



# Enquête de satisfaction Résidents et familles

Compte-rendu



Septembre 2023

# 1. Construction des enquêtes de satisfaction

## I. Objectifs

Les enquêtes de satisfaction des résidents et des familles s'inscrivent dans le cadre de la démarche qualité dans laquelle la Résidence Nazareth est engagée.

Ces enquêtes ont plusieurs objectifs :

- Nous avons la volonté de normaliser cette démarche d'évaluation et d'expression en réalisant une enquête par an en variant les sujets. La dernière réalisée date de 2020 et notre objectif est d'intégrer davantage cette forme de communication, qui devient ainsi un outil indispensable dans les décisions et la priorisation des évolutions de l'établissement. En effet, ces enquêtes participent à la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations à travers l'expression et les remarques des répondants, puisque la finalité est d'engager des actions en priorité dans le but de répondre aux insatisfactions formulées.
- Elles contribuent à une dynamique de bienveillance à travers la liberté d'expression. Elles permettent aux personnes de s'exprimer, entre autres moyens, sous anonymat ou non, et de formuler leurs besoins et envies, de participer à la vie de l'établissement. Au-delà de respecter la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, cette démarche respecte également la charte interne de l'établissement (Cf. Annexe 1), qui est un document important dans l'organisation des services et le rapport aux résidents.
- Il s'agit d'un moyen de communication supplémentaire envers les résidents et les familles sur la vie et le niveau de qualité de l'établissement, puisque les résultats de l'enquête sont diffusés.

## II. Méthodologie

Les questionnaires (résidents et familles) ont été élaborés selon l'objectif de recenser le niveau de satisfaction sur l'ensemble des prestations de l'établissement, afin d'avoir une opinion globale de l'établissement par les usagers.

Les répondants ont été invités à répondre au questionnaire de façon anonyme, afin de laisser toute liberté de répondre au plus juste.

<b>Enquêtes familles</b>	<b>Enquêtes résidents</b>
85 référents familiaux ont été invités à répondre au questionnaire, dont le lien AGEVAL a été envoyé par mail, libres à elles de le remplir. Une fois le questionnaire validé par les répondants, les réponses étaient automatiquement intégrées dans le rapport fourni par le logiciel.	85 questionnaires ont été proposés aux résidents sur 97 résidents. Les personnes qui n'ont pas reçu le questionnaire n'étaient pas en capacité d'y répondre. Le questionnaire a été complété avec l'aide de l'animatrice et de bénévoles afin de compléter les réponses directement dans le logiciel AGEVAL.
Le questionnaire est composé de 8 rubriques : <ol style="list-style-type: none"><li>1. L'accueil et la qualité de vie</li><li>2. Le logement</li><li>3. Le linge</li><li>4. Les soins</li><li>5. La restauration</li><li>6. L'animation</li><li>7. Pendant les travaux</li><li>8. L'information d'ordre général</li></ol>	Le questionnaire est composé de 8 rubriques : <ol style="list-style-type: none"><li>1. La vie dans l'établissement</li><li>2. La vie privée</li><li>3. Les soins</li><li>4. Le linge</li><li>5. Les repas</li><li>6. L'animation</li><li>7. Pendant les travaux</li><li>8. Information d'ordre général</li></ol>

Parmi les 47 questions adressées aux familles, 12 étaient ouvertes, permettant de justifier une insatisfaction éventuelle ou d'enrichir les réponses fournies. Les autres questions étaient fermées et les réponses étaient soit dichotomiques, soit à échelle d'évaluation. Cependant, l'ensemble des questions fermées possédaient un encart pour commenter la réponse si les répondants le souhaitaient.	Cependant, le questionnaire comptait 51 questions, dont 8 étaient ouvertes permettant de justifier les réponses au même titre que les familles. Les autres questions étaient fermées et les réponses étaient dichotomiques ou à échelle d'évaluation.
---	---

## 2. Résultat des enquêtes de satisfaction

### I. Traitement des données et des résultats

Les résultats sont analysés par ordre d'apparition des items du questionnaire dans un objectif de simplification du traitement et de l'analyse.

Le logiciel AGEVAL a été utilisé pour recenser et analyser les résultats de l'enquête.

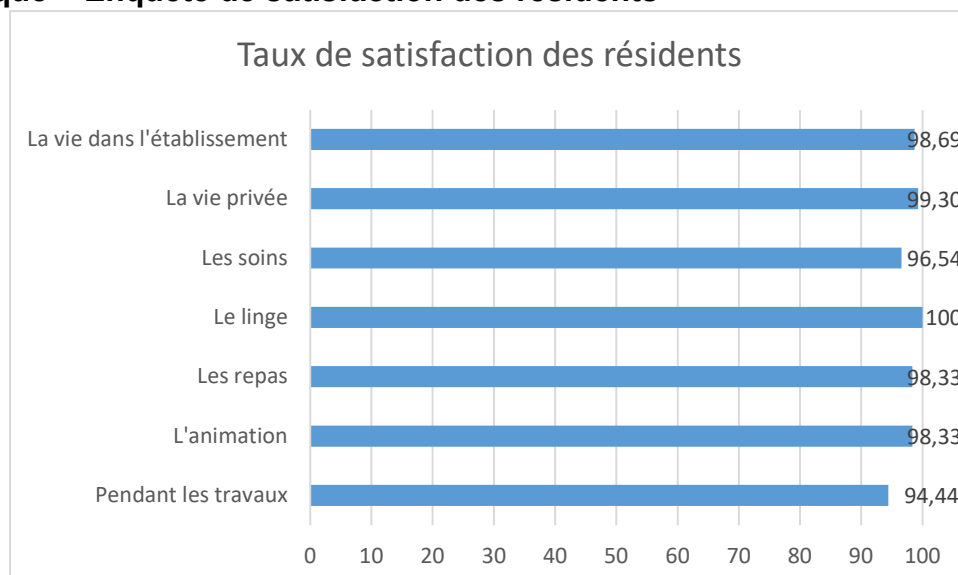
L'ensemble des réponses des répondants ont été intégrées dans le rapport et les résultats des réponses fermées sont exprimés sous forme d'effectifs ou de pourcentages selon la pertinence de l'utilisation de chacun.

Les graphiques et les commentaires des répondants sont issus du rapport du logiciel AGEVAL. Des précisions ont été apportées dans ce document pour permettre une analyse approfondie des réponses afin de mettre en avant les points positifs et les axes d'amélioration de l'établissement.

#### 1. Les participants

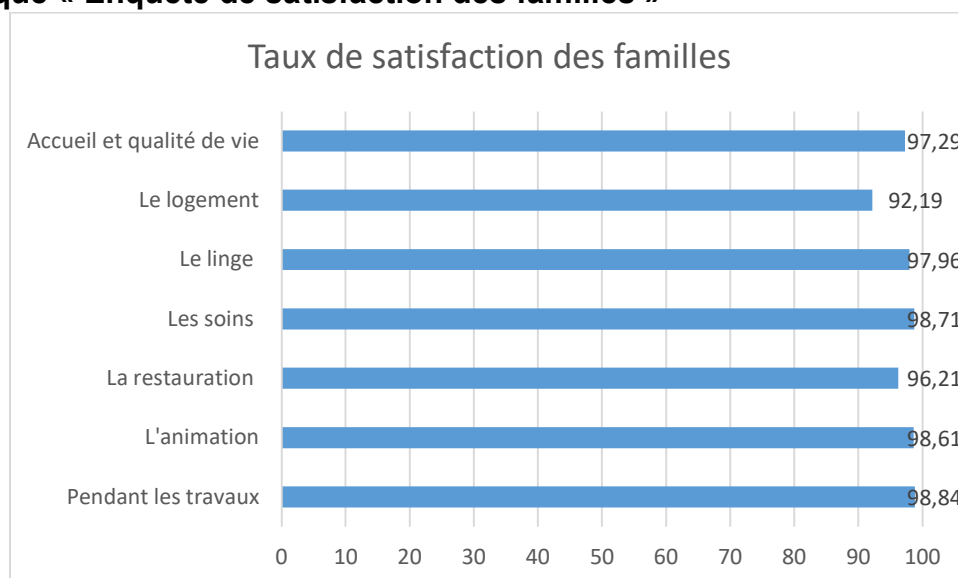
Enquêtes familles	Enquêtes résidents
Sur les 85 questionnaires envoyés, 53 familles ont répondu, soit 62,35 %. Ce taux nous permet de considérer les résultats comme représentatifs. Une marge d'erreur est toutefois à prendre en compte.	Sur les 85 questionnaires distribués, 48 résidents ont répondu, soit 56,47 %. Ce taux nous permet de considérer les résultats comme représentatifs. Une marge d'erreur est cependant à prendre en compte.
En comparaison, l'enquête réalisée en 2020, 67,05 % des familles avaient répondu à l'enquête.	En comparaison, l'enquête réalisée en 2020 avait permis de récolter 92,16 % de questionnaires.

## 2. Graphique « Enquête de satisfaction des résidents »



Le taux global de satisfaction est de 97,95 %.

## 3. Graphique « Enquête de satisfaction des familles »



Le taux global de satisfaction est de 97,11 %.

## II. Synthèse générale des enquêtes de satisfaction

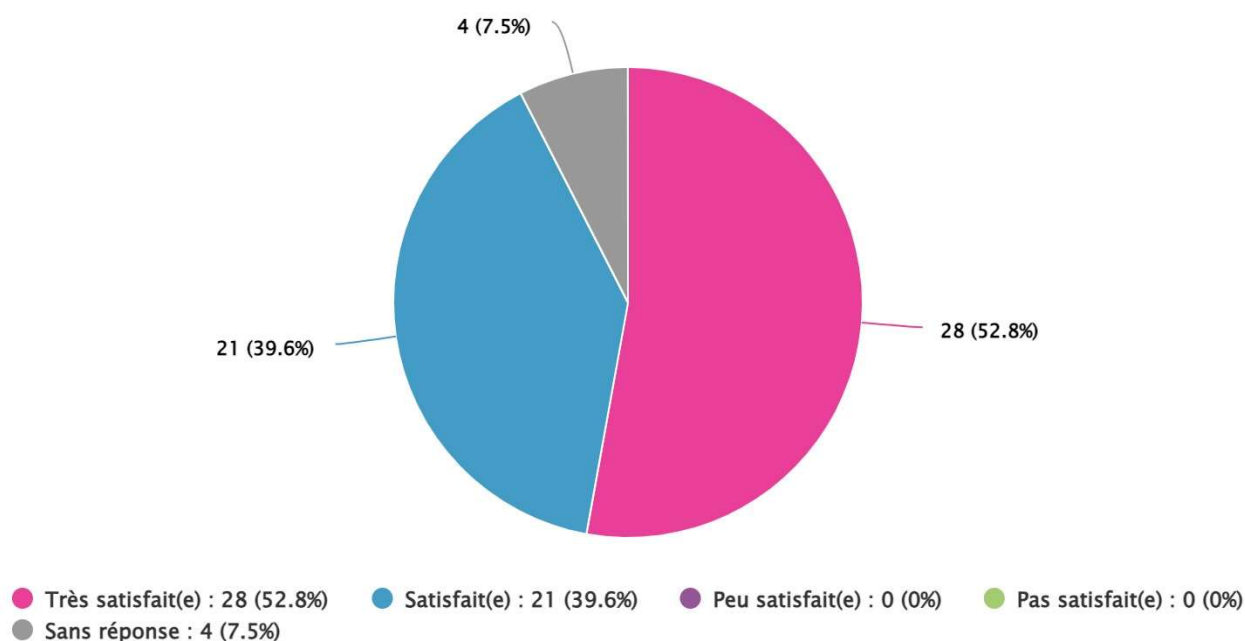
### 1. L'enquête famille

#### L'accueil et la qualité de vie

- L'accueil téléphonique

Parmi les 49 familles qui ont répondu, le taux de satisfaction est de 100 %, avec 28 familles très satisfaites et 21 familles satisfaites. Aucune famille n'est peu ou pas satisfaite et 4 familles n'ont pas répondu à la question.

Parmi les 6 commentaires sur cette question, 2 répondants précisent ne pas avoir eu besoin de ce moyen de communication. 3 répondants précisent qu'ils sont satisfaits de l'accueil téléphonique et 1 répondant souhaiterait avoir une ligne directe avec les infirmières ou l'étage concerné.



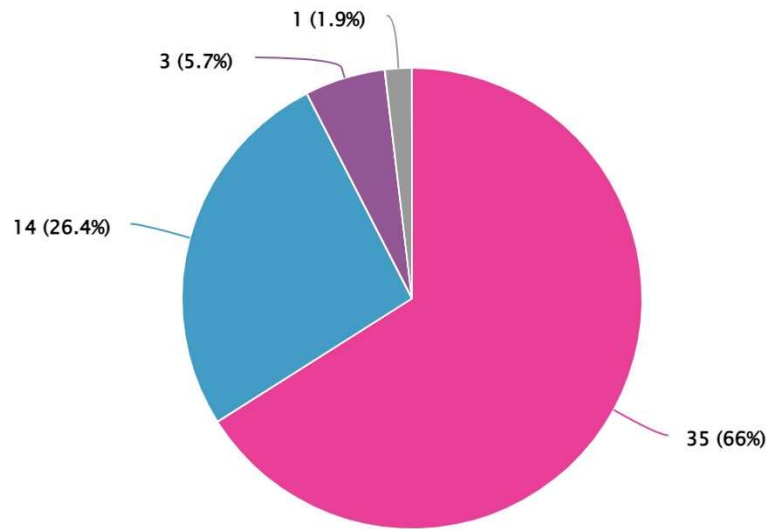
#### Commentaires des familles :

- Pour ma part je n'ai pas eu d'occasion d'avoir une personne de chez vous au téléphone car c'est mon père qui a géré tout ça
- Souhaite une ligne directe avec les infirmières ou l'étage concerné.
- Je n'ai pas eu l'occasion d'y avoir recours
- Le personnel est toujours très aimable et répond d'une manière très professionnelle à nos interrogations.
- Pas d'attente et toujours attentif à notre demande.
- Bon accueil et à l'écoute

Concernant la demande d'une ligne directe avec les infirmières ou l'étage concerné, il n'est pas possible d'en mettre en place, du fait que le personnel de soins peut être en intervention auprès de résidents ou en train de réaliser des tâches qui demandent une grande concentration comme la vérification et la distribution des médicaments.

- L'accueil physique

Parmi les 52 répondants, 35 sont très satisfaits de l'accueil physique et 14 en sont satisfaits, soit 92,4 % de satisfaction. Cependant, 3 personnes sont peu satisfaites. Parmi les commentaires, une personne indique un manque de communication.



● Très satisfait(e) : 35 (66%)   ● Satisfait(e) : 14 (26.4%)   ● Peu satisfait(e) : 3 (5.7%)   ● Pas satisfait(e) : 0 (0%)  
● Sans réponse : 1 (1.9%)

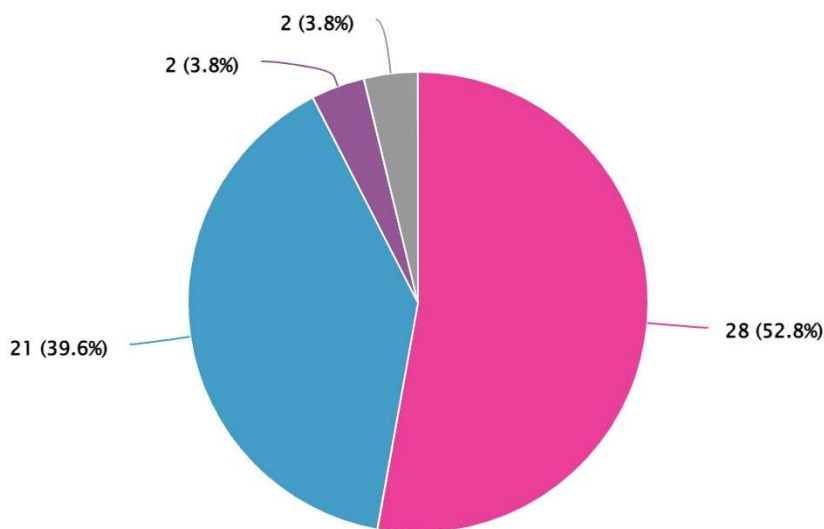
Commentaires des familles :

- Un très bon établissement où tout le personnel est très accueillant
- Les personnes que nous croisons dans les couloirs sont souriantes et sont toujours prêtes à échanger.
- Manque de communication

Malgré le taux élevé de satisfaction, une réflexion pourra être menée afin d'améliorer la communication avec les proches des résidents.

- Les réponses apportées par le personnel aux questions des familles

Sur les 51 réponses, 28 familles sont très satisfaites des réponses apportées à leurs questions et 21 en sont satisfaites, soit 92,4 % de satisfaction. Cependant, 2 familles sont peu satisfaites. Parmi les commentaires une famille spécifie que le personnel n'est pas toujours au courant de la situation du résident.



● Très satisfait(e) : 28 (52.8%)   ● Satisfait(e) : 21 (39.6%)   ● Peu satisfait(e) : 2 (3.8%)   ● Pas satisfait(e) : 0 (0%)  
● Sans réponse : 2 (3.8%)

Commentaires des familles :

- Personnel pas toujours au courant de la situation du résident
- Très précis et compréhensif.

Afin d'apporter les informations nécessaires aux familles, un rappel régulier auprès du personnel pourra être fait afin d'orienter les familles vers les salariés pouvant avoir les réponses aux questions.

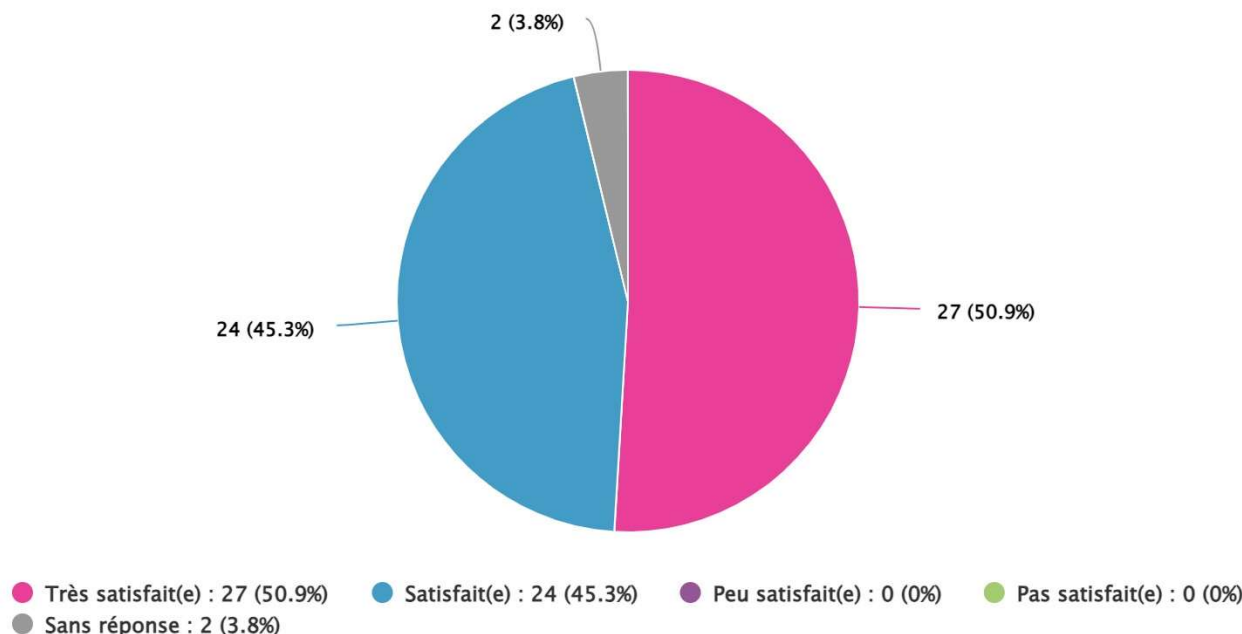
En effet, l'effectif salarial peut compter du personnel en contrat court, pour remplacement. Dans ce cas, la connaissance des résidents est limitée.



- La disponibilité du personnel administratif

Parmi les 51 personnes qui ont répondu à la question, le taux de satisfaction est de 100 %, avec 27 familles très satisfaites et 24 qui sont satisfaites. 2 familles n'ont pas répondu.

1 personne a précisé : « Le personnel est aimable, courtois et apporte des réponses précises à nos demandes. »



Parmi les suggestions d'informations que les familles aimeraient davantage avoir accès :

- Un nouvel organigramme ;
- Une communication plus importante sur les éventuels frais supplémentaires ;
- Recevoir par mail les activités proposées aux résidents.

Commentaires des familles

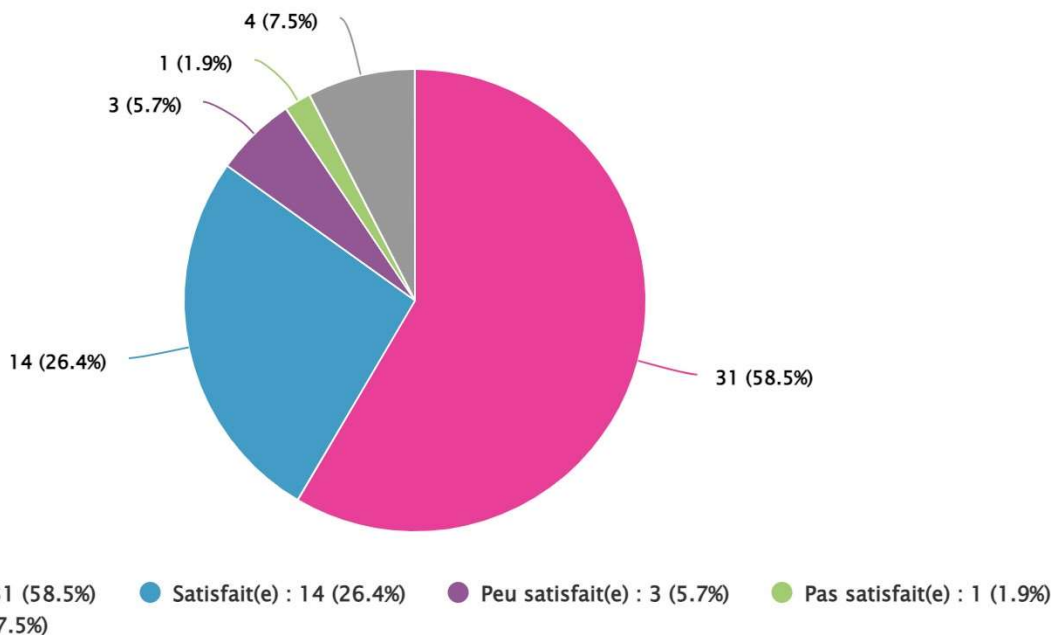
- Un nouvel organigramme (on ne sait plus qui fait quoi...)
- Nous avons régulièrement des informations (par mails) et nous pouvons consulter le journal de la résidence distribué dans les chambres ce qui permet de suivre l'actualité de Nazareth.
- Manque de communications sur les éventuels frais supplémentaires
- Ras
- Je n'ai pas de précision on peut les voir dans les activités sur votre site donc rien à dire
- La communication est excellente entre Nazareth et les familles.
- Recevoir par mail les activités proposées dans le service de notre maman serait un +
- Ras

Concernant l'organigramme, des affichages vont être installés à chaque étage / service, présentant les salariés intervenant dans les différents services concernés.



- La disponibilité du personnel dans les étages

Parmi les 49 réponses, 31 familles sont très satisfaites de la disponibilité du personnel dans les étages, 14 en sont satisfaites, soit 84,9 % de satisfaction. Cependant, 3 en sont peu satisfaites et 1 n'en est pas satisfaite. 4 familles n'ont pas répondu.



La majorité des commentaires liés à la question mettent en avant 3 aspects :

- Le manque de personnel ;
- Le changement régulier de personnel ;
- Le manque de communication.

#### Commentaires des familles

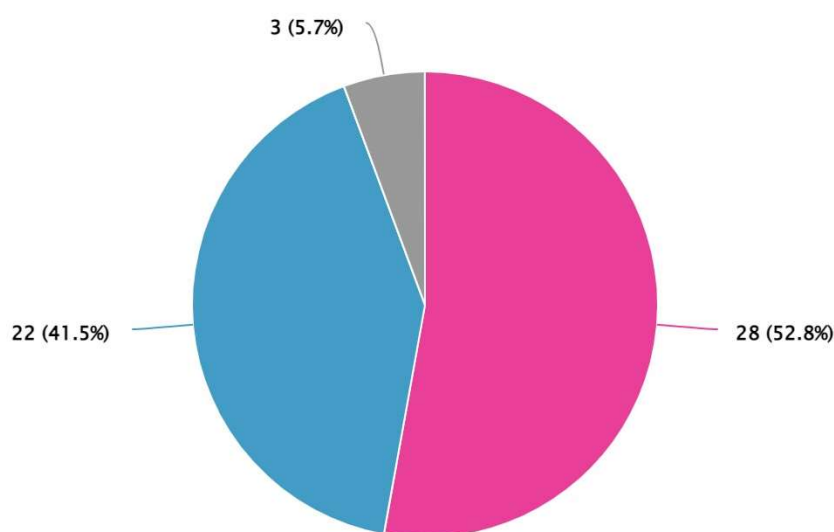
- Je parle du service temporaire je pense qu'une personne pour gérer 10 résidents cela fait un peu juste cela dit je sais très bien que le personnel n'est pas forcément facile à trouver
- Trop de changement de personnel. Pas de suivi, proposition d'un carnet de suivi qui n'a pas été mis en place. Note non suivie ex télévision messe du dimanche.
- On voit peu de personnel dans l'étage, difficile d'avoir un renseignement, la personne n'est jamais au courant c'est toujours (je ne sais pas je n'étais pas là...)
- Manque de personnel, il faut parfois chercher quelqu'un pendant de longues minutes surtout le week-end
- Personnel à l'écoute, souriant et disponible
- Lors des visites à ma mère (après-midi), je rencontre rarement du personnel sinon pour le service du goûter. Lors des premières semaines dans l'établissement, j'aurai aimé avoir un référent clairement identifié pour tous les petits soucis du quotidien.
- Toujours un mot aimable et des échanges agréables et si nous avons une demande, le personnel est disponible.
- Manque de communication
- Plus de personnel serait effectivement appréciable pour éviter de déranger ou accaparer
- Les gens ont toujours le sourire et toujours un mot et disponible à nos demandes
- Sûrement dû au manque de personnel
- Nous voyons bien que le personnel ne peut pas se permettre d'être plus disponible, faute d'effectif sans doute ...

Le secteur du médico-social est touché par la problématique des ressources humaines, impactant ainsi la Résidence. La volonté de la direction est de maintenir un effectif régulier en lien avec les financements attribués. Son souhait est de recruter du personnel qualifié mais aujourd'hui il est difficile d'en trouver. Cependant, la direction a dans sa politique, la volonté de former des étudiants, via l'alternance, en partenariat avec le Lycée Jeanne Delanoue, permettant de renforcer les équipes au quotidien.

- Le respect des habitudes de vie de votre / vos proche(s) par le personnel

50 familles ont répondu à cette question. Parmi elles, 28 sont très satisfaites concernant le respect accordé aux habitudes de vie de leur(s) proche(s) par le personnel, 22 en sont satisfaites, soit 100 % de satisfaction. 3 familles n'ont pas répondu à la question.

Une famille a précisé : « Les professionnelles sont attentionnées et respectueuses des personnes dont elles s'occupent. »

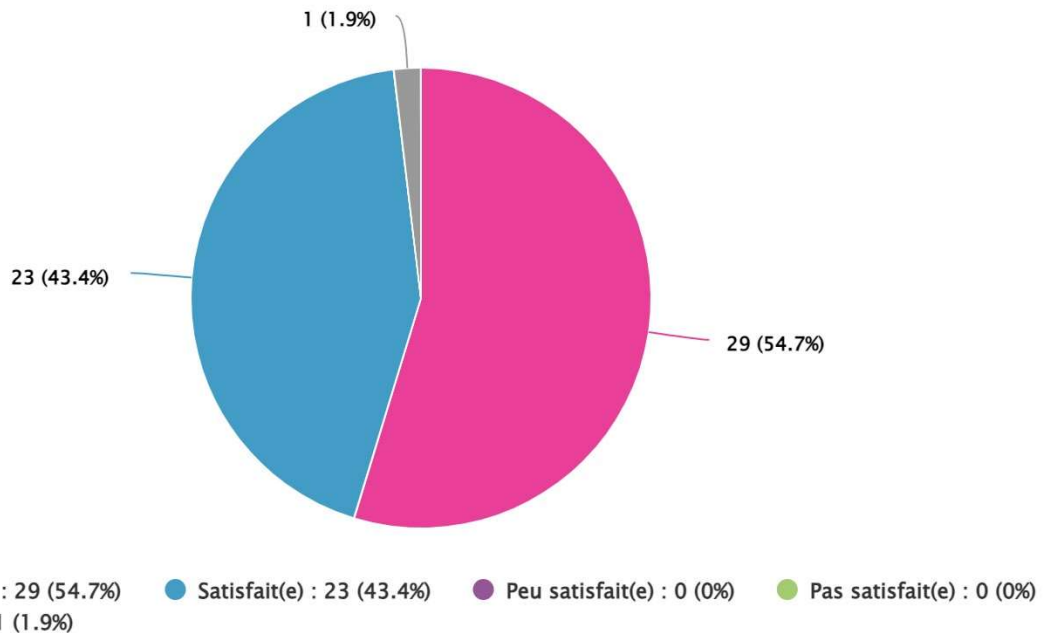


● Très satisfait(e) : 28 (52.8%)    ● Satisfait(e) : 22 (41.5%)    ● Peu satisfait(e) : 0 (0%)    ● Pas satisfait(e) : 0 (0%)  
● Sans réponse : 3 (5.7%)

- La propreté des espaces communs

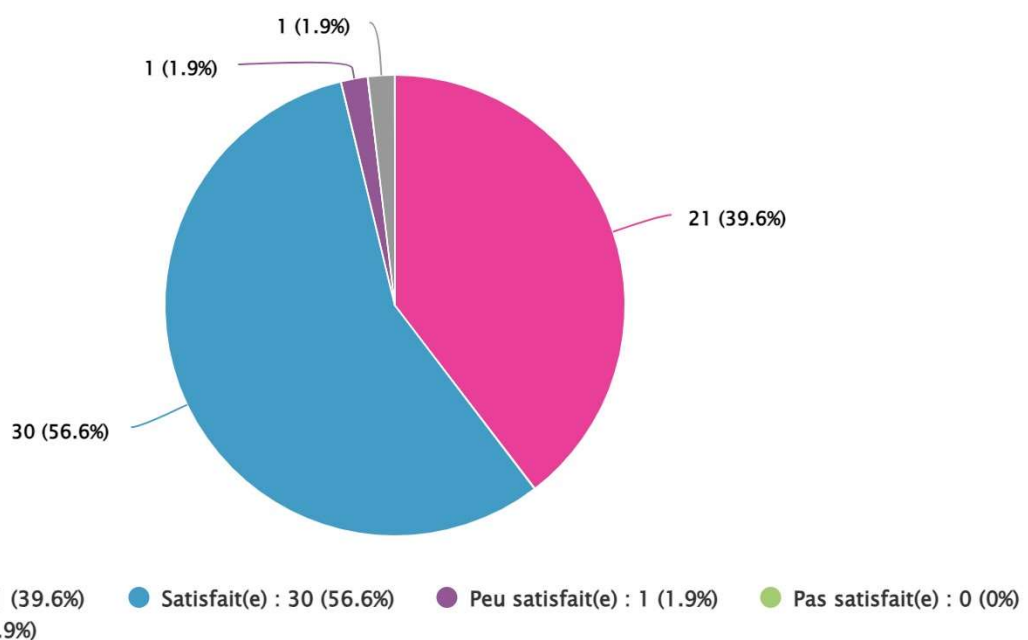
Sur les 52 réponses apportées à cette question, le taux de satisfaction est de 100 %, avec 29 familles très satisfaites et 23 satisfaites. 1 famille n'a pas répondu.

1 famille a précisé : « Malgré les travaux, les couloirs et salles communes sont toujours propres et agréables. »



- La décoration de l'établissement

Parmi les répondants (52), 21 sont très satisfaits de la décoration de l'établissement, 30 en sont satisfaits et 1 famille est peu satisfaite, soit 96,2 % de satisfaction. Cependant, le taux de familles satisfaites est plus élevé que le taux de familles très satisfaites (56,6 % contre 39,6 %).



#### Commentaires des familles :

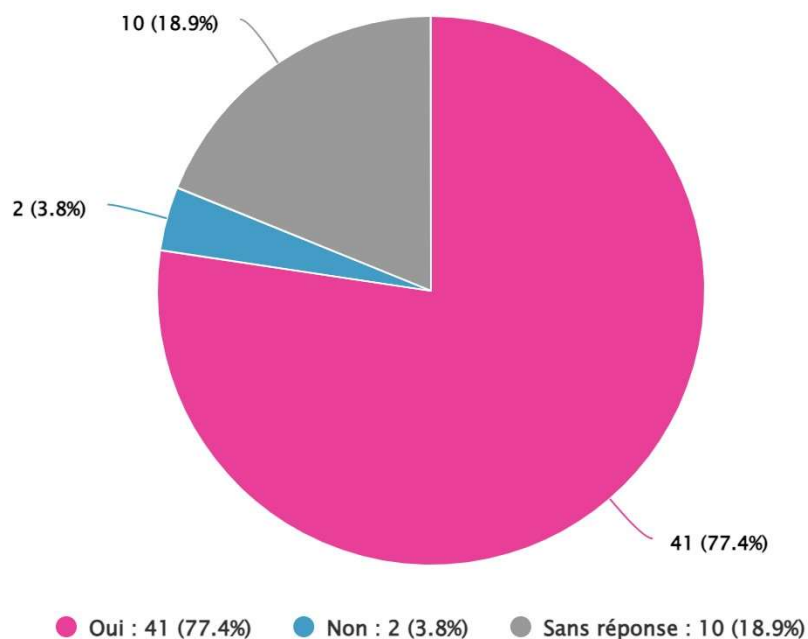
- un peu vieillot
- Une décoration agréable qui change au fil des saisons ou des évènements.
- Décoration très agréable qui change en fonction des périodes et évènements

L'évolution de la décoration selon les périodes de l'année semble être appréciée, cependant au vu des résultats, des améliorations peuvent être réfléchies afin de tendre vers les tendances actuelles. Les travaux en cours permettront d'avoir des décors au goût du jour.

- L'aménagement du jardin

Pour 41 familles, l'aménagement du jardin leur convient, contre 2 familles qui ne leur convient pas. 10 familles n'ont pas répondu.

Parmi les familles qui ont répondu à la question, le taux de satisfaction est de 95,34 %.



#### Commentaires des familles :

- Dommage qu'il soit maintenant amputé
- Compte tenu de sa configuration, il n'est pas adapté pour s'y promener avec un déambulateur ou fauteuil roulant
- Le jardin est très petit, mais peut-être envisagez-vous du changement de ce côté de la résidence ?
- Des plantations à hauteur, pour les herbes aromatiques, et quelques petits légumes me semble intéressante, il faudrait plusieurs bacs.
- Il est petit, mais c'est le centre-ville !
- Un espace vert bien entretenu qui permet des échanges entre les résidents et leurs familles.
- Sauf travaux en cours
- Parfait pour les petites balades et échange avec les autres résidents
- Après les travaux nous retrouverons sa sérénité !

Parmi les aménagements du jardin proposés par les familles, l'espace disponible semble être un frein, y compris pour de potentielles sorties avec les résidents, d'autant plus avec les travaux :

- Non
- Un plus grand jardin
- Fontaine eau potable
- Bacs ou espace potager serait peut-être intéressant pour les personnes vieillissantes
- Malheureusement nous avons rarement l'occasion de nous y promener. Il est un peu plus compliqué de nous y rendre avec les travaux en cours, notre maman étant en fauteuil, il nous faut un peu de temps pour se déplacer.
- Non, en plus vous n'avez pas malheureusement le terrain nécessaire pour faire plus

Les suggestions et remarques des familles concernant l'accueil et la qualité de vie à la Résidence Nazareth :

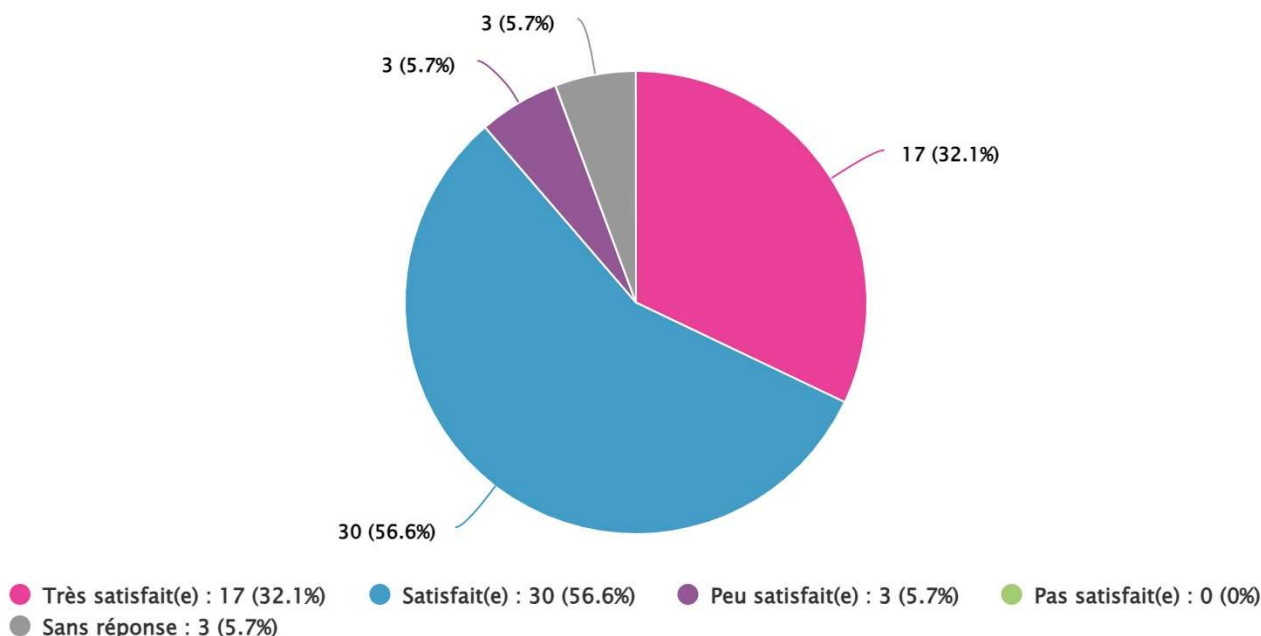
- RAS
- Manque de moment auprès des personnes en dehors des soins
- Lors de mes visites régulières, j'ai rencontré des personnels investis, souriants et à l'écoute. Ma maman n'est pas un numéro mais est prise en charge de manière humaine et qualitative
- Le dîner de l'UPAD est très tôt, ce qui ne permet pas de passer faire une petite visite après le travail le soir.
- Présentation et accueil des arrivants aux résidents
- Ras
- Nous ne passons jamais par l'accueil de Nazareth, ayant un accès par l'arrière (où se trouvent les travaux).
- L'accueil des AV est toujours très agréable.
- Rien de plus à dire, satisfaite

## Le logement

- Le confort de la chambre

Parmi les 50 répondants, 17 sont très satisfaits du confort de la chambre et 30 en sont satisfaits, tandis que 3 en sont peu satisfaits. 3 n'ont pas répondu à la question.

Le taux de satisfaction est donc de 88,7 %. Dans ce taux, le nombre de répondants satisfaits (30) est plus élevé que le nombre de répondants très satisfaits (17), sans compter des répondants peu satisfaits.



### Commentaires des familles :

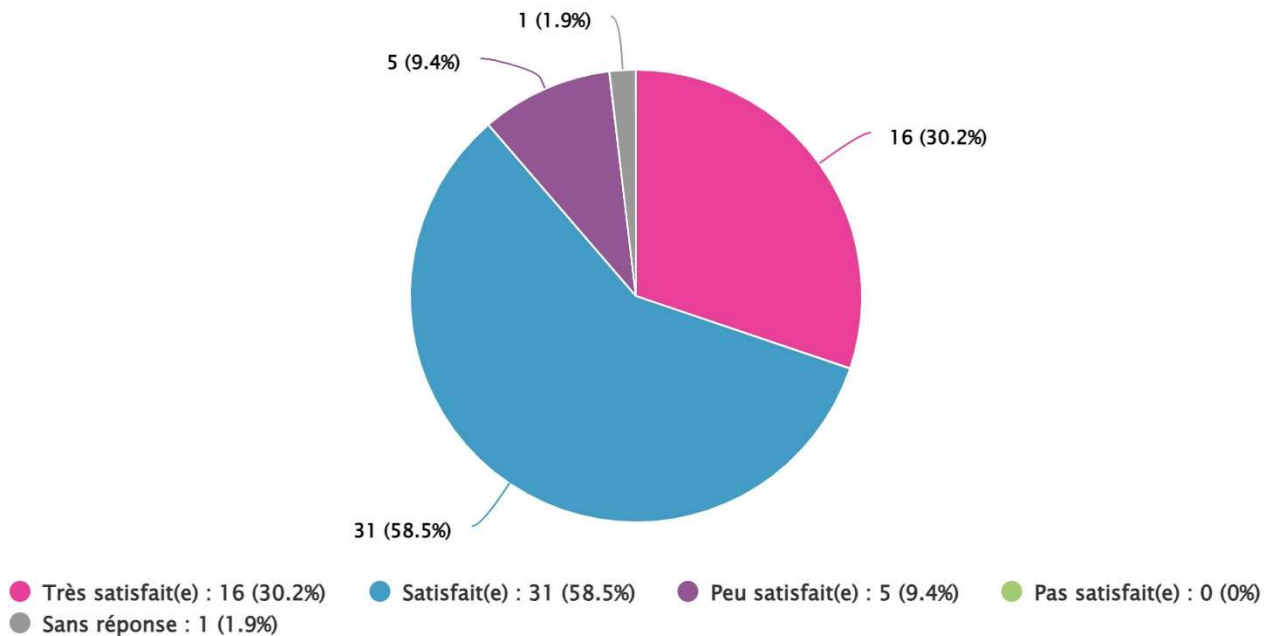
- Cela dépend de la chambre
- Petite et pas très fonctionnelle
- Nous attendons de voir la future chambre et le nouvel aménagement.
- La chambre est petite et l'installation ne permet pas de circuler librement, d'avoir accès à la fenêtre sans contrainte. Ma mère ne peut plus marcher et tout devient difficile. C'est un aspect qui a été vu avec l'équipe mais peu satisfaisant pour le moment.
- A l'UPAD, les chambres sont claires avec accès au jardin, c'est très bien !
- Un peu plus d'espace dans les chambres serait appréciable.
- Conflits de porte - taille de la chambre - sol du cabinet de toilette en mauvais état
- Chambre un peu petite
- Mais la chambre un peu petite
- Les locaux neufs sont très beaux. Par contre, du point de vue isolation du soleil, c'est dommage de ne pas avoir prévu de "pare soleil extérieur" pour la façade côté soleil. Les chambres doivent être plongées continuellement dans le noir... Pour les résidents d'Ehpad, ce n'est pas très judicieux, les architectes devraient penser plus à ceux qui y vivent.

Au vu des résultats et des commentaires, il semble que les chambres anciennes sont un peu petites. Cependant les nouvelles chambres sont appréciées. Les travaux permettront de répondre au besoin de place dans les chambres et d'amener du confort supplémentaire.

Une réflexion peut être amenée pour répondre aux problématiques d'ensoleillement.

- La propreté de la chambre

52 familles ont répondu à la question. Parmi elles, 16 sont très satisfaites de la propreté de la chambre et 31 en sont satisfaites, soit 88,68 % de satisfaction parmi les familles qui ont répondu à la question. Dans le taux de satisfaction, le nombre de répondants satisfaits (31) est plus élevé que le nombre de répondants très satisfaits (16), sans compter des répondants peu satisfaits (5, soit 9,4 %). 1 famille n'a pas répondu.



Commentaires des familles :

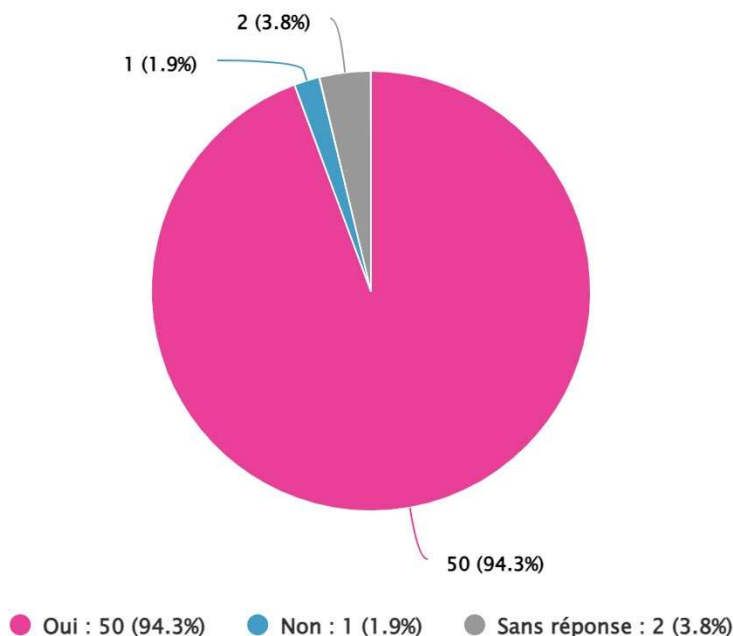
- En règle générale, la chambre est propre mais il arrive qu'il y ait des tâches sur le sol, des odeurs désagréables dans les toilettes.
- Le ménage est fait très régulièrement.
- Pas toujours très propre au niveau du sol

Selon les commentaires, un axe d'amélioration sur l'entretien des sols doit être pris en compte. L'équipe hébergement a suivi une formation de bionettoyage et les procédures sont en cours de révision afin d'adapter les méthodes de nettoyage aux nouvelles recommandations et obligations.



- La sécurité du résident dans son logement

Sur les 51 réponses obtenues sur cette question, 50 familles estiment leur(s) proche(s) en sécurité dans leur(s) logement(s). Une famille a répondu le contraire.



Commentaires des familles :

- Je vous confie ma mère sans inquiétude. Avant, j'étais inquiet quand elle était à domicile avec une prise en charge matin et soir par des aides à domicile
- Nous sentons notre maman très sereine dans son espace chambre et toilette.
- Oui globalement mais le nombre d'ascenseurs paraît insuffisant pour une évacuation d'urgence. Ascenseurs souvent hors service
- Néanmoins une suggestion : Il est possible d'ouvrir la fenêtre de la chambre 710 coté Accueil temporaire. Pour une personne ayant Alzheimer, ça risque d'être dangereux.

L'inquiétude des familles semble être tournée vers les espaces communs, en cas d'évacuation et les ouvertures.

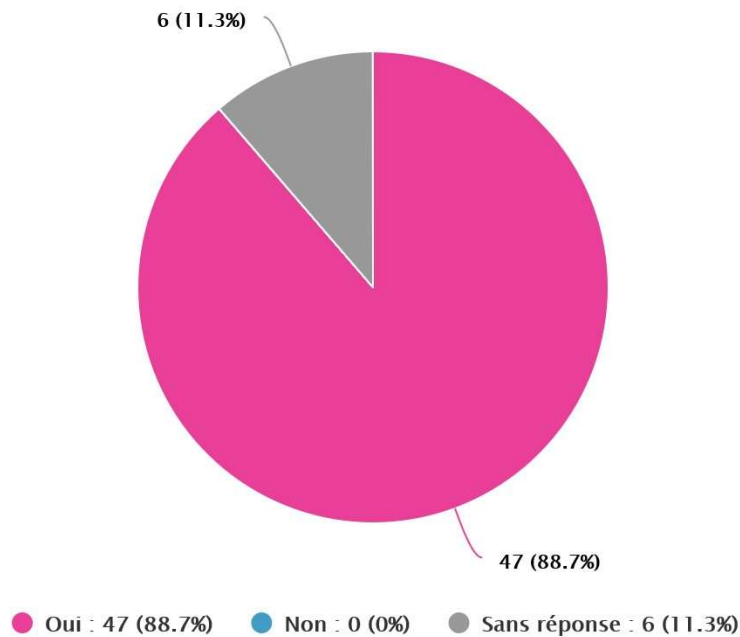
La Résidence Nazareth, soit un EHPAD, est un Etablissement Recevant du Public. L'établissement est donc soumis à des obligations de sécurité contre l'incendie et la panique, selon le Code de la construction et de l'habitation. Il est soumis à validation d'exploitation par une commission de sécurité à l'ouverture de l'établissement, à chaque modification de la structure de l'établissement et de manière inopinée si besoin. Le nombre d'ascenseurs est également validé lors de ces commissions.

De plus, en cas de départ d'incendie, le personnel est formé à la mise en sécurité des résidents, notamment en privilégiant l'évacuation horizontales (sur le même palier), puisque les circulations sont dotées de portes coupe-feu (2 heures). Des exercices ont lieu tous les 6 mois pour l'ensemble du personnel de l'établissement, en présence potentielle de pompiers.

En ce qui concerne les ouvertures vers l'extérieur, une évaluation des risques peut être menée avec sécurisation de celles dont le risque est majoré. Les fenêtres et les portes peuvent être bloquées ou ouvertes qu'en partie en fonction des besoins.

- La sécurité du résident la nuit

Les 47 familles qui ont répondu à la question estiment que leur(s) proche(s) est/sont en sécurité la nuit. 6 familles n'ont pas répondu à la question.



Commentaires de familles :

- Elle est tombée à plusieurs reprises, avec une nouvelle disposition du lit les choses semblent s'être améliorées.
- Voir remarque plus haut
- Oui j'espère je fais confiance au personnel de Nazareth

Les suggestions et remarques des familles concernant le logement :

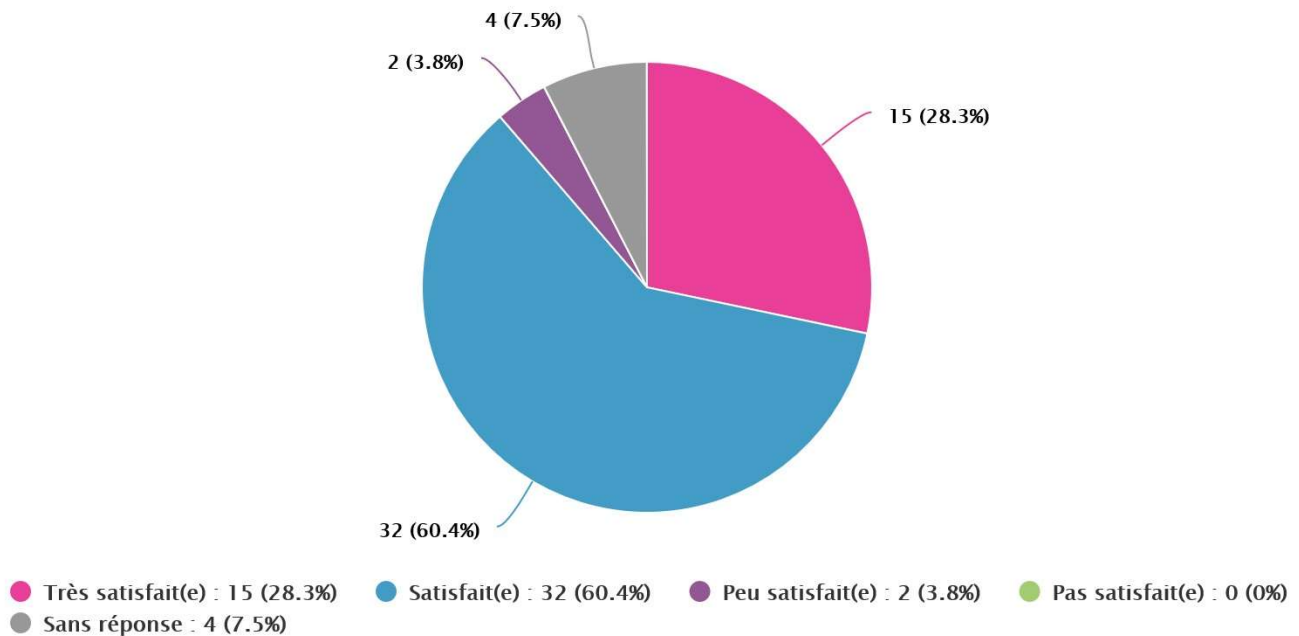
- Logement simple, pas très grand, mais fonctionnel. Maman ayant des problèmes de mobilité, cela semble suffisamment grand
- Chambre trop petite et mal exposée.
- Les travaux qui permettront à terme d'agrandir les chambres seront bien utiles.
- Manque de lieux climatisés et chambre trop chaude (envisager des films filtrant sur les baies vitrées.
- Excellent
- Les normes de sécurité, sont draconiennes, mais les ouvertures de fenêtre sont vraiment très restreintes ...

A travers les remarques, il en ressort que les chambres d'origine sont trop petites et que les travaux sont les bienvenus en ce sens. Des améliorations peuvent y être apportées, notamment la régulation de la température et la sécurisation des ouvertures.

## Le linge

- La gestion du linge

49 familles ont répondu à cette question. Parmi elles, 15 sont très satisfaites de la gestion du linge et 32 en sont satisfaites, soit 88,68 % de satisfaction. Cependant, sur les 47 familles concernées par ce taux, 31,91 % seulement sont très satisfaites, contre 68,09 % satisfaites. 2 familles sont peu satisfaites et 4 n'ont pas répondu à la question.



### Commentaires des familles :

- Mon père s'en occupe
- Toutefois trop de linge perdu
- Retour du linge n'appartenant pas toujours au résident de la chambre
- Trop de vêtements perdus au moment de l'étiquetage
- Trop tôt pour le dire
- Perte de linge étiqueté
- Le retour du linge est long, et quand il y a du linge à marquer, on n'a pas de procédure précise, un sac dédié aux linges à marquer serait plus pratique

Au vu des commentaires et des résultats, le circuit du linge est à améliorer afin de limiter les pertes et les erreurs de distribution.

Un nouveau logiciel d'étiquetage a été mis en place durant l'été 2023 permettant l'étiquetage du linge de manière plus précise et devrait permettre d'éviter les erreurs et de retrouver plus facilement le linge perdu.

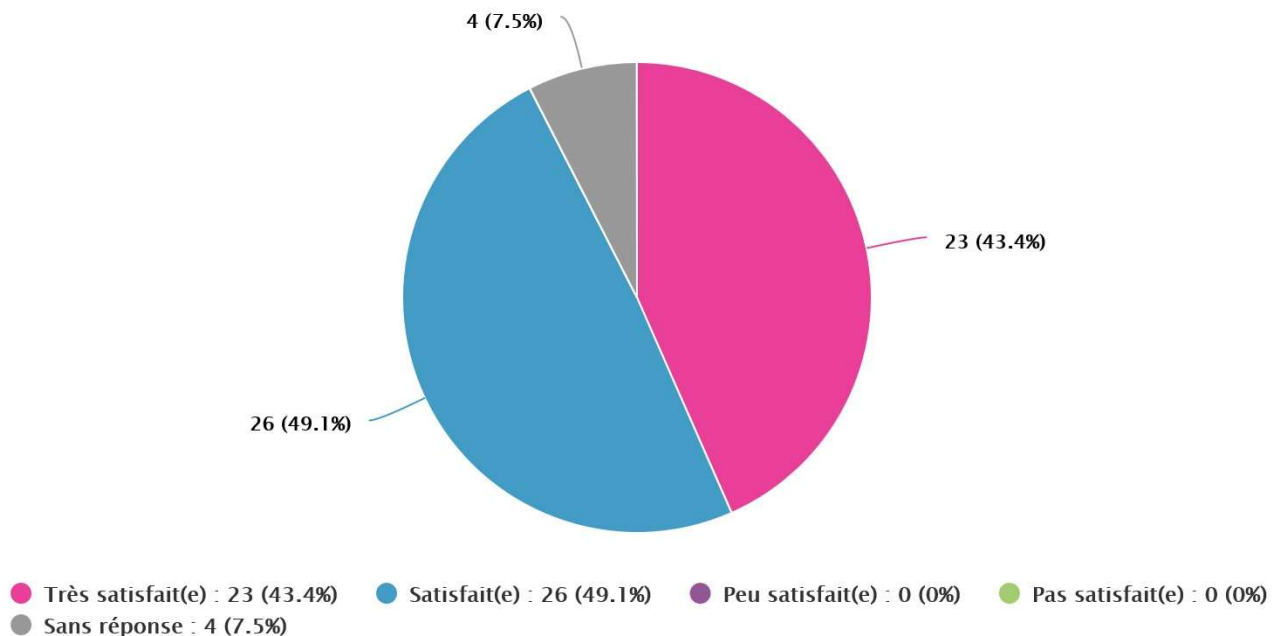
L'étiquetage du linge est réalisé par l'établissement (tarif : 50 € à l'entrée du résident seulement). Dès l'achat d'un nouveau linge, il doit être déposé à l'accueil pour être étiqueté.

- La propreté du linge

Le taux de satisfaction concernant la propreté du linge est de 100 % parmi les 49 familles qui ont répondu à la question. 4 n'ont pas répondu.

Cependant, il y a davantage de familles satisfaites (26) que très satisfaites (23). Cependant il n'y a pas de commentaire permettant de mettre en avant des axes d'amélioration.

Une famille indique : « Trop tôt pour le dire ».



Les suggestions et remarques des familles concernant le logement :

1 famille a indiqué : « J'ai remarqué des traces d usures sur plusieurs bas de pantalons de papa, je pense peut-être dû à un frottement dans les machines à laver. »

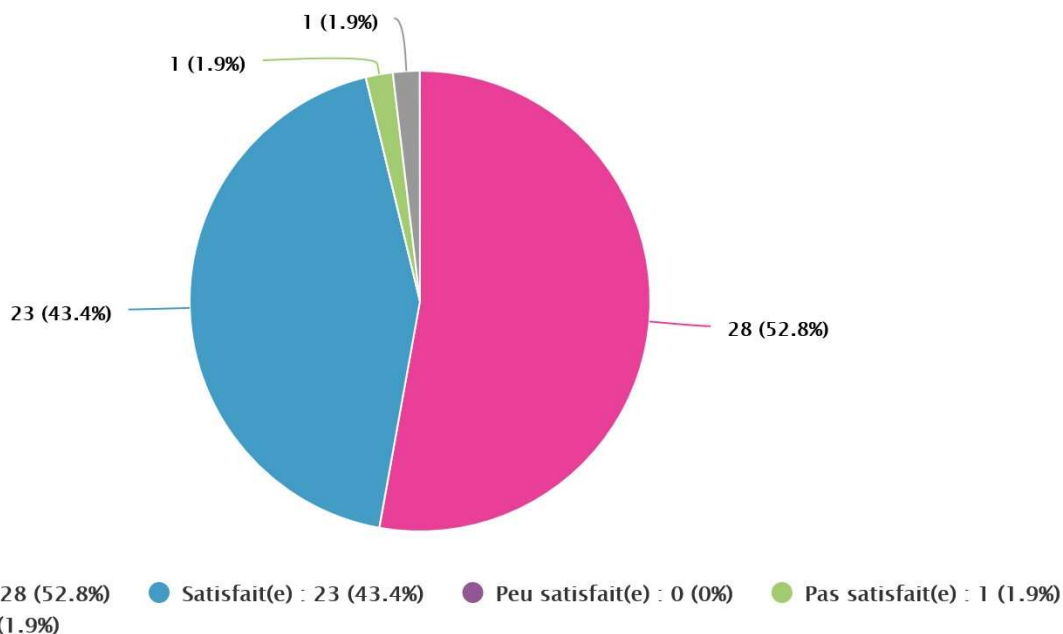
Cependant, un seul témoignage de ce type ne nous permet pas de valider cette hypothèse. Une vérification du linge en sortie de machine à laver ou de sèche-linge peut être réalisée afin de déterminer si ce phénomène est généralisé.

A la Résidence Nazareth, les lave-linges et les sèche-linges sont des machines professionnelles. De ce fait, les machines atteignent les températures demandées plus longtemps que les machines familiales ; les tambours sont plus grands donc les vêtements subissent plus de brassages ; les produits que nous utilisons sont règlementés donc plus forts que ce qui peut être trouvé dans les commerces. Tous ces éléments peuvent abimer plus rapidement les vêtements des résidents.

## Les soins

- L'aide apportée par le personnel auprès des résidents

Parmi les familles qui ont répondu à la question, 28 sont très satisfaites de l'aide apportée par le personnel auprès de leur(s) proche(s) et 23 en sont satisfaites, soit 96,23 % de satisfaction parmi les répondants. 1 famille n'est cependant pas satisfaite. Une famille n'a pas répondu.



### Commentaires des familles :

- Toutefois il serait bien de temps en temps de nettoyer le gobelet à dents, le déambulateur, prendre soins des appareil auditifs
- Le personnel est bienveillant
- Le personnel est bienveillant ce qui permet à la personne résidant à Nazareth de se sentir bien.
- Aucun commentaire sur les soins dispensés par le personnel
- Maman est toujours propre et sent très bon.
- Soins corporels insuffisants
  - Ex : les ongles pas fait
  - 1 douche semaine insuffisante
  - Nettoyage des appareils auditifs mal fait et pas fait de façon régulière

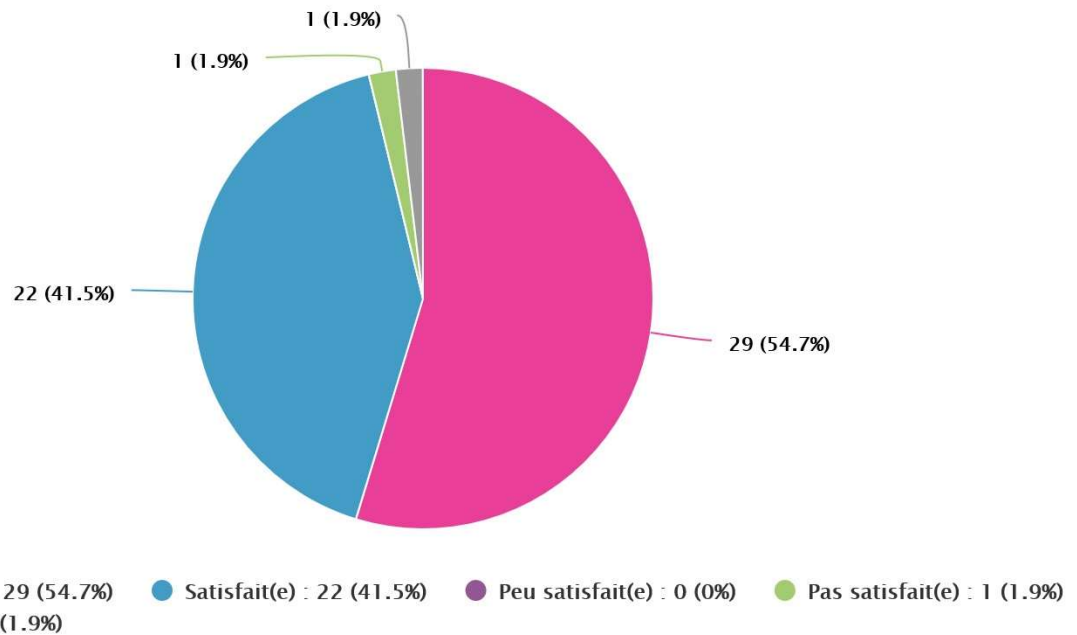
Bien que les commentaires indiquent un personnel bienveillant, ils pointent cependant du petit matériel mal entretenu.

Un rappel des procédures de nettoyage du matériel appartenant aux résidents va être fait auprès des équipes.

En ce qui concerne le rythme des douches, en termes d'organisation, il n'est pas possible aujourd'hui d'en proposer davantage. Cependant, une toilette est réalisée chaque jour, sauf en cas de refus du résident. En cas d'accident ou de souillure, une douche est bien évidemment réalisée pour le bien-être du résident en complément.

- La qualité des soins

Parmi les 51 familles qui ont répondu à la question, 29 sont très satisfaites de la qualité des soins et 22 en sont satisfaites, soit 98,08 % de satisfaction. 1 famille n'est pas satisfaite. 1 famille n'a pas répondu.



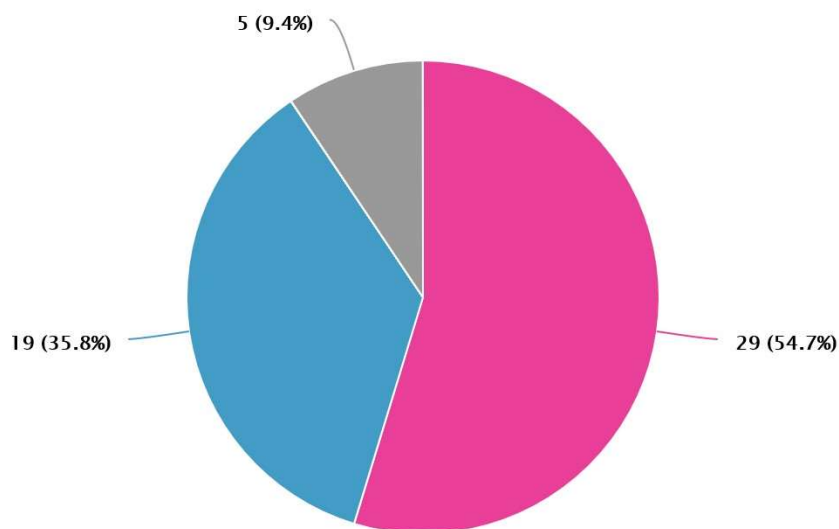
Commentaires des familles :

- Les infirmières font au mieux
- Maman est suivie
- Nous sentons notre maman en sécurité avec un suivi médical approprié à son état de santé.

Malgré une insatisfaction, les commentaires ne permettent pas de définir les axes d'amélioration nécessaire à une amélioration du service soins. Cependant, nous pouvons émettre l'hypothèse que l'insatisfaction soulevée dans cette question correspond aux commentaires de la question précédente.

- Le respect de l'intimité, de la pudeur et de la dignité des résidents par le personnel

Parmi les familles qui ont répondu à la question, soit 48, 29 sont très satisfaites du respect du personnel envers leur(s) proche(s) et 19 en sont satisfaites, soit 100 % de satisfaction. 5 personnes n'ont pas répondu à la question.



● Très satisfait(e) : 29 (54.7%)   ● Satisfait(e) : 19 (35.8%)   ● Peu satisfait(e) : 0 (0%)   ● Pas satisfait(e) : 0 (0%)  
● Sans réponse : 5 (9.4%)

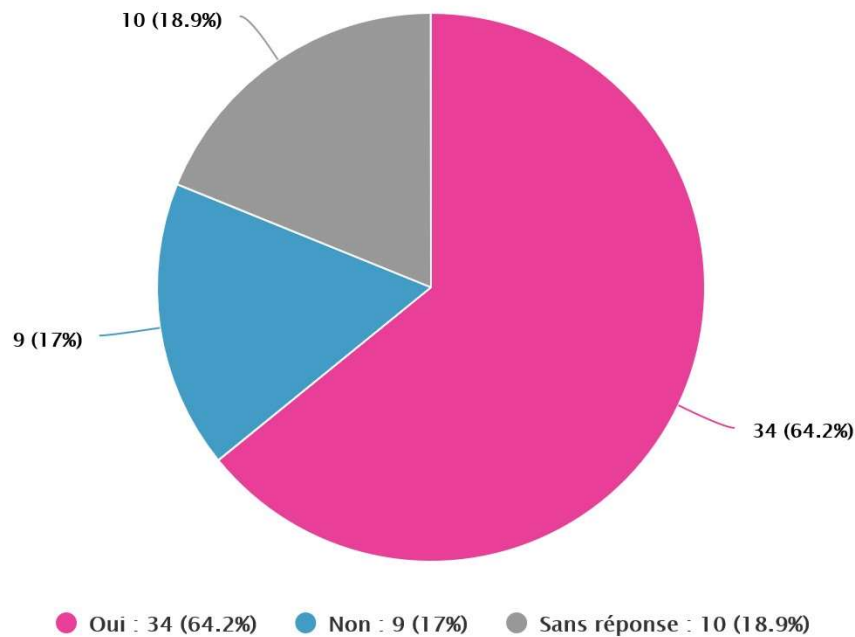
#### Commentaires des familles :

- Notre maman ne fait jamais de remarques indiquant un non-respect de son intimité ou de sa dignité.
- En toute honnêteté je ne peux répondre à cette question notre maman n'étant pas en mesure de nous en parler mais au regard de l'attitude générale des AV nous pensons qu'en effet, elles agissent dans le respect de la personne.



- Information des familles concernant les soins prodigués par l'équipe soignante

43 familles ont répondu à cette question. 34 indiquent être informées des soins prodigués à leur(s) proche(s) et 9 ne le sont pas. 10 familles se sont abstenues sur cette question.



#### Commentaires des familles :

- Quand il y a un problème, je suis averti et maman est prise en charge
- Je vais régulièrement rencontrer l'infirmière pour avoir ces informations. Elles répondent à toutes les questions que je peux leur poser et sont disponibles pour nous accueillir.
- Par notre maman et si besoin nous contactons l'infirmière.
- Pas toujours
- Aucun échange avec le personnel soignant et le résident dans l'incapacité de répondre
- Communication insuffisante
- Nous sommes 4 à venir voir notre maman il est probable que nous oublions de nous informer mutuellement
- Important d'aller rencontrer les équipes soignantes de temps en temps

Les commentaires semblent résulter d'une communication inégale envers les familles concernant leur(s) proche(s).

En cas de problème ou d'évolution de l'état de santé d'un résident, un membre du personnel habilité (cadre de santé, infirmière, psychologue...) contacte le référent familial (avec l'accord du résident, s'il a la capacité de s'exprimer).

Les familles ont la possibilité, tel qu'il est mentionné dans certains commentaires, de rencontrer les infirmières au quotidien, de préférence l'après-midi (le matin étant consacré aux soins). Un appel téléphonique peut aussi être passé en fin de matinée ou dans l'après-midi. Le week-end, il est préférable d'appeler à partir de 16h30.

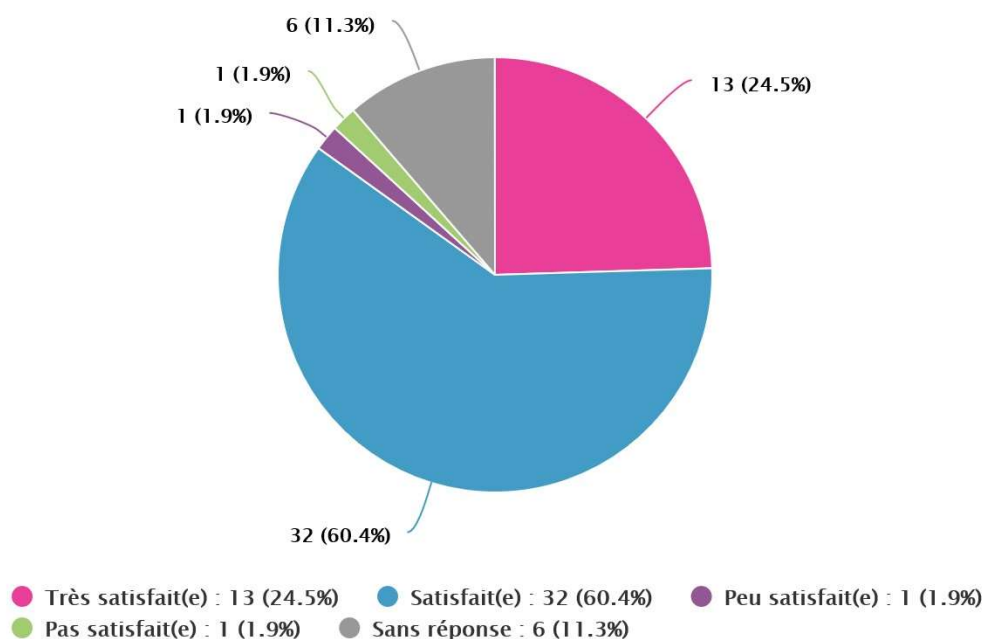
Les suggestions et remarques des familles concernant les soins :

1 famille a indiqué : « Partager les informations nécessaires. »

## La restauration

- Les menus proposés

Parmi les familles qui ont répondu à la question, soit 47, 13 sont très satisfaites des menus proposés et 32 en sont satisfaites, soit 95,74 % de satisfaction. Cependant, sur ce taux de satisfaction, seules 28,89 % des familles sont très satisfaites contre 71,11 % qui sont satisfaites. 1 famille est peu satisfaite et 1 autre n'est pas satisfaite, soit 4,26 % d'insatisfaction parmi les répondants. 6 familles n'ont pas répondu à la question.



### Commentaires des familles :

- Repas pas toujours adaptés à des personnes très âgées
- Pas bon selon les dire de notre mère

Selon les résultats et les commentaires, des axes d'amélioration sont à réfléchir afin d'améliorer le service de restauration.

Les menus sont élaborés par la chef cuisine en lien avec une diététicienne et validés par cette dernière.

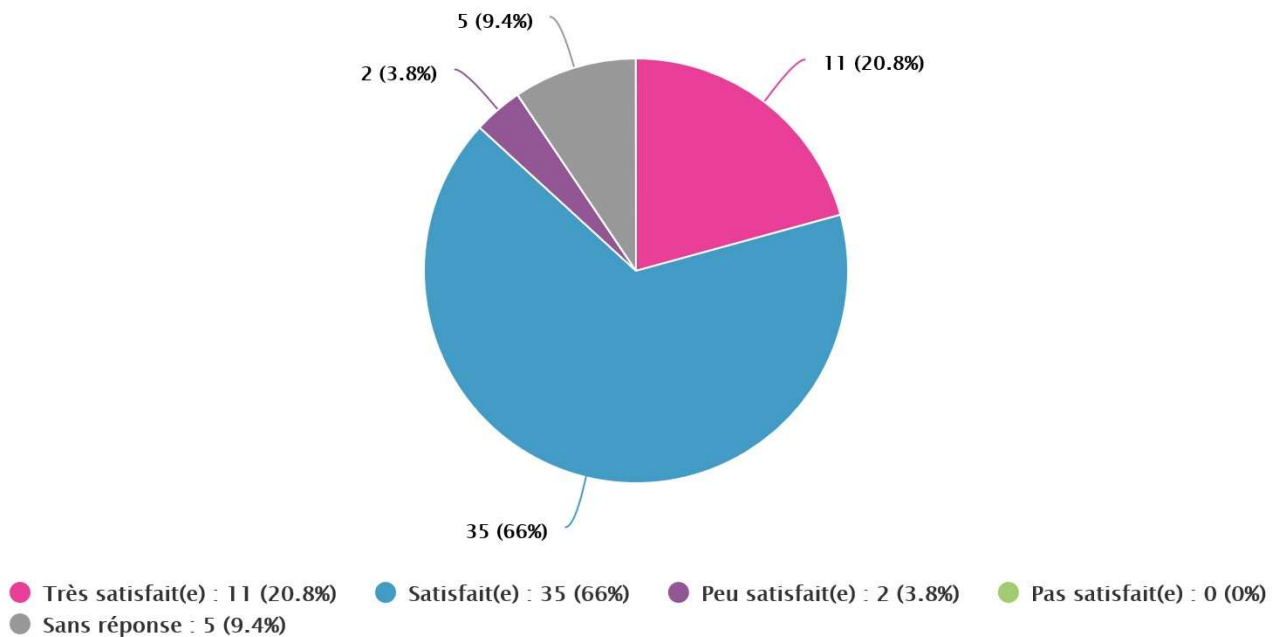
Il est vrai que du fait que nous accueillons jusqu'à 97 résidents avec des goûts différents, les menus ne conviennent pas toujours à chacun. Notre volonté à Nazareth est de créer des menus équilibrés (du fait de nos obligations légales), variés pour plaire au plus grand nombre et fabriqués sur place pour conserver les saveurs des aliments.

Chaque année, une commission menu est organisée avec la participation de résidents, afin qu'ils puissent s'exprimer sur leurs envies de menus, exprimer leurs mécontentements et évoquer les plats qui leur conviennent. Nous envisageons de proposer une deuxième rencontre par an, ainsi les résidents pourraient s'exprimer davantage.

Pour aller plus loin, lors de ces commissions menu, nous pourrions convier les membres « famille » qui participent au CVS, ces membres peuvent être des interlocuteurs privilégiés et des porte-paroles pour des résidents qui n'osent pas s'exprimer.

- Les horaires de repas

Parmi les 48 réponses, 11 familles sont très satisfaites des horaires de repas et 35 en sont satisfaites, soit 95,83 % de satisfaction, bien qu'il y ait parmi ces familles seulement 23,91 % de familles très satisfaites pour 76,09 % de familles satisfaites. De plus, 2 familles sont peu satisfaites. 5 familles n'ont pas répondu.



#### Commentaires des familles :

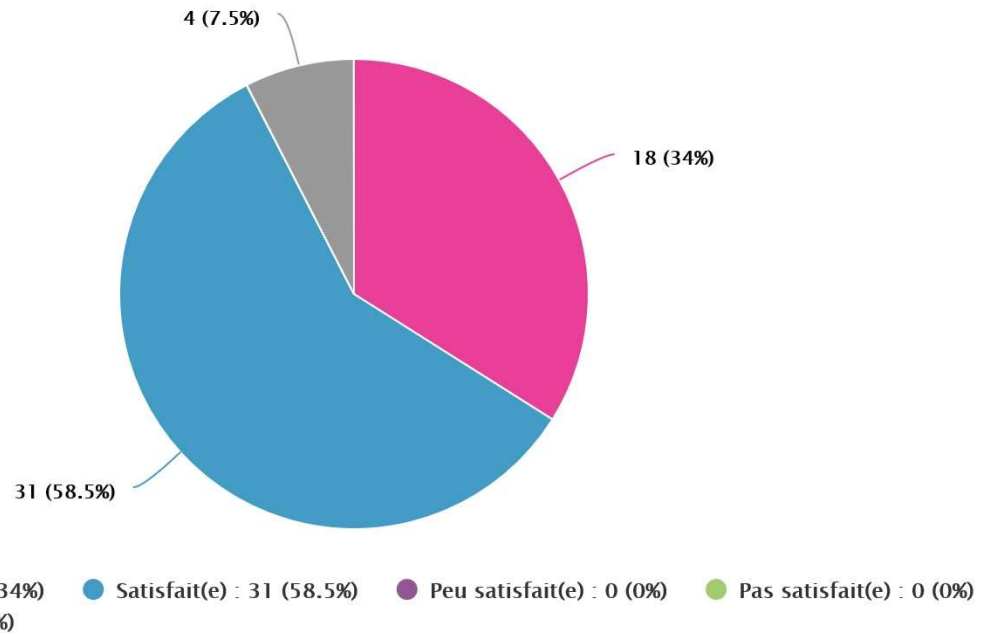
- 18h c'est un peu tôt surtout en été mais je pense que vous ne pouvez pas faire mieux
- Je trouve juste que les horaires sont un peu tôt
- Je trouve que le dîner est un peu tôt, mais je comprends tout à fait le planning et les horaires des personnes de service.
- Mais le dîner à l'UPAD est tôt, ce qui ne permet pas de passer le soir en sortant du travail.
- Un peu tôt pour le soir
- Le soir ils mangent de tôt 18 h l'hiver ça va mais l'été c'est de bonne heure je sais qu'après il y a le travail et le couchage des plus dépendant
- Dîner trop tôt en hébergement temporaire

L'ensemble des commentaires indiquent que le dîner est très tôt (dans les étages du bâtiment Clair Soleil, les résidents dînent à 18 h. Pour rappel, dans la grande salle à manger, les résidents dînent à 18h30).

Mais comme en précisent la majorité des répondants, les contraintes horaires des soignants, les missions à réaliser et les besoins des résidents les plus dépendants ne nous permettent pas une organisation différente actuellement. Un changement d'horaire supposerait une réorganisation en profondeur du rythme des résidents et du fonctionnement de l'établissement, auquel s'ajoute notre obligation de respecter le droit du travail.

- L'aménagement de la salle à manger

49 familles ont répondu à cette question. Le taux de satisfaction parmi les répondants est de 100 %, avec 18 familles très satisfaites et 31 satisfaites. 4 familles se sont abstenues.

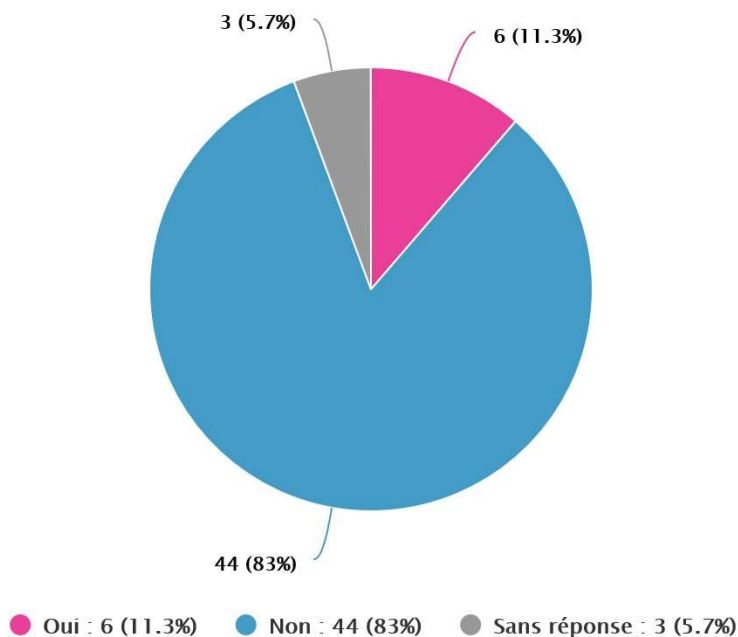


Une famille a ajouté : « De l'extérieur, ça a l'air agréable et propre ».

Bien que les familles soient satisfaites de la salle à manger, des aménagements peuvent être réfléchis afin de l'améliorer au vu des réponses.

- Avez-vous bénéficié d'un repas invité ?

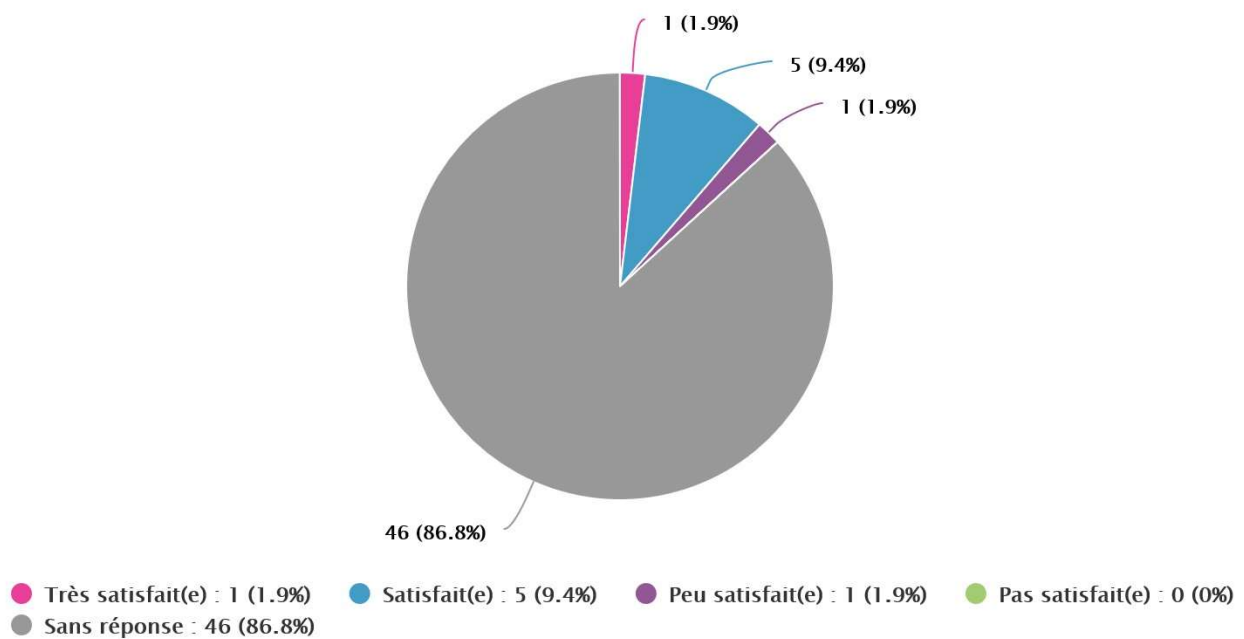
Parmi les 50 familles qui ont répondu, seulement 6 ont bénéficié d'un repas invité, soit 12 %.



Depuis 2020, avec l'arrivée du COVID-19 et les restrictions événementielles dont l'arrêt des repas invité, les réflexes pré-COVID-19 ne sont pas encore revenus. La communication autour de ce type d'événement est à améliorer et à diffuser auprès des résidents et des familles.

- L'espace invité

7 familles ont répondu à cette question. 1 seule famille est très satisfaite de l'espace invité et 5 sont satisfaites, soit 85,71 % de satisfaction, mais ce taux n'est pas représentatif en cohérence avec le nombre de réponses à cette question, par le faible nombre de familles ayant bénéficié du repas invité ; sans compter la différence entre les familles très satisfaites et satisfaites. 1 famille est peu satisfaite.



Une famille a précisé qu'« il faudrait une salle à part »

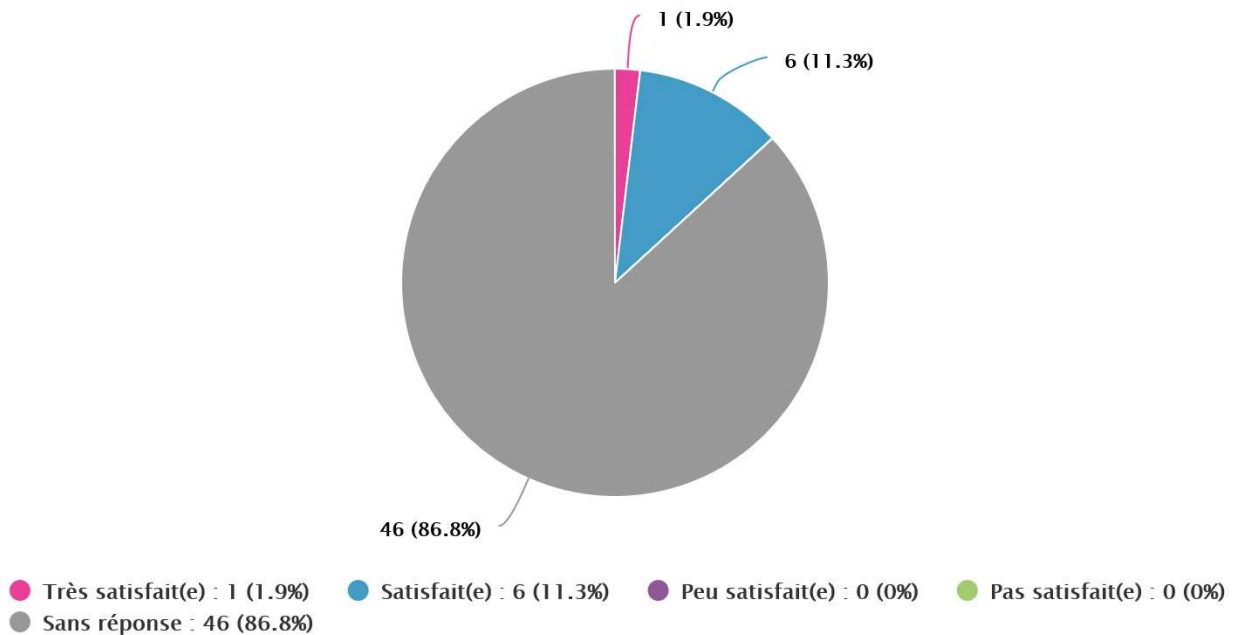
Actuellement, nous ne disposons pas d'un autre espace pour recevoir les résidents et leurs invités, mais nous comprenons tout à fait le besoin d'un espace privatif.

Depuis toujours, la Résidence Nazareth encourage le lien social des résidents avec leurs proches, c'est pourquoi, il y a cette possibilité de partager les repas avec eux, à condition d'avoir effectué une réservation 48 heures à l'avance.

Les travaux, qui sont cours, vont permettre de répondre à cette demande d'espaces privés. Une salle dédiée est en construction à proximité de la grande salle à manger (utilisation sûrement possible en fin d'année 2024). Il y aura également des petites salles à manger aux étages du bâtiment Nazareth, qui permettront des rassemblements familiaux.

- La qualité des menus proposés lors des repas invités

Parmi les 7 réponses à cette question, 1 seule famille est très satisfaite de la qualité des menus proposés lors des repas invités et 6 familles sont satisfaites. Le taux de satisfaction est donc de 100 % mais comme la question précédente, ce taux n'est pas représentatif.



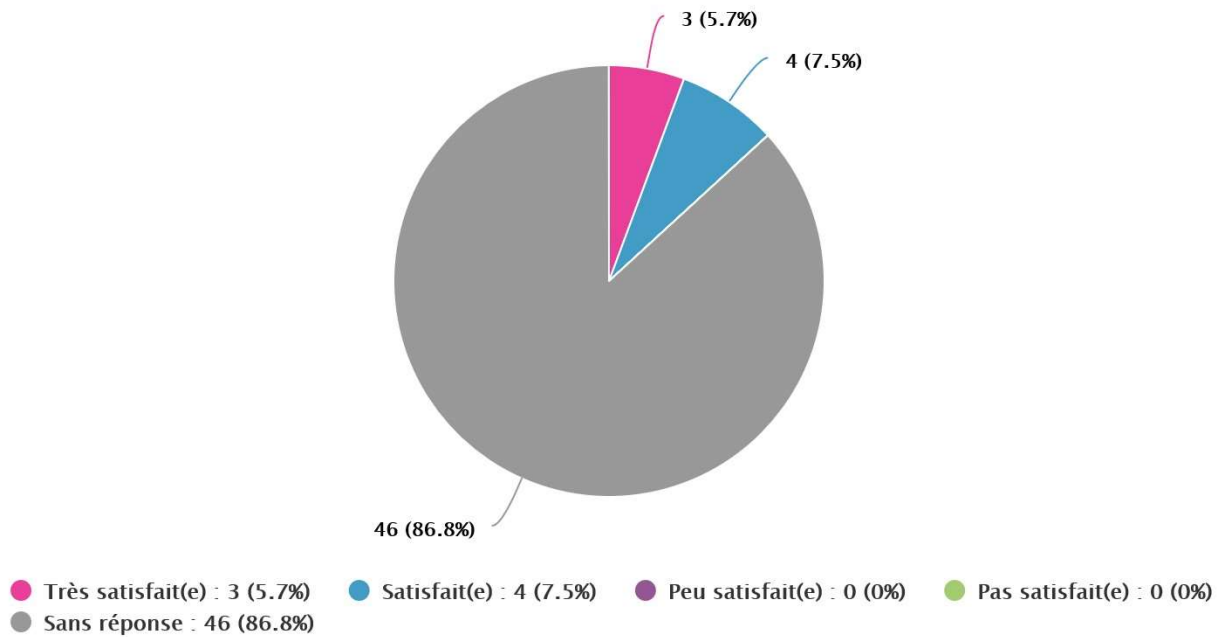
Au vu des résultats, on peut supposer que les familles qui n'ont pas donné de réponse, n'ont pas utilisé ce service de repas invité. Afin d'affiner ce constat, lors d'un prochain questionnaire, nous ajouterons, en plus des niveaux de satisfaction, « service non testé ».

En revanche, les familles qui se prononcent sur le sujet sont satisfaites.

Afin de rendre plus accessible l'information sur le service repas invité, une campagne d'information pourra être envisagée, en rappelant les modalités de réservation, le lieu et la tarification.

- Le dressage des plats lors des repas invités

Parmi les 7 réponses, 3 personnes sont très satisfaites du dressage des plats lors des repas invités et 4 en sont satisfaites. Comme la question précédente, le taux de satisfaction est de 100 %, mais ce taux n'est pas représentatif.



Tout comme la question précédente, il n'y a pas de commentaire pouvant orienter une amélioration du service.

Les suggestions et remarques des familles concernant la restauration :

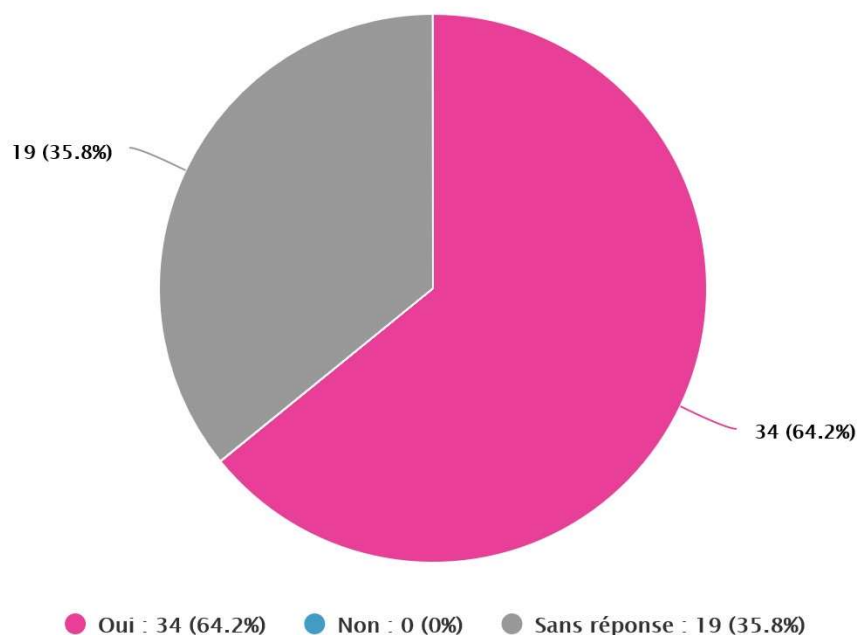
1 famille a indiqué : « Ma mère se plaint des repas du soir peu copieux. »



## L'animation

- La quantité d'animations

L'ensemble des répondants, soit 34, ont répondu qu'il y a assez d'animations pour les résidents. 19 familles n'ont pas répondu à cette question.



### Commentaires des familles :

- Malheureusement ma mère ne souhaite pas participer aux animations. J'espère qu'elle en manifestera le désir quand elle se sentira bien installée.
- Pas beaucoup de participation du résident
- J'ai hésité entre le oui et le non car en mettant notre maman en EHPAD on recherchait les activités pour moi il n'y aura jamais assez d'animation ça leur permet de garder le moral
- Je souhaiterais obtenir des informations sur le choix des résidents qui participent aux sorties organisées.

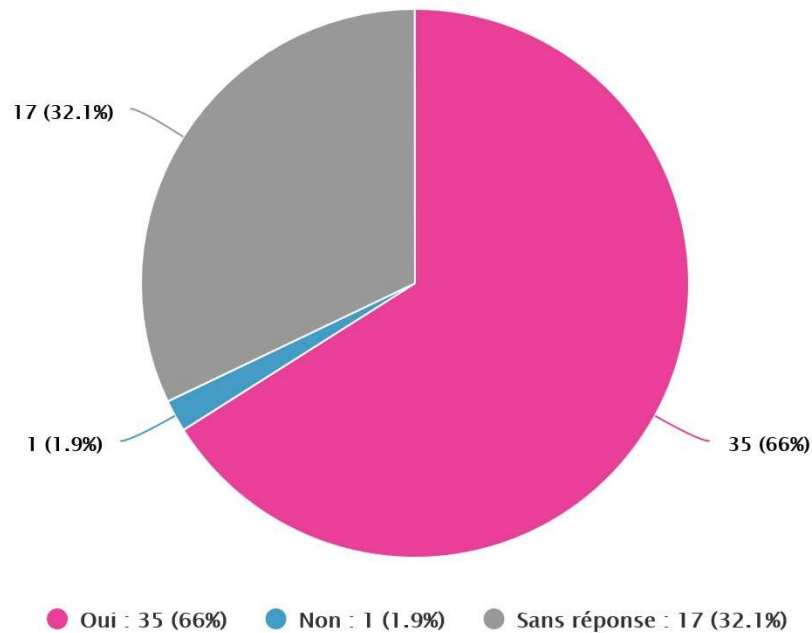
Certains résidents participent peu ou pas aux activités.

En effet, chaque résident est libre de participer ou non aux animations et le personnel peut les stimuler à y participer en leur proposant celles étant les plus adaptées (sans les y obliger), selon les projets d'accompagnement personnalisés.

Au-delà des plannings d'animation qui sont affichés dans différents lieux de l'établissement, il faut savoir que d'autres animations sont proposées par le personnel soignants les après-midis, soit en individuel soit en petits groupes.

- La diversification des animations

36 familles ont répondu à cette question. Parmi elles, 35 considèrent que les animations sont diversifiées et 1 non.



Commentaires des familles :

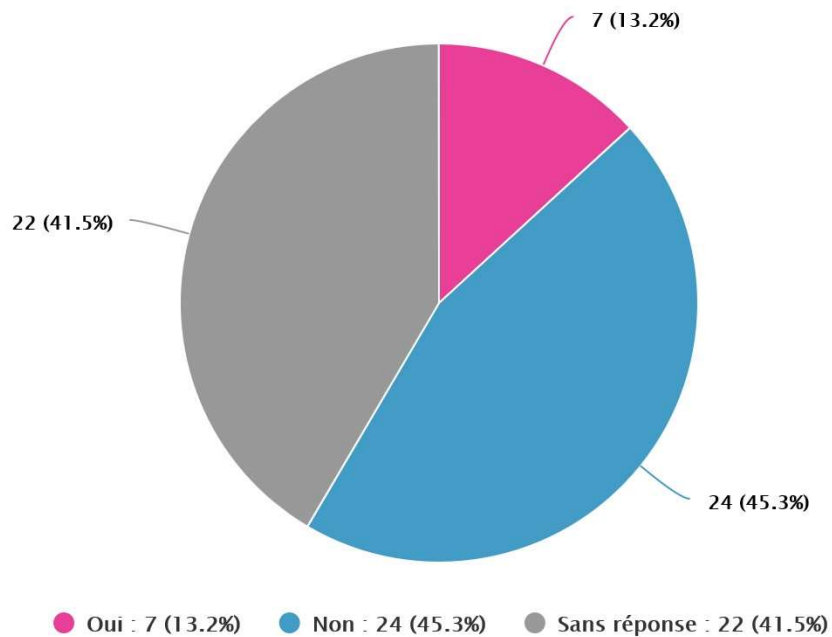
- Mais il faudrait créer de nouvelles animations
- Pas forcément adaptées et résidents non consultés pour de nouvelles animations
- Si possible plus d'animations pour les personnes mal voyantes

Une commission animation a existé par le passé. En 2024, l'objectif est de relancer cette commission animation, composée des animateurs, de résidents volontaires, de salariés et de bénévoles afin d'adapter les animations au plus près des désirs et besoins des résidents.

Des projets personnalisés sont réalisés et réévalués régulièrement pour permettre d'identifier avec le résident et / ou sa famille (si le résident ne peut s'exprimer), des projets, des activités ou une posture d'accompagnement à mettre en œuvre.

- La participation des familles aux animations

Parmi les 31 familles qui se sont exprimées sur cette question, 7 d'entre elles souhaiteraient participer à certaines animations et 24 familles ne le souhaitent pas.



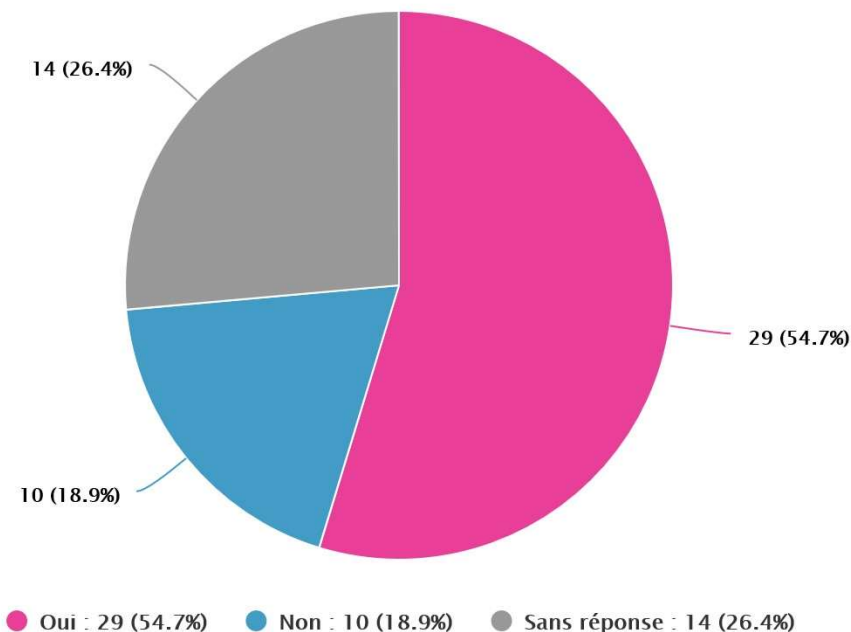
Commentaires des familles :

- Mais je peux difficilement me rendre disponible les après-midis.
- Ponctuellement pourquoi pas mais notre maman n'est pas très assidue aux animations.
- Faute de temps
- Nous ne sommes pas sur place
- Il est difficile de me libérer la semaine.

Pour la majorité des répondants, la problématique pour participer aux animations constitue l'indisponibilité dû aux horaires d'animations et à l'éloignement géographique.

- L'information des familles sur le planning d'animations

Parmi les 39 répondants, 29 sont informés des animations à venir et 10 ne le sont pas. 14 familles n'ont pas répondu à la question.



Commentaires des familles :

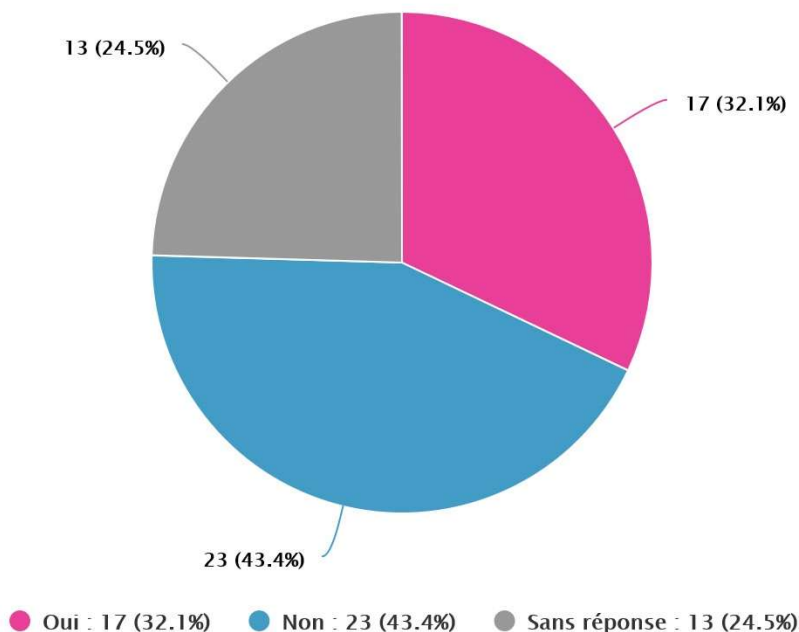
- Ma mère est informée et votre personnel la relance pour l'inciter à participer régulièrement aux animations
- Il faut sans doute s'informer sur les tableaux d'affichage
- Par les affiches dans les ascenseurs donc celles de la semaine
- Ou peut-on trouver ces informations svp ?
- Il faudrait peut-être aller sur le site de Nazareth

A travers les commentaires, la communication sur l'emplacement des informations concernant l'animation doit être réalisée auprès des familles.

Le planning des animations est disponible sur le site Internet de la Résidence Nazareth (<https://www.residence-nazareth.fr/>) et dans l'établissement : dans les ascenseurs, au niveau de l'entrée principale à proximité de la salle à manger et dans les couloirs des différents étages.

- Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Parmi les 40 répondants, 17 connaissent le CVS contre 23 qui ne le connaissent pas. 13 familles n'ont pas répondu.

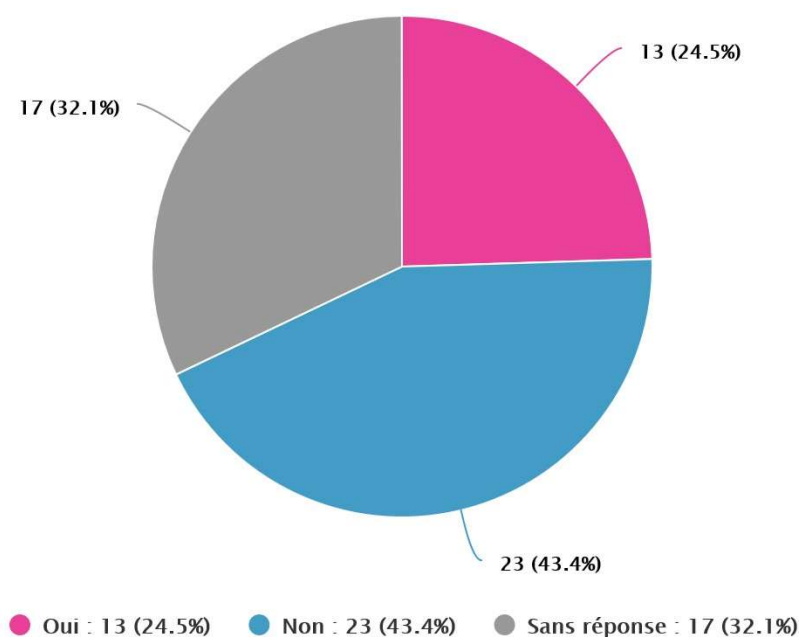


Commentaires des familles :

- Il serait bien d'adresser un compte rendu aux familles par mail
- Je sais qu'il existe mais je n'en connais pas le contenu et je n'ai jamais lu un compte rendu

- Les comptes-rendus du CVS

Sur 36 réponses, 13 familles prennent connaissance des comptes-rendus du CVS et 23 n'en prennent pas connaissance.



## Commentaires des familles :

- Quelques fois dans le grand salon
- J'espère pouvoir le faire dans les prochains mois.
- Où peut-on les trouver ?
- Ou peut-on le trouver ?
- Mais pas à chaque réunion
- Pas toujours
- Il faut peut-être aller sur le site de Nazareth
- Je ne suis pas allée sur le site les consulter

Il est essentiel d'organiser une communication sur le CVS auprès des familles afin que chacune d'elle puisse se tenir informée sur la vie dans l'établissement.

Les comptes-rendus des réunions du CVS sont disponibles sur le site Internet de la Résidence, puis également en format papier à l'accueil et à l'espace Jeanne Delanoue (salle attenante à la terrasse), dans les présentoirs de revues.

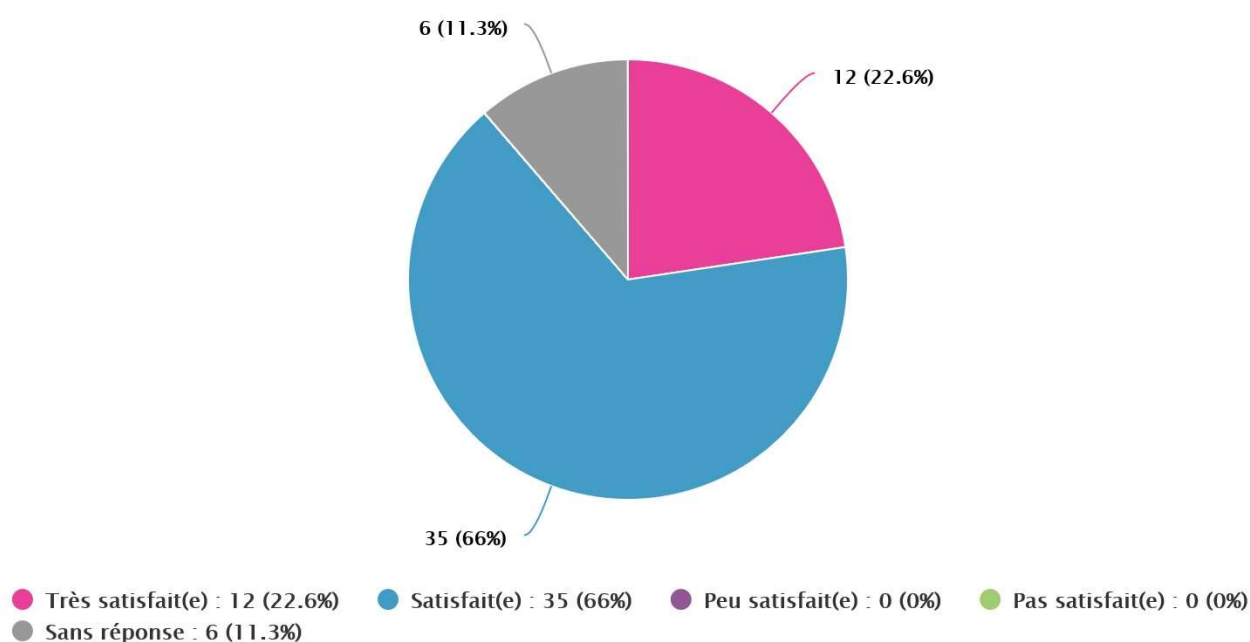
## Les suggestions et remarques des familles concernant l'animation :

- Animations dans la bonne humeur
- Elles sont très bien, rien à redire

## Pendant les travaux

- L'aménagement des espaces pendant les travaux

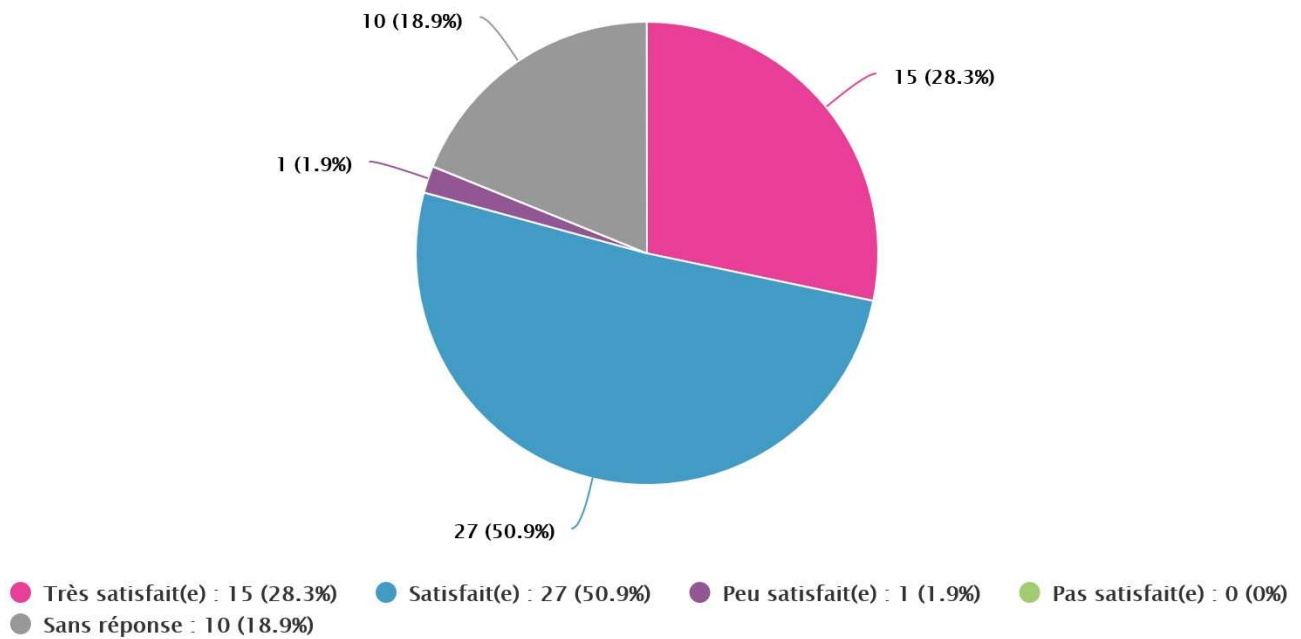
Sur 47 familles qui ont répondu à la question, le taux de satisfaction est de 100 % avec 12 familles très satisfaites et 35 familles satisfaites.



Une famille a spécifié : « Tout est bien pensé pour que les familles soient informées des périodes sans parking et les aménagements pour accéder aux bâtiments sont bien réalisés »

- La communication sur les travaux

Parmi les 43 réponses à cette question, 15 familles sont très satisfaites de la communication sur les travaux, 27 en sont satisfaites, soit un taux de 97,67 % de satisfaction. 1 famille est peu satisfaite. 10 personnes n'ont pas répondu à la question.

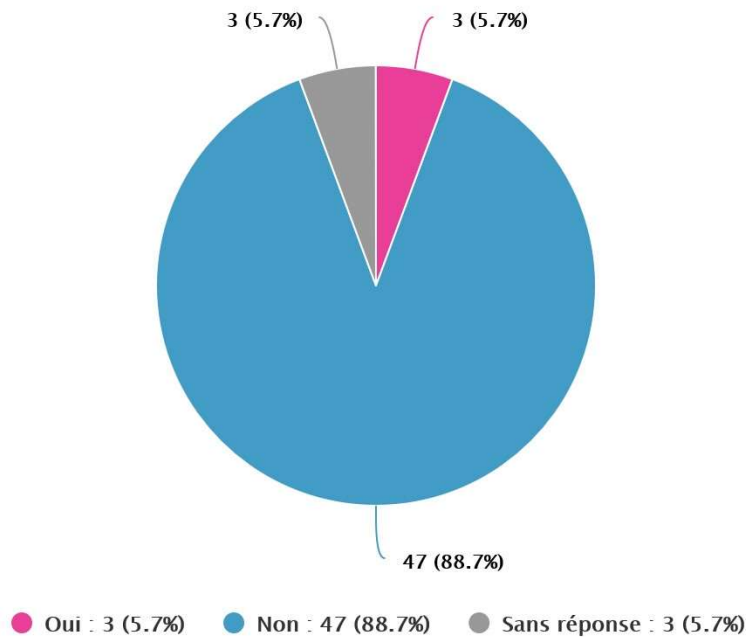


Commentaires des familles :

- Je reçois régulièrement des mails d'information de la part de Nazareth. Je les lis
- Une information claire et régulière
- Lecture de l'ELAN oui mais non pour les comptes-rendus du CVS

- Les résidents face aux travaux

Sur les 50 réponses à cette question, seulement 3 familles ressentent de l'inquiétude pour leur(s) proche(s) face aux travaux.



Commentaires des familles :

- Maman n'a pas eu de vraies nuisances liées aux travaux. Tant mieux
- Au moment du changement de chambre.

Les suggestions et remarques des familles concernant les travaux :

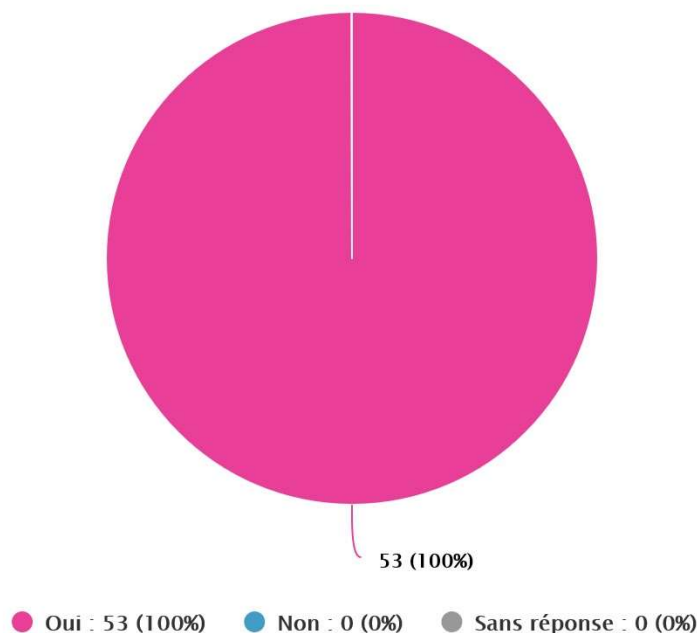
- Bonne gestion et communication autour des travaux
- Des travaux importants qui à terme permettront un embellissement de l'établissement et des lieux de vie plus spacieux et agréables pour tous.
- L'accès au parking n'est pas agréable, le ralentisseur est excessif et inutile voire dangereux.



## L'information d'ordre général

- Conseilleriez-vous l'établissement à quelqu'un ?

Toutes les familles ont répondu oui à cette question.

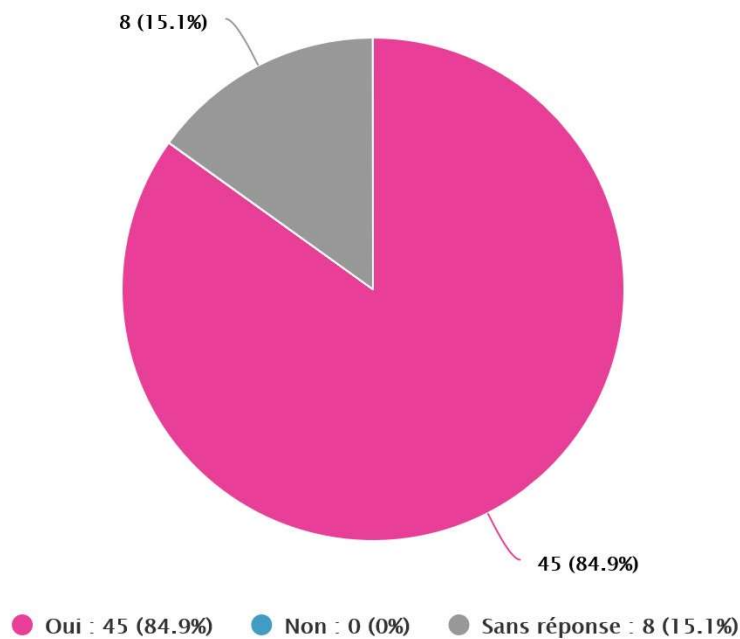


Commentaires des familles :

- A 100 pour 100
- Pour une prise en charge de qualité par un personnel aux petits soins dans un environnement positif. Ce n'est pas un mouvoir ! Je vous encourage à continuer sur ces bases.
- Vous êtes tous très chaleureux et respectueux vis à vis des résidents et de leur famille et je suis très heureuse que Maman soit chez vous !
- Je pense que ma mère est bien entourée par l'équipe et je la sens en sécurité.
- Éthique et qualité des soins apportés aux résidents
- Pour la qualité de soins apportés, pour la gentillesse, la bienveillance et le professionnalisme des personnels, pour la propreté des locaux et la bonne ambiance qui semble régner dans l'établissement, les équipes administratives et de direction attentives, bienveillantes et professionnelles.
- Établissement agréable en termes de lieu de vie, les équipes sont disponibles et agréables et de belles animations sont proposées. Je trouve que la personne âgée est considérée comme une personne à « part entière », avec la prise en compte de son passé, de ce qu'elle était avant d'entrer dans l'établissement. Bravo !

- Ce questionnaire vous-a-t-il permis de vous exprimer sur les points les plus importants de l'accompagnement ?

Pour les 45 familles qui ont répondu à cette question, toutes ont répondu oui.



Les suggestions et remarques des familles concernant l'établissement, sujets non abordés dans le questionnaire :

- Non
  - Il faudrait peut-être pouvoir faire un point sur l'évolution de notre parent de manière régulière...
  - Le suivi médical, le rôle du médecin de Nazareth ?
  - Nous sommes très satisfaits de l'établissement de Nazareth. Notre maman s'y sent très bien et nous remercions toutes les personnels pour leur bienveillance et leur professionnalisme.
  - La conférence faite en juin par Catherine était très intéressante.
  - Organiser, si c'est possible, d'autres conférences au sujet des personnes âgées pour mieux les accompagner seraient toujours profitables.
- Merci pour tout.
- Ras
  - Non

Afin de répondre à l'un des questionnements, nous informerons sur le rôle et les missions du médecin coordonnateur de la Résidence Nazareth, sur l'Elan, pour permettre à la fois aux familles et aux résidents de comprendre ses missions.

Nous entendons également la demande de renouveler des conférences sur la thématiques personnes âgées. Il sera tout de même plus facile de reprendre ce type de manifestations lorsque les travaux de l'espace Jeanne Delanoue seront terminés.

En conclusion de cette enquête destinée aux familles, il est à noter que les travaux en cours vont permettre d'améliorer le confort des résidents et de leur familles (logements plus grands, espaces adaptés pour recevoir ses proches, jardin aménagé et accessible...). Une réflexion pourra être menée pour répondre aux besoins d'aménagement et de sécurisation.

La communication ne peut que s'améliorer et nous allons dans ce sens. Depuis ces dernières années, le site Internet permet d'avoir un grand nombre d'informations du quotidien, les réseaux sociaux (Facebook et Instagram) nous permettent aussi de diffuser des informations. Des mails aux familles sont faits sur les travaux, les changements de professionnels, les nouveautés... Le journal l'ELAN est distribué aux résidents et consultable sur le site Internet....

L'organisation du travail sera améliorée par de nouveaux locaux plus adaptés et plus accessibles permettant de perdre moins de temps (ascenseur supplémentaire qui donnera accès à l'Espace Jeanne Delanoue. L'ascenseur principal et celui à proximité de la salle à manger principale (A et C) permettront d'aller dans le bâtiment Clair-Soleil...).

Concernant les effectifs, il est souhaité d'améliorer le nombre, mais en fonction des moyens financiers qui nous seront attribués (ARS et Conseil Départemental).

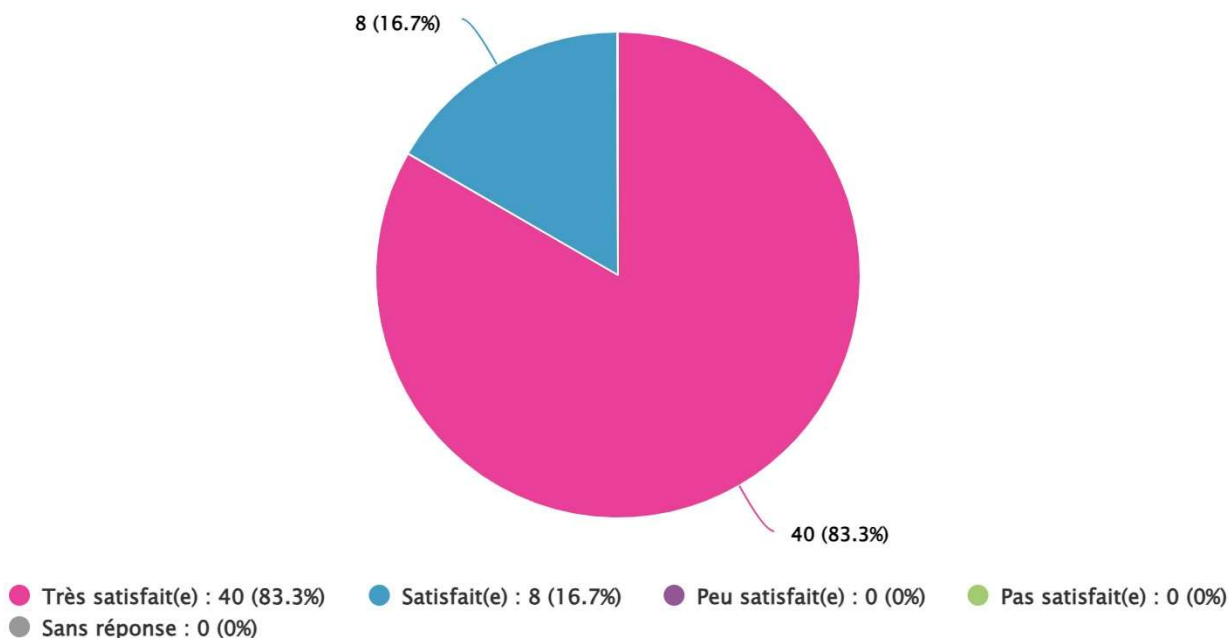
## 2. L'enquête résidents

### La vie dans l'établissement

- Le séjour à la Résidence

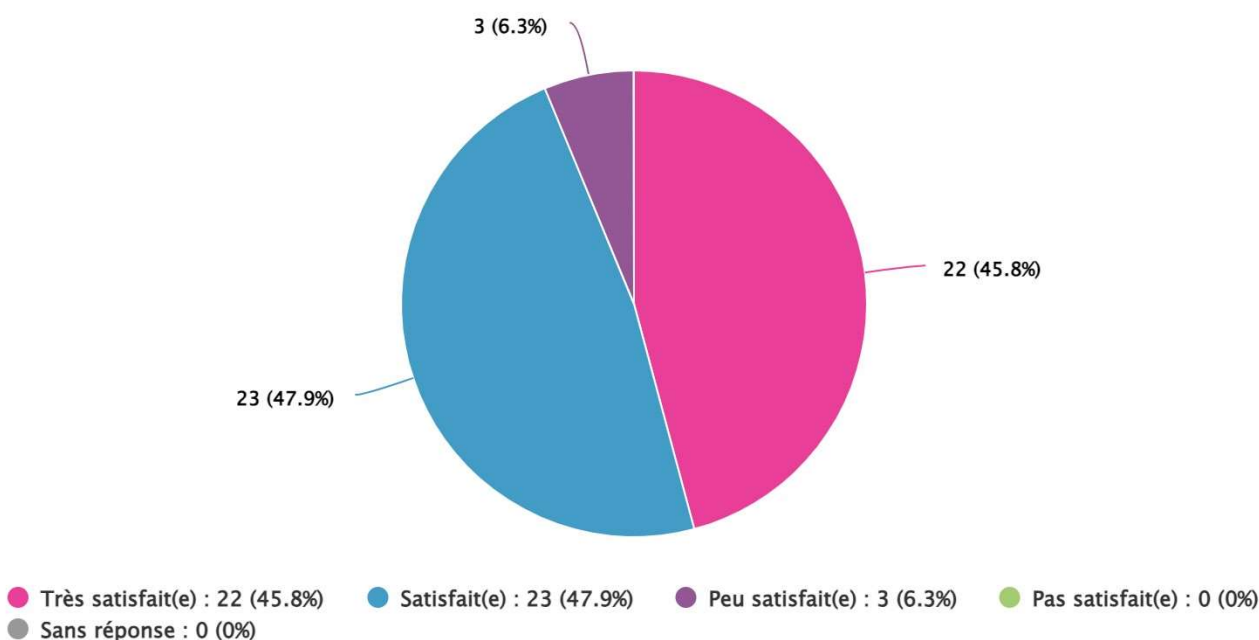
L'ensemble des résidents ont répondu à cette question avec un taux de satisfaction de 100 % dont 40 résidents très satisfaits et 8 résidents satisfaits.

Un résident trouve le « séjour trop long ».



- L'ambiance dans l'établissement

Les 48 résidents ont répondu à cette question. 22 résidents sont très satisfaits et 23 sont satisfaits de l'ambiance dans l'établissement, soit 93,7 % de satisfaction. 3 résidents sont cependant peu satisfaits.

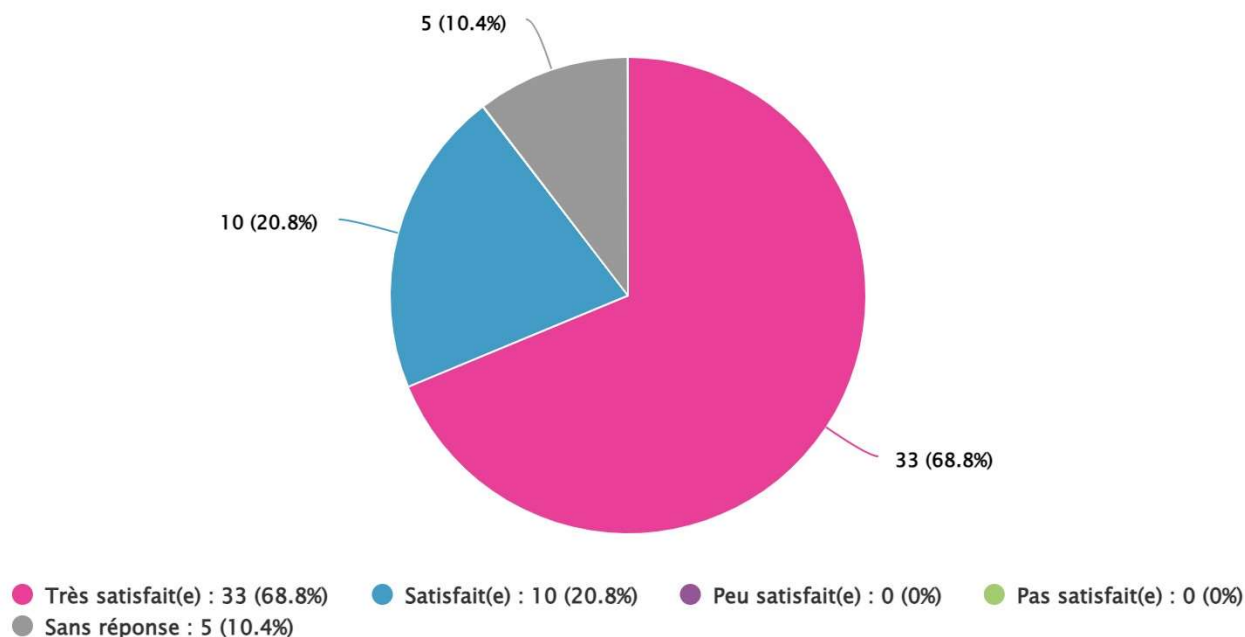


#### Commentaires des résidents :

- Difficile de communiquer avec tout le monde du fait de leurs handicaps
- Personne ne se connaît

- L'aménagement extérieur de l'établissement

Parmi les 43 répondants, 33 sont très satisfaits et 10 sont satisfaits, soit un taux de satisfaction de 100 %. 5 n'ont pas répondu à la question.



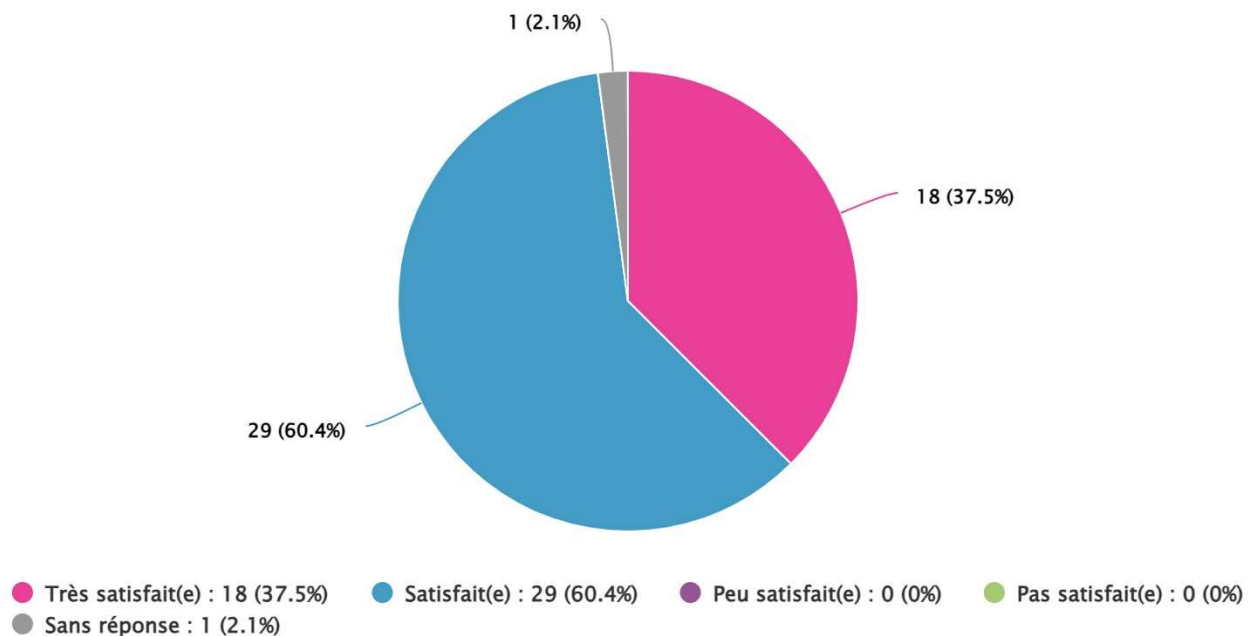
#### Commentaires des résidents :

- N'y va pas souvent
- Malgré les travaux
- L'extérieur est complètement bouleversé par les travaux
- Pas assez grand
- Difficile en ce moment

- L'aménagement intérieur et la décoration de l'établissement

47 résidents ont répondu à cette question et le taux de satisfaction concernant l'aménagement intérieur et la décoration est de 100 %. Cependant seulement 18 résidents sont très satisfaits contre 29 résidents qui en sont satisfaits.

Une résidente spécifie qu'elle est malvoyante.



A travers les réponses, malgré le taux de satisfaction, nous pouvons conclure que des améliorations peuvent être apportées à l'aménagement et à la décoration de l'établissement. Cependant, les résidents n'ont pas laissé de commentaires permettant d'orienter une réflexion répondant à leurs souhaits.

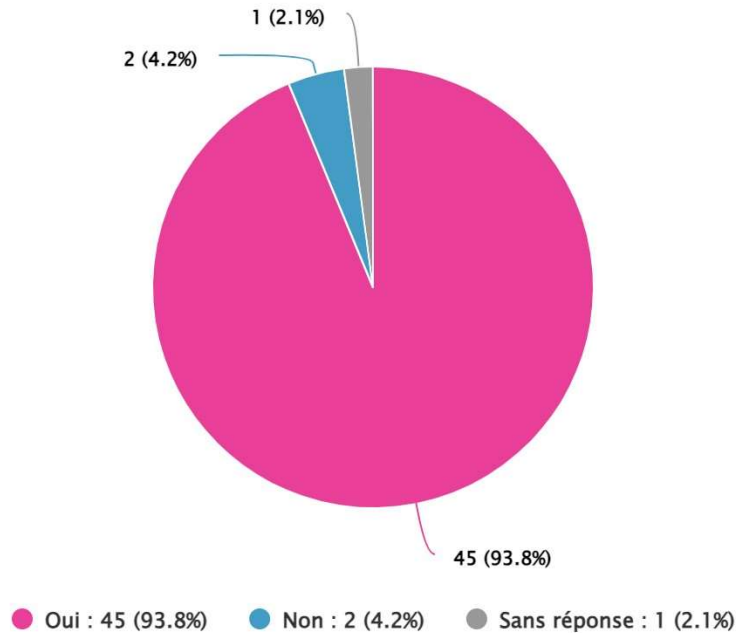
Les travaux ont permis et vont permettre de proposer des logements et des espaces communs aménagés et décorés différemment de ce qui existe actuellement.

Un groupe de 6 résidents a été constitué l'année dernière pour réfléchir avec le personnel sur des idées de décors pour les nouveaux espaces qui sont créés. Plusieurs thématiques ont été proposées, nous travaillons depuis dans ce sens.

- La sécurité dans l'établissement

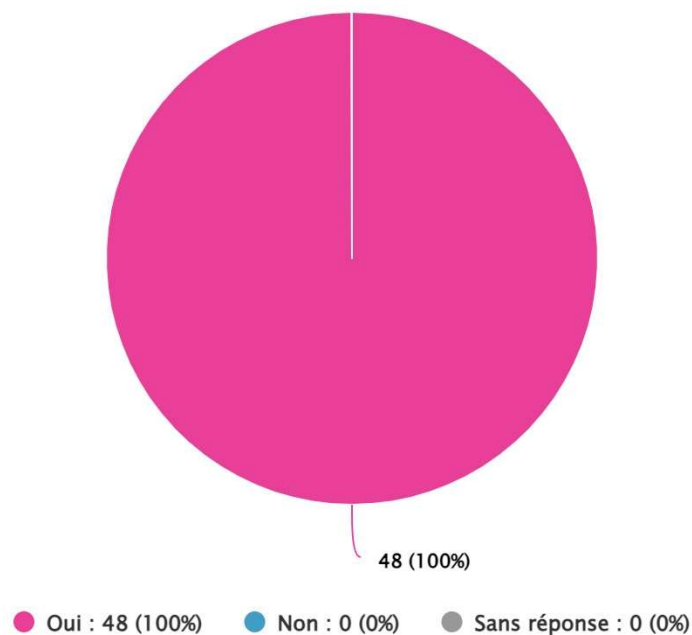
Parmi les 47 réponses, 45 résidents se sentent en sécurité dans l'établissement et 2 résidents ne se sentent pas en sécurité.

Nous pouvons supposer que c'est parmi les résidents ne se sentant pas en sécurité que l'un d'eux a précisé : « A cause des travaux ».



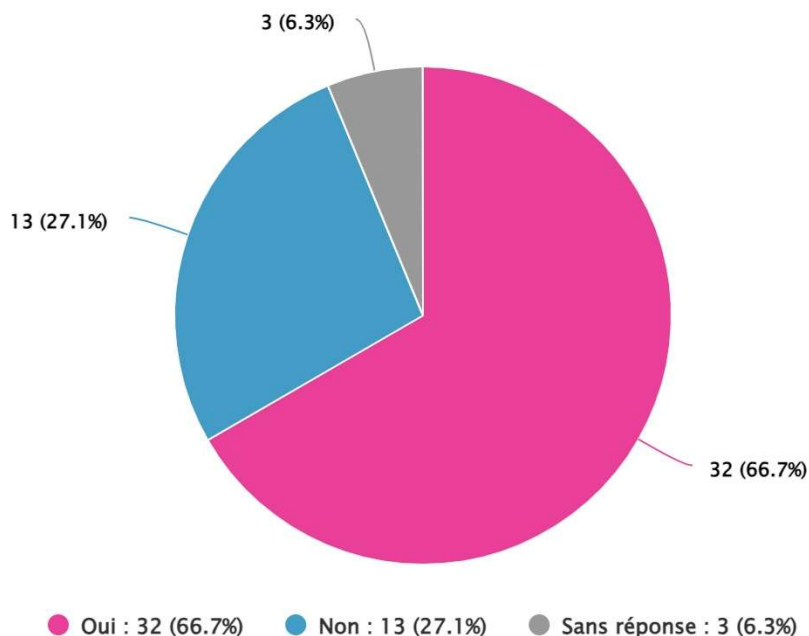
- L'accessibilité du personnel

Les 48 résidents ont répondu à cette question et parmi eux, tous considèrent qu'il leur est possible de parler à un membre du personnel en cas de besoin.



- L'orientation dans l'établissement

Sur les 45 réponses à cette question, 32 résidents se repèrent facilement dans l'établissement et 13 ressentent des difficultés.



Commentaires des résidents :

- Besoin d'aide
- Pas le sens de l'orientation
- Peur d'être perdue
- Malvoyante
- Pas toujours

Parmi les 13 résidents qui ont des difficultés à s'orienter dans l'établissement, une aide leur est nécessaire pour différentes raisons.

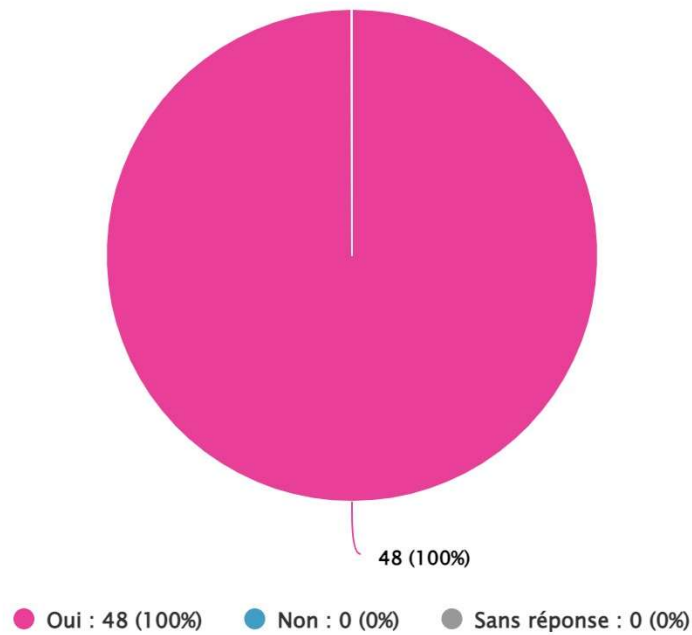
Il peut être intéressant de réfléchir à des affichages et indications différents (notamment dans les ascenseurs). A la suite des travaux, la signalétique de l'établissement va être repensée, il sera nécessaire d'y apporter une attention particulière afin de répondre à la demande. Nous pourrions y intégrer un groupe de résidents.

De plus, les travaux actuels peuvent perturber la circulation dans les étages, pouvant induire en erreur les résidents.



- Le respect du personnel envers les résidents

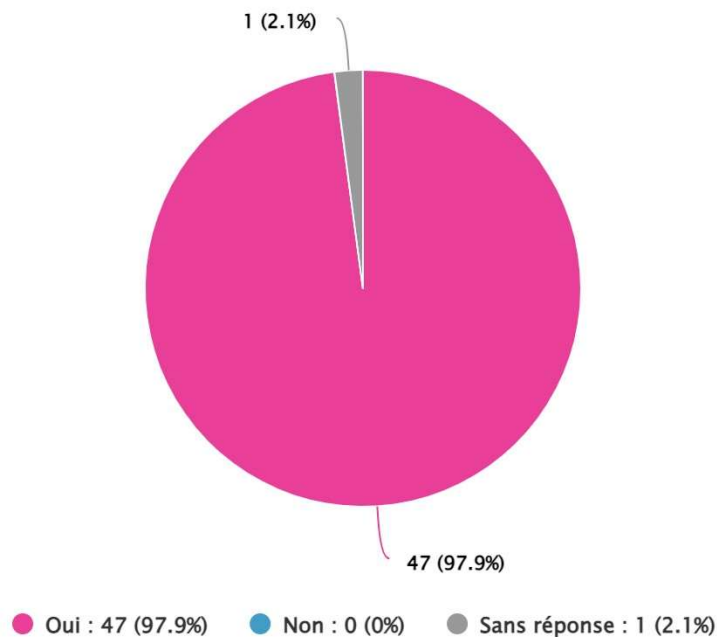
Les 48 résidents ont répondu « oui » à cette question.



Le respect des résidents entre dans la politique de bientraitance de l'établissement et est un point essentiel de l'accompagnement des résidents. Le résultat à cette question est très satisfaisant et encourageant. Nous allons poursuivre dans cette voie.

- L'expression des réclamations

47 résidents ont répondu à cette question et tous estiment avoir les moyens d'exprimer leurs réclamations.



Tout comme le respect du personnel envers les résidents, la possibilité pour ces derniers d'exprimer leurs réclamations est essentiel pour l'établissement afin de respecter leurs besoins, mais aussi pour améliorer les services proposés.

Les résidents ont la possibilité d'exprimer leurs réclamations soit en s'adressant directement au personnel, soit en complétant une fiche réclamation (aide possible du personnel) située à l'accueil de l'établissement et à l'entrée du bâtiment Clair Soleil.

Les suggestions et remarques des résidents concernant la vie dans l'établissement :

- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- Il serait souhaitable que les résidents puissent connaître un peu mieux les responsabilités des membres du personnel. J'ai un problème : à qui dois-je m'adresser ? J'ai une suggestion : quel est mon interlocuteur ?

Au vu des réponses sur la vie dans l'établissement, les résidents semblent satisfaits.

Cependant, d'après ce dernier commentaire, il semble que certains résidents rencontrent des difficultés à repérer les différents interlocuteurs de l'établissement.

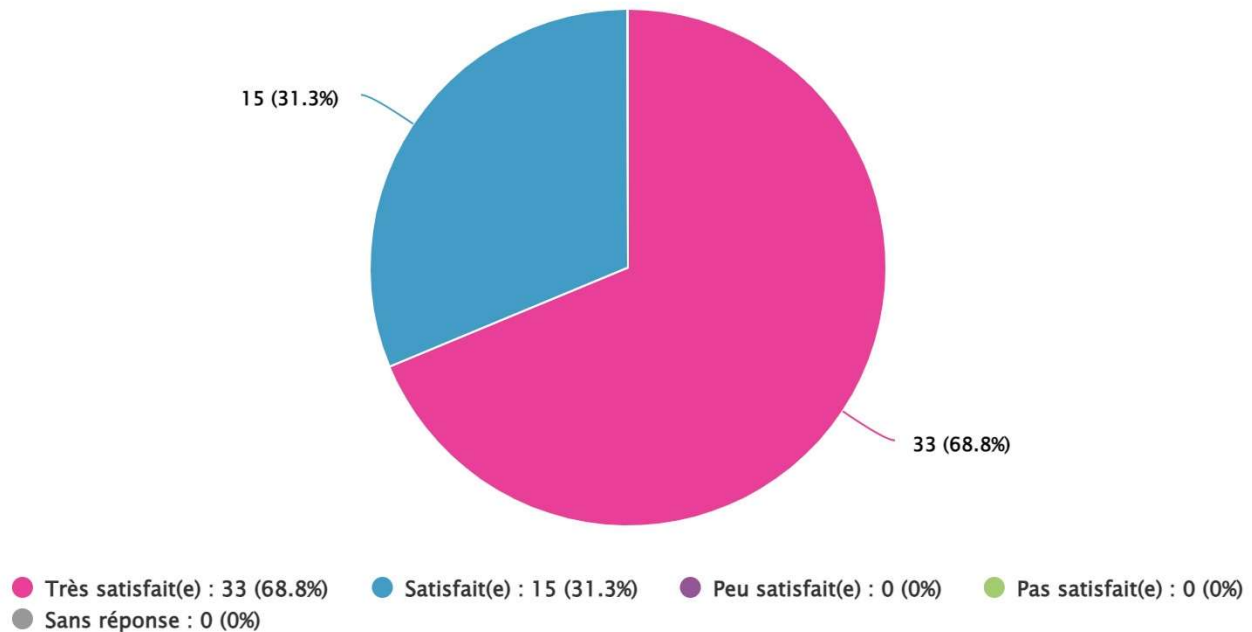
En ce sens et parce que le personnel a conscience de cette difficulté, un organigramme du personnel va être installé à chaque étage, mettant en évidence l'équipe attitrée à l'étage (photo et poste de travail de chaque salarié).

Une réflexion pourra également portée sur des indications visuelles et sonores afin de faciliter l'orientation dans l'établissement.

## La vie privée

- Le confort de la chambre

Tous les résidents ont répondu à la question. 33 résidents sont très satisfaits du confort de leur chambre et 15 en sont satisfaits, soit un taux de satisfaction de 100 %.



### Commentaires des résidents :

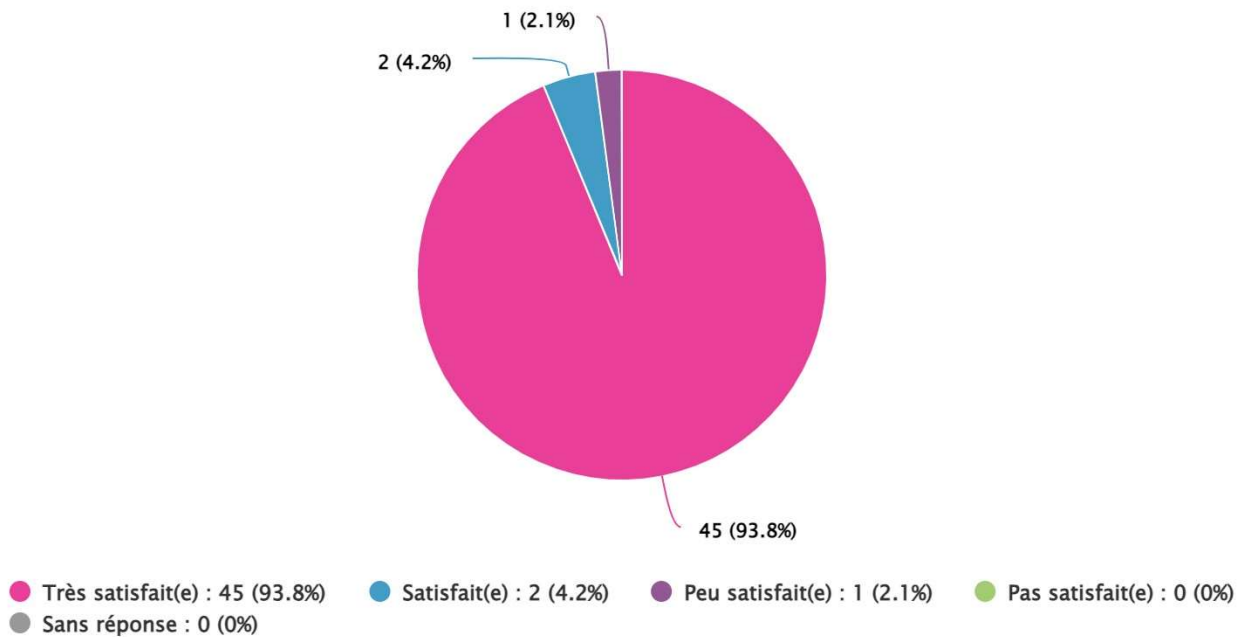
- Un peu étroit
- Pas assez grand
- Un peu trop petit
- Trop petit
- Un peu petite
- Trop petit

Malgré le taux de satisfaction de 100 %, les résidents qui ont laissé un commentaire sont unanimes face à la surface de leur chambre.

Les travaux vont permettre de répondre à ces remarques, avec des chambres de 23 m<sup>2</sup> minimum.

- La propreté de la chambre

Tous les résidents ont répondu à la question. 45 résidents sont très satisfaits de la propreté de la chambre et 2 sont satisfaits, soit 98 % de satisfaction. 1 résident(e) est peu satisfait(e).

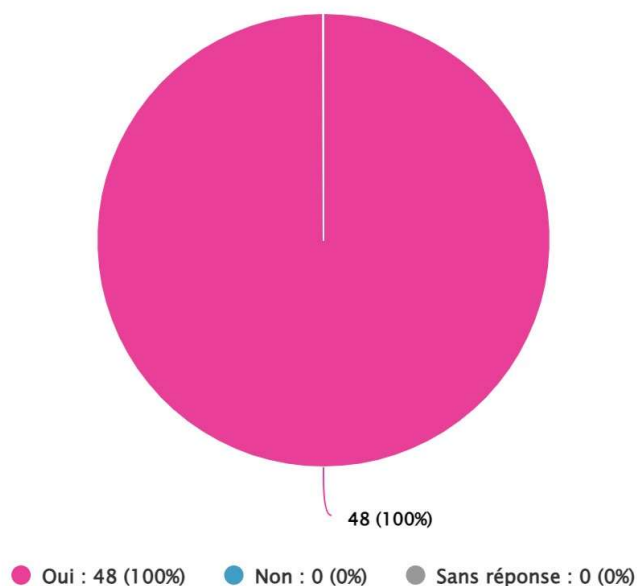


Les méthodes de nettoyage ont été améliorées cette année avec la formation du personnel d'hébergement à une nouvelle méthode, le bionettoyage, renforçant le « nettoyage – désinfection ».

Ce bionettoyage est effectué pendant 30 minutes dans chaque chambre, une fois par semaine, en complément de deux autres nettoyages plus courts. Une fois par an, un nettoyage à blanc (en profondeur) est effectué par une équipe de deux salariés en déplaçant les meubles (utilisation d'appareil vapeur et d'une petite autolaveuse).

- La vie privée

100 % des résidents considèrent avoir l'intimité nécessaire à leur vie privée.



- L'entrée du personnel dans les chambres

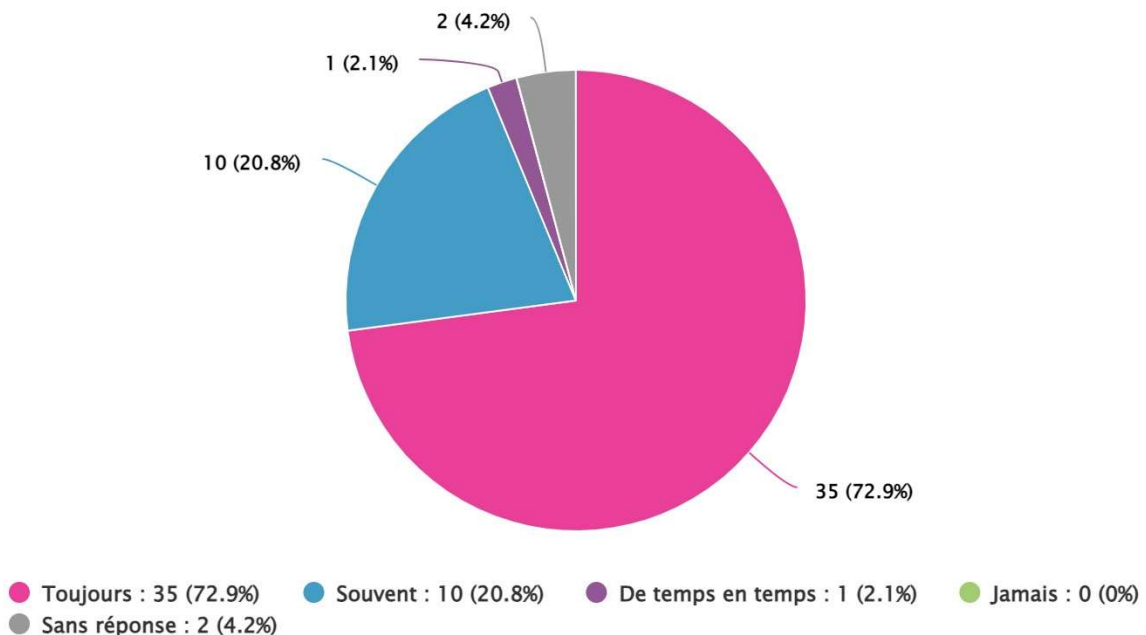
Sur les 47 réponses à cette question, 45 résidents estiment que le personnel frappe ou sonne à leur porte avant d'entrer dans leur logement, 2 ont répondu « souvent » et 1 résident(e) n'a pas répondu.

Une résidente a précisé qu'elle est malentendante.



Sur 46 réponses, 35 résidents estiment que le personnel attend leur réponse pour entrer dans le logement. 10 ont répondu « souvent » et 1 résident a répondu « de temps en temps ».

1 résident(e) a précisé : « Ma porte est toujours ouverte. »

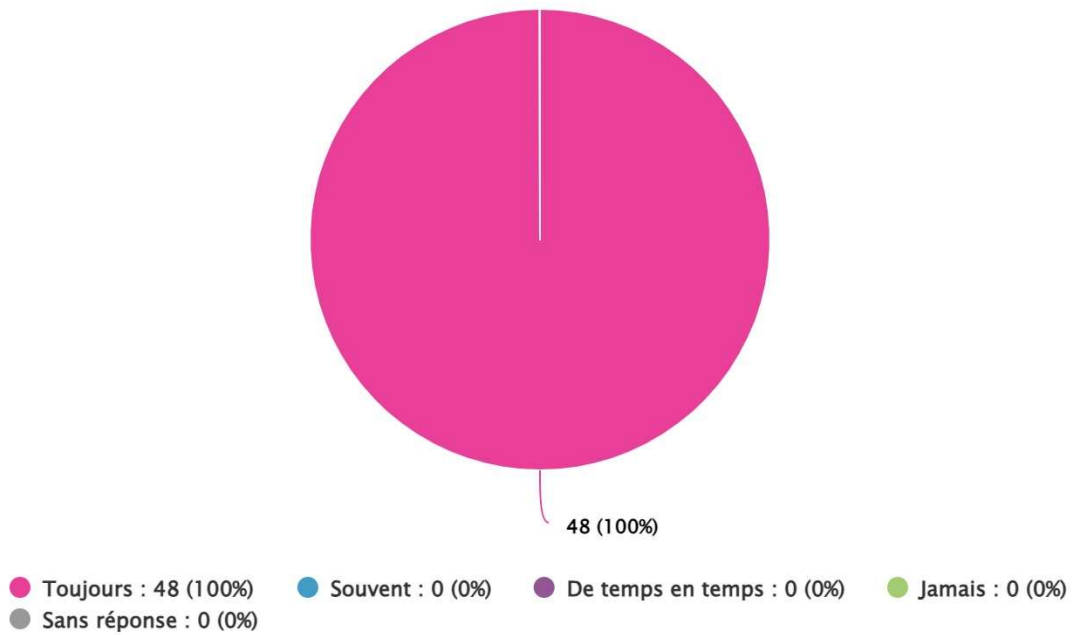


Dans le respect du résident, le personnel a comme consigne de frapper à la porte et d'attendre une réponse de la part du résident avant d'entrer dans le logement, zone d'intimité de celui-ci.

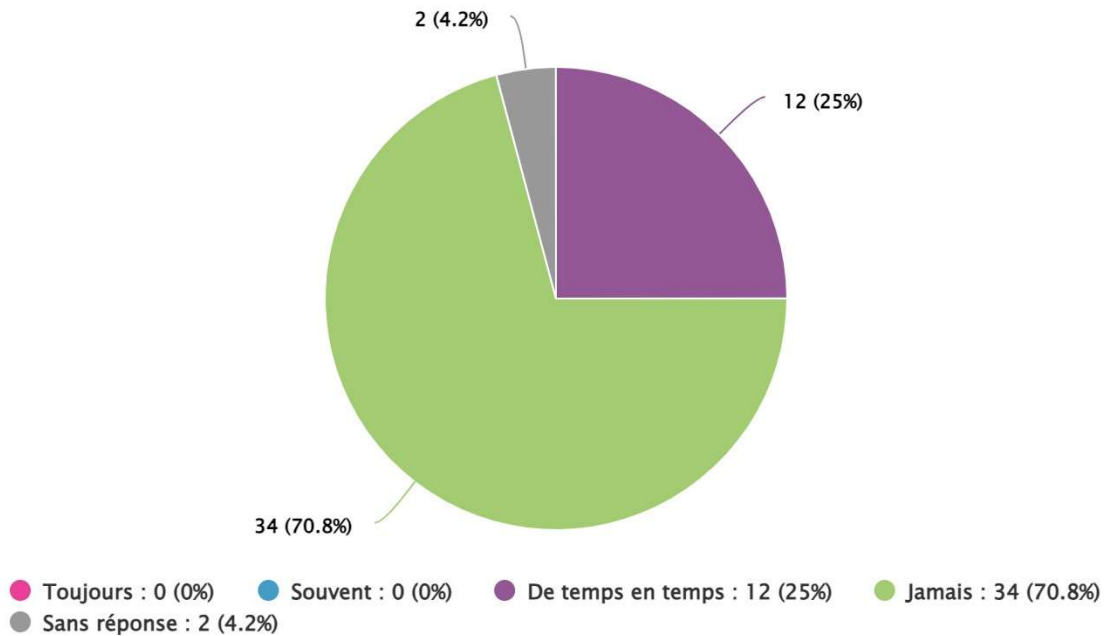
Cette consigne est régulièrement rappelée auprès des équipes.

- L'usage du nom et du prénom des résidents par le personnel

L'ensemble des résidents considère que le personnel les appelle toujours par leur nom.



En contrepartie, sur 46 réponses, 34 résidents estiment que le personnel ne les appelle jamais par leur prénom et 12 résidents de temps en temps. 2 résidents n'ont pas répondu à cette question.



Commentaires des résidents :

- Aimerais qu'on l'appelle par son prénom
- Aimerais bien qu'on l'appelle par son prénom
- Aimerais bien
- Voudrais bien

La consigne donnée aux salariés de l'établissement de s'adresser aux résidents par leur nom de famille est globalement respectée.

Cependant, il semble que certains résidents préféreraient être appelés par leur prénom. Pour que cette décision soit prise, elle doit être discutée en équipe et doit répondre à un objectif précis, ensuite, cette mention doit être indiquée dans le projet d'accompagnement personnalisé, signé par le résident et / ou son référent familial.

Les suggestions et remarques des résidents concernant la vie privée :

- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- Il est nécessaire que les membres du personnel soient formés et sensibilisés au respect de la vie privée des résidents. Cela est plus difficile avec les remplaçants.

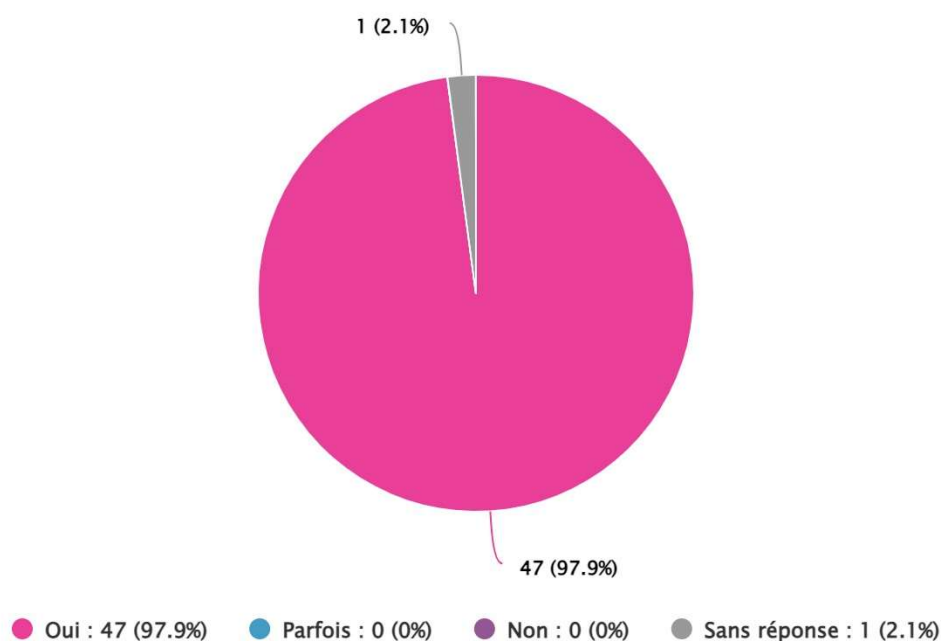
Il peut être pertinent d'améliorer le contenu de la formation d'accueil des nouveaux salariés afin d'insister sur les consignes liées à la vie privée des résidents.

Nous allons le rappeler dans les procédures d'intégration et de faire des rappels réguliers sur ce sujet. La formation du personnel et les échanges autour de la Validation selon Naomie Feil permettent de rappeler le respect de la vie privée des résidents (bienveillance, écoute, empathie...).

## Les soins

- Réponses aux demandes en journée

Parmi les 47 réponses à cette question, tous les résidents estiment que les soignants répondent à leurs demandes lorsqu'ils sonnent le jour.



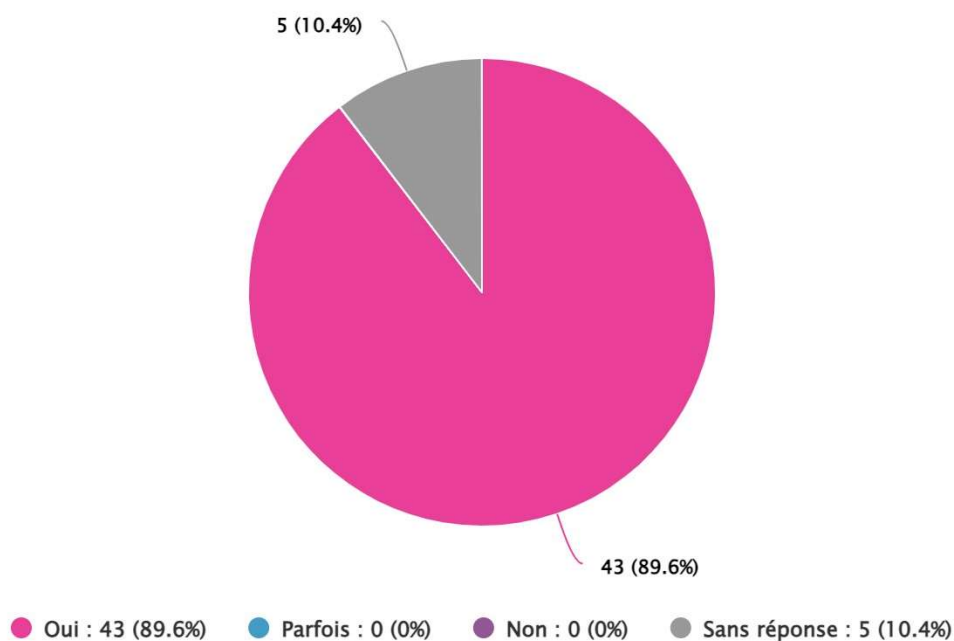
### Commentaires des résidents :

- Parfois un peu long
- Un peu long des fois

Les résidents semblent satisfaits du service de soins en journée lorsqu'ils sonnent. Seulement deux résidents trouvent que les soignants peuvent parfois être un peu longs à intervenir. Cela s'explique souvent par le fait que le personnel est occupé à accompagner un autre résident.

- Réponses aux demandes la nuit

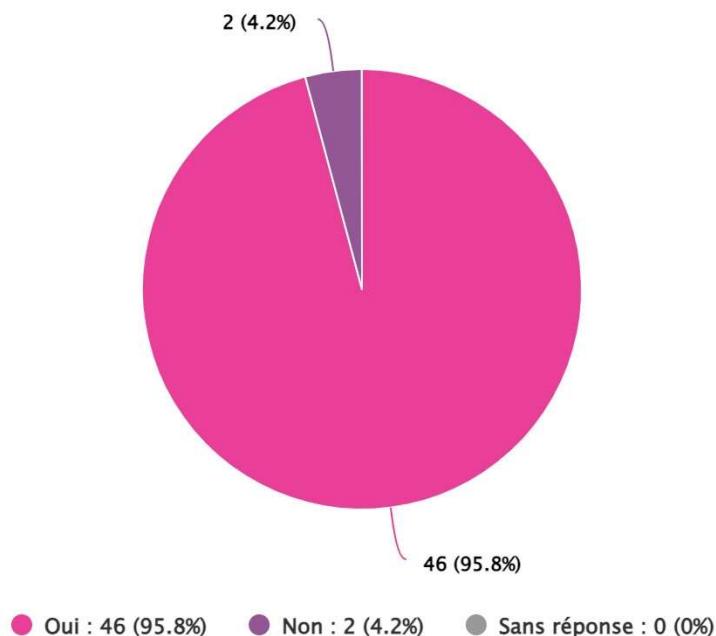
Sur les 43 réponses à cette question, tous estiment que les soignants répondent à leurs demandes lorsqu'ils sonnent la nuit.





- La fréquence des douches

Tous les résidents ont répondu à cette question et 46 estiment que la fréquence des douches est satisfaisante et 2 résidents ont répondu « non ».



Commentaires des résidents :

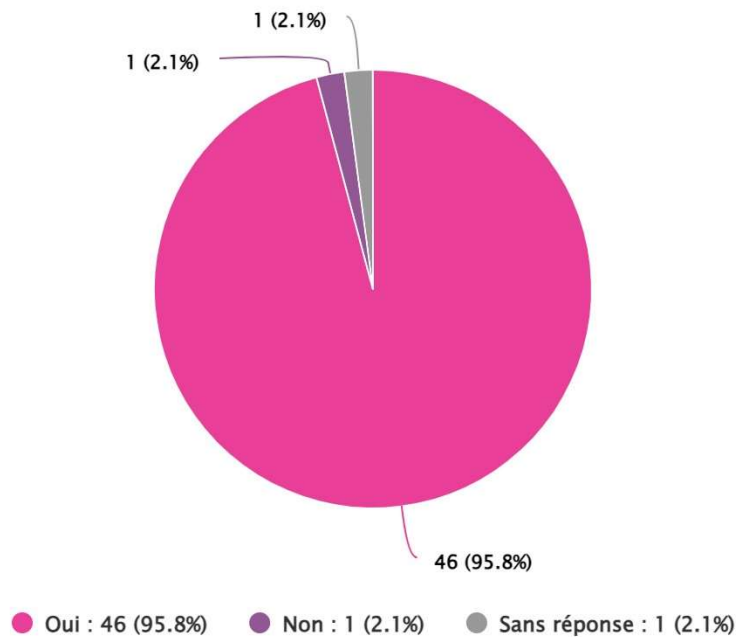
- Aimerai en avoir tous les jours
- Il en faudrait 2
- Aimerai en avoir plus souvent

Une douche par semaine est programmée pour chaque résident et une toilette est proposée les autres jours de la semaine.

Certains résidents souhaiteraient avoir davantage de douches. Il est cependant difficile de changer le rythme au vu de la disponibilité du personnel. Cependant, il arrive parfois qu'une seconde douche soit réalisée à la demande du résident si le personnel a le temps de l'effectuer (ceci est possible actuellement car nous accompagnons moins de résidents, du fait des travaux avec la fermeture de certaines chambres).

- Les horaires des toilettes

47 résidents ont répondu à la question et 46 estiment que Les horaires des toilettes sont corrects contre 1 qui a répondu « non ».

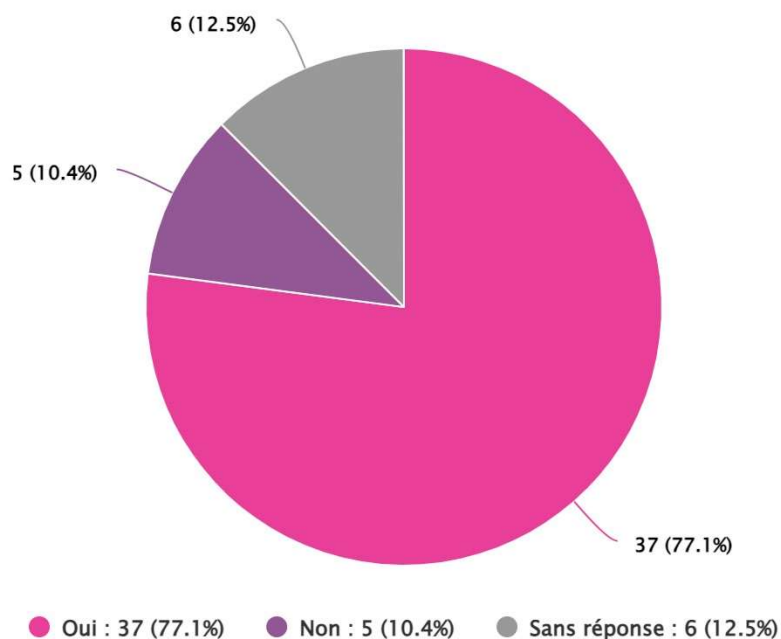


Commentaires des résidents :

- Pas d'intervention
- Un peu trop tard

- La fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes, appareils auditifs

Parmi les 42 résidents qui ont répondu à la question, 37 sont satisfaits de la fréquence de nettoyage des prothèses, mais 5 résidents ne le sont pas. 6 résidents n'ont pas répondu à la question.



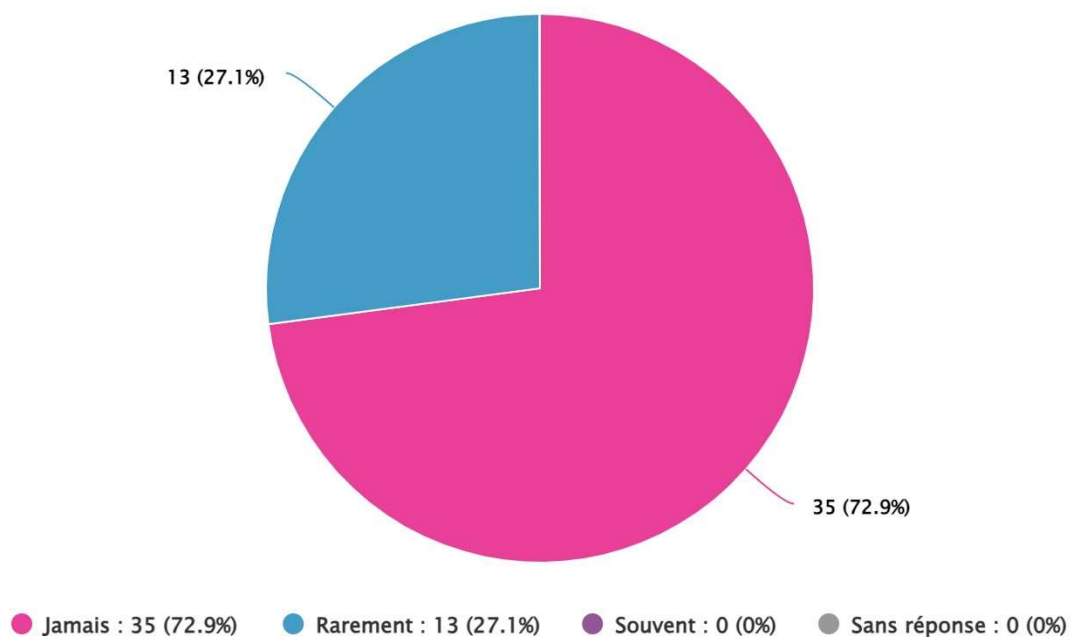
Les suggestions et remarques des résidents concernant les soins :

- RAS

### Le linge

- Le linge égaré

Tous ont répondu à la question. 35 résidents n'ont jamais eu de linge égaré et 13 en ont déjà eu mais rarement.

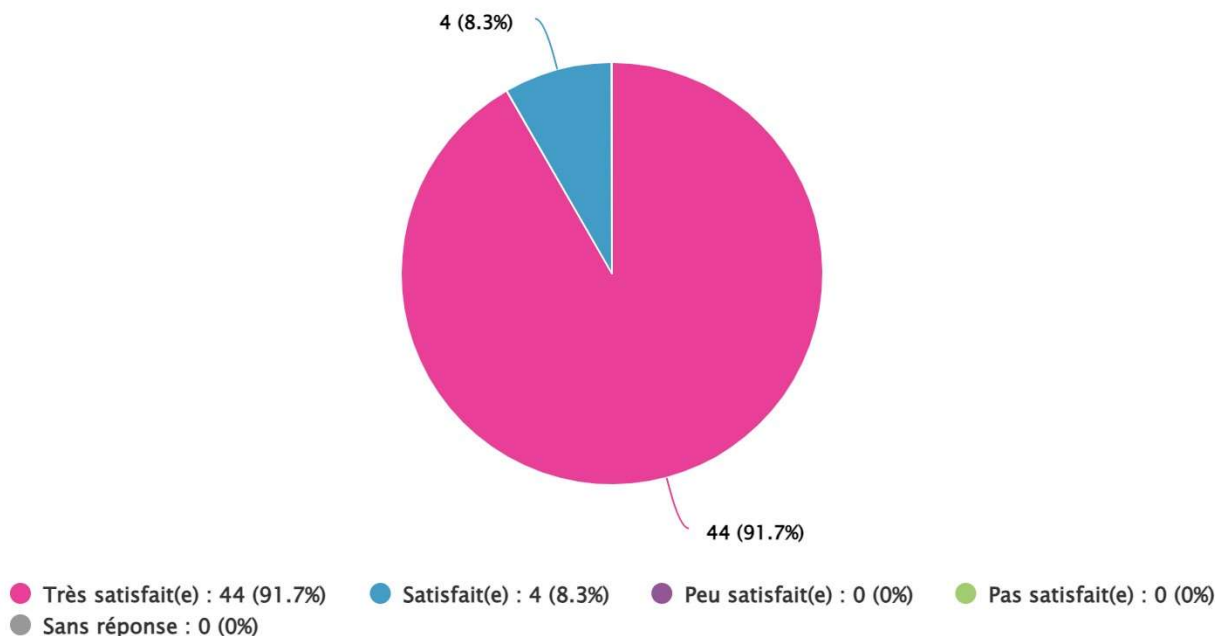


Commentaires des résidents :

- 1 fois
- Un pantalon beige en toile

- La fréquence de distribution du linge

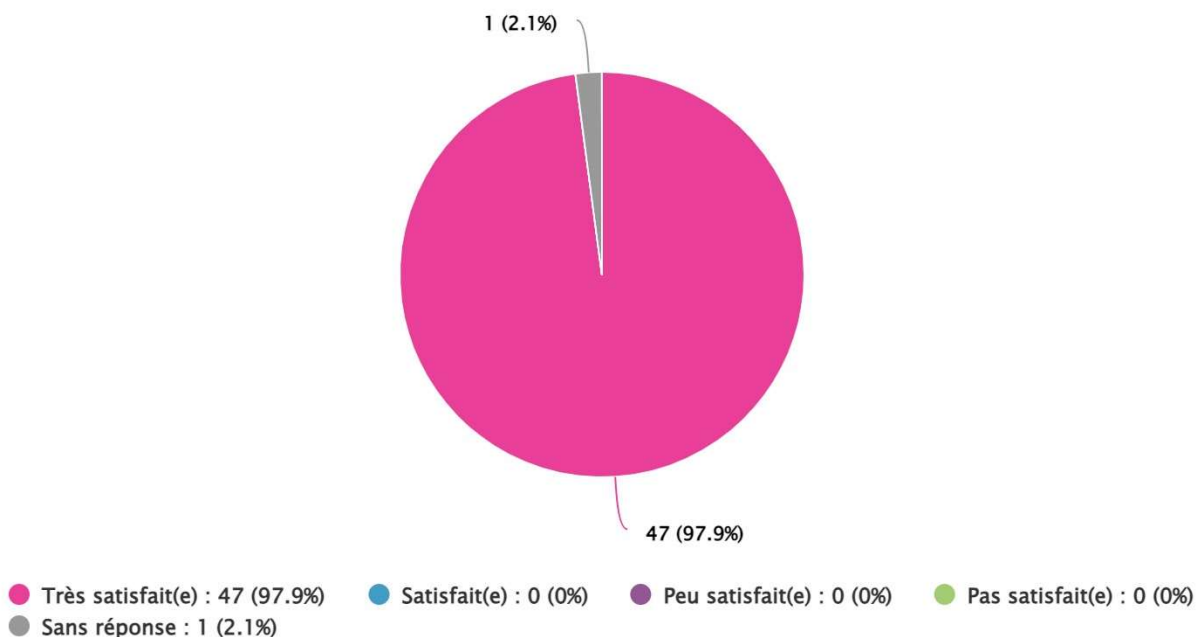
Tous les résidents ont répondu à cette question. 44 résidents sont très satisfaits de la fréquence de distribution du linge et 4 en sont satisfaits, soit 100 % de satisfaction.



La distribution du linge s'effectue 2 fois par semaine, les mardis et jeudis. Au vu des réponses, ce rythme correspond aux besoins des résidents.

- La propreté du linge

Tous les résidents qui ont répondu à cette question, soit 47 résidents, sont très satisfaits de la propreté du linge, soit 100 % de satisfaction parmi les répondants.



Le processus de la lingerie répond donc aux attentes des résidents.

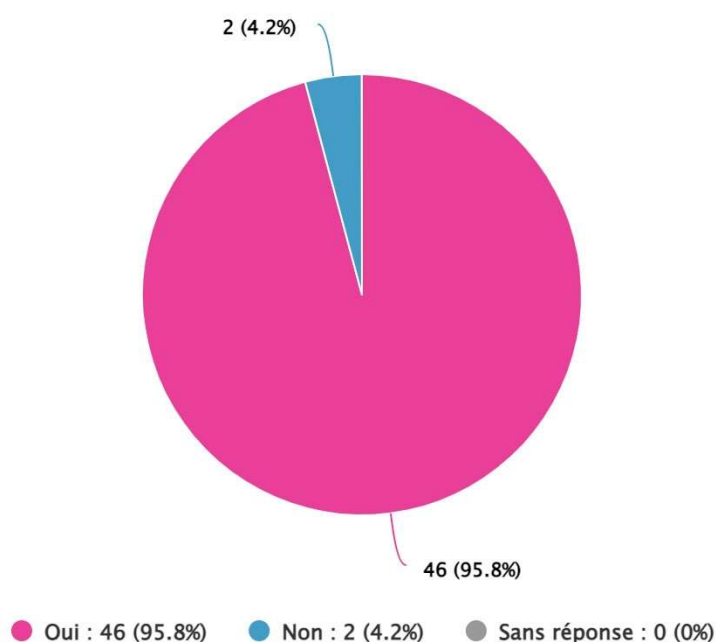
Les suggestions et remarques des résidents concernant le linge :

- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- 1 fois par mois, montrer le linge non marqué aux résidents

### Les repas

- L'aménagement de la salle à manger

Sur les 48 résidents qui ont répondu à la question, 46 sont satisfaits de l'aménagement de la salle à manger mais 2 ne le sont pas.



Commentaires des résidents :

- Un peu bruyante
- Il manque un peu de musique
- Trop bruyant
- Trop bruyant
- Trop bruyant

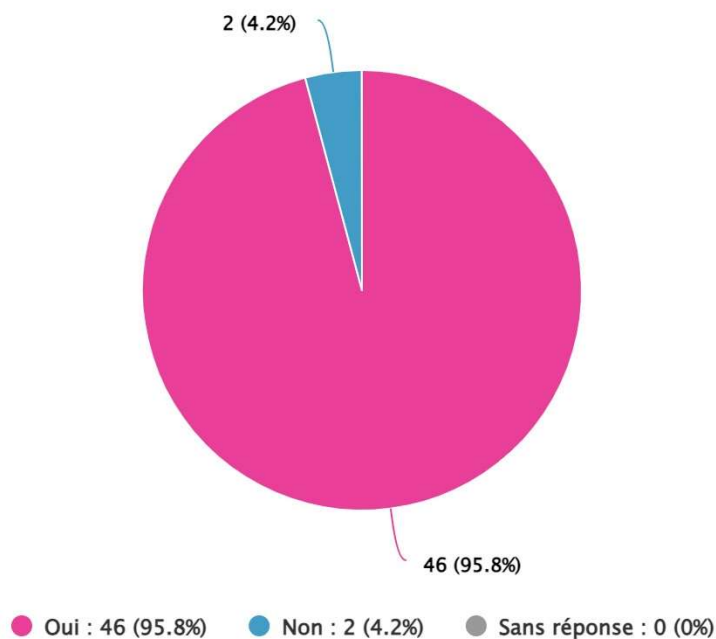
Selon les commentaires, l'aménagement de la salle à manger favorise une ambiance bruyante.

Une réflexion peut être portée sur un réaménagement de la salle ou une solution pour limiter le bruit ambiant. Le réaménagement de la salle à manger sera possible à la suite des travaux, avec un espace dédié pour les invités et de petites salles à manger d'étage, qui permettront d'accueillir les résidents ayant besoin d'accompagnement lors des repas.

- La place à table lors du repas

Parmi les 48 résidents qui ont répondu à la question (100 %), 46 sont satisfait de leur place à table en salle à manger et 2 résidents ne le sont pas.

Un(e) résident(e) a ajouté : « Pas de communication ».

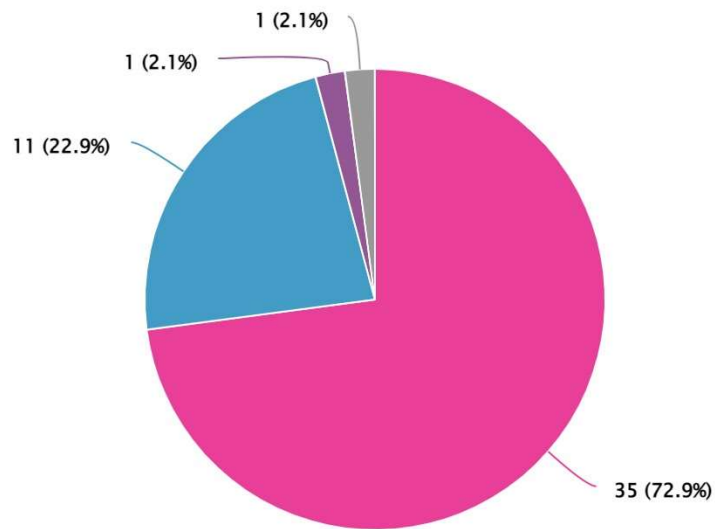


Concernant les 2 résidents insatisfaits de leur place à table, nous n'avons pas de précision sur la gêne occasionnée, malgré le commentaire. Il n'est donc pas possible de proposer une éventuelle solution.

Les résidents peuvent émettre le souhait de changer de place à table, nous nous tenons à leur écoute pour faire les changements nécessaires. Pour ce faire, il faut soit s'adresser au personnel qui intervient dans les logements, soit se rapprocher de l'équipe de direction.

- L'horaire des repas

Sur 47 réponses à cette question, 35 résidents sont très satisfaits de l'horaire des repas et 11 en sont satisfaits, soit 95,8 % de satisfaction. 1 résident est peu satisfait et 1 résident n'a pas répondu.



● Très satisfait(e) : 35 (72.9%) ● Satisfait(e) : 11 (22.9%) ● Peu satisfait(e) : 1 (2.1%) ● Pas satisfait(e) : 0 (0%)  
● Sans réponse : 1 (2.1%)

Commentaires des résidents :

- Un peu trop tôt le soir
- De bonne heure
- Le soir c'est tard
- Trop tôt : 18h

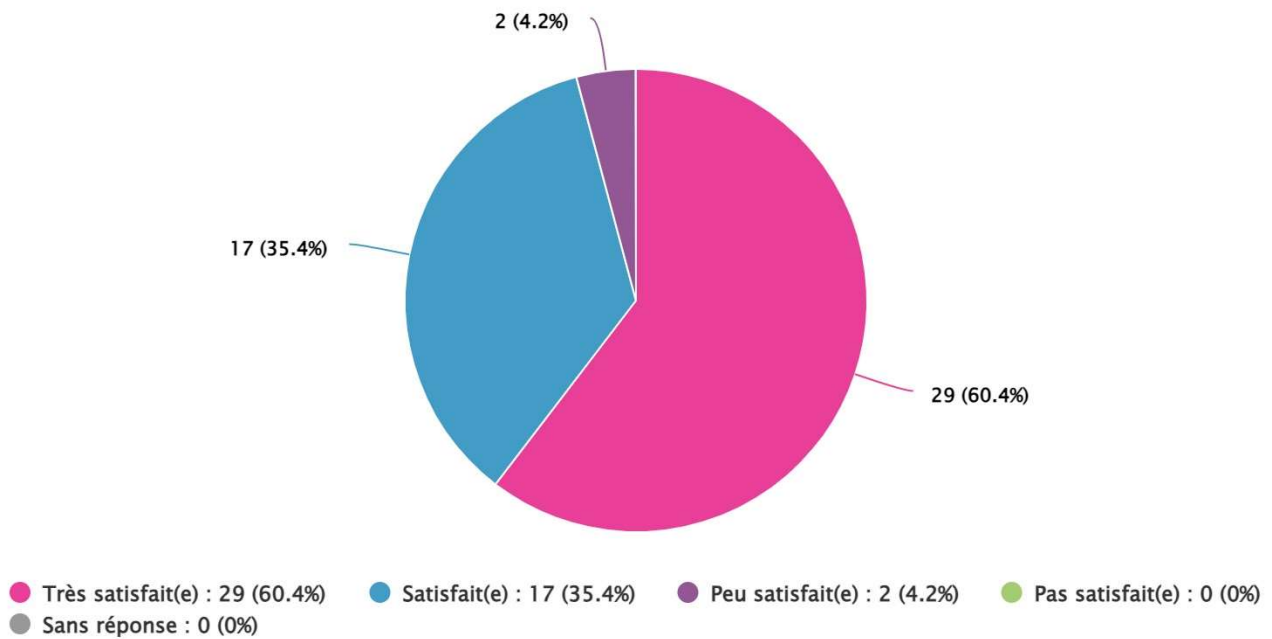
Les commentaires indiquent que le dîner est proposé à un horaire correct, sauf pour 3 résidents(es).

L'horaire du repas est proposé pour permettre ensuite de réaliser les soins du soir dans les meilleures conditions possibles, tant pour les résidents que le personnel soignant.

- La variété des menus

L'ensemble des résidents ont répondu à cette question. 29 résidents sont très satisfaits de la variété des menus et 17 en sont satisfaits, soit un taux de satisfaction de 95,8 % parmi les répondants.

2 résidents sont peu satisfaits.



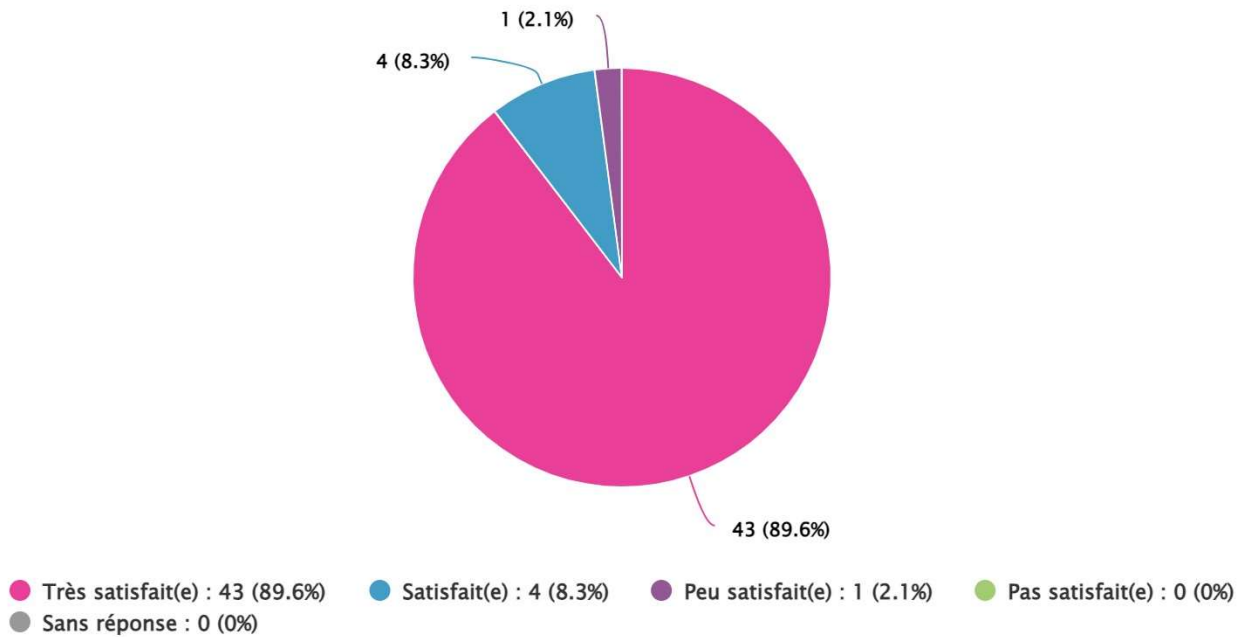
Les 2 résidents insatisfaits n'ont pas commenté leurs raisons, ce qui ne permet pas de réfléchir à des axes d'améliorations.



- Le service à table

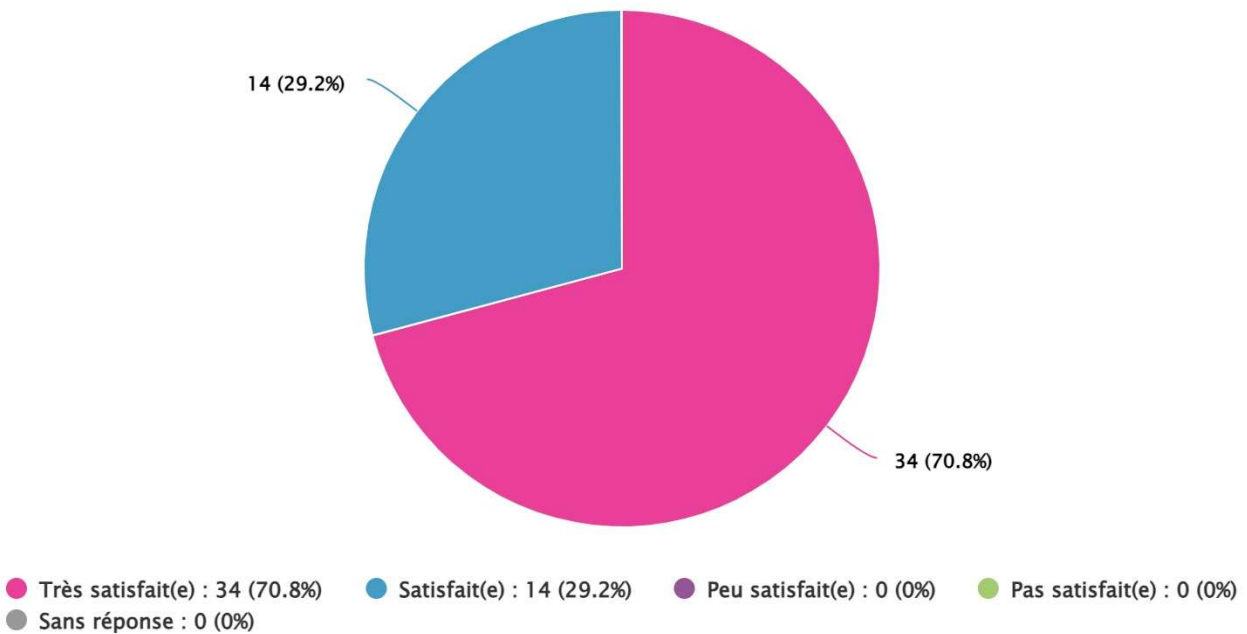
Sur les 48 résidents, 43 sont très satisfaits du service à table et 4 en sont satisfaits. Cependant 1 résident est peu satisfait. Le taux de satisfaction est donc de 97,9 %.

Un(e) résident(e) a précisé que le service est « trop rapide ».



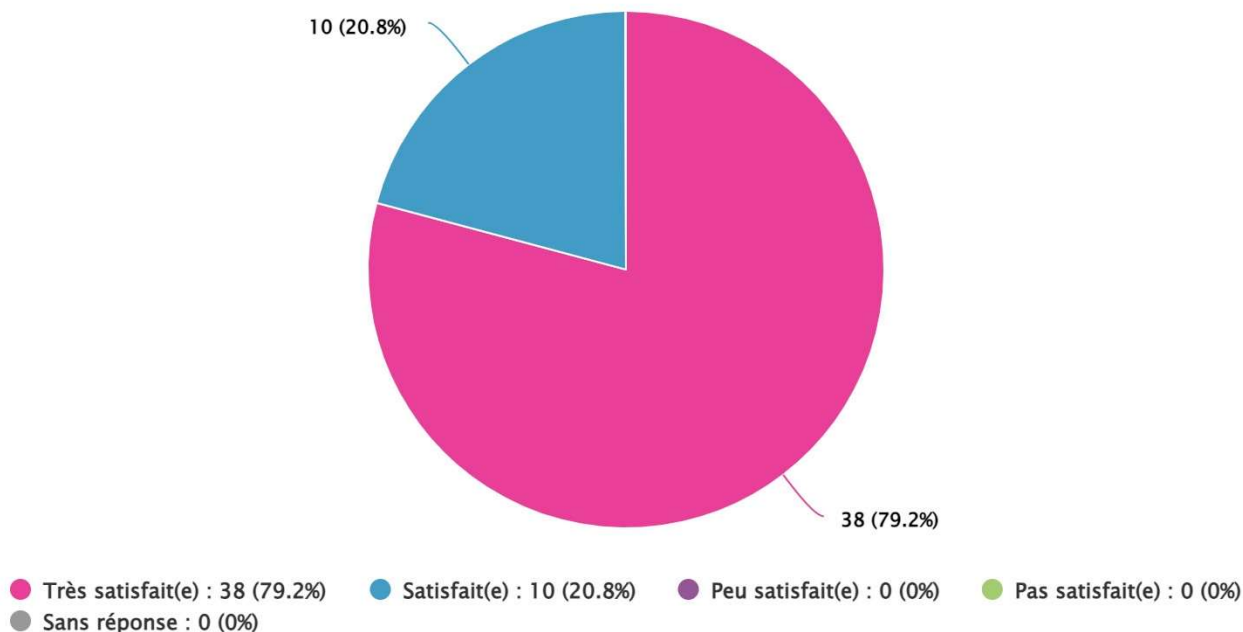
- La présentation des plats

Les 48 résidents ont répondu à la question. 34 résidents sont très satisfaits de la présentation des plats et 14 en sont satisfaits, soit 100 % de satisfaction.



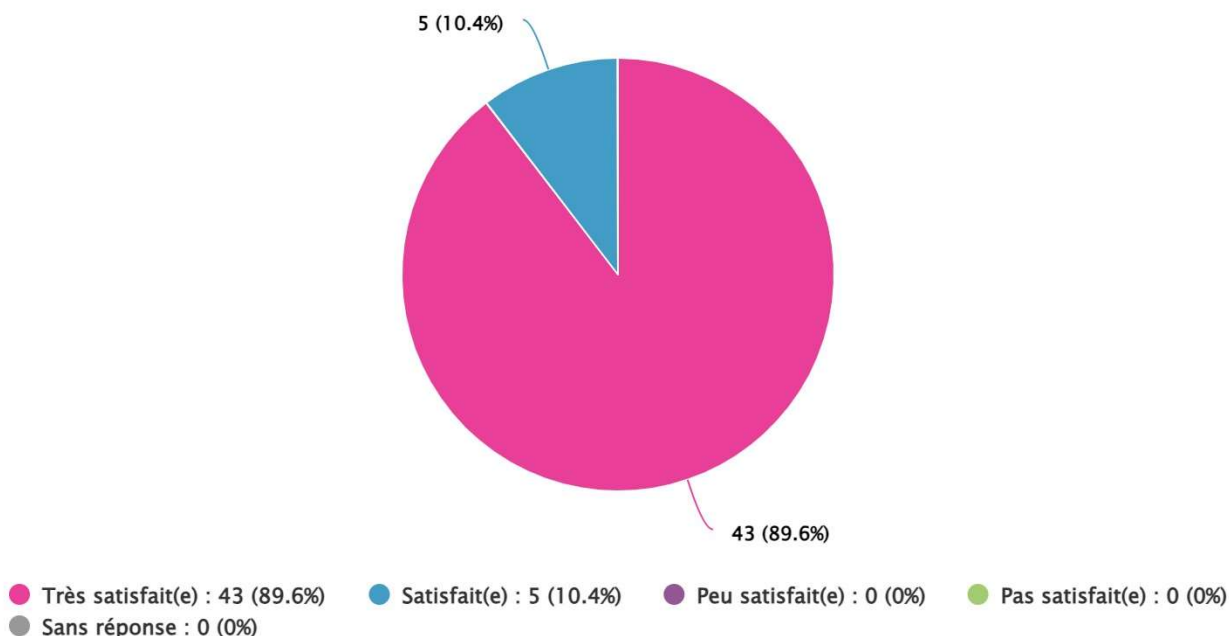
- La qualité des plats (équilibre, fraîcheur)

L'ensemble des résidents ont répondu à la question. 38 sont très satisfaits de la qualité des plats et 10 en sont satisfaits, soit 100 % de satisfaction.



- La quantité servie

Tous les résidents ont répondu à la question et parmi eux, 43 résidents en sont très satisfaits et 5 en sont satisfaits (100 % de satisfaction).



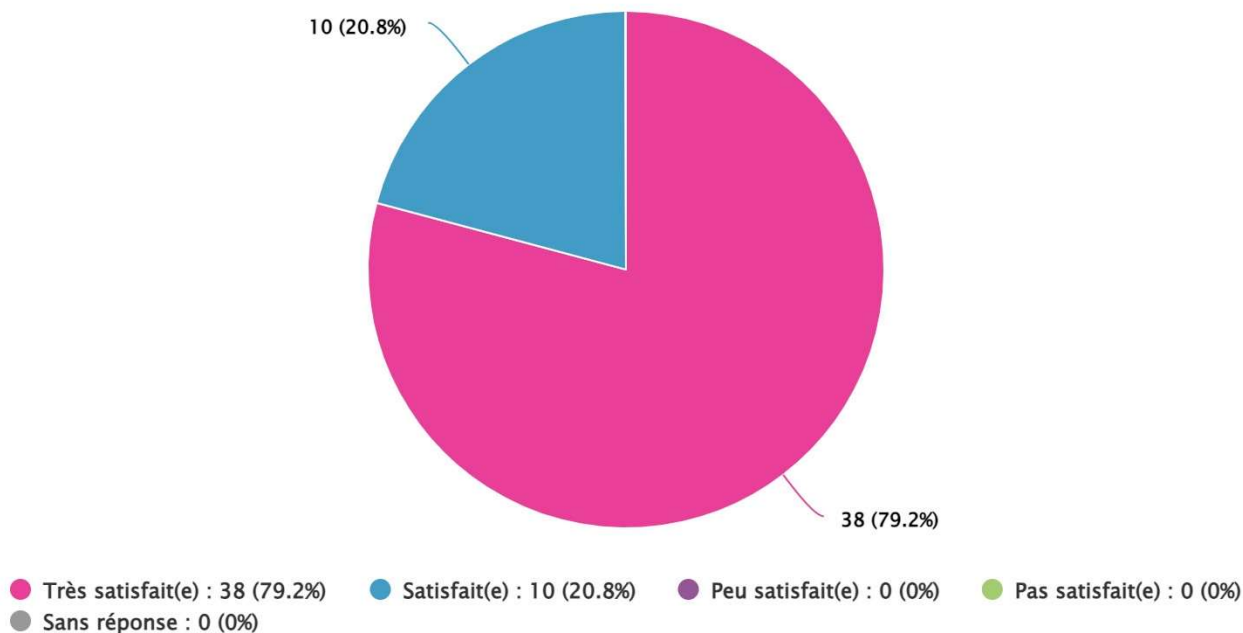
Commentaires des résidents :

- Un peu de trop
- Un peu de trop

Parmi les personnes satisfaites, 2 résidents estiment que les quantités sont un peu trop importantes. Un réajustement des quantités peut être effectué auprès des résidents qui le souhaitent, ~~mais les quantités proposées répondent aux besoins de l'organisme.~~

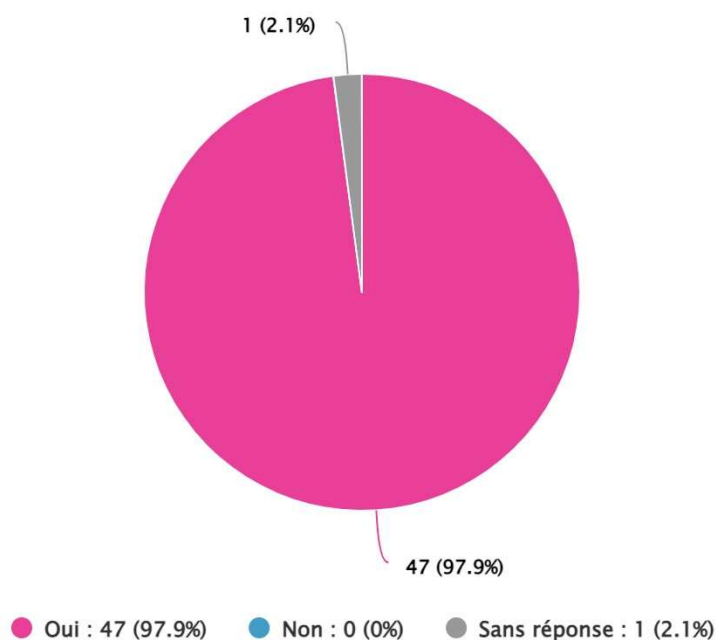
- Le plat de remplacement

Parmi les 48 répondants à cette question, 38 résidents sont très satisfaits du plat de remplacement lorsque celui proposé ne leur plaît pas. 10 en sont satisfaits, soit 100 % de satisfaction.



- Le goûter

47 résidents ont répondu à la question. Tous apprécient le goûter.



### Commentaires des résidents :

- N'en prends pas souvent
- Il est donné beaucoup trop tôt
- N'en prends jamais à son bon vouloir

Tout comme le dîner, le goûter semble être proposé trop tôt au moins pour 1 résident(e).

Cependant, cela permet d'accorder l'organisation avec l'animation de l'après-midi et le dîner.

### Les suggestions et remarques des résidents concernant la restauration :

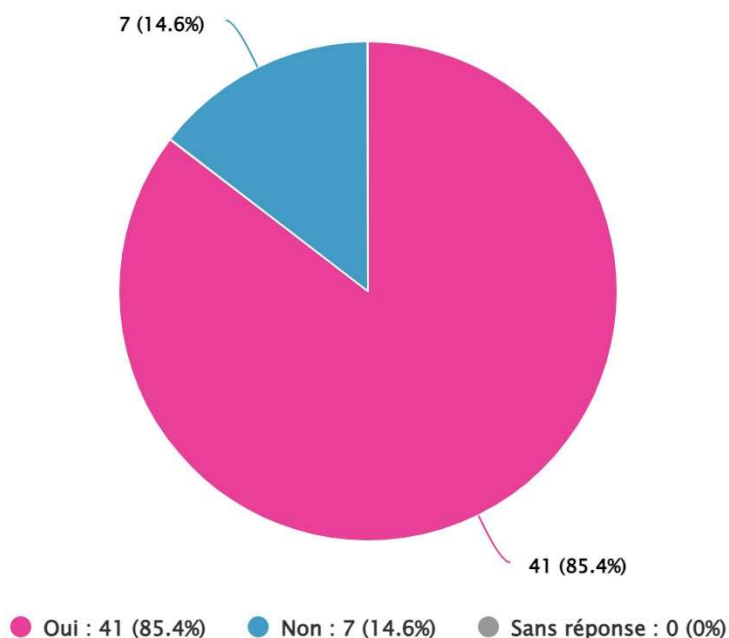
- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- RAS
- Trop de sucré salé et de mélange

La cuisine à la Résidence semble être appréciée par les résidents.

### L'animation

- L'information concernant les animations

Sur 48 réponses, 41 résidents estiment être informés des animations et 7 résidents ne le sont pas.



### Commentaires des résidents

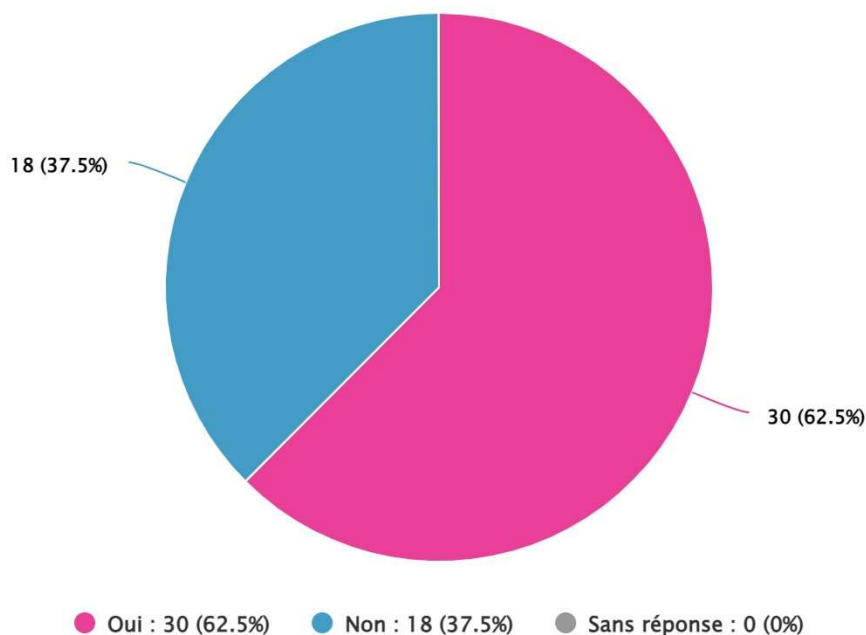
- Pas suffisamment
- Pas toujours
- Pour ceux qui ne voient pas c'est compliqué
- Pas toujours

Une réflexion peut être menée pour améliorer notre information sur les animations :  
Comment diffuser l'information à l'oral ? En salle à manger le lundi pour présenter les grandes animations de la semaine ?  
Comment améliorer notre affichage actuel des animations ?

Ces différents points pourront être abordés lors de la prochaine commission animation, en présence de résidents.

- Participation aux activités

Tous les résidents ont répondu à cette question et 30 d'entre eux participent aux animations, contre 18 qui n'y participent pas.



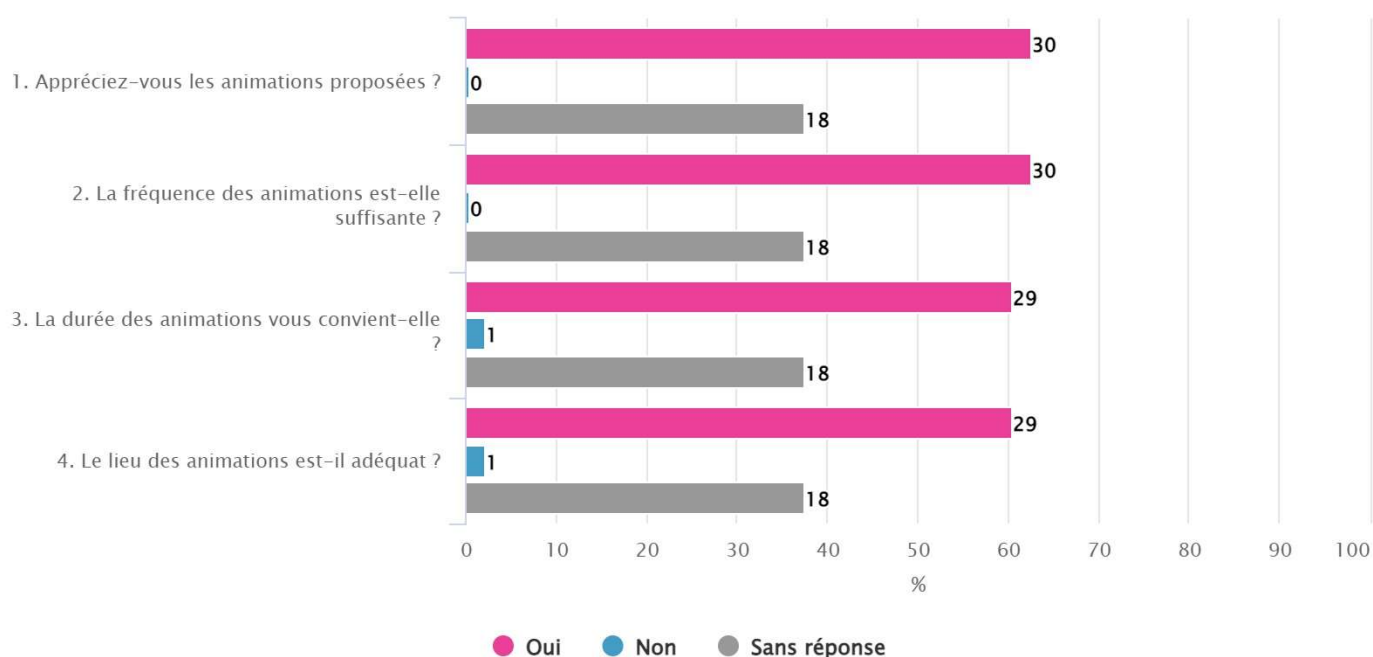
Commentaires des résidents :

- De temps en temps
- De temps en temps
- De temps en temps
- De temps en temps
- Parfois
- Il serait bien qu'il y en ait dans les étages 1er et 2e CS

Une majorité de résidents participent aux animations, même si certains résidents n'y participent que de temps en temps.

Parmi les 30 réponses positives :

- tous apprécient les animations proposées ;
- tous considèrent que la fréquence des animations est suffisante ;
- 29 estiment que la durée des animations est correcte ;
- 29 estiment que le lieu des animations est adéquat.



Commentaires des résidents :

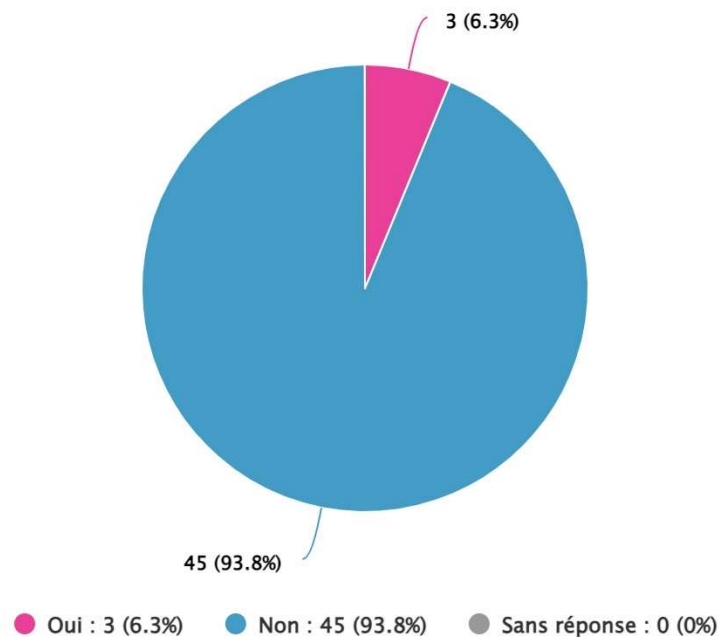
- Il serait souhaitable que les animations commencent à l'heure prévue malgré les handicaps des uns et des autres. Il faut donner la priorité à ceux et celles qui sont à l'heure, les suivants prendront les animations en cours.
- Pas adapté à tout le monde, trop enfantin
- Plus bruyant dans la petite salle
- Il manque des toilettes à JDO
- Le battement entre la fin d'animation et le repas est long

Malgré la satisfaction globale des animations, l'organisation autour des animations peut être à réfléchir pour apporter des améliorations (horaires, choix des animations).

Concernant les toilettes à JDO, après les travaux, ce problème sera résolu.

- Les comptes-rendus du CVS

Sur les 48 réponses, seulement 3 résidents prennent connaissance des comptes-rendus du CVS.



Au vu des réponses, il est indispensable de réfléchir à une meilleure diffusion des comptes-rendus du CVS.

Malgré tout, deux lieux permettent de lire les comptes-rendus : un compte-rendu est accessible à l'accueil (présentoir de revues) et un second dans la salle JDO (présentoir de revues).

Nous pourrions prévoir une rencontre en groupe avec les résidents qui le souhaitent, une restitution / synthèse des sujets abordés lors du CVS. Ce temps pourrait être mentionné sur le programme d'animation. Proposition à aborder lors de la prochaine commission animation.

Propositions d'activités :

- RAS
- Rencontre avec des groupes de chants et / ou musiciens. Echanges et animations inter associations...
- Plus d'activités en extérieur
- Plus de spectacles extérieurs
- + de mots croisés

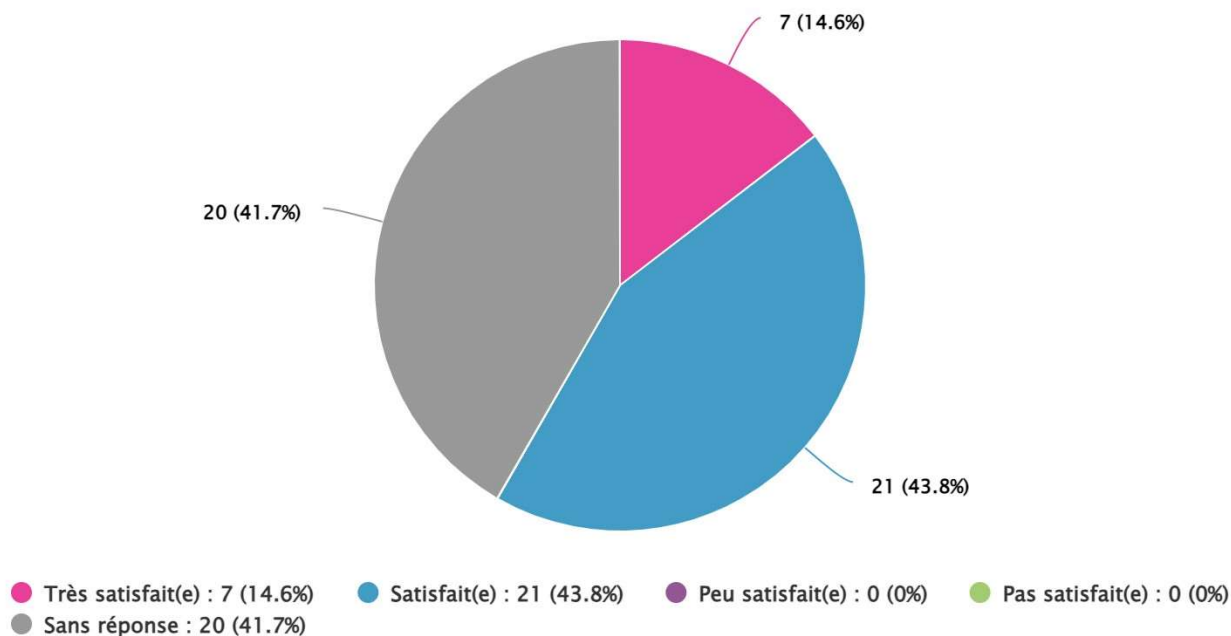
La majorité des propositions s'orientent vers des rencontres, activités en dehors de l'établissement.

Une réflexion peut être menée pour créer davantage de partenariats entre les organismes et associations, qui permettraient de proposer des activités avec des intervenants extérieurs ou des activités plus régulières hors de l'établissement. Nous pourrions peut-être renforcer nos partenariats avec d'autres EHPAD et proposer des animations communes.

## Pendant les travaux

- L'aménagement des espaces pendant la période des travaux

Parmi 28 réponses à cette question, seulement 7 résidents sont très satisfaits de l'aménagement des espaces pendant la période des travaux. 21 en sont satisfaits. Le taux de satisfaction est de 58,4 %.



Le taux est à prendre avec parcimonie car 20 résidents n'ont pas répondu à la question et il y a 3 fois plus de résidents satisfaits que de résidents très satisfaits. Il n'est donc pas représentatif.

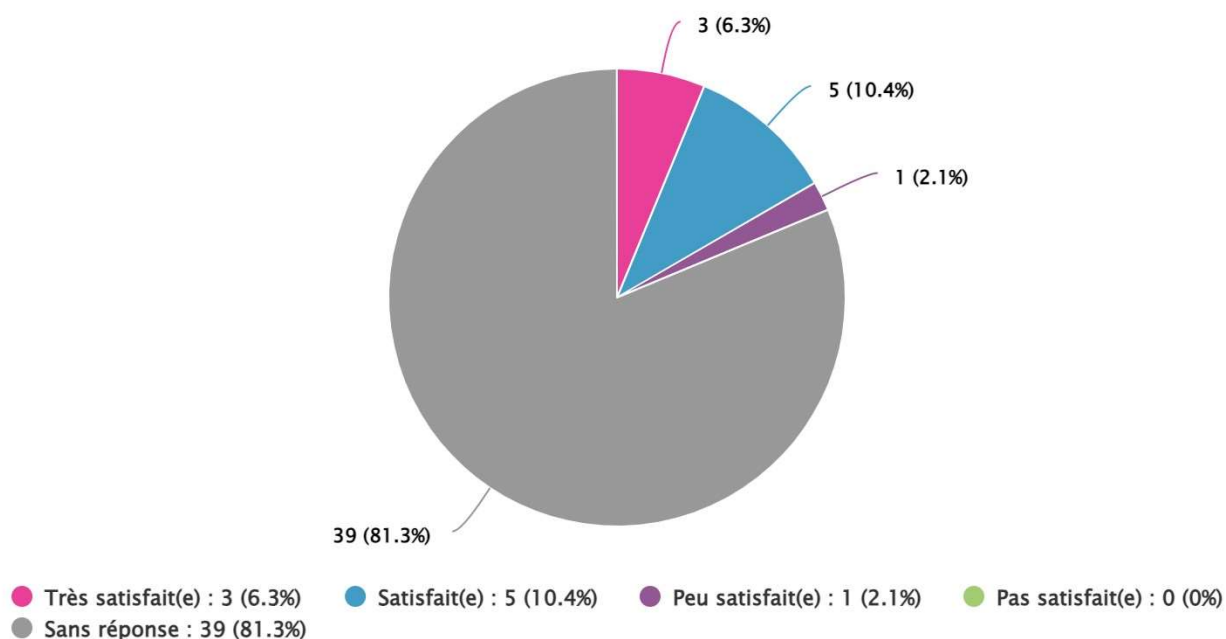
Aucun résident n'a commenté sa réponse, ne permettant pas de prendre connaissance des difficultés rencontrées.



- La communication réalisée autour des phases de travaux par le journal l'ELAN

Seuls 9 résidents ont répondu à la question. 3 sont très satisfaits de la communication liée aux travaux via l'ELAN et 5 en sont satisfaits, soit 16,7 % de satisfaction. 1 personne est peu satisfaite.

1 résident(e) a commenté : « Communication partielle, elle est difficile ».

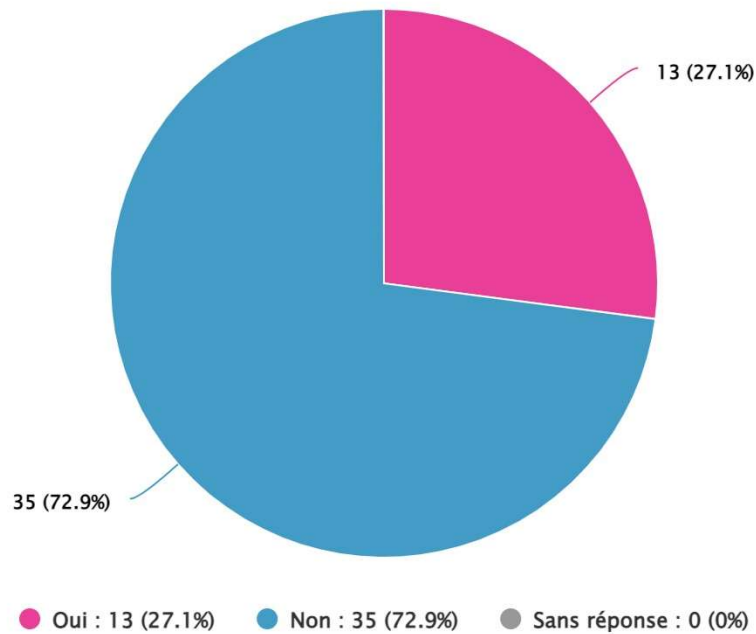


Très peu de réponses à cette question, seul un résident est peu satisfait de la communication sur les travaux. Nous allons poursuivre nos communications avec le journal l'Elan pour informer au mieux les résidents sur l'évolution de leur lieu de vie.

- Le bruit pendant les travaux

Tous les résidents ont répondu à cette question et pour 35 résidents, le bruit provoqué par les travaux ne les gêne pas. 13 résidents ont répondu « oui ».

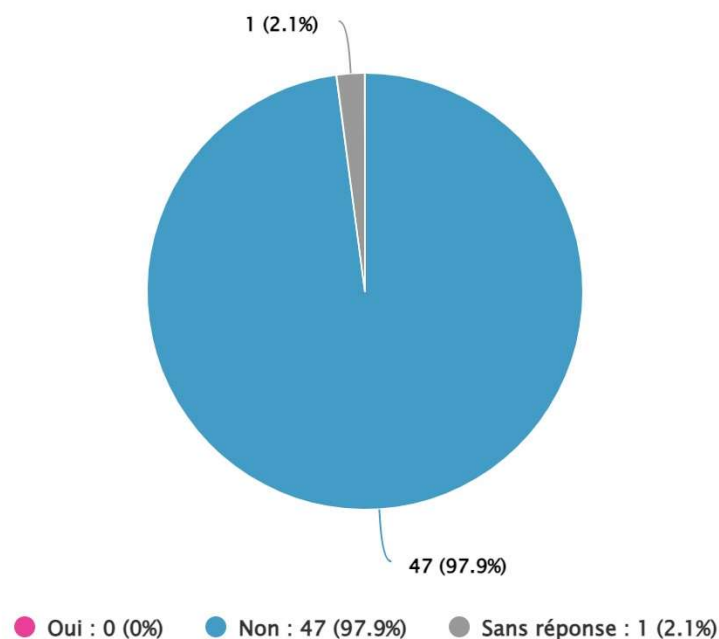
1 personne a précisé que le bruit est « supportable ».



- Les changements liés aux travaux

Sur 47 répondants, aucun résident ne ressent de l'inquiétude face aux changements liés aux travaux.

Un(e) résident(e) demande : « Où en sommes-nous ? Quel en sera le résultat ? »



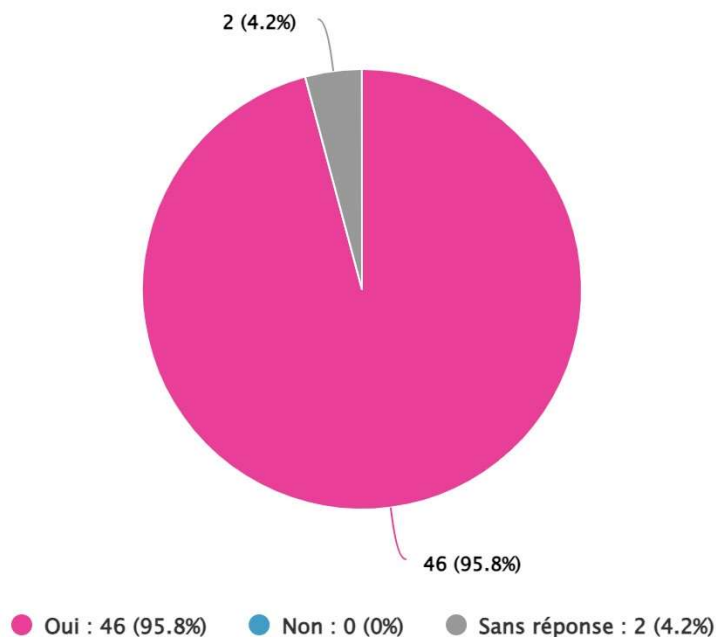
Il est rassurant de constater que les résidents ne sont pas inquiétés par les travaux.

Nous pouvons d'ailleurs rapprocher ces derniers résultats, aux résultats précédents et poursuivre l'information sur les travaux à travers l'Elan.

### **L'information d'ordre général**

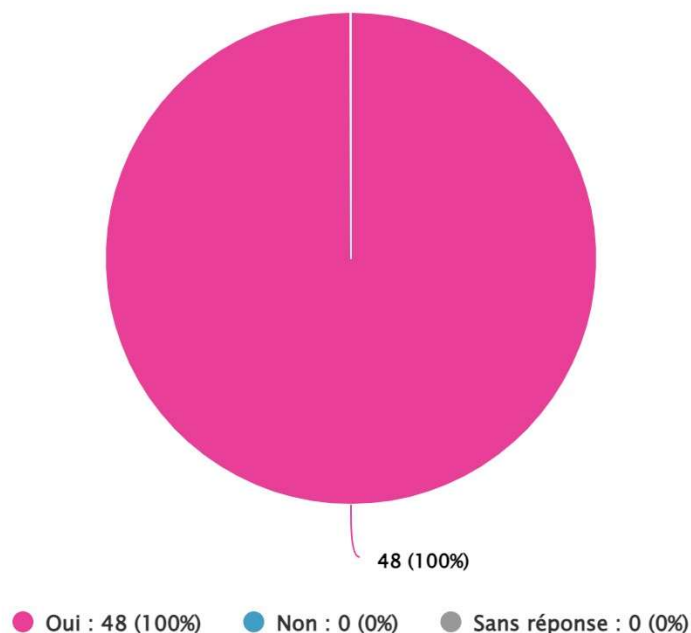
- Conseilleriez-vous l'établissement à quelqu'un ?

Sur les 46 résidents qui ont répondu à la question, tous conseilleraient la Résidence Nazareth à quelqu'un.



- Ce questionnaire vous-a-t-il permis de vous exprimer sur les points les plus importants de l'accompagnement ?

Sur les 48 réponses, tous estiment avoir pu s'exprimer sur les points les plus importants de l'accompagnement.



Les suggestions et remarques des familles concernant l'établissement, sujets non abordés dans le questionnaire :

- 7 personnes ont répondu « RAS »
- Où en sommes-nous des vaccinations du suivi des personnes ?
- Trouver une potion pour rajeunir !
- On est très bien à Nazareth

**En conclusion de cette enquête destinée aux résidents**, il en ressort 3 éléments à améliorer :

- Améliorer l'aménagement de l'établissement : Les travaux vont permettre de valoriser l'établissement par la décoration, de meilleurs affichages liés à l'orientation dans l'établissement, et des salles à manger plus adaptées (invités, résidents accompagnés et résidents)
- Mener une réflexion concernant une potentielle amélioration de l'organisation des après-midis (horaires de repas, horaires des animations, de nouvelles animations en extérieur ou avec des partenaires...)
- La communication ne peut que s'améliorer et nous allons dans ce sens. Depuis ces dernières années, l'ELAN permet de diffuser les informations concernant les changements de professionnels, les nouveautés... mais aussi sur l'avancée des travaux. La phase 2 étant très importante, il sera essentiel en début d'année de faire un point sur l'avancée des travaux.

### **Conclusion générale :**

Les taux de satisfaction des résidents et des familles sont très positifs et encourageants pour l'avenir.

Avec une politique d'amélioration continue des services au sein de la Résidence, cette enquête va profiter à l'ensemble du personnel, afin de réfléchir aux axes d'amélioration soulevés dans les réponses et d'en mettre en place, en cohérence avec les souhaits et les besoins des résidents et de leurs familles.



# Charte de la Bientraitance

En tant que résident...

J'ai des droits et libertés

J'ai le droit de faire les choses  
moi-même

J'ai le droit à mon intimité

J'ai des besoins



...et pour tous !

Je respecte tout le monde

Je respecte les besoins de  
chacun

Je suis à l'écoute



Résidence  
**Nazareth**  
une écoute, un accompagnement...

Diffusé le 19/06/2023 par le groupe de travail bientraitance

