

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

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%
Total	25	

Commentaires

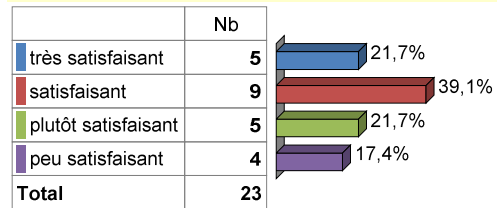
- ménage
- Cadre agréable et réussit avec les nouveaux locaux et un confort bien aménagé.
- Très belle chambre, belle et grande salle de bain, mobilier neuf que du plaisir pour ma maman.

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

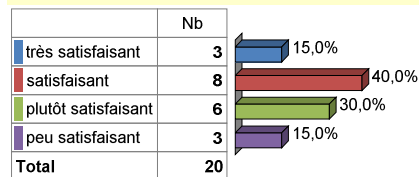


3 - LES REPAS

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

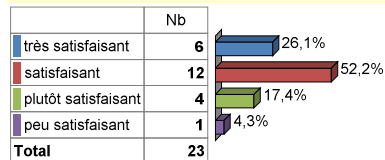


4 - LES ESPACES COLLECTIFS : intérieurs et extérieurs

A - Les espaces intérieurs

accessibilité, propreté, température, mobilier ...

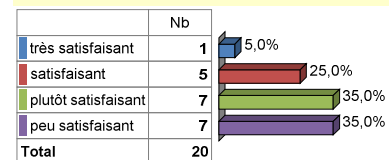
Votre avis



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

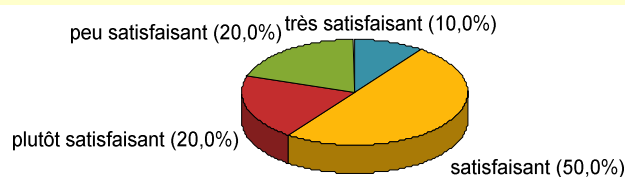
- Sur les 20 familles répondantes, les espaces extérieurs donnent satisfaction pour 6 d'entre elles et 14 en sont plutôt à peu satisfaites.

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
Total	20



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%
Total	22	100,0%

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

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

➤ 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%
Total	22	100,0%

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

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

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%
Total	25	

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%
Total	22	

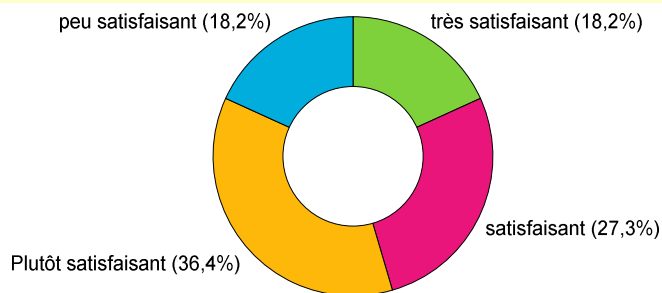
22 familles ont répondu, les résultats sont partagés entre le très satisfait et le peu satisfait.

8 - SATISFACTION GENERALE

22 familles sur 25 ont répondu

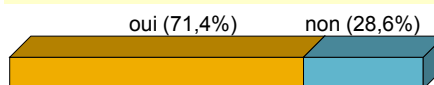
La satisfaction est mitigée : 46% soit 10 familles disent être satisfaites de l'établissement, 8 soit sont satisfaits à 36% en sont plutôt satisfaites, et les 18% restant sont peu satisfaites.

votre avis satisfaction générale



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

Recommanderiez-vous cet établissement



	Nb
oui	15
non	6
Total	21

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	