

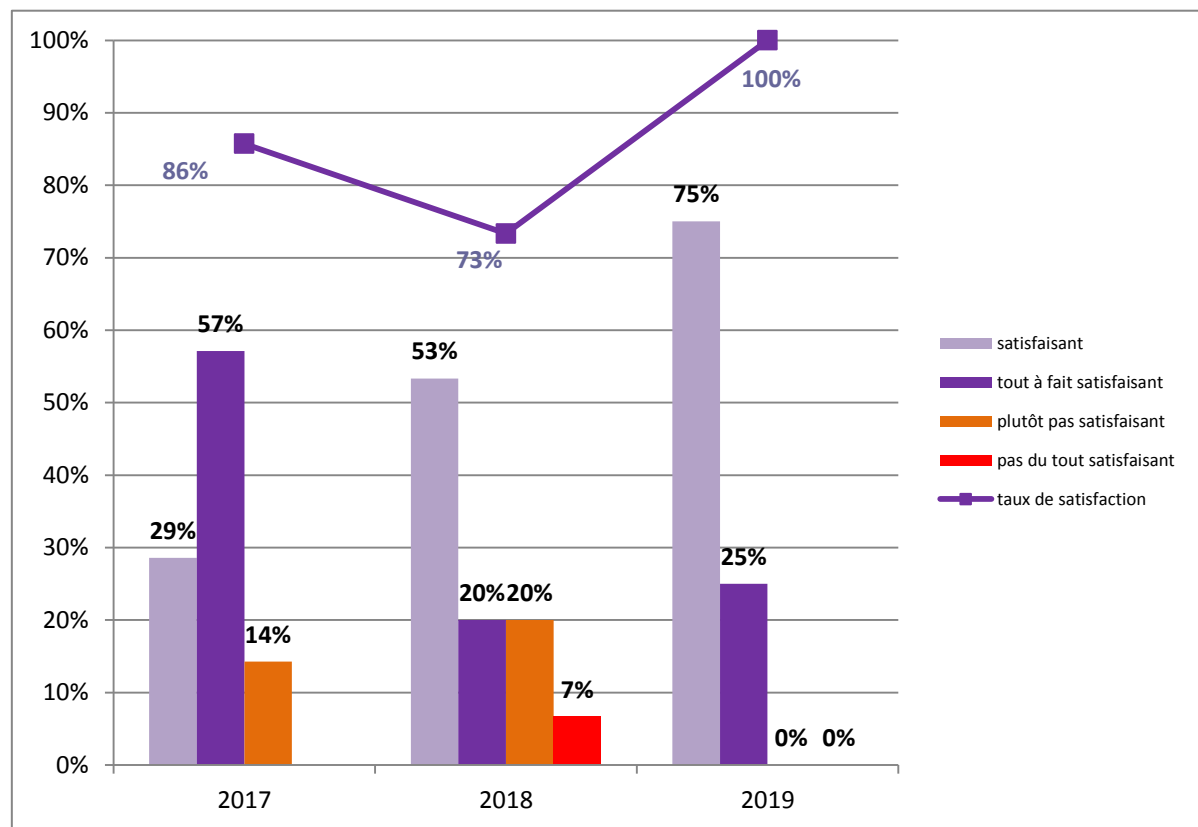
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

27 questionnaires retournés en 2019 pour 73 sorties soit : 39 % de retours

2017 : 39 % de retours
2018 : 48 % de retours
2019 : 39 % de retours

LE PROJET DE VIE

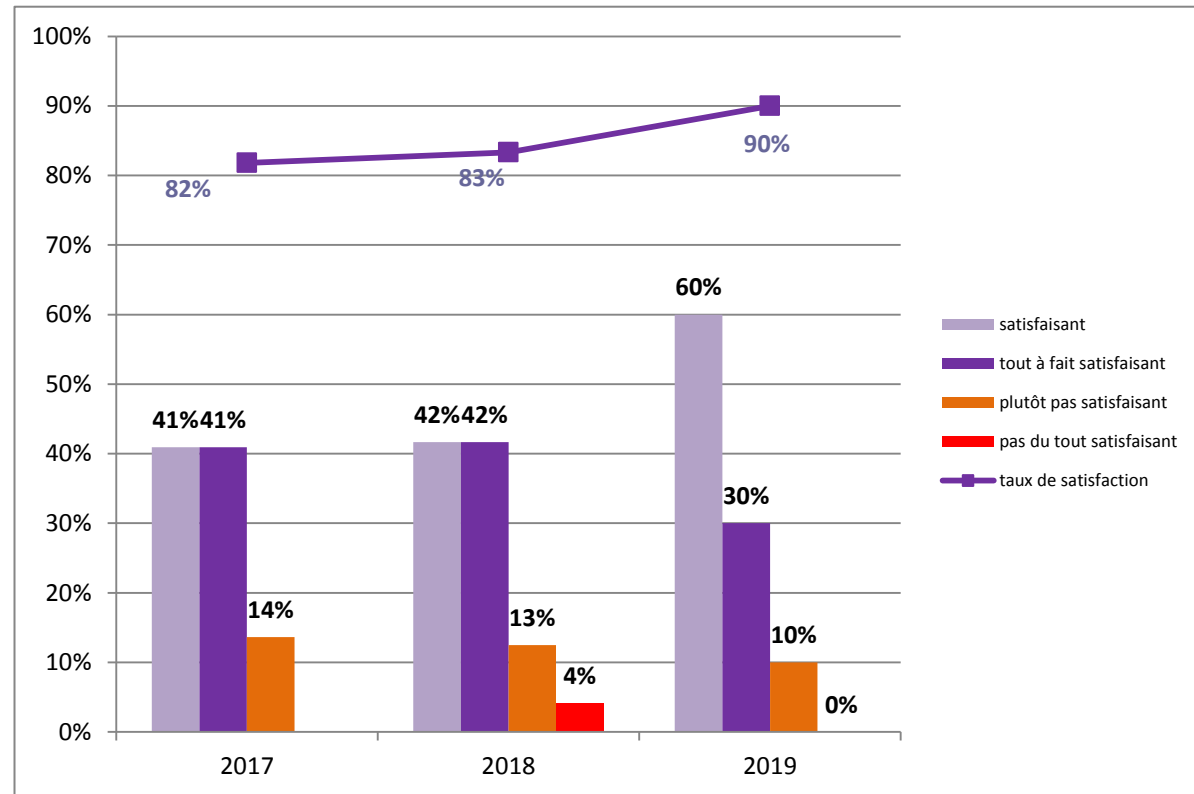
1.1 Information sur le projet de vie	2017	2018	2019
satisfaisant	2	8	3
tout à fait satisfaisant	4	3	1
plutôt pas satisfaisant	1	3	
pas du tout satisfaisant		1	
Total général	7	15	4
	2017	2018	2019
satisfaisant	29%	53%	75%
tout à fait satisfaisant	57%	20%	25%
plutôt pas satisfaisant	14%	20%	0%
pas du tout satisfaisant		7%	0%
taux de satisfaction	86%	73%	100%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

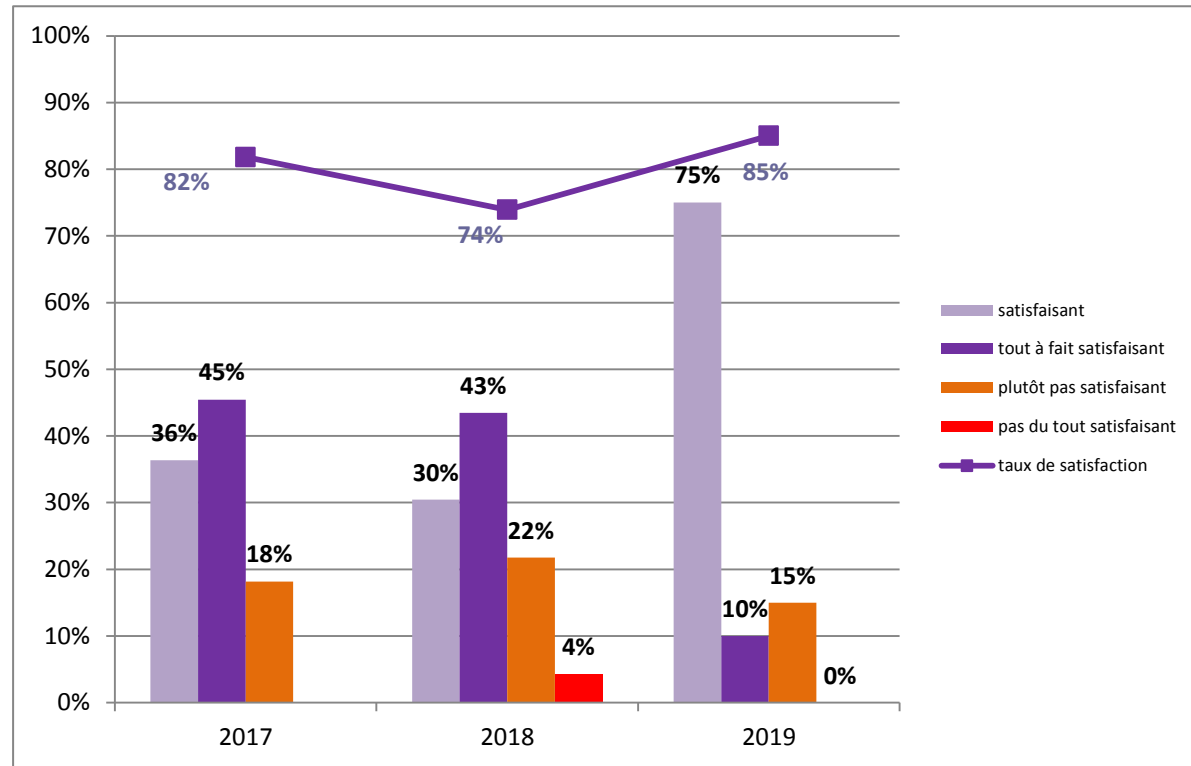
LES ANIMATIONS

1.2.1 La qualité des animations	2017	2018	2019
satisfaisant	9	10	12
tout à fait satisfaisant	9	10	6
plutôt pas satisfaisant	3	3	2
pas du tout satisfaisant	1	1	0
Total général	22	24	20
	2017	2018	2019
satisfaisant	41%	42%	60%
tout à fait satisfaisant	41%	42%	30%
plutôt pas satisfaisant	14%	13%	10%
pas du tout satisfaisant		4%	0%
taux de satisfaction	82%	83%	90%



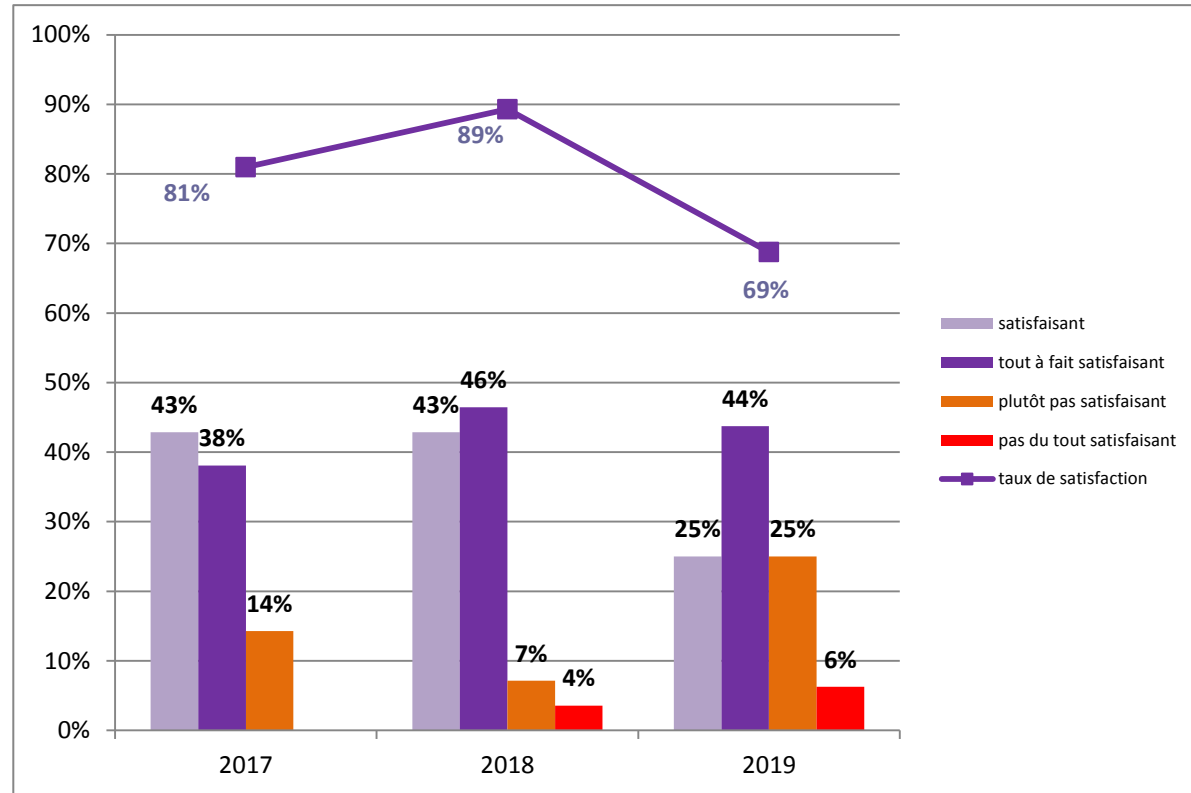
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.2.2 La variété des animations	2017	2018	2019
satisfaisant	8	7	15
tout à fait satisfaisant	10	10	2
plutôt pas satisfaisant	4	5	3
pas du tout satisfaisant		1	
Total général	22	23	20
	2017	2018	2019
satisfaisant	36%	30%	75%
tout à fait satisfaisant	45%	43%	10%
plutôt pas satisfaisant	18%	22%	15%
pas du tout satisfaisant		4%	0%
taux de satisfaction	82%	74%	85%



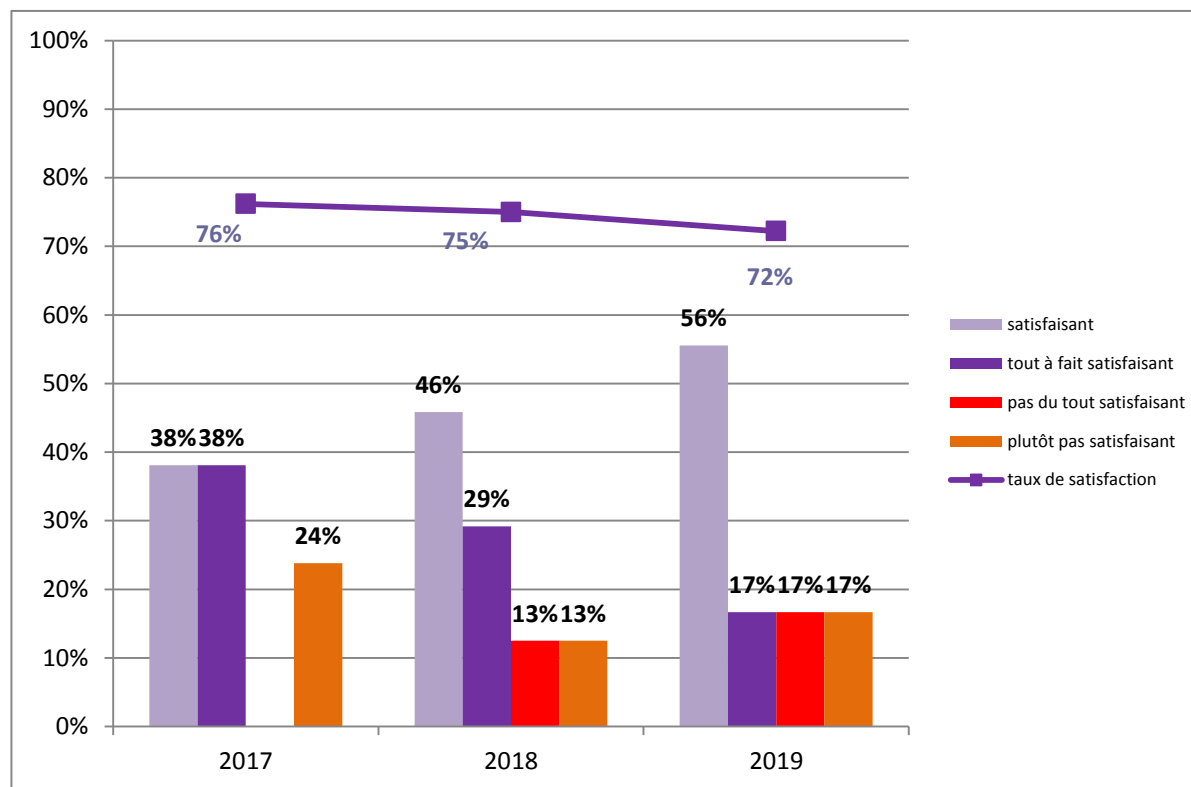
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.2.3 La présence des volontaires du service civique	2017	2018	2019
satisfaisant	9	12	4
tout à fait satisfaisant	8	13	7
plutôt pas satisfaisant	3	2	4
pas du tout satisfaisant	1	1	1
Total général	21	28	16
	2017	2018	2019
satisfaisant	43%	43%	25%
tout à fait satisfaisant	38%	46%	44%
plutôt pas satisfaisant	14%	7%	25%
pas du tout satisfaisant		4%	6%
taux de satisfaction	81%	89%	69%



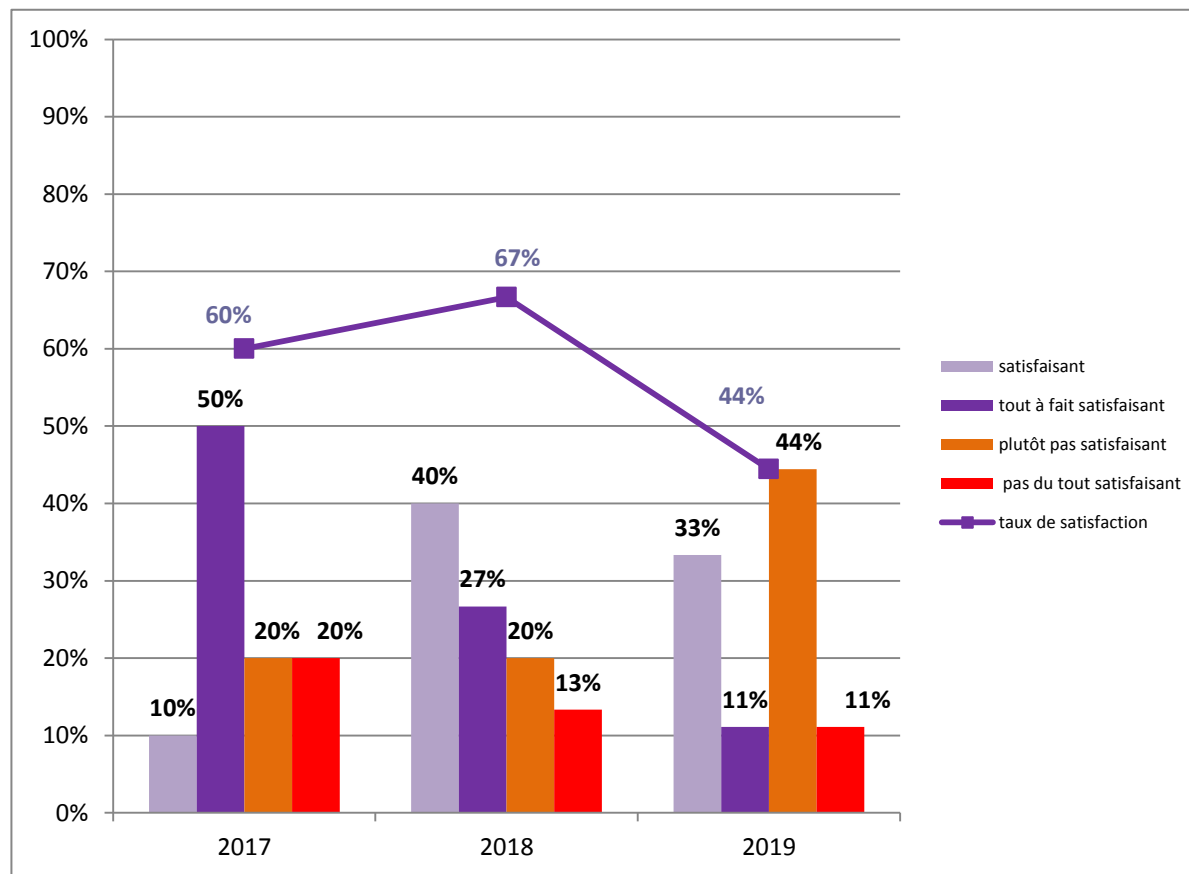
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.2.4 L'Information sur les animations	2017	2018	2019
satisfaisant	8	11	10
tout à fait satisfaisant	8	7	3
pas du tout satisfaisant		3	3
plutôt pas satisfaisant	5	3	3
Total général	21	24	18
	2017	2018	2019
satisfaisant	38%	46%	56%
tout à fait satisfaisant	38%	29%	17%
pas du tout satisfaisant		13%	17%
plutôt pas satisfaisant	24%	13%	17%
taux de satisfaction	76%	75%	72%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

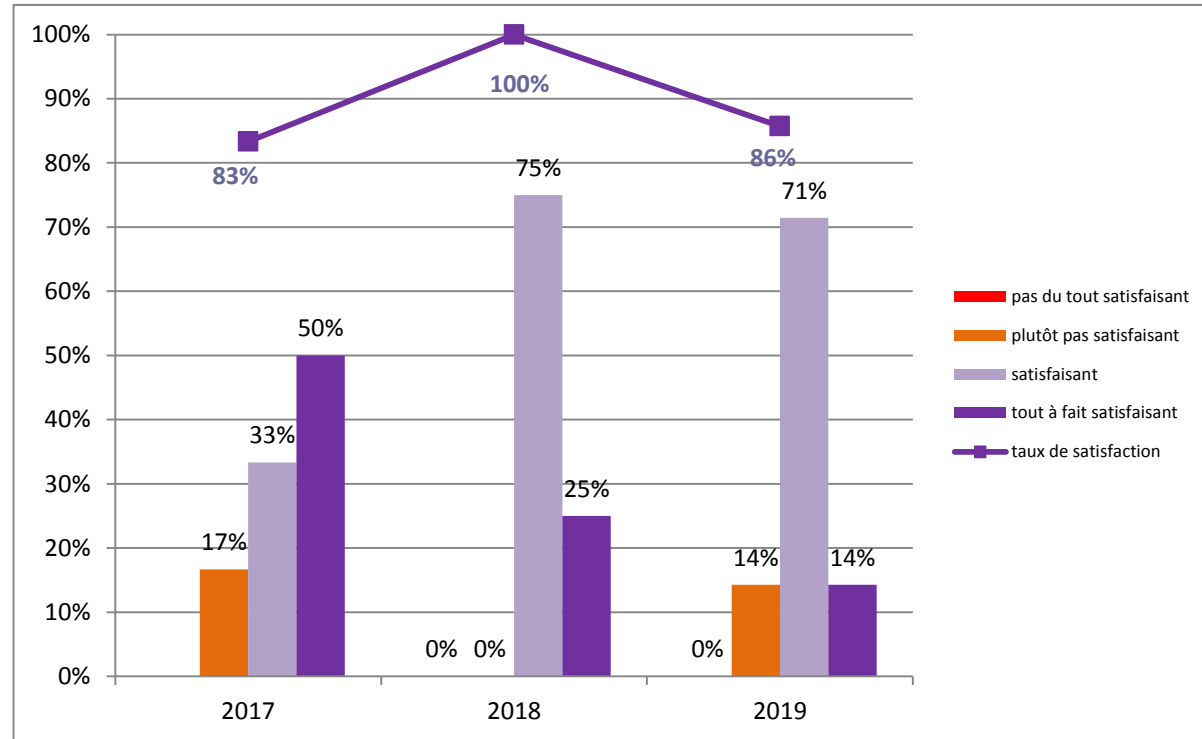
1.2.5 Les sorties hors de l'établissement	2017	2018	2019
satisfaisant	1	6	3
tout à fait satisfaisant	5	4	1
plutôt pas satisfaisant	2	3	4
pas du tout satisfaisant	2	2	1
Total général	10	15	9
	2017	2018	2019
satisfaisant	10%	40%	33%
tout à fait satisfaisant	50%	27%	11%
plutôt pas satisfaisant	20%	20%	44%
pas du tout satisfaisant	20%	13%	11%
taux de satisfaction	60%	67%	44%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

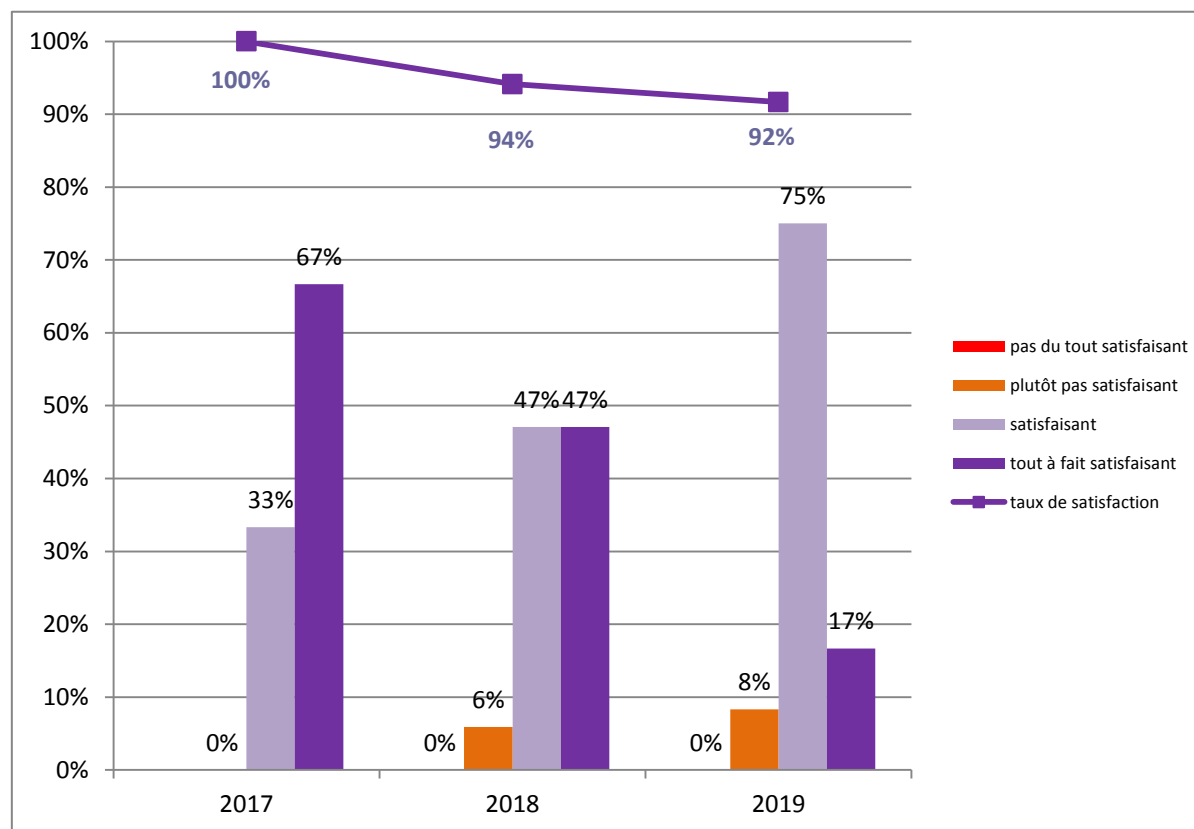
INTERVENTION DES BENEVOLES

1.3.1 L'ASP	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	1		1
satisfaisant	2	3	5
tout à fait satisfaisant	3	1	1
Total général	6	4	7
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant	17%	0%	14%
satisfaisant	33%	75%	71%
tout à fait satisfaisant	50%	25%	14%
taux de satisfaction	83%	100%	86%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

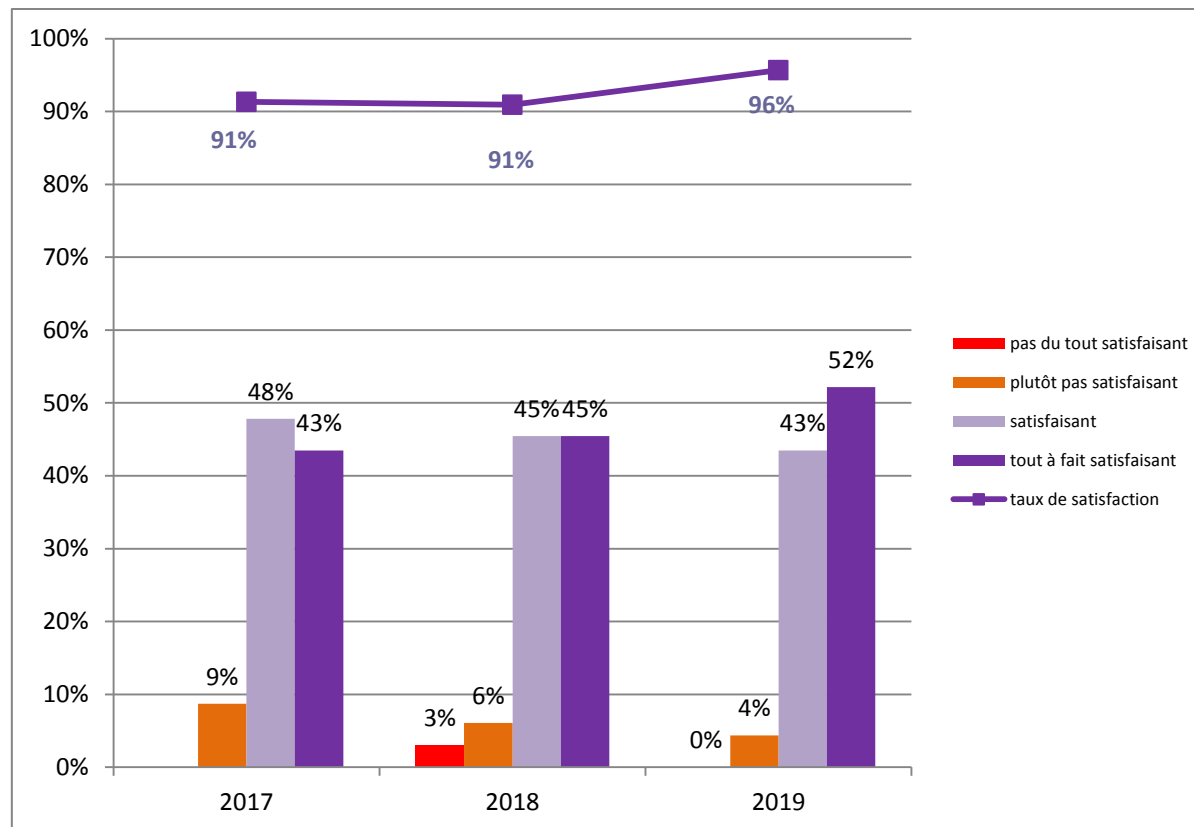
1.3.2 Autres bénévoles (religieux, petits frères des pauvres)	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant		1	1
satisfaisant	4	8	9
tout à fait satisfaisant	8	8	2
Total général	12	17	12
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant	0%	6%	8%
satisfaisant	33%	47%	75%
tout à fait satisfaisant	67%	47%	17%
taux de satisfaction	100%	94%	92%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

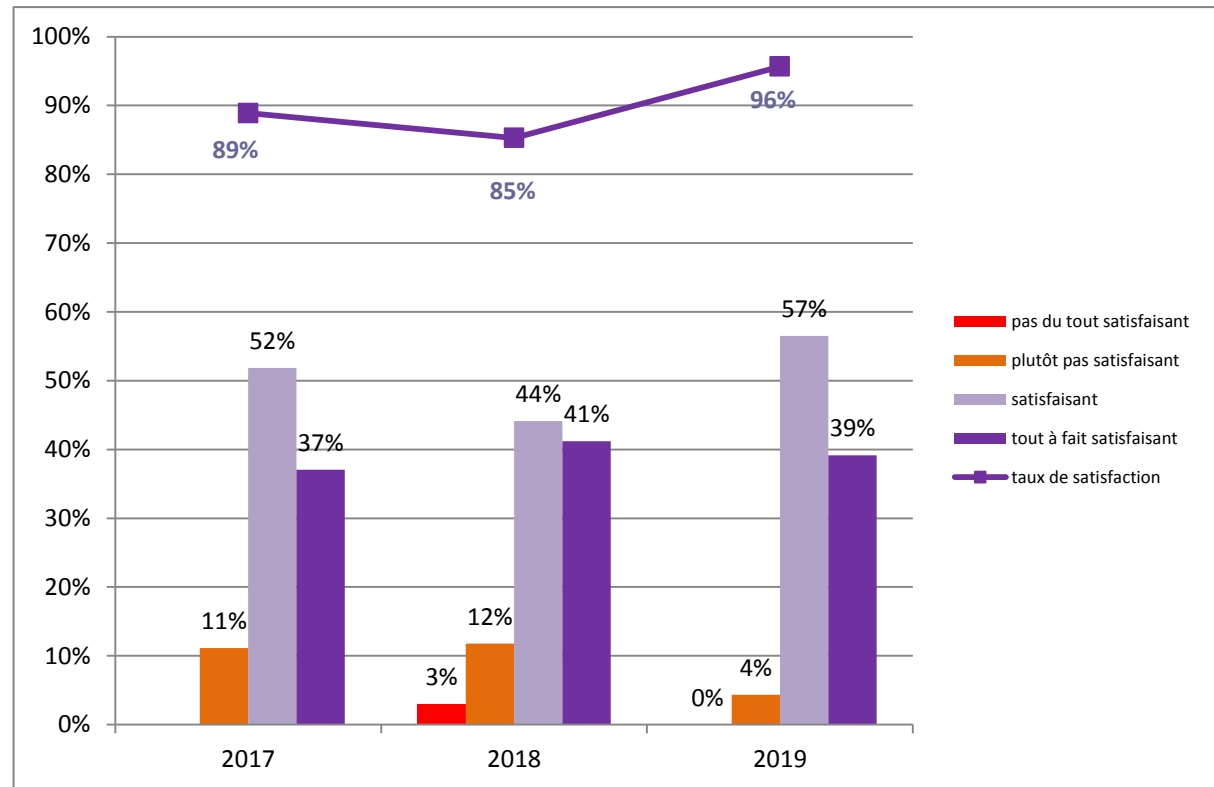
LES REPAS

1.4.1 Le professionnalisme du personnel cuisine	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant	2	2	1
satisfaisant	11	15	10
tout à fait satisfaisant	10	15	12
Total général	23	33	23
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		3%	0%
plutôt pas satisfaisant	9%	6%	4%
satisfaisant	48%	45%	43%
tout à fait satisfaisant	43%	45%	52%
taux de satisfaction	91%	91%	96%



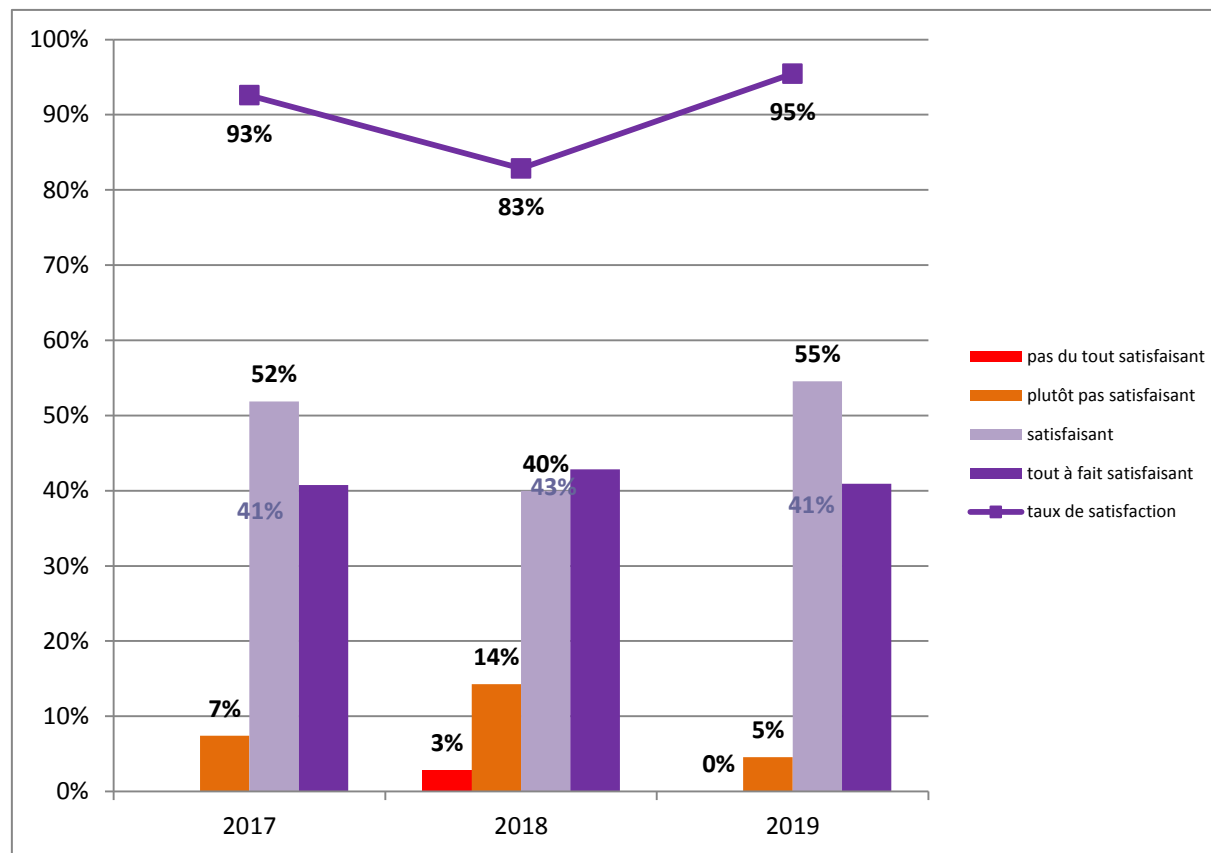
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.4.2 La qualité des repas	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant	3	4	1
satisfaisant	14	15	13
tout à fait satisfaisant	10	14	9
Total général	27	34	23
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		3%	0%
plutôt pas satisfaisant	11%	12%	4%
satisfaisant	52%	44%	57%
tout à fait satisfaisant	37%	41%	39%
taux de satisfaction	89%	85%	96%



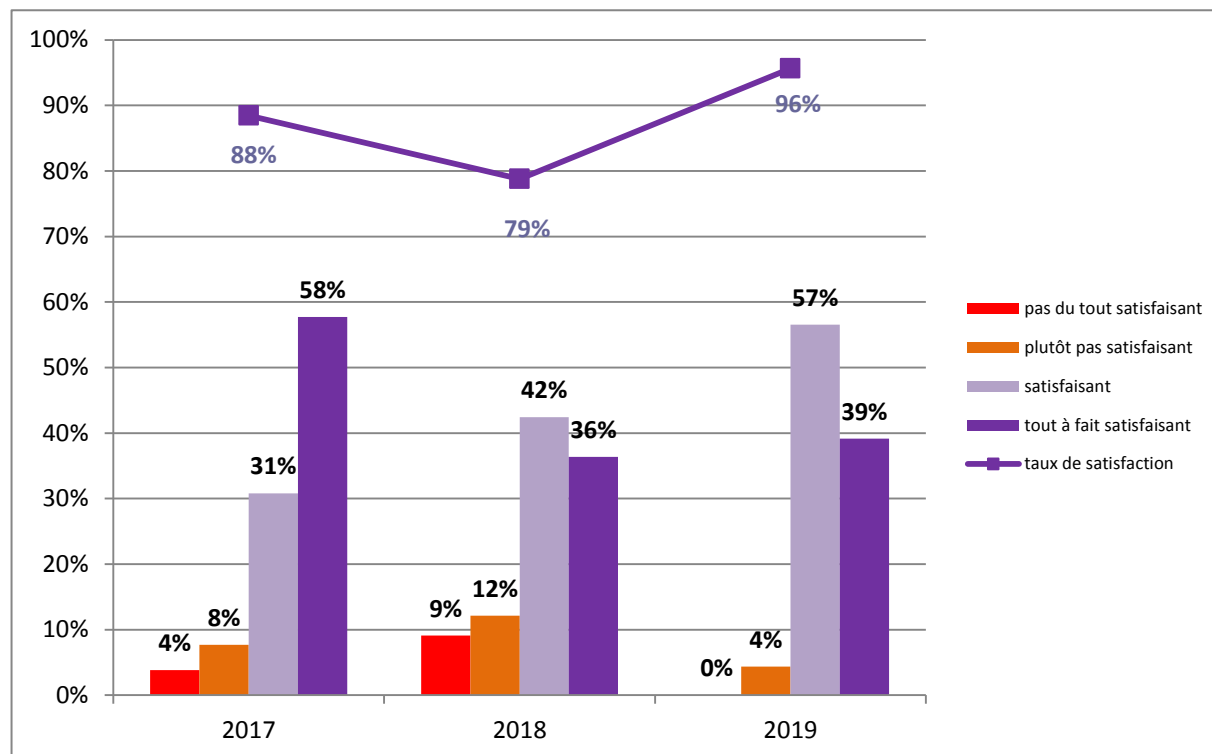
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.4.3 La quantité des repas	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant	2	5	1
satisfaisant	14	14	12
tout à fait satisfaisant	11	15	9
Total général	27	35	22
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		3%	0%
plutôt pas satisfaisant	7%	14%	5%
satisfaisant	52%	40%	55%
tout à fait satisfaisant	41%	43%	41%
taux de satisfaction	93%	83%	95%



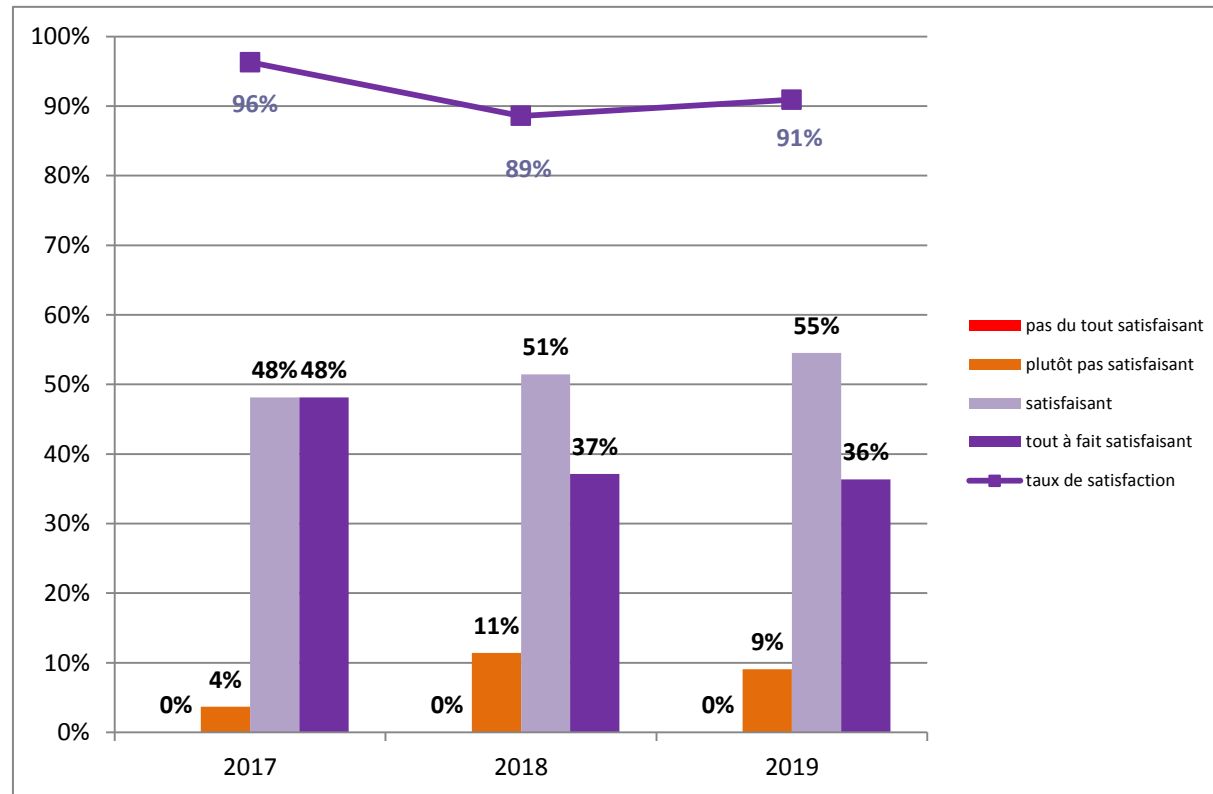
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1. 4.4 La variété des repas	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	3	
plutôt pas satisfaisant	2	4	1
satisfaisant	8	14	13
tout à fait satisfaisant	15	12	9
Total général	26	33	23
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	4%	9%	0%
plutôt pas satisfaisant	8%	12%	4%
satisfaisant	31%	42%	57%
tout à fait satisfaisant	58%	36%	39%
taux de satisfaction	88%	79%	96%



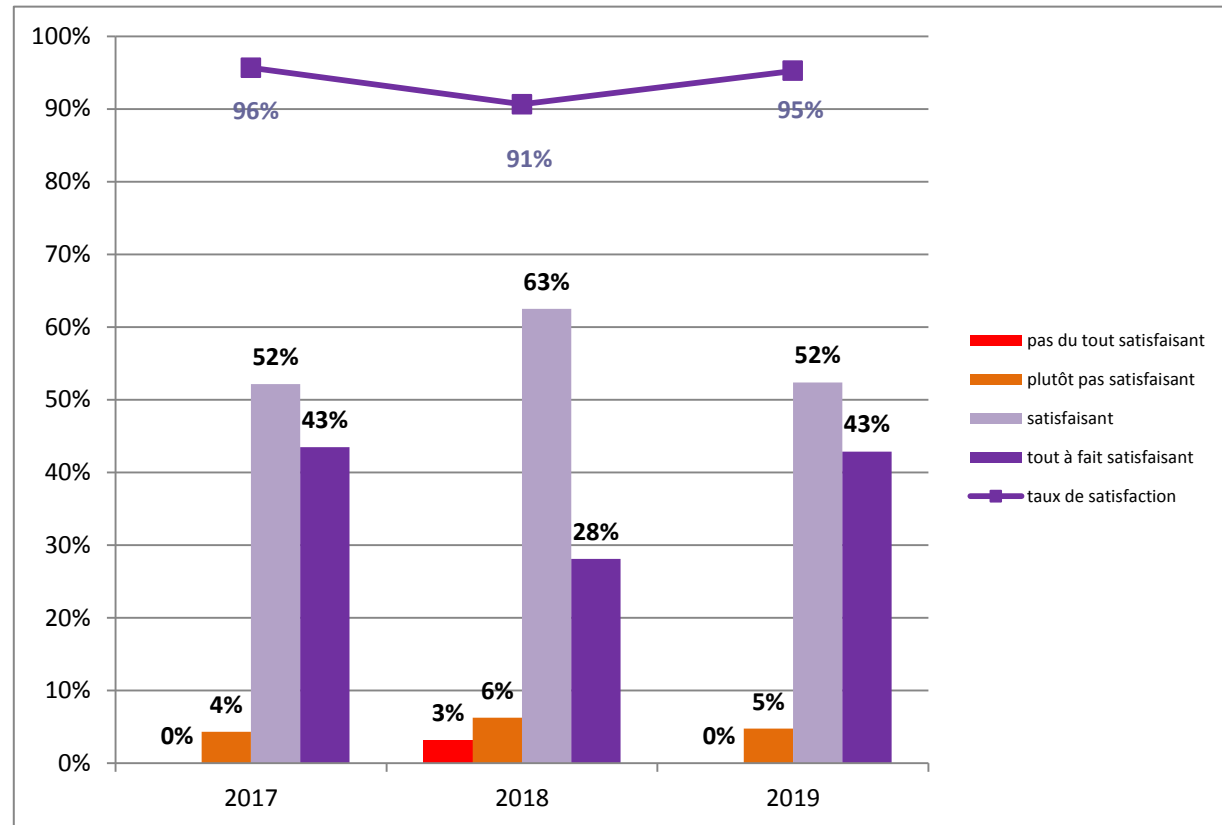
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1. 4.5 Le services des repas	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	1	4	2
satisfaisant	13	18	12
tout à fait satisfaisant	13	13	8
Total général	27	35	22
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	11%	9%
satisfaisant	48%	51%	55%
tout à fait satisfaisant	48%	37%	36%
taux de satisfaction	96%	89%	91%



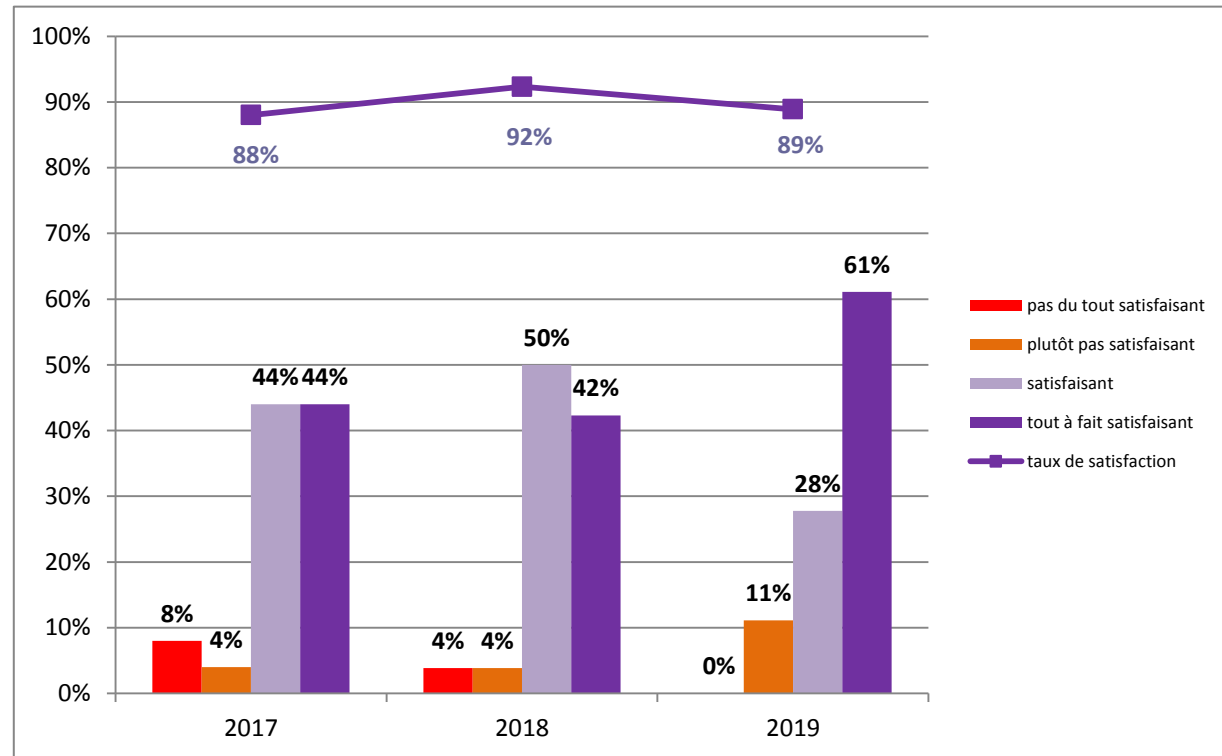
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

1.4.6 Le respect des habitudes alimentaires	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant	1	2	1
satisfaisant	12	20	11
tout à fait satisfaisant	10	9	9
Total général	23	32	21
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	6%	5%
satisfaisant	52%	63%	52%
tout à fait satisfaisant	43%	28%	43%
taux de satisfaction	96%	91%	95%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

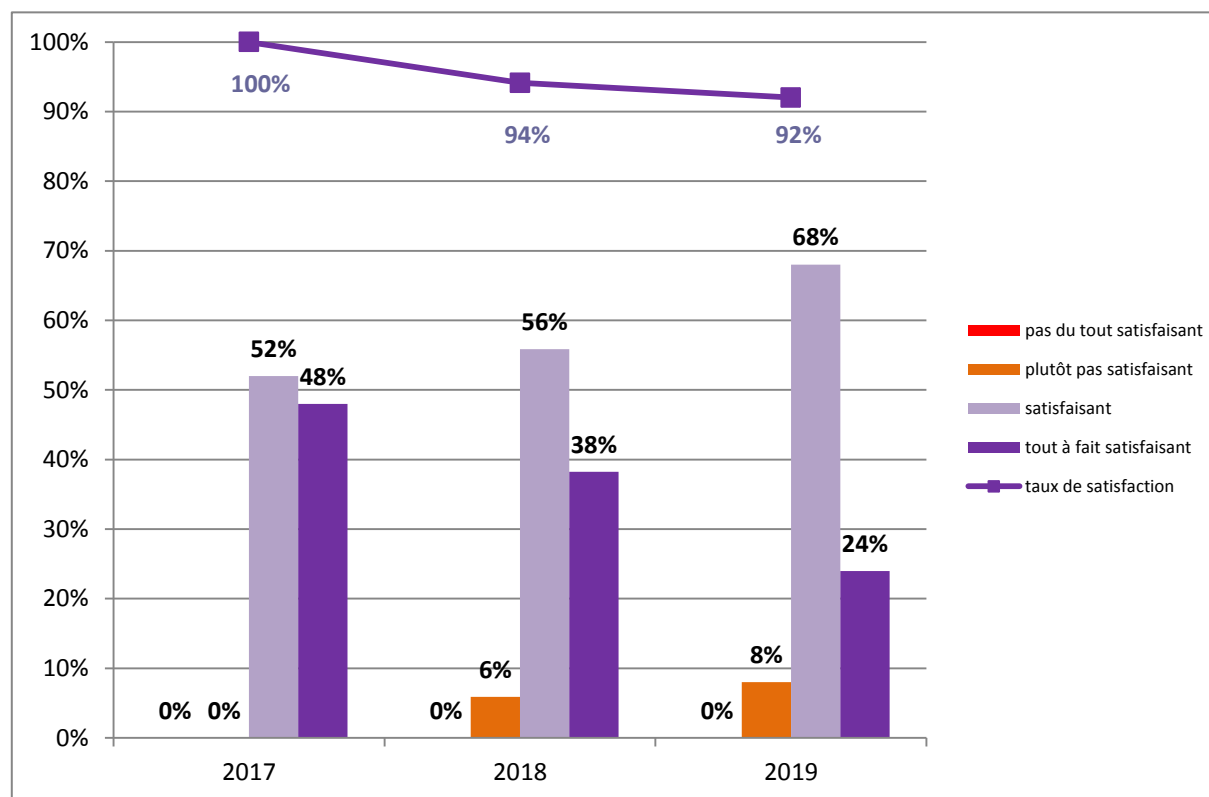
1.5 La coiffeuse	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2	1	
plutôt pas satisfaisant	1	1	2
satisfaisant	11	13	5
tout à fait satisfaisant	11	11	11
Total général	25	26	18
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	8%	4%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	4%	11%
satisfaisant	44%	50%	28%
tout à fait satisfaisant	44%	42%	61%
taux de satisfaction	88%	92%	89%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

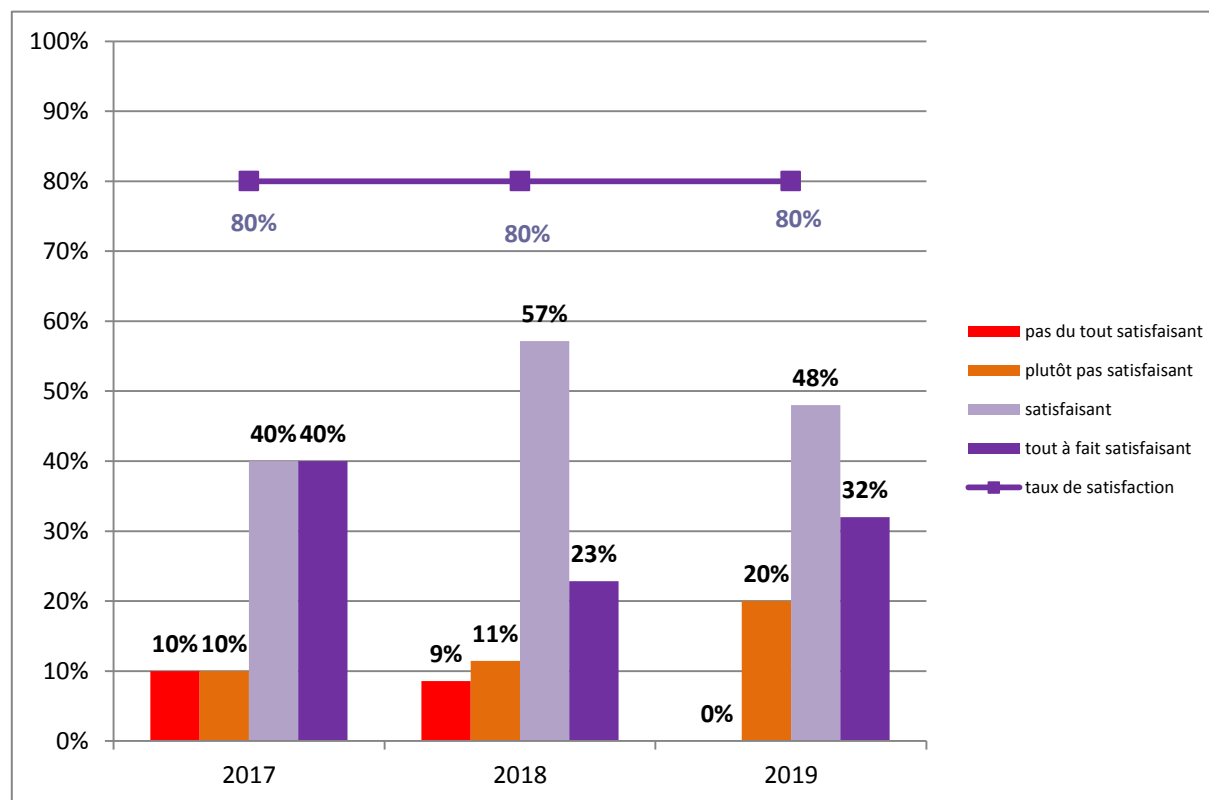
LE PROJET DE SOINS

2.1 La qualité des soins dispensés	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant		2	2
satisfaisant	13	19	17
Total général	25	34	25
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	0%	6%	8%
satisfaisant	52%	56%	68%
tout à fait satisfaisant	48%	38%	24%
taux de satisfaction	100%	94%	92%



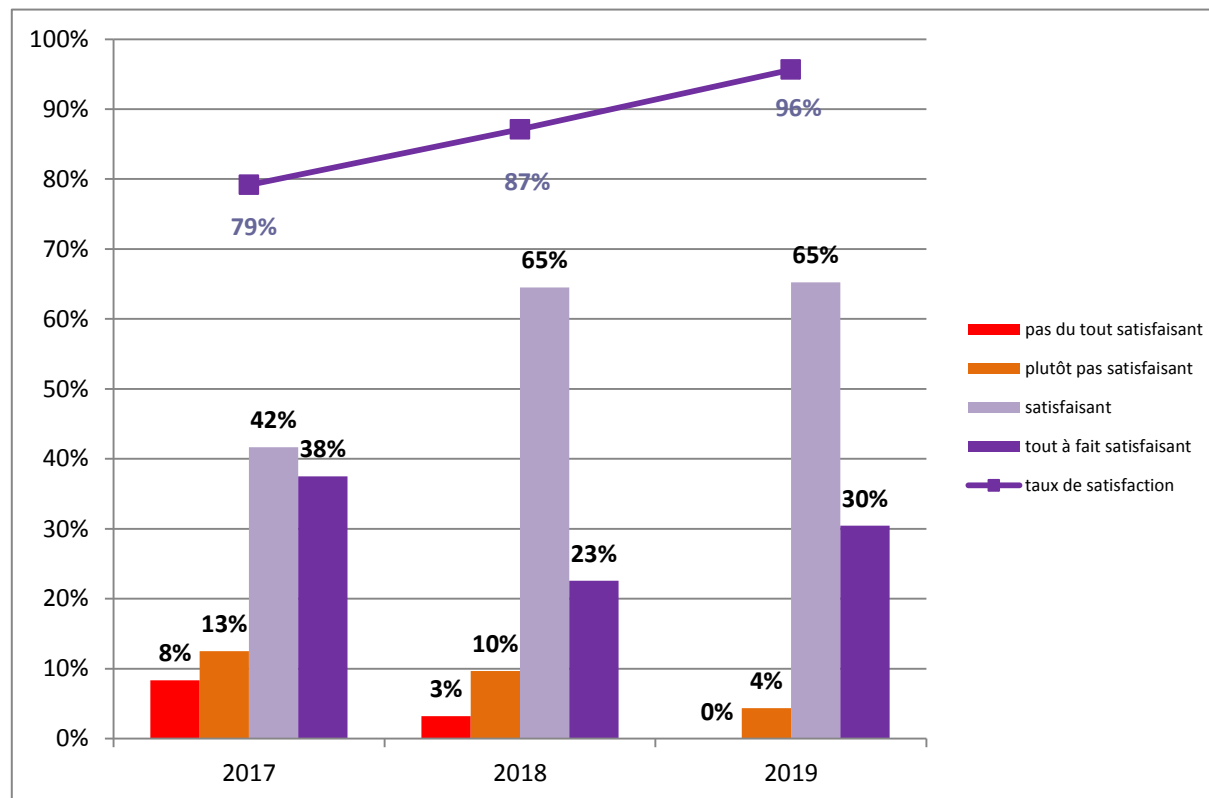
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.2 L'information sur votre état de santé	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3	3	
plutôt pas satisfaisant	3	4	5
satisfaisant	12	20	12
tout à fait satisfaisant	12	8	8
Total général	30	35	25
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	10%	9%	0%
plutôt pas satisfaisant	10%	11%	20%
satisfaisant	40%	57%	48%
tout à fait satisfaisant	40%	23%	32%
taux de satisfaction	80%	80%	80%



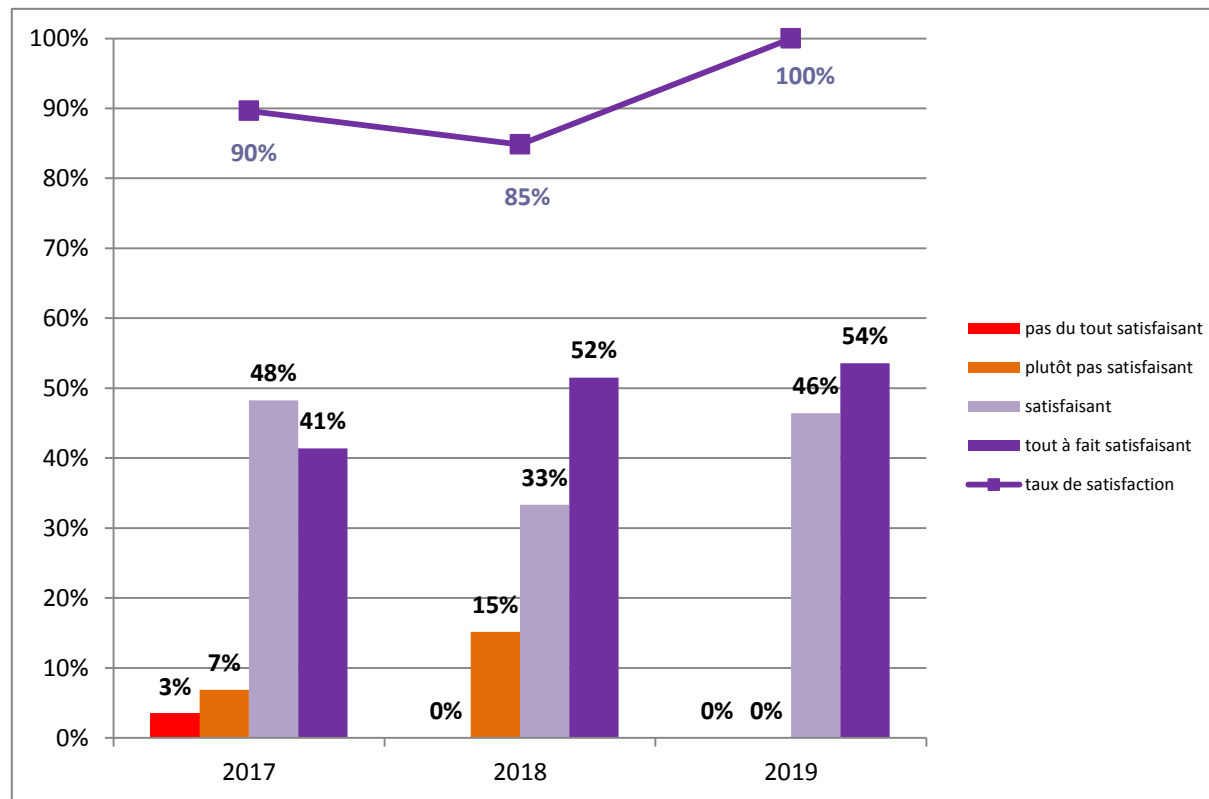
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.3 La prise en charge de la douleur	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2	1	
plutôt pas satisfaisant	3	3	1
satisfaisant	10	20	15
tout à fait satisfaisant	9	7	7
Total général	24	31	23
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	8%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	13%	10%	4%
satisfaisant	42%	65%	65%
tout à fait satisfaisant	38%	23%	30%
taux de satisfaction	79%	87%	96%



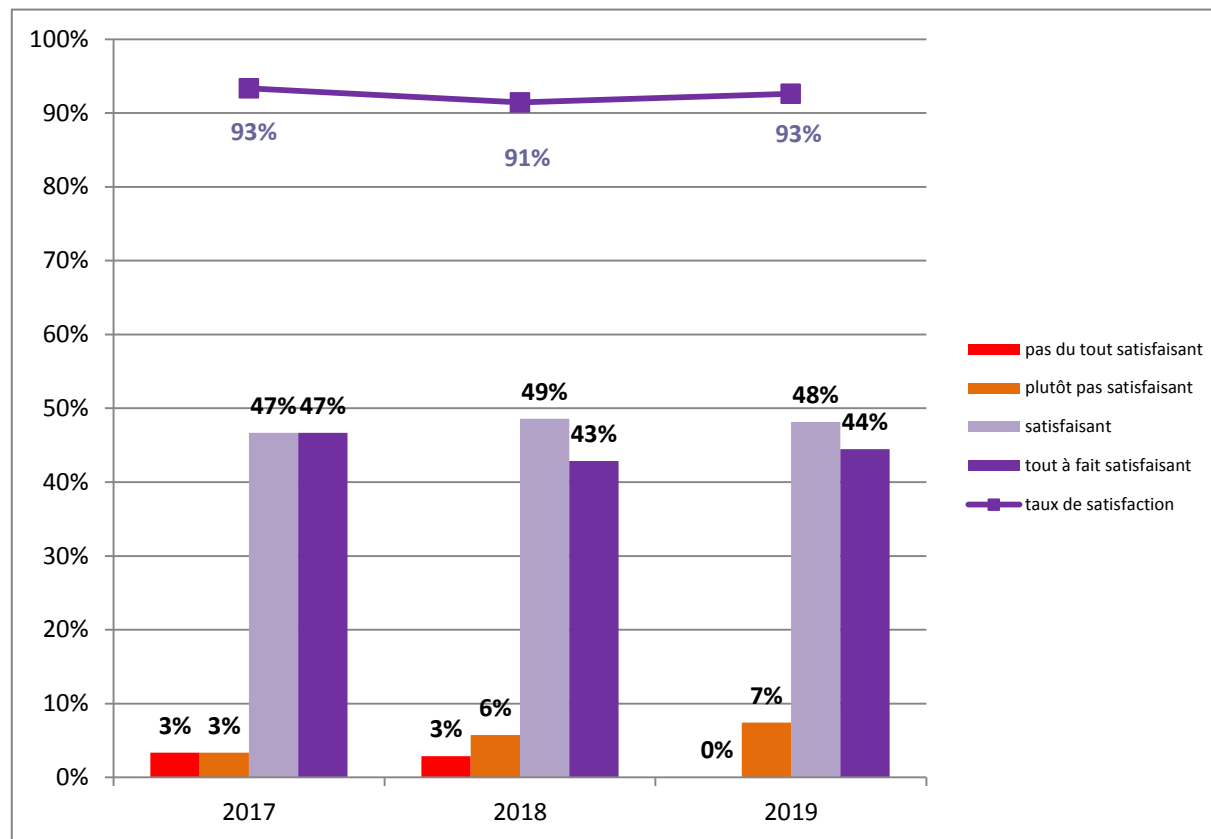
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.1 Le professionnalisme des médecins	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1		
plutôt pas satisfaisant	2	5	
satisfaisant	14	11	13
tout à fait satisfaisant	12	17	15
Total général	29	33	28
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	7%	15%	0%
satisfaisant	48%	33%	46%
tout à fait satisfaisant	41%	52%	54%
taux de satisfaction	90%	85%	100%



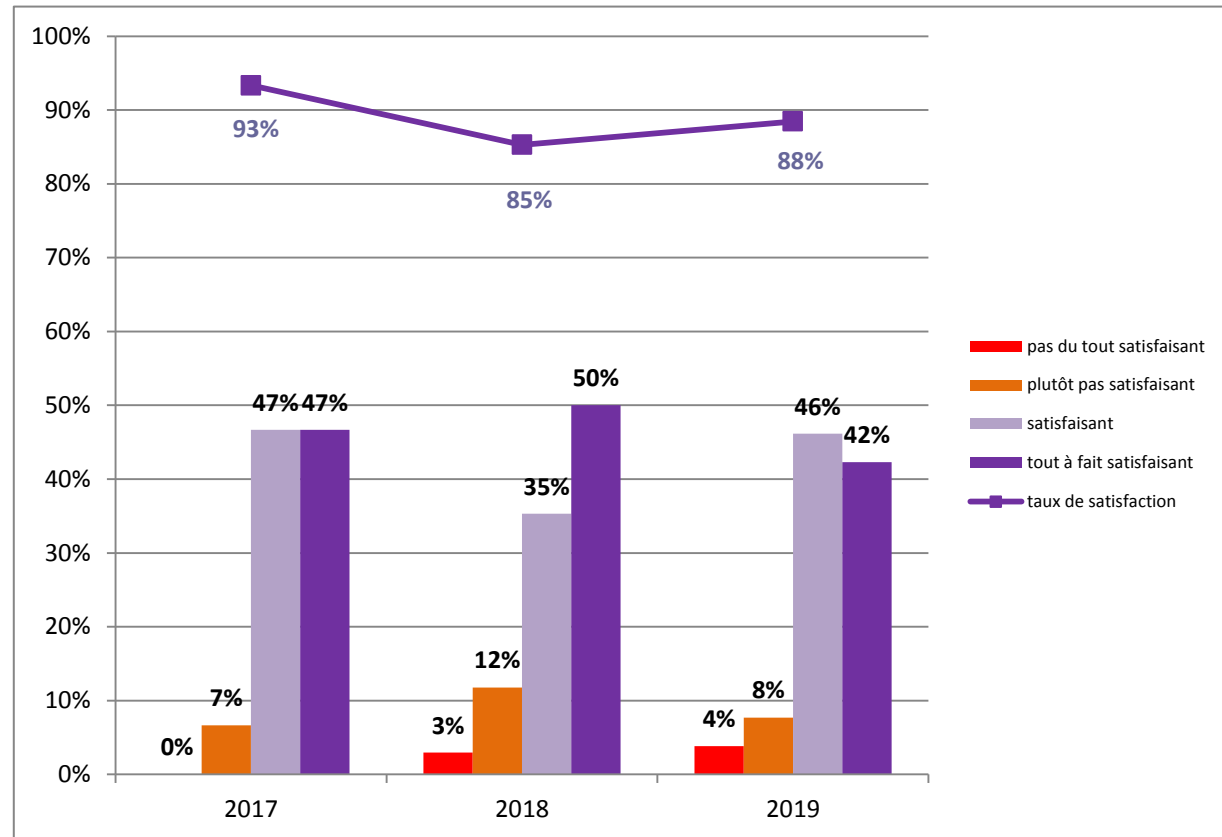
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.2 Le professionnalisme du personnel infirmier	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	1	
plutôt pas satisfaisant	1	2	2
satisfaisant	14	17	13
tout à fait satisfaisant	14	15	12
Total général	30	35	27
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	3%	6%	7%
satisfaisant	47%	49%	48%
tout à fait satisfaisant	47%	43%	44%
taux de satisfaction	93%	91%	93%



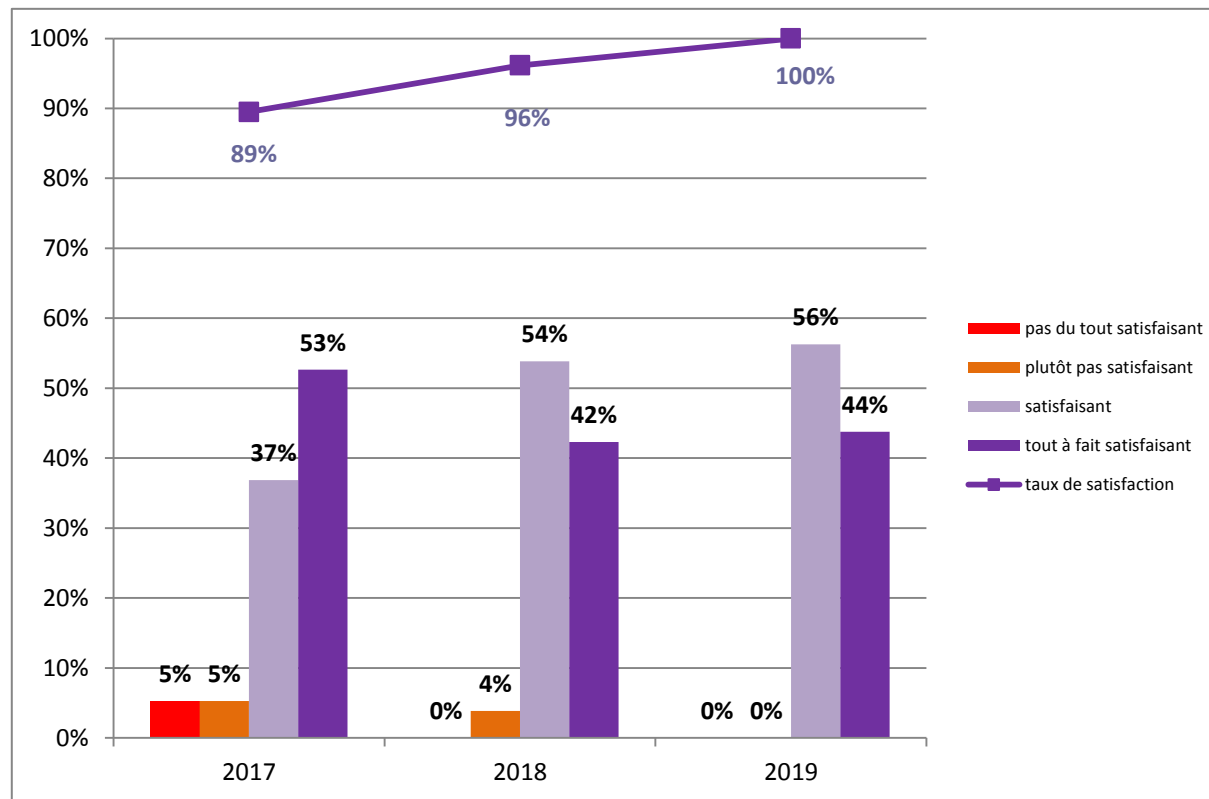
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.3 Le professionnalisme du personnel aide soignant	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	1
plutôt pas satisfaisant	2	4	2
satisfaisant	14	12	12
tout à fait satisfaisant	14	17	11
Total général	30	34	26
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	3%	4%
plutôt pas satisfaisant	7%	12%	8%
satisfaisant	47%	35%	46%
tout à fait satisfaisant	47%	50%	42%
taux de satisfaction	93%	85%	88%



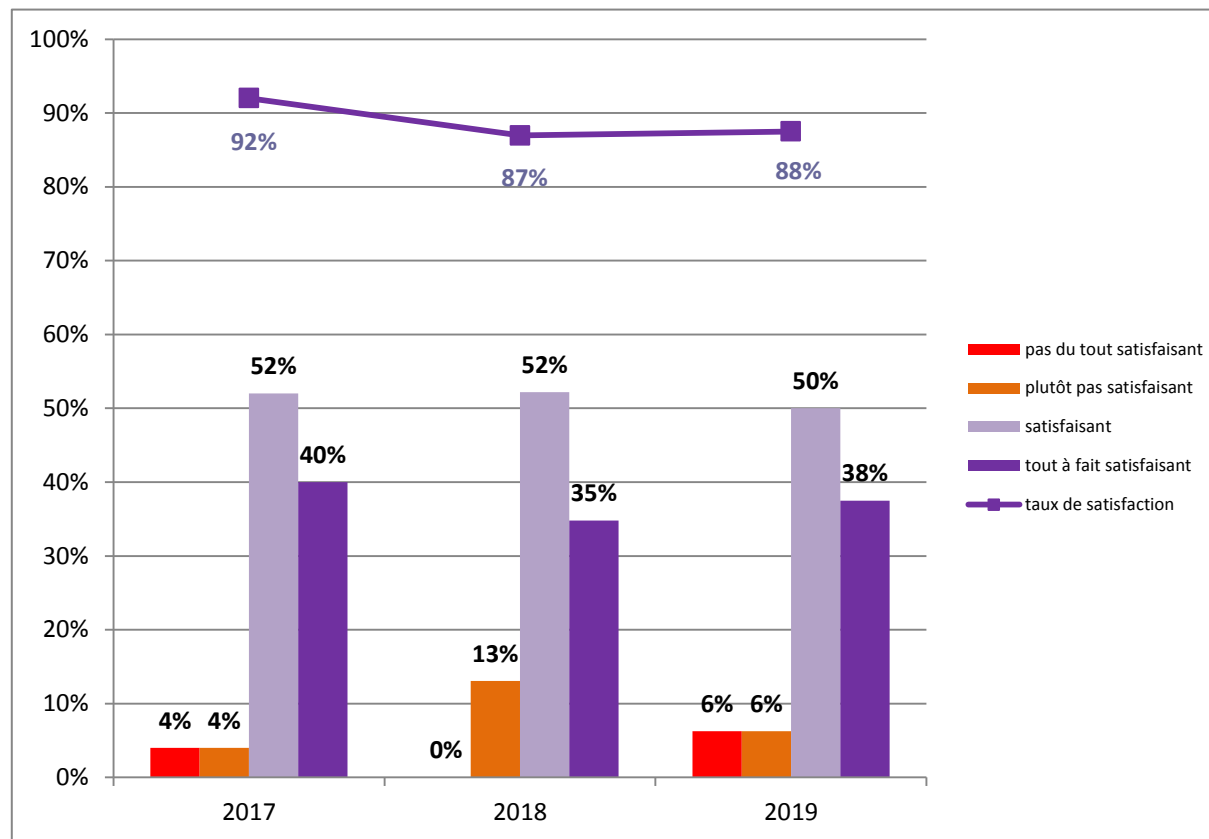
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.3 Le professionnalisme des psychologues	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1		
plutôt pas satisfaisant	1	1	
satisfaisant	7	14	9
tout à fait satisfaisant	10	11	7
Total général	19	26	16
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	5%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	5%	4%	0%
satisfaisant	37%	54%	56%
tout à fait satisfaisant	53%	42%	44%
taux de satisfaction	89%	96%	100%



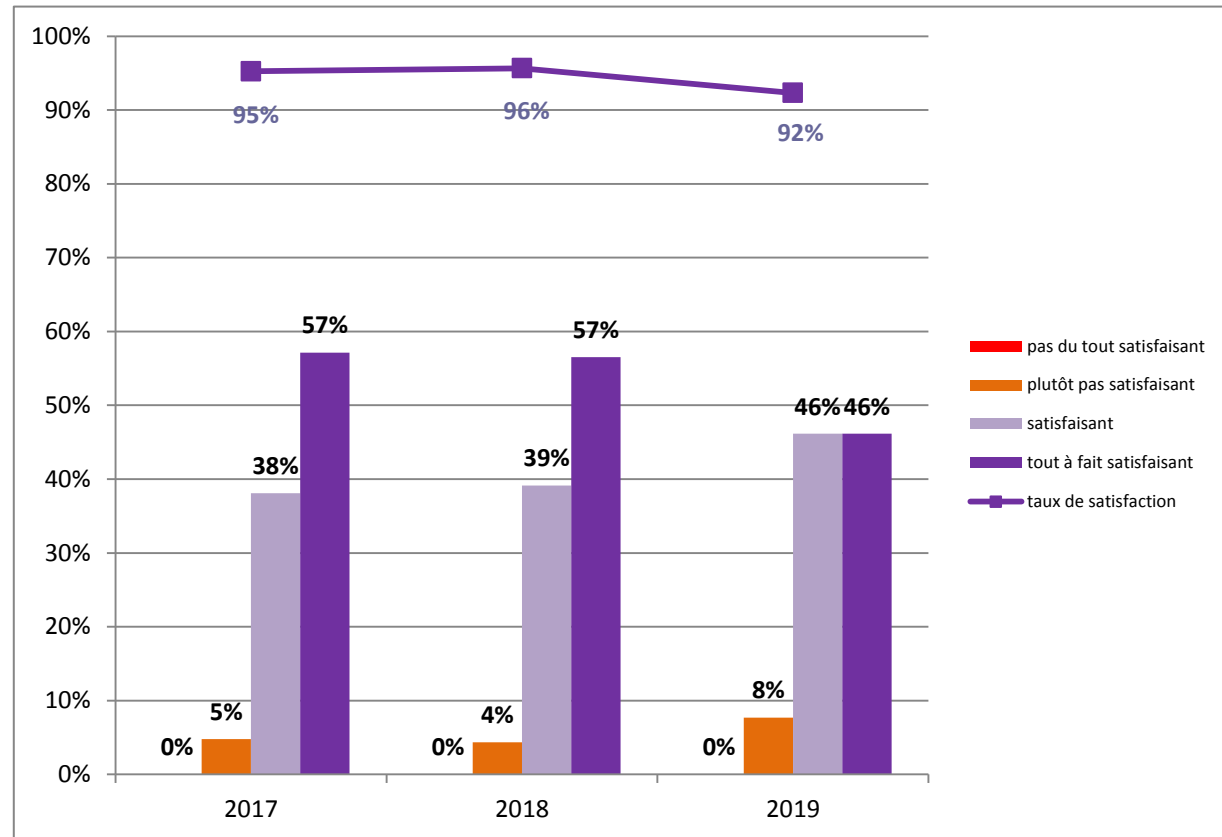
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.3 Le professionnalisme des ergothérapeutes	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1		1
plutôt pas satisfaisant	1	3	1
satisfaisant	13	12	8
tout à fait satisfaisant	10	8	6
Total général	25	23	16
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	4%	0%	6%
plutôt pas satisfaisant	4%	13%	6%
satisfaisant	52%	52%	50%
tout à fait satisfaisant	40%	35%	38%
taux de satisfaction	92%	87%	88%



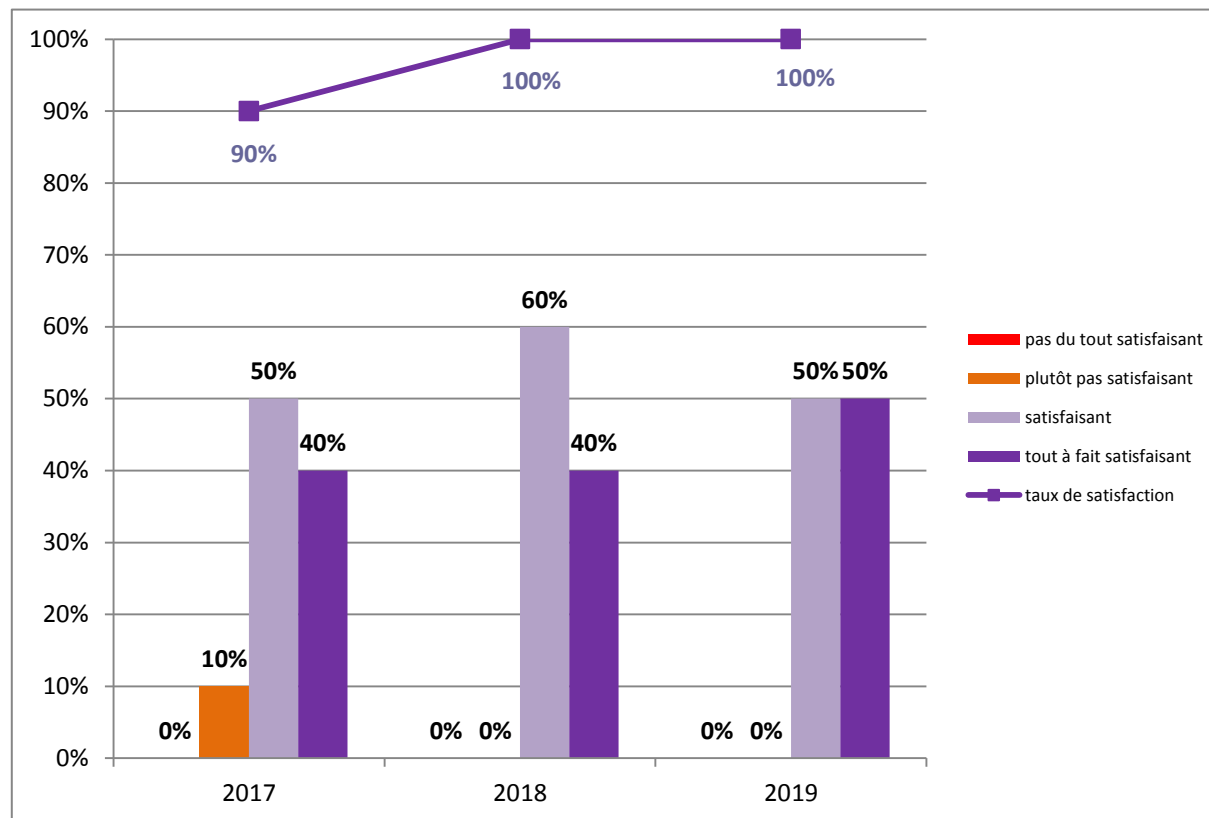
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.3 Le professionnalisme des kinésithérapeutes	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	1	1	1
satisfaisant	8	9	6
tout à fait satisfaisant	12	13	6
Total général	21	23	13
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	5%	4%	8%
satisfaisant	38%	39%	46%
tout à fait satisfaisant	57%	57%	46%
taux de satisfaction	95%	96%	92%



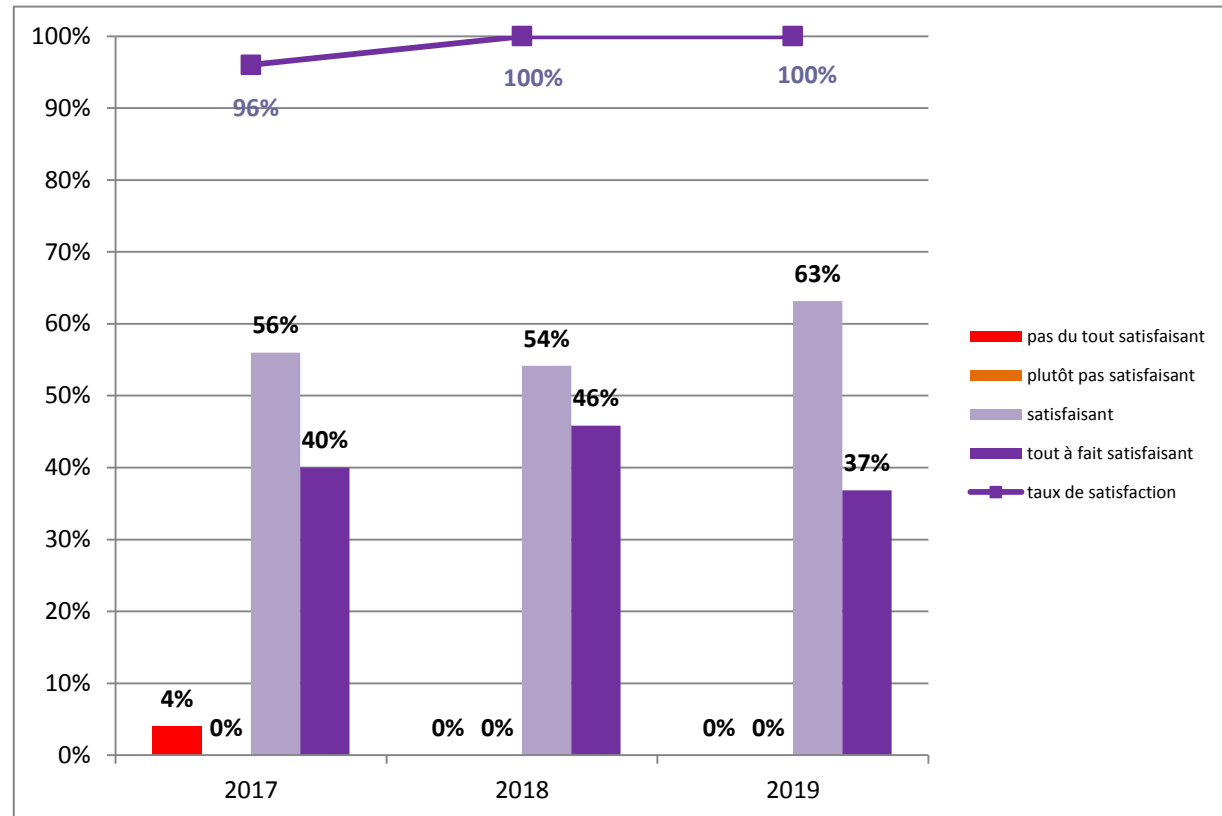
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2.4.3 Le professionnalisme des orthophonistes	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	1		
satisfaisant	5	6	2
tout à fait satisfaisant	4	4	2
Total général	10	10	4
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	10%	0%	0%
satisfaisant	50%	60%	50%
tout à fait satisfaisant	40%	40%	50%
taux de satisfaction	90%	100%	100%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

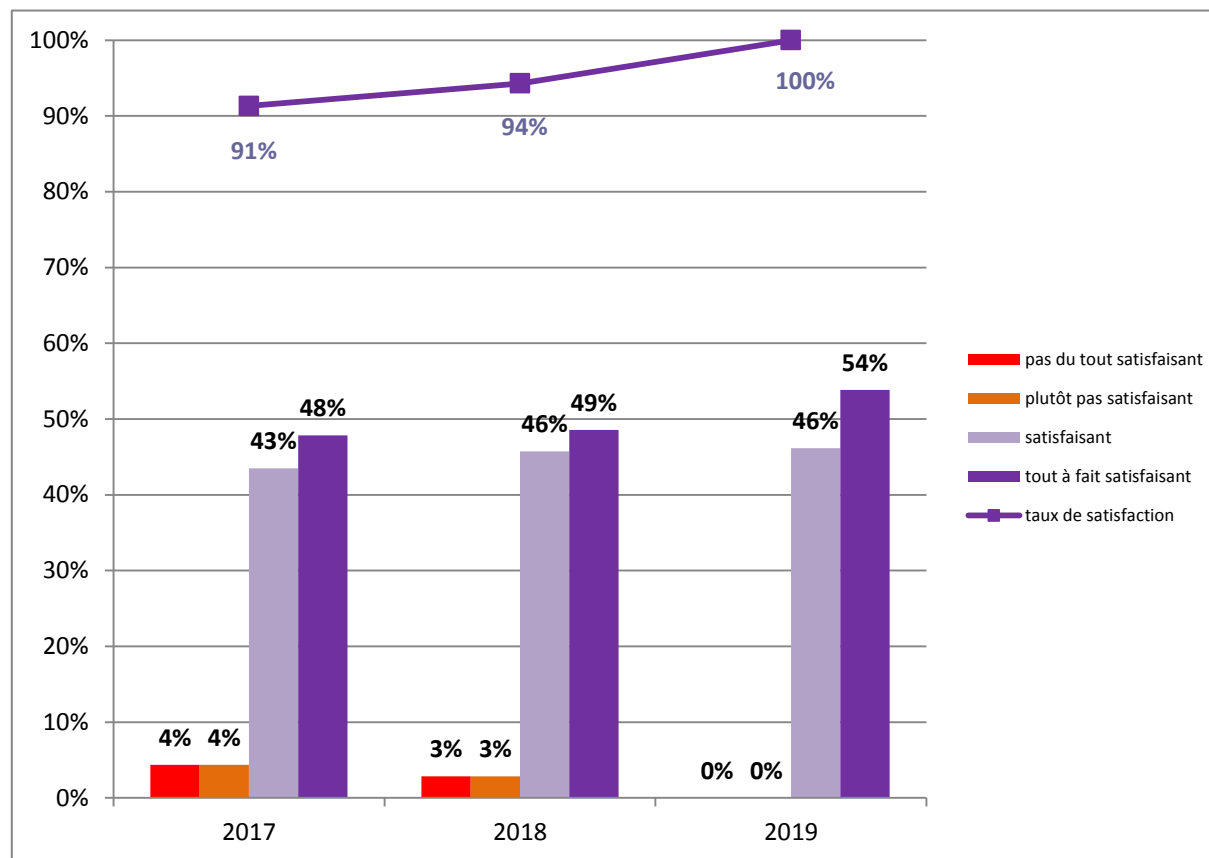
2.4.3 Le professionnalisme du pédicure	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1		
plutôt pas satisfaisant			
satisfaisant	14	13	12
tout à fait satisfaisant	10	11	7
Total général	25	24	19
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	4%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	0%	0%	0%
satisfaisant	56%	54%	63%
tout à fait satisfaisant	40%	46%	37%
taux de satisfaction	96%	100%	100%



SERVICES GENERAUX / QUALITE DES PRESTATIONS DES SERVICES SUIVANTS

LES SERVICES ADMINISTRATIFS (ACCUEIL/SECRETARIAT/COMPTABILITE/QUALITE)

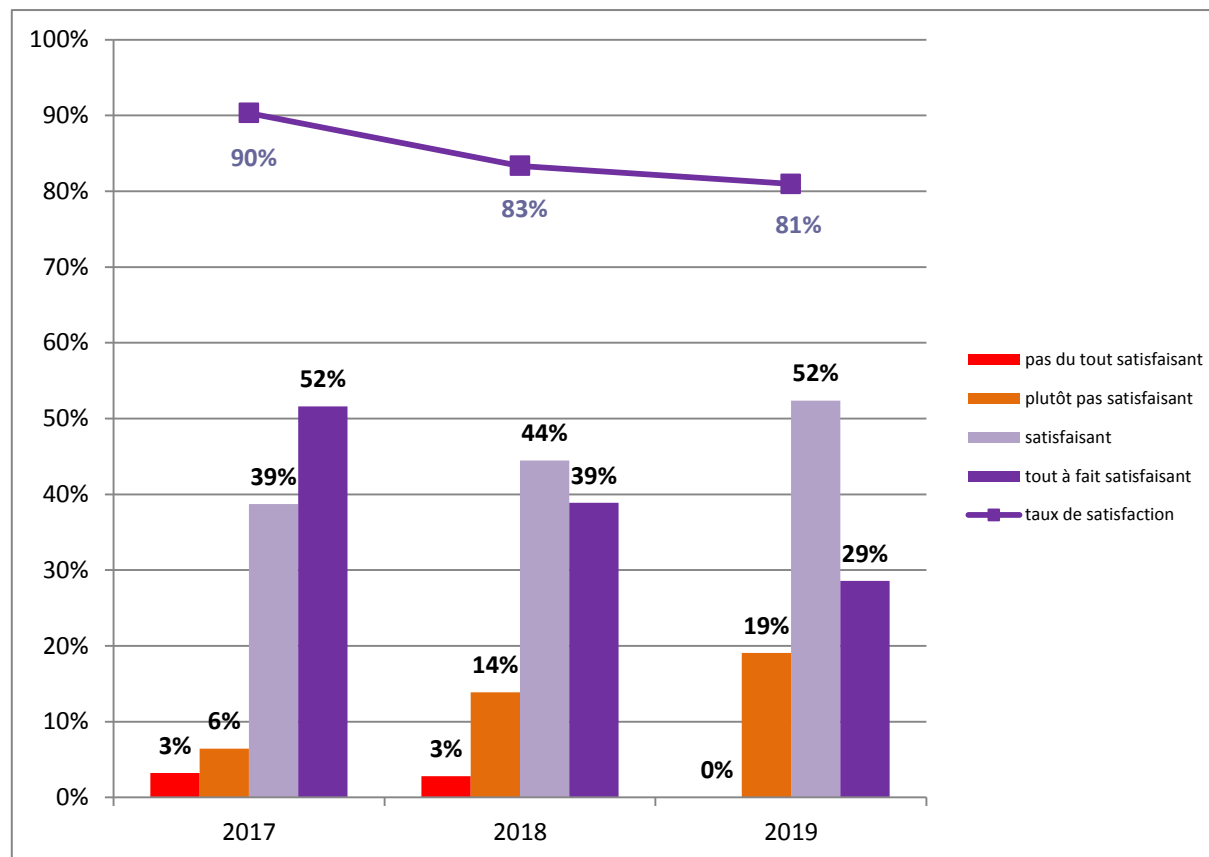
1. 1 Le professionnalisme des personnels administratifs	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	1	
plutôt pas satisfaisant	1	1	
satisfaisant	10	16	12
tout à fait satisfaisant	11	17	14
Total général	23	35	26
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	4%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	3%	0%
satisfaisant	43%	46%	46%
tout à fait satisfaisant	48%	49%	54%
taux de satisfaction	91%	94%	100%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

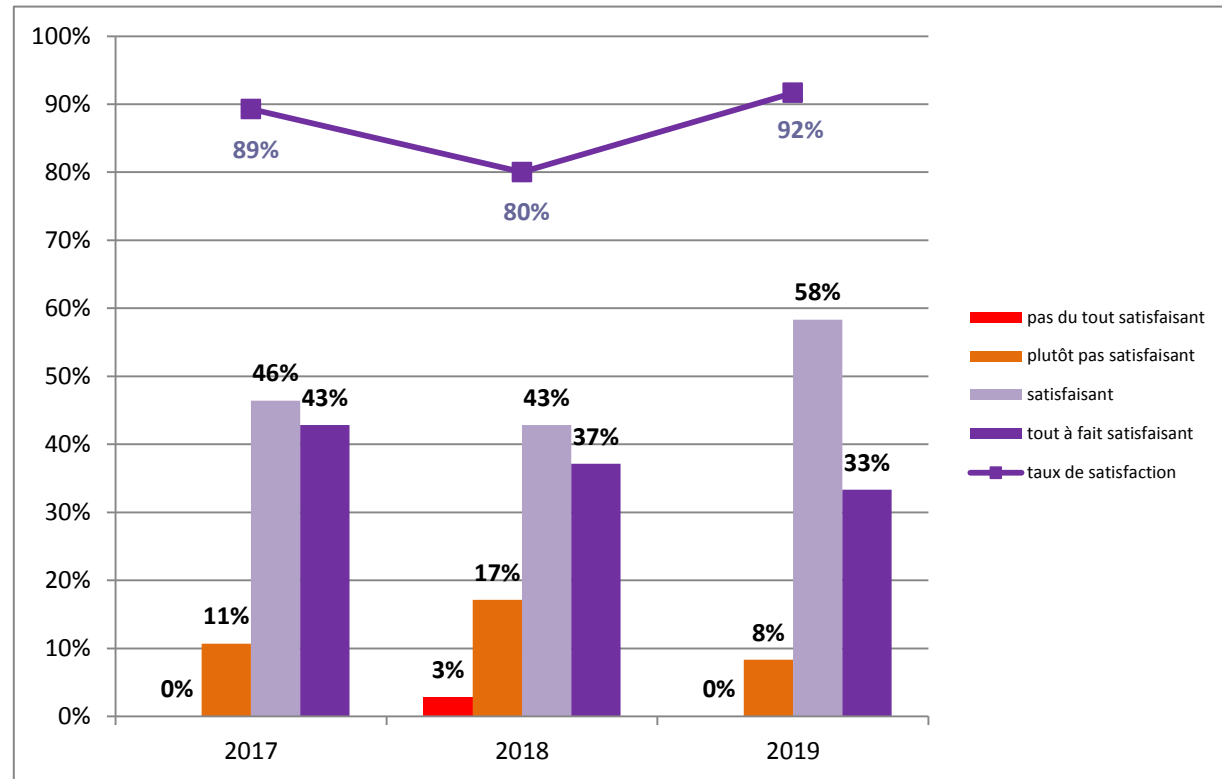
LE LINGE

2. 1 Le professionnalisme du personnel de la lingerie	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	1	
plutôt pas satisfaisant	2	5	4
satisfaisant	12	16	11
tout à fait satisfaisant	16	14	6
Total général	31	36	21
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	6%	14%	19%
satisfaisant	39%	44%	52%
tout à fait satisfaisant	52%	39%	29%
taux de satisfaction	90%	83%	81%



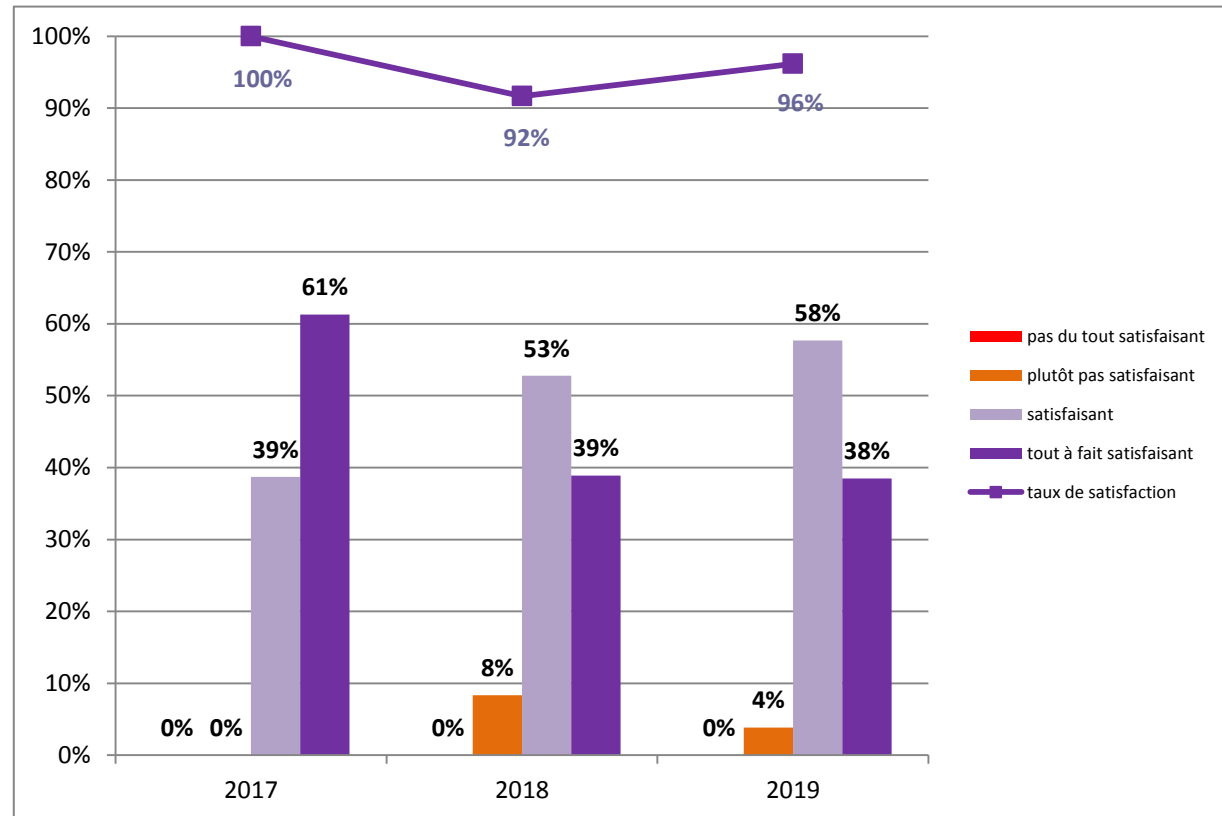
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

2. 2 L'entretien du linge personnel	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant	3	6	2
satisfaisant	13	15	14
tout à fait satisfaisant	12	13	8
Total général	28	35	24
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	11%	17%	8%
satisfaisant	46%	43%	58%
tout à fait satisfaisant	43%	37%	33%
taux de satisfaction	89%	80%	92%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

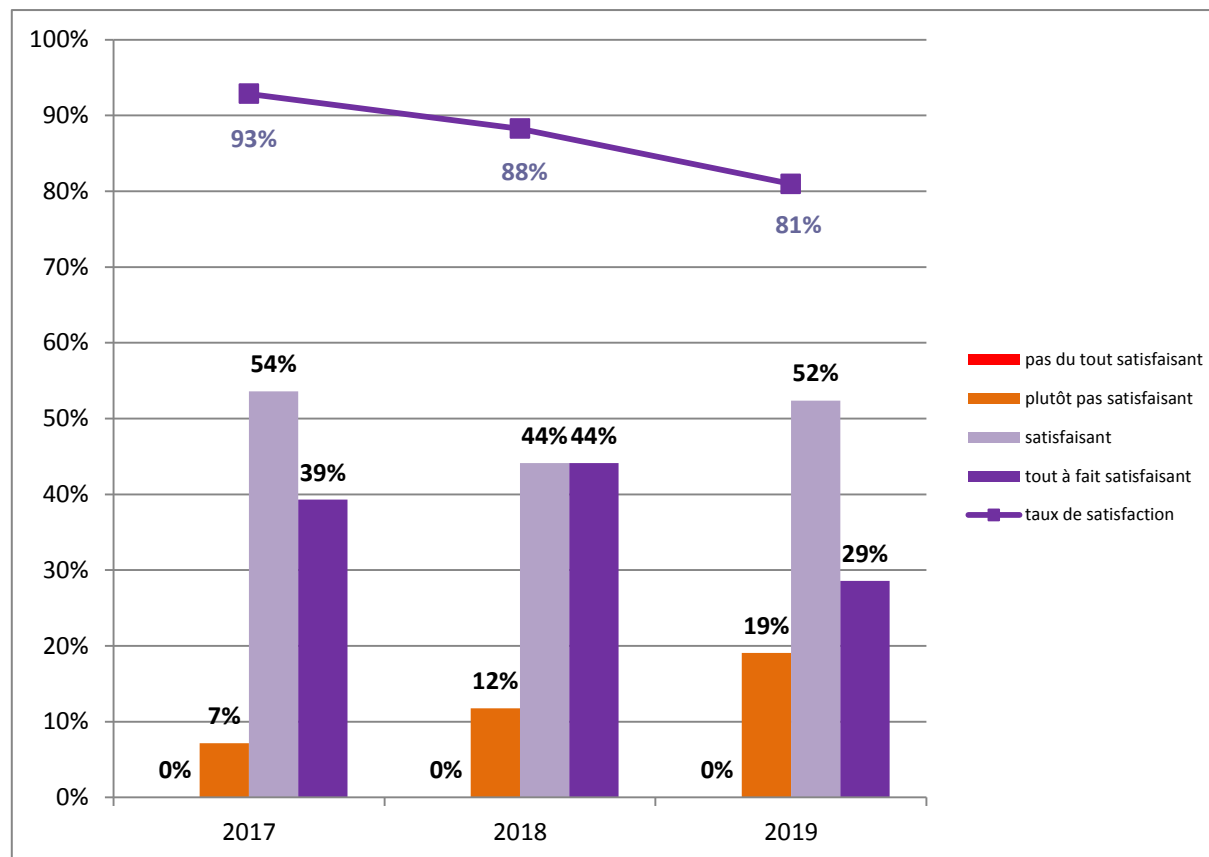
2. 3 L'entretien du linge plat (draps, serviettes...)	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant		3	1
satisfaisant	12	19	15
tout à fait satisfaisant	19	14	10
Total général	31	36	26
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	0%	8%	4%
satisfaisant	39%	53%	58%
tout à fait satisfaisant	61%	39%	38%
taux de satisfaction	100%	92%	96%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

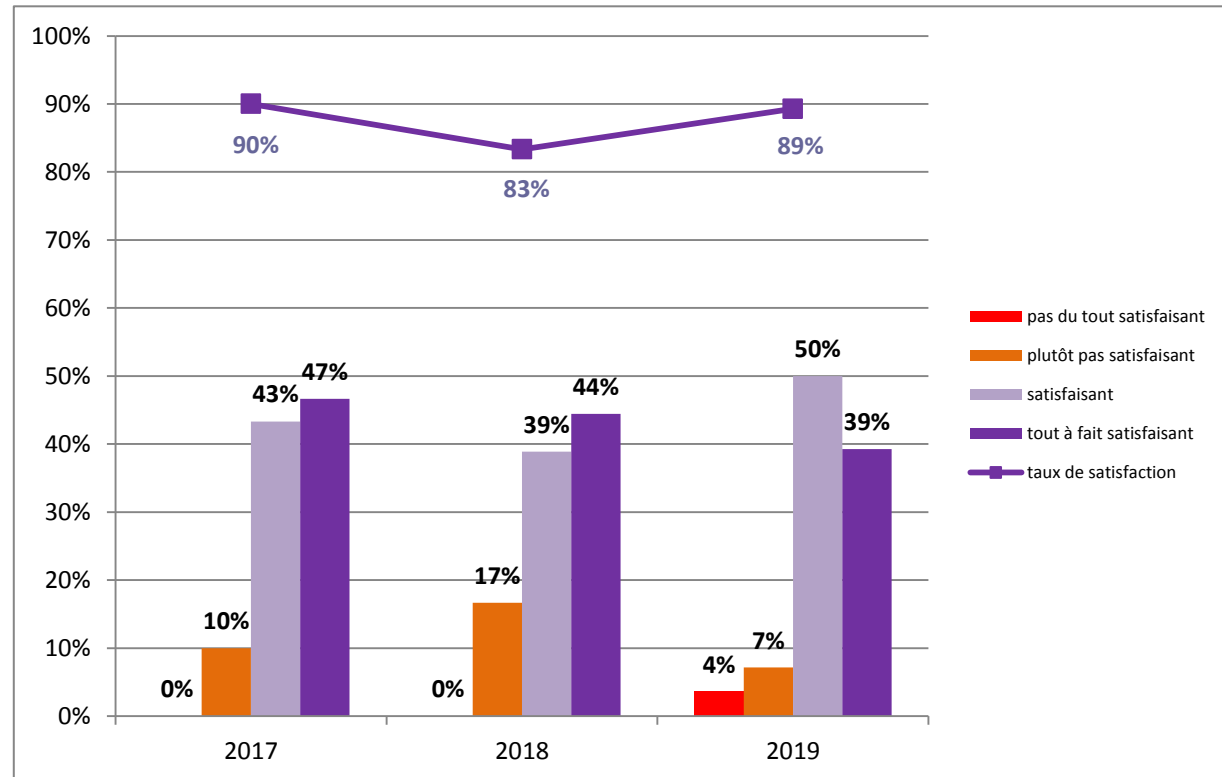
L'ENTRETIEN

3.1 Le professionnalisme du personnel entretien	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	2	4	4
satisfaisant	15	15	11
tout à fait satisfaisant	11	15	6
Total général	28	34	21
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	7%	12%	19%
satisfaisant	54%	44%	52%
tout à fait satisfaisant	39%	44%	29%
taux de satisfaction	93%	88%	81%



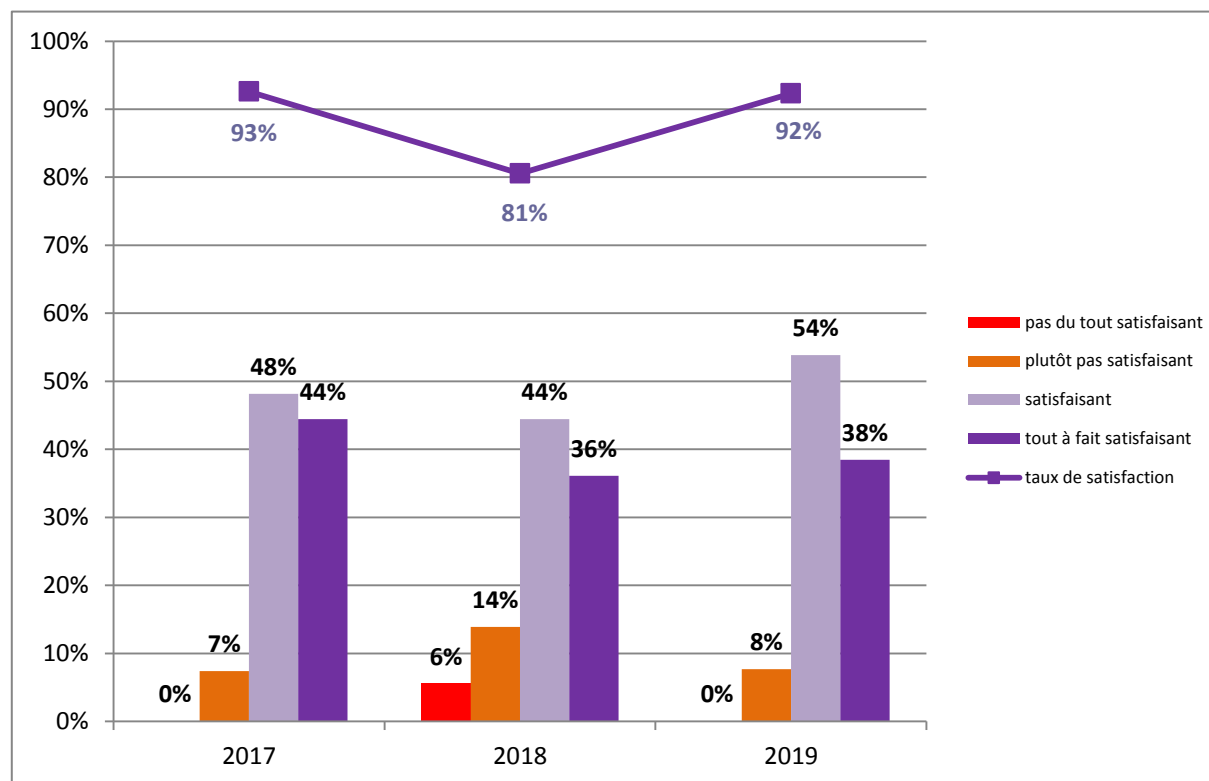
COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

3.2 La propreté de la chambre	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			1
plutôt pas satisfaisant	3	6	2
satisfaisant	13	14	14
tout à fait satisfaisant	14	16	11
Total général	30	36	28
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	4%
plutôt pas satisfaisant	10%	17%	7%
satisfaisant	43%	39%	50%
tout à fait satisfaisant	47%	44%	39%
taux de satisfaction	90%	83%	89%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

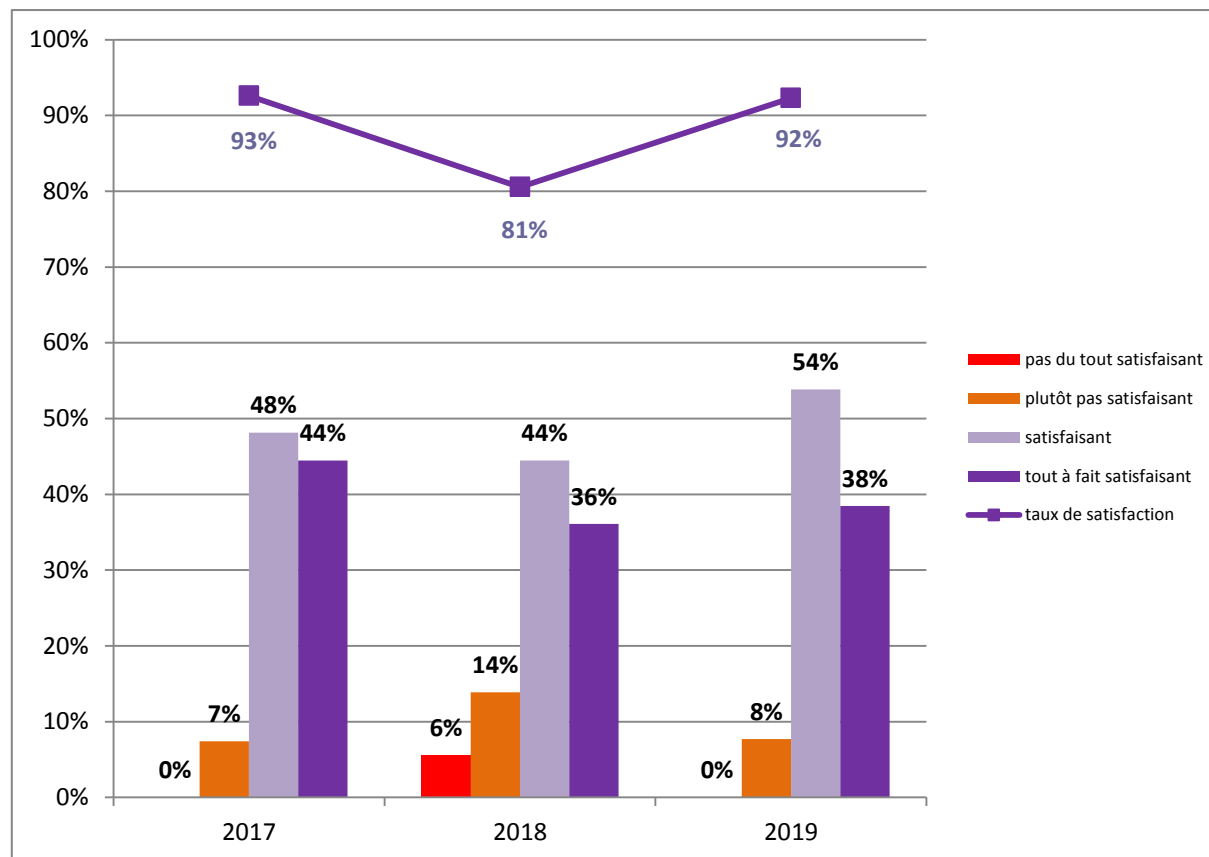
3.3 La propreté des locaux communs	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		2	
plutôt pas satisfaisant	2	5	2
satisfaisant	13	16	14
tout à fait satisfaisant	12	13	10
Total général	27	36	26
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	6%	0%
plutôt pas satisfaisant	7%	14%	8%
satisfaisant	48%	44%	54%
tout à fait satisfaisant	44%	36%	38%
taux de satisfaction	93%	81%	92%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

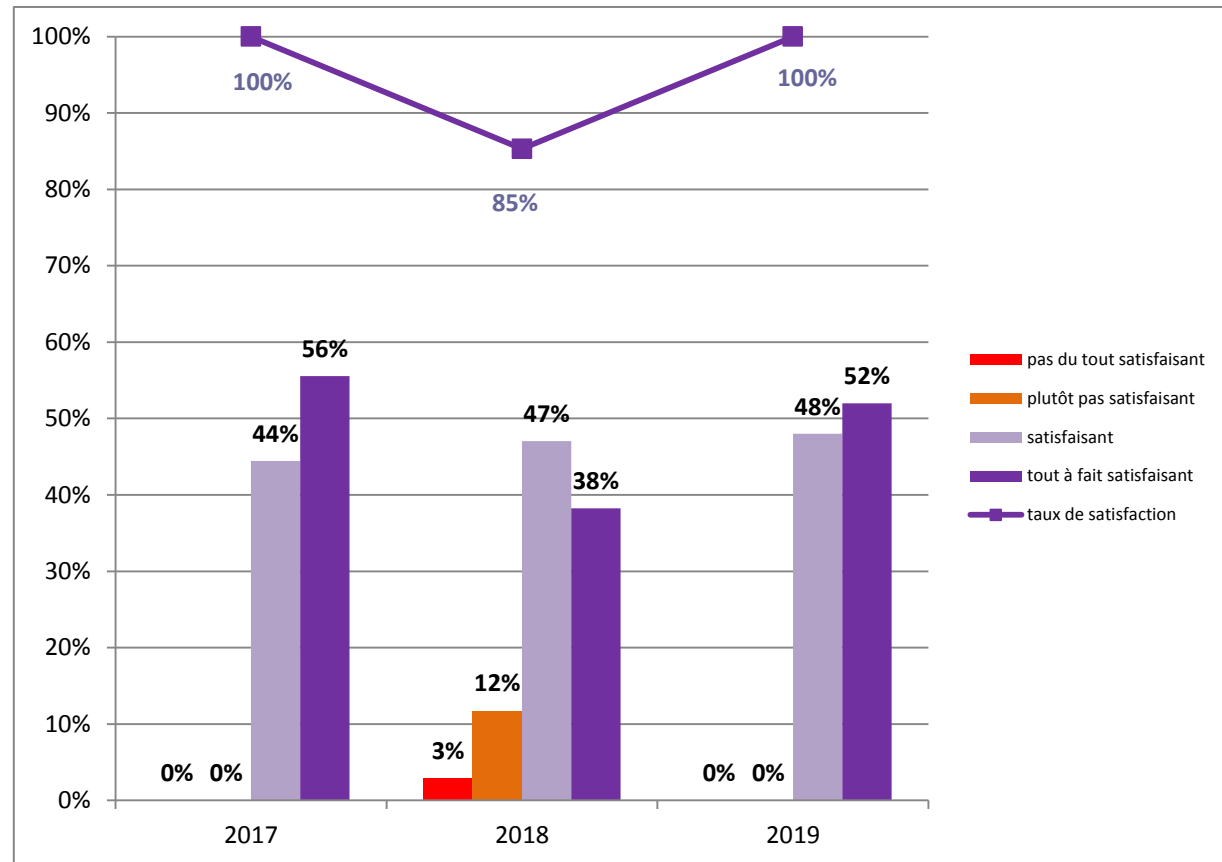
SERVICES TECHNIQUES

4.1 Le professionnalisme du service technique	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1		
plutôt pas satisfaisant	3	2	1
satisfaisant	9	14	13
tout à fait satisfaisant	12	15	7
Total général	25	31	21
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	4%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	12%	6%	5%
satisfaisant	36%	45%	62%
tout à fait satisfaisant	48%	48%	33%
taux de satisfaction	84%	94%	95%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

Votre appréciation globale de l'établissement	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	
plutôt pas satisfaisant		4	
satisfaisant	12	16	12
tout à fait satisfaisant	15	13	13
Total général	27	34	25
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	3%	0%
plutôt pas satisfaisant	0%	12%	0%
satisfaisant	44%	47%	48%
tout à fait satisfaisant	56%	38%	52%
taux de satisfaction	100%	85%	100%



COMPARATIF SATISFACTION USLD/EHPAD
2017/2018/2019

Qui a rempli ce questionnaire ?	2017	2018	2019
Entourage	16	18	21
Patient	13	17	1
Patient et entourage	1	3	5
Total général	30	38	27
	2017	2018	2019
Entourage	53%	47%	78%
Patient	43%	45%	4%
Patient et entourage	3%	8%	19%

