

# Enquête de satisfaction des résidents 2024

**59 réponses soit 39%** de répondants parmi les 151 résidents (permanents) de l'EHPAD.

107 résidents ont été prédéfinis en réunion pluriprofessionnels comme étant en capacité de répondre : **55 %** de réponses parmi les résidents pré-ciblés.

Nouvelle enquête 2024 suite à la réforme HAS et réforme du CVS. Nouveau modèle créé avec les résidents, et validé au CVS du mois de décembre 2023. 1ere année d'application de ce modèle d'enquête.

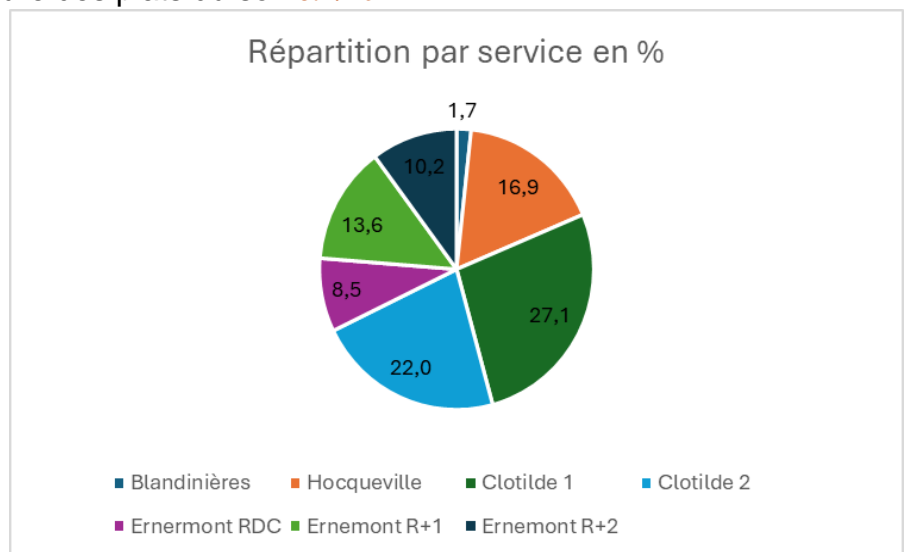
## Points forts :

- Êtes-vous satisfait de la politesse des professionnels **8.7/10**
- Êtes-vous satisfait du respect de votre intimité **8.6/10**
- Êtes-vous satisfait du respect de votre culture et de votre religion **8.6/10**
- Êtes-vous satisfait des petits déjeuners **8.1/10**

## Points faibles :

- Êtes-vous satisfait du délai de retour du linge **5.7/10**
- Êtes-vous satisfait de la prestation linge en général **6.6/10**
- Les informations contenues dans ces documents (livret accueil, contrat de séjour, Règlement de fonctionnement) vous ont-elles aidées **6/10**
- Êtes-vous satisfait de la communication des menus **6.6/10**
- Êtes-vous satisfait de la température des plats du soir **6.7/10**

Service :



Rappel de notation 0 à 10 :



## AVIS GENERAL

- Évaluez votre satisfaction générale :

Taux de réponses : 86.4% // **Moyenne de satisfaction : 7.6/10**

## CADRE DE VIE : 7.3/10

- Êtes-vous satisfait de la possibilité de personnaliser votre logement ?

*Taux de réponses : 96.6% // Moyenne de satisfaction : 7.5/ 10*

- Êtes-vous satisfait des panneaux de signalisations à l'intérieur de la résidence, vous pouvez vous repérez facilement ?

*Taux de réponses : 69.5% // Moyenne de satisfaction : 7.3/ 10*

- Êtes-vous satisfait de l'entretien et des réparations courantes ?

*Taux de réponses : 66.1% // Moyenne de satisfaction : 7.5/ 10*

- Pouvez-vous vous déplacer facilement à l'intérieur de l'EHPAD ?

*Taux de réponses : 67.8% // Moyenne de satisfaction : 7/ 10*

- Êtes-vous satisfait de l'environnement extérieur (jardin, accessibilité) ?

*Taux de réponses : 57.62% // Moyenne de satisfaction : 7/ 10*

## REPAS : 7.1/10

- Êtes-vous satisfait de la variété des menus ?

*Taux de réponses : 96.6% // Moyenne de satisfaction : 7.1/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la communication des menus ?

*Taux de réponses : 81.3% // Moyenne de satisfaction : 6.6/ 10*

- Êtes-vous satisfait des petits déjeuners ?

*Taux de réponses : 91.5% // Moyenne de satisfaction : 8.1/ 10*

- Êtes-vous satisfait des repas à thème ?

*Taux de réponses : 55.9% // Moyenne de satisfaction : 6.8/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la présentation des repas ?

*Taux de réponses : 83% // Moyenne de satisfaction : 7.3/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la température des plats du midi ?

*Taux de réponses : 93.8% // Moyenne de satisfaction : 7.2/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la température des plats du soir ?

*Taux de réponses : 89.8% // Moyenne de satisfaction : 6.7/ 10*

- Êtes-vous satisfait du temps accordé au repas du midi ?

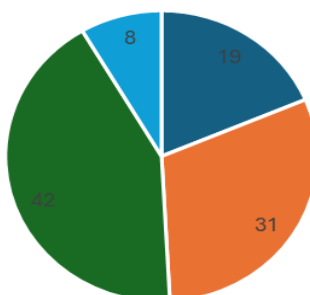
*Taux de réponses : 88.1% // Moyenne de satisfaction : 7.4/ 10*

- Êtes-vous satisfait du temps accordé au repas du soir ?

*Taux de réponses : 88.1% // Moyenne de satisfaction : 7.2/ 10*

- Le lieu de votre repas :

Lieux de repas en %



■ Chambre ■ Tisanerie ■ Salle de restaurant ■ NR

### ANIMATION / ACTIVITES PROPOSEES : 6.9/10

- Êtes-vous satisfait de la variété des animations proposées ?

*Taux de réponses : 72.9% // Moyenne de satisfaction : 6.9/ 10*

- Êtes-vous satisfait du nombre d'animations collectives qui vous sont proposées ?

*Taux de réponses : 67.8% // Moyenne de satisfaction : 6.9/ 10*

### LINGE : 6.1/10

- Êtes-vous satisfait de la prestation linge en général ?

*Taux de réponses : 94.9% // Moyenne de satisfaction : 6.6/ 10*

- Êtes-vous satisfait du délai de retour du linge ?

*Taux de réponses : 93.2% // Moyenne de satisfaction : 5.7/ 10*

### PROPRETE / HYGIENE : 7.9/10

- Êtes-vous satisfait de la propreté de votre logement ?

*Taux de réponses : 100% // Moyenne de satisfaction : 7.9/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la propreté des parties communes (salle de restaurant, couloirs...) ?

*Taux de réponses : 98.3% // Moyenne de satisfaction : 7.9/ 10*

### RESPECT DE VOS DROITS INDIVIDUELS : 7.6/10

- Êtes-vous informé des décisions concernant votre santé ?

*Taux de réponses : 77.9% // 67.8% OUI // 10.2% NON // 22% NR*

- Êtes-vous satisfait de la politesse des professionnels ?

*Taux de réponses : 83.3% // Moyenne de satisfaction : 8.7/ 10*

- Êtes-vous satisfait du respect de votre intimité ?

*Taux de réponses : 83.3% // Moyenne de satisfaction : 8.6/ 10*

- Êtes-vous satisfait du respect de votre culture et de votre religion ?

*Taux de réponses : 69% // Moyenne de satisfaction : 8.6/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la prise en compte de vos envies et de vos habitudes de vie par les professionnels ?

*Taux de réponses : 47.6% // Moyenne de satisfaction : 7.4/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la prise en compte de vos choix par les professionnels ?

*Taux de réponses : 61% // Moyenne de satisfaction : 7.6/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la communication au sein de l'établissement ?

*Taux de réponses : 44% // Moyenne de satisfaction : 6.7/ 10*

## **VIE SOCIALE**

- Avez-vous le sentiment d'être isolé ou seul ?

*Taux de réponses : 72.8% // Moyenne de satisfaction : 6.8/ 10*

- Êtes-vous informé de l'existence du CVS ?

*Taux de réponses : 81.3% // 55.9% OUI // 25.4% NON // 18.6% NR*

- Êtes-vous informé de l'existence de la commission menu ?

*Taux de réponses : 76.27% // 45.8% OUI // 30.5% NON // 23.7% NR*

- Souhaitez-vous participer aux décisions de l'EHPAD ?

*Taux de réponses : 62.7% // 10.2% OUI // 52.5 % NON // 37.3% NR*

## **ADMISSION : 7.3/10**

17 résidents ont répondu à cette partie réservée aux nouveaux entrants en 2023-début 2024.

- Êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé au bureau des admissions ?

*Nombre de réponses : 15/17 // Moyenne de satisfaction : 7.9/ 10*

- Êtes-vous satisfait de la réalisation du dossier administratif de l'admission ?

*Nombre de réponses : 14/17 // Moyenne de satisfaction : 7.7/ 10*

- Avez-vous bien compris les documents écrits à votre intention (contrat de séjour, livret d'accueil, règlement intérieur) ?

*Nombre de réponses : 11/17 // Moyenne de satisfaction : 7.3/ 10*

- Les informations contenues dans ces documents vous ont-elles aidées ?

*Nombre de réponses : 9/17 // Moyenne de satisfaction : 6/ 10*

- Avez-vous pu visiter l'établissement ?

*Nombre de réponses : 17/17 // 64.7% OUI // 35.3% NON*

- Votre logement était-il prêt ?

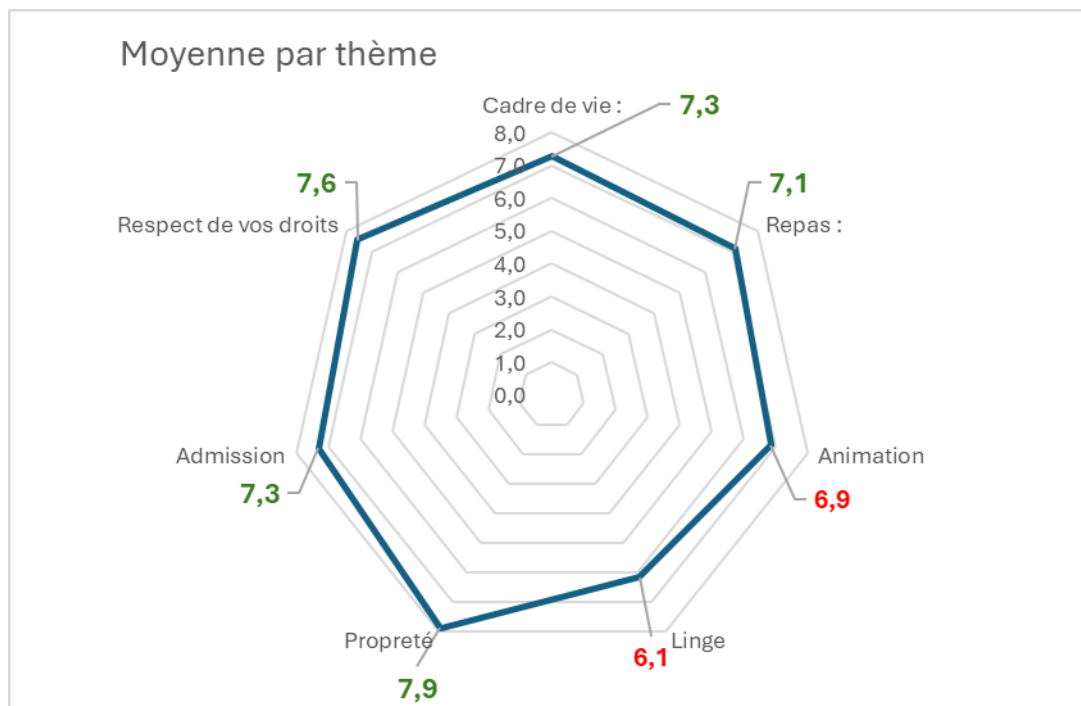
Nombre de réponses : 16/17 // 88.2% OUI // 5.8% NON // 6% NR

- Avez-vous pu rencontrer les professionnels présents ?

Nombre de réponses : 12/17 // 58.8% OUI // 11.7 % NON // 29.4% NR

- Avez-vous pu visiter le service et en comprendre le fonctionnement ?

Nombre de réponses : 11/17 // 29.4% OUI // 35.3% NON // 35.3%NR



## COMMENTAIRES

Cadre de vie :

Très beau parc, peu accessible en fauteuil roulant  
Beau parc mais mal entretenu, présence de ronces  
A du mal à se déplacer seul en fauteuil  
Jardin, mauvais entretien des allées

Repas :

Présentation des plats : pas appétissant  
Température des plats : froid, il faudrait des assiettes chaudes  
Riz pas assez cuit  
Aimerait de la pizza  
Menus biens, se sent seul (uniquement visite de la famille)  
Aimerait avoir plus de repas à thème

Linge :

Des vêtements ne reviennent pas

Général :

Ne me sent pas capable de participer aux décisions de l'EHPAD

Pas isolé mais seul oui

Informers les familles des décisions médicales

Trop d'animation individuelles

- Manque de communication entre les différentes équipes, consignes souvent pas lues ou non transmises, gros problème prise en charge lingerie linge perdu ou n'appartenant pas au résident), toilette pas faite le soir...ce qui est inadmissible (lorsque je me renseigne, il m'est répondu « pas le temps, sommes que 2 pour l'ensemble des résidents ». Globalement l'ensemble du personnel est courtois, l'établissement est bien tenu, cadre agréable, restauration très correcte, dans l'ensemble, personnel attentionné envers le résident.
- N'aime pas les menus, plus de variété, souvent les mêmes choses qui reviennent, temps de repas dépend des jours, pas beaucoup d'animations (moins qu'avant, ne sorte plus), pas d'animation individuelles, personne ne vient le voir, pas informé sur le CVS
- Pourvoir accrocher des portes manteaux ou cadre, repas pas assez chaud le soir, retour du linge délai long, quand j'ai été malade délai long pour me soigner de temps en temps j'ai un coup de cafard
- Pas toujours au courant si changement de menus, pas assez de sorties, plus de cinémas ou de sorties à la jardinerie, trop de sorties réservées aux résidents d'Hocqueville
- Souhait de petit déjeuner et de repas plus chauds, souhait d'arrêter d'être déranger par des résidents qui déambulent nuit et jour dans les couloirs tapent à la porte et s'assoient sur le lit
- Mettre un petit stand pour les mouchoirs, shampoing ect dont les résidents ont besoin
- Satisfaite du personnel, pas satisfaite du délai retour du linge propre, plats du soir pas assez chauds, dommage qu'il n'y ait pas d'autres endroits de convivialité autre que la salle de restaurant