

CS 55015 Saint-Michel  
16 959 ANGOULEME CEDEX 9  
**Secrétariat de la direction du  
POLE MEDICO SOCIAL**

Tel: 05 45 24 63 89

[direction-pms@ch-angouleme.fr](mailto:direction-pms@ch-angouleme.fr)

BEAULIEU – LA PROVIDENCE  
GIRAC – FONT-DOUCE - USLD

## RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2015 AUPRES DES FAMILLES de résidents EHPAD Beaulieu

### INTRODUCTION

173 résidents au moment de l'enquête de décembre 2015

- 65 familles étaient destinataires de l'enquête de satisfaction,
- 25 enquêtes ont été retournées
- Taux de non-retour de 62% soit 40 enquêtes non retournées.

### PROFIL DES 25 familles répondants

- A 60%, ce sont les enfants des résidents (11 filles et 4 fils) qui ont répondu à l'enquête

12 % représente l'époux ou l'épouse du résident

Les 28% restants sont partagés entre petite fille, gendre, nièce et soeur

- 14 familles disent avoir son proche à l'EHPAD depuis moins d'1 an, 1 depuis moins de 2 ans, 3 depuis moins de 3 ans et 7 ont leur parent à Beaulieu depuis plus de 3 ans.

### LA PRE-ADMISSION ET L'ACCUEIL

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

#### 16 familles ont répondu.

- 8 familles disent avoir eu le choix de l'établissement, 15 ont fait les démarches d'admission et en sont globalement satisfaites.
- Sur les 16 familles répondantes, 10 ont pu visiter l'EHPAD au préalable et en sont plutôt à très satisfaites.
- 11 familles sur 14 ont reçu un livret d'accueil qui a répondu à leur attente, plutôt satisfaites à très satisfaites.
- 12 familles sur 16 ont été invitées au pot d'accueil et en sont plutôt satisfaites

### 1 - LA CHAMBRE ET LE CABINET DE TOILETTE

*propreté, accessibilité, équipement, température ...*

- Sur les 25 familles répondantes, 15 familles sont satisfaites à très satisfaites (soit 60%) de la chambre et du cabinet de toilette, les autres 40% le sont plutôt ou peu satisfaites.

#### Votre avis

	Nb	
très satisfaisant	8	32,0%
satisfaisant	7	28,0%
plutôt satisfaisant	4	16,0%
peu satisfaisant	6	24,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	

#### Commentaires

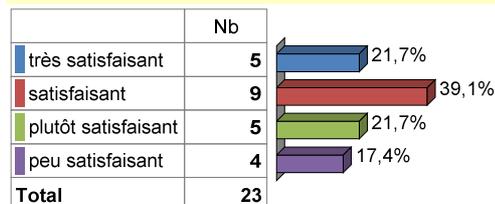
- ménage
- Cadre agréable et réussit avec les nouveaux locaux et un confort bien aménagé.
- Très belle chambre, belle et grande salle de bain, mobilier neuf que du plaisir pour ma maman.

## 2 - LE LINGE

*lavage, repassage, distribution, présentation vestimentaires, ...*

14 familles sur les 23 répondants sont satisfaites à très satisfaites des prestations linge, et 9 autres en sont plutôt à peu satisfaites.

### Votre avis

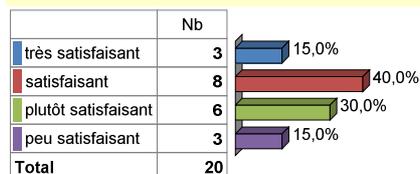


## 3 - LES REPAS

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

- Sur les 20 familles qui ont répondu, 55% soit 11 familles disent être satisfaites à très satisfaites des repas, 9 le sont peu ou plutôt.

### Votre avis

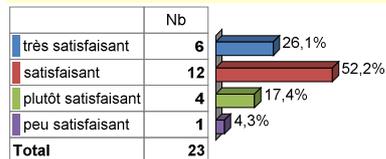


## 4 - LES ESPACES COLLECTIFS : intérieurs et extérieurs

### A - Les espaces intérieurs

*accessibilité, propreté, température, mobilier ...*

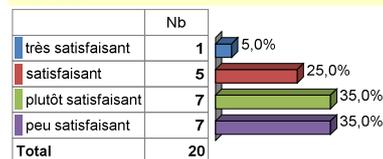
#### Votre avis



### B- Les espaces extérieurs

*Accessibilité, aménagement, entretien*

#### Votre avis



- sur les 20 familles qui ont répondu, 18 (89%) disent être satisfaites ou très satisfaites des espaces intérieurs et 5 en sont plutôt à peu satisfaites

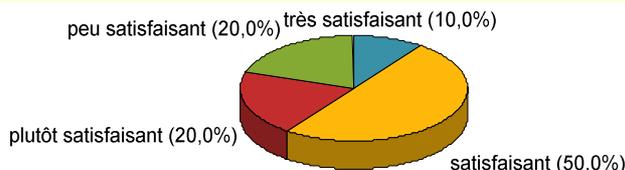
- Sur les 20 familles répondantes, les espaces extérieurs donnent satisfaction pour 6 d'entre elles et 14 en sont plutôt à peu satisfaites.

## 5 - LA VIE SOCIALE ET LES ANIMATIONS

*qualité, programme et sa communication, intervenants, horaires des visites ....*

### Votre avis

	Nb
très satisfaisant	2
satisfaisant	10
plutôt satisfaisant	4
peu satisfaisant	4
<b>Total</b>	<b>20</b>



Sur les 20 familles répondantes, 12 soit 60%, trouvent la vie sociale et les animations satisfaisantes à très satisfaisantes, pour les 8 autres familles la vie sociale et les animations restent peu ou plutôt satisfaisantes.

## 6 - L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION

➤ 22 familles ont répondu, 12 sont satisfaisantes ou très satisfaisantes de l'accueil et de la communication et 10 le sont plutôt ou peu satisfaites.

➤ Concernant la connaissance du référent soignant, 14 familles disent ne pas le connaître et encore moins les missions de celui-ci.

**Les conditions d'accueil dans l'établissement : disponibilité, attitude du personnel, vous semblent ?**

	Nb	% cit.
très satisfaisant	3	13,6%
satisfaisant	9	40,9%
plutôt satisfaisant	9	40,9%
peu satisfaisant	1	4,5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Connaissez-vous le référent soignant de votre parent et ses missions ?**

	Nb	% cit.
oui	9	39,1%
non	14	60,9%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,0%</b>

➤ pour la majorité des familles les représentants des familles et le rôle du conseil de la vie sociale leur est inconnu.

**Connaissez-vous les représentants des familles en Conseil de la Vie Sociale ?**

	Nb	% cit.
oui	4	18,2%
non	18	81,8%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie Sociale ?**

	Nb	% cit.
oui	5	23,8%
non	16	76,2%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100,0%</b>

**Quels moyens de communication vous semblent les plus adaptés pour être informé de la vie de l'établissement (plusieurs réponses possibles)**

	Nb	% obs.
panneau d'affichage	16	64,0%
réunions avec la direction et le personnel	10	40,0%
Rencontres avec d'autres résidents	2	8,0%
conseil de la vie sociale	5	20,0%
journal interne	9	36,0%
autres	3	12,0%
<b>Total</b>	<b>25</b>	

## 7 - LES SOINS

*La prise en charge par le personnel médical et paramédical, prise en charge de la douleur, distribution des médicaments, aide lors des soins d'hygiène ...*

**Votre avis sur les soins**

	Nb	% cit.
très satisfaisant	5	22,7%
satisfaisant	6	27,3%
plutôt satisfaisant	5	22,7%
peu satisfaisant	6	27,3%
<b>Total</b>	<b>22</b>	

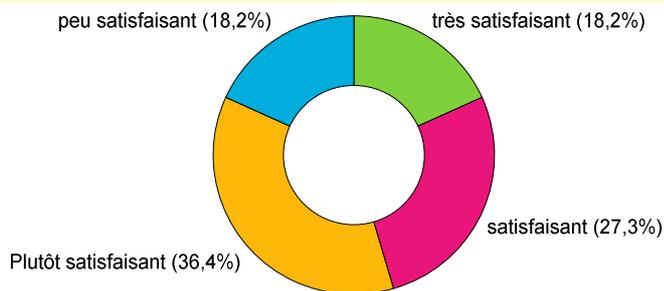
22 familles ont répondu, les résultats sont partagés entre le très satisfait et le peu satisfait.

# 8 - SATISFACTION GENERALE

22 familles sur 25 ont répondu

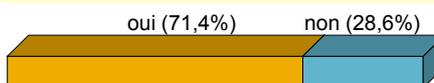
La satisfaction est mitigée : 46% soit 10 familles disent être satisfaites de l'établissement, 8 soit sont satisfaits à 36% en sont plutôt satisfaites, et les 18% restant sont peu satisfaites.

**votre avis satisfaction générale**



Sur les 21 familles répondantes, 71% recommanderaient l'EHPAD Beaulieu

**Recommanderiez-vous cet établissement**



	Nb
oui	15
non	6
<b>Total</b>	<b>21</b>

## Conclusion

Il ressort de cette enquête une satisfaction générale de la part des familles.

### Les points négatifs à retenir sont :

- De grands couloirs
- Peu accessible de l'extérieur
- Manque de places de parking

### Les points forts à retenir :

- Locaux fonctionnels
- Locaux neufs
- Couleurs agréables
- Situation géographique
- Grandeur de la chambre
- Salle de bain privative

### Pistes d'actions proposées pour 2016.

AXES D'AMELIORATON	ACTIONS PROPOSEES
Améliorer l'accessibilité	Fin des travaux mi-juin 2016
Améliorer la signalétique	