

# Satisfaction des résidents

**Résultats de l'enquête 2015-2016**  
**RÉSIDENCE SAINT-LOUIS – ST GEORGES / LOIRE**

**Rapport du 8 juillet 2016**

## 1 CONTEXTE ET OBJET

Le recueil régulier de la satisfaction des usagers fait partie intégrante de toute démarche d'amélioration du service rendu et est fortement encouragé par les agences nationales, notamment dans le cadre des conventions signées entre les établissements, les Conseils Généraux et les Agences Régionales de Santé.

Une première enquête a été réalisée auprès de résidents en capacité de s'exprimer dans le cadre de l'évaluation interne menée en 2013<sup>1</sup>. En 2014, une enquête reprenant des thèmes similaires a été adressée aux référents familiaux des résidents (ou autre proche identifié). Le présent recueil a été effectué, comme en 2013, directement auprès des résidents en capacité de répondre. Il permet de mesurer l'évolution de la satisfaction de ces derniers au cours du temps.

## 2 MÉTHODOLOGIE

### 2.1 Évolution du questionnaire entre 2013 et 2015

Le questionnaire utilisé en 2013 était le résultat d'un travail commun avec les EHPAD de La Possonnière, Saint Georges sur Loire, Montjean sur Loire et Champtocé sur Loire, basé sur les recommandations de l'ANESM<sup>2</sup> de février 2012 : « *L'évaluation interne : repères pour les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes* ».

Les remarques formulées alors par les évaluateurs et l'analyse des résultats faisaient apparaître les limites ci-dessous :

- les réponses aux questions relatives à l'accueil étaient peu exploitables : parfois trop loin pour la mémoire des résidents et non représentatives des dernières actions mises en place puisque une partie des résidents répondants étaient entrés avant leur mise en œuvre ;
- la longueur du questionnaire, qui abordait tous les aspects de la vie dans la structure, ne permettait pas aux évaluateurs de prendre le temps d'expliquer aux résidents l'intérêt de chaque question ;
- quelques reformulations ou précisions étaient nécessaires : certaines questions étaient mal interprétées.

Pour corriger ces défauts, les membres du comité de pilotage qualité<sup>3</sup> et la psychologue des établissements ont engagé une réflexion menant notamment à la mise en place, fin 2015, d'une enquête spécifique à l'accueil, menée « en continu » auprès des nouveaux résidents dans les semaines suivant leur entrée, et reprenant 7 des items du questionnaire initial de 2013<sup>4</sup>. Ceci a contribué à ramener le nombre de questions de l'enquête globale de 42 à 35 items.

Le tableau page suivante présente les questions dans l'ordre où elles ont été posées aux résidents.

---

<sup>1</sup> Les résultats de cette enquête sont annexés au rapport d'Évaluation Interne, consultable au bureau d'accueil.

<sup>2</sup> Agence nationale d'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

<sup>3</sup> Directrice adjointe, médecins coordonnateurs, cadres de santé, responsable qualité et représentants des services de soins des résidences *Le Havre Ligérien* et *Les Ligériennes*.

<sup>4</sup> 15 questionnaires « Accueil » ont été réalisées à ce jour. Un bilan sera fait en fin d'année.

<b>I. L'ENVIRONNEMENT</b>	
<b>1</b>	L'intérieur de la maison de retraite est-il adapté pour vos déplacements ?
<b>2</b>	Les extérieurs (terrasses, jardins...) vous sont-ils accessibles ?
<b>3</b>	Vous sentez vous en sécurité dans l'enceinte de l'établissement ?
<b>4</b>	Êtes-vous satisfait(e) du confort de votre chambre (isolation, entretien ...) ?
<b>II. VOS DROITS</b>	
<b>5</b>	Êtes-vous libre d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement (sorties, promenades...) ?
<b>6</b>	Pouvez-vous facilement exprimer vos réclamations ou satisfactions au sein de l'établissement ?
<b>7</b>	Pouvez-vous pratiquer le culte de votre choix ?
<b>8</b>	Pouvez-vous aller voter ou donner procuration librement ?
<b>9</b>	a) Vos proches peuvent-ils facilement vous contacter (courrier, téléphone...) ?
	b) Pouvez-vous contacter vos proches facilement (courrier, téléphone...) ?
<b>III. LES PROFESSIONNELS</b>	
<b>10</b>	Les soignants respectent-ils votre rythme de vie (endormissement, réveil, repas) ?
<b>11</b>	En général, le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?
<b>12</b>	À votre avis, le personnel est-il suffisamment disponible ?
<b>13</b>	Pensez-vous être respecté(e) par le personnel (politesse/tutoiement) ?
<b>14</b>	Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec : a) Votre médecin ? b) Le kinésithérapeute ? c) La psychologue ? d) L'ergothérapeute ?
<b>IV. LES SOINS</b>	
<b>15</b>	Recevez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?
<b>16</b>	Ces soins sont-ils adaptés à vos besoins ?
<b>17</b>	Respecte-t-on votre pudeur et votre intimité ?
<b>18</b>	Êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée pour vos déplacements (disponibilité du personnel) ?
<b>19</b>	Le personnel vous interroge-t-il régulièrement sur votre douleur ?
<b>20</b>	Êtes-vous satisfait de la prise en charge de votre douleur ?
<b>21</b>	Êtes-vous pesé(e) régulièrement ?
<b>22</b>	Trouvez-vous normal d'être pesé(e) régulièrement ?
<b>23</b>	Avez-vous déjà eu une contention (barres de lit, sangles, ceintures...) ?
<b>24</b>	Si oui, l'avez-vous perçu comme : a) Une sécurité ? b) Une entrave ?
<b>25</b>	Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre prise en charge et du suivi ?
<b>V. LES REPAS</b>	
<b>26</b>	Êtes-vous satisfait(e) de l'horaire des repas ?
<b>27</b>	Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) : a) de la qualité des plats ? b) de la variété des plats ? c) de la température des plats ?
<b>28</b>	Souhaiteriez-vous participer aux réunions de la commission des menus ?
<b>29</b>	Quel plat proposé par les cuisiniers préférez-vous ?
<b>30</b>	Quel plat souhaiteriez-vous voir servi par les cuisines ?

VI. LE LINGE	
<b>31</b>	Êtes-vous satisfait(e) du traitement de votre linge (propreté, rangement...) ?
VII. L'ANIMATION	
<b>32</b>	Êtes-vous informé(e) des animations proposées ?
<b>33</b>	Participez-vous aux animations proposées ?
<b>34</b>	Les animations sont-elles suffisantes / satisfaisantes ?
<b>35</b>	Si non, quelles animations souhaiteriez-vous voir proposées ?

## 2.2 Déroutement et participation

Le recueil a été effectué entre septembre 2015 et avril 2016, par la psychologue et des stagiaires sous sa responsabilité, sous forme d'entretiens avec les résidents, généralement dans leur chambre.

Sur les 103 résidents en hébergement permanent à cette période :

- 31 ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 30 %,
- 72 n'ont pas été en capacité de répondre,
- aucun n'a refusé l'entretien.

## 3 RÉSULTATS

### 3.1 Modalités d'analyse des réponses

La conception du questionnaire visait à interroger le résident dans un cheminement qui pourrait lui sembler logique. Pour l'analyse des réponses nous avons choisi volontairement de regrouper les données dans un ordre différent, selon les thèmes ci-dessous :

- le respect de ses droits,
- les prestations hôtelières (confort de la chambre et traitement du linge),
- ses relations avec les professionnels,
- l'accompagnement et la prise en charge,
- la vie sociale,
- les repas.

Les résultats ci-après sont présentés selon ces thèmes. Le calcul du taux de satisfaction ne tient pas compte des non-réponses (non applicables, non concernés, défauts de réponse ou de souvenir), mais uniquement des réponses « oui » et « non » selon la formule :

$$(nombre\ de\ «\ oui\ »\ x\ 100) / (nombre\ de\ «\ oui\ »\ +\ nombre\ de\ «\ non\ »)$$

Pour les questions 23 et 24b, la satisfaction correspond à une réponse « non », la non satisfaction correspond à une réponse « oui », la formule est donc inversée.

Le taux de satisfaction global sur un thème reprend la même formule, après addition de toutes les réponses satisfaisantes et toutes les réponses non satisfaisantes des questions correspondantes à ce thème.

## 3.2 Présentation des résultats

Les tableaux ci-après reprennent :

- à titre comparatif et/ou de recoupement, les taux de satisfaction correspondants aux enquêtes réalisées auprès des résidents en 2013 et auprès des proches en 2014,
- le nombre de résidents ayant répondu oui ou non (sans les non-réponses) à l'enquête 2015-2016 et le taux de satisfaction associé.

Les commentaires des résidents sont repris tels qu'ils ont été notés par l'enquêteur sur les questionnaires. Pour ne pas surcharger le rapport, les commentaires du type « moyen », « à moitié » ou « pas tellement » ne sont pas retranscrits : ils sont enregistrés dans les statistiques comme des réponses non satisfaisantes.

### 3.2.1 Le respect des droits du résident

**Données statistiques :**

Respect des droits du résident	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q1 : Bâtiments adaptés aux déplacements	89 %	-	29	93 %
Q2 : Accessibilités des extérieurs (terrasses, jardins...)	90 %	85 %	29	83 %
Q3 : Sentiment de sécurité dans l'établissement	94 %	91 %	31	87 %
Q5 : Liberté d'aller et venir à l'extérieur de l'établissement	100 %		30	100 %
Q6 : Possibilité d'exprimer facilement sa satisfaction ou ses réclamations	96 %	90 %	29	72 %
Q7 : Possibilité de pratiquer le culte de son choix	96 %	-	26	100 %
Q8 : Possibilité d'aller voter ou de donner procuration librement	80 %	-	26	85 %
Q10 : Respect du rythme de vie (endormissement, réveil, repas)	94 %	-	31	97 %
Q17 : Respect de la pudeur et de l'intimité	100 %	-	23	100 %
Q23 : Non recours à la contention physique	63 %	68 %	30	70 %
Q24 : Pour les résidents ayant déjà eu une contention, perçue comme :				
a) une sécurité ?	100 %	-	9	100 %
b) et non comme une entrave ?	100 %	-	9	89 %
<b>Taux de satisfaction global sur le thème :</b>	<b>91 %</b>	<b>-</b>	<b>89 %</b>	

**Commentaires des répondants :**

**Q1 : L'intérieur de la maison de retraite est-il adapté pour vos déplacements ?**

Les couloirs sont trop petits.  
Déplacements en fauteuil roulant (x2).  
1 ascenseur ce n'est pas assez.

**Q2 : Les extérieurs (terrasses, jardins...) vous sont-ils accessibles ?**

Difficile avec un déambulateur.  
Pas intéressé par les extérieurs.  
Non, en fauteuil roulant plus difficile.

**Q3 : Vous sentez vous en sécurité dans l'enceinte de l'établissement ?**

Oui, mieux qu'à domicile.

Non, peur de l'incendie, "c'est trop étroit".

Non, d'autres résidents entrent dans la chambre.

**Q6 : Pouvez-vous facilement exprimer vos réclamations ou satisfactions au sein de l'établissement ?**

On fait la sourde oreille.

On fait des réclamations et après on est mal vu.

Oui, mais pas forcément d'actions après.

Oui, ça dépend quoi, ça traîne beaucoup.

Oui, transmissions aux soignants.

Oui, utilise la boîte aux lettres de réclamations.

Non, n'ose pas dire grand-chose, ne sait pas à qui s'adresser.

Non, je ne peux pas me déplacer pour aller voir la Directrice.

Non, pas toujours écouté.

**Q7 : Pouvez-vous pratiquer le culte de votre choix ?**

Oui, mais j'ai besoin d'aide pour y aller.

**Q8 : Pouvez-vous aller voter ou donner procuration librement ?**

Non, par choix (x2).

Non, je ne suis pas inscrite.

**Q10 : Les soignants respectent-ils votre rythme de vie (endormissement, réveil, repas) ?**

Non, il manque du personnel, on vous dit "Vous pouvez le faire".

### 3.2.2 Les prestations hôtelières

#### Données statistiques :

Prestations hôtelières	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q4 : Satisfait(e) du confort de sa chambre	91 %	43 %	31	71 %
Q31 : Satisfait(e) du traitement de son linge	-	-	31	94 %
<b>Proportion de "oui" sur les deux items :</b>	-	-		<b>82 %</b>

#### Commentaires des répondants :

**Q4 : Êtes-vous satisfait(e) du confort de votre chambre (isolation, entretien...) ?**

Le ménage pourrait être mieux fait (poussière sur les meubles).

Le ménage n'est pas toujours bien fait.

Oui mais un peu petit.

Non, chambre trop petite, mais sinon OK.

Non, trop petite, ménage moyen.

Non, pas de salle de bains, faible isolation.

Non, manque d'armoire. Restreint pour chambre double.

Non, toilettes trop petites, mauvais isolement.

**Q31 : Êtes-vous satisfait(e) du traitement de votre linge (propreté, rangement...) ?**

Oui, mais une veste perdue.

Non, avant il y avait une lingère qui lui montrait son linge avant de le ranger.

Non, long à revenir.

### 3.2.3 Les relations avec les professionnels

#### Données statistiques :

Relations avec les professionnels	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q11 : Le personnel frappe généralement avant d'entrer	100 %	-	31	<b>94 %</b>
Q13 : Sentiment d'être respecté(e) par le personnel	94 %	-	30	<b>97 %</b>
Q14 : Globalement satisfait(e) des relations avec :				
a) son médecin ?	90 %		28	<b>93 %</b>
b) le kinésithérapeute ?	100 %	-	9	<b>100 %</b>
c) la psychologue ?	100 %	-	20	<b>100 %</b>
d) l'ergothérapeute ?	100 %	-	2	<b>100 %</b>
<b>Proportion de « oui » sur l'ensemble des items :</b>	<b>96 %</b>	<b>-</b>		<b>96 %</b>

#### Commentaires des répondants :

**Q11 : En général, le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?**

Oui et non, pas toujours mais de plus en plus régulier.

Non, pas souvent.

**Q13 : Pensez-vous être respecté(e) par le personnel (politesse/vouvoiement) ?**

Parfois indifférent.

Oui, la plupart.

**Q14-a : Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec votre médecin ?**

Non, ne le voit pas assez.

Oui, il ne vient pas souvent.

Sans réponse, ne le voit pas.

**Q14-b : Êtes-vous satisfait(e) de vos relations avec le kinésithérapeute ?**

Oui, je ne le vois plus mais c'était bien.

### 3.2.4 L'accompagnement et la prise en soins

#### Données statistiques :

Accompagnement et prise en soins	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q12 : Personnel suffisamment disponible	80 %	58 %	31	<b>71 %</b>
Q15 : Aide nécessaire apportée pour les soins d'hygiène	85 %	73%	18	<b>94 %</b>
Q16 : Soins adaptés aux besoins	93 %		17	<b>100 %</b>
Q18 : Satisfait(e) de l'aide apportée pour les déplacements	90 %		9	<b>89 %</b>
Q19 : Questionnement des professionnels sur sa douleur	40 %	-	27	<b>78 %</b>
Q20 : Satisfait(e) de la prise en charge de sa douleur	75 %	93 %	20	<b>85 %</b>
Q21 : Est pesé(e) régulièrement	74 %	-	31	<b>68 %</b>
Q22 : Trouve normal d'être pesé(e) régulièrement	100 %	-	25	<b>80 %</b>
Q25 : Globalement satisfait(e) de sa prise en charge	86 %	-	29	<b>90 %</b>
<b>Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :</b>	<b>80 %</b>	<b>-</b>		<b>82 %</b>

**Commentaires des répondants :**

**Q12 : À votre avis, le personnel est-il suffisamment disponible ?**

Parfois le personnel ne vient pas ou met du temps à venir.  
Ce n'est pas pareil que quand je suis arrivé au début.  
Oui mais très occupé.  
Oui et non, les choses traînent, il faut prendre des gants pour demander.  
Non, pas tout le monde.  
Non, pas assez nombreux.  
Non, manque de personnel, d'organisation ?  
Non, pas toujours.

**Q15 : Recevez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?**

Non, personne ne m'aide sauf pour la douche.

**Q16 : Ces soins sont-ils adaptés à vos besoins ?**

Oui, mais souhaiterait une douche deux fois par semaine.

**Q18 : Êtes-vous satisfait(e) de l'aide apportée pour vos déplacements (disponibilité du personnel) ?**

Cela dépend, parfois il faut se débrouiller seul.  
Pas de déplacements à l'extérieur.  
Un résident l'aide dans ses déplacements.

**Q19 : Le personnel vous interroge-t-il régulièrement sur votre douleur ?**

Le personnel s'en soucie.  
Oui, surtout les infirmières.

**Q20 : Êtes-vous satisfait(e) de la prise en charge de votre douleur ?**

Oui, les soignantes de nuit lui massent les jambes.

**Q21 : Êtes-vous pesé(e) régulièrement ?**

Non, n'a jamais été pesé.  
Tous les mois, mais pas assez pour moi.

**Q22 : Trouvez-vous normal d'être pesé(e) régulièrement ?**

Oui, surveille son poids dans la salle de bains.  
Oui, c'est une indication.  
Non, j'aime mieux ne pas le savoir.

**Q25 : Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre prise en charge et du suivi ?**

Pas toujours.  
Le médecin est le seul à s'occuper d'elle.  
Non, j'attends tout le temps le médecin.

**3.2.5 La vie sociale**

**Données statistiques :**

Vie sociale	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q9 : Facilité pour contacter et être contacté(e) par ses proches	98 %	72 %	30	92 %
Q32 : Information sur les animations proposées	81 %	79 %	29	86 %
Q33 : Participation aux animations proposées	58 %	83 %	31	45 %
Q34 : Animations suffisantes / satisfaisantes	91 %	-	18	83 %
<b>Proportion de "oui" sur l'ensemble des items :</b>	<b>85 %</b>	<b>-</b>	<b>79 %</b>	



**Commentaires des répondants :**

**Q9-a : Vos proches peuvent-ils facilement vous contacter (courrier, téléphone...)?**

Oui, téléphone portable.  
Non, je n'ai pas de force pour tenir le téléphone.

**Q9-b : Pouvez-vous contacter vos proches facilement (courrier, téléphone...)?**

Téléphone cassé.  
Non, problème de téléphone.  
Non, je n'ai pas la force.  
Non, pas de téléphone.

**Q32 : Êtes-vous informé(e) des animations proposées ?**

Des fois oui, des fois non.  
Oui, on a un programme.

**Q33 : Participez-vous aux animations proposées ?**

Parfois.  
Oui, quelques fois, pas assez.  
Oui, apprécie le chant.  
Non, par choix personnel (x3).  
Non, préfère rester aux côtés de son mari.

**Q34 : Les animations sont-elles suffisantes / satisfaisantes ?**

Suffisantes oui, satisfaisantes cela dépend.  
Ça pourrait être mieux.  
Certaines, pas toutes.  
Non, préfère rester aux côtés de son mari.  
Non, nécessite du changement.

**Q35 : Si non suffisantes / satisfaisantes, quelles animations souhaiteriez-vous voir proposées ?**

- ✓ Loto tous les week-ends.
- ✓ Animation culturelle.
- ✓ Aller voir le tour de France cette année 2016 à Angers.
- ✓ Diffusion de films.

**3.2.6 Les repas**

**Données statistiques :**

Repas	Résidents 2013	Familles 2014	Résidents 2016	
			Nb de réponses	Taux de satisfaits
Q26 : Satisfait(e) de l'horaire des repas	97 %	94 %	30	<b>97 %</b>
Q27 : Satisfait(e) de :	78 %		31	<b>77 %</b>
a) la qualité des plats ?	88 %		31	<b>97 %</b>
b) la variété des plats ?	69 %		31	<b>77 %</b>
c) la température des plats ?				
<b>Proportion de "oui" sur les deux items :</b>	<b>83 %</b>	-	<b>87 %</b>	
Q28 : Souhait de participer à la commission des menus	24 %	-	29	<b>3 %</b>

**Commentaires des répondants :**

**Q26 : Êtes-vous satisfait(e) des horaires de repas ?**

Le café n'est pas toujours à l'heure.  
Oui, c'est régulier.  
Le soir trop à manger.  
Non, tard le matin donc pas faim le midi et tôt le soir.

**Q27-a : Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des plats ?**

Pas toujours (x2). Cela dépend des fois.  
 Trop de sauce, choisit ses plats.  
 Non, fade, pas de goût, viande médiocre.

**Q27-b : Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) de la variété des plats ?**

Non, pas assez de légumes, trop de viande.

**Q27-c : Lors des repas, êtes-vous satisfait(e) de la température des plats ?**

Parfois les plats sont froids (x2).  
 Parfois la soupe est froide.  
 Non, parfois c'est juste.

**Q29 : Quel plat proposé par les cuisiniers préférez-vous ?**

- ✓ Il n'y en a pas.
- ✓ Les betteraves rouges, les viandes grillées, les frites, le potage (x3), la salade, le boudin noir aux pommes, les cuisses de canettes, les frites.

**Q30 : Quel plat souhaiteriez-vous voir servi ?**

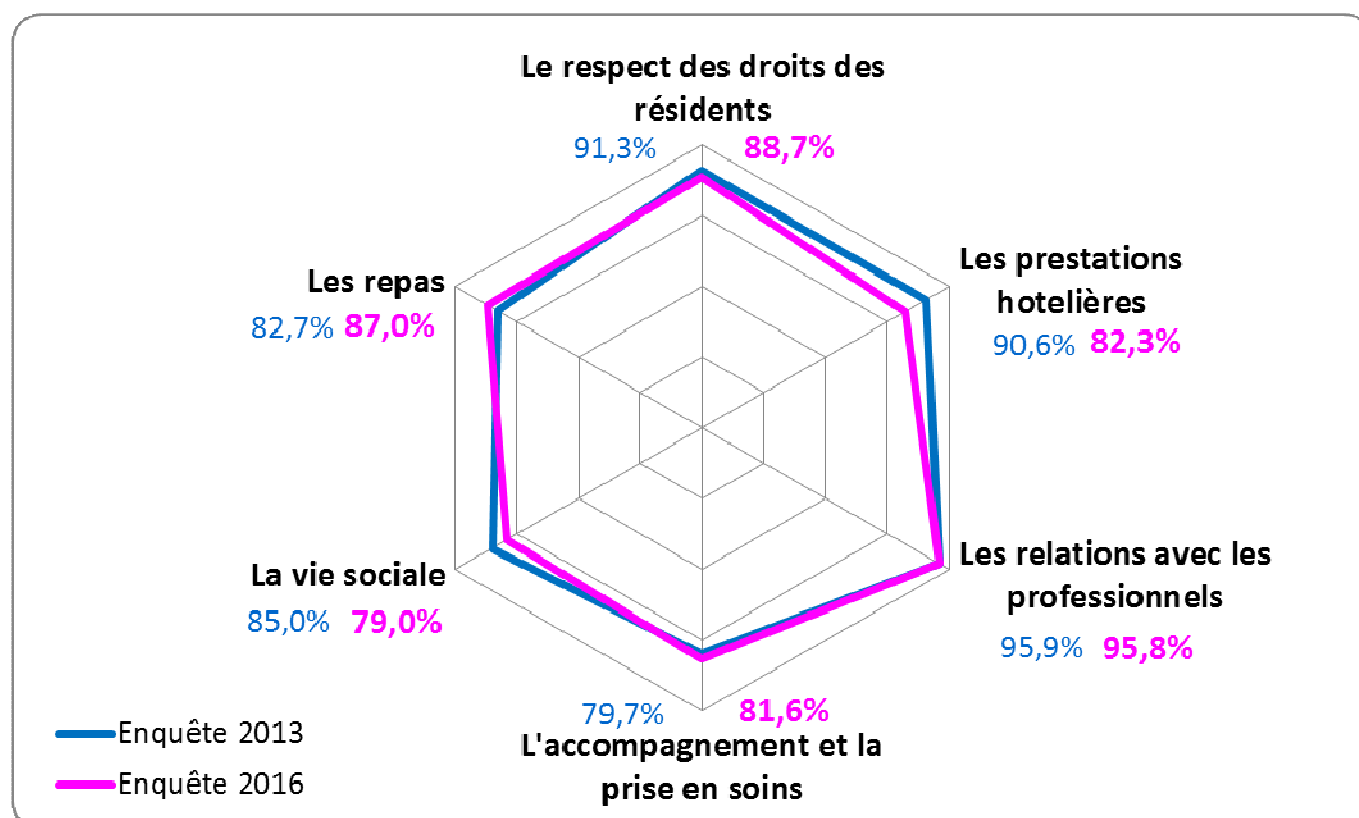
- ✓ Œufs au plat, pot au feu, cuisse de lapin, des coquillages, des huitres (x2), de la quiche lorraine, des bouchées à la reine, du steak, du pâté aux pommes de terre, des plats cuisinés frais et plus relevés.

**3.2.7 Commentaires généraux et synthèse**

**Remarques et suggestions des répondants pour améliorer le fonctionnement de l'établissement :**

Les soignants se plaignent qu'ils ont mal au dos.  
 Pendant le repas, n'apprécie pas que le personnel passe le bras devant les résidents pour servir d'autres personnes (plats ou médicaments).  
 Plus moderne.

**Taux de satisfaction par thème et axes de travail :**



## Bilan et axes de travail

### Évolution de la satisfaction depuis 2013 :

Pour rappel, les axes de travail dégagés suite à l'enquête de 2013 étaient :

- développer la communication, notamment concernant les réclamations, mais aussi les satisfactions, les possibilités d'exercer ses droits (vote...),
- améliorer le taux de participation aux animations et prévenir l'isolement social,
- s'assurer du respect des températures de services en restauration.

Les actions engagées par l'établissement se traduisent par le maintien de bons taux de satisfaction et une progression concernant le non recours à la contention physique, l'aide apportée dans les actes de la vie courante et la prise en soin de la douleur. Cependant :

- plus d'un résident répondant sur quatre pense ne pas pouvoir exprimer facilement sa satisfaction ou ses réclamations alors que 96 % répondaient favorablement à cet item en 2013,
- la vétusté de la structure semble de plus en plus ressentie par les résidents, qui déplorent par ailleurs un manque au niveau du ménage des chambres,
- plus d'un résident répondant sur quatre pense que le personnel est moins disponible qu'en 2013,
- plus d'un résident répondant sur deux dit ne pas participer aux animations, bien que la majorité soit informée et estime qu'elles sont suffisantes et/ou satisfaisantes,
- près d'un résident répondant sur quatre est insatisfait de la qualité et de la température des plats en restauration.

### Projets pour 2016 et 2017 :

La révision des modalités de gestion des réclamations avec un meilleur suivi des réponses est une action prévue au plan pluriannuel 2015-2019.

De nouveaux locaux sont attendus fin 2016, ce qui entrainera de meilleures conditions de vie pour les résidents (locaux plus grands, plus conviviaux, plus adaptés) et une réorganisation complète du travail des équipes de soins et d'hôtellerie.

Des actions complémentaires pourront être ajoutées au plan existant :

- une enquête spécifique permettant de vérifier le taux de participation aux animations et d'identifier les causes de non-participation,
- une réflexion en lien avec les cuisiniers et le prestataire de service sur la qualité des plats.

Par ailleurs, la mise en œuvre de la philosophie « Humanitude », à laquelle tous les personnels permanents de la structure ont été formés, permettra de maintenir la dynamique de la démarche d'amélioration continue de la structure.

### 3.3 Évaluation du questionnaire et de la méthodologie

Les remarques formulées par les évaluateurs au cours du recueil et l'analyse des réponses permettent de dégager les forces et les faiblesses de la méthode adoptée pour le recueil et du questionnaire lui-même, ainsi que des idées pour améliorer la démarche :

<b>Points forts :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ L'entretien individuel garantit le taux de retour le plus important possible : tous les résidents capables de s'exprimer sont interrogés, sauf refus de leur part.</li> <li>✓ L'entretien individuel permet également d'identifier les incompréhensions et de reformuler les questions à l'oral si besoin.</li> </ul>
<b>Points faibles :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Certaines questions suscitent une incompréhension et nécessitent une reformulation ou un éclairage (questions 1 et 19).</li> <li>● Certaines questions visent directement des catégories professionnelles et pourraient être généralisées (questions 10 et 14).</li> <li>● Certaines questions apparaissent comme redondantes et pourraient être fusionnées ou supprimées (questions 12 et 18, 15 et 16).</li> <li>● Globalement, le questionnaire est intéressant mais encore long, il est difficile de conserver l'attention des répondants jusqu'à la fin.</li> </ul>
<b>Propositions d'amélioration :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Reformuler et/ou fusionner certaines questions avant la prochaine itération.</li> <li>⇒ Mettre en lien certaines questions à des fins de recoupement (questions 11 et 13).</li> <li>⇒ Étudier la possibilité de réaliser chaque année ou tous les deux ans une partie de l'enquête : la totalité des thèmes pourraient être abordés mais sur une période de 3 à 6 ans.</li> </ul>

### 3.4 Communication des résultats

Afin que les données de cette enquête puissent être utilisées à des fins d'amélioration, ce rapport sera communiqué au Conseil d'Administration, au Conseil de la Vie Sociale et au comité de pilotage qualité. Une information sera faite aux usagers et aux professionnels.