



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

— *Notre engagement depuis 1971, le bien-être de nos ainés.* —

Aubenas le 10 Novembre 2025,

*Document en libre consultation
des résidents, des familles et des professionnels
à l'accueil et téléchargeable sur le site
www.residencesaintemonique.fr*

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES ET PROCHES ANNÉE 2025

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

Le **9 Octobre 2025**, un courriel a été envoyé à toutes les familles et proches des résidents, comprenant le questionnaire de satisfaction leur étant destiné et soulignant l'importance de leurs avis pour améliorer la qualité de nos services envers leurs proches.



Objet : Votre avis compte ! Participez à notre enquête de satisfaction

Chère Madame, Cher Monsieur,

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, l'EHPAD Sainte Monique lance son enquête annuelle de satisfaction à destination des familles et proches des résidents.

Ce questionnaire a pour objectif de recueillir votre ressenti sur la qualité de l'accompagnement et du cadre de vie proposé à votre proche.

Vos réponses sont essentielles : elles nous permettent d'identifier les points forts de notre accompagnement, mais aussi les axes d'amélioration afin d'offrir à chaque résident un environnement toujours plus bienveillant, sécurisant et adapté à ses besoins.

Comment participer ?

- Vous pouvez remplir l'enquête en format papier disponible à l'accueil de l'établissement.
- Ou bien compléter la version jointe à ce courriel, puis la déposer à l'accueil ou la retourner par mail à l'adresse suivante : contact@ehpad-saintemonique.fr

Nous vous remercions sincèrement pour le temps que vous consacrerez à cette démarche, questionnaire à retourner avant le 29 octobre 2025.

Votre avis compte réellement dans l'amélioration continue de la qualité de vie des résidents.

Bien cordialement.



Taux de participation



Cette année, **30 familles ont répondu** à l'enquête, contre **18 en 2024**.
→ **+67 % de participation**, ce qui traduit une **implication croissante** des proches dans la vie de l'établissement et une meilleure diffusion de l'enquête

Analyse synthétique des résultats 2025

Les points forts soulignés par les familles

Sécurité et confiance :

100 % des familles se disent rassurées quant à la sécurité des résidents dans l'établissement.

La disponibilité et la politesse du personnel sont largement reconnues (90 % de satisfaits ou très satisfaits).

Bientraitance :

Les familles saluent la douceur, la bienveillance et l'écoute des équipes (96 % de satisfaction globale).

L'attention portée au confort et au bien-être reste un axe fort et constant de satisfaction.

Propreté et personnalisation des chambres :

Les chambres sont jugées propres et personnalisables, renforçant le sentiment de « chez soi ».

Restauration :

La qualité du service hôtelier et la variété des menus recueillent un taux de satisfaction de 87 %.

Les échanges avec le chef de cuisine et la présentation des repas sont particulièrement appréciés.

Communication externe :

25 familles sur 30 connaissent le site Internet et 20 suivent la page Facebook, témoignant d'une bonne diffusion des actualités.

Axes d'amélioration identifiés

Participation des résidents aux animations :

Bien que le choix et la diversité soient salués, la participation effective reste inégale (40 % de réponses neutres ou non concernées).

→ Poursuivre la personnalisation des propositions et le soutien des équipes pour encourager la participation.

Fréquence des douches :

C'est le point le plus discuté : seulement 63 % de satisfaction.

→ Une communication claire sur les pratiques en place pourrait lever certaines incompréhensions.

Information des familles :

Si 80 % se disent bien informées, certaines souhaitent plus de retours individualisés sur la santé ou les activités de leur proche.

→ Piste : renforcer la communication lors des transmissions, appels ou réunions collectives.

Association à la vie de l'établissement :

Moins de la moitié des répondants se sentent suffisamment associés aux projets, fêtes ou CVS.

→ Axe d'amélioration prioritaire pour 2026 : développer la participation des familles (réunions thématiques, groupe d'expression...).

Conclusion

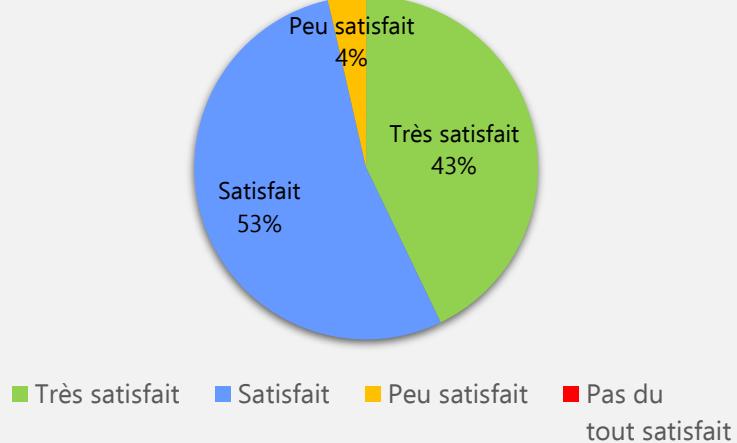
Les résultats de l'enquête 2025 confirment le haut niveau de satisfaction des familles vis-à-vis de la qualité des soins, de la bientraitance et de la relation humaine au sein de l'EHPAD Sainte Monique.

La progression du taux de réponse témoigne d'un engagement accru des proches et d'une communication mieux perçue.

Les axes de progrès identifiés (information, participation, fréquence des douches) serviront de base au plan d'amélioration continue 2026, en cohérence avec les critères 1.2 et 3.11 du référentiel HAS.

Que pensez-vous :

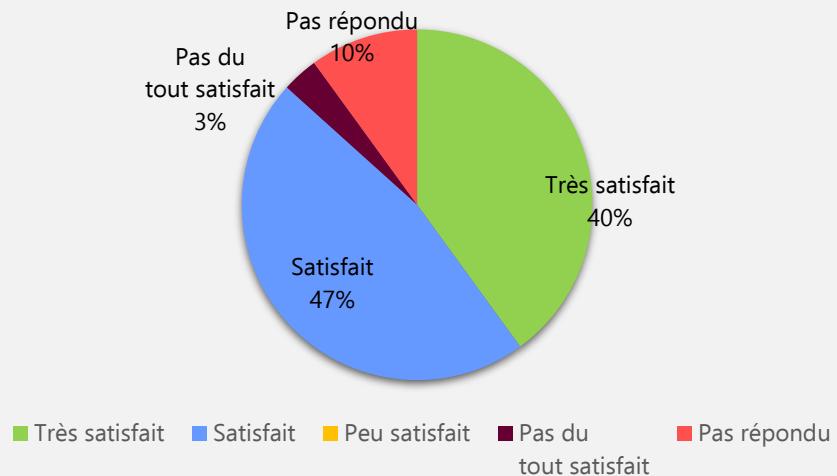
Du choix des animations proposées



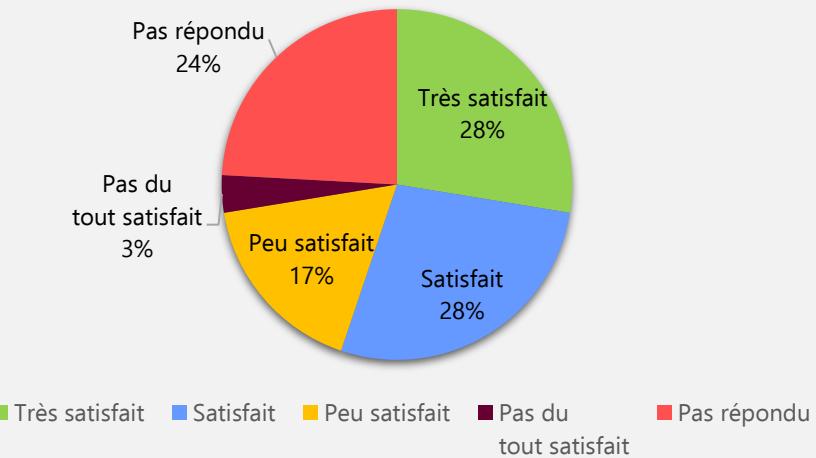
De l'intérêt des animations proposées



De la diversité des animations proposées

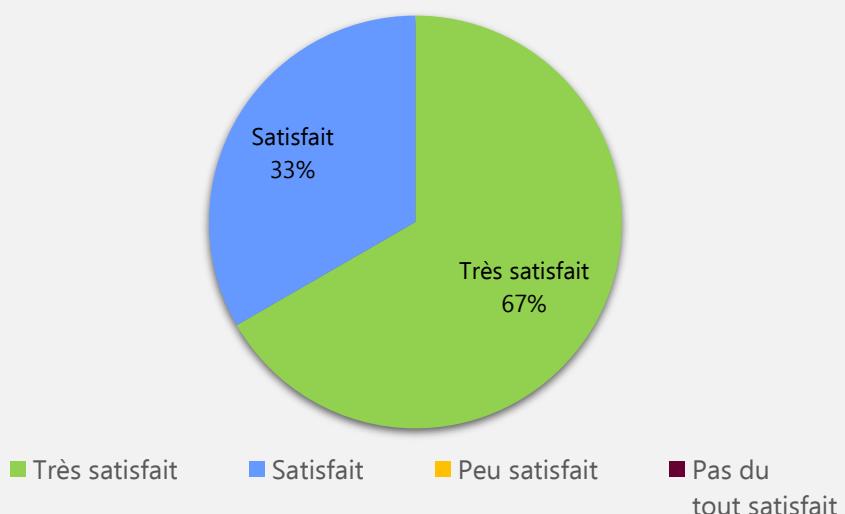


De la participation de votre proche

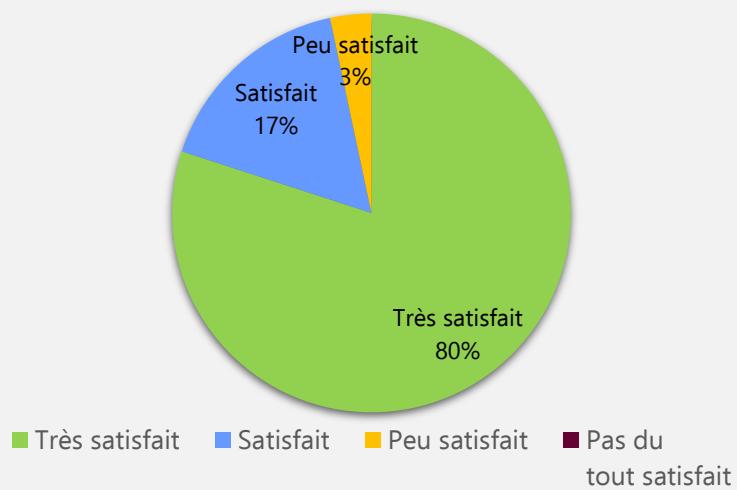


Concernant le cadre de vie de votre proche, le sentez-vous :

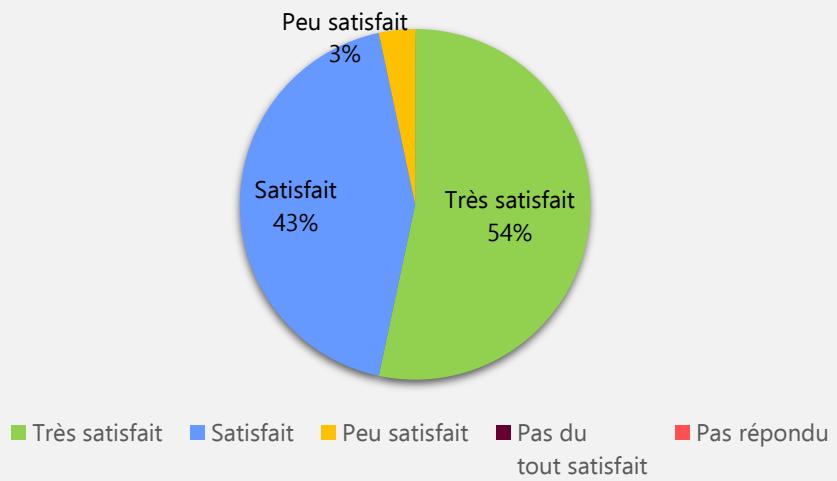
En sécurité dans l'établissement



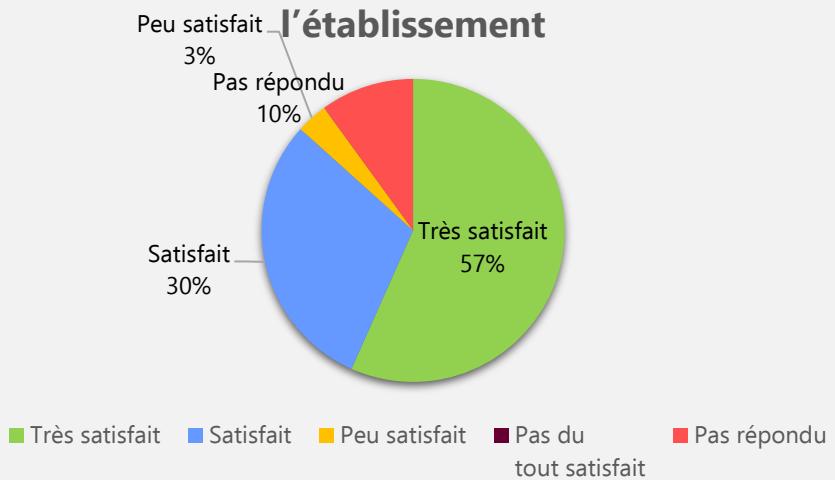
Libre de recevoir ses proches



Libre d'exprimer ses réclamations

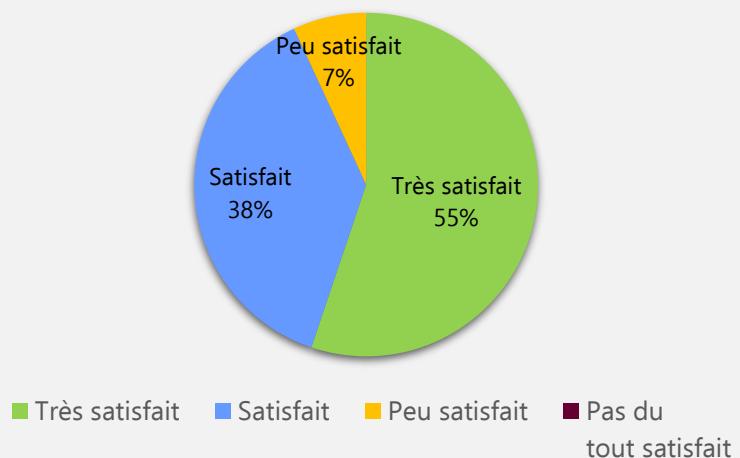


Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement

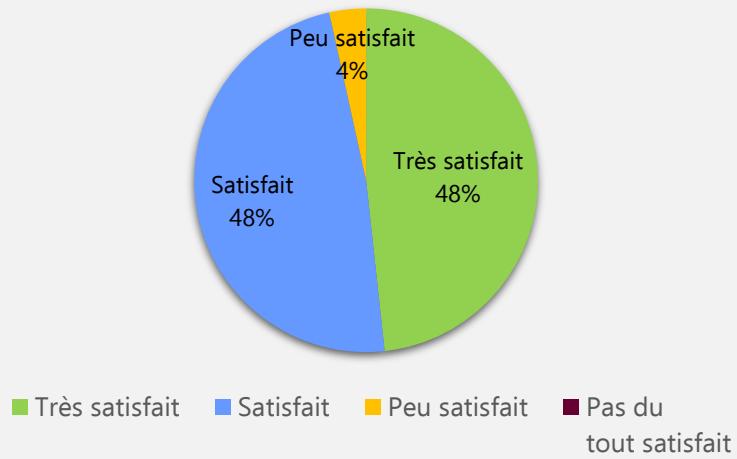


REPAS : Que pensez-vous de :

La qualité du service hôtelier

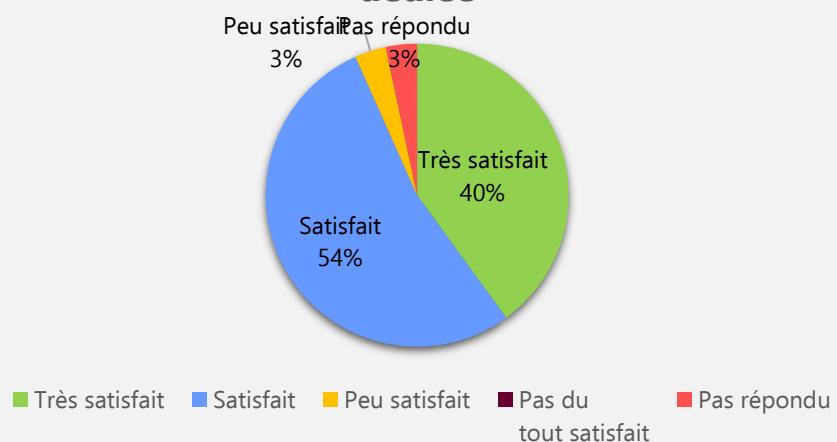


La variété des menus

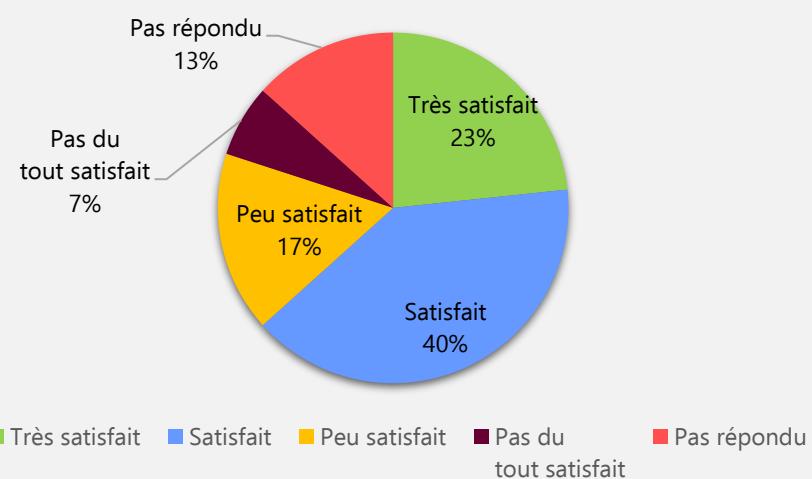


SOINS : Que pensez-vous de :

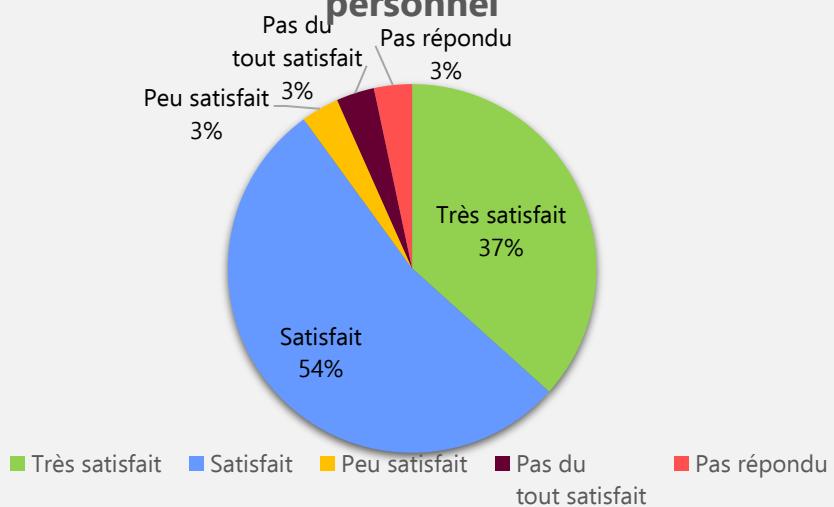
La prise en charge soignante qui lui est dédiée



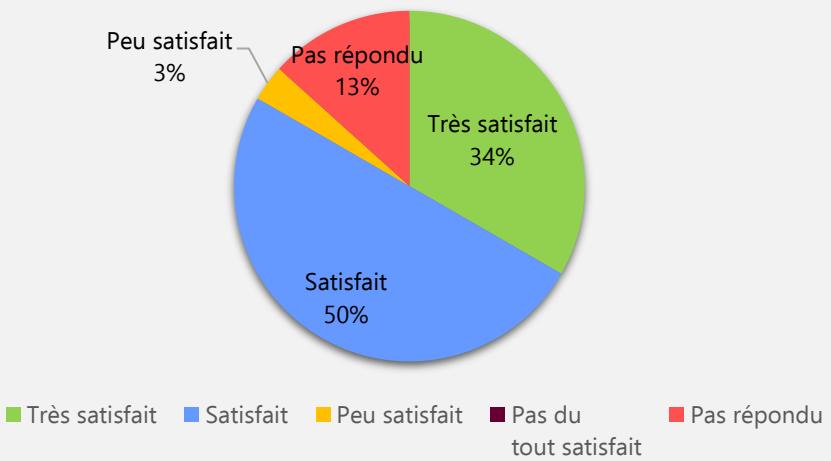
La fréquence des douches



L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel

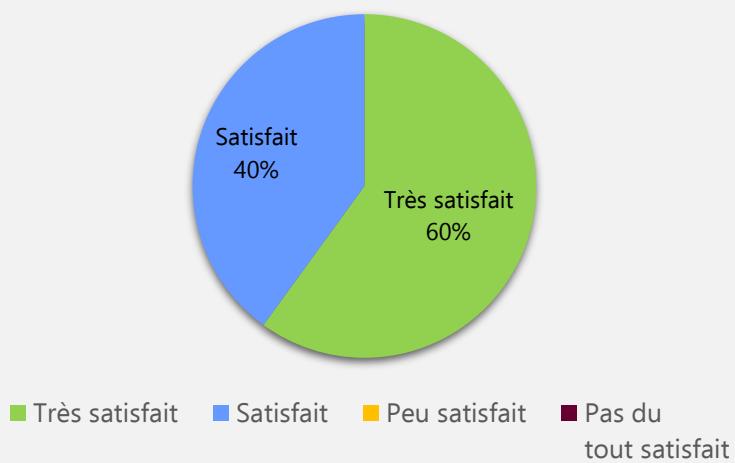


Du suivi de son médecin traitant

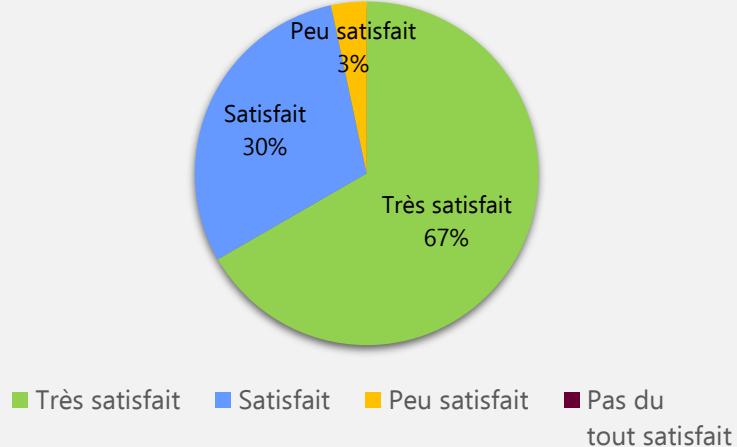


Relations avec le personnel : Que pensez-vous de :

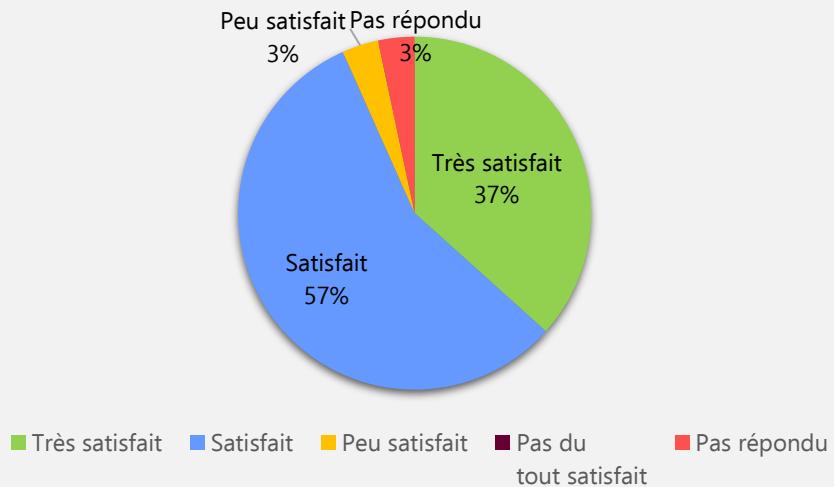
Du respect du personnel envers lui/elle



De l'usage de la politesse par les soignants

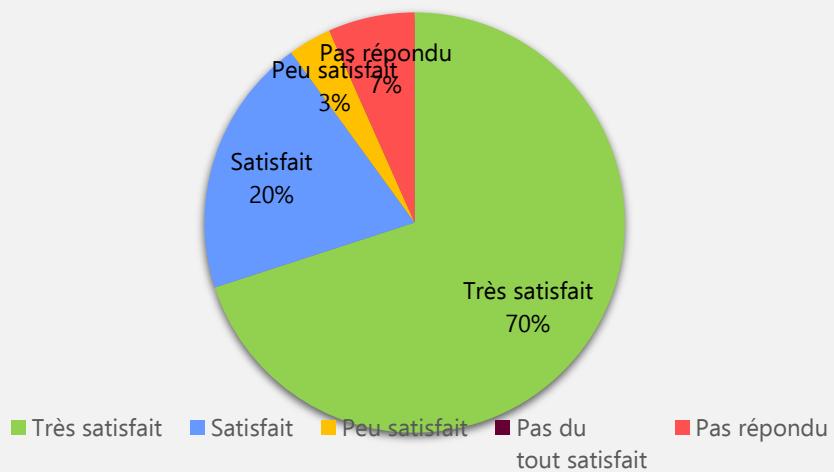


De la possibilité offerte pour vos réclamations

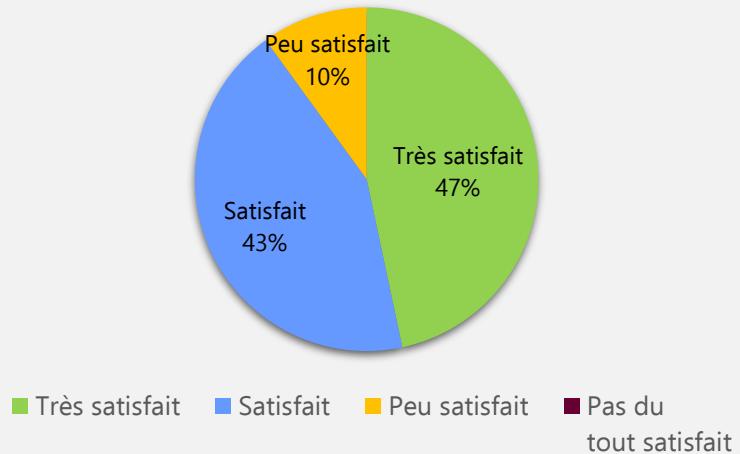


Sa chambre : Que pensez-vous de :

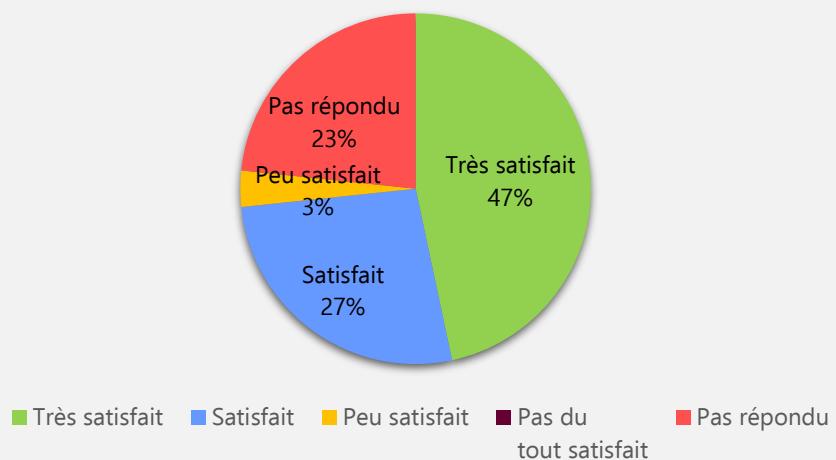
La possibilité de personnaliser sa chambre



De la propreté de sa chambre

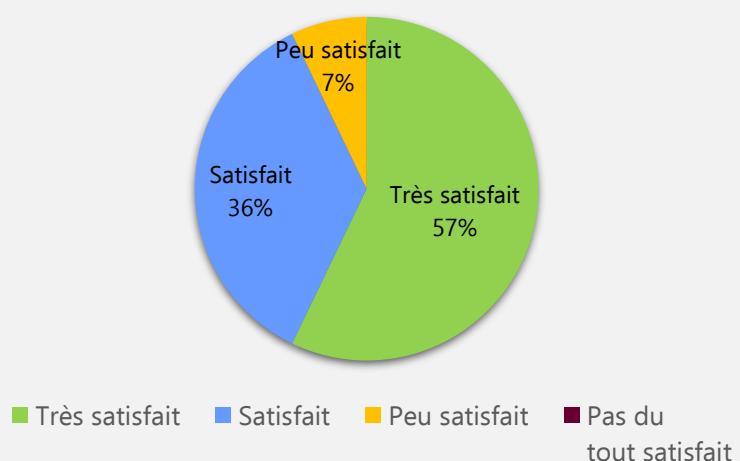


Des petites réparations effectuées



Le linge : Que pensez-vous de :

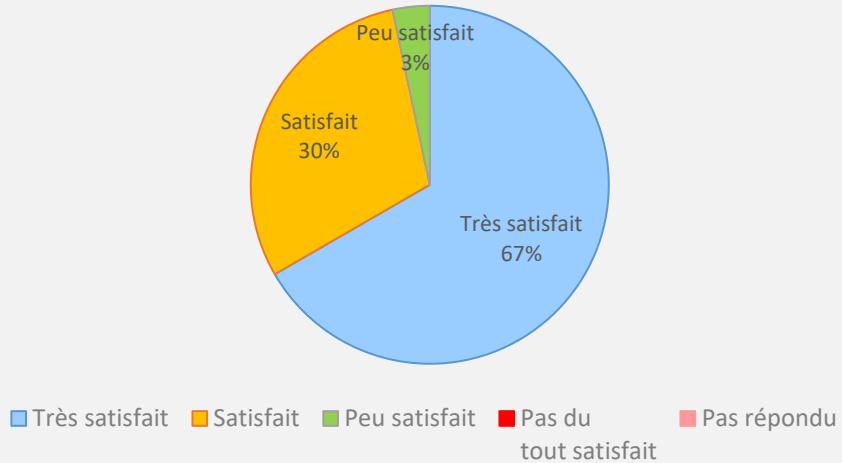
L'entretien général de son linge



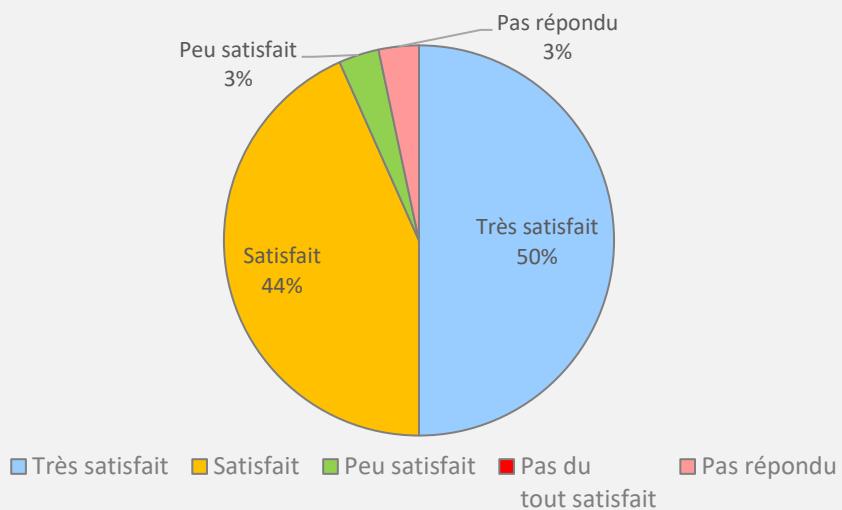
NEW

Bientraitance : Que pensez-vous de :

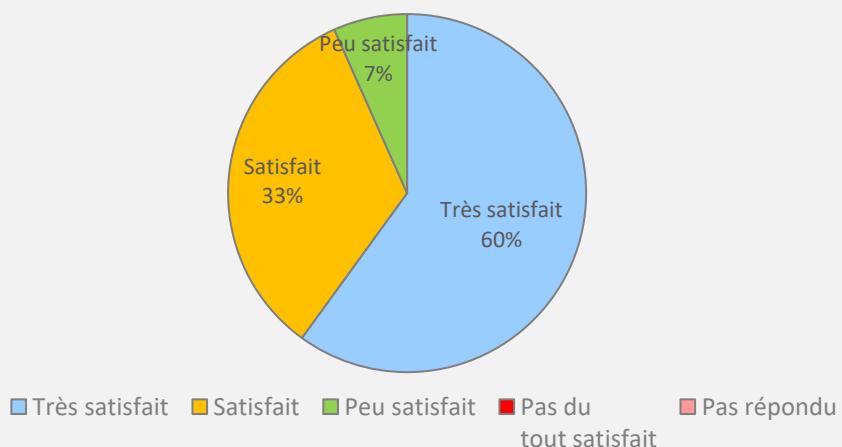
L'attention portée par le personnel au bien-être et au confort de votre proche



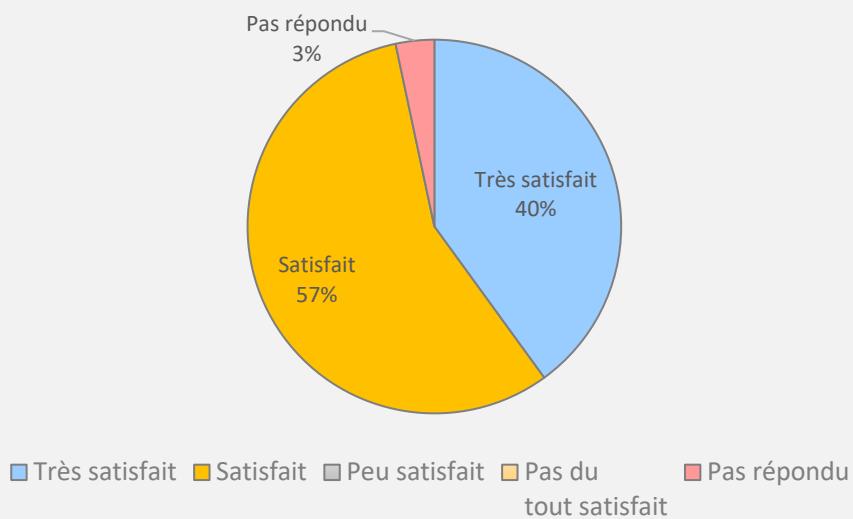
La douceur et la bienveillance dont fait preuve le personnel dans ses gestes et attitudes



La disponibilité du personnel pour écouter ou rassurer votre proche

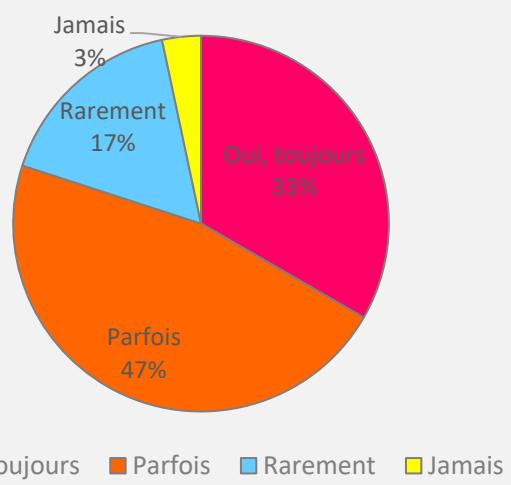


La manière dont vos remarques ou inquiétudes sont prises en compte par l'équipe

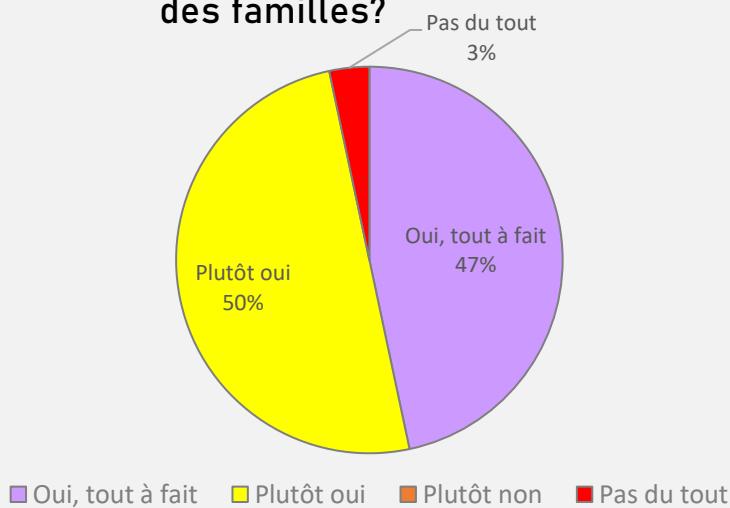


Le lien avec l'établissement et la confiance

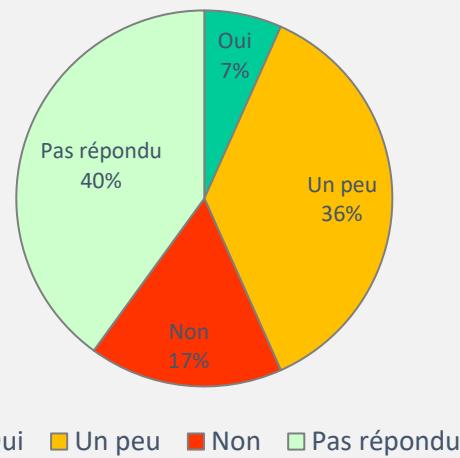
Vous sentez vous suffisamment informé(e) des évolutions concernant votre proche (soins, activités, vie quotidienne)



Pensez-vous que la direction et l'équipe encadrante sont accessibles et à l'écoute des familles?

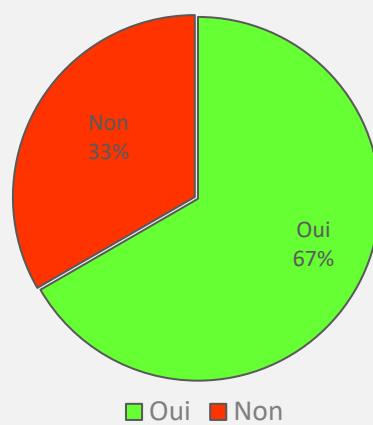


Vous sentez vous associé(e) à la vie de l'établissement (projets, fêtes, réunions, CVS, etc...)

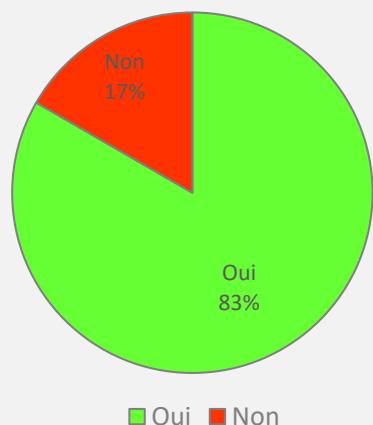


Communication : Avez-vous connaissance de :

L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement



L'existence de notre site Internet (création en août 2021)



Évolution pluriannuelle

Année	Nombre de retours	Tendance globale
2021	18	Bonne satisfaction générale
2022	19	Stabilité
2023	19	Renforcement du lien de confiance
2024	18	Léger essoufflement
2025	30	Rebond significatif + maintien d'une satisfaction élevée

Observations des familles – Synthèse

Plusieurs familles ont saisi l'occasion du questionnaire pour formuler des observations détaillées. Elles relèvent de quatre grands thèmes : l'affichage au Cantou, l'information aux familles, l'organisation des soins/animations, et la qualité perçue selon les équipes.

1. Observations liées à l'unité protégée (Cantou)

Plusieurs propositions concrètes ont été faites :

- Afficher dans le hall extérieur du Cantou les menus du jour.
- Mettre à disposition le programme des activités (hebdomadaire ou bimensuel).
- Souligne que l'équipe soignante du Cantou est "absolument formidable".
- Les familles rappellent que les résidents ne peuvent plus relayer eux-mêmes les informations.
- Les horaires de visite sont jugés « un peu restrictifs », même si les familles en comprennent les raisons ; certains proches en activité ont du mal à s'adapter aux créneaux.

2. Besoin d'une information plus précise sur l'accompagnement au quotidien

Les familles de l'unité protégée expriment un besoin d'informations plus régulières concernant :

- L'organisation des animations (planning, interventions extérieures, fêtes, anniversaires, événements comme la semaine du goût) ;
- Les soins d'hygiène (fréquence des douches, déroulement des toilettes) ;
- Le suivi médical (passage du médecin traitant, modifications de traitement, examens type prises de sang) ;

- Les enregistrements de nuit (finalité, possibilité ou non de visionnage) ;
- L'organisation des pauses des équipes ;
- La réactualisation du projet personnalisé ;
- Les photos d'animations et leur mise à disposition.

Ces familles précisent que ces questions ne sont pas toujours simples à aborder lors des visites, en raison de l'agitation possible des résidents et du rythme de travail des équipes.

3. Soin du linge et restauration

- Quelques signalements de linge égaré et non restitué.
- Une famille souligne qu'un repas récent a été particulièrement apprécié et encourage à poursuivre cette qualité de présentation.
- Proposition : un petit suivi médical mensuel, même en l'absence de pathologie (prise de tension, petits contrôles).

4. Variabilité perçue selon les équipes et rappel des fondamentaux

Une famille a souhaité expliquer certains choix de réponses. Elle exprime que :

- La qualité perçue varie selon l'équipe présente ;
- Les formules de politesse et l'attention portée à chaque résident sont jugées essentielles ;
- L'hygiène quotidienne doit rester une priorité, y compris le week-end ;
- La confiance repose sur un lien clair entre les familles, les équipes et l'encadrement.

Elle souligne également l'apport positif de l'infirmière coordinatrice, perçue comme renforçant le lien entre familles, équipes et organisation interne.

Traitemet des observations

Certaines remarques sont très détaillées et concernent des situations particulières. **L'établissement répondra individuellement par écrit** aux familles ayant formulé ces observations approfondies.

Par ailleurs, nous rappelons que les familles disposent **toute l'année du Lieu d'Expression des Familles** situé à l'accueil :

- Il permet de poser toute question, remarque ou demande d'éclairage sans attendre l'enquête annuelle ;
- Il offre un contact direct et rapide avec l'équipe d'encadrement.

ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLES ET PROCHES- 2025

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Que pensez-vous :											
Du choix des animations proposées	12	15	1		2						30
De l'intérêt des animations proposées	13	14		1	2						30
De la diversité des animations proposées	12	14		1	3						30
De la participation de votre proche	8	8	5	1	7					1	30
Le cadre de vie de votre proche : Le sentez-vous :											
En sécurité dans l'établissement	20	10									30
Libre de recevoir ses proches	24	5	1								30
Libre d'exprimer ses réclamations	16	13	1		3						30
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement	17	9	1		1						30
Repas : Que pensez-vous de :											
La qualité du service hôtelier	16	11	2		1						30

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
La variété des menus	14	14	1		1						30
Soins : Que pensez-vous de :											
La prise en charge soignante qui lui est dédiée	12	16	1		1						30
La fréquence des douches	7	12	5	2	4						30
L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel	11	16	1	1	1						30
Du suivi de son médecin traitant	10	15	1		4						30
Relation avec le personnel : Que pensez-vous :											
Du respect du personnel envers lui/elle	18	12									30
De l'usage de la politesse par les soignants	20	9	1								30
De la possibilité offerte pour vos réclamations	11	17	4		1						30
Sa chambre : Que pensez-vous de :											
La possibilité de personnaliser sa chambre	21	6	1		2						30
De la propreté de sa chambre	14	13	3								30
Des petites réparations effectuées	14	8	1		7						30

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Le linge : Que pensez-vous de :											
L'entretien général de son linge	16	10	2		1					1	30
Communication : Avez-vous connaissance de :											
L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement						20	10				30
L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)						25	5				30
Bientraitance/Que pensez-vous de ?											
L'attention portée par le personnel au bien-être et au confort de votre proche	20	9	1								30
La douceur et la bienveillance dont fait preuve le personnel dans ses gestes et attitudes	15	13	1		1						30
La disponibilité du personnel pour écouter ou rassurer votre proche	18	10	2								30
La manière dont vos remarques ou inquiétudes sont prises en compte par l'équipe	12	17			1						30
Le lien avec l'établissement/La confiance	Oui, tjs	Parfois	Rarement	Jamais	Oui, tt à fait	oui	non	Un peu	Pas du tt		Total
Vous sentez vous suffisamment informé(e) des évolutions concernant votre proche (soins, activités, vie quotidienne)	10	14	5	1							30
Pensez-vous que la direction et l'équipe encadrante sont accessibles et à l'écoute des familles ?					14	15			1		30
Vous sentez vous associé(e) à la vie de l'établissement (projets, fêtes, réunions, CVS, etc...)					2	11	5	12			30

