



Résultats enquête de satisfaction résidents et familles 2025

Résident : 36 résidents interrogés, soit 33 % des résidents

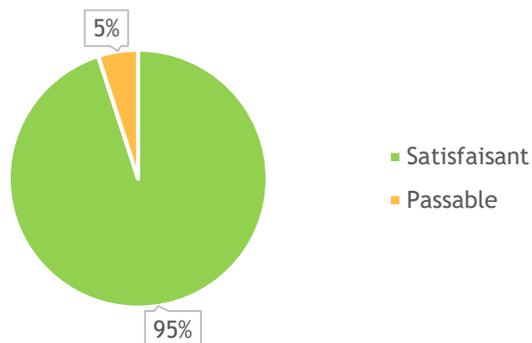
Famille : 30 réponses, soit 34 % des familles

Bientraitance et éthique

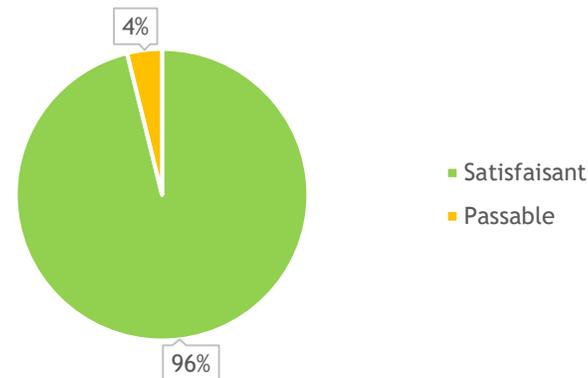


Sécurité / intimité / maltraitance

► Résident



► Famille



Le personnel frappe avant d'entrer et attend la réponse

Victime de maltraitance ? Si oui, à qui s'adresser ?

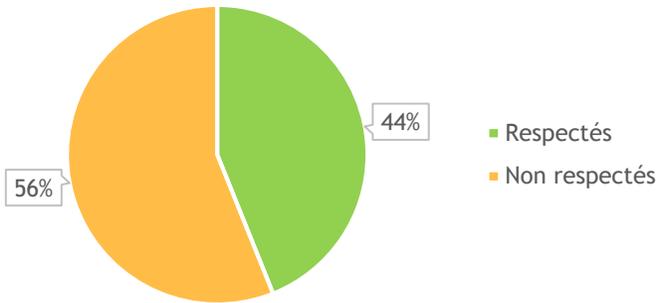
Sans peur des représailles ?

Parent en sécurité ?

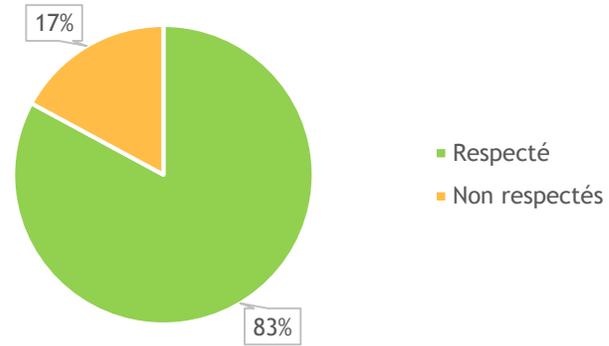
Droits de la personne accompagnée



Droits des résidents - Choix du résident

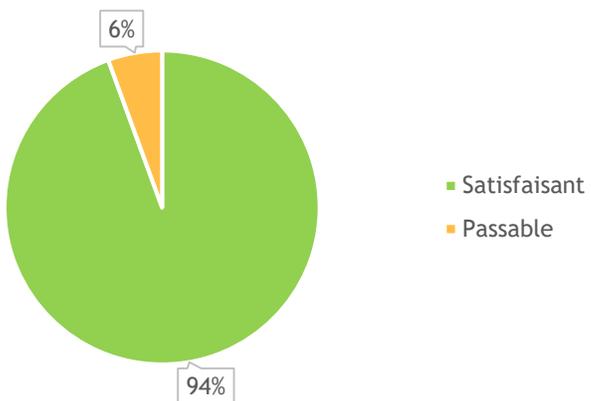


Désignation personne de confiance
Rédaction des directives anticipées
Accès au dossier de soins
Charte des droits et libertés de la personne
accueillie
Droit de vote

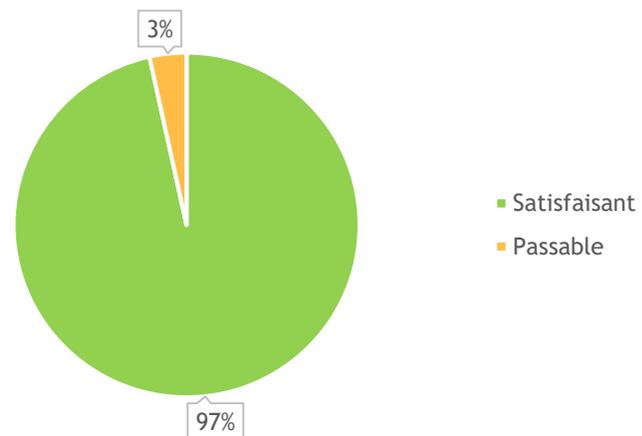


Choix de l'usage du prénom ou nom, tutoiement/vouvoiement
Rythme du sommeil
Gestion de son argent
Décoration libre du logement
Choix des vêtements portés
Choix de l'organisation de la journée
Liberté d'aller et venir

Informations famille



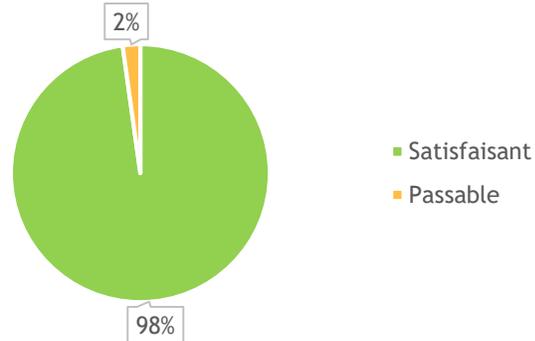
Accueil téléphonique
Qualité des informations
administratives



Information dans le livret
d'accueil et contrat de séjour
Installation dans le logement
Qualité de l'accueil

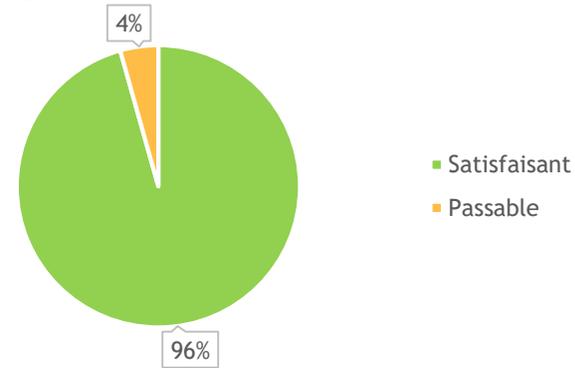
Qualité du logement

► Résident



Bien dans son logement ?
Matériel mis à disposition
Ménage de la chambre
Logement confortable (éclairage, température ..)

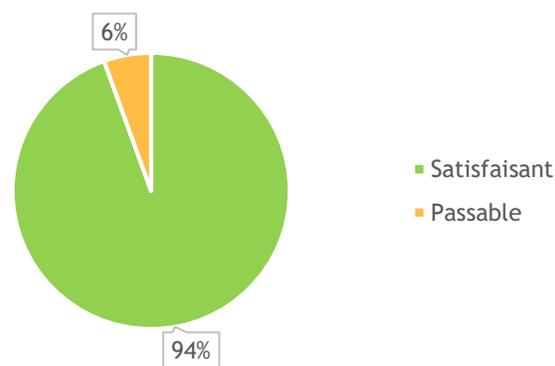
► Famille



Hygiène des locaux
Aménagement du logement
Matériel mis à disposition
Réparation

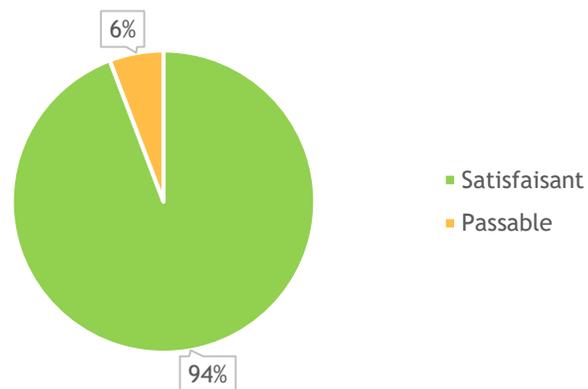
Accueil des familles

► Résident



Horaire de visite
Liberté et intimité de recevoir
Etre contacter par l'extérieur

► Famille

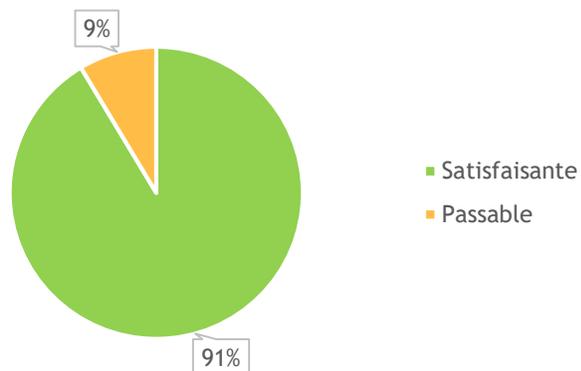


Logement = lieu privé ?
Liberté de voir le résident à tout moment ?

Expression et participation de la personne accompagnée

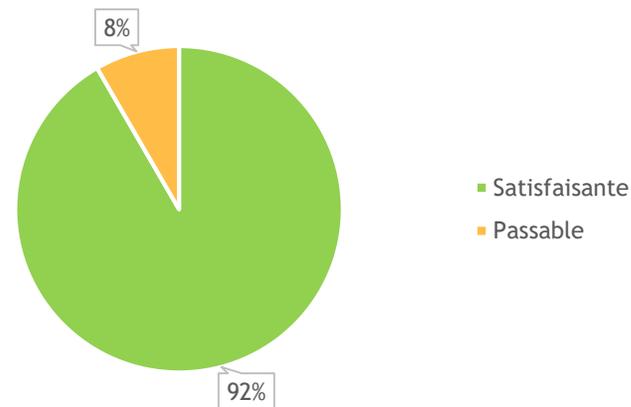
Relation avec le personnel

► Résident



Soignants respectueux ? Attentionnés ? À l'écoute ?
Disponibles ?

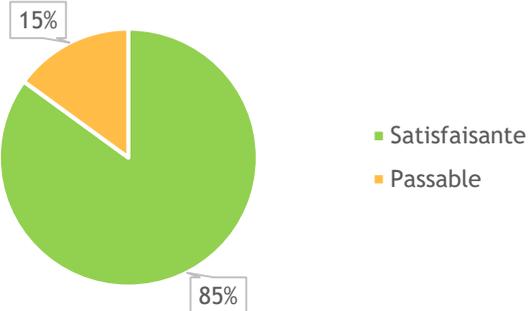
► Famille



Propos respectueux
Frapper avant d'entrer
Contact avec les IDE
Contact avec les soignants

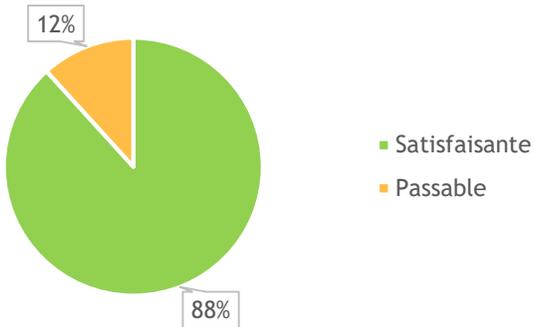
Ambiance dans l'établissement

► Résident



Bruit ?
Odeurs ?
Salle à manger agréable ?

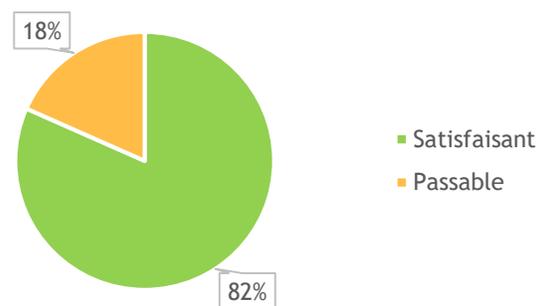
► Famille



Gêne occasionnée par d'autres résidents ?
Bruit ?
Odeurs ?
Ambiance chaleureuse ?

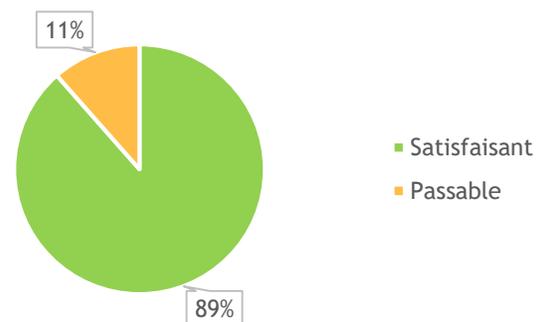
Animation

► Résident



Lecture de la gazette
Participation aux activités
Animations variées
Informations sur les animations quotidiennes
Consultation du planning des activités
Accompagnement aux activités

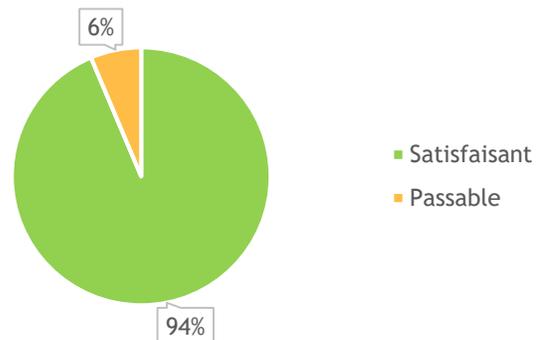
► Famille



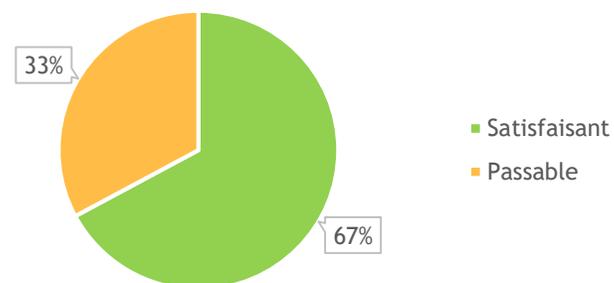
Planning de animations
Animations variées
Le résident s'ennuie ?

Le temps du repas

► Résident



► Famille

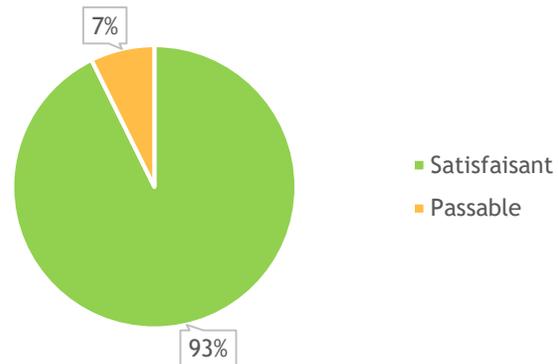


Horaire des repas
Qualité des repas
Aide aux repas
Service de table
Affichage des menus

Qualité des repas pour les résidents
et pour les familles

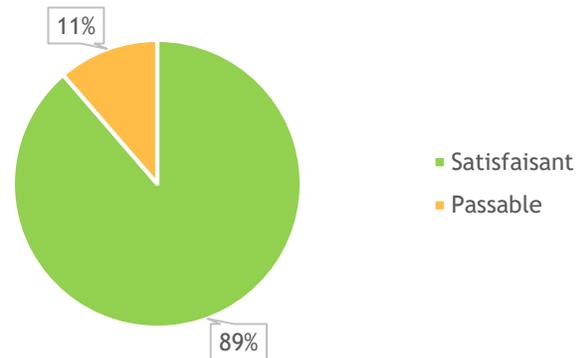
La prestation linge

► Résident



Linge propre
Linge en bon état
Temps de retour du linge
Perte de linge

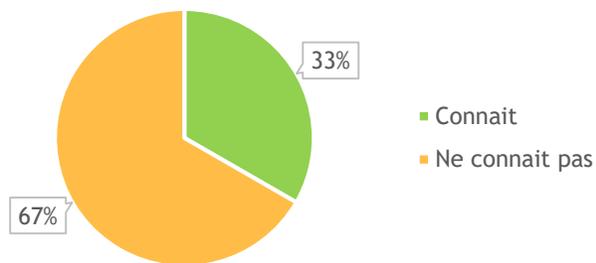
► Famille



Entretien du linge
Perte ou dégradation du linge ?

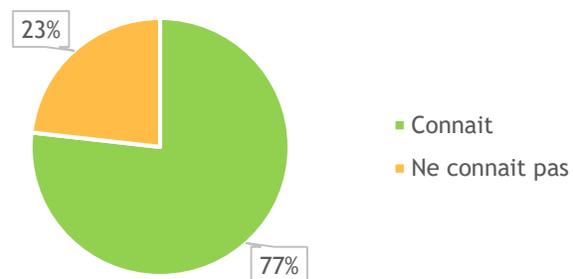
CVS et instances

► Résident



Connaissez vous les instances qui vous Représentent ?

► Famille

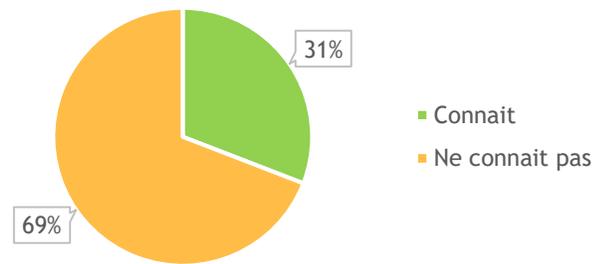


Rôle du CVS connu ?
Famille représentée au sein du CVS

Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement

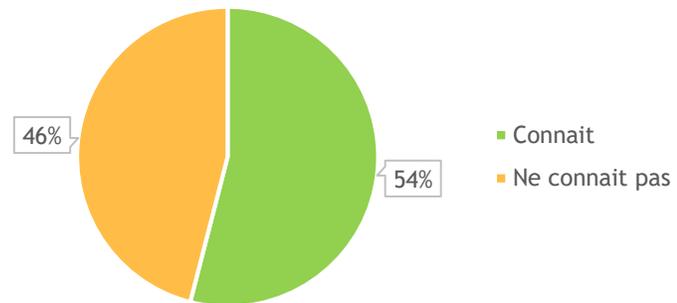
Rôle du référent - PAP

► Résident



Connaissance de son PAP
Associé au PAP ?
Connaissance et rôle du référent

► Famille



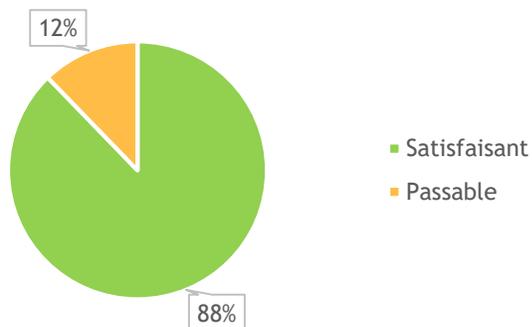
Connaissance du référent et de son rôle

Accompagnement à l'autonomie



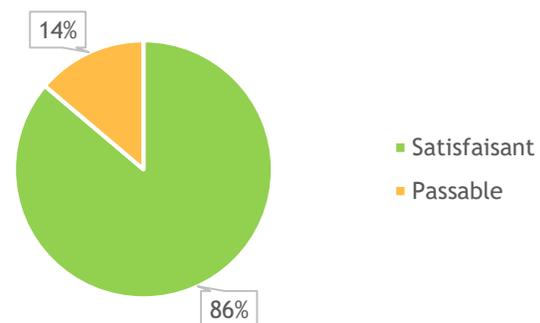
Aménagement des locaux

► Résident



Cadre de vie
Déplacements intérieurs
Signalétique
Accès aux extérieurs

► Famille

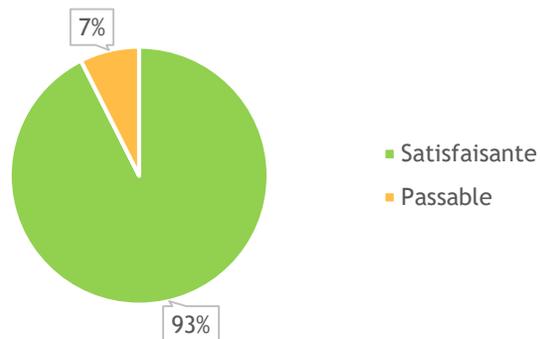


Signalétique
Lieux de convivialité
Aménagements extérieurs

Accompagnement à la santé

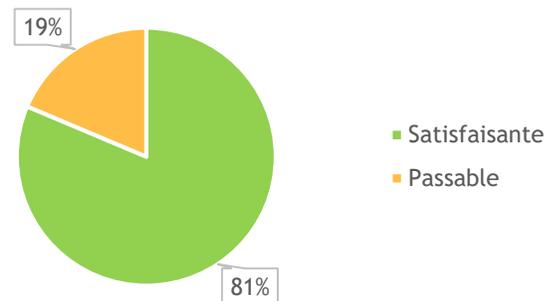
Qualité des soins

► Résident



Information sur les soins
Explications pendant les soins
Nombre de douches par semaine
Qualité de soins
Gestion de la douleur
Disponibilité des IDE
Organisation des RDV extérieurs
Soins adaptés si déficience sensorielle

► Famille

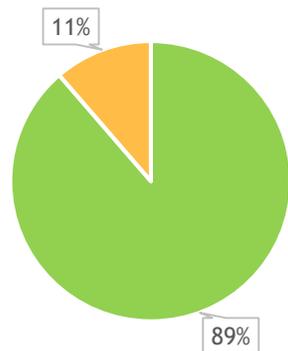


Douleur
Informations sur état de santé
Informations si hospitalisation
Organisation des consultations
Soutien psychologue / cadre

Conclusion

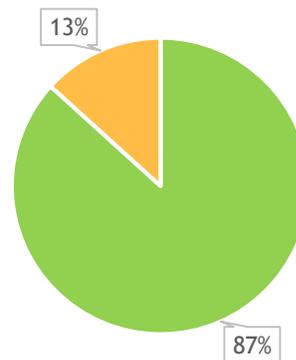
Satisfaction globale

► Résident



■ Satisfaisant
■ Passable

► Famille



■ Satisfaisant
■ Passable

Image de l'Ehpad avant d'entrée
Image actuelle de l'Ehpad
Recommanderiez-vous l'Ehpad ?