



# Résultats enquête de satisfaction résidents et familles 2025

Résident : 36 résidents interrogés, soit 33 % des résidents

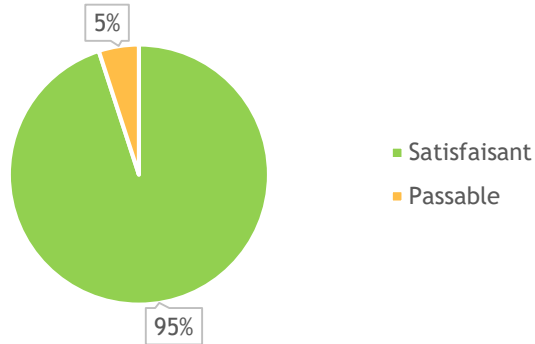
Famille : 30 réponses, soit 34 % des familles

# Bientraitance et éthique

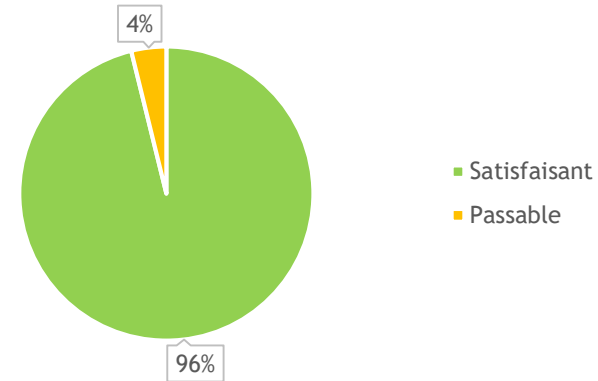


# Sécurité / intimité / maltraitance

## ► Résident



## ► Famille



Le personnel frappe avant d'entrer et attend la réponse

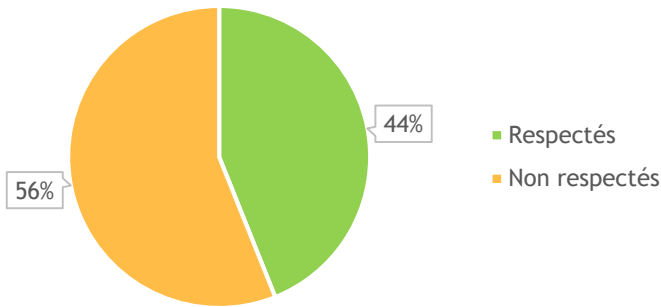
Victime de maltraitance ? Si oui, à qui s'adresser ?  
Sans peur des représailles ?

Parent en sécurité ?

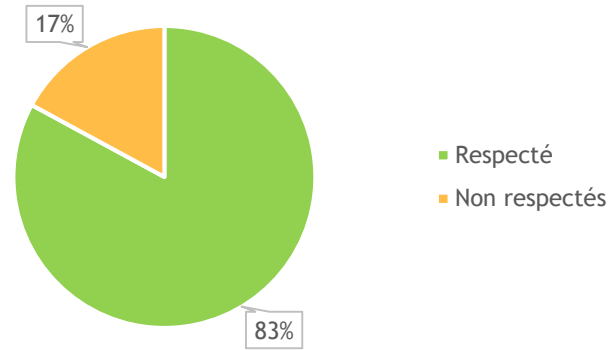
# Droits de la personne accompagnée



# Droits des résidents - Choix du résident

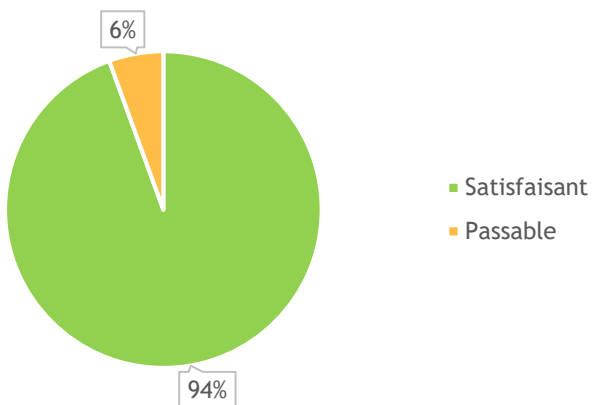


Désignation personne de confiance  
Rédaction des directives anticipées  
Accès au dossier de soins  
Charte des droits et libertés de la personne  
accueillie  
Droit de vote

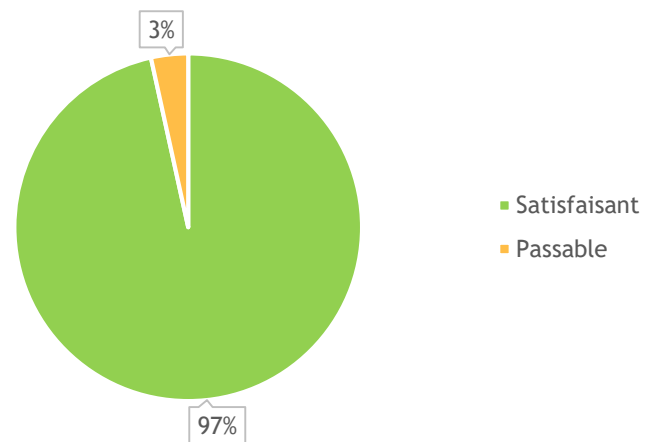


Choix de l'usage du prénom ou nom, tutoiement/vouvoiement  
Rythme du sommeil  
Gestion de son argent  
Décoration libre du logement  
Choix des vêtements portés  
Choix de l'organisation de la journée  
Liberté d'aller et venir

# Informations famille



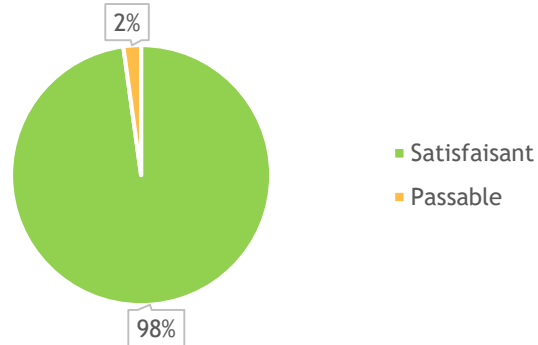
Accueil téléphonique  
Qualité des informations  
administratives



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

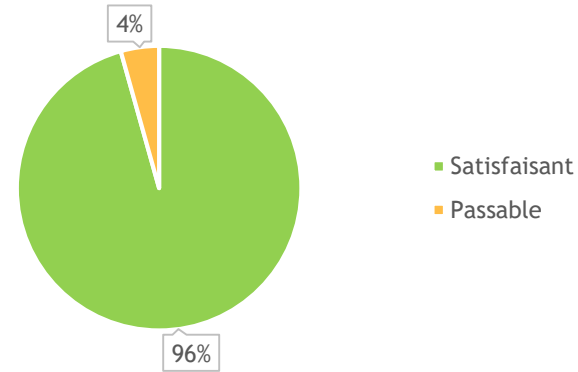
# Qualité du logement

## ► Résident



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

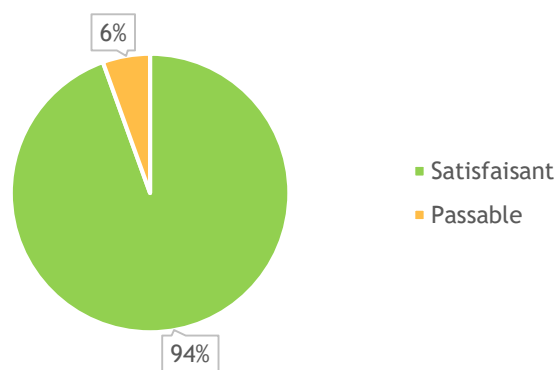
## ► Famille



Hygiène des locaux  
Aménagement du logement  
Matériel mis à disposition  
Réparation

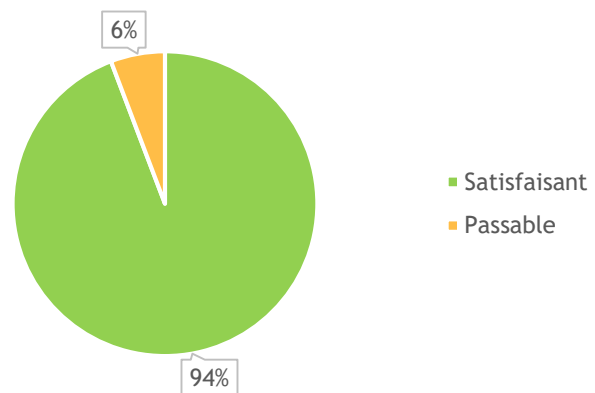
# Accueil des familles

## ► Résident



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

## ► Famille



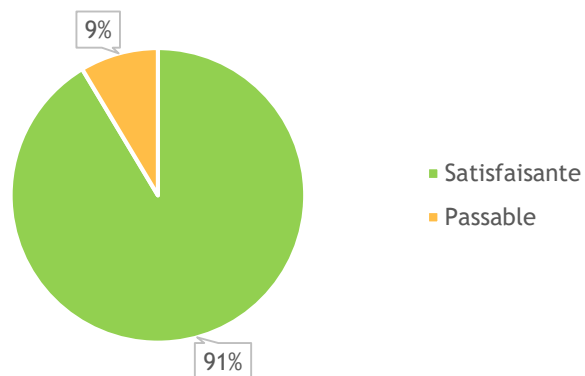
Logement = lieu privé ?  
Liberté de voir le résident à tout moment ?



# Expression et participation de la personne accompagnée

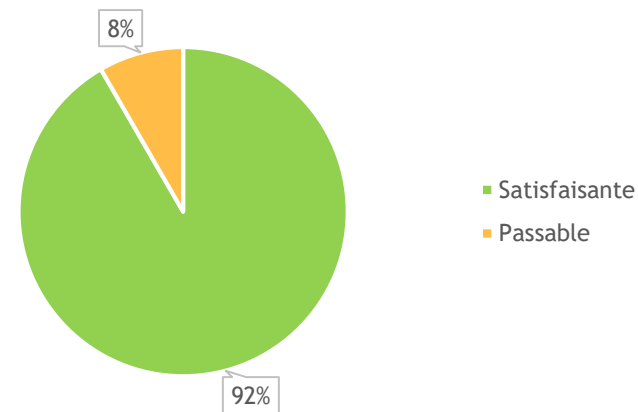
# Relation avec le personnel

## ► Résident



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

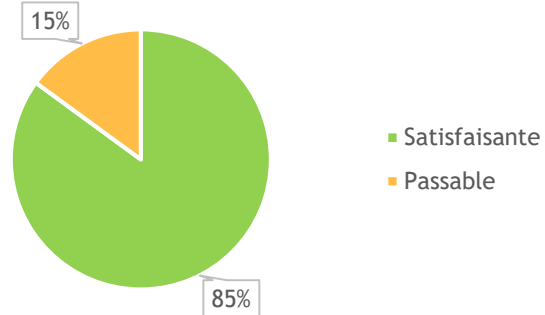
## ► Famille



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

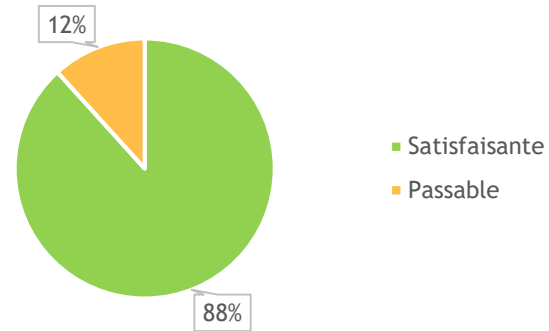
# Ambiance dans l'établissement

## ► Résident



Bruit ?  
Odeurs ?  
Salle à manger agréable ?

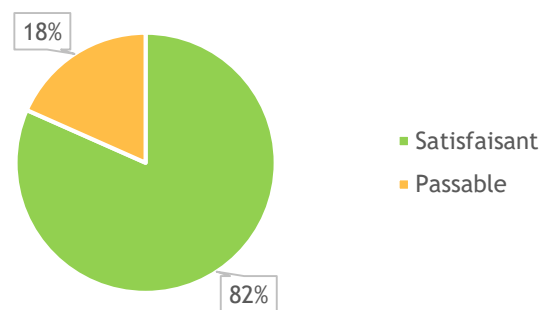
## ► Famille



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

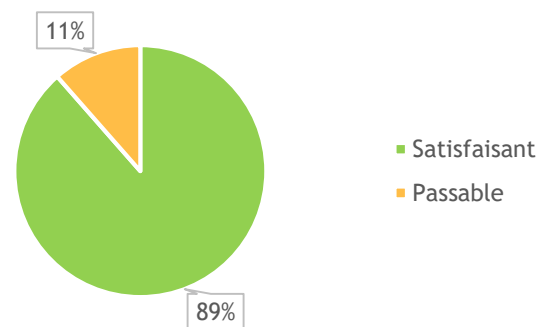
# Animation

## ► Résident



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

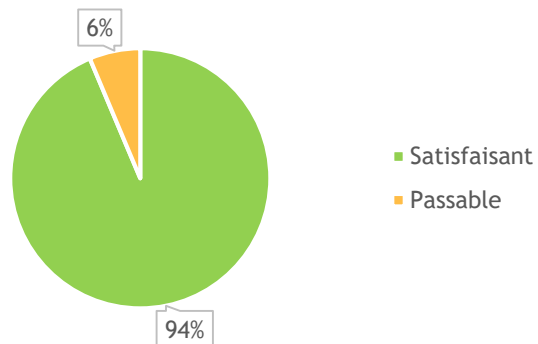
## ► Famille



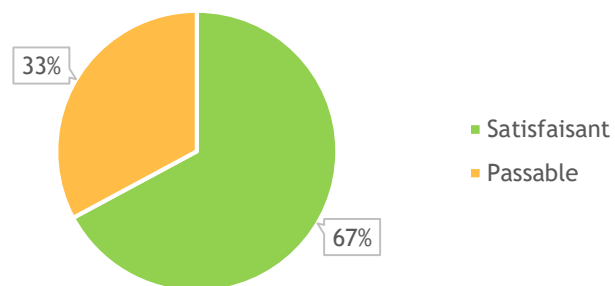
Planning de animations  
Animations variées  
Le résident s'ennuie ?

# Le temps du repas

## ► Résident



## ► Famille

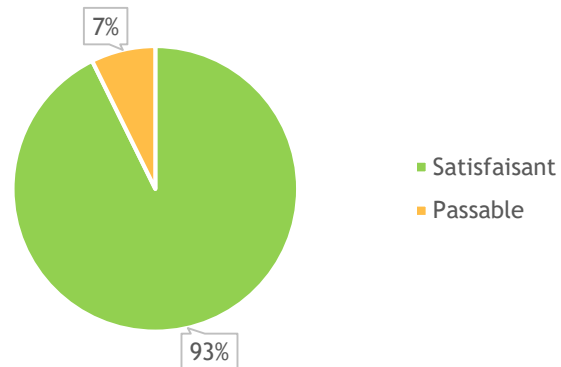


Horaire des repas  
Qualité des repas  
Aide aux repas  
Service de table  
Affichage des menus

Qualité des repas pour les résidents  
et pour les familles

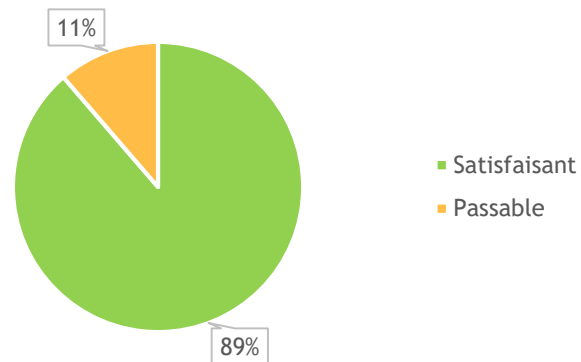
# La prestation linge

## ► Résident



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

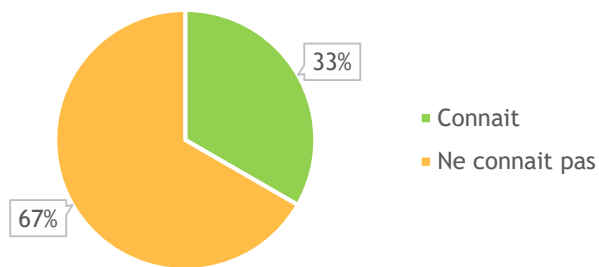
## ► Famille



Entretien du linge  
Perte ou dégradation du linge ?

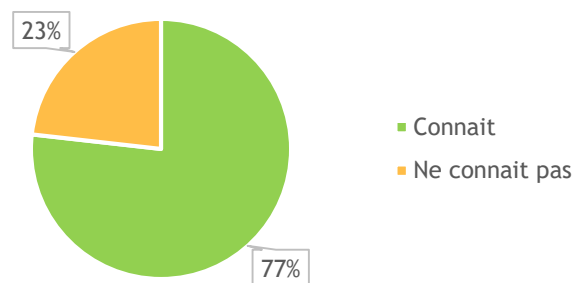
# CVS et instances

## ► Résident



Connaissez vous les instances qui vous Représentent ?

## ► Famille



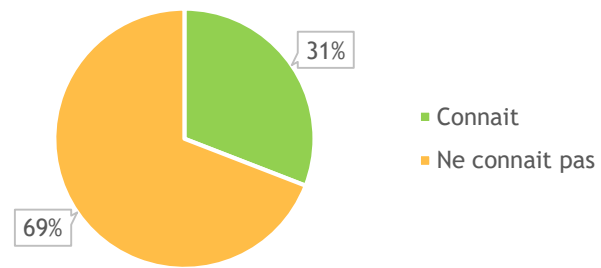
Rôle du CVS connu ?  
Famille représentée au sein du CVS

# Co-construction et personnalisation du projet d'accompagnement



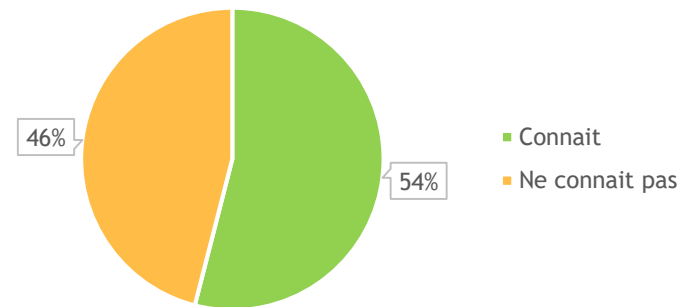
# Rôle du référent - PAP

## ► Résident



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

## ► Famille



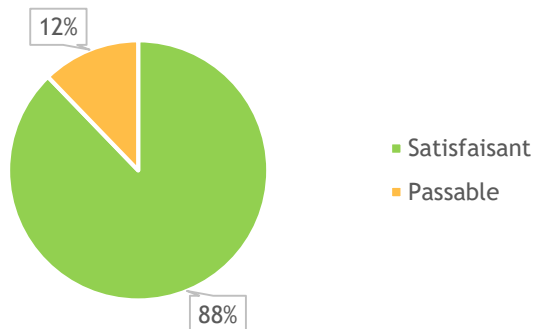
Connaissance du référent et de son rôle

# Accompagnement à l'autonomie



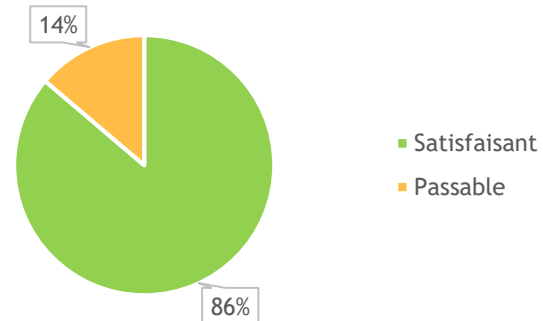
# Aménagement des locaux

## ► Résident



Cadre de vie  
Déplacements intérieurs  
Signalétique  
Accès aux extérieurs

## ► Famille

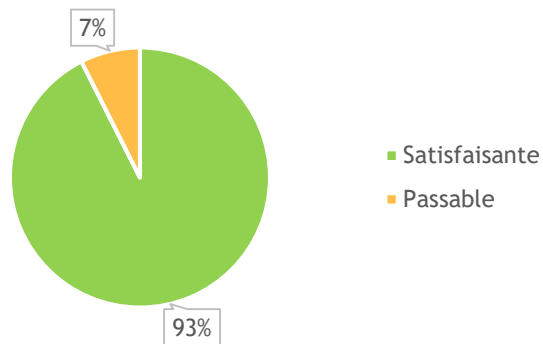


Signalétique  
Lieux de convivialité  
Aménagements extérieurs

# Accompagnement à la santé

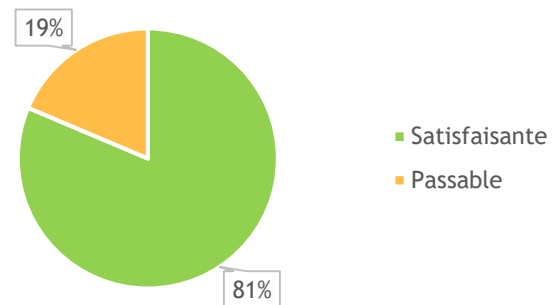
# Qualité des soins

## ► 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

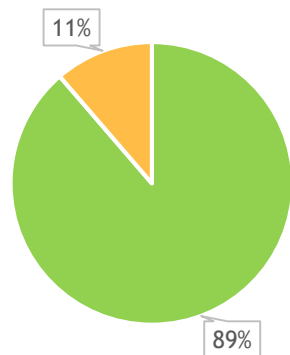


Douleur  
Informations sur état de santé  
Informations si hospitalisation  
Organisation des consultations  
Soutien psychologue / cadre

# Conclusion

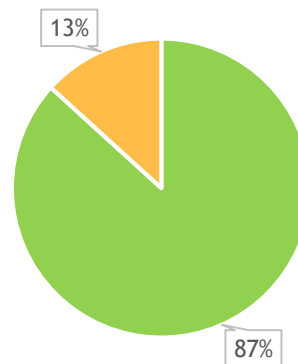
# Satisfaction globale

## ► Résident



■ Satisfaisant  
■ Passable

## ► Famille



■ Satisfaisant  
■ Passable

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