



Enquête annuelle de satisfaction EHPAD 2022

RESULTATS ET ANALYSES

INTRODUCTION

Chaque année, une enquête de satisfaction est mise en place au sein de l'EHPAD du centre hospitalier de Pont-l'Evêque. Elle s'inscrit dans la démarche qualité mise en place par le secteur Médico-Social.

Cette enquête, réalisée auprès de l'ensemble des résidents et de leurs proches, est menée dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des résidents. Elle contribue à une dynamique de bientraitance et optimise les possibilités d'expression des résidents et de leurs familles.

L'objectif ici est double, il s'agit de :

- Mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus,
- De connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action. Les résultats seront ensuite diffusés.

ELÉMENTS DE MÉTHODE

I. Echantillon

Résidents et familles: les questionnaires ont été distribués selon les modalités suivantes :

- Via le logiciel d'enquêtes en ligne Live Survey
- En version papier

61 questionnaires ont été retournés (58 questionnaires en 2021) :

II. Population concernée

Les personnes concernées sont :

- Les résidents ayant la capacité cognitive de répondre
- Les familles et / ou entourage de ces personnes.

III. Types de questions

Ce questionnaire comprend des questions fermées à échelles ordinales principalement (Très insatisfait – Insatisfait – Satisfait – Très satisfait), des questions fermées dichotomiques (Oui – Non) et des questions ouvertes (commentaires)

Le choix de favoriser des questions fermées est fait car celles-ci simplifient le remplissage du questionnaire ainsi que le dépouillage. De plus, il offre un taux de réponse plus important.

ASPECTS LOGISTIQUES

L'enquête a été réalisée sur la période du 1^{er} au 30 novembre 2022.

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et son traitement a été informatisé conforme à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978.

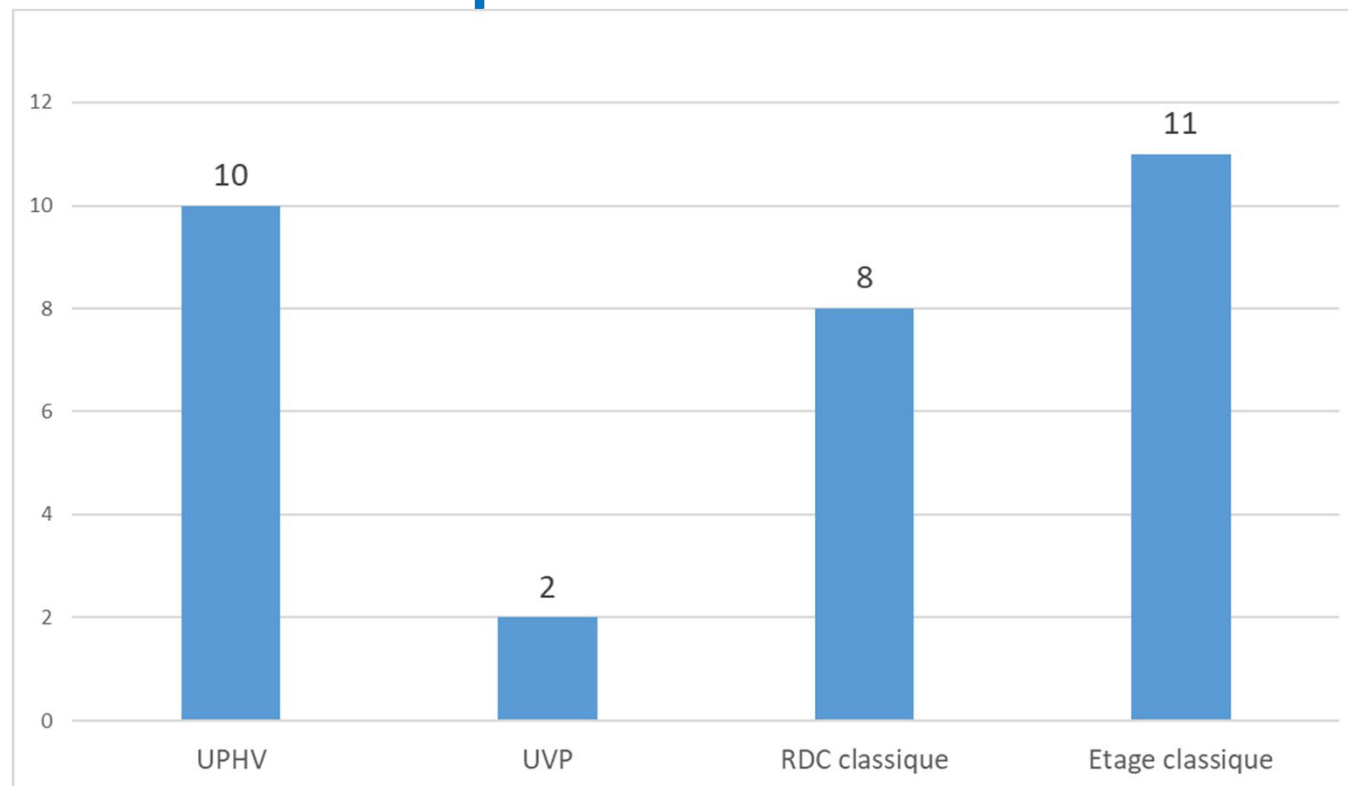
L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé grâce au logiciel Excel. Ce procédé a permis d'obtenir les résultats sous forme de :

- Tableaux avec des données chiffrées (valeurs relatives et pourcentages),
- Graphiques reprenant les thèmes des questions, afin d'avoir un aperçu clair et rapide des résultats obtenus.

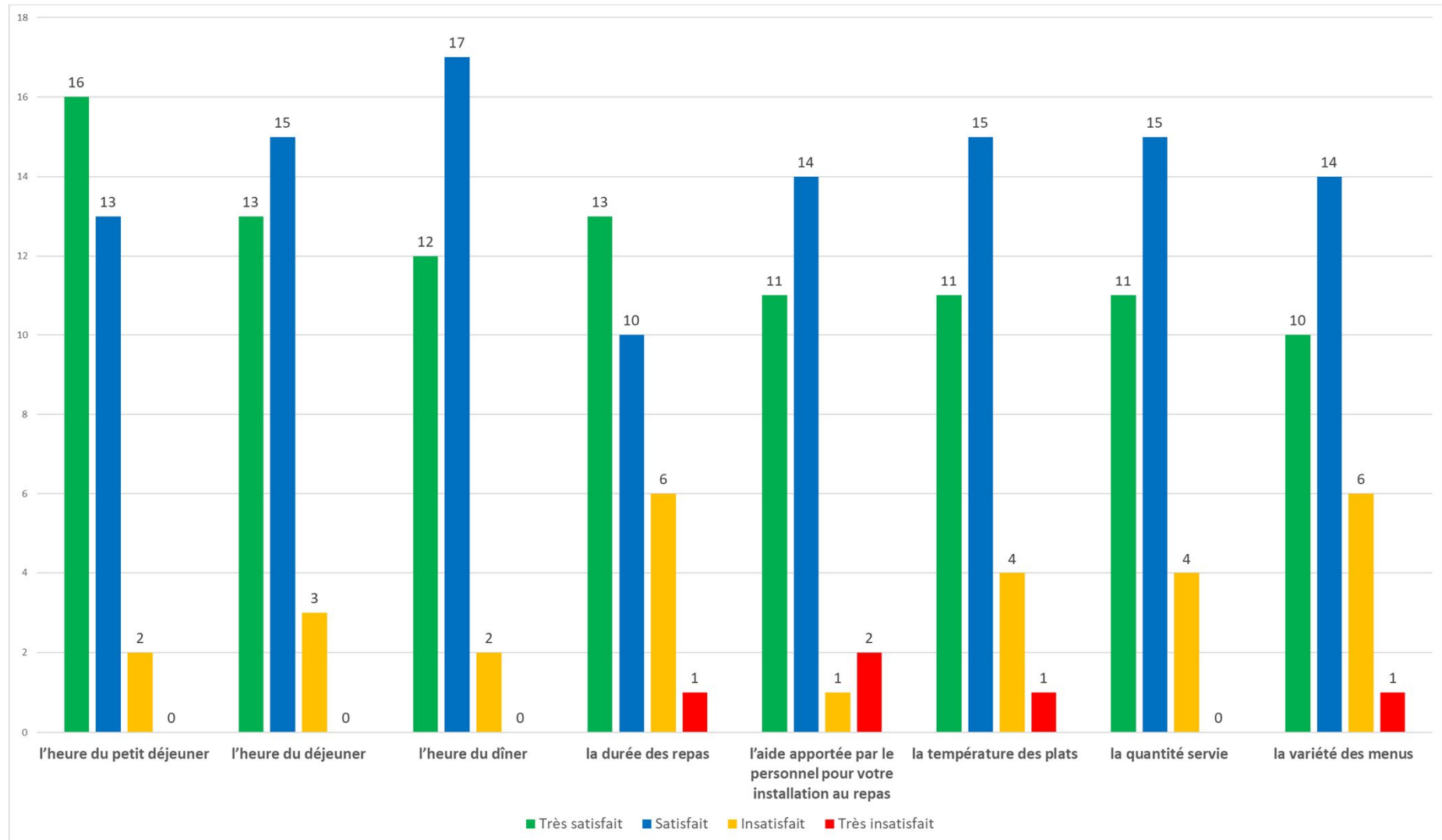
RÉSULTATS

Résidents

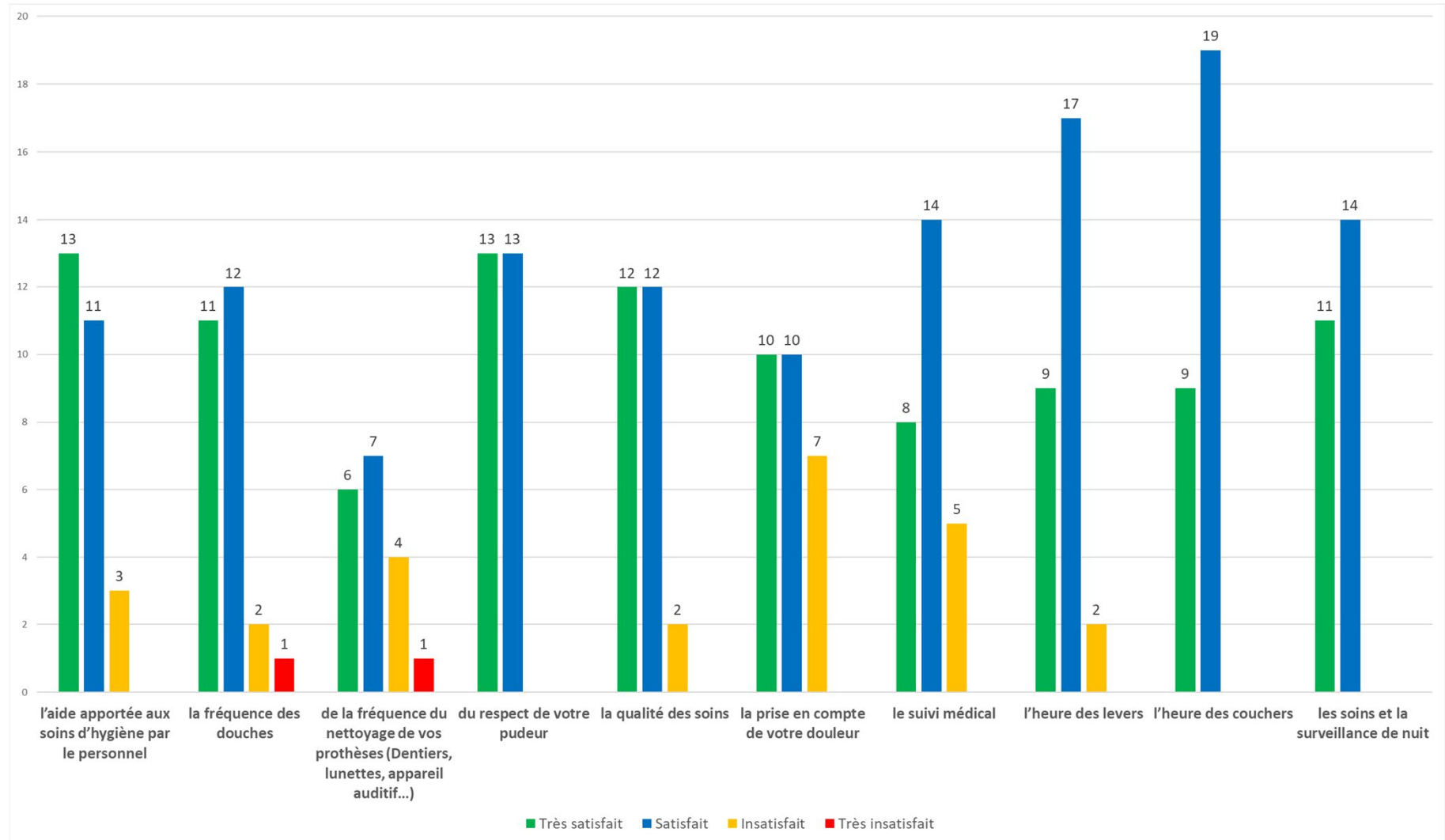
33 questionnaires



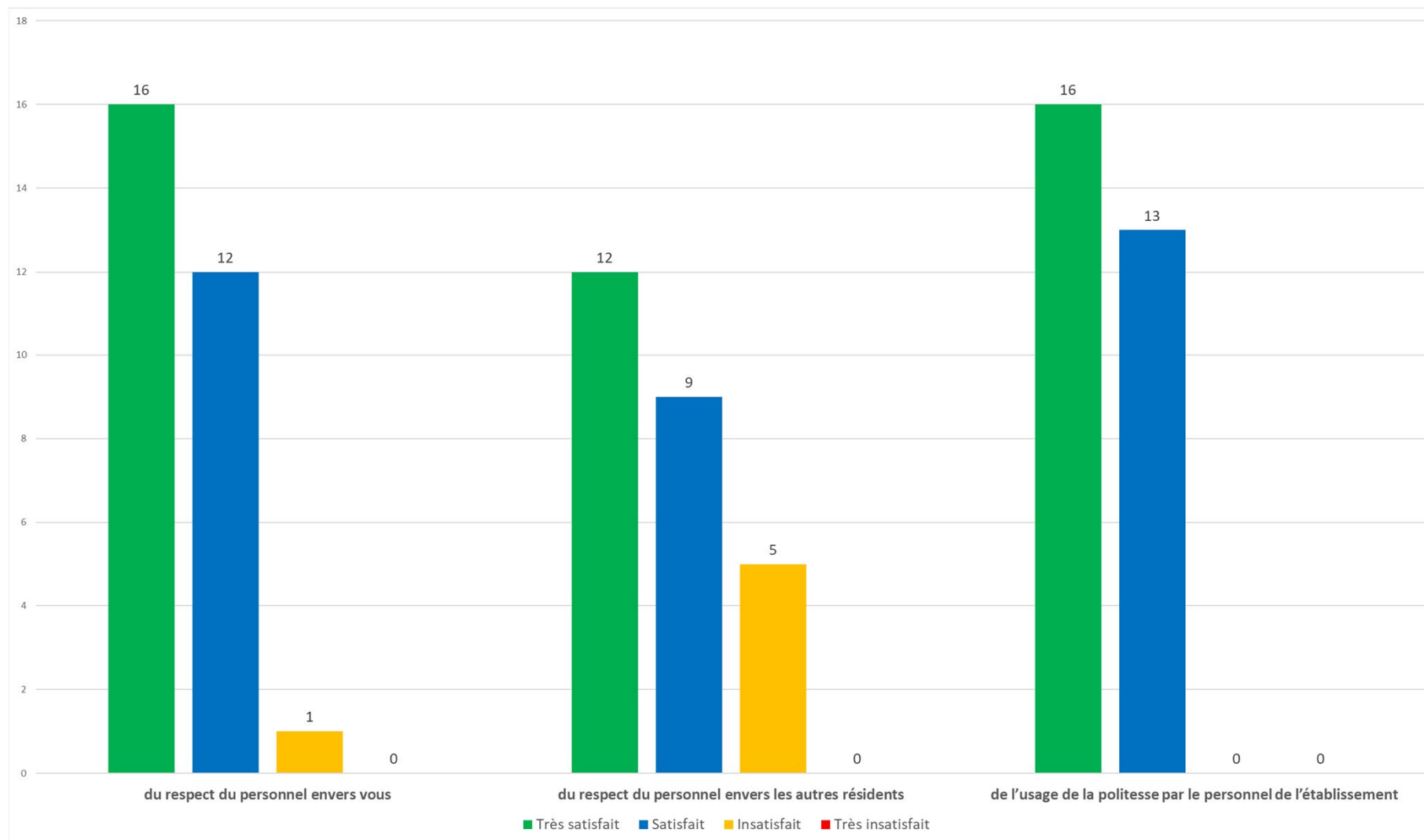
LES REPAS



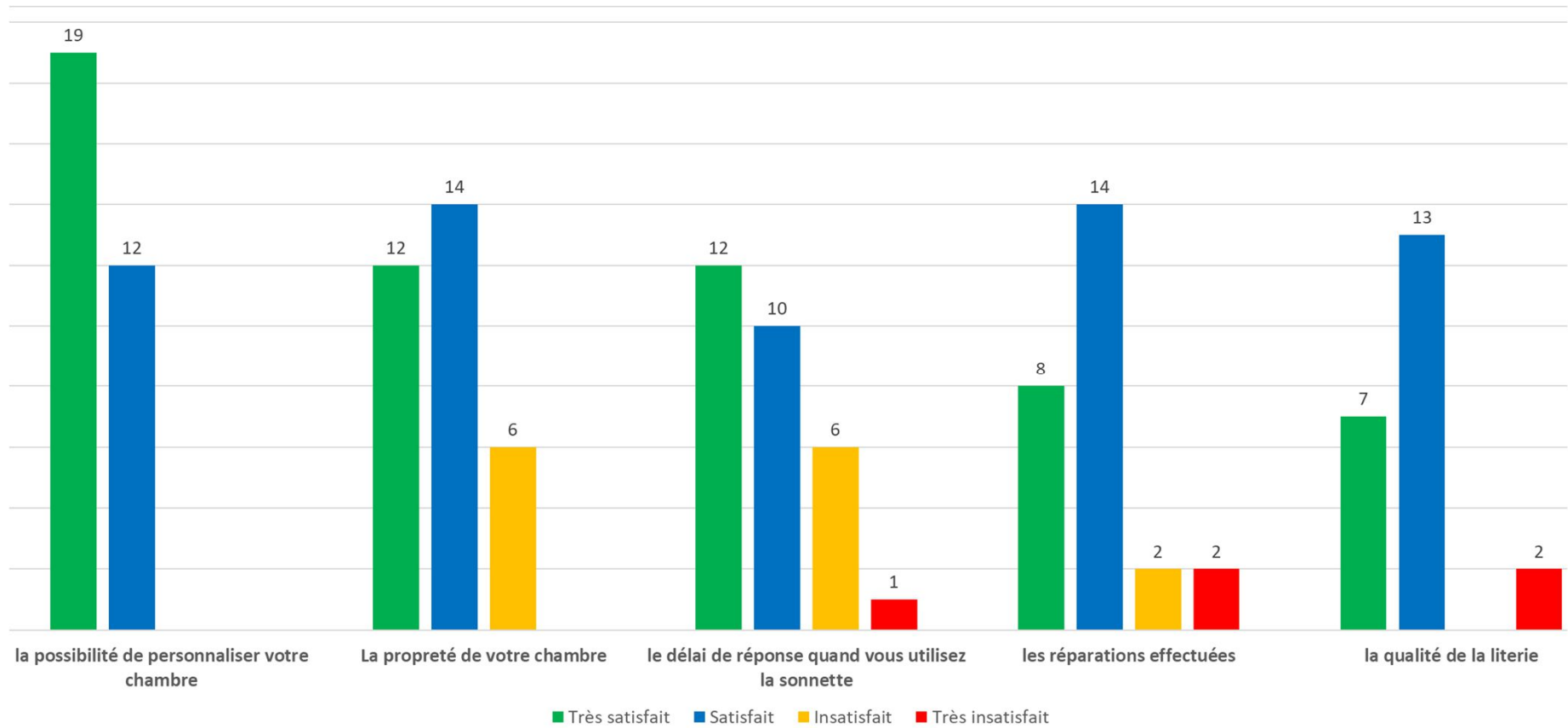
LES SOINS



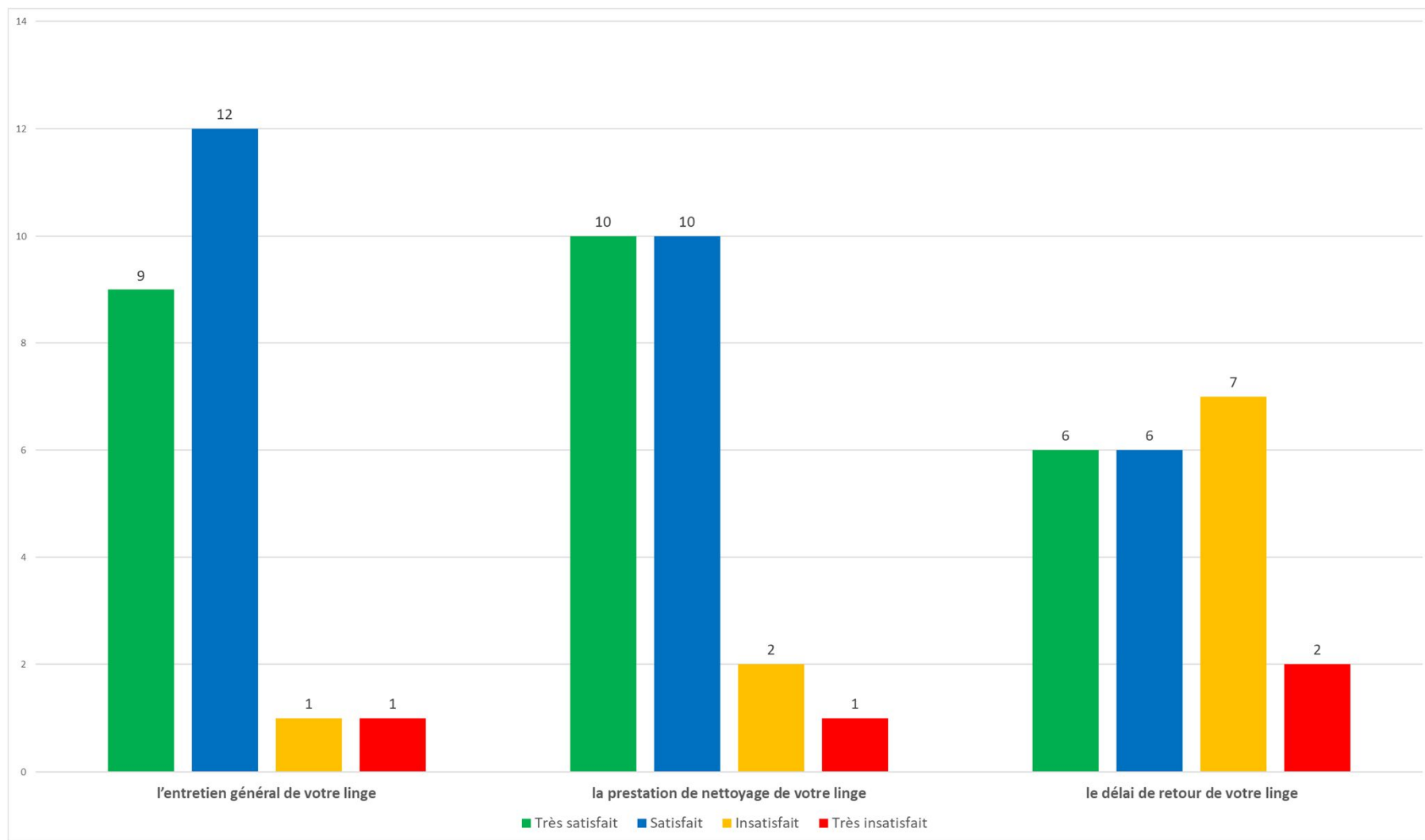
LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



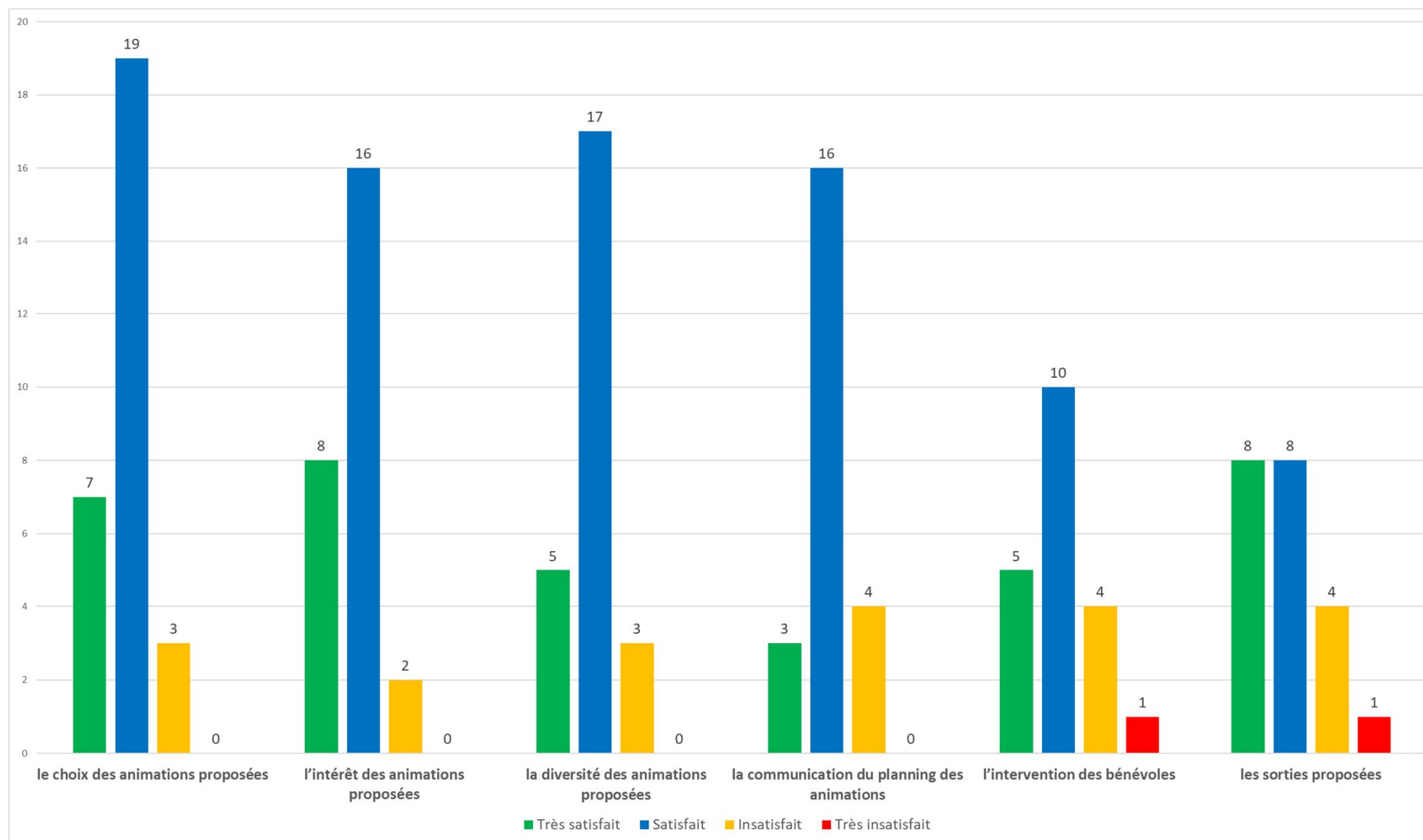
LA CHAMBRE



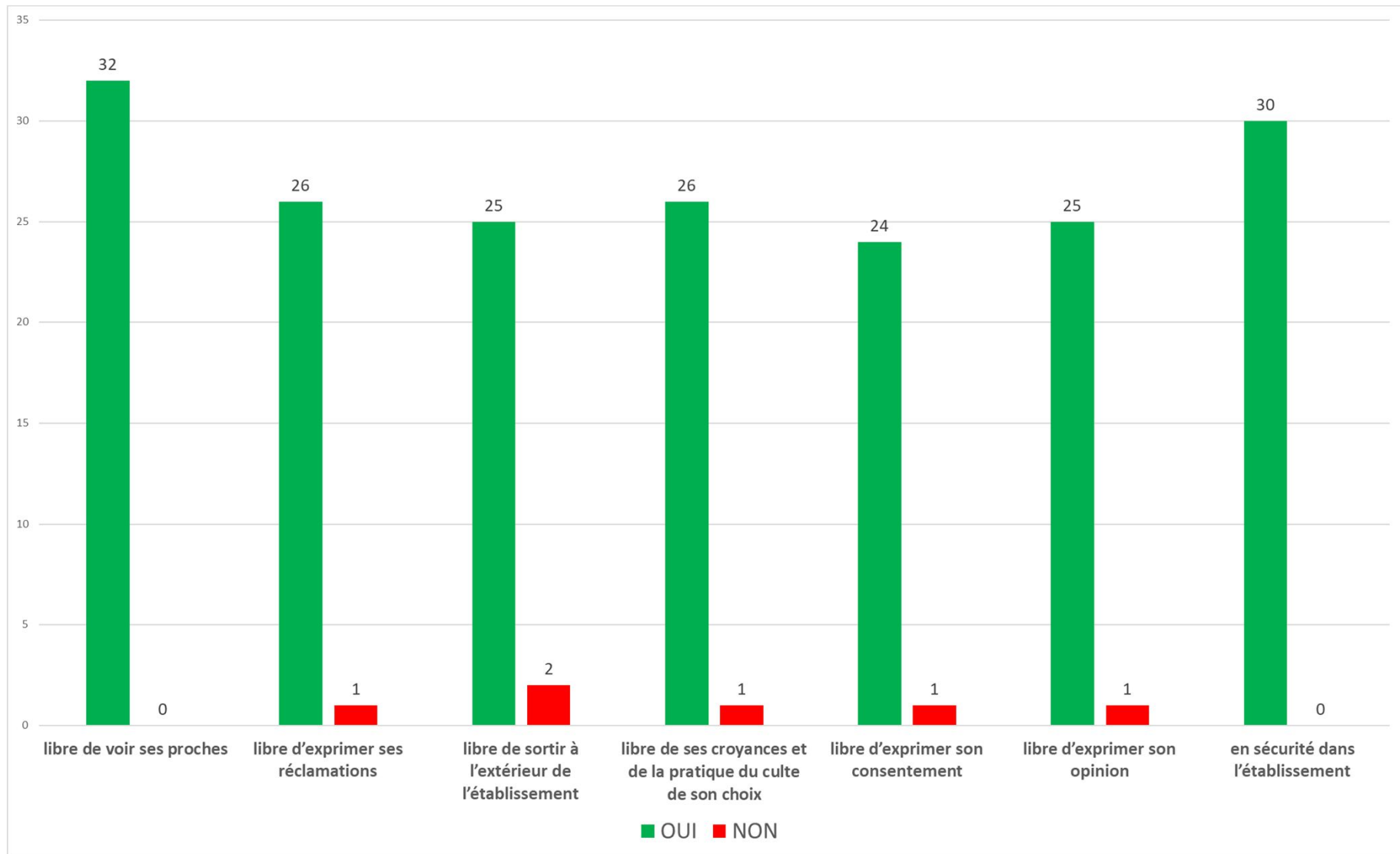
LE LINGE



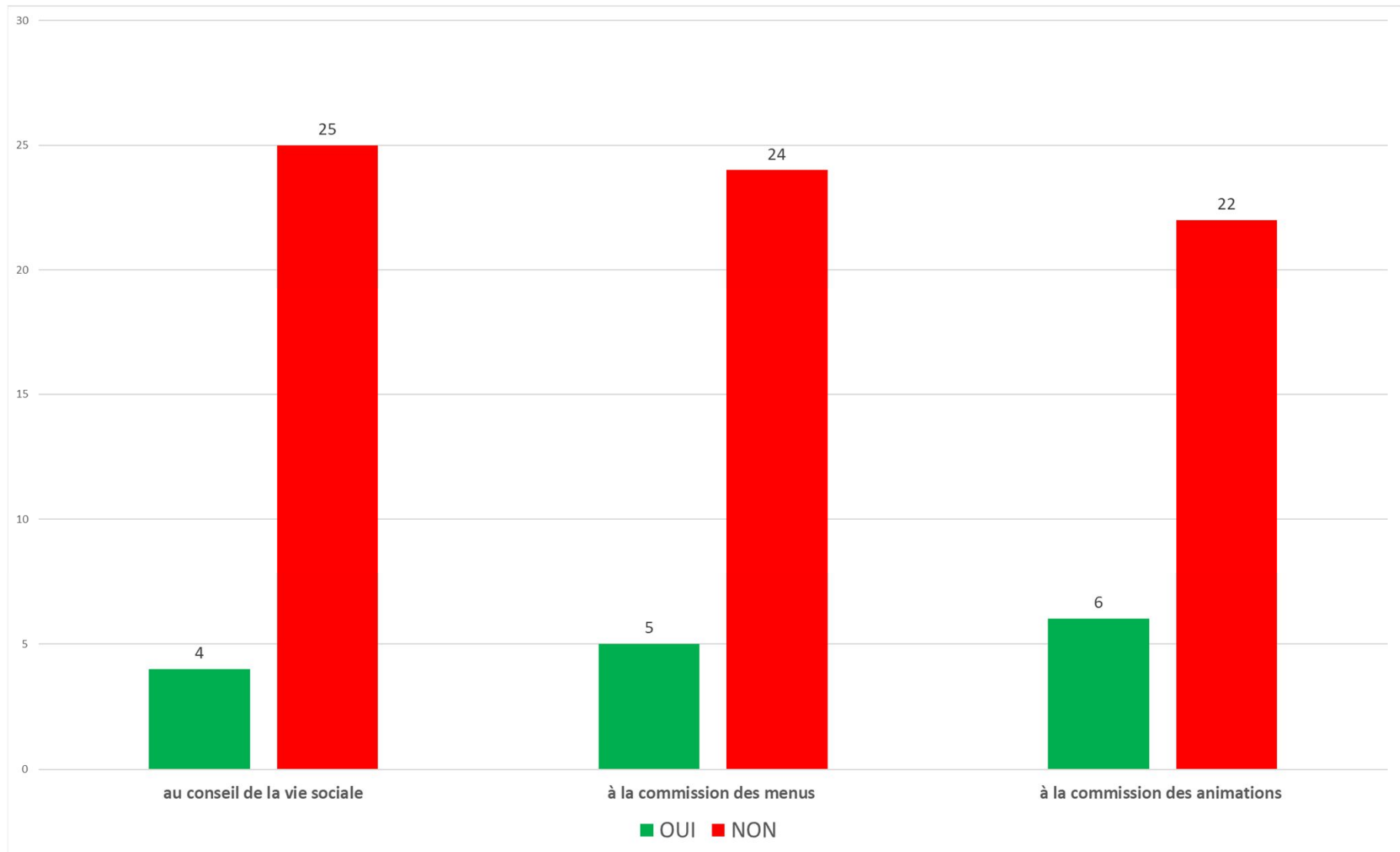
L'ANIMATION



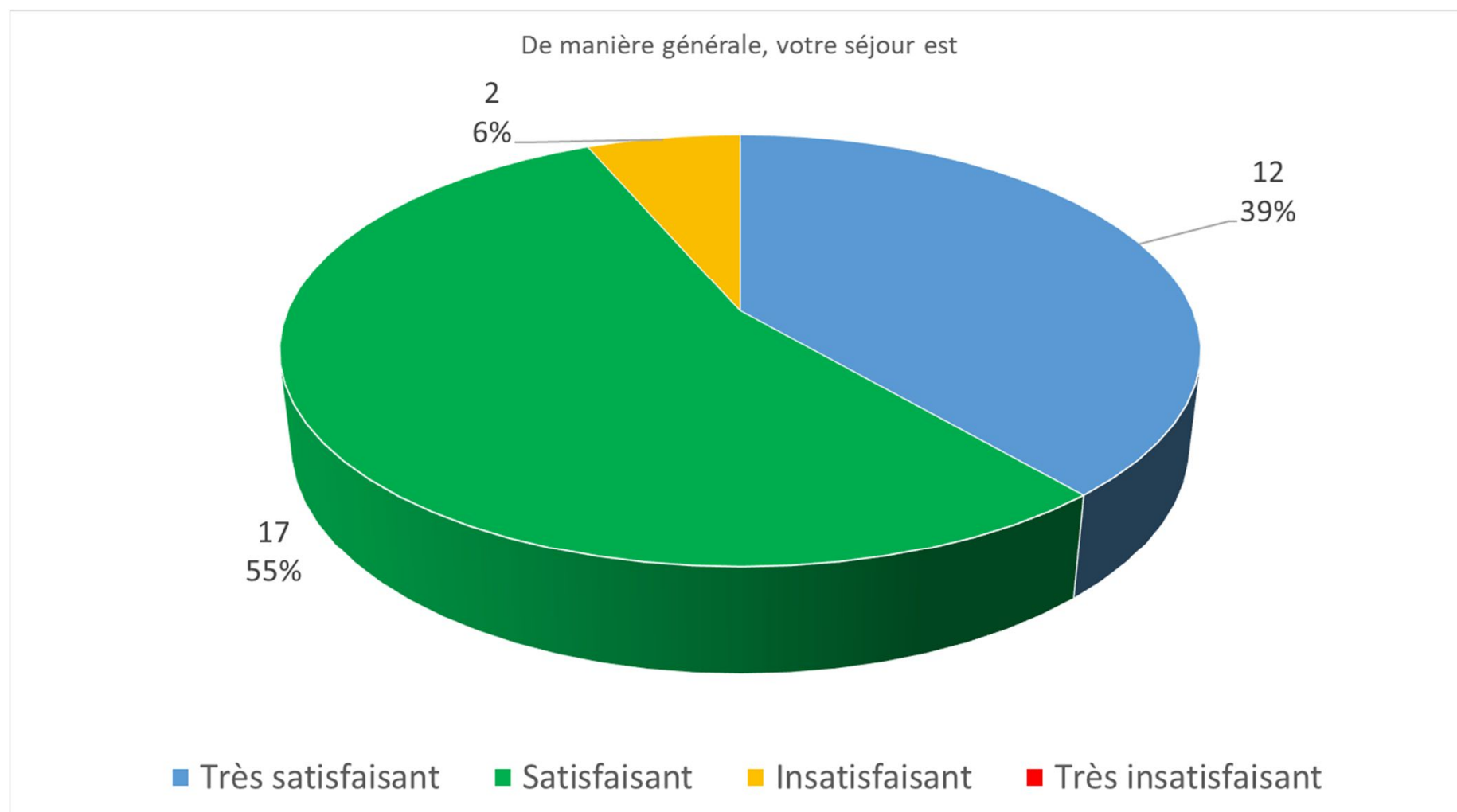
LES DROITS ET LIBERTÉS



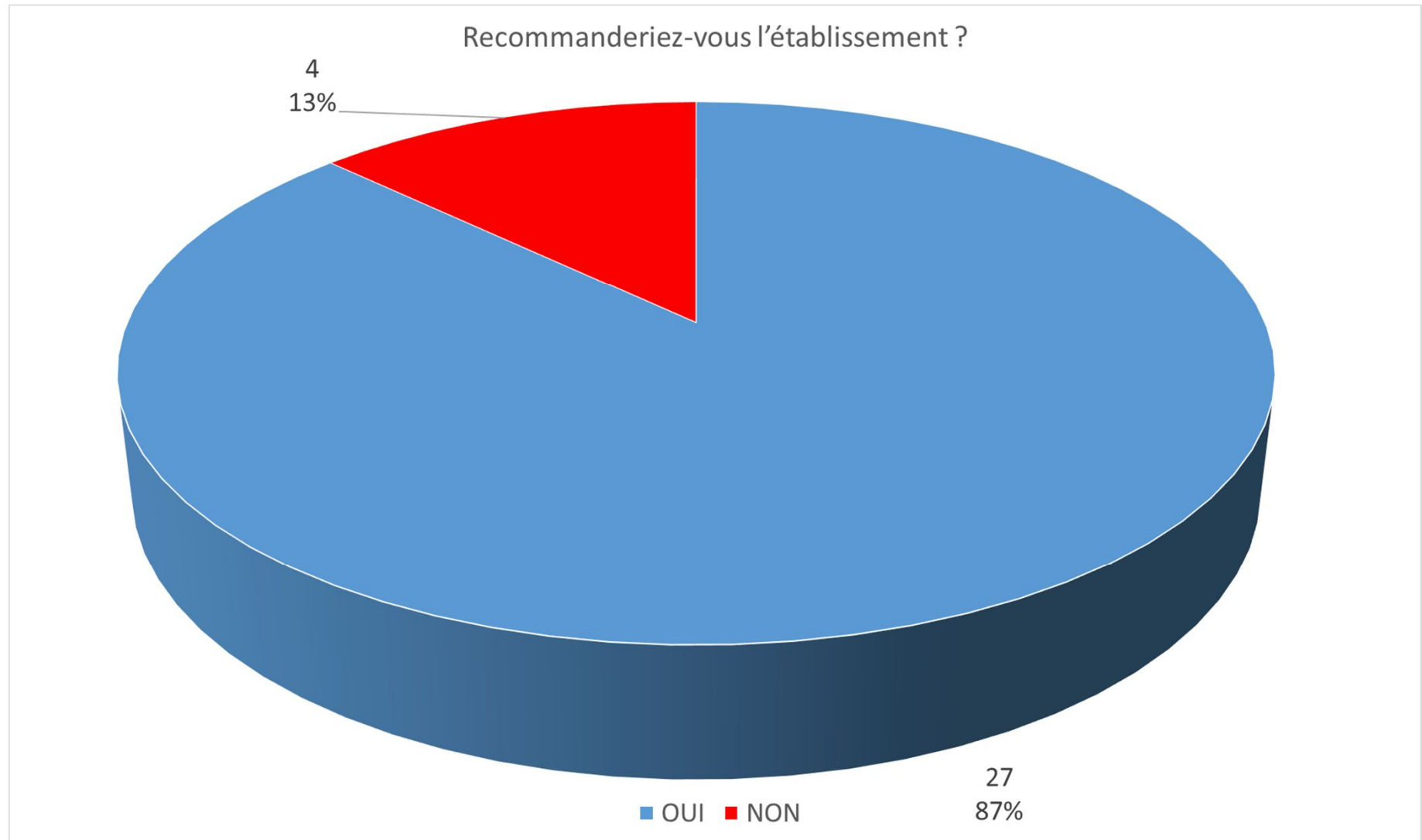
SERIEZ-VOUS PRÊT A SIEGER?



APPRECIATION GLOBALE



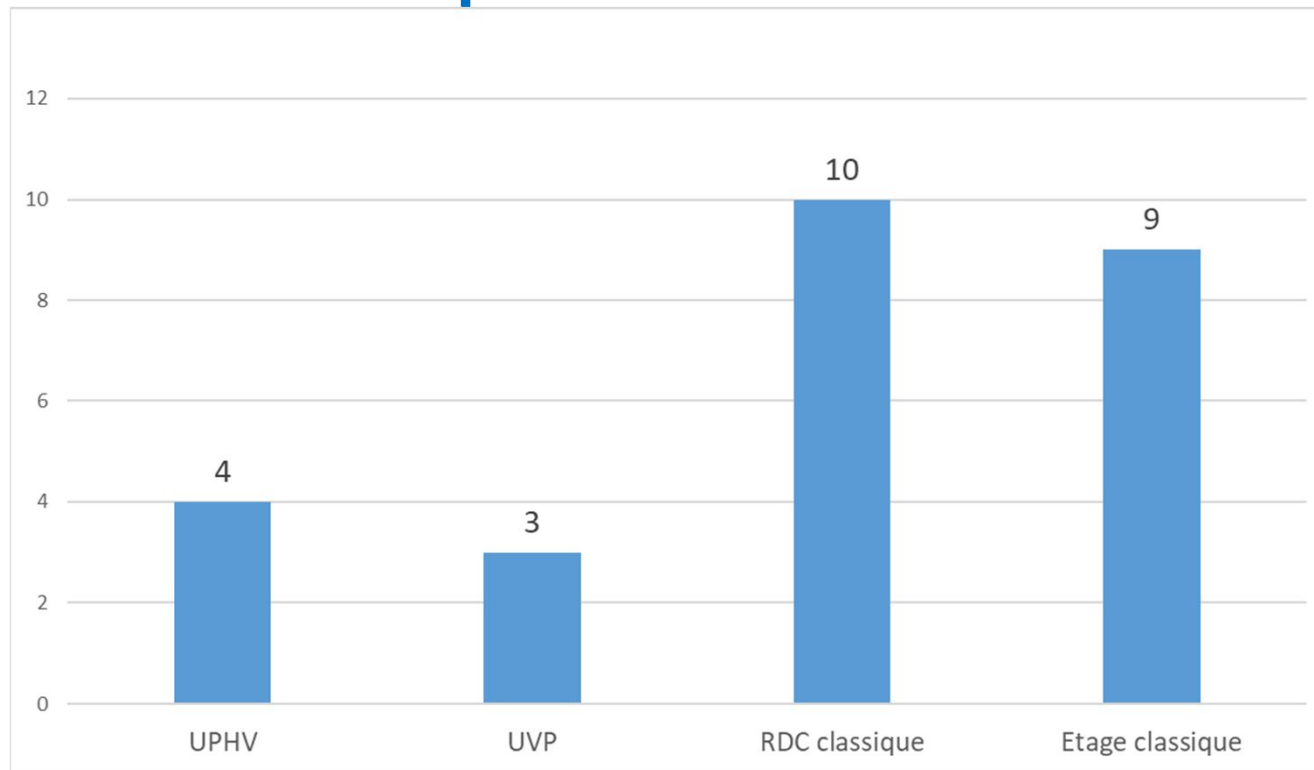
APPRECIATION GLOBALE



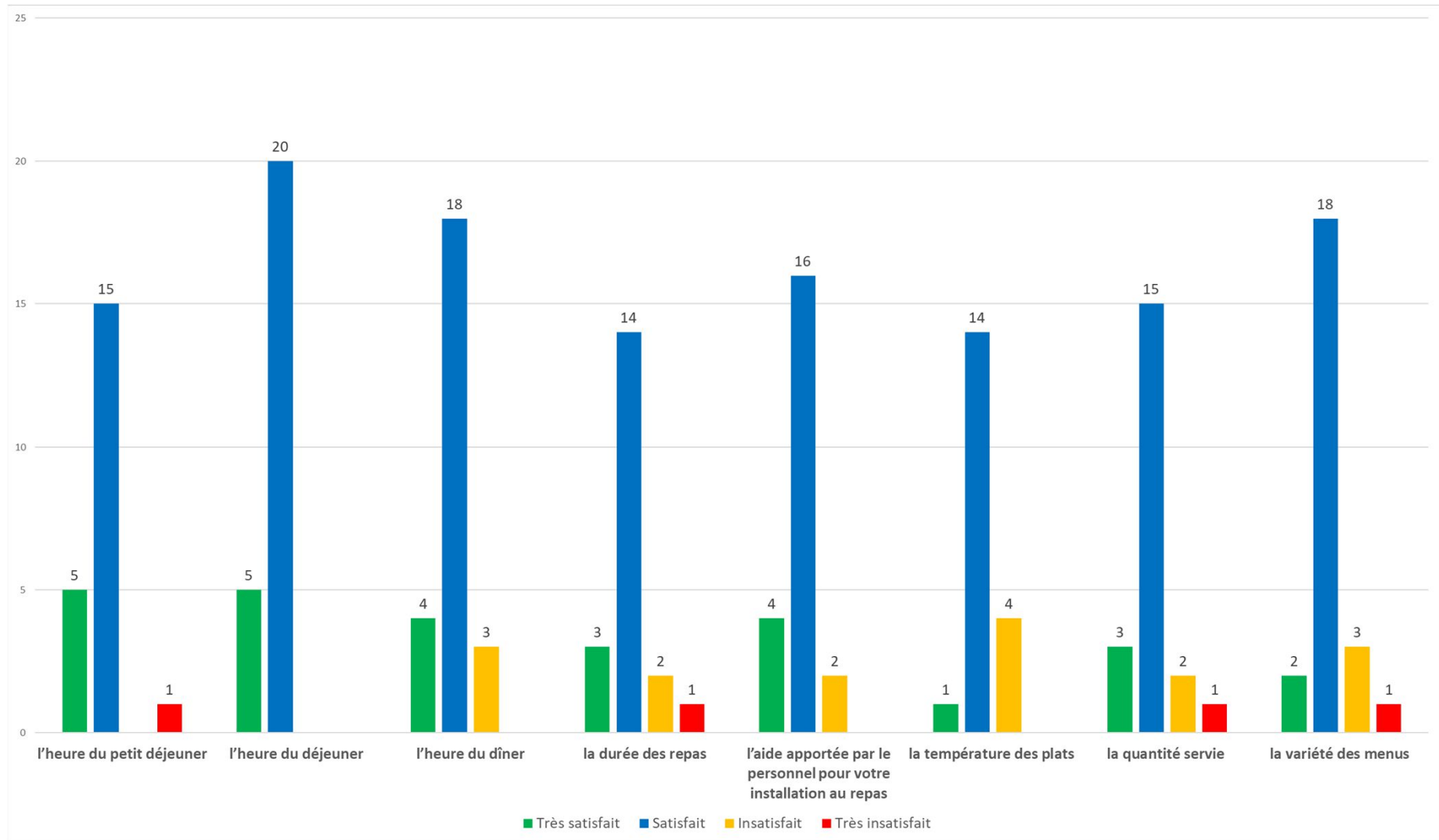
RÉSULTATS

Familles et proches

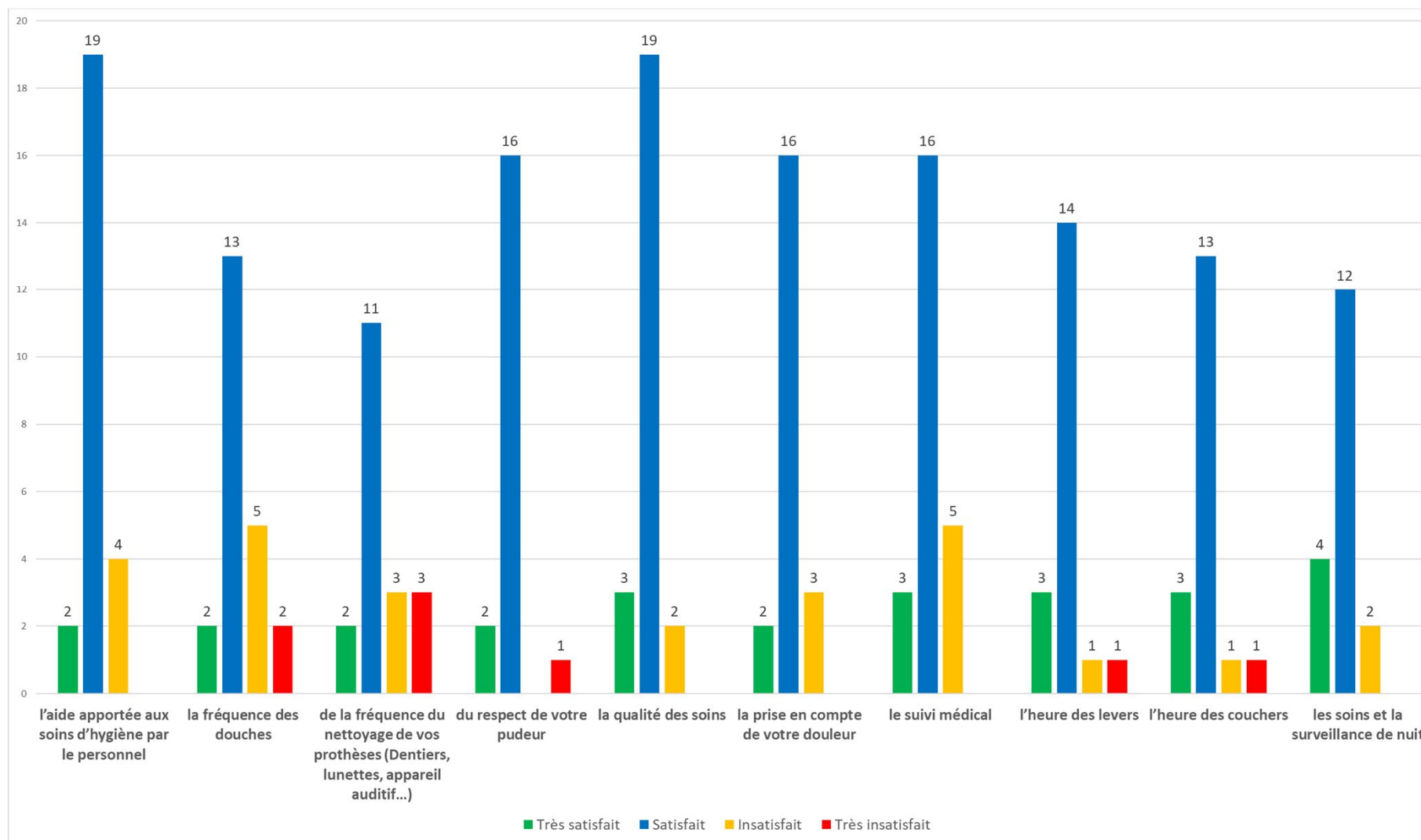
28 questionnaires



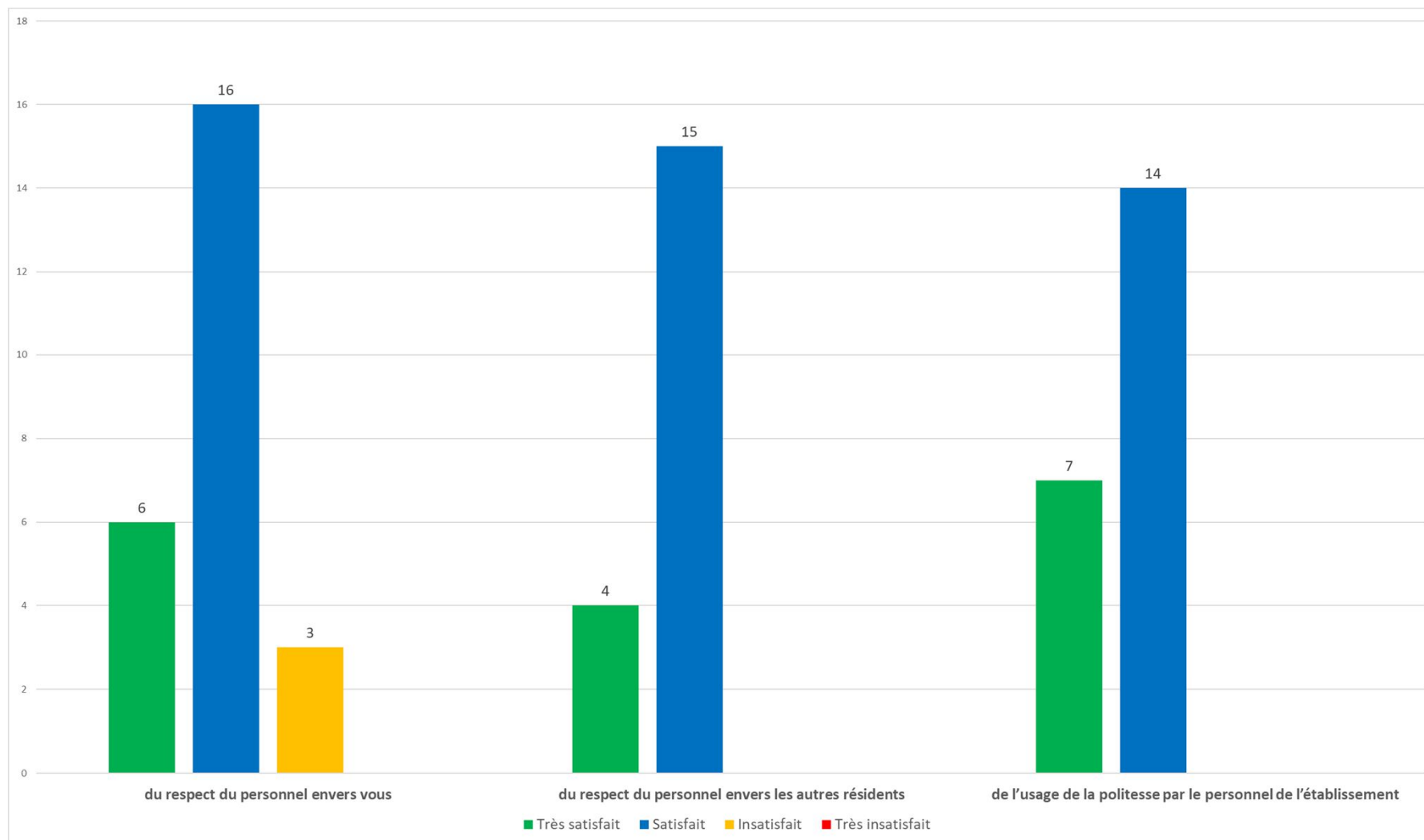
LES REPAS



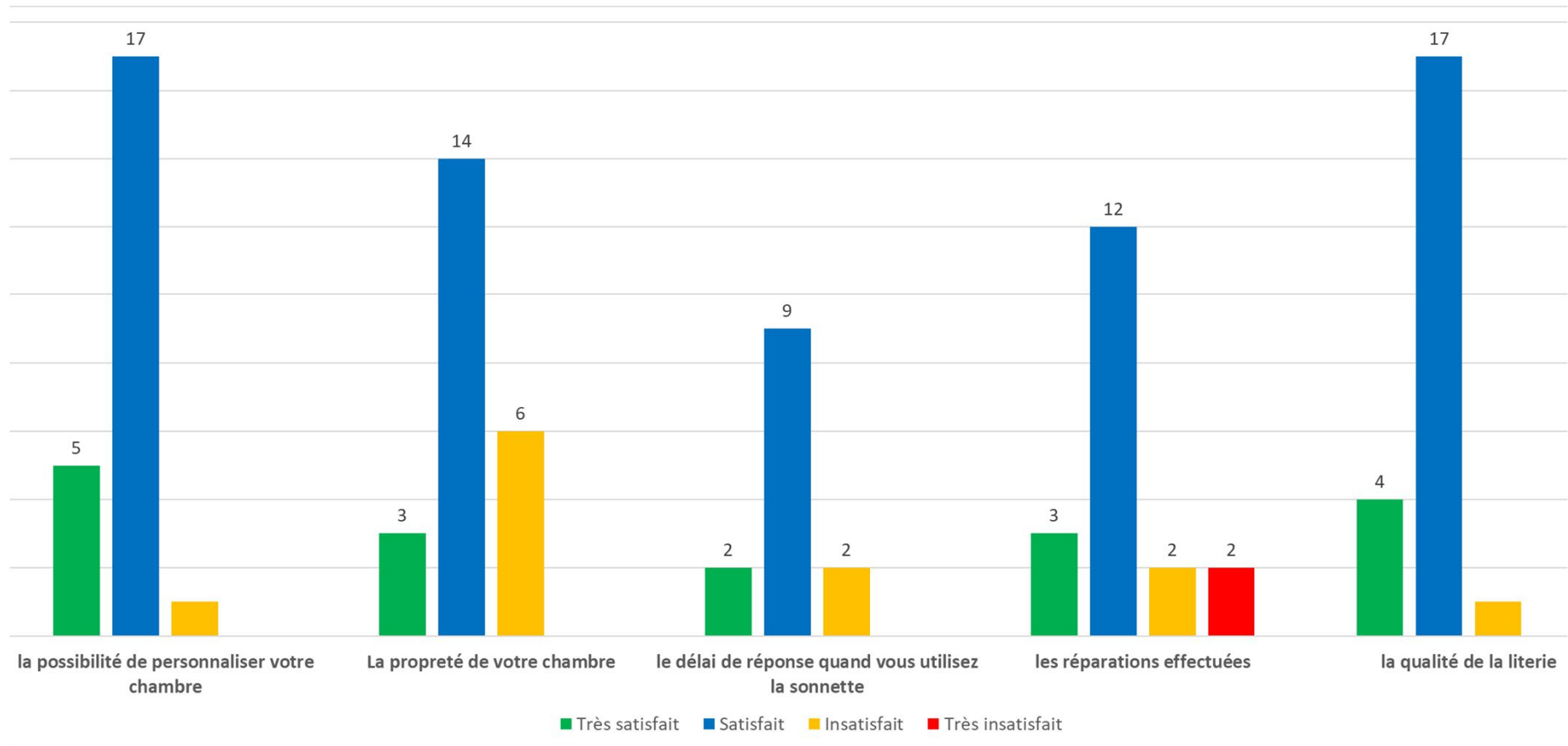
LES SOINS



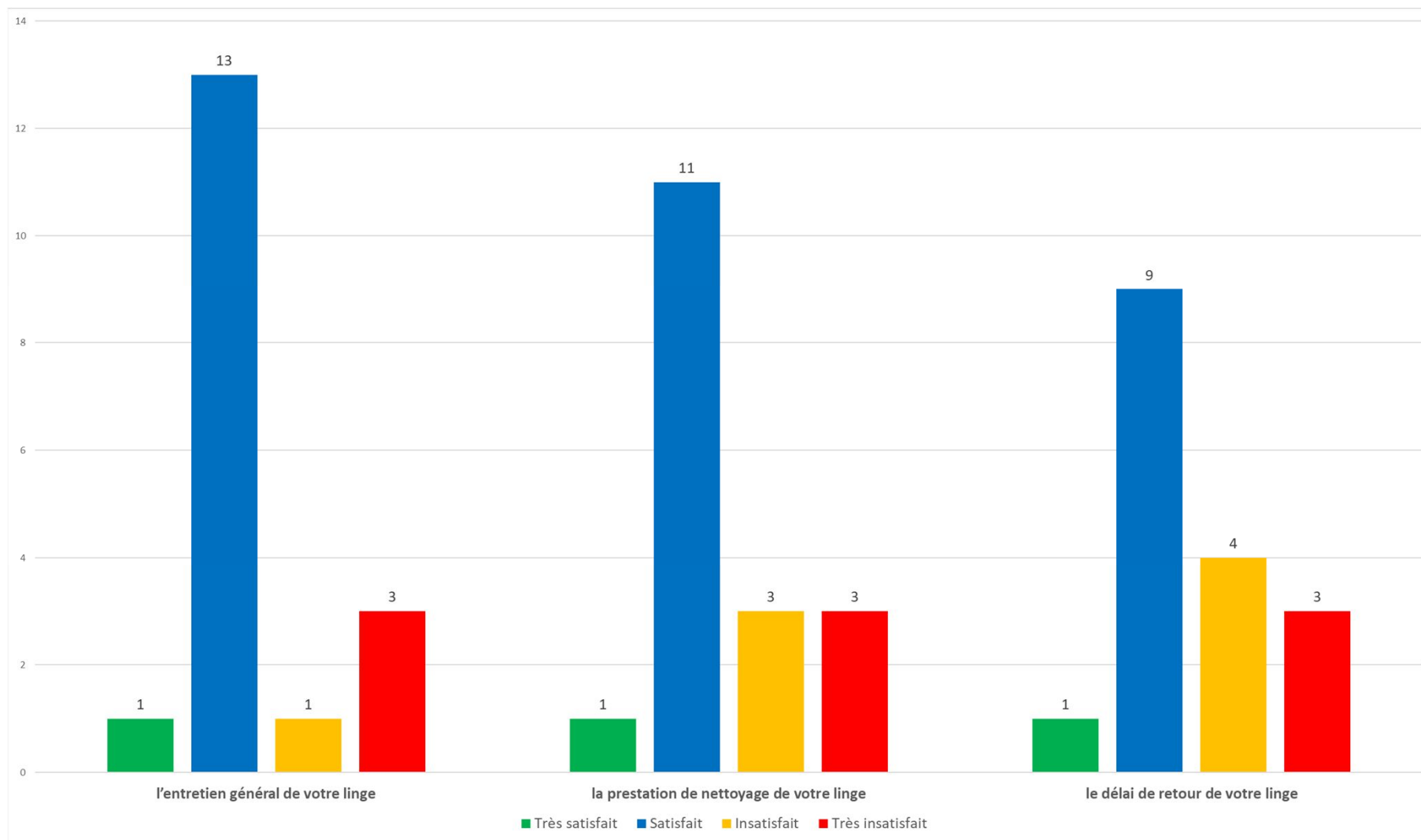
LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



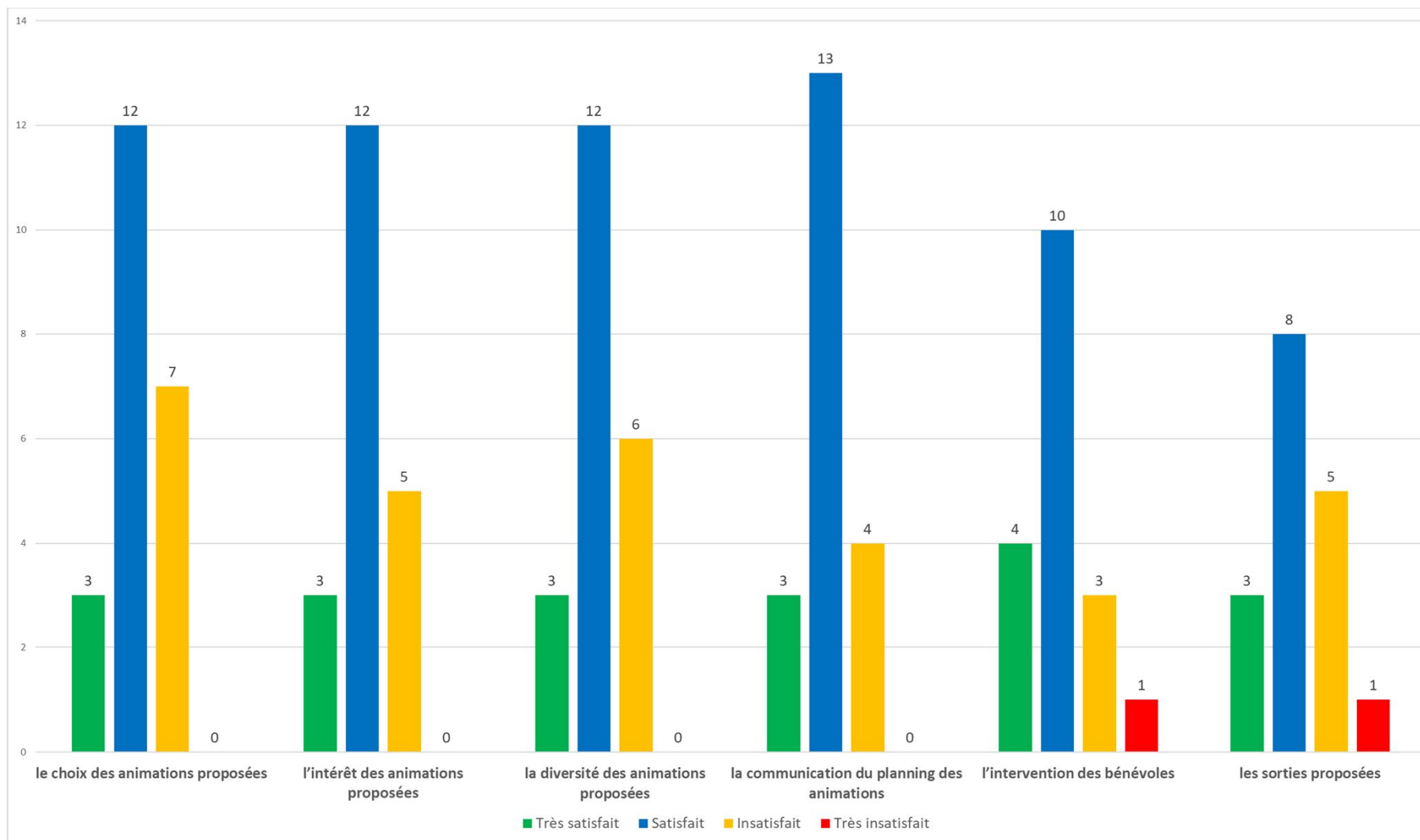
LA CHAMBRE



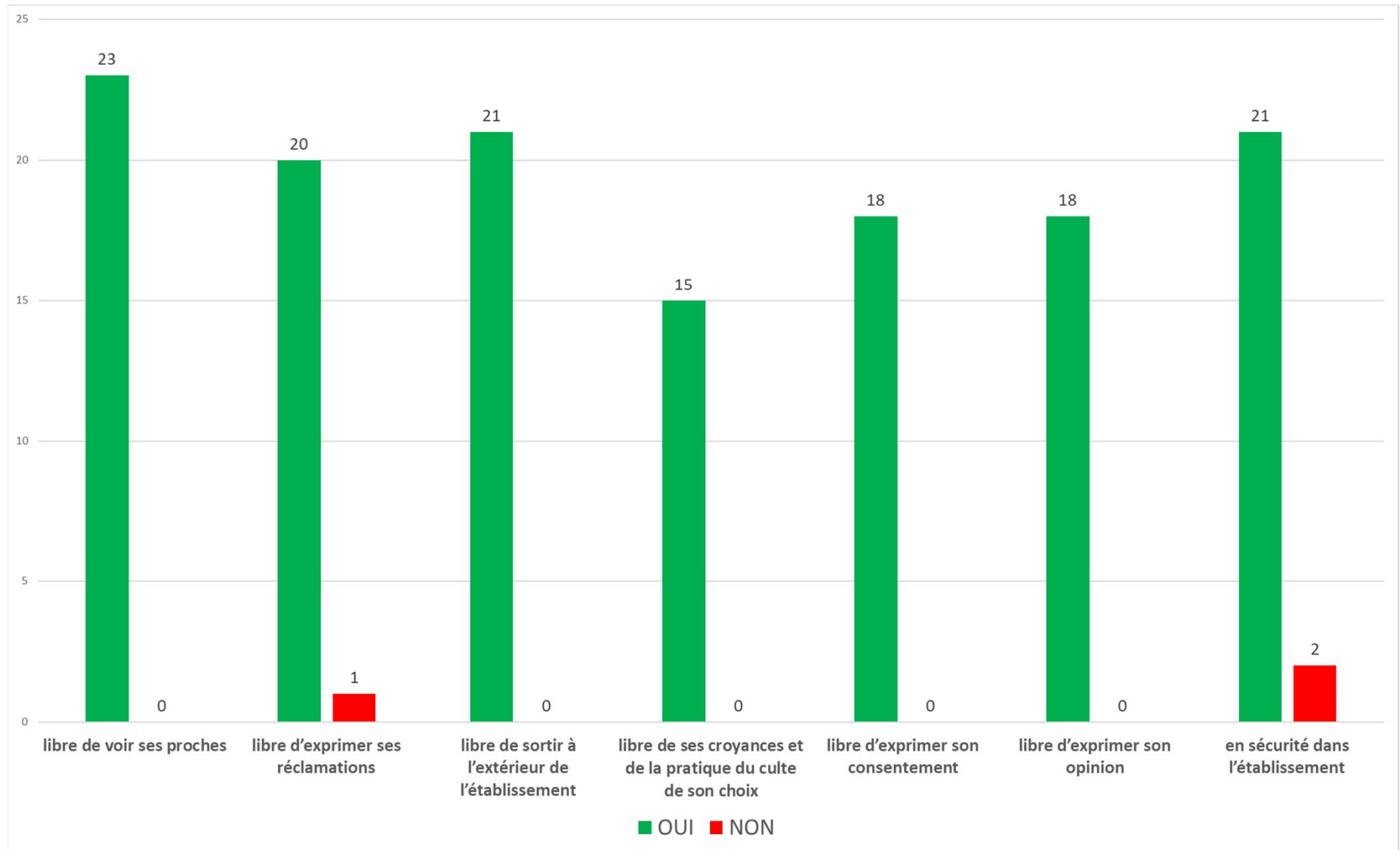
LE LINGE



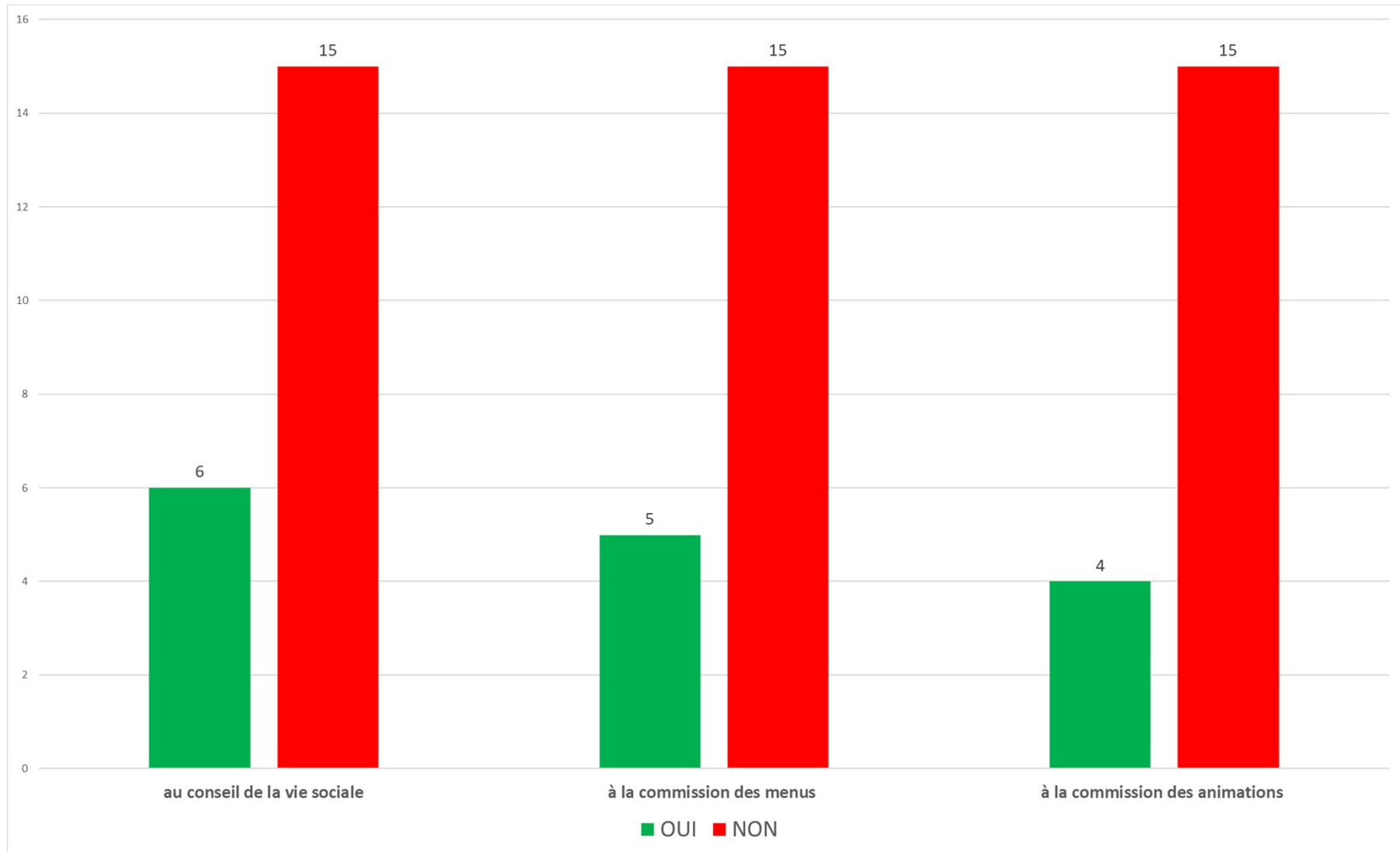
L'ANIMATION



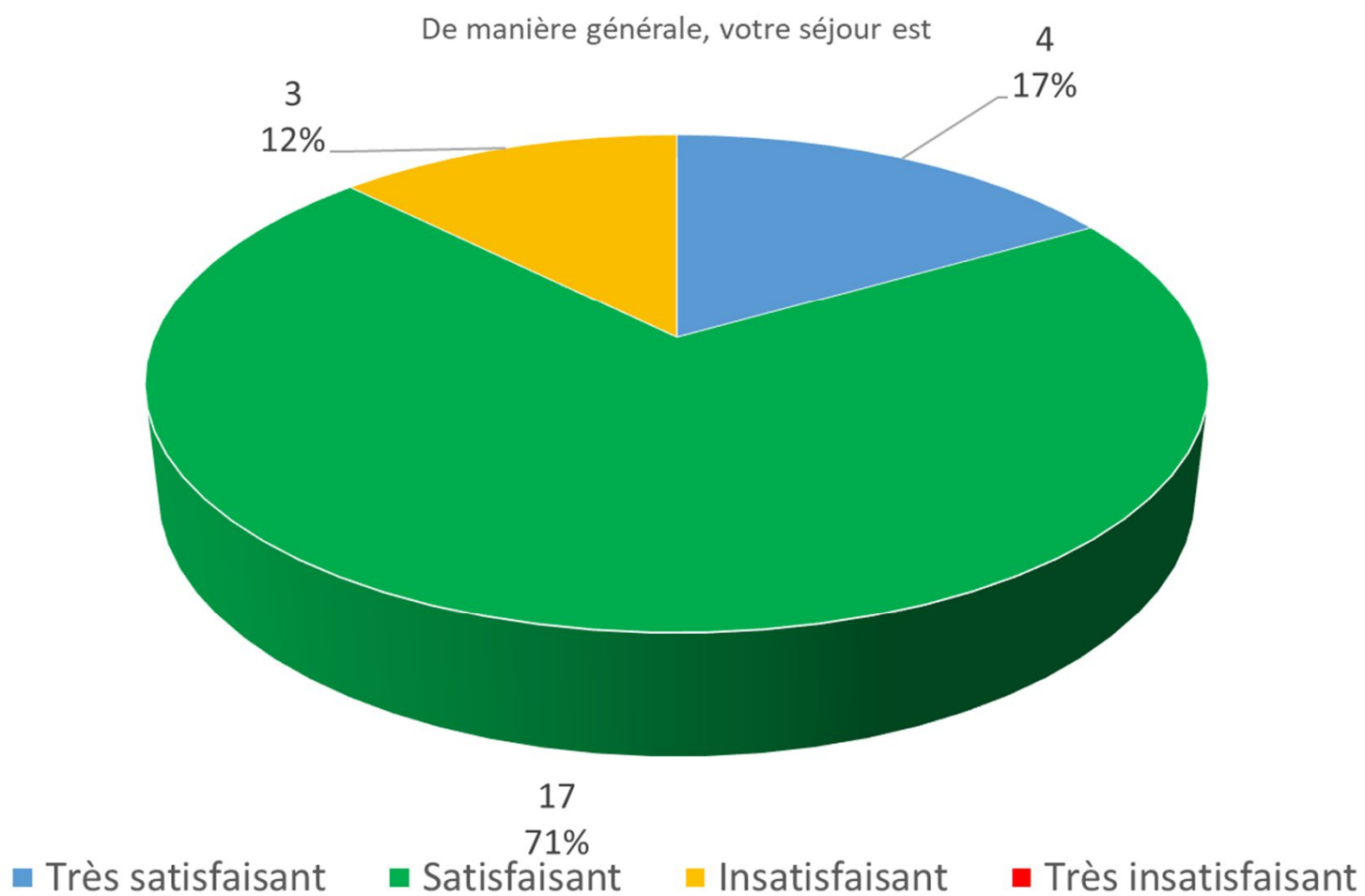
LES DROITS ET LIBERTÉS



SERIEZ-VOUS PRÊT A SIEGER?



APPRECIATION GLOBALE



APPRECIATION GLOBALE

