

SYNTHESE DES RESULTATS

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

ULSD 2026



Questionnaire de satisfaction distribué en Avril 2026, rempli par 6 familles et 14 résidents dont 9 avec l'aide d'une aide-soignante. 6 résidents sont en incapacités de répondre.

Sur les 27 résidents accueillis en USLD, 26 questionnaires ont été retournés, soit un taux de participation de 96 %.

VOTRE ADMISSION

Dans l'ensemble, vous êtes « très satisfait » de votre admission dans le service. Quelques personnes sont « peu satisfaites » :

- 3 personnes pour l'aide à la constitution du dossier,
- 3 personnes pour la qualité de l'accueil à votre arrivée dans le service,
- 3 personnes pour les informations contenues dans le livret d'accueil
- 5 personnes pour les informations diffusées par voie d'affichage dans les halls d'accueils, services ou par courrier.
- 6 personnes sur la possibilité de faire part de vos remarques, suggestions et doléances.

Une boîte à suggestions est à disposition dans le hall d'accueil et dans le service.

26 % ont visité l'USLD avant leur admission.

Les pairs-aidants prendront en charge les nouveaux résidents pour leur faire visiter l'établissement et leur expliquer la journée type en USLD.

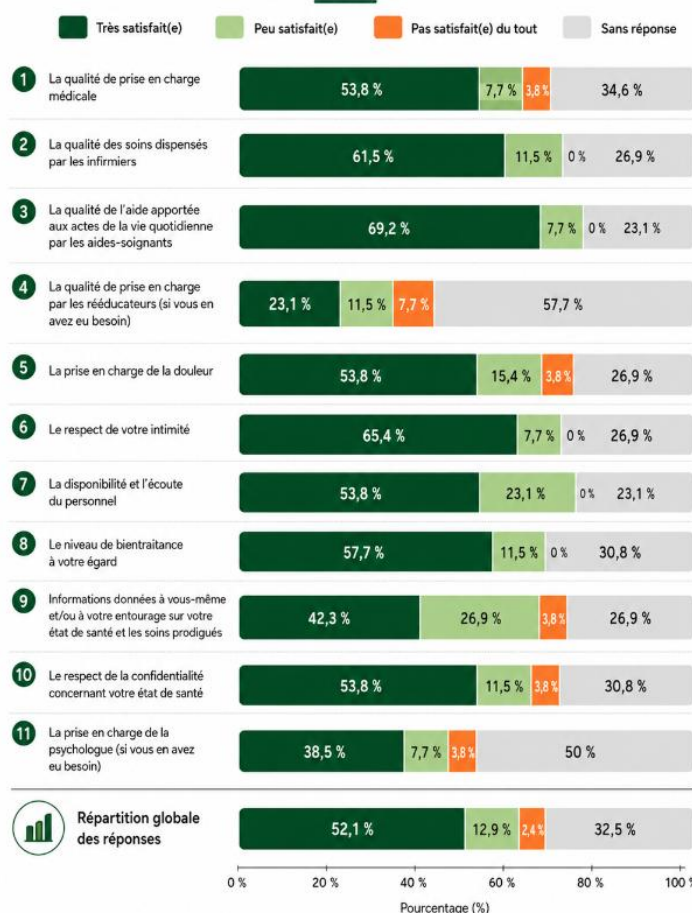
EVALUATION DES SOINS

Dans l'ensemble, les usagers se déclarent très satisfait de leur prise en soin.

Pour la qualité de la prise en charge et les informations données à l'entourage, n'hésitez pas à demander à l'IDEC et/ou aux infirmières afin que le médecin vous fasse un retour. Le médecin, Dr BOUKADIDA, se rend disponible et peut également être joint

Satisfaction des usagers concernant la qualité des soins

Répartition des réponses par thématique (%)



par téléphone au 04.67.83.44.83 ou par mail : e.boukadida@hopital-lunel.fr

LES PRESTATIONS HOTELIERES

LA CHAMBRE : 11 personnes sont « très satisfaites » du confort de la chambre, 7 personnes sont « peu satisfaites » et 1 personne n'est « pas satisfaite du tout ».

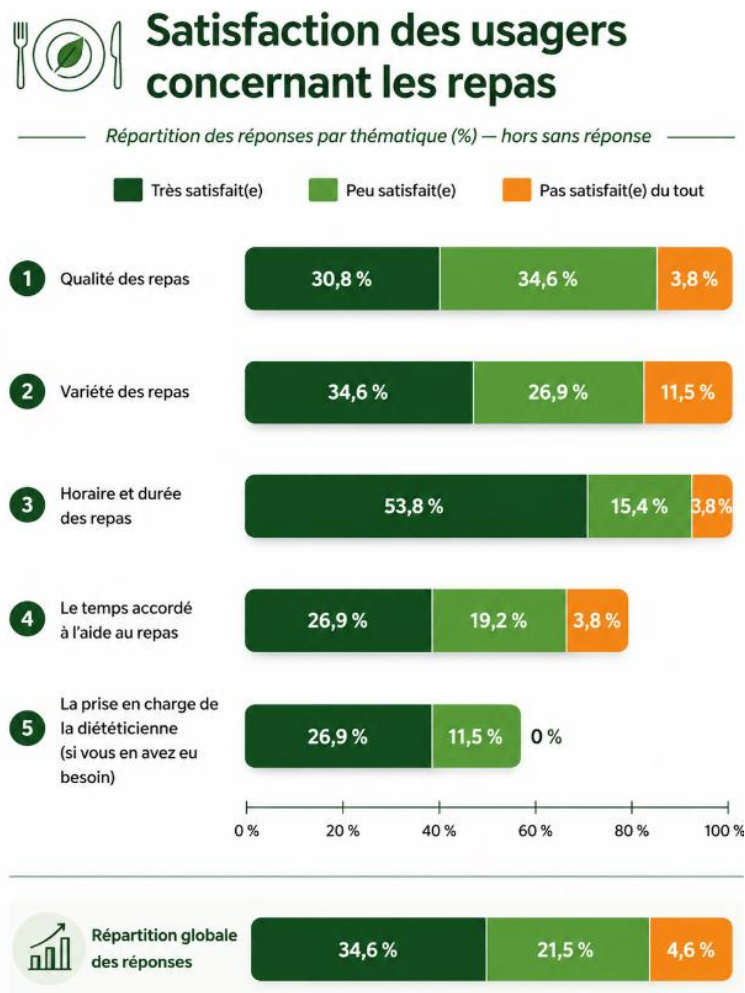
Il est vrai que les chambres connaissent de la vétusté. Cependant, le déménagement au Centre Gériatrique Petite Camargue devrait avoir lieu début 2027.

En ce qui concerne l'hygiène, 3 résidents déclarent être « peu satisfait » du respect des règles d'hygiène et de propreté.

La société Atalian intervient quotidiennement pour l'entretien des sols, des sanitaires et des mobiliers. Un agent du Centre Hospitalier de Lunel est détaché en plus quotidiennement pour faire chaque jour l'entretien d'une chambre à fond.

LES REPAS :

- La commission de restauration se réunit plusieurs fois par an. Elle rassemble les soignants, la diététicienne, les cuisiniers ainsi que des résidents. Ces réunions permettent d'échanger sur les repas appréciés ou moins appréciés, mais aussi de recueillir les demandes de nouveautés. À la suite de ces échanges, des apéritifs mensuels ont notamment été mis en place le samedi.
- Les menus "comme au resto" sont très appréciés des résidents. Le projet, "comme au resto" est désormais proposé aux résidents ayant des troubles de la déglutition et des troubles cognitifs avec des menus spécifiques.



LE LINGE : 2 résidents ne sont pas satisfaits du délai de lavage du linge.

LES LOCAUX (maintenance/sécurité des locaux/signalétique) : Dans l'ensemble, les résidents sont satisfaits. 1 personne n'est pas satisfaite de l'entretien et de la maintenance des chambres et des autres lieux de vie.

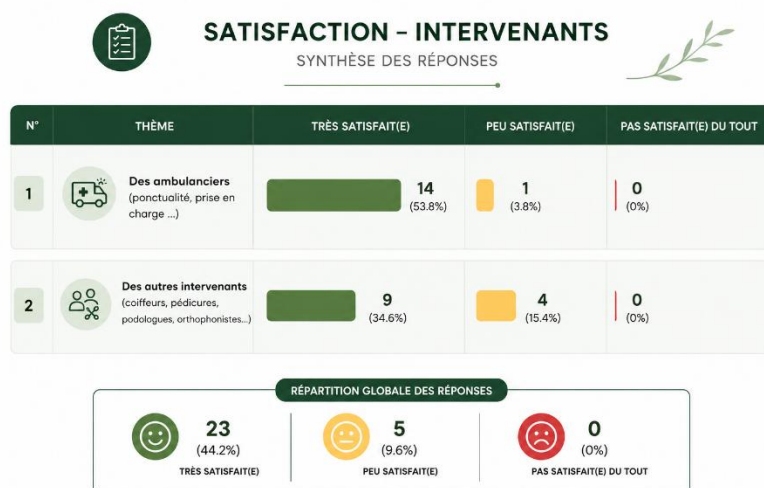
LA VIE SOCIALE ET LES ANIMATIONS

1 résident n'est pas satisfait des animations proposées, 2 résidents ne sont pas satisfaits de la prise en charge des animateurs et 3 résidents ne sont pas satisfaits des moyens de communications utilisés. Mais dans l'ensemble, les résidents sont satisfaits.

[Vous êtes informés des animations proposées et le programme hebdomadaire des animations est affiché dans le service.](#)

Trois résidents expriment que leur liberté d'aller et venir au sein de l'établissement n'est pas respectée.

LES PRESTATIONS EXTERNES



[Pour toute fiche d'événement indésirable relative aux ambulances, un courrier est adressé aux ambulanciers.](#)

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

50 % d'entre vous ne connaissent pas le rôle de la CDU.

Pour l'année 2025 et début 2026 aucune plainte n'a été enregistrée.

La Commission des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades, ainsi que de l'accueil de leurs proches. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel.



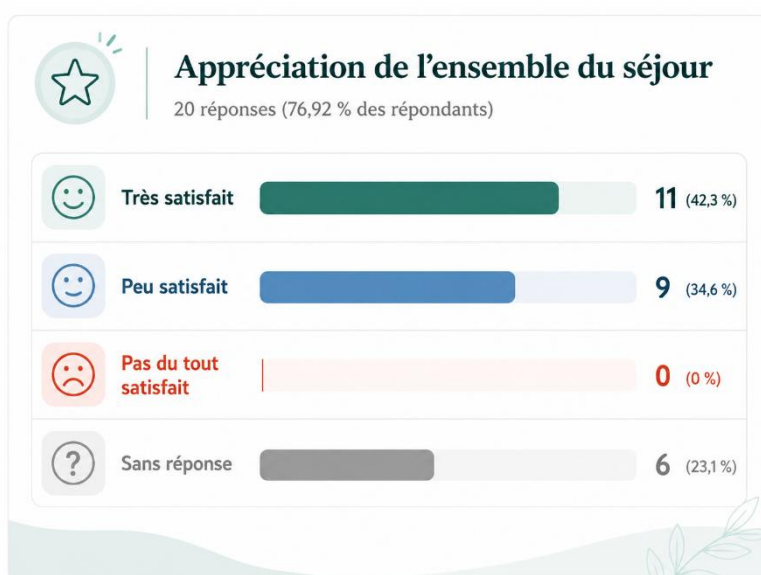
Elle propose des correctives qui seront en œuvre par les professionnels de santé des services concernés. permet de faire le lien l'établissement et les usagers. Pour contacter représentants des usagers, leurs coordonnées sont affichées en service.



actions
mises

au sein
Elle
entre

les



Antoine RUBIO
Gérard DESPESSE
Président CDU
Représentant des Usagers
Représentant des Usagers
06.13.63.35.46
06.63.33.08.26

Dans l'ensemble, vous êtes satisfait de votre séjour à l'USLD.

LE PLUS AGREABLE A L'USLD

Les éléments les plus appréciés par les résidents concernent principalement la qualité de l'accueil, la gentillesse, la disponibilité et la compétence du personnel, ainsi que l'écoute, la bonne communication et la qualité de la prise en charge. Les résidents soulignent également l'importance d'une atmosphère conviviale et familiale, du sentiment de sécurité, des animations proposées, du bien-être au quotidien, ainsi que de certains aspects pratiques comme la chambre seule ou la possibilité de regarder la télévision.

LE PLUS DIFFICILE A L'USLD

Les principales difficultés exprimées par les résidents concernent l'ennui, le manque d'autonomie, certains moments du quotidien comme les repas, ainsi que l'accès à certains soins spécialisés, notamment dentaires et ophtalmologiques. Plusieurs réponses mettent également en avant des difficultés liées à l'état de santé, à l'anxiété ou au sentiment de ne pas toujours être suffisamment entendu et considéré dans la prise en charge médicale.

CE QUI MANQUE LE PLUS AU QUOTIDIEN

Les éléments qui manquent le plus au quotidien concernent principalement les échanges avec les proches et les autres personnes, les sorties à l'extérieur, ainsi que l'accès à des espaces extérieurs adaptés, comme une terrasse accessible. Plusieurs résidents expriment également un besoin d'activités plus nombreuses, notamment des animations culturelles, ainsi qu'une prise en charge paramédicale plus adaptée, comme la kinésithérapie ou l'orthophonie.

En complément des animations proposées par le Centre Hospitalier de Lunel, des bénévoles accompagnent également certains résidents lors de sorties extérieures.

Les soignants s'investissent de plus en plus dans l'accompagnement des résidents lors de sorties, notamment au café ou au marché. Des temps conviviaux sont également organisés, avec par exemple des goûters intergénérationnels lorsque les soignants viennent accompagnés de leurs enfants.

L'établissement propose des séances de médiation animale, à raison d'une intervention par trimestre. Par ailleurs, certains soignants viennent ponctuellement avec leur chien ou leur chat afin de partager un moment convivial avec les résidents.

Les animatrices organisent différentes activités et sorties, y compris des sorties nocturnes, comme les taureaux-piscines. Un aide-rééducateur participe également à certaines animations. Une sortie au Pont du Gard a notamment été organisée.

L'ensemble des activités proposées par le Centre Hospitalier est présenté dans la Gazette réalisée par les animatrices.

Le nouveau centre gériatrique sera équipé de terrasses et de jardins accessibles à tous.

Les résultats complets du questionnaire de satisfaction sont à votre disposition sur simple demande au service Qualité (04-67-87-71-01 ou qualite@hopital-lunel.fr)