



# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Enquête réalisée auprès des résidents par  
deux élèves-stagiaires de  
l'établissement.

**JUIN 2018**

## REALISEE AUPRES DES RESIDENTS

46 réponses ont été obtenues sur 54 questionnaires distribués

Pourcentage de participation : 96.15 %

### **ACCUEIL**

- Comment qualifieriez-vous l'accueil au quotidien fait par l'équipe administrative ?

	2017	2018	2017	2018
Très bon	22	26	44%	57%
Bon	21	15	42%	33%
Passable	7	3	14%	7%
Mauvais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

### **VOTRE CHAMBRE**

- Comment qualifieriez-vous le confort de votre chambre ?

	2017	2018	2017	2018
Très bon	27	23	54%	50%
Bon	19	21	38%	46%
Passable	4	1	8%	2%
Mauvais	0	1	0%	2%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Avez-vous un sentiment de sécurité dans l'établissement ?

	2017	2018	2017	2018
oui	48	43	96%	93%
non	2	3	4%	7%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

### **LES SOINS**

- Comment qualifieriez-vous la prise en soin quotidienne faite par l'équipe soignante ?

	2017	2018	2017	2018
Très bonne	26	24	52%	52%
Bonne	19	16	38%	35%
Moyenne	4	4	8%	9%
Mauvaise	1	1	2%	2%
Pas de réponse	0	1	0%	2%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Avez-vous le sentiment que votre choix est respecté lorsqu'il a fait appel à des intervenants (médecin généraliste, médecin spécialiste, dentiste, kiné, ...) ou en cas d'hospitalisation ?

	2017	2018	2017	2018
Toujours	39	33	78%	72%
parfois	9	8	18%	17%
jamais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	2	5	4%	11%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

### **LE PERSONNEL**

- Le personnel frappe-t-il à la porte de votre chambre avant d'entrer ?

	2017	2018	2017	2018
Toujours	39	41	78%	89%
Généralement	10	5	20%	11%
Rarement	1	0	2%	0%
Jamais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Avez-vous le sentiment que le personnel vous respecte ?

	2017	2018	2017	2018
oui	50	42	100%	91%
moyen	0	1	0%	2%
non	0	1	0%	2%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

### **LE SERVICE TECHNIQUE**

- Si vous avez fait appel au service technique, comment qualifieriez-vous sa prestation ?

	2017	2018	2017	2018
Très bonne	16	22	32%	48%
Bonne	23	15	46%	33%
Moyenne	4	2	8%	4%
Mauvaise	0	0	0%	0%
Pas de réponse	7	7	14%	15%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

### **LA RESTAURATION**

- Comment qualifieriez-vous la qualité dans la prestation du service restauration ?

	2017	2018	2017	2018
Très bonne	10	15	20%	33%
Bonne	19	13	38%	28%
Moyenne	17	17	34%	37%
Mauvaise	3	0	6%	0%
Pas de réponse	1	1	2%	2%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Souhaitez-vous avoir un entretien avec le chef de cuisine en cas de particularités alimentaires ?

	2017	2018	2017	2018
oui	5	4	10%	9%
non	45	39	90%	85%
Pas de réponse	0	3	0%	7%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Souhaitez-vous participer aux réunions mensuelles de la commission des menus ?

	2017	2018	2017	2018
oui	7	9	14%	20%
non	43	34	86%	74%
Pas de réponse	0	3	0%	7%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

**LE LINGE**

-De manière générale , comment qualifieriez -vous la prestation linge ?

	2017	2018	2017	2018
Très bonne	12	15	24%	33%
Bonne	23	17	46%	37%
Moyenne	12	6	24%	13%
Mauvaise	1	2	2%	4%
Entretenu par famille	2	0	4%	0%
Pas de réponse	0	6	0%	13%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

**L'ANIMATION**

★ Activités collectives

- Avez-vous participé dans le courant de l'année à des activités collectives ?

- 27  Lotos
- 26  Spectacles extérieurs
- 25  Chant et écoute musicale
- 24  Spectacles à la maison de retraite
- 17  Ateliers décoration, ateliers culinaires et activités manuelles.
- 16  Lecture, club bibliothèque et jeux de mots
- 14  Jeux de société, jeux de cartes, jeux de rôle
- 13  Ateliers chutes et ateliers équilibres, gym douce
- 10  Détente et relaxation
- 7  Atelier mémoire et réflexion, atelier écriture
- 5  Sorties diverses
- 4  Groupes de parole
- 2  Sorties à la crèche et rencontres intergénérationnelles

- Avez-vous été satisfait de ces activités collectives ?

	2017	2018	2017	2018
oui	43	36	86%	78%
non	6	1	12%	2%
Pas de réponse	1	9	2%	20%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

★ Activités individuelles

- Avez-vous participé dans le courant de l'année à des activités individuelles ?

- 26  Ateliers esthétiques, massages, coiffure
- 20  Promenade et accompagnement à la marche
- 12  Balnéothérapie et piscine
- 10  Détente et relaxation / Snoezelen
- 1  Initiation informatique

- Avez-vous été satisfait de ces activités individuelles ?

	2017	2018	2017	2018
oui	46	34	92%	74%
non	1	1	2%	2%
Pas de réponse	3	11	6%	24%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

★ Suggestion d'animation que vous souhaiteriez voir proposer ?

- Sortie en véhicule
- J'aimerais bien être un peu plus dans les activités culinaires
- Scrabble (2 fois)
- Développement d'une chorale
- Coloriages - Jeux de cartes

★ **INTERNET**

- Etes-vous intéressés par une connexion internet ?

	2017	2018	2017	2018
oui	15	5	30%	11%
non	35	38	70%	83%
Pas de réponse	0	3	0%	7%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

★ **PROJET 2018**

La Résidence Prosper MATHIEU est équipée d'une réception numérique par satellite pour votre téléviseur. Vous avez la possibilité de vous abonner à des chaînes privées (Canal + , Canalsat, Bein sport...) Seriez-vous intéressé par ce type d'abonnement ?

	2018	2018
oui	1	2%
non	41	89%
Pas de réponse	4	9%
	<hr/>	<hr/>
	46	100%

Lequel : Canalsat

★ **L'ETABLISSEMENT**

- Quelle impression générale avez-vous de votre établissement ?

	2017	2018	2017	2018
Excellente	19	25	38%	54%
Bonne	28	12	56%	26%
Moyenne	2	5	4%	11%
Mauvaise	1	0	2%	0%
Pas de réponse	0	4	0%	9%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%

- Conseilleriez-vous l'établissement à l'un de vos proches ?

	2017	2018	2017	2018
Oui	46	36	92%	78%
Non	4	5	8%	11%
Pas de réponse	0	5	0%	11%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	50	46	100%	100%