



Maison de Retraite « **Les Hêtres** »
1, rue Pasteur - 54760 FAULX
Tél : 03 83 49 46 46 - Fax : 03 83 49 46 47

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION **AUX FAMILLES** **JUIN 2017**

Dans le cadre de la démarche qualité et de l'amélioration de ses prestations, la Maison de Retraite « Les Hêtres » et le Conseil de la Vie Sociale (séance du 10 avril 2017) ont choisi de mesurer la satisfaction des familles des résidents hébergés au sein de l'établissement.

L'établissement a mené du 07 juin au 30 juin 2017 une enquête de satisfaction après des référents des résidents qu'il accueille. Chaque référent familial a reçu par voie électronique ou postale le formulaire de satisfaction.

Un échantillon de résident a également été sollicité pour répondre au questionnaire.

Cette enquête avait pour objectif d'acquérir une vision globale de l'état de satisfaction des familles sur les services rendus.

Le questionnaire est composé de 20 questions réparties en **5 grandes thématiques** : **l'accueil, le cadre de vie, la vie dans l'établissement, le personnel, les soins.**

Il constitue un outil d'expression des satisfactions et des attentes des usagers et fournit une mesure quantifiée de la satisfaction de la population interrogée vis-à-vis de nombreux aspects de la prestation de service.

Les personnes interrogées avaient également la possibilité de s'exprimer à travers 2 questions ouvertes relatives aux **problèmes éventuels rencontrés** et à leurs **observations**.

Les résultats de l'enquête dressent un profil statistique des points forts et des points faibles de l'EHPAD perçus par une partie des usagers de l'établissement.

Il conviendra d'apporter, dans la mesure du possible, des solutions aux attentes évoquées, soit directement, soit par l'intermédiaire du CVS et en y associant les familles et les résidents.

L'analyse des données recueillies est présentée ci-après ; les scores moyens et pourcentages de satisfaction pour chaque critère, chaque dimension ont été calculés.

PROFIL DES REpondANTS :

162 référents familiaux, et un échantillon de 10 résidents en mesure de répondre au questionnaire ont été associés à cette enquête de satisfaction.

46 questionnaires ont été retournés.

→ 32 questionnaires ont été remplis par la **famille**

→ 1 par la **famille avec le résident**

→ 8 par le **résident**

→ 1 par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs (**MJPM**)

→ 2 sans précision

2 questionnaires ont été retournés par des familles de personnes prises en charge à l'accueil de jour et n'ont pas été pris en compte dans l'analyse.

Au total, ce sont **44 personnes** qui ont répondu au questionnaire proposé soit un **taux de retour de 25,6 %**.

→ **14 personnes** ont évalué les prestations des **4 Saisons** (11 familles, 2 résidents et 1 MJPM)

→ **28 personnes** ont évalué les prestations de **La Rochelle** (19 familles, 6 résidents, 1 famille + résident, 2 sans précision)

→ 2 sans précision

L'ACCUEIL :



Excellent



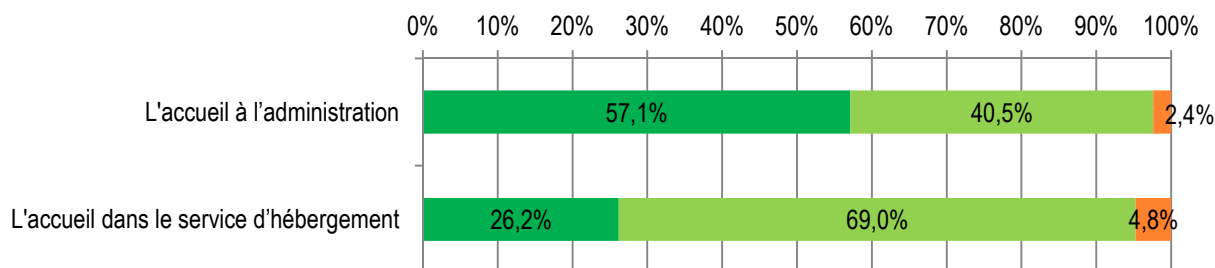
Bon



Passable

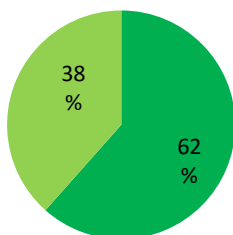


Mauvais

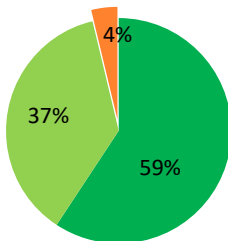


L'accueil à l'administration

4 SAISONS

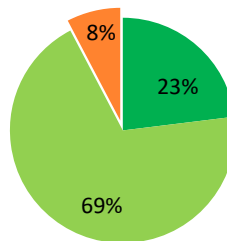


LA ROCHELLE

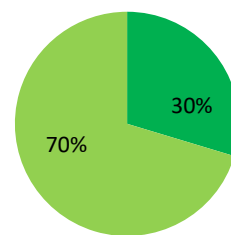


L'accueil dans le service d'hébergement

4 SAISONS

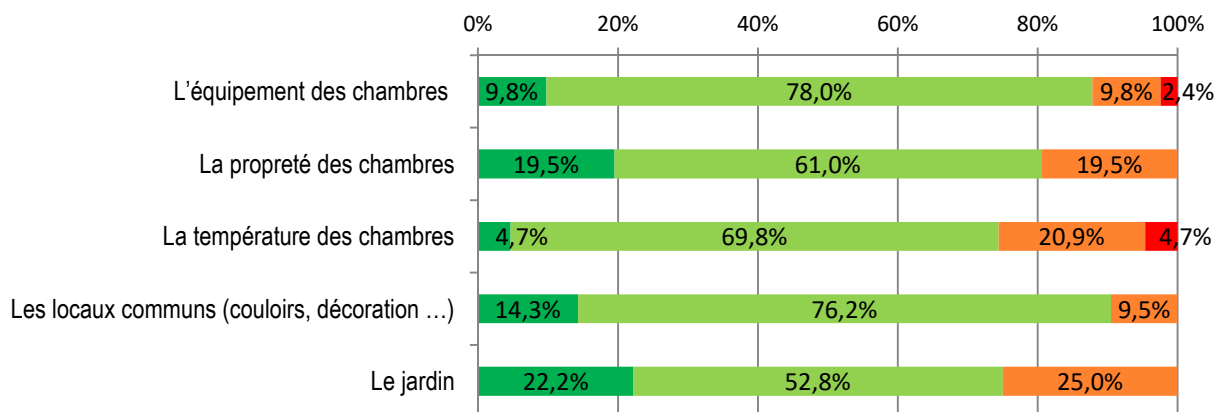


LA ROCHELLE

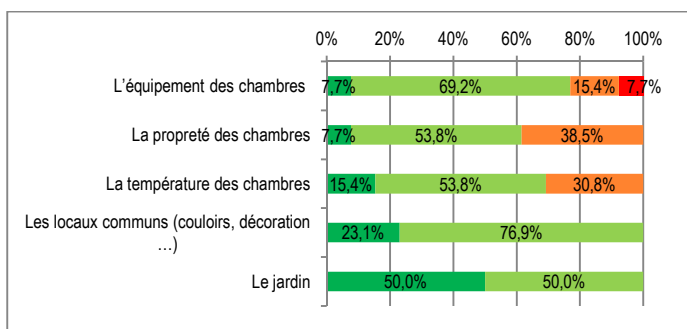


LE CADRE DE VIE :

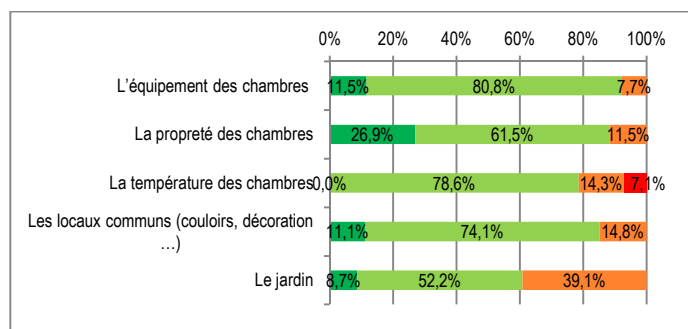
😊 Excellent
 🙂 Bon
 😞 Passable
 😡 Mauvais



4 SAISONS



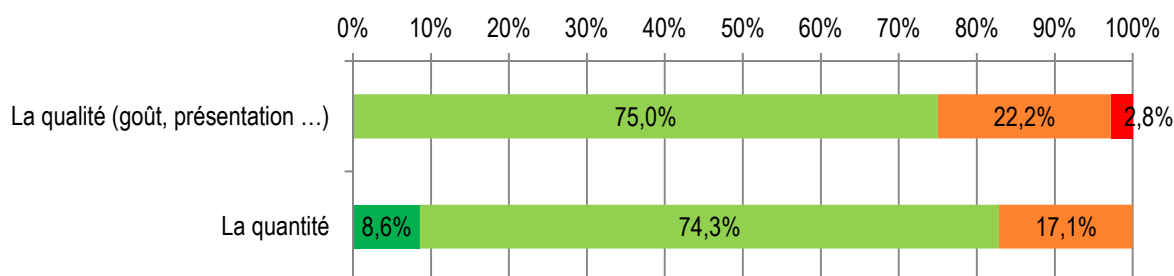
LA ROCHELLE



LA VIE DANS L'ETABLISSEMENT :

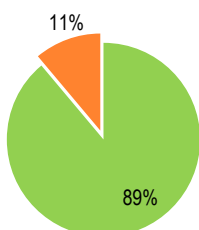
LES REPAS

😊 Excellent
 🙂 Bon
 😞 Passable
 😡 Mauvais

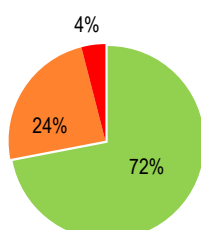


La qualité (gout, présentation ...)

4 SAISONS

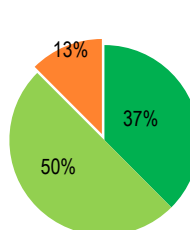


LA ROCHELLE

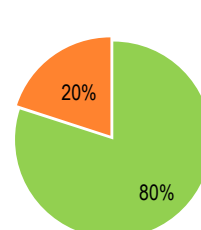


La quantité

4 SAISONS



LA ROCHELLE



En moyenne, 18% des personnes (8 personnes) n'ont pas répondu aux questions relatives aux repas.

L'ENTRETIEN DU LINGE



Excellent



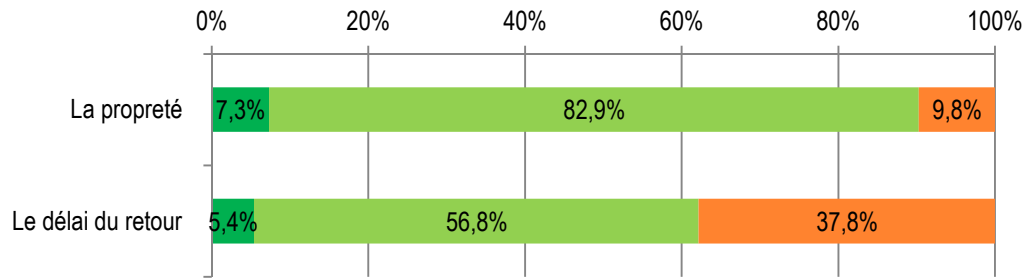
Bon



Passable

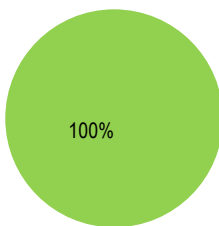


Mauvais

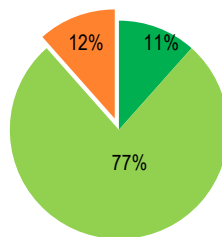


La propreté

4 SAISONS

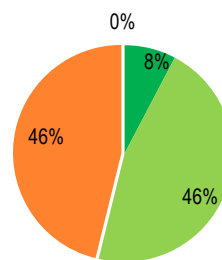


LA ROCHELLE

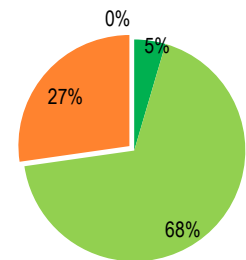


Le délai de retour

4 SAISONS



LA ROCHELLE



L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE



Excellent



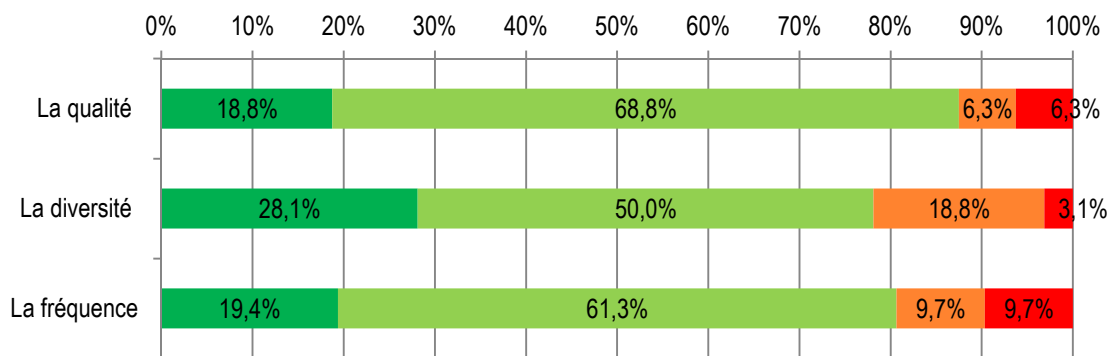
Bon



Passable



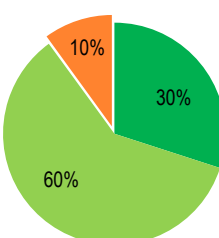
Mauvais



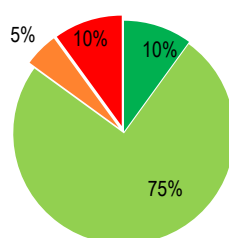
En moyenne, 26 % des personnes (soit 11 personnes) ne se sont pas exprimées sur l'animation et la vie sociale : c'est la thématique qui présente le fort « taux de non réponse » de l'enquête.

La qualité

4 SAISONS

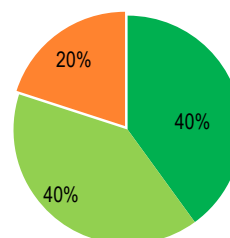


LA ROCHELLE

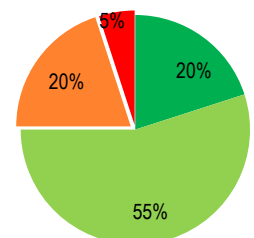


La diversité des animations

4 SAISONS



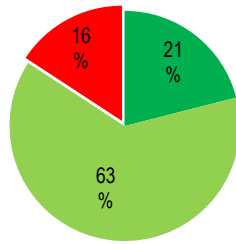
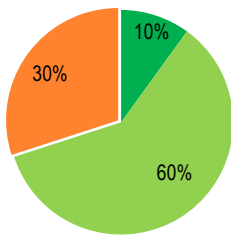
LA ROCHELLE



La fréquence des animations

4 SAISONS

LA ROCHELLE

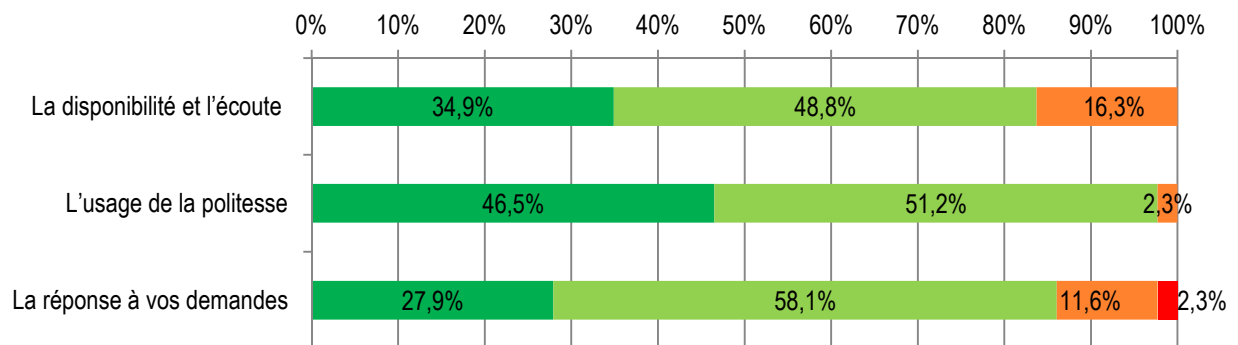


27,3 % des personnes (soit 12 personnes) ne se sont pas exprimées sur la fréquence des animations.



LE PERSONNEL A VOTRE SERVICE :

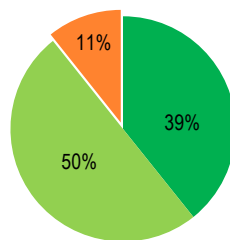
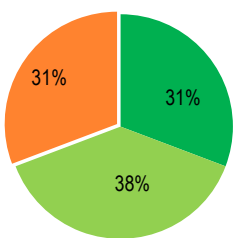
😊 Excellent 😊 Bon 😐 Passable 😞 Mauvais



La disponibilité et l'écoute

4 SAISONS

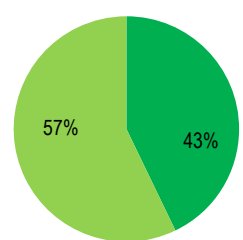
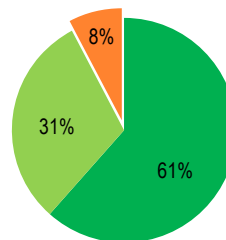
LA ROCHELLE



L'usage de la politesse

4 SAISONS

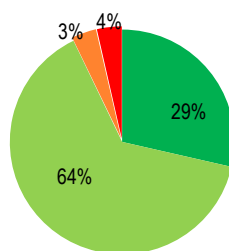
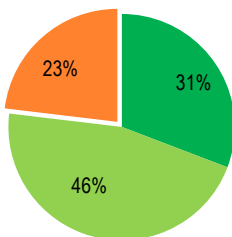
LA ROCHELLE



La réponse à vos demandes

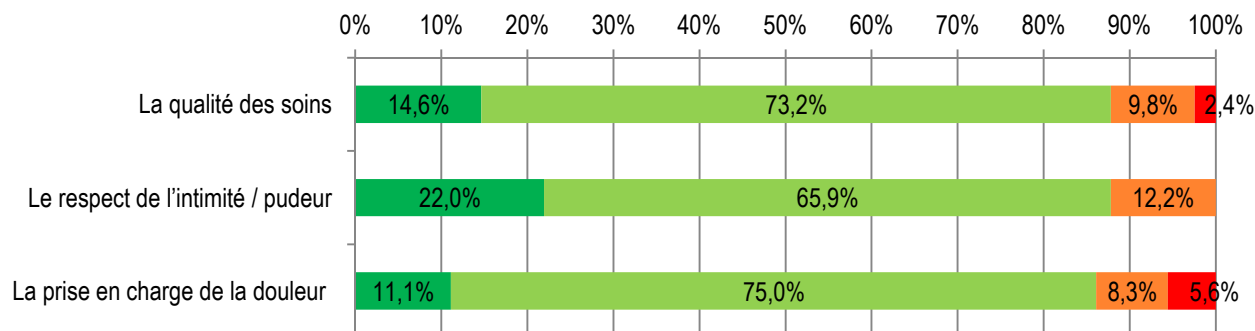
4 SAISONS

LA ROCHELLE



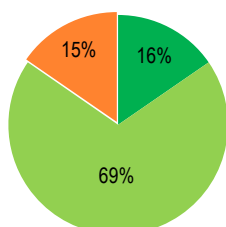
LES SOINS :

😊 Excellent
 🙂 Bon
 😐 Passable
 😞 Mauvais

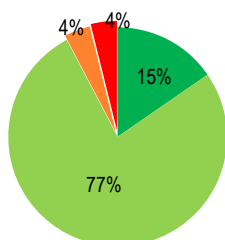


La qualité des soins

4 SAISONS

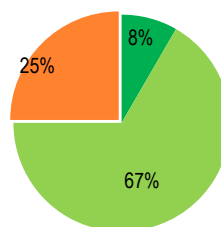


LA ROCHELLE

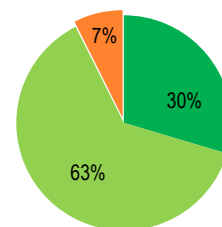


Le respect de l'intimité / de la pudeur

4 SAISONS

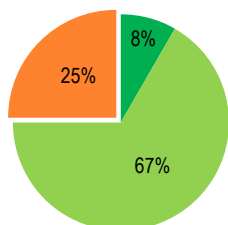


LA ROCHELLE

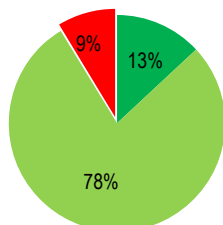


La prise en charge de la douleur

4 SAISONS



LA ROCHELLE



18,2 % des personnes (soit 8 personnes) ne se sont pas exprimées sur la prise en charge de la douleur
 2 personnes à La Rochelle ne sont pas du tout satisfaites de la prise en charge de la douleur (1 famille et 1 résident)