

Résidence Les Orchidées de Tourcoing



Les Orchidées

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION JUIN 2009

TAUX DE RETOUR : 59%

Introduction :

L'enquête de satisfaction 2009 a été diffusée du 7 Mai au 15 Juin 2009. Le taux de retour est de 59%. Les résidents et familles se sont moins mobilisés cette année par rapport aux deux années précédentes (73% en 2008 et 67% en 2007).

Le taux de satisfaction général est de 94,7% (92,1 en 2008).

Le questionnaire a été divisé en 7 parties :

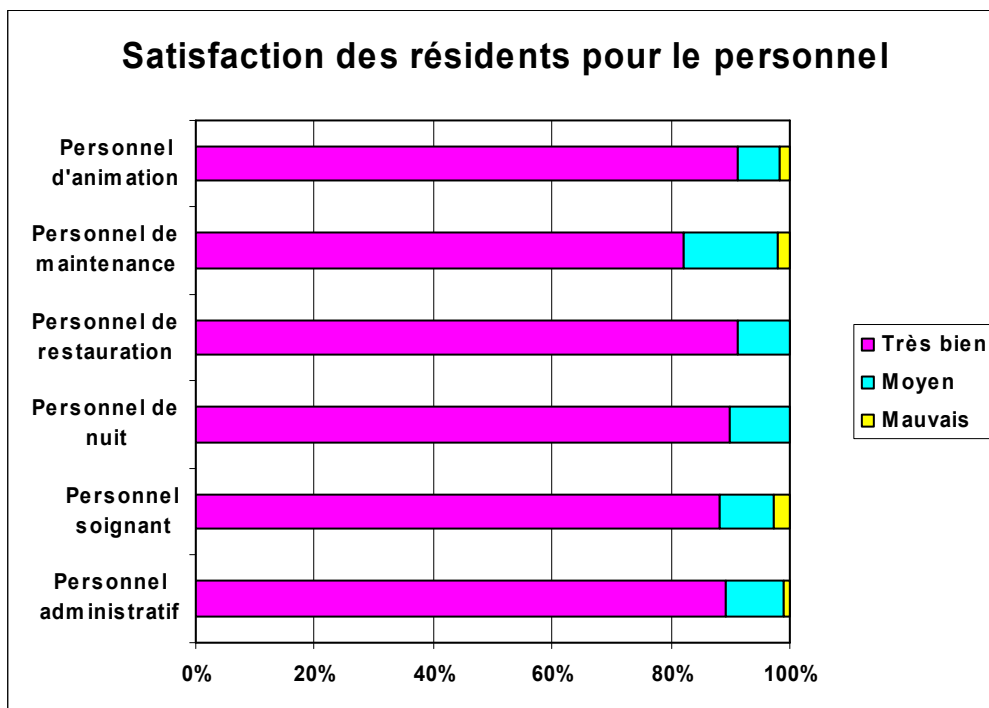
- 1) Le personnel (dont le taux de satisfaction général est de 95,6% contre 92% l'an dernier).
- 2) Les soins (dont le taux de satisfaction général est de 92%)
- 3) Les prestations proposées (dont le taux de satisfaction général est de 95,2%).
- 4) Les animations (dont le taux de satisfaction général est de 97% contre 76% l'an dernier)
- 5) La résidence (dont le taux de satisfaction général est de 96,5% contre 94,6% l'an dernier)
- 6) La restauration (dont le taux de satisfaction général est de 92%, ce qui est égal à l'an dernier).
- 7) La vie en collectivité.

Ces parties seront analysées dans la suite de ce compte rendu.

Il est rappelé que les résultats de ce questionnaire ne sont basés que sur les personnes ayant répondu, non pas sur l'ensemble des résidents.

1. Le personnel :

Le graphique ci-dessus montre la satisfaction des résidents envers le personnel. Comme l'an dernier, les résultats sont très satisfaisants. La gentillesse, la compétence et l'accueil du personnel font partie des points forts de la résidence.



Légère différence par rapport à l'an dernier :

- Le personnel de nuit est mieux considéré
- Le personnel de maintenance l'est un peu moins : ceci peut s'expliquer par les différents changements de responsable maintenance au cours de l'année ainsi que les problèmes liés à l'eau. Ces points sont à présent solutionnés puisque notre responsable maintenance, Fabien, est présent depuis 6 mois dans la résidence et s'y sent bien. Les problèmes d'eau sont définitivement résolus après intervention d'une entreprise afin d'acidifier notre réseau d'eau. En effet, les tuyaux entartrés causaient ces désagréments.

Le personnel respecte toujours très bien l'intimité des résidents puisque 100% des personnes ont répondu positivement à cette question.

2. Les soins :

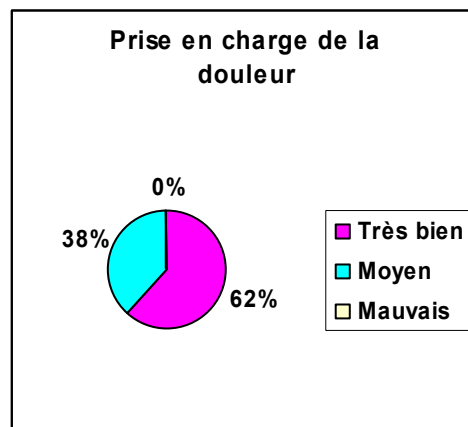
8 personnes sur 32 estiment ne pas être assez informées sur les soins qui leurs sont prodigués. Certaines personnes aimeraient une copie de chaque ordonnance, et des résultats d'analyses. Les IDE affirment que dès que le résident le demande, elles peuvent mettre les résultats dans la boîte aux lettres. Une photocopie de l'ordonnance peut-être donnée à la demande du résident.

Les résidents accompagnés durant leur toilette se sentent propres et présentables (100%) et les accessoires personnels leurs sont attribués en temps et en heure (16 personnes sur 17 ont répondu positivement). Cependant, quelques résidents aimeraient que leur appareil auditif ou autre soient nettoyés une fois par semaine.

Dans le cadre de notre comité qualité/bienveillance, nous nous sommes fixés des objectifs dont l'un d'autre eux se concentre sur une meilleure gestion des diverses prothèses des résidents.

Les résidents se sentent assez stimulés, certains aimeraient ne pas l'être, mais la stimulation des résidents est très importante pour le maintien de l'autonomie.

La prise en charge de la douleur est mitigée (voir sur le graphique ci-dessous).



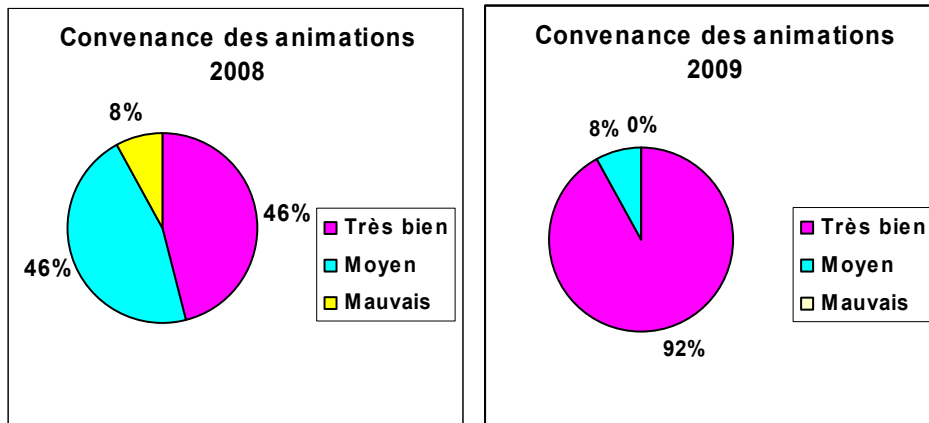
Ce point sera également étudié avec le comité qualité/bienveillance.

3. Les prestations proposées :

Les résidents sont très satisfaits des services : coiffure, esthétique, pédicure.

4. Les animations :

Comme le montre les graphiques ci-dessous, les résidents sont très satisfaits des animations, et beaucoup plus que l'an dernier.

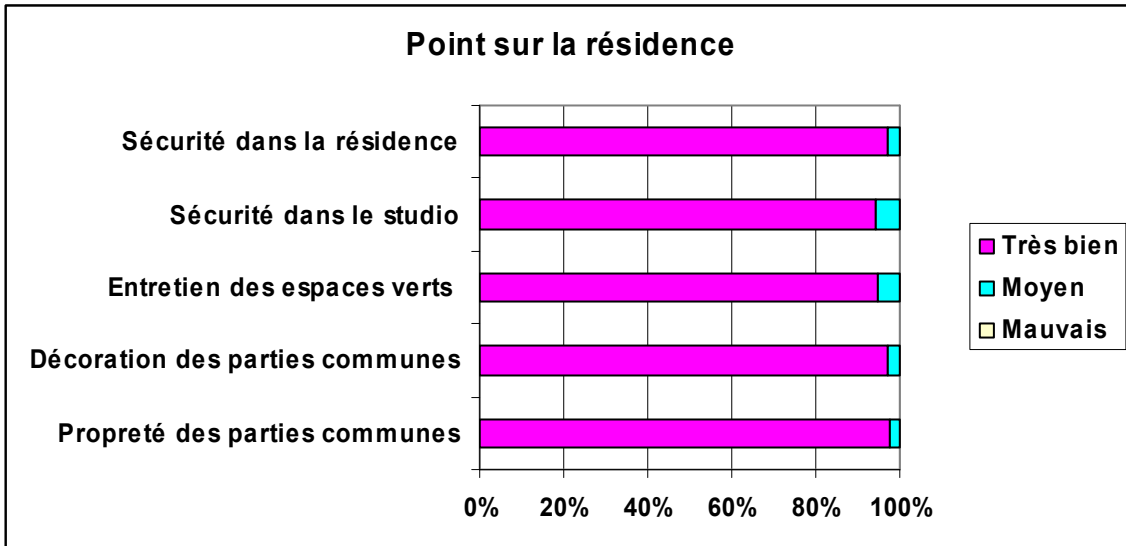


D'autres activités ont été proposées :

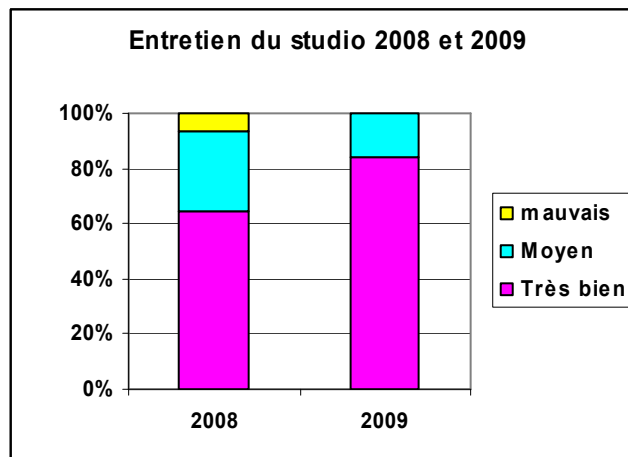
- Tricot : Cette activité est mise en place depuis Février deux fois par mois au 4^{ème} étage avec « seventies action ».
- Puzzle : L'animateur est tout à fait prêt à mettre en place cette animation.
- Jeux de société : Cette activité est effectuée régulièrement notamment avec le lycée Marie Noël et le lycée Saint Adrien (Questions pour un champion, scrabbles, après-midi jeux de société...). Le scrabble est de même régulièrement au programme. Des jeux de société sont également à disposition dans les salons.
- Lecture : Les mercredis une fois par mois, des conteuses et des enfants viennent faire la lecture aux résidents.
- Belote, après-midi jeux de cartes, bridge... : Pour la belote, il manque souvent un joueur : se manifester auprès de l'animateur. L'animateur va reprendre les après-midi jeux de cartes plus souvent.

5. La résidence :

On remarque une quasi-totale satisfaction des résidents et familles sur l'entretien des parties communes, la décoration, l'entretien des espaces verts, la sécurité (voir graphique ci-dessous).

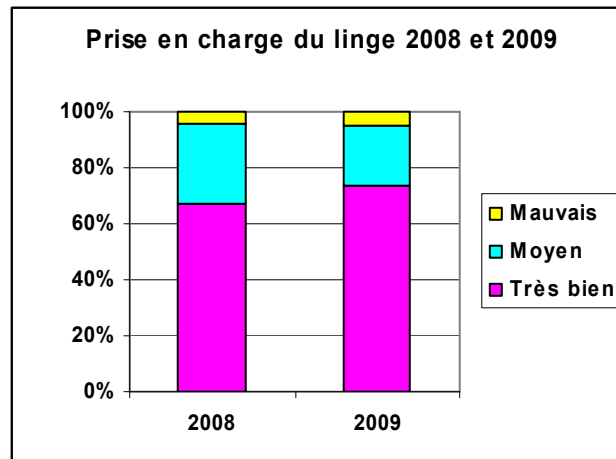


L'entretien du studio est de même plus satisfaisant d'année en année aux yeux des résidents et familles comme le montre les graphiques ci-dessous :



On passe d'une satisfaction de 82,6 % en 2008, à 94,6% en 2009.

La prise en charge du linge s'est légèrement améliorée :



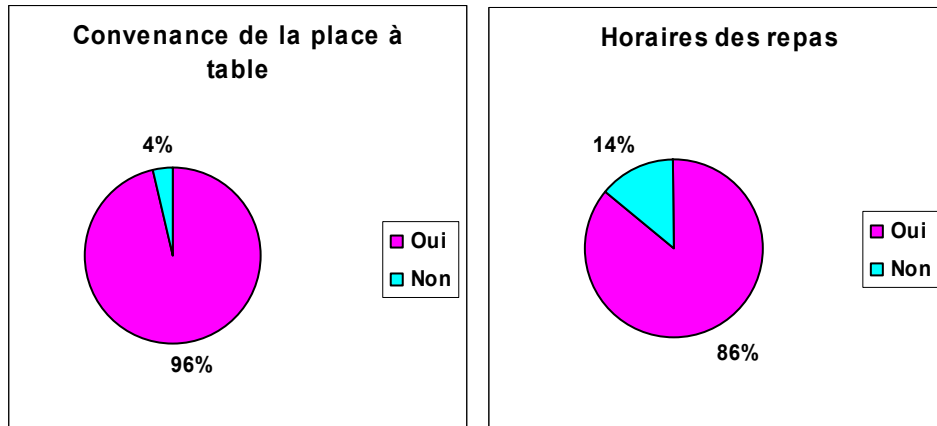
Cependant, quelques résidents insistent sur le fait que le linge se perd trop souvent. Les lingères seront donc plus vigilantes lors de la distribution du linge dans les studios. Il est également rappelé aux résidents que tout nouveau vêtement doit être marqué. Une exposition de vêtements égarés est organisée une fois par an au sein de la résidence.

La rapidité d'intervention du responsable de maintenance lors de problèmes rencontrés dans le studio est de même un point positif (27 personnes sur 29 sont satisfaites).

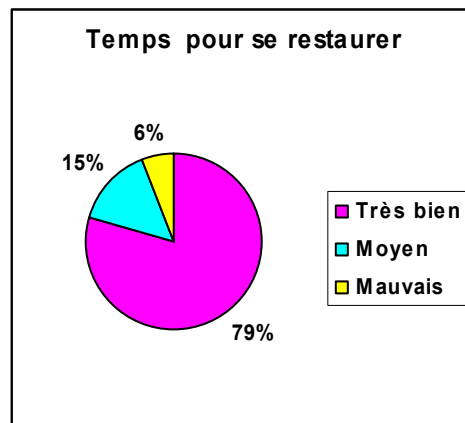
L'aménagement de la résidence permet un repérage facile des locaux selon les répondants. Nous précisons que des nouvelles plaques situant les étages vont être apposées. Celles-ci sont plus grandes, et pour une meilleure orientation des personnes, des noms ont été donnés aux étages.

6. La restauration :

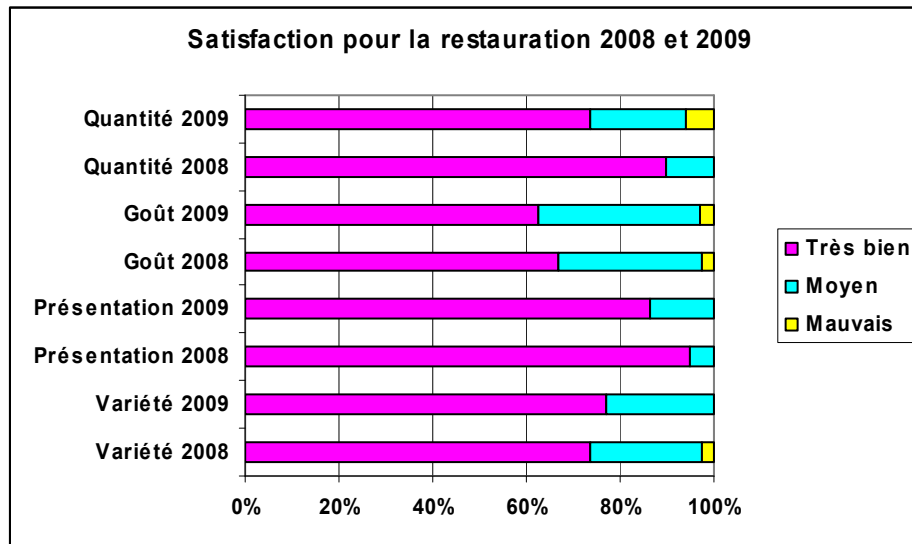
La place à table et les horaires des repas conviennent à la plupart des résidents :



Quelques personnes trouvent le service trop lent, d'autres trop rapide. Nous essayons de faire au mieux pour respecter le rythme des résidents.



Le taux de satisfaction pour le goût, la présentation et la variété des repas reste inchangé par rapport à l'an dernier. Par contre, la quantité des repas est plus critiquée, beaucoup de résidents reprochent des plats trop copieux (voir graphique ci-dessous).



Durant le mois de Juin, une stagiaire diététique a réalisé un bilan alimentaire personnalisé pour chaque résident. De ce fait, la qualicienne recensera les personnes ayant un plus petit appétit et le rajoutera au tableau spécifiant les boissons désirées par les résidents, ainsi que les régimes et textures affichées en cuisine.

Une réunion sur les menus sera organisée courant du mois de Juillet afin de dialoguer sur les différentes critiques émises sur les questionnaires concernant les repas.

7. La vie en collectivité :

26 résidents sur 32 se sont liés d'amitié avec d'autres résidents.
Seuls 7 résidents sur 27 ont répondu se sentir seuls.

Conclusion

En général les résidents et familles sont très satisfaits de la résidence.

Voici les points forts de la résidence ressortis suite à cette enquête :

- la gentillesse, la compétence et l'accueil du personnel (signalé à 9 reprises)
- la propreté de la résidence (signalé à 7 reprises)
- les animations (signalé à 3 reprises)
- la sécurité (signalé à 2 reprises)
- la décoration (signalé à 2 reprises)
- la restauration (signalé à 2 reprises)
- les soins (signalé 1 fois)

Voici les points faibles :

- la communication sur l'état de santé des résidents (signalé à 2 reprises)
- la restauration (signalé à 3 reprises)
- le linge (signalé 1 fois)

20 personnes sur 23 pensent que les prestations fournies à la résidence justifient un bon rapport qualité/prix.

Pour toutes questions ou informations complémentaires, la qualitiicienne est à disposition. Demandez Mélanie à l'accueil.