

ENQUETE SATISFACTION RESIDENT EHPAD



L'enquête a été réalisée du 05/05 au 02/06/2014, par l'intermédiaire d'un questionnaire déjà utilisé dans les précédentes.

Nombre de questionnaires distribués : **143**

Nombre de questionnaires complétés : **49**

Taux de retour de **34.3%**

Complété par :

Résident : 14.3% **Famille : 46.9%** **Les 2 : 28.6%** **Ne se prononce pas : 10.2%**

1 – L'accueil et l'information

1.A – Etes-vous satisfait de votre accueil par le personnel administratif ?

<i>Très satisfait</i>	71.5%	<i>Satisfaction</i>	96.0%
<i>Satisfait</i>	24.5%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	2.0%		

1.B – Etes-vous satisfait de votre accueil par le personnel de votre service ?

<i>Très satisfait</i>	63.4%	<i>Satisfaction</i>	89.9%
<i>Satisfait</i>	26.5%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	4.0%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	6.1%		

1.C – Etes-vous satisfait de votre information sur les tarifs et aides ?

<i>Très satisfait</i>	40.8%	<i>Satisfaction</i>	85.7%
<i>Satisfait</i>	44.9%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	8.2%		

1.D – Etes-vous satisfait de votre information sur le fonctionnement de l’EHPAD ?

<i>Très satisfait</i>	<i>44.9%</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>91.8%</i>
<i>Satisfait</i>	<i>46.9%</i>		
<i>Insatisfait</i>	<i>2.0%</i>	<i>Insatisfaction</i>	<i>4.0%</i>
<i>Très insatisfait</i>	<i>2.0%</i>		
<i>Ne se prononce pas</i>	<i>4.2%</i>		

1.E – Etes-vous satisfait de votre information sur vos droits et devoirs ?

<i>Très satisfait</i>	<i>40.8%</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>81.6%</i>
<i>Satisfait</i>	<i>40.8%</i>		
<i>Insatisfait</i>	<i>0.0%</i>	<i>Insatisfaction</i>	<i>2.0%</i>
<i>Très insatisfait</i>	<i>2.0%</i>		
<i>Ne se prononce pas</i>	<i>16.4%</i>		

COMMENTAIRES SUR : ACCUEIL ET INFORMATION

14 au total

7 louant la qualité de l'accueil

2 sur les tarifs (justification des augmentations)

1 sur la décoration jugée vieillotte du hall d'accueil

4 sur le manque d'information (aides des mutuelles, gestion des courriers, état de santé du résident, absence le week-end)

2 – L'hébergement et l'environnement

2.A – Etes-vous satisfait du confort de votre hébergement ?

<i>Très satisfait</i>	<i>55.1%</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>98.0%</i>
<i>Satisfait</i>	<i>42.9%</i>		
<i>Insatisfait</i>	<i>0.0%</i>	<i>Insatisfaction</i>	<i>0.0%</i>
<i>Très insatisfait</i>	<i>0.0%</i>		
<i>Ne se prononce pas</i>	<i>2.0%</i>		

2.B – Etes-vous satisfait de la propreté de votre hébergement ?

<i>Très satisfait</i>	<i>67.4%</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>98.0%</i>
<i>Satisfait</i>	<i>30.6%</i>		
<i>Insatisfait</i>	<i>0.0%</i>	<i>Insatisfaction</i>	<i>0.0%</i>
<i>Très insatisfait</i>	<i>0.0%</i>		
<i>Ne se prononce pas</i>	<i>2.0%</i>		

2.C – Etes-vous satisfait de l'adaptation des équipements de votre hébergement ?

<i>Très satisfait</i>	59.2%	<i>Satisfaction</i>	95.9%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	0.0%	<i>Insatisfaction</i>	0.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	4.1%		

2.D – Etes-vous satisfait du calme ?

<i>Très satisfait</i>	63.3%	<i>Satisfaction</i>	89.8%
<i>Satisfait</i>	26.5%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	4.1%		

2.E – Etes-vous satisfait de l'information sur l'utilisation des prestations (téléphone, TV...) ?

<i>Très satisfait</i>	44.9%	<i>Satisfaction</i>	81.6%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	16.4%		

2.F – Etes-vous satisfait de l'entretien de votre linge ?

<i>Très satisfait</i>	46.9%	<i>Satisfaction</i>	91.8%
<i>Satisfait</i>	44.9%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	6.2%		

2.G – Etes-vous satisfait des interventions des services techniques ?

<i>Très satisfait</i>	42.9%	<i>Satisfaction</i>	75.6%
<i>Satisfait</i>	32.7%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	22.4%		

2.H – Etes-vous satisfait de l'accessibilité des équipements communs intérieurs ?

<i>Très satisfait</i>	63.3%	<i>Satisfaction</i>	96.0%
<i>Satisfait</i>	32.7%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	2.0%		

2.I – Etes-vous satisfait de la propreté des équipements communs intérieurs ?

<i>Très satisfait</i>	75.5%	<i>Satisfaction</i>	96.0%
<i>Satisfait</i>	20.5%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	2.0%		

2.J – Etes-vous satisfait de l'accessibilité des équipements communs extérieurs ?

<i>Très satisfait</i>	59.2%	<i>Satisfaction</i>	87.7%
<i>Satisfait</i>	28.5%		
<i>Insatisfait</i>	8.2%	<i>Insatisfaction</i>	8.2%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	4.1%		

2.K – Etes-vous satisfait de la propreté des équipements communs extérieurs ?

<i>Très satisfait</i>	63.3%	<i>Satisfaction</i>	91.8%
<i>Satisfait</i>	28.5%		
<i>Insatisfait</i>	4.1%	<i>Insatisfaction</i>	4.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	4.1%		

COMMENTAIRES SUR : HEBERGEMENT ET ENVIRONNEMENT

15 au total

8 louant la qualité de l'hébergement (propreté, rénovation, cadre de vie en général)

2 regrettant l'exposition de la chambre (ensoleillement, vue)

2 sur la qualité de lavage du linge (délicat, abimé)

1 sur le fait que les pelouses ne soient pas tondues régulièrement

1 sur la vétusté de certains fauteuils roulants

1 sur le bruit (des portes)

1 sur l'état du logement (tapisserie)

3 – La restauration

3.A – Etes-vous satisfait de la qualité des repas ?

<i>Très satisfait</i>	40.8%	<i>Satisfaction</i>	81.6%
<i>Satisfait</i>	40.8%		
<i>Insatisfait</i>	10.2%	<i>Insatisfaction</i>	10.2%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	8.2%		

3.B – Etes-vous satisfait de la variété des menus ?

<i>Très satisfait</i>	40.8%	<i>Satisfaction</i>	73.5%
<i>Satisfait</i>	32.7%		
<i>Insatisfait</i>	10.2%	<i>Insatisfaction</i>	12.2%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	14.3%		

3.C – Etes-vous satisfait du respect de vos goûts ?

<i>Très satisfait</i>	38.8%	<i>Satisfaction</i>	63.3%
<i>Satisfait</i>	24.5%		
<i>Insatisfait</i>	10.2%	<i>Insatisfaction</i>	10.2%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	26.5%		

3.D – Etes-vous satisfait de la qualité de l'environnement des repas (décor, vaisselle) ?

<i>Très satisfait</i>	49.0%	<i>Satisfaction</i>	83.7%
<i>Satisfait</i>	34.7%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	10.2%		

3.E – Etes-vous satisfait de l'ambiance au moment du repas ?

<i>Très satisfait</i>	28.6%	<i>Satisfaction</i>	65.4%
<i>Satisfait</i>	36.8%		
<i>Insatisfait</i>	10.2%	<i>Insatisfaction</i>	12.2%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	22.4%		

COMMENTAIRES SUR : RESTAURATION

15 au total

5 louant la qualité des repas (variété, qualité, découverte de saveurs, cafétéria)

1 souhaitant que se poursuive la restauration par étage

3 critiquent le manque de variété (sauce, soupe)

1 évoque le manque d'adaptation au public de certains plats

2 déplorent de trop grandes quantités

2 sont déçus de l'ambiance à table (peu de conversation)

1 personne note sa difficulté à suivre son régime sans sel

4 – L'animation

4.A – Etes-vous satisfait des activités proposées ?

<i>Très satisfait</i>	34.7%	<i>Satisfaction</i>	69.4%
<i>Satisfait</i>	34.7%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	4.0%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	26.6%		

4.B – Etes-vous satisfait de la variété des activités proposées ?

<i>Très satisfait</i>	32.7%	<i>Satisfaction</i>	63.3%
<i>Satisfait</i>	30.6%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	4.0%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	32.7%		

4.C – Etes-vous satisfait de l'information sur les activités proposées ?

<i>Très satisfait</i>	26.6%	<i>Satisfaction</i>	63.3%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	4.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	30.6%		

COMMENTAIRES SUR : ANIMATION

12 au total

5 louant la qualité de l'animation (création du poste, activités proposées)

4 pensent ne pas pouvoir y participer (capacités) ou le manque d'adaptation (fauteuils roulants...)

2 évoquent le manque d'information ou son timing

1 critique la coordination avec le PASA (jour de la messe),

5 – Les soins

5.A – Etes-vous satisfait des soins prodigués par les infirmières ?

<i>Très satisfait</i>	49.0%	<i>Satisfaction</i>	85.7%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	4.1%	<i>Insatisfaction</i>	4.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	10.2%		

5.B – Etes-vous satisfait des soins prodigués par les aides soignants ?

<i>Très satisfait</i>	57.1%	<i>Satisfaction</i>	85.7%
<i>Satisfait</i>	28.6%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	8.2%		

5.C – Etes-vous satisfait des réponses à vos questions sur votre état de santé ?

<i>Très satisfait</i>	34.7%	<i>Satisfaction</i>	77.6%
<i>Satisfait</i>	42.9%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	16.3%		

5.D – Etes-vous satisfait de l'écoute du personnel à votre égard ?

<i>Très satisfait</i>	53.1%	<i>Satisfaction</i>	79.7%
<i>Satisfait</i>	26.6%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	8.1%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	12.2%		

5.E – Etes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur ?

<i>Très satisfait</i>	32.7%	<i>Satisfaction</i>	75.6%
<i>Satisfait</i>	42.9%		
<i>Insatisfait</i>	6.1%	<i>Insatisfaction</i>	6.1%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	18.3%		

5.F – Etes-vous satisfait de l'attention du personnel de nuit ?

<i>Très satisfait</i>	40.8%	<i>Satisfaction</i>	77.5%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	2.0%	<i>Insatisfaction</i>	2.0%
<i>Très insatisfait</i>	0.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	20.5%		

COMMENTAIRES SUR : SOINS

10 au total

3 louant la qualité des soins (suivi, réponses)

1 note l'importance aussi grande du relationnel

3 évoquent le manque d'information

1 juge inopportun les changements de service des IDE

1 sur le manque de qualité lors des manipulations (manque de douceur)

1 sur le manque d'adaptation (personnalisation de l'accompagnement)

6 – Votre impression générale

6.A – Vous sentez-vous respecté ?

<i>Très satisfait</i>	46.9%	<i>Satisfaction</i>	77.5%
<i>Satisfait</i>	30.6%		
<i>Insatisfait</i>	12.3%	<i>Insatisfaction</i>	14.3%
<i>Très insatisfait</i>	2.0%		
<i>Ne se prononce pas</i>	8.2%		

6.B – Vous sentez-vous écouté ?

<i>Très satisfait</i>	51.0%	<i>Satisfaction</i>	75.5%
<i>Satisfait</i>	24.5%		
<i>Insatisfait</i>	16.3%	<i>Insatisfaction</i>	20.4%
<i>Très insatisfait</i>	4.1%		
<i>Ne se prononce pas</i>	4.1%		

6.C – Vous sentez-vous informé ?

<i>Très satisfait</i>	36.7%	<i>Satisfaction</i>	73.4%
<i>Satisfait</i>	36.7%		
<i>Insatisfait</i>	10.2%	<i>Insatisfaction</i>	14.3%
<i>Très insatisfait</i>	4.1%		
<i>Ne se prononce pas</i>	12.3%		

6.D – Recommanderiez-vous la Fondation à vos proches ?

<i>Oui</i>	<i>87.8%</i>
<i>Non</i>	<i>4.0%</i>
<i>Ne se prononce pas</i>	<i>8.2%</i>

PROPOS LIBRES :

22 au total

16 louant la qualité en général (personnels, cadre de vie, prestations)

4 évoquent le manque d'information (rôle de certains professionnels, directeur, médecin coordonnateur), coordination services/PASA en cas de visite

1 revient sur le manque de qualité de la restauration

1 souhaite + d'activités