



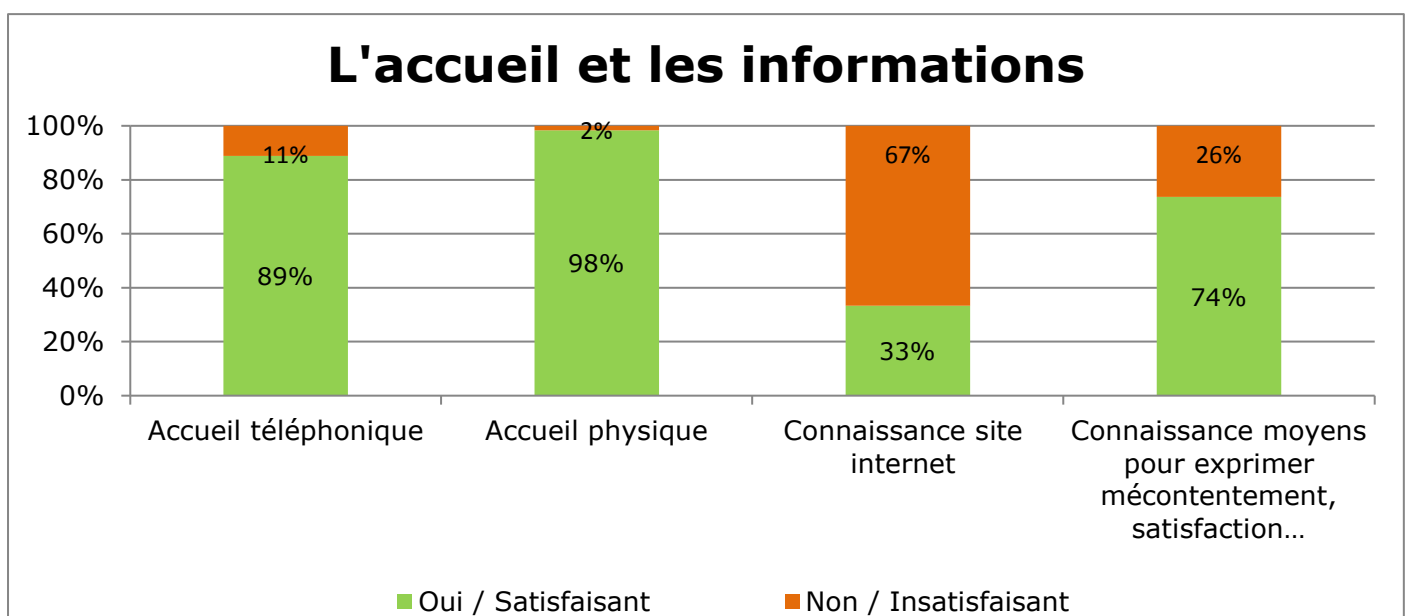
ENQUETE DE SATISFACTION FAMILLES 2019

L'enquête s'est déroulée du 16 décembre 2019 au 5 janvier 2020. Au total 185 questionnaires ont été envoyés. 63 questionnaires ont été retournés par la poste ou via les boîtes ; soit un taux de retour global de 34,1% (+1,2% par rapport à 2017).

7 thèmes étaient abordés à travers cette enquête :

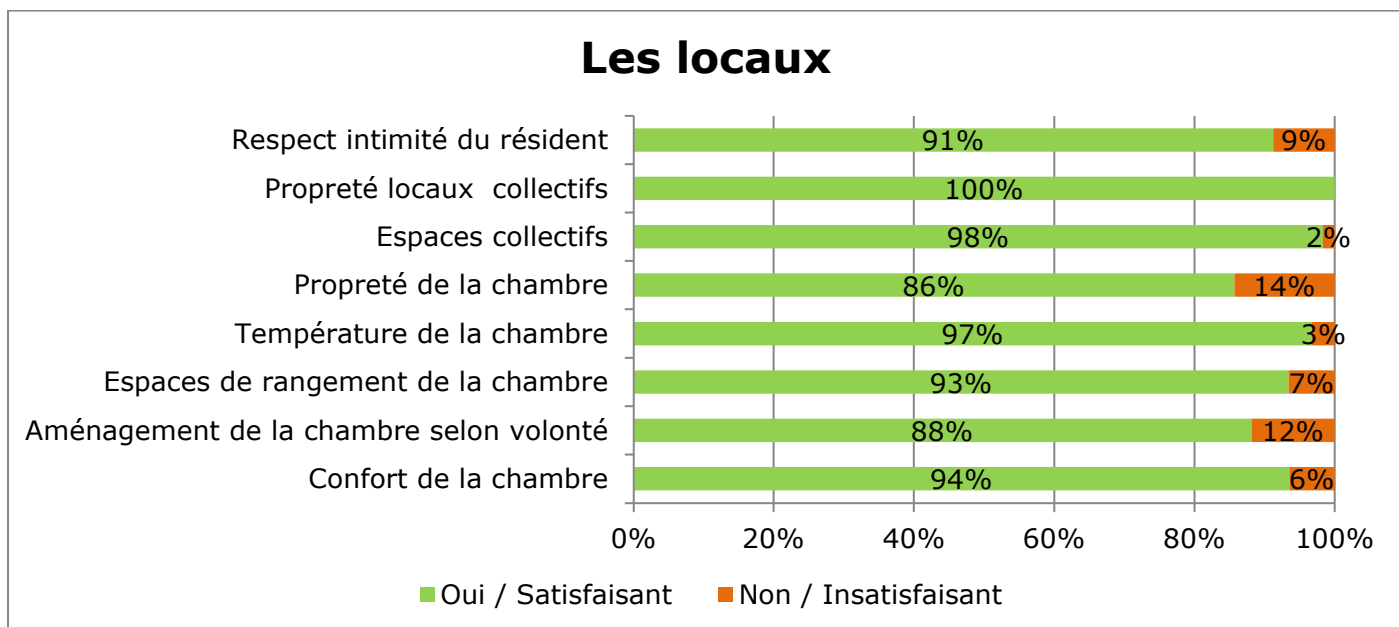
Thème	Pourcentage de satisfaction 2019		% 2017	Variation
L'accueil et les informations	87%		79%	↗
Les locaux	93%		91%	→
Les soins	87%		80%	↗
L'animation	93%		94%	↗
La vie sociale	51%		62%	↘
La restauration	78%		73%	↗
Le linge	88%		78%	↗
Le personnel	96%		93%	↗

L'ACCUEIL ET LES INFORMATIONS



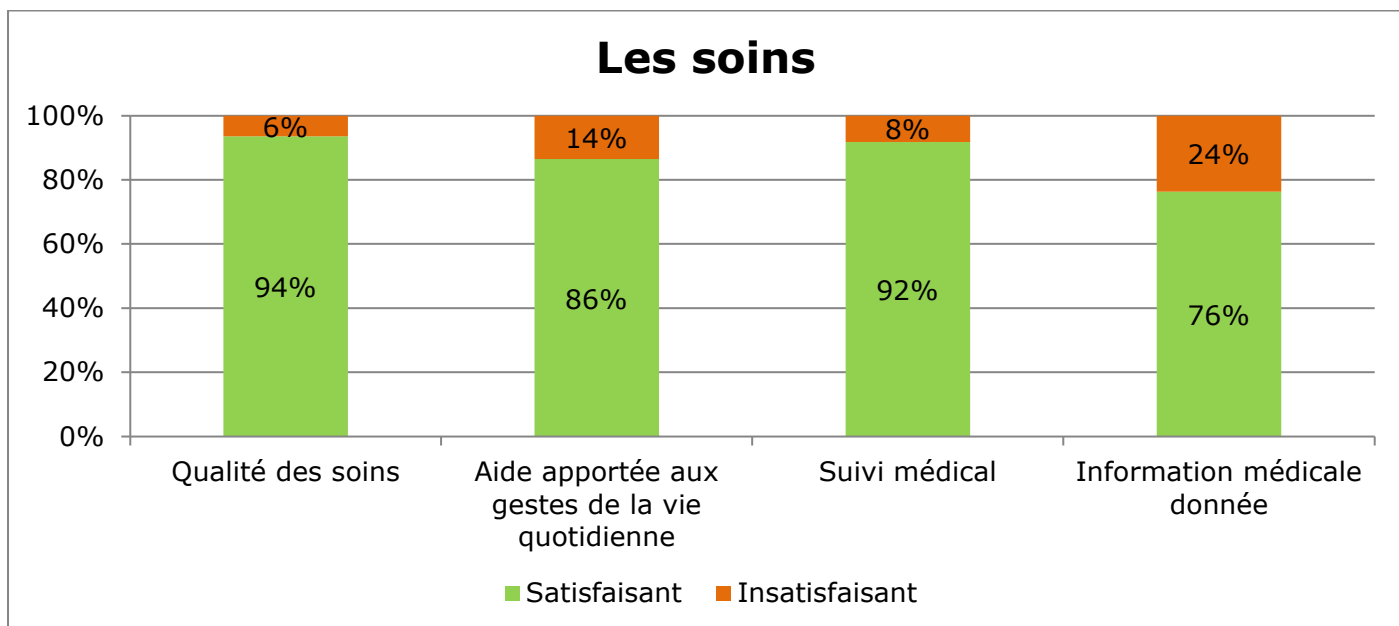
Peu de personnes ont connaissance du site internet de l'établissement, néanmoins 89% de ceux qui le connait, le trouve intéressant. Des efforts restent à faire concernant la connaissance du personnel d'encadrement par les familles (cadre de santé, responsables des autres service). Toutefois, pour 86% des répondants, ces derniers sont suffisamment disponibles lorsqu'ils sollicitent un rendez-vous.

LES LOCAUX :



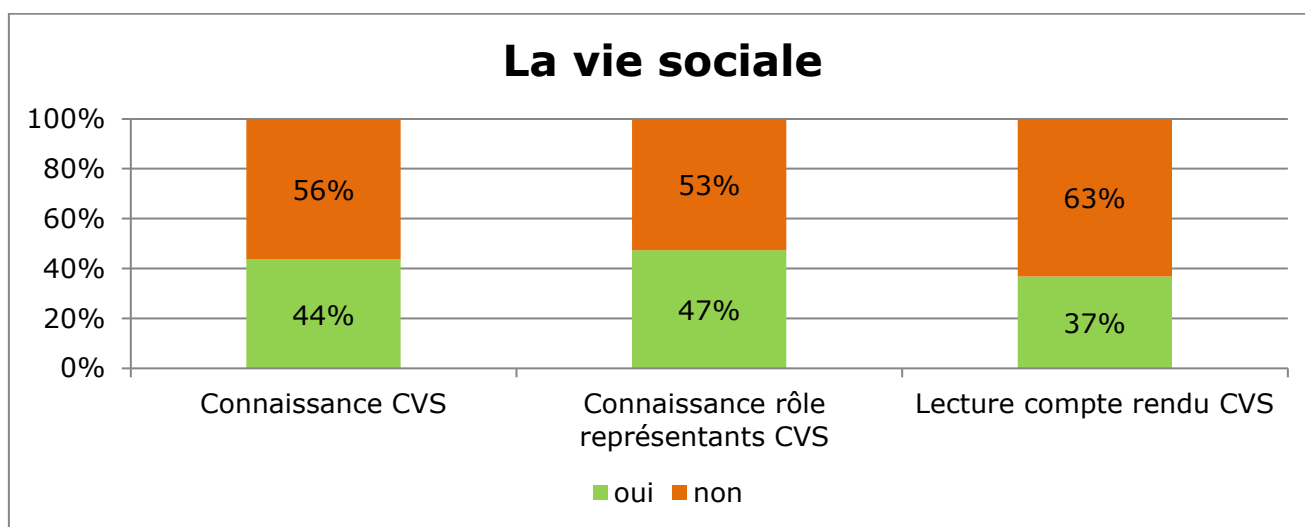
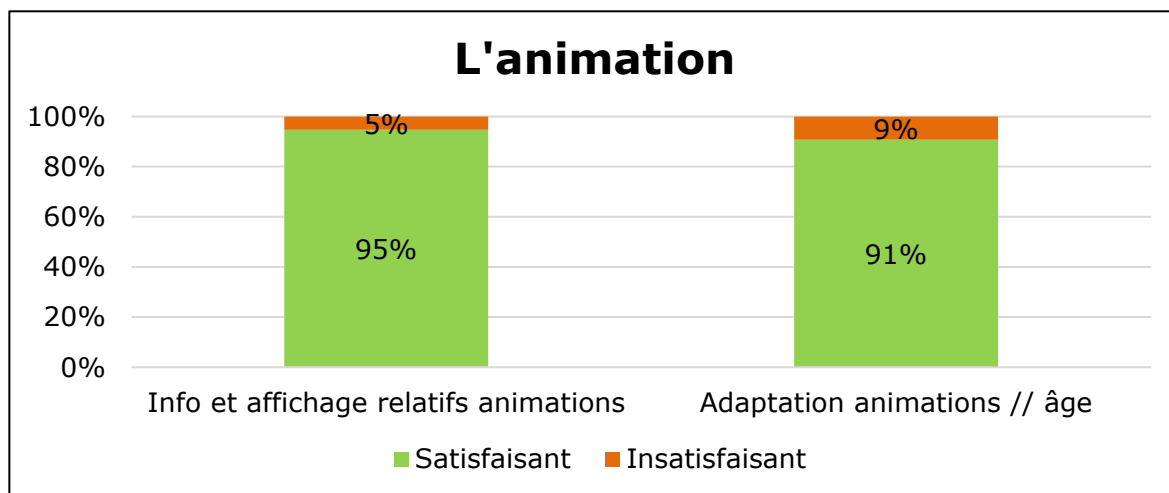
91% des répondants jugent que l'intimité de leur proche est respectée.

LES SOINS



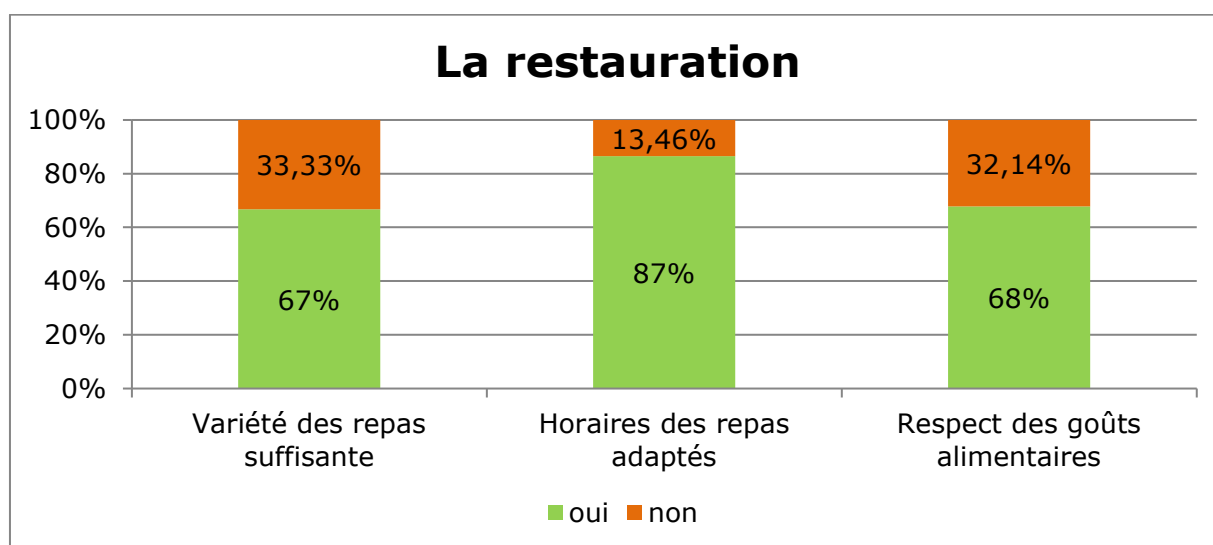
Par ailleurs, 84,4% des familles trouvent que le médecin traitant de leur proche intervient facilement au sein de l'établissement (en nette augmentation par rapport à 2017 : +22%).

L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE :



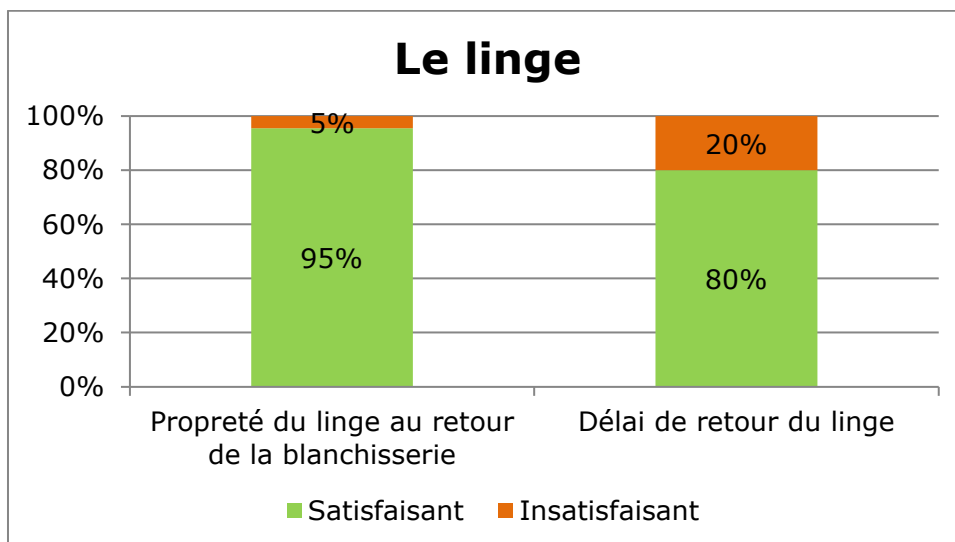
Par ailleurs, 90% des répondants sont satisfaits par la gestion du courrier de leur proche.

LA RESTAURATION :

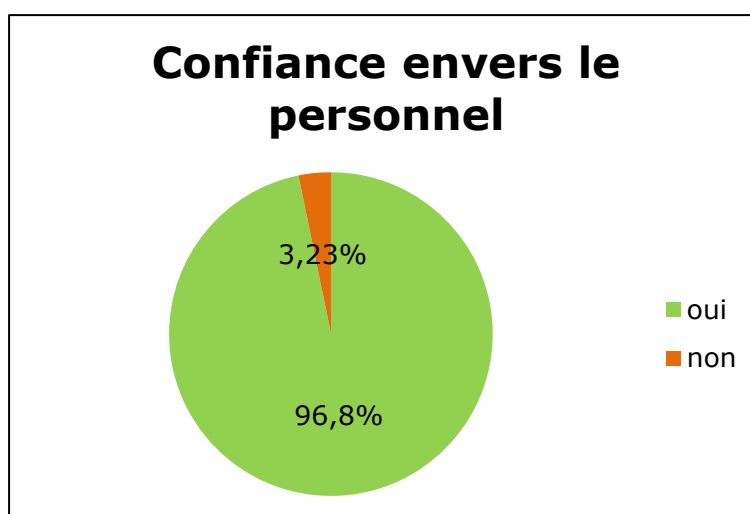
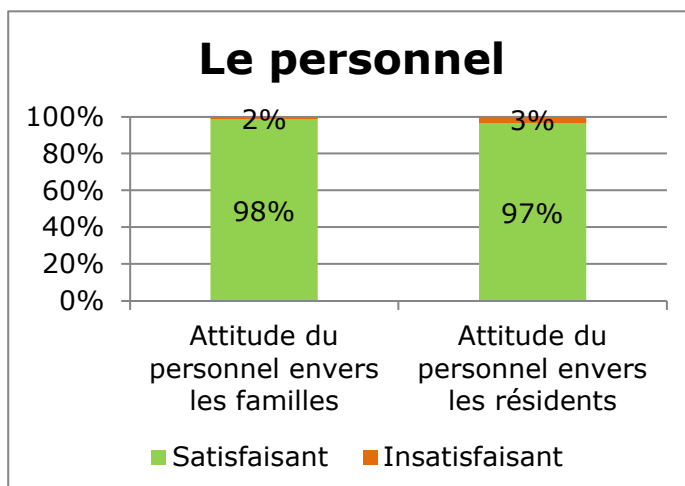
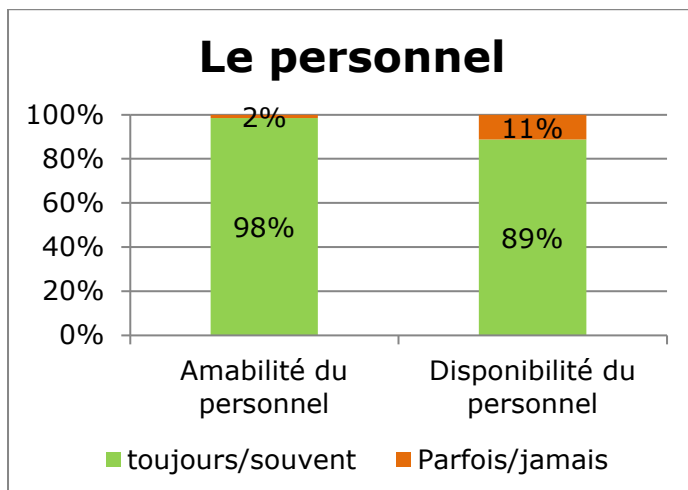


89% des familles sont satisfaites par l'aide à la prise des repas.

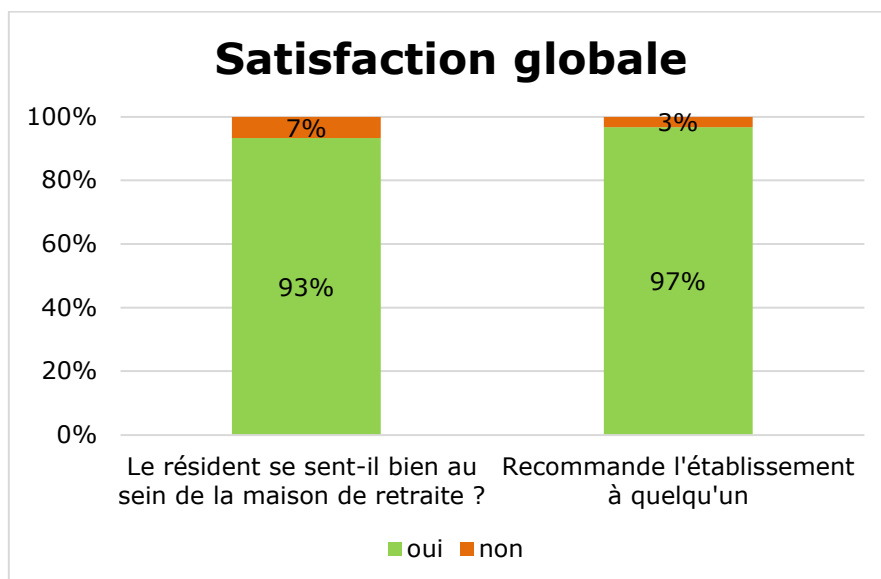
LE LINGE :



LE PERSONNEL :



SATISFACTION GLOBALE :



Note globale = 7,9 / 10