



Enquête de satisfaction des familles 2025

☀ Les chiffres-clés :

- 100 95 % impression générale positive
- 100 100 % satisfaits de l'accompagnement administratif
- 👉 94 % satisfaits de la relation avec le personnel
- 🛏 89 % satisfaits des chambres
- 🍴 87 % satisfaits de la restauration
- 🩺 91 % satisfaits du soin
- 🎭 93 % satisfaits de l'animation
- 👔 99 % satisfaits du linge et cadre de vie
- ⚖ 97 % satisfaits du respect des droits

💬 Vous avez dit...

- « Très bonne résidence, merci à tous »
- « Une ambiance familiale, du personnel attentif et affectif »
- « Particulièrement satisfait de la bienveillance »

🔧 Vos suggestions :

- 🍽 Plus de diversité dans les menus
- 🩺 Plus d'informations médicales
- 🏠 Améliorer la propreté et la rapidité de réponse aux sonnettes
- 🎬 Animations plus variées / matériel audiovisuel
- 📞 Faciliter le lien le week-end

🚀 Nos actions :

- ✓ Contrat de séjour mis à jour 👉 Plus de clarté et de transparence pour les familles.
- ✓ Organisation en pavillons 👉 Des équipes plus proches des résidents, pour un accompagnement personnalisé.
- ✓ Trombinoscope de l'équipe 👉 Mieux connaître les professionnels qui accompagnent vos proches.
- ✓ Réduction du temps de jeûne 👉 Plus de confort et de bien-être au quotidien.
- ✓ Traçabilité des sonnettes 👉 Une meilleure réactivité pour répondre aux besoins des résidents.
- ✓ Bulletin hebdomadaire « La vie à Pédoya » 👉 Une information régulière et partagée avec les familles.
- ✓ Affichage des droits des résidents 👉 Garantir le respect et la bientraitance de chacun.

💬 Et demain ?

- ✓ Ajustement des menus & lutte contre le gaspillage
- ✓ Nouvelles animations (journal des résidents, bulle d'air)
- ✓ Commission gériatrique élargie
- ✓ Formations continues des équipes



Merci à toutes les familles pour vos retours !
Ils nous aident à améliorer chaque jour la qualité de vie de vos proches.

ACCUEIL – 90 % satisfaits

Actions réalisées :

- Contrat de séjour mis à jour (2 fois entre 2024 et 2025)
- Trombinoscope installé
- Sensibilisation des agents à se présenter
- Organisation en pavillons de 25 résidents, avec équipes dédiées

Actions à venir :

- Poursuite du projet institutionnel pour réduire l'absentéisme et renforcer l'attractivité des métiers

RESPECT DES DROITS – 97 % satisfaits

Actions réalisées :

- Réunions CVS ouvertes + classeur CVS accessible
- Création d'un espace d'information CVS avec trombinoscope et boîte aux lettres
- Affichage des chartes des droits et libertés (2025)
- Intervention gendarmerie (droits civiques, procurations)
- Organisation d'espaces de parole « Bienveillance »

- Commission Bienveillance et Éthique (projet Zéro contention)

Actions à venir :

- Création et diffusion d'outils pour sensibiliser agents et familles aux droits des résidents

ANIMATION – 93 % satisfaits

Actions réalisées :

- Planning affiché chaque semaine + ascenseurs
- Bulletin hebdomadaire « La vie à Pédoya » diffusé aux familles
- Commission animation avec familles et résidents
- Animations quotidiennes assurées par soignants et hôteliers dans chaque pavillon

Actions à venir :

- Développer la communication via site internet/blog
- Création d'un journal rédigé par les résidents
- Ouverture du « Bulle d'air » (tiers-lieu) et appel à bénévoles
- Mise en place d'animations inédites

SOIN – 91 % satisfaits

Actions réalisées :

- Amélioration du contrôle hygiène corporelle et vestimentaire
- Prestation kiné saluée positivement
- Possibilité de rencontrer le médecin coordonnateur, la cadre et les IDE sur RDV

Actions à venir :

- Restitution des attentes à la commission gérontologique (médecins, paramédicaux, psychologue, direction, pharmacie...)
- Développer les échanges familles/médecins traitants

ENVIRONNEMENT ET CADRE DE VIE – 99 % satisfaits

Actions réalisées :

- Demande d'aménagement du parking (mairie)
- Contrôle hebdomadaire des extérieurs par l'agent technique
- Renfort du temps dédié à l'entretien des sols
- Suivi mensuel de l'état des parties communes

Actions à venir :

- Sensibilisation agents, résidents et familles au respect des espaces communs

CHAMBRE – 89 % satisfaits

Actions réalisées :

- Renfort du temps d'entretien des logements
- Présence d'agents permanents dans les unités (réponse aux sonnettes)
- Nouveau système d'appel malade (traçabilité des délais de réponse)
- Contrôles réguliers par le service technique (matériel, état des chambres)

Actions à venir :

- Pérenniser les nouvelles organisations de soins et hôtellerie
- Poursuivre les formations agents sur l'hygiène en collectivité

RESTAURATION – 87 % satisfaits

Actions réalisées :

- Réduction du temps de jeûne
- Collations distribuées la nuit
- Plans alimentaires équilibrés réalisés par les cuisiniers
- Audit du gaspillage alimentaire (mai 2025)

Actions à venir :

- Restitution des attentes aux cuisiniers
- Recueil de suggestions via CVS et auprès du cuisinier/hôtelier
- Ajustement de la production alimentaire aux besoins réels

LINGE – 99 % satisfaits

Actions réalisées :

- Investissement dans du matériel pour sectoriser le linge
- Marquage du linge devenu obligatoire et non facturé
- Achat d'une centrale vapeur pro
- Audit de la lingerie : délai de livraison satisfaisant

Actions à venir :

- Poursuivre les formations des agents en lingerie

RELATION AVEC LE PERSONNEL – 94 % satisfaits

Actions réalisées :

- Communication régulière de la directrice (mails, courriers)
- Mise à disposition des coordonnées de la direction
- Astreinte encadrante la nuit et le week-end

Actions à venir :

- Réflexion avec le CVS pour améliorer les échanges familles/encadrants, notamment le week-end