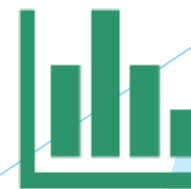
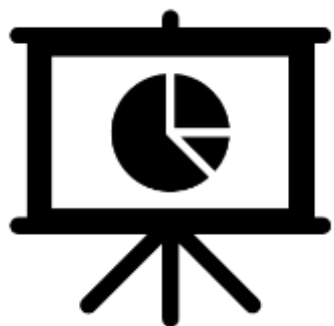




Bilan enquête résidents 2021

Vous trouverez dans ce document les principaux indicateurs de l'enquête effectuée en 2021, ainsi que quelques éléments de réponse.

Nous restons soucieux de la qualité des prestations apportées et restons disponibles pour tout échange afin d'envisager des solutions en cas de difficultés.

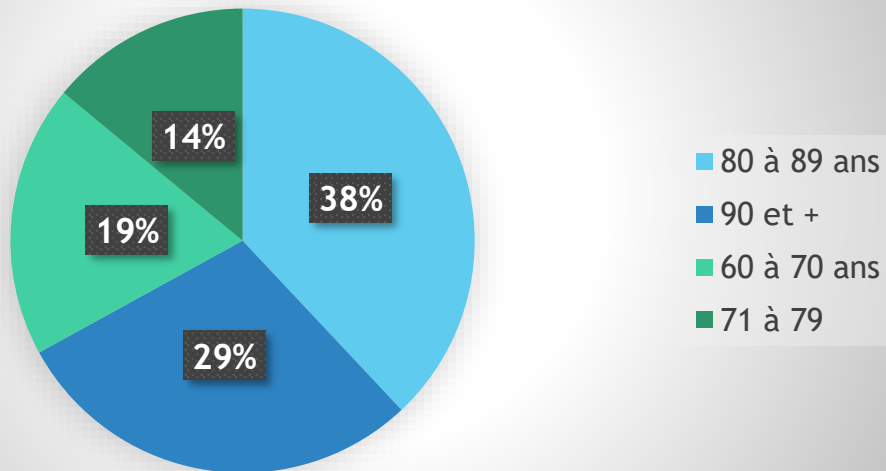


21 réponses (19 en 2019)

13 

8 

Tranches d'âge



Plus de 50% parmi les répondants n'ont pas d'enfant contre 35 en 2019

76% entre à l'EHPAD pour raison médicale, dont 95% volontairement



Les chambres



- Les résidents sont satisfaits de pouvoir organiser leur chambre à leur convenance
- Plus de 90% déclarent avoir l'intimité nécessaire à leur vie privé
- Les résidents sont satisfaits des réponse des soignants à leur demande mais on constate une baisse de satisfaction sur l'indicateur « tout le temps » en faveur de « souvent » pour le délai de réponse lorsque les résidents sonnent.
- Meilleur satisfaction en terme d'entretien des chambres, réfection des lits

Constat des équipes: plus de sollicitations, appels des résidents.
Changement du système appel malade effectué en décembre: analyser les appels et le temps de réponse

Les soins



- ❑ Satisfaction à 95% des soins avec des indicateurs qui oscillent entre 20 et 30% pour souvent, et 65% à 80% pour tout le temps
- ❑ Le rythme des résidents est respecté à 94% dont 47% tout le temps (contre 80% en 2019), et 47% souvent
- ❑ Tous sauf 1 résident indiquent voir le médecin aussi souvent qu'ils le souhaitent
- ❑ 90% ont connaissance de la présence d'un pédicure, contre 70% pour la possibilité de solliciter un kiné

1 personne est insatisfaite sur tous les indicateurs

Un focus sera fait dans le Belle Etoile et Vous, des prestataires intervenants à l'EHPAD

Le médecin coordinateur reste disponible pour les entretiens

Linge



Satisfactions concernant la propreté du linge, les changes et le retour entre le prestataire et l'EHPAD

Certains vêtements sont toutefois perdus (33%) -

Pour rappel, le linge personnel est traité par l'entreprise Bulle de Linge et le linge de lit, serviettes,... par le Logipôle.

Nous demandons aux familles et proches des résidents de déposer le linge à l'accueil afin qu'il passe par le circuit de marquage pour éviter les pertes qui, malheureusement arrivent ponctuellement. En cas de souci, n'hésitez pas à nous en informer.

Réparations



- ▶ Méconnaissance de 5 résidents sur la possibilité de faire effectuer des petites réparations
- ▶ Chauffage: 90% sont satisfaits
- ▶ 90% des répondants sont satisfaits du service technique (60 tout le temps et 30 souvent)

Les repas



- ✓ Horaires et durée adaptés -

Quelques résidents remarquent que le temps entre l'entrée et le plat est parfois plus long

- ✓ Alimentation adaptée
- ✓ On note une baisse de ressenti sur la prise en compte des goûts depuis la dernière enquête: 28.6% pour « tout le temps », contre 55% en 2019 -
- ✓ Aide aux repas si besoin: le maintien des capacités est favorisé
- ✓ Observations complémentaires de 3 résidents: trop de carottes pour un résident, service parfois long pour 1 autre, et aide apportée pour couper la viande pour le 3ème

Les déplacements

Les répondants sont plutôt mobiles (71.4% sont autonomes à la marche) et estiment que l'établissement est adapté.

Toutefois, ils soulignent que certains espaces ne sont pas adaptés aux fauteuils

Commentaire:

Porte de chambre qui se ferme trop vite après le passage avec le fauteuil

Animation



- ▶ Baisse des temps d'animation : 23% répondent qu'il y a des temps d'animation « tout le temps » contre 45% en 2019
- ▶ Souhait d'en faire davantage et demande d'activités le WE
- ▶ Activités en interne et sorties ponctuelles extérieures

La baisse des animations est à mettre en lien également avec la situation sanitaire. Elle a repris progressivement. Le temps d'activité sportive adaptée a été renforcé avec la présence de Mathieu à raison de 14h/semaine, contre 6h auparavant.

La vie à l'EHPAD

- 100% se sont sentis accueilli par tout le personnel et indique que les contacts sont de bonne qualité avec le personnel (1 personne qualifie le contact de mauvais)
- 100% se sentent en sécurité, et savent qu'ils peuvent s'adresser au personnel lorsqu'ils ont une difficulté
- Lorsqu'il y a un souci (ex; vol), la demande a été prise en compte par la Direction ou le service administratif
- 100% des répondants expriment pouvoir émettre des réclamations ou satisfactions

S'agissant des contacts téléphoniques avec les proches, 80% disent pouvoir être contactés (53% souvent - 29% de temps en temps)

73% indiquent pouvoir contacter leur proche

Pour précision, chaque résident a la possibilité d'installer une ligne téléphonique à son nom dans sa chambre.

100% des résidents savent qu'il y a une messe chaque semaine. On note une légère baisse de proposition d'accompagnement pour y assister: 33% tout le temps contre 50% en 2019

La connaissance des instances et du personnel

- ▶ Méconnaissance des représentants des différentes instances
- ▶ Bonne connaissance des personnels administratifs (20 résidents sur 21), 17 pour les soignants et 6 pour le personnel de cuisine
- ▶ Possibilité de rencontrer la Direction : de temps en temps pour 38%, 24% pour souvent, 24% pour tout le temps - 1 jamais
- ▶ Proposition d'inscription sur la liste électorale: non pour près de 67%

Une information des membres des instances sera effectuée dans le journal « Belle Etoile et Vous », ainsi que des précisions lorsqu'il y aura des élections. Un trombinoscope a été affiché dans le hall d'accueil de l'EHPAD avec les photos et nom des agents.

Commentaires complémentaires

- besoin de voir le kiné
- Stores à installer en salle à manger à cause de l'éblouissement
- Problème d'accessibilité aux interrupteurs dans la chambre
- Certains résidents entrent dans les chambres des autres
- un peu froid l'hiver
- L'animation devrait être renforcée
- Quand il fait chaud, pouvoir manger des glaces
- Lever un peu trop rapide pour aller au petit-déjeuner
- Temps trop long quand je sonne
- Ne sort pas de la chambre car peur des résidents Alzheimer
- Appréciable d'avoir une cuisine maison
- Surpris de voir la dépendance de certains résidents au moment de l'arrivée

Quelques éléments de réponses:

- Les kinés interviennent sur prescription médicale. Ne pas hésiter à en échanger avec votre médecin.
- L'installation de film occultant a été effectuée en salle à manger sur les fenêtres pour éviter les éblouissements.
- Il est possible de fermer la porte des chambres avec un verrou si vous le souhaitez. Nous en informons.
- Pour le délai d'intervention des soignants, nous essayons de répondre au mieux mais lors de situations d'urgence, ou de multiples appels au même moment, il est parfois difficile de répondre aussi vite que nous le souhaiterions. Nous espérons que cela reste à la marge et restons disponibles pour en échanger.

Suggestions pour améliorer le fonctionnement

Réponses des résidents:

- ▶ C'est très bien
- ▶ Participer à des commissions
- ▶ Avoir plus de personnel
- ▶ Manque de volets dans certaines chambres
- ▶ Attitude du personnel le matin à améliorer
- ▶ N'aime pas certains plats et le poisson

Image que le résident a avant d'entrer

43% neutre

19% positive

14.3% très positive



La 1ère impression en arrivant à l'EHPAD

9.5% passable

4.8% neutre

43% positive

43% très positive



Aujourd'hui, que pensent-ils des services apportés

52.4% positifs

42.9% très positifs