



Bilan 2026

Enquête de satisfaction Résidents / Familles

EHPAD Résidence Pagomal

CHIFFRES CLÉS₂₀₂₆

95% **Satisfaction globale**

86%

Familles et résidents
recommanderez la
Résidence Pagomal à un
proche.

38

Répondants
Familles

35 participants
55% de participation

Répondants
Résidents

96%

POINTS FORTS :

Cadre de vie
Communication et relation avec
les familles

82%

POINTS A AMELIORER :

Restauration
Projet d'Accompagnement
Personnalisé

91%

Accueil et Informations

Arrivée d'un nouveau résident, Informations concernant le fonctionnement de l'établissement



Points forts

- Accueil jugé très satisfaisant
- Personnel bienveillant, disponible et professionnel
- Explications claires et rapides
- Satisfaction globale très élevée
- Image positive de l'ensemble des équipes



Points d'amélioration

- Manque d'information sur les travaux
- Information perçue comme trop centrée sur les réunions
- Difficulté d'accès à l'information pour les absents
- Une remarque sur le manque de personnel



Les axes d'amélioration portent principalement sur :
La communication institutionnelle
La diversification des canaux d'information

96%

Communication et relation avec les familles

échanges, transmissions
d'informations

Points forts



- Personnel perçu comme impliqué
- Équipes à l'écoute
- Dialogue possible avec les interlocuteurs concernés
- Bonne communication et prise en compte des demandes



Points d'amélioration

- Turn-over infirmier perçu comme fréquent
- Continuité des consignes jugée parfois insuffisante

Les axes d'amélioration portent principalement sur :



Consolider la continuité et la coordination des équipes
Maintenir la qualité du dialogue avec les familles

91%

Droits, respect et bientraitance

Intimité, respect des choix
et habitudes de vie.



Points forts

- Personnel perçu comme bienveillant
- Respect des choix et de l'intimité soulignés



Points d'amélioration

- Turn-over infirmier
- Attente jugée longue la nuit
- Situations ressenties comme un manque de respect :
 - Changement de place à table sans consultation
 - Chambre retrouvée dérangée
 - Sentiment de non-respect entre résidents
- Quelques remarques sur des réponses sèches ou désagréables



Les axes d'amélioration portent principalement sur :
Consolider la culture de bientraitance et du respect
Renforcer l'expression directe des résidents
Améliorer la qualité relationnelle et la réactivité

82%

PAP

Projet d'Accompagnement
Personnalisé

Constat principal

- Faible taux d'appropriation : 43 % des résidents pensent avoir été impliqués
- Nombreux résidents :
 - Ne se souviennent pas de la démarche
 - Ne formalisent pas la rencontre comme un PAP

Points forts ✓

- PAP perçu comme un beau projet pour le bien-vivre
- Besoins jugés pris en compte
- Démarche pertinente

Points d'amélioration

- Manque de visibilité et de compréhension du dispositif

Les axes d'amélioration portent principalement sur :

Mieux expliquer et formaliser la démarche PAP

Favoriser l'adhésion et l'implication effective des résidents



96%

Cadre de vie

Espaces communs et personnel.



Points forts

- Établissement propre, accueillant, bien entretenu
- Extérieurs appréciés
- Espaces communs agréables (climatisation appréciée)
- Facilité pour recevoir ses proches

Points d'amélioration

- Température en chambre :
 - Trop chaud en été (canicule)
 - Trop frais en hiver pour certains
- Chambres perçues comme petites
- Salle à manger jugée trop bruyante
- Manque de certains équipements :
 - Internet en chambre
 - Fauteuils au petit salon



Les axes d'amélioration portent principalement sur :
Améliorer le confort thermique des chambres
Maintenir le haut niveau de propreté et d'accueil reconnu

82%

Restauration

Qualité des repas, service.



Points forts

- Repas jugés équilibrés
- Personnel de service perçu comme gentil et disponible
- Qualité appréciée à certains moments le midi

Points d'amélioration



- Temps d'attente important, surtout le soir
- Qualité perçue comme inégale
- Adaptation aux besoins spécifiques à renforcer :
 - Menu diabétique
 - Repas haché complet adapté
- Manque de constance dans le service (selon le personnel présent)



Les axes d'amélioration portent principalement sur :

Réduire les temps d'attente

Mieux personnaliser les textures et régimes spécifiques

Renforcer la qualité des repas du soir

93%

Soins et accompagnement

Disponibilité, écoute, confort.



Points forts

- Personnel à l'écoute et attentif aux besoins des résidents
- Respect de l'intimité lors des visites

Points d'amélioration



- Disponibilité du personnel soignant jugée insuffisante :
 - Médecin peu rencontré (ex. 1 fois/an)
 - Souhait de voir davantage l'infirmière
 - Couchers et toilettes parfois expéditifs ou perçus comme brusques
- Communication entre soignants durant la toilette jugée inappropriée
- Attente longue après appel (proposition de bracelet pour alerter)

Les axes d'amélioration portent principalement sur :
Favoriser une communication bienveillante et attentive lors des soins



92%

Activités et Vie sociale

Diversité, informations

Points forts



- Animations jugées positives et bien gérées
- Diversité des activités appréciée (« il y en a pour tous »)
- Familizz apprécié pour l'information et la transmission
- Résidents apprécient d'être sollicités directement pour participer

Points d'amélioration



- Activités jugées parfois infantiles
- Week-ends perçus comme longs : moins d'animation
- Certains résidents préférant le calme ne participent pas
- Difficultés pour l'accès à l'information visuelle pour certains résidents

Les axes d'amélioration portent principalement sur :

Maintenir la qualité et diversité des animations

Renforcer l'accessibilité de l'information et des propositions

Proposer des alternatives pour les week-ends



91%

Expression et participation

Diversité, informations

Points forts



- Parole des familles jugée prise en compte
- Existence de différents moyens d'expression
- Liberté d'expression et choix reconnus

Points d'amélioration



- Sentiment que certaines idées ne sont pas suivies d'effet
- Impression que les remarques sont parfois mal perçues
- Manque de lisibilité :
 - Difficulté à identifier le bon interlocuteur
 - Renvoi d'un professionnel à un autre

Les axes d'amélioration portent principalement sur :

Améliorer la lisibilité des interlocuteurs

Renforcer le retour aux familles sur les suites données aux propositions



CONCLUSION

En 2026, le taux de participation à l'enquête de satisfaction a été amélioré.

POINTS FORTS

- Satisfaction globale élevée
- Personnel bienveillant, impliqué et à l'écoute
- Établissement perçu comme accueillant et de qualité



POINTS À AMÉLIORER

- Communication et lisibilité des informations
- Temps d'attente (repas, appels, nuit)
- Confort thermique des chambres
- Personnalisation et continuité de l'accompagnement

ENJEUX

Consolider les atouts humains de l'établissement tout en renforçant coordination, réactivité et participation des résidents et familles.