

La synthèse 2023 prend en compte l'évolution de la satisfaction depuis 2019.

Les chiffres présentés ne tiennent pas compte des personnes qui ne se sont pas exprimés (certains pourcentages n'atteignent pas 100 % pour cette raison).

Cette année, les modifications apportées au questionnaire concernaient :

- Suppression des questions sur le confinement, sur la sectorisation des maisonnées, sur la gestion de l'argent par le résident, sur la prestation repas (coût/qualité), sur le site internet et l'utilisation de Familéo
- Ajout d'une question sur l'information sur l'état de santé
- Ordre des thèmes abordés dans le questionnaire

Participation à l'enquête	2019	2020	2021	2023
	28 familles	25 familles	23 familles	32 familles

*Augmentation de la participation (de 25 à 37 %)*

## I – Personnel

Accueil administratif	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	100 %	76 %	87 %	94 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Accueil maisonnées	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	100 %	80 %	87 %	94 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Expression : respect envers votre parent	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	93 %	88 %	96 %	94 %
Insatisfaction	7 %	0 %	0 %	0 %

Usage de la politesse	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	93 %	92 %	100 %	94 %
Insatisfaction	3 %	0 %	0 %	0 %

Respect du toc-toc	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	86 %	88 %	92 %	84 %
Insatisfaction	3 %	0 %	0 %	0 %

*Aucune insatisfaction sur ce thème. Le respect du personnel envers les résidents est reconnu (sourire, politesse, frappe avant d'entrer...)*

## II – Soins

Qualité des soins d'hygiène	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	71 %	76 %	83 %	91 %
Insatisfaction	11 %	4 %	17 %	3 %

Respect de la pudeur	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	82 %	80 %	78 %	62 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Qualité soins le jour	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	85 %	84 %	87 %	91 %
Insatisfaction	7 %	0 %	4 %	3 %

Qualité soins la nuit	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	72 %	64 %	70 %	66 %
Insatisfaction	3 %	0 %	0 %	0 %

Suivi par médecin traitant	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	79 %	68 %	79 %	69 %
Insatisfaction	3 %	4 %	17 %	6 %

Réponses à vos questions sur la santé de vos parent	2021	2023
Satisfaction	69 %	85 %
Insatisfaction	9 %	3 %

*La qualité des soins d'hygiène recueille de nouveau une forte satisfaction (baisse de 14 % de l'insatisfaction)  
Le suivi par le médecin traitant est également moins critiqué (de 17 à 6 %)  
Les réponses quant à l'état de santé du résident entraînent plus de satisfaction (de 69 à 85 %)*

### III – Vie dans l'établissement

Sentiment de sécurité	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	97 %	84 %	87 %	94 %
Insatisfaction	3 %	8 %	0 %	0 %

Liberté de parole	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	72 %	78 %	78 %
Insatisfaction	4 %	0 %	0 %	0 %

Liberté de recevoir	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	100 %	84 %	100 %	91 %
Insatisfaction	0 %	4 %	0 %	0 %

Réponse aux demandes de sortie	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	64 %	70 %	62 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Liberté de croyance	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	89 %	84 %	74 %	78 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Absence d'odeurs	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	89 %	84 %	94 %	84 %
Insatisfaction	11 %	8 %	4 %	3 %

Bruit dans l'EHPAD	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	100 %	80 %	92 %	94 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Aménagement des locaux	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	100 %	92 %	96 %	91 %
Insatisfaction	0 %	4 %	0 %	3 %

Environnement extérieur	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	89 %	88 %	83 %	91 %
Insatisfaction	3 %	4 %	4 %	0 %

Entretien de la chambre	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	86 %	72 %	78 %	91 %
Insatisfaction	14 %	24 %	22 %	3 %

10 questions sur ce thème :  
 Peu d'évolution par rapport aux résultats de 2021  
 Forte augmentation de la satisfaction sur l'entretien de la chambre (+13 %  
 et - 19 % d'insatisfaction)  
 Les autres items sont stables

#### IV – Animation

Animations proposées	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	72 %	64 %	75 %
Insatisfaction	4 %	8 %	13 %	3 %

Animation par Personnel	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	68 %	74 %	69 %
Insatisfaction	4 %	4 %	0 %	0 %

Souhait de participer aux animations	2019	2020	2021	2023
Oui	18 %	8 %	22 %	22 %

Souhait de recevoir le programme par mail	2019	2020	2021	2023
Oui	Non posée			59 %

La communication du programme satisfait la grande majorité des familles.  
 Les animations proposées retrouvent le niveau de satisfaction de 2019  
 Les animations par le personnel restent stables.  
 1 famille sur 5 émettent le souhait de participer aux animations  
 6 sur 10 de recevoir par mail le programme

## V – Repas

Heure du petit déjeuner	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	86 %	84 %	83 %	84 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Heure du diner	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	80 %	87 %	78 %
Insatisfaction	11 %	0 %	4 %	6 %

Durée du repas	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	76 %	73 %	66 %
Insatisfaction	4 %	4 %	4 %	3 %

Goûter	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	80 %	78 %	81 %
Insatisfaction	11 %	4 %	0 %	3 %

Equilibre des repas	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	75 %	64 %	60 %	72 %
Insatisfaction	4 %	12 %	18 %	0 %

Variété des menus	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	78 %	80 %	73 %	72 %
Insatisfaction	0 %	0 %	18 %	6 %

*Nette progression de la satisfaction au sujet de l'équilibre des repas et sur la variété des menus (- 18 et - 12 % d'insatisfaction)  
Seule l'heure du diner est plus critiquée cette année  
Les autres items sont stables*

## VI – Linge

Entretien du linge	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	86 %	92 %	100 %	88 %
Insatisfaction	6 %	0 %	0 %	3 %

Présentation vestimentaire	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	82 %	88 %	83 %	91 %
Insatisfaction	4 %	8 %	13 %	0 %

Fréquence distribution	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	82 %	84 %	96 %	85 %
Insatisfaction	11 %	4 %	0 %	3 %

Marquage	2019	2020	2021	2023
Satisfaction	86 %	88 %	100 %	88 %
Insatisfaction	7 %	0 %	0 %	0 %

*Légère baisse de satisfaction sur l'entretien du linge et la fréquence de distribution du linge propre  
Au contraire, nette hausse de la satisfaction quant à la présentation vestimentaire des résidents*

## VII – Autres informations

### Les besoins en information

2019	2020	2021	2023
7 % envoi du programme d'animation par mail 7 % les projets	28 % les projets 16 % envoi du programme d'animation par mail	22 % les projets 13 % sur les instances	34 % les projets 31 % sur le programme d'animation 12 % sur les instances

*Cette année, les projets restent toujours le thème qui intéresse le plus les familles.  
Les programme d'animation intéresse 1 famille sur 3  
Les instances restent constantes*

## VIII – Propos libres

Bleu = félicitations

Rouge = critiques

Vert = suggestions

Ma maman est très bien accompagnée par le personnel qui est très à l'écoute. Merci de votre implication

Un grand merci au personnel soignant.

Si j'ai mis sans réponse c'est parce que je ne sais pas... Merci pour ce questionnaire.

Le personnel est très bienveillant

Ménage + fréquent. dans la chambre 1 seule douche par semaine c'est trop juste

Je suis satisfaite de votre établissement

Je note depuis le début la réactivité et la bienveillance de tout le personnel et c'est un vrai confort pour moi qui habite loin.

Ambiance peut être un peu tristounette à cause bien sûr de l'état de santé des résidents. Le jardin et la présence d'animaux sont parfaits

Equipes très disponibles, aimables à l'écoute des résidents, font un travail formidable.

Je pense que votre structure est tout à fait adaptée à ma tante

Dans l'ensemble, l'établissement est plutôt correct. Par contre, il serait très agréable que le personnel ait un badge avec leur prénom.

Mauvaise coordination entre le personnel du matin et celui de l'après midi

Un oubli de ma part le personnel très sympathique

Souhait d'information par SMS ou autre en cas de problème de santé

- difficultés d'ouverture des portes vers l'extérieur ; - serait-il possible d'aménager un lieu commun (par exemple dans la grande salle commune durant les jours de WE et fériés) sous forme de " petit bistrot "avec possibilité de consommer des boissons chaudes ou froides sans alcool, pour permettre aux familles d'offrir un goûter ou boissons chaudes ou froides

Je suis entièrement satisfaite de la maison de retraite et de la gentillesse du personnel

Merci à la résidence et au personnel pour les soins apportés à ma mère ainsi que pour l'écoute de ses besoins

Envisager une amélioration des réceptions téléphone et internet en particulier pour la maisonnée au coin du feu.

1- Un grand merci à toutes les équipes pour leur accueil et leurs compétences. 2. il faudrait expliquer davantage aux familles le fonctionnement d'une maison de retraite pour tout ce qui a trait au médical ou paramédical (médecin, kiné, ergothérapeute, pédicure, soins divers, toilette, ...) 3. La mise en place des soins a été un peu longue à mon avis (médecin au bout d'1 mois, kiné 1 mois1/2) .4. Les animations proposées manquent semble-t-il de variété et ne sont pas toujours réalisées d'après ma mère.

Les salons d'accueil sont devenus plus agréables dans l'unité Air du temps. Le jardin est nettement mieux entretenu excepté les arbres fruitiers et son potentiel nous semble peu utilisé.

Merci et félicitations à l'animatrice pour les activités et sorties proposées. Merci aussi pour la bonne humeur de la plupart du personnel malgré le travail conséquent. Il faudrait plus de personnel dans les unités où les résidents ont besoin de beaucoup d'aides : toilette, habillement, repas, déplacements... Sortir avec les résidents dans les jardins et autour de l'EHPAD (portes, donnant sur le jardin, impossibles à ouvrir !). Faire des groupes de paroles plus fréquemment. Gymnastique douce plusieurs fois par semaine. Améliorer le fleurissement du jardin.

Je suis très satisfaite des prestations de l'établissement, mes parents s'y sentent bien, ils sont en sécurité, le personnel est abordable et souriant. Lorsqu'on vient rendre visite, il y a toujours un sourire ou un petit mot gentil.

## IX – Conclusions

Thèmes en baisse de satisfaction	Thèmes stable	Thèmes en hausse de satisfaction
-L'aménagement des locaux -L'heure du diner -L'entretien du linge -La fréquence de distribution	-Liberté de parole -Absence de bruit et d'odeurs -L'animation par les personnels -La durée des repas -Le goûter -Le marquage du linge	-La satisfaction sur le personnel en général (0 % d'insatisfaction) -Le sentiment de sécurité -La liberté de croyance -L'environnement extérieur -L'entretien de la chambre -Les animations proposées -L'équilibre des repas -La variété des menus -La présentation vestimentaire des résidents