

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Maisonnées			
Pourcentage de répondants	18,18%		
I. Les locaux			
	Oui	Non	Évolution
1. La résidence vous semble-t-elle bien entretenue ?	95,00%	5,00%	↘
2. Votre chambre est-elle à votre goût ?	100,00%	0,00%	→
II. Les soins			
4. Vous sentez-vous acteur de votre prise en charge médicale et soignante ?	93,33%	6,67%	↘
5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?	94,44%	5,56%	↘
III. L'animation			
7. Participez-vous aux animations ?	75,00%	25,00%	↘
8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?	60,00%	40,00%	↘
IV. La restauration			
10. Les repas sont-ils bons ?	94,74%	5,26%	↘
11. Prenez-vous vos repas dans des conditions agréables ?	100,00%	0,00%	→
V. Le linge			
13. Si vous l'utilisez (linge lavé par la résidence), êtes-vous satisfait de la prestation blanchisserie ?	100,00%	0,00%	→
VI. Le personnel			
15. Avez-vous de bons contacts avec le personnel ?	100,00%	0,00%	→
VII. La vie dans l'établissement			
17. Pensez-vous que l'on respecte vos droits et libertés ?	89,47%	10,53%	↘
18. Disposez-vous de toutes les informations que vous souhaitez ?	93,75%	6,25%	↗
19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?	100,00%	0,00%	→
VIII. Satisfaction globale			
21. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?	100,00%	0,00%	→
		Moyenne	
22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?	8,16		

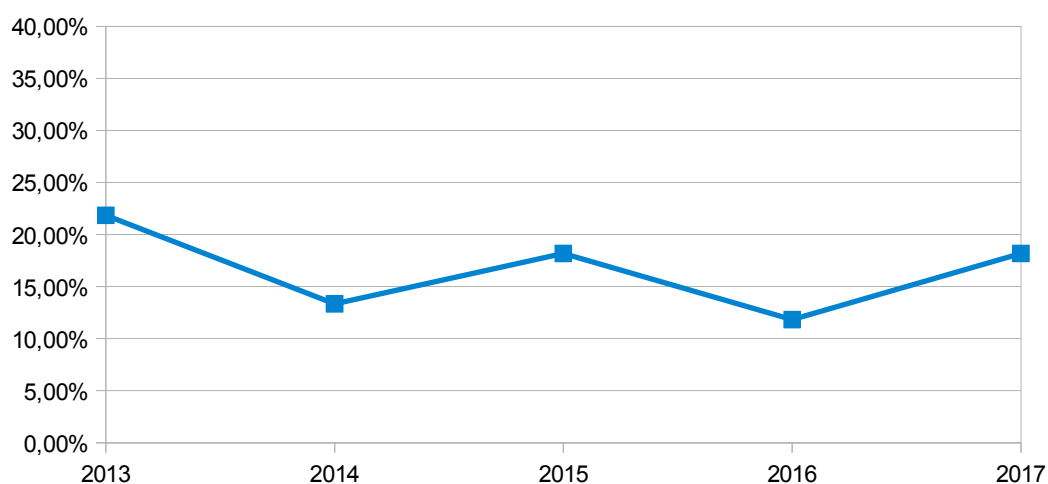
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Maisonnées

Comparatif 2013-2017

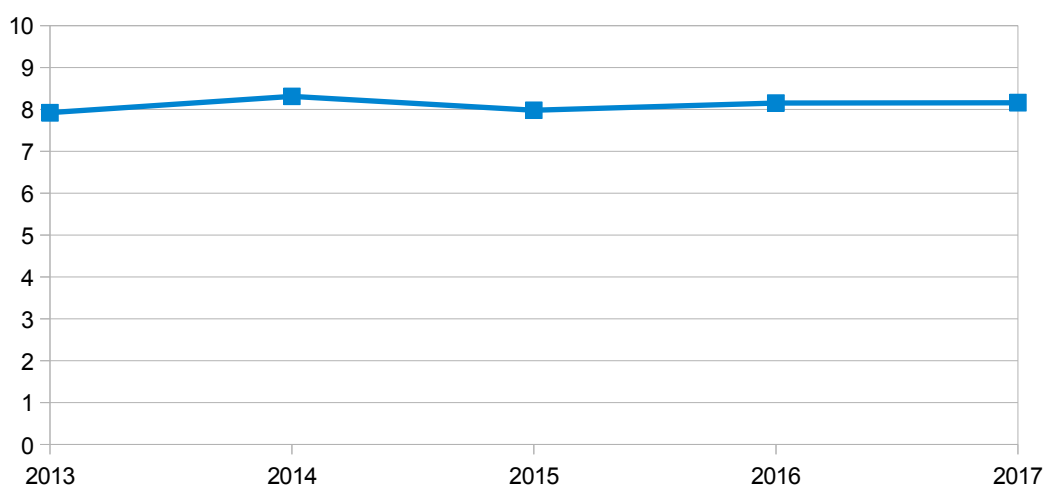
Participation des résidents

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de répondants	21,85%	13,33%	18,18%	11,82%	18,18%



Note globale sur le séjour au sein de la résidence (note de 1 à 10)

	2013	2014	2015	2016	2017
Note moyenne	7,92	8,31	7,98	8,15	8,16



ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Maisonnées

Nombre de répondants	20	Période de réalisation	<i>Déc. 2017 – janv. 2018</i>
Nombre total de résidents	110	Mode de recueil	<i>Entretien individuel</i>
Taux de répondants	18,18%	Enquêteur	<i>C. Mulot</i>

Information sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	80,65	68	95

Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	12	8	0
	60,00%	40,00%	-

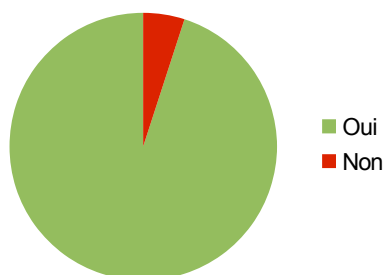
Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	23,55	6	63

I. Les locaux

1. La résidence vous semble-t-elle bien entretenue ?

Réponse		
Oui	19	95,00%
Non	1	5,00%
Sans réponse	0	-

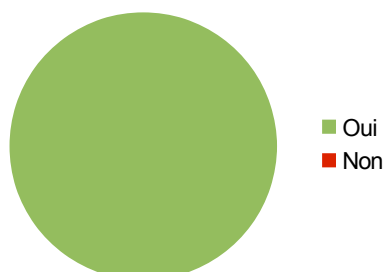
Raison d'insatisfaction	
Manque de personnel pour l'entretien des locaux	1



2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

Réponse		
Oui	20	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



3. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet des locaux ?

Nombre	Remarques
1	Tout est bien rien à redire
1	Pas froid, tout est bien
1	Satisfaite
1	Pas de remarque. Contente d'avoir pu mettre toutes les orchidées de la maison dans ma chambre.
1	Pas froid, tout est bien

Résidence Les Maisonnées

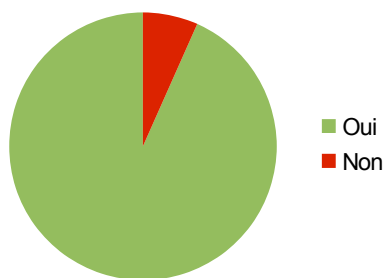
Résidence Les Maisonnées

II. Les soins

4. Vous sentez-vous acteur de votre prise en charge médicale et soignante ?

Réponse		
Oui	14	93,33%
Non	1	6,67%
Sans réponse	5	-

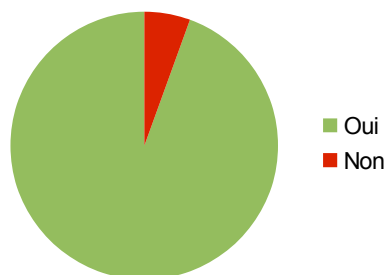
Raison d'insatisfaction / Commentaire	
Écoute du ressenti	1
Prise en compte de l'avis	1



5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?

Réponse		
Oui	17	94,44%
Non	1	5,56%
Sans réponse	2	-

Raison d'insatisfaction	
Il peut y avoir plus de qualité	1



6. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet des soins ?

Nombre	Remarques
1	Je suis bien et je suis les directions du médecin et du personnel
1	Je n'ai besoin de rien
1	Bonne relation avec le personnel

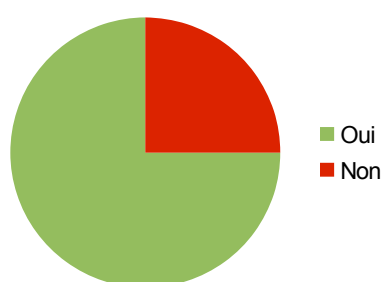
Résidence Les Maisonnées

III. L'animation

7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	15	75,00%
Non	5	25,00%
Sans réponse	0	-

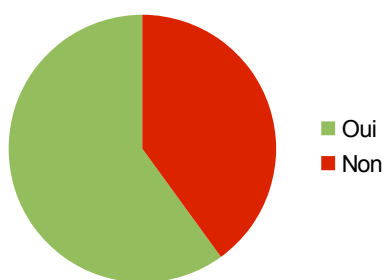
Raison d'insatisfaction	
Ne souhaite pas	1
N'aime pas la foule	1



8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?

Réponse		
Oui	12	60,00%
Non	8	40,00%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Goût personnel	1



9. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet de l'animation ?

Nombre	Remarques
5	Je suis solitaire / Je préfère tricoter seule pour mes enfants / Je préfère rester en chambre regarder la TV / Je préfère sortir de la maison car j'aime lire dans le fauteuil près du coin enfant / Je suis déjà bien occupé avec mes enfants qui viennent régulièrement
1	Participe très peu
1	Les activités ne sont pas spécialement à mon goût
1	Il manque d'animation dans la maison

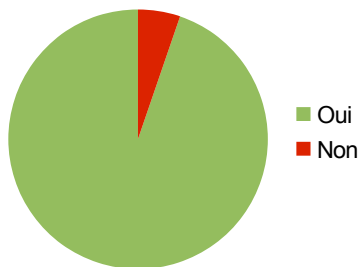
Résidence Les Maisonnées

IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	18	94,74%
Non	1	5,26%
Sans réponse	1	-

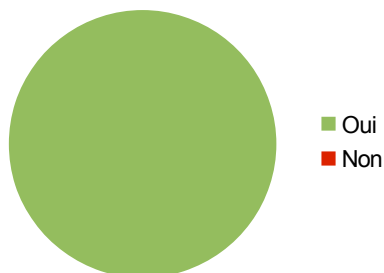
Raison d'insatisfaction	
-	-



11. Prenez-vous vos repas dans des conditions agréables ?

Réponse		
Oui	19	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	1	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



12. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet de la restauration ?

Nombre	Remarques
1	Peut mieux faire
1	J'aime manger avec mes copines

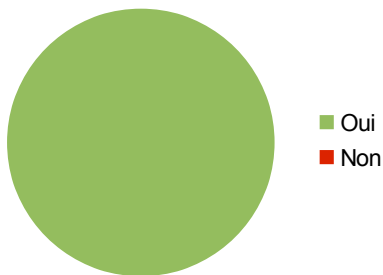
Résidence Les Maisonnées

V. Le linge

13. Si vous l'utilisez (linge lavé par la résidence), êtes-vous satisfait de la prestation blanchisserie ?

Réponse		
Oui	18	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	2	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



14. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet du linge ?

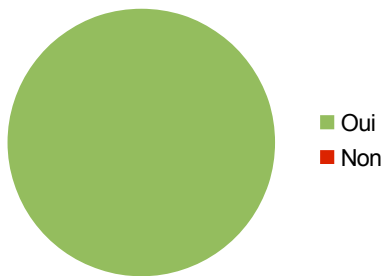
Nombre	Remarques
-	-

VI. Le personnel

15. Avez-vous de bons contacts avec le personnel ?

Réponse		
Oui	19	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	1	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



16. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet du personnel ?

Nombre	Remarques
1	J'aime donner un coup de main à la préparation des repas
1	Bien mais manque de disponibilité

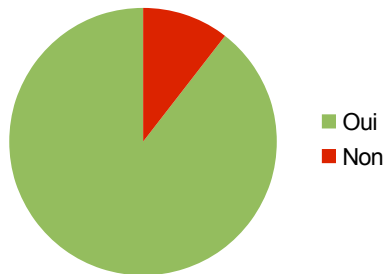
Résidence Les Maisonnées

VII. La vie dans l'établissement

17. Pensez-vous que l'on respecte vos droits et libertés ?

Réponse		
Oui	17	89,47%
Non	2	10,53%
Sans réponse	1	-

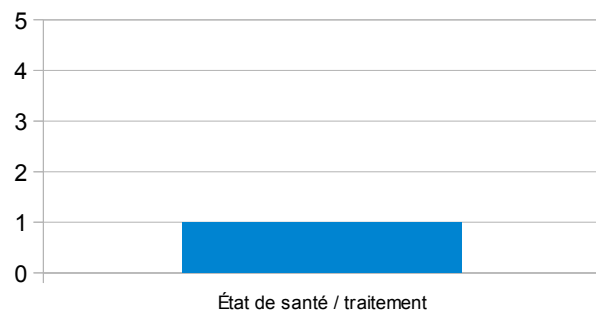
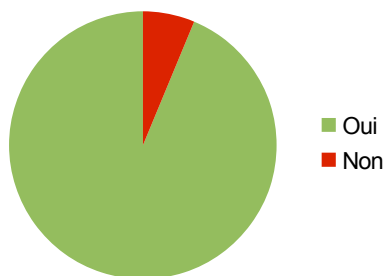
Raison d'insatisfaction	
Droit à l'exercice des droits civiques	1
Intimité	1



18. Disposez-vous de toutes les informations que vous souhaitez ?

Réponse		
Oui	15	93,75%
Non	1	6,25%
Sans réponse	4	-

Raison d'insatisfaction	
État de santé / traitement	1

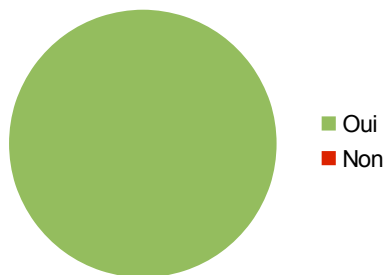


Résidence Les Maisonnées

19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?

Réponse		
Oui	19	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	1	-

Sujet de non prise en compte	
-	-



20. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet de la vie dans la résidence ?

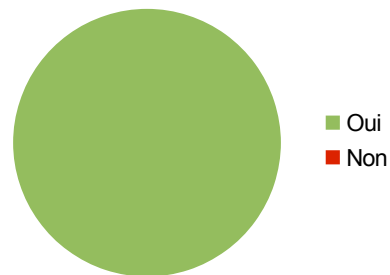
Nombre	Remarques
-	-

Résidence Les Maisonnées

Satisfaction générale

21. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?

Réponse		
Oui	19	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	1	-



22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?

Note	Moyenne	Minimum	Maximum
	8,16	6	10

23. Avez-vous des remarques/propositions à formuler ?

Nombre	Remarques
1	Je suis bien avec toutes les personnes
1	Je ne veux plus répondre (en cours de questionnaire)