

# RESULTATS ENQUETE SATISFACTION 2018 **Foyer d'Accueil Médicalisé**

Présentation aux instances  
Avril 2019



# Les conditions de l'enquête

Enquête réalisée au mois d'octobre 2018 en même temps que sur les deux services de la maison d'accueil en lien avec la démarche de la direction commune (questionnaire unique pour les PH, questionnaire unique pour les EHPAD).

Réflexion au sujet des résidents pouvant être interrogés et choix par le médecin coordonnateur et/ou le cadre du service

Globalement pour la maison d'accueil, 87 personnes ont répondu au questionnaire (59%)

**Pour le FAM :** 9 répondants sur 30 résidents, soit un taux de participation de 16,67 %

Recueil des réponses par des professionnels des équipes et des stagiaires

1<sup>ère</sup> enquête de satisfaction détaillée sur la maison d'accueil depuis 2014 = absence de comparaison possible avec années antérieures

# Votre avis sur l'accueil

	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	NSP	Insatisfait Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de la participation aux démarches de préadmission?	23,3%	100%		
Êtes-vous satisfait de la visite de la structure lors de la préadmission?	23,3%	57,1%	42,9%	
Etes-vous satisfait de la remise personnalisée des documents administratifs (livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour, charte) ?	23,3%	57,1%	28,6%	14,3%



**Taux de satisfaction moyen = 71%**

# Analyse

---

- **Chiffres montrant que les résidents ne se souviennent pas forcément des démarches lors de leur admission et/ou que le sens de ces démarches n'est pas suffisamment explicite pour eux.**
- **Chiffres à mettre en lien avec la durée de séjour des résidents : 1 résident présent depuis 1987, 33,4% présents depuis les années 90, 16,6% arrivés dans les années 2000 et 46,7% présents depuis les années 2010.**

# Votre avis sur la communication



	Taux de réponse	OUI	NON
Êtes-vous informés sur votre prise en charge médicale?	13,3%	100%	
Êtes-vous informés sur votre prise en charge soignante?	16,7%	100%	
Êtes-vous informés sur l'ensemble des prestations qui vous sont proposées au FAM?	20%	83,3%	16,7%
Etes-vous informés de l'existence des instances "commissions menus" et de la réunion des familles?	10%	100%	
Avez-vous connaissance de l'existence du CVS?	10%	100%	
Etes-vous informés de l'existence de tableaux d'affichage d'informations?	10%	100%	



Taux de satisfaction moyen = 83,32%

# Analyse

---

De manière globale **le taux de réponse est compris en 10 et 20 % de la population accueillie.**

**L'enquête illustre un axe d'amélioration sur la communication auprès des résidents sur les prestations proposées au FAM de Brumenard, donc à amplifier notre travail sur les outils de communication adaptés.**

**Cet effort est à poursuivre sur le long terme.**

# Votre avis sur la prise en charge



Êtes-vous satisfait de l'accompagnement	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
du personnel administratif (accueil, direction, cadre de santé, cadre socio-éducatif, secrétaire) ?	13,3%	100%	
Du personnel éducatif (éducateur/trice, moniteur/trice, AMP, maitresse de maison) ?	16,7%	100%	
du personnel éducatif (moniteur/trice, AMP) des activités de jour ?	16,7%	80%	20%
du personnel médical et paramédical de jour ?	13,3%	100%	
Du personnel de nuit ?	13,3%	91,7%	8,3%

# Analyse

---

Chiffres démontrant un taux de satisfaction élevé dans l'accompagnement des personnels dans la prise en charge des résidents.



# Les soins et les prestations

Avez-vous bénéficié de soins ou de prestations :	Taux de réponse	Oui	Non
Aide à l'autonomie/vie quotidienne ?	10%	100%	
Pour exercer vos droits ?	10%	50%	50%
D'accompagnement à la vie sociale ?	10%	100%	
De maintien ou développement de vos capacités fonctionnelles ?	10%	100%	
Rencontre avec le représentant du culte ?	10%		100%

# Votre avis sur les soins/prestations

Si vous avez bénéficié de soins ou de prestations, êtes-vous :	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
Aide à l'autonomie/vie quotidienne ?	100%	
Pour exercer vos droits ?	100%	
D'accompagnement à la vie sociale ?	67,7%	33,3%
De maintien ou développement de vos capacités fonctionnelles ?	100%	
Rencontre avec le représentant du culte ?	100%	

# Analyse

---

Le taux de réponse sur ce chapitre est réduit à 10% (2 répondants sur 7).

Le libellé des questions présente une difficulté de compréhension pour les résidents.

# VOTRE AVIS SUR LES REPAS

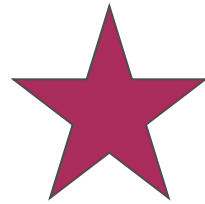
	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de la qualité et de la variété des menus?	13,3%	75%	25%
Êtes-vous satisfait de la quantité servie?	10%	66,7%	33,3%
Êtes-vous satisfait de la température des plats?	13,3%	75%	25%
Êtes-vous satisfait de la présentation des plats?	13,3%	75%	25%
Êtes-vous satisfait des repas festifs et de la possibilité de prendre un repas avec vos proches?	13,3%	75%	25%
Êtes-vous satisfait de la prestation repas en général?	13,3%	75%	25%

**Taux de satisfaction moyen =) 74%**

# Analyse

---

Les résultats reposent sur 4 répondants.  
Seuls 3 répondants sur 4 sont satisfaits de la prestation repas.



**La prestation repas est un axe à travailler  
dans le plan d'amélioration qualité**

# VOTRE AVIS SUR LE CONFORT HOTELIER ET L'HYGIENE DES LOCAUX

	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
Êtes-vous satisfait du confort de votre chambre (insonorisation, température, aspect visuel)?	10%	100%	
Êtes-vous satisfait des équipements de votre chambre (appel malade, lit, prise électrique, volet roulant) ?	10%	100%	
Etes-vous satisfait du confort hôtelier de l'établissement en général?	10%	100%	
Etes-vous satisfait de la propreté de votre chambre?	6,7%	100%	
Etes-vous satisfait de la propreté de l'établissement en général?	6,7%	100%	

**Taux de satisfaction moyen =) 100%**



# Analyse

---

Les résultats démontrent une reconnaissance du travail effectué par les équipes en matière d'entretien des locaux, malgré un confort hôtelier perfectible (nombreuses chambres à deux lits, absence de douche dans les chambres).

**Le confort hôtelier sera un axe de travail du CPOM de 2<sup>ème</sup> génération.**

# Votre avis sur la prestation linge

	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de l'entretien du linge personnel?	3,3%	100%	
Êtes-vous satisfait de la prestation d'entretien du linge en général?	3,3%	100%	

Taux de satisfaction moyen => 100%





# Votre avis sur l'animation

	Taux de réponse	Très satisfait Satisfait	Insatisfait Très insatisfait
Êtes-vous satisfait de la qualité et de la diversité des animations (spectacles, ateliers sorties)?	3,3%	100%	
Êtes-vous satisfait du nombre d'animations proposées à l'année?	6,7%	50%	50%
Êtes-vous satisfait de l'ouverture des animations sur l'extérieur?	3,3%		100%

Taux de satisfaction moyen =) 50 %

Le plus fort taux de très insatisfaits porte sur l'ouverture des animations sur l'extérieur, mais cela ne repose que sur 1 répondant.

# Analyse

---

**De manière globale les questions relatives à l'animation arrivent en dernière position dans le questionnaire avant la conclusion.**

**Le nombre de répondants a diminué par rapport aux 1ères questions.**

**Il est dommage de ne pas avoir pu recueillir l'avis des résidents sur ce chapitre sur un plus grand nombre de personnes.**

**C'est également un axe de travail pour la plan d'amélioration de la qualité.**

# Votre impression générale


---

Satisfaction générale de 100%

Recommandation à un proche à 100% aussi,

A pondérer car un seul répondant a terminé le questionnaire.

**De manière globale, l'accompagnement des résidents dans la compréhension du questionnaire est un axe de travail.**



**Merci à toutes les équipes de jour  
comme de nuit qui accompagnent  
les personnes accueillies dont le  
travail est salué à travers les  
données de l'enquête de  
satisfaction 2018.**