



ENQUETE DE SATISFACTION

Enquête réalisée dans les services d'EHPAD et d'USLD en mai-juin 2017

Taux de retour : résidents : 82% des résidents communicants (42% de l'ensemble des résidents) (140 questionnaires)
familles : 25% (79 questionnaires)

Résultats complets disponibles sur le site internet et intranet.

POINTS SATISFAISANTS

RESIDENTS

- Relation avec le personnel
- Prise en charge médicale
- Sentiment de sécurité
- Liberté d'aller et venir

FAMILLES

- Respect de l'intimité
- Respect du personnel
- Relation de confiance
- Prise en charge médicale

POINTS A AMELIORER	ACTIONS D'AMELIORATION / EXPLICATIONS
<ul style="list-style-type: none"> • Qualité des repas / choix du menu 38 résidents sont insatisfaits de la qualité des repas et 19 du choix des menus (sur 140). 	<p>→ Réunir les représentants des usagers du conseil de la vie sociale, le président du conseil de la vie social, le responsable des cuisines, la diététicienne et la Direction</p> <p>→ Redéfinir des circuits pour recueillir et prendre en compte les témoignages de satisfaction et d'insatisfaction concernant les repas, de façon continue (en complément de la commission des menus)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Information des résidents sur leur état de santé 22 résidents sont insatisfaits des informations reçues sur leur état de santé (sur 140) 	<p>→ Transmettre les résultats de l'enquête aux médecins</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Horaire du coucher 13 sont insatisfaits de l'heure du coucher et 9 de l'horaire des repas (sur 140) De plus les remarques écrites formulées par les résidents dans le questionnaire en font état. 	<p>Les horaires des repas le soir (entre 18h15 et 18h30 selon les résidences) et du coucher (à partir de 19h30) sont fixés selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les contraintes liées aux moyens et à l'organisation du travail - les besoins des résidents (fatigabilité) et des habitudes de vie de la majorité des résidents, liées à la culture, le mode de vie, la génération (projet personnalisé) <p>Les résidents relativement autonomes se couchent à l'heure qu'ils souhaitent. Certains résidents, plus fatigués, sont couchés avant le dîner.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux animations Au Croisic, 35 résidents ne se sentent pas concernés par les animations proposées (sur 79) 	<p>Au Croisic, les deux animatrices ont été / sont absentes sur une longue période. Elles ont été, en partie seulement, remplacés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des équipes bénévoles 18 proches n'ont pas connaissance des équipes bénévoles présentes (sur 79) 	<p>La Roselière intervient au sein de la Résidence Fleur de Sel. Elle propose des activités individuelles : visites, promenade ; et collectives : chant, boutique, sorties extérieures, animations ponctuelles pour Noël par ex., cadeaux d'anniversaire ou de fin d'année en collaboration avec l'équipe d'animation. L'équipe est composée de 15 bénévoles. Une présence est assurée tous les jours sauf le lundi.</p> <p>L'association petit plus intervient sur le site du Croisic. Ses activités sont multiples : Visite de résidents, distribution de livre à la demande, ateliers lecture, chant, bibliothèque mobile, cadeaux de Noël. Elle compte 16 bénévoles.</p> <p>Ces associations reçoivent une subvention de l'établissement complétée par la cotisation des membres lors de l'adhésion et tout autre don.</p> <p>→ Des plaquettes d'information seront disponibles aux entrées des résidences (présentoir)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Soins d'hygiène corporelle 15 résidents (sur 140) et 12 proches (sur 79) sont insatisfaits des soins d'hygiène corporelle (douche, toilette) De plus les remarques écrites formulées dans le questionnaire en font état 	<p>Les soins d'hygiène corporelle sont réalisés le matin de 6H45 à 12H. Tous les jours, il y a 2 douches et/ou bain réalisés en plus des toilettes dans les chambres journalières. Les douches sont données une fois tous les 15 jours. Ces fréquences sont fixées selon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les contraintes liées aux moyens et à l'organisation du travail (ex. : 5 agents pour les 80 résidents au Laurier). En cas d'arrêt maladie des soignants, l'organisation du service est ponctuellement adaptée. - les besoins des résidents et des habitudes de vie de la majorité des résidents, liées à la culture, le mode de vie, la génération (toilette journalière au lavabo) (projet personnalisé)
<ul style="list-style-type: none"> • Entretien des chambres 14 résidents et 25 proches sont insatisfaits de l'entretien des chambres 	<p>L'entretien des chambres est réalisée par l'équipe hôtelière une fois par semaine et parfois plus si besoin. Cependant en cas d'absence pour maladie ou lors des congés annuels ces agents ne sont pas remplacés. D'autres tâches peuvent être prioritaires devant l'entretien des chambres (réhydratation des résidents, écriture des projets de vie, lever des résidents en cas d'absence de soignants). Cependant les cabinets de toilette et les sols sont prioritaires.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Donner son avis de la qualité de service 17 résidents et 12 proches sont insatisfaits 	<p>Il est possible d'adresser un courrier à la Direction. Cependant, il est conseillé d'aborder au préalable, avec le cadre de santé, toute doléance.</p>