

La synthèse 2020 prend en compte l'évolution de la satisfaction depuis 2017.

Les chiffres présentés ne tiennent pas compte des personnes qui ne se sont pas exprimés (certains pourcentages n'atteignent pas 100 % pour cette raison).

Les observations complémentaires formulées par les familles dans les questionnaires aident à la compréhension des réponses données. Néanmoins, elles ne sont pas toujours présentes et il reste parfois difficile d'interpréter certaines réponses.

Cette année, les modifications apportées au questionnaire concernaient :

- 3 questions sur leur ressenti durant le confinement

Participation à l'enquête	2017	2018	2019	2020
	19 familles	24 familles	28 familles	25 familles

Participation assez stable cette année malgré les circonstances (Covid-19)

I – Repas

Heure du petit déjeuner	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	96 %	86 %	84 %
Insatisfaction	0 %	4 %	0 %	0 %

Heure du diner	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	92 %	75 %	80 %
Insatisfaction	0 %	8 %	11 %	0 %

Durée du repas	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	79 %	92 %	75 %	76 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	4 %

Goûter	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	96 %	75 %	80 %
Insatisfaction	0 %	4 %	11 %	4 %

Equilibre des repas	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	73 %	70 %	75 %	64 %

Insatisfaction	11 %	13 %	4 %	12 %
----------------	------	------	-----	------

Variété des menus	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	79 %	80 %	78 %	80 %
Insatisfaction	0 %	12 %	0 %	0 %

Aide lors des repas	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	78 %	67 %	64 %	72 %
Insatisfaction	6 %	0 %	0 %	4 %

Prestation repas invités	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	63 %	50 %	46 %	44 %
Insatisfaction	0 %	4 %	0 %	4 %

Une insatisfaction notée sur l'équilibre des repas. La qualité des repas est en particulier pointée. Une instabilité du personnel de restauration en 2020 liée à des arrêts a perturbé le service. La difficulté de recrutement dans le secteur de la restauration a clairement eu un impact sur la qualité des repas proposés. Une stabilisation du service depuis la fin de l'année a permis de retrouver un niveau de prestation plus satisfaisant.

La qualité de prestation du repas invité est interrogée.

Action correctrice : elle sera à évaluer plus précisément en interne

II – Soins

Qualité des soins d'hygiène	/		2019	2020
Nombre de douches	2017	2018	/	/
Satisfaction	58 %	62 %	71 %	76 %
Insatisfaction	26 %	25 %	11 %	4 %

Aide lors des toilettes	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	68 %	84 %	86 %	80 %
Insatisfaction	6 %	8 %	7 %	0 %

Respect de la pudeur	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	79 %	87 %	82 %	80 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Qualité soins le jour	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	88 %	83 %	85 %	84 %
Insatisfaction	6 %	4 %	7 %	0 %

Qualité soins la nuit	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	87 %	72 %	64 %
Insatisfaction	0 %	0 %	3 %	0 %

Suivi par médecin traitant	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	68 %	96 %	79 %	68 %
Insatisfaction	16 %	4 %	3 %	4 %

Organisation par secteur	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	74 %	75 %	82 %	68 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0%

Intervention médecin co	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	73 %	88 %	65 %	80 %
Insatisfaction	12 %	0 %	6 %	4 %

Le pourcentage de satisfaction parfois inférieur à 70% s'explique non pas par une insatisfaction (moins d'insatisfaits entre 2019 et 2020), mais par une abstention à la réponse. Les observations notées sur l'insatisfaction des soins d'hygiène portaient sur la propreté des wc.

Sur les interventions des médecins, il est relevé une insuffisance de retour fait à la famille sur le suivi médical.

L'intervention du médecin coordonnateur est plus reconnue (de 65 à 80 %),

l'insatisfaction notée portant davantage sur son manque d'identification.

Action correctrice : inciter les infirmiers à orienter les familles plus systématiquement vers le médecin traitant ? Proposer un compte-rendu médical personnalisé une fois par an (avec le consentement du résident) ?

III – Personnel

Accueil administratif	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	92 %	100 %	76 %
Insatisfaction	5 %	0 %	0 %	0 %

Accueil maisonnées	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	92 %	100 %	80 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Expression : respect envers votre parent	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	100 %	93 %	88 %
Insatisfaction	0 %	0 %	7 %	0 %

Expression : respect envers autres résidents	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	96 %	90 %	92 %
Insatisfaction	0 %	0 %	7 %	0 %

Usage de la politesse	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	100 %	93 %	92 %
Insatisfaction	0 %	0 %	3 %	0 %

Respect du toc-toc	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	88 %	86 %	88 %
Insatisfaction	0 %	0 %	3 %	0 %

La satisfaction concernant le personnel reste élevée. Cette année, il n'y a aucune insatisfaction relevée. La diminution du pourcentage de satisfaction d'une année sur l'autre est ici également liée aux non-réponses plus nombreuses en 2020 (items accueil par ex.).

On note en particulier une progression sur l'item « respect envers son parent et envers les autres résidents » avec l'absence d'insatisfaction notée.

IV – Linge

Entretien du linge	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	92 %	86 %	92 %
Insatisfaction	0 %	0 %	6 %	0 %

Présentation vestimentaire	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	79 %	82 %	88 %
Insatisfaction	11 %	13 %	4 %	8 %

Fréquence distribution	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	79 %	82 %	84 %
Insatisfaction	0 %	8 %	11 %	4 %

Marquage	2017	2018	2019	2020
----------	------	------	------	------

Satisfaction	/	/	86 %	88 %
Insatisfaction	/	/	7 %	0 %

*La satisfaction progresse pour chaque item. On note malgré tout des insatisfactions liées à la perte de linge.
Le marquage du linge est très apprécié.*

V – Animation

Communication du programme	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	78 %	92 %	89 %	76 %
Insatisfaction	0 %	4 %	7 %	0 %

Animations proposées	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	79 %	75 %	72 %
Insatisfaction	5 %	0 %	4 %	8 %

Animation par Personnel	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	87 %	75 %	68 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	4 %

Souhait de participer aux animations	2017	2018	2019	2020
Oui	21 %	13 %	18 %	8 %

*Le service de l'animation a été directement impacté par la crise covid avec la diminution de l'activité concernée malgré les nombreuses compensations mises en place à travers les visio conférences et l'accueil des visiteurs. Consécutivement à la crise, l'implication du personnel soignant dans l'animation a également été moindre en 2020.
Le volontariat pour participer à certaines animations est en baisse.*

VI – Vie dans l'établissement

Sentiment de sécurité	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	100 %	97 %	84 %
Insatisfaction	6 %	0 %	3 %	8 %

Liberté de parole	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	89 %	96 %	75 %	72 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %	0 %

Gestion de leur argent	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	47 %	54 %	36 %	36 %
Insatisfaction	0 %	4 %	3 %	0 %

Liberté de recevoir	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	95 %	100 %	100 %	84 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	4 %
Réponse aux demandes de sortie	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	74 %	88 %	75 %	64 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Liberté de croyance	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	90 %	96 %	89 %	84 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Absence d'odeurs	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	79 %	87 %	89 %	84 %
Insatisfaction	16 %	13 %	11 %	8 %

Bruit dans l'EHPAD	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	100 %	100 %	80 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %	0 %

Aménagement des locaux	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	96 %	100 %	92 %
Insatisfaction	6 %	0 %	0 %	4 %

Environnement extérieur	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	96 %	89 %	88 %
Insatisfaction	0 %	0 %	3 %	4 %

Entretien de la chambre	2017	2018	2019	2020
Satisfaction	84 %	84 %	86 %	72 %
Insatisfaction	16 %	16 %	14 %	24 %

Ce grand thème est fortement impacté par le Covid-19. Les réponses des familles peuvent traduire leur ressenti face à la crise :

- Sentiment de sécurité (-13 %)
- Liberté de recevoir (-16 %)

L'entretien des chambres reste un sujet où l'insatisfaction est assez élevée (avec des nuisances olfactives parfois constatées). Sur l'environnement extérieur, la taille du parc a pu être jugée comme étant trop petite pour les promenades.

Les autres items ne rencontrent pas d'évolution significative.

VII – Autres informations

Les besoins en information

2017	2018	2019	2020
37 % envoi du programme d'animation par mail 37 % les projets	13 % envoi du programme d'animation par mail	7 % envoi du programme d'animation par mail 7 % les projets	28 % les projets 16 % envoi du programme d'animation par mail

Toujours les mêmes 2 thèmes signalés.

Consultation du site internet	2017	2018	2019	2020
Oui	/	46 %	29 %	40 %

Le nombre d'utilisateurs a augmenté logiquement cette année.

Connaissance de Familéo	2017	2018	2019	2020
Oui	/	/	68 %	68 %

*Parmi les utilisateurs, 12 % ne sont pas satisfaits.
8 % serait intéressés par l'application*

VIII – La période de confinement

Votre information	2018	2019	2020
Bien informé	/	/	88 %
Mal informé	/	/	4 %

L'accompagnement par les équipes	2018	2019	2020
Satisfaction	/	/	72 %
Insatisfaction	/	/	0 %

Communication avec les proches	2018	2019	2020
Oui	/	/	68 %
Non	/	/	4 %

Période difficile mais peu de remise en cause du fonctionnement par les familles.

IX – Conclusions

Thèmes en baisse de satisfaction	Thèmes stable	Thèmes en hausse de satisfaction
<ul style="list-style-type: none"> -Qualité des repas -Sentiment de sécurité -Liberté de recevoir -Entretien des chambres -Aménagement des locaux 	<ul style="list-style-type: none"> -Repas en général -Forte satisfaction de l'accueil -Médecin traitant -Qualité du linge -Ensemble du thème animation 	<ul style="list-style-type: none"> -Goûter -Qualité des soins (jour et nuit) -Qualité des soins de nursing -Intervention du médecin co -Respect envers les résidents -Marquage du linge -Fréquence de retour linge propre