



RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

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

JUN 2017

REALISEE AUPRES DES RESIDENTS

50 réponses ont été obtenues sur 52 questionnaires distribués

Pourcentage de participation : 96.15 %

ACCUEIL

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

	2016	2017	2016	2017
Très bon	20	22	36%	44%
Bon	28	21	51%	42%
Passable	6	7	11%	14%
Mauvais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	1	0	2%	0%
	55	50	100%	100%

VOTRE CHAMBRE

★ Comment qualifieriez-vous le confort de votre chambre ?

	2016	2017	2016	2017
Très bon	18	27	33%	54%
Bon	33	19	60%	38%
Passable	4	4	7%	8%
Mauvais	0	0	0%	0%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	55	50	100%	100%

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

	2016	2017	2016	2017
oui	53	48	96%	96%
non	2	2	4%	4%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	55	50	100%	100%

LES SOINS

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

	2016	2017	2016	2017
Très bonne	19	26	35%	52%
Bonne	27	19	49%	38%
Moyenne	7	4	13%	8%
Mauvaise	2	1	4%	2%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

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

	2016	2017	2016	2017
oui	26	39	47%	78%
parfois	9	9	16%	18%
jamais	2	0	4%	0%
Pas de réponse	18	2	33%	4%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

LE PERSONNEL

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

	2016	2017	2016	2017
Toujours	36	39	65%	78%
Généralement	14	10	25%	20%
Rarement	2	1	4%	2%
Jamais	1	0	2%	0%
Pas de réponse	2	0	4%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

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

	2016	2017	2016	2017
oui	54	50	98%	100%
non	0	0	0%	0%
Pas de réponse	1	0	2%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

LA RESTAURATION

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

	2016	2017	2016	2017
Très bonne	11	10	20%	20%
Bonne	20	19	36%	38%
Moyenne	19	17	35%	34%
Mauvaise	4	3	7%	6%
Pas de réponse	1	1	2%	2%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

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

	2016	2017	2016	2017
oui	2	5	4%	10%
non	53	45	96%	90%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

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

	2016	2017	2016	2017
oui	7	7	13%	14%
non	48	43	87%	86%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

LE LINGE

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

	2016	2017	2016	2017
Très bonne	14	12	25%	24%
Bonne	25	23	45%	46%
Moyenne	9	12	16%	24%
Mauvaise	1	1	2%	2%
Entretenu par famille	4	2	7%	4%
Pas de réponse	2	0	4%	0%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

LE SERVICE TECHNIQUE

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

	2016	2017	2016	2017
Très bonne	11	16	20%	32%
Bonne	21	23	38%	46%
Moyenne	3	4	5%	8%
Mauvaise	1	0	2%	0%
Pas de réponse	19	7	35%	14%
	<hr/>	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	55	50	100%	100%

L'ANIMATION

★ Activités collectives

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

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

Autres : _____

- Avez-vous été satisfait de ces activités collectives ?

	2017	2017
oui	43	86%
non	6	12%
Pas de réponse	1	2%
	<hr/>	<hr/>
	50	100%

★ Activités individuelles

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

- 41 Ateliers esthétiques, massages, coiffure
- 28 Promenade et accompagnement à la marche
- 19 Détente et relaxation / Snoezelen
- 13 Balnéothérapie et piscine
- 2 Initiation informatique

Autres : _____

- Avez-vous été satisfait de ces activités individuelles ?

	2017	2017
oui	46	92%
non	1	2%
Pas de réponse	3	6%
	<hr/> 50	<hr/> 100%

✦ Suggestion d'animation que vous souhaiteriez voir proposer ?

- Atelier tricotage : 3 fois
- Activités relationnelles
- Activités sportives
- Activités de mémoire
- Activités culinaires
- Jeux de société

PROJET 2017

✦ - Vous pourrez bénéficier d'une connexion internet à partir de juin 2017. Seriez-vous intéressé par un abonnement internet ?

	2017	2017
oui	15	30%
non	35	70%
Pas de réponse	0	0%
	<hr/> 50	<hr/> 100%

L'ETABLISSEMENT

✦ - Quelle impression générale avez-vous de votre établissement ?

	2016	2017	2016	2017
Excellente	18	19	33%	38%
Bonne	29	28	53%	56%
Moyenne	8	2	15%	4%
Mauvaise	0	1	0%	2%
Pas de réponse	0	0	0%	0%
	<hr/> 55	<hr/> 50	<hr/> 100%	<hr/> 100%

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

	2016	2017	2016	2017
Oui	48	46	87%	92%
Non	6	4	11%	8%
Pas de réponse	1	0	2%	0%
	<hr/> 55	<hr/> 50	<hr/> 100%	<hr/> 100%