

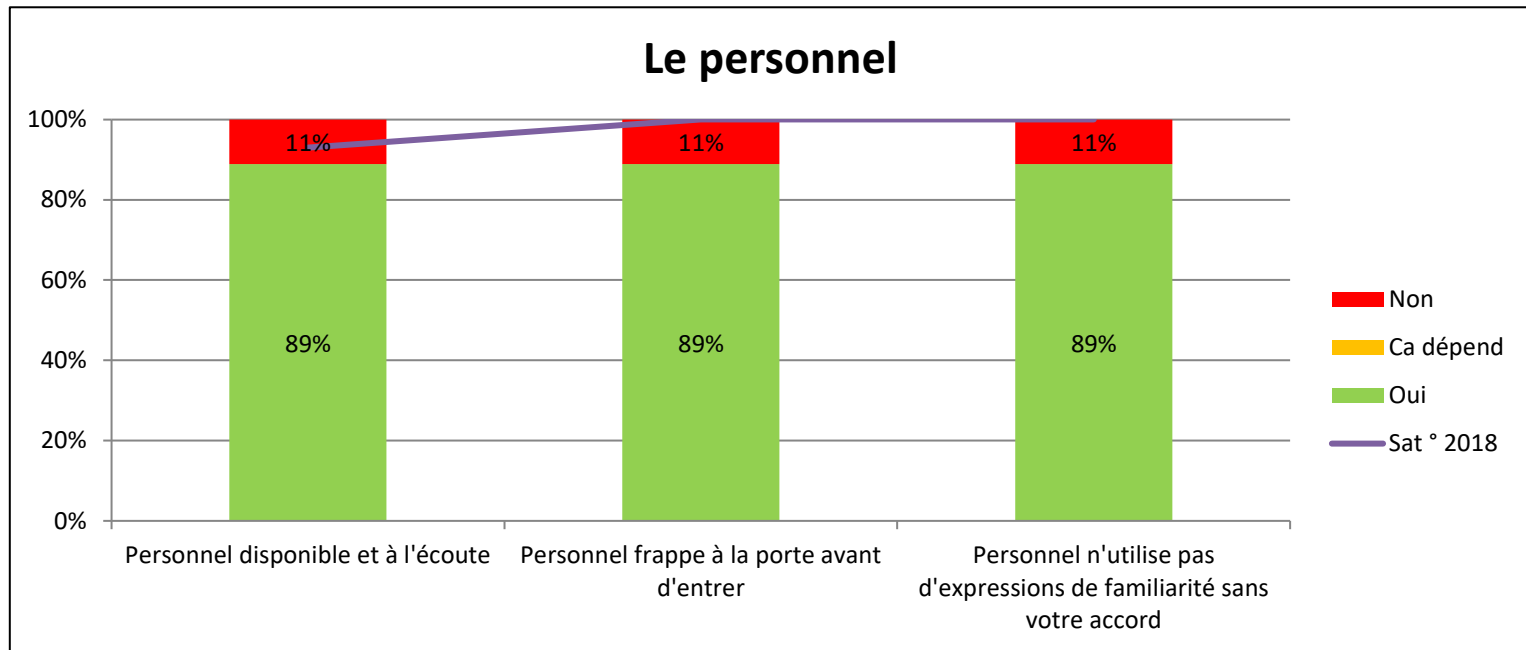
Résultats enquête de satisfaction résidents 2020

RÉSULTATS USLD

Taux de retour

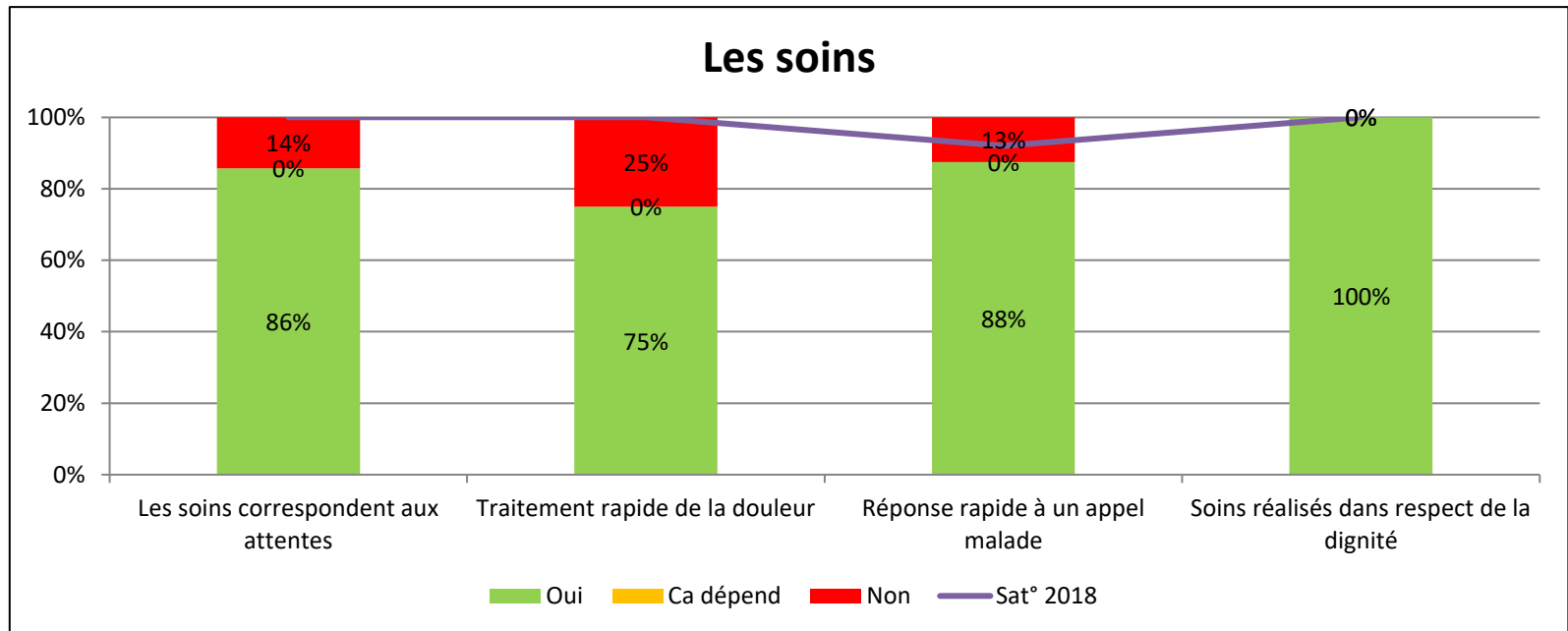
- Enquête réalisée auprès des résidents ayant les capacités cognitives pour y répondre.
- Enquête réalisée du 4 au 24 janvier 2021.
- Taux de retour de 50% (9 sur 18) soit en nette baisse par rapport à 2018 (-18%)

Le personnel



- Taux de satisfaction important en ce qui concerne le personnel même si on observe une légère baisse pour la disponibilité et l'écoute du personnel (- 4,3%).

Les soins

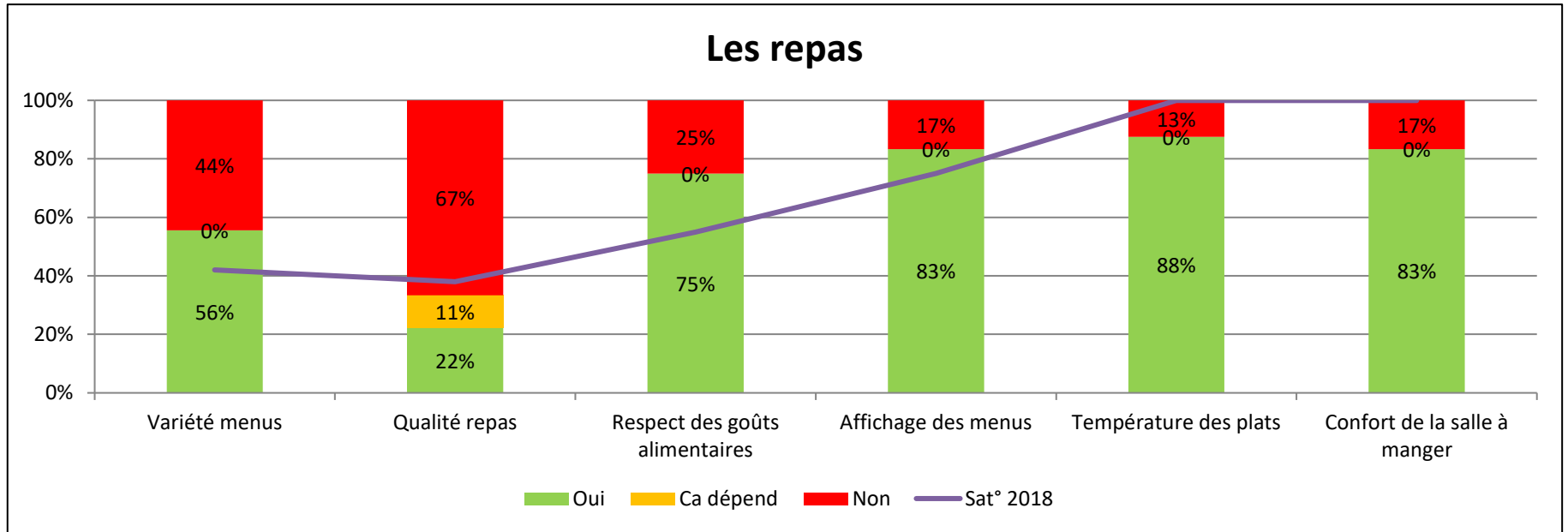


- Les résidents sont tous satisfaits par : les soins qui leur sont apportés et le respect de leur dignité pendant les soins.
- On note une baisse de la satisfaction concernant le traitement de la douleur mais cela correspond à un seul répondant.

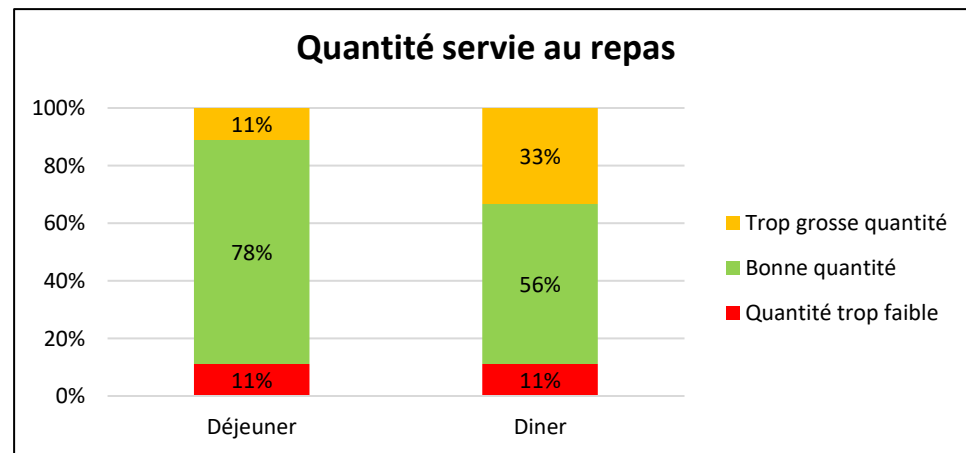
Les soins

- Commentaires libres :
 - Délai médaillon appel malade trop long (1)
 - Le personnel manque de temps (1)
 - Mélanie est très bien et disponible (1)
 - Médecin peu à l'écoute (1)
 - Amabilité du médecin mitigée (1)
 - Aides-soignants très bien. Chapeau aux infirmières (1)

Les repas

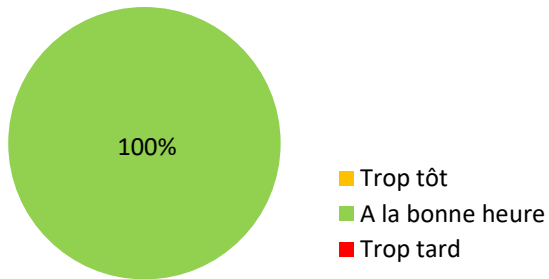


- Plusieurs items sont en progression par rapport à 2018 : **variété des menus (+33%)**, **respect des goûts (+26%)** et **affichage des menus (+11%)**.
- **2/3 des résidents ne sont pas satisfaits par la qualité des repas.**
- Tous les répondants sont satisfaits par la température des plats et le confort de la salle à manger.
- La moitié des résidents ne trouvent pas les quantités de nourriture adéquates au dîner (trop peu ou pas assez)

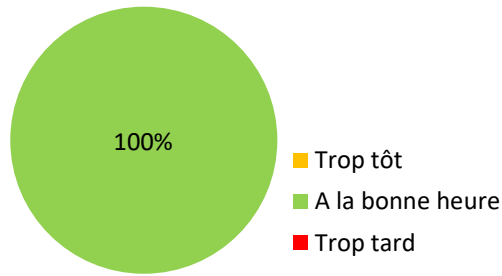


Les repas

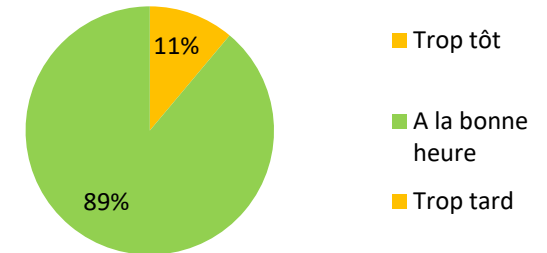
Heure petit-déjeuner



Heure déjeuner

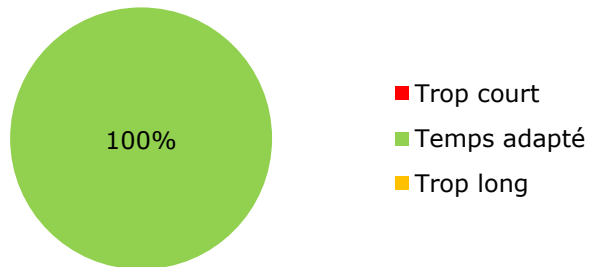


Heure dîner

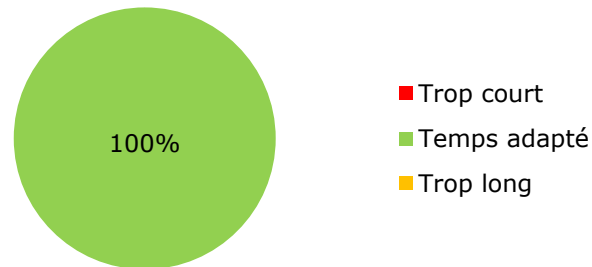


- Un résident trouve que le dîner est servi trop tôt.

Durée déjeuner



Durée dîner

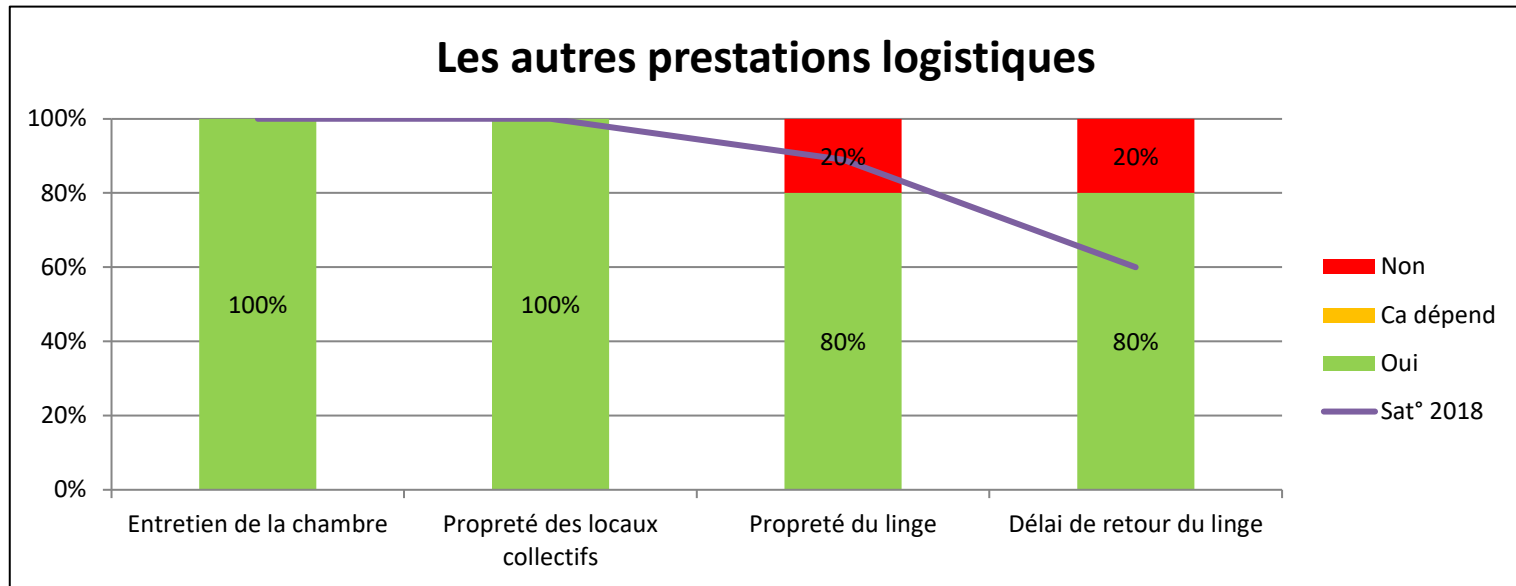


- Les résidents sont globalement satisfaits par la durée des repas.

Les repas

- Commentaires libres :
 - Cuisine bonne lors des fêtes et des repas spéciaux, preuve que c'est possible. (1)
 - Pour la quantité, ça dépend du plat (2)

Les autres prestations logistiques

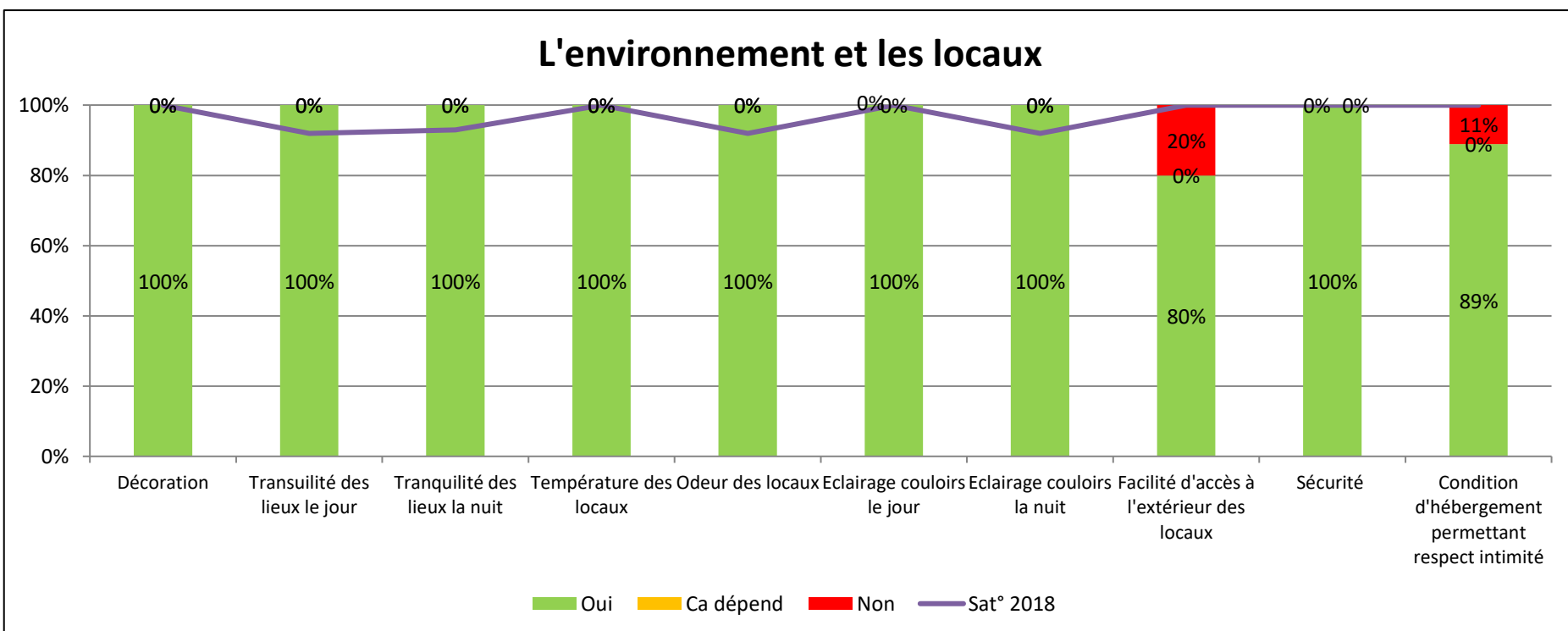


- 1 personne sur les 4 répondants n'est pas satisfaite par la propreté et le retour du linge.
- Tous les résident sont satisfaits par l'entretien des locaux.

Les autres prestations logistiques

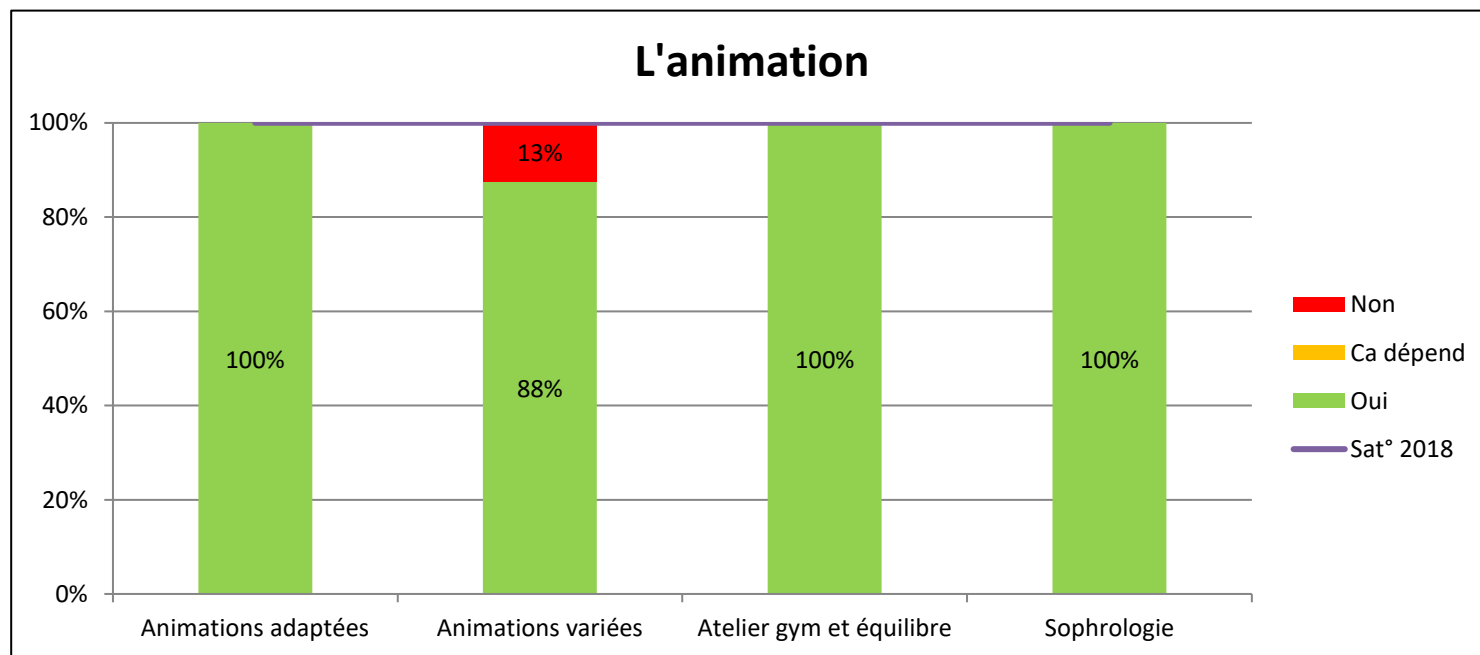
- Commentaires libres :
 - Entretien impeccable (1 – USLD)
 - Balcon plein de fiente de pigeons (1 – USLD)

L'environnement et les locaux



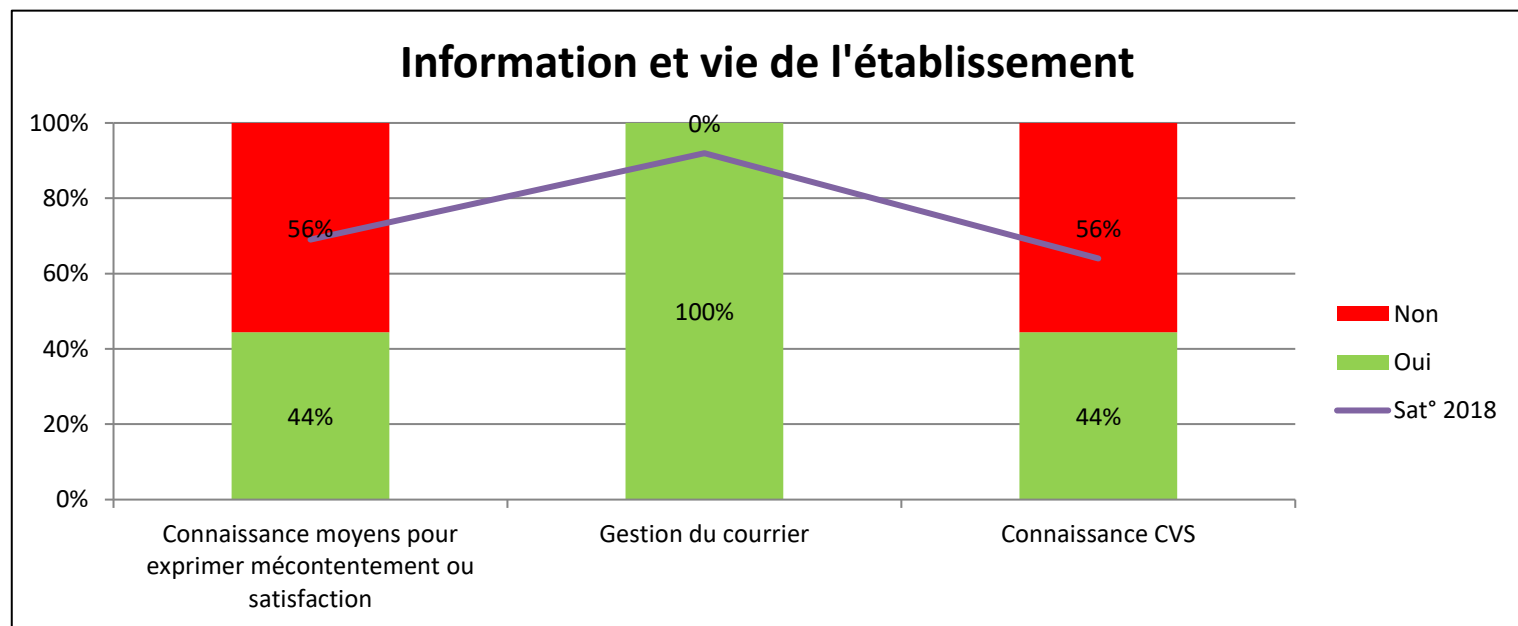
- Satisfaction importante des résidents concernant l'environnement et les locaux.
- Seul un résident trouve que l'accès à l'extérieur n'est pas facile

L'animation



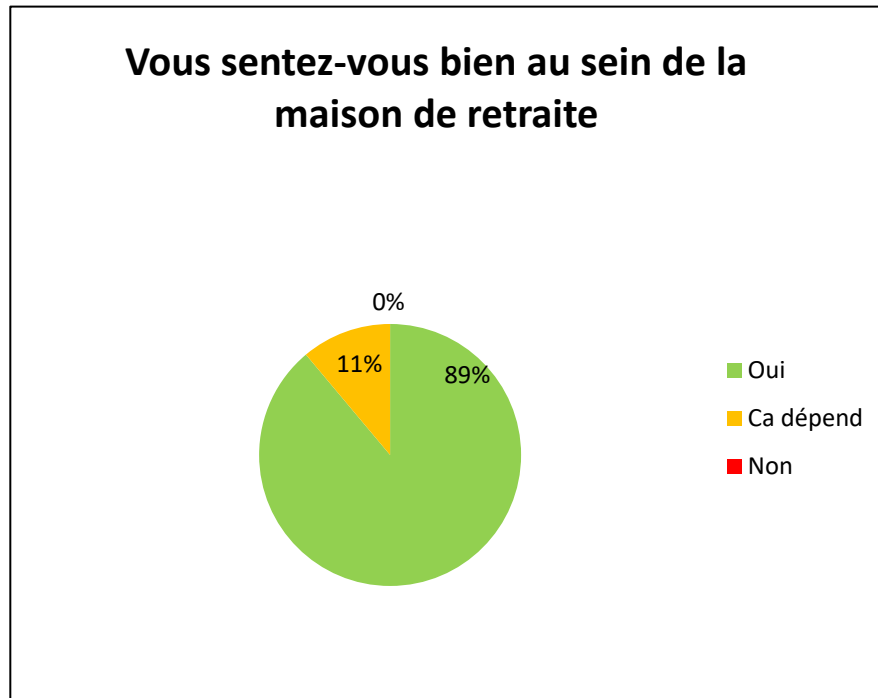
- Les résidents sont tous satisfaits par les animations et les différents ateliers sauf un qui trouve que les animations ne sont pas variées.

Information et vie établissement



- On note une baisse des résidents qui connaissent les moyens pour exprimer leur mécontentement et le CVS.
- Tous les répondants sont satisfaits par la gestion du courrier.

Satisfaction globale



**Note globale =
7,8/10**

- Un résident ne se sent pas toujours bien au sein de l'USLD.
- La note est passée de 7,3 à 7,8 sur 10 entre 2018 et 2021

Satisfaction globale

- Commentaires libres :
 - Plus de personnel (1)
 - Dévouement du personnel (1)
 - Personnel pas assez à l'écoute (1)
 - Une aide-soignante pour aller en ville (1)

Conclusion USLD

- Les critères qui donnent la moins bonne satisfaction en 2020 sont (en % de résidents satisfaits): :
 - Qualité des repas (22%) (au plus bas depuis 2014)
 - Connaissance du CVS (44%) (au plus bas depuis 2014)
 - Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou satisfaction (44%) (au plus bas depuis 2014)
 - Quantité au diner (56%)
 - Variété des menus (56%)
 - Respect des goûts alimentaires (75%)