

Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction destinée aux familles 2022

PRESENTATION :

L'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi, une enquête de satisfaction a été effectuée auprès des familles des résidents. Son objectif est de mesurer la satisfaction des familles et d'accroître la qualité de vie des résidents au sein de l'établissement.

82 questionnaires ont été envoyés aux familles en Septembre 2022, 25 ont été retournés à l'établissement complétés.

RESULTATS :

<u>REPAS</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
La prestation Repas (qualité, quantité, horaires...) semble convenir à votre parent		1	12	11	1
La possibilité de prendre un repas avec vos parents est appréciable			5	15	5

Remarques :

- Le soir, les repas sont trop copieux pour maman. Elle se contenterait juste d'une soupe et d'une tartine avec un bout de fromage comme chez elle.

<u>SOINS</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
Votre parent est bien soigné dans l'établissement (soins médicaux...)		2	12	11	
Le suivi du médecin traitant vous convient	1		9	10	5
L'intervention du médecin coordonnateur est un plus pour votre parent	2		6	12	5

Remarques :

<u>CONTACT AVEC LE PERSONNEL</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
L'usage de la politesse est de rigueur par l'ensemble du personnel			5	19	1
Le personnel frappe à la porte de la chambre et attend la réponse avant d'entrer			7	15	3

Remarques :

→ La porte est ouverte ou entrebâillée le plus souvent.

<u>LA CHAMBRE</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
La possibilité offerte à votre parent d'aménager sa chambre est satisfaisante		1	7	17	
La chambre est propre	1	1	12	11	
La chambre de votre parent est un véritable lieu privé	1	1	8	11	4
Le personnel répond rapidement aux sonnettes	2	3	8	7	5
Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante	2		10	11	2

Remarques :

<u>LE LINGE</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
Le linge de votre parent est correctement entretenu	2	2	9	9	3
La présentation vestimentaire de votre parent est satisfaisante	1	4	9	9	2

Remarques :

<u>L'ANIMATION</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
Le planning des animations mensuelles est communiqué		1	6	12	6
Les animations proposées semblent convenir à votre parent		1	10	8	6

Remarques :

Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction destinée aux familles - 2022

<u>VIE A L'EHPAD</u>	Pas du tout d'accord	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans réponse
L'établissement met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos réclamations (cahier de liaison ou autre)		1	11	11	2
L'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent			9	15	1
L'établissement est sans odeur désagréable et sans bruit dérangeant		1	15	7	2
Les locaux de l'établissement sont bien aménagés pour la vie quotidienne	2		9	12	2
L'environnement extérieur est adapté pour les personnes âgées	2		11	8	4

<u>VIE SOCIALE</u>	Oui	Non	Sans réponse
Connaissez-vous les représentants des familles au Conseil de Vie Sociale ?	2	21	2
Connaissez-vous les représentants des familles au Conseil d'Administration ?	4	20	1

Remarques :

Concernant les demandes d'informations :

- Les projets d'avenir : 7
- Les activités existantes : 4
- Les différentes instances d'un EHPAD ainsi que leur rôle : 2

Remarques générales :

- Un rapport communiqué chaque mois sur l'état de santé de mes parents, physiquement et mentalement.
- Retour des vêtements trop long, perte de vêtements.
- La création de postes supplémentaires d'aides-soignantes est nécessaire pour un accompagnement plus proche des résidents notamment les week-ends où ceux-ci sont plus isolés.
- Des travaux sont à prévoir pour sécuriser les résidents (protection escaliers, sol défectueux dans les couloirs communs, fenêtres ouvertes sans faire de demande préalable...).
- Sécuriser les escaliers, risque de chute évident.
- Changer le téléviseur dans la salle commune, les résidents se plaignent que l'écran est trop petit.
- Manque de personnel évident le week-end et les résidents s'ennuient.
- Proposer aux résidents des animations pour entretenir la mobilité du corps.
- Très heureuse d'avoir connu cet EHPAD. Mon frère y est heureux et respecté (même s'il se dégrade actuellement). Pas de maltraitance, de harcèlement... Le personnel est super +++.
- Réfection du parc (souches soulevant le sol).
- Réfection de la cuisine en Azalée (modernisation).
- Tout étant parfait pour moi et ma maman, je n'ai aucune remarque, ni suggestion. Merci pour tout.
- Nous n'avons pas connaissance du suivi du médecin. Un rendez-vous annuel pourrait être proposé à la famille. Médecin coordonnateur ? Traitement médical en cours ?
- Les cris en permanence d'un voisin de chambre peuvent perturber.
- Une résidente en fauteuil roulant se trouvant sur la terrasse ne peut pas rentrer dans le hall sans aide vu le poids de la porte et l'inclinaison de la rampe.
- Il n'y a pas de sonnette dans la chambre 229.
- Manque de régularité dans le retour du linge.
- Tenue vestimentaire de ma mère peu soignée (tâches, vêtements non coordonnés).
- Le week-end, l'accueil est en libre accès, tout le monde peut entrer, peu ou pas de personnel visible aux étages.
- Perte régulière de ses lunettes (5 paires) à chercher.
- Le jour de son rendez-vous médical extérieur, elle n'avait pas ses lunettes lorsque je l'ai rejointe.
- Un lampadaire implanté dans le passage pour la descente dans le parc gêne le déplacement des résidents et accompagnants.
- Je reprends le linge de ma maman que je n'étais pas satisfaite de la prestation (linge gris, non repassé) et je choisis la tenue vestimentaire afin d'aider les aides-soignants.