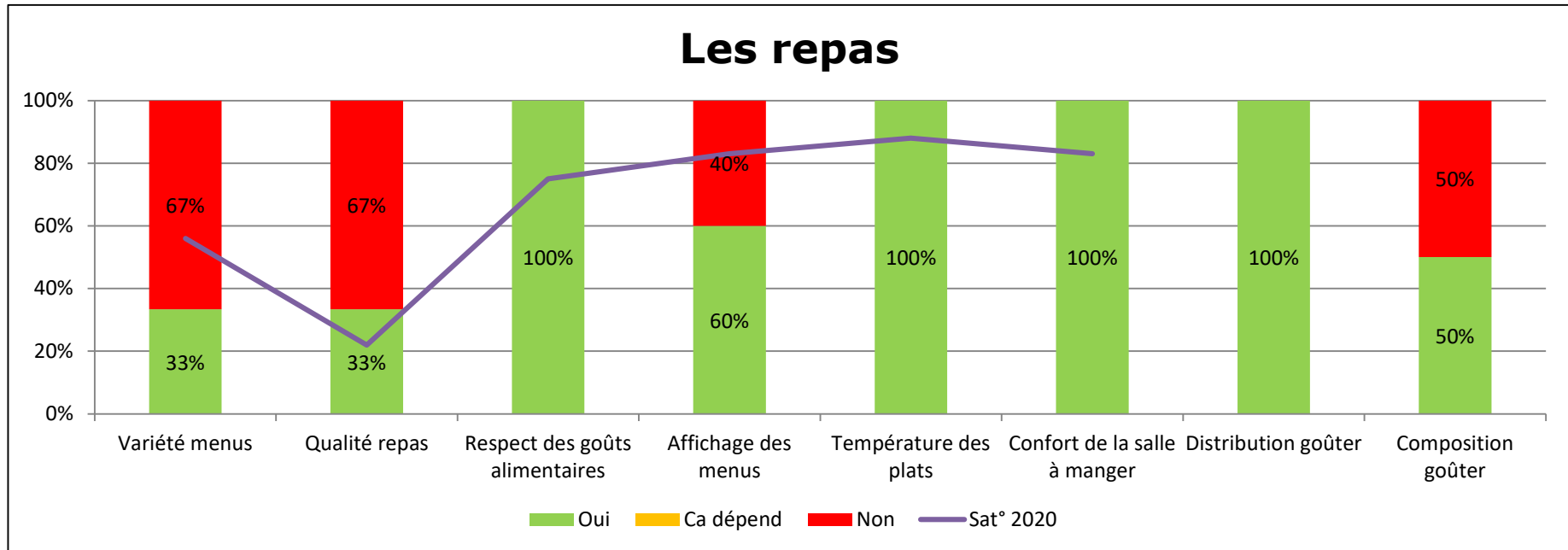


- Les résidents sont tous satisfaits par le respect de leur dignité pendant les soins et les soins d'hygiène bucco-dentaire.
- On note une baisse de la satisfaction concernant le traitement de la douleur (4/7) et la correspondance des soins avec les attentes (3/6).
- 2 nouveaux items : hygiène bucco-dentaire et aide au coucher / accompagnement la nuit

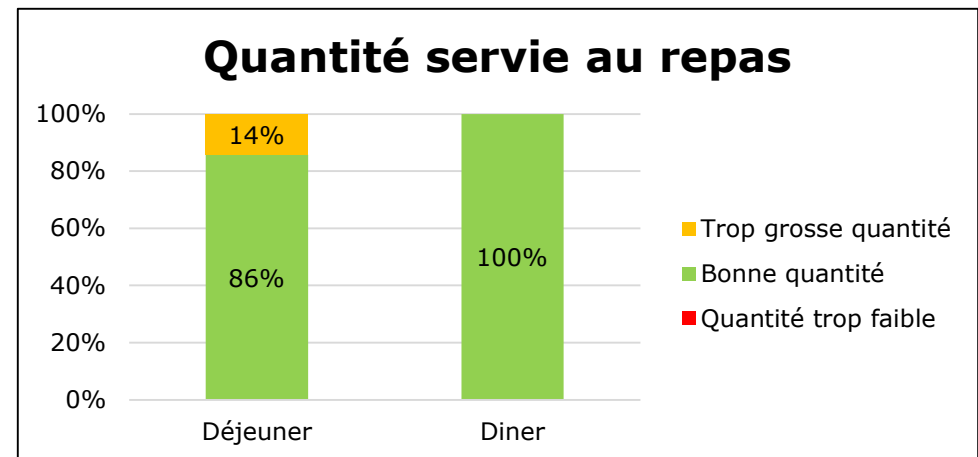
Les soins

- Commentaires libres :
 - Manque de kiné (2)
 - Personnel de nuit pas toujours agréable (1)

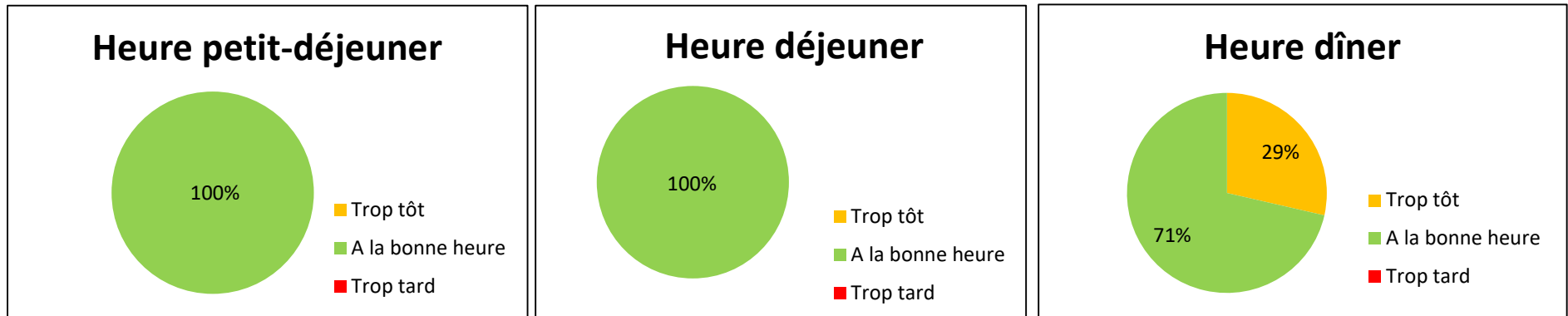
Les repas



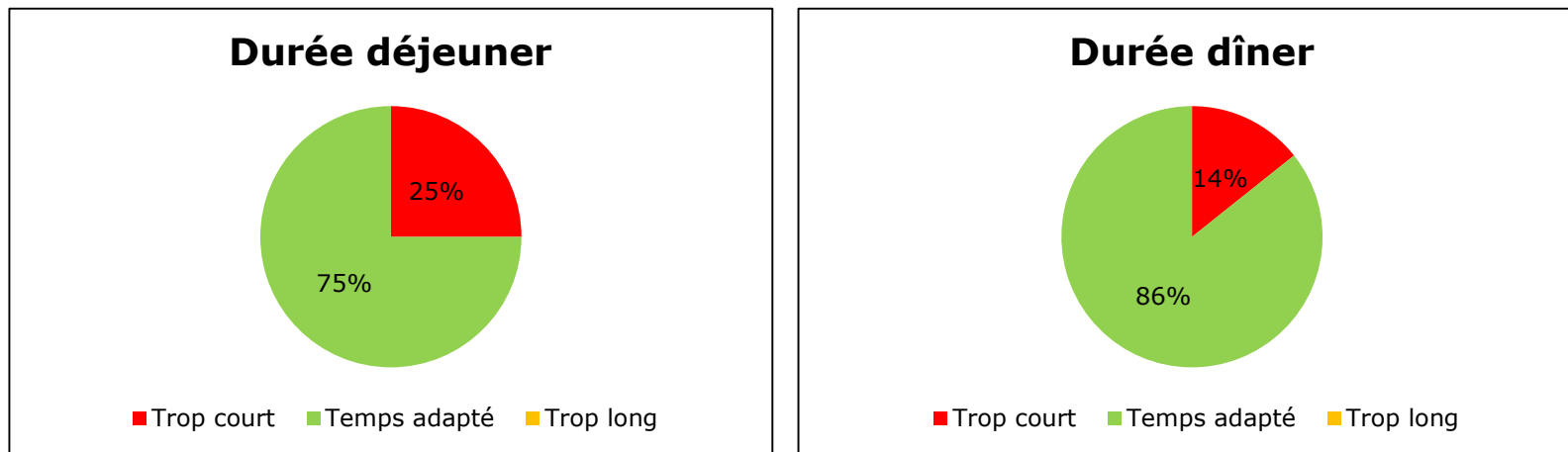
- Plusieurs items sont en progression par rapport à 2020 **qualité des repas (+50%)**, respect des goûts (+33%), température des plats (+13%) et confort de la salle à manger (+20% → seulement 3 répondants).
- **2/3 des résidents ne sont pas satisfaits par la qualité des repas et 40% par l’affichage des menus.**
- Tous les répondants sont satisfaits par la température des plats, le confort de la salle à manger et la distribution du goûter.
- 2 nouveaux items : composition et distribution du goûter



Les repas

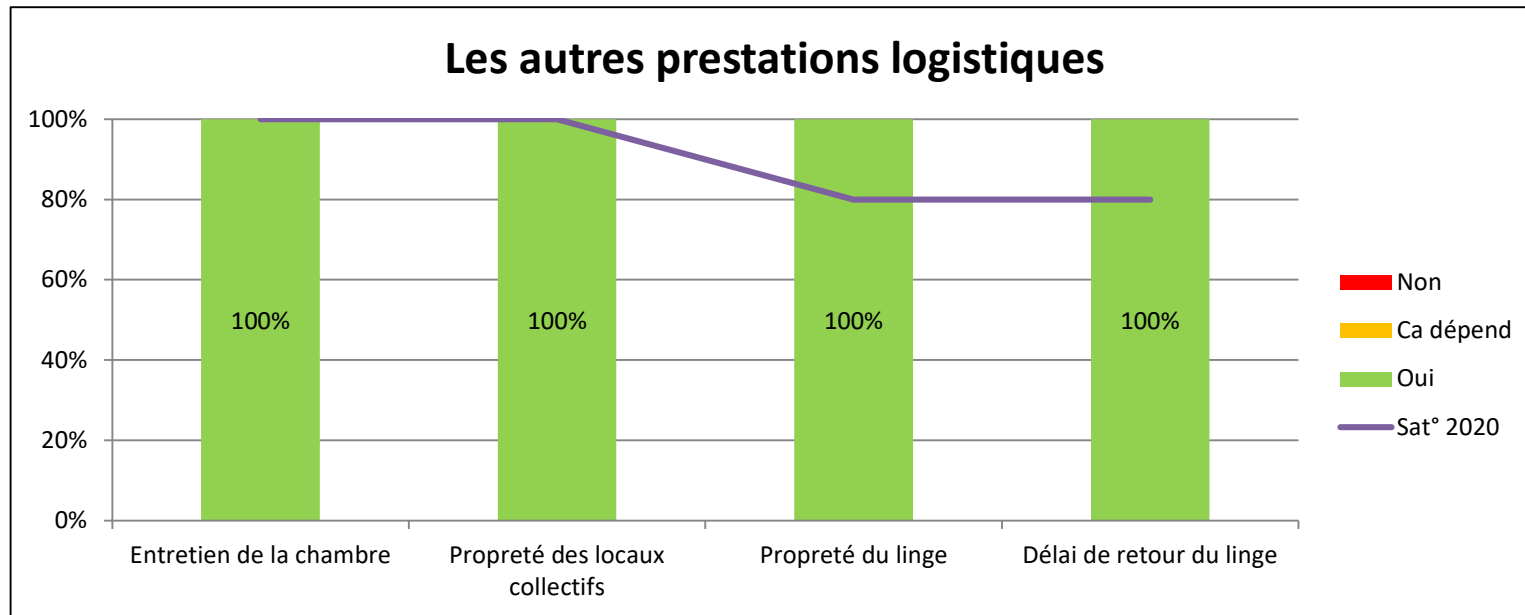


- 2 résidents trouvent que le dîner est servi trop tôt.



- Les résidents sont globalement satisfaits par la durée des repas.

Les autres prestations logistiques

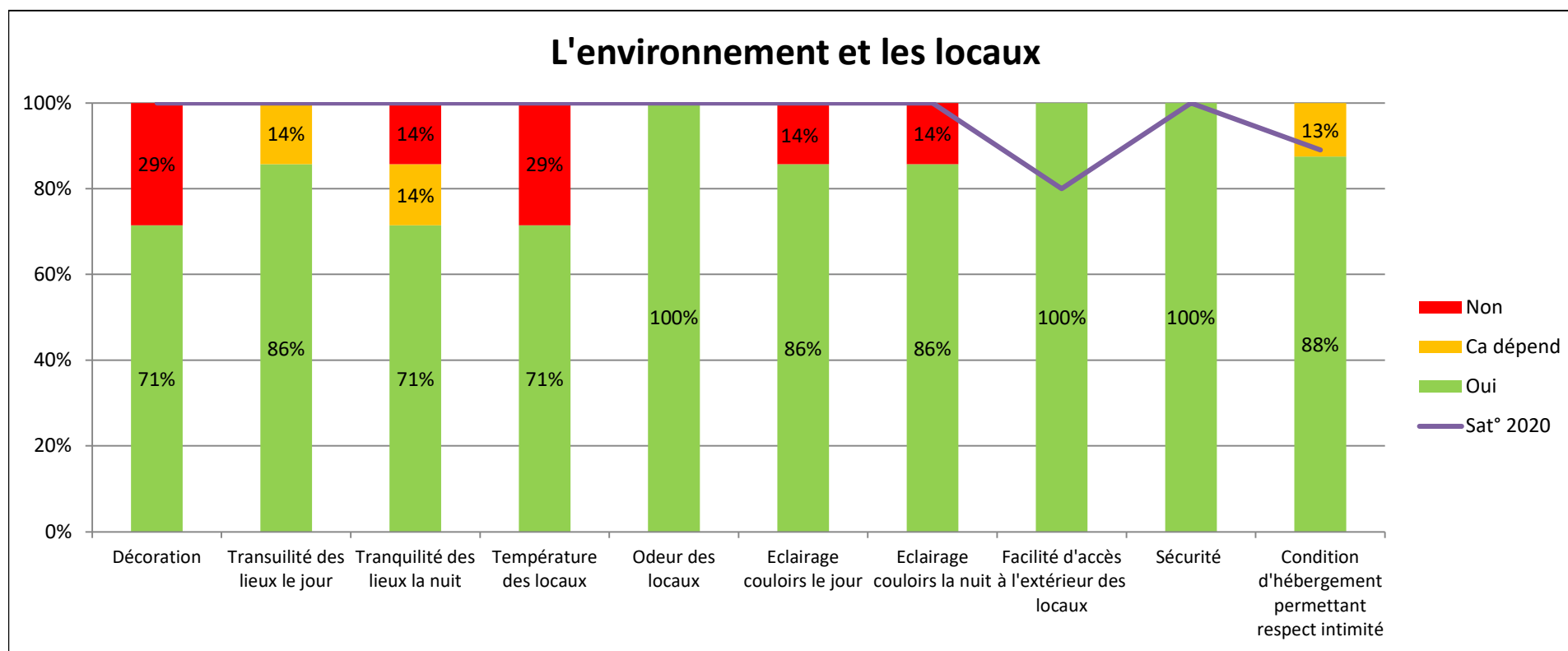


- L'ensemble des résidents répondants sont satisfaits par l'entretien des locaux et la prestation linge.

Les autres prestations logistiques

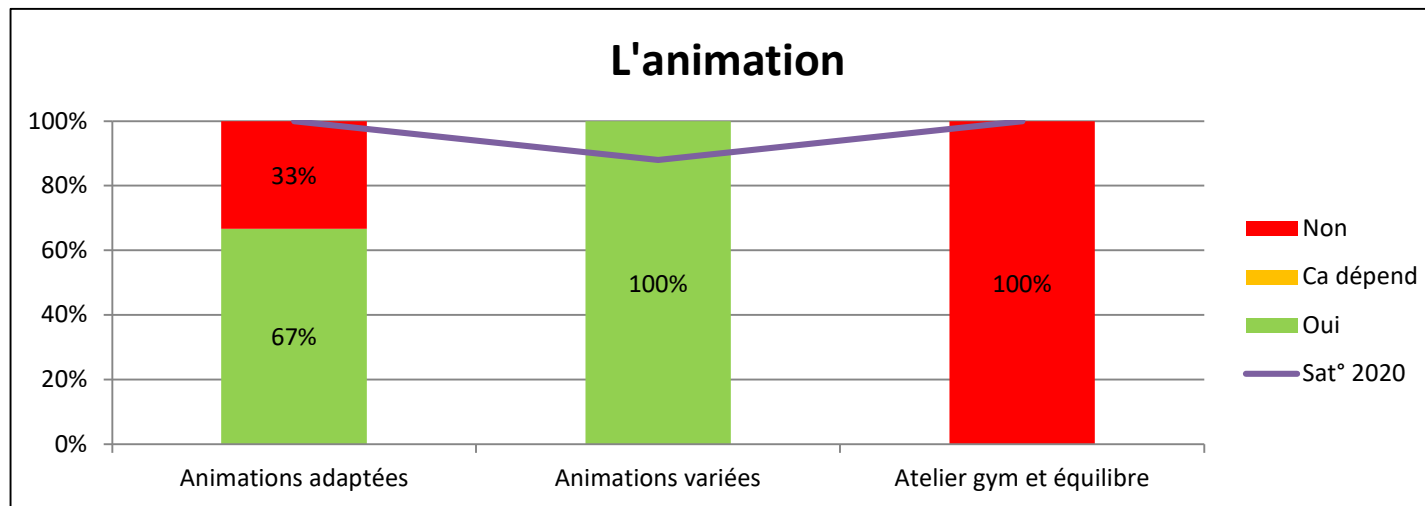
- Commentaires libres :
 - Certains agents d'entretien font du bruit lors du ménage, d'autres sont curieux et sans gêne (1)
 - Vêtement revenu déchiré (1)
 - Tâches persistantes après lavage (1)

L'environnement et les locaux



- Baisse de la satisfaction concernant certains items : décoration, tranquillité jour et nuit, température des locaux et éclairage.
- Augmentation de la satisfaction concernant l'accès à l'extérieur.

L'animation

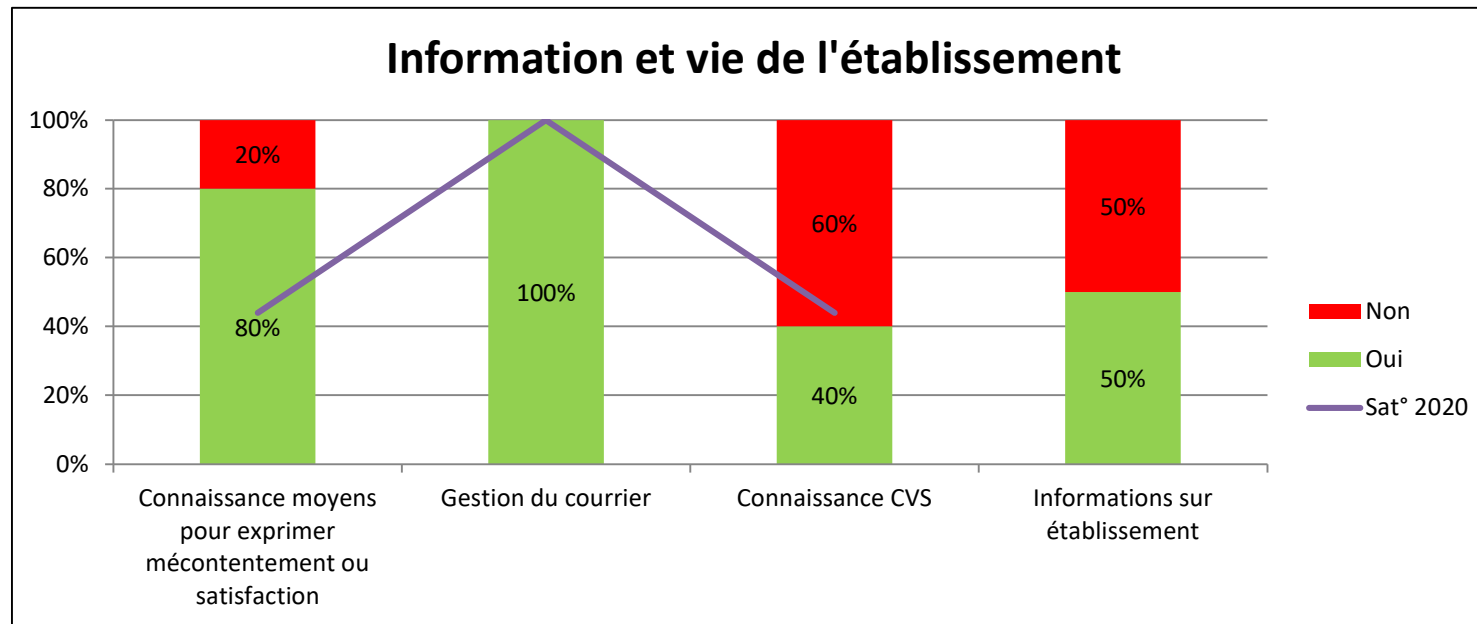


- Les résidents sont tous satisfaits par la variété des animations. Deux résidents trouvent qu'elles ne sont pas adaptées.
- Question sur atelier gym et équilibre non pertinente car pas de cours collectif en USLD.

L'animation

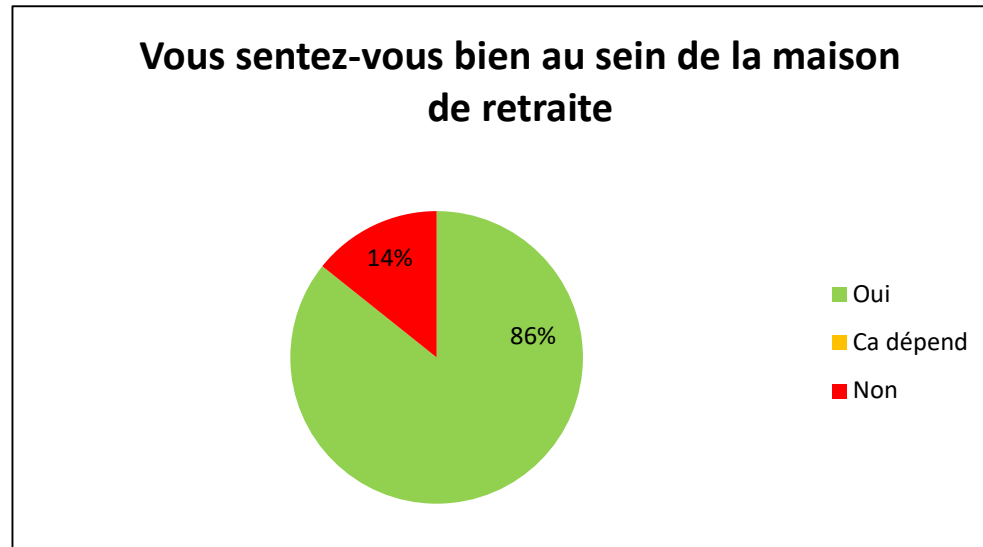
- Commentaires libres :
 - Plus de chanteurs (1)

Information et vie établissement



- Le pourcentage de résidents ayant connaissance du CVS est stable. A savoir, pas de représentants du CVS dans le service depuis 1 an.
- Tous les répondants sont satisfaits par la gestion du courrier.
- Augmentation de la connaissance des résidents pour exprimer leur mécontentement ou satisfaction (+81%)
- Nouvel item : le résident est-il suffisamment informé sur la vie de l'établissement ?

Satisfaction globale



**Note globale =
7,6/10**

- Un résident ne se sent pas bien au sein de l'USLD.
- La note est passée de 7,8 à 7,6 sur 10 entre 2020 et 2022

Conclusion USLD

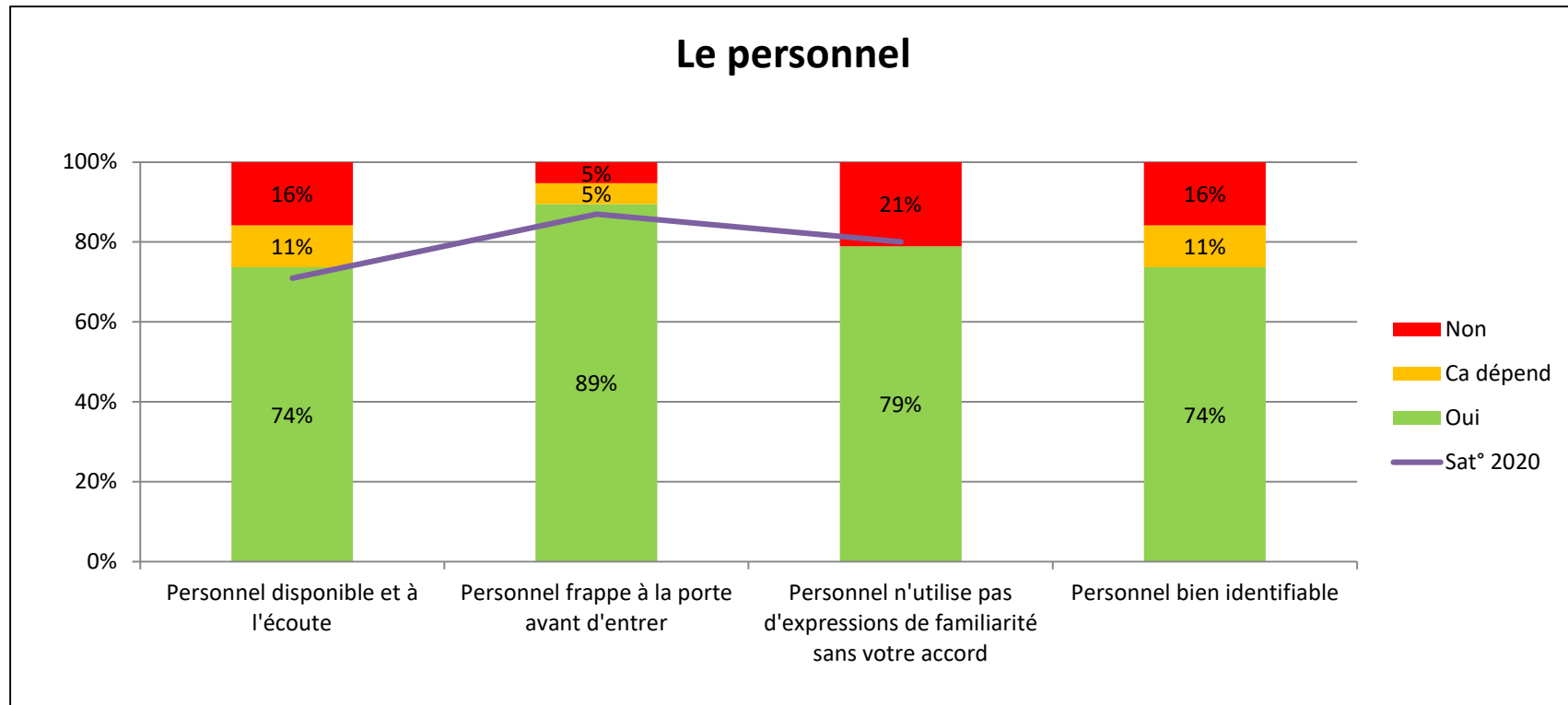
- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2022 sont (en % de résidents satisfaits):
 - Variété des menus (33% → 56% en 2020)
 - Qualité des repas (33% → 22% en 2020)
 - Connaissance CVS (40% → 44% en 2020)
 - Informations sur l'établissement (50%)
 - Les soins correspondent aux attentes (50% → 86% en 2020)
 - Traitement rapide de la douleur (57% → 75% en 2020)
 - Affichage des menus (60% → 83% en 2020)

RÉSULTATS MR PRIMEVÈRES

Taux de retour

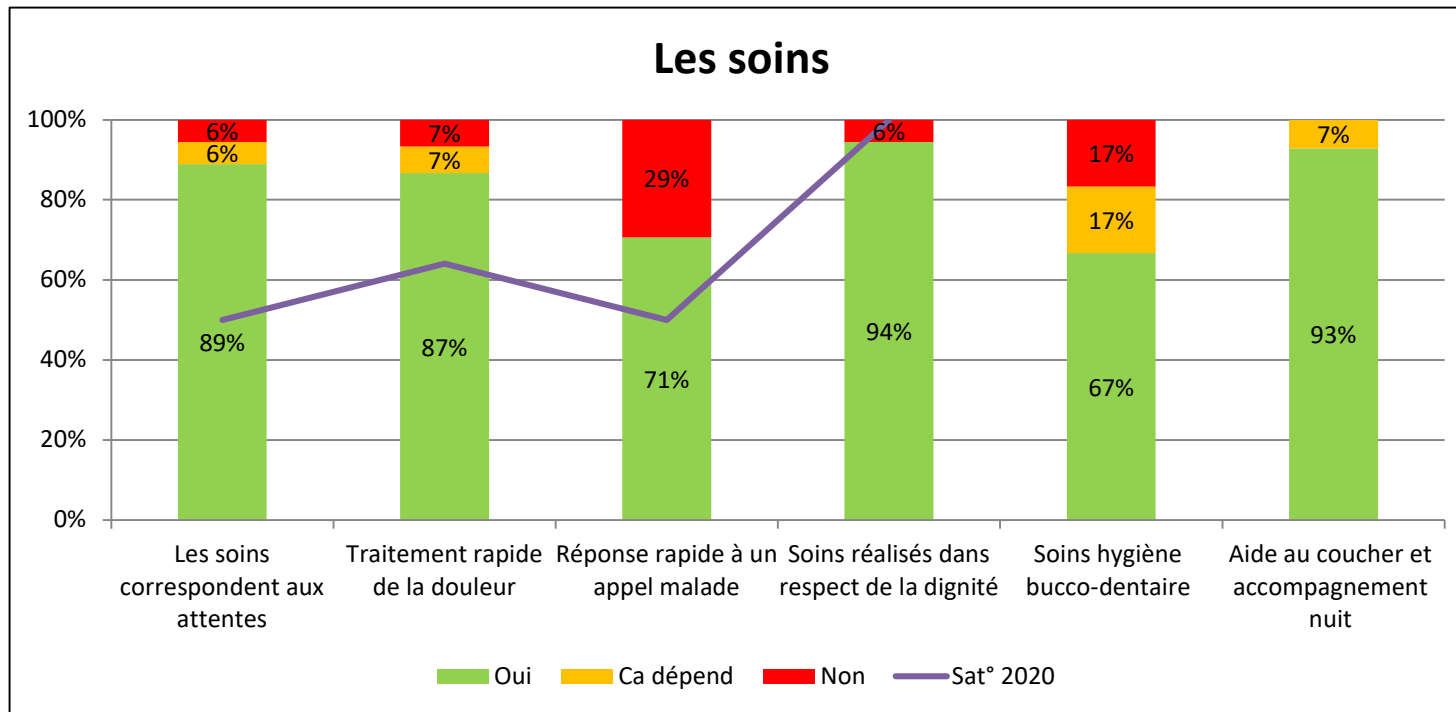
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 3 au 22 janvier 2023.
- Taux de retour de 46,5% (20 sur 43) en hausse par rapport à 2020 (+ 7,5 points)

Le personnel



- Stabilité de l'ensemble des items.
- Nouvel item : personnel bien identifiable.

Les soins

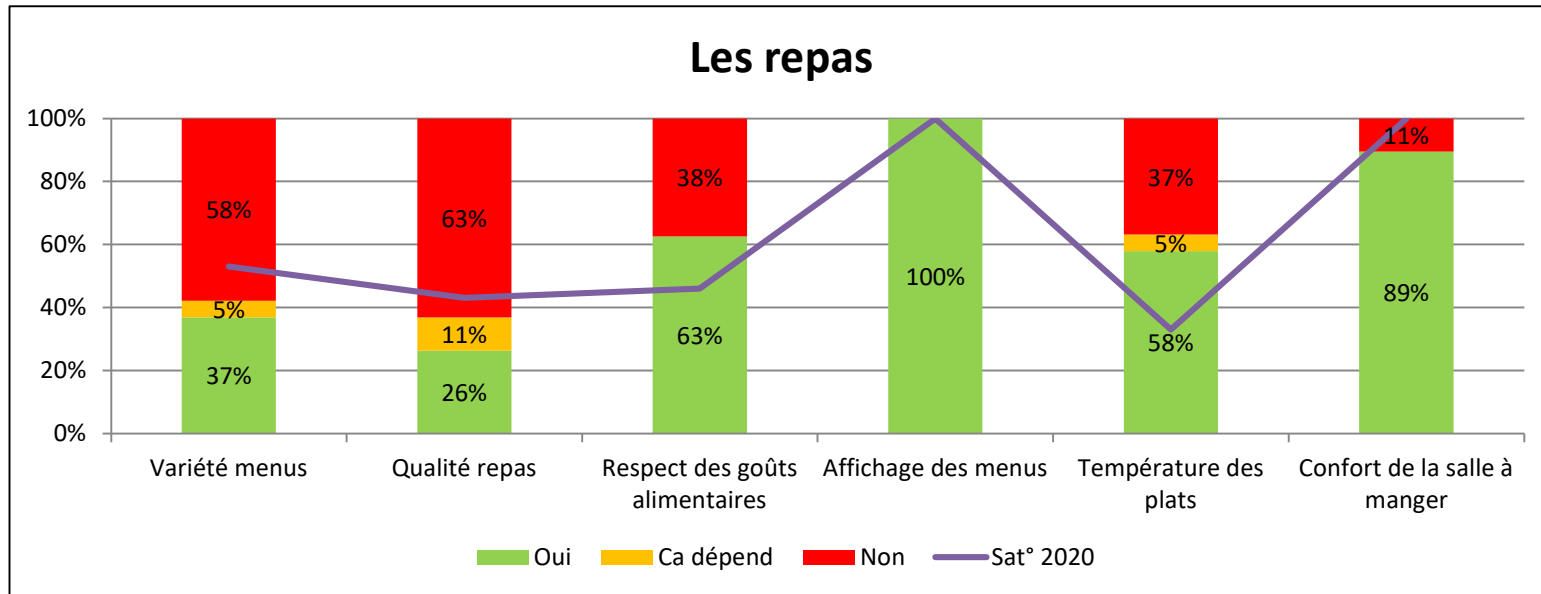


- Forte augmentation des items soins correspondants aux attentes, traitement rapide de la douleur et réponse rapide à un appel-malade.
- 2 nouveaux items : soins d'hygiène bucco-dentaire et aide au coucher / accompagnement la nuit.
- 2/3 des résidents répondants se disent non concernés par l'aide à l'hygiène bucco-dentaire. Les statistiques s'établissent sur un panel de seulement 5 personnes.

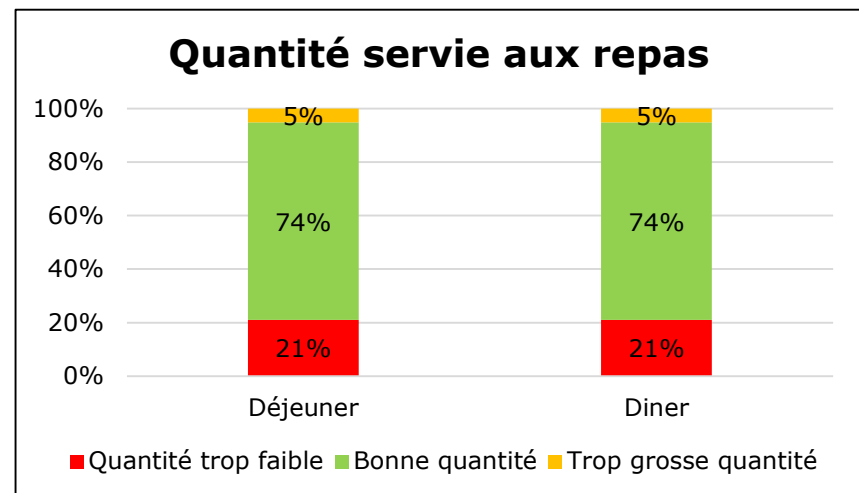
Les soins

- Commentaires libres :
 - Toilette et soins faits trop rapidement (1)
 - Aide à la toilette irrégulière (1)
 - Accorder plus de soins aux résidents lors des soins et de la toilette (1)
 - Passer une ou deux fois dans l'après-midi quand la personne est seule pour voir si tout va bien, donner à boire... (1)

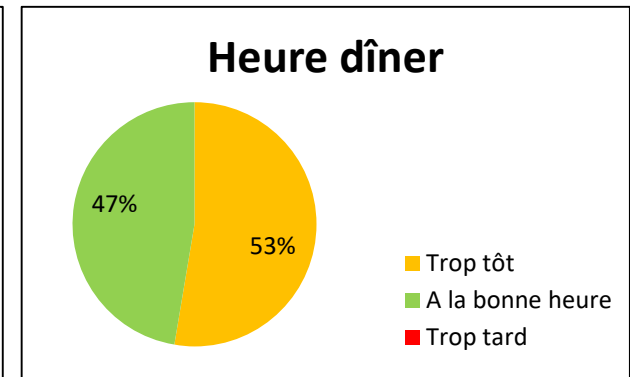
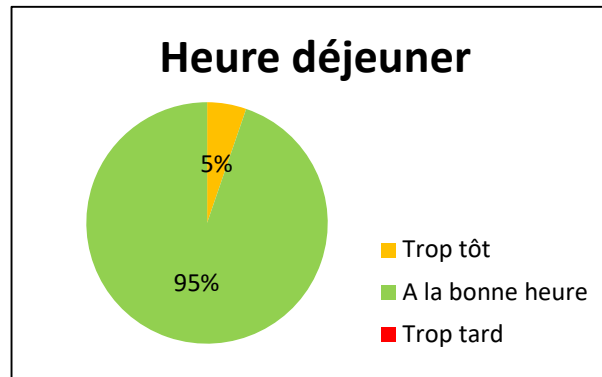
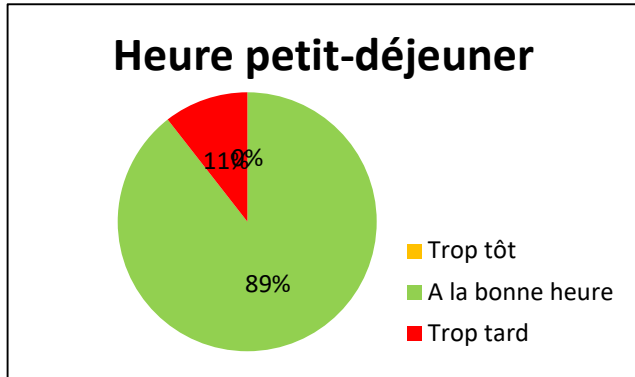
Les repas



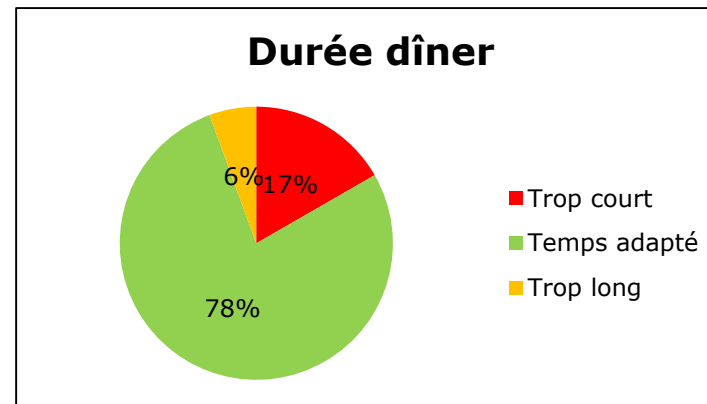
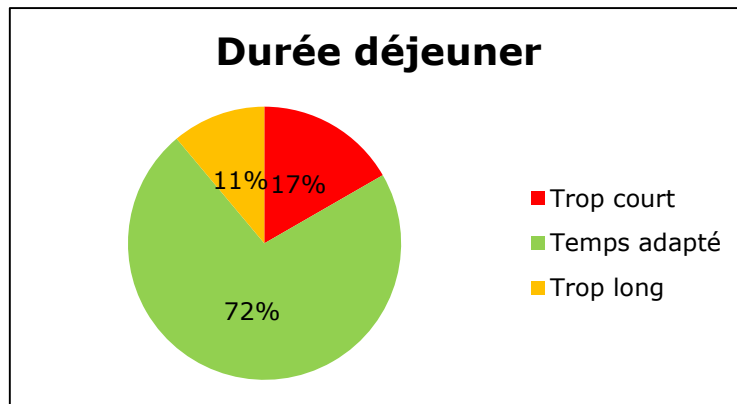
- Baisse de la satisfaction concernant **la variété des menus et la qualité des repas**. Plus de 50% des résidents en sont insatisfaits.
- Augmentation de la satisfaction concernant le respect des goûts alimentaires (+ 37% par rapport à 2020) et **la température des plats** (+76%).
- 20% des résidents trouvent que les quantités servies au repas sont trop faibles.
- 2 nouveaux items : composition et distribution du goûter



Les repas



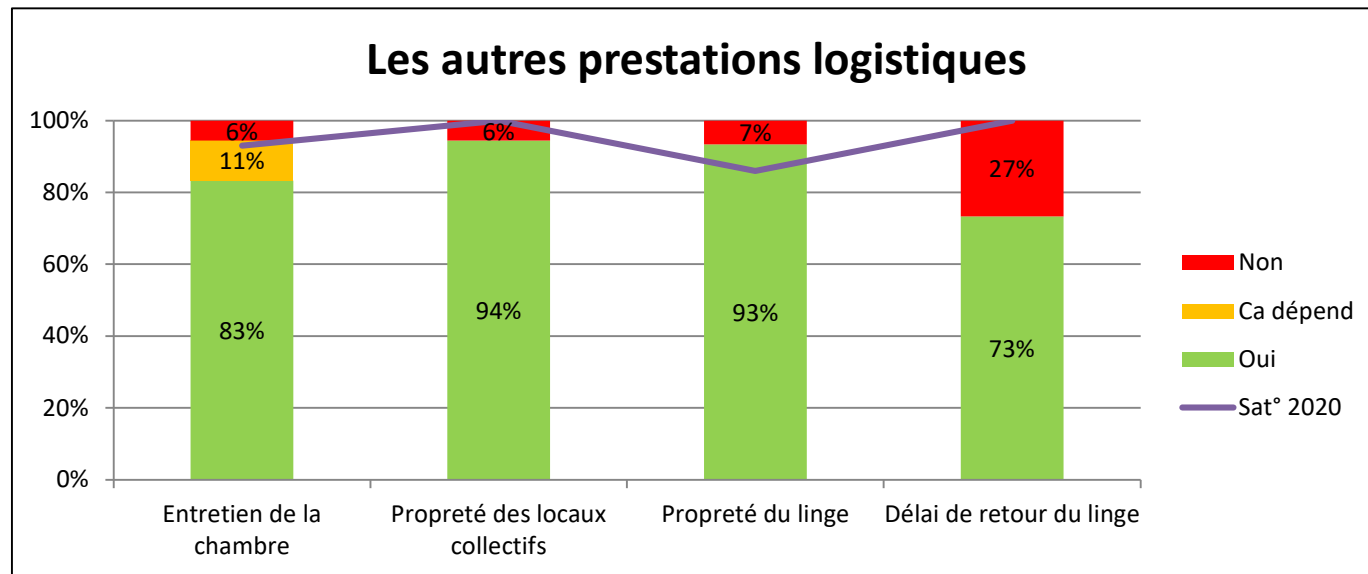
- Une majorité des résidents interrogés (53%) souhaiterait manger plus tard au dîner (- 12% par rapport à 2020).



Les repas

- Commentaires libres :
 - Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche..) (1)
 - Pas assez de salade (1)
 - Temps d'attente long en salle à manger car amené trop tôt (1)
 - Substituts poisson = toujours du jambon (1)
 - Goûts non pris en compte (1)
 - Attente trop longue avant d'accéder à la salle à manger (1)
 - Table avec pied réglable pour passage du fauteuil lors des repas (1)
 - Diner trop tôt (3) → 18h30 = 2; 19h = 1
 - Manque de variété des repas (2)
 - Repas froids (1)
 - Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche..) (1)

Les autres prestations logistiques

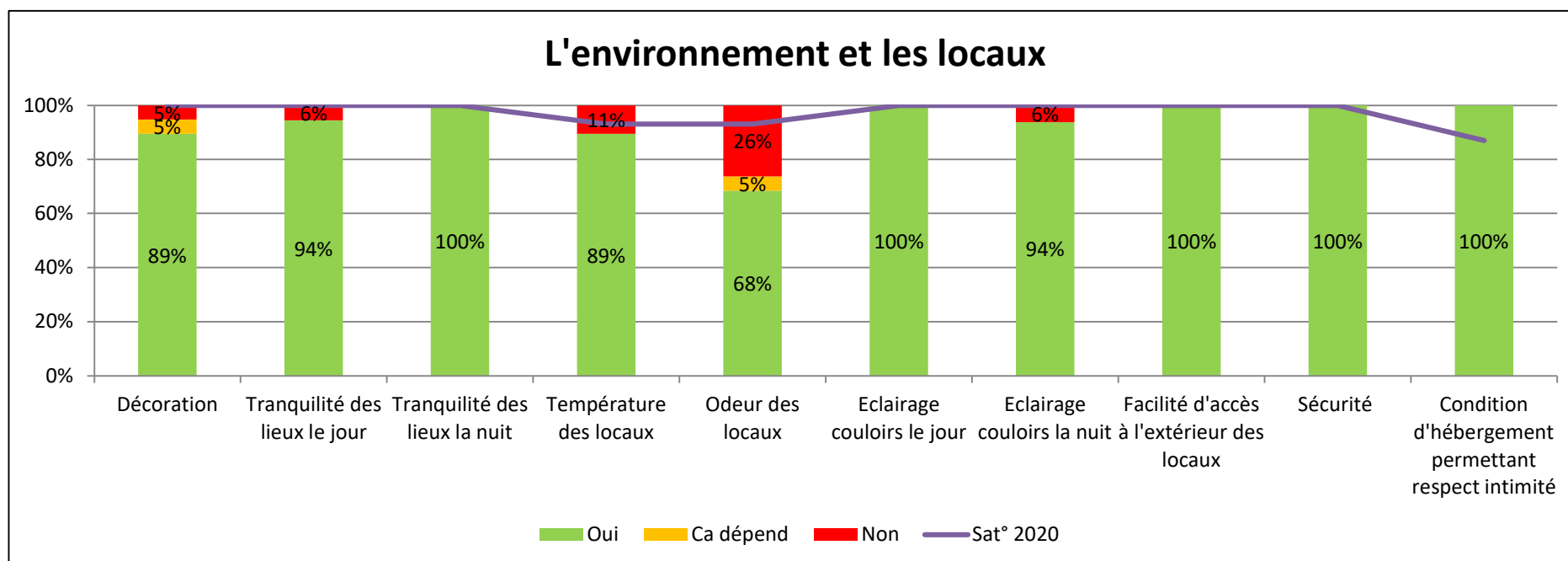


- Forte satisfaction concernant l'entretien des locaux collectifs et la propreté du linge.
- Baisse de la satisfaction concernant le délai de retour du linge (- 27%).

Les autres prestations logistiques

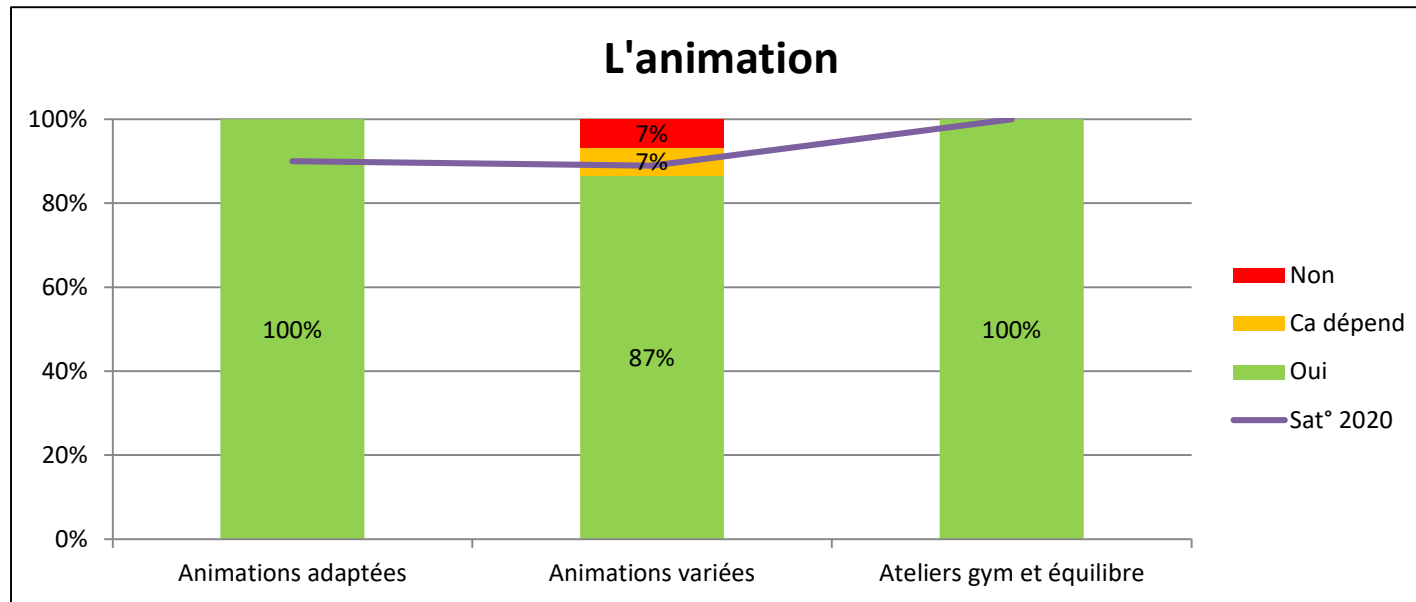
- Commentaires libres :
 - Retour du linge long (2)
 - Pas d'entretien des locaux le week-end (1)
 - Souhait d'une résidente à ce que le ménage de sa chambre soit fait en sa présence (1)

L'environnement et les locaux



- Baisse importante de la satisfaction concernant l'odeur des locaux (-27%)
- Satisfaction importante concernant la tranquillité des lieux, l'éclairage, l'accès aux extérieurs, la sécurité et le respect de l'intimité.

L'animation

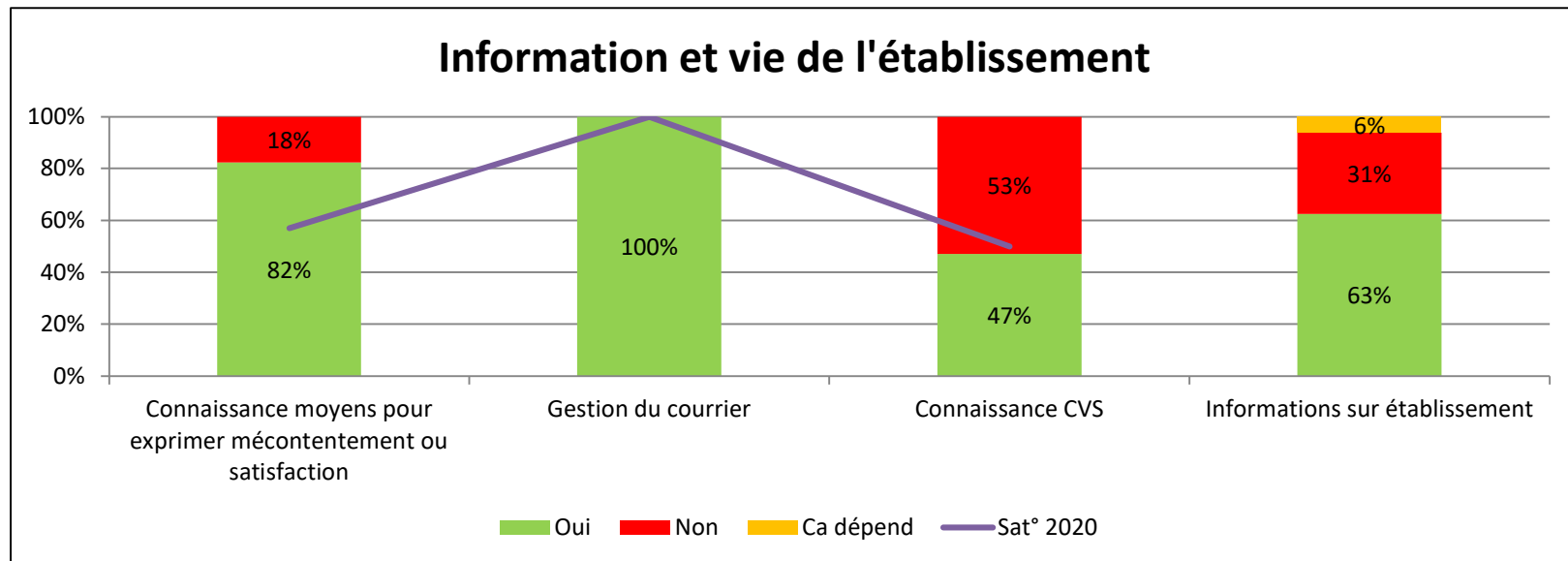


- Satisfaction en hausse par rapport à 2020 sur les items animation.

L'animation

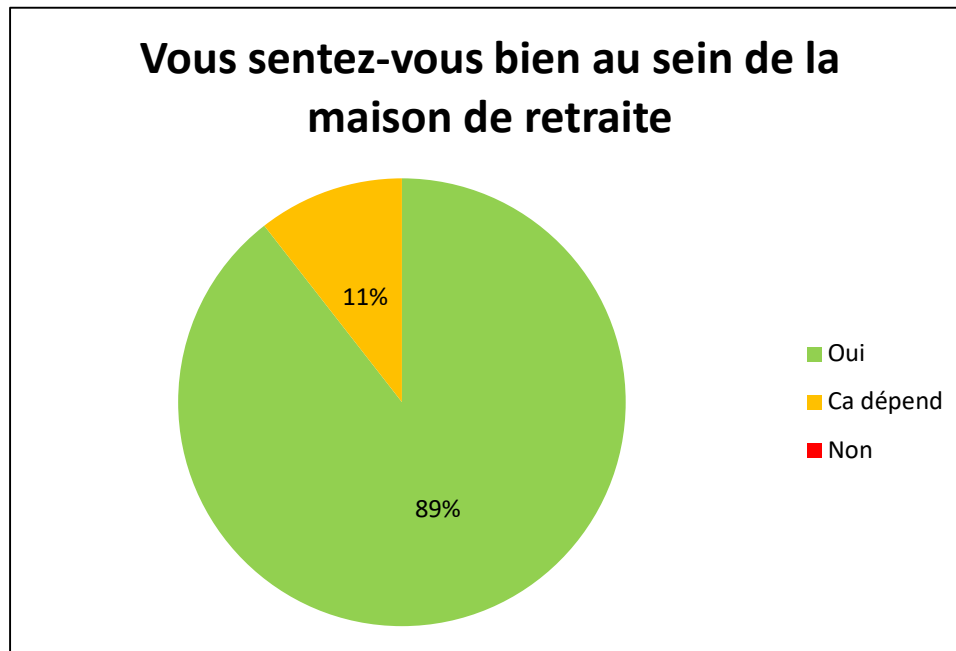
- Commentaires libres :
 - Mettre un tableau d'information des activités à chaque étage ou distribuer le programme à chaque résident qui en souhaite (1)
 - Plus de sorties (possibilité de prendre TIVA pour le transport) (1)
 - Des animations le week-end (1 - Primevères)

Information et vie établissement



- Augmentation importante de la connaissance des résidents sur les moyens pour exprimer leur mécontentement ou satisfaction (+44%).
- Seuls 47% des résidents ont **connaissance du CVS** et 63% ont suffisamment **d'informations sur la vie de l'établissement**.
- Tous les résidents interrogés sont satisfaits par la gestion du courrier comme en 2020.
- Nouvel item : le résident est-il suffisamment informé sur la vie de l'établissement ?

Satisfaction globale



**Note globale
7,5/10**

- Stabilité du pourcentage de résidents se sentant bien au sein de la maison de retraite.
- La note est passée de 7,4 à 7,5 sur 10 entre 2020 et 2022.

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Plus de personnel (1)
 - Mettre en place un carnet de liaison avec les familles (2)
 - Une résidente ne souhaite pas être dérangée entre 11h et 12h10 le dimanche afin de pratiquer sa croyance religieuse (1)

Conclusion Primevères

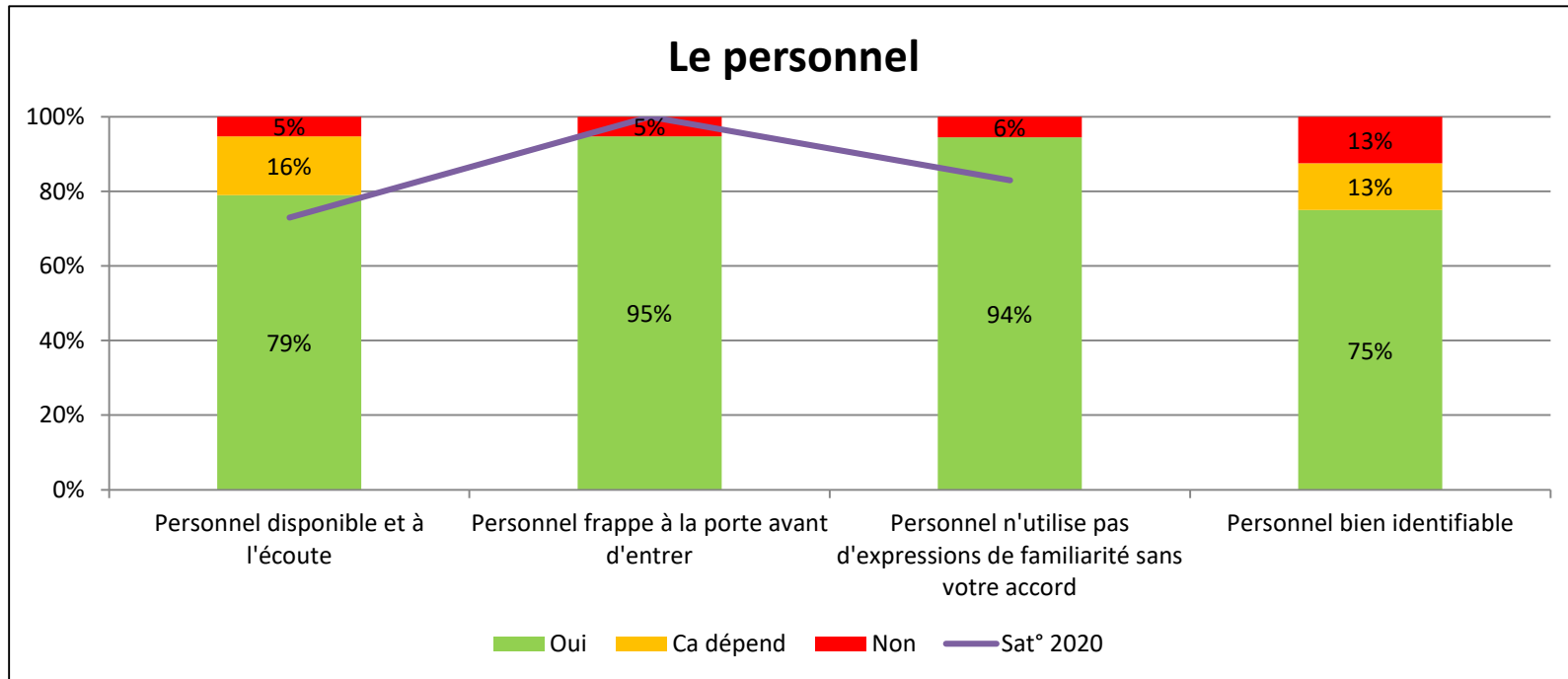
- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2022 sont (en % de résidents satisfaits): :
 - Qualité des repas (26% → 43% en 2020)
 - Variété des menus (37% → 53% en 2020)
 - Horaires du dîner (47% → 40% en 2020)
 - Connaissance CVS (47% → 50%)
 - Température des plats (58% → 33% en 2020)
 - Respect des goûts alimentaires (63% → 46% en 2020)
 - Informations sur l'établissement (63%)
 - Soins hygiène bucco-dentaire (67%)
 - Odeur des locaux (68% → 93% en 2020)

RÉSULTATS MR HANTE

Taux de retour

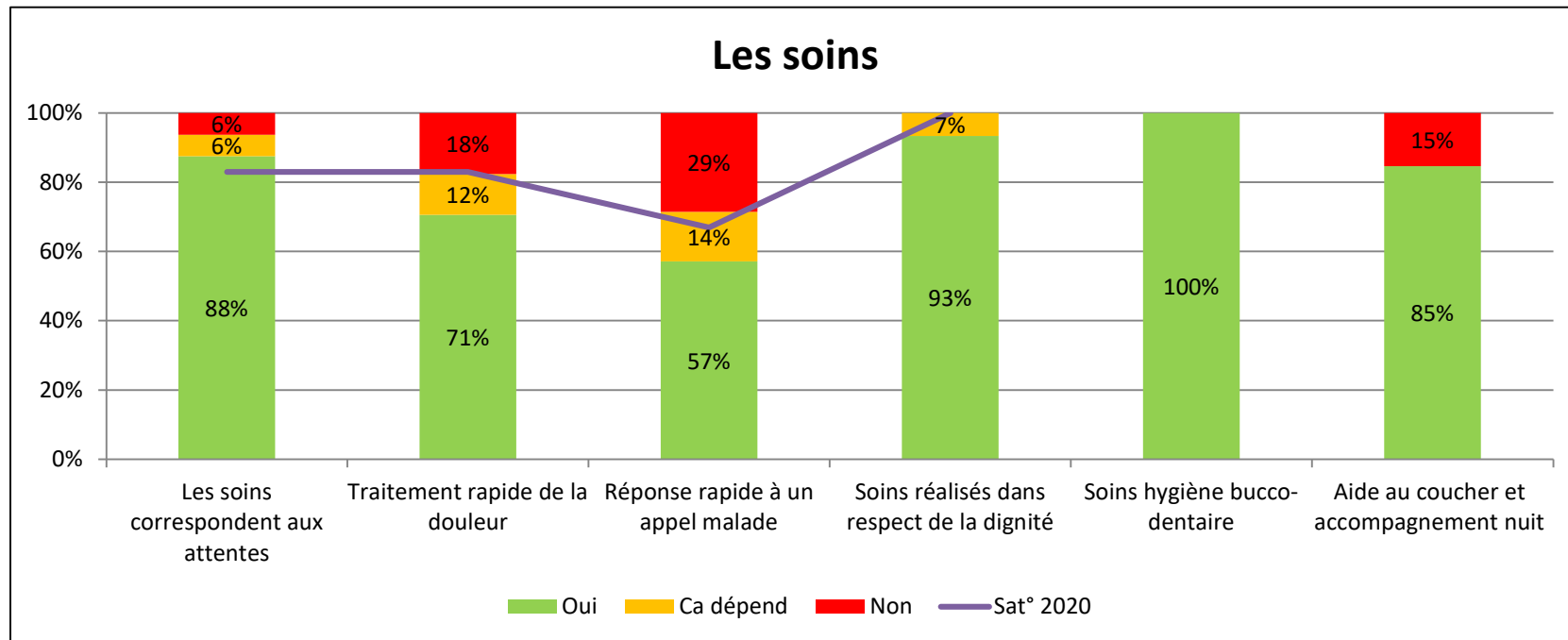
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 3 au 22 janvier 2023.
- Taux de retour de 45% (19/42) en hausse par rapport à 2020 (+14,6 points)

Le personnel



- Augmentation du taux de satisfaction concernant le personnel à l'écoute et disponible (+ 8%) et l'utilisation d'expression de familiarité sans l'accord (+ 13%)
- Nouvel item : personnel bien identifiable

Les soins

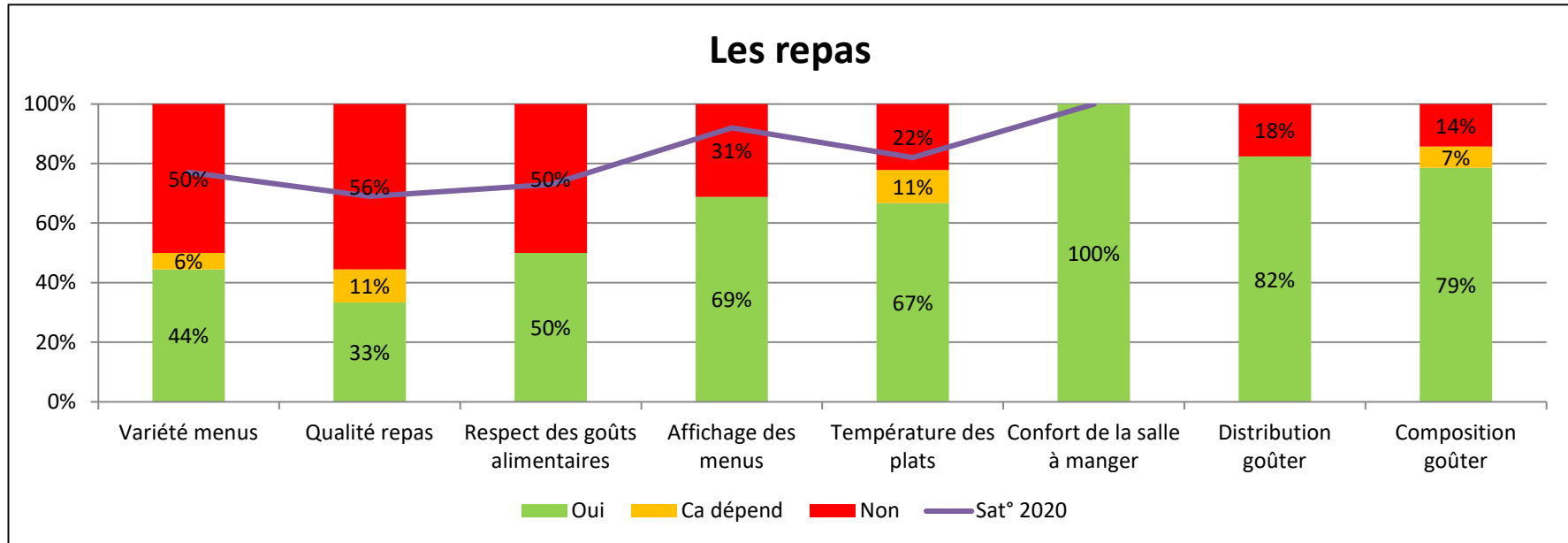


- Résultats en baisse en ce qui concerne le traitement rapide de la douleur (- 14,5%) et la **réponse à l'appel-malade** (- 15%).
- 2 nouveaux items : soins d'hygiène bucco-dentaire et aide au coucher / accompagnement la nuit.
- 40% des résidents se disent non concernés par l'aide à l'hygiène bucco-dentaire. Sur les 9 répondants, tous en sont satisfaits.

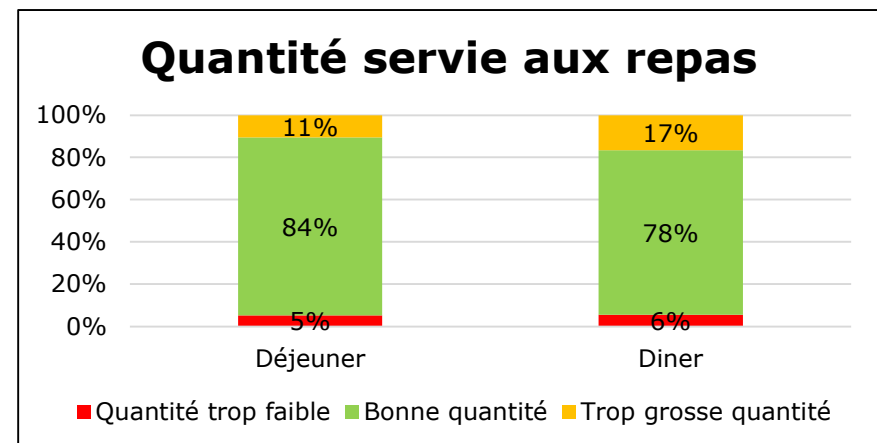
Les soins

- Commentaires libres :
 - Manque appel-malade (2)
 - Badge des professionnels peu lisibles (1)
 - Petit-déjeuner distribué en même temps que toilette (1)
 - Aides-soignantes qui parlent entre elles au moment de la toilette (1)
 - Manque de personnel (1)
 - Coucher à 23h trop tardif (1)

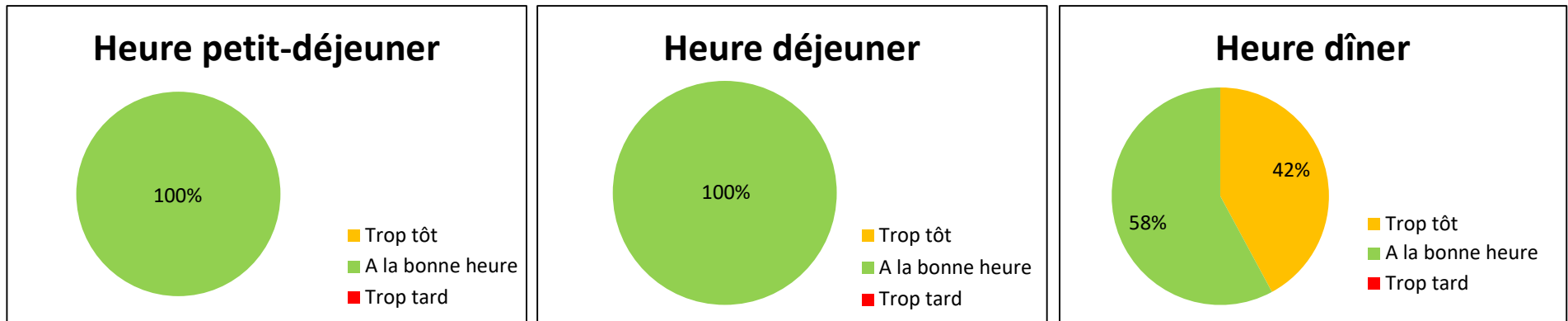
Les repas



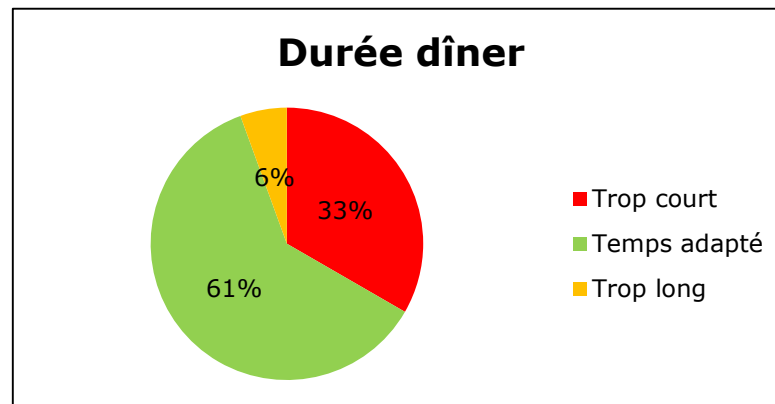
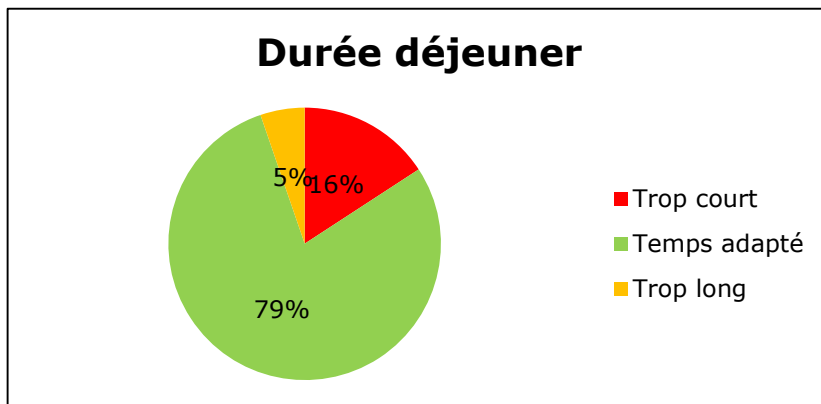
- Tous les résidents sont satisfaits par le confort de la salle à manger.
- Forte insatisfaction concernant **la variété des menus, la qualité des repas et le respect des goûts alimentaires.**
- Baisse de la satisfaction des répondants concernant l'affichage des menus et le température des plats.
- 2 nouveaux items : composition et distribution du goûter



Les repas



- 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 (+11 points)

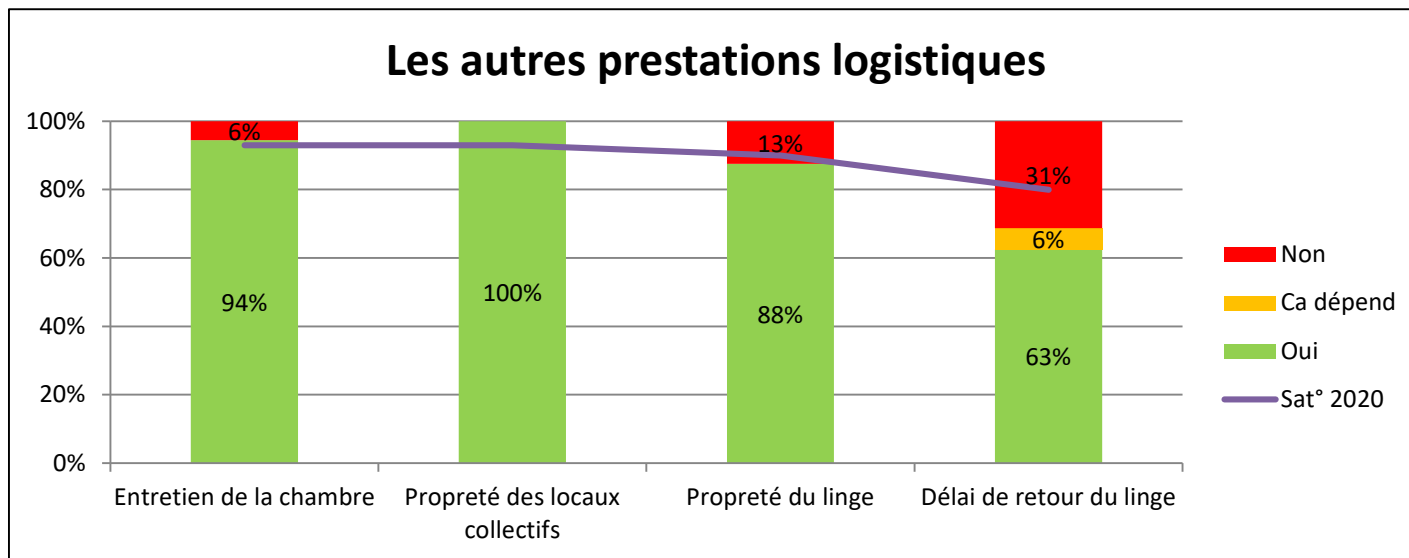


- 1/3 des résidents répondants jugent que la durée du dîner est trop courte.

Les repas

- Commentaires libres :
 - Repas à améliorer (1)
 - Frites froides (1)
 - Manque d'assaisonnement (4)
 - Trop de poisson (1)
 - Manque de variété des repas (3)
 - Température des plats soit trop froid soit trop chaud (1)
 - Manque visibilité du menu (1)
 - Le goûter pas servi au 2^{ème} étage (1)
 - Le menu ne respecte pas l'affichage (1)
 - Ne pas servir le petit-déjeuner en même temps que la toilette (1)
 - Diner trop tôt (1)
 - Repas froids (3)
 - Trop de soupe - celle à la tomates pas bonne (1)
 - Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche..) (1)
 - Servir des pruneaux ou de la crème de pruneaux au petit-déjeuner (1)

Les autres prestations logistiques

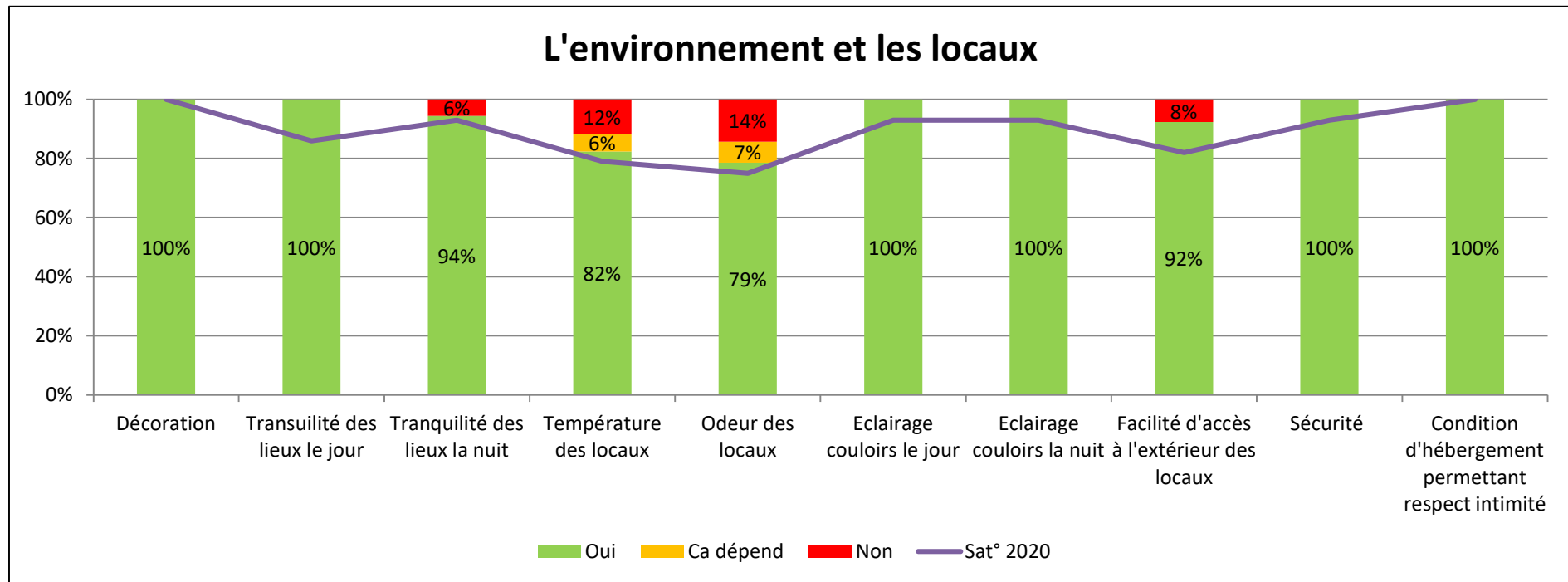


- Baisse de la satisfaction concernant le délai de retour du linge (-21%).
- L'ensemble des résidents sont satisfaits par l'entretien des locaux collectifs.

Les autres prestations logistiques

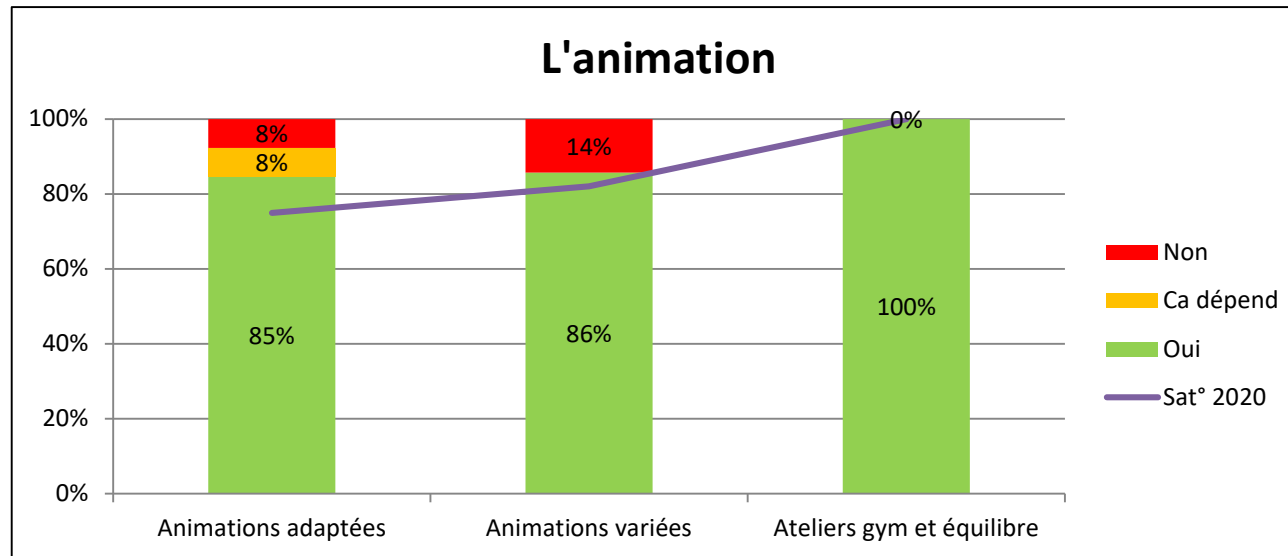
- Commentaires libres :
 - Manque de repassage (5)
 - Erreur lors de la distribution (1)
 - Perte de vêtements (1)
 - Ménage très bien fait (1)
 - Retour du linge long (2)
 - Agents d'entretien bien (1)
 - Locaux très propre (1)
 - Linge non récupéré systématiquement dans le placard le mercredi (1)

L'environnement et les locaux



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

L'animation

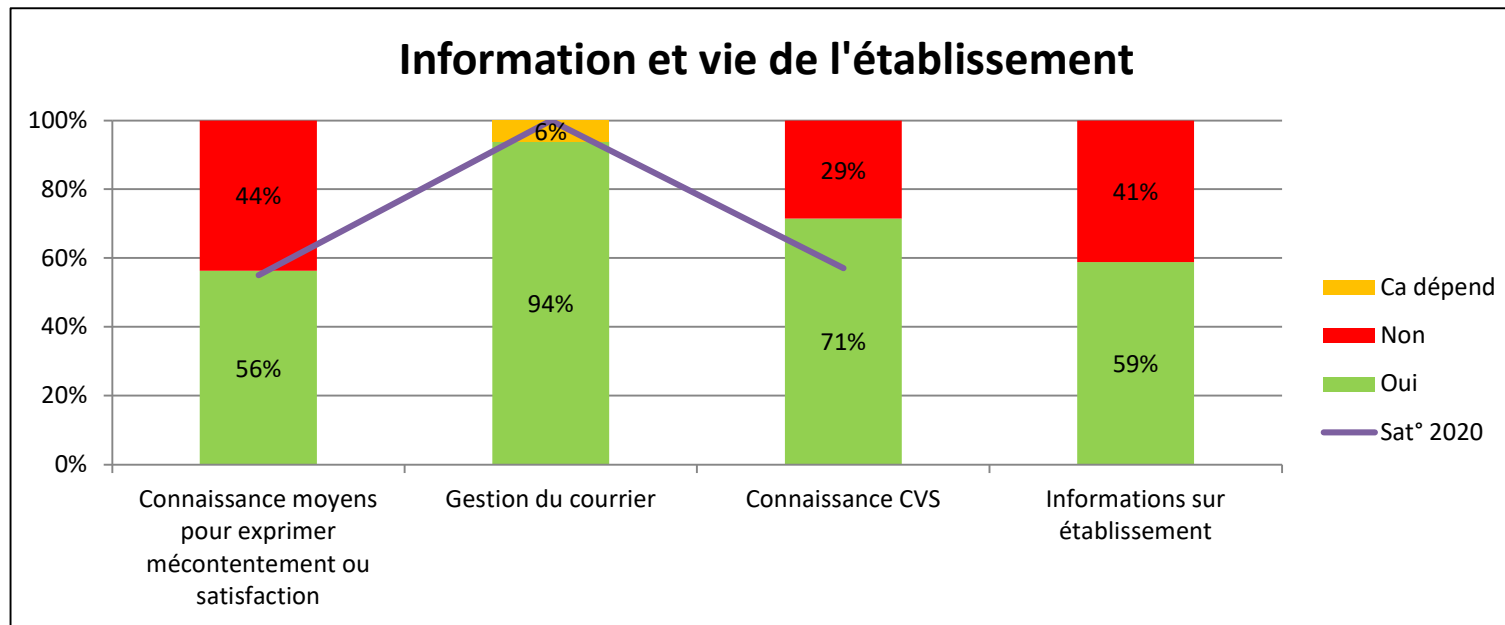


- Hausse de la satisfaction concernant les animations et satisfaction constante pour les ateliers.

L'animation

- Commentaires libres :
 - Mettre un tableau d'information des activités à chaque étage (1)
 - Garder la gazette (1)

Information et vie établissement



- On note une hausse de la connaissance du CVS par les résidents.
- Moins de 60% des résidents **connaissent les moyens pour exprimer leur mécontentement ou satisfaction** et ont suffisamment **d'informations sur la vie de l'établissement**.
- Nouvel item : le résident est-il suffisamment informé sur la vie de l'établissement ?

Satisfaction globale



Note globale
7,75/10

- Augmentation du pourcentage de résidents qui se sentent bien au sein de la maison de retraite (+ 18% par rapport à 2020).
- Note globale constante entre 2020 et 2022.

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Le papier hygiénique est hors de portée du résident (1)
 - Robinetterie non adaptée et consomme beaucoup d'eau (1)
 - Plus de personnel (2)
 - Problème de sécurité par rapport à l'appel-malade (1)
 - La mort on nous la cache (1)

Conclusion Hante

- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2022 sont (en % de résidents satisfaits):
 - Qualité des repas (33% → 69% en 2020)
 - Variétés des menus (44% → 77% en 2020)
 - Respect des goûts alimentaires (50% → 73% en 2020)
 - Connaissance moyens pour exprimer mécontentement et satisfaction (56% → 55% en 2020)
 - Réponse rapide à l'appel-malade (57% → 67% en 2020)
 - Horaires du dîner (58% → 69% en 2020)
 - Informations sur l'établissement (59%)
 - Durée du dîner (61% → 75% en 2020)
 - Délai de retour du linge (63% → 80% en 2020)
 - Température des plats (67% → 82% en 2020)
 - Affichage des menus (69% → 92% en 2020)