EHPAD Public de VILLEFRANCHE-SUR-MER

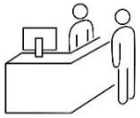
RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION RESIDENTS ET FAMILLES

Période de recueil : Juin à Septembre 2023

Service qualité gestion des risques

Nombre de réponses familles : 58

Nombre de réponses résidents : 24

Accueil Admission Information			L'accueil réservé par les équipes aussi bien administratives que soignantes est décrit comme très satisfaisant. Le niveau d'information reçu est décrit comme satisfaisant. Les délais d'admission sont très satisfaisants. Un effort est à faire sur la présentation des lieux et des chartes.
La vie à l'EHPAD			Le cadre est décrit comme agréable, propre et facilement accessible. Le résident est respecté (pas de tutoiement sans autorisation, respect des droits, sentiment de sécurité et de maintien des liens). Un effort à faire sur la décoration des couloirs et sur la sécurité des biens personnels. Un travail également concernant le bruit qui peut gêner certains résidents et visiteurs.
La restauration			Globalement la qualité et la quantité des repas sont perçues comme satisfaisantes. Un effort à apporter est pointé sur les quantités servies notamment pour les repas du soir et sur la variété des menus.
Les soins			La qualité des soins est perçue comme satisfaisante à très satisfaisante. Un effort est demandé sur l'information donnée sur la prise en charge par les personnels médicaux et soignants. Une meilleure connaissance du rôle du psychologue est à développer auprès des familles.
La chambre			Les chambres simples sont perçues comme adaptées aux besoins des résidents, propres et permettant le respect de la vie privée. Les chambres doubles répondent moins à ces critères. Le temps de réponse aux appels malades est perçu comme un point à améliorer ainsi que savoir comment faire effectuer de petites réparations.
Le linge			Familles et résidents sont globalement satisfaits de la prestation linge. Il est fait état de quelques problèmes de type linge égaré ou abimé ou des délais de retour trop longs.
L'animation			Résidents et familles sont très satisfaits de la prestation animation : qualité des activités, nombre d'animations proposées, communication du planning et intervention des animateurs. Quelques remarques concernent la diversité des activités qu'il conviendrait d'élargir.
L'opinion			57% des familles et 75% des résidents avaient une opinion neutre ou négative de l'EHPAD avant l'entrée. Celle-ci s'inverse et devient positive pour 85% des familles et 92% des résidents pendant le séjour. 76% des familles et 96% des résidents conseilleraient l'établissement à leur entourage.

Très satisfait

Satisfait

Peu satisfait

Pas satisfait

LES POINTS FORTS DE L'ETABLISSEMENT

POUR LES FAMILLES

La qualité des relations (écoute, bienveillance, empathie)
La qualité de l'accueil
Le suivi médical et la qualité des soins
La compétence et la qualité des personnels
Le suivi administratif
L'animation
La propreté

POUR LES RESIDENTS

L'animation
Le respect du résident
La sécurité
Le personnel

LES POINTS A AMELIORER

POUR LES FAMILLES

Les repas
La vétusté du bâtiment
Les espaces extérieurs
Le confort de la chambre
Le nombre de personnel

POUR LES RESIDENTS

Les locaux
Les repas
La chaleur
Les espaces extérieurs