



EHPAD La Fontouna  
BENDEJUN

## RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION RESIDENTS ET FAMILLES

Période de recueil : Mai à Juin 2024

Service qualité gestion des risques

Nombre de réponses familles : 20

Nombre de réponses résidents : 18

Accueil Admission Information			L'accueil réservé par les équipes aussi bien administratives que soignantes est décrit comme satisfaisant à 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, des documents remis et des chartes. 100% des familles et 83% des résidents décrivent le contact avec le personnel comme de bonne qualité.
La vie à l'EHPAD			Le cadre intérieur et extérieur est décrit comme agréable (90% des résidents) et propre (94% des résidents). Toutefois, l'accès à l'espace extérieur est jugé difficile. Le résident est respecté (pas de tutoiement sans autorisation). Le sentiment de sécurité est important (80% des familles, 90% des résidents). De même, la possibilité de maintien du lien avec l'entourage est élevé (95% des familles, 78% des résidents).
La restauration			Globalement, la qualité et la quantité des repas sont perçues comme satisfaisantes. 70% des résidents et familles estiment que les goûts sont respectés.
Les soins			La qualité des soins est perçue comme satisfaisante à très satisfaisante. Un bémol toutefois sur la présence des médecins et l'information médicale donnée. 80% des familles et 89% des résidents ont le sentiment que le maintien de l'autonomie est assuré. 90% des familles et 72% des résidents sont satisfaits de l'accompagnement apporté au quotidien.
La chambre			Les chambres sont perçues comme adaptées aux besoins des résidents, propres, lumineuses et permettant le respect de la vie privée. Quelques remarques sur la vétusté des locaux. Le temps de réponse aux appels malades est perçu comme un point à améliorer ainsi que l'intrusion de résidents désorientés dans les chambres.
Le linge			80% des familles et 94% des résidents sont satisfaits à très satisfaits de la prestation linge. Il est fait état de quelques problèmes de type linge égaré ou donné à un autre résident.
L'animation			Résidents et familles sont satisfaits à très satisfaits de la prestation animation : qualité des activités, nombre d'animations proposées, communication du planning et intervention des animateurs. Les seules remarques concernent l'absence de sorties.
L'opinion			Seulement 20% des familles et 10% des résidents avaient une opinion positive de ce que représente l'EHPAD avant l'entrée. Depuis leur entrée dans l'établissement, 80% des familles et 78% des résidents ont une opinion positive de l'EHPAD 93% des familles et 73% des résidents conseilleraient l'établissement à leur entourage

 Très satisfait

 Satisfait

 Peu satisfait

 Pas satisfait

## LES POINTS FORTS DE L'ETABLISSEMENT

### POUR LES FAMILLES

Etablissement bien situé, au calme  
Personnel : bienveillance, gentillesse, dévouement, professionnalisme  
Propreté

### POUR LES RESIDENTS

Propreté  
Animations  
Respect  
Personnel : gentillesse, disponibilité

## LES POINTS A AMELIORER

### POUR LES FAMILLES

Rénovation nécessaire des locaux  
Accès au jardin  
Nombre de personnel  
Temps consacré au repas

### POUR LES RESIDENTS

Sorties  
Vétusté des locaux  
Horaires des repas (trop tôt le soir)