

Enquête de satisfaction des familles/tuteurs 2024

TAUX DE SATISFACTION		
Très satisfaisant (80-100%) 	Satisfaisant (65-80%) 	A améliorer (0-65%) 
 augmentation >5% (seules les 2 dernières années sont prises en compte)	 stable (variation inférieure à 5 %) (seules les 2 dernières années sont prises en compte)	 diminution >5% (seules les 2 dernières années sont prises en compte)

TAUX DE SATISFACTION	2020	2021	2023	2024	Evolution
L'ACCUEIL					
La satisfaction sur l'indication de l'établissement sur les panneaux signalétiques	86.2% 	97% 	95% 	100% 	
La satisfaction sur la faciliter de stationner à proximité de l'établissement	92.9% 	94% 	96% 	100% 	
La satisfaction sur les renseignements apportés par le service administratif	84.6% 	94% 	93% 	100% 	
La satisfaction sur les horaires d'ouverture de l'accueil	76.9% 	100% 	84,2% 	94% 	
LE CADRE DE VIE					
La satisfaction sur la température de la chambre	96.2% 	95% 	87,7% 	89% 	
La satisfaction sur la propreté de la chambre	96.4% 	94% 	91,2% 	100% 	
Ne sont pas dérangé par le bruit	92.3% 	92.2% 	93% 	72% 	
Ne sont pas dérangé par l'odeur	83.3% 	86.6% 	68% 	89% 	
Ne sont pas dérangé par la lumière	100% 	98.5% 	98% 	100% 	
La satisfaction sur la sécurité dans la chambre	100% 	96.7% 	98% 	100% 	
La satisfaction sur la sécurité dans l'établissement	100% 	98.5% 	97% 	94% 	



La satisfaction sur la propreté des lieux de vie	100% 	98% 	96.5% 	100% 	
La satisfaction sur la décoration des lieux de vie	88% 	92.9% 	94,6% 	100% 	
La satisfaction sur la température des lieux de vie	96% 	98% 	93% 	100% 	
LA RESTAURATION					
La satisfaction sur les menus proposés	100% 	94% 	87.5% 	95% 	
La satisfaction sur la qualité des plats	100% 	95.2% 	85,7% 	100% 	
La satisfaction sur la quantité des plats	100% 	97.5% 	94,6% 	100% 	
La possibilité de prendre le repas avec son parent	93.3% 	87% 	96,4% 	100% 	
Adaptation des repas aux goûts et aux dégouts des résidents	100% 	87.8% 	88% 	94% 	
LE LINGE					
La satisfaction sur l'entretien du linge	90.4% 	91.6% 	83 ,9% 	88% 	
Absence de constat de non-retour du linge	55.6% 	65.9% 	61% 	89% 	
Absence de constat du linge abîmé	68.2% 	74% 	68% 	94% 	
Satisfaction de la réponse du linge abîmé			70% 	86% 	
LE SERVICE TECHNIQUE / LES REPARATIONS					
Familles/tuteurs ayant sollicité le service technique	72.4%	56.5%	58%	39%	
La satisfaction sur la qualité des réparations	88.9% 	83.8% 	88% 	100% 	
La satisfaction sur le délai de réparation	83.3% 	72% 	72% 	78% 	
L'ANIMATION					
La satisfaction sur les activités proposées	92.9% 	100% 	89% 	100% 	
La satisfaction sur la diversité des activités	87.5% 	100% 	92,1% 	100% 	
Souhait de participer aux activités	38.4% 	25.6% 	32% 	69% 	



LES SOINS					
La satisfaction sur l'aide apportée dans les actes de vie courantes (levée, toilettes, transfert...)	79.1% 	94.6% 	87,7% 	89% 	
La satisfaction sur les soins médicaux apportés	85% 	96.6% 	93% 	94% 	
L'EQUIPE					
Le personnel est attentif aux demandes	92.3% 	100% 	91% 	94% 	
Le personnel est facilement identifiable	72% 	85% 	82% 	94% 	
Le personnel respectueux	100% 	100% 	100% 	100% 	
Le personnel est à l'écoute des besoins	95% 	98.3% 	95% 	100% 	
L'établissement permet de recevoir ses proches à sa convenance	64 % 	98.3% 	93% 	100% 	
L'établissement permet de pratiquer le culte de son choix	100% 	100% 	100% 	100% 	
LES MOYENS DE COMMUNICATION					
Connaissance des moyens d'expression mis à disposition par l'établissement (cahier de réclamations, CVS, groupes de parole,...)	55.6% 	48.5% 	67% 	56% 	
Connaissance du Conseil de la Vie Sociale	19.2% 	32.8% 	51% 	39% 	
Connaissance de la personne qualifiée	22.2% 	24.6% 	52% 	61% 	

ANALYSE DES REPONSES A L'ENQUETE

Depuis plusieurs années l'enquête de satisfaction à destination des familles et tuteurs, est réalisée par un questionnaire disponible via un lien internet. Ainsi chaque personne disposant d'une adresse mail peut le remplir directement en ligne. Pour toute personne ne disposant ou n'ayant pas communiqué d'adresse mail, un formulaire avec un courrier en format papier est envoyé par voie postale classique.

L'enquête de satisfaction des familles/ tuteurs réalisée en novembre 2024 au sein de l'EHPAD Dronsart, affiche un taux de retour de 18 % (Rappel 28% en 2020, 66% en 2021 et 54% en 2023) : soit une forte diminution du taux de participation.

Concernant l'accueil, dans l'ensemble la qualité de l'accueil reste satisfaisante avec une moyenne de proche de 100%. Il est à noter une hausse concernant tous les items et plus particulièrement ceux sur renseignements apportés ainsi que les horaires d'ouverture.

A propos du cadre de vie, la satisfaction se maintient à un haut niveau de satisfaction. Les proches avaient remonté en 2023 une gêne olfactive, celle-ci a été remédié et la satisfaction concernant l'odeur atteint 89%

En revanche, il est à noter une baisse concernant la satisfaction vis-à-vis du bruit (moins 20 points par rapport à l'année 2023).

Il est à noter que, grâce à l'implication des résidents et des agents, la satisfaction quant à la décoration reste d'une très grande satisfaction.

La satisfaction des familles/tuteurs sur la restauration augmente sur tous les critères. Les proches sont satisfaits des menus proposés, de la quantité et qualité des plats.

Il est à noter une satisfaction de 100% concernant la possibilité de prendre un repas avec son parent.

Les proches des résidents reprochent parfois les températures des plats et souhaiteraient qu'il y ait plus de repas « d'avant » dans les menus proposés.

Certains trouvent également que le délai de réservation de 10 jours pour pouvoir manger avec son parent est trop long.

Dans l'ensemble la restauration apporte une entière satisfaction avec toujours cette implication du personnel de cuisine pour permettre des repas équilibrés et savoureux en fonction des saisons.

A propos du traitement du linge, la satisfaction du nettoyage du linge connaît, elle-aussi, une belle augmentation en 2024.

Les familles remontent tout de même du linge qui s'abîme vite et est vite déformé. Il est également demandé d'améliorer la qualité du repassage notamment pour les chemises. La perte de linge est également remontée.

La satisfaction des familles/tuteurs sur la qualité et le délai des réparations est également en augmentation.

39% des familles/tuteurs ont sollicité le service technique. On constate une légère augmentation de la satisfaction sur la qualité de l'intervention et du délai d'intervention.

Toutefois ce délai d'intervention reste reprocher dans les commentaires associés.

L'animation connaît une parfaite satisfaction cette année en augmentant la satisfaction des famille (100% sur les activités et la diversité des animations).

Le souhait des familles de participer avec le résident aux animations est lui aussi en forte augmentation (69% en 2024 contre 32% en 2023).

Les familles/tuteurs soulèvent que le niveau d'animation n'est pas toujours équivalent selon la période de l'année (moins d'activité au mois d'août).

Au niveau de l'accompagnement aux soins, nous notons une stabilité dans la qualité des soins.

La satisfaction des soins médicaux apportés est également stable cette année.

En outre, l'équipe infirmière, le médecin coordonnateur et la cadre de santé sont disponibles pour échanger sur la prise en soins de chacun dès que de besoin.

Les familles/tuteurs souhaiteraient être informés lorsqu'il y a des visites médicales. Ils soulèvent également d'être plus attentifs au nettoyage des appareils, etc.

S'agissant de l'équipe, les familles et tuteurs se disent plutôt très satisfaite de l'ensemble de l'équipe avec un taux moyen de plus de 98% (93% en 2024).

Nous notons une augmentation dans tous les critères de satisfaction : l'attention aux demandes, l'identification du personnel, le respect et l'écoute des besoins, etc.

Concernant l'information, la communication, nous constatons une diminution de la connaissance des moyens d'expression ainsi que du Conseil de la vie sociale et ce malgré la mise en place de pré-CVS. Toutefois, la connaissance de la personne qualifiée connaît une légère hausse (52% en 2023 contre 61 % en 2024).