

ENQUETE DE SATISFACTION GENERALE 2017

Auprès des résidents et de leurs proches

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir pris du temps pour répondre à cette enquête.

Nous avons réceptionné 93 questionnaires sur 168 distribués soit 55,36%

Cette enquête fait apparaitre un très bon retour de satisfaction

Les points à améliorer seront rediscutés en équipe. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

Questionnaire rempli par :

Le résident : **34**

La famille ou la personne de confiance : **36**

Le tuteur : **23**

Vous vivez ou votre parent vit dans l'établissement :

Moins de 1 an : **21**

1 à 3 ans : **26**

Plus de 3 ans : **47**

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

Bleuet : **11**

Coquelicot : **5**

Camélia : **10**

Orchidée : **11**

Jonquille : **23**

Rosier : **20**

Tulipe : **13**

1 - VOTRE HEBERGEMENT

➤ VOTRE ENVIRONNEMENT

Etes-vous satisfait (e)

Des aménagements extérieurs (parc, terrasse...)



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

%

36 38.7

%

49 52.7

%

7 7.5

%

Du cadre intérieur (espaces, éclairages ...)

48 51.6

42 45.2

2 2.2

De l'accessibilité (signalétique...)

38 40.7

60 64.5

2 2.2

De la facilité de déplacement

42 45.1

48 51.6

2 2.2

De la propreté (odeurs, entretien...)

32 34.4

57 61.3

2 2.2

➤ VOTRE LINGE

Etes-vous satisfait (e)

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



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

%

27 29

%

58 62.4

%

3 3.2

%

Du délai de retour

24 25.8

58 62.4

12 12.9

1 1.1

➤ VOS REPAS



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e)

Du temps des repas (horaire, durée...)

	Très satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas satisfait
	28	51	10	
	30.1	54.8	10.8	

De l'ambiance des repas (décoration, calme, discrétion...)

	29	58	2	
	31.2	62.4	2.2	

Des menus (repas équilibrés, diversifiés...)

	29	56	2	1	1	1.1
	31.2	60.2	2.2			

De la qualité du service (présentation, aide...)

	32	46	2	
	34.4	49.5	2.2	

Des plats servis (goût, température, quantité...)

	29	52	4	
	31.2	55.9	4.3	

Des collations entre les repas

	28	58	2	
	30.1	62.4	2.2	

➤ VOTRE CHAMBRE



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e)

Du confort (équipement, bruit, température...)

	Très satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas satisfait
	34	54	2	
	36.6	58.1	2.2	

De l'entretien (délais des réparations...)

	27	56	2	1	1.1
	29	60.2	2.2		

De la propreté (fréquence du ménage, ...)

	27	57	6	
	29	61.3	6.5	

2 - VOTRE ACCOMPAGNEMENT

➤ VOS SOINS



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e)

De la qualité des soins de jour

	Très satisfait	Satisfait	Peu Satisfait	Pas satisfait
	32	47		
	34.4	50.5		

De la qualité des soins de nuit

	26	42	2	
	28	45.2	2.2	

De la fréquence des douches/bains

	29	49	6	1	1.1
	31.2	52.7	6.5		

Du soulagement de la douleur

	22	55	7	
	23.7	59.1	7.5	

Des soins médicaux et paramédicaux

	24	55	7	1	1.1
	25.8	59.1	7.5		

De l'information médicale reçue

	20	58	9	1	1.1
	21.5	62.4	9.7		

➤ VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e)

		%	%	%	%	
De l'attitude du personnel (respect de la dignité...)	45	48.4	44	47.3	1	1.1
De la discrétion du personnel (respect de l'intimité...)	46	49.5	41	44.1	2	2.2
Du respect de votre rythme et de vos choix	39	41.9	45	48.4	2	2.2
De la disponibilité du personnel (écoute...)	46	49.5	40	43	2	2.2
De l'aide apportée dans les actes quotidiens	40	43.1	43	46.2	4	4.3

3 - VOTRE VIE QUOTIDIENNE

➤ VOTRE VIE SOCIALE



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e)

		%	%	%	%	
Du maintien du lien social (visites, liberté d'aller et venir, courrier, diffusion des informations)	39	41.9	51	54.8	1	1.1
Des libertés offertes (exercice du culte et des droits civiques)	28	30.1	49	52.7	1	1.1
Des possibilités d'expression (entretien individuel, réunion des familles, Conseil de la Vie Sociale)	22	23.7	56	60.2	3	3.2

➤ VOS ACTIVITES



Très satisfait



Satisfait



Peu Satisfait



Pas satisfait

Etes-vous satisfait (e) ?

		%	%	%	%	
De l'information sur les animations	31	33.3	46	49.5	3	3.2
De la qualité des animations	26	28	50	53.8	1	1.1
De la diversité des animations	25	26.9	49	52.7	3	3.2
De la quantité des animations	24	25.8	48	51.6	4	4.30
De la gazette rédigée en interne	17	18.3	48	51.6	2	2.2

4 - VOTRE SATISFACTION GENERALE

D'une manière générale :

Vous sentez vous en confiance dans l'établissement ?

92	%
----	---

 Oui

1	%
---	---

 Non

Vous sentez-vous en sécurité dans l'établissement ?

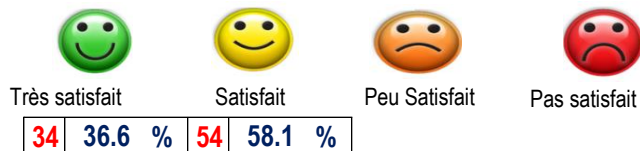
91	%
----	---

 Oui

1	%
---	---

 Non

Etes-vous satisfait de votre séjour au sein de l'établissement ?



5 - CONSEILLEREZ-VOUS NOTRE ETABLISSEMENT

85

 Oui

1

 Non

91.4 %

1.1 %

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

8 personnes ont dit :

Etablissement agréable. Personnel à l'écoute et aimable. Une bonne prise en compte des demandes particulières.

1 personne a dit :

L'établissement est agréable, spacieux, mais pour les animations, dommage qu'elles ne soient pas plus nombreuses. On comprend aisément qu'il faudrait des personnes "animatrices", "aide soignants" pour réveiller les résidents, mais ... c'est quand même un BRAVO pour les équipes.

1 personne a dit :

En général c'est satisfaisant. Le personnel fait ce qu'il peut et ce n'est pas évident tous les jours. Je dirai même, une personne de plus serait très appréciée dans un service lourd comme Bleuet. Le personnel serait plus disponible et à l'écoute et aurait le temps de passer un petit moment avec chaque résident et pourrait également mieux surveiller, faire plus d'animation etc... Moi je dis "chapeau" au personnel car certains jours c'est un peu galère.

1 personne a dit :

Félicitations pour la tenue, l'ambiance, la gentillesse, et le professionnalisme du personnel.

Les repas sont très bons et bien adaptés aux personnes âgées.

Le seul bémol est comme je l'ai écrit un peu plus haut, que mon père est dans une chambre double. Il ne peut donc pas venir y regarder tranquillement la télé et se sentir dans son "petit chez lui".

1 personne a dit :

Quelque personnel en plus, surtout souhaité dans les unités fermées. Il faudrait peu de choses pour quelques animations supplémentaires, ce qui donnerait de la vie joyeuse au sein de ces endroits.

L'ennui peut se ressentir quelquefois.

Je m'investis beaucoup, mais ce n'est pas suffisant.

1 personne a dit :

Dans cette unité règne un sentiment de tristesse. Un peu d'animation serait utile.

Le personnel est en manque insuffisant surtout par rapport à l'état des résidents.

1 personne a dit :

Merci à tous de votre dévouement

1 personne a dit :

Pour les repas ne pas servir de légumes verts avec des viandes en sauce

Sous le préau remplacer les sièges en bois par des fauteuils en plastique

1 personne a dit :

Aménagement du parc : c'est joli mais il faut être costaud pour pousser les fauteuils dans les graviers. Trop de ronces et de mauvaises herbes.

Linge - délai de retour : n'a pas souvent ses bas de contention

Qualité des soins de jours : Médicaments souvent donnés trop loin des repas.

Exercice du culte : Quand ils ne peuvent s'y rendre seul, personne pour les accompagner. N'y vont pas

Qualité des animations / Pas assez d'animations le matin : la lecture du journal réunit peu de monde, les soins relationnels en chambre aussi. Bravo pour la gym !

La vente de vêtements n'est à mon avis pas une animation. Trop de week end sans animation pendant plusieurs jours de suite, ni le matin, ni l'après midi. Journées désespérément vides.

Vous sentez vous en confiance dans l'établissement : les promesses ne correspondent pas toujours à la réalité

Etes vous satisfait de votre séjour : Moins qu'au début. C'est en baisse. La coiffeuse est payante.

Les animatrices n'accompagnent plus chez le dentiste et pourtant il n'y a pas plus d'animation

L'entretien du parc laisse à désirer.

1 personne a dit :

Je regrette depuis 4 ans, il y a une baisse sur certaines choses. Les bas de contention à la charge des patients.

Besoin de certains remèdes ou pommade. Obligé de l'acheter pourtant je pense que la pension n'a pas baissé.

1 personne a dit :

Domage que ce beau parc ne soit pas mis plus en valeur, avec des fleurs, des bancs en état, et une pelouse tondue plus souvent.

1 personne a dit :

Manque de surveillance les jours fériés ?

1 personne a dit :

Le service camélia est un bon service, les chambres sont propres, le personnel est agréable, à l'écoute des familles et disponible, contrairement au service coquelicot où les chambres laissent à désirer au niveau entretien (sols et armoires très poussiéreuses!!!) ainsi que la pièce à vivre (tables collantes...) et le personnel est beaucoup moins à l'écoute.

Pourquoi cette différence

1 personne a dit :

Quelquefois le linge va au lavage mais ne revient pas à chaque fois

1 personne a dit :

Un entretien régulier du parc (tonte notamment) serait un "plus" pour les résidents et leurs familles lors des promenades estivales. La chambre est petite en surface et de plus le placard ne permet pas de stocker le linge de tous les jours.

1 personne a dit :

Même à 400 kms, j'ai toujours des informations sur l'état de maman : infirmière toujours disponible pour répondre à mes questions.

L'équipe d'Orchidée, répond toujours de manière empathique à mes interrogations et sollicitations.

1 personne a dit :

Etes vous satisfait de la propreté : odeur de tabac (salle de bain)

1 personne a dit :

Très satisfait de l'ensemble de l'établissement, du personnel.

Une amélioration souhaitée : la prise en charge sur place de petits soins dentaires par exemple.

1 personne a dit :

Repas du soir servi trop tôt surtout l'été. Repas trop important le soir.

1 personne a dit :

Salle à manger trop éloignée de la chambre. Je voudrai manger à l'accueil chaque midi.

1 personne a dit :

Je voudrai manger à l'accueil ce serait moins loin.

1 personne a dit :

Le dîner est servi un peu trop tôt. La chambre est trop loin de la salle à manger. Le café est parfois pas assez chaud le matin.

1 personne a dit :

Pas assez de personnel dans le service pour les soins du matin.

1 personne a dit :

Je trouve que les chambres ne sont pas assez climatisées. Les nuits surtout il fait trop chaud. Je trouve que les repas du soir sont pris trop vite. Il faudrait les mettre à 18 heures 30.

1 personne a dit :

J'aime beaucoup les animations matinales, hélas celles de l'après midi que je ne pratique pas sont dûes à ma manière de vivre (beaucoup de lecture, tricot). Je suis aussi très casanière, je m'en excuse auprès des animatrices qui se donnent beaucoup de mal.

1 personne a dit :

Il me paraît difficile de répondre à toutes les questions car la personne ne s'exprime pas beaucoup. Je réponds donc en fonction de ce que je constate lors de mes visites.

1 personne a dit :

Si possible améliorer l'information et la communication au quotidien (santé et petits "bobos") quand un résident qui a des problèmes de mémoire est incapable d'informer par lui-même son milieu familial. Cela serait plus rassurant pour son entourage

1 personne a dit :

Manque de personnel pour être auprès des résidents à mobilité réduite, ils restent souvent seuls devant la télé.

1 personne a dit :

Il faudrait qu'une aide à la prise des repas soit fourni aux résidents qui en ont besoin. Choisir des aliments "faciles" à manger (comment consommer une orange qu'il faut éplucher pour une personne déficiente visuelle" par exemple)
Il faudrait que les résidents puissent être dotés d'un "bip" d'alerte portatif pouvant être actionné en cas de chute "loin" du bouton d'alarme fixe.
Bravo au personnel de l'unité pour son amabilité.

1 personne a dit :

L'équipe est formidable, disponible.

1 personne a dit :

Papa est très heureux, nous le sentons serein. Il adore le personnel, très serviable, gentil, souriant, enfin à leur écoute. Pour la famille c'est un réconfort certain.
Quand on lui rend visite, on sent ce climat familial, climat qu'il a eu toute sa vie avec sa femme et ses enfants.
Merci à tous.

1 personne a dit :

Une deuxième douche par semaine. Animations le week end.

1 personne a dit :

Un résident râle tout le temps du repas, et cela gêne le repas et les autres. Je souhaite davantage de carottes rapées.
Davantage de personnel permettrait de moins attendre pour la toilette. Je voudrais du chocolat à la noisette. Je vais à la commission des menus et je suis content. Je voudrais sortir en ville plus souvent et aller visiter un château. Je suis dans un château et je suis très bien.