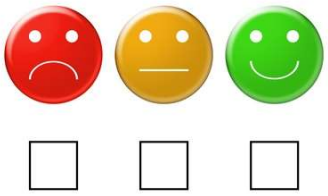
ENQUÊTES DE SATISFACTION RESIDENTS ET FAMILLES Résultats 2018



Présentation

Enquête résidents

- **43** résidents potentiels à interroger
- **34** ont accepté de répondre au questionnaire
- **9** refus

= > Taux de participation : 79,07%

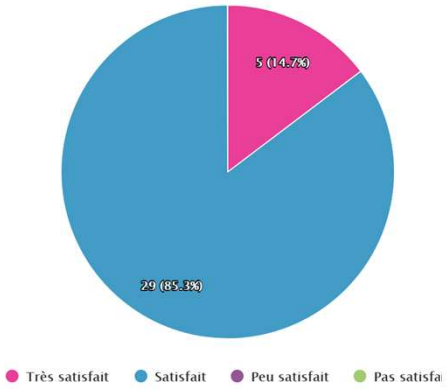
Enquête familles

- **84** courriers envoyés
- **24** réponses par mail
- **13** réponses par courriers
- Total : **37** réponses.

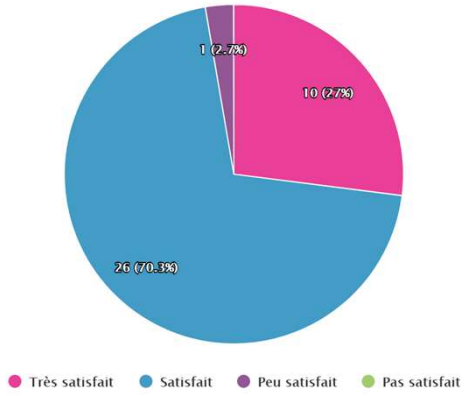
= > Taux de participation: 44,05%

Satisfaction globale

Résident



Famille



Accueil des résidents en 2017 – 2018

Résidents

- Pour **100%** des résidents accueillis en 2017 – 2018, leur arrivée s'est bien passée, les explications administratives ont été claires. Ils se sont sentis bien accueillis et le personnel s'est présenté à eux.
- **70%** d'entre eux ont été présentés aux autres résidents.

Familles

- **94%** estiment que les réponses apportées à la composition du dossier d'admission ont été satisfaisantes.
- **100%** trouvent que les réponses apportées par le livret d'accueil, le contrat de séjour ainsi que les réponses apportées sur le fonctionnement de l'établissement ont été claires et satisfaisantes.
- Pour **100%,** l'installation de leur parent s'est bien passée et l'accueil réservé au sein de l'établissement a été satisfaisant.

Logement (1)

Résidents

- **91%** se sentent chez eux dans leur logement
- **97%** trouvent leur logement confortable
- **85%** estiment que le personnel frappe à leur porte et attend la réponse avant d'entrer.

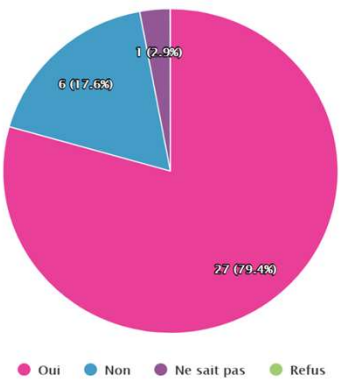
Familles

- **95%** se sentent comme dans un lieu privé dans la chambre de leur parent
- **100%** trouvent la chambre agréable.
- **100%** trouvent les locaux et parties communes de l'établissement propres.

Logement (2)

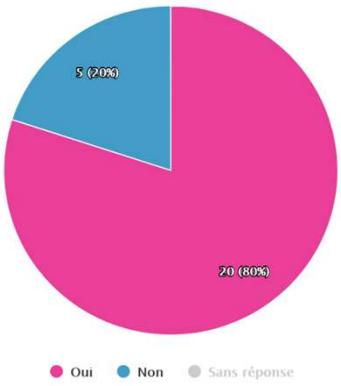
Résidents

Etes-vous satisfait de la propreté de votre chambre?



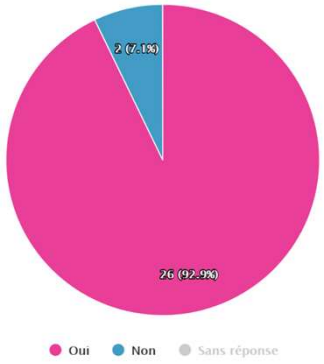
Familles

La chambre est-elle propre?



Logement (3)

Les réparations sont-elles assurées de façon satisfaisante?



93% trouvent que les réparations sont assurées de façon satisfaisante.

Contact avec le personnel (1)

Résidents

- **100%** se sentent respectés par le personnel.
- Pour **97%**, le personnel ne les tutoie pas sans autorisation
- **97%** estiment qu'en cas de problème, ils peuvent en parler facilement.

Familles

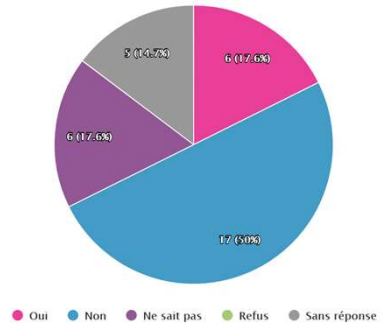
- **100%** estiment que le personnel s'adresse respectueusement à leur parent
- **91%** trouvent leur relation avec le personnel satisfaisante.
- Pour **97%**, lorsqu'ils sont présents avec leur parent, le personnel frappe à la porte de la chambre et attend la réponse avant d'entrer.

Contact avec le personnel (2)

Résidents

- Seulement **18%** connaissent leur référent soignant.

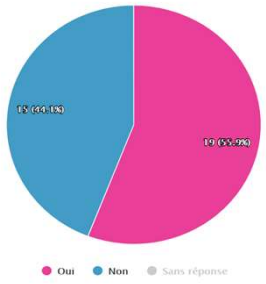
Connaissez-vous votre référent soignant?



Familles

- **56%** connaissent le personnel référent de leur parent. (amélioration depuis 2015 car à peine une personne sur deux connaissait le référent)
- En revanche, **71%** connaissent son rôle. Seul 29% ne connaissent pas son rôle.

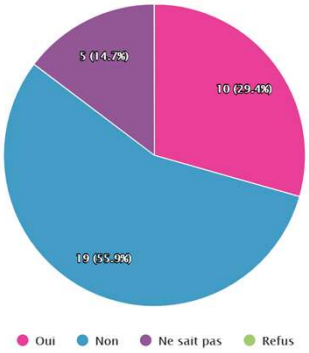
Connaissez-vous le référent de votre parent?



Hygiène et soins – Résidents

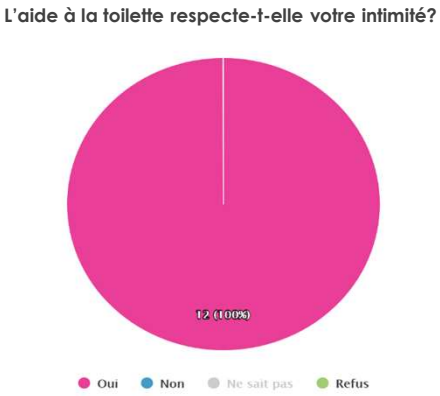
- **97%** des résidents sont satisfaits du délai de réponse aux sonnettes le jour
- **96%** sont satisfaits du délai de réponse aux sonnettes la nuit.
- **88%** des résidents interrogés estiment que leurs douleurs sont prises en compte et suivies par le personnel.
- Pour **85%** des résidents interrogés, les visites de leur médecin traitant répondent à leurs attentes.

- **71%** ne savent pas qu'une psychologue est présente dans l'établissement et peut les soutenir.



Aide à la toilette

- Pour **100%** des résidents interrogés, le nombre de douches/bains est suffisant.
- Pour **100%** l'aide à la toilette respecte leur intimité.
- Pour **100%** leurs soins leur sont expliqués.



Hygiène et soins – Familles

- **97%** trouvent leur parent bien suivi en soins médicaux et paramédicaux dans l'établissement.
- Pour **54%,** les informations relatives à l'état de santé de leur parent leur sont communiquées de façon satisfaisante par le médecin traitant.
- **46%** des personnes interrogées ne sont pas satisfaites de la communication de ces informations par le médecin traitant.
- **68%**, les informations relatives à l'état de santé de leur parent leur sont communiquées de façon satisfaisante par les IDE,
- Pourtant, **89%** des personnes interrogées sont satisfaites des réponses apportées liées aux soins.

Repas

Résidents

- Le temps pour manger, le service, l'horaire du déjeuner et du diner et la communication des menus conviennent à **100%** des résidents interrogés.
- Les repas et les quantités servis conviennent à **97%** d'entre eux
- **97%** trouvent la salle de restauration agréable.
- **85%** trouvent que le moment du repas est convivial.

Familles

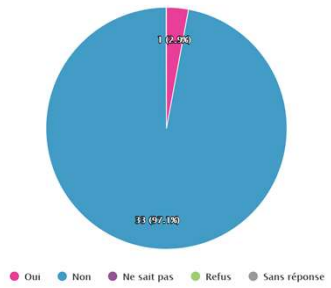
- **70%** ont déjà pris un repas avec leur parent dans l'établissement.
- **96%** des personnes ayant déjà pris un repas avec leur parent, trouvent les prestations accompagnant les repas satisfaisants.

Linge

Résidents

- **100%** trouvent leur linge propre
- Pour **97%** d'entre eux, il revient rapidement et en bon état.

Votre linge a-t-il été perdu ces 10 derniers mois?



Familles

- **100%** sont satisfaits de l'entretien du linge. « personnel agréable » ; « très satisfaisant »
- **82%** n'ont pas constaté de perte ou de dégradation du linge ces derniers mois (amélioration depuis 2013)

Animation

Résidents

- **79%** des résidents interrogés participent aux activités et animations.
- **96%** trouvent les animations adaptées et variées.
- Les horaires des animations conviennent à **100%** des résidents interrogés
- **74%** apprécient la présence des bénévoles.

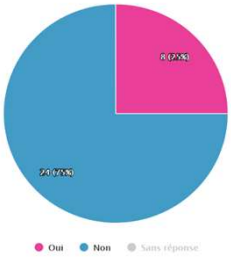
Familles

- **94%** trouvent que le planning des animations est bien communiqué.
- **93%** trouvent les animations sont variées et leur nombre durant la semaine suffisant.
- Pour **96%**, l'établissement facilite la vie sociale et les relations avec les autres résidents.
- **77%** connaissent le réseau social Famileo.

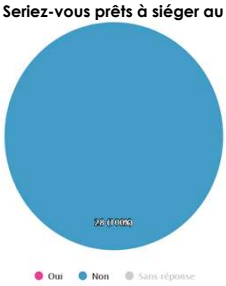
Communication – Famille

- **75%** ne connaissent pas les représentants des familles au Conseil de la Vie Sociale (CVS)
- **84%**, ne connaissent pas les représentants des familles en Conseil d'Administration.
- **100%** des personnes interrogés ne sont pas prêts à siéger au CVS ; **84%** pour les commissions menus et animation.
- **96%** trouvent les informations dans « le journal des résidents » pertinentes
- **86%** apprécient recevoir des informations par mail.

Connaissez-vous les représentants des familles au CVS?



Seriez-vous prêts à siéger au CVS?

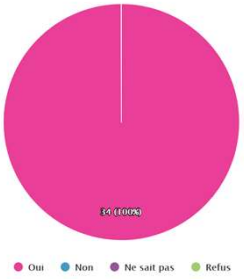


Quotidien à la maison de retraite (1)

Résidents

- **100%** des résidents se sentent en sécurité dans la Maison de Retraite.

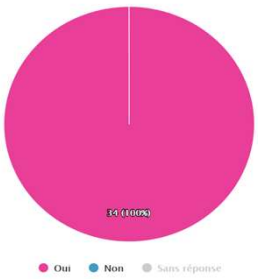
Vous sentez-vous en sécurité?



Familles

- **100%** sentent leur parent en sécurité dans la Maison de Retraite.

Sentez-vous votre parent en sécurité dans la Maison de Retraite?



Quotidien à la maison de retraite (2)

Résidents

- **100%** des résidents estiment les odeurs rares et les nuisances sonores convenables au sein de l'établissement.

Familles

- **100%** estiment que l'établissement respecte la liberté d'aller et venir de leur parent.
- **91%** estiment que l'établissement met à leur disposition suffisamment de moyens pour exprimer leurs réclamations.
- **90%** trouvent que les odeurs sont rares
- **97%** trouvent les nuisances sonores convenables au sein de l'établissement.
- Pour **88%**, les locaux de l'établissement sont bien aménagés et adaptés pour partager des moments de convivialité avec leur parent.
- Pour les aménagements extérieurs, **87%** les trouvent adaptés pour partager des moments de convivialité avec leur parent.
- **87%** trouvent l'ambiance à la maison de retraite chaleureuse.

Points forts / Axes d'amélioration (1)

Points forts	Axes d'amélioration
Accueil des résidents en 2017 et 2018, « équipe très accueillante », « accueil très satisfaisant » Repas et services « bons » et appréciés par les résidents et les familles Quand repas ne conviennent pas, il y a toujours autre chose qui est proposée (résidents)	Repas : Diminuer la quantité (notamment le soir) , « trop copieux »

Points forts / Axes d'amélioration (2)

Points forts	Axes d'amélioration
Référent soignant: la majorité des familles connaissent le référent (amélioration depuis 2015). 70% connaissent son rôle. Soin : satisfaction des soins médicaux et paramédicaux ; intimité respectée Personnel « aimable », « gentil » , « toujours à notre disposition », « confiance en eux », « respectueux », « bienveillant »	Référent soignant : une très large majorité des résidents ne connaisse pas ou ne sait pas son rôle. Famille: même si nom est connu, ils ne voient pas forcément qui c'est. Soin : manque d'information (notamment sur changement de soins, médicaments) ; passage du médecin traitant non communiqué Personnel : Attendre la réponse des résidents avant d'entrer dans leur chambre. Aller voir les résidents au coucher pour s'assurer que tout aille bien.

Points forts / axes d'amélioration (3)

Points forts	Axes d'amélioration
Chambre : agréable, confortable, propre. Linge : entretien satisfaisant propre, repassé, en bon état, revient rapidement et très peu perdu (amélioration par rapport à 2013) ; personnel agréable. Sécurité des résidents Locaux et parties communes propres. Odeurs et nuisances sonores rares au sein de l'établissement.	Chambre : Améliorer la fréquence et qualité du ménage (sol, table)

Points forts / axes d'amélioration (4)

Points forts	Axes d'amélioration
Animation : interventions des animateurs et bénévoles très appréciées; Très large participation des résidents. Réseau famileo : « super outil », « top » Extérieur : « agréable », « convivial », « parc joli »	Animation : activités ne conviennent pas aux résidents dépendants, invalides. Extérieur : entretiens espaces verts et salons de jardins ; bancs au soleil. 71% des résidents ne savent pas qu'une psychologue est présente dans l'établissement et peut les soutenir.

Points forts / Axes d'amélioration (5)

Points forts	Axes d'amélioration
Journal des résidents : informations pertinentes.	Communication : représentants des familles dans les instances peu connus. Familles: davantage de communication par mail.