



MAISON DÉPARTEMENTALE DE RETRAITE DE L'YONNE

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION

MDRY 2024

DU 06/01/2025 AU 07/02/2025

EHPAD-FOYER-FAM

Instances avril 2025

GÉNÉRALITÉS



EHPAD-FOYER-FAM	2021	2022	2023	2024
Nombre de réponses totales	311	339	379	452
Familles et proches	93	78	79	89
Personnes accompagnées	218	257	295	351
Répondant non identifié	0	4	5	12

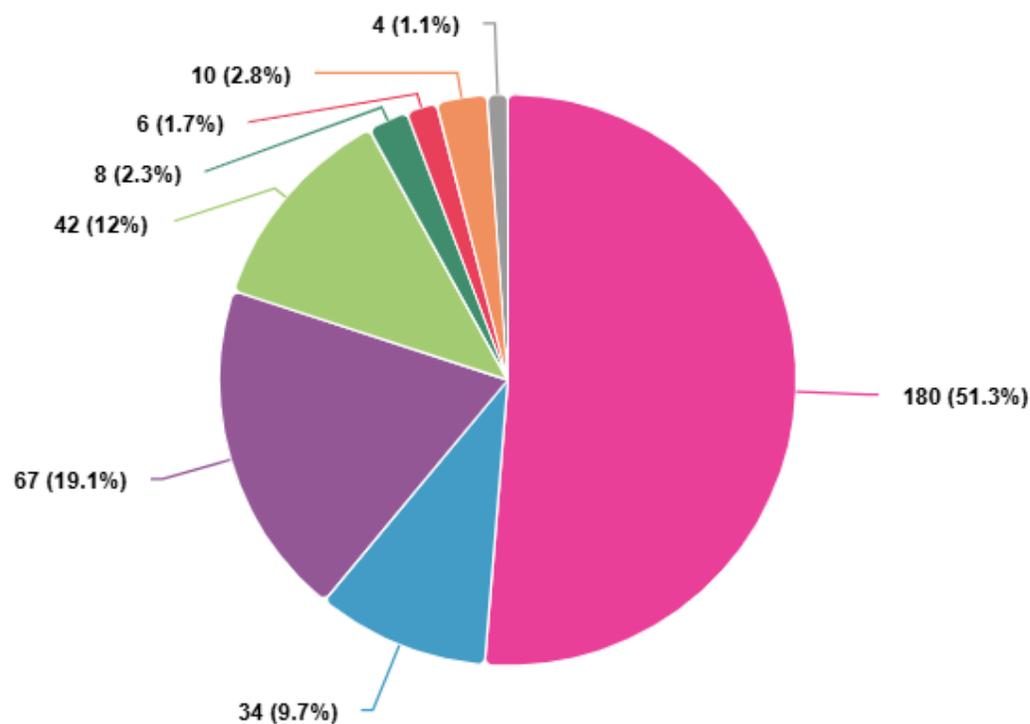
SSIAD MDRY	2021	2022	2023	2024
Nombre de réponses Bénéficiaires SSIAD	Pas d'enquête	11	15	24

CRT MDRY	2021	2022	2023	2024
Nombre de réponses Bénéficiaires du CRT	Pas d'enquête	Pas d'enquête	Pas d'enquête	22

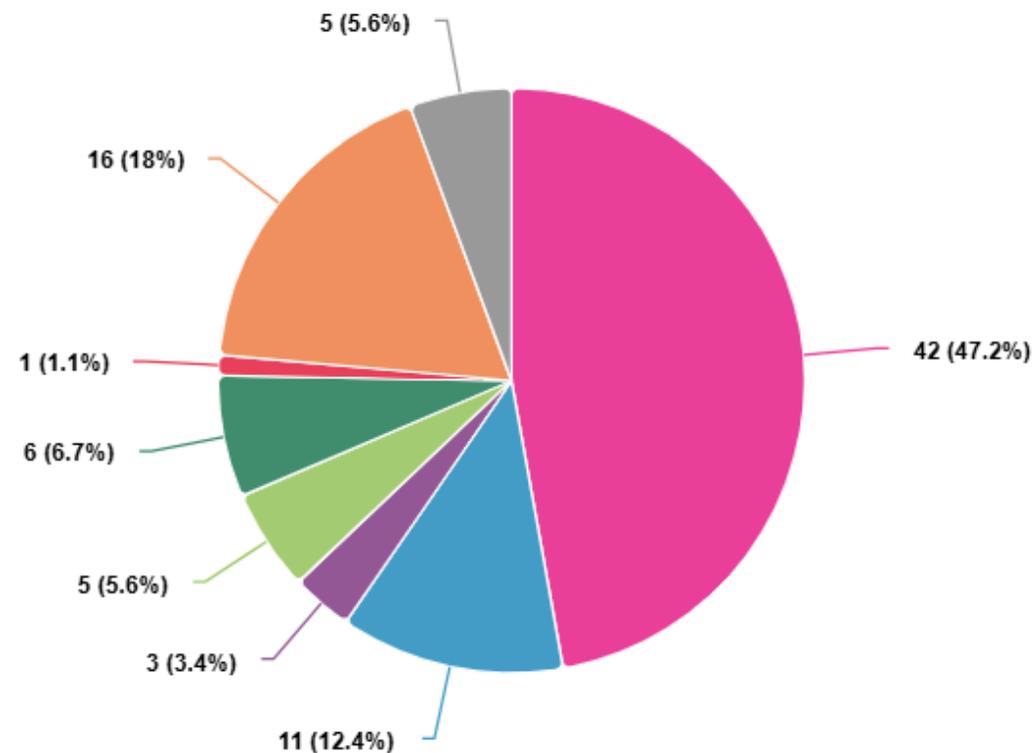
EHPAD-FOYER-FAM : ORIGINE PAR RÉSIDENCE 2024



Personnes accompagnées : 351 questionnaires



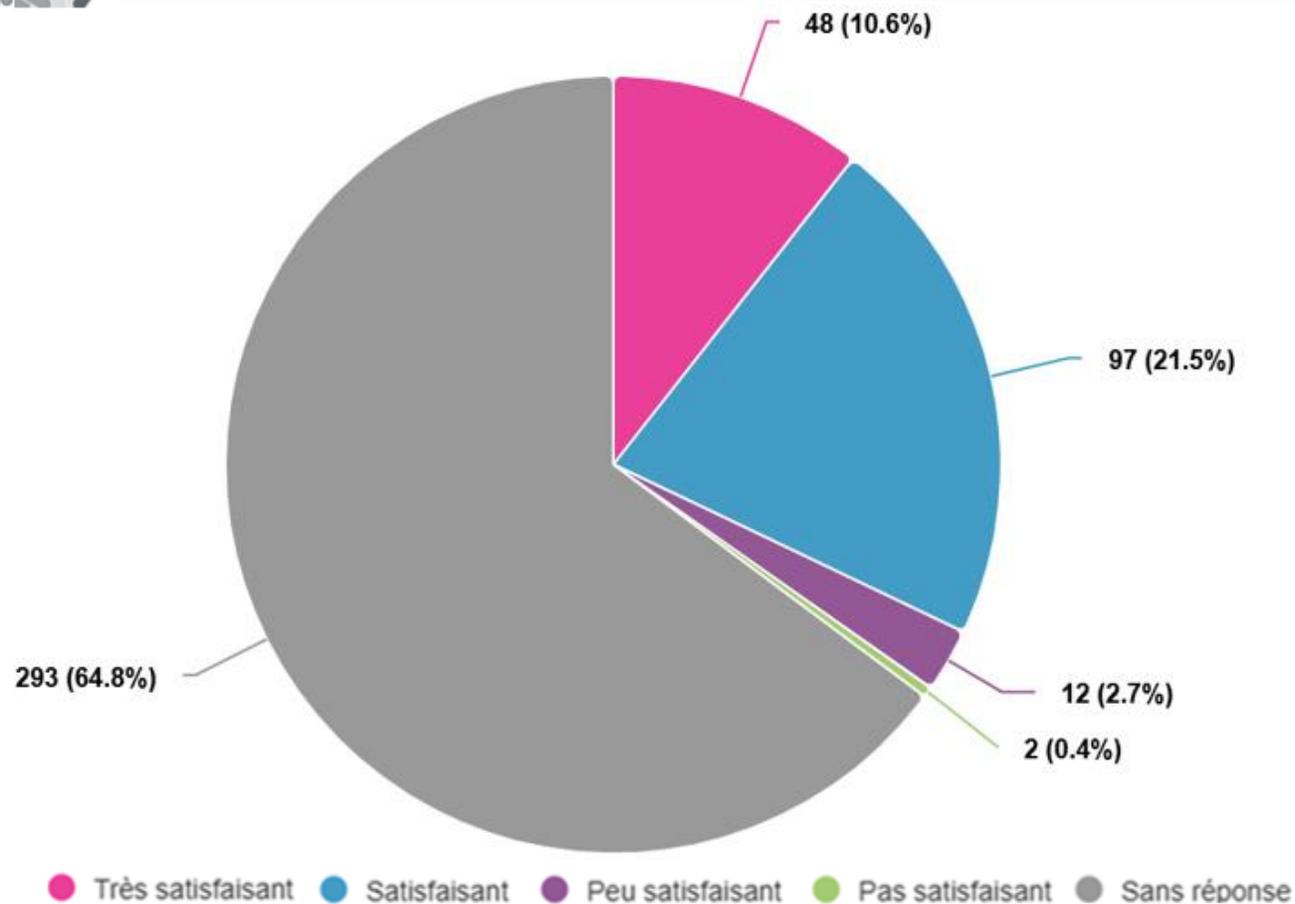
Proches : 89 questionnaires



EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR LES ADMISSIONS



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)



2024: **32.1%**

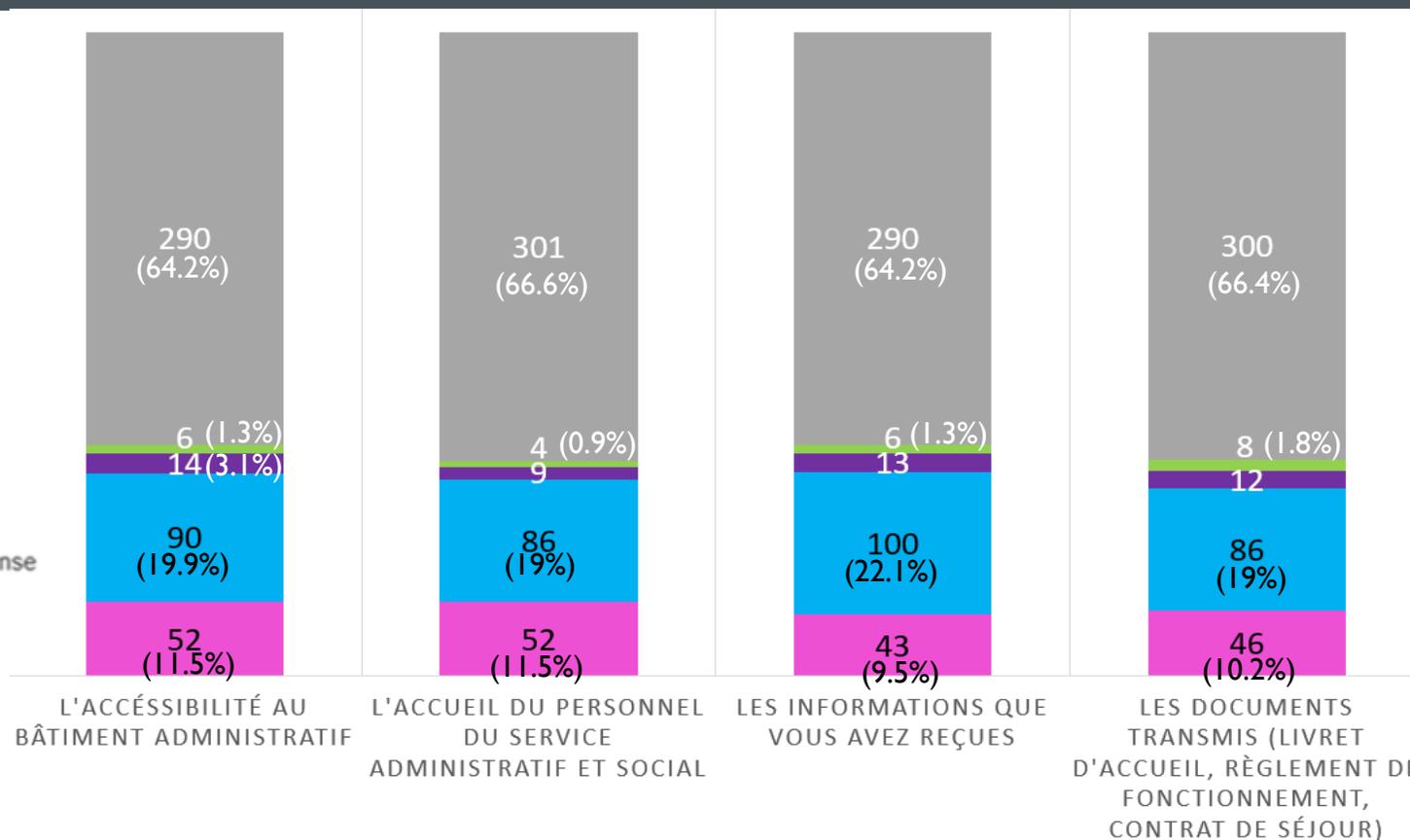
2023: **36.7%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR L'ACCUEIL, L'ADMISSION, LES INFORMATIONS



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires

● Très satisfaisant ● Satisfaisant
● Peu satisfaisant ● Pas satisfaisant ● Sans réponse

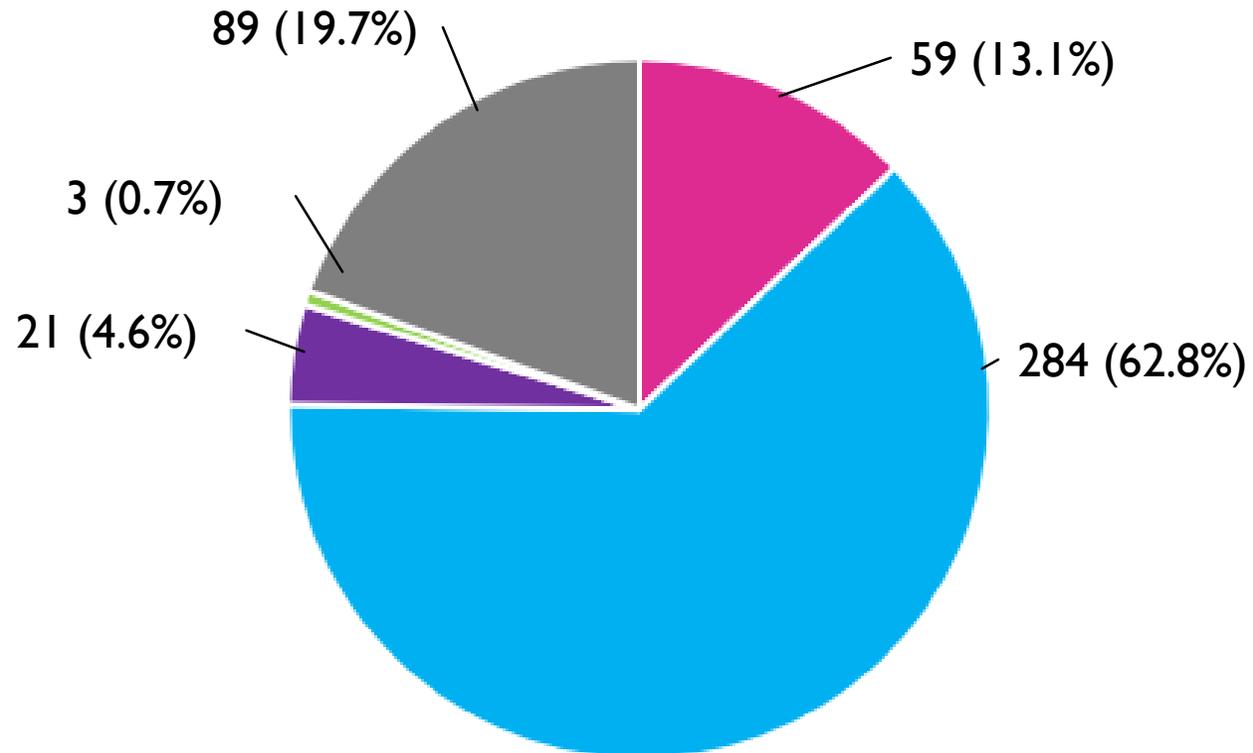


Soit un taux de satisfaction de: (Très satisfaisants et satisfaits)	2024	2023
L'ACCESSIBILITÉ AU BÂTIMENT ADMINISTRATIF	31.4% ↓	32.2%
L'ACCUEIL DU PERSONNEL DU SERVICE ADMINISTRATIF ET SOCIAL	30.5% ↓	33%
LES INFORMATIONS QUE VOUS AVEZ REÇUES	31.6% ↑	30.1%
LES DOCUMENTS TRANSMIS (LIVRET D'ACCUEIL, RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT, CONTRAT DE SÉJOUR)	29.2% ↑	28.7%

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR LA RÉSIDENCE



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaisants et satisfaisants)



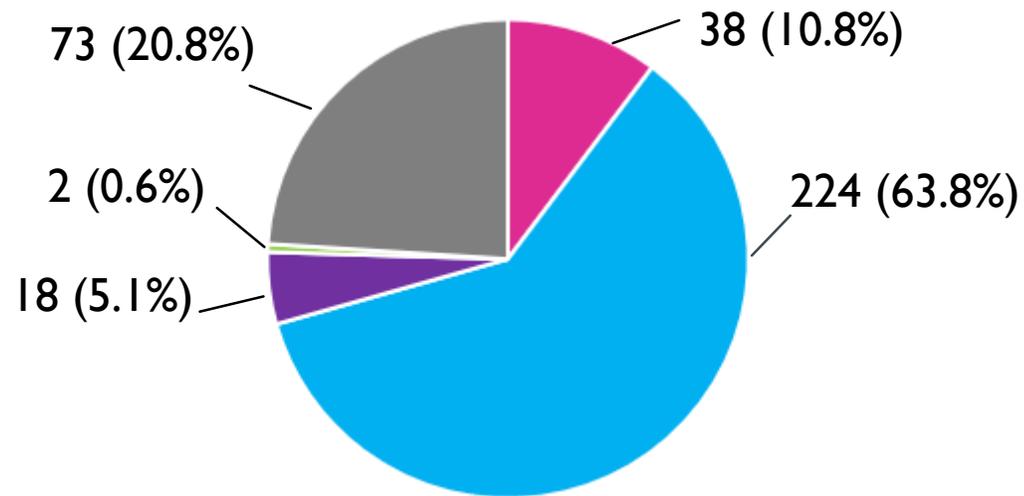
2024: **75.9%**

2023: **86%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR LA RÉSIDENCE



Personnes accompagnées : 351 questionnaires



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



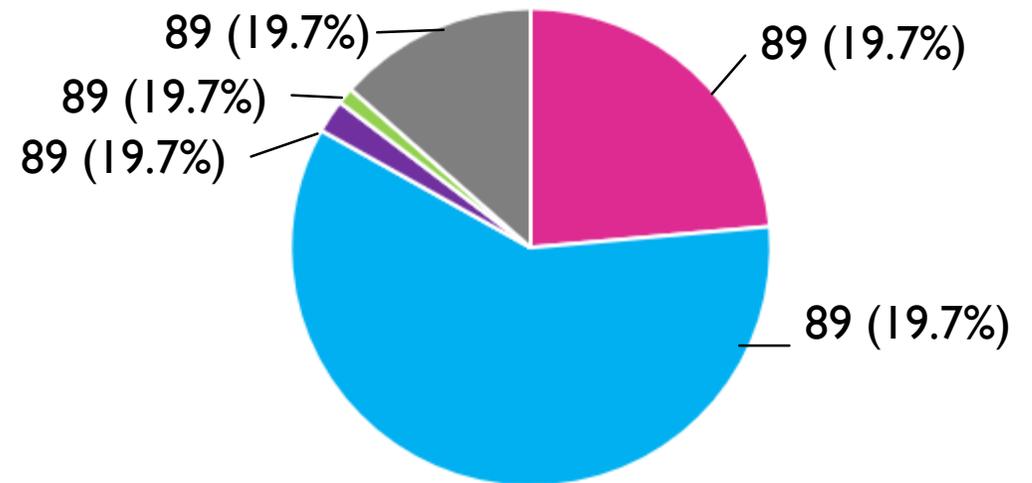
Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)



2024: **74.6%** 2023: **88%**



Proches : 89 questionnaires



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

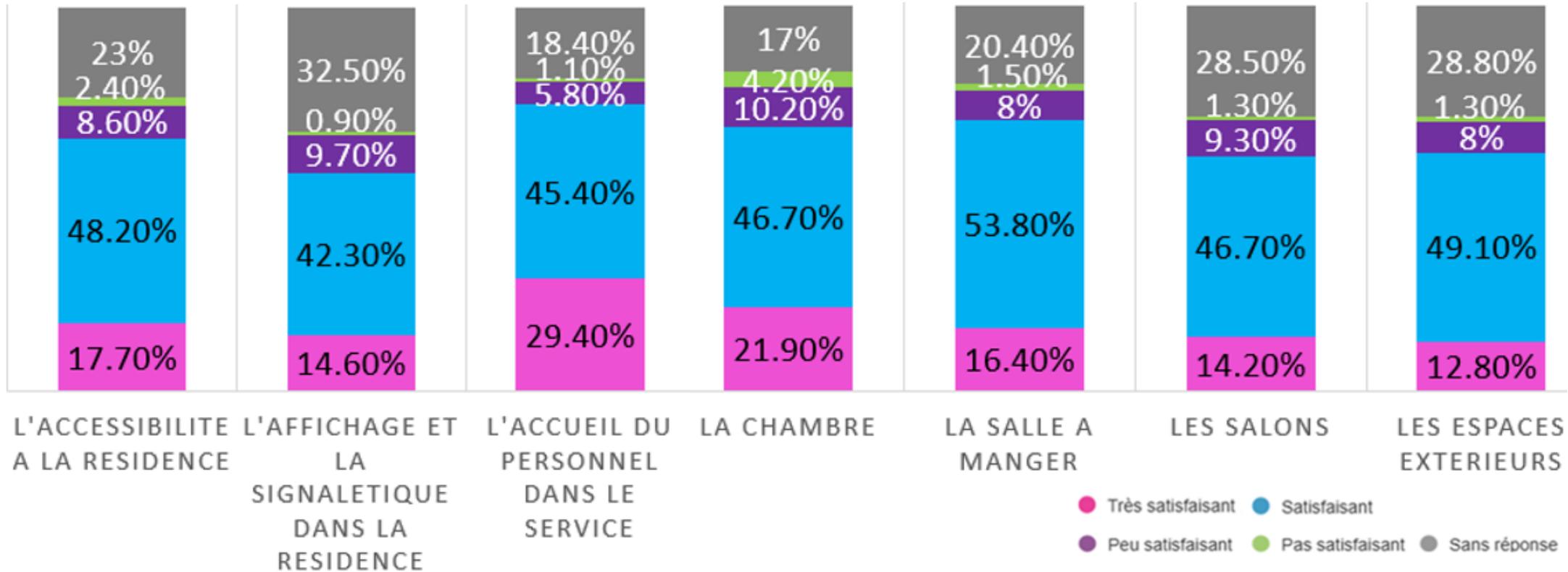


2024: **83.2%** 2023: **79.8%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL / CRITÈRES RÉSIDENCE



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



Soit un taux de satisfaction de: **2024** **65.9%** (Très satisfaits et satisfaits) **2023** **77.6%**

2024 **65.9%**
2023 **77.6%**

2024 **56.9%**
2023 **71.3%**

Critère le Moins satisfaisant

2024 **74.8%**
2023 **88.7%**

2024 **68.6%**
2023 **80.7%**

2024 **70.2%**
2023 **85.5%**

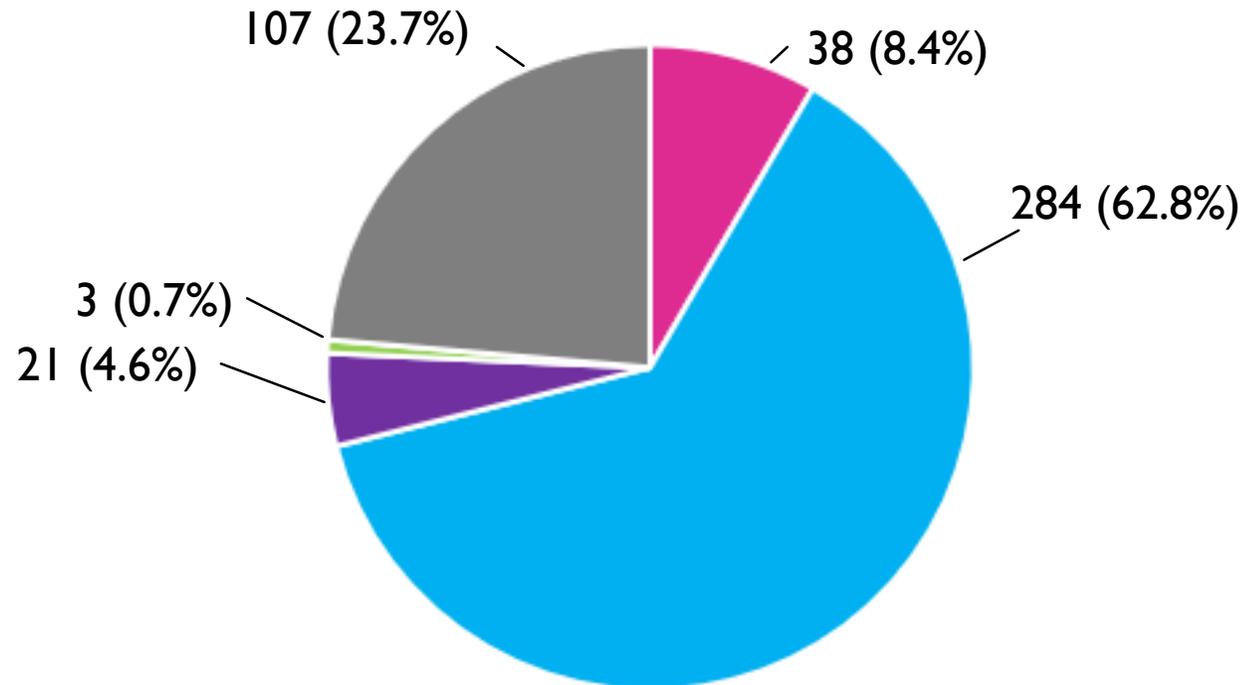
2024 **60.9%**
2023 **76.8%**

2024 **61.9%**
2023 **76.5%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR LES PRESTATIONS



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)



2024: **71.2%**

2023: **86.5%**

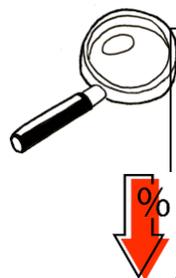
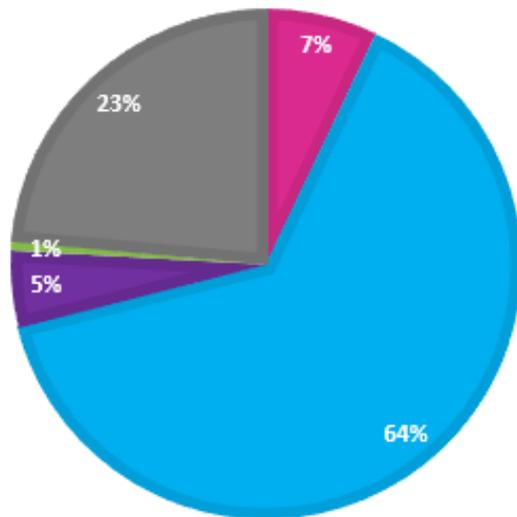
■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR LES PRESTATIONS



Personnes accompagnées : 351 questionnaires

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



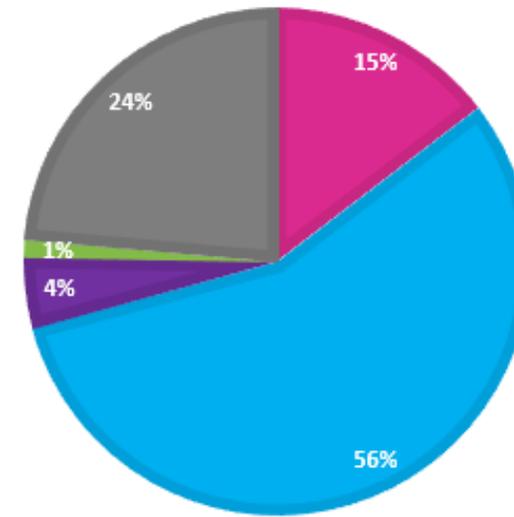
Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

2024: **71.2%** 2023: **89.1%**



Proches : 89 questionnaires

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

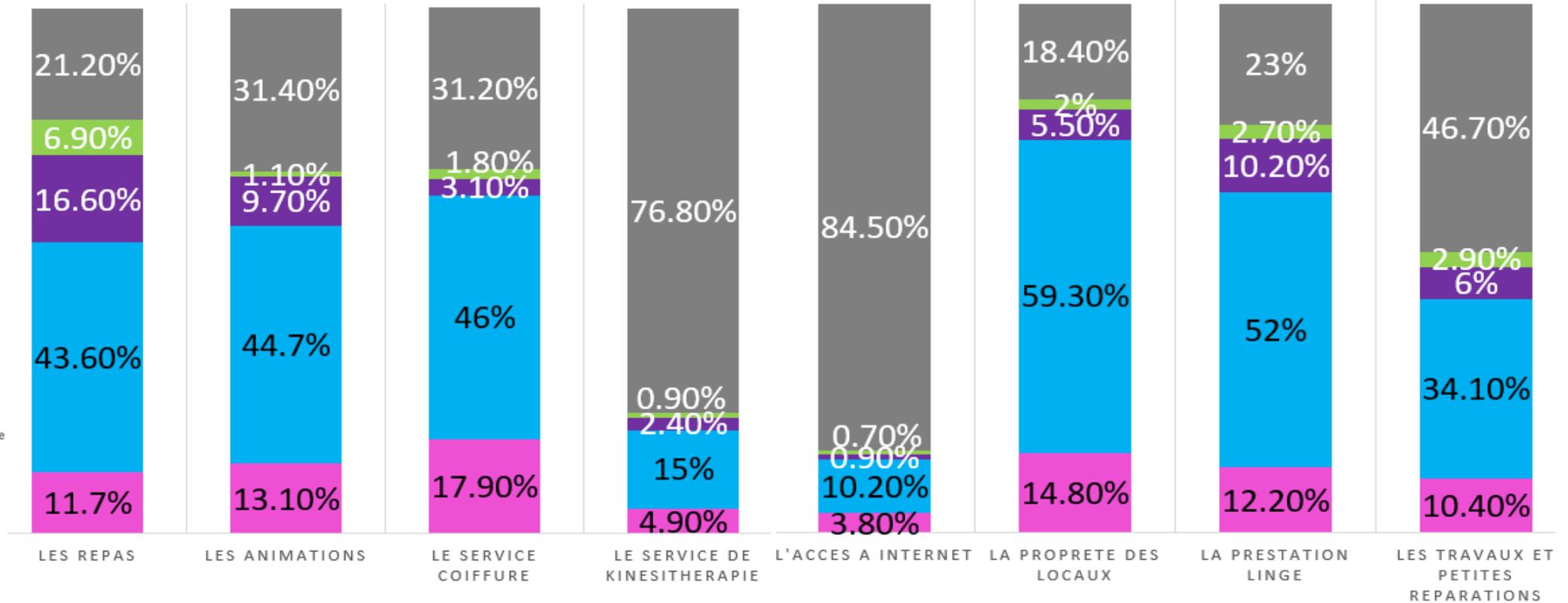
2024: **70.8%** 2023: **78.5%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL / CRITÈRES RÉSIDENCE



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires

● Très satisfaisant ● Satisfaisant
● Peu satisfaisant ● Pas satisfaisant ● Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de: **2024** **55.3%** (Très satisfaits et satisfaits) **2023** **67.3%**

55.3%



Critère le Moins satisfaisant

57.8%

63.9%

19.9%

14%

74.1%

64.2%

44.5%



Critère le Moins satisfaisant

EHPAD-FOYER-FAM : FOCUS SUR LES PRESTATIONS AVEC ACTIONS SUIVIES DEPUIS 3 ANS (RÉPONSES P ACCOMPAGNÉES)



	2024	2023
	Très satisfaits + Satisfaits	
Les repas	↓ 55.3 %	67.3 %
La prestation linge	↓ 64.2 %	67.8 %
Les travaux et petites réparations	↓ 44.5 %	49.3 %

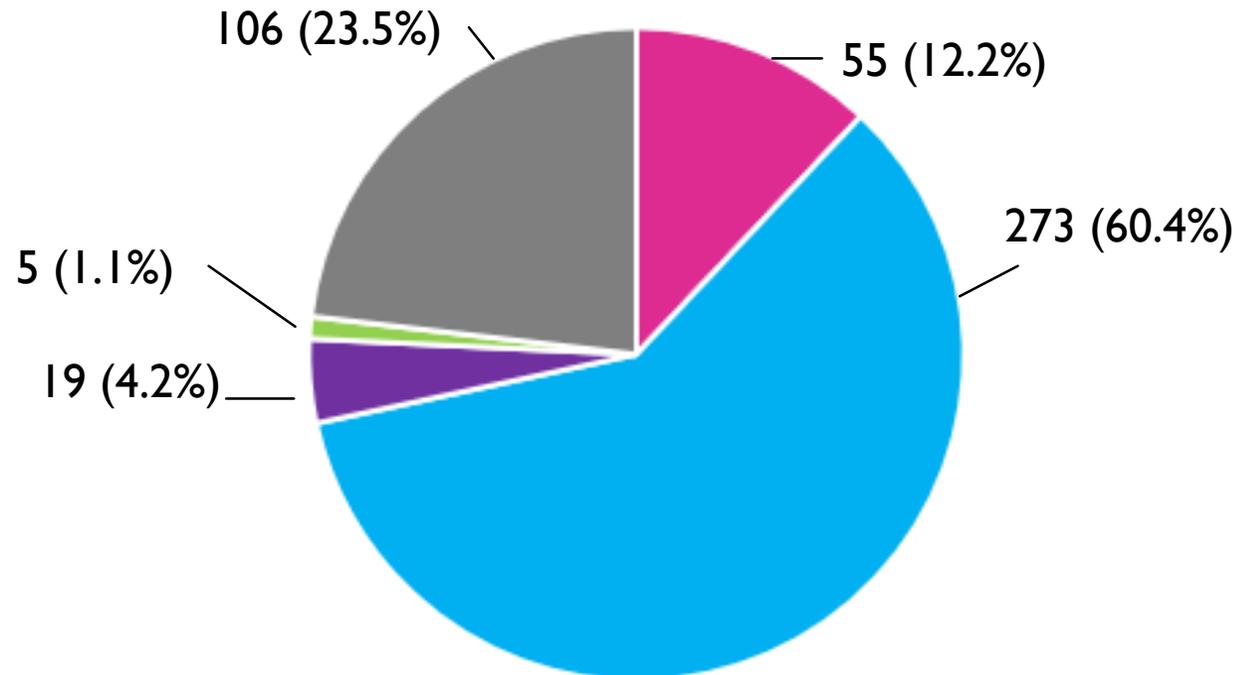
Les repas
Taux de satisfaction (Très satisfaits et satisfaits).

RESIDENCE	PERSONNES ACCOMPAGNEES	PROCHES	PERSONNES ACCOMPAGNEES + PROCHES
Champlys	71.8%	85.7%	74.8%
Panier Vert	94.1%	90.9%	93.3%
Foyer	40.3%	66.7%	43.7%
Lilas Amandiers	52.4%	80%	56.5%
Eglantines	75%	66.7%	66.7%
FAM	83.3%	100%	85.7%
Carré Pâtissier	100%	75%	85.2%

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR L'ACCOMPAGNEMENT ET LES MÉDICAMENTS



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaisants et satisfaisants)



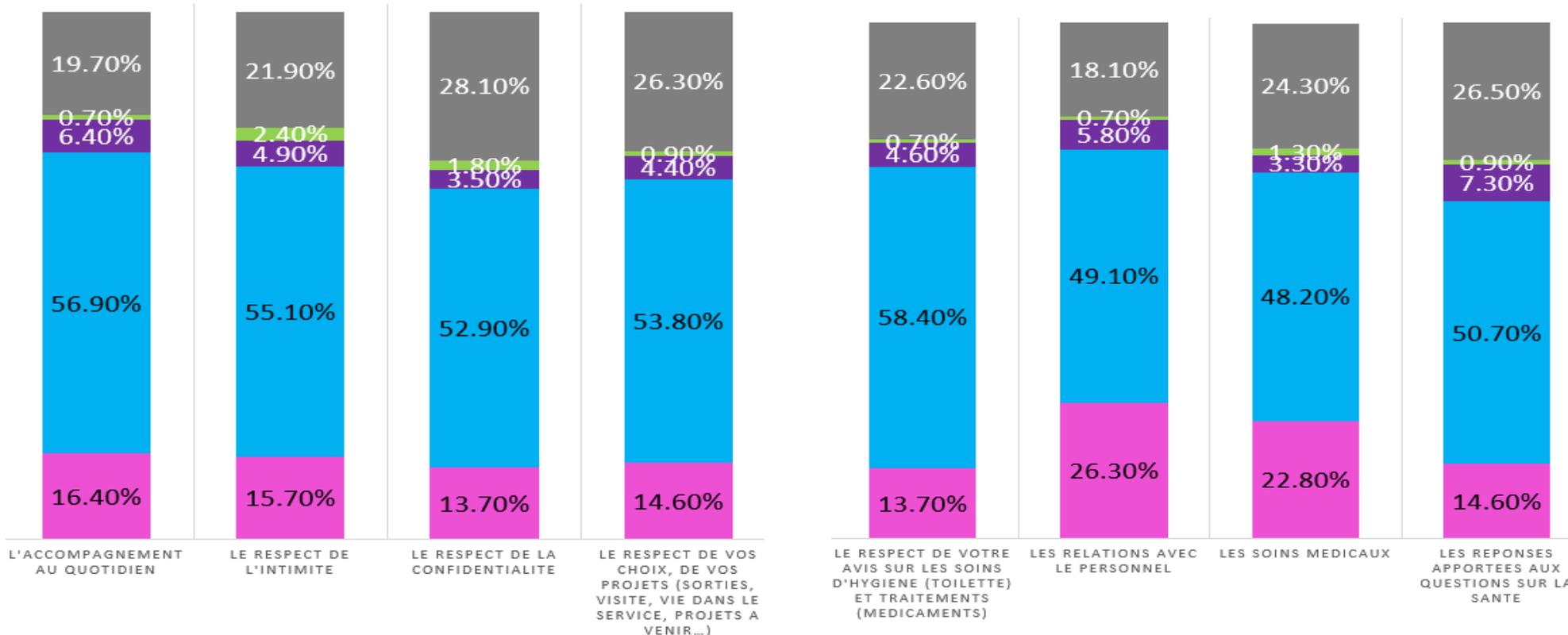
2024: **72.6%**

2023: **87%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR L'ACCOMPAGNEMENT ET LES MÉDICAMENTS



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



Soit un taux de satisfaction de: **2024** **73.3%** (Très satisfaits et satisfaits) **2023** **87.3%**

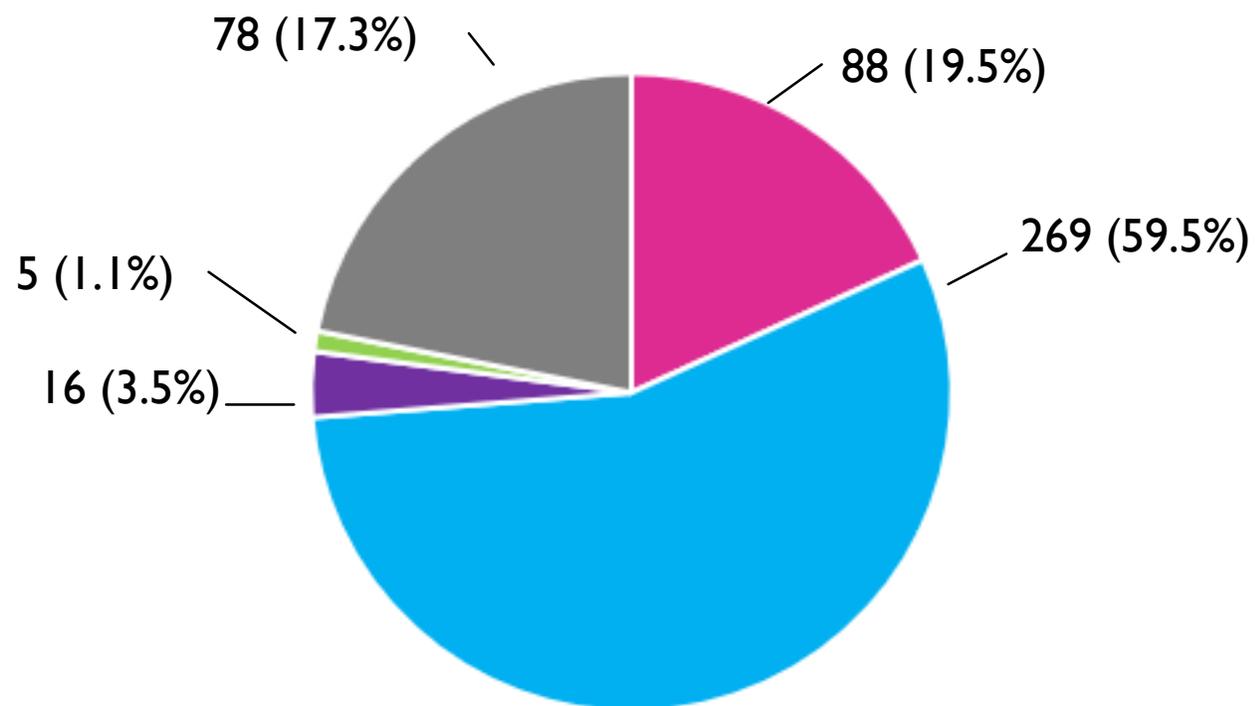
73.3%	70.8%	66.6%	68.4%	71.1%	75.4%	71%	65.3%
87.3%	81.5%	76.8%	73.4%	76.2%	90.5%	79.1%	67%

Critère le Moins satisfaisant

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR L'ÉTABLISSEMENT



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)



2024: **79%**

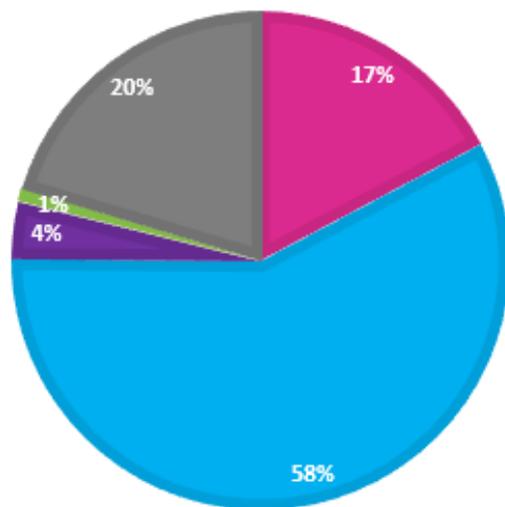
2023: **88%**

EHPAD-FOYER-FAM : AVIS GÉNÉRAL SUR L'ÉTABLISSEMENT



Personnes accompagnées : 351 questionnaires

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

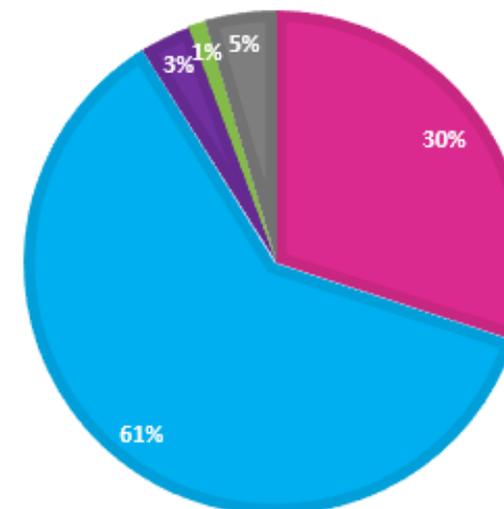


2024: **75.8%** 2023: **89.8%**



Proches : 89 questionnaires

■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas satisfaisant ■ Sans réponse



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)



2024: **92.1%** 2023: **87.3%**

EHPAD-FOYER-FAM : FOCUS AVIS GÉNÉRAL SUR L'ÉTABLISSEMENT PAR RÉSIDENCE



Personnes accompagnées et Proches: 452 questionnaires

RESIDENCE	(Très satisfaits et satisfaits)	(Très satisfaits et satisfaits)
	2024	2023
Champlys	65.5%	90.1%
Panier Vert	100%	98%
Foyer	83.4%	85.6%
Lilas Amandiers	97.8%	93.3%
Eglantines	86.7%	88.9%
FAM	100%	60%
Carré Pâtissier	100%	95;9%

EHPAD-FOYER-FAM : DEUX AXES PRIORITAIRES POUR 2025



Axe 1 : qualité des repas

- Définition d'actions d'amélioration de la qualité et implication des résidents dans les choix des produits

Axe 2 : réponses apportées aux questions de santé

- Explications sur les données médicales
- Temps d'échanges avec les familles

ACTIONS 2025



Participation de la Conseillère Hôtelière aux repas
dans les services à fréquence régulière et collecte des avis et remarques



Organisation de nouveaux tests gustatifs avec les personnes accompagnées



Valorisation sur les menus des produits « fait maisons »



Fiche mémo à destination des familles pour définir le secret professionnel et
les règles de transmissions des informations médicales



Temps d'échange avec les familles

MAISON DÉPARTEMENTALE DE RETRAITE DE L'YONNE

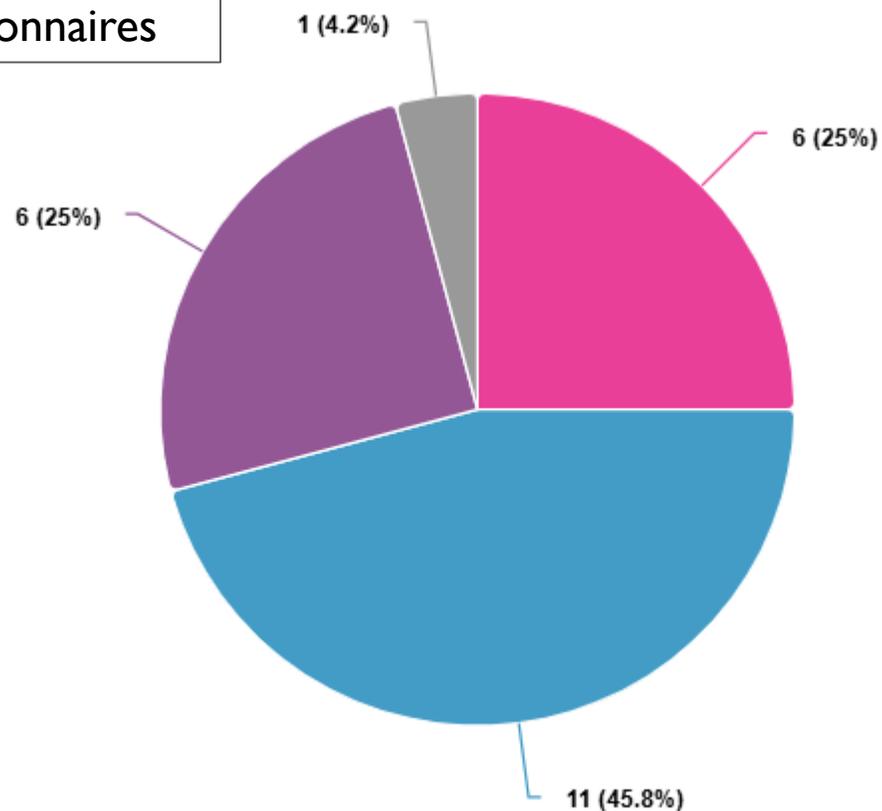
RÉSULTATS QUESTIONNAIRES SSIAD 2024

DU 06/01/2025 AU 07/02/2025

SSIAD : VOUS AVEZ REMPLI LE QUESTIONNAIRE:



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

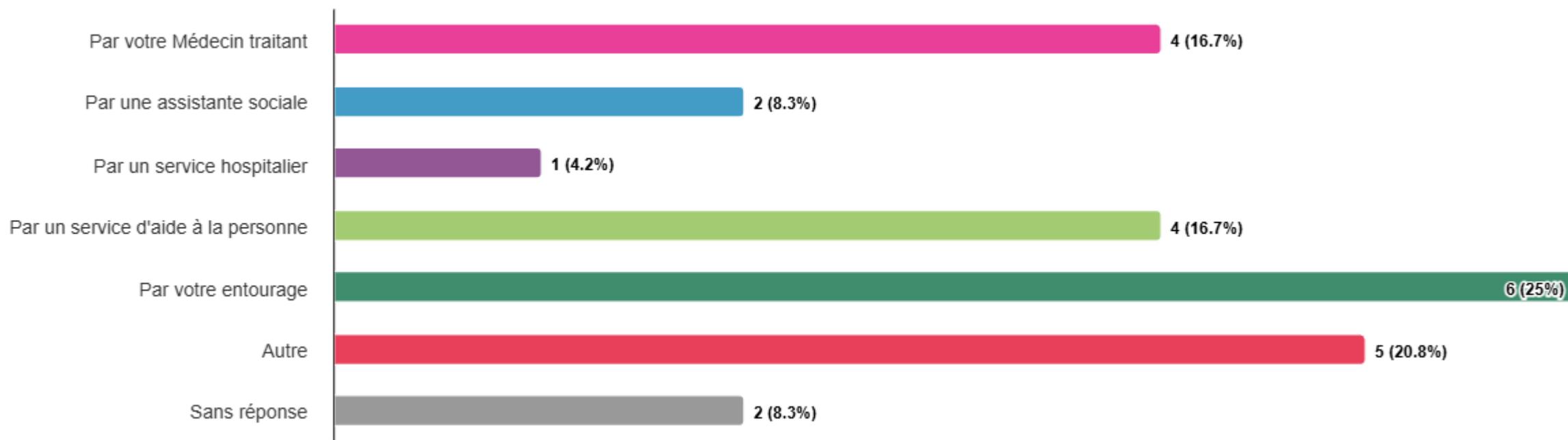


● Seul : 6 (25%) ● Avec votre entourage : 11 (45.8%) ● Avec un professionnel du SSIAD : 6 (25%) ● Sans réponse : 1 (4.2%)

SSIAD : CONNAISSANCE DU SSIAD PAR :



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

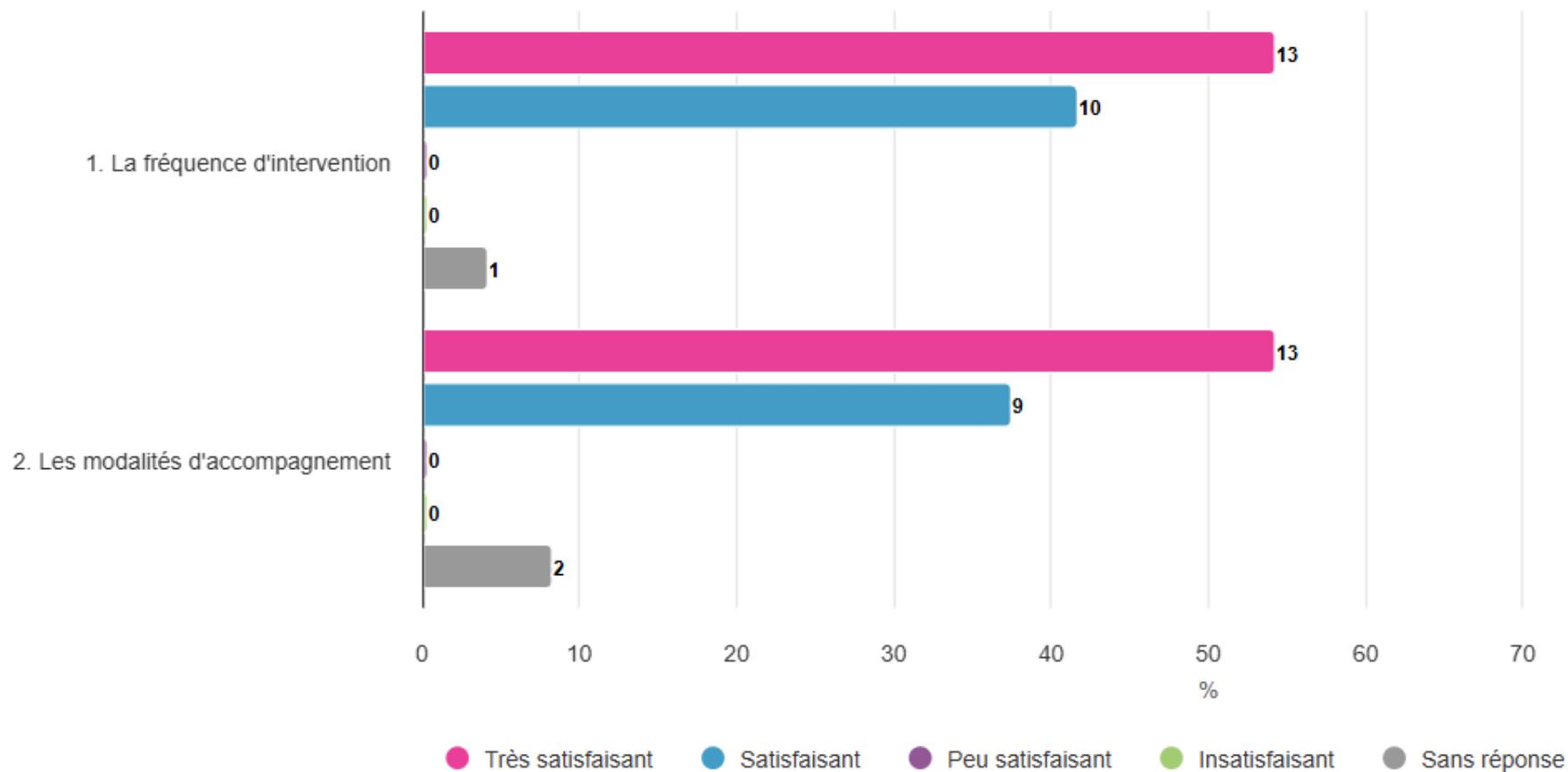


Réponse 2023: Par votre entourage

SSIAD : CLARETÉ DES INFORMATIONS REÇUES



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

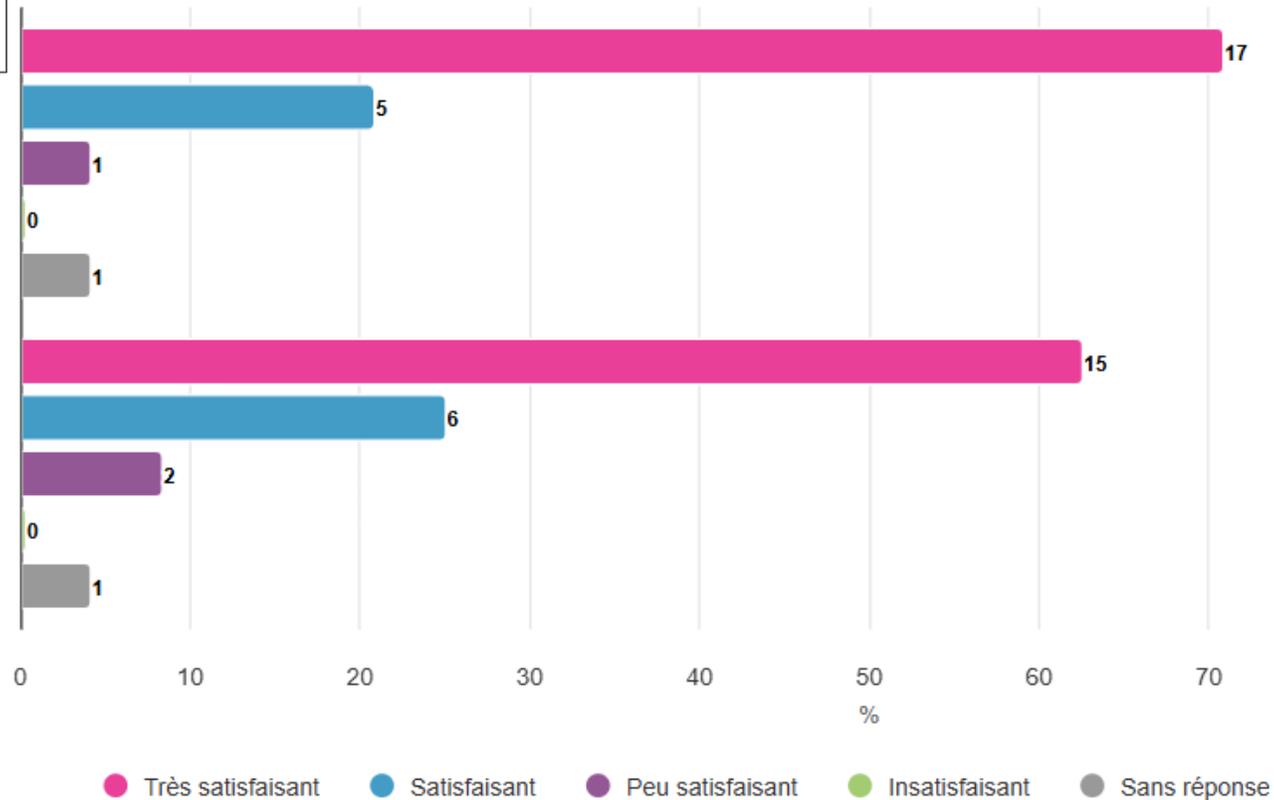


SSIAD : LES VISITES DE L'IDEC VOUS ONT PERMIS



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

1. D'exprimer vos besoins



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

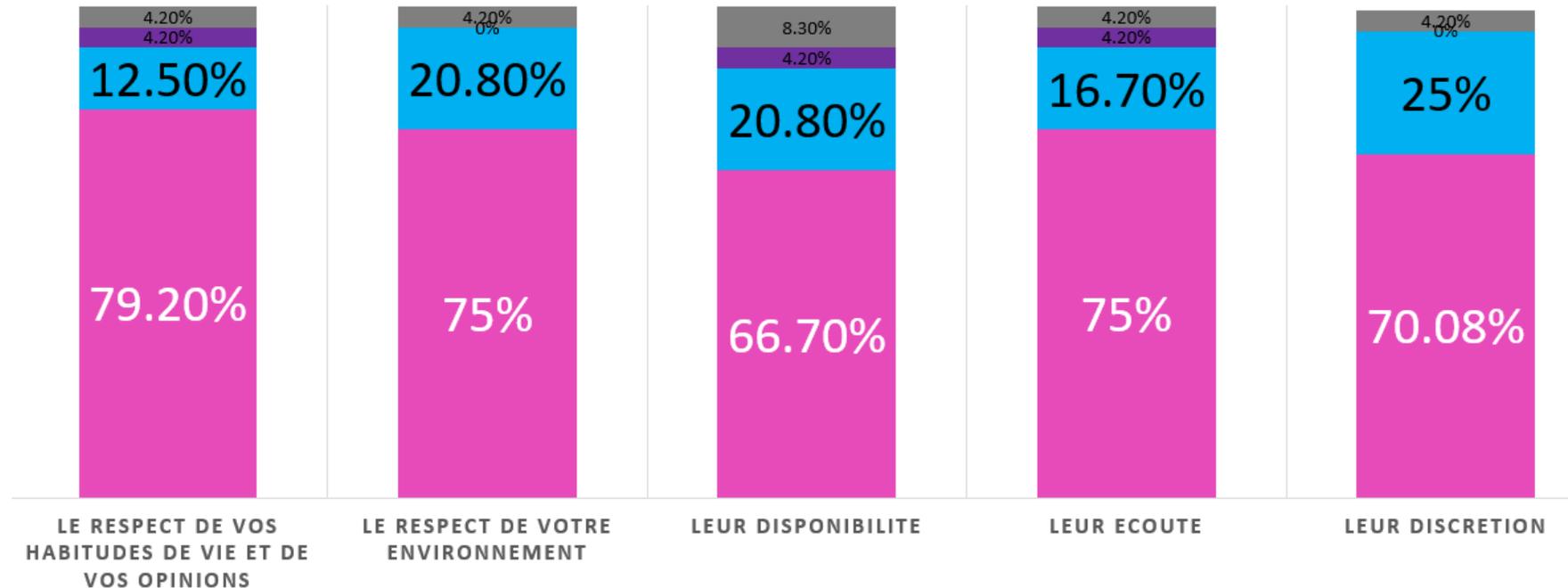
2024: (1) 92% _ (2) 87.5%

2023: (1) 100% _ (2) 100%

SSIAD : AVIS SUR LA QUALITÉ DES SOINS



Personnes accompagnées : 24 questionnaires



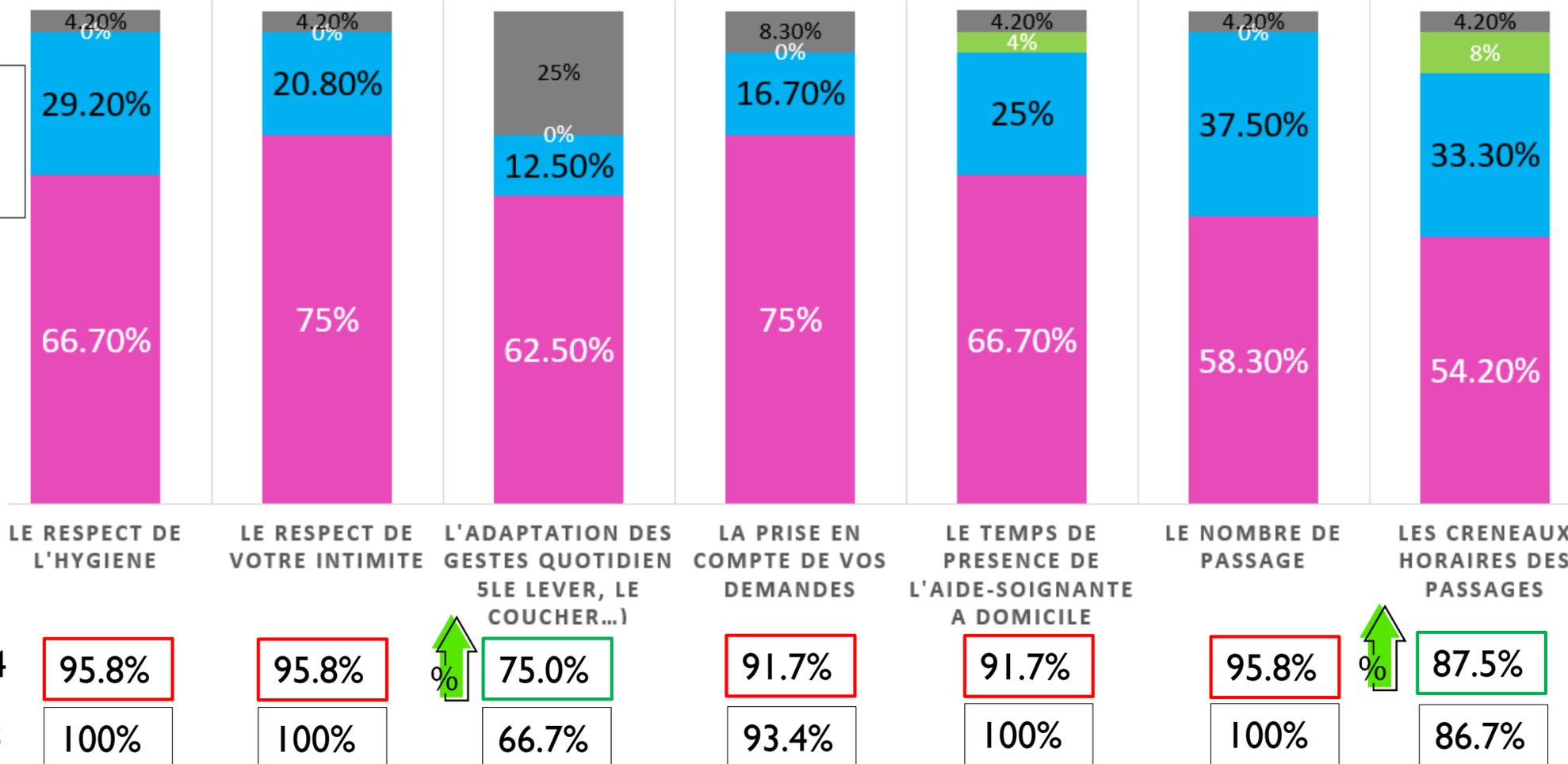
Soit un taux de satisfaction de: (Très satisfaits et satisfaits)

Année	LE RESPECT DE VOS HABITUDES DE VIE ET DE VOS OPINIONS	LE RESPECT DE VOTRE ENVIRONNEMENT	LEUR DISPONIBILITE	LEUR ECOUTE	LEUR DISCRETION
2024	91.7%	95.8%	87.5%	91.7%	95.8%
2023	100%	100%	100%	100%	100%

SSIAD : LES SOINS



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

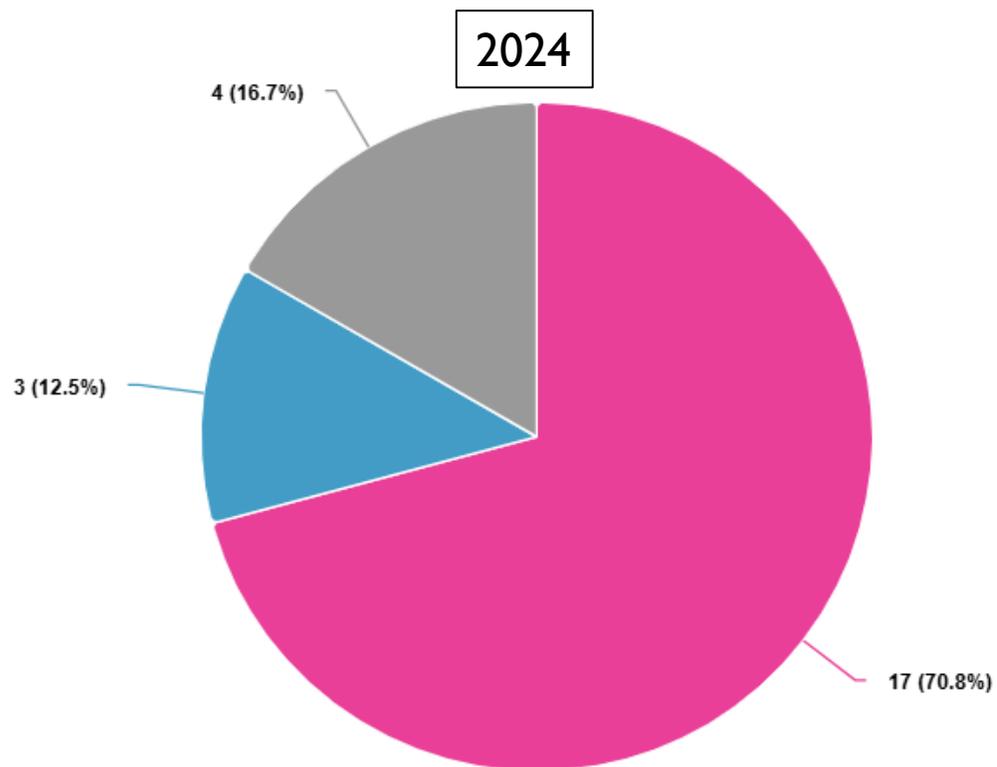


Soit un taux de satisfaction de: (Très satisfaits et satisfaits)

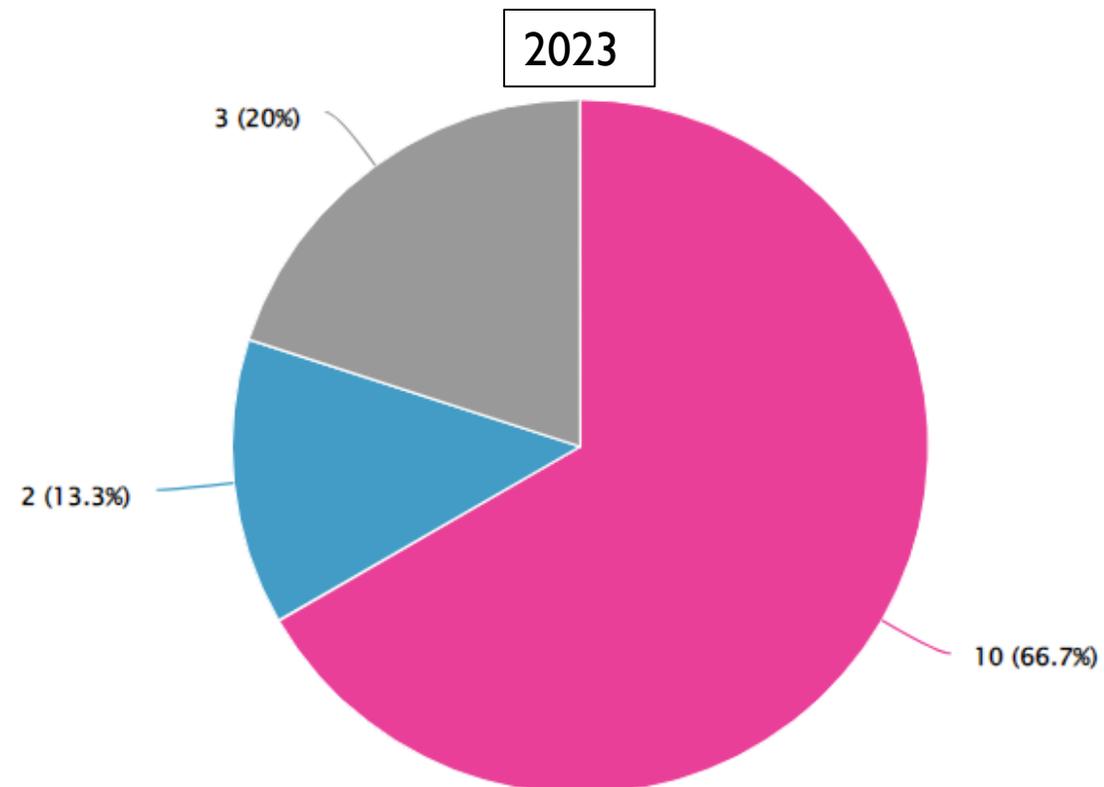
SSIAD : POUVEZ-VOUS EXPRIMER UNE RÉCLAMATION?



Personnes accompagnées : 24 questionnaires

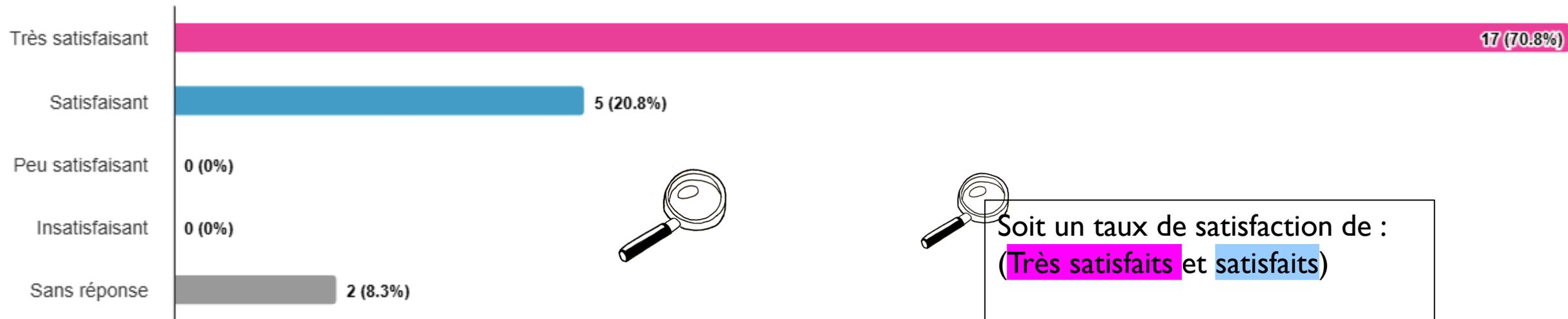


● Oui : 17 (70.8%) ● Non : 3 (12.5%) ● Sans réponse : 4 (16.7%)



● Oui : 10 (66.7%) ● Non : 2 (13.3%) ● Sans réponse : 3 (20%)

SSIAD : APPRECIATION GÉNÉRALE



Soit un taux de satisfaction de :
(Très satisfaits et satisfaits)

2024: **91.6%**

2023: **100%**

MAISON DÉPARTEMENTALE DE RETRAITE DE L'YONNE

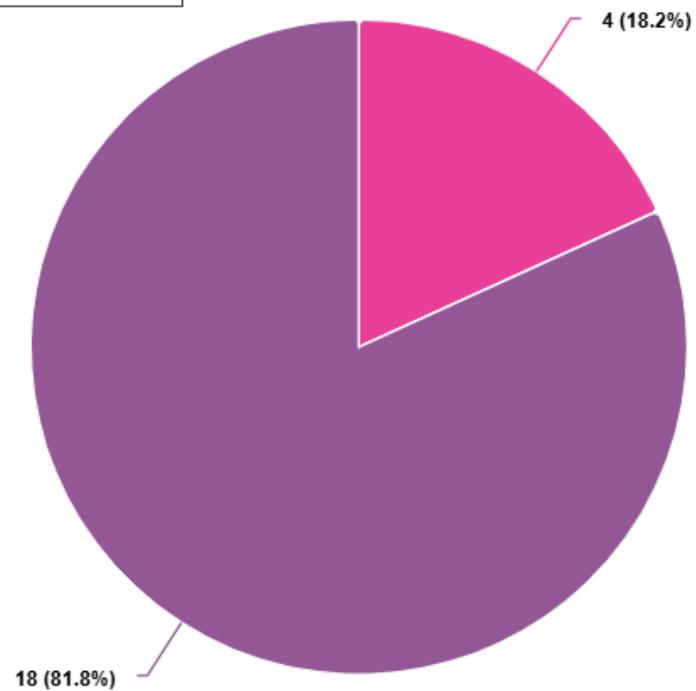
RÉSULTATS QUESTIONNAIRES CRT 2024

DU 06/01/2025 AU 07/02/2025

CRT : VOUS AVEZ REMPLI LE QUESTIONNAIRE:



Personnes accompagnées : 22 questionnaires



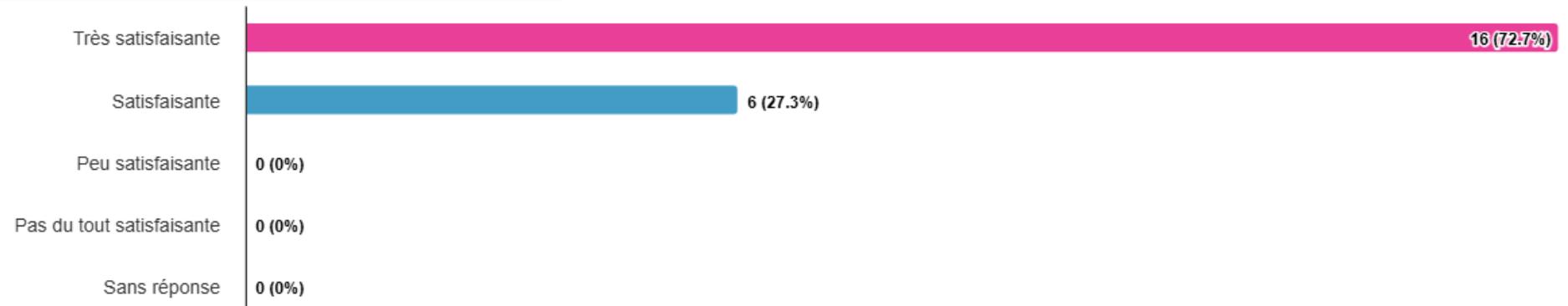
● Seul : 4 (18.2%) ● Avec votre entourage : 0 (0%) ● Avec un professionnel du CRT : 18 (81.8%) ● Sans réponse : 0 (0%)

CRT : ACTIVITÉS/MISSIONS

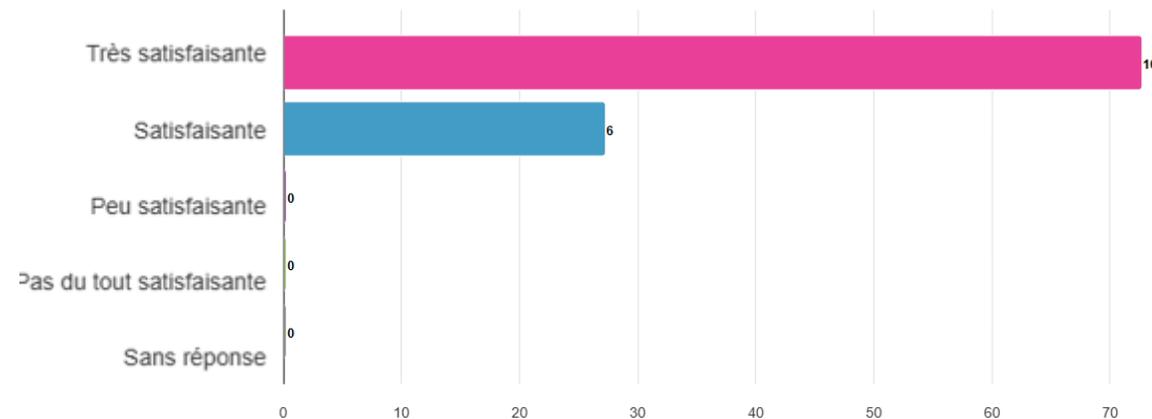


Personnes accompagnées : 22 questionnaires

1 ère rencontre



Conseils donnés

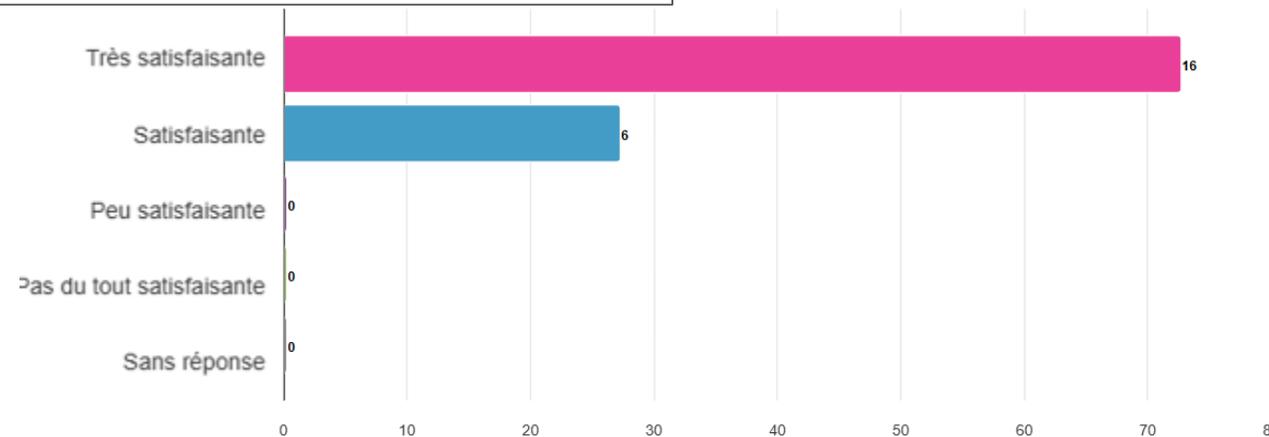


CRT : ACTIVITÉS/MISSIONS

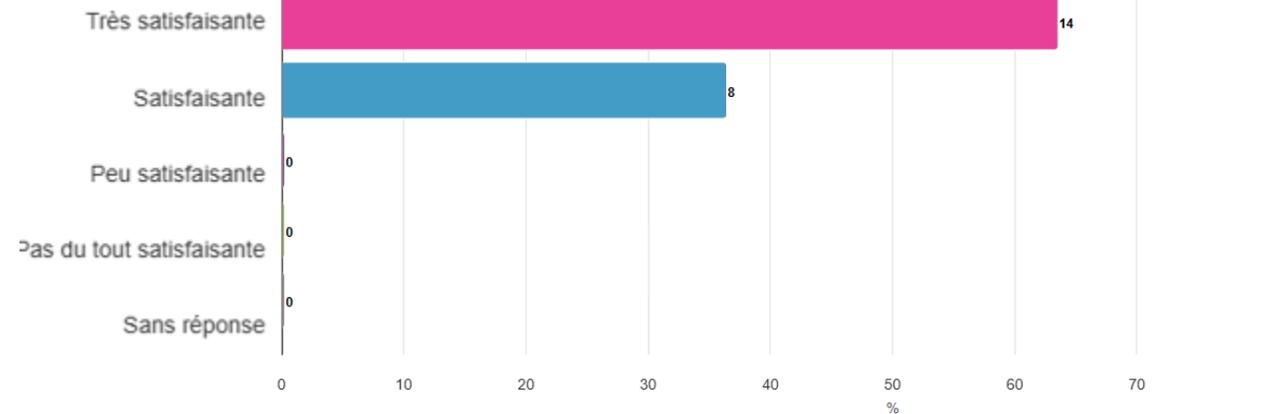


Personnes accompagnées : 22 questionnaires

Activités ou
matériels
mis en place



Fréquence
de passage

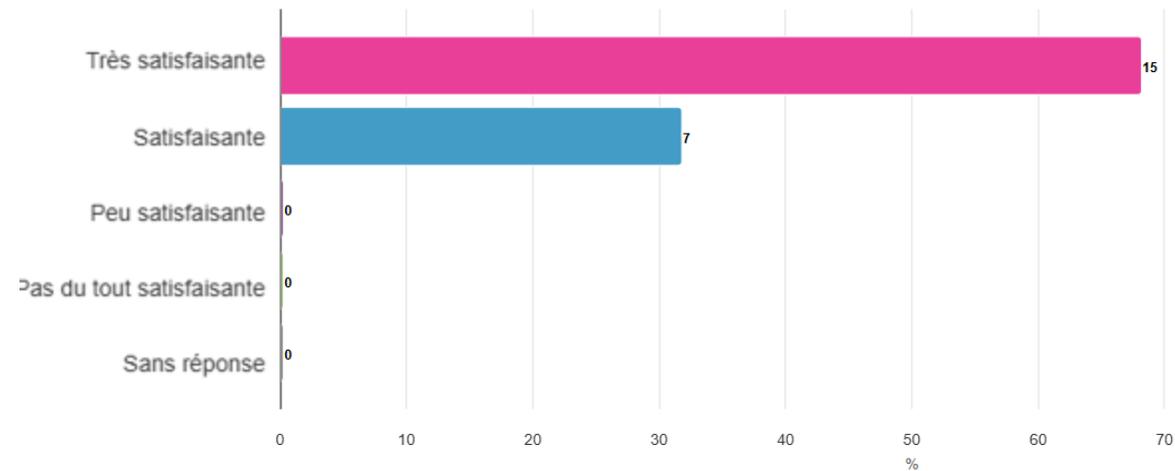


CRT : ACTIVITÉS/MISSIONS



Personnes accompagnées : 22 questionnaires

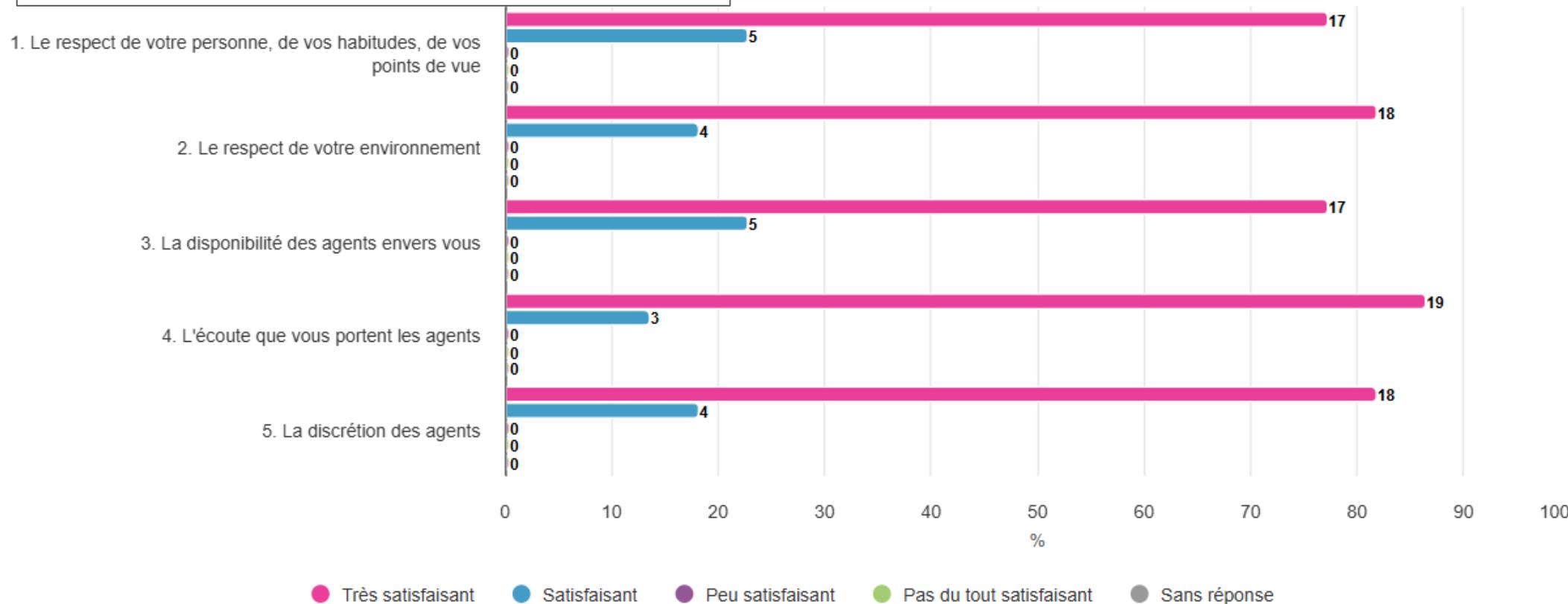
Actions ou
activités
proposées



CRT : PRATIQUES PROFESSIONNELLES



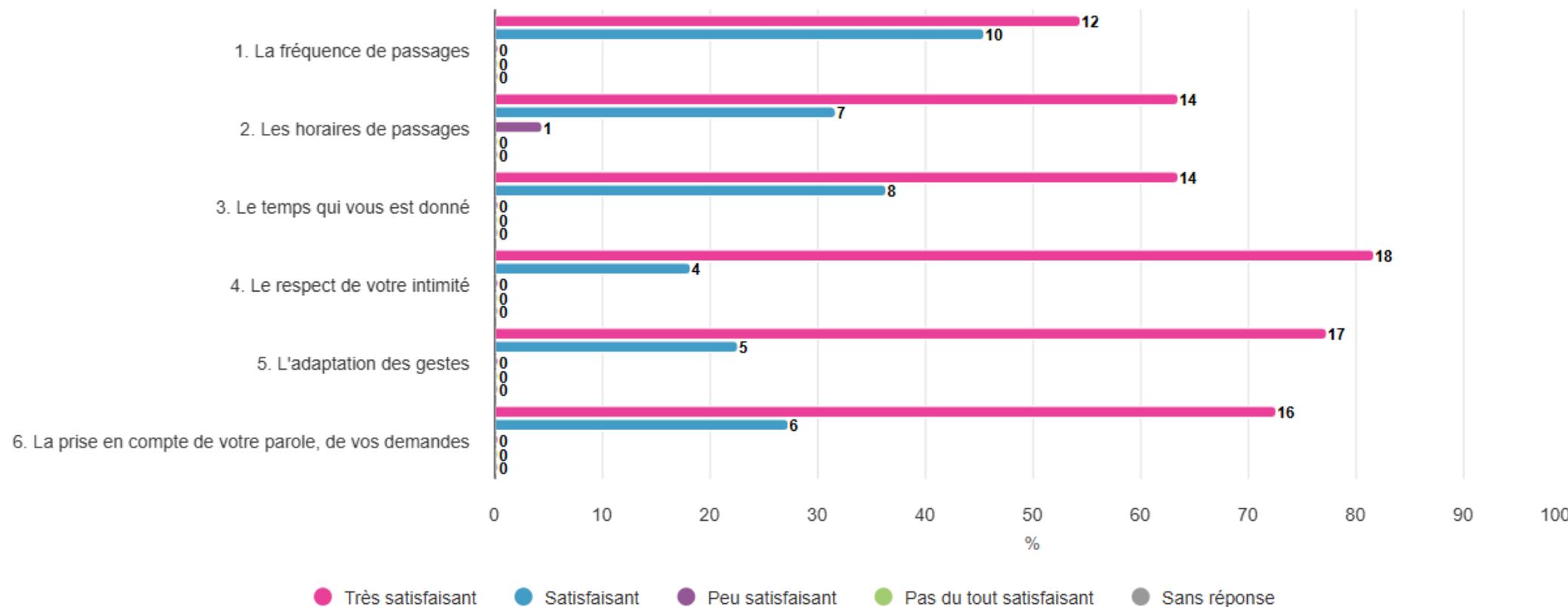
Personnes accompagnées : 22 questionnaires



CRT : PASSAGE DES AGENTS



Personnes accompagnées : 22 questionnaires



CRT : AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ INSATISFAIT?



Personnes accompagnées : 22 questionnaires

