

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

NOVEMBRE 2022

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

52 réponses ont été obtenues sur 61 questionnaires distribués

Pourcentage de participation : 85,24 %

▪ ACCUEIL

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

	2019	2022	2019	2022
Très bon	19	21	40%	40%
Bon	26	29	54%	56%
Passable	3	2	6%	4%
Mauvais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	48	52	100%	100%

▪ LA CHAMBRE

Comment qualifieriez-vous le confort de votre chambre ?

	2019	2022	2019	2022
Très bon	23	21	48%	40%
Bon	21	28	44%	54%
Passable	4	3	8%	6%
Mauvais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	48	52	100%	100%

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

	2019	2022	2019	2022
oui	43	48	90%	92%
non	5	2	10%	4%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	48	52	100%	100%

▪ **LES SOINS**

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

	2019	2022	2019	2022
Très bonne	19	14	40%	27%
Bonne	22	30	46%	58%
Moyenne	6	6	13%	12%
Mauvaise	1	0	2%	0%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	48	52	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 ?

	2019	2022	2019	2022
Toujours	29	29	60%	56%
parfois	16	14	33%	27%
jamais	2	1	4%	2%
Pas de réponse	1	8	2%	15%
	48	52	100%	100%

▪ **LE PERSONNEL**

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

	2019	2022	2019	2022
Toujours	39	28	81%	54%
Généralement	6	19	13%	37%
Rarement	1	4	2%	8%
Jamais	2	0	4%	0%
Pas de réponse	0	1	0%	2%
	48	52	100%	100%

Avez-vous le sentiment que le personnel vous respecte ?

	2019	2022	2019	2022
oui	47	46	98%	88%
moyen	0	1	0%	2%
non	1	3	2%	6%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	48	52	100%	100%

▪ **LA RESTAURATION**

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

	2019	2022	2019	2022
Très bonne	7	9	15%	17%
Bonne	22	23	46%	44%
Moyenne	15	11	31%	21%
Mauvaise	4	8	8%	15%
Pas de réponse	0	1	0%	2%
	48	52	100%	100%

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

	2019	2022	2019	2022
oui	6	3	13%	6%
non	42	47	88%	90%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	48	52	100%	100%

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

	2019	2022	2019	2022
oui	11	3	23%	6%
non	37	47	77%	90%
Pas de réponse	0	2	0%	4%
	48	52	100%	100%

▪ **LE LINGE**

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

	2019	2022	2019	2022
Très bonne	21	8	44%	15%
Bonne	17	33	35%	63%
Moyenne	4	5	8%	10%
Mauvaise	3	2	6%	4%
Entretenu par famille	0	4	0%	8%
Pas de réponse	3	0	6%	0%
	48	52	100%	100%



▪ **LE SERVICE TECHNIQUE**

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

	2019	2022	2019	2022
Très bonne	23	7	48%	13%
Bonne	18	33	38%	63%
Moyenne	2	2	4%	4%
Mauvaise	0	1	0%	2%
Pas de réponse	5	9	10%	17%
	48	52	100%	100%

▪ **L'ANIMATION**

❖ **Activités collectives**

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

- 28 Lotos
- 9 Spectacles extérieurs
- 20 Chant et écoute musicale
- 30 Spectacles à la maison de retraite
- 12 Ateliers décoration, ateliers culinaires et activités manuelles.
- 11 Lecture, club bibliothèque et jeux de mots
- 15 Jeux de société, jeux de cartes, jeux de rôle
- 6 Ateliers chutes et ateliers équilibres, gym douce
- 6 Détente et relaxation
- 8 Atelier mémoire et réflexion, atelier écriture
- 12 Sorties diverses
- 8 Groupes de parole
- 1 Sorties à la crèche et rencontres intergénérationnelles

Avez-vous été satisfait de ces activités collectives ?

	2019	2022	2019	2022
oui	39	32	81%	62%
non	4	0	8%	0%
Pas de réponse	5	20	10%	38%
	48	52	100%	100%

❖ **Activités individuelles**

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

- 39** Ateliers esthétiques, massages, coiffure
- 32** Promenade et accompagnement à la marche
- 17** Balnéothérapie et piscine
- 12** Détente et relaxation / Snoezelen
- 1** Initiation informatique

Avez-vous été satisfait de ces activités individuelles ?

	2019	2022	2019	2022
oui	45	30	94%	58%
non	1	2	2%	4%
Pas de réponse	2	20	4%	38%
	48	52	100%	100%

▪ **INTERNET**

Etes-vous intéressés par une connexion internet ?

	2019	2022	2019	2022
oui	7	8	15%	15%
non	41	44	85%	85%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	48	52	100%	100%

▪ **L'ETABLISSEMENT**

Quelle impression générale avez-vous de votre établissement ?

	2019	2022	2019	2022
Excellente	14	18	29%	35%
Bonne	27	29	56%	56%
Moyenne	5	5	10%	10%
Mauvaise	1	0	2%	0%
Pas de réponse	1	0	2%	0%
	48	52	100%	100%

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

	2019	2022	2019	2022
Oui	41	48	85%	92%
Non	7	3	15%	6%
Pas de réponse	0	1	0%	2%
	48	52	100%	100%