

Analyse

Enquête de satisfaction de l'USLD – 2025



Dans le cadre des démarches qualité qui visent l'amélioration continue, le questionnaire de satisfaction est un des outils de recueil approprié. Il permet de mesurer annuellement le niveau de satisfaction des usagers et de recueillir leurs besoins pour améliorer la qualité des prestations délivrées, afin de mieux les satisfaire.

La mesure régulière de la satisfaction des usagers est devenue une exigence réglementaire avec la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, favorisant l'expression et la participation des usagers.

Afin de faciliter la compréhension du document par l'ensemble des résidents de l'USLD une version FALC a été élaborée.

L'enquête a été réalisée en collaboration avec l'animatrice du service.

Les questionnaires ont été analysés par le service qualité.

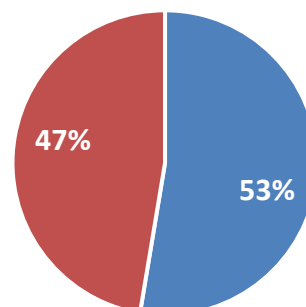
Les résultats feront l'objet d'une diffusion auprès de tous les services du Centre Hospitalier.

Service concerné :	USLD
Nombre de retour :	19
Nombre de résidents :	30
Taux de retour :	68%
Type d'enquête :	Enquête anonyme
Période concernée :	oct-25
Objectif :	Améliorer la qualité de l'accueil, des soins et de l'ensemble des prestations proposées aux résidents du service USLD

1. L'accueil dans l'établissement

L'accueil	Réponse	%
Très satisfaisant	10	53%
Satisfaisant	9	47%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

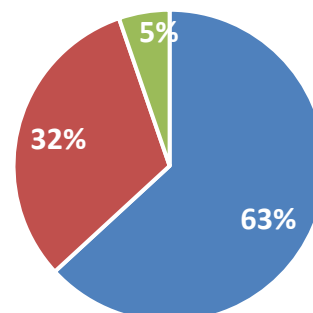


53% des répondants sont très satisfaits de l'accueil au sein de l'établissement

2. L'installation dans la chambre

L'installation	Réponse	%
Très satisfaisant	12	63%
Satisfaisant	6	32%
Pas satisfaisant	1	5%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

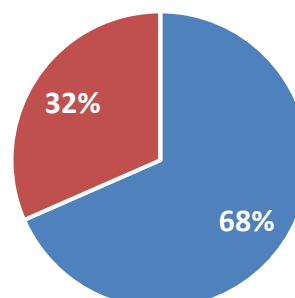


63% des répondants sont très satisfaits de l'installation dans la chambre.

3. La propreté de la chambre

Propreté de la chambre	Réponse	%
Très satisfaisant	13	68%
Satisfaisant	6	32%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

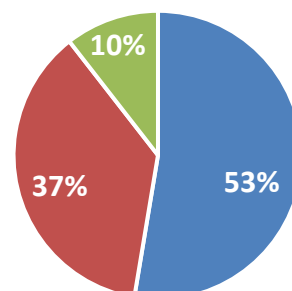


68% des répondants sont très satisfaits de la propreté de la chambre.

4. Le confort de la chambre

Le confort	Réponse	%
Très satisfaisant	10	53%
Satisfaisant	7	37%
Pas satisfaisant	2	10%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

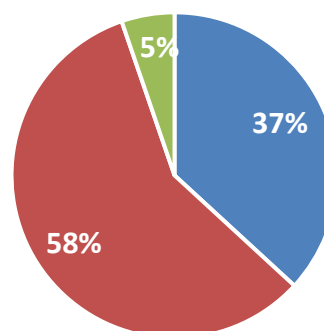


53% des répondants sont très satisfaits du confort de la chambre.

5. La qualité des repas

Qualité des repas	Réponse	%
Très satisfaisant	7	37%
Satisfaisant	11	58%
Pas satisfaisant	1	5%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

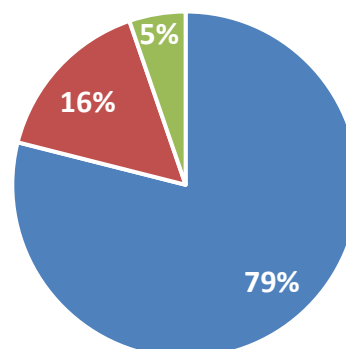


58% des répondants sont très satisfaits de la qualité des repas.

6. La quantité des repas

Quantité des repas	Réponse	%
Très satisfaisant	15	79%
Satisfaisant	3	16%
Pas satisfaisant	1	5%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

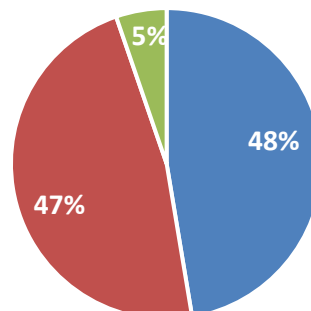


79% des répondants sont très satisfaits de la quantité des repas.

7. Le moment du repas

Moment du repas	Réponse	%
Très satisfaisant	9	47%
Satisfaisant	9	47%
Pas satisfaisant	1	5%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

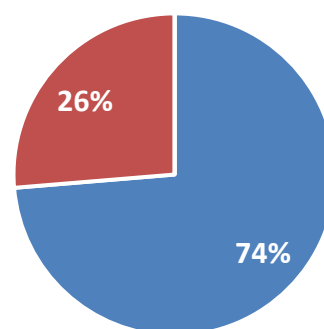


48% des répondants sont très satisfaits de la quantité des repas.

8. L'écoute des soignants

L'écoute des soignants	Réponse	%
Très satisfaisant	14	74%
Satisfaisant	5	26%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	19	100%

■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant

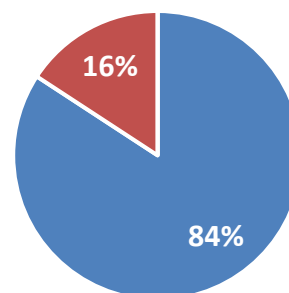


74% des répondants sont très satisfaits de l'écoute des soignants.

9. La qualité des soins

La qualité des soins	Réponse	%
Très satisfaisant	16	84%
Satisfaisant	3	16%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	19	100%

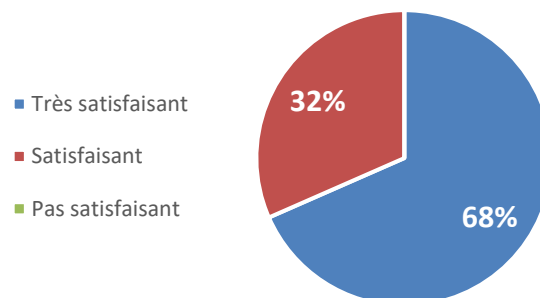
■ Très satisfaisant
■ Satisfaisant
■ Pas satisfaisant



84% des répondants sont très satisfaits de la qualité des soins.

10. L'information sur les soins

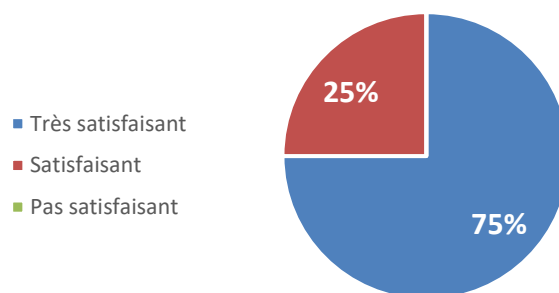
L'information sur les soins	Réponse	%
Très satisfaisant	13	68%
Satisfaisant	6	32%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	19	100%



68% des répondants sont très satisfaits de l'information sur les soins.

11. Les activités proposées

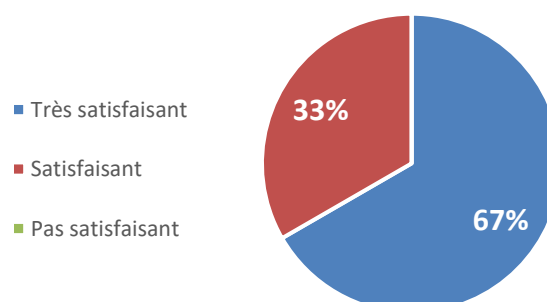
Les activités proposées	Réponse	%
Très satisfaisant	12	75%
Satisfaisant	4	25%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	16	100%



75% des répondants sont très satisfaits des activités proposées.

12. L'information sur les activités

L'information sur les activités	Réponse	%
Très satisfaisant	12	67%
Satisfaisant	6	33%
Pas satisfaisant	0	0%
Total	18	100%

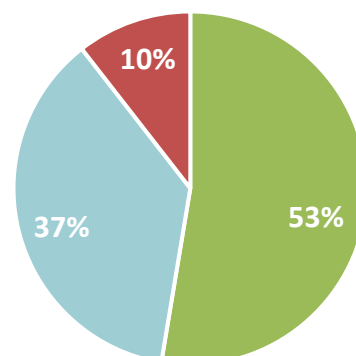


67% des répondants sont très satisfaits de l'information donnée sur les activités.

13. La satisfaction générale

Satisfaction générale	Réponse	%
Très satisfaisant	10	53%
Satisfaisant	7	37%
Pas satisfaisant	2	11%
Total	19	100%

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Pas satisfaisant



53% des répondants sont très satisfaits de leur accompagnement au sein de l'établissement.