

**Rapport d'enquête de satisfaction auprès des résidents
Année 2024**



EHPAD Louis Ropert

1 INTRODUCTION

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons mené une enquête de satisfaction auprès des résidents de l'EHPAD Louis Ropert. Cette démarche s'inscrit dans la volonté d'évaluer leur niveau de satisfaction ainsi que connaître leurs attentes et leurs idées.

Les résultats de cette enquête portant sur l'année 2024 permettront à l'équipe de direction ainsi qu'à l'ensemble du personnel de mieux comprendre les problématiques rencontrées à travers la qualité des soins, de l'accompagnement et des différents services proposés par l'établissement et ainsi d'identifier les points forts mais aussi les axes d'amélioration.

Pour ce faire, des axes d'amélioration seront mis en avant de manière à travailler en équipe avec le CVS.

2 METHODOLOGIE

2.1 Type d'enquête

L'enquête de satisfaction a été menée par questionnaire à partir du logiciel Ageval. Un logiciel spécialisé dans la gestion de la démarche qualité dans les établissements médico-sociaux. Pour mieux répondre aux spécificités de l'établissement, cette enquête a été modifiée et reconstruite par la responsable qualité et la psychologue de l'établissement afin de garantir sa pertinence et son adéquation.

Afin de soulager les équipes soignantes, cette enquête a été menée par la responsable qualité, la psychologue, l'ergothérapeute et les animateurs. Ces derniers sont allés à la rencontre des résidents pour partager un moment d'échange dédié au remplissage des questionnaires à l'aide d'une tablette.

2.2 Population cible

L'enquête de satisfaction a été menée auprès des résidents de l'EHPAD ayant donné leur accord et ayant séjourné dans l'établissement au cours de l'année 2024.

2.3 Nombre de participants

L'enquête a recueilli la participation de 28 personnes, ce qui représente un taux de participation de 40% par rapport au nombre total de 70 résidents présents. En 2023, le nombre de réponses obtenues à l'enquête était de 35 réponses. Une réunion interne a permis d'identifier que cette baisse de participation pouvait être liée à une charge de travail plus importante pour les professionnels en début d'année, rendant l'accompagnement des résidents au remplissage des questionnaires plus difficile. Une attention particulière sera portée, l'an prochain, au suivi du nombre de participants, afin de favoriser une meilleure mobilisation autour de l'enquête et d'en améliorer le taux de réponse.

2.4 Période de l'enquête

L'enquête de satisfaction devait initialement être menée en décembre 2024, mais a été reportée en début d'année 2025 en raison de l'épidémie de gastro-entérite qui avait eu lieu au sein de l'établissement.

3 RESULTATS DE L'ENQUETE

Quelques informations vous concernant

1. Vous êtes :

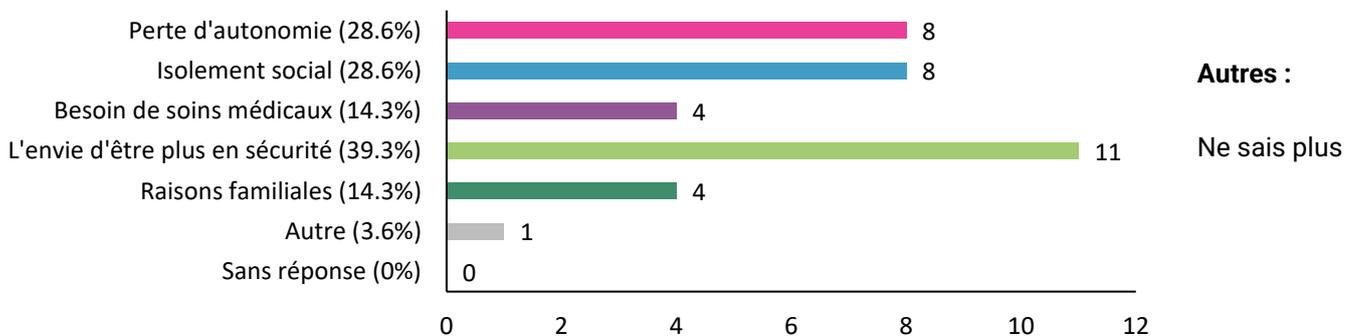
28 réponses



78.6% des personnes ayant répondues au questionnaire sont des femmes.

2. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous arrivé(e) au sein de l'établissement ?

22 réponses



De manière générale, sur les résidents ayant répondu à cette question, une grande part sont arrivés au sein de l'établissement de part leur envie de se sentir plus en sécurité (31.4%). Les résidents sont arrivés également en raison de leur perte d'autonomie (22.9%) ou de l'isolement social (22.9%).

3. Etiez-vous d'accord avec votre entrée à l'EHPAD ?

24 réponses



4. Si non, pourquoi ?

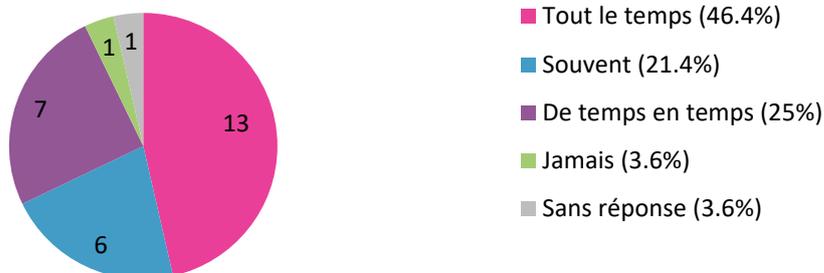
- Pas prévenue
- Pas trop, demande des enfants
- Aurait préféré rester à domicile

De manière générale, sur les résidents ayant répondu à cette question, 75% étaient plutôt d'accord avec leur entrée au sein de l'établissement.

VOTRE CHAMBRE

5. Entendez-vous le personnel frapper à votre porte avant d'entrer ?

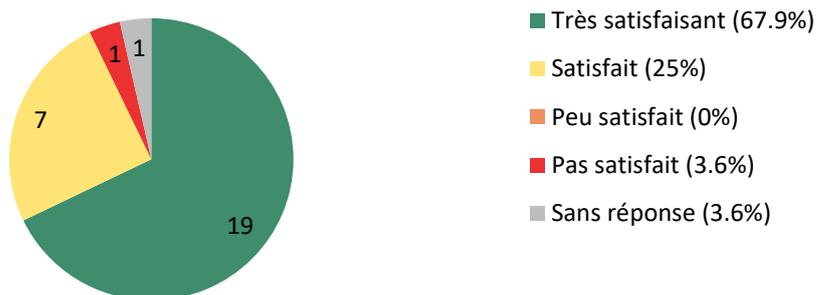
27 réponses



Une grande part des résidents entendent tout le temps ou souvent le personnel frapper à leur porte avant d'entrée (73.3%). Cependant, 30.8% ne l'entendent que de temps en temps ou jamais. Certains résidents ont exprimé des difficultés liées à l'audition.

6. Etes-vous satisfait de la propreté de votre chambre ?

27 réponses



7. Si non, pourquoi ?

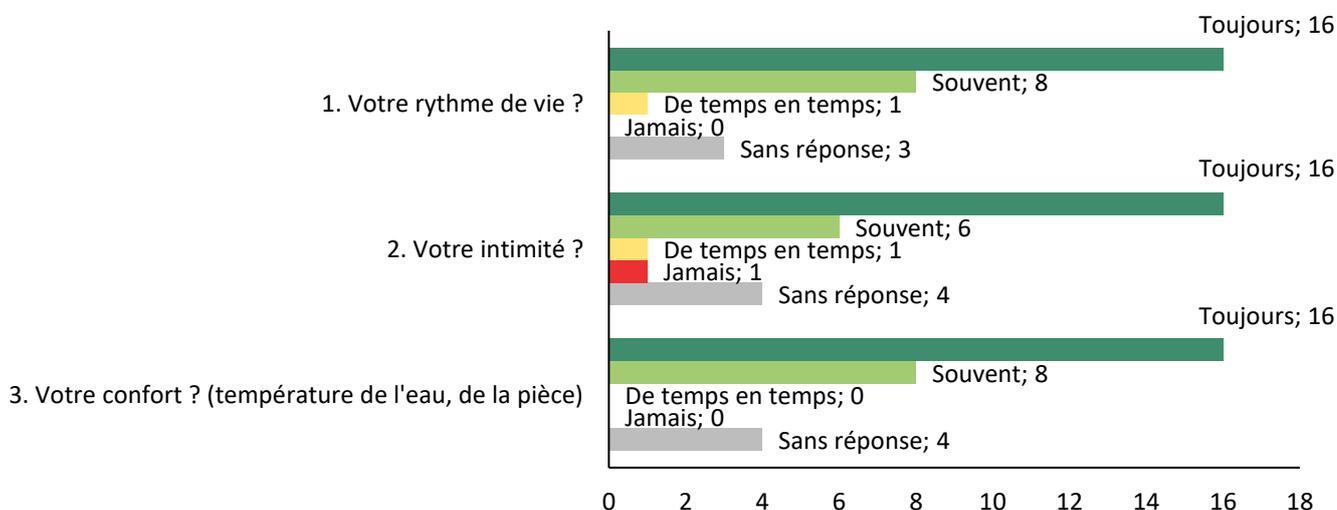
- Poussière sous le lit

Sur les résidents ayant répondu à cette question, 96.3% sont très satisfaits ou satisfaits de la propreté de leur chambre. Cependant, une personne ne l'est pas en raison de la poussière qui se trouverait sous son lit.

LES SOINS

8. Selon vous, les soignants respectent-ils :

27 réponses



9. Commentaires :

« Manque de tact de certains personnels (s'ils passent une mauvaise journée par exemple) »

88.9% des résidents ayant répondu à la première question sont toujours ou souvent satisfait du respect de leur rythme de vie.

91.7% des résidents ayant répondu à la deuxième question trouvent que leur intimité est toujours ou souvent respecté. Cependant, deux personnes trouvent qu'elle n'est respecté que de temps en temps ou jamais. Une des raisons définies le fait que certains personnels manquent de tact, supposé qu'ils aient passés une « mauvaise journée ».

10. Que pensez-vous des soins qui vous sont procurés par les soignant(e)s ?

25 réponses



11. Commentaires :

- « C'est le minimum à respecter, il y a toujours des choses à modifier mais ça reste correct dans l'ensemble »
- « Un peu rapide, mais font de leur mieux car peu de temps »
- « Quand ils ont le temps, surtout le week-end »
- « Trop long pour que quelqu'un vienne. Parfois 1h lors d'un appel sonnette »

Les ayant répondu à cette question sont très satisfaits ou satisfait des soins qui leurs sont procurés par les soignant(e)s (96%). Cependant, une personne a répondu être insatisfaite.

VOTRE LINGE

12. Que pensez-vous des services proposés par la lingerie ?

27 réponses



13. Commentaires :

- « Le linge sale n'est pas forcément ramassé »
- « Manque quelques affaires »
- « Une personne est entrée dans ma chambre et a pris le linge propre pour le mettre au sale »
- « J'aime beaucoup la lingère »

Les résidents ayant répondu à cette question sont majoritairement très satisfaits ou satisfaits des services proposés par la lingerie (96.30%). Cependant, une personne est peu satisfaite.

LES RÉPARATIONS

14. Êtes-vous satisfait(e) des réparations techniques dont vous avez besoin dans votre chambre ?

18 réponses



15. Commentaires :

- Le minimum est fait

88.89% des résidents ayant répondu à cette question sont très satisfaits ou satisfaits des petites réparations techniques effectuées dans leur chambre. Cependant 11.11% sont peu satisfaits. Les raisons ne sont pas connues.

LES REPAS

16. Etes-vous satisfait(e) des horaires des repas ?

28 réponses



17. Si non, pourquoi ?

- « Un peu tôt le soir » x6
- « Horaires trop aléatoires le soir »

100% des résidents ayant répondu à la première question sont satisfaits de l'horaire du repas du midi.
 74.07% des résidents ayant répondu à la deuxième question sont satisfaits de l'horaire du repas du soir.
 Cependant, 25.93% ne sont pas satisfaits car ils trouvent que le repas est servi trop tôt.

18. Avez-vous assez de temps pour manger ?

28 réponses



19. Commentaires :

- « Pas assez de temps. Les assiettes sont trop vite retirées »
- « Un peu plus presse le midi »
- « Le débarrassage est trop rapide, ils ne demandent pas si nous avons fini »

Une grande partie des résidents estiment avoir assez de temps pour manger lors des repas (89.29%).
 Cependant, trois autres personnes estiment ne pas en avoir assez.

20. Les repas sont-ils à votre goût ?

28 réponses



21. Commentaires :

- « Le soir, le couvert est enlevé avant la fin du repas »
- « Je ne mange presque pas »
- « Trop grosses quantités pour le midi »
- « Régime sans sel, repas fades »
- « Le midi c'est très bien le soir un peu moins bien »
- « Je trouve que les repas sont très corrects surtout les desserts »

Globalement, les résidents sont satisfaits par les repas proposés. En effet, 75% des résidents estiment que les repas sont toujours ou souvent à leur goût. Cependant, 25% des résidents ayant répondu à cette question estiment que les repas ne sont que de temps en temps ou jamais à leur goût.

VOS DÉPLACEMENTS

22. L'organisation de l'établissement vous permet-elle de pouvoir vous déplacer comme vous le souhaitez ?

23 réponses



23. Si non, pourquoi ?

- « C'est ma fille qui s'occupe de moi »
- « Du mal à trouver la sortie »
- « Pas de transport adapté pour les fauteuils »

Une majeure partie des résidents ayant répondu à cette question trouvent que l'organisation leur permet de pouvoir se déplacer comme ils le souhaitent (78.26%). Cependant, cinq personnes estiment que ce n'est pas le cas notamment en raison des difficultés à trouver la sortie ou du fait qu'il n'y est pas de transport adapté pour les personnes en fauteuils.

L'ANIMATION

24. Participez-vous aux animations ?

28 réponses



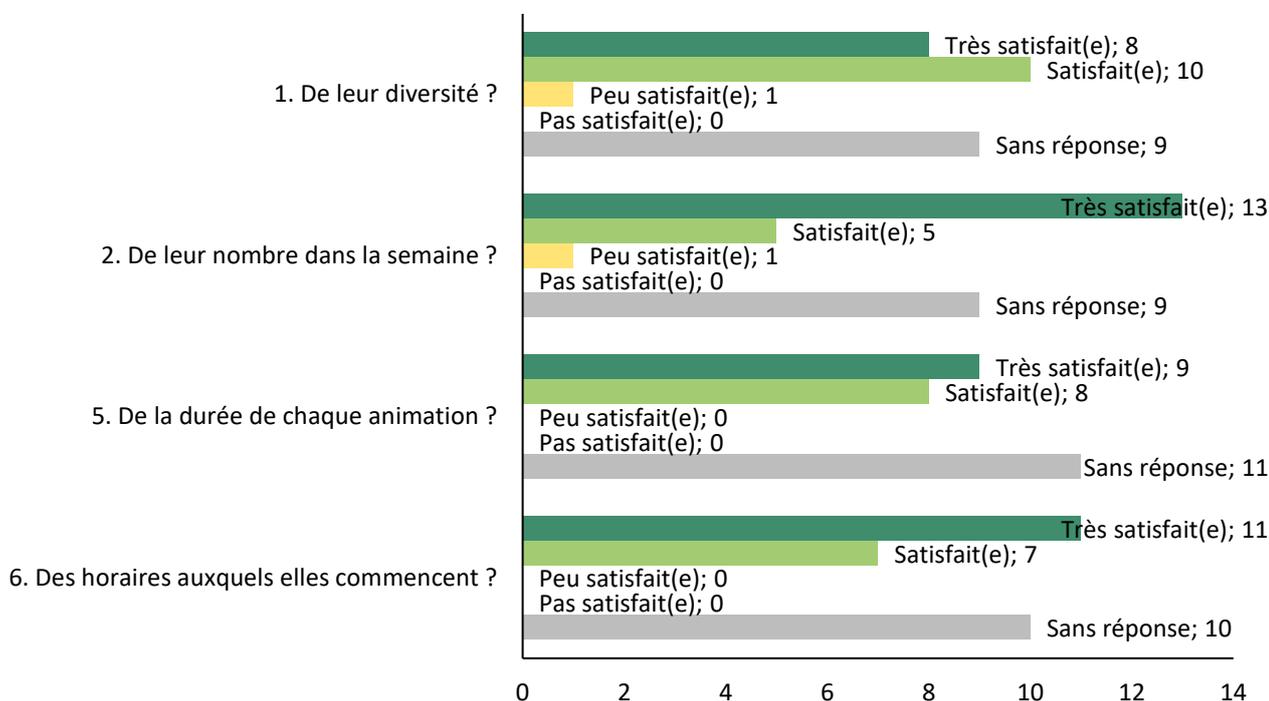
25. Si vous ne participez pas aux animations, veuillez préciser pourquoi ?

- « Problèmes à la jambe »
- « Celles qui m'intéressent »
- « Préfère marcher ou faire la sieste, visites »
- « Occupation par sois même dans sa chambre »
- « Souvent sauf quand il s'agit de la messe »
- « J'aime surtout le loto »

Globalement, les résidents participent aux animations. En effet, 89.29% participent à l'animation que ça soit tout le temps, souvent ou seulement de temps en temps. Uniquement trois répondants ne participent jamais à l'animation. Les raisons sont probablement celles que l'on retrouve dans les commentaires ci-dessus.

26. Si vous participez aux animations, êtes-vous satisfait(e) :

21 réponses



27. Avez-vous des idées d'animations à proposer ?

- « Coutures »
- « Dictée »
- « La marche »
- « Marche, chant et danses bretonnes »
- « Peinture sur toile et peinture sur porcelaine »
- « activité canva » madame me montre un sorte de tissus tressé.

94.74% des personnes ayant répondues à la première question sont très satisfaites ou satisfaites de la diversité des animations proposées.

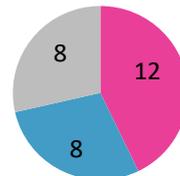
94.74% des personnes ayant répondues à la deuxième question sont très satisfaites ou satisfaites du nombre d'animations proposées dans la semaine.

100% des personnes ayant répondues à la troisième et à la quatrième question sont très satisfaites ou satisfaites de la durée de chaque animation ainsi que de l'horaire auxquels elles commencent.

LA VIE A L'EHPAD

28. Arrivez-vous à communiquer facilement par téléphone avec vos proches ?

20 réponses



- Oui (42.9%)
- Non (28.6%)
- Sans réponse (28.6%)

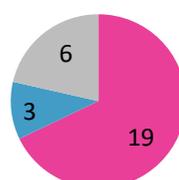
29. Si non, pourquoi ?

- « Je sais appeler mais pas répondre »
- N'utilise pas le téléphone x2
- Difficultés visuelles et auditives x2
- Pas de téléphone x3

60% des résidents ayant répondu à cette question estiment arriver facilement à communiquer avec leurs proches par téléphone. Cependant, 40% des répondants estiment ne pas y arriver. Les raisons sont notamment celles mentionnées ci-dessus.

30. Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir vos proches ?

22 réponses



- Oui (67.9%)
- Non (10.7%)
- Sans réponse (21.4%)

31. Si non, pourquoi ?

- « Pas assez d'espace » x3
- « Je ne reçoit pas beaucoup de proches »

86.36% des répondants estiment avoir l'intimité nécessaire pour recevoir leurs proches. Cependant, trois répondants répondent que ce n'est pas le cas en raison du manque d'espace dans la chambre.

32. Vous sentez-vous plus en sécurité au sein de l'EHPAD plutôt qu'à votre domicile ?

22 réponses



33. Si non, pourquoi ?

- « Je me plaisait mieux à mon domicile mais je suis consciente d'être plus en sécurité ici »

81.82% des répondants se sentent plus en sécurité à l'EHPAD plutôt qu'à leur domicile.

34. Lorsque vous avez un souci, vous sentez-vous libre d'en parler à un membre du personnel ?

22 réponses



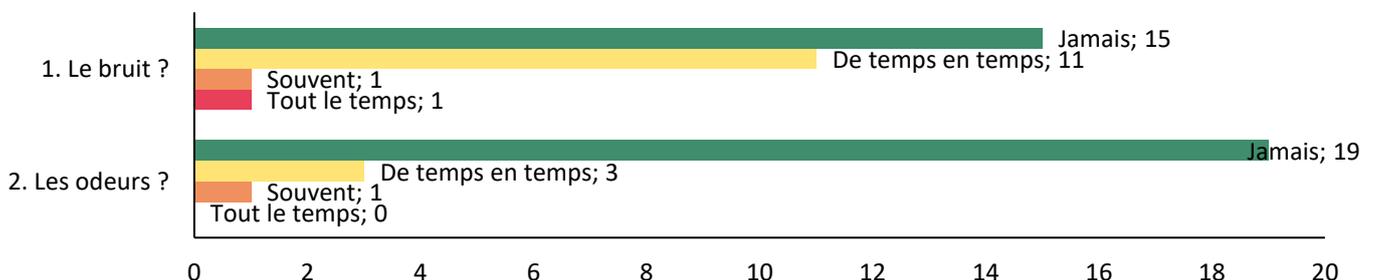
35. Si non, pourquoi ?

- « Je ne parles plus de mes problèmes »
- « Cela dépend avec qui » x2
- « Peur de déranger pour une petite chose » x2

81.82% des répondants se sentent libre de parler à un membre du personnel lorsqu'ils ont un souci. Cependant, quatre répondants semblent ne pas en parler automatiquement notamment pour les raisons définies dans les commentaires ci-dessus.

36. Êtes-vous gêné(e) par :

28 réponses



37. Commentaires :

- « Les portes »
- « Les bruits de l'extérieur avec les travaux »
- « Les cris d'une autre résidente dans l'ascenseur en allant au repas »

92.86% des répondants ne sont jamais ou uniquement de temps en temps dérangés par le bruit. Cependant, deux personnes ayant répondu à cette question estiment l'être souvent voir tout le temps.

95.65% des répondants ne sont jamais ou uniquement de temps en temps dérangés par les odeurs. Cependant, une personne estime l'être souvent. Les raisons sont notamment celles évoquées dans les commentaires ci-dessus.

38. Est-ce que certains membres du personnel vous tutoient-ils sans votre autorisation ?

21 réponses



Globalement, les membres du personnel ne tutoient pas les résidents sans leur autorisation (91.67%). Cependant, une personne dit être souvent tutoyé par les membres du personnel sans en avoir donné l'autorisation.

39. Selon vous, les contacts avec le personnel sont :

26 réponses



40. Commentaires :

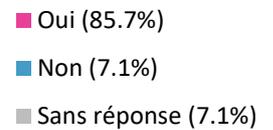
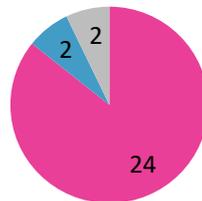
6 réponses

- « On me tutoie mais ça ne me dérange pas »
- « Je veux que l'on me tutoie et qu'on m'appelle par mon prénom »
- « J'aime bien les gens d'ici » x2
- « Certaines personnes n'ont pas l'accès facile »
- « Le personnel est très gentil » x2

Majoritairement, les résidents estiment avoir des relations de bons contacts avec les membres du personnel (73.08%) Cependant, 26.92% estiment avoir des contacts de qualité moyenne.

41. Vous sentez-vous respecté par l'ensemble du personnel ?

26 réponses



42. Si vous ne vous sentez pas respecté par le personnel, quelles sont les raisons ?

2 réponses

- « Certains membres du personnel rentrent sans frapper »
- « Pas assez à disposition »

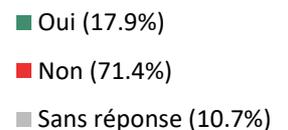
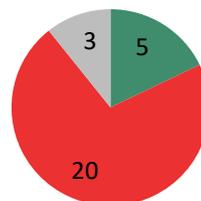
Globalement, les résidents se sentent respectés par le personnel de l'établissement à 92.3%.

Deux personnes ne le sont pas probablement liées aux raisons relevées dans les commentaires ci-dessus.

LA VIE AVEC LES AUTRES RÉSIDENTS

43. Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?

25 réponses

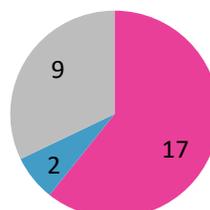


Uniquement cinq personnes sur 25 répondants connaissent le rôle du Conseil de la Vie Sociale.

ADMINISTRATION

44. Êtes-vous satisfait(e) du service postal de l'établissement ? (Réception et envoi de courriers)

19 réponses



45. Commentaires :

- « Pas livré à temps ou oublis »
- « Retard de courrier de temps en temps »

Seulement deux personnes semblent insatisfaites du service postal proposé par l'établissement notamment pour les raisons relevées dans les commentaires ci-dessus.

SATISFACTION

46. De manière générale, que pensez-vous des services que vous apporte l'EHPAD ?

27 réponses



92.59% des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des services apportés par l'EHPAD de manière générale. Cependant, deux personnes ne le sont pas pour des raisons qui restent inconnus.

47. Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le fonctionnement de l'EHPAD ?

- « Je veux des rendez-vous ORL , ophtalmo »
- « Il faudrait du produit pour les résidents qui souhaitent faire un peu de ménage seule »
- « Laisse la fenêtre ouverte quand je l'ouvre »
- « Avoir plus de papier toilettes quand on est malade »
- « Qu'ils ai une meilleure gestion du temps »
- « Plus de temps pour manger »
- « Plus d'horloges dans les couloirs »
- « Plus de sortie pour marcher »

48. Avez-vous d'autres commentaires ?

- « Très contente »
- « Je ne connais pas mon référent »

4 ANALYSE APPROFONDIE

La majorité des résidents ayant participé au questionnaire sont des femmes. Elles sont principalement arrivées en établissement en raison d'une perte d'autonomie et d'un isolement social. Globalement, ces résidentes se sont montrées plutôt d'accord avec leur entrée, acceptant cette étape comme une réponse adaptée à leur situation.

Suite à cette enquête de satisfaction réalisée auprès des résidents, plusieurs points ont été jugés **satisfaisants**, témoignant d'une qualité d'accompagnement et de services appréciée par nos aînés. Les résidents ont exprimé leur satisfaction concernant plusieurs aspects de leur vie quotidienne. Ils ont particulièrement apprécié la propreté de leur chambre, ainsi que la qualité des soins réalisés par les soignants. Le service de lingerie a également été souligné positivement, tout comme les horaires du repas du midi, qui selon eux, correspondent bien à leurs besoins. Les animations proposées sont très appréciées des résidents. Les résidents ont un sentiment de sécurité au sein de l'établissement, souvent le motif de leur arrivée. Le respect par les membres du personnel a été très apprécié, de même que le service postal (envoi ou réception de courriers). De manière générale, les résidents sont satisfaits des prestations apportées par l'établissement.

Certains aspects de la vie en établissement ont été jugés **moyennement satisfaisants** par les résidents. Les contacts avec le personnel, bien que globalement respectueux, pourraient être améliorés, notamment en ce qui concerne le tutoiement sans autorisation. Le rythme de vie ne convient pas toujours aux envies ou aux habitudes de chacun, et plusieurs résidents ont exprimé un besoin d'intimité, tant dans leur vie personnelle que dans la possibilité de recevoir leurs proches, parfois limitée par le manque d'espace. Des remarques ont également été formulées sur les petites réparations techniques ainsi que sur le manque de temps accordé pour les repas. Il a été relevé que les repas ne sont parfois pas aux goûts des résidents. Il a également été jugé peu évident d'effectuer des déplacements hors de l'établissement. Les nuisances sonores ont été signalées comme des points à revoir pour améliorer le confort général.

Quelques éléments ont été identifiés comme **insatisfaisants** par les résidents. Certains ont indiqué ne pas toujours entendre lorsque le personnel frappe à leur porte, ce qui peut entraîner des situations de surprise ou d'inconfort. L'horaire du repas du soir ne convient pas à un grand nombre d'entre eux, jugé trop tôt ou mal adapté à leur rythme de vie. Les communications téléphoniques sont également perçues comme difficiles. Enfin, plusieurs résidents ont déclaré ne pas connaître le Conseil de la Vie Sociale, ce qui pourrait les amener à être limités dans leur liberté d'expression vis-à-vis de la vie collective.

6 CONCLUSION

Nous tenons à remercier les résidents ayant pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Depuis le début de l'année 2025, certaines améliorations ont déjà été engagées afin de répondre aux remarques des résidents.

Toutefois, l'ensemble des retours recueillis lors de cette enquête seront pris en compte avec la plus grande attention et une réunion dédiée sera prochainement organisée afin de définir ensemble un plan d'action. Celui-ci permettra de prioriser les points à améliorer et de mettre en place des actions concrètes pour continuer à améliorer la qualité de vie au sein de l'établissement.

La mise en place des différentes actions se fera grâce à la collaboration des membres du CVS et seront partagées avec l'ensemble du personnel, des résidents et des familles.