







# EHPAD D'ÉCHASSIÈRES

Résultats de l'enquête de satisfaction 2020





# 1 – Les repas

- La note globale obtenue pour cet item est de 9.0/10 soit une note légèrement supérieure à celle de l'an dernier.
- La note la plus basse obtenue pour cet item concerne l'horaire du dîner.
- A noter que 2 questions n'ont que 30 et 32% de réponses. Cela s'explique par la crise sanitaire qui n'a pas permis aux familles de venir régulièrement partager un repas avec leurs proches.

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
L'heure du petit déjeuner convient à votre parent	0	0	10	12	4	22	8.9/10
L'heure du dîner convient à votre parent	0	1	11	12	2	24	8.6/10
La durée des repas est suffisante	0	1	8	14	3	23	8.9/10
Le goûter est apprécié	0	0	9	15	2	24	9.1/10
La tradition culinaire est prise en compte par l'établissement	0	0	9	15	2	24	9.1/10
Les repas proposés sont équilibrés (quantité, qualité)	0	0	10	12	4	22	8.9/10
L'assistance à la prise du repas est satisfaisante	0	1	7	13	5	21	8.9/10
La prestation proposée pour partager un repas avec votre parent est satisfaisante	0	1	5	11	9	17	9.0/10
La possibilité de prendre un repas à part le week-end avec vos parents est appréciée	0	0	4	14	8	18	9.4/10
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>73</b>	<b>118</b>	<b>39</b>	<b>195</b>	<b>9.0/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>0.0%</b>	<b>2.1%</b>	<b>37.4%</b>	<b>60.5%</b>			





## 2 – Les soins

- Cet item est celui qui a la note la moins élevée avec une note globale de 8,6/10. Cette note a bien progressée puisqu'en 2019 elle était de 7,8/10 et en 2018 de 7,6/10.
- Le sujet ayant la note la plus basse est la suivante :
  - Le nombre de douches est suffisant

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
<b>Le nombre de douches est suffisant</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>6.6/10</b>
L'aide apportée à la toilette par le personnel est satisfaisante	0	3	5	15	3	23	8.8/10
Les toilettes sont réalisées dans le respect de la pudeur de votre parent	<b>1</b>	0	5	13	<b>7</b>	19	8.9/10
Votre parent est bien soigné dans l'établissement le jour (soins médicaux et paramédicaux)	0	1	6	19	0	26	9.2/10
Votre parent est bien accompagné dans l'établissement la nuit	0	2	4	15	5	21	9.0/10
Le suivi du médecin traitant vous convient	0	2	10	13	1	25	8.6/10
L'intervention du médecin coordonnateur est un plus pour votre parent	<b>1</b>	0	8	15	2	24	8.9/10
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>44</b>	<b>97</b>	<b>19</b>	<b>163</b>	<b>8.6/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>3.7%</b>	<b>9.8%</b>	<b>27.0%</b>	<b>59.5%</b>			





# 3 – Le contact avec le personnel / respect

- Cet item obtient la note globale de 9.4/10 soit une note supérieure à celle de 2019 qui était de 8,8/10.
- La question qui obtient la note la plus basse concerne l'usage de la politesse des résidents envers le personnel. A noter toutefois qu'il n'y a eu que 34% de réponses.

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
Le personnel s'adresse respectueusement à votre parent	0	0	6	19	1	25	9.4/10
Le personnel s'adresse respectueusement à tous les résidents	0	0	4	20	2	24	9.6/10
L'usage de la politesse est de rigueur par l'ensemble du personnel	0	0	5	20	1	25	9.5/10
Le personnel frappe à la porte de la chambre et attend la réponse avant d'entrer	0	0	4	18	4	22	9.5/10
L'usage de la politesse est de rigueur entre les résidents	0	0	6	15	5	21	9.3/10
L'usage de la politesse est de rigueur des résidents envers le personnel	0	0	7	12	7	19	9.1/10
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>104</b>	<b>20</b>	<b>136</b>	<b>9.4/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>23.5%</b>	<b>76.5%</b>			





## 4 - La chambre

- Cet item obtient la note globale de 8,8/10 soit une note supérieure à celle de 2019 qui était de 8,2/10.
  - La note la plus basse concerne les petites réparations.
  - Par ailleurs, seules 32% des familles ont répondu à la question relative aux sonnettes.

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
La possibilité offerte à votre parent d'aménager sa chambre est satisfaisante	1	1	6	17	1	25	8.9/10
La chambre est propre	0	2	6	17	1	25	9.0/10
La chambre de votre parent est un véritable lieu privé	1	1	6	16	2	24	8.9/10
Le personnel répond rapidement aux sonnettes	0	1	6	11	8	18	8.9/10
<b>Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>8.1/10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>114</b>	<b>8.8/10</b>
Soit en %	2.6%	6.2%	29.8%	61.4%			





# 5 – Le linge

- Cet item obtient la note globale de 9,2/10 soit une note supérieure à celle de 2019 qui était de 8,7/10.
- Pour rappel, la blanchisserie est une prestation proposée gratuitement par l'établissement.
- Depuis fin 2020, l'établissement s'est équipé d'un appareil de marquage du linge. Cette démarche a été engagée afin d'éviter la perte de vêtements pas ou mal marqués.

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
Le linge de votre parent est correctement entretenu	0	2	6	17	1	25	9.0/10
La présentation vestimentaire de mon parent est satisfaisante	0	1	7	16	2	24	9.1/10
La prestation linge (lavage, repassage, retour...) est satisfaisante	0	0	7	18	1	25	9.3/10
Le choix vestimentaire de votre parent est respecté	1	0	4	19	2	24	9.3/10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>98</b>	<b>9.2/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>24.5%</b>	<b>71.5%</b>			

# 6 – L'animation





- Avec une note globale de 9/10, l'animation obtient une note supérieure à celle de 2019 qui était de 8,4/10.
- A noter toutefois que les pourcentages de réponses sont parfois peu élevés : 23% pour la dernière question.
- Les animations ont largement pâties de la crise sanitaire : confinement des résidents en chambre lors du 1<sup>er</sup> confinement, activités collectives en petits groupes afin de limiter les risques de contamination, nombre de sorties très réduites comparé aux années précédentes.

					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
Le planning des animations mensuelles est bien communiqué	0	1	5	16	4	22	9.2/10
Les animations proposées conviennent à votre parent	0	1	5	14	6	20	9.1/10
D'après vous, les interventions des bénévoles sont bien organisées	0	0	4	13	9	17	9.4/10
<b>Le temps de rencontre individuel est bien connu de votre parent</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>8.3/10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>32</b>	<b>72</b>	<b>9.0/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>0%</b>	<b>4.2%</b>	<b>29.2%</b>	<b>66.6%</b>			

- A la question « souhaiteriez-vous participer de façon occasionnelle aux animations et/ou sorties :
  - 11,5% ont répondu OUI
  - 53,8% ont répondu NON
  - 34,6% n'ont pas répondu

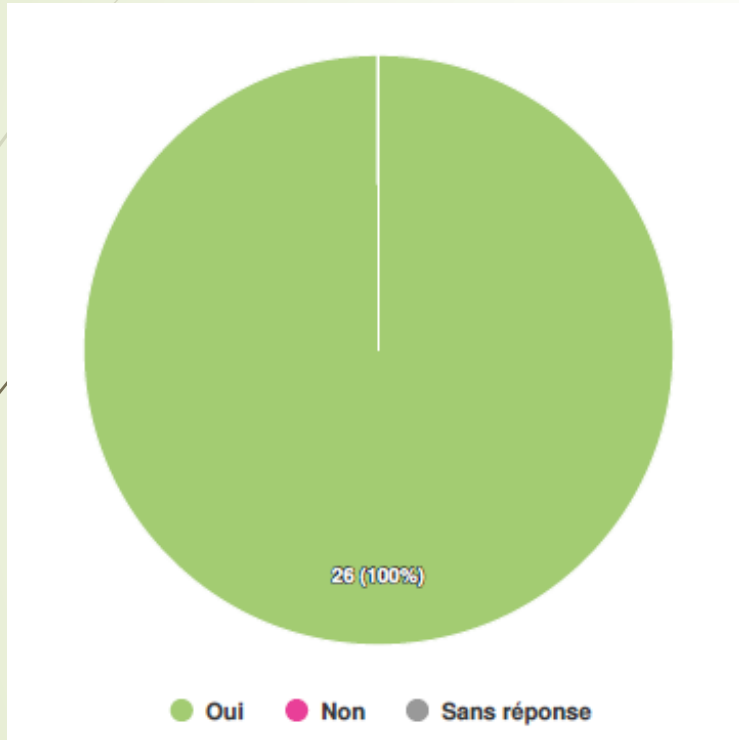
# 7 – La vie de la maison

- Cet item obtient la note globale de 9,2/10 soit une note légèrement supérieure à celle de 2019 qui était de 8,9/10.
- Axes d'amélioration :
  - Les odeurs : dans le cadre du projet de restructuration, il n'y aura plus de toilettes de les halls.
  - Le projet prévoit également un aménagement extérieur mieux adapté aux personnes âgées.

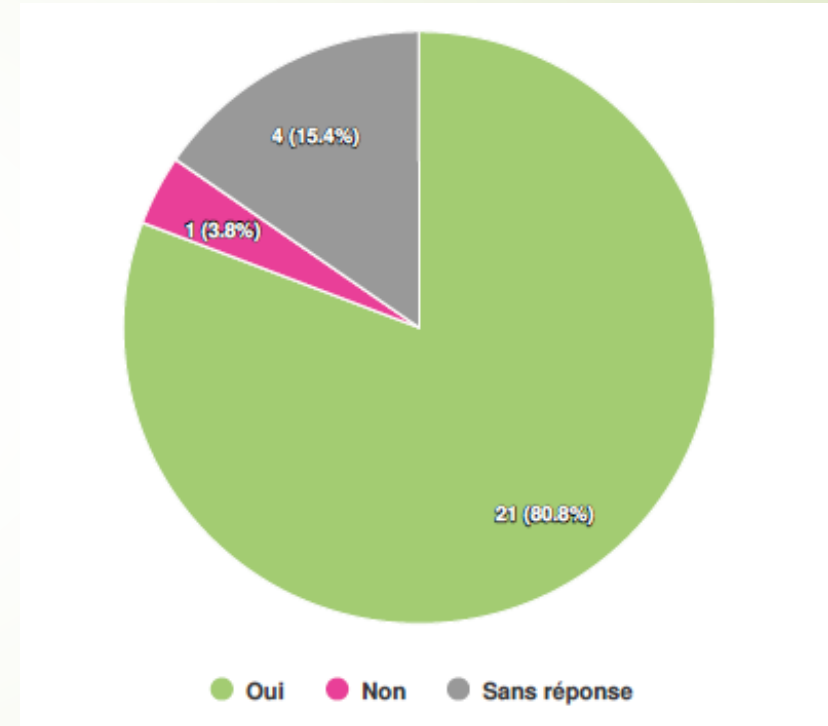
					Sans réponse	Nbre réponses	Note globale
Votre parent se sent en sécurité dans l'établissement	0	0	4	22	0	26	9.6/10
En cas de souci, votre parent peut en parler librement à un membre du personnel	0	1	5	18	2	24	9.3/10
L'établissement met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos réclamations	0	0	6	19	1	25	9.4/10
La liberté laissée à votre parent pour recevoir ses proches est totale	0	0	6	20	0	26	9.4/10
Lorsque votre parent souhaite sortir à l'extérieur, l'établissement y répond toujours favorablement	0	0	2	17	7	19	9.7/10
L'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent	0	0	4	14	8	18	9.4/10
Il n'y a pas d'odeurs désagréables dans l'établissement	2	0	6	18	0	26	8.8/10
L'établissement n'est pas bruyant	0	1	7	18	0	26	9.1/10
Les locaux de l'établissement sont bien aménagés pour la vie quotidienne	0	0	10	16	0	26	9.0/10
<b>L'environnement extérieur est adapté pour des personnes âgées</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>7.9/10</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>59</b>	<b>172</b>	<b>19</b>	<b>241</b>	<b>9.2/10</b>
<b>Soit en %</b>	<b>0.8%</b>	<b>3.3%</b>	<b>24.5%</b>	<b>71.4%</b>			



## 8 – Les intervenants

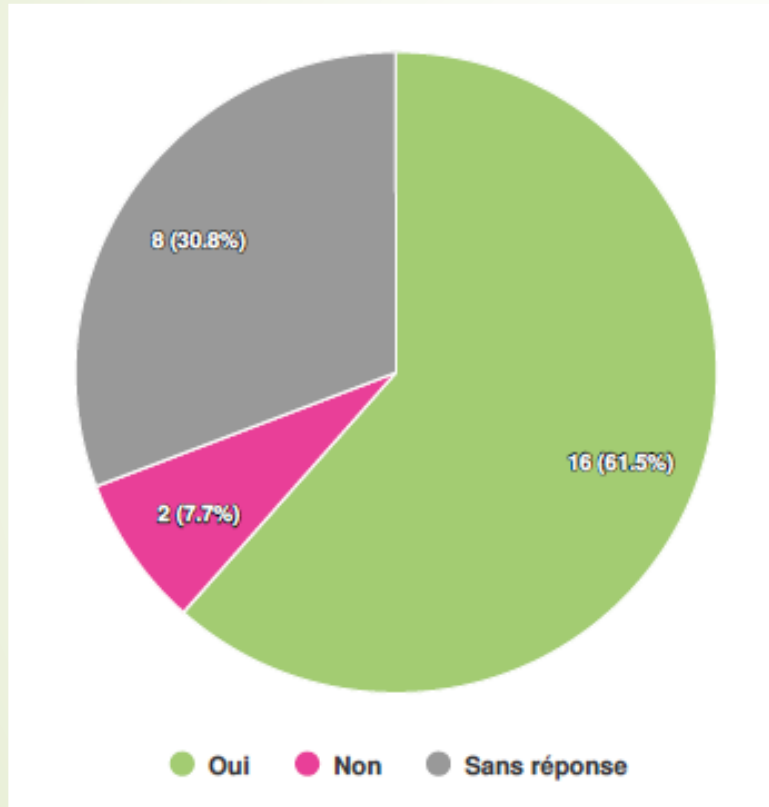


Coiffeur

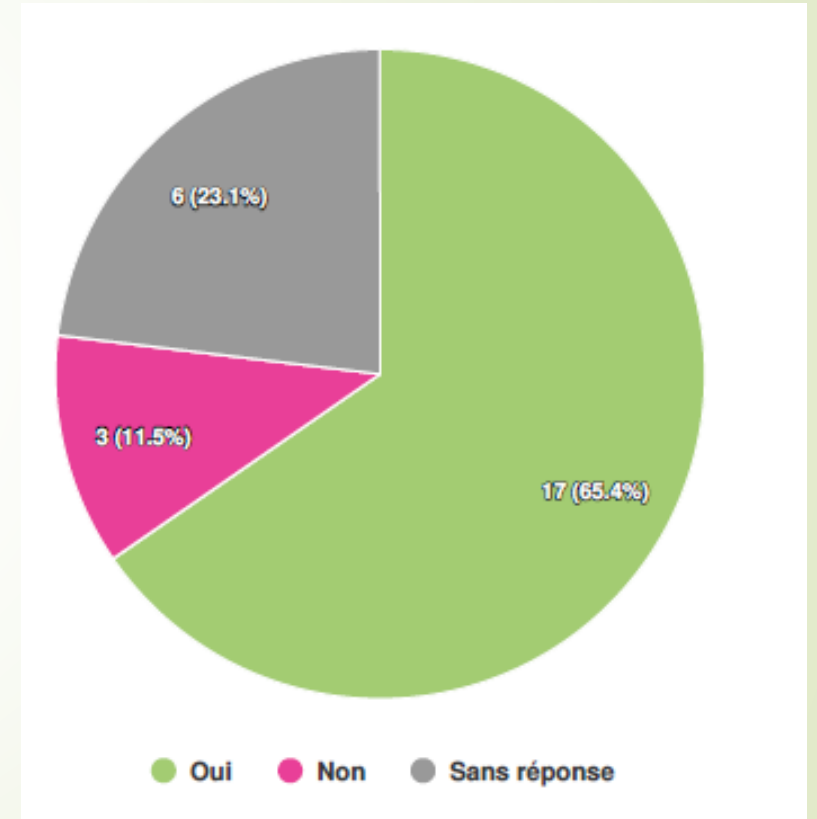


Dentiste

## 8 – Les intervenants

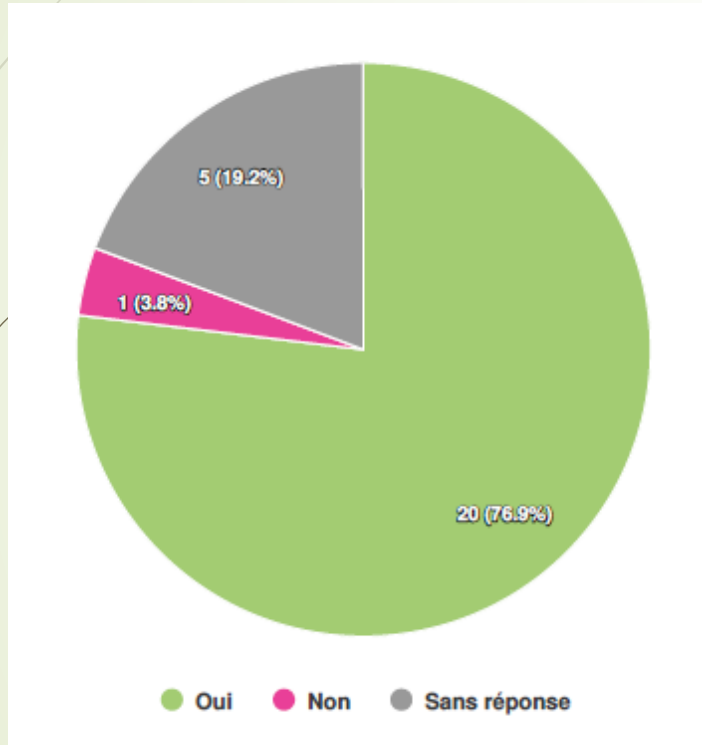


Diététicienne

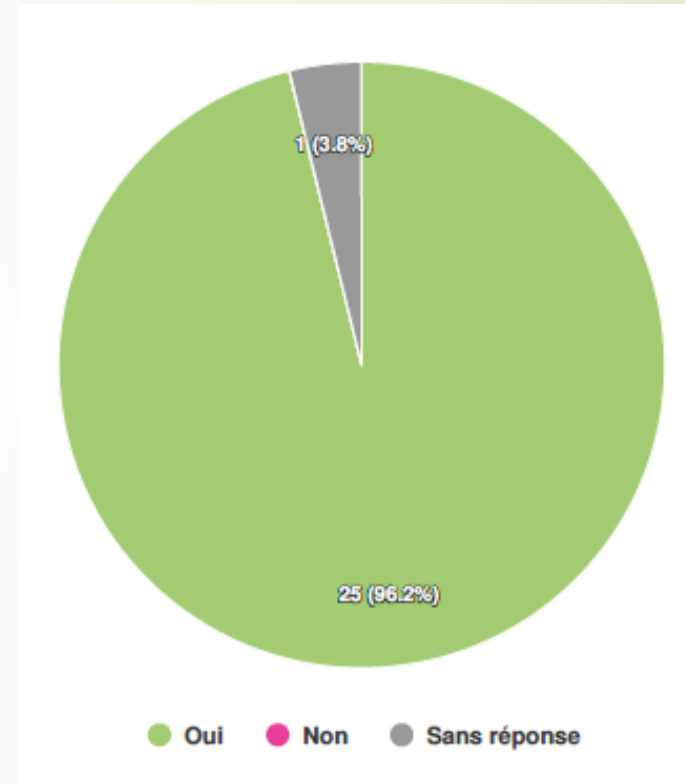


Ergothérapeute

## 8 – Les intervenants

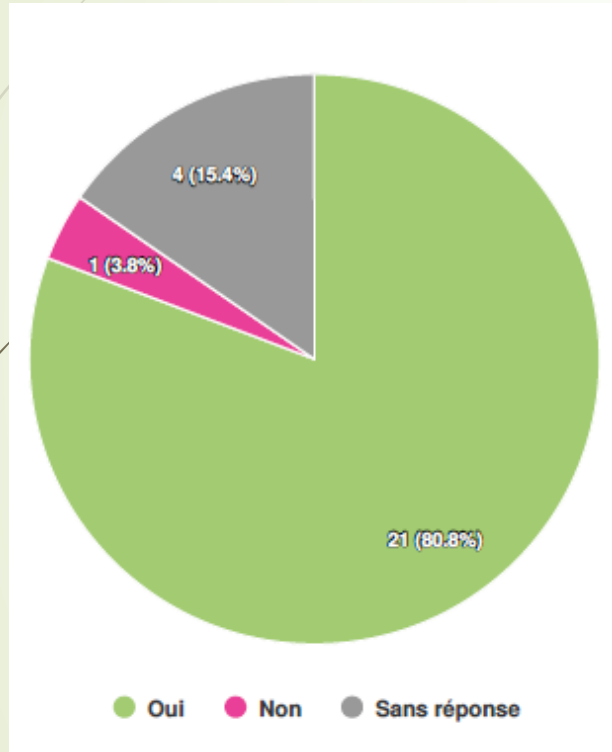


Kiné

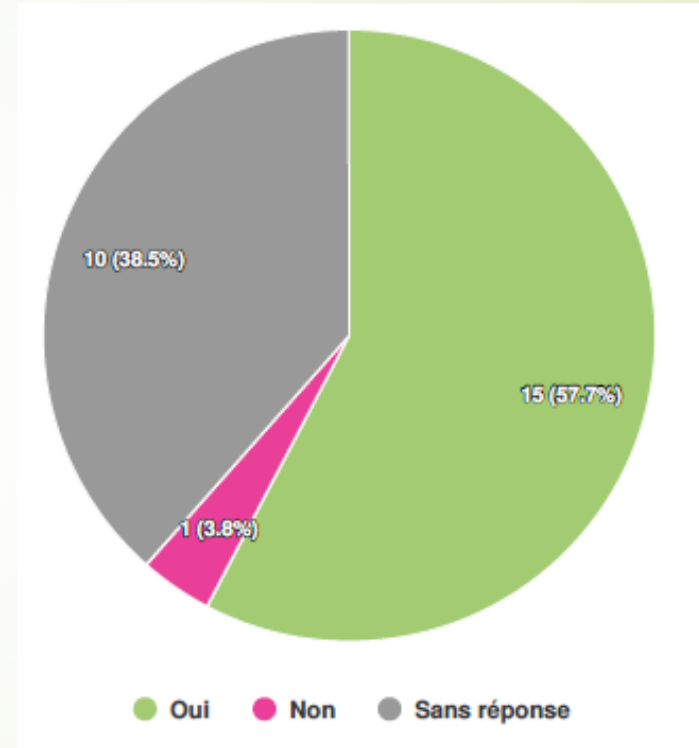


Pédicure

## 8 – Les intervenants



Psychologue



Socio-  
esthéticienne



## 9 – Votre connaissance institutionnelle

- ▶ Représentants des familles au Conseil de la vie sociale : 34,6% des répondants les connaissent (54,5% en 2019)
- ▶ Les représentants des résidents au Conseil d'administration : 38,5% des répondants les connaissent (54,5% en 2019).
- ▶ Concernant votre implication dans la vie institutionnelle :
  - ▶ 3,8% des répondants seraient prêts à s'investir dans la vie de l'établissement;
  - ▶ 3,8% des répondants seraient prêts à siéger au conseil de la vie sociale (C.V.S);
  - ▶ Aucun répondant serait prêt à être bénévole auprès des résidents.

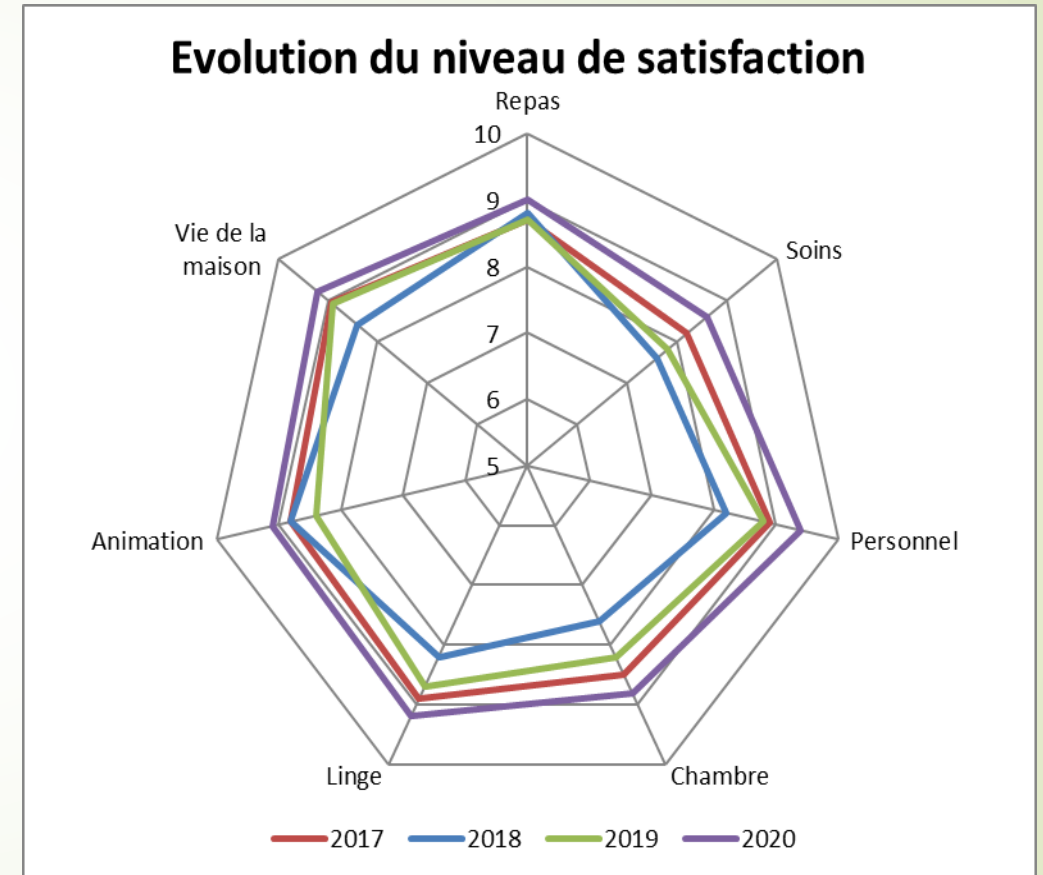


# 10 – La communication

- 80,8% connaissent notre site internet (<http://www.ehpad-echassieres.com>) contre 59,1% en 2019.
- 96,2% lisent les lettres d'informations de l'établissement contre 81,8% en 2019.
- A noter qu'en 2020, du fait de la crise sanitaire, un lourd travail de communication a été mis en place afin de préserver le lien avec les familles malgré les mesures gouvernementales dont le 1<sup>er</sup> confinement.

# Synthèse des résultats

Axes d'évaluation	2017	2018	2019	2020
Nbre de résidents	60	60	60	59
Nbre de réponses	24	23	22	26
Taux	40.0%	38.3%	37%	44%
Repas	8.7	8.8	8.7	9.0
Soins	8.2	7.6	7.8	8.6
Personnel	8.9	8.2	8.8	9.4
Chambre	8.5	7.6	8.2	8.8
Linge	8.9	8.2	8.7	9.2
Animation	8.8	8.8	8.4	9.1
Vie de la maison	8.9	8.4	8.9	9.2
Etablissement	8.7	8.2	8.5	9.0



**A noter que toutes les notes sont en hausse avec un taux de réponse plus élevé.**