

La synthèse 2020 prend en compte l'évolution de la satisfaction depuis 2019.

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

Cette année, les modifications apportées au questionnaire concernaient :

- 3 questions sur leur ressenti durant le confinement

Sur les 59 résidents sollicités (Maisonnées Air du temps et Coin du feu)

Participation à l'enquête	2018	2019	2020
	57 %	56 %	41 %

Participation plus faible cette année

I – Accueil

Accueil à l'entrée	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	94 %	96 %
Insatisfaction	3 %	3 %	0 %

Accompagnement Jours après entrée	2018	2019	2020
Satisfaction	91 %	94 %	92 %
Insatisfaction	3 %	3 %	0 %

Satisfaction sur l'accueil toujours très importante, aucune insatisfaction cette année.

II – Environnement – être chez soi

Confort de votre chambre	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	97 %	96 %
Insatisfaction	0 %	3 %	0 %

Calme de votre chambre	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	100 %	92 %
Insatisfaction	3 %	0 %	8 %

Température de votre chambre	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	82 %	92 %
Insatisfaction	3 %	18 %	8 %

Propreté de votre chambre	2018	2019	2020
Satisfaction	91 %	97 %	96 %
Insatisfaction	6 %	0 %	4 %

Votre cadre de vie en général	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	97 %	88 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %

Forte satisfaction sur le confort et la propreté de la chambre. Mais quelques insatisfactions en parallèle sur les nuisances sonores et la température en premier lieu, puis la propreté de la chambre et le cadre de vie en général. La perception du cadre de vie a pu être influée par la période COVID et le confinement qui lui est lié.

Le pourcentage d'insatisfaction par rapport à la température dans les chambres a diminué, à voir si l'absence de pics de température en saison a pu influencer sur la diminution de l'insatisfaction sur ce thème, alors qu'un problème de chauffage a été identifié.

III – Le Personnel

Attention et disponibilité	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	100 %	92 %
Insatisfaction	3 %	0 %	8 %

Respect envers les résidents	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	100 %	88 %
Insatisfaction	3 %	0 %	0 %

Le personnel frappe-t-il avant d'entrer	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	97 %	96 %
Insatisfaction	0 %	0 %	0 %

Connaissance du personnel	2018	2019	2020
Satisfaction	86 %	94 %	92 %

Insatisfaction	14 %	3 %	4 %
-----------------------	-------------	------------	------------

Le manque de disponibilité des personnels a pu être davantage pointé cette année (8 %), notamment lors du premier confinement en chambre. Les autres thèmes restent stables.

IV – Les repas

La nourriture	2018	2019	2020
Satisfaction	88 %	88 %	76 %
Insatisfaction	12 %	12 %	24 %

La quantité	2018	2019	2020
Satisfaction	71 %	79 %	64 %
Insatisfaction	29 %	18 %	32 %

La température	2018	2019	2020
Satisfaction	91 %	97 %	80 %
Insatisfaction	9 %	3 %	8 %

La variété des menus	2018	2019	2020
Satisfaction	86 %	97 %	72 %
Insatisfaction	14 %	3 %	20 %

A l'instar des résultats du questionnaire familles, on retrouve une insatisfaction plus importante sur les repas en 2020. Comme il a été précisé, la problématique des arrêts de travail rencontrés sur le service restauration avec une difficulté de remplacement a généré une baisse de qualité de prestation. La situation est aujourd'hui plus stable avec une diminution des événements indésirables recensés en ce domaine.

V – Les soins

Prise en charge par les infirmières	2018	2019	2020
Satisfaction	91 %	85 %	84 %
Insatisfaction	9 %	15 %	0 %

Prise en charge par le personnel soignant	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	100 %	84 %
Insatisfaction	6 %	0 %	0 %

Respect du choix des intervenants externes	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	94 %	84 %
Insatisfaction	3 %	3 %	4 %

La diminution du taux de satisfaction sur ce thème est liée à un pourcentage de non réponse autour de 16 %. On relève l'absence d'insatisfaction en 2020 par rapport à 2019 sur la prise en charge des soins par les infirmières. L'insatisfaction sur le choix des intervenants externes n'étant pas argumentée, il est difficile de trouver une cause à l'insatisfaction qui a pu être relevée.

VI – Le linge

Qualité du lavage	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	97 %	96 %
Insatisfaction	0 %	0 %	4 %

Fréquence de la distribution	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	91 %	100 %
Insatisfaction	3 %	6 %	0 %

Perte de linge	2018	2019	2020
Satisfaction	65 %	79 %	76 %
Insatisfaction	26 %	15 %	20 %

*Satisfaction globale sur le linge. Des pertes de linge sont néanmoins toujours relevées.
Action correctrice : recenser les pertes afin d'évaluer plus précisément leur ampleur.*

VII – Les droits et libertés des résidents

Respect du culte	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	100 %	80 %
Insatisfaction	3 %	0 %	12 %

Liberté de recevoir les proches	2018	2019	2020
Satisfaction	100 %	97 %	80 %
Insatisfaction	0 %	3 %	8 %

Espace d'accueil pour recevoir les proches	2018	2019	2020
Satisfaction	97 %	100 %	80 %
Insatisfaction	3 %	0 %	4 %

Réponse favorable aux demandes de sorties	2018	2019	2020
Satisfaction	86 %	88 %	80 %
Insatisfaction	6 %	9 %	12 %

Sentiment de sécurité	2018	2019	2020
Satisfaction	94 %	94 %	92 %
Insatisfaction	6 %	6 %	4 %

L'effet Covid-19 est très marqué sur ce thème, notamment sur :

- *Le respect du culte, la liberté de recevoir ses proches, les demandes de sorties*
- *Le pourcentage de non-réponse est élevé cette année*

Point positif, le sentiment de sécurité reste élevé.

VIII – L'animation et la vie sociale

Utilisation du programme d'animation	2018	2019	2020
Oui	77 %	56 %	88 %
Non	23 %	44 %	12 %

Fréquence de participation	2018	2019	2020
Régulière	65 %	70 %	76 %
Occasionnelle ou jamais	32 %	30 %	20 %

Les activités préférées

2017	2018	2019	2020
Anniversaires 54 % Jeux mémoire 46 % Loto 42 % Chansons 33 % Jeux société 29 %	Anniversaires 66 % Loto 54 % Repas à thème 51 % Jeux mémoire 49 % Jeux d'adresse 34 %	Loto 50 % Jeux mémoire 44 % Jeux d'adresse 41 % Médiation animale 38 % Jeux société 32 %	Jeux mémoire 48 % Sport 56 48 % Loto 48 % Chansons 44 % Médiation animale 40 %

Animation mises en place le week-end	2018	2019	2020
Satisfaction	57 %	67 %	52 %

Insatisfaction	14 %	12 %	8 %
-----------------------	-------------	-------------	------------

Sentiment d'ennui	2018	2019	2020
Occasionnel ou jamais	48 %	59 %	48 %
Régulier	46 %	41 %	48 %

Paradoxalement, et malgré une baisse de l'activité d'animation proposée, en particulier pendant la période de confinement, le programme d'animation a été nettement plus apprécié et utilisé en 2020. La fréquence de participation aux activités est également en hausse.

Parmi les activités préférées, le loto et les jeux de mémoire restent plébiscités. L'activité Sport 56 a également été très appréciée cette année (personne extérieure et activité physique bienvenues et maintenues pendant le second confinement). La médiation animale confirme son intérêt.

Les animations du weekend satisfont la moitié des personnes interrogées. Le sentiment d'ennui est malgré tout un peu plus marqué cette année et reste important.

IX – La période de confinement

Votre information	2018	2019	2020
Bien informé	/	/	80 %
Mal informé	/	/	8 %

L'accompagnement par les équipes	2018	2019	2020
Satisfaction	/	/	84 %
Insatisfaction	/	/	0 %

Communication avec les proches	2018	2019	2020
Oui	/	/	68 %
Non	/	/	20 %

La communication avec les proches est le thème où l'insatisfaction a été la plus marquée (20 % des résidents ont été insatisfaits sur ce thème). Cette insatisfaction est compréhensible de par l'absence de contact physique durant le premier confinement, les visites à distance et dans des lieux dédiés hors la chambre durant le second confinement.

Même si de nombreux outils ont aidé à surmonter les obstacles à la communication rencontrés durant la période COVID, ils n'ont pas pu remplacer la qualité d'une relation de proximité en préservant l'intimité des échanges.

L'information et l'accompagnement sont globalement bien jugés.

X – Satisfaction globale

Recommandation de l'établissement	2017	2018	2019	2020
Oui	83 %	91 %	97 %	92 %
Non	0 %	3 %	3 %	4 %

Assez stable malgré une année 2020 très compliquée.

XI – Conclusions

Thèmes en baisse de satisfaction	Thèmes stable	Thèmes en hausse de satisfaction
<ul style="list-style-type: none">-Calme de la chambre-Cadre de vie en général-Disponibilité du personnel-Repas-Respect des droits et libertés-Animations du weekend	<ul style="list-style-type: none">-Accueil-Propreté et confort des chambres-Personnel en général-Soins en général-Linge en général-Sentiment de sécurité-Satisfaction globale	<ul style="list-style-type: none">-Température des chambres- Disponibilité des infirmières-Fréquence de distribution du linge-Programme d'activités-Participation aux activités