

La synthèse 2020 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 :

- 3 questions sur leur ressenti durant le confinement

Sur les 59 résidents sollicités (Maisonnières Air du temps et Coin du feu)

| Participation à l'enquête | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|-------------|
| | 57 % | 56 % | 41 % |

Participation plus faible cette année

I – Accueil

| Accueil à l'entrée | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 94 % | 94 % | 96 % |
| Insatisfaction | 3 % | 3 % | 0 % |

| Accompagnement Jours après entrée | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 91 % | 94 % | 92 % |
| Insatisfaction | 3 % | 3 % | 0 % |

Satisfaction sur l'accueil toujours très importante, aucune insatisfaction cette année.

II – Environnement – être chez soi

| Confort de votre chambre | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|-------|------|------|
| Satisfaction | 100 % | 97 % | 96 % |
| Insatisfaction | 0 % | 3 % | 0 % |

| Calme de votre chambre | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------|------|-------|------|
| Satisfaction | 97 % | 100 % | 92 % |
| Insatisfaction | 3 % | 0 % | 8 % |

| Température de votre chambre | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 97 % | 82 % | 92 % |
| Insatisfaction | 3 % | 18 % | 8 % |

| Propreté de votre chambre | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 91 % | 97 % | 96 % |
| Insatisfaction | 6 % | 0 % | 4 % |

| Votre cadre de vie en général | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|-------|------|------|
| Satisfaction | 100 % | 97 % | 88 % |
| Insatisfaction | 0 % | 0 % | 4 % |

Forte satisfaction sur le confort et la propreté de la chambre. Mais quelques insatisfactions en parallèle sur les nuisances sonores et la température en premier lieu, puis la propreté de la chambre et le cadre de vie en général. La perception du cadre de vie a pu être influée par la période COVID et le confinement qui lui est lié.

Le pourcentage d'insatisfaction par rapport à la température dans les chambres a diminué, à voir si l'absence de pics de température en saison a pu influencer sur la diminution de l'insatisfaction sur ce thème, alors qu'un problème de chauffage a été identifié.

III – Le Personnel

| Attention et disponibilité | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|-------|------|
| Satisfaction | 94 % | 100 % | 92 % |
| Insatisfaction | 3 % | 0 % | 8 % |

| Respect envers les résidents | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|-------|------|
| Satisfaction | 94 % | 100 % | 88 % |
| Insatisfaction | 3 % | 0 % | 0 % |

| Le personnel frappe-t-il avant d'entrer | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|------|------|
| Satisfaction | 100 % | 97 % | 96 % |
| Insatisfaction | 0 % | 0 % | 0 % |

| Connaissance du personnel | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 86 % | 94 % | 92 % |

| | | | |
|-----------------------|-------------|------------|------------|
| Insatisfaction | 14 % | 3 % | 4 % |
|-----------------------|-------------|------------|------------|

Le manque de disponibilité des personnels a pu être davantage pointé cette année (8 %), notamment lors du premier confinement en chambre. Les autres thèmes restent stables.

IV – Les repas

| La nourriture | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 88 % | 88 % | 76 % |
| Insatisfaction | 12 % | 12 % | 24 % |

| La quantité | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 71 % | 79 % | 64 % |
| Insatisfaction | 29 % | 18 % | 32 % |

| La température | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 91 % | 97 % | 80 % |
| Insatisfaction | 9 % | 3 % | 8 % |

| La variété des menus | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 86 % | 97 % | 72 % |
| Insatisfaction | 14 % | 3 % | 20 % |

A l'instar des résultats du questionnaire familles, on retrouve une insatisfaction plus importante sur les repas en 2020. Comme il a été précisé, la problématique des arrêts de travail rencontrés sur le service restauration avec une difficulté de remplacement a généré une baisse de qualité de prestation. La situation est aujourd'hui plus stable avec une diminution des événements indésirables recensés en ce domaine.

V – Les soins

| Prise en charge par les infirmières | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 91 % | 85 % | 84 % |
| Insatisfaction | 9 % | 15 % | 0 % |

| Prise en charge par le personnel soignant | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | 94 % | 100 % | 84 % |
| Insatisfaction | 6 % | 0 % | 0 % |

| Respect du choix des intervenants externes | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|------|------|
| Satisfaction | 97 % | 94 % | 84 % |
| Insatisfaction | 3 % | 3 % | 4 % |

La diminution du taux de satisfaction sur ce thème est liée à un pourcentage de non réponse autour de 16 %. On relève l'absence d'insatisfaction en 2020 par rapport à 2019 sur la prise en charge des soins par les infirmières. L'insatisfaction sur le choix des intervenants externes n'étant pas argumentée, il est difficile de trouver une cause à l'insatisfaction qui a pu être relevée.

VI – Le linge

| Qualité du lavage | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 97 % | 97 % | 96 % |
| Insatisfaction | 0 % | 0 % | 4 % |

| Fréquence de la distribution | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|------|------|-------|
| Satisfaction | 94 % | 91 % | 100 % |
| Insatisfaction | 3 % | 6 % | 0 % |

| Perte de linge | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------|------|------|------|
| Satisfaction | 65 % | 79 % | 76 % |
| Insatisfaction | 26 % | 15 % | 20 % |

*Satisfaction globale sur le linge. Des pertes de linge sont néanmoins toujours relevées.
Action correctrice : recenser les pertes afin d'évaluer plus précisément leur ampleur.*

VII – Les droits et libertés des résidents

| Respect du culte | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------|------|-------|------|
| Satisfaction | 97 % | 100 % | 80 % |
| Insatisfaction | 3 % | 0 % | 12 % |

| Liberté de recevoir les proches | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------|-------|------|------|
| Satisfaction | 100 % | 97 % | 80 % |
| Insatisfaction | 0 % | 3 % | 8 % |

| Espace d'accueil pour recevoir les proches | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|------|-------|------|
| Satisfaction | 97 % | 100 % | 80 % |
| Insatisfaction | 3 % | 0 % | 4 % |

| Réponse favorable aux demandes de sorties | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|------|------|------|
| Satisfaction | 86 % | 88 % | 80 % |
| Insatisfaction | 6 % | 9 % | 12 % |

| Sentiment de sécurité | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 94 % | 94 % | 92 % |
| Insatisfaction | 6 % | 6 % | 4 % |

L'effet Covid-19 est très marqué sur ce thème, notamment sur :

- *Le respect du culte, la liberté de recevoir ses proches, les demandes de sorties*
- *Le pourcentage de non-réponse est élevé cette année*

Point positif, le sentiment de sécurité reste élevé.

VIII – L'animation et la vie sociale

| Utilisation du programme d'animation | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Oui | 77 % | 56 % | 88 % |
| Non | 23 % | 44 % | 12 % |

| Fréquence de participation | 2018 | 2019 | 2020 |
|----------------------------|------|------|------|
| Régulière | 65 % | 70 % | 76 % |
| Occasionnelle ou jamais | 32 % | 30 % | 20 % |

Les activités préférées

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|---|--|--|
| Anniversaires 54 % Jeux mémoire 46 % Loto 42 % Chansons 33 % Jeux société 29 % | Anniversaires 66 % Loto 54 % Repas à thème 51 % Jeux mémoire 49 % Jeux d'adresse 34 % | Loto 50 % Jeux mémoire 44 % Jeux d'adresse 41 % Médiation animale 38 % Jeux société 32 % | Jeux mémoire 48 % Sport 56 48 % Loto 48 % Chansons 44 % Médiation animale 40 % |

| Animation mises en place le week-end | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Satisfaction | 57 % | 67 % | 52 % |

| | | | |
|-----------------------|-------------|-------------|------------|
| Insatisfaction | 14 % | 12 % | 8 % |
|-----------------------|-------------|-------------|------------|

| Sentiment d'ennui | 2018 | 2019 | 2020 |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Occasionnel ou jamais | 48 % | 59 % | 48 % |
| Régulier | 46 % | 41 % | 48 % |

Paradoxalement, et malgré une baisse de l'activité d'animation proposée, en particulier pendant la période de confinement, le programme d'animation a été nettement plus apprécié et utilisé en 2020. La fréquence de participation aux activités est également en hausse.

Parmi les activités préférées, le loto et les jeux de mémoire restent plébiscités. L'activité Sport 56 a également été très appréciée cette année (personne extérieure et activité physique bienvenues et maintenues pendant le second confinement). La médiation animale confirme son intérêt.

Les animations du weekend satisfont la moitié des personnes interrogées. Le sentiment d'ennui est malgré tout un peu plus marqué cette année et reste important.

IX – La période de confinement

| Votre information | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Bien informé | / | / | 80 % |
| Mal informé | / | / | 8 % |

| L'accompagnement par les équipes | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Satisfaction | / | / | 84 % |
| Insatisfaction | / | / | 0 % |

| Communication avec les proches | 2018 | 2019 | 2020 |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Oui | / | / | 68 % |
| Non | / | / | 20 % |

La communication avec les proches est le thème où l'insatisfaction a été la plus marquée (20 % des résidents ont été insatisfaits sur ce thème). Cette insatisfaction est compréhensible de par l'absence de contact physique durant le premier confinement, les visites à distance et dans des lieux dédiés hors la chambre durant le second confinement.

Même si de nombreux outils ont aidé à surmonter les obstacles à la communication rencontrés durant la période COVID, ils n'ont pas pu remplacer la qualité d'une relation de proximité en préservant l'intimité des échanges.

L'information et l'accompagnement sont globalement bien jugés.

X – Satisfaction globale

| Recommandation de l'établissement | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|
| Oui | 83 % | 91 % | 97 % | 92 % |
| Non | 0 % | 3 % | 3 % | 4 % |

Assez stable malgré une année 2020 très compliquée.

XI – Conclusions

| Thèmes en baisse de satisfaction | Thèmes stable | Thèmes en hausse de satisfaction |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">-Calme de la chambre-Cadre de vie en général-Disponibilité du personnel-Repas-Respect des droits et libertés-Animations du weekend | <ul style="list-style-type: none">-Accueil-Propreté et confort des chambres-Personnel en général-Soins en général-Linge en général-Sentiment de sécurité-Satisfaction globale | <ul style="list-style-type: none">-Température des chambres- Disponibilité des infirmières-Fréquence de distribution du linge-Programme d'activités-Participation aux activités |