

Enquête de satisfaction des résidents

2024



Sécurité dans l'établissement

100 %

Sécurité dans les chambres

92%

Création de lien social depuis l'entrée dans l'établissement

64%

Satisfaction à vivre au sein de l'établissement

87%



88%

Des résidents
interrogés sont
satisfaits de
l'établissement



9 personnes sur 10
recommandent la résidence



Résidence Gustave Pédoya



Méthodologie du questionnaire
entretiens individuels réalisés par la
psychologue et le jeune en service
civique auprès de résidents en capacité
de comprendre et de répondre.



L'HEBERGEMENT

Le cadre de vie



Satisfait et très satisfait

98%

- ✓ L'aménagement extérieur = 94%
- ✓ L'aménagement intérieur = 97%
- ✓ Moyens facilitant les déplacements = 100%
- ✓ Propreté des parties communes = 100%



Le bel et apaisant espace extérieur, le parcours de marche, l'entretien des espaces verts, la luminosité des pièces, la vue, la facilité des déplacements et pour s'orienter.



A améliorer :

En intérieur :
Salle à manger trop petite lors d'animations ou des activités.
Manque de chaises lors de rassemblements.

En extérieur :
Jardinières fleuries difficiles d'accès pour les personnes en fauteuil => dépendance au personnel, investissement (arroser, tailler) de manière autonome difficilement possible.



Réalisé / En cours :

Réfection d'une grande jardinière (avec barre d'appui tout autour en 2024) et d'une petite jardinière individuelle devant la chambre d'un résident à mobilité réduite dans le cadre de son projet d'accompagnement personnalisé.

A venir :

Rendre les jardinières plus accessibles.
Négociation avec les autorités de tarification fin 2024, d'un plan pluriannuel qui prévoit la réfection des couloirs, la construction d'un nouveau bâtiment avec salle d'animation sociale, salle dédiée au PASA, la finalisation de la réfection des menuiseries du bâtiment ancien, et l'installation de climatisation dans les couloirs du pavillon ancien.

Le linge



Satisfait et très satisfait

97%

- ✓ La propreté du linge = 100%
- ✓ Le repassage du linge = 97%
- ✓ Les délais de retour du linge = 91%
- ✓ Le rangement du linge dans les armoires = 97%



Vous aimez

Le parfait nettoyage du linge et le rangement des affaires.



A améliorer :

La perte de linge pour certains résidents.

Réalisé / En cours :

Achat d'une 4ème grille pour la distribution du linge (soit 1 grille par étage pour limiter les erreurs de distribution). Sensibilisation faite aux familles dès l'entrée sur l'importance du marquage gratuit du linge pour les résidents. Remboursement du linge en cas de détérioration ou perte du linge, sur facture. Dans ce cas, sur sollicitation des familles, l'équipe fait le tour des armoires.

A venir :

Depuis le 6 janvier 2025 : fermeture de la lingerie le dimanche. Réaménagement de la lingerie avec l'achat d'une seconde machine professionnelle => fermeture tout le week-end en suivant.

Point positif :

Audit lingerie réalisée en 2024 : Réactivé, autonomie, délai très court pour le traitement du linge, prestations de qualités avec contact humain auprès des résidents.

Points faibles :

Délais du traitement du linge trop courts par rapport aux normes des EHPAD, manque de productivité globale (tâches trop diversifiées de la lingerie), problème d'asepsie au lavage (liée au fait que toutes les machines ne sont professionnelles).

Le repas



Satisfait et très satisfait

- ✓ Horaires et durée = 92%
- ✓ Ambiance des repas = 92%
- ✓ Qualité du service = 97%
- ✓ Plats servis = 70%

88%



Vous aimez

Satisfaction concernant les horaires de repas, l'ambiance, l'aide du personnel, la qualité du service et les plats servis à bonne température.



A améliorer :

La cuisson de la viande et les quantités, la durée trop longue pour certains et pour d'autres le passage d'un plat à un autre trop rapide.

Réalisé / En cours :

Commission menu mensuelle, animé par les cuisiniers, relevé d'appréciations des résidents sur un cahier dédié après chaque repas, étudié avec les résidents et l'équipe cuisine en commission. Repas à thème type « comme au restaurant », et repas 100% local. Investissement de matériel dédiés à la distribution des repas (bain marie et chariot chaud/froid). Mise en œuvre en 2024, de la rédaction sur ardoises, du menu distribué (1 par étage + 1 au PF).

A venir : Réalisation d'un Audit, sur la lutte anti-gaspillage en 2025.



L'HEBERGEMENT suite



Satisfait et très satisfait **95%**

La chambre



- ✓ Confort de la chambre = 97%
- ✓ Entretien technique = 97%
- ✓ Propreté des chambres = 95%
- ✓ Respect des espaces privées = 92%

Vous aimez

La possibilité de personnaliser les chambres.



A améliorer :

Certaines chambres sont petites et ne facilitent pas les déplacements de résidents en fauteuil qui se déplacent de manière autonome. Les poussières ne sont pas faites sur l'arrière des meubles.

Souhait exprimé d'un passage à la serpillière plus souvent.

Réalisé / En cours :



Depuis 2024, intervention dans chaque logement 1x/mois des agents technique => contrôle de l'état du logement (sol, mur, WC...) et du matériel (médical, volets roulants).

Investissement dans l'installation de rails chaque année => confort et sécurité à la mobilisation du résident. En 2024, dans le cadre de la QVCT, 10 rails supplémentaires ont été installés.

Diffusion 1 fois par an du recensement des besoins en matériel, aux agents et chefs de services.

Nouvelles organisations de travail depuis Janvier 2025 => 1 équipe pour 25 résidents.

A venir :

Aborder le respect de l'espace privatif en comité bientraitance et éthique.

Formation bientraitances inscrites au plan de formation des agents de 2025.

Remarque : L'établissement dispose de 3 types de logements, F1 bis, F1 et double => la différence de tarifs, permet de s'adapter aux capacités financières de certains résidents



L'ACCOMPAGNEMENT



Satisfait et très satisfait **95%**

Le soin



- ✓ Accompagnement de nuit = 97%
- ✓ Accompagnement de jour = 94%
- ✓ Qualité du suivi médical = 94%
- ✓ Prestations de soins complémentaires = 97%



A améliorer :

Temps d'attente qui peut être long, manque de passage de nuit pour les nouvelles aides-soignantes, trop de roulement de personnel, souhait d'avoir plus de passage pour voir si tout va bien, manque de rendez-vous, contact avec le médecin, manque de matériel pour les séances de kiné (barre parallèle).

Réalisé / En cours :

Des barres parallèles sont à la disposition des kinés.

Le projet d'établissement met en exergue la volonté de personnaliser l'accompagnement des résidents. Dans ce contexte, les passages de nuit, sont eu égard des besoins individuels des résidents.

Sur la partie médicale, un passage par semaine est effectué par chaque médecin traitant.

Les organisations depuis janvier 2025, permettent de consacrer une petite équipe (8 AS et 4 hôteliers par jour) pour 25 résidents afin de donner des repères aux résidents/familles, et améliorer l'accompagnement. Sont également prévu des temps dédiés aux activités thérapeutiques, et à la mise à jour des projets d'accompagnements personnalisés et plans de soins.

A venir :

Voir avec les kinés, le lieu d'installation des barres parallèles.

Sur le volet médical une restitution de l'enquête sera donnée aux médecins traitants afin de proposer que chacun puisse questionner leurs patients sur leurs besoins.



L'ACCOMPAGNEMENT suite

Satisfait et très satisfait **96%**

Le relationnel



- ✓ La discrétion du personnel = 94%
- ✓ Le respect du rythme de vie = 100%
- ✓ La disponibilité du personnel = 94%
- ✓ Les réponses apportées aux demandes = 93%



Le respect du rythme de vie.

A améliorer :

Des réponses plus rapides aux appels malades.

Sentiment d'inconsidération à la suite d'informations remontées qui ne sont pas prises en compte (repas).



Réalisé / En cours :

Essais en 2024, de sectorisations des transferts des sonnettes des DECT (bip), des soignants.

Voir actions mises en œuvre sur la partie de l'enquête dédiée aux repas.

Avec la nouvelle organisation au moins 1 agent est toujours présent dans les services.



A venir :

Poursuivre une réflexion sur l'amélioration de l'efficacité des appels résidents.



Vous aimez

La participation des proches et la qualité des prestations complémentaires

A améliorer :

La visibilité du planning des animations et le souhait d'écouter de la musique classique.



Réalisé / En cours :

Modification des horaires de la nouvelle animatrice qui prévoit un passage en salle à manger à 12h00 pour annoncer les animations de l'après-midi.

En 2024, un classeur répertoriant les prestataires sociaux est mis à la disposition des résidents et familles.

Un courrier a été adressé aux familles afin d'améliorer le passage des résidents chez le coiffeur au regard de leurs besoins et un panneau d'inscription a été mis en place.

Les rencontres intergénérationnelles ont été relancées.

Mise en place de la venue d'une socio-esthéticienne et d'une réflexologue plantaire notamment pour les résidents les plus dépendants.

Depuis 2024, l'animatrice sociale intervient auprès des résidents du secteur protégé 1 fois par semaine. Elle participe également aux réunions pluridisciplinaires 1 fois par mois, pour la prise en charge holistique.

La diffusion des programmes d'activité auprès des résidents et familles se fait par mail et affichage.

A venir :

L'animatrice devra interroger les résidents sur leur souhait collectif ou individuel d'écoute de musique classique. Il en va de même sur la visibilité des animations.

Animation et autres services



Satisfait et très satisfait **95%**

- ✓ Information sur les animations = 85%
- ✓ Participation des proches aux animations = 100%
- ✓ Animations proposées = 93%
- ✓ Prestations complémentaires type coiffeur = 100%





DROITS ET LIBERTES



Satisfait et très satisfait **99%**

L'expression



- ✓ Respect des droits d'expression et d'information = 100%
- ✓ Droit à recevoir les proches = 100%
- ✓ Respect des pratiques religieuses et droits civiques = 96%
- ✓ Respect de la dignité, de l'intimité et des choix = 100%



A améliorer :

Plus de diffusion d'information lors de votes, d'élections...

Réalisé / En cours :



3 CVS (conseil de vie social) par an minimum. Les résidents sont reçus par l'équipe de direction à la demande. Les résidents membres du CVS font partie intégrantes des commissions suivantes :

- COPIL Qualité,
- Commission bientraitance et éthique,
- Commission animation,
- Commission menu = tous les résidents qui le souhaitent.

Panneau d'affichage à l'attention des résidents et familles.

Classeur du CVS (membres, comptes rendus...) à disposition à l'entrée de l'établissement, et classeur avec tous les outils qualité à destination des résidents (projet établissement, fiche de réclamations et suggestions...).

Dans le cadre du respect de la dignité, intimité et choix => formations annuelles des agents (cf. Plan de formations) et réalisation et mise à jour des PAP (+ formation des agents également).

A venir :



Interroger les résidents sur leurs attentes en matière d'information sur les votes (électoral ? internes ? etc...) lors d'un CVS.

REMARQUES



Sécurité dans la chambre : Les résidents qui expriment ne pas se sentir en sécurité ont précisé que cela fait suite à des vols d'argent => obliger de fermer à clefs



Création de liens sociaux : Les résidents qui se sont exprimés, expliquent les difficultés de créer du lien à cause des personnes solitaires qui n'arrivent pas à créer du lien, et des personnes ayant des handicaps sensoriels (auditifs et visuels) qui ressentent un isolement.



La collectivité

Satisfaction de vivre au sein de l'établissement : Pour les personnes ayant répondu non, pour la majorité, cela est dû au fait de vouloir être à leur domicile.

En cours concernant les vols :

Signalements effectués auprès du Procureur de la République, restés sans réponses à ce jour.

Recueil du signalement systématique par la Direction, qui informe le résident et sa famille ou son représentant légal, de leurs droits (déposer une main courante à la gendarmerie), puis proposition de clefs pour le logement et de coffre-fort.

Après chaque signalement, la Direction a adressé une note de service à l'ensemble des agents pour rappeler les valeurs institutionnelles et devoirs en tant qu'agents.

Sensibilisations faites aux familles des résidents atteints de troubles cognitifs => évaluation de la nécessité de garder de l'agent au sein de l'établissement.

A venir :

L'animatrice et la commission animation devra mener une réflexion sur les besoins des résidents pour créer du lien social.