RESIDENCE PROSPER MATHIEU
Châteauneuf du Pape

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

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

Octobre 2024

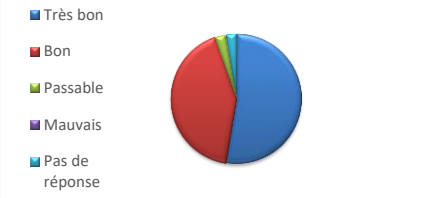
REALISEE AUPRES DES RESIDENTS

32 réponses ont été obtenues sur 41 questionnaires distribués
Pourcentage de participation 78,05 %

ACCUEIL

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

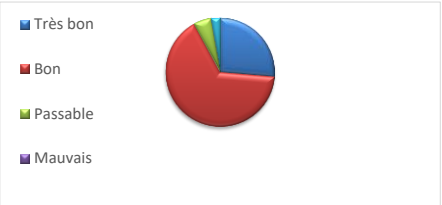
	2023	2024	2023	2024
Très bon	**18**	**20**	56%	53%
Bon	**12**	**16**	38%	42%
Passable	**0**	**1**	0%	3%
Mauvais	**1**	**0**	3%	0%
Pas de réponse	**1**	**1**	3%	3%
	32	**38**	100%	100%



LA CHAMBRE

Comment qualifieriez-vous le confort de votre chambre ?

	2023	2024	2023	2024
Très bon	**14**	**10**	44%	26%
Bon	**17**	**25**	53%	66%
Passable	**1**	**2**	3%	5%
Mauvais	**0**	**0**	0%	0%
Pas de réponse	**0**	**1**	0%	3%
	32	**38**	100%	100%



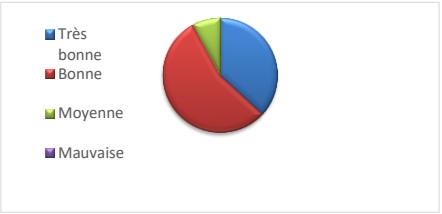
Avez-vous un sentiment de sécurité dans l'établissement ?

	2023	2024	2023	2024
oui	**31**	**37**	97%	97%
non	**1**	**0**	3%	0%
Pas de réponse	**0**	**1**	0%	3%
	32	**38**	100%	100%

LES SOINS

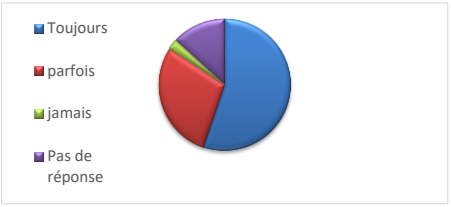
Comment qualifieriez-vous la prise en soin quotidienne faite par l'équipe soignante ?

	2023	2024	2023	2024
Très bonne	**13**	**14**	41%	37%
Bonne	**12**	**21**	38%	55%
Moyenne	**4**	**3**	13%	8%
Mauvaise	**2**	**0**	6%	0%
Pas de réponse	**1**	**0**	3%	0%
	32	**38**	100%	100%



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

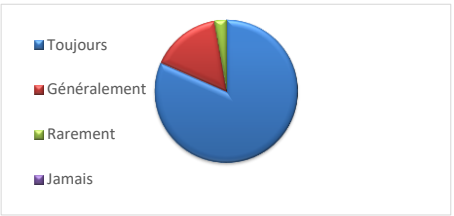
	2023	2024	2023	2024
Toujours	15	21	47%	55%
parfois	12	11	38%	29%
jamais	2	1	6%	3%
Pas de réponse	3	5	9%	13%
	32	38	100%	100%



LE PERSONNEL

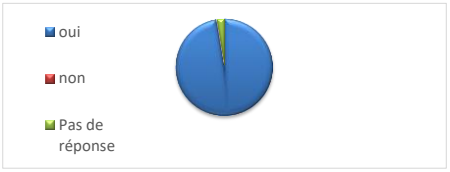
Le personnel frappe-t-il à la porte de votre chambre avant d'entrer ?

	2023	2024	2023	2024
Toujours	25	31	78%	82%
Généralement	5	6	16%	16%
Rarement	1	1	3%	3%
Jamais	1	0	3%	0%
	32	38	100%	100%



Avez-vous le sentiment que le personnel vous respecte ?

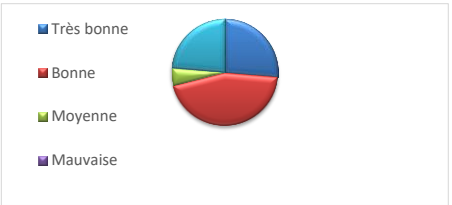
	2023	2024	2023	2024
oui	28	37	88%	97%
non	4	0	13%	0%
Pas de réponse	0	1	0%	3%
	32	38	100%	100%



SERVICE TECHNIQUE

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

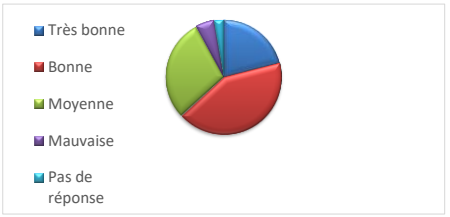
	2023	2024	2023	2024
Très bonne	13	10	41%	26%
Bonne	12	17	38%	45%
Moyenne	3	2	9%	5%
Mauvaise	1	0	3%	0%
Pas de réponse	3	9	9%	24%
	32	38	100%	100%



LA RESTAURATION

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

	2023	2024	2023	2024
Très bonne	4	8	13%	21%
Bonne	14	16	44%	42%
Moyenne	12	11	38%	29%
Mauvaise	2	2	6%	5%
Pas de réponse	0	1	0%	3%
	32	38	100%	100%



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

	2023	2024	2023	2024
oui	4	2	13%	5%
non	28	36	88%	95%
	32	38	100%	100%

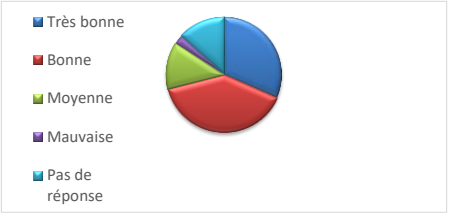
Souhaitez-vous participer aux réunions mensuelles de la commission des menus ?

	2023	2024	2023	2024
oui	**7**	**8**	22%	21%
non	**24**	**29**	75%	76%
Pas de réponse	**1**	**1**	3%	3%
	32	**38**	100%	100%

LE LINGE

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

	2023	2024	2023	2024
Très bonne	**11**	**12**	35%	32%
Bonne	**15**	**15**	48%	39%
Moyenne	**3**	**5**	10%	13%
Mauvaise	**2**	**1**	6%	3%
Pas de réponse	**0**	**5**	0%	13%
	31	**38**	100%	100%



L'ANIMATION

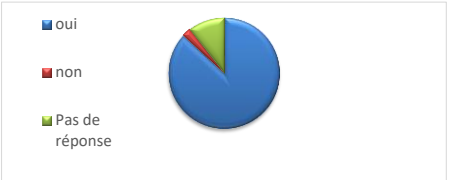
Activités collectives

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

	2023	2024
□ Lotos	20	28
□ Spectacles extérieurs	6	9
□ Chant et écoute musicale	7	16
□ Spectacles à la maison de retraite	10	16
□ Ateliers décoration, ateliers culinaires et activités manuelles.	3	7
□ Lecture, club bibliothèque et jeux de mots	5	9
□ Jeux de société, jeux de cartes, jeux de rôle	9	13
□ Ateliers chutes et ateliers équilibres, gym douce	4	8
□ Détente et relaxation	2	4
□ Atelier mémoire et réflexion, atelier écriture	1	6
□ Sorties diverses	7	17
□ Groupes de parole	1	2
□ Sorties à la crèche et rencontres intergénérationnelles	0	1
□ Tricot		

Avez-vous été satisfait de ces activités collectives ?

	2023	2024	2023	2024
oui	**22**	**33**	69%	87%
non	**4**	**1**	13%	3%
Pas de réponse	**6**	**4**	19%	11%
	32	**38**	100%	100%



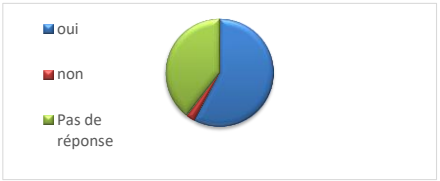
Activités individuelles

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

	2023	2024
□ Ateliers esthétiques, massages, coiffure	12	16
□ Promenade et accompagnement à la marche	8	12
□ Balnéothérapie et piscine	9	10
□ Détente et relaxation / Snoezelen	2	5
□ Initiation informatique	Interessé	Interessé

Avez-vous été satisfait de ces activités individuelles ?

	2023	2024	2023	2024
oui	**20**	**22**	63%	58%
non	**1**	**1**	3%	3%
Pas de réponse	**11**	**15**	34%	39%
	32	**38**	100%	100%



INTERNET

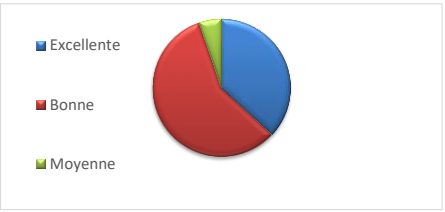
Etes-vous interessés par une connexion internet ?

	2023	2024	2023	2024
oui	**3**	**3**	9%	8%
non	**27**	**35**	84%	92%
Pas de réponse	**2**	**0**	6%	0%
	32	**38**	100%	100%

L'ETABLISSEMENT

Quelle impression générale avez-vous de votre établissement ?

	2023	2024	2023	2024
Excellente	**9**	**14**	28%	37%
Bonne	**19**	**22**	59%	58%
Moyenne	**4**	**2**	13%	5%
	32	**38**	100%	100%



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

	2023	2024	2023	2024
Oui	**29**	**33**	91%	87%
Non	**3**	**5**	9%	13%
	32	**38**	100%	100%