

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 au'une seule fois

on questionnance complete	pour 3 personnes resid	iant dans des anices differe	mes ma ete compte	qu'une seule jois	
Questionnaire rempli par :					
Le résident : 11	La famille ou la p	ersonne de confiance :	54	Le tuteur :	21
Vous vivez ou votre parent	vit dans l'établissemer	nt depuis :			
Moins de 1 an 25	2 à 3 ans	Plus d	e 3 ans 28		
Votre chambre ou la cham	bre du résident se situe	e dans l'unité :			
Bleuet 10	Coquelicot 5	Camélia 12	Orchidée	10	
Jonquille 16	Rosier 16	Tulipe 13			



Du délai de retour

50 61.8

12 14.9

LES REPAS Très Satisfait Peu Satisfait Etes vous satisfait(e) Satisfait Pas Satisfait Du petit-déjeuner libre service (depuis 2018) **25** | 30.9 **43** 53.1 1 1.2 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 2.5 Des menus (repas équilibrés, diversifiés,...) **25** 30.9 **51** 63.0 3.7 De la qualité du service (présentation, aide...) **48** 59.3 **27** 33.4 1.2 Des plats servis (goût, température, quantité...) **21** 26.0 **48** 59.3 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 % % % Du confort (équipement, bruit, température...) **30** 37.1 **39** 48.2 **11** | 13.6 1.2 De l'entretien (délais des réparations,...) **29** 35.8 **47** 58.1 De la propreté (fréquence du ménage,...) **53** 65.5 **22** 27.2 9.9

2 - L' ACCOMPAGNEMENT

28 34.6

52 64.2

Du respect de l'espace privatif

professionnels

> LES SOINS				
Etes vous satisfait(e)	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		1.2
Des soins médicaux et paramédicaux	24 29.7	51 63.0	3 3.7	
Des échanges et informations transmises par les	28 34.6	33 40.8	16 19.8	2 2.5

Très Satisfait Satisfait Peu Satisfait Pas Satisfait Etes vous satisfait(e) % De l'attitude du personnel (respect de la dignité) **43** 53.1 **37** 45.7 2.5 De la discrétion du personnel (respect de l'intimité) **41** 50.7 **38** 47.0 2.5 Du respect de votre rythme et de vos choix **34** 42.0 44 54.4

	 		_		
De l'aide apportée dans les actes quotidiens	34 42.0	44	54.4	2	2.5

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

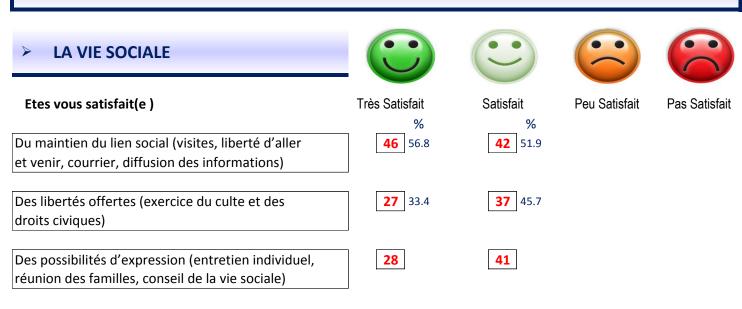
De la disponibilité du personnel (écoute)

3 - LA VIE QUOTIDIENNE

39 48.2

40 49.4

1.2



> 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	78 93.3 NON	1 1.2
Vous sentez-vous en sécurité dans l'établissement ?	OUI	78 93.3 NON	
Êtes-vous satisfait de votre séjour au sein de l'établissement ?	OUI	73 90.2 NON	
Êtes-vous satisfait de vos relations avec l'établissement ?	OUI	78 93.3 NON	1 1.2

CONSEILLEREZ VOUS NOTRE ETABLISSEMENT

OUI	77 95.1 NON	