

## ENQUÊTE DE SATISFACTION SUR L'ADMISSION 2017

### AUPRES DES RESIDENTS ET DE LEURS PROCHES

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

*Nous avons réceptionnés 18 questionnaires sur 30 distribués en hébergement permanent.*

*Soit un taux de retour de 60 %.*

## 1 - VOTRE PRE-ADMISSION

### ➤ VOTRE CHOIX D'ETABLISSEMENT

Comment avez vous eu connaissance de notre établissement ?

Vous-même  Vos proches  Médecin traitant, CCAS, CLIC  Autre

Sur quels critères avez-vous sélectionné notre établissement ? (plusieurs choix possibles)

Proximité domicile/famille  Tarif  Autre

La visite de pré-admission a-t-elle été utile dans votre décision

Oui  Non

### ➤ VOTRE DEMARCHE D'INSCRIPTION



Etes vous satisfait(e)

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

De l'accueil téléphonique

De l'aide aux démarches administratives

Des documents et renseignements fournis

De la visite de l'établissement

Des entretiens de pré-admission

Du délai d'attente entre le dépôt du dossier et la de votre admission

## 2 - VOTRE ADMISSION

### ➤ VOTRE ARRIVEE



#### Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

De la précision des informations délivrées

16

2



De la qualité de l'accueil

18




Du repérage des locaux (panneaux)

10

8



### ➤ VOTRE UNITE DE VIE



#### Etes vous satisfait(e )

Très Satisfait

Satisfait

Peu Satisfait

Pas Satisfait

De l'accueil dans l'unité

18




De votre chambre

10

8



De la visite de l'unité

10

8



De votre présentation aux autres résidents

7

6



De votre présentation à l'équipe

11

7



De la possibilité de personnaliser votre chambre

8

10



### CONSEILLEREZ-VOUS NOTRE ETABLISSEMENT A QUELQU'UN

Oui

16

Non

### COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

#### 1 personne a dit :

Très satisfaite des services de l'établissement. S'est bien intégrée.

#### 1 personne a dit :

Pas d'accueil à proprement parler mais présentation et visite des lieux (un de mes frères a fait la visite avec papa installé dans un fauteuil roulant trouvé dans une autre unité). Ce fut important pour papa.

Les personnes rencontrées étaient toutes avenantes et disponibles. Le service technique qui avait fini sa journée de travail, lui a toutefois installé sa télévision. Merci à eux.

Pas d'aménagement personnel possible dans la chambre très petite, donc manque un peu de chaleur dans un premier temps.

Un peu refroidi par ce manque d'accueil (3 de ses 6 enfants l'accompagnaient en ce jour de rentrée) mais ce qui prévaut, c'est bien la qualité du séjour au quotidien. Et, à ce jour Papa est très heureux.

