



## **RESULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018/2019**

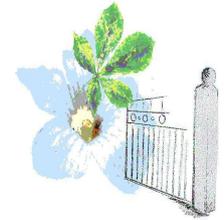
**EHPAD GROISNE CONSTANCE  
1, rue de la mairie  
63350 CULHAT**

# Contexte

- En octobre 2018, souhait de relancer un questionnaire de satisfaction à l'attention :
  - ✓ des résidents
  - ✓ de leurs familles
- Travail sur la forme et le fond du questionnaire de satisfaction avec :
  - ❖ les représentants des résidents,
  - ❖ le représentant des familles,
  - ❖ la qualitiicienne.

# Taux de réponse

## Enquête « Familles »



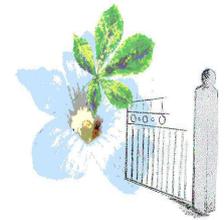
- Au 20 mars 2019, **45 questionnaires retournés complétés**

Soit un taux de réponse de **54%**



# Taux de réponse

## Enquête « Résidents »



- Au 20 mars 2019, **50 questionnaires complétés**

Soit un taux de réponse de **60 %**

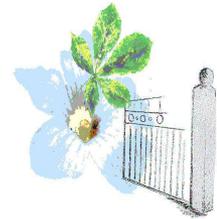


# Thèmes enquêtés



- L'arrivée dans l'établissement
- Les abords de l'établissement
- Les locaux communs
- La chambre
- Le linge
- Les repas
- La salle de restauration

# Thèmes enquêtés



L'hygiène corporelle et les soins

La sécurité

Les relations avec la direction

Les animations/ activités thérapeutiques

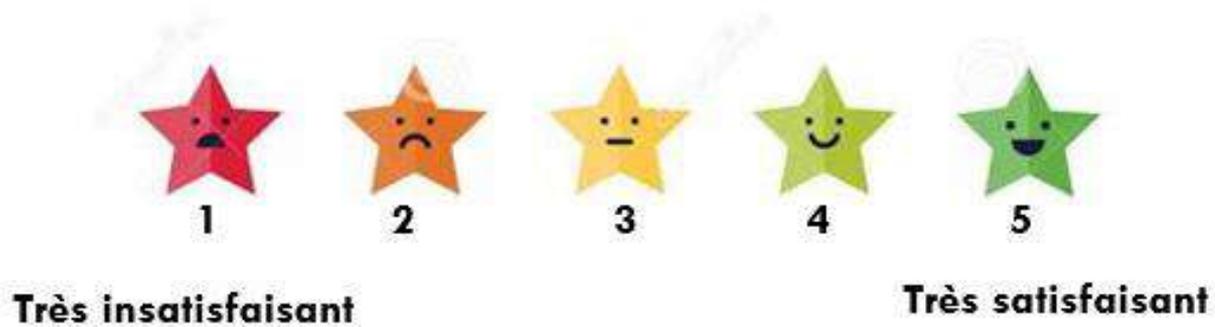
Les liens sociaux, amicaux et familiaux

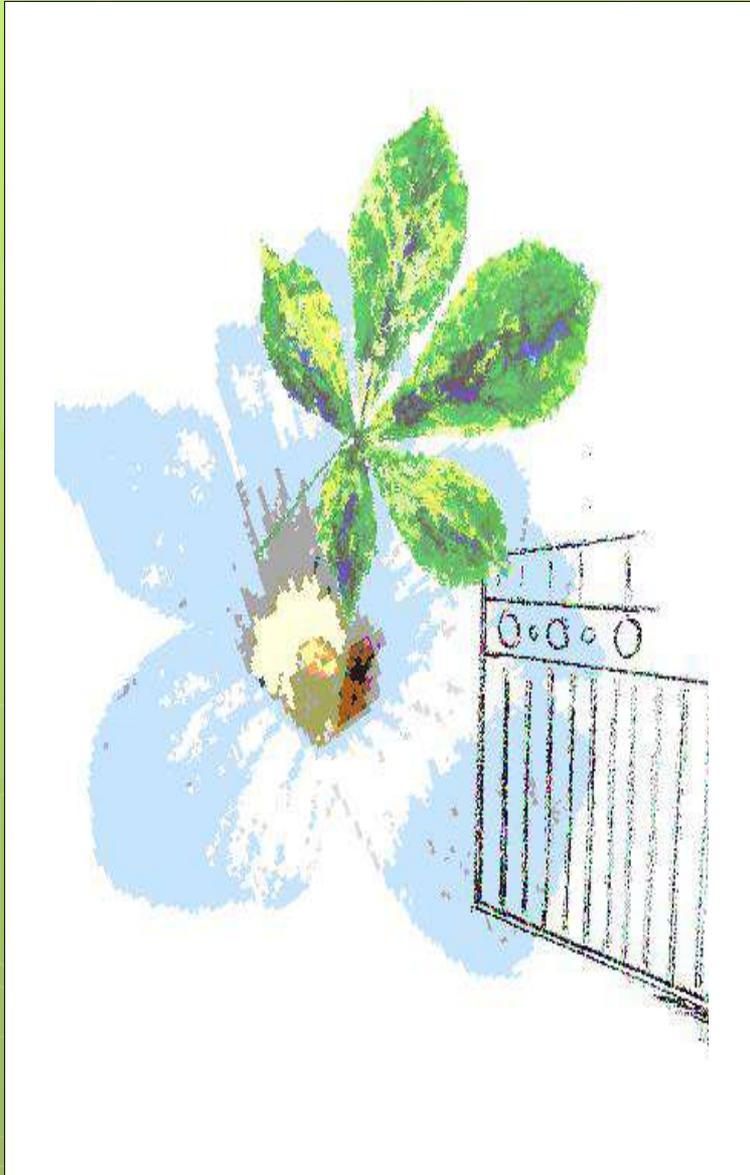
La satisfaction générale

# Cotation



- Pour chaque thème enquêté, des affirmations étaient proposées.
- Afin d'évaluer la satisfaction des familles et des résidents, une échelle de cotation allant de 1 à 5 permettait de répondre :

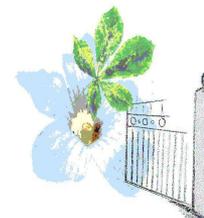




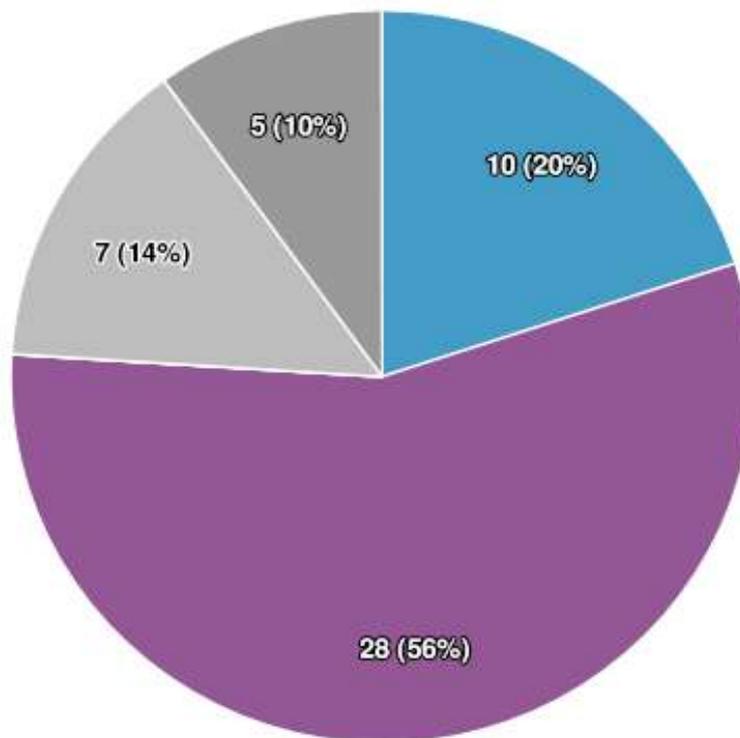
## Introduction

## *RESIDENTS*

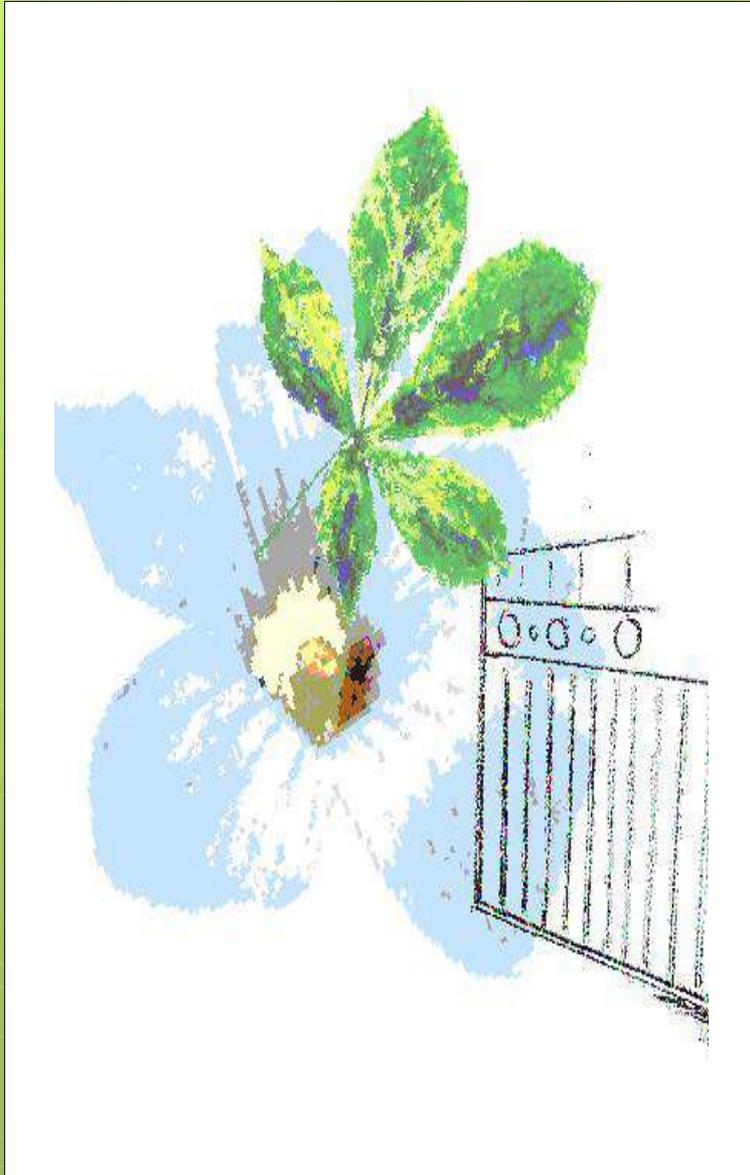
# Comment avez-vous connu notre établissement ?



|                          |    |
|--------------------------|----|
| Par mon entourage        | 28 |
| Par un personnel médical | 10 |
| Autre                    | 7  |
| Sans réponse             | 5  |
| Par la mairie            | 0  |
| Par internet             | 0  |
| Par le CLIC              | 0  |



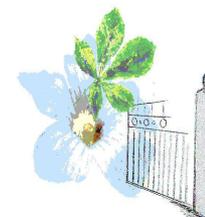
● Par internet    ● Par un personnel médical (médecin, infirmière)    ● Par mon entourage    ● Par le CLIC  
● Par la mairie    ● Autre    ● Sans réponse



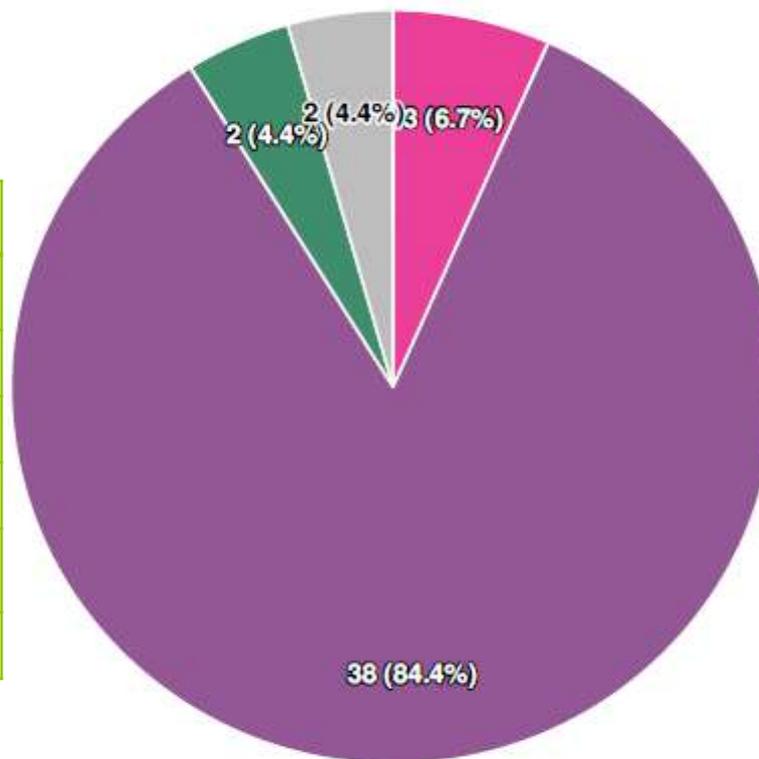
## Introduction

# ***FAMILLES***

## Quel est le lien qui vous unit avec le résident ?



|                        |    |
|------------------------|----|
| Enfant                 | 38 |
| Conjoint               | 3  |
| Tuteur                 | 2  |
| Autre                  | 2  |
| Frère/ Sœur            | 0  |
| Gendre/<br>Belle-fille | 0  |
| Sans réponse           | 0  |



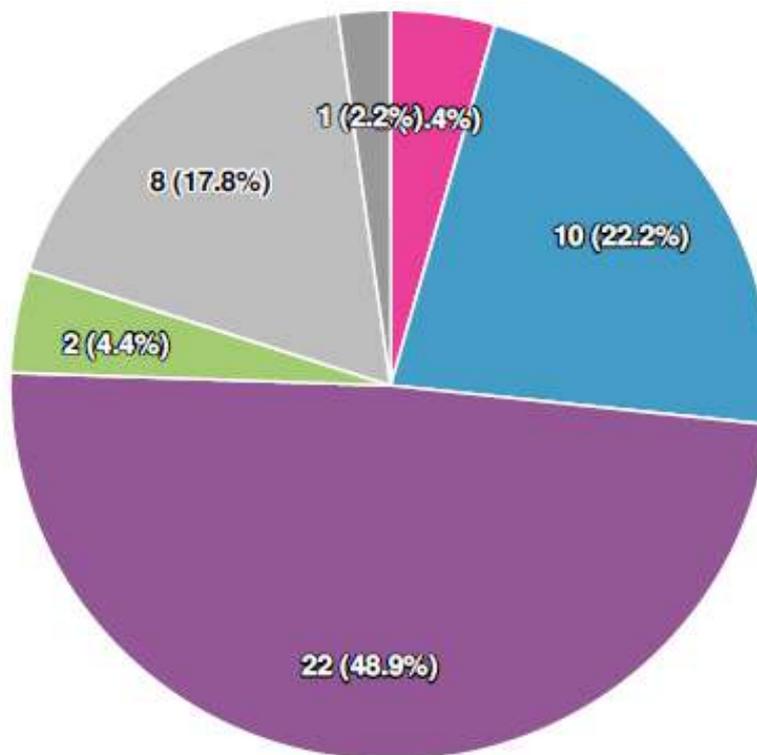
● Conjoint ● Frère/ Soeur ● Enfant ● Gendre/ Belle-fille ● Tuteur ● Autre ● Sans réponse

**Autre** : Petit-fils, cousine

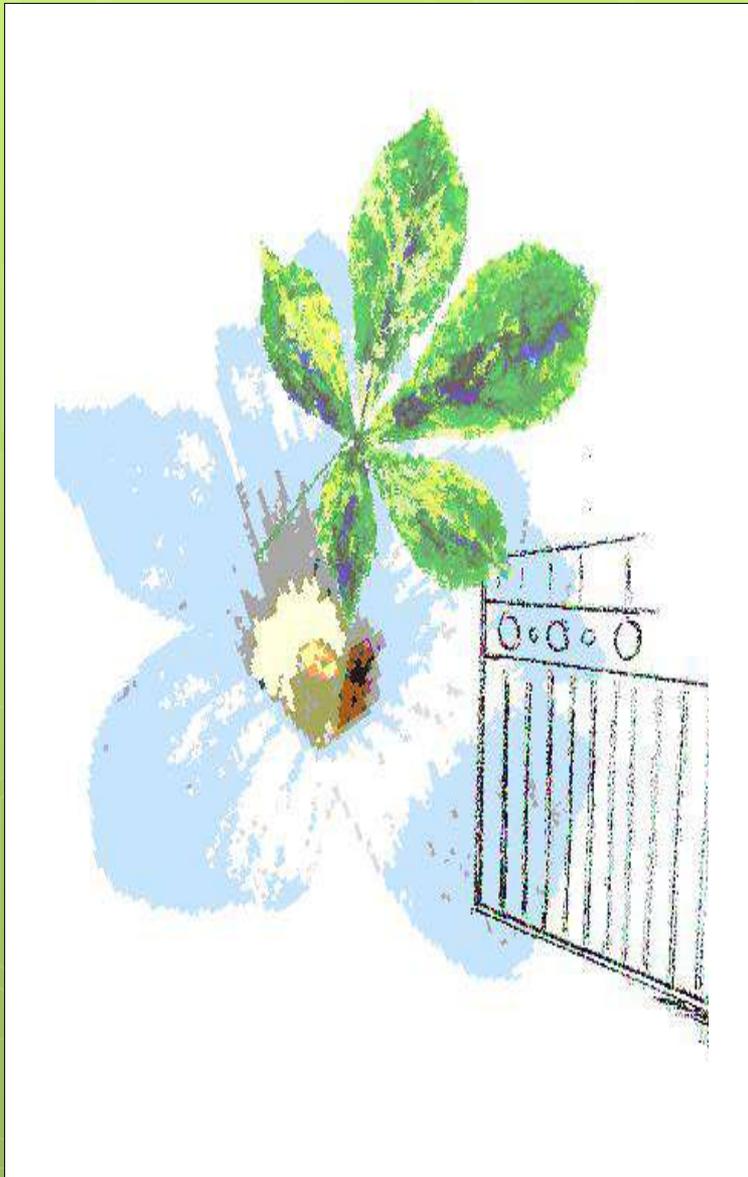
# Comment avez-vous connu notre établissement ?



|                          |    |
|--------------------------|----|
| Par mon entourage        | 22 |
| Par un personnel médical | 10 |
| Autre                    | 8  |
| Par le CLIC              | 2  |
| Par internet             | 2  |
| Sans réponse             | 1  |
| Par la mairie            | 0  |



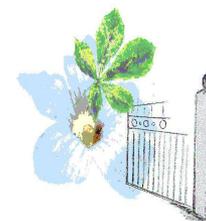
- Par internet
- Par un personnel médical (médecin, infirmière)
- Par mon entourage
- Par le CLIC
- Par la mairie
- Autre
- Sans réponse



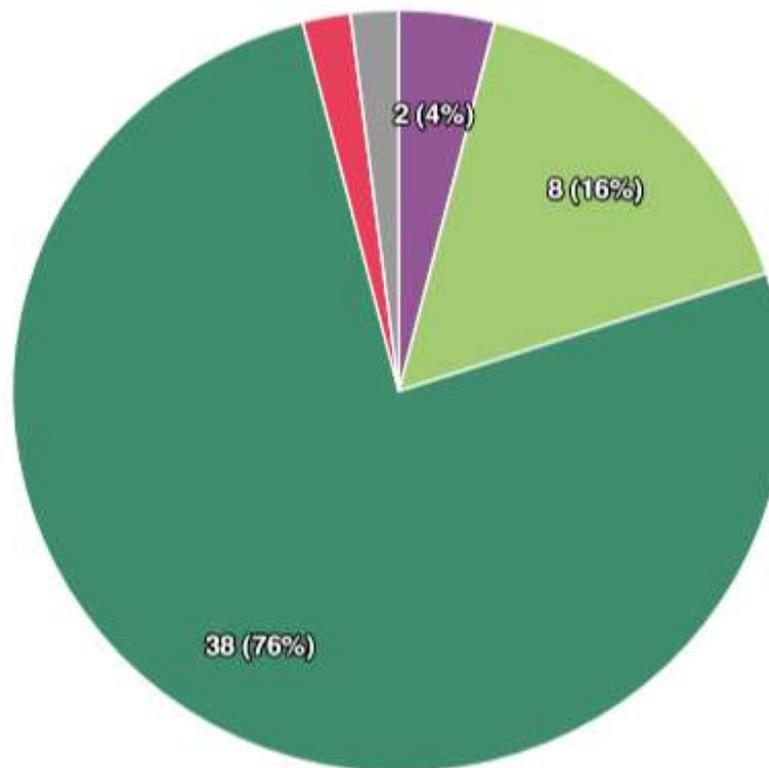
## I. L'ARRIVEE DANS L'ETABLISSEMENT

***RESIDENTS***

# Vous avez reçu un bon accueil le jour de votre entrée

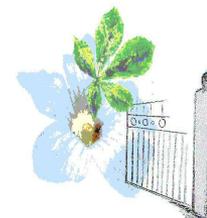


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 2  |
| 4            | 8  |
| 5            | 38 |
| Sans opinion | 1  |
| Sans réponse | 1  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

## Synthèse « Arrivée dans l'établissement »



La visite de pré admission (pour les résidents qui en ont eu une) a répondu à leurs attentes



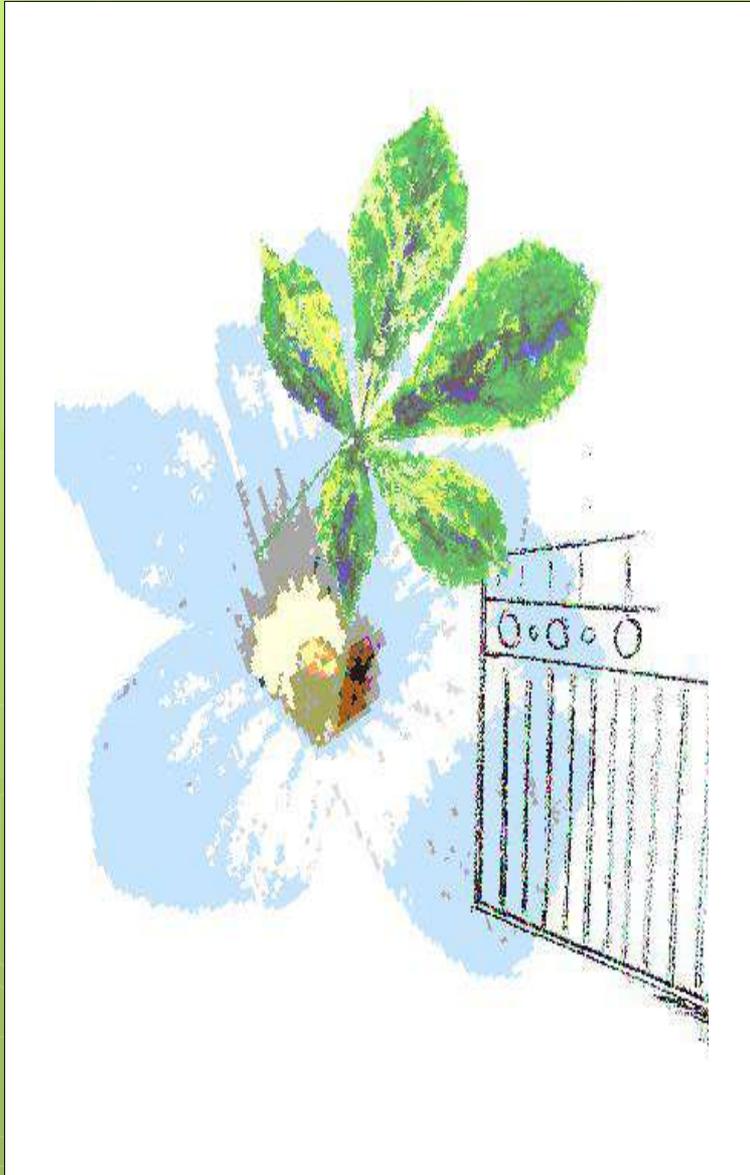
Les premiers contacts avec l'établissement sont satisfaisants



L'accueil le jour de l'entrée est satisfaisant



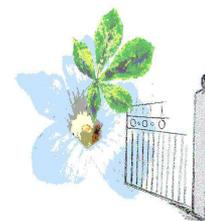
Le personnel est disponible et à l'écoute le jour de l'entrée



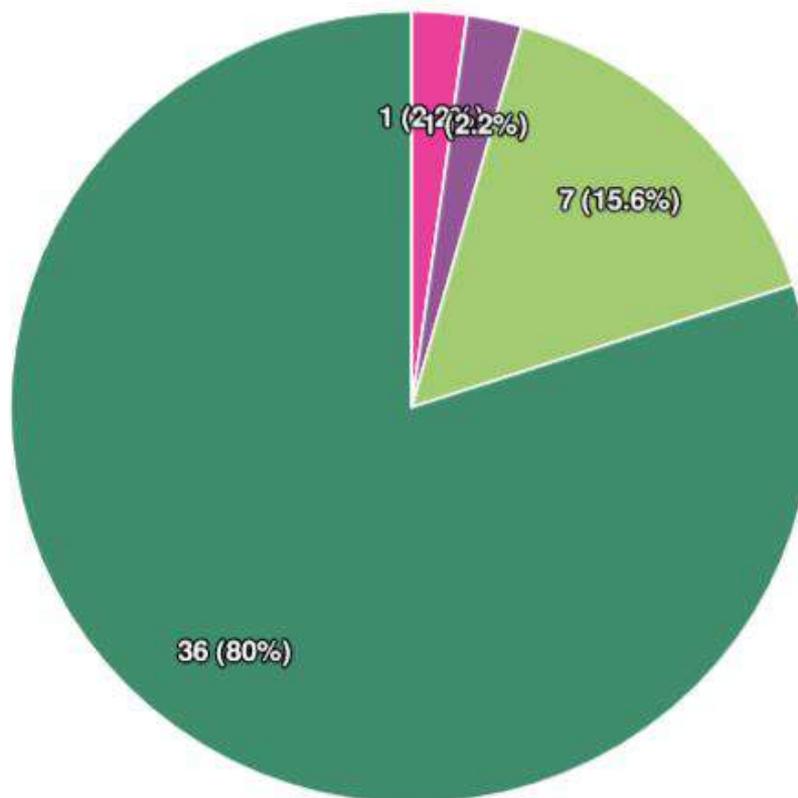
## I. L'ARRIVEE DANS L'ETABLISSEMENT

# *FAMILLES*

# Votre parent/ proche a reçu un bon accueil le jour de son entrée

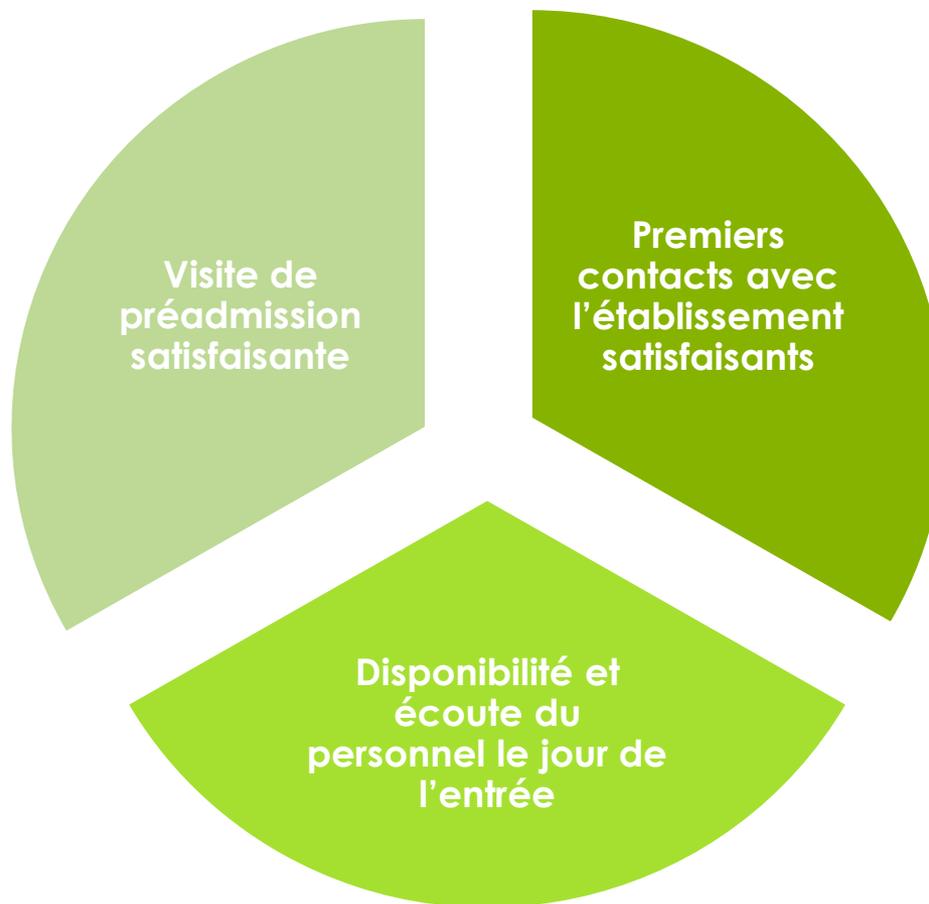


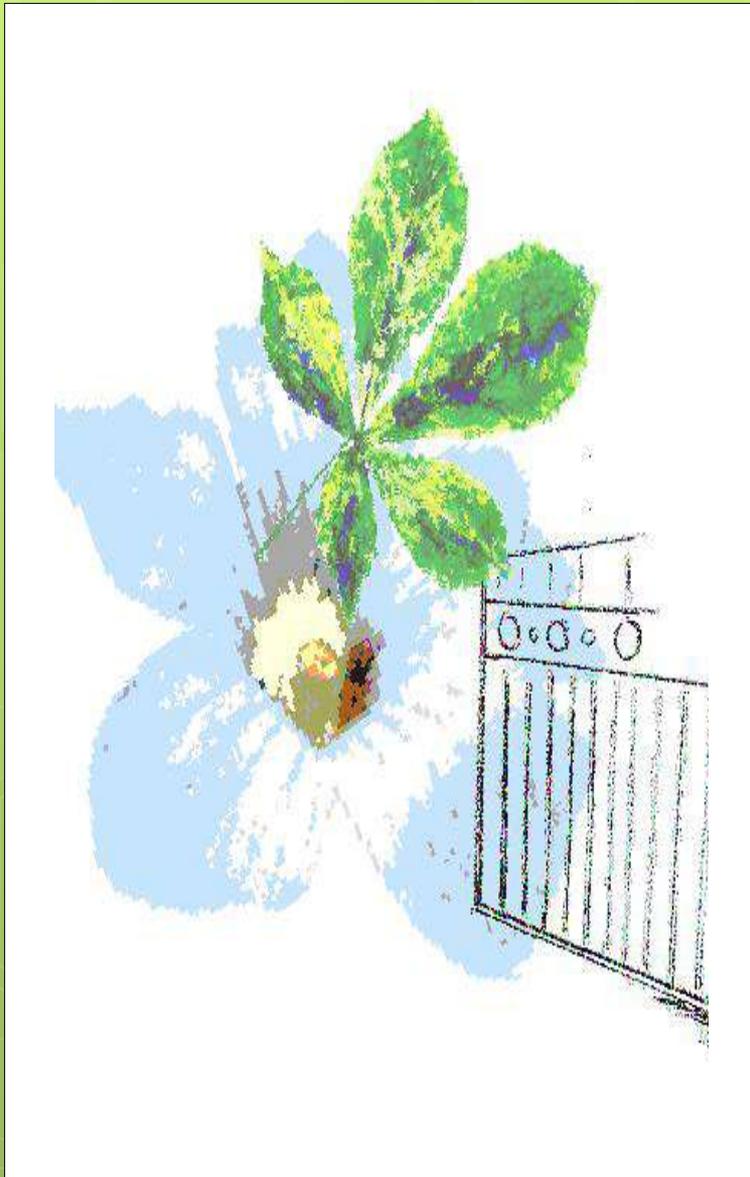
|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 0  |
| 3            | 1  |
| 4            | 7  |
| 5            | 36 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 0  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

## Synthèse « Arrivée dans l'établissement »

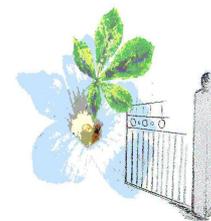




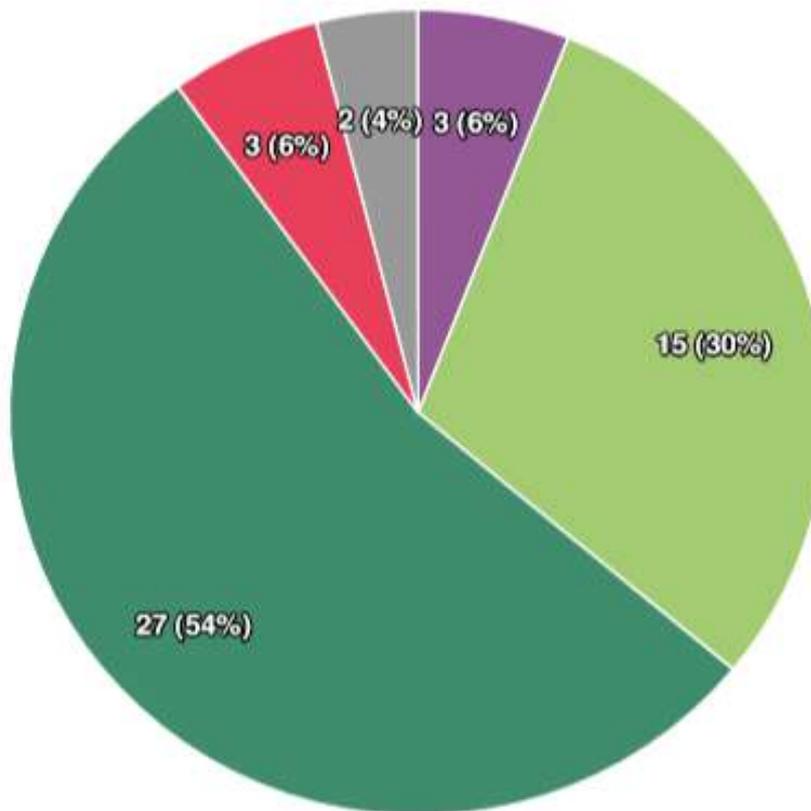
## II. LES ABORDS DE L'ETABLISSEMENT

***RESIDENTS***

# Les espaces extérieurs sont agréables

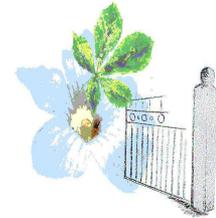


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 3  |
| 4            | 15 |
| 5            | 27 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 2  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Synthèse « Les abords de l'établissement »



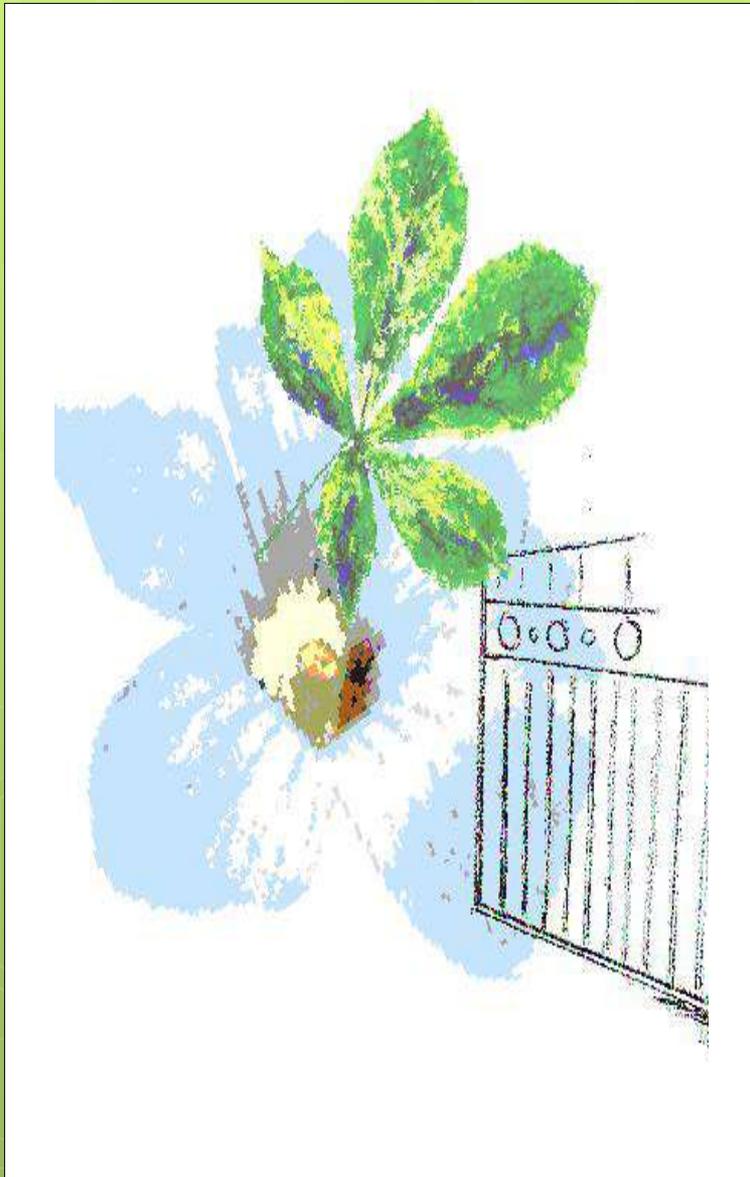
L'entretien remarquable des espaces extérieurs



Le cadre agréable des extérieurs



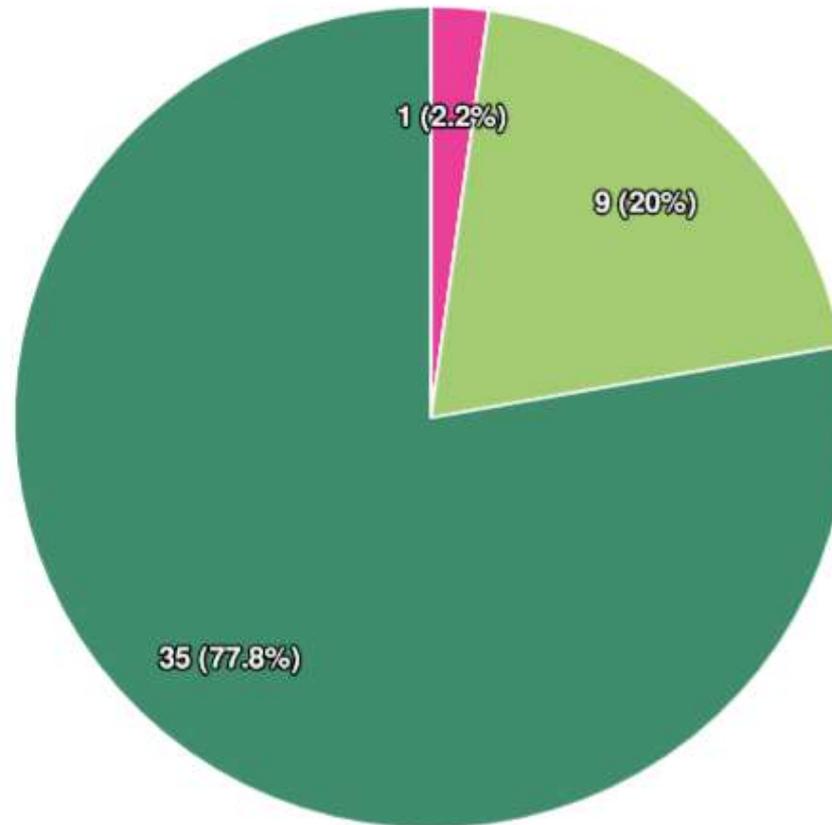
La qualité du mobilier extérieur



## II. LES ABORDS DE L'ETABLISSEMENT

### *FAMILLES*

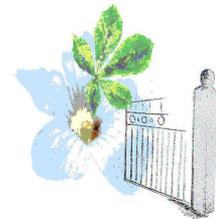
# Les espaces extérieurs sont agréables



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 0  |
| 3            | 0  |
| 4            | 9  |
| 5            | 35 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 0  |

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

## Synthèse « Les abords de l'établissement »



Satisfaction générale des familles enquêtées concernant :



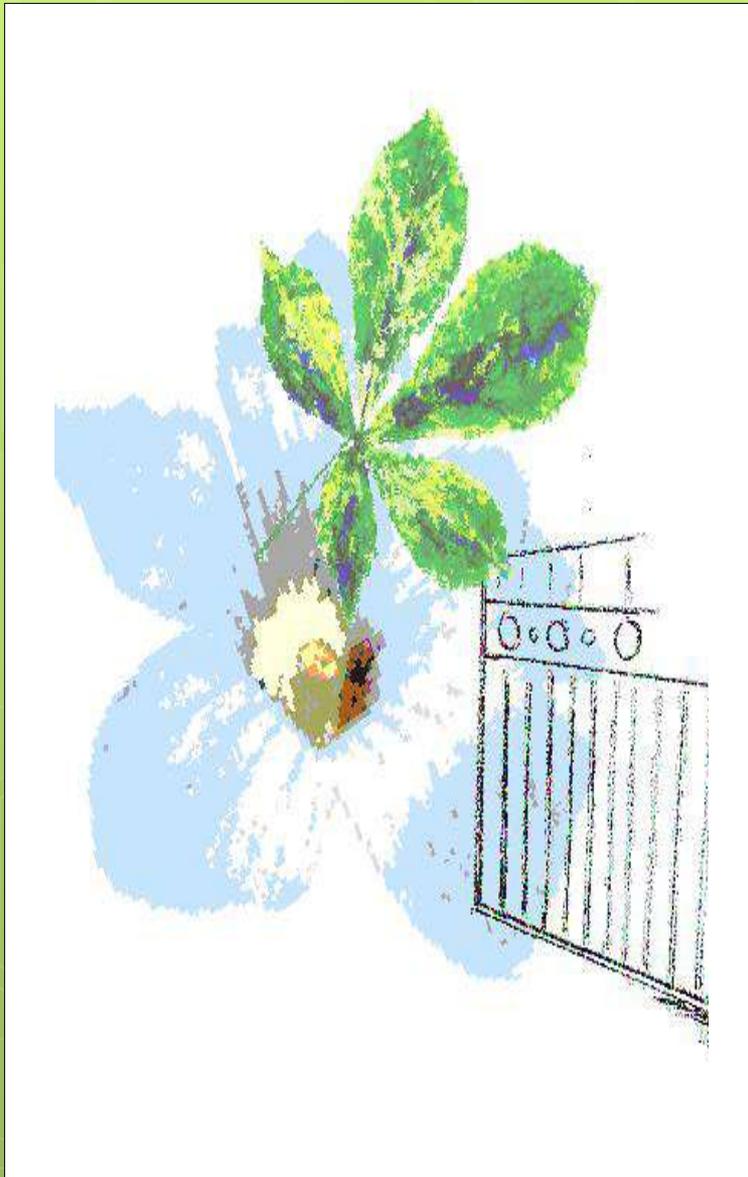
- L'entretien des espaces extérieurs



- Le cadre agréable des espaces extérieurs



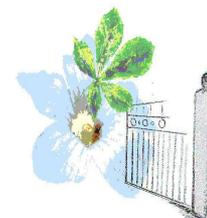
- La qualité du mobilier extérieur



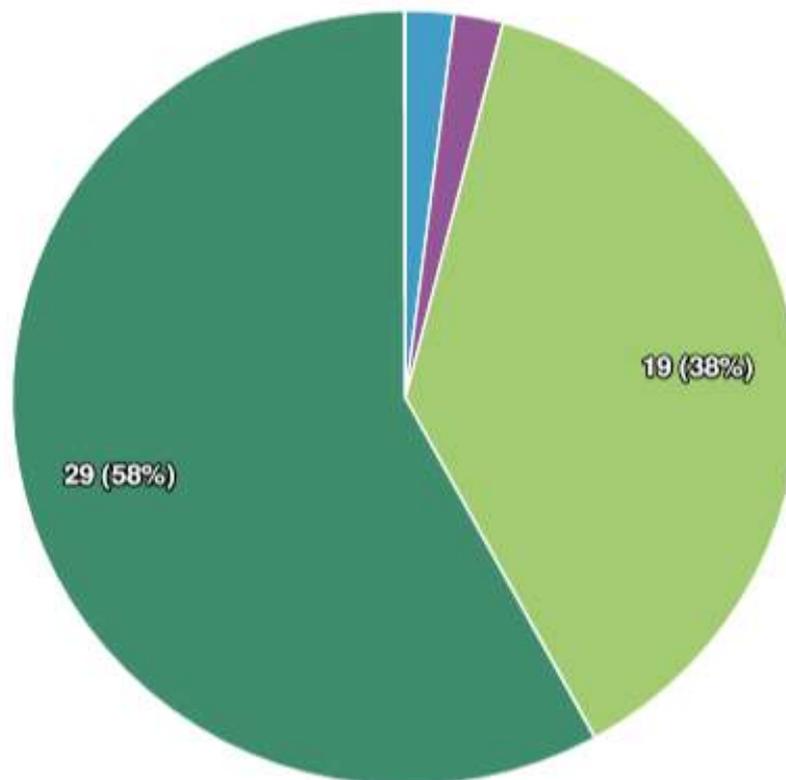
### III. LES LOCAUX COMMUNS

***RESIDENTS***

## Les locaux sont accueillants et chaleureux

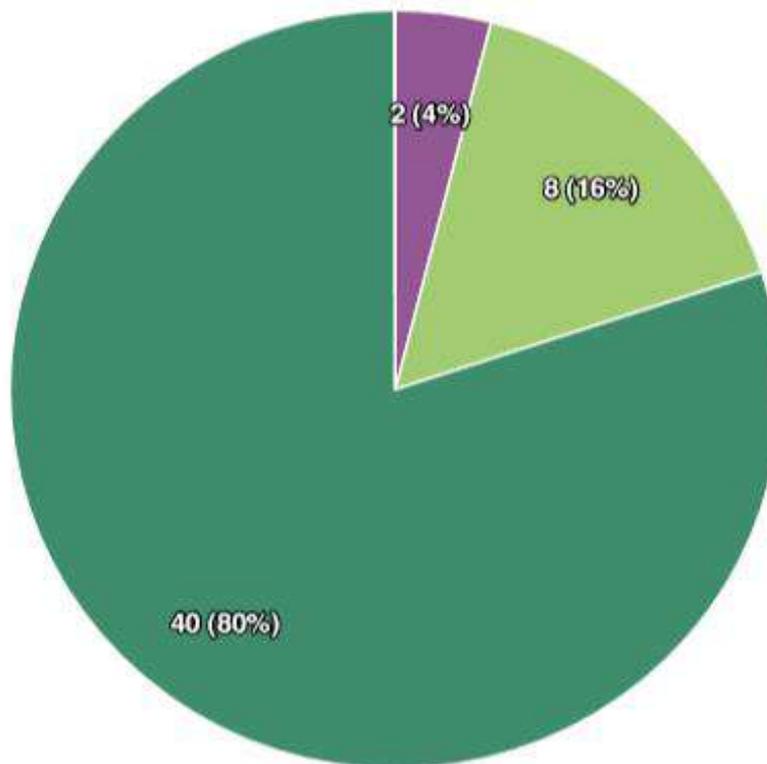


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 1  |
| 4            | 19 |
| 5            | 29 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 0  |



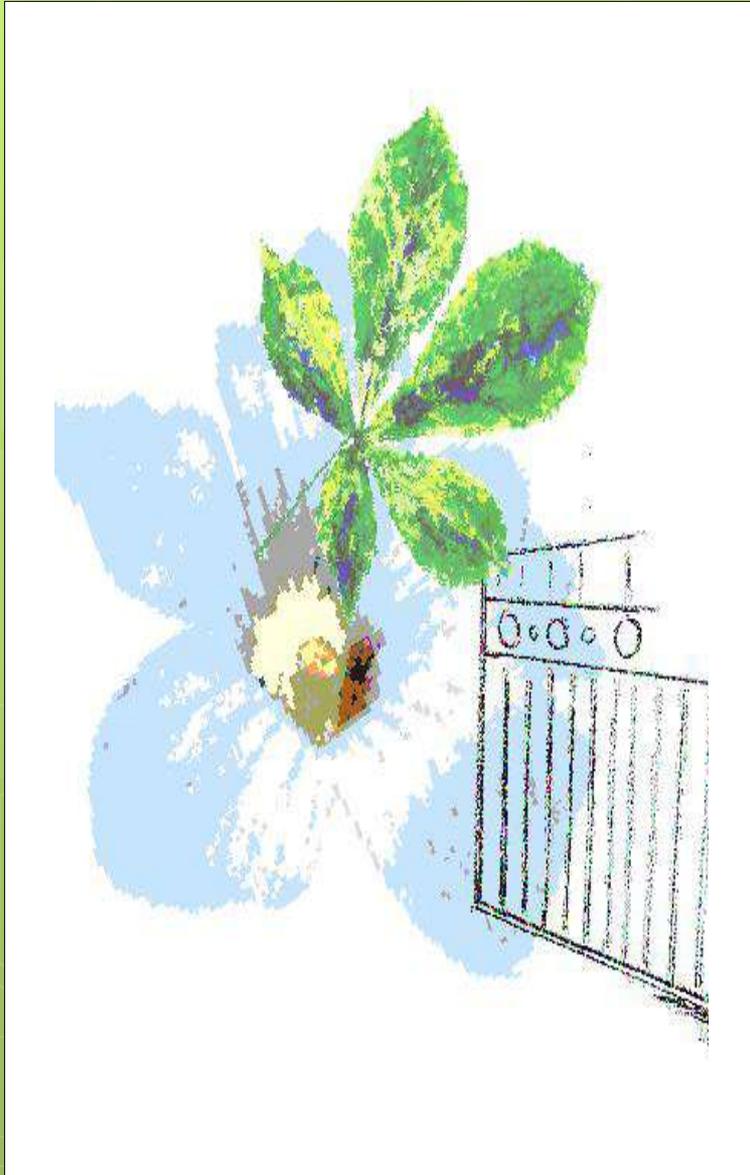
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Les locaux sont propres



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 2  |
| 4            | 8  |
| 5            | 40 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 0  |

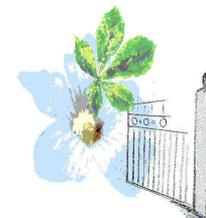
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



### III. LES LOCAUX COMMUNS

## *FAMILLES*

## Synthèse « Les locaux communs »



Satisfaction générale des familles enquêtées concernant :



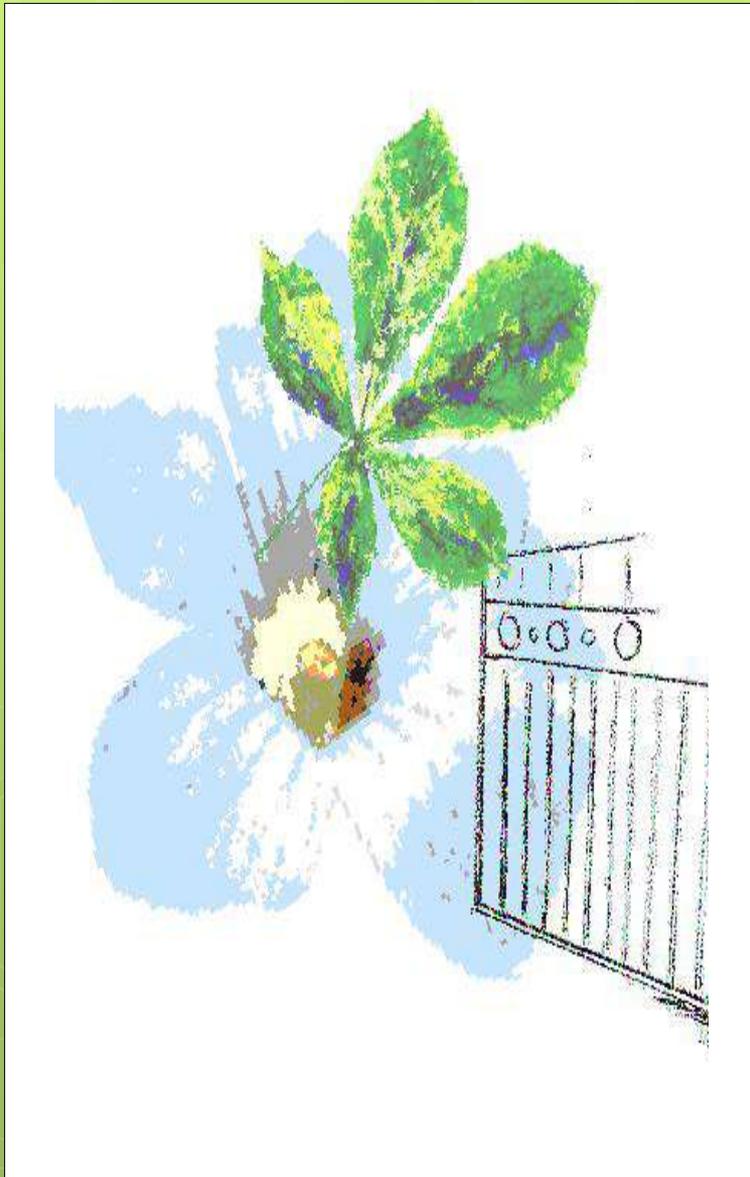
Le cadre accueillant et chaleureux des locaux



La propreté des locaux



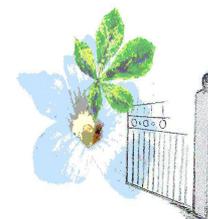
La température dans les locaux en été comme en hiver



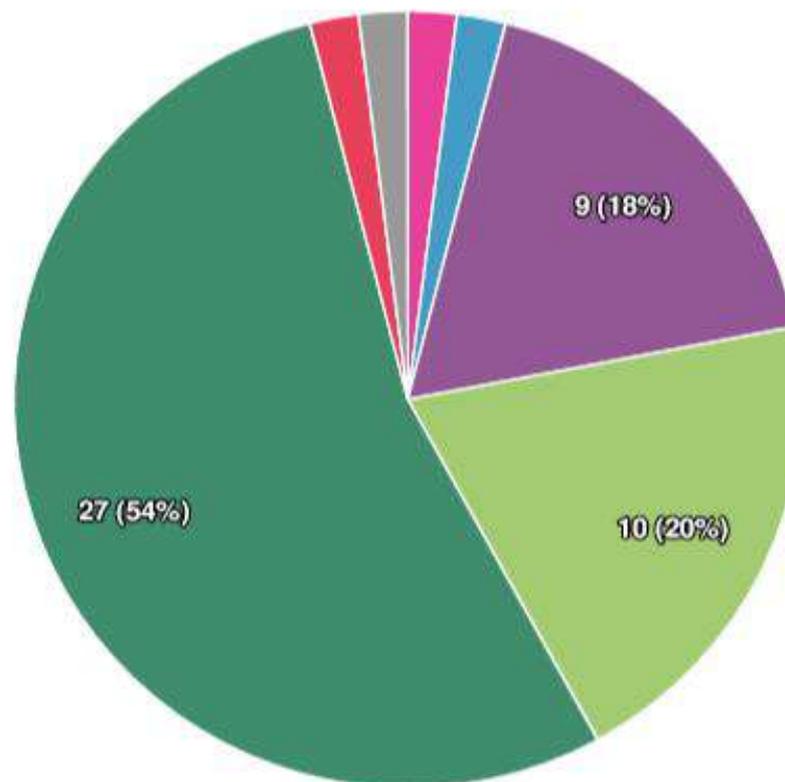
## IV. LA CHAMBRE

*RESIDENTS*

# Les équipements sont suffisants

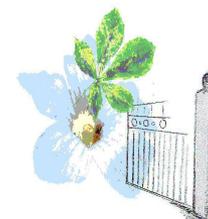


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 1  |
| 3            | 9  |
| 4            | 10 |
| 5            | 27 |
| Sans opinion | 1  |
| Sans réponse | 1  |

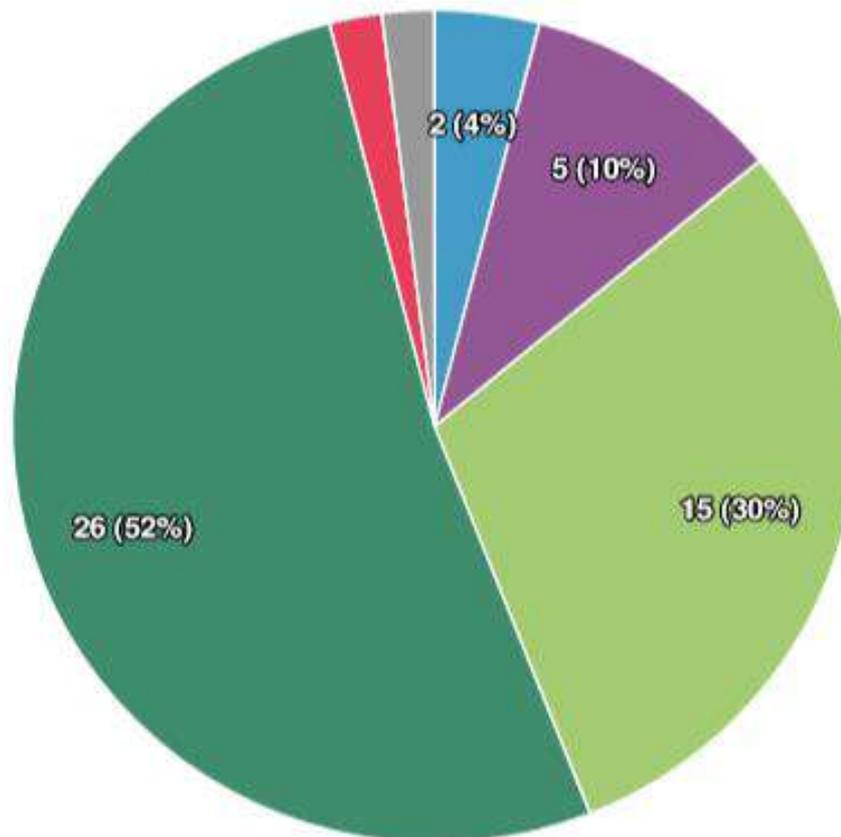


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Le ménage est fait régulièrement



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 2  |
| 3            | 5  |
| 4            | 15 |
| 5            | 26 |
| Sans opinion | 1  |
| Sans réponse | 1  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

## Synthèse « La chambre »

Satisfaction générale des résidents enquêtés concernant :



Le confort dans la chambre

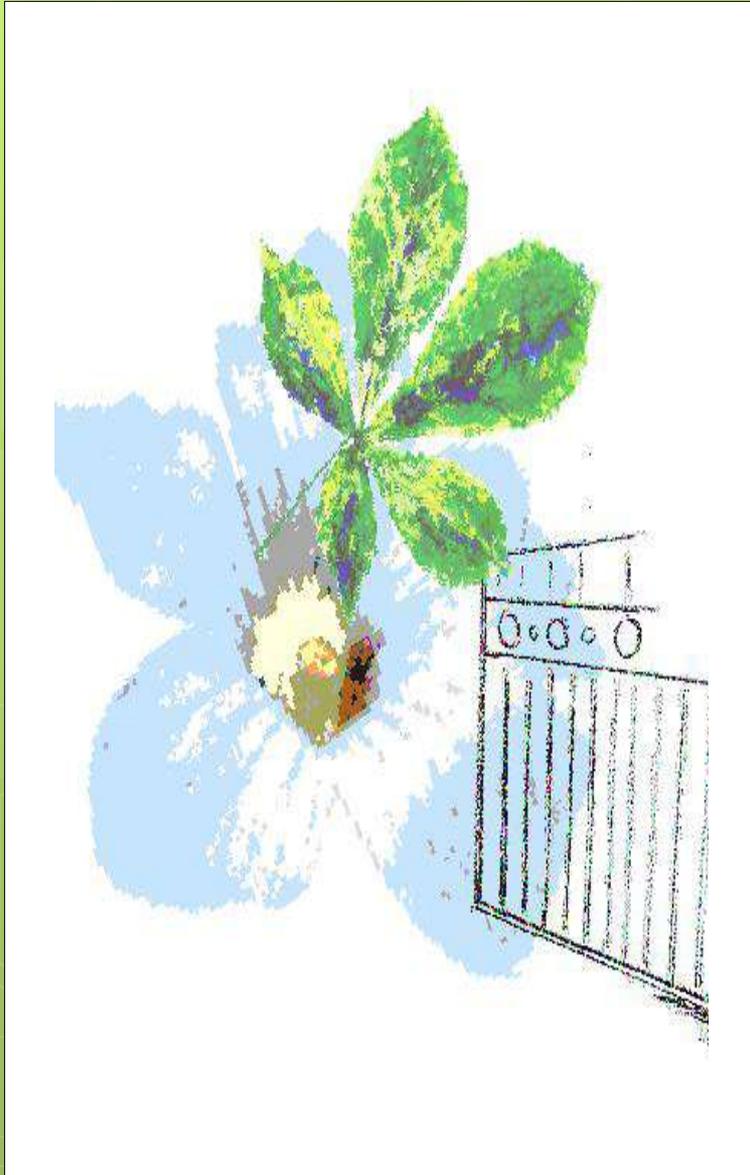
Le bon état des équipements

L'espace salle de bain

L'écoute de l'équipe ménage

La disponibilité de l'équipe technique

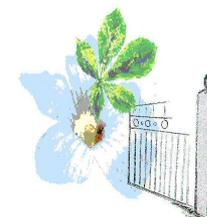
La rapidité des réparations en cas de besoin



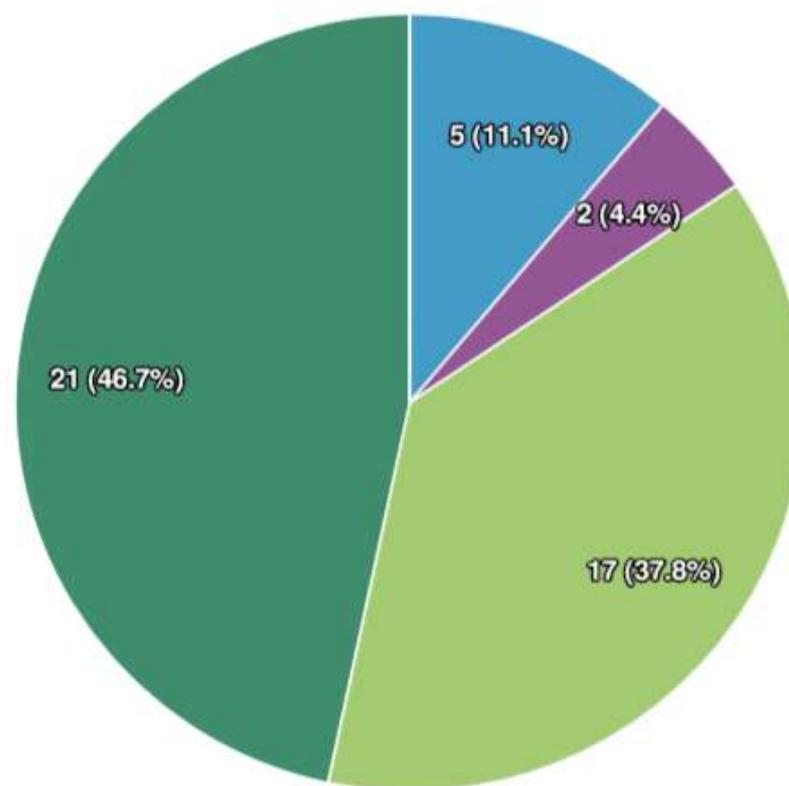
## IV. LA CHAMBRE

# *FAMILLES*

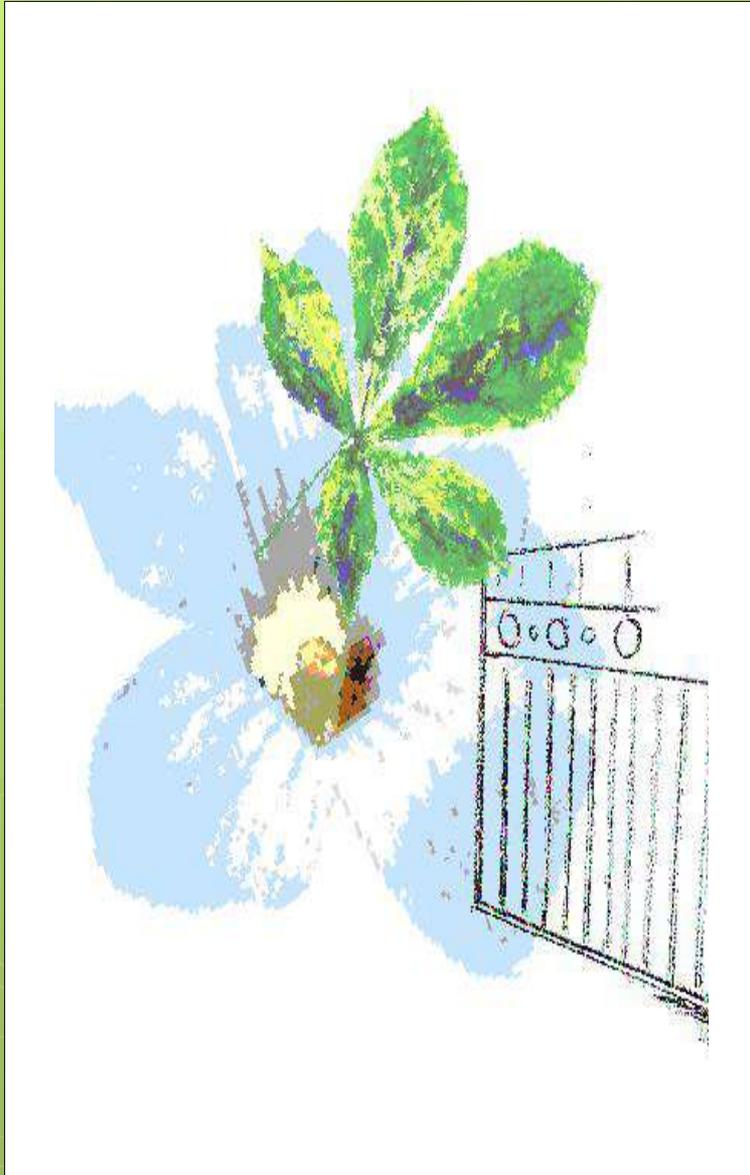
# Le ménage est fait régulièrement



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 5  |
| 3            | 2  |
| 4            | 17 |
| 5            | 21 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 0  |



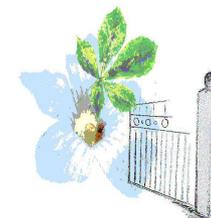
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



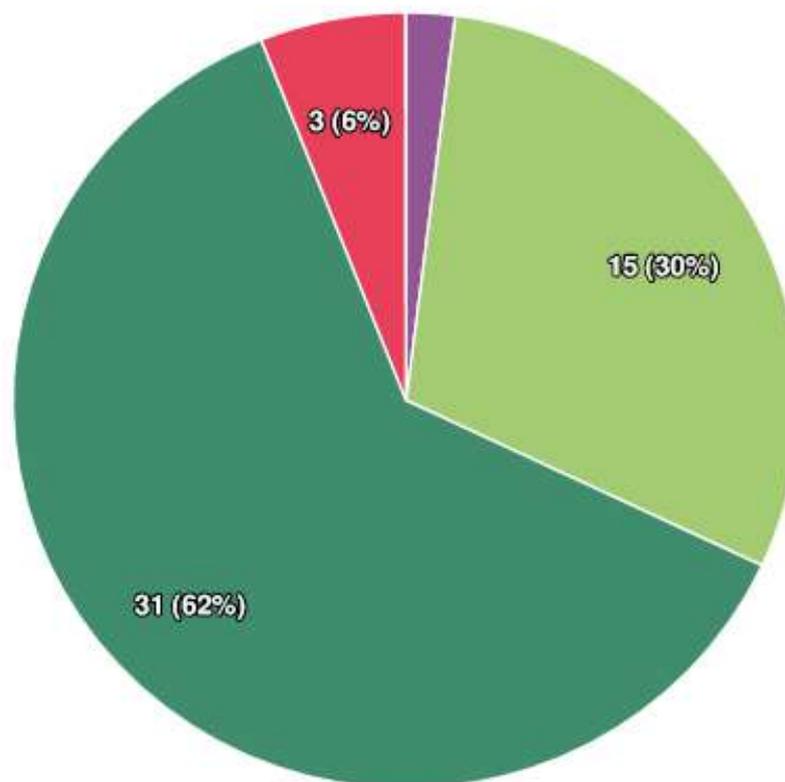
**V. LE LINGE**

***RESIDENTS***

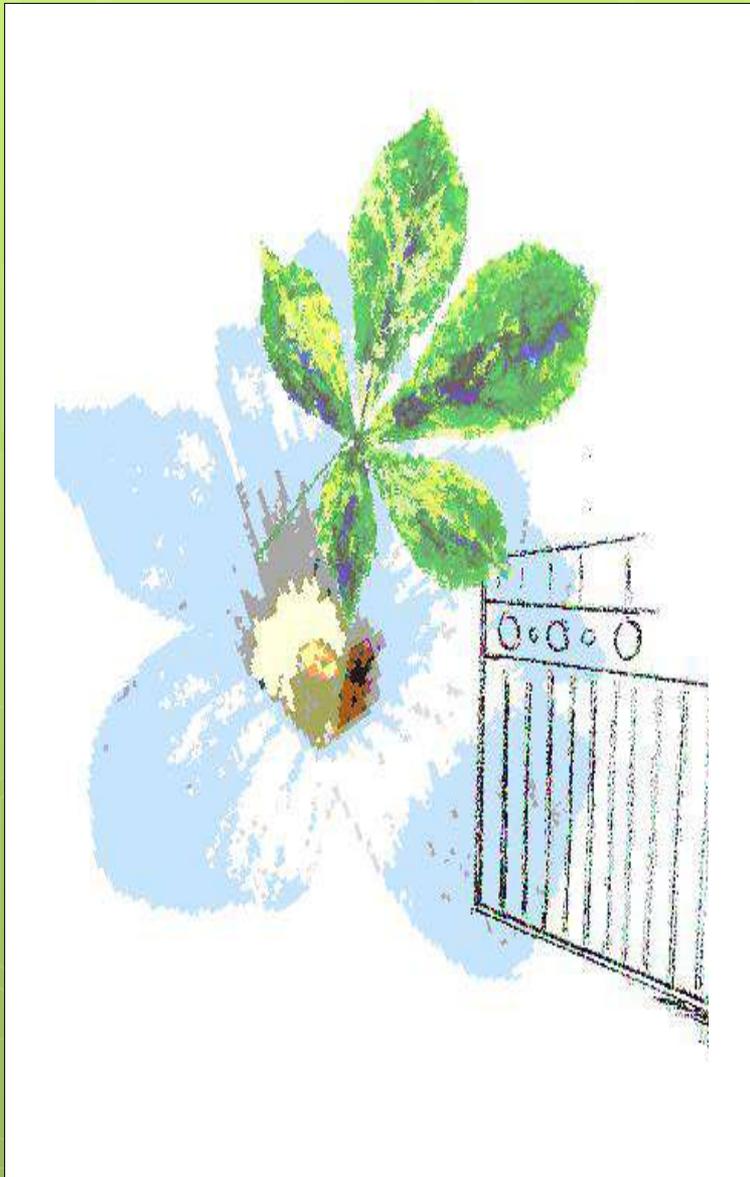
## Le linge revient propre



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 1  |
| 4            | 15 |
| 5            | 31 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 0  |



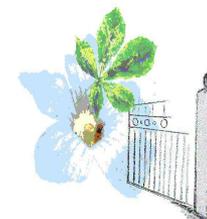
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



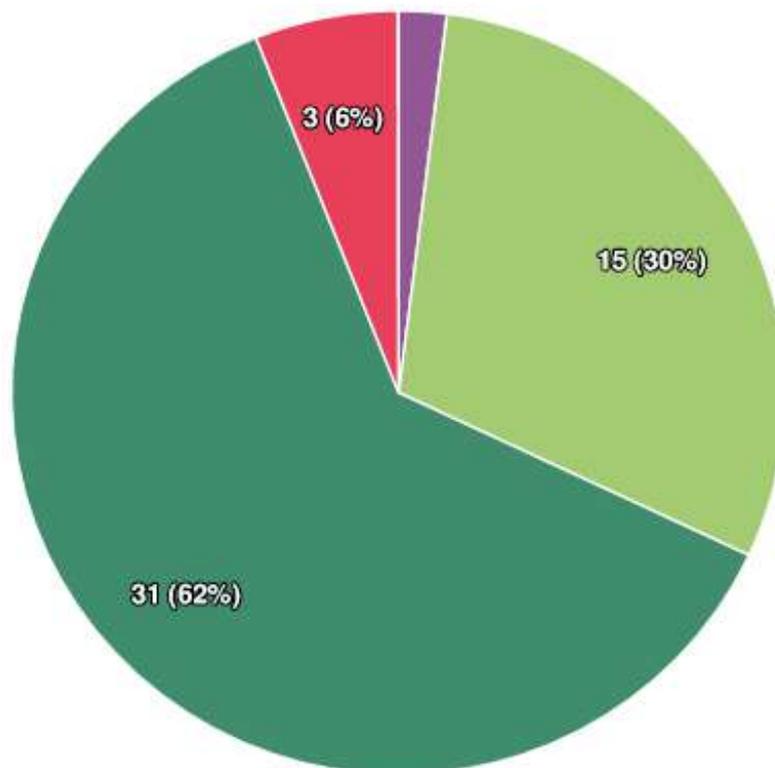
**V. LE LINGE**

***FAMILLES***

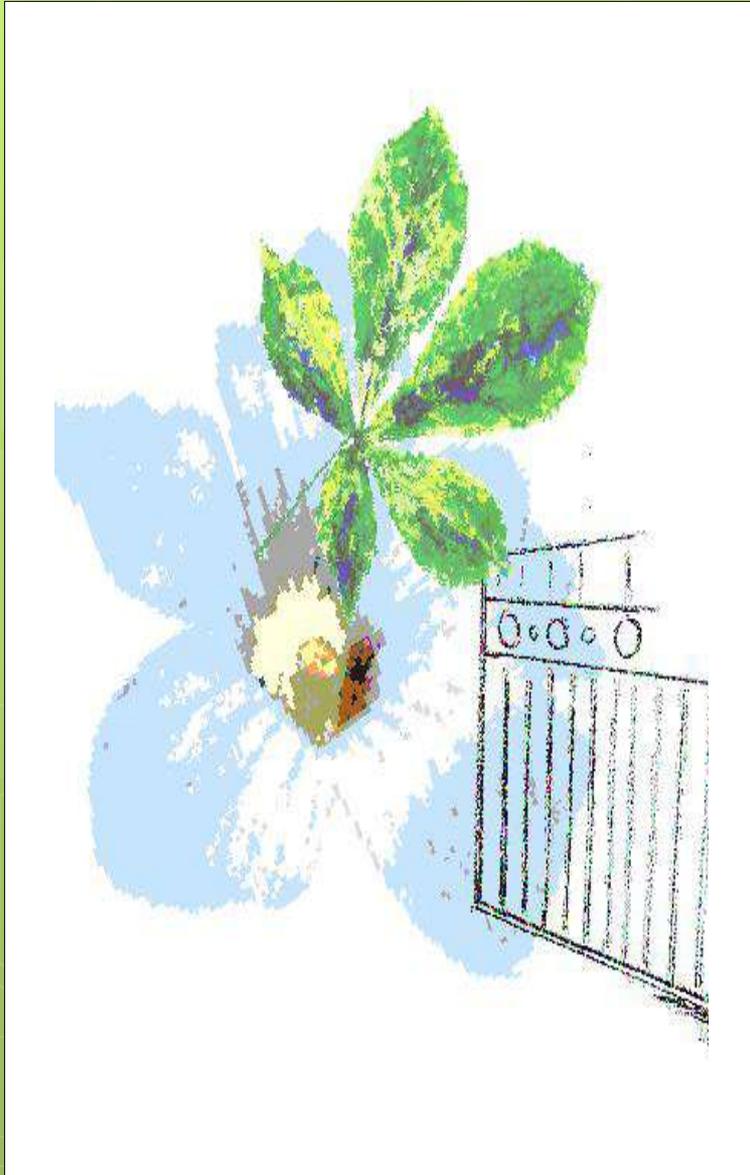
# Le linge revient propre



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 1  |
| 4            | 15 |
| 5            | 31 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 0  |



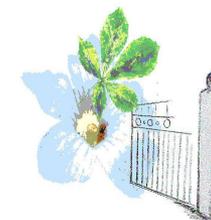
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



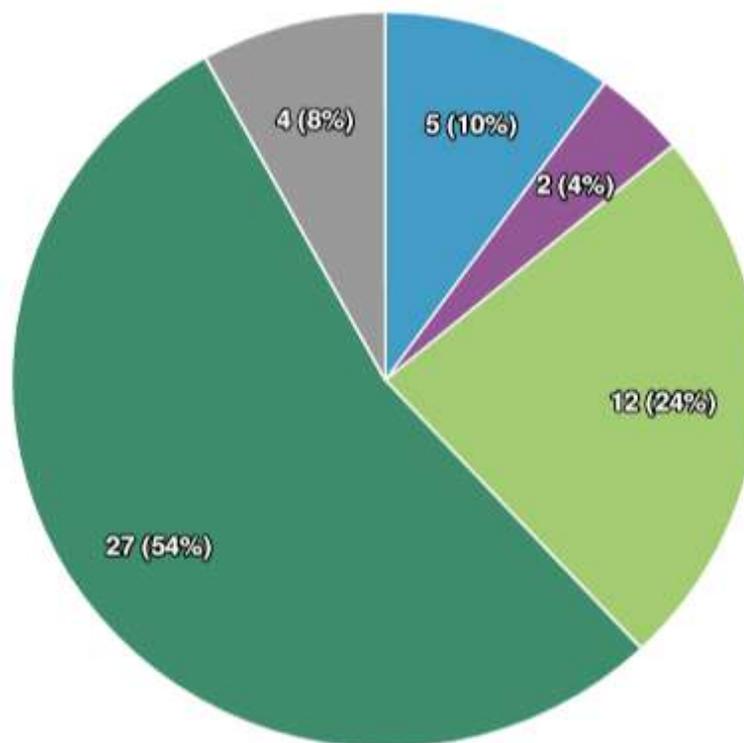
## **VI. LES REPAS**

***RESIDENTS***

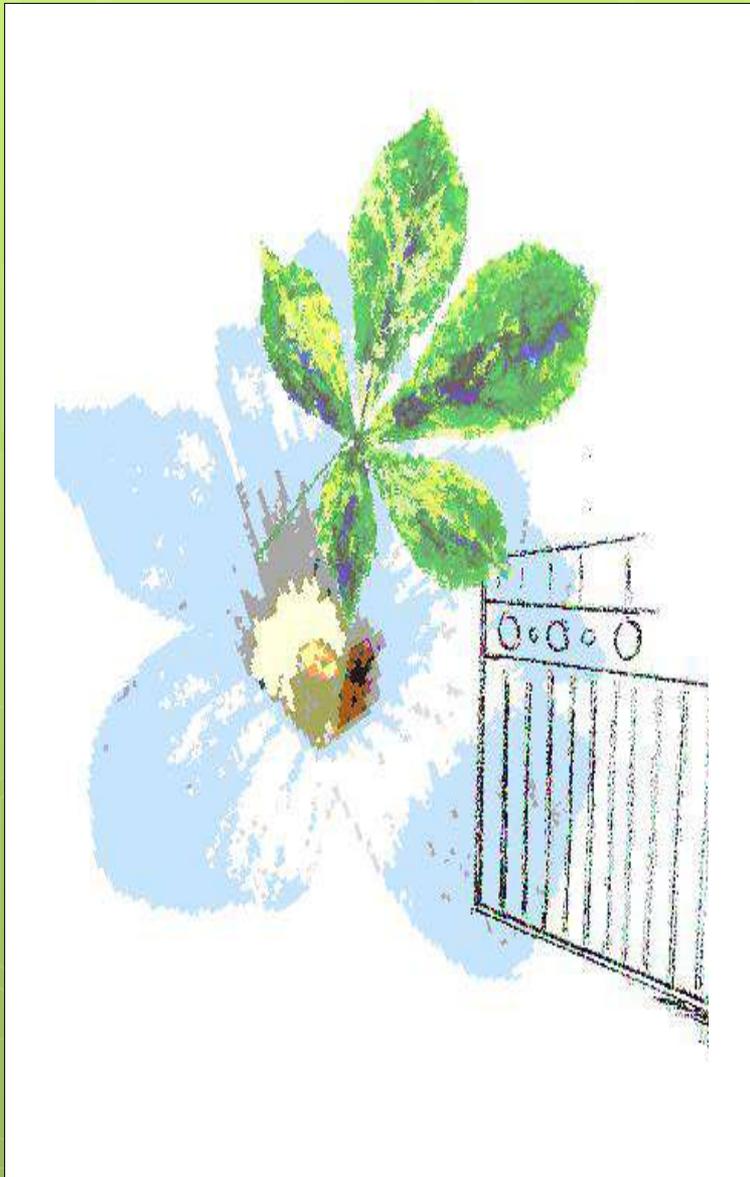
# La qualité du service vous convient



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 5  |
| 3            | 2  |
| 4            | 12 |
| 5            | 27 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 4  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



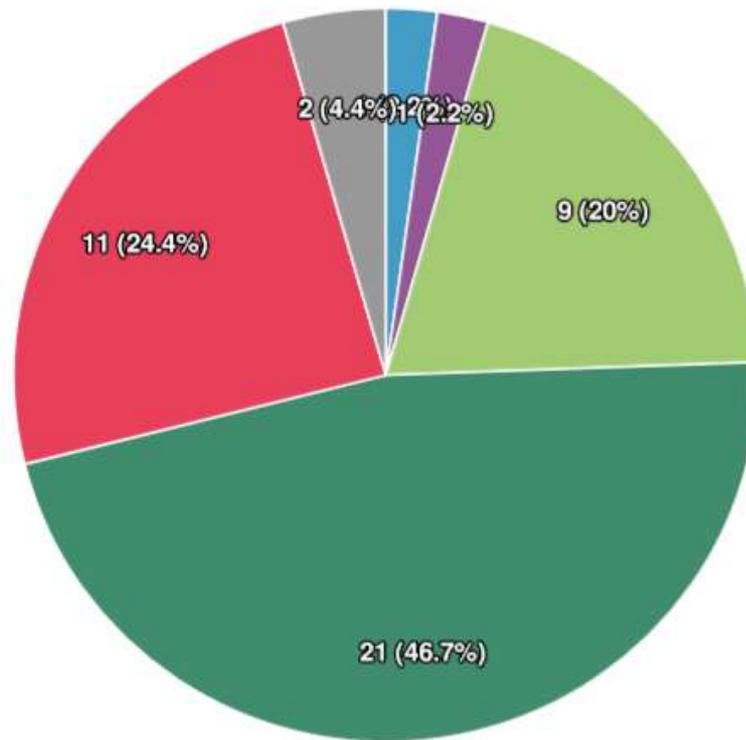
## VI. LES REPAS

## *FAMILLES*

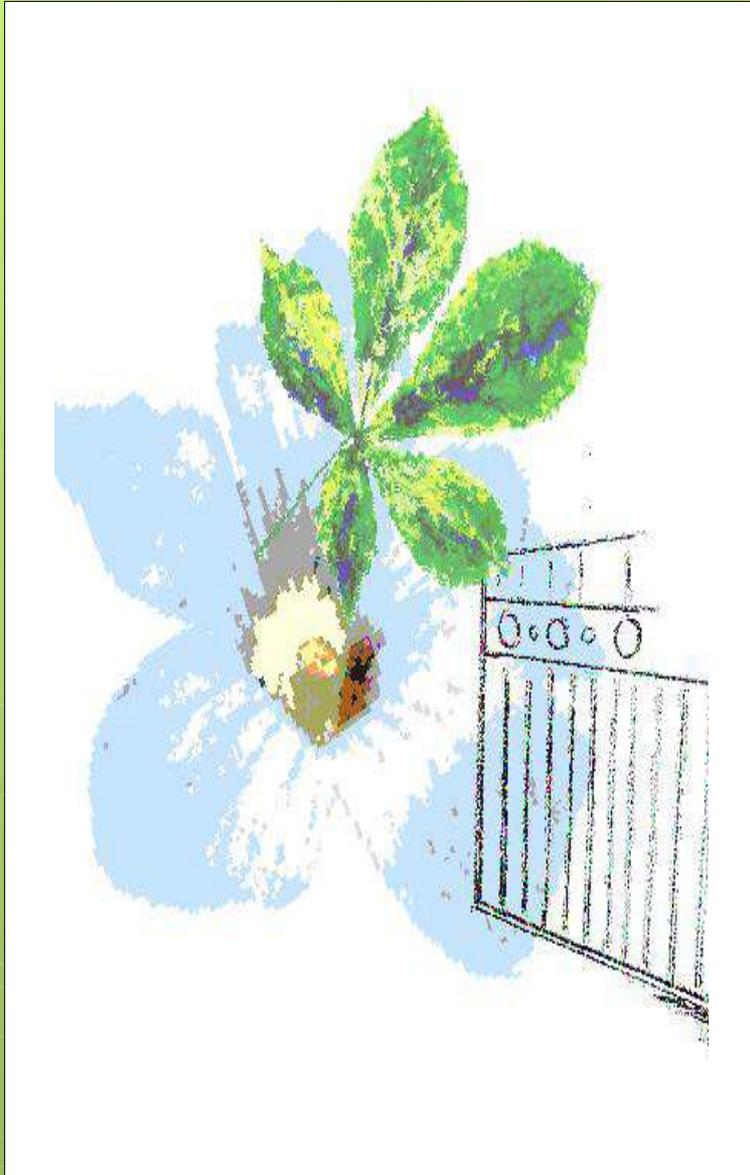
# La prestation permettant de partager un repas avec votre parent/ proche vous satisfait



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 1  |
| 4            | 9  |
| 5            | 21 |
| Sans opinion | 11 |
| Sans réponse | 2  |



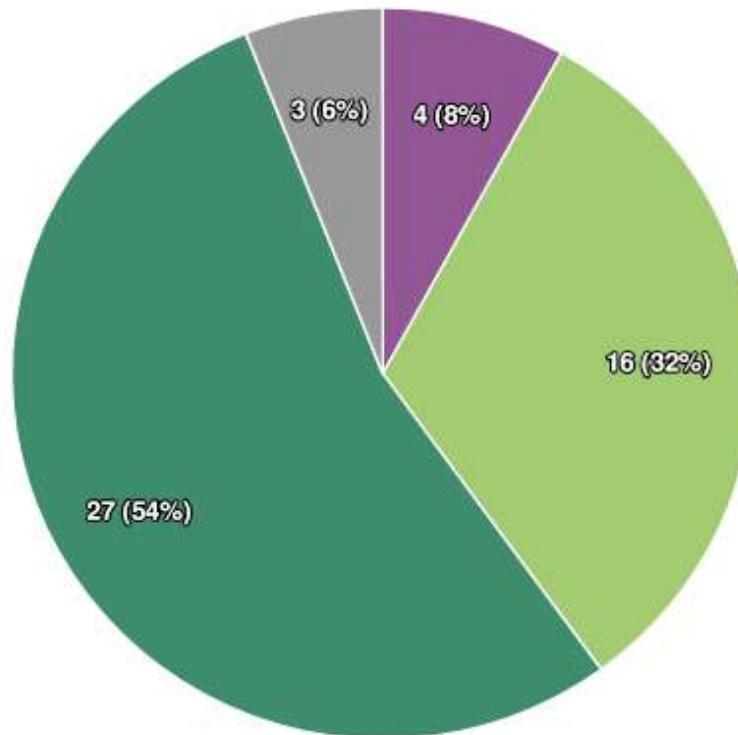
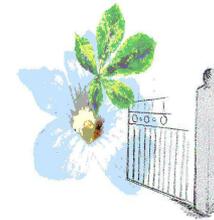
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



## VII. LA SALLE DE RESTAURATION

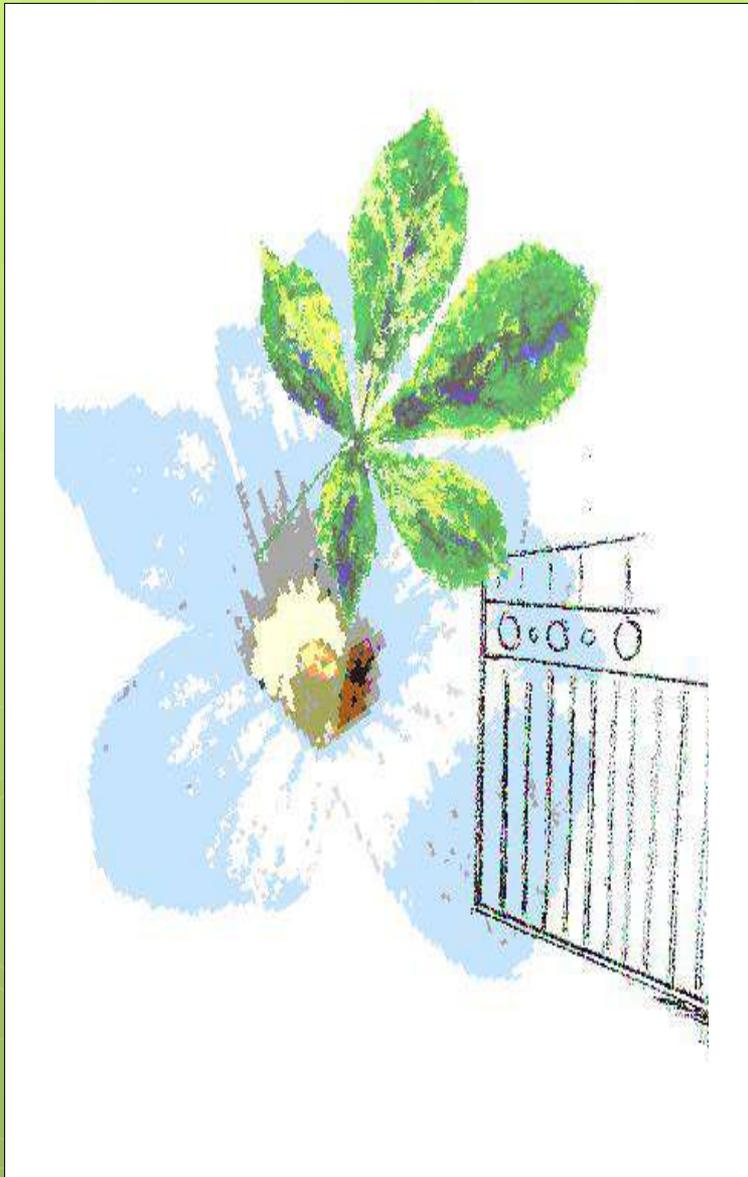
***RESIDENTS***

# La salle de restauration est agréable, confortable et adaptée



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 4  |
| 4            | 16 |
| 5            | 27 |
| Sans opinion | 0  |
| Sans réponse | 3  |

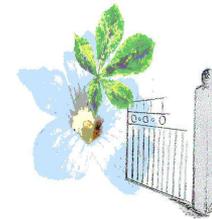
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



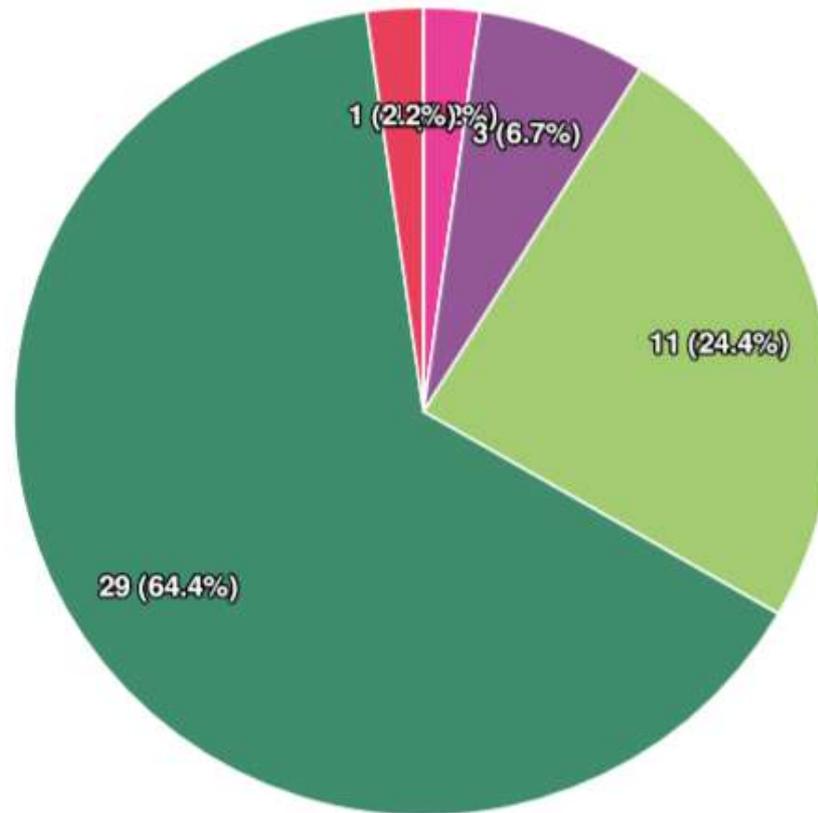
## VII. LA SALLE DE RESTAURATION

### *FAMILLES*

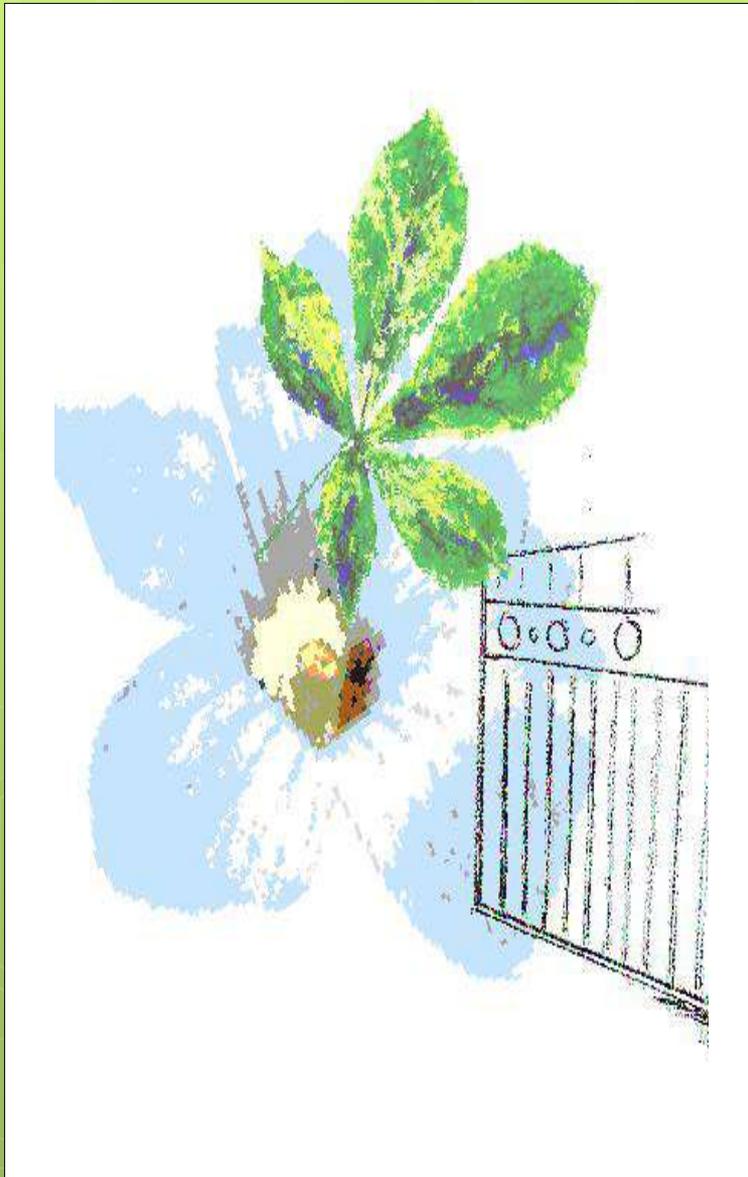
# La salle de restauration est agréable, confortable et adaptée



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 0  |
| 3            | 3  |
| 4            | 11 |
| 5            | 29 |
| Sans opinion | 1  |
| Sans réponse | 0  |



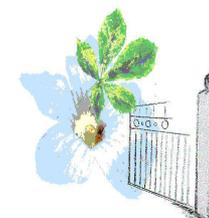
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



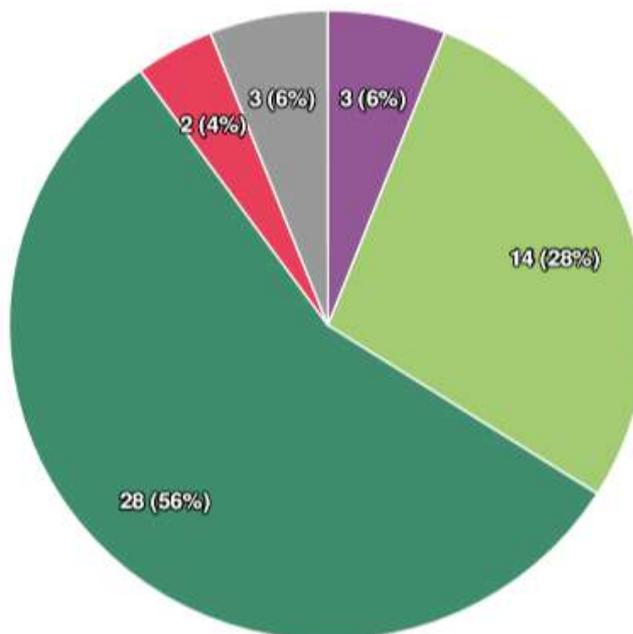
## VIII. L'HYGIENE CORPORELLE ET LES SOINS

***RESIDENTS***

# Votre pudeur, intimité et dignité sont respectées

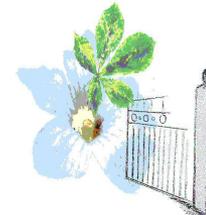


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 0  |
| 3            | 3  |
| 4            | 14 |
| 5            | 28 |
| Sans opinion | 2  |
| Sans réponse | 3  |

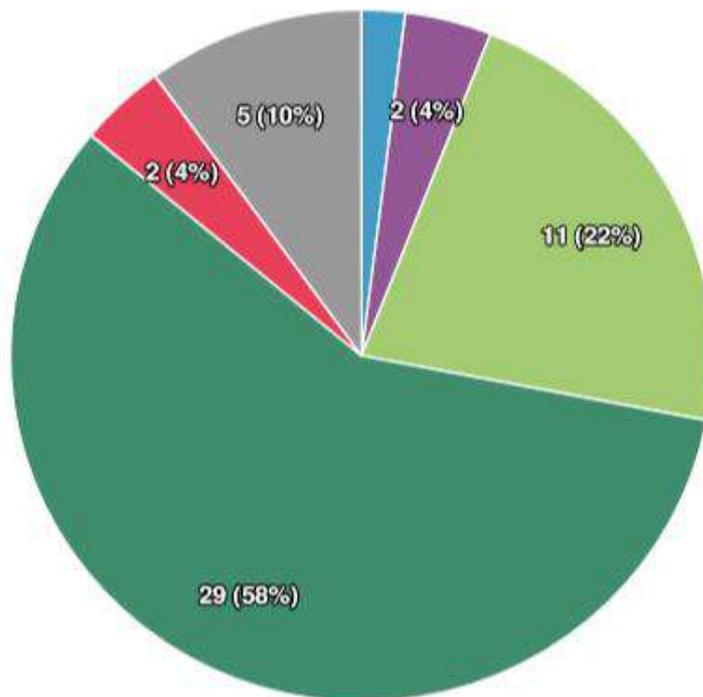


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

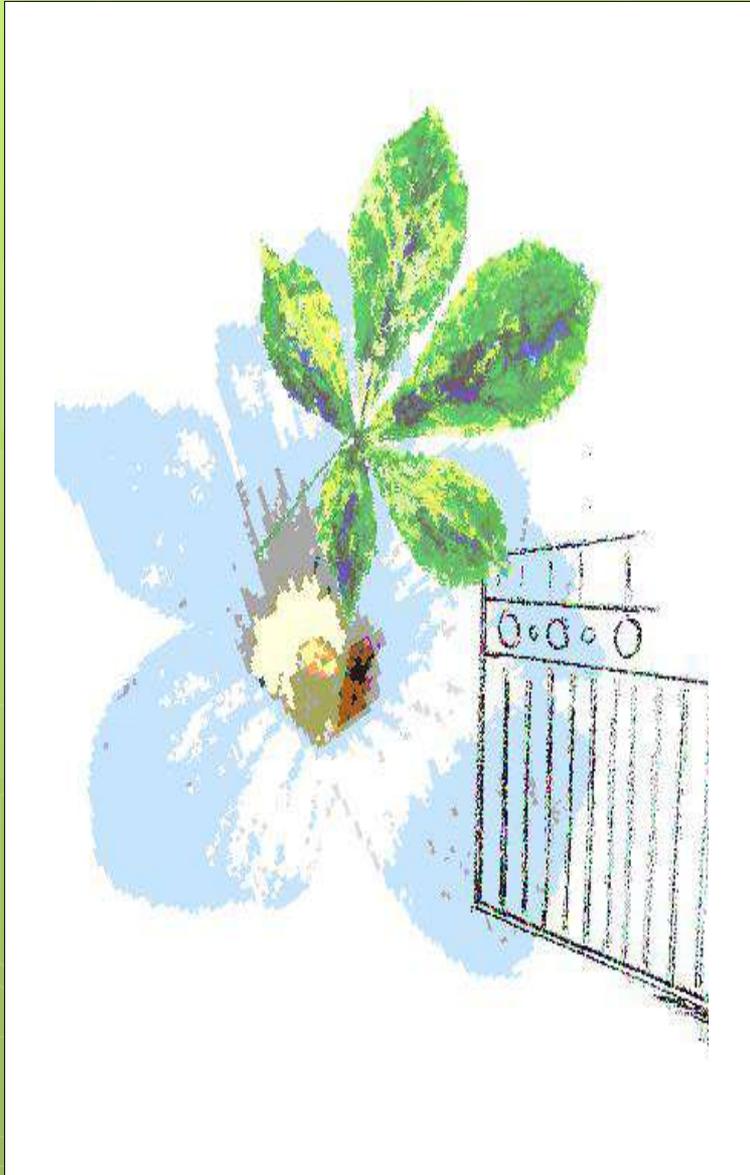
# Votre autonomie est recherchée et préservée



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 2  |
| 4            | 11 |
| 5            | 29 |
| Sans opinion | 2  |
| Sans réponse | 5  |



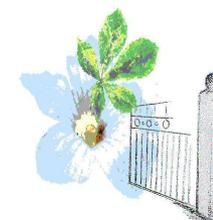
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



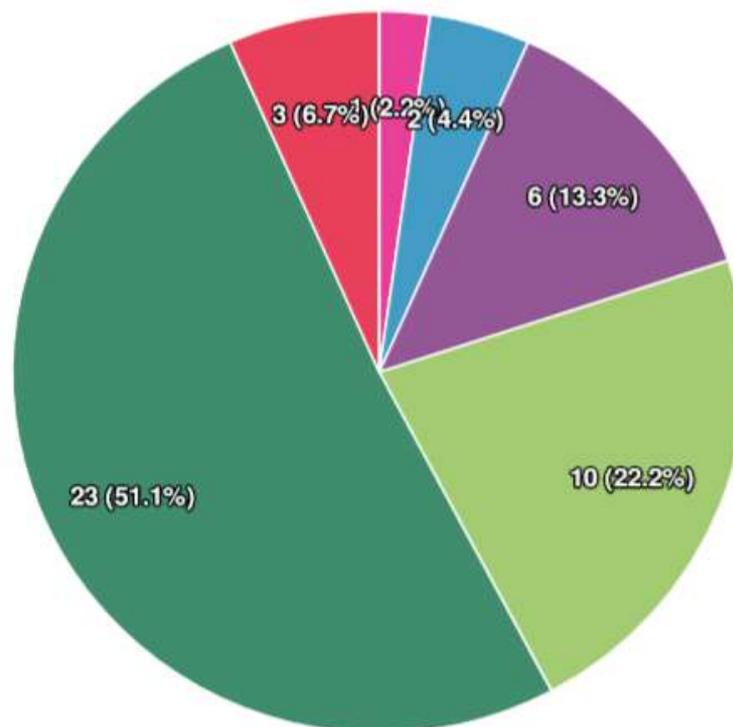
## VIII. L'HYGIENE CORPORELLE ET LES SOINS

### *FAMILLES*

# Lors de vos visites, la présentation de votre parent/ proche vous convient



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 2  |
| 3            | 6  |
| 4            | 10 |
| 5            | 23 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 0  |

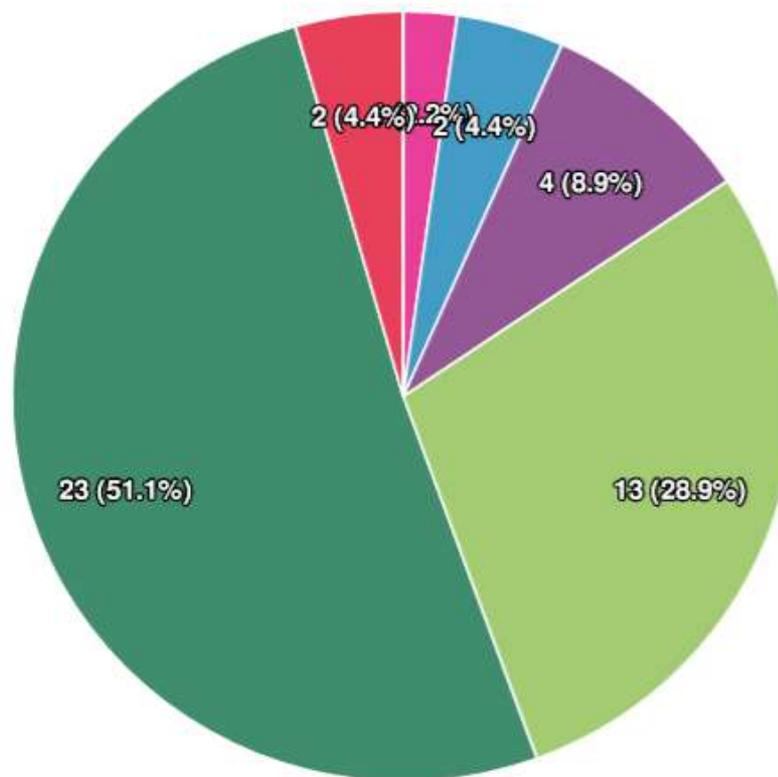


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

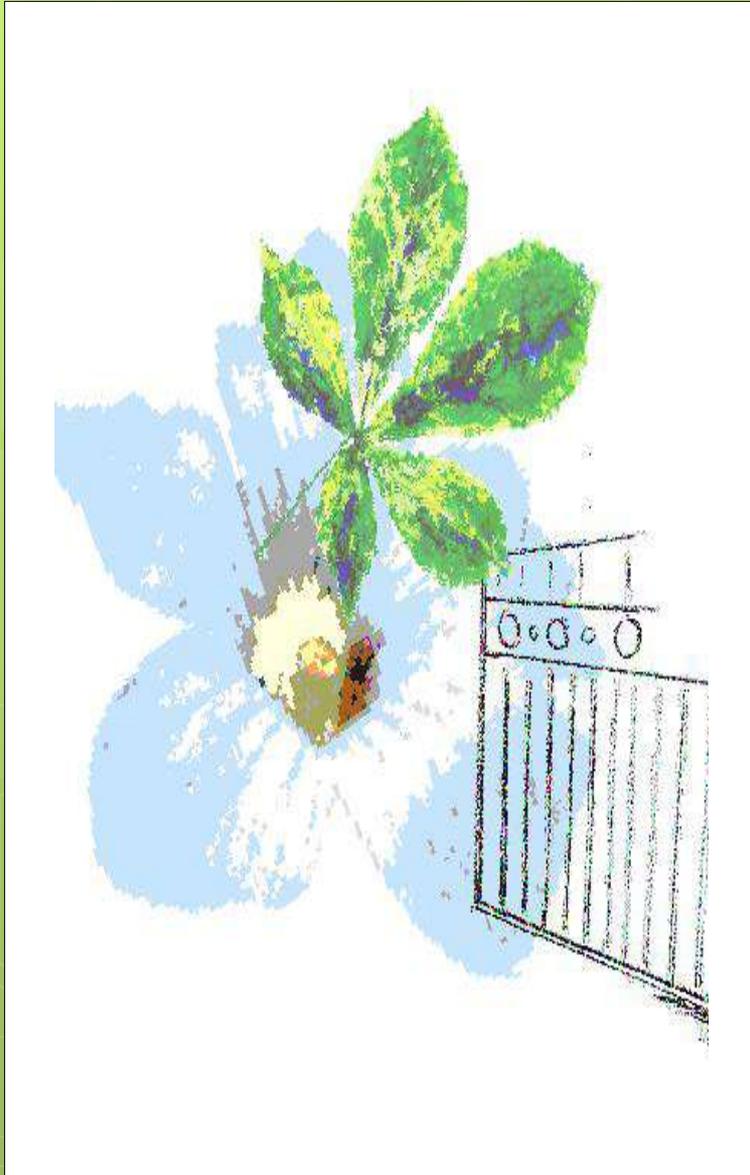
# Le personnel soignant est à votre écoute



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 2  |
| 3            | 4  |
| 4            | 13 |
| 5            | 23 |
| Sans opinion | 2  |
| Sans réponse | 0  |



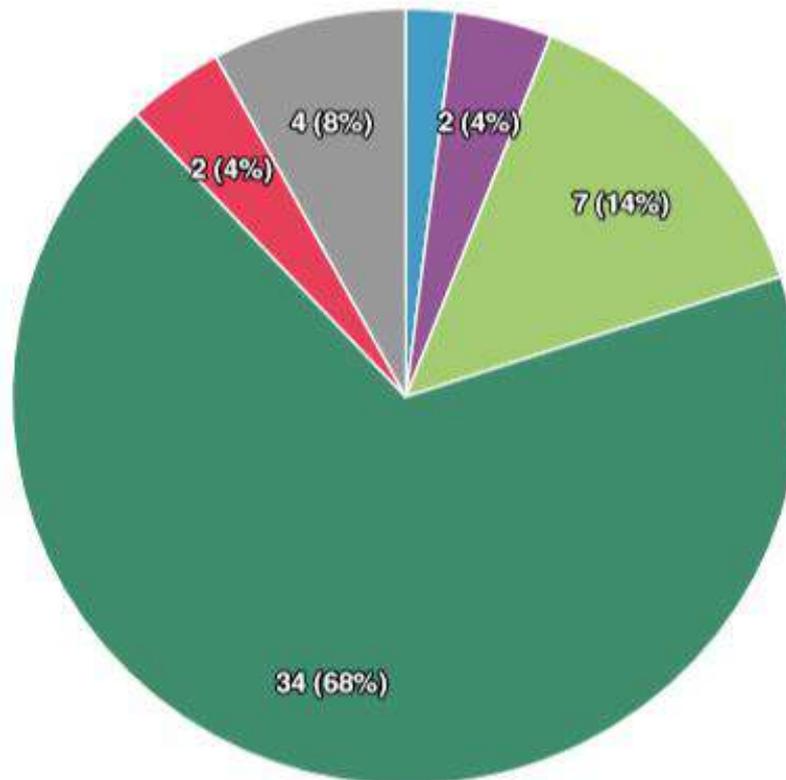
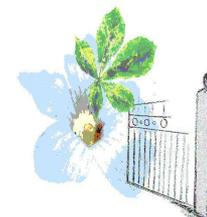
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



## **IX. LA SECURITE**

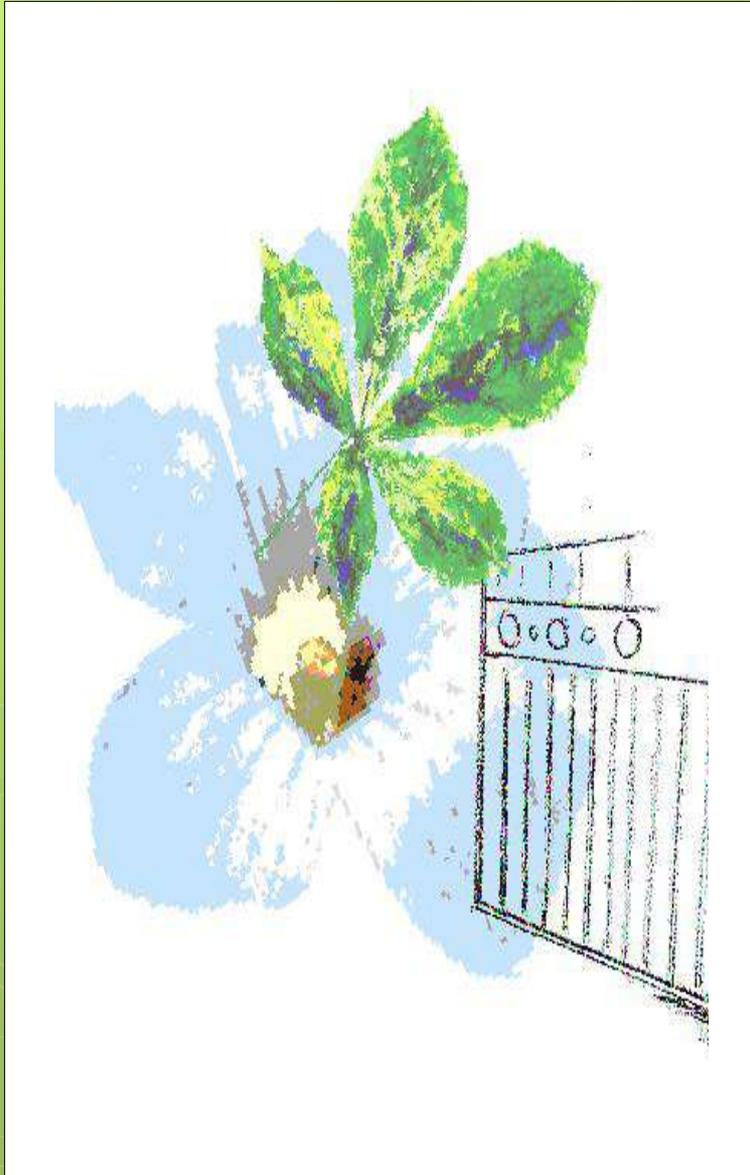
### ***RESIDENTS***

# Votre chambre est sécurisée



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 2  |
| 4            | 7  |
| 5            | 34 |
| Sans opinion | 2  |
| Sans réponse | 4  |

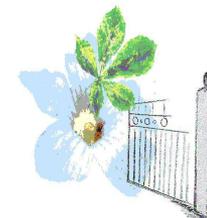
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



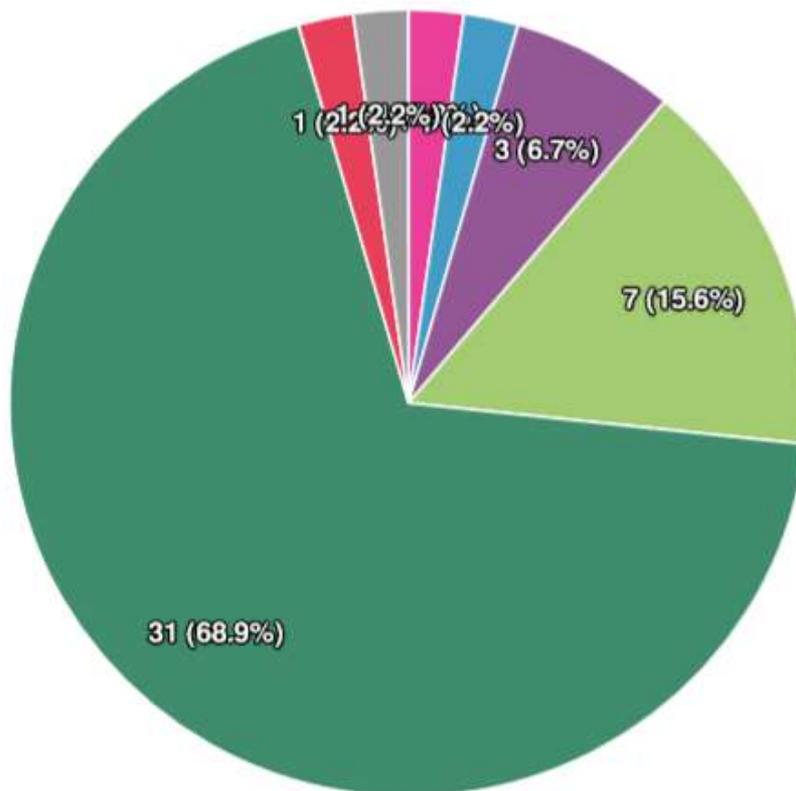
## **IX. LA SECURITE**

# ***FAMILLES***

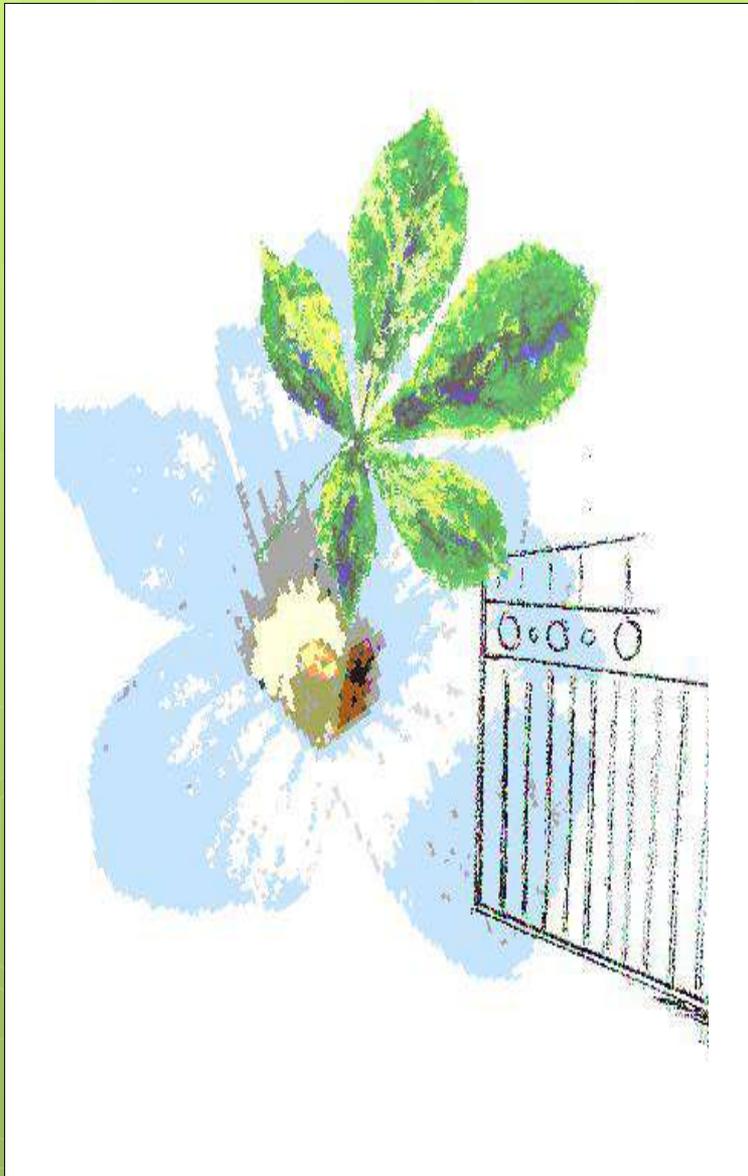
# La chambre de votre parent/ proche est sécurisée



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 1  |
| 3            | 3  |
| 4            | 7  |
| 5            | 31 |
| Sans opinion | 1  |
| Sans réponse | 1  |



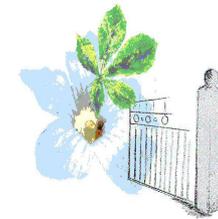
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



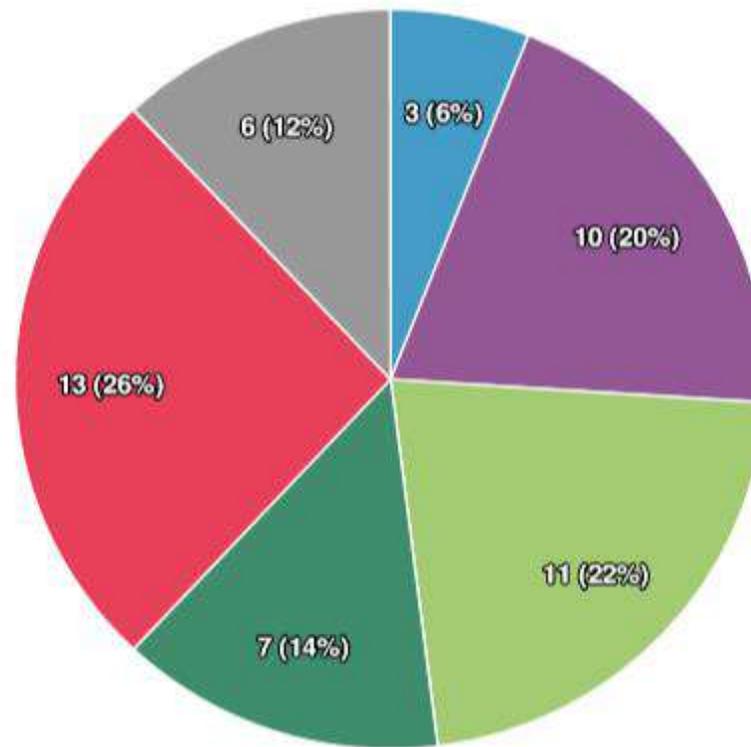
## **X. LES RELATIONS AVEC LA DIRECTION**

***RESIDENTS***

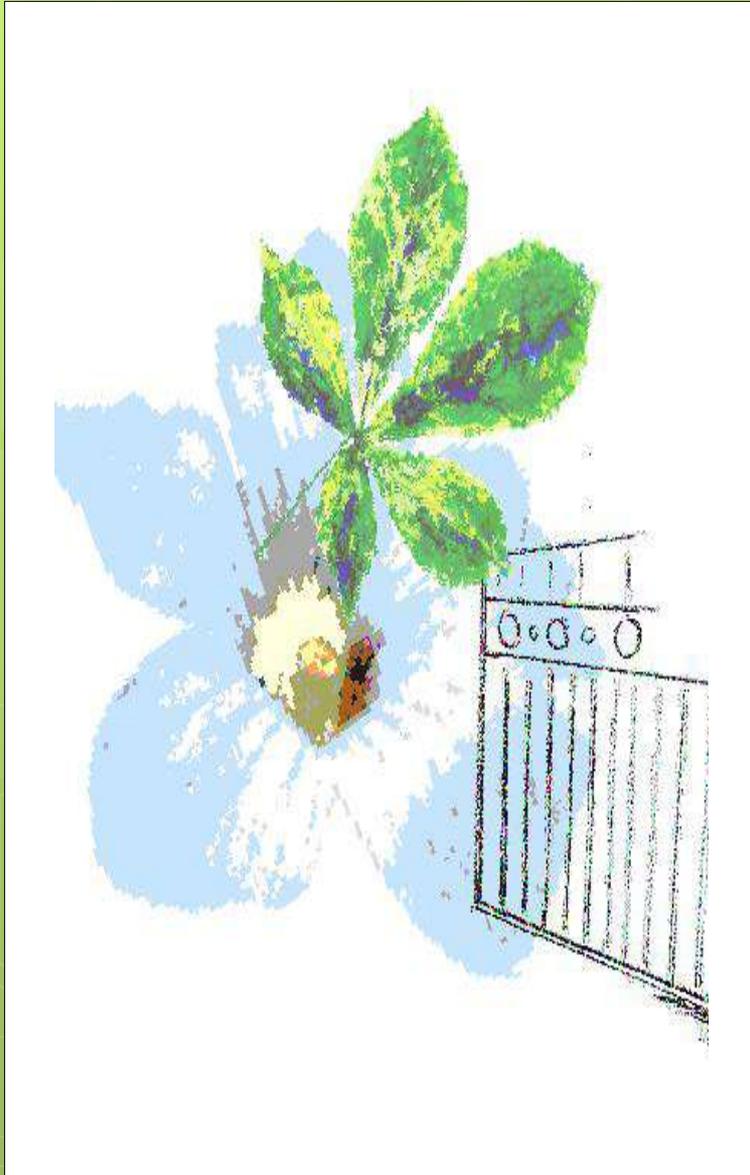
# Les relations avec le médecin coordonnateur sont satisfaisantes



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 3  |
| 3            | 10 |
| 4            | 11 |
| 5            | 7  |
| Sans opinion | 13 |
| Sans réponse | 6  |



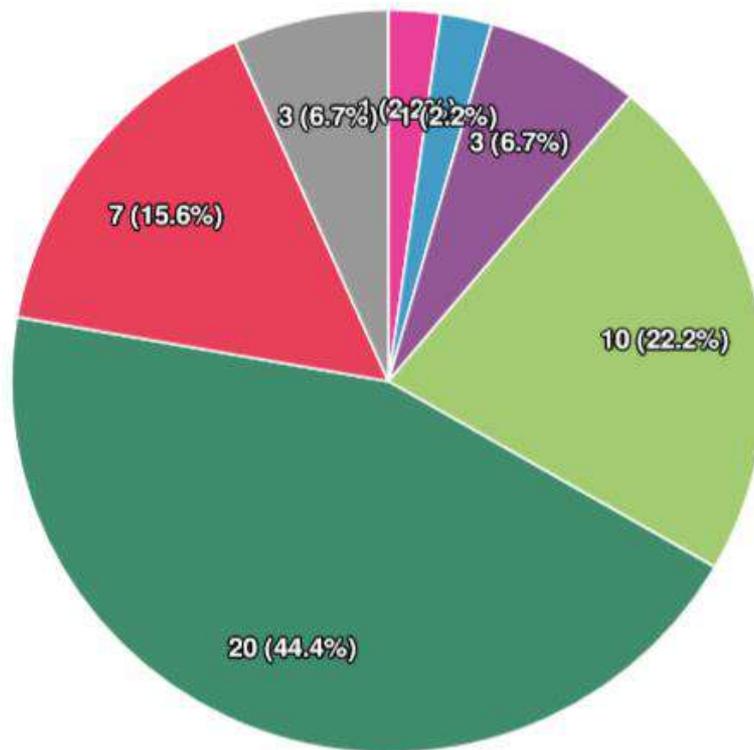
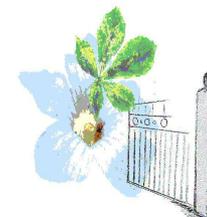
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



## **X. LES RELATIONS AVEC LA DIRECTION**

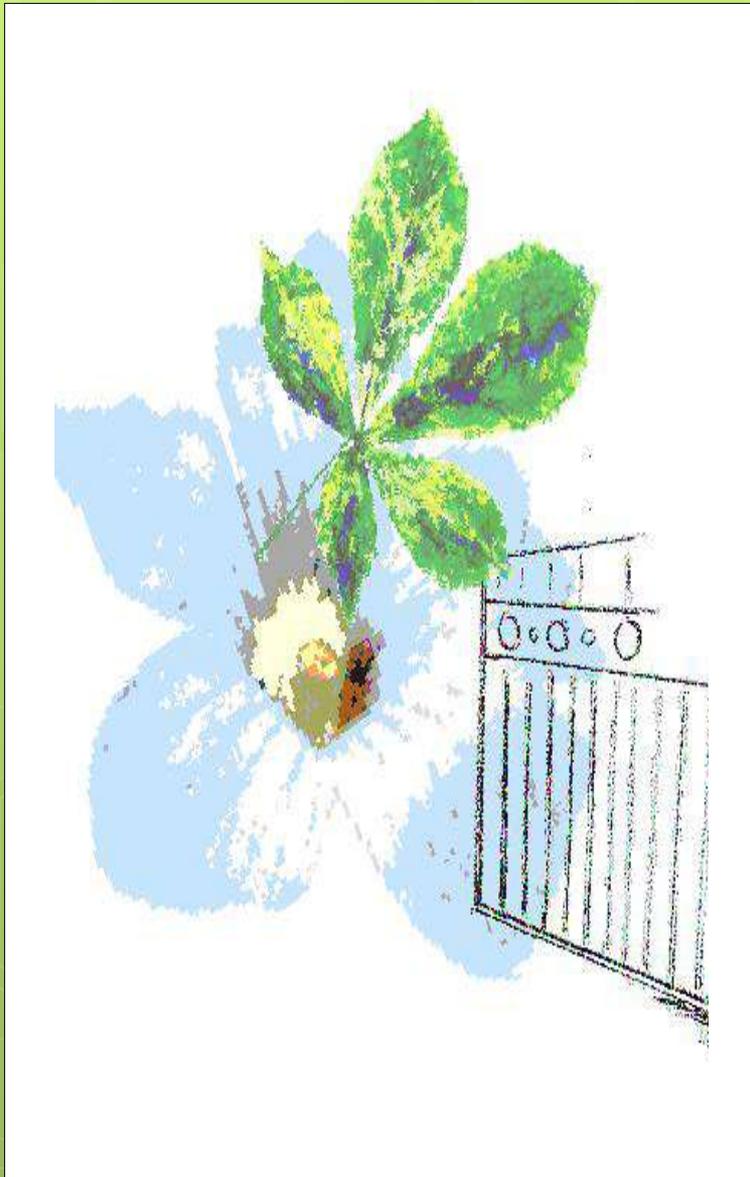
### ***FAMILLES***

# En cas de besoin, les réponses apportées par la direction sont satisfaisantes



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 1  |
| 3            | 3  |
| 4            | 10 |
| 5            | 20 |
| Sans opinion | 7  |
| Sans réponse | 3  |

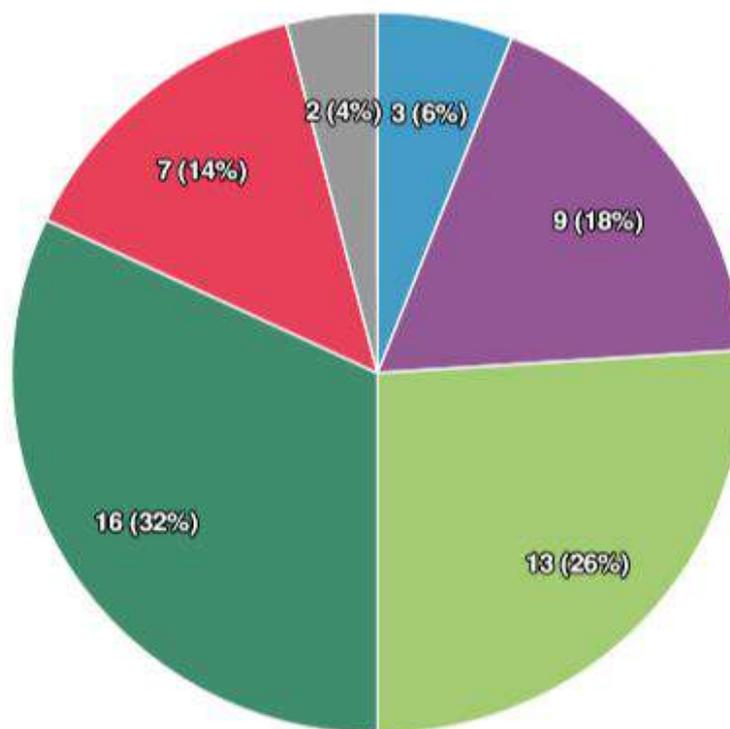
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



## **XI. LES ANIMATIONS/ ACTIVITES THERAPEUTIQUES**

***RESIDENTS***

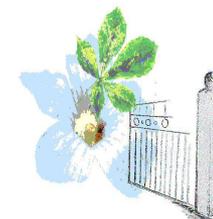
# Les activités (thème, diversité, fréquence) proposées sont en quantité suffisante



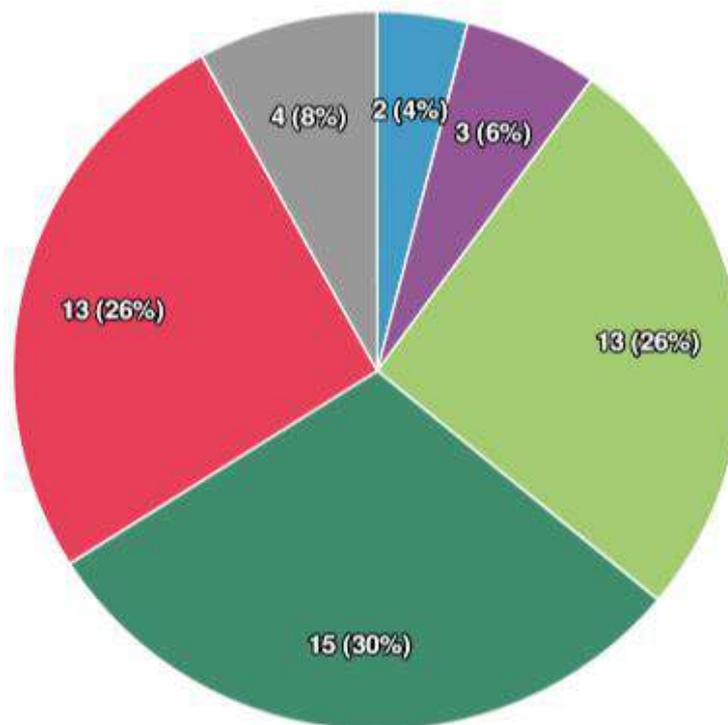
|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 3  |
| 3            | 9  |
| 4            | 13 |
| 5            | 16 |
| Sans opinion | 7  |
| Sans réponse | 2  |

● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Les informations et affichages sont suffisants et compréhensibles



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 2  |
| 3            | 3  |
| 4            | 13 |
| 5            | 15 |
| Sans opinion | 13 |
| Sans réponse | 4  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Animations préférées des résidents enquêtés



Chant/ Quizz/  
Musique

Intervention  
Chanteur



Repas à  
thème

Salon de thé

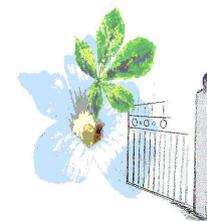


Ateliers  
cuisine

Sortie à  
l'extérieur



Jaffa



# Suggestions d'animations par les résidents enquêtés

Petits  
groupes  
pour jeux  
de cartes

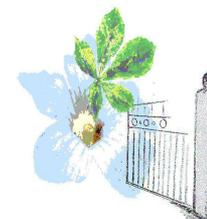
Ateliers  
cuisine

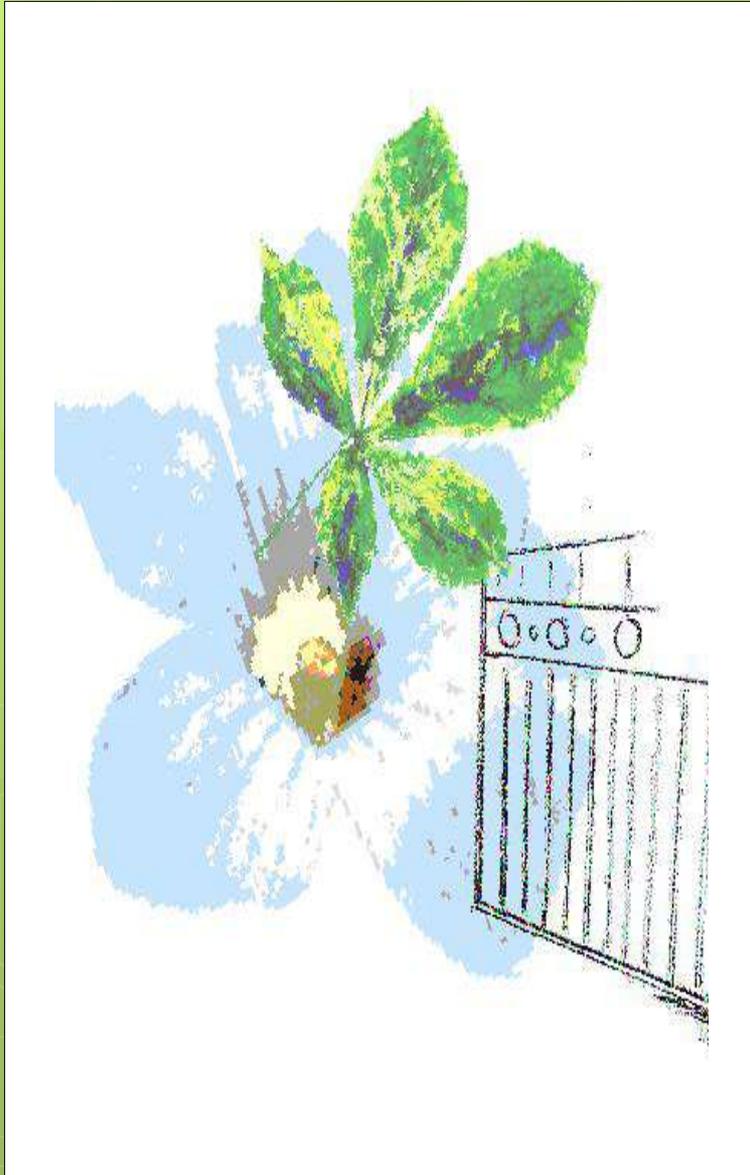
Jeux à  
l'extérieur

Tricot  
fantaisie

Sorties  
dans le  
parc

Sorties  
pour  
réaliser  
des  
achats

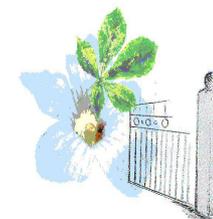




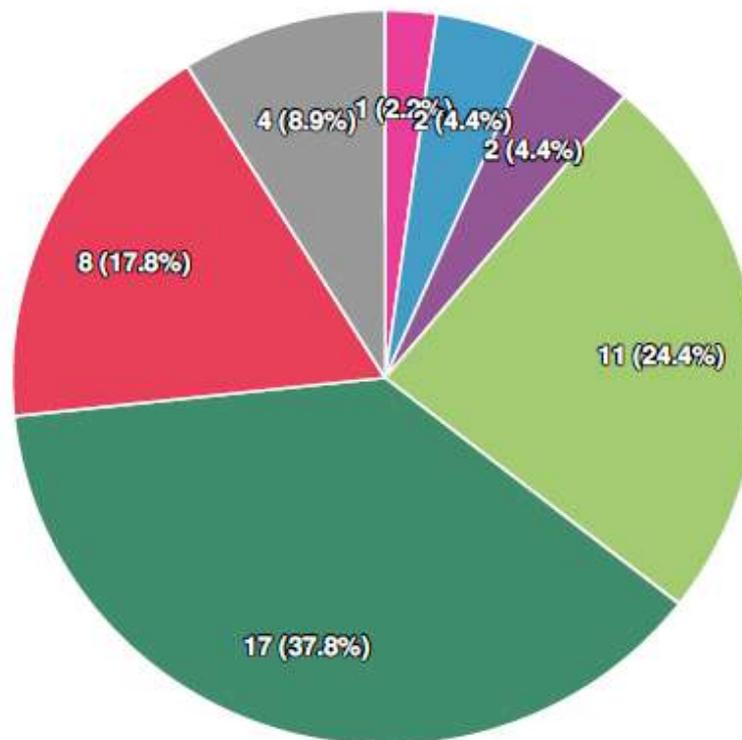
## XI. LES ANIMATIONS/ ACTIVITES THERAPEUTIQUES

### *FAMILLES*

# Les activités proposées à votre parent/ proche sont en quantité suffisante

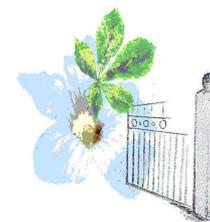


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 2  |
| 3            | 2  |
| 4            | 11 |
| 5            | 17 |
| Sans opinion | 8  |
| Sans réponse | 4  |

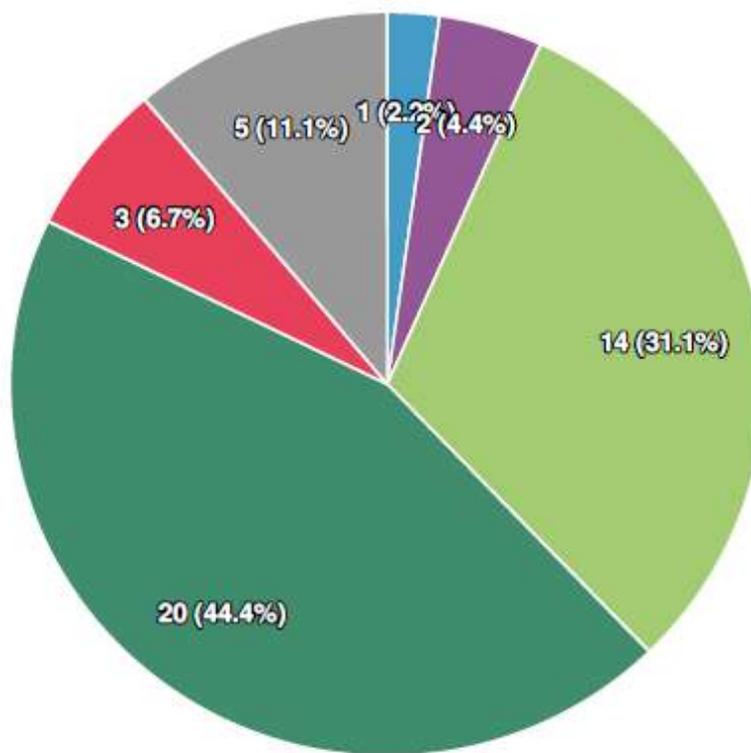


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Les informations et affichages sont suffisants et compréhensibles



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 2  |
| 4            | 14 |
| 5            | 20 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 5  |



● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Animations préférées de vos proches



Chant/ Musique/ Quizz musical

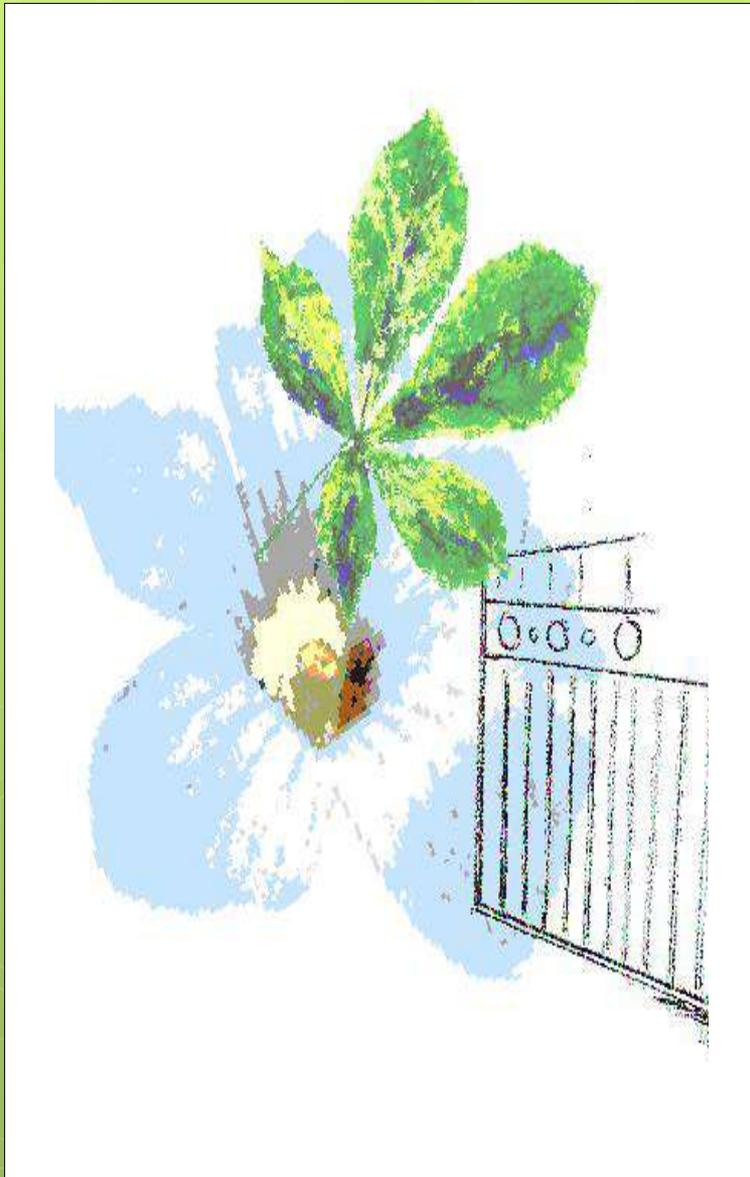
Repas à thème

Interventions personnes extérieures  
(exemple : chanteur)

Jeux de société, de cartes

Loto

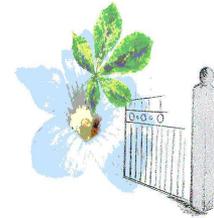
Sortie « Repas »



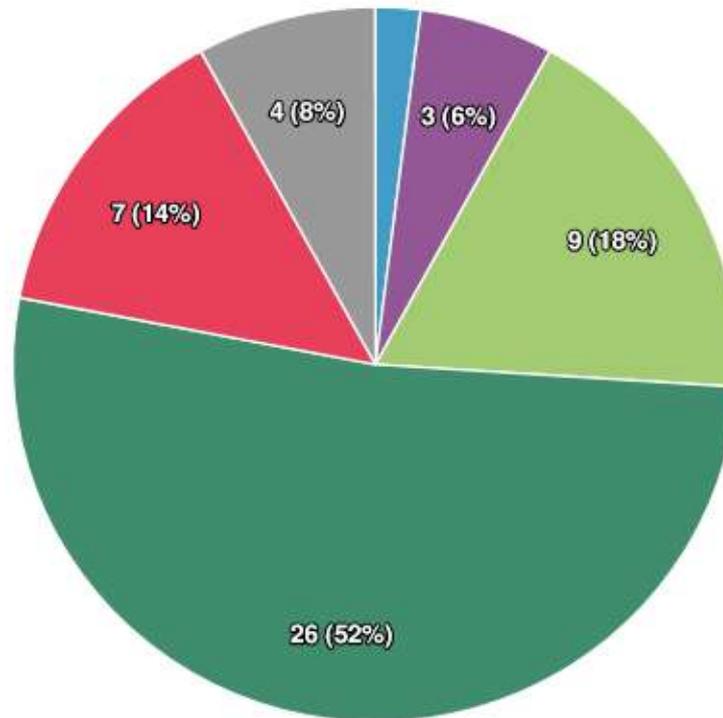
## **XII. LES LIENS SOCIAUX, AMICAUX ET FAMILIAUX**

***RESIDENTS***

Les moyens mis à votre disposition pour maintenir les contacts avec vos proches sont suffisants (petits salons, salon de thé, parc, etc.)

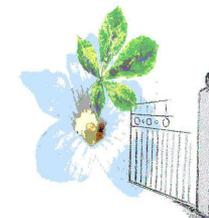


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 3  |
| 4            | 9  |
| 5            | 26 |
| Sans opinion | 7  |
| Sans réponse | 4  |

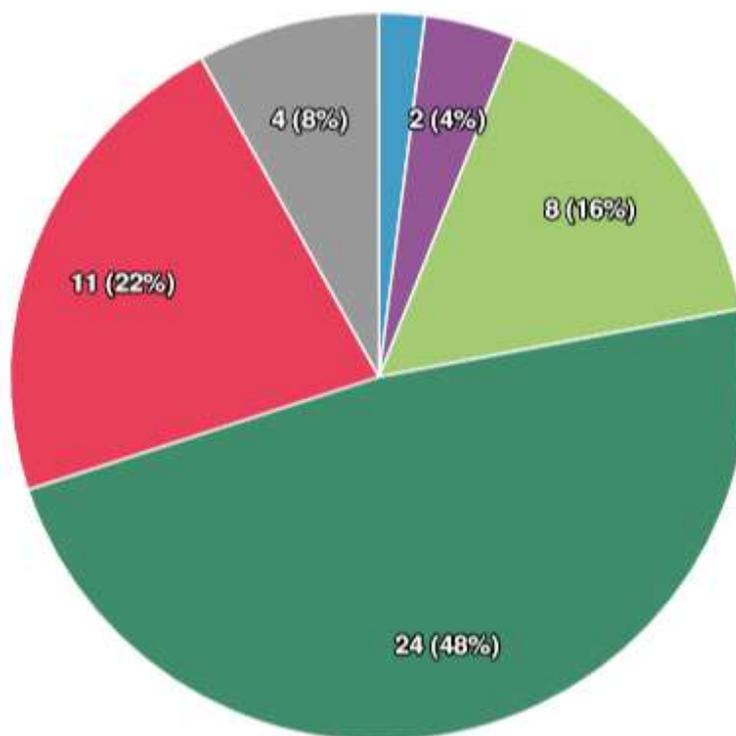


● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

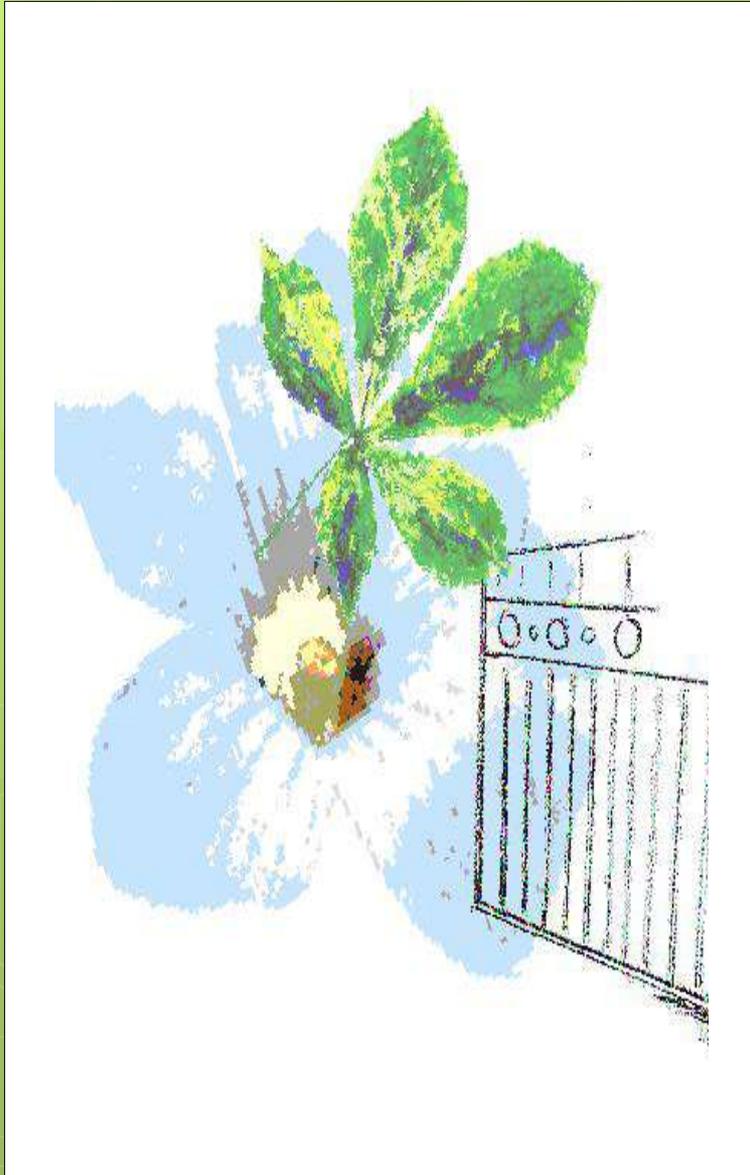
# Le salon de thé vous offre la possibilité de partager des moments conviviaux avec vos proches



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 0  |
| 2            | 1  |
| 3            | 2  |
| 4            | 8  |
| 5            | 24 |
| Sans opinion | 11 |
| Sans réponse | 4  |



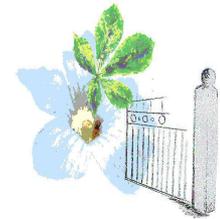
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



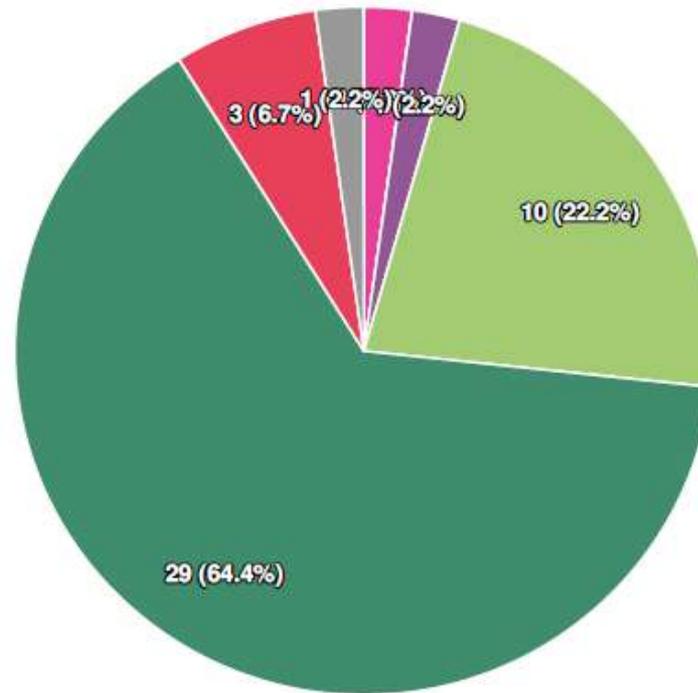
## **XII. LES LIENS SOCIAUX, AMICAUX ET FAMILIAUX**

### ***FAMILLES***

Les moyens mis à votre disposition pour maintenir les contacts avec votre parent/ proche sont suffisants (petits salons, salon de thé, parc, etc.)

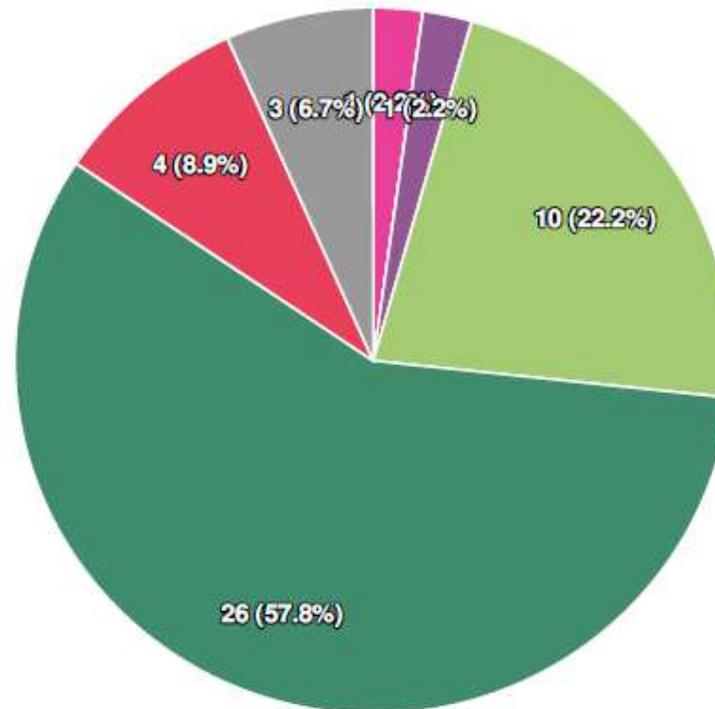
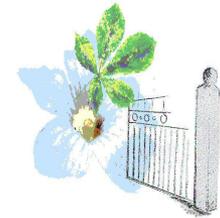


|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 0  |
| 3            | 1  |
| 4            | 10 |
| 5            | 29 |
| Sans opinion | 3  |
| Sans réponse | 1  |



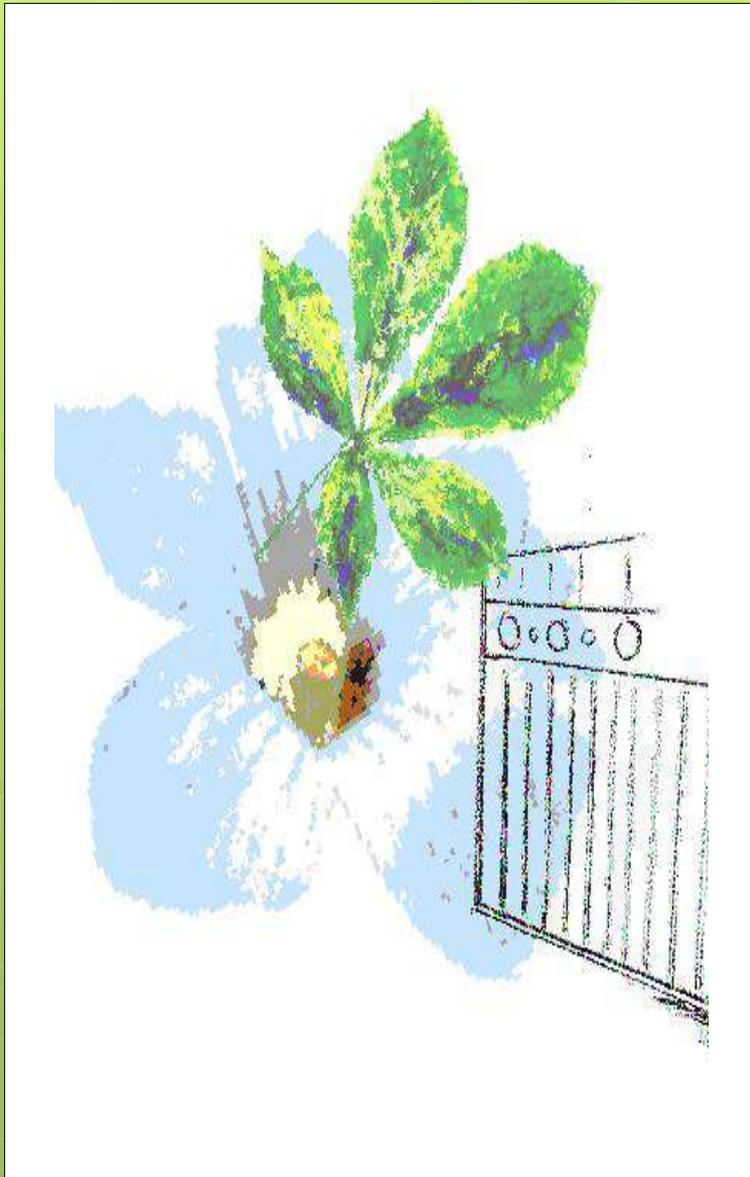
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse

# Le salon de thé vous offre la possibilité de partager des moments conviviaux avec votre parent/ proche



|              |    |
|--------------|----|
| 1            | 1  |
| 2            | 0  |
| 3            | 1  |
| 4            | 10 |
| 5            | 26 |
| Sans opinion | 4  |
| Sans réponse | 3  |

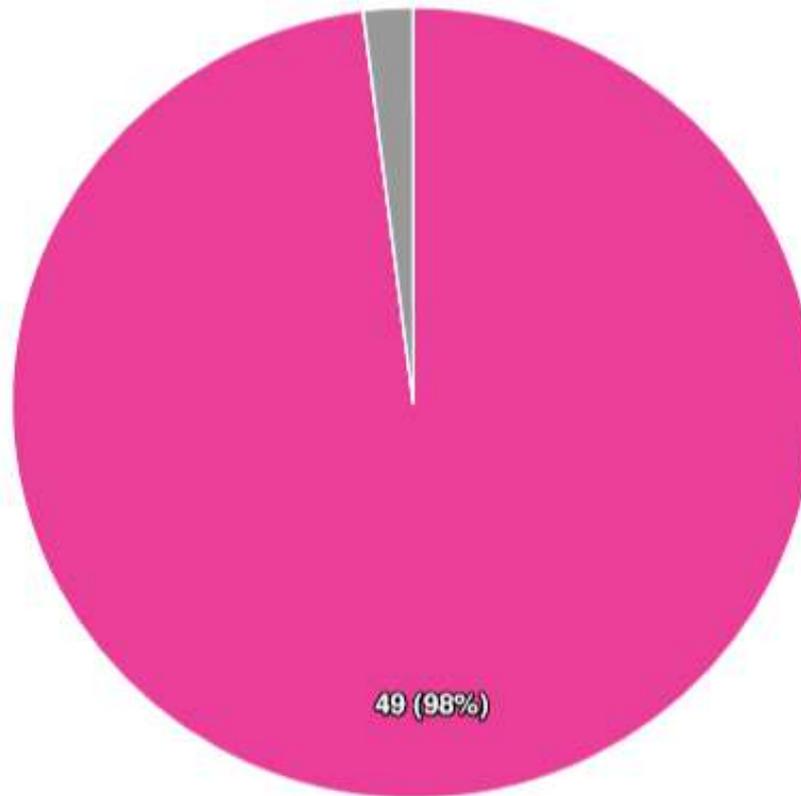
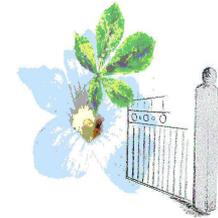
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● Sans opinion ● Sans réponse



**LA SATISFACTION  
GENERALE**

***RESIDENTS***

# D'une manière générale, êtes-vous satisfait de notre établissement ?



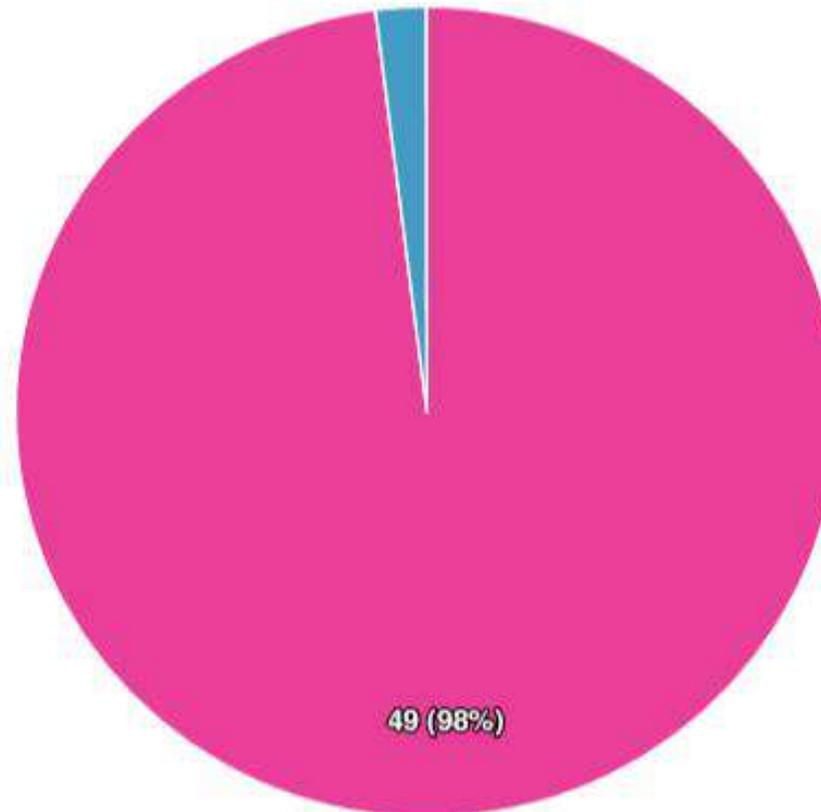
|              |    |
|--------------|----|
| Oui          | 49 |
| Non          | 0  |
| Sans réponse | 1  |

● Oui ● Non ● Sans réponse

# Conseillerez-vous notre établissement à auelqu'un ?

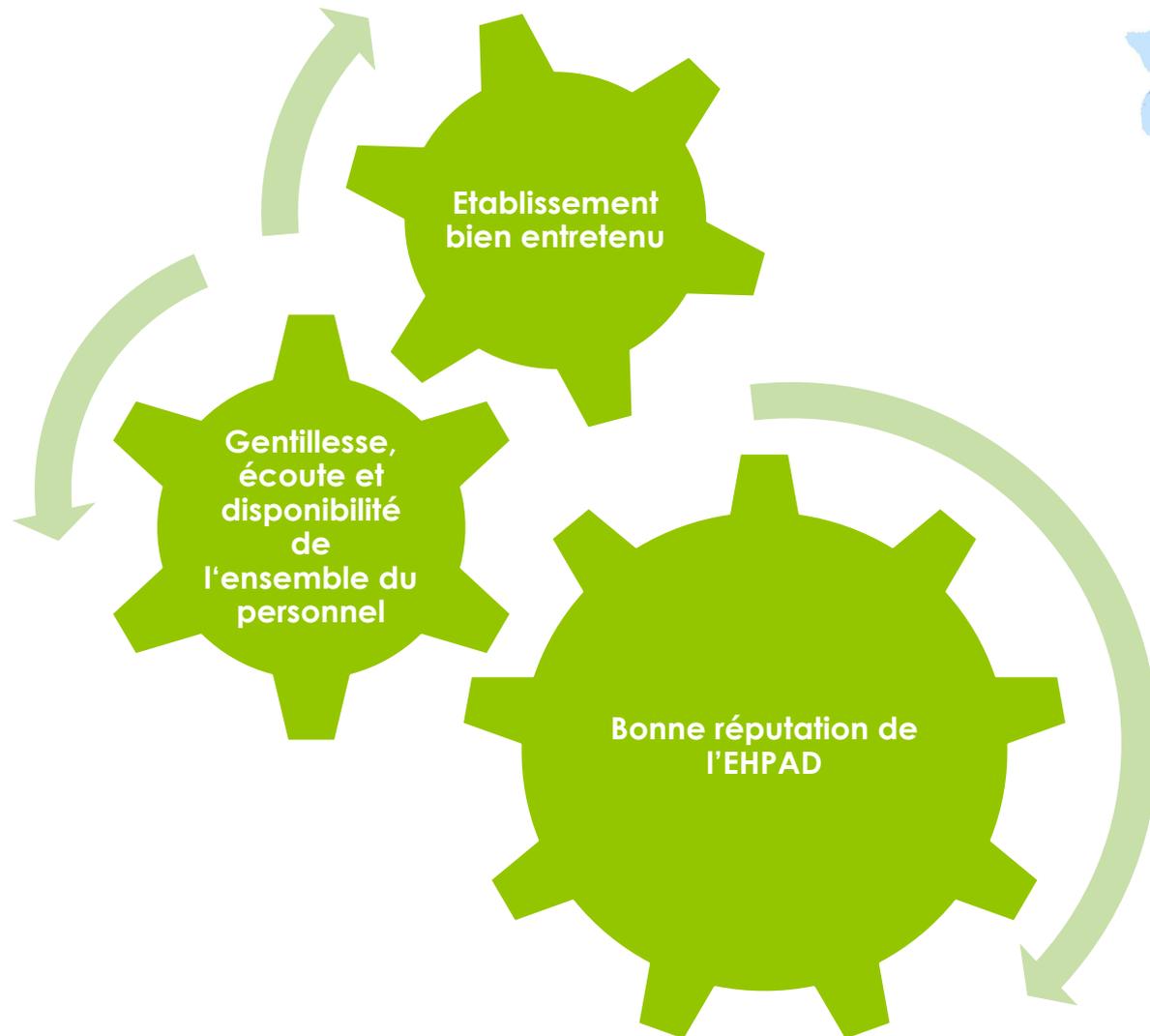


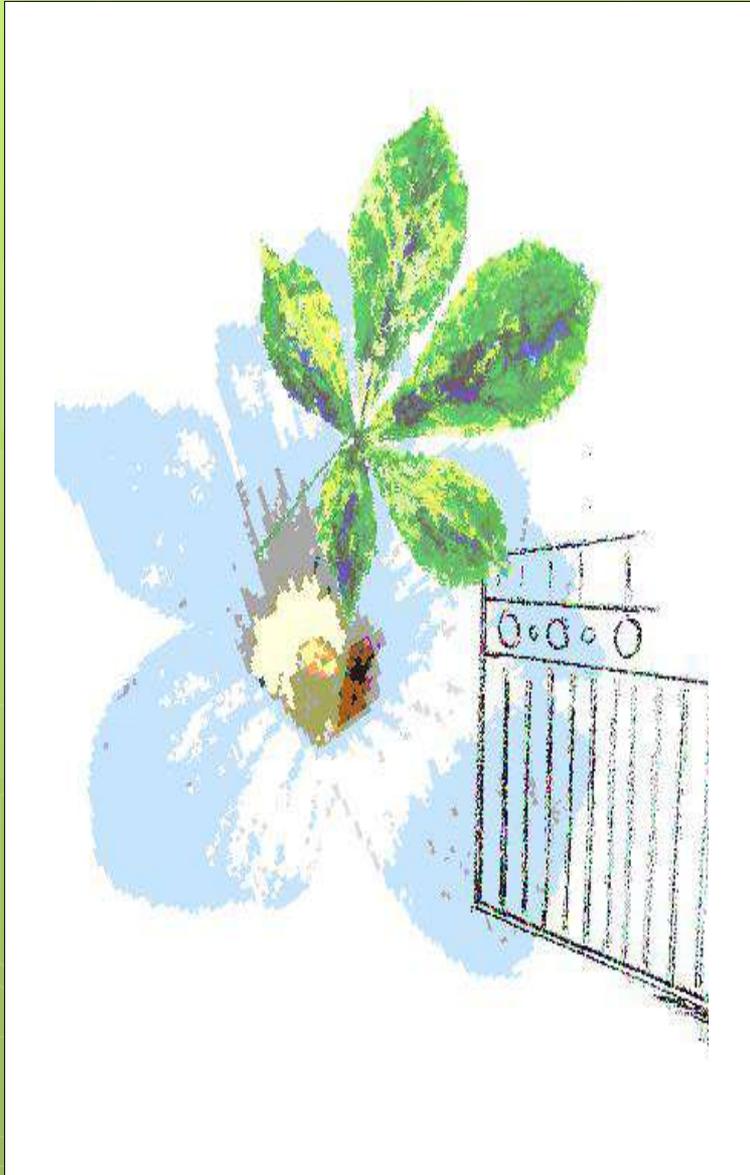
|              |    |
|--------------|----|
| Oui          | 49 |
| Non          | 1  |
| Sans réponse | 0  |



● Oui   ● Non   ● Sans réponse

# Commentaires des résidents

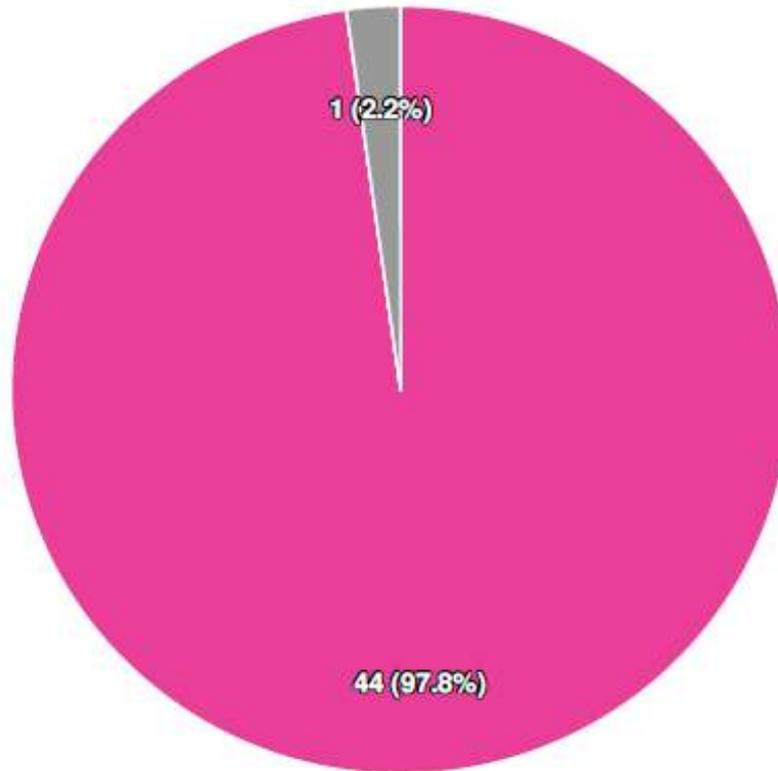
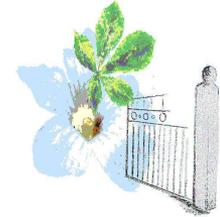




**LA SATISFACTION  
GENERALE**

***FAMILLES***

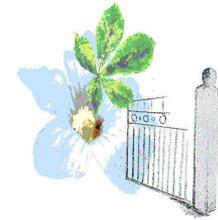
# D'une manière générale, êtes-vous satisfait de notre établissement ?



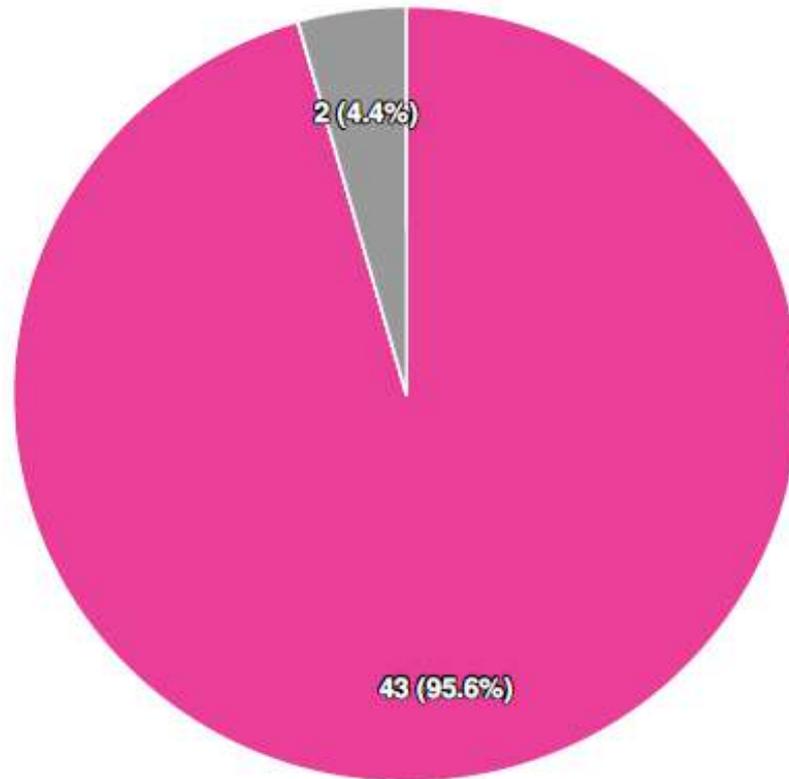
|              |    |
|--------------|----|
| Oui          | 44 |
| Non          | 0  |
| Sans réponse | 1  |

● Oui ● Non ● Sans réponse

# Conseillerez-vous notre établissement à quelqu'un ?



|              |    |
|--------------|----|
| Oui          | 43 |
| Non          | 0  |
| Sans réponse | 2  |



● Oui ● Non ● Sans réponse

# Commentaires des familles

Etablissement  
à  
recommander

Personnel  
disponible,  
courageux, à  
l'écoute et  
attentionné

Propreté  
des locaux

Etablissement  
accueillant et  
agréable

Manque  
de  
personnel

