

RESULTATS ENQUETE SATISFACTION FAMILLE 2020

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Cette enquête de satisfaction à été réalisée par Mlle Louise COUSIN, stagiaire en 2ème année de Licence Sciences pour la Santé à l'Université de Lille. La tâche principale du stage était de créer le questionnaire ainsi que d'effectuer son analyse grâce au logiciel Sphinx.

- **Objectif de l'enquête**

Cette enquête a pour but de mesurer la satisfaction des familles quant aux différentes prestations proposées au sein de l'établissement ainsi que de connaître leurs attentes. Cette enquête a également pour mission d'établir une photographie actualisée de l'établissement, et de mesurer les avancements réalisés sur les prestations délivrées.

- **La cible de l'enquête**

L'enquête est à destination des familles des résidents. Les familles qui ont rendu réponse sont au nombre de 23.

- **Le moment**

L'enquête s'est déroulée du 25 Mai au 14 Juin 2020. Le dépouillement des questionnaires suivi de l'analyse à été effectué à partir du 15 Juin 2020.

- **La périodicité**

Cette enquête sera réitérée une fois par an. Le contenu du questionnaire pourra être modifié.

- **La mesure de la satisfaction**

Le questionnaire comprend des questions fermées (oui, non, ne souhaite pas se prononcer) et des questions ouvertes (texte libre).

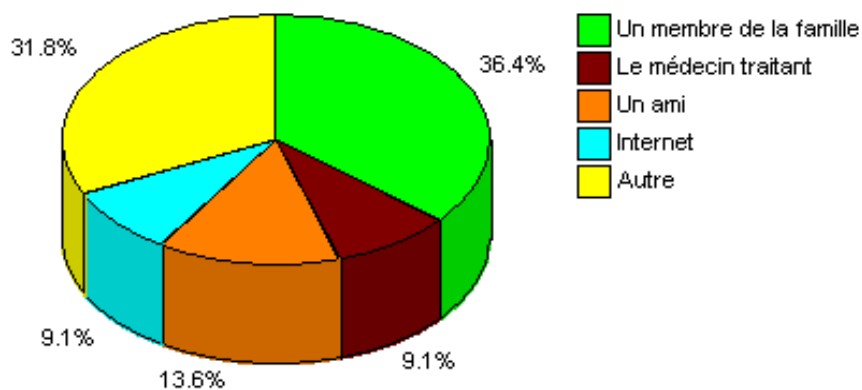
- **La présentation des résultats**

Le rapport d'analyse donnera lieu à l'élaboration de tableaux de bords. Ceux-ci seront diffusés au sein de l'établissement, mais également présentés aux diverses instances de l'établissement (Conseil de la Vie Sociale, Comité technique d'Etablissement, Conseil d'Administration), mais aussi en réunion interservices et de Direction.

RESULTATS ENQUETE SATISFACTION FAMILLES 2020

ACCUEIL

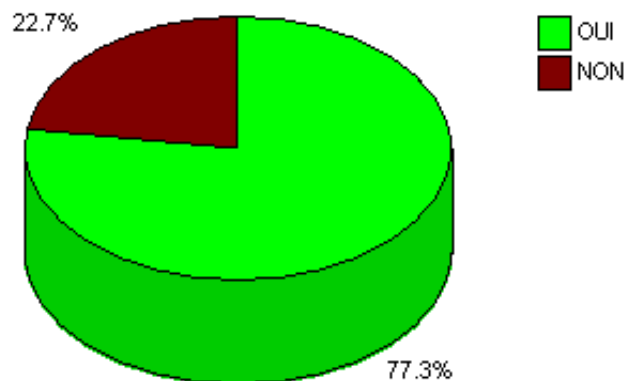
1) Comment avez-vous connu la résidence ?



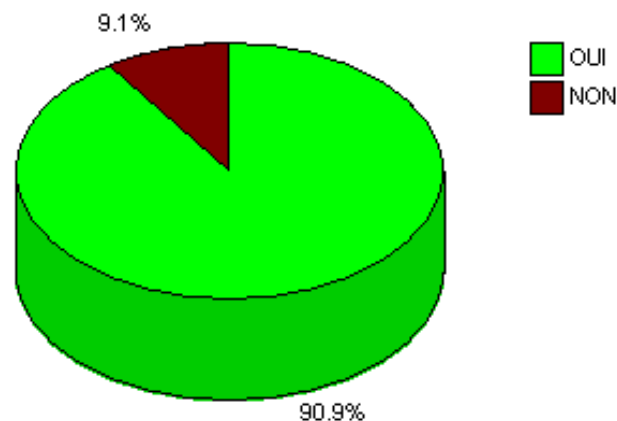
2) La structure est-elle bien indiquée au niveau signalétique ?



3) Est-il facile de stationner à proximité de l'établissement ?



4) Êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique ?



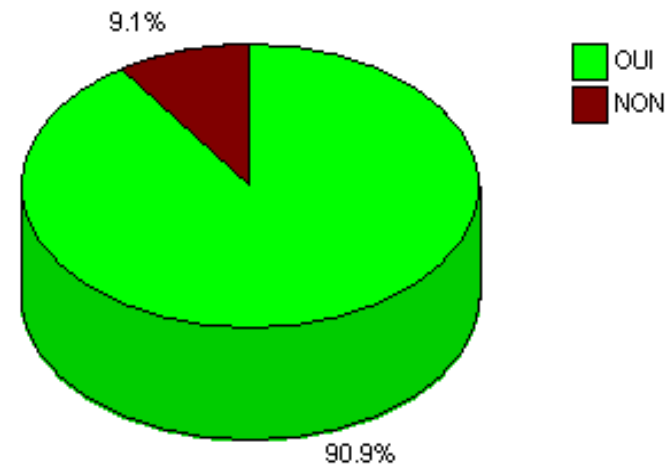
5) Si 'NON', pourquoi:

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Attente trop longue	1	50.0%
La secrétaire manque de relationnel	1	50.0%
TOTAL	2	100%

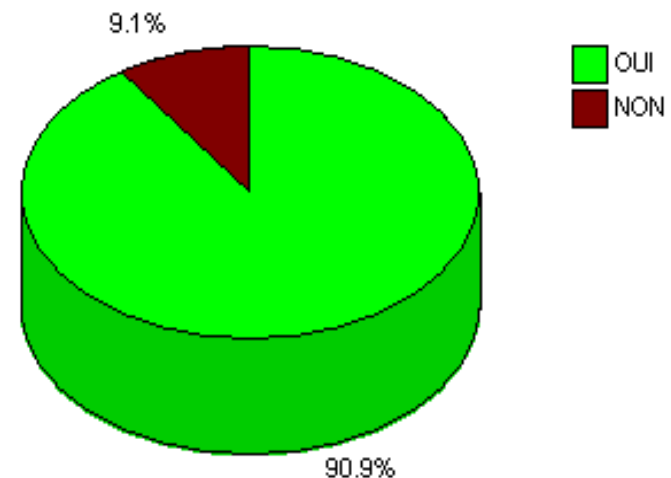
7) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
En cas de soucis dans l'EHPAD, aucun retour de la direction. Très déçue.	1	100%
TOTAL	1	100%

6) Êtes-vous satisfait de l'accueil physique dans la résidence ?



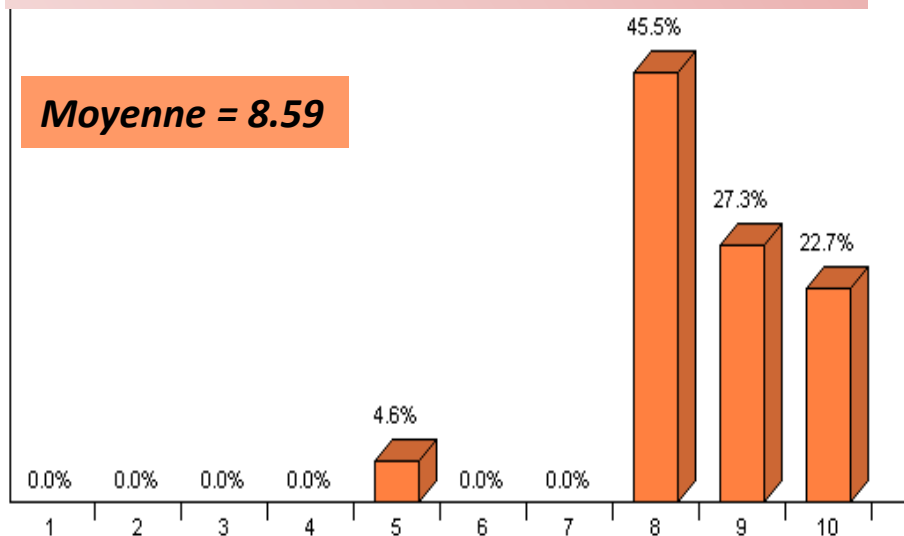
8) Êtes-vous satisfait des informations données par le service administratif ?



9) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Etant une personne de confiance, aucune information à mon égard. Prise de décisions sans me consulter. Déçue !	1	100%
TOTAL	1	100%

11) Si vous deviez évaluer l'accueil en général, quelle note donneriez-vous ?



10) Êtes-vous satisfait des horaires d'ouverture de l'administration ?



12) Avez-vous des remarques ou suggestions pour améliorer l'accueil ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
L'accueil devrait être plus près de l'entrée du bâtiment, ce qui renforcerait la sécurité de l'établissement.	1	100%
TOTAL	1	100%

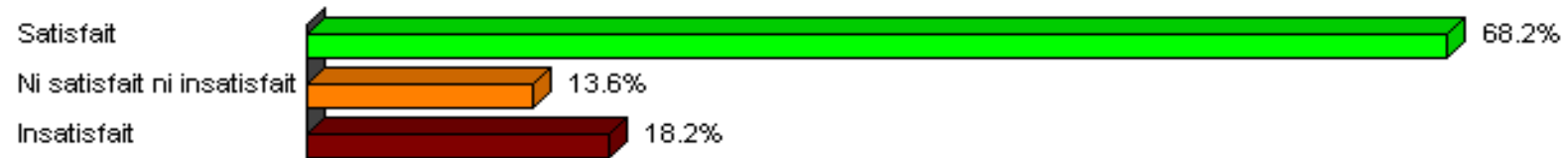
CADRE DE VIE

13) Quel est votre avis sur la propreté ?

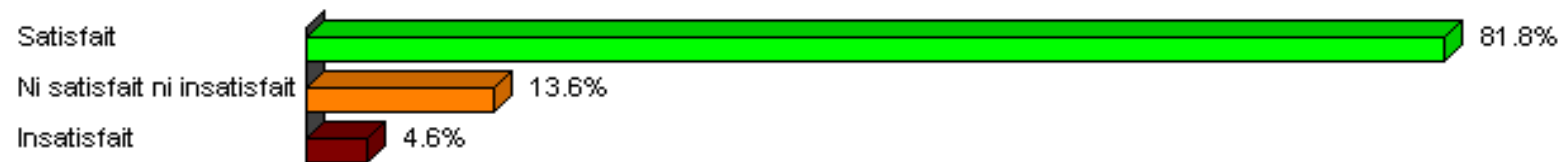
❖ De l'accueil



❖ De la chambre de votre parent



❖ De la salle polyvalente



❖ Du restaurant

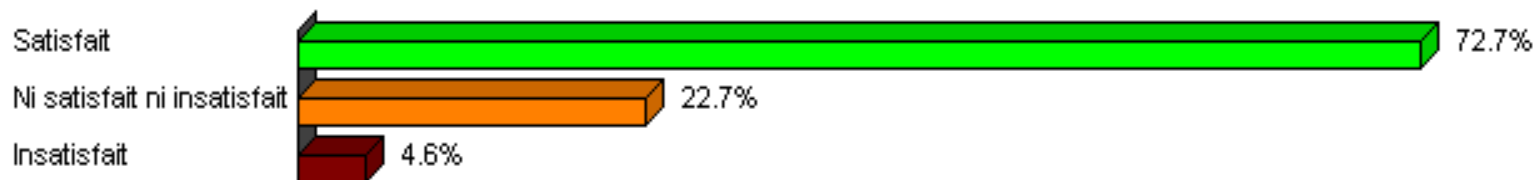


❖ De l'établissement en général

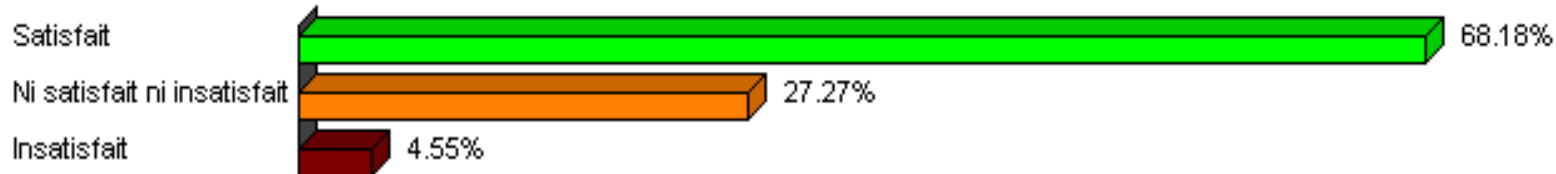


14) Quel est votre avis sur la décoration ?

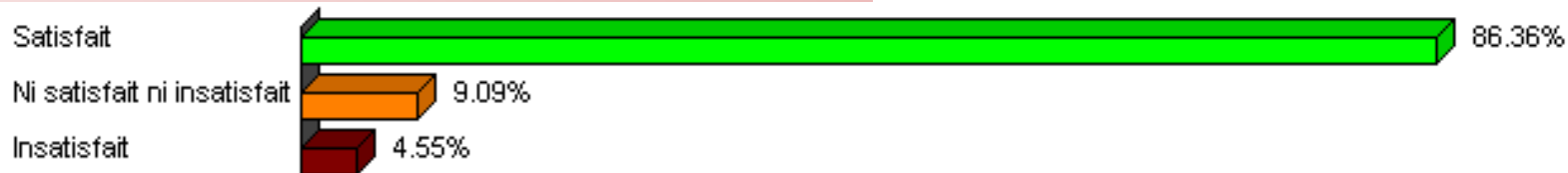
❖ De l'accueil



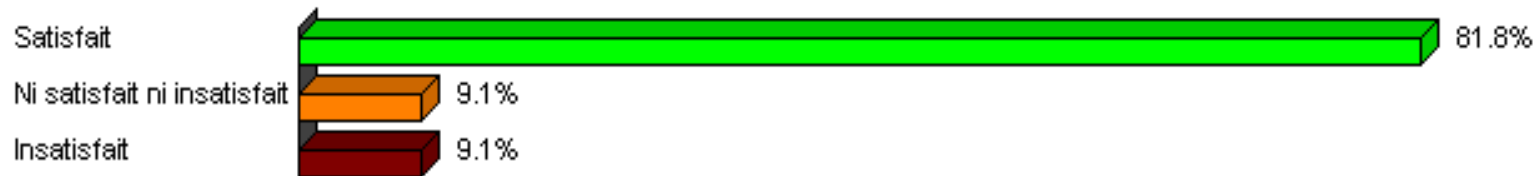
❖ De la salle polyvalente



❖ Du restaurant



❖ De l'établissement en général

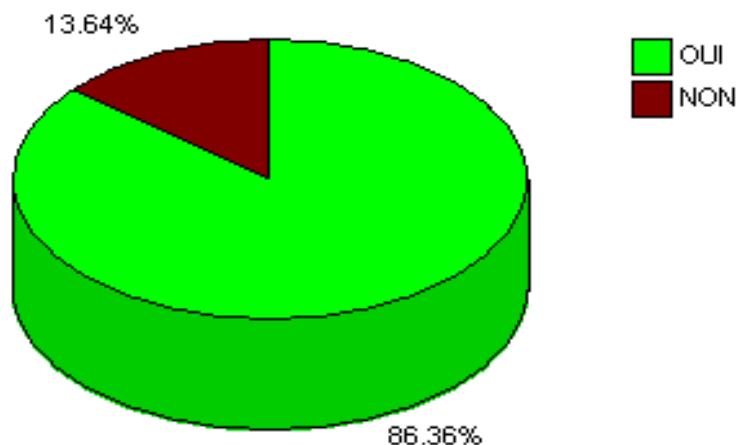


15) La possibilité offerte à votre parent d'aménager sa chambre est-elle satisfaisante ?

16) Pensez-vous que votre parent soit en sécurité :

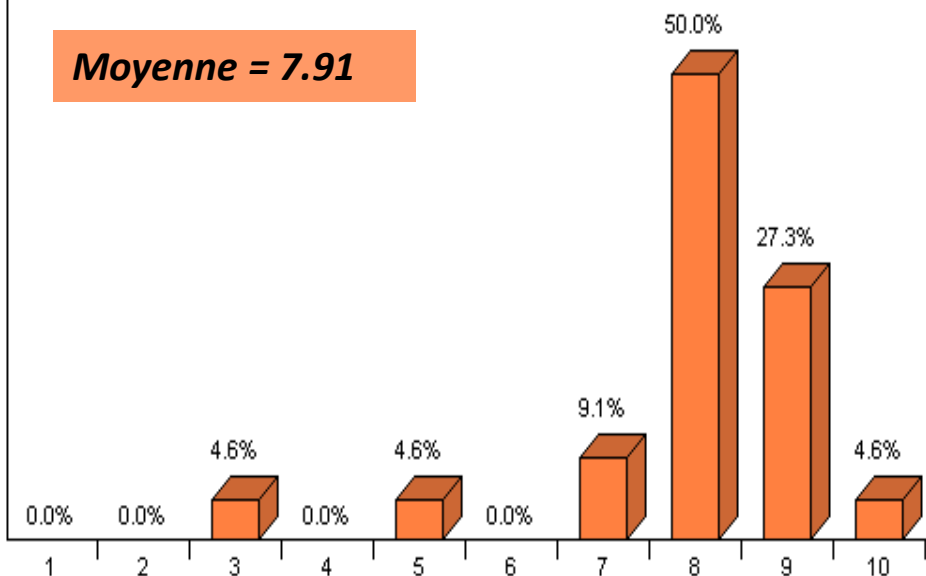
❖ Dans sa chambre ?

❖ Dans l'établissement ?



17) Si vous deviez évaluer le cadre de vie, quelle note donneriez-vous ?

Moyenne = 7.91

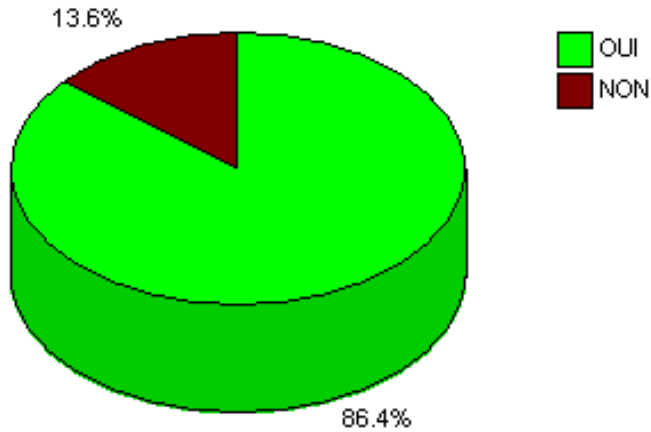


18) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer le cadre de vie ?

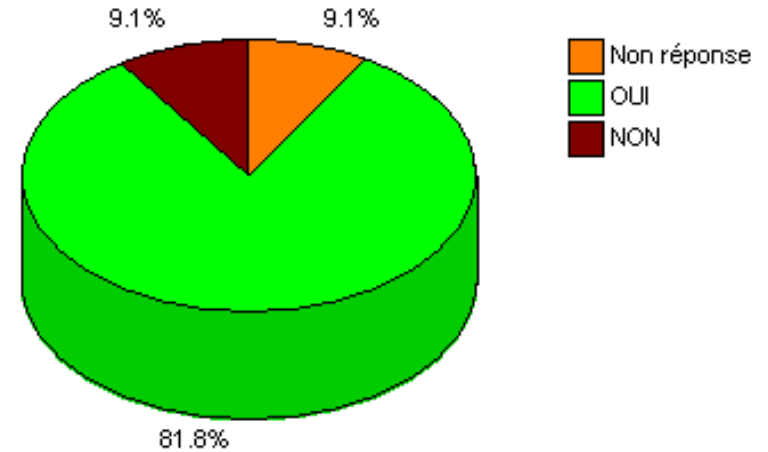
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Nous aimerions accrocher des photos ou cadres aux murs.	1	16.7%
Sorties extérieures à programmer davantage.	1	16.7%
Aménagement d'un petit espace extérieur protégé.	1	16.7%
Enlever les peluches et les fleurs artificielles (nid à poussière). Plutôt plantes vertes. Elaguer davantage devant le fenêtre de la chambre 15 car le soleil ne peut pas pénétrer (toujours obligé d'allumer).	1	16.7%
Il faut espérer qu'à l'issue des transformations et des travaux, l'établissement retrouve son embellissement.	1	16.7%
Manque de surveillance la nuit à l'UVA	1	16.7%
TOTAL	6	100%

ANIMATIONS

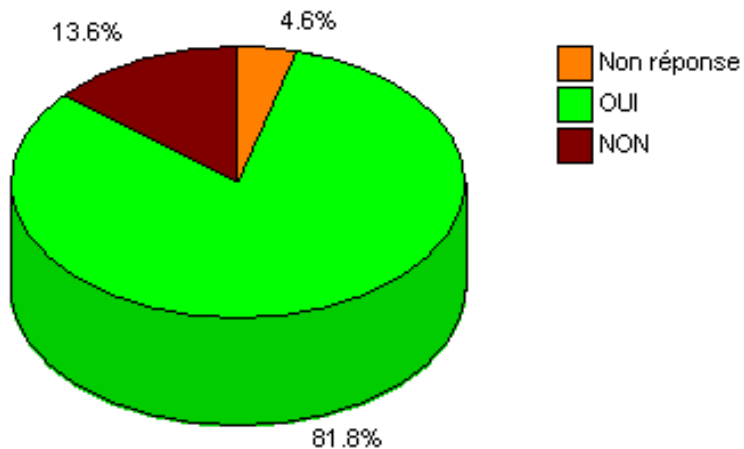
19) Avez-vous connaissance des animations de la structure ?



20) Si oui, les activités vous paraissent-elles suffisantes et variées ?



21) Êtes-vous satisfait de la qualité de l'animation ?

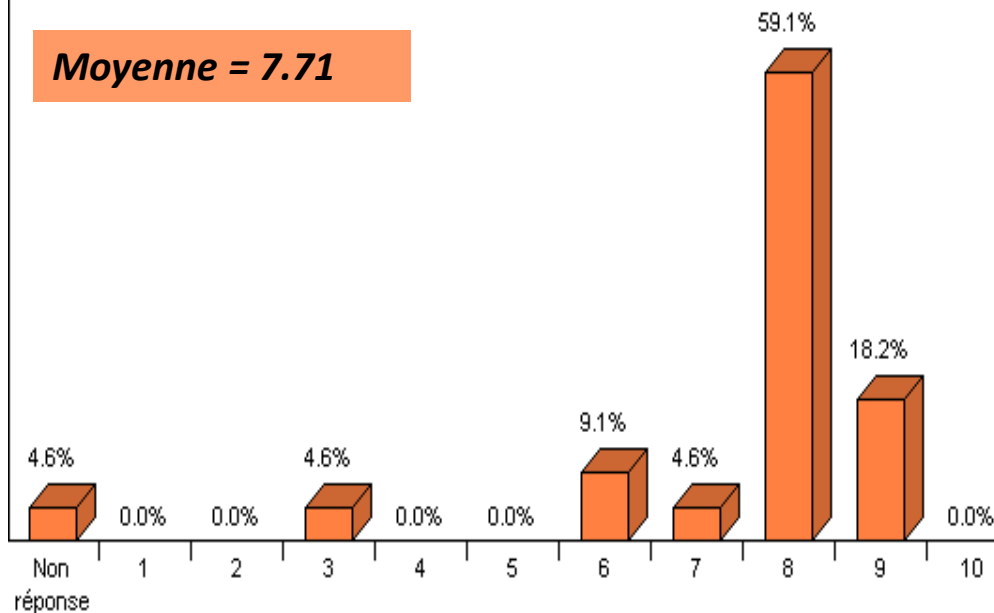


22) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Nous ne sommes pas toujours au courant des activités	1	50.0%
Manque de cohérence entre les animateurs	1	50.0%
TOTAL	2	100%

23) Si vous deviez évaluer les animations, quelle note donneriez-vous ?

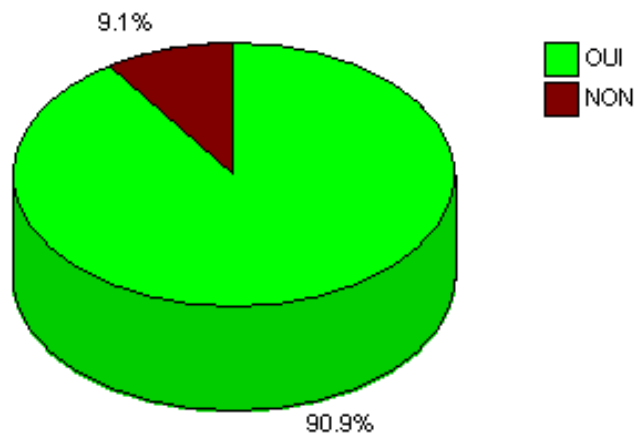
Moyenne = 7.71



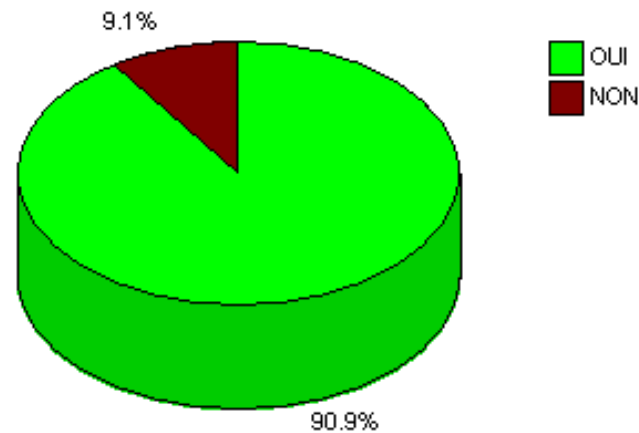
24) Avez-vous des remarques et suggestions pour améliorer l'animation ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Faire venir des intervenants et associations extérieures bénévoles qui le souhaitent	1	25.0%
Animations musicales avec l'accordéon	1	25.0%
Faire plus de sorties extérieures	1	25.0%
Un petit jardin aromatique à hauteur.	1	25.0%
TOTAL	4	100%

25) À votre avis, les menus proposés sont-ils variés ?



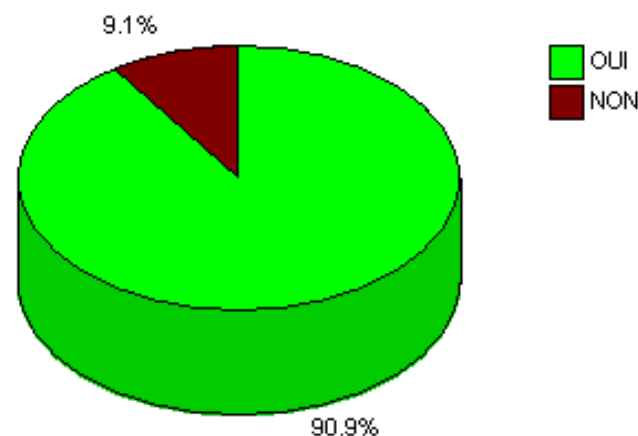
26) Votre parent est-il satisfait de la qualité des repas ?



27) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Les repas ne correspondent pas aux souhaits des personnes et de leurs habitudes de vie	1	100%
TOTAL	1	100%

28) Votre parent est-il satisfait de la quantité ?



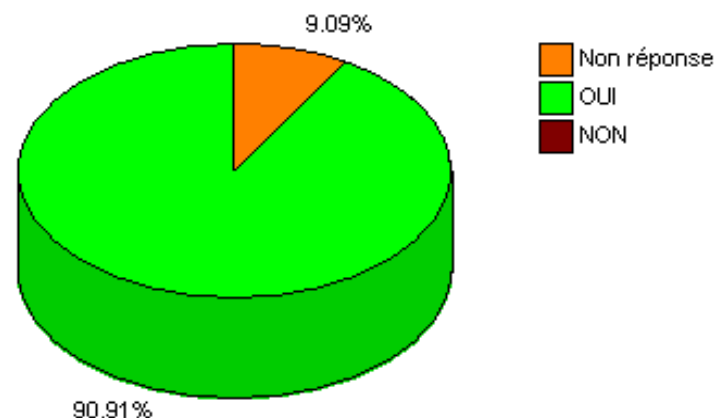
29) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Repas trop léger le soir	1	100%
TOTAL	1	100%

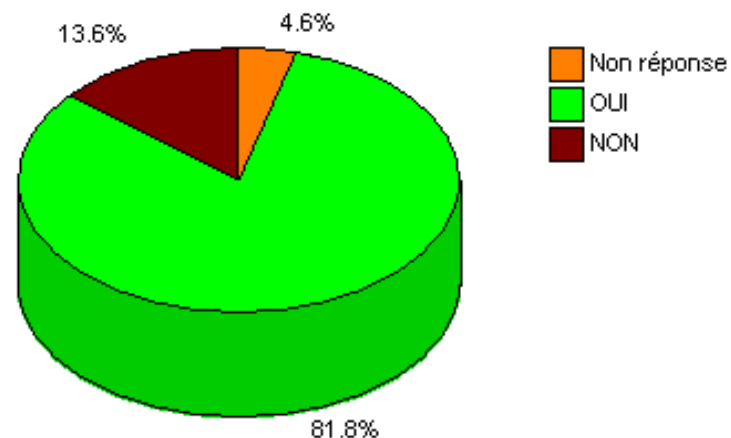
31) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Ce n'est pas encore arrivé à cause du confinement	1	100%
TOTAL	1	100%

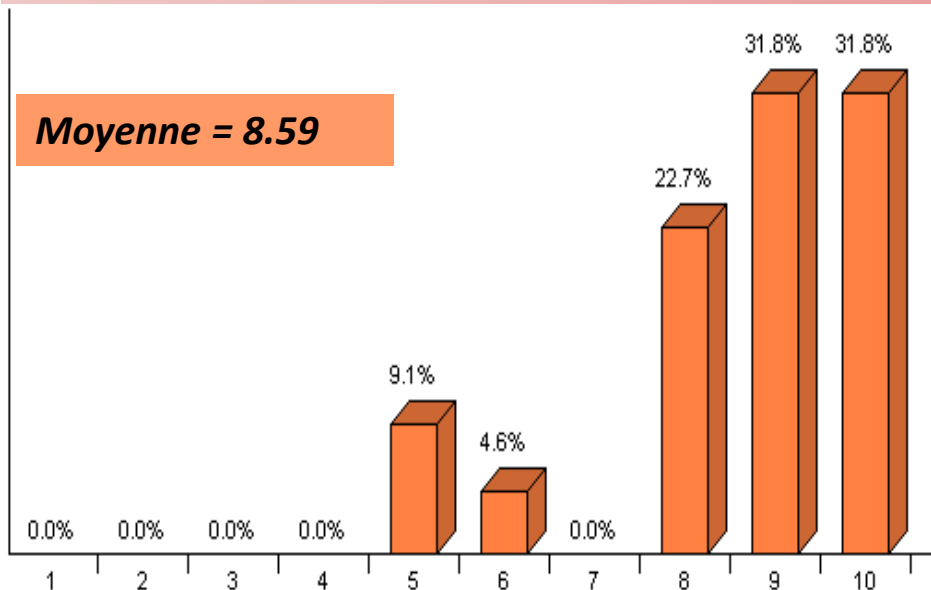
30) Êtes-vous satisfait de la possibilité de prendre le repas avec votre parent ?



32) Savez-vous que le service restauration a reçu une étoile du label « Ici je mange local », garantissant 20% de produits locaux ?



33) Si vous deviez évaluer le service restauration, quelle note donneriez-vous ?

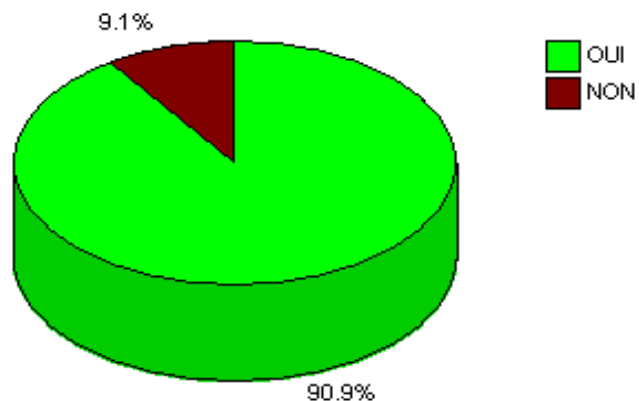


34) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer la restauration ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Améliorer la température des plats	1	50.0%
Proposer du poisson le Vendredi Saint et le Mercredi des Cendres	1	50.0%
TOTAL	2	100%

LINGE

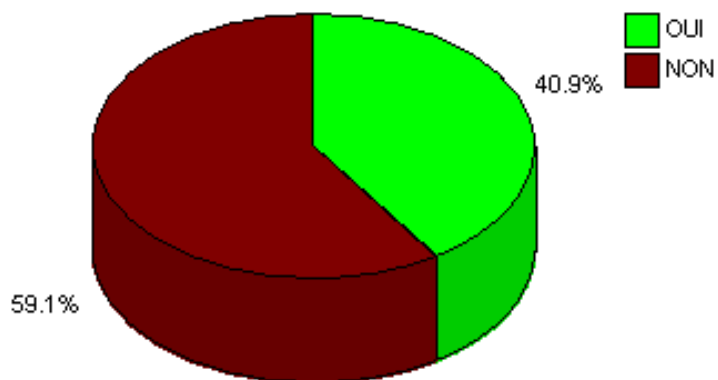
35) Êtes-vous satisfait de l'entretien du linge de votre parent ?



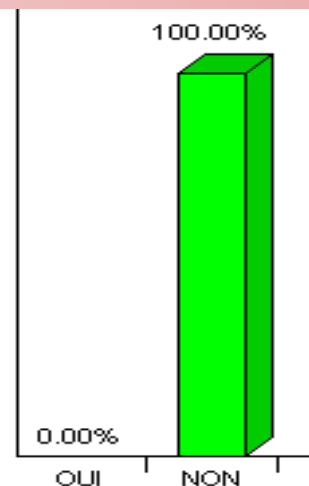
36) Si 'NON', pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Malgré les étiquettes, robe perdue; jamais retrouvée	1	100%
TOTAL	1	100%

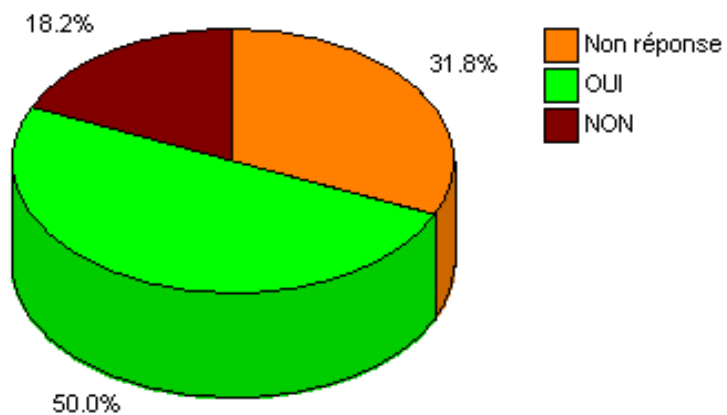
37) Avez-vous constaté du linge disparu ?



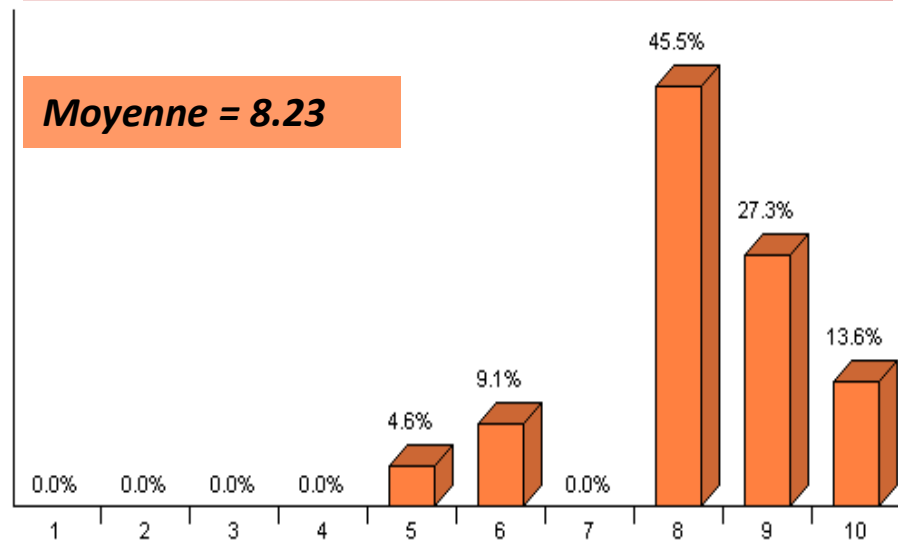
38) Avez-vous constaté du linge abîmé ?



39) Si vous avez déjà constaté une disparition du linge et/ou du linge abîmé, la réponse institutionnelle apportée a-t-elle été satisfaisante ?



40) Si vous deviez évaluer le service lingerie, quelle note donneriez-vous ?

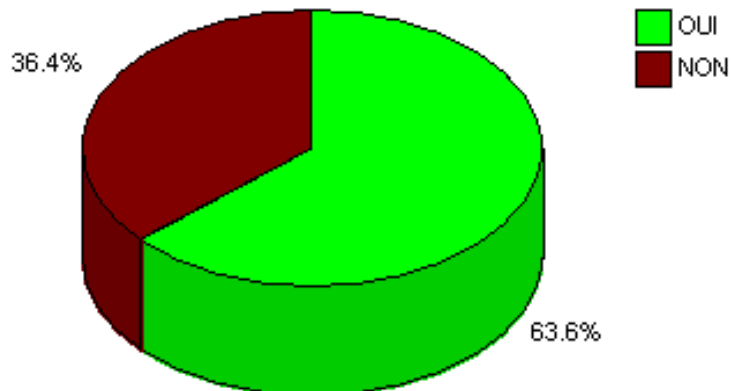


41) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer le service lingerie ?

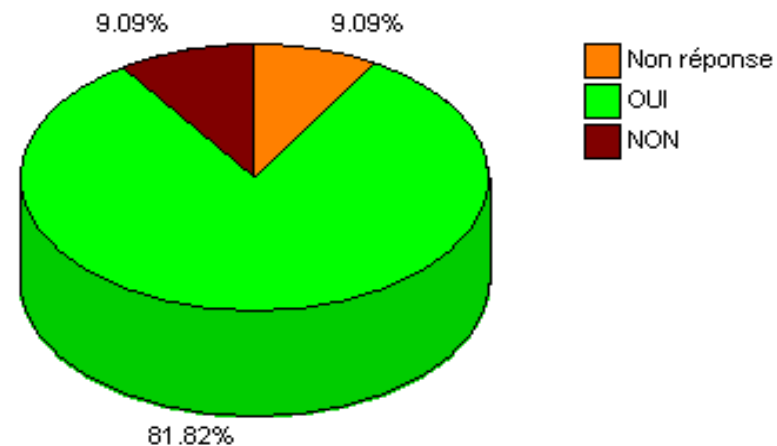
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Faire attention quand le linge est distribué	1	100%
TOTAL	1	100%

REPARATIONS – SERVICE TECHNIQUE

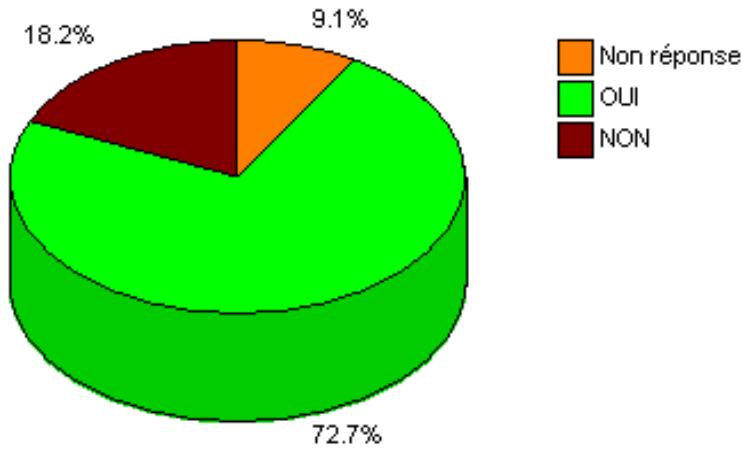
42) Avez-vous sollicité des interventions du service technique ?



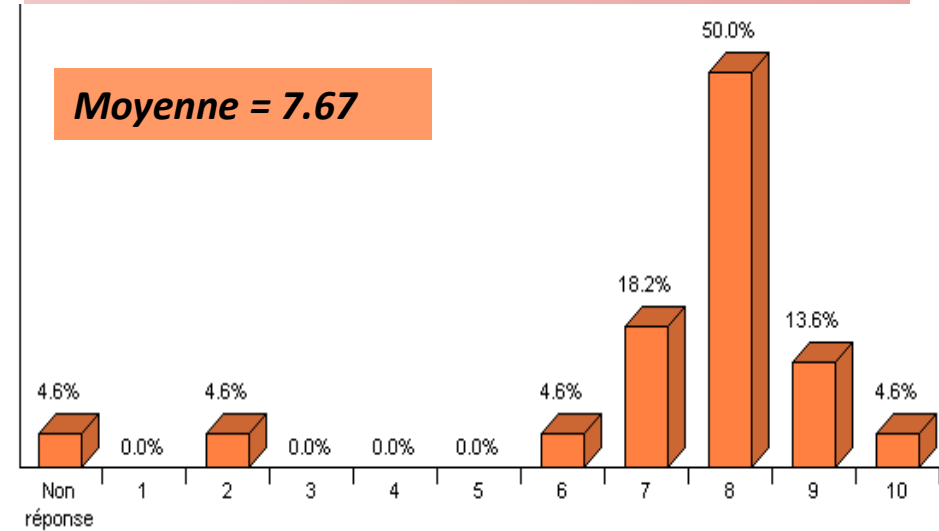
43) Êtes-vous satisfait des réparations effectuées ?



44) Les réparations sont-elles rapidement réalisées ?



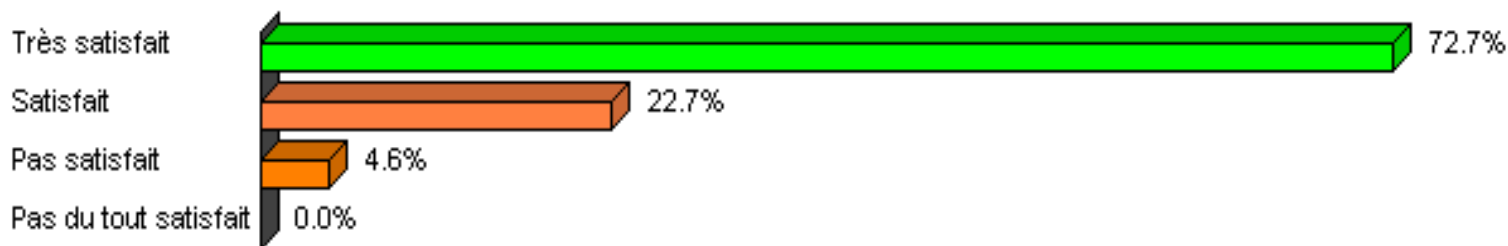
45) Si vous deviez évaluer le service technique, quelle note donneriez-vous ?



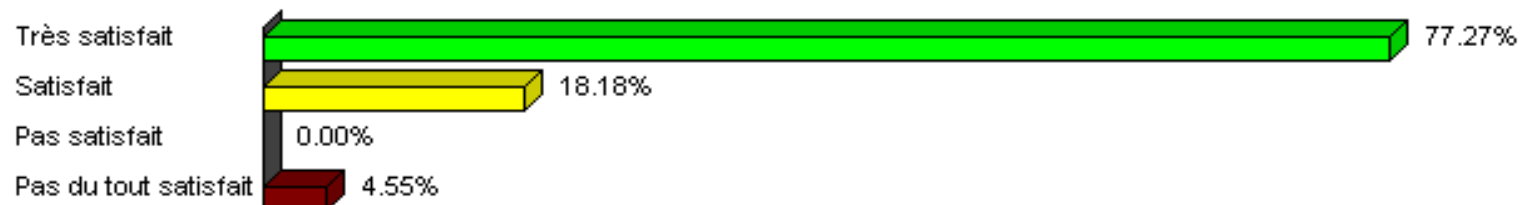
ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

46) Quel est votre avis sur :

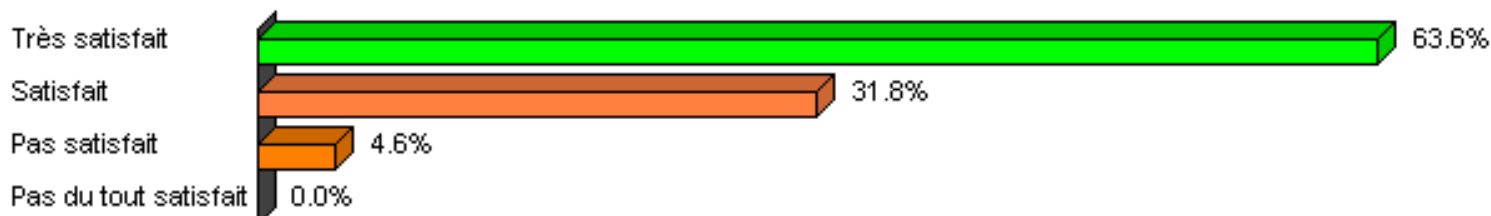
- ❖ L'aide apportée par le personnel à la toilette et aux soins d'hygiène ?



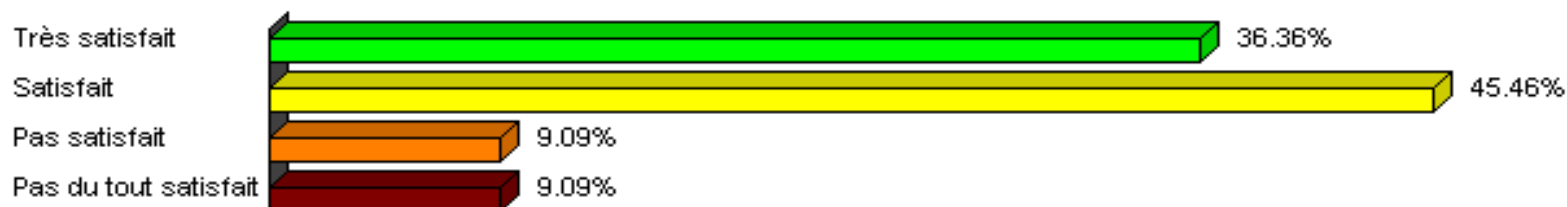
❖ La prise en charge de la pudeur, de l'intimité et de la dignité ?



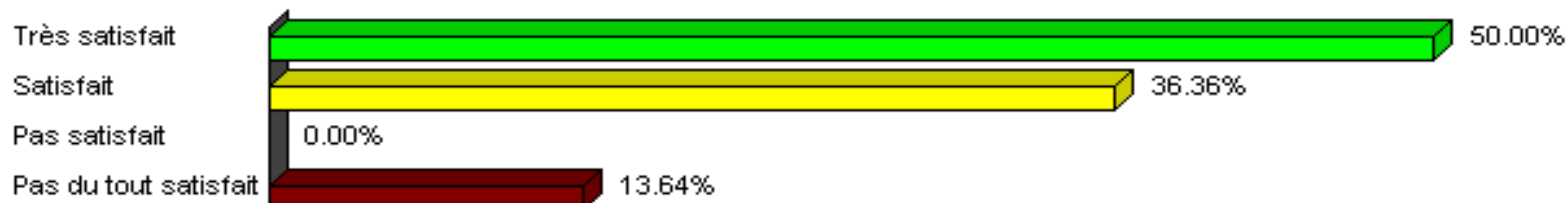
❖ La qualité des soins médicaux ?



❖ L'information médicale donnée par le personnel ?

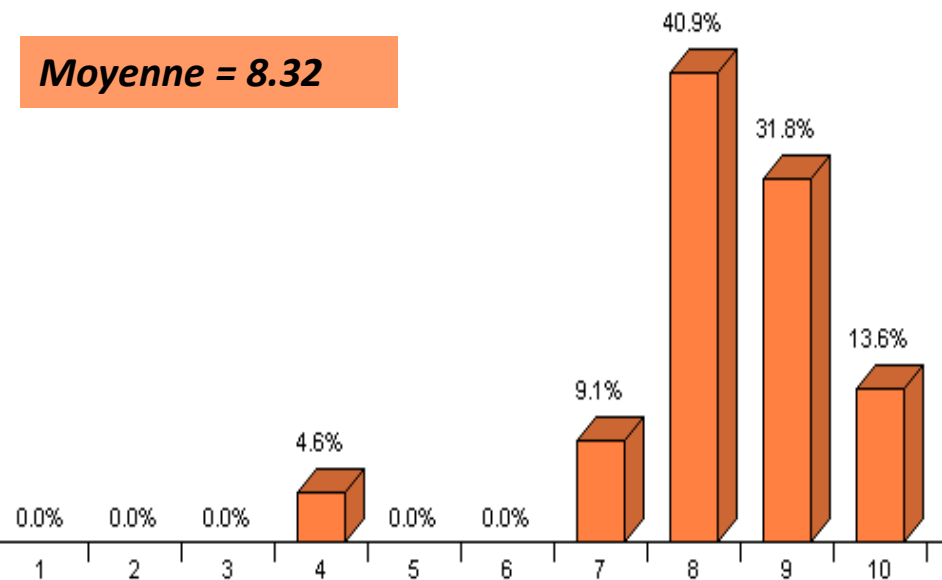


❖ L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante concernant les soins prodigués (pansements, médicaments) ?



47) Si vous deviez évaluer le service soins, quelle note donneriez-vous ?

Moyenne = 8.32



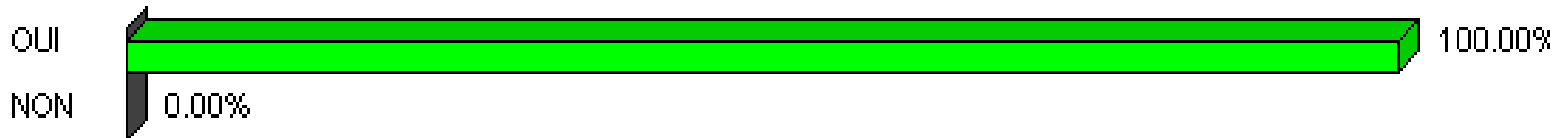
48) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer les soins ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Compte rendu médical à l'issue d'une hospitalisation à développer car beaucoup trop succinct	1	33.33%
Surveiller le changement de tenue vestimentaire	1	33.33%
Port de chaussures adaptées à la saison	1	33.33%
TOTAL	3	100%

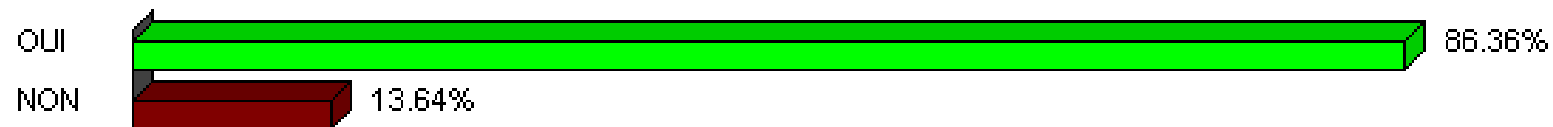
LE PERSONNEL

49) Le personnel est-il :

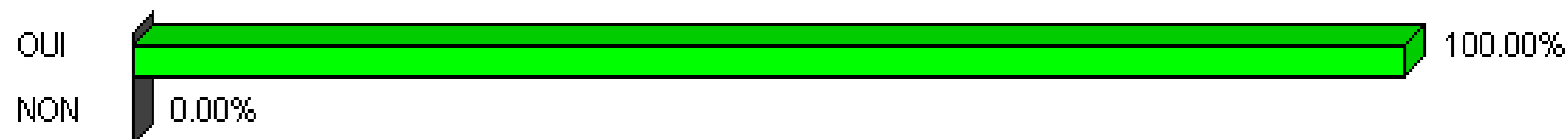
❖ Attentif à vos demandes ?



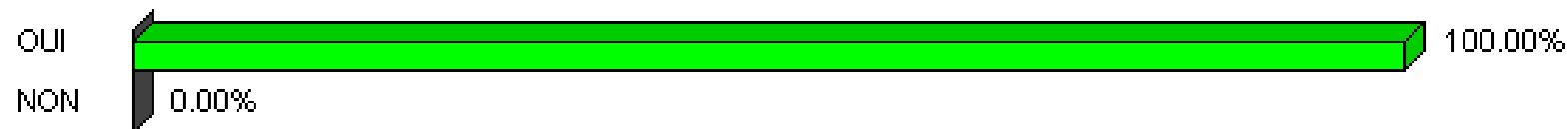
❖ Facilement identifiable?



❖ Respectueux ?



❖ Disponible ?



❖ À l'écoute des besoins de votre proche ?



50) Quel est votre avis sur :

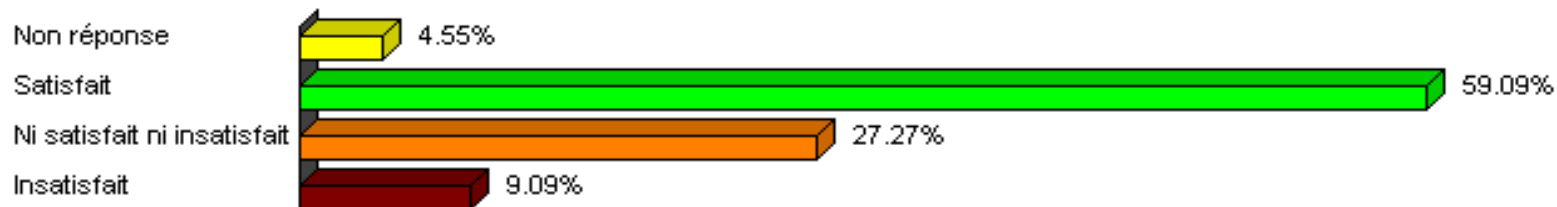
❖ L'accompagnement des infirmiers ?



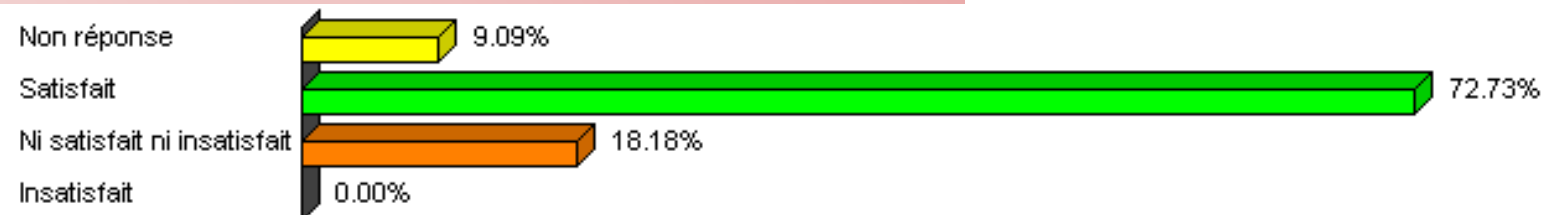
❖ L'accompagnement des soignants ?



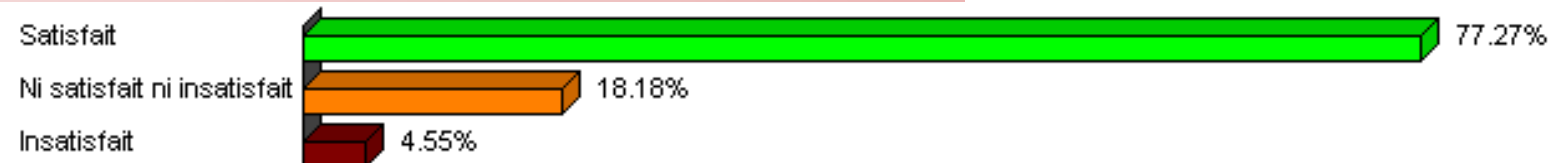
❖ L'accompagnement de la psychologue ?



❖ L'accompagnement de l'assistante sociale ?



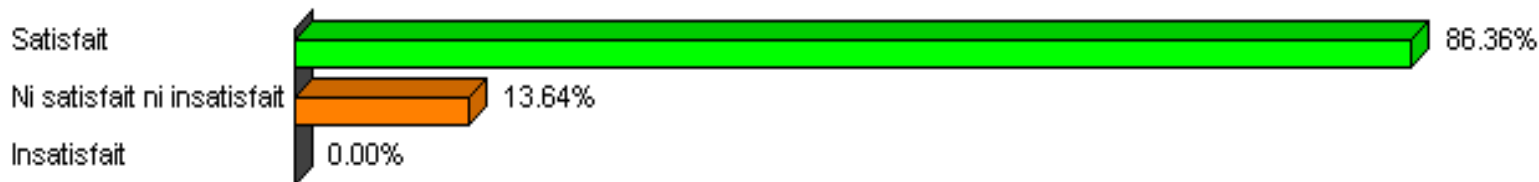
❖ L'accompagnement du personnel technique ?



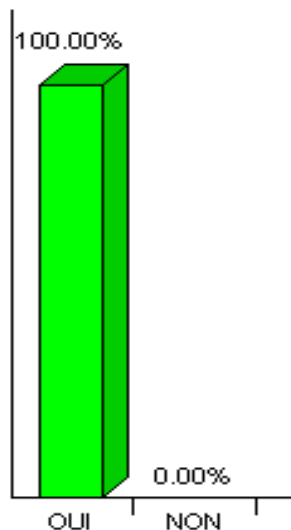
❖ L'accompagnement de l'administration ?



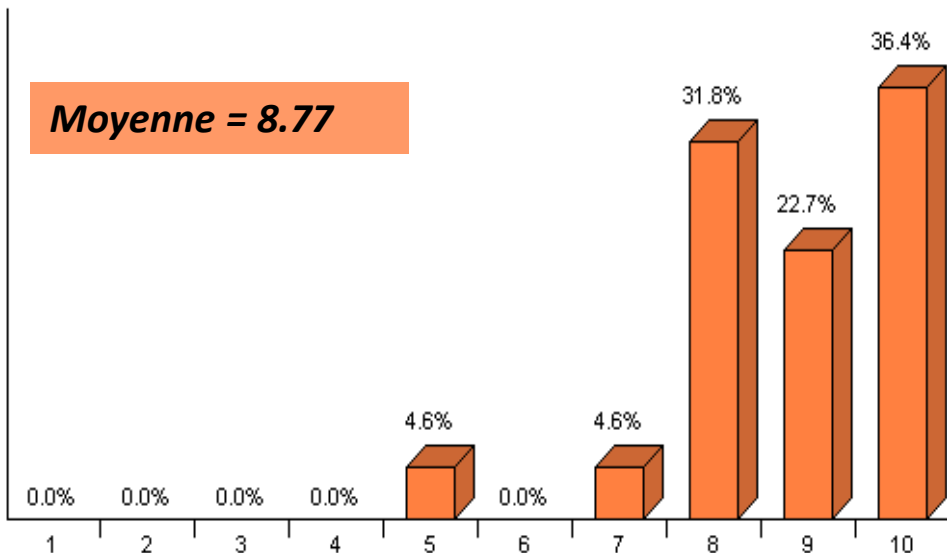
❖ L'accompagnement de la lingerie/buanderie ?



51) L'établissement respecte-t-il la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent ?



52) Si vous deviez évaluer le personnel dans son ensemble, quelle note donneriez-vous ?



53) Avez-vous des remarques et/ou suggestions sur le personnel ?

Valeurs

Pas d'informations sur les entretiens avec la psychologue.
Quelle est la fréquence de ces entretiens ?

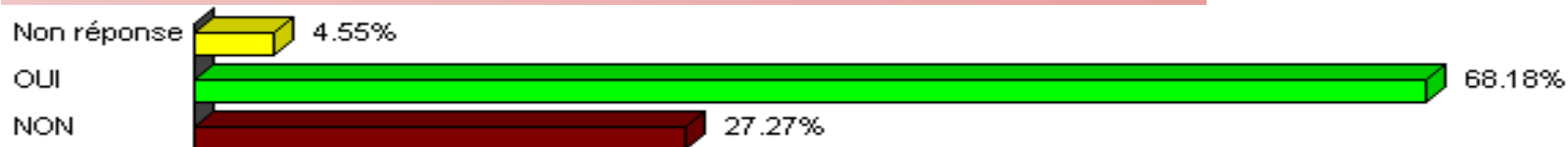
TOTAL

Nb.cit.	Fréquence
1	100%
1	100%

INFORMATION/COMMUNICATION

54) Connaissez-vous :

❖ Les moyens mis à votre disposition pour vous exprimer ?



❖ Le Conseil de Vie Sociale ?



❖ Les représentants « Famille » au Conseil de Vie Sociale ?



❖ Les membres du Conseil d'Administration ?



❖ La commission d'Animation ?



❖ La commission Menu ?

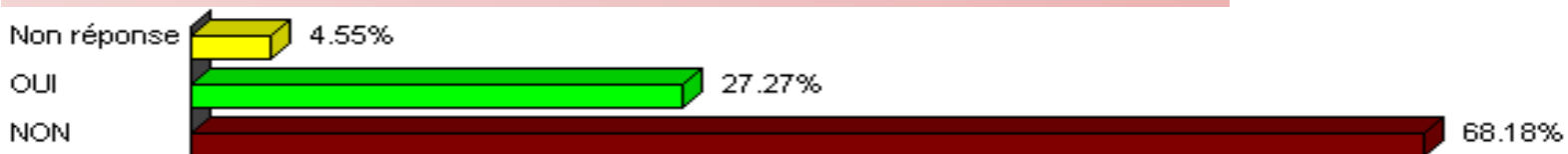


❖ Le site Internet de la structure ?

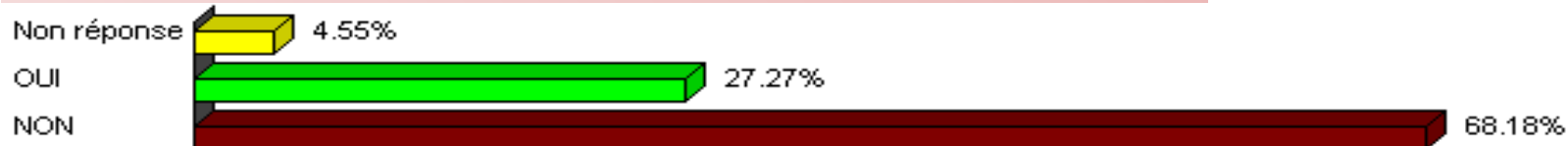


55) Avez-vous connaissance des comptes rendus du :

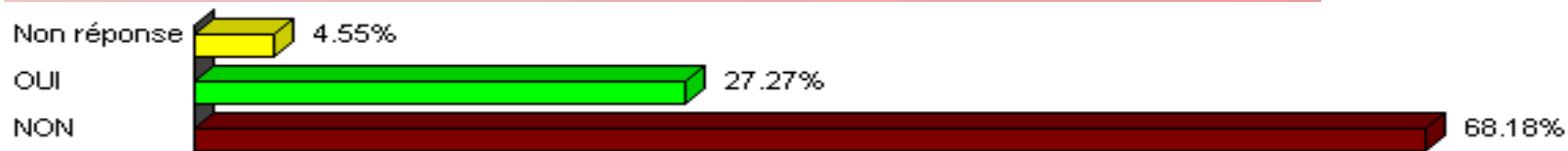
❖ Conseil de Vie Sociale ?



❖ Conseil d'Administration ?



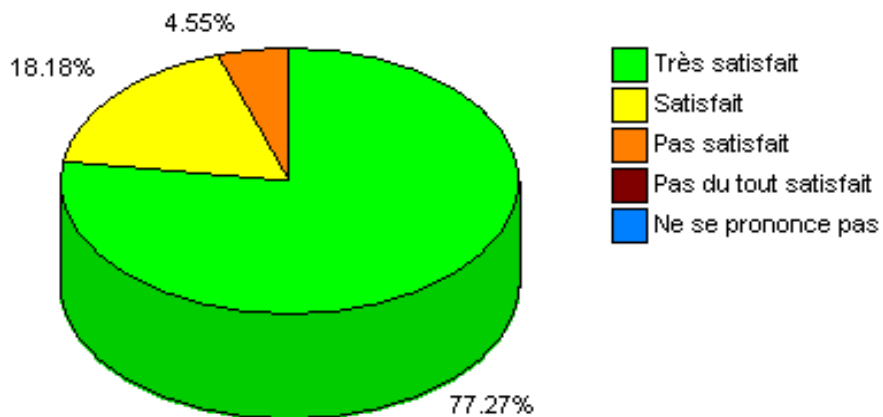
❖ Comité Technique d'Établissement (Représentants du personnel) ?



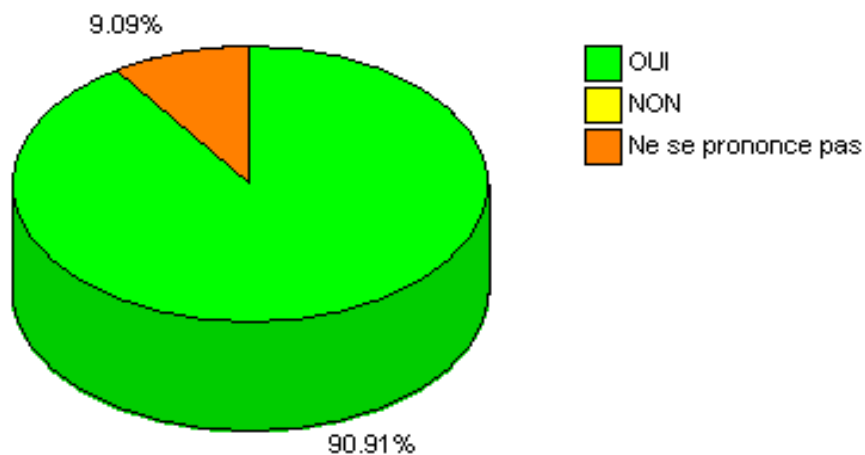
56) Cochez les points sur lesquels vous souhaiteriez bénéficier de plus d'informations :

	Nb.cit.	Fréquence
Non réponse	4	18.18%
Livret d'accueil	2	9.09%
Les projets à venir	11	50.00%
La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	7	31.82%
Les différentes instances	3	13.64%
Le projet personnalisé	7	31.82%
Le projet d'établissement	12	54.55%
Le projet de soins	12	54.55%

57) Que pensez-vous de la communication établie entre vous et l'établissement pendant la crise sanitaire du COVID-19 ?



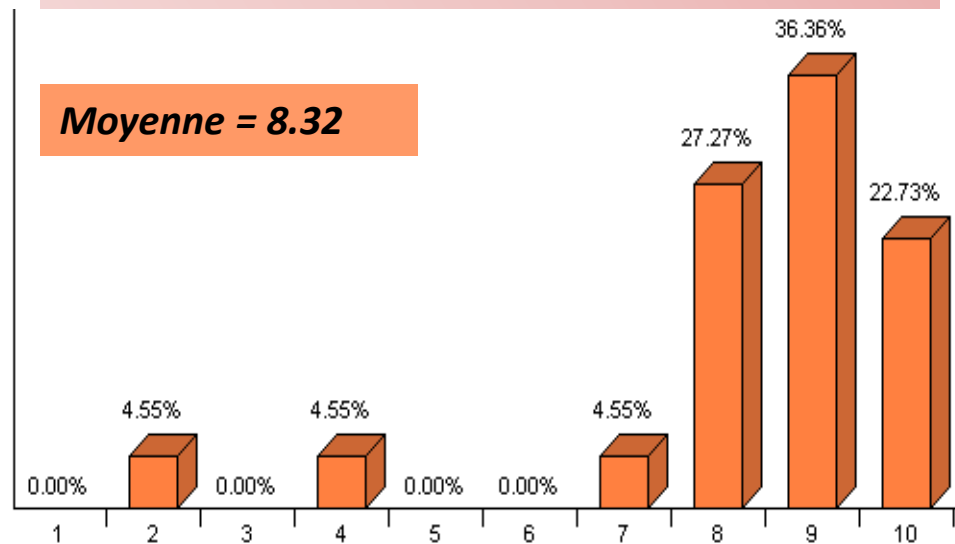
58) Pensez-vous que l'établissement a bien géré la crise sanitaire du COVID-19 ?



59) Si NON , pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
La sécurité a primé, ce qui est positif au vu de l'état des connaissances de ce virus. L'isolement et les contraintes autour des visites restent très difficiles.	1	100%
TOTAL	1	100%

60) Si vous deviez évaluer la communication en général, quelle note donneriez-vous ?

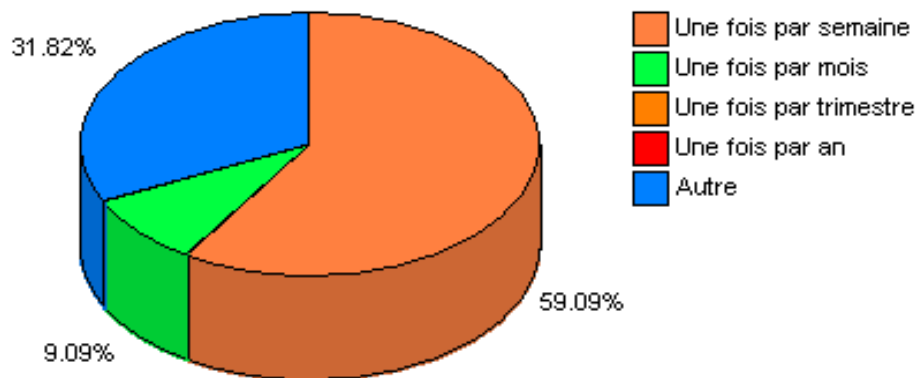


61) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer la communication à votre égard ?

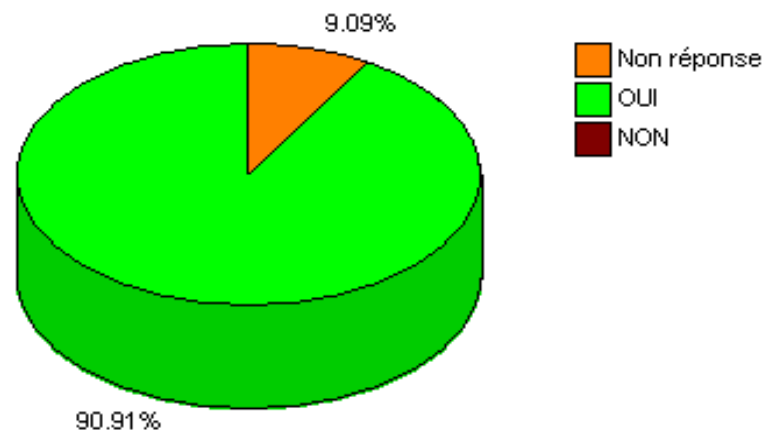
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
En cas de changement de chambre, prévenir le garant et lui indiquer le nouveau numéro de téléphone	1	50.00%
Mauvaise communication avec la direction	1	50.00%
TOTAL	1	100%

CONCLUSION

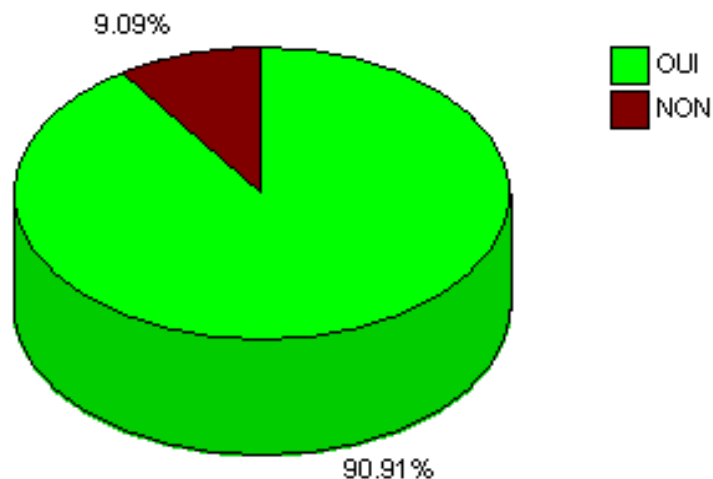
62) Votre fréquence de visite au sein de l'établissement est de :



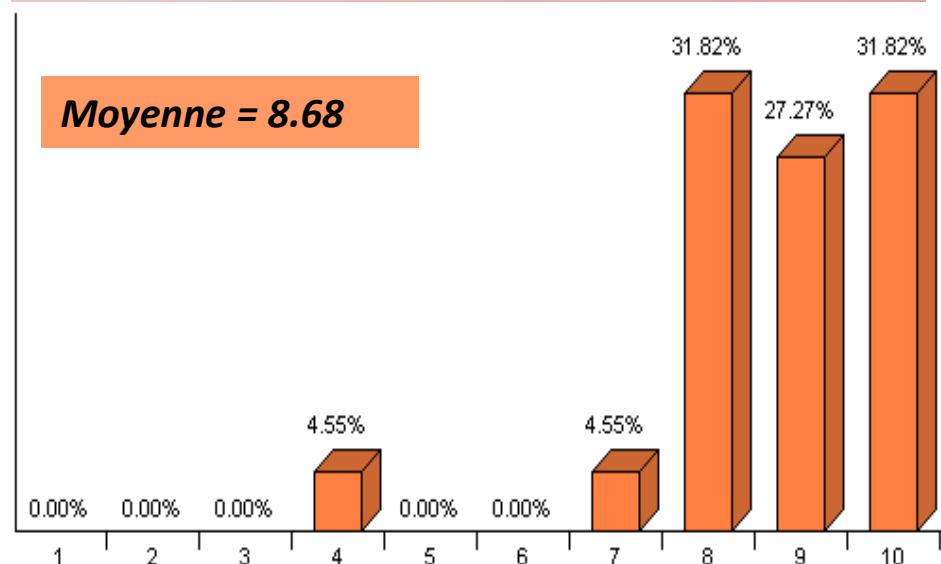
63) D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des prestations délivrées ?



64) Conseilleriez-vous notre établissement à votre entourage ?



65) Si vous deviez donner une note globale sur 10, quelle serait-elle ?



66) Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour l'établissement ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Construire des chambres plus grandes pour les personnes en situation de handicap (fauteuil roulant)	1	33.33%
L'enquête aurait dû être réalisée à la fin des travaux	1	33.33%
Nous avons apprécié le changement des sièges dans l'entrée car plus hygiénique	1	33.33%
TOTAL	3	100%