



# ENQUETE DE SATISFACTION ANNUELLE 2019

## AUPRES DES RESIDENTS

## ET DE LEURS FAMILLES OU REFERENTS

**165** questionnaires ont été envoyés. **81** questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de **49,09 %**

Un questionnaire complété pour 3 personnes résidant dans des unités différentes n'a été compté qu'une seule fois.

Questionnaire rempli par :

Le résident : **11**

La famille ou la personne de confiance : **54**

Le tuteur : **21**

Vous vivez ou votre parent vit dans l'établissement depuis :

Moins de 1 an **25**

2 à 3 ans **26**

Plus de 3 ans **28**

Votre chambre ou la chambre du résident se situe dans l'unité :

Bleuet **10**

Coquelicot **5**

Camélia **12**

Orchidée **10**

Jonquille **16**

Rosier **16**

Tulipe **13**

## 1 - L'HEBERGEMENT

### CADRE DE VIE

*Etes vous satisfait(e)*

Des aménagements extérieurs (parc, terrasses)



Très Satisfait

%

**31** 38.3



Satisfait

%

**49** 60.5



Peu Satisfait

%

**1** 1.2



Pas Satisfait

Du cadre intérieur (espaces, décoration)

**37** 46.0

**44** 54.4

**1** 1.2

De la facilité de déplacement

**36** 44.5

**40** 49.4

**2** 2.5

De l'accessibilité (signalétique, main courante, éclairage)

**38** 47.0

**33** 41.3

**9** 11.2

De la propreté des parties communes (odeur, entretien...)

**35** 43.2

**46** 56.8

### LE LINGE

*Etes vous satisfait(e)*

De l'entretien (propreté, qualité du service, ...)



Très Satisfait

%

**18** 22.3



Satisfait

%

**48** 59.3



Peu Satisfait

%

**6** 7.4



Pas Satisfait

%

**2** 2.5

Du délai de retour

**12** 14.9

**50** 61.8

**6** 7.4

## ➤ LES REPAS



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

	Très Satisfait %	Satisfait %	Peu Satisfait %	Pas Satisfait %
Du petit-déjeuner libre service (depuis 2018)	25 30.9	43 53.1	1 1.2	1 1.2
Du temps des repas (horaire, durée...)	19 23.5	55 67.9		
De l'ambiance des repas (place, décoration,...)	21 26.0	54 66.7	2 2.5	
Des menus (repas équilibrés, diversifiés,...)	25 30.9	51 63.0	3 3.7	
De la qualité du service (présentation, aide...)	27 33.4	48 59.3	1 1.2	
Des plats servis (goût, température, quantité...)	21 26.0	48 59.3	4 5.0	
Des collations entre les repas	20 24.7	56 69.2		

## ➤ LA CHAMBRE



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

	Très Satisfait %	Satisfait %	Peu Satisfait %	Pas Satisfait %
Du confort (équipement, bruit, température...)	30 37.1	39 48.2	11 13.6	1 1.2
De l'entretien (délais des réparations,...)	29 35.8	47 58.1	2 2.5	
De la propreté (fréquence du ménage,...)	22 27.2	53 65.5	8 9.9	
Du respect de l'espace privatif	28 34.6	52 64.2		

# 2 - L' ACCOMPAGNEMENT

## ➤ LES SOINS



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

	Très Satisfait %	Satisfait %	Peu Satisfait %	Pas Satisfait %
De la qualité des soins de jour	25 30.9	52 64.2		
De la qualité des soins de nuit	23 28.4	48 59.3	1 1.2	
De la fréquence des douches/bains	20 24.7	44 54.4	4 5.0	1 1.2
Du soulagement de la douleur	22 27.2	51 63.0		1 1.2
Des soins médicaux et paramédicaux	24 29.7	51 63.0	3 3.7	
Des échanges et informations transmises par les professionnels	28 34.6	33 40.8	16 19.8	2 2.5

## ➤ LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

De l'attitude du personnel (respect de la dignité)

**43** 53.1 %

**37** 45.7 %

**2** 2.5 %

De la discrétion du personnel (respect de l'intimité)

**41** 50.7 %

**38** 47.0 %

**2** 2.5 %

Du respect de votre rythme et de vos choix

**34** 42.0 %

**44** 54.4 %

De la disponibilité du personnel (écoute)

**39** 48.2 %

**40** 49.4 %

**1** 1.2 %

De l'aide apportée dans les actes quotidiens

**34** 42.0 %

**44** 54.4 %

**2** 2.5 %

## 3 - LA VIE QUOTIDIENNE

### ➤ LA VIE SOCIALE



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

Du maintien du lien social (visites, liberté d'aller et venir, courrier, diffusion des informations)

**46** 56.8 %

**42** 51.9 %

Des libertés offertes (exercice du culte et des droits civiques)

**27** 33.4 %

**37** 45.7 %

Des possibilités d'expression (entretien individuel, réunion des familles, conseil de la vie sociale)

**28** %

**41** %

### ➤ LES ACTIVITES



Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

De l'information sur les animations (affichage, site internet)

**21** 26.0 %

**52** 64.2 %

%

%

De la possibilité pour vos proches de participer aux animations

**25** 30.9 %

**46** 56.8 %

%

%

De la qualité des animations

**26** 32.1 %

**45** 55.6 %

**1** 1.2 %

%

De la quantité des animations

**26** 32.1 %

**40** 49.4 %

**6** 7.4 %

**1** 1.2 %

## 4 - SATISFACTION GENERALE

### D'une manière générale

Avez-vous confiance en l'établissement	OUI	<b>78</b> 93.3	NON	<b>1</b> 1.2
Vous sentez-vous en sécurité dans l'établissement ?	OUI	<b>78</b> 93.3	NON	<input type="checkbox"/>
Êtes-vous satisfait de votre séjour au sein de l'établissement ?	OUI	<b>73</b> 90.2	NON	<input type="checkbox"/>
Êtes-vous satisfait de vos relations avec l'établissement ?	OUI	<b>78</b> 93.3	NON	<b>1</b> 1.2

## CONSEILLEREZ VOUS NOTRE ETABLISSEMENT

OUI **77** 95.1 NON

