

Résultats de l'enquête de satisfaction 2015 auprès des familles des personnes prises en charge à l'accueil de jour de l'EHPAD La Providence

➤ Sur 21 familles consultées pour l'enquête, 6 ont répondu soit un taux de retour de 29% de retour.
Nous ne parlerons pas en % mais en chiffre.

A. Profil des répondants au questionnaire

- 4 familles sur les 6 familles ont répondu, 3 questionnaires ont été rempli par le conjoint et 1 par un enfant.
- 6 familles ont répondu et ont indiqué que 4 de leur proche fréquentent l'accueil de jour de l'EHPAD La Providence depuis moins d'1 an, et 1 depuis moins de 2 ans.

Quel est votre lien de parenté avec la personne prise en charge à l'accueil de jour de l'EHPAD La Providence

	Nb	% cit.
époux	1	25,0%
épouse	2	50,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
fil	0	0,0%
Total	4	100,0%

Votre parent est pris en charge à l'accueil de jour de l'EHPAD La Providence depuis :

	Nb	% cit.
moins d'1 an	4	66,7%
moins de 2 ans	2	33,3%
moins de 3 ans	0	0,0%
plus de 3 ans	0	0,0%
Total	6	100,0%

LA PRE-ADMISSION ET L'ACCUEIL

(répondez si vous remplissez l'enquête de satisfaction pour la 1ère fois, sinon passer directement au point 1)

- Les 6 familles répondantes disent avoir choisi l'EHPAD La Providence, 5 ont fait les démarches d'admission et en sont très satisfaites pour 4 et 1 en est satisfaite.

Avez vous choisi l'EHPAD la providence pour votre parent ?

	Nb	% cit.
oui	6	100,0%
non	0	0,0%
Total	6	

Avez-vous fait les démarches d'admission

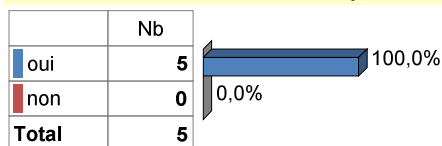
	Nb	% cit.
oui	5	83,3%
non	1	16,7%
Total	6	

Si oui, diriez vous

	Nb	% cit.
très satisfaisant	4	80,0%
satisfaisant	1	20,0%
plutôt satisfaisant	0	0,0%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	5	100,0%

5 familles ont pu visiter l'EHPAD au préalable, 4 sont satisfaites à très satisfaites de la visite.

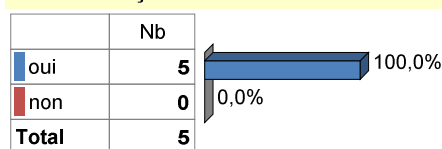
Avez vous visité l'établissement au préalable



	oui	non	Total
très satisfaisant	3	0	3
satisfaisant	1	0	1
plutôt satisfaisant	0	0	0
peu satisfaisant	0	0	0
Total	4	0	4

- 5 familles disent avoir reçu le livret d'accueil qui a répondu à leurs attentes et en sont très satisfaites pour 4 d'entre elles, 1 en est plutôt satisfaite

Avez vous reçu un livret d'accueil



	oui	non	Total
très satisfaisant	4	0	4
satisfaisant	0	0	0
plutôt satisfaisant	1	0	1
peu satisfaisant	0	0	0
Total	5	0	5

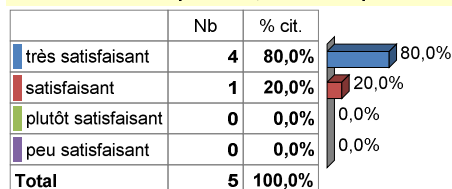
1 - L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION

Les conditions d'accueil dans l'établissement : disponibilité, attitude du personnel ...

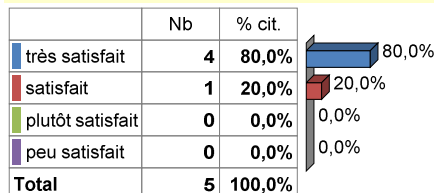
Satisfaction de l'ensemble des 4 familles sur les conditions d'accueil, les informations reçues et des outils de communication

- 5 familles sur les 6 répondantes sont très satisfaites à satisfaites de l'accueil, des informations reçues concernant leur proche, et du cahier de liaison.

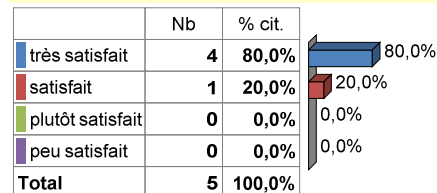
Votre avis sur les conditions d'accueil dans l'établissement : disponibilité, attitude du personnel



Etes vous satisfait des informations que vous recevez concernant votre proche ?



Etes vous satisfait du cahier de liaison utilisé comme médiateur des informations ?



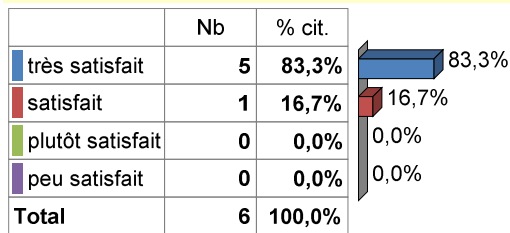
Commentaires

- ne correspond pas toujours à ce qui s'est passé
- rien à dire

2 - LA PRISE EN CHARGE

la prise en charge par le personnel médical et paramédical, prise en charge par la psychologue, aide lors des soins d'hygiène, ...

Votre avis sur la prise en charge



- 5 familles ont répondu être très satisfaites de la prise en charge et 1 en est satisfaite.

3 - LES REPAS

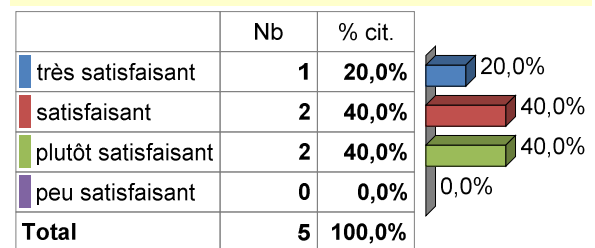
qualité, possibilité de partager des repas avec votre parent, ...

- les 5 familles répondantes sont satisfaites à très satisfaites des prestations repas.

Commentaires repas

- non évaluable
- repas très équilibrés

Votre avis repas

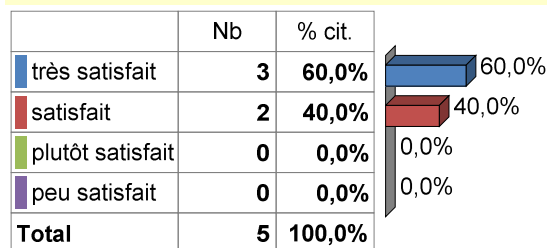


4 - LES ESPACES COLLECTIFS : intérieurs et extérieurs

A - Les espaces intérieurs

accessibilité, propreté, température, mobilier ...

Que pensez vous des espaces intérieurs

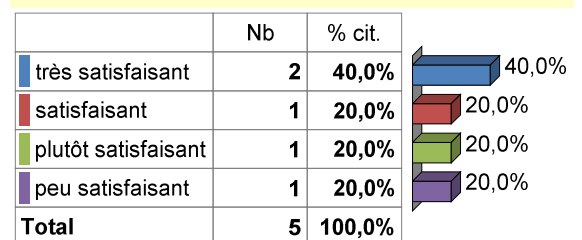


- 5 familles disent être satisfaites à très satisfaites des espaces intérieurs. Pour les espaces extérieurs, 2 en sont plutôt très

B - Les espaces extérieurs

accessibilité, aménagement, entretien ...

Votre avis ESPACES EXTERIEURS



satisfaites, 1 trouve les espaces satisfaisants, et 1 plutôt satisfaite.

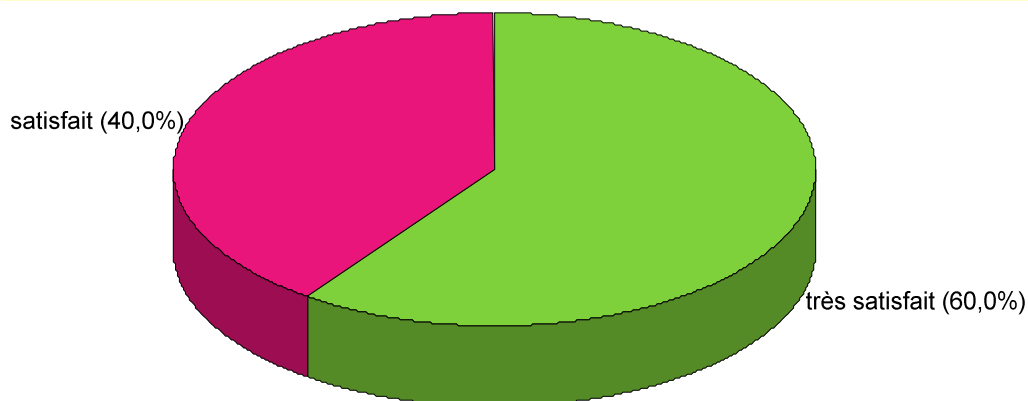
Commentaires :

- Les personnes ne peuvent pas sortir dehors car non clôturé, dommage, cela est important de pouvoir prendre l'air
- Concernant les extérieurs de la providence côté rue de paris, ils sont très sales, voir couches, sacs poubelles. Toute sortes de papier et ne parlons pas l'herbe vue de l'extérieur ne donne pas une bonne image de la providence

5- SATISFACTION GENERALE

- Il ressort de cette enquête un sentiment général de satisfaction de la part des 5 familles qui ont un proche à l'Accueil de jour de La Providence.
- 4 familles recommanderaient l'établissement.

vos avis



Recommanderiez-vous cet établissement

	Nb	% cit.
oui	4	100,0%
non	0	0,0%
Total	4	100,0%

LES POINTS FORTS DE L'ETABLISSEMENT

- **voir mon courrier du 28/12/2015 :**
A l'équipe de l'accueil de jour
Les mots ne suffisent pas, pour exprimer ce que je ressens, lorsque deux fois par semaine je vous confie, mon bien le plus précieux "mon épouse". Par votre charisme, et votre professionnalisme, vous transmettez beaucoup d'Amour, aux personnes que vous avez en charge. Cela je le ressens, quand le soir je récupère mon épouse. Je peux grâce à l'équipe faire deux "lâcher prises" par semaine en toute confiance. "MERCI BEAUCOUP" Que ces quelques douceurs, vous permettent de finir l'année 2015 et de démarrer la nouvelle année en pleine forme. Bonne année, bonne santé à toute l'équipe et à leurs familles. Renée et Guy ELUARD
- En accueil de jour, le nombre important du personnel en fonction des résidents ; très content de cet accueil de jour

LES POINTS FAIBLES DE L'ETABLISSEMENT

- Pas de possibilité de marcher à l'extérieur en toute sécurité
- Ne fréquentant l'accueil de jour que depuis 4 ou 5 fois, impossible de voir les points faibles, s'il y en a.

 **Piste d'actions**

AXE D'AMELIORATON	ACTIONS PROPOSEES