

Restitution de l'Enquête de Satisfaction EHPAD de St Florent

Réalisée entre le 01 août et le 02 septembre 2017

ENQUETE AUPRES DES FAMILLES

Informations générales :

Sur 96 questionnaires envoyés aux familles et aux services de tutelle, 34 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de **35%** (contre 47% en 2016). Cette enquête a été envoyée aux familles avec les frais de séjour du mois de juillet 2017. L'exploitation de ce questionnaire a été réalisée les 3 et 19 octobre 2017, par Ariane ROUQUETTE, Directrice de l'EHPAD et par Julie CROIBIER MUSCAT, Psychologue de l'EHPAD. Les résultats n'intègrent pas les non réponses.



30 familles et 4 tuteurs ont répondu au questionnaire répartis ainsi :

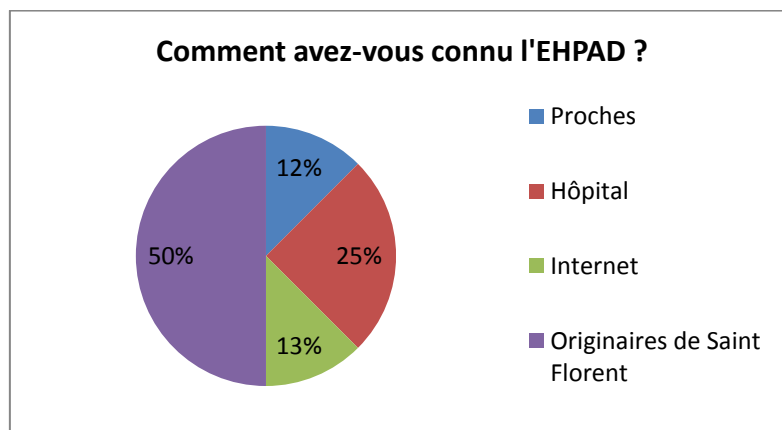
- 3 proches de résident présent dans l'EHPAD depuis moins de 3 mois
- 7 proches de résidents présents dans l'EHPAD depuis moins d'1 an
- 24 proches de résidents présents dans l'EHPAD depuis plus d'1 an

Restitution :

1. L'ACCUEIL

Cette partie n'a été remplie que par les familles de résidents présents depuis moins d'un an à l'EHPAD

→ La famille/tuteur ou résident a connu la Résidence par :



→ Le résident a-t-il rencontré un membre de l'équipe soignante avant son entrée ?

La moitié des répondants indique avoir rencontré un membre de l'équipe soignante. Toutes les personnes ayant rencontré un membre de l'équipe soignante en sont satisfaites.

REMARQUE

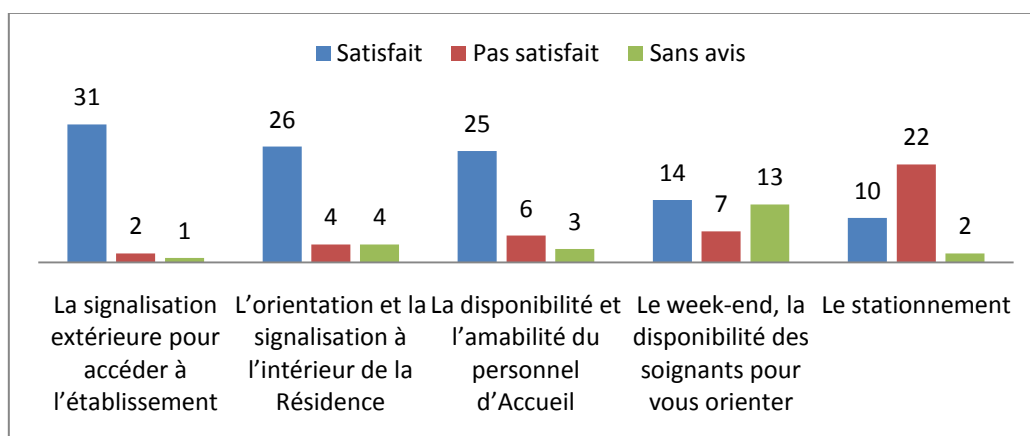
Ce chiffre de 50% interroge puisqu'une rencontre ou un échange est systématiquement effectuée avant toute entrée, menée par la psychologue et/ou l'infirmière coordonatrice.

→ **Satisfaction globale du processus d'entrée**

L'ensemble des répondants est satisfait du processus global d'entrée.

2. L'HEBERGEMENT

→ **Satisfaction des familles concernant leurs visites dans l'établissement :**

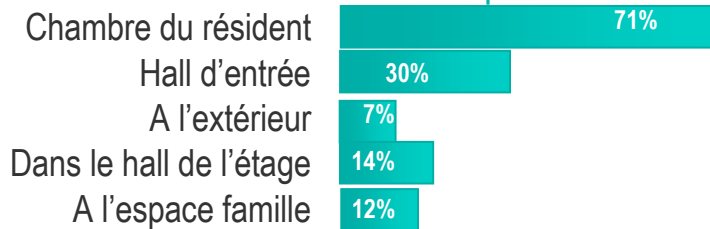


REMARQUE

Concernant le stationnement, le problème de l'espace est soulevé chaque année.

Cependant, l'établissement est tributaire de son bâti et seuls d'importants travaux permettraient de remédier au manque de places dans les parkings, ce qui ne peut être envisagé pour l'instant.

→ Les lieux où les familles s'installent lorsqu'elles rendent visite à leur Proche



83 % indiquent en être satisfaites.

REMARQUE

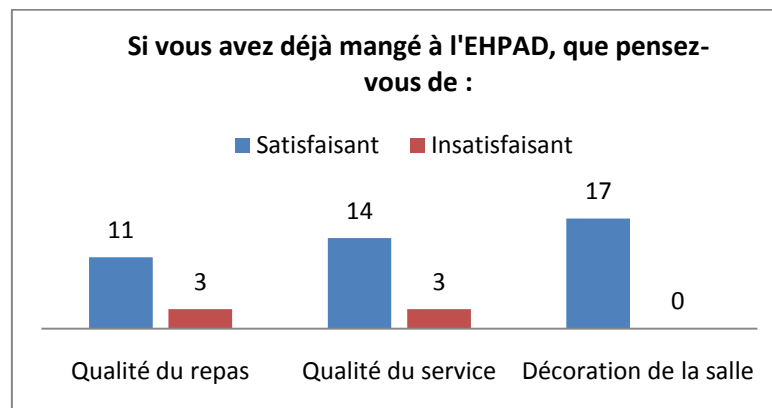
L'espace « famille » est apprécié des visiteurs.

Les bancs extérieurs mériteraient d'être mieux abrités.

Deux familles se plaignent de mauvaises odeurs dans les chambres.

3. LA RESTAURATION

56% des répondants indiquent avoir déjà mangé à l'EHPAD (stable par rapport à 2016)



REMARQUE

Une famille note le manque de diversité des repas mixés. Le repas mixé, malgré son apparence et sa saveur, est composée du plat de résistance du jour enrichi.

Certains répondants notent que le repas du midi est parfois trop rapide alors que les personnes âgées mangent parfois lentement.

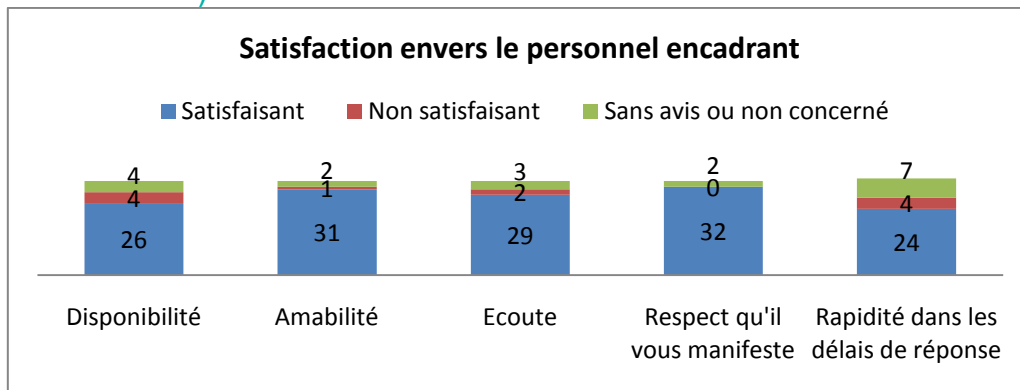
4. LES INTERVENANTS

→ Confiance donnée envers le personnel

84% des familles (stable par rapport à 2016) ont souvent voire toujours confiance dans le personnel.

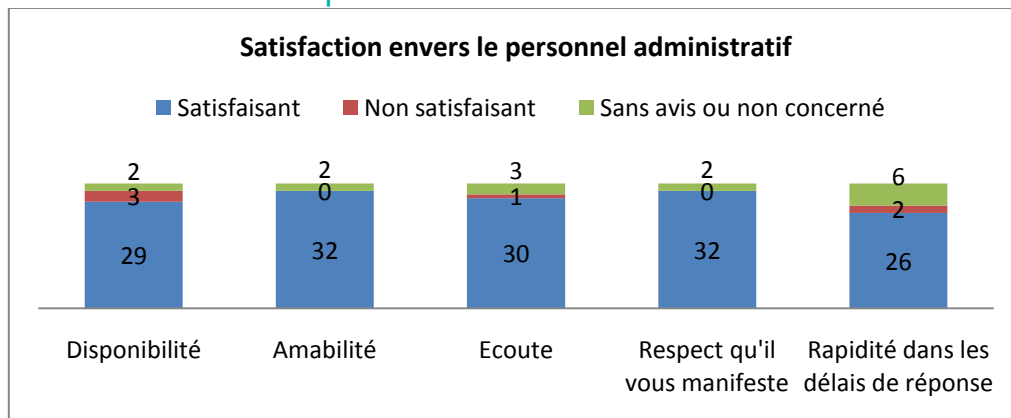
Cependant, 16% (stable par rapport à 2016) indiquent n'avoir confiance que parfois.

→ Satisfaction relative au personnel encadrant (Directrice, infirmière coordonnatrice) :



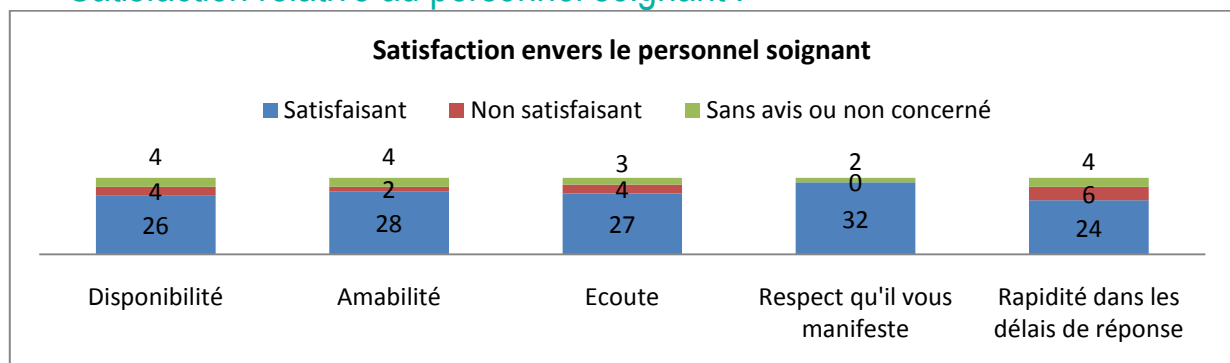
Certains répondants indiquent que le personnel encadrant est peu visible.

→ Satisfaction relative au personnel administratif :



Certains répondants notent qu'ils souhaiteraient une personne à l'accueil. Il faut parfois sonner plusieurs fois pour que quelqu'un vienne et certains ont l'impression de déranger.

→ Satisfaction relative au personnel soignant :

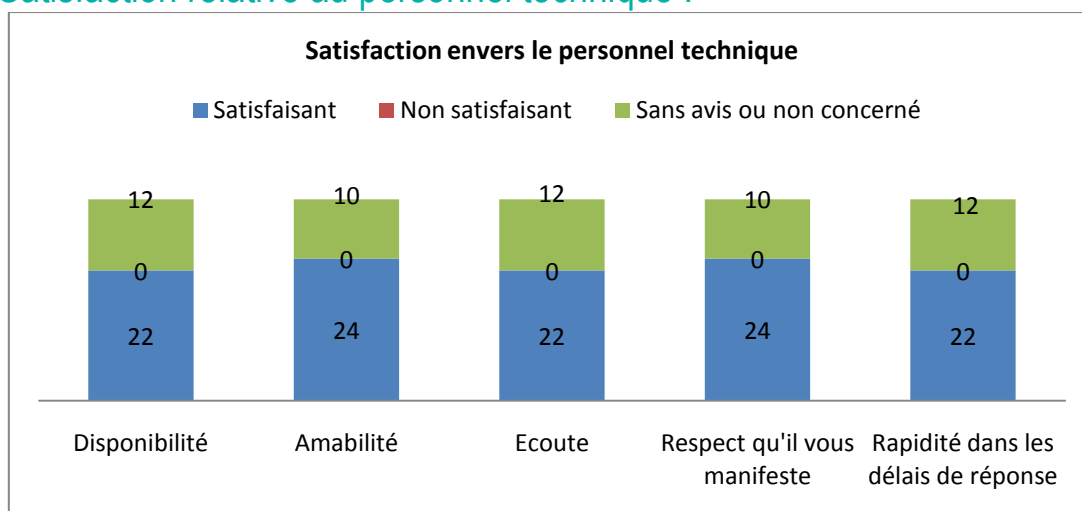


Les taux de satisfaction sont similaires aux années antérieures.

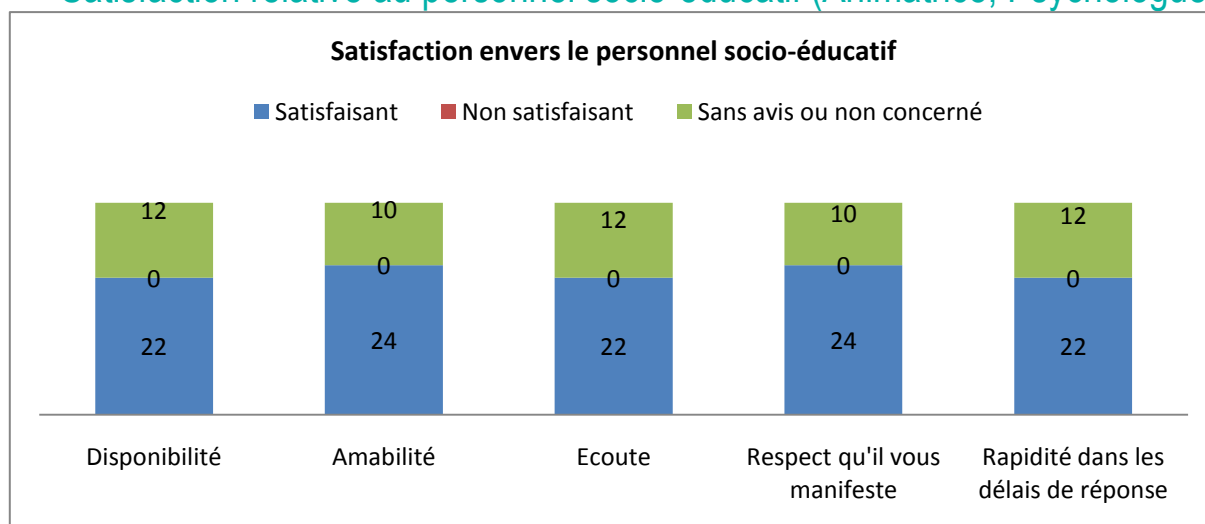
Le problème de la rapidité des délais de réponse persiste.

Certains répondants notent la disparité entre certains agents. Ils indiquent également la difficulté parfois à trouver les agents.

→ **Satisfaction relative au personnel technique :**



→ **Satisfaction relative au personnel socio-éducatif (Animatrice, Psychologue) :**



5. VIE SOCIALE ET CULTURELLE

→ **Conseil de la Vie Sociale :**

- ▶ Seul 35% des familles connaissent leurs représentants au Conseil de la Vie Sociale. 9% seulement des répondants ont déjà eu recours à eux.

Pour rappel, le Conseil de la Vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Son rôle est consultatif.

Le trombinoscope des représentants est affiché à droite du salon de coiffure, dans le hall.

6. AVIS / COMMENTAIRES DES FAMILLES

Les points forts de la *Résidence du Parc* relevés par les Familles sont les suivants :

- L'animation
- Le cadre de vie et la propreté de l'établissement
- L'amabilité et la gentillesse du personnel
- La régularité des soins
- L'alimentation

Les points à améliorer de la *Résidence du Parc* relevés par les Familles sont les suivants :

- La porte d'entrée de l'EHPAD qui est trop lourde
- La propreté des chambres
- Le stationnement
- Le professionnalisme de certains agents
- La restauration
- Les espaces verts qui sont à améliorer (bancs, tables, etc.)
- L'absence de personnel d'accueil
- L'hygiène des résidents.

Sont également évoqués (un répondant à chaque fois) : l'animation, l'absence de sorties pour les personnes à mobilité réduite, la mauvaise isolation en été, le besoin de plus d'humanité, le manque de signalement de l'espace famille, le manque d'accompagnement des résidents malvoyants, et la taille de la chambre.

REMARQUE

En 2015, l'alimentation était le principal point à améliorer. En 2016, il s'agissait de la propreté des chambres. Le manque de personnel n'est plus soulevé par les répondants.

Les familles précisent que la qualité de l'accompagnement est variable selon les personnes, qu'il manque du mobilier dans les chambres et en particulier de quoi accrocher les vêtements dans les salles d'eau.

Plusieurs familles remercient le personnel de l'établissement pour sa patience et sa compréhension.