



**RÉSIDENCE
LES CHÊNES**
Établissement d'Hébergement pour
Personnes Âgées Dépendantes

Retour des enquêtes de satisfaction

-

Mai 2022

Participation des résidents

L'enquête de satisfaction s'est déroulée du 09 au 20 mai et a porté sur les divers champs d'intervention de l'établissement (logement, accompagnement, repas...).

Deux questionnaires ont été réalisés :

- une version accessible comportant 8 questions
- une version détaillée comportant 80 questions

Chaque question était notée de 1 à 4, 1 étant insatisfait et 4 très satisfait,

Nous avons au préalable identifié les résidents capables de participer à l'enquête et ceux inaptes à passer un questionnaire. 126 résidents ont donc été identifiés comme aptes à participer à l'enquête. Les taux de participation seront calculés sur la base des résidents aptes à répondre.

Nous avons obtenu 105 réponses, 39 réponses à la version détaillée et 66 réponses à la version accessible.

Taux de participation C.Blancs	84,6%
Taux de participation C.Roux	77,3%
Taux de participation USLD	90%
Taux de participation PMS	83,3%

Pour rappel, taux
de participation
en 2021 : 73%

Participation des familles

Les familles ont aussi été interrogées du 09 au 20 mai sur les mêmes thèmes que les résidents. Le questionnaire a été aménagé et adapté et comporte 50 questions. Pour rappel, en 2021 seules **20%** des familles avaient pris part à l'enquête (44 réponses).

Cette année, nous avons obtenu 76 réponses ce qui représente un taux de participation de **35.8%**, en augmentation de 15,8 points par rapport à 2021.

La passation s'est déroulée via un questionnaire Google Form mais également en version papier au sein de la résidence.

1 - L'accueil

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3,5 (87,5%)	2,6
EHPAD Chênes Roux	3,3 (82,5%)	3,2
USLD	3,5 (87,5%)	2,8
Moyenne générale	3,5 (87,5%)	2,9

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3,1 (77,5%)
EHPAD Chênes Roux	3,3 (82,5%)
USLD	3,5 (87,5%)
UVP-UHR	3,1 (77,5%)
Moyenne générale	3,2 (80%)

3,3
en
2021

Les questions portaient sur les entretiens préalables à l'entrée, l'accueil au sein du service, la préparation du logement et l'aide apportée à l'installation.

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Très bon accueil	Manque d'information sur les équipements du logement
Familles	Accueil très satisfaisant	Manque de préparation des logements à l'arrivée (ménage)

2 – Les accompagnements et les soins

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3,5 (87,5%)	3,2
EHPAD Chênes Roux	3,3 (82,5%)	3,0
USLD	3,2 (80%)	3,3
Moyenne générale	3,2 (80%)	3,1

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3,0 (75%)
EHPAD Chênes Roux	3,2 (80%)
USLD	3,1 (77,5%)
UVP-UHR	2,9 (72,5%)
Moyenne générale	3,1 (77,5%)

3,1
en
2021

Les questions portaient sur les accompagnements dans les actes de la vie quotidienne, les soins infirmiers, l'accompagnement médical, la gestion de la douleur...

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Personnel compétent	Manque de personnel et de temps, délai de réponse aux appels malades très long
Familles	Personnel agréable et disponible	Douches peu régulières, manque de personnel, trop de turn-over

3 – Le logement

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3,4 (85%)	2,9
EHPAD Chênes Roux	3,5 (87,5%)	3,4
USLD	3,3 (82,5%)	3,4
Moyenne générale	3,5 (87,5%)	3,2

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3,0 (75%)
EHPAD Chênes Roux	2,9 (72,5%)
USLD	2,9 (72,5%)
UVP-UHR	2,7 (67,5%)
Moyenne générale	2,9 (72,5%)

3,0
en
2021

Les questions portaient sur : le confort du logement, la propreté, la température, le respect en tant que lieu de vie et la personnalisation de l'ameublement.

Les commentaires :

	+	-
Résidents		Logement trop petit et mal agencé, propreté à revoir, logement froid
Familles	Logement assez confortable	Ménage à revoir, décoration et aménagement très datés (Chênes Roux)

4 – Les espaces communs

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3,2 (80%)	2,7
EHPAD Chênes Roux	3,3 (82,5%)	2,8
USLD	3,1 (77,5%)	3,0
Moyenne générale	3,2 (80%)	2,8

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3,1 (77,5%)
EHPAD Chênes Roux	3,5 (87,5%)
USLD	2,9 (72,5%)
UVP-UHR	2,9 (72,5%)
Moyenne générale	3,2 (80%)

3,1
en
2021

Les questions portaient sur : la propreté, l'aménagement, la décoration, l'aménagement du parc, la convivialité.

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Parc très agréable	Manque de bancs, chemin accidenté et dangereux, manque de WIFI
Familles	Parc très agréable, belle rénovation des CRx	Manque de bancs, chemin accidenté et dangereux, manque d'espaces pour les familles, manque de fauteuil pour attendre l'ascenseur, manque de WIFI

5 – Les repas

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	2,9 (72,5%)	2,7
EHPAD Chênes Roux	2,3 (57,5%)	2,7
USLD	2,8 (70%)	3,1
Moyenne générale	2,7 (67,5%)	2,7

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	2,9 (72,5%)
EHPAD Chênes Roux	2,6 (65%)
USLD	2,5 (62,5%)
UVP-UHR	3,2 (80%)
Moyenne générale	2,8 (70%)

2,7
en
2021

Les questions portaient sur : la qualité, les quantités, la température, la variété des menus, l'heure du service, la place à table, propreté de la SAM... .

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Personnel à l'écoute pendant les repas et salle à manger propre	Qualité très médiocre , service trop tôt le soir, température des plats, manque de variété
Familles	Quantités servies, repas équilibrés	Manque de variété, qualité médiocre, repas froids et couverts sales, manque d'informations sur les repas

Détails version longue

Élément évalué (/4)	Chênes Blancs	Chênes Roux	USLD	Moyenne générale
La qualité globale des repas	2,1	1,9	2,3	2,1
La qualité gustative des repas	2,2	2,1	2,1	2,1
Les quantités servies	2,6	3,3	3,5	3,2
La température des plats	2,5	2,0	3,1	2,6
La variété des menus	2,0	1,8	2,3	2,1
Le dressage des assiettes	2,5	2,6	3,2	2,8
Les repas à thème	2,8	2,7	2,0	2,6
De manière globale, que pensez-vous des repas?	2,2	1,9	2,7	2,3

6 – Entretien du linge par Bulle de linge

Résidents	2022
EHPAD Chênes Blancs	2,6 (65%)
EHPAD Chênes Roux	2,4 (60%)
USLD	3,1 (77,5%)
Moyenne générale	2,8 (70%)

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	2,7 (67,5%)
EHPAD Chênes Roux	3,1 (77,5%)
USLD	2,5 (62,5%)
UVP-UHR	2,0 (50%)
Moyenne générale	2,8 (70%)

Les questions portaient sur : la qualité de la prestation et les délais de retour.

NB : Seuls les questionnaires détaillés comportaient ces questions

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Bien dans l'ensemble	Repassage laisse parfois à désirer
Familles	Service pratique	Beaucoup de linge perdu, repassage laisse à désirer

7 – L'animation et la vie sociale

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3 (75%)	2,6
EHPAD Chênes Roux	3,1 (77,5%)	2,9
USLD	3,1 (77,5%)	2,4
Moyenne générale	3,1 (77,5%)	2,7

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3 (75%)
EHPAD Chênes Roux	3,1 (77,5%)
USLD	3 (75%)
UVP-UHR	3 (75%)
Moyenne générale	3 (75%)

2,7 en 2021

Les questions portaient sur : la qualité des animations, la diversité, le nombre d'animations, les horaires, les sorties à l'extérieur... .

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Suggestions : jeux de société, bricolage, pétanque, échecs, scrabble , prendre le train	
Familles	Qualité des animations, nombre, implication des bénévoles (musiciens +++)	Manque d'informations sur les animations proposées , pas assez de sorties en extérieur

8 – La sécurité

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	3,4 (85%)	3,4
EHPAD Chênes Roux	3,7 (92,5%)	3,5
USLD	3,6 (90%)	3,8
Moyenne générale	3,6 (90%)	3,5

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	3,1 (77,5%)
EHPAD Chênes Roux	3,3 (82,5%)
USLD	3,1 (77,5%)
UVP-UHR	3,3 (82,5%)
Moyenne générale	3,2 (80%)

2,7
en
2021

Les questions portaient sur : la sécurité dans le logement, dans la résidence, dans les relations avec le personnel et avec les autres.

Les commentaires :

	+	-
Résidents	Les résidents se sentent en sécurité dans l'établissement	Visiteurs inconnus dans le parc, exercice incendie réalisé sans information
Familles	Bonnes relations avec le personnel	Les résidents peuvent sortir en même temps que les familles, trop d'intérimaires qui ne connaissent pas les habitudes des résidents .

9 – CVS et Projet d'Établissement

Conseil de la Vie Sociale

66,2% des familles connaissent le CVS

84,3% des répondants lisent les comptes rendus.

Cependant, **61,2%** des familles n'identifient pas les représentants élus au CVS.

96% des familles n'ont jamais sollicité le CVS.

Projet d'établissement

48% des familles ont pris connaissance du PE :

- **46,3%** des interrogés donnent la priorité à la thématique « Ethique et bientraitance » pour les 5 années à venir
- **17,9%** pour « RH et QVT »
- **16,4%** pour « Qualité des soins »

8 – Note globale (/10)

Résidents	2022	2021
EHPAD Chênes Blancs	7,5	
EHPAD Chênes Roux	6,9	
USLD	7,8	
Moyenne générale	7,5	7,1

Familles	2022
EHPAD Chênes Blancs	7,6
EHPAD Chênes Roux	7,5
USLD	7,5
UVP-UHR	6,7
Moyenne générale	7,4

- **88,7%** des familles et **73,5%** des résidents recommandent l'établissement

NB : Seuls les questionnaires longs comportaient cette question

Suggestions d'amélioration :

- Résidents : Wifi, repas, plus de personnel, accessibilité du parc
- Familles : badges nominatifs pour le personnel, rafraîchissement des logements et des locaux, accessibilité du parc, bancs dans le parc, plus de personnel.