

Enquête de satisfaction



sur la qualité des prestations et services rendus à l'EHPAD

Enquête réalisée au deuxième trimestre 2015 auprès de 360 référents familiaux, proches et tuteurs de résidents.

Taux de réponses : 24,5% (majoritairement enfants et conjoints de résidents ayant une antériorité de plus de 2 ans au sein de l'établissement).

93% des familles sont satisfaites du séjour de leur proche.

80% sont satisfaites des équipes, qu'elles soient soignantes ou administratives et saluent leur professionnalisme.

70% sont satisfaites des soins de nursing et aides apportées aux résidents dans les actes de la vie quotidienne (souhait d'être informé régulièrement de l'évolution de l'état de santé du résident).

60% des familles sont satisfaites des animations mêmes si elles ne connaissent pas toujours l'animateur ou le programme d'activités proposé.

66% sont satisfaites de la qualité des repas.

65% sont satisfaites du cadre de vie de leur proche.

77% sont satisfaites de la tranquillité des chambres. Quelques améliorations sont attendues concernant la propreté des chambres, les odeurs, l'accessibilité des bâtiments ou encore les espaces extérieurs.

65% des familles ont connaissance du Conseil de la Vie Sociale.

73% sont informées des réunions d'informations et d'échanges organisées chaque semestre.

87% des familles recommanderaient notre EHPAD.

