



FONDATION DE GRAMMONT

Restitution finale

Enquête de satisfaction familles et résidents 2025

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – **Courriel** : accueil@fdg70.fr



Résultats de l'enquête pour les familles

1. Avant l'entrée, de votre proche, avez-vous eu assez d'informations/ renseignements pour vous faire une idée	NOTE/10	REPART. %
	6,67	14,81% 40,74% 40,74% 3,70% 0,00%
2. Information donnée par le médecin sur l'état de santé de votre proche/votre protégé	NOTE/10	REPART. %
	5,19	11,11% 22,22% 33,33% 29,63% 3,70%
3. Temps de réponse du personnel aux demandes de votre proche/votre protégé	NOTE/10	REPART. %
	6,11	11,11% 29,63% 51,85% 7,41% 0,00%
4. Disponibilité du médecin lorsque vous souhaitez le rencontrer	NOTE/10	REPART. %
	5,46	29,63% 14,81% 14,81% 25,93% 14,81%
5. Qualité de vos relations avec le personnel	NOTE/10	REPART. %
	7,50	29,63% 44,44% 22,22% 3,70% 0,00%



FONDATION DE GRAMMONT

6. Ecoute du personnel soignant et réponses apportées à vos questions		NOTE/10	REPART. %	
		7,31	44,44%	😊
			29,63%	🙂
			3,70%	😐
			18,52%	😞
			3,70%	😡
7. Réponses apportées par le service/l'établissement lors de vos demandes d'ordre administratif (demande de		NOTE/10	REPART. %	
		7,22	22,22%	😊
			44,44%	🙂
			33,33%	😐
			0,00%	😞
			0,00%	😡
8. Echanges avec le responsable du service/de l'établissement en cas de réclamation		NOTE/10	REPART. %	
		8,33	62,96%	😊
			14,81%	🙂
			18,52%	😐
			0,00%	😞
			3,70%	😡
9. Qualité de l'accompagnement et de la prise en soins de votre proche/votre protégé		NOTE/10	REPART. %	
		6,94	29,63%	😊
			37,04%	🙂
			18,52%	😐
			11,11%	😞
			3,70%	😡
10. Prise en compte et soulagement des douleurs physiques ou morales de votre proche/votre protégé		NOTE/10	REPART. %	
		5,65	7,41%	😊
			29,63%	🙂
			51,85%	😐
			3,70%	😞
			7,41%	😡

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



FONDATION DE GRAMMONT

11. Maintien de l'autonomie de votre proche/votre protégé (marche, habillage, alimentation, toilette...) favorisé	NOTE/10	REPART. %	
	6,48	33,33%	
12. Information donnée/affichée sur les animations proposées	NOTE/10	REPART. %	
	7,59	25,93%	
13. Informations concernant le Conseil de vie sociale/la Commission des usagers (modalités de recours, info	NOTE/10	REPART. %	
	7,41	40,74%	
14. Moyens mis en place pour favoriser la relation familiale ou amicale (participation aux repas et aux activités	NOTE/10	REPART. %	
	6,67	14,81%	
15. Echanges conviviaux dans les locaux collectifs	NOTE/10	REPART. %	
	7,41	44,44%	

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



FONDATION DE GRAMMONT

QUESTION	NOTE/10	REPART. %	EMOJIS
16. Moyens mis en place pour favoriser le lien vers l'extérieur (animation hors mur, commémoration...)	6,48		
Très satisfaisant	11,11%	11,11%	😊
Satisfaisant	48,15%	48,15%	🙂
Peu satisfaisant	29,63%	29,63%	😐
Passable	11,11%	11,11%	😞
Médiocre	0,00%	0,00%	😡
17. Confort de la chambre de votre proche/votre protégé (espace, lit, matelas, rangements...)	6,39		
Très satisfaisant	14,81%	14,81%	😊
Satisfaisant	33,33%	33,33%	🙂
Peu satisfaisant	44,44%	44,44%	😐
Passable	7,41%	7,41%	😞
Médiocre	0,00%	0,00%	😡
18. Avez-vous l'impression que votre proche se sent « à la maison » ?	5,19		
Très satisfaisant	22,22%	22,22%	😊
Satisfaisant	18,52%	18,52%	🙂
Peu satisfaisant	22,22%	22,22%	😐
Passable	18,52%	18,52%	😞
Médiocre	18,52%	18,52%	😡
19. Niveau de sécurité du service/de l'établissement	6,76		
Très satisfaisant	14,81%	14,81%	😊
Satisfaisant	48,15%	48,15%	🙂
Peu satisfaisant	33,33%	33,33%	😐
Passable	0,00%	0,00%	😞
Médiocre	3,70%	3,70%	😡
20. Les horaires d'ouverture de l'établissement vous conviennent-ils ? (11h-19h)	8,61		
Très satisfaisant	59,26%	59,26%	😊
Satisfaisant	33,33%	33,33%	🙂
Peu satisfaisant	3,70%	3,70%	😐
Passable	0,00%	0,00%	😞
Médiocre	3,70%	3,70%	😡

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



FONDATION DE GRAMMONT

										NOTE/10	REPART. %	
21. Entretien du linge personnel												
										7,78	44,44%	😊
											40,74%	🙂
											0,00%	😐
											11,11%	😞
											3,70%	😡
22. Hygiène des locaux												
										7,13	33,33%	😊
											29,63%	🙂
											25,93%	😐
											11,11%	😞
											0,00%	😡
23. Ambiance olfactive dans le service/l'établissement												
										6,20	22,22%	😊
											33,33%	🙂
											18,52%	😐
											22,22%	😞
											3,70%	😡
24. Respect de la liberté de mouvement votre proche/votre protégé												
										7,78	59,26%	😊
											14,81%	🙂
											7,41%	😐
											14,81%	😞
											3,70%	😡
25. Respect de la vie affective de votre proche/votre protégé												
										8,15	62,96%	😊
											14,81%	🙂
											11,11%	😐
											7,41%	😞
											3,70%	😡

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

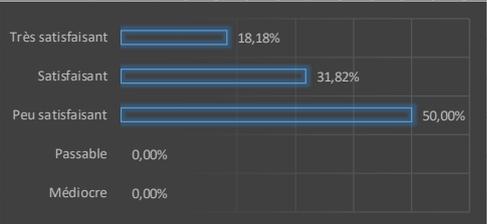
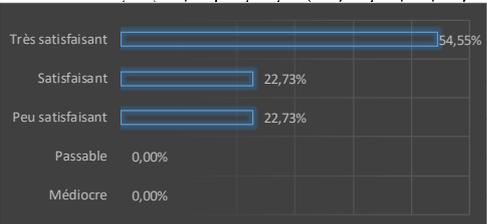
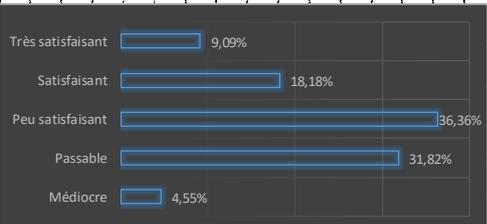
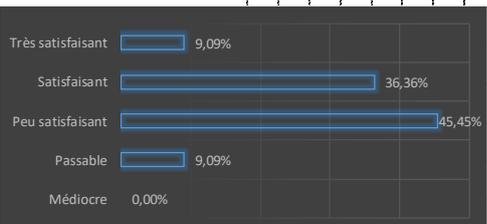


FONDATION DE GRAMMONT

QUESTION	NOTE/10	REPART. %
26. Respect de la liberté d'expression de votre proche/votre protégé 	7,31	51,85%
27. Respect de l'intimité de votre proche/votre protégé 	7,96	55,56%
28. Plaisir de votre proche/votre protégé à vivre dans le service/dans l'établissement 	6,48	33,33%
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2025 	7,31	44,44%

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Résultats de l'enquête pour les résidents

Question	NOTE/10	REPART. %	Graphique
1. Avant votre entrée, avez-vous eu assez d'informations/ renseignements pour vous faire une idée, fiable, de	5,45	9,09%	
2. Disponibilité du personnel, le jour comme la nuit	6,70	18,18%	
3. Personnel à votre écoute et répondant à vos questions	8,30	54,55%	
4. Echanges avec votre médecin	4,89	9,09%	
5. Prise en compte et soulagement de vos douleurs physiques et morales	6,14	9,09%	



FONDATION DE GRAMMONT

6. Information sur vos médicaments (indication, modifications, risques)	NOTE/10	REPART. %
	6,25	9,09% 40,91% 40,91% 9,09% 0,00%
7. Qualité des animations proposées	NOTE/10	REPART. %
	8,41	54,55% 31,82% 9,09% 4,55% 0,00%
8. Moyens mis en place pour favoriser le lien vers l'extérieur (animation hors mur, commémoration...)	NOTE/10	REPART. %
	6,93	22,73% 31,82% 45,45% 0,00% 0,00%
9. Diversité des animations proposées	NOTE/10	REPART. %
	7,95	27,27% 63,64% 9,09% 0,00% 0,00%
10. Avez-vous l'impression que vous vous sentez chez vous ?	NOTE/10	REPART. %
	8,18	54,55% 22,73% 18,18% 4,55% 0,00%

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



FONDATION DE GRAMMONT

Question	NOTE/10	REPART. %	Emojis										
11. Confort de votre chambre (espace, lit, matelas, rangements...)	6,48												
<table border="1"> <tr><td>Très satisfaisant</td><td>22,73%</td></tr> <tr><td>Satisfaisant</td><td>18,18%</td></tr> <tr><td>Peu satisfaisant</td><td>54,55%</td></tr> <tr><td>Passable</td><td>4,55%</td></tr> <tr><td>Médiocre</td><td>0,00%</td></tr> </table>				Très satisfaisant	22,73%	Satisfaisant	18,18%	Peu satisfaisant	54,55%	Passable	4,55%	Médiocre	0,00%
Très satisfaisant	22,73%												
Satisfaisant	18,18%												
Peu satisfaisant	54,55%												
Passable	4,55%												
Médiocre	0,00%												
12. Aspect des locaux (peintures, sols, murs, boiseries...)	7,27												
<table border="1"> <tr><td>Très satisfaisant</td><td>22,73%</td></tr> <tr><td>Satisfaisant</td><td>45,45%</td></tr> <tr><td>Peu satisfaisant</td><td>31,82%</td></tr> <tr><td>Passable</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>Médiocre</td><td>0,00%</td></tr> </table>				Très satisfaisant	22,73%	Satisfaisant	45,45%	Peu satisfaisant	31,82%	Passable	0,00%	Médiocre	0,00%
Très satisfaisant	22,73%												
Satisfaisant	45,45%												
Peu satisfaisant	31,82%												
Passable	0,00%												
Médiocre	0,00%												
13. Comment appréciez-vous les espaces extérieurs de l'établissement	6,48												
<table border="1"> <tr><td>Très satisfaisant</td><td>13,64%</td></tr> <tr><td>Satisfaisant</td><td>31,82%</td></tr> <tr><td>Peu satisfaisant</td><td>54,55%</td></tr> <tr><td>Passable</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>Médiocre</td><td>0,00%</td></tr> </table>				Très satisfaisant	13,64%	Satisfaisant	31,82%	Peu satisfaisant	54,55%	Passable	0,00%	Médiocre	0,00%
Très satisfaisant	13,64%												
Satisfaisant	31,82%												
Peu satisfaisant	54,55%												
Passable	0,00%												
Médiocre	0,00%												
14. Les horaires d'ouverture de l'établissement vous conviennent-ils ? (11h-19h)	7,95												
<table border="1"> <tr><td>Très satisfaisant</td><td>18,18%</td></tr> <tr><td>Satisfaisant</td><td>81,82%</td></tr> <tr><td>Peu satisfaisant</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>Passable</td><td>0,00%</td></tr> <tr><td>Médiocre</td><td>0,00%</td></tr> </table>				Très satisfaisant	18,18%	Satisfaisant	81,82%	Peu satisfaisant	0,00%	Passable	0,00%	Médiocre	0,00%
Très satisfaisant	18,18%												
Satisfaisant	81,82%												
Peu satisfaisant	0,00%												
Passable	0,00%												
Médiocre	0,00%												
15. Sentiment de sécurité dans le service/dans l'établissement	8,64												
<table border="1"> <tr><td>Très satisfaisant</td><td>68,18%</td></tr> <tr><td>Satisfaisant</td><td>18,18%</td></tr> <tr><td>Peu satisfaisant</td><td>4,55%</td></tr> <tr><td>Passable</td><td>9,09%</td></tr> <tr><td>Médiocre</td><td>0,00%</td></tr> </table>				Très satisfaisant	68,18%	Satisfaisant	18,18%	Peu satisfaisant	4,55%	Passable	9,09%	Médiocre	0,00%
Très satisfaisant	68,18%												
Satisfaisant	18,18%												
Peu satisfaisant	4,55%												
Passable	9,09%												
Médiocre	0,00%												

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



FONDATION DE GRAMMONT

Axe d'amélioration

1. Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête montrent un niveau de satisfaction globalement satisfaisant, voire très satisfaisant. Néanmoins, plusieurs points d'attention ont été identifiés et méritent des actions d'amélioration ciblées.

2. Entrée en structure :

Problème identifié :

Insuffisance d'informations claires et complètes avant l'entrée dans l'établissement.

Piste d'amélioration :

Renforcer la communication en amont avec la mise à disposition d'un livret d'accueil enrichi, d'une visite virtuelle ou de renforcer les rencontres d'information avec les familles et les résidents avant l'admission.

3. Relation avec les médecins traitants et le médecin coordinateur :

Problèmes identifiés :

- Manque d'informations médicales concernant l'état de santé des résidents.
- Explications parfois insuffisantes sur les traitements, leurs modifications et leurs effets.
- Difficultés à rencontrer les médecins en raison de leur disponibilité.

Pistes d'amélioration :

- Optimiser la transmission d'informations par la mise en place de points réguliers avec les familles.
- Financer un infirmier en pratique avancée (IPA) pour pallier le manque de médecins.
- Développer des outils de communication type carnet de liaison ou messagerie sécurisée pour favoriser les échanges.

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – Courriel : accueil@fdg70.fr



FONDATION DE GRAMMONT

4. Prise en charge médicale :

Problème identifié :

Soulagement insuffisant des douleurs physiques et psychologiques, que ce soit pour les résidents ou les familles.

Piste d'amélioration :

- Renforcer les évaluations régulières de la douleur (outils standardisés).
- Former les équipes à la prise en charge non médicamenteuse de la douleur (approches douces, écoute active, relaxation).

5. Se sentir bien dans sa structure

Problème identifié :

Certains résidents ne ressentent pas pleinement le sentiment d'être chez eux.

Piste d'amélioration :

Poursuivre le projet de co-construction « EHPAD de demain » impliquant résidents, familles et professionnels pour adapter les espaces de vie, renforcer la personnalisation des chambres, et favoriser les activités participatives.

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital BP 29 70110 VILLERSEXEL – Tél : 03 84 20 50 98 – Fax : 03 84 20 59 84 – **Courriel** : accueil@fdg70.fr