



Synthèse Enquête de satisfaction « Accueil » *Année 2020*

EHPAD Groisne Constance

1 rue de la mairie

63350 CLHAT

CONTEXTE DE L'ENQUÊTE

Chaque nouveau résident a la possibilité depuis le 1^{er} janvier 2019, de compléter un questionnaire de satisfaction durant un entretien avec la qualitiçienne. L'objectif de ce questionnaire est de recueillir la satisfaction relative à l'accueil qui lui a été réservé.

Parallèlement, l'agent d'accueil remet à chaque famille de résidents un questionnaire de satisfaction sur la même thématique.

La qualitiçienne analyse les résultats et élabore des statistiques pour permettre à l'établissement de définir ses axes d'améliorations.

ANNÉE 2020



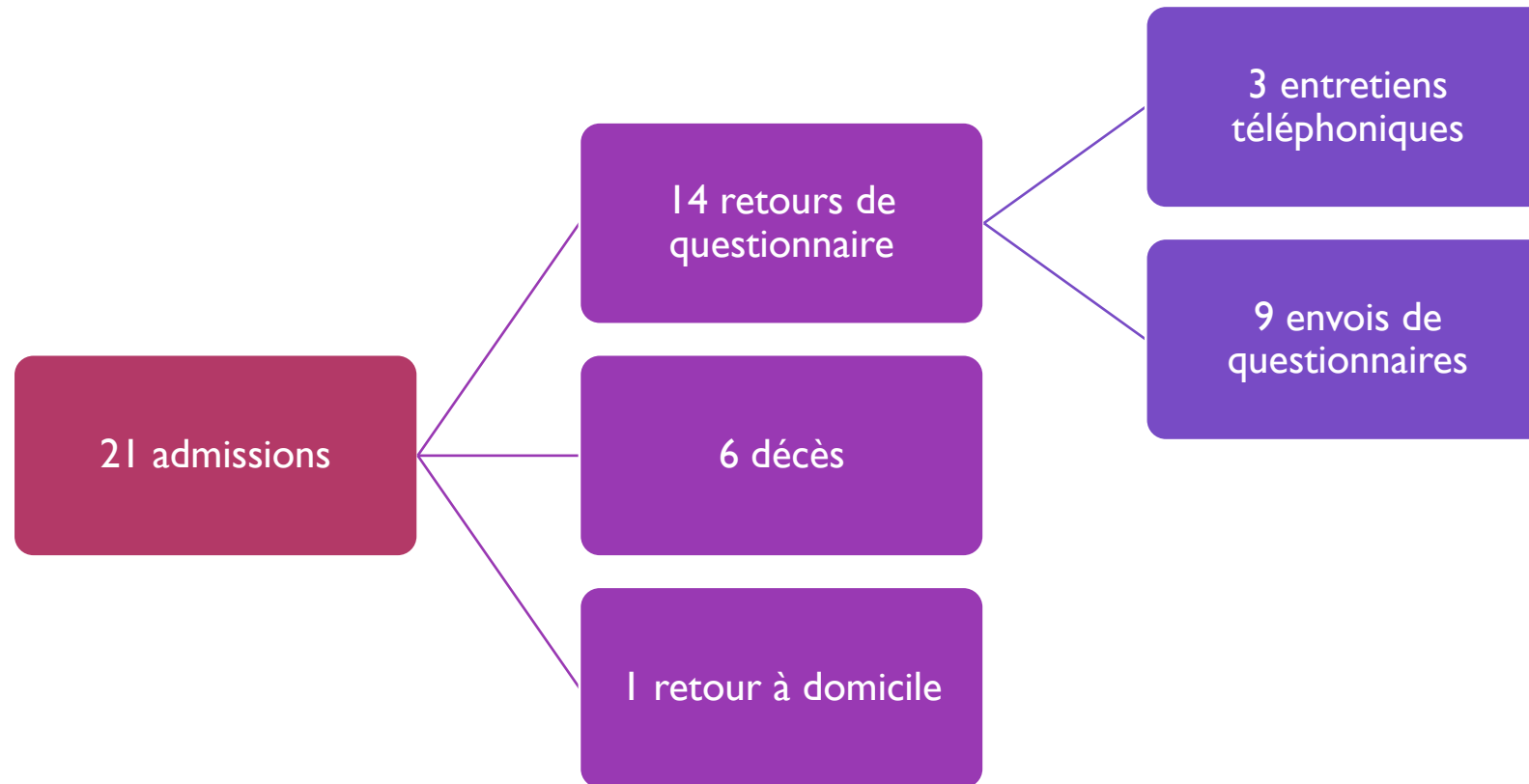
- Durant l'année 2020, 21 admissions ont eu lieu.
- Compte tenu de la crise sanitaire, la qualitiennne a proposé des entretiens téléphoniques aux familles pour compléter à distance le questionnaire.
- Pour les enquêtes de satisfaction auprès des résidents, certains n'ont pu être enquêtés compte tenu des protocoles sanitaires en vigueur lors de leur admission.

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES FAMILLES



DONNÉES SUR LA PARTICIPATION

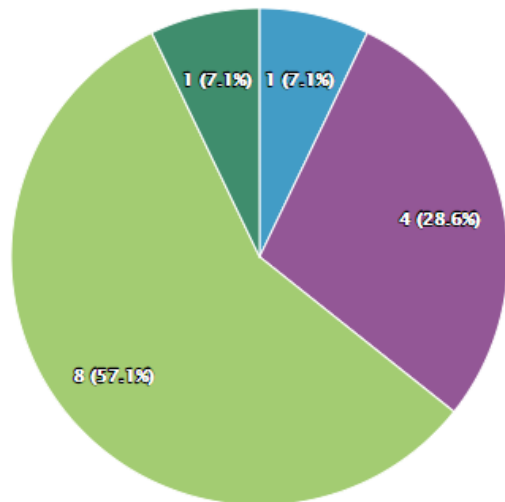
Cette enquête de satisfaction obtient un taux de participation de **67%**.



Premiers contacts avec l'établissement

1. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accueil téléphonique ?

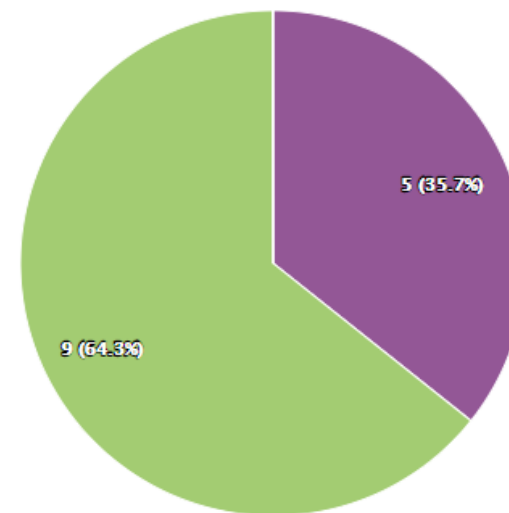
14 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la rencontre avec le secrétariat ?

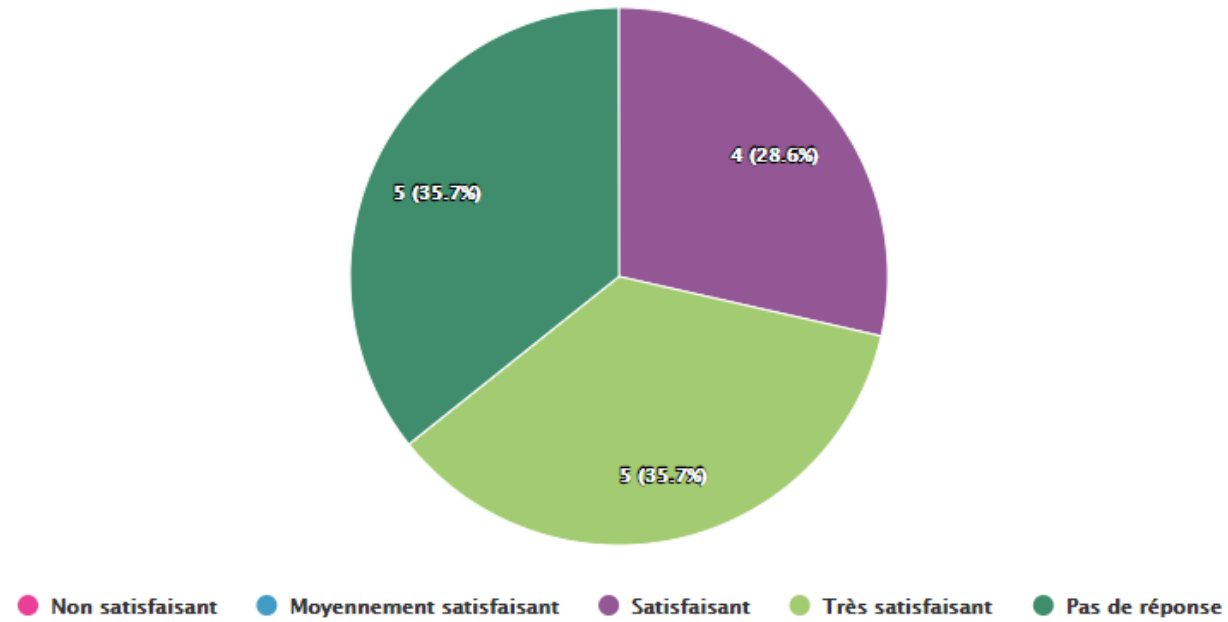
14 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

3. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la visite de pré-admission ?

14 réponses

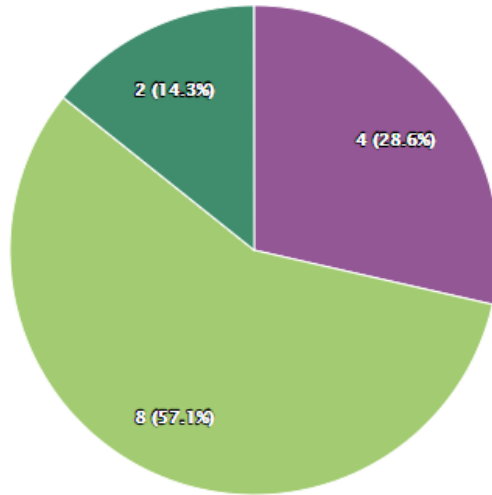


Compte tenu de la crise sanitaire, les visites de pré-admission n'ont pu être organisées ce qui explique l'absence de réponse pour certaines familles.

L'admission

4. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la prise en charge réalisée par l'équipe soignante le jour de l'admission ?

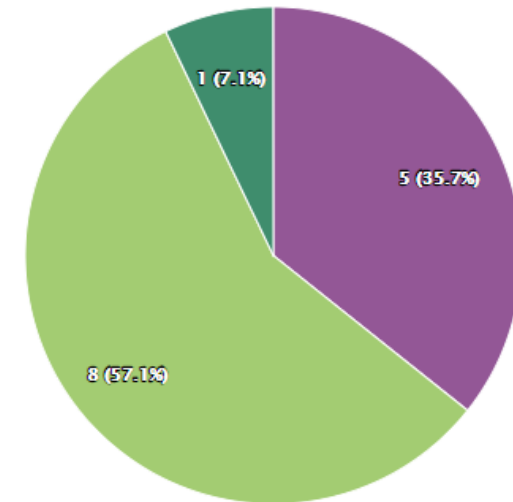
14 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

5. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'écoute et la disponibilité du personnel ?

14 réponses



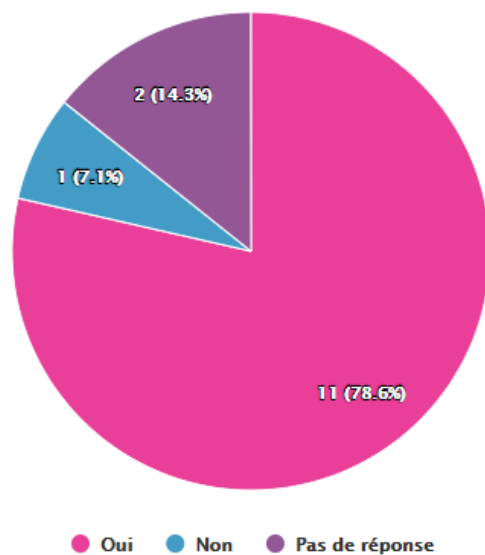
● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

85.7% des familles enquêtées sont satisfaites voire très satisfaites de la prise en charge réalisée par l'équipe soignante le jour de leur admission.

Satisfaction générale

6. A ce jour, votre parent et/ou protégé connaît-il les soignants de son unité de vie ?

14 réponses



7. Considérez-vous que votre parent et/ ou protégé a été bien accueilli au sein de l'EHPAD GROISNE CONSTANCE ?

14 réponses



100% des familles enquêtées considèrent que leur parent et/ ou protégé a été bien accueilli au sein de l'EHPAD Groisne Constance.

Commentaires des familles



L'amabilité et la gentillesse du personnel



La qualité des animations



La qualité de l'accueil qui a été réservé malgré les conditions d'admission imposées par la crise sanitaire COVID-19,

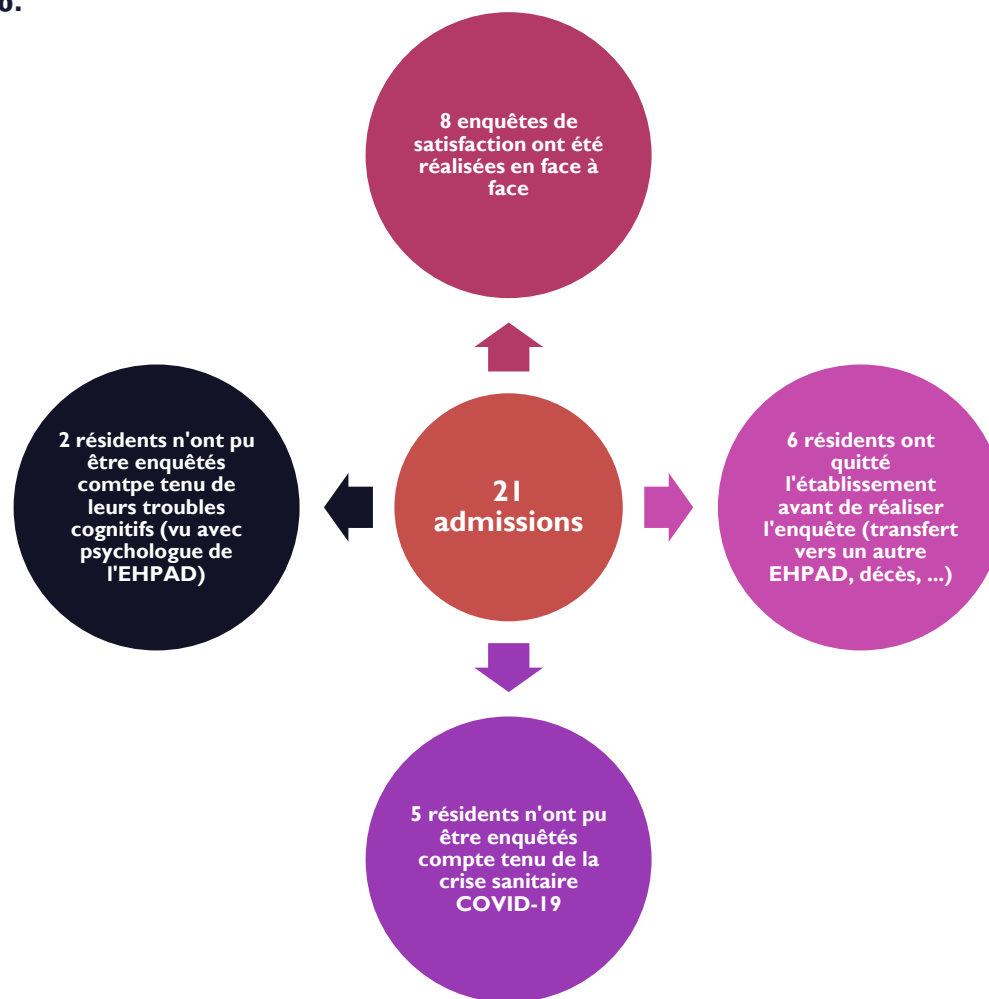
ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES RÉSIDENTS



DONNÉES SUR LA PARTICIPATION



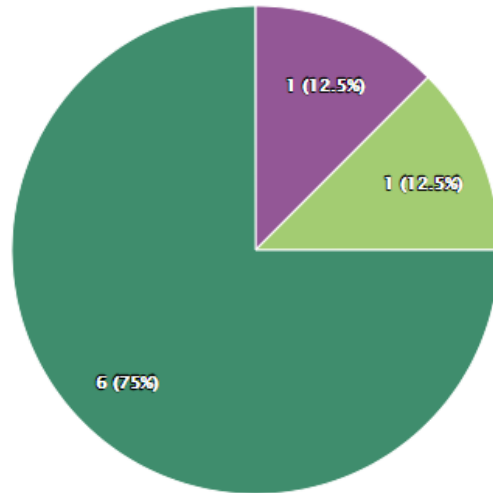
Parmi les 21 admissions réalisées en 2020, 8 enquêtes de satisfaction ont été réalisées auprès des résidents soit un taux de participation de **38%**.



Premiers contacts avec l'établissement

1. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accueil téléphonique ?

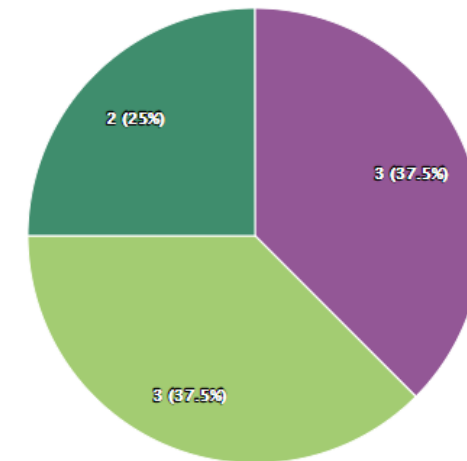
8 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

2. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la rencontre avec le secrétariat ?

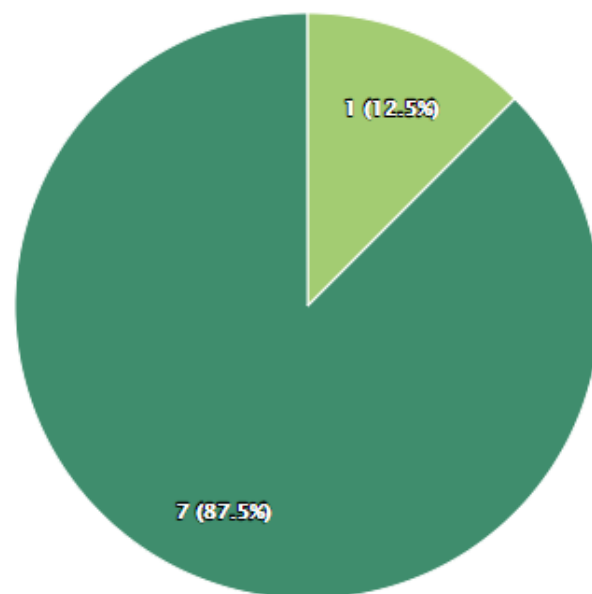
8 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

3. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la visite de pré-admission ?

8 réponses

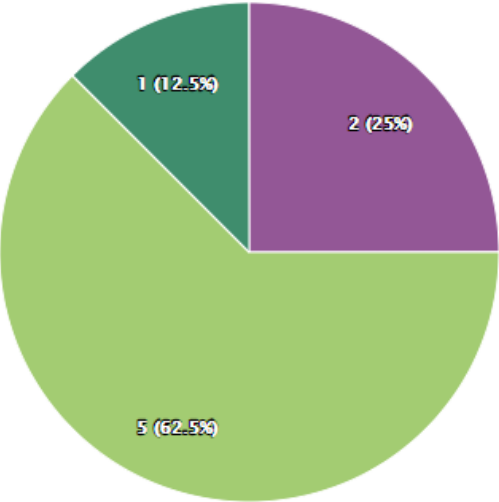


● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

L'admission

4. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la prise en charge réalisée par l'équipe soignante le jour de l'admission ?

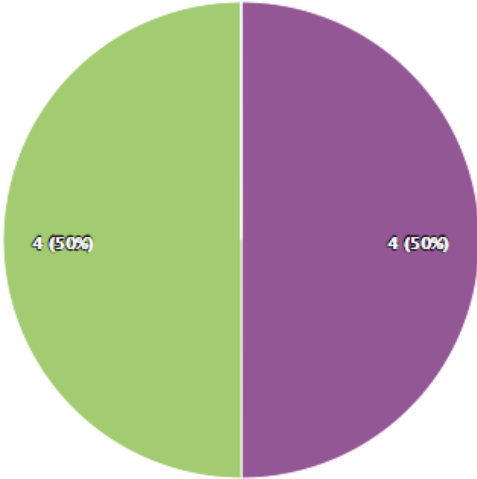
8 réponses



● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

5. Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'écoute et la disponibilité du personnel ?

8 réponses

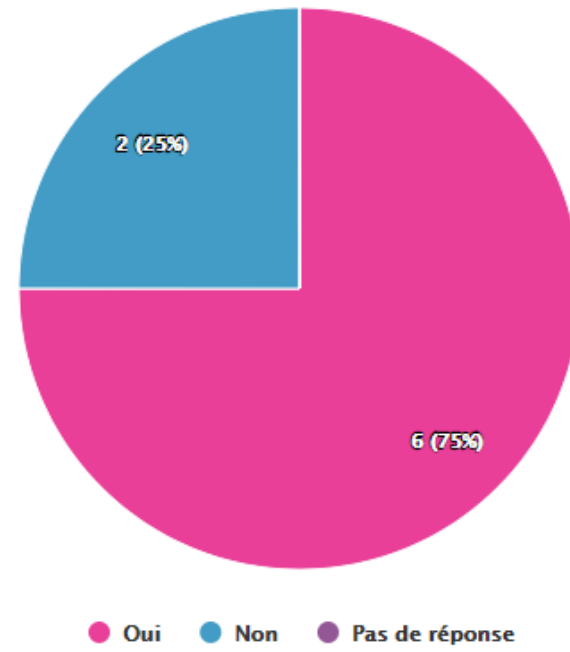


● Non satisfaisant ● Moyennement satisfaisant ● Satisfaisant ● Très satisfaisant ● Pas de réponse

87.5% des résidents enquêtés sont satisfaits voire très satisfaits de la prise en charge réalisée par l'équipe soignante le jour de leur admission.

6. A ce jour, connaissez-vous les soignants de votre unité de vie ?

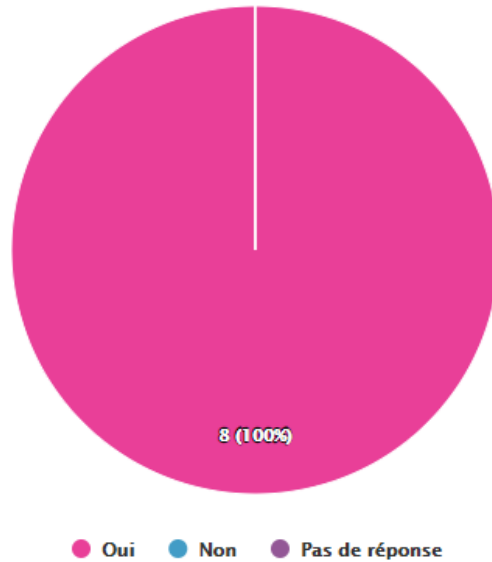
8 réponses



Satisfaction générale

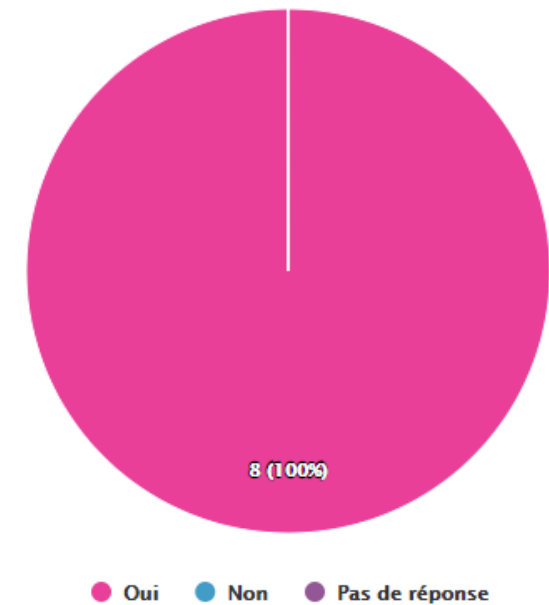
7. Considérez-vous avoir été bien accueilli au sein de l'EHPAD GROISNE CONSTANCE ?

8 réponses



8. Conseillerez-vous notre établissement ?

8 réponses



100% des résidents enquêtés considèrent avoir été bien accueilli au sein de l'EHPAD.

100% des résidents enquêtés conseilleraient l'établissement.

Commentaires des résidents



Satisfaction de l'établissement d'une manière générale



La gentillesse du personnel



La qualité de l'accueil