



EHPAD Les Terrasses de Beauséjour

Fargues-Saint-Hilaire (Gironde)

Octobre 2024



Sommaire



- Méthodologie de recueil
- Synthèse des résultats
- Résultats thématiques
- Résultats détaillés
- Annexes

Méthodologie – Échantillons

3 publics →	Résidents 	Proches 	Equipes 
Format de mesure	Mesure en présentiel <i>le 18 septembre 2024</i>	Mesure en distanciel <i>du 10 au 26 septembre 2024</i>	Mesure en distanciel <i>du 10 au 26 septembre 2024</i>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Animation d'un atelier sous la forme d'activité ✓ Entretiens individuels 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envoi d'un questionnaire en ligne, à destination du contact référent pour chaque résident 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Envoi d'un questionnaire en ligne, à destination de chaque membre du personnel présent depuis plus d'un mois (hors arrêts de travail).
Nombre de réponses obtenues	22 réponses sur 50 résidents Soit un taux de réponse résidents de : 44%	31 réponses sur 49 proches Soit un taux de réponses de proches de : 63%	31 réponses sur 52 salariés Soit un taux de réponse équipe de : 60%

Sommaire



- Méthodologie de recueil
- Synthèse des résultats
- Résultats thématiques
- Résultats détaillés
- Annexes

Les 3 enseignements clés

1 Les proches expriment une satisfaction globale élevée, accompagnée d'un sentiment de sérénité et de confiance concernant l'accompagnement de leurs proches âgés.

2 Les retours des résidents sont plus partagés avec des indicateurs globaux en retrait, une satisfaction exprimée sur certains aspects comme l'alimentation, l'hygiène et les soins, la sécurité et la liberté, et des points négatifs marqués comme sur l'information.

3 Les salariés affichent une satisfaction élevée, avec de bons résultats en termes de reconnaissance et de fierté, malgré les difficultés identifiées concernant les moyens humains.

Synthèse des résultats - % de satisfaction globale



Résidents

En tant que résident(e), je suis globalement satisfait(e) de cet établissement



Total d'accord
86%

86%

95%

100%



Proches

En tant que proche de résident(e), je suis globalement satisfait(e) de cet établissement



Total d'accord
97%

73%

90%

100%



Equipes

En tant que membre de l'équipe, je suis globalement satisfait(e) de cet établissement



Total d'accord
97%

56%

87%

100%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas

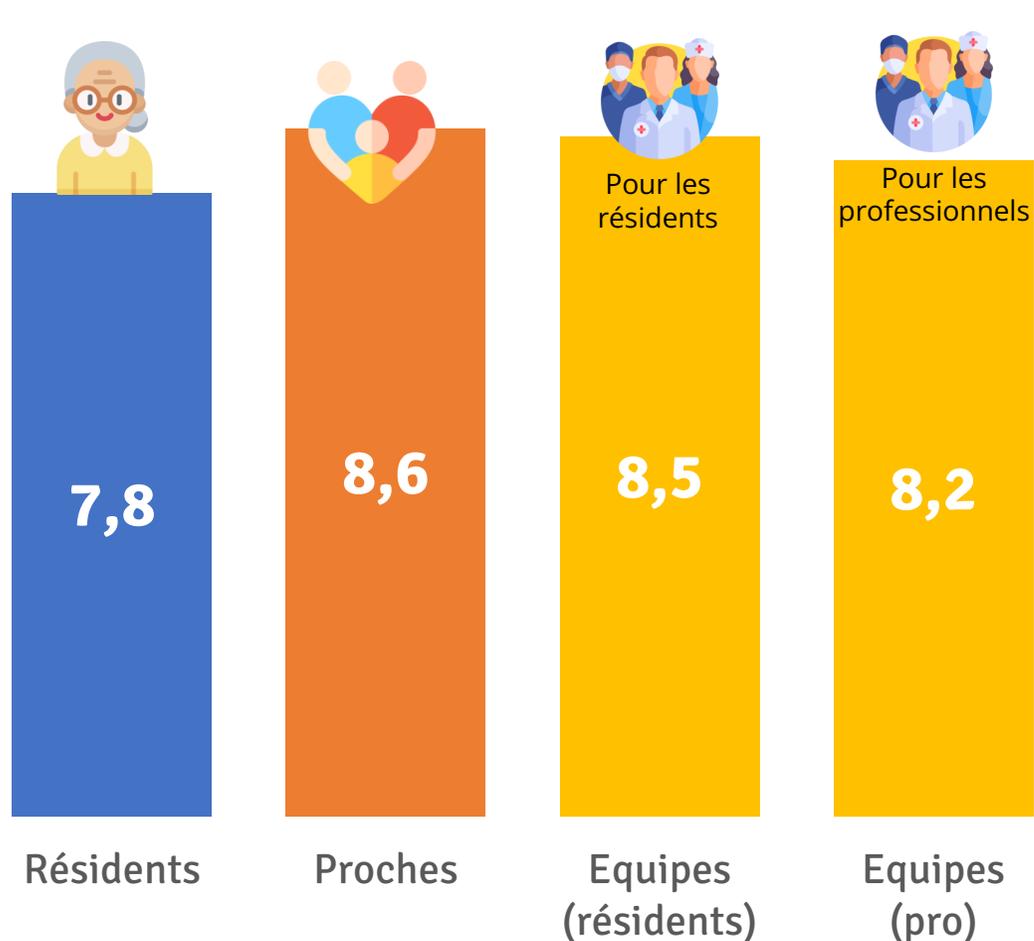
MIN

MOY

MAX

Synthèse des résultats - moyenne recommandation

En tant que ... je recommande cet établissement



« Ici c'est super »
« Je ne changerais rien »



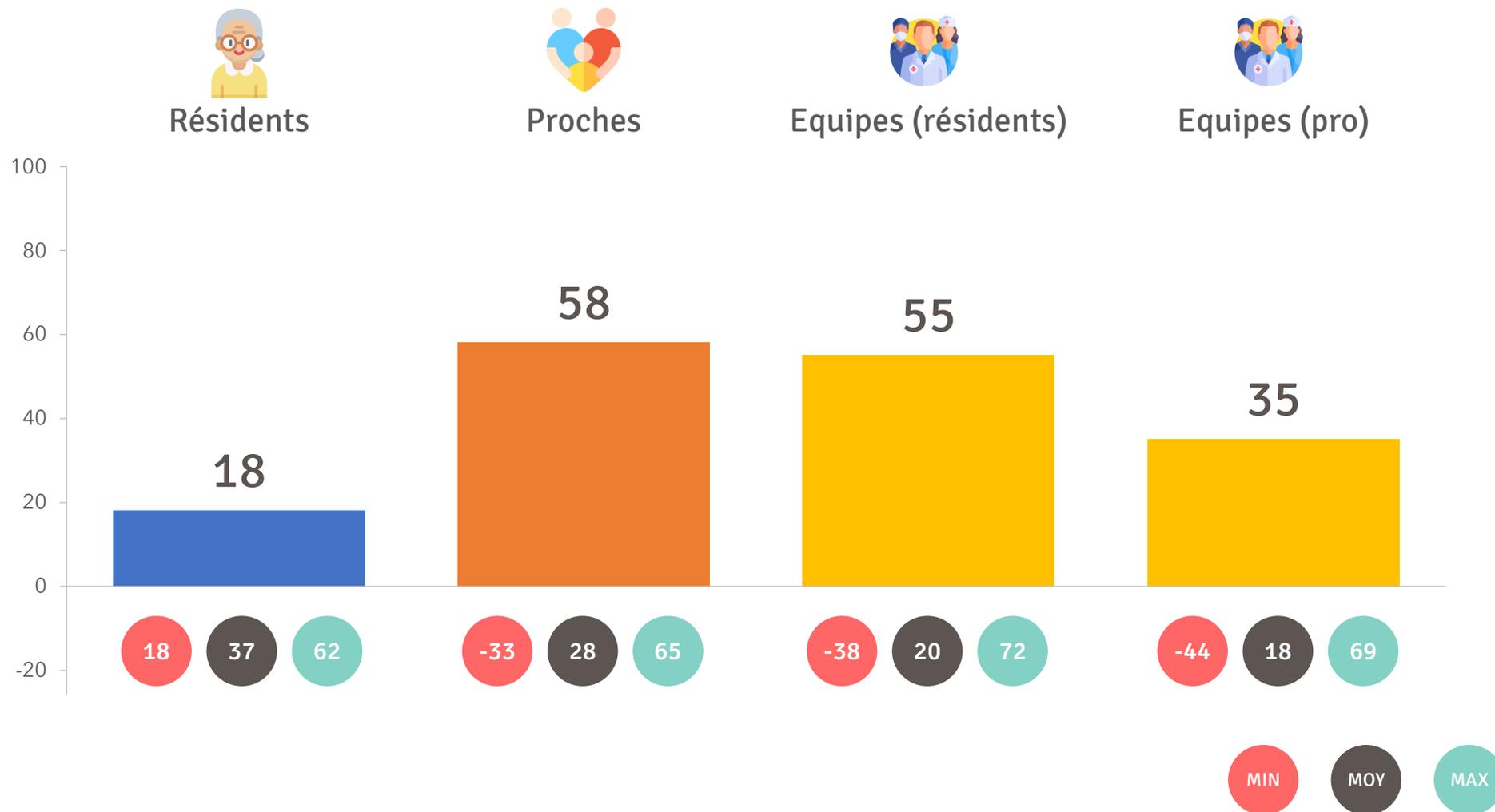
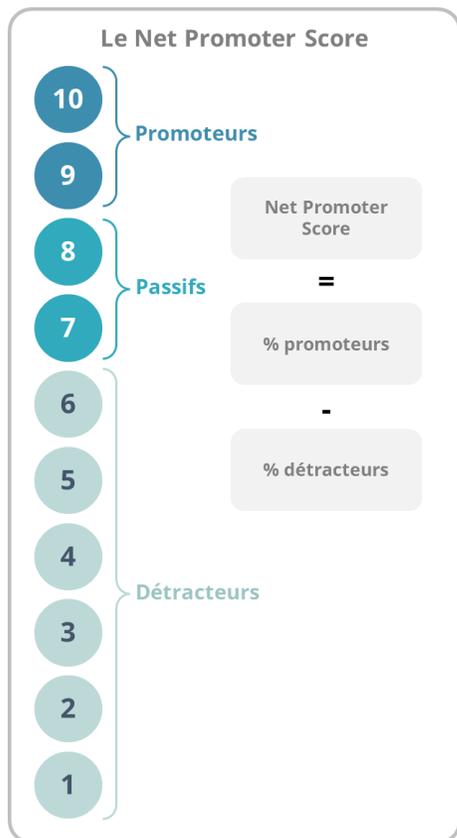
« Félicitation à l'équipe »
« Déjà conseillé auprès de plusieurs personnes »
« Je remercie tout le personnel soignant et non soignant de faire preuve de beaucoup de dévouement auprès de ces résidents »



« Je suis satisfaite de ma direction et de mon travail. »
« Ma direction est toujours à l'écoute et proche du personnel. »

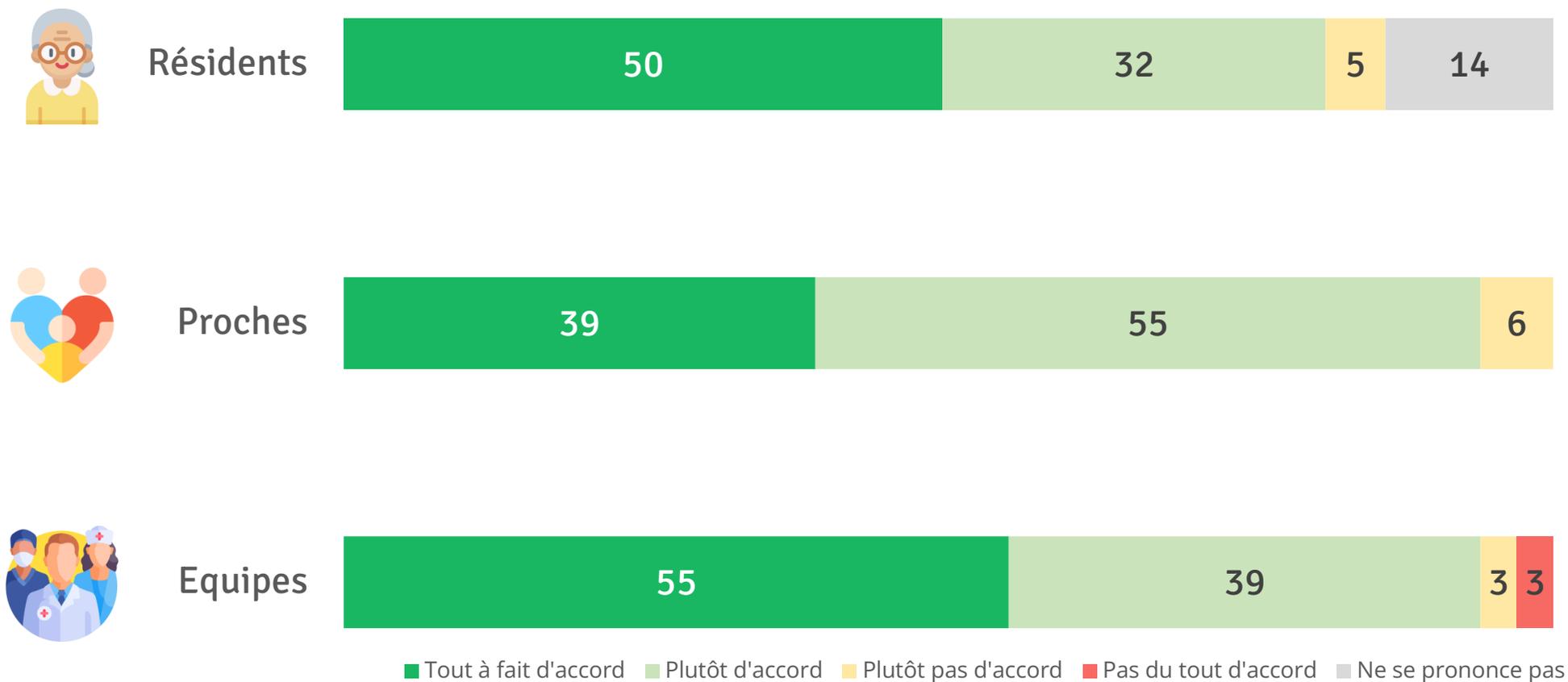
Synthèse des résultats – Net Promoter Score (NPS)

En tant que ... je recommande cet établissement



Bientraitance et vigilance

L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement



69%

89%

100%



67%

88%

100%



50%

81%

100%

MIN

MOY

MAX

Critère d'éligibilité au label Vivre

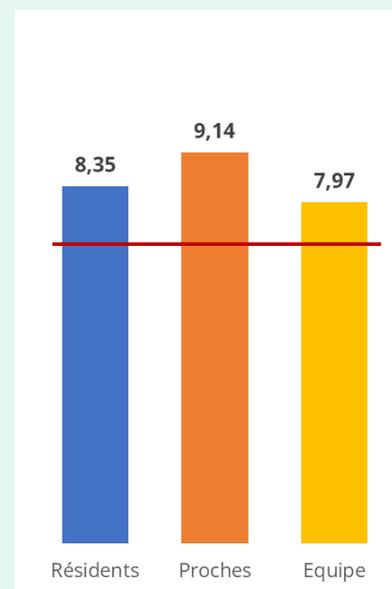
#1 – Critères essentiels

- ✓ L'établissement ne doit pas obtenir de résultat négatif supérieur à 10%, sur deux critères essentiels ou plus.
- ✓ L'établissement ne doit pas obtenir de résultat négatif supérieur à 25% sur un critère essentiel.

Item	Public	% Pas d'accord	Validation
Je me sens en sécurité	Résidents	5%	✓
Je me sens respecté(e) en tant que personne		5%	✓
Mon intégrité corporelle est respectée		0%	✓
Je me sens respecté(e) physiquement		5%	✓
Je mange toujours à ma faim		9%	✓
Je me sens propre au quotidien		0%	✓
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement		5%	✓
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement	Proches	6%	✓
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement	Equipes	6%	✓

#2 – Expérience positive

L'établissement doit obtenir un résultat moyen pondéré d'au moins **7 sur 10**, auprès de chacun des publics interrogés (résidents, proches et salariés)



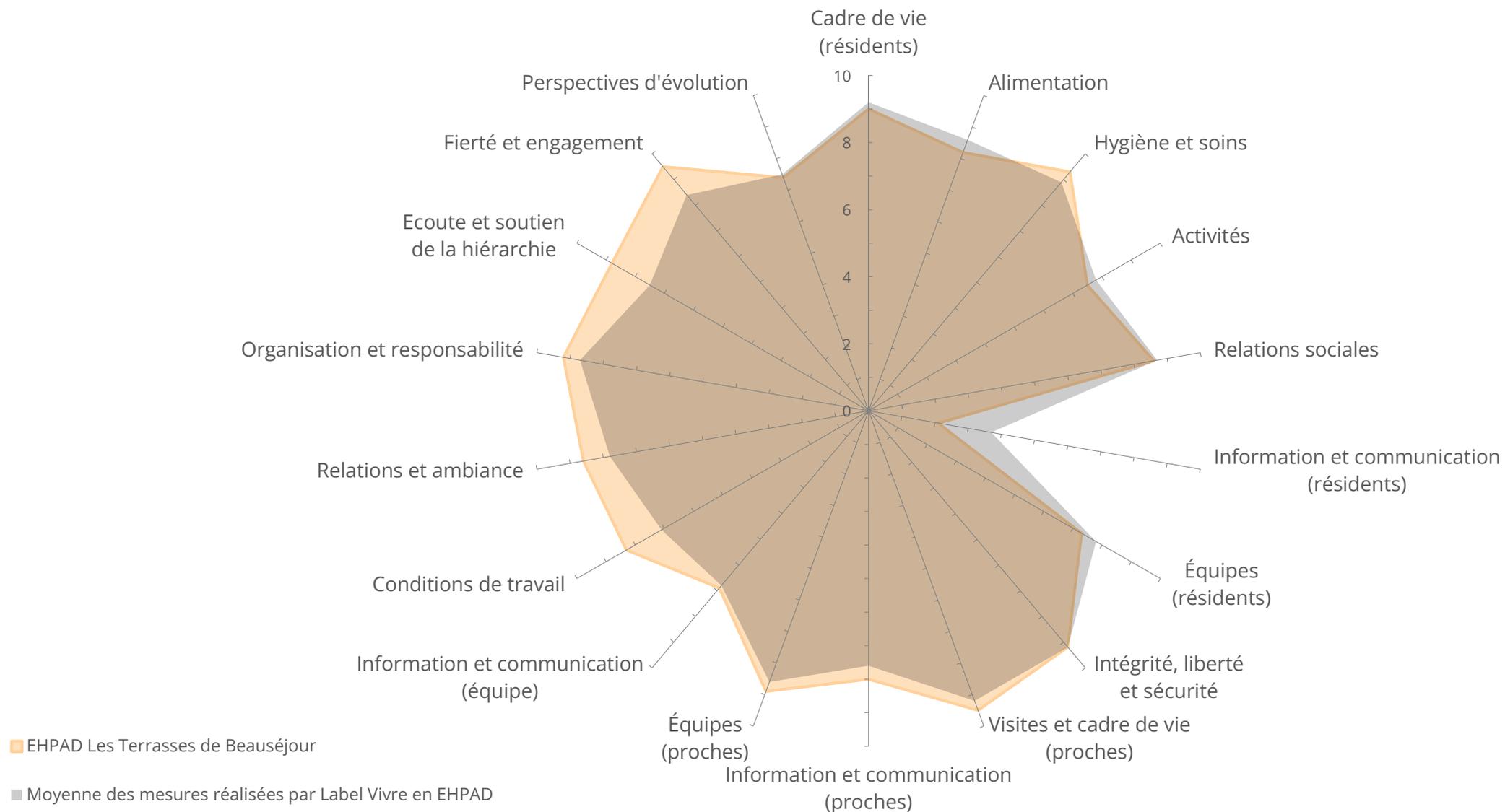
L'EHPAD
Les Terrasses de Beauséjour
obtient le label Vivre pour
l'année 2025



Sommaire

- Méthodologie de recueil
- Synthèse des résultats
- Résultats thématiques
- Résultats détaillés
- Annexes

Synthèse par thème



Le cadre de vie et l'hébergement



Chambre	Etab. tenu et entretenu	Espace extérieur
100%	95%	95%
Espaces communs	Aménagements adaptés	
82%	! 77%	

Plage horaires visite	Tenue et entretien
100%	100%
Espaces de visites	Accueil
94%	87%

Principaux enseignements

- ✓ Les résidents témoignent d'un haut niveau de satisfaction quant au cadre de vie offert par l'établissement, en particulier les chambres, l'espace extérieur et les espaces communs, qui sont largement plébiscités.
- ✓ Cependant, les retours sur les aménagements, bien que globalement positifs, sont plus nuancés : certains les jugent « *frugaux* » ou « *austères* ».
- ✓ Les familles partagent des avis très favorables sur ce sujet, même si certaines regrettent l'absence d'un salon d'accueil intérieur en cas de mauvais temps. Quelques réserves ont également été exprimées concernant l'accueil.
- ✓ Enfin, la propreté et l'entretien de l'EHPAD sont unanimement salués par résidents et proches.

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

Le cadre de vie et l'hébergement - *Verbatims*



Résidents

- ✓ **Ma chambre me plaît :**
« J'aimerais plus de place et du plus somptueux. » / « Je ne voudrais pas être ici mais je n'ai pas le choix »
- ✓ **Les espaces communs et collectifs me plaisent :**
« Le restaurant est bien » / « Oui c'est pratique et ceux qui ne sont pas contents peuvent aller voir ailleurs. » / « Pas plus plaisant qu'autre chose »
- ✓ **S'il existe, l'espace extérieur me plaît :**
« Pas d'opinion. Mais j'apprécie le calme. » / « On pourrait faire mieux avec des fleurs .. »
- ✓ **Les aménagements sont adaptés à mes besoins :**
« C'est d'ailleurs comme ça que ça doit être... » / « Il ne faut pas être exigeant mais les lits sont confortables et il y a un fauteuil pour se reposer » / « C'est sévère. » / « Installation très frugale, peu de repères » / « Ça pourrait être mieux » / « Pas la salle de bains. Travaux en cours. »
- ✓ **L'établissement est bien tenu et entretenu :**
« C'est toujours nickel, jamais un papier qui traîne » / « Un peu de ménage tous les jours » / « L'établissement est ordonné » / « Tous les jours la femme de ménage fait le ménage et le lit » / « La propreté laisse à désirer »



Proches

- ✓ **Je suis satisfait(e) des espaces de visite proposés :**
« Divers, variés, les espaces sont nombreux tant intérieurs qu'extérieurs » / « Tout est mis en œuvre aussi à l'intérieur qu'à l'extérieur pour que l'on puisse rendre visite au pensionnaire dans les meilleurs conditions » / « Il manque peut-être un petit coin famille l'hiver car l'été on profite des espaces extérieurs qui sont super. » / « Une pièce pour recevoir les visiteurs serait agréable » / « Manque d'un espace plus intime et sans tv ou animation » / « A la belle saison pas de souci par contre il manque un lieu d'accueil des familles quand le temps n'est pas clément » / « Pas de petit salon isolé pour rencontrer son parent en toute intimité hormis sa chambre »
- ✓ **Je suis satisfait(e) des plages horaires de visites proposées :**
« Possibilité de venir à n'importe quel moment et n'importe quel jour, ce qui est vraiment appréciable pour allier nos activités professionnelles et les visites à notre mère. » / « Rien à signaler » / « Le matin de 11 h à 12 h c'est également agréable »
- ✓ **Je me sens accueilli(e) lorsque je rends visite à mon proche âgé :**
« Accueil chaleureux et personnalisé » / « Un très bon accueil, tout le personnel est souriant, à l'écoute. » / « Politesse, bienveillance, et sourires sont de mise quand on arrive » / « Le personnel est occupé à s'occuper des résidents et nous connaissons suffisamment les lieux pour trouver l'espace où se trouve notre mère. Le personnel est bienveillant à chacune de nos sollicitations » / « Pas d'accueil si je ne le sollicite pas en entrant dans le bureau d'accueil »
- ✓ **L'établissement est bien tenu et entretenu :**
« Problème d'odeurs d'égouts de temps en temps » / « Personnel attentif à la propreté » / « Le bâtiment est beau, et c'est très propre »

L'alimentation



Toujours manger à sa faim	Texture adaptée	Durée des repas	Nourriture plaît
91%	91%	91%	★ 91%
Horaire dîner	Nourriture équilibrée	Plat de substitution	
86%	86%	! 36%	

Principaux enseignements

- ✓ Les résidents expriment de façon quasi unanime des retours positifs concernant l'alimentation : ils considèrent qu'ils mangent à leur faim, que la texture des aliments est adaptée à leurs besoins, et que la durée des repas est bien calibrée, ni trop longue ni trop courte.
- ✓ Ils manifestent également des perceptions positives sur la nourriture ainsi que sur l'horaire du dîner, qui leur semble approprié. De plus, ils jugent les repas globalement équilibrés.
- ✓ En revanche, seulement un tiers des résidents indique avoir accès à un plat de substitution si nécessaire, tandis que près de la moitié ne se prononce pas sur cette question, suggérant un manque de clarté ou d'information à ce sujet.

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

L'alimentation - *Verbatims*



Résidents

✓ **La nourriture proposée me plait**

« Rien à dire, que ce soit qualité ou quantité » / « On mange bien dans l'ensemble » / « C'est correct. Déjà on n'a pas à la préparer, c'est des vacances » / « Elle est bonne mais répétitive. Le cuisinier est bon mais c'est toujours la même chose. Ça manque de variété donc on finit par en avoir marre. » / « Les cuisiniers ils s'en foutent. Je suis sensible de l'estomac et ils servent des choses que l'on ne peut pas forcément manger. Les cuisiniers ne font pas ce qu'il faut faire... » / « Très variable, un jour bien, un jour mal. Mais quand ma fille vient c'est toujours bon » / « C'est moyen comme partout »

✓ **La nourriture proposée me semble équilibrée**

« Beaucoup de fruits, de légumes, de poissons » / « Je ne mangeais pas beaucoup avant, maintenant je mange tout ce qu'on m'apporte » / « Pas toujours » / « Mais tout est fait dans la hâte et c'est décevant. »

✓ **En cas de besoin, j'ai la possibilité d'avoir un plat de substitution**

« Je n'ai jamais demandé. Je suppose que oui. » / « Ça ne m'arrive pas » / « Je ne sais pas, je mange tout » / « Jamais demandé. » / « Pas du tout, j'ai demandé plusieurs fois. »

✓ **La texture de la nourriture est adaptée à mes besoins**

« C'est haché c'est très bien » / « Tout se colle dans l'appareil »

✓ **Je mange toujours à ma faim**

« Ça m'arrive d'avoir faim après le diner » / « Parfois les repas sont un peu courts. » / « Pas toujours, ils nous en donnent très peu... » / « Mais j'en laisse souvent parce qu'il y en a trop et que ça n'est pas si bon » / « Le mixé n'est pas bon, j'ai faim la nuit »

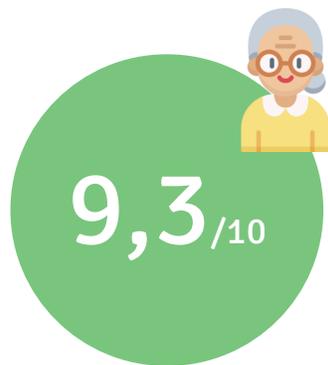
✓ **La durée des repas me convient**

« Ça dépend de qui on a autour de la table 😊 » / « Ça permet de bavarder » / « On peut bavarder avec les copines, mais on ne s'attarde pas trop non plus » / « Souvent au déjeuner on nous installe à 12h et ça ne commence pas avant 12h45. Et c'est parfois un peu trop long. » / « Très long »

✓ **L'horaire du diner me convient**

« De 6h à 7h » / « Un peu trop tôt à 6h30. Je préférerais à 19h. Mais c'est pour les salariés j'imagine » / « 18h30 c'est un peu tôt je préférerais plus tard. » / « Ok en hiver, moins l'été » / « Trop tôt le soir. Il faut être présent très tôt. »

L'hygiène et les soins



Propre au quotidien	Fréquence de la toilette	Changes suffisants
100%	95%	94%
Service de blanchisserie	Coordination interventions médicales	
91%	86%	

Principaux enseignements

- ✓ Les résultats obtenus sur cette thématique témoignent de la qualité d'accompagnement apportée aux résidents que ce soit sur la toilette, les changes et la blanchisserie.

Verbatims

- ✓ **Je suis satisfait du service de blanchisserie (propreté, repassage, disponibilité, fréquence, ...)**
« On met le linge sale dans une corbeille le matin, on nous le lave et il revient propre. Rien à dire. C'est très bien » / « C'est impeccable » / « Tout est fait » / « C'est sérieux mais il y a des vols. On m'a piqué des vêtements. Ça n'est pas le personnel mais les résidents. Ils peuvent rentrer dans les chambres quand on n'est pas là. » / « Ma fille s'en occupe » / « C'est inégal mais dans l'ensemble ça va on ne peut pas trop se plaindre. Le séchage est parfois limite. » / « Très bien fait, mais pas mal de pertes. La personne qui s'occupe du linge est bien et honnête »
- ✓ **Je me sens propre au quotidien**
« Même plus propre que je n'étais chez moi » / « C'est variable » / « Mais il faut faire attention. Il y a parfois du laisser-aller. »
- ✓ **Mes protections urinaires sont suffisamment changées**
« Ils viennent tout de suite quand j'en ai besoin » / « Parfois ça reste inchangé trop longtemps. »
- ✓ **La fréquence de la toilette est adaptée à mes besoins**
« Tous les matins » / « 1 jour toilette et un jour douche » / « Le matin on se fait la toilette, et la douche tous les 2 jours » / « Un peu aléatoire »
- ✓ **Mon établissement coordonne et prépare correctement mes interventions médicales (continuité des soins, transmissions)**
« Je ne m'en occupe pas » / « Ce n'est pas arrivé souvent mais ça va » / « Pas eu besoin encore » / « Ma fille s'en occupe. »

Les activités



Activités
proposées
plaisent

91%

Occupation
suffisante

86%

Activités
physiques

73%

Activités
prévention
autonomie

50%

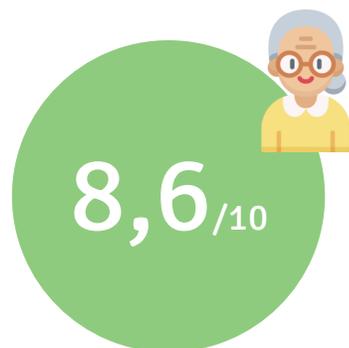
Principaux enseignements

- ✓ Les résultats concernant les activités sont en grande majorité positifs. Les résidents expriment un fort engouement pour les activités proposées, estimant qu'elles répondent à leurs attentes. Ils partagent également le sentiment d'être suffisamment occupés au quotidien.
- ✓ Cependant, les avis sont plus nuancés lorsqu'il s'agit des activités physiques, qui semblent moins susciter l'adhésion générale. En particulier, les activités spécifiques à la prévention de la perte d'autonomie ne sont identifiées que par environ la moitié des résidents.

Verbatims

- ✓ **Les activités proposées me plaisent**
« Particulièrement sport mercredi et jeudi Club lecture Club chanson Club étude d'un chanteur » / « J'aime le chant » / « J'aime le chant, pas le reste » / « Les pièces de théâtre ça me plaît mais on nous repasse plusieurs fois les mêmes choses. » « Ça ne m'intéresse pas donc je n'y vais pas. » / « Avec l'âge on n'a plus forcément les mêmes envies. Avant j'aimais bien mais maintenant moins. » / « Je ne sais ... Je n'en fais pas » / « Je n'y vais pas et ça ne me plaît pas » / « Je ne m'en sers pas beaucoup » / « Je me repose beaucoup »
- ✓ **On me propose des activités physiques (gym, massage, ...)**
« Kiné » / « Gym douce » / « Mais je n'y vais pas » / « Mais moi les activités physiques je ne peux pas y aller et de toute façon ça ne me plaît pas. Je n'en fais pas »
- ✓ **On me propose des activités de prévention de la perte d'autonomie (atelier de prévention des chutes, atelier mémoire, ...)**
« Mémoire oui » / « C'est toujours utile. » / Atelier mémoire oui » / « Pas beaucoup. »
- ✓ **Je me sens suffisamment occupé(e)**
« Je ne fais rien mais ça me va » / « Ça me convient » / « J'observe les gens, ça occupe » / « Je suis bloquée pour beaucoup de choses : TV, films, cinéma » / « Je suis entourée par les miens »

Les relations sociales



Se sentent bien dans l'établissement

95%

Satisfaction vie sociale

82%

Bonnes relations avec les résidents

82%

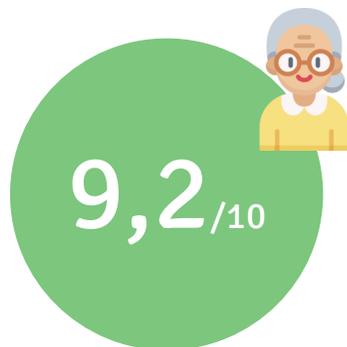
Principaux enseignements

- ✓ Les perceptions des résidents sur les relations sociales au sein de l'établissement sont globalement positives, atteignant des niveaux comparables à ceux observés habituellement dans ce type de structure.
- ✓ Les résidents apprécient les interactions sociales proposées, même si certains verbatims soulignent des relations parfois limitées entre eux. Cette situation est en partie attribuée à l'incapacité de certains résidents atteints de troubles cognitifs sévères.

Verbatims

- ✓ **Mes relations avec les autres résidents sont bonnes**
« Je ne vois pas grand monde. Mais ils sont très gentils. » / « Je vois peu les autres résidents » / « Y'en a avec qui il y a de la jalousie. C'est difficile de supporter quand il y a des résidents qui vous fixent pendant longtemps sans rien dire en étant à quelques mètres. » / « Moyen, les gens s'occupent d'eux...ils ne viennent pas trop m'aider ... » / « Il n'y en a pas. Ça manque d'organisation, rien n'est fait pour favoriser les relations avec les autres. » / « Les personnes sont tristes, incapables de répondre quand on leur parle, complètement désorientés »
- ✓ **Je suis satisfait(e) de ma vie en société au sein de l'établissement**
« On crée des liens et relations avec les autres résidents » / « Je me suis adaptée, j'ai la capacité de m'adapter et de m'organiser. J'aime bien quand les gens ne sont pas prétentieux. » / « Bonne entente » / « Oui pour les promenades » / « Peut-être plus d'échanges avec les autres » / « Pas tellement. C'est inégal. »
- ✓ **En tant que résident(e), je me sens bien dans cet établissement**
« Je ne regrette pas d'être venue ici » / « Dans l'ensemble » / « Même si c'est parfois étouffant parce qu'il y a trop de monde. Mais il n'y a pas d'histoires »

L'intégrité, la liberté et la sécurité



Intégrité corporelle	Sécurité	Respect en tant que personne
100%	95%	95%
Respect physique	Avis écouté	Moyens d'exercer culte
95%	★ 86%	! 82%

Principaux enseignements

- ✓ Les résidents se sentent en sécurité au sein de l'établissement. Au-delà de ce sentiment, ils expriment leur reconnaissance pour le respect qui leur est accordé, que ce soit en termes de respect physique, humain ou concernant leur intégrité corporelle.
- ✓ Ils ressentent également que leur avis est pris en compte, un point souligné de manière marquée et à un niveau supérieur par rapport à nos moyennes de référence.
- ✓ A l'inverse, les moyens mis à disposition pour exercer le culte de son choix sont en retrait, malgré un niveau élevé.

Verbatims

- ✓ **Je me sens en sécurité**
« Au début on laissait les portes ouvertes et il y avait des hommes qui entraient dans les chambres la nuit et se couchaient près de moi. J'étais obligée de crier pour qu'ils partent. Mais ça c'est fini »
- ✓ **L'établissement me donne les moyens d'exercer le culte de mon choix**
« Il y avait la messe ? Ah bon! Ils devraient l'annoncer sur une affiche... »
- ✓ **Je sens que mon avis est écouté**
« Le plus souvent c'est le cas » / « Je suis assez discrète mais quand j'ai des demandes ils sont à l'écoute » / « Si on ne m'écoutait pas je saurais le faire savoir »
- ✓ **Je me sens respecté(e) en tant que personne**
« On m'appelle par mon nom. On sait qui je suis. » / « Pas toujours, certaines se fichent de ce qu'on leur dit. En ce moment, il manque de personnel » / « Mais on se dit à peine bonjour entre nous »

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

L'équipe – *par les résidents*



Bienveillance	Présence	Rapidité intervention	Equipe unie
95%	95%	★ 86%	86%
Communicat. d'équipe	Accueil	Connaissance équipe	Favorise autonomie
82%	! 77%	77%	! 73%
Adaptation rythme	Connaissance directeur (directrice)	Présentation des nouveaux membres	Accomp. fin de vie
! 68%	50%	! 45%	! 45%

Principaux enseignements

- ✓ Les résidents expriment des avis partagés concernant l'équipe. D'une part, ils la décrivent comme bienveillante, présente, rapide dans ses interventions, unie et dotée d'une communication fluide.
- ✓ Pour autant, malgré ces retours majoritairement positifs, les avis concernant l'accueil, l'encouragement à l'autonomie et l'adaptation de l'équipe au rythme des résidents se situent en dessous de nos moyennes de référence.
- ✓ De plus, ils regrettent une présentation insuffisante des nouveaux salariés et manifestent des attentes concernant l'accompagnement en fin de vie.
- ✓ Enfin, il est à noter que le directeur de l'établissement est connu par la moitié des résidents interrogés, ce qui correspond à la moyenne généralement observée.

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

L'équipe – *par les proches*



Respect intimité familiale	Bienveillance	Admission	Sérénité
100%	100%	97%	★ 97%
Ecoute équipe	Equipe unie	Consultation des équipes si nécessaire	Accom. fin de vie
94%	★ 90%	87%	77%
Connaissance directeur (directrice)	Circulation de l'information		
74%	★ 71%		

Principaux enseignements

- ✓ Les retours des proches concernant l'équipe sont très positifs. Ils soulignent que le personnel respecte l'intimité familiale, fait preuve de bienveillance, est à l'écoute et montre une belle unité.
- ✓ Les avis sur l'admission du proche âgé sont presque unanimes, et les proches valorisent particulièrement l'accompagnement offert en matière de préparation à la fin de vie.
- ✓ De plus, ils apprécient que les équipes les consultent lorsque cela leur semble nécessaire, et ils identifient sans difficulté le directeur de l'établissement.
- ✓ Trois points se démarquent particulièrement :
 - ✓ la sérénité ressentie par les proches au sujet de l'accompagnement proposé par l'équipe,
 - ✓ l'unité de celle-ci,
 - ✓ la circulation efficace de l'information.

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

L'équipe - Verbatims



Résidents

- ✓ **Je me suis senti(e) bien accueilli(e) en arrivant :** « Les gens sont très gentils, je me suis sentie presque chez moi » / « On m'a mis dans la chambre et puis c'est tout » / « Oui, si on paie »
- ✓ **L'équipe est présente :** « Mais ils ont du mal à recruter » / « C'est inégal. »
- ✓ **En cas de besoin, l'équipe intervient rapidement :** « Pas eu besoin » / « Ça dépend sur lesquels on tombe... »
- ✓ **L'équipe s'adapte à mon rythme :** « Y'a des horaires qu'il faut respecter. Mais on fait sinon ce qu'on veut. » / « C'est comme ça. On ne peut pas s'adapter à tout le monde » / « Il n'y a pas comme ailleurs des horaires de lever à respecter. » / « On s'adapte au leur mais ça ne me gêne pas »
- ✓ **L'équipe favorise mon autonomie :** « Je me débrouille tout seul » / « Ils s'occupent peu de ce que l'on fait »
- ✓ **Je sens de la bienveillance de la part de l'équipe :** « Les gens répondent quand on leur parle » / « Certaines moins » / « Ils sont très serviables. » / « Ils sont très gentils et très attentionnés. On peut demander n'importe quoi et ils répondent et ils sont à l'écoute. » / « De certaines mais pas de tous »
- ✓ **Je connais le directeur (directrice) de l'établissement :** « Il faut que j'aïlle le voir » / « Le nom me dit quelque chose. » / « Il passe de temps en temps mais je ne le connais pas » / « Ni lui ni M. Amoureux » / « Je connais l'ancien, le docteur mais pas le nouveau. » / « Je vois juste qui c'est. » / « Vaguement » / « Ils sont charmants avec le docteur »
- ✓ **Je connais les équipes qui s'occupent de moi :** « Je les connais très bien et elles sont super » / « Pas toutes » / « Manque de personnel »
- ✓ **Je sens que l'équipe est unie :** « Il y a une bonne entente » / « Je n'ai pas vu de problème particulier »
- ✓ **Je me sens bien accompagné(e) par l'établissement sur la question de la fin de vie (possibilité pour mes proches de rester la nuit, soins palliatifs, décès...):** « Je suis indépendante sur ce sujet » / « On en parle un peu avec les équipes » / « Je n'en attends pas » / « On n'en parle pas du tout mais pas de besoin Ils feraient bien de le faire quand même » / « Pas plus que ça envie d'en parler »



Proches



- ✓ **L'admission (visite, administratif, ...) s'est bien déroulée avec l'établissement :** « Très bon accueil, beaucoup de bienveillance lors de l'admission de notre mère » / « Accueil et l'accompagnement de l'arrivant(e) parfait » / « La direction a été très bien » / « Excellente admission » / « Nous avons rencontré le Directeur qui nous a bien expliqué le fonctionnement de l'établissement, nous a fait visiter, et a répondu à toutes nos questions. »
- ✓ **Je connais le directeur (directrice) de l'établissement :** « Très à l'écoute et bienveillant. Une solution pour chaque problématique rencontrée » / « Seulement depuis que ma mère est dans cette établissement » / « Très agréable et disponible » / « Très sympathique »
- ✓ **L'équipe est à mon écoute :** « Pas toujours ; il faut prévoir des RV parfois... » / « Hormis le personnel strictement médical (médecin et infirmiers) qui restreint au minimum les informations, le reste de L'équipe est très à l'écoute »
- ✓ **Les informations circulent correctement au sein de l'équipe :** « Je ne peux pas vraiment répondre à cette question » / « Des différences notables entre les jours en semaine et le week-end » / « De quelle équipe parlez-vous ? Est-ce vraiment une question pour les familles ? »
- ✓ **Je sens de la bienveillance de la part de l'équipe :** « Sauf personnel médical » / « Tout dépend du personnel, certains sont attentifs et attentionnés, d'autres beaucoup moins... »
- ✓ **Je suis serein(e) de savoir mon proche âgé dans cet établissement :** « Totalement » / « Même si des améliorations sont encore à faire » / « Totalement sereine !!! Totale confiance !! » / « Ma belle-mère y est en sécurité et bien entourée »
- ✓ **Je sens que l'équipe est unie :** « Je ne vois pas les désaccords s'il y en a »
- ✓ **Je me sens bien accompagné(e) par l'établissement sur la question de la fin de vie de mon proche âgé (possibilité de rester la nuit, soins palliatifs, décès...):** « Ce sujet n'a pas été abordé encore et je ne sais pas trop comment cela se passera » / « Beaucoup d'échanges verbaux entre les différents membres de la famille mais rien d'écrit. Résultat, sentiment d'avoir les infos par bribes et selon qui nous répond. Manque de clarté. » / « Je n'y suis pas encore » / « Je n'ai pas été confronté à cette éventualité. » / « même si pour le moment je ne suis pas concernée par cette situation, il me plaît de croire que ce sera le cas » / « Pas eu la nécessité jusqu'à présent » / « pas confronté pour l'instant »

L'information et la communication

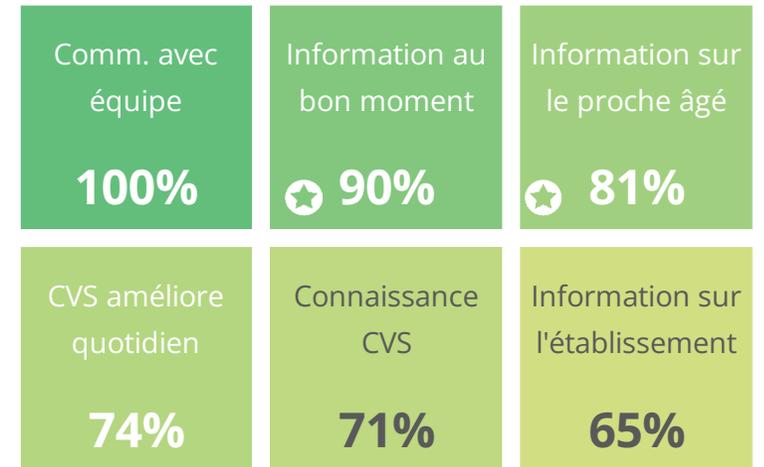
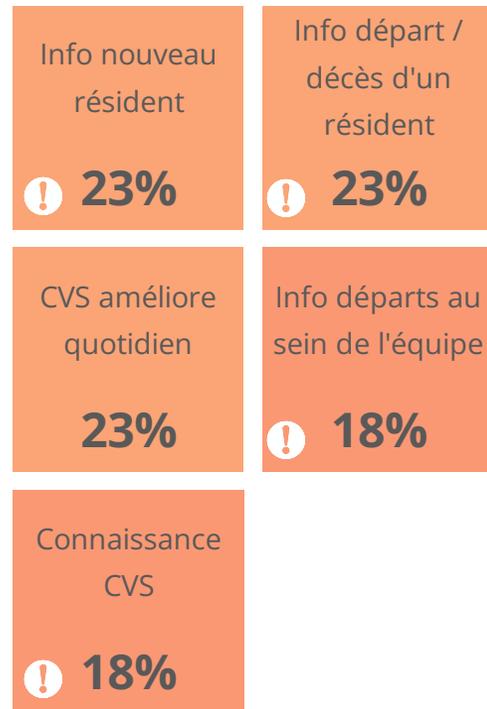
Principaux enseignements



Chez les résidents, les résultats relatifs à cette thématique révèlent une perception d'une communication globalement insuffisante. En effet, pour quatre des cinq items évalués, ils se situent significativement en dessous des moyennes de référence, qu'il s'agisse des informations concernant l'arrivée, le départ ou le décès d'un résident, le départ d'un membre de l'équipe, ou encore la connaissance du Conseil de la Vie Sociale (CVS).



En revanche, les proches rapportent un bon niveau d'information, notamment en ce qui concerne leur proche âgé, soulignant qu'ils reçoivent les informations au moment approprié.



Légende :

☆ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

L'information et la communication - *Verbatims*



Résidents

- ✓ **Je suis informé(e) de l'arrivée d'un nouveau résident**
« Je ne crois pas » / « Oui ils sont présentés lors du déjeuner » / « Ça n'est pas un souci » / « On découvre les nouveaux à la cantine ou en discutant. » / « Il faut qu'on s'en aperçoive nous-mêmes. »
- ✓ **Je suis informé(e) des départs au sein de l'équipe (personnels de l'établissement)**
« Ça ne me regarde pas. » / « Elles le disent »



Proches

- ✓ **Je suis satisfait(e) du niveau d'information concernant mon proche âgé (santé, vie sociale, linge, ...)**
« Bon suivi sur tous les domaines touchant la personne résidente et ses proches » / « Très bon suivi » / « Uniquement à notre demande. Il n'y a pas d'information personnalisée régulière. Nous sommes néanmoins informés des qu'un événement traumatique se produit. » / « Essentiellement quand il y a un problème on m'informe. Sinon il faut aller chercher l'info soi-même » / « Manque de communication et d'information » / « Omerta sur les informations médicales (tuteur de mon parent), espace santé ne fonctionne pas et renseignements sur la vie quotidienne donnés au compte-goutte » / « Un point plus régulier serait le bienvenu »
- ✓ **Je suis satisfait(e) du niveau d'information concernant le fonctionnement de l'établissement (prestataires, travaux, équipes, ...)**
« Suivi régulier et moyens de communication adaptés » / « Pas vraiment d'informations » / « Un planning mensuel des activités proposées serait intéressant à avoir afin de pouvoir motiver le résident à participer . » / « Aucune information » / « Mon père m'a fait part de l'absence de musicothérapie et qu'il le regrette »
- ✓ **Je suis informé(e) au bon moment, selon les situations**
« Parfait » / « Tout dépend des situations » / « Rares informations données en décalées »
- ✓ **Je peux communiquer avec l'équipe lorsque j'en ai besoin**
« Une équipe toujours disponible quand on a un questionnement ou envie d'échanger » / « Equipes disponibles et à l'écoute » / « Équipe disponible pour échanger » / « Comme dit précédemment personnel à l'écoute »
- ✓ **Le Conseil de Vie Sociale (CVS) améliore le quotidien dans l'établissement**
« Sûrement » / « Pas d'avis sur ce point » / « Bof je ne vois pas trop les changements »

L'information et la communication

6,9_{/10}



Traitement approprié des problèmes ★ 87%	Connaissance CVS 74%
Information hiérarchie au juste niveau 71%	Information en cas de problème 65%
CVS améliore quotidien 65%	Circulation de l'information 55%

Principaux enseignements

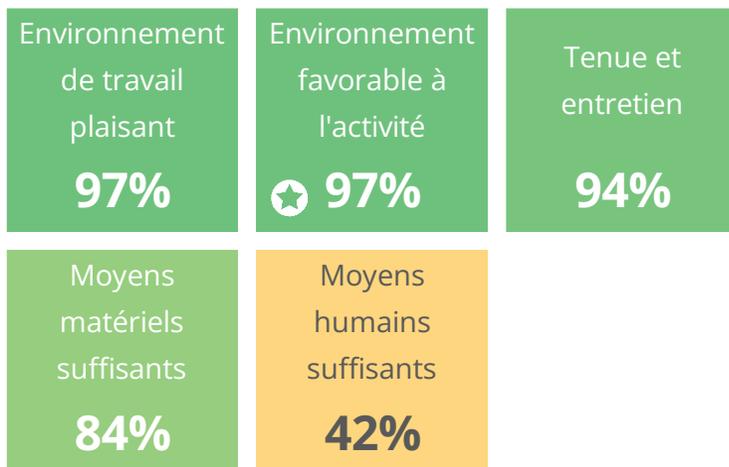
- ✓ Les retours des salariés concernant l'information et la communication interne sont majoritairement positifs, bien que les niveaux de satisfaction varient.
- ✓ Ils s'accordent à dire que les problèmes rencontrés dans l'établissement sont généralement traités de manière appropriée. La connaissance du Conseil de la Vie Sociale (CVS) et la qualité de l'information fournie par la hiérarchie sont également bien perçues.
- ✓ En outre, deux tiers des répondants soulignent la bonne communication en cas de problème et notent que le CVS contribue à améliorer le quotidien.
- ✓ Enfin, une courte majorité exprime des avis positifs sur la circulation de l'information au sein de l'établissement.

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

Conditions et environnement de travail



Principaux enseignements

- ✓ Les conditions de travail sont globalement très appréciées par les salariés, qui soulignent des niveaux particulièrement élevés concernant le caractère agréable de l'environnement de travail, son adaptation à l'activité, ainsi que sa bonne tenue et son entretien. Ils notent également la présence de moyens matériels suffisants.
- ✓ Cependant, un point de préoccupation majeur émerge sur cette thématique : le manque de moyens humains, signalé par plus d'un salarié sur deux, à un niveau comparable à ce que l'on observe dans d'autres établissements.

Verbatims

- ✓ **Mon environnement de travail me plaît**
« Le cadre est très agréable (bâtiment + parc) »
- ✓ **Mon environnement de travail (espaces intérieurs, locaux, salle de repos, environnement extérieur, ...) me permet d'exercer correctement mon activité**
« très grand »
- ✓ **L'établissement est bien tenu et entretenu**
« Bien entretenu, malgré les parties non-rénovées pour l'instant » / « Ménage négligé » / « Il est vrai que certains intérimaires ne respectent pas... C'est dommage »
- ✓ **J'estime que nous disposons de moyens humains suffisants pour mener correctement nos activités**
« Difficultés de recrutement du personnel soignant et d'entretien » / « Période estivale comme partout en manque de personnel » / « 3/4 manques de personnels »

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

Relations et ambiance



Relations résidents chaleureuses	Se sentent bien	Accueil prise de poste
97%	97%	97%
Ambiance équipe	Ambiance établissement	Equipe soudée et solidaire
77%	★ 77%	71%

Principaux enseignements

- ✓ Les salariés de l'EHPAD décrivent une ambiance globalement sereine au sein de l'établissement, caractérisée par des relations chaleureuses avec les résidents, un sentiment général de bien-être et des retours très positifs concernant leur prise de poste. L'ambiance générale de l'établissement se révèle d'ailleurs nettement supérieure à celle habituellement observée dans d'autres EHPAD.
- ✓ Toutefois, une vigilance est nécessaire quant à l'ambiance au sein de l'équipe et à la solidarité entre ses membres. Les résultats montrent en effet une perception négative chez un quart du personnel, et les rares verbatims recueillis indiquent la présence de tensions.

Verbatims

- ✓ **J'ai reçu un bon accueil lorsque j'ai pris mon poste**
« Bon accueil...Chaleureux et disponible »
- ✓ **L'ambiance au sein de l'établissement est bonne**
« Nombreuses tensions dans l'équipe »
- ✓ **L'équipe est soudée et solidaire**
« Certaines équipes plus que d'autres... »

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

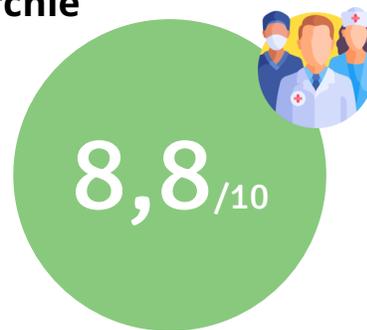
Organisation et soutien de la hiérarchie

Organisation et responsabilités



Connaissance de son rôle	Liberté de réponse	Rôle et périmètre respectés
100%	97%	★ 94%
Préparation aux situations difficiles	Niveau d'autonomie	Possibilité de consulter un proche
★ 94%	90%	90%
A l'aise avec tâches hors périmètre		
81%		

Écoute et soutien de la hiérarchie



Sait où trouver de l'écoute	Soutien de la hiérarchie
★ 97%	★ 90%
Réponses de la hiérarchie	Implication des bonnes pers. par hiérarchie
84%	81%

Principaux enseignements

- ✓ Les salariés soulignent le bon fonctionnement de l'établissement, qui se traduit par une bonne définition des rôles de chacun, permettant à chaque membre du personnel de savoir ce qu'il a à faire et de bénéficier d'une autonomie globale dans son activité.
- ✓ La possibilité pour une tâche de sortir de son périmètre est généralement bien acceptée par les équipes. De plus, le respect des rôles et des périmètres de chacun, ainsi que la préparation aux situations difficiles, sont perçus très positivement.
- ✓ L'écoute et le soutien de la hiérarchie émergent comme l'un des points forts de l'établissement : les membres du personnel expriment des avis très favorables concernant leur capacité à trouver de l'écoute et le soutien manifesté par la hiérarchie.
- ✓ Les réponses apportées par cette dernière aux questions posées, ainsi que sa capacité à impliquer les bonnes personnes reçoivent également un consensus largement positif au sein des équipes.

Légende :

- ★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre
- ! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

Fierté et engagement, formation et évolution

Fierté et engagement



Formation et évolution



Engagement	Fierté de l'établissement	Accompagnement fin de vie
100%	★ 97%	★ 97%
Fierté de l'équipe	Sentiment de reconnaissance	
94%	★ 90%	

Souhait d'exercer à l'avenir	Equilibre vie pro / vie perso	Souhait de rester dans l'établissement
87%	84%	84%
Acquisition de compétences	Perspectives d'évolution	Moyens de se former
! 74%	68%	61%
Formations adaptées		
! 58%		

Principaux enseignements

- ✓ L'établissement obtient d'excellents résultats concernant la fierté et la reconnaissance, qui constituent des fondements essentiels de l'engagement des équipes et de leur bien-être.
- ✓ En revanche, les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne les perspectives d'évolution, qui, par nature, sont plus limitées dans un établissement indépendant.
- ✓ Le sujet de l'adaptation des formations et de l'acquisition de compétences fait l'objet de retours inférieurs aux moyennes de référence.

Verbatims

- ✓ **Je souhaite travailler dans l'établissement encore longtemps (plus de 3 ans)**
« Je ne fonctionne pas en projection future... » / « Cela dépendra de notre santé (mal de dos et épaules) »
- ✓ **J'ai des perspectives d'évolution**
« Je ne vois pas dans quel cadre »

Légende :

★ Score significativement supérieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

! Score significativement inférieur à la moyenne des mesures réalisées en EHPAD par label Vivre

Sommaire



- Méthodologie de recueil
- Synthèse des résultats
- Résultats thématiques
- Résultats détaillés
- Annexes

Résidents (1/2)



	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas	Non concerné
Satisfaction globale								
En tant que résident(e), je suis globalement satisfait(e) de cet établissement	86%	73%	14%	9%	9%	0%	5%	0%
Bienveillance et vigilance								
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement	82%	50%	32%	5%	5%	0%	14%	0%
Cadre de vie								
Ma chambre me plaît	100%	45%	55%	0%	0%	0%	0%	0%
L'établissement est bien tenu et entretenu	95%	73%	23%	5%	5%	0%	0%	0%
S'il existe, l'espace extérieur me plaît	95%	64%	32%	0%	0%	0%	5%	0%
Les espaces communs et collectifs me plaisent	82%	45%	36%	14%	14%	0%	5%	0%
Les aménagements sont adaptés à mes besoins	77%	50%	27%	23%	18%	5%	0%	0%
Alimentation								
Je mange toujours à ma faim	91%	73%	18%	9%	9%	0%	0%	0%
La texture de la nourriture est adaptée à mes besoins	91%	77%	14%	9%	5%	5%	0%	0%
La durée des repas me convient	91%	68%	23%	9%	9%	0%	0%	0%
La nourriture proposée me plaît	91%	55%	36%	9%	5%	5%	0%	0%
L'horaire du diner me convient	86%	64%	23%	14%	9%	5%	0%	0%
La nourriture proposée me semble équilibrée	86%	55%	32%	14%	14%	0%	0%	0%
En cas de besoin, j'ai la possibilité d'avoir un plat de substitution	36%	18%	18%	14%	9%	5%	50%	0%
Hygiène et soins								
Je me sens propre au quotidien	100%	86%	14%	0%	0%	0%	0%	0%
La fréquence de la toilette est adaptée à mes besoins	95%	82%	14%	5%	5%	0%	0%	0%
Mes protections urinaires sont suffisamment changées	94%	81%	13%	6%	6%	0%	0%	27%
Je suis satisfait du service de blanchisserie (propreté, repassage, disponibilité, fréquence, ...)	91%	86%	5%	0%	0%	0%	9%	0%
Mon établissement coordonne et prépare correctement mes interventions médicales (continuité des soins, transmissions)	86%	64%	23%	0%	0%	0%	14%	0%
Activités								
Les activités proposées me plaisent	91%	41%	50%	5%	5%	0%	5%	0%
Je me sens suffisamment occupé(e)	86%	59%	27%	14%	14%	0%	0%	0%
On me propose des activités physiques (gym, massage, ...)	73%	55%	18%	18%	14%	5%	9%	0%
On me propose des activités de prévention de la perte d'autonomie (atelier de prévention des chutes, atelier mémoire, ...)	50%	23%	27%	50%	32%	18%	0%	0%

Résidents (2/2)



	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas	Non concerné
Relations sociales								
En tant que résident(e), je me sens bien dans cet établissement	95%	68%	27%	5%	5%	0%	0%	0%
Je suis satisfait(e) de ma vie en société au sein de l'établissement	82%	45%	36%	18%	14%	5%	0%	0%
Mes relations avec les autres résidents sont bonnes	82%	45%	36%	18%	14%	5%	0%	0%
Information et communication								
Je suis informé(e) de l'arrivée d'un nouveau résident	23%	18%	5%	73%	45%	27%	5%	0%
Je suis informé(e) du départ ou du décès d'un résident	23%	23%	0%	68%	23%	45%	9%	0%
Le Conseil de Vie Sociale (CVS) améliore le quotidien au sein de l'établissement	23%	0%	23%	5%	5%	0%	73%	0%
Je suis informé(e) des départs au sein de l'équipe (personnels de l'établissement)	18%	18%	0%	64%	27%	36%	18%	0%
J'ai connaissance du Conseil de Vie Sociale (CVS)	18%	14%	5%	82%	9%	73%	0%	0%
Equipe								
Je sens de la bienveillance de la part de l'équipe	95%	64%	32%	5%	5%	0%	0%	0%
L'équipe est présente	95%	50%	45%	0%	0%	0%	5%	0%
En cas de besoin, l'équipe intervient rapidement	86%	41%	45%	9%	5%	5%	5%	0%
Je sens que l'équipe est unie	86%	55%	32%	5%	5%	0%	9%	0%
Les informations circulent correctement au sein de l'équipe	82%	41%	41%	14%	5%	9%	5%	0%
Je me suis senti(e) bien accueilli(e) en arrivant	77%	41%	36%	14%	5%	9%	9%	0%
Je connais les équipes qui s'occupent de moi	77%	36%	41%	23%	23%	0%	0%	0%
L'équipe favorise mon autonomie	73%	36%	36%	23%	18%	5%	5%	0%
L'équipe s'adapte à mon rythme	68%	32%	36%	27%	14%	14%	5%	0%
Je connais le directeur (directrice) de l'établissement	50%	23%	27%	50%	18%	32%	0%	0%
Les nouveaux membres de l'équipe se présentent à moi	45%	36%	9%	50%	23%	27%	5%	0%
Je me sens bien accompagné(e) par l'établissement sur la question de la fin de vie (possibilité pour mes proches de rester la nuit, soins palliatifs, décès...)	45%	23%	23%	14%	14%	0%	41%	0%
Intégrité, liberté et sécurité								
Mon intégrité corporelle est respectée	100%	77%	23%	0%	0%	0%	0%	0%
Je me sens en sécurité	95%	82%	14%	5%	5%	0%	0%	0%
Je me sens respecté(e) en tant que personne	95%	64%	32%	5%	0%	5%	0%	0%
Je me sens respecté(e) physiquement	95%	91%	5%	5%	5%	0%	0%	0%
Je sens que mon avis est écouté	86%	55%	32%	9%	5%	5%	5%	0%
L'établissement me donne les moyens d'exercer le culte de mon choix	82%	73%	9%	14%	14%	0%	5%	0%

Proches



	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
Satisfaction globale							
En tant que proche de résident(e), je suis globalement satisfait(e) de cet établissement	97%	52%	45%	3%	3%	0%	0%
Bienveillance et vigilance							
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement	94%	39%	55%	6%	6%	0%	0%
Visites et cadre de vie							
Je suis satisfait(e) des plages horaires de visites proposées	100%	74%	26%	0%	0%	0%	0%
L'établissement est bien tenu et entretenu	100%	61%	39%	0%	0%	0%	0%
Je suis satisfait(e) des espaces de visite proposés	94%	45%	48%	6%	6%	0%	0%
Je me sens accueilli(e) lorsque je rends visite à mon proche âgé	87%	42%	45%	13%	13%	0%	0%
Information et communication							
Je peux communiquer avec l'équipe lorsque j'en ai besoin	100%	68%	32%	0%	0%	0%	0%
Je suis informé(e) au bon moment, selon les situations	90%	45%	45%	10%	3%	6%	0%
Je suis satisfait(e) du niveau d'information concernant mon proche âgé (santé, vie sociale, linge, ...)	81%	42%	39%	19%	16%	3%	0%
Le Conseil de Vie Sociale (CVS) améliore le quotidien dans l'établissement	74%	19%	55%	10%	10%	0%	16%
J'ai connaissance du Conseil de Vie Sociale (CVS)	71%	42%	29%	26%	23%	3%	3%
Je suis satisfait(e) du niveau d'information concernant le fonctionnement de l'établissement (prestataires, travaux, équipes, ...)	65%	26%	39%	35%	26%	10%	0%
Equipe							
Lorsque je rends visite à mon proche âgé, l'intimité du cercle familial est respectée	100%	74%	26%	0%	0%	0%	0%
Je sens de la bienveillance de la part de l'équipe	100%	74%	26%	0%	0%	0%	0%
L'admission (visite, administratif, ...) s'est bien déroulée avec l'établissement	97%	87%	10%	3%	3%	0%	0%
Je suis serein(e) de savoir mon proche âgé dans cet établissement	97%	68%	29%	3%	3%	0%	0%
L'équipe est à mon écoute	94%	71%	23%	6%	6%	0%	0%
Je sens que l'équipe est unie	90%	19%	71%	6%	6%	0%	3%
L'équipe me consulte quand j'estime que cela est nécessaire	87%	58%	29%	10%	10%	0%	3%
Je me sens bien accompagné(e) par l'établissement sur la question de la fin de vie de mon proche âgé (possibilité de rester la nuit, soins palliatifs, décès...)	77%	23%	55%	16%	16%	0%	6%
Je connais le directeur (directrice) de l'établissement	74%	52%	23%	23%	23%	0%	3%
Les informations circulent correctement au sein de l'équipe	71%	29%	42%	23%	23%	0%	6%

Equipe (1/2)



	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
Satisfaction globale							
En tant que membre de l'équipe, je suis globalement satisfait(e) de cet établissement	97%	52%	45%	3%	0%	3%	0%
Bienveillance et vigilance							
L'établissement me semble vigilant face aux risques de mauvais traitement	94%	55%	39%	6%	3%	3%	0%
Conditions de travail							
Mon environnement de travail me plaît	97%	52%	45%	3%	0%	3%	0%
Mon environnement de travail (espaces intérieurs, locaux, salle de repos, environnement extérieur, ...) me permet d'exercer correctement mon activité	97%	45%	52%	3%	3%	0%	0%
L'établissement est bien tenu et entretenu	94%	39%	55%	6%	6%	0%	0%
J'estime que nous disposons des équipements et des moyens matériels suffisants pour mener correctement nos activités	84%	35%	48%	16%	16%	0%	0%
J'estime que nous disposons de moyens humains suffisants pour mener correctement nos activités	42%	0%	42%	58%	42%	16%	0%
Relations et ambiance							
Les relations avec les résidents sont chaleureuses	97%	52%	45%	3%	3%	0%	0%
Globalement, je me sens bien dans l'établissement	97%	45%	52%	3%	0%	3%	0%
J'ai reçu un bon accueil lorsque j'ai pris mon poste	97%	42%	55%	3%	0%	3%	0%
L'ambiance au sein de l'équipe est bonne	77%	32%	45%	23%	23%	0%	0%
L'ambiance au sein de l'établissement est bonne	77%	29%	48%	23%	19%	3%	0%
L'équipe est soudée et solidaire	71%	13%	58%	29%	26%	3%	0%
Organisation et responsabilité							
Je connais mon rôle et mon périmètre de responsabilités au sein de l'équipe	100%	71%	29%	0%	0%	0%	0%
Je me sens libre dans les réponses et l'aide que je peux apporter aux résidents	97%	42%	55%	3%	3%	0%	0%
Mon rôle et mon périmètre de responsabilités sont respectés	94%	45%	48%	6%	6%	0%	0%
Je me sens préparé(e) à la gestion des situations difficiles (décès, conflits, ...)	94%	35%	58%	6%	6%	0%	0%
J'estime disposer du juste niveau d'autonomie dans mon travail	90%	58%	32%	10%	10%	0%	0%
Je peux consulter le proche d'un résident quand j'estime que cela est nécessaire	90%	29%	61%	10%	6%	3%	0%
Je suis à l'aise avec le fait d'avoir à réaliser des tâches qui sortent de ce périmètre	81%	32%	48%	19%	13%	6%	0%

Equipe (2/2)



	TOTAL D'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	TOTAL Pas d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Ne se prononce pas
Information et communication							
Si un problème survient, j'estime qu'il est traité de façon appropriée	87%	19%	68%	13%	6%	6%	0%
J'ai connaissance du Conseil de Vie Sociale (CVS)	74%	32%	42%	26%	16%	10%	0%
Je m'estime informé(e) au juste niveau par ma hiérarchie	71%	29%	42%	29%	16%	13%	0%
Si un problème survient, je suis informé(e)	65%	23%	42%	35%	32%	3%	0%
Le Conseil de Vie Sociale (CVS) améliore le quotidien dans l'établissement	65%	19%	45%	23%	19%	3%	13%
Les informations circulent correctement au sein de l'équipe	55%	3%	52%	45%	29%	16%	0%
Écoute et soutien de la hiérarchie							
En cas de besoin, je sais où trouver de l'écoute	97%	42%	55%	3%	0%	3%	0%
Je me sens soutenu(e) par ma hiérarchie, le cas échéant	90%	32%	58%	10%	6%	3%	0%
Ma hiérarchie apporte des réponses claires à mes questions et mes demandes	84%	39%	45%	16%	13%	3%	0%
Ma hiérarchie implique les personnes concernées par les décisions qui sont prises	81%	29%	52%	19%	13%	6%	0%
Fierté et engagement							
Je me sens engagé(e) dans mon activité	100%	61%	39%	0%	0%	0%	0%
Je suis fier (fière) de l'établissement dans lequel je travaille	97%	45%	52%	3%	0%	3%	0%
J'estime que notre équipe accompagne bien les résidents et leurs proches sur la question de la fin de vie	97%	35%	61%	3%	3%	0%	0%
Je suis fier (fière) de ce que l'équipe réalise au quotidien pour les personnes âgées et leurs proches	94%	39%	55%	6%	3%	3%	0%
Je sens que mon travail et mon engagement sont reconnus au sein de l'établissement	90%	35%	55%	10%	6%	3%	0%
Perspectives d'évolution							
Je souhaite continuer d'exercer mon métier encore longtemps (plus de 3 ans)	87%	61%	26%	13%	13%	0%	0%
Je suis satisfait(e) de l'équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle	84%	42%	42%	16%	13%	3%	0%
Je souhaite travailler dans l'établissement encore longtemps (plus de 3 ans)	84%	45%	39%	13%	10%	3%	3%
J'ai acquis de nouvelles compétences au sein de l'établissement	74%	32%	42%	26%	10%	16%	0%
J'ai des perspectives d'évolution	68%	23%	45%	32%	19%	13%	0%
On me donne les moyens de suivre ces formations	61%	19%	42%	32%	26%	6%	6%
On me propose des formations adaptées à mon activité	58%	19%	39%	39%	19%	19%	3%

Recommandation



	Moyenne	Détracteur 0-6	Passif 7-8	Promoteur 9-10	NPS
En tant que résident(e), je recommande cet établissement	7,77	14%	55%	32%	18



	Moyenne	Détracteur 0-6	Passif 7-8	Promoteur 9-10	NPS
En tant que proche de résident(e), je recommande cet établissement	8,65	6%	29%	65%	58

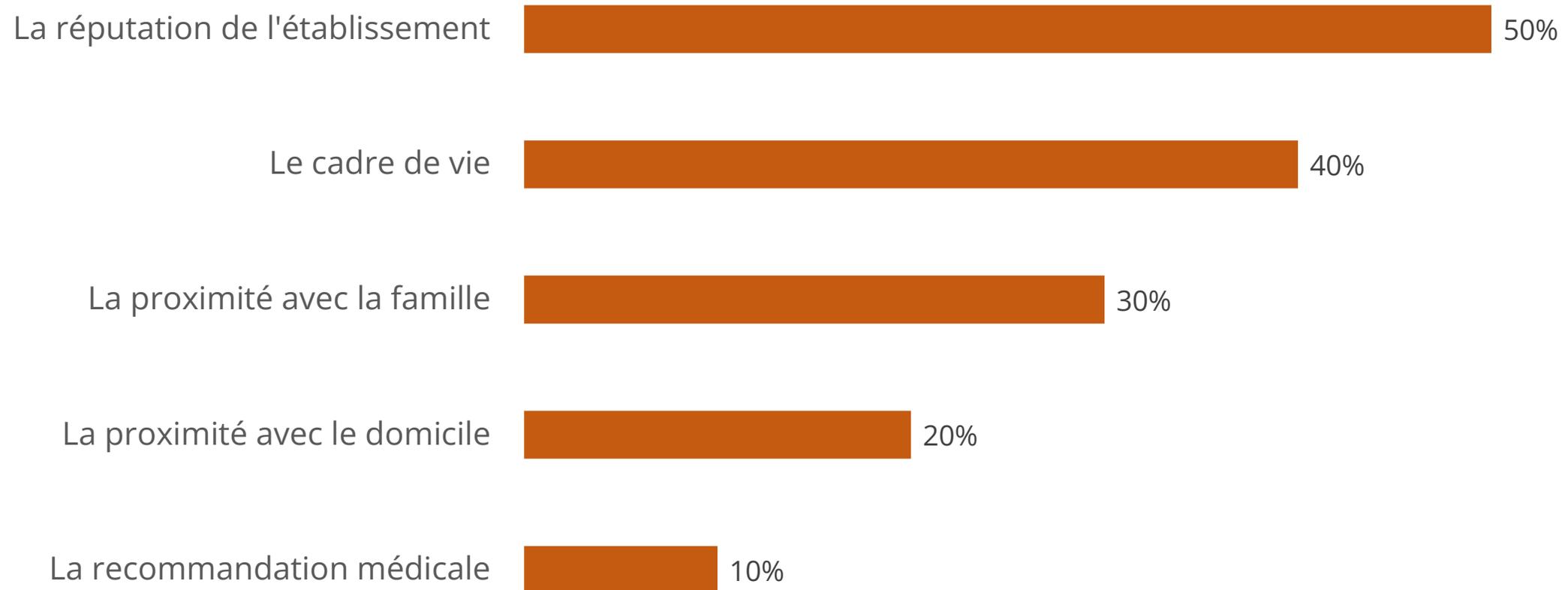


	Moyenne	Détracteur 0-6	Passif 7-8	Promoteur 9-10	NPS
En tant que membre de l'équipe, je recommande cet établissement pour des personnes âgées dépendantes	8,55	3%	39%	58%	55

	Moyenne	Détracteur 0-6	Passif 7-8	Promoteur 9-10	NPS
En tant que membre de l'équipe, je recommande à des professionnels de rejoindre cet établissement	8,19	13%	39%	48%	35

Choix de l'établissement

Pourquoi avez-vous choisi cet établissement ?



Autres commentaires

Avez-vous des commentaires sur ce questionnaire et la démarche d'enquête de satisfaction de la résidence ?



- « Moins d'indifférence, plus d'attention aux autres et à la façon dont vous occupez vos journées »
- « Ici c'est super »
- « Je ne changerais rien »
- « Ils peuvent faire mieux. »



- « L'inconvénient comme dans énormément de structures d'Ehpad , le quota de soins par soignant est encore trop important pour nous permettre de garder notre santé physique (ergonomie etc) »
- « Je suis satisfaite de ma direction et de mon travail. »
- « Ma direction est toujours à l'écoute et proche du personnel. »
- « Rien à dire de péjoratif sur la structure : le problème à mon sens vient de la mentalité de certains collègues qui en font le moins possible et se reposent sur ceux qui travaillent d'avantage. Manque souvent aussi de personnel soignant. »



- « Je remercie tout le personnel soignant et non soignant de faire preuve de beaucoup de dévouement auprès de ces résidents »
- « Félicitation à l'équipe »
- « Déjà conseillé auprès de plusieurs personnes »
- « Maltraitance institutionnelle par manque de personnel week-end et vacances »
- « Le manque de personnel surtout le weekend peut être considéré comme un risque de mauvais traitement. Résidents parfois sans aucun encadrement au rez-de-chaussée. »
- « Manque d'écoute et de communication »
- « Personnel pas assez présent auprès du résident »
- « Manque de personnel et de stimulation des résidents peu autonomes »
- « Manque de réactivité lorsque le résident sonne depuis sa chambre pour demander de l'aide. J'ai constaté ce problème à plusieurs reprises. Ceci est un problème important à mes yeux et des solutions doivent être trouvées pour pallier ça. »
- « En tant que tuteur d'un parent Alzheimer, je me sens démunie par le manque d'information et d'empathie. Un référent unique devrait être à disposition pour obtenir toutes les informations »
- « Améliorer la communication à l'adresse des familles, notamment sur les activités, mais aussi les règles sanitaires, le changement de mode de repas etc... »
- « Un peu onéreux mais on ne peut pas tout avoir, prix bas et soins apporté aux résidents. Merci pour tout »
- « Il est impératif de faire réparer l'interphone ou le système pour l'ouverture du portail de l'entrée car chaque fois que je viens une personne est obligée de se déplacer pour m'ouvrir. »
- « Questionnaire pas assez ciblé et qui ne développe pas assez le quotidien des résidents »
- « Une ou deux questions peu compréhensibles (elles sont indiquées) et problème pour cliquer la note donnée (je l'ai donc indiquée dans le commentaire) »
- « Il faut savoir se remettre en question de temps en temps »
- « C'est bien de se remettre en question »
- « j'espère que ça va continuer comme ça bien que l'établissement se soit agrandi »
- « Je souhaiterais recevoir un bilan de ce questionnaire »

Sommaire



- Méthodologie de recueil
- Synthèse des résultats
- Résultats thématiques
- Résultats détaillés
- Annexes

Nos convictions

- Face à un besoin de réassurance et de recommandation qui n'a jamais été aussi fort, nous avons créé le label Vivre, un label **indépendant, exclusivement axé sur le résultat.**
- Pourquoi label Vivre ? Un établissement senior est avant tout un lieu de vie, de travail, d'engagement personnel et professionnel dans lequel s'exprime - au quotidien - la plus belle illustration de notre humanité. Parler de l'expérience au sein d'un établissement, c'est **entendre tous ceux qui la vivent au quotidien** (les résidents, leurs proches et les équipes).
- Et pour nous, la seule façon d'entendre la voix des résidents, c'est d'**aller sur place, à leur rencontre.** Ces rencontres - qu'elles soient individuelles ou collectives - sont des moments d'écoute pendant lesquels la parole et les sourires s'échangent librement. Le **lien humain** qui se tisse au travers de ces échanges anime notre démarche depuis le début.



Contacts



Stéphane Dardelet
Co-fondateur label Vivre

E-mail : stephane@labelvivre.fr
Tél : +33 6 50 78 46 27



Mayeul l'Huillier
Co-fondateur label Vivre

E-mail : mayeul@labelvivre.fr
Tél : +33 6 75 30 50 43