

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Isabeau du Bosquel			
Pourcentage de répondants	50,56%		
I. Les locaux			
	Oui	Non	Évolution
1. La résidence vous semble-t-elle bien entretenue ?	100,00%	0,00%	➔
2. Votre chambre est-elle à votre goût ?	86,67%	13,33%	⬇
II. Les soins			
4. Vous sentez-vous acteur de votre prise en charge médicale et soignante ?	95,56%	4,44%	↗
5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?	93,18%	6,82%	⬇
III. L'animation			
7. Participez-vous aux animations ?	60,00%	40,00%	➔
8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?	80,00%	20,00%	⬇
IV. La restauration			
10. Les repas sont-ils bons ?	63,64%	36,36%	⬇
11. Prenez-vous vos repas dans des conditions agréables ?	84,44%	15,56%	↗
V. Le linge			
13. Si vous l'utilisez (linge lavé par la résidence), êtes-vous satisfait de la prestation blanchisserie ?	97,67%	2,33%	↗
VI. Le personnel			
15. Avez-vous de bons contacts avec le personnel ?	95,56%	4,44%	⬇
VII. La vie dans l'établissement			
17. Pensez-vous que l'on respecte vos droits et libertés ?	95,56%	4,44%	➔
18. Disposez-vous de toutes les informations que vous souhaitez ?	93,33%	6,67%	↗
19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?	93,33%	6,67%	⬇
VIII. Satisfaction globale			
21. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?	95,56%	4,44%	⬇
	Moyenne		
22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?	7,64		

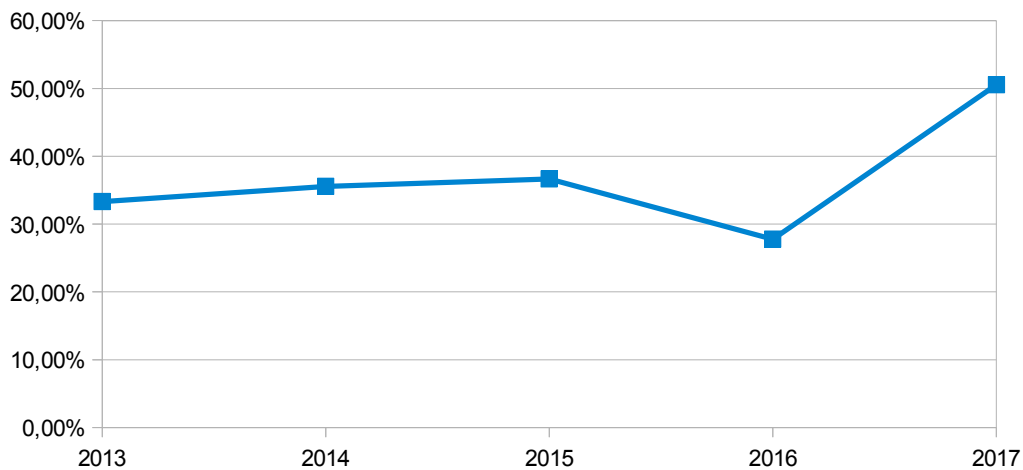
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Isabeau du Bosquel

Comparatif 2013-2017

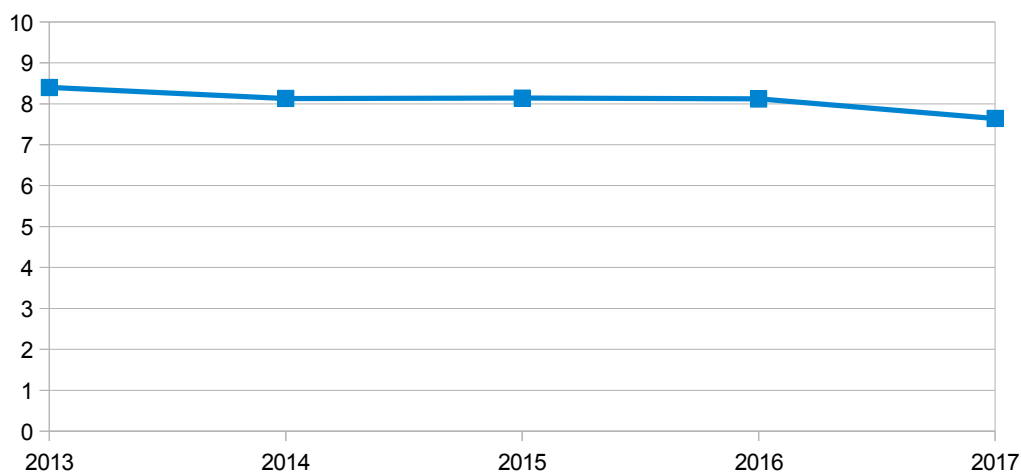
Participation des résidents

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de répondants	33,33%	35,56%	36,67%	27,78%	50,56%



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

	2013	2014	2015	2016	2017
Note moyenne	8,4	8,13	8,14	8,12	7,64



ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Isabeau du Bosquel

Nombre de répondants	45	Période de réalisation	<i>Décembre 2017</i>
Nombre total de résidents	89	Mode de recueil	<i>Entretien individuel</i>
Taux de répondants	50,56%	Enquêteur	<i>C. Poudevigne</i>

Information sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	83,22	68	99

Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	30	12	3
	66,67%	26,67%	-

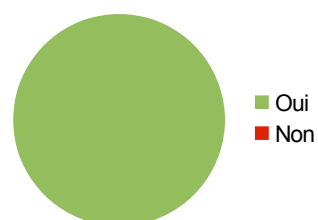
Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	35,83	2	102

I. Les locaux

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

	Réponse	
Oui	45	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	0	-

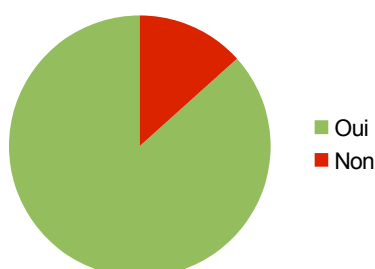
Raison d'insatisfaction	



2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

	Réponse	
Oui	39	86,67%
Non	6	13,33%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Taille	3
Personnalisation de la chambre	2
Température	1



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

Nombre	Remarques
1	Odeur d'urine mais ce n'est pas la faute des ASH
1	Lit trop petit armoire trop petite
1	Il manque des armoires
1	C'est calme mais la chambre est froide les techniciens sont venus mais je n'ai pas plus chaud

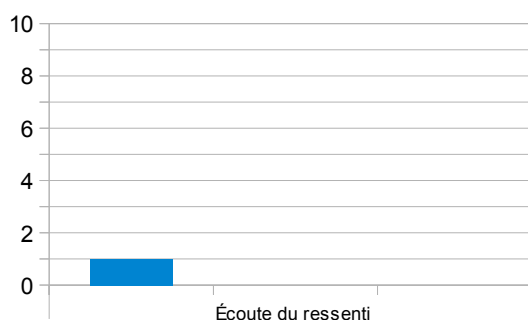
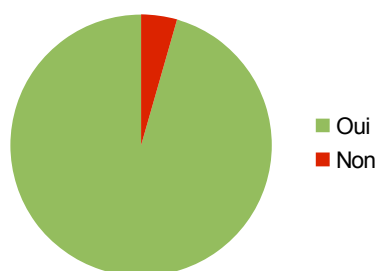
Résidence Isabeau du Bosquel

II. Les soins

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

Réponse		
Oui	43	95,56%
Non	2	4,44%
Sans réponse	0	-

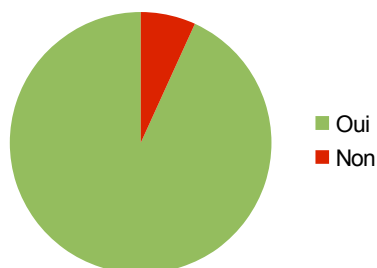
Raison d'insatisfaction	
Écoute du ressenti	1



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

Réponse		
Oui	41	93,18%
Non	3	6,82%
Sans réponse	1	-

Raison d'insatisfaction	
Attente sonnette/Délai de prise en charge	1
Rééducation	1
Réalisation de l'acte	1
Attitude du personnel	1



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

Nombre	Remarques
1	Je me sens bien prise en charge
1	Je ne vois jamais personne, je me couche et me lève seule. Quand on vient me faire une prise de sang on m'explique pourquoi
1	L'équipe est très à l'écoute
2	Ça dépend des moments, Ça dépend de l'équipe qui est là
1	J'ai peu de soins
1	J'aimerais avoir de l'aide pour la toilette, pour le dos et les pieds
1	Pédicure oui mais le kiné je ne le vois pas

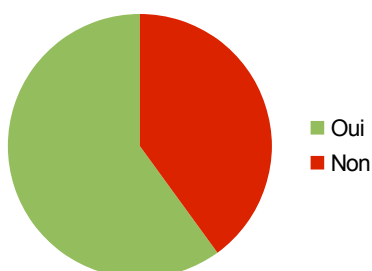
Résidence Isabeau du Bosquel

III. L'animation

7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	27	60,00%
Non	18	40,00%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Ne souhaite pas participer	7
Animations qui ne correspondent pas aux envies	3
N'apprécie pas l'ambiance / trop bruyant	5
Parfois l'état de santé ne le permet pas / alité	3
Pas informé des animations proposées	1

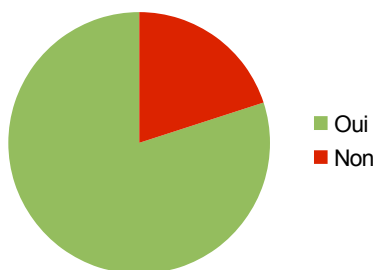


* La musique va trop fort

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

Réponse		
Oui	24	80,00%
Non	6	20,00%
Sans réponse	15	-

Raison d'insatisfaction	
Manque de variété	1
Goût personnel	1
Pas assez d'animations	1
Pas au moment souhaité	1



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

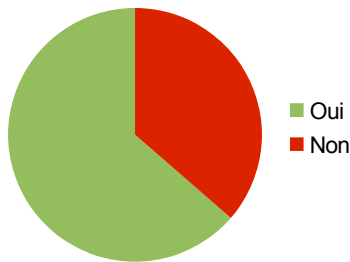
Nombre	Remarques
4	J'y participe de temps en temps
1	J'aime être tranquille dans ma chambre
2	J'adore y participer
1	J'y participe le plus possible, j'ai préparé une soupe et j'étais très contente
1	C'est toujours les mêmes animations
1	C'est varié et j'aime faire le clown
1	Je n'ai pas d'attentes particulières

Résidence Isabeau du Bosquel

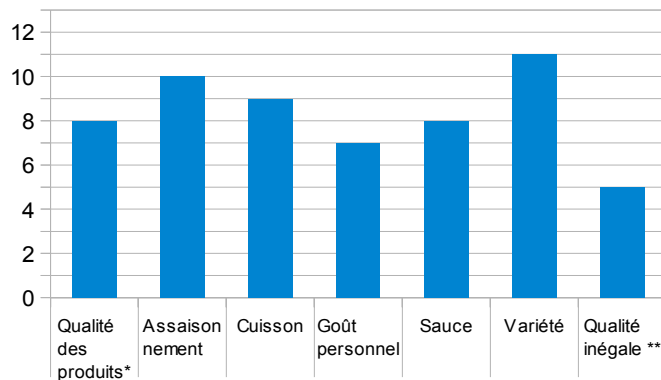
IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	28	63,64%
Non	16	36,36%
Sans réponse	3	-



Raison d'insatisfaction	
Qualité des produits*	8
Assaisonnement	10
Cuisson	9
Goût personnel	7
Sauce	8
Variété	11
Qualité inégale **	5

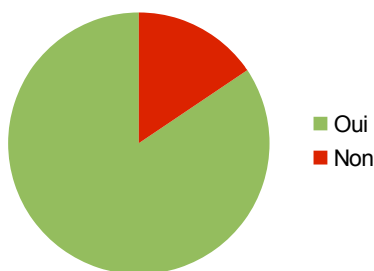


* Infecte, médiocre

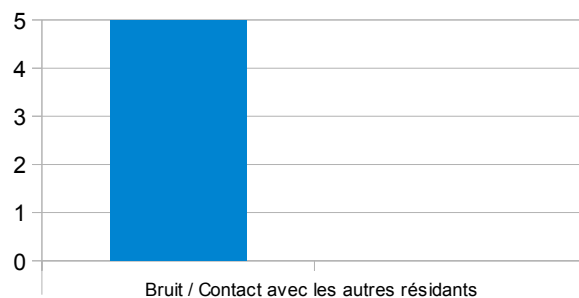
** Entrées et desserts très bien, le plat pas terrible

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

Réponse		
Oui	38	84,44%
Non	7	15,56%
Sans réponse	0	-



Raison d'insatisfaction	
Bruit / Contact avec les autres résidents	5



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

Nombre	Remarques
1	J'en ai marre de manger haché mais je n'ai pas le choix
4	Repas seul à table ou en chambre
1	Je parle peu avec les gens de ma table car ils sont déments
1	L'ambiance dépend des jours

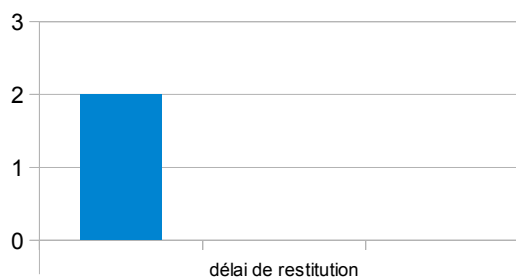
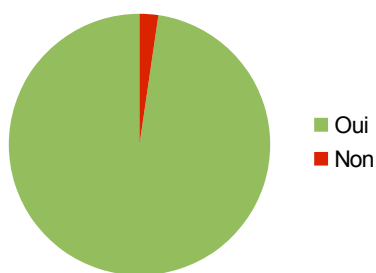
Résidence Isabeau du Bosquel

V. Le linge

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

Réponse		
Oui	42	97,67%
Non	1	2,33%
Sans réponse	2	-

Raison d'insatisfaction	
délai de restitution	2



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

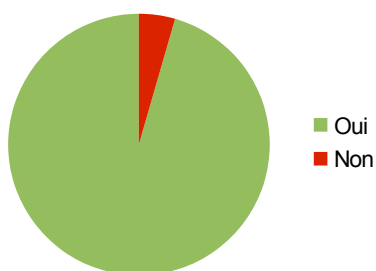
Nombre	Remarques
1	délai de restitution long, délai un peu trop long mais le linge revient propre
1	Le linge part trop vite au lavage alors qu'il n'est pas très sale. J'aimerais que l'on me prévienne.
1	Très bien

VI. Le personnel

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

Réponse		
Oui	43	95,56%
Non	2	4,44%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Disponibilité	1
Écoute	1
Sourire	1



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

Nombre	Remarques
2	Cela dépend des jours et des personnes
2	Très bien, rien à redire
1	Si assez de personnel tout va bien sinon c'est plus compliqué

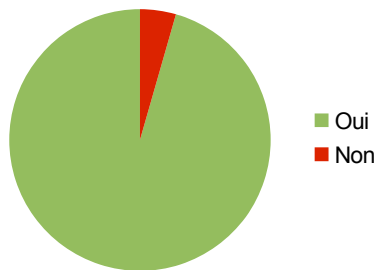
Résidence Isabeau du Bosquel

VII. La vie dans l'établissement

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

Réponse		
Oui	43	95,56%
Non	2	4,44%
Sans réponse	0	-

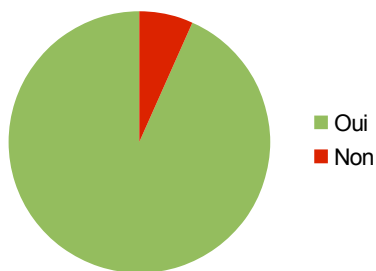
Raison d'insatisfaction	
Dignité, non discrimination	1
Liberté d'aller et venir	1
Intimité	1
Liberté d'expression et de conscience	1



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

Réponse		
Oui	42	93,33%
Non	3	6,67%
Sans réponse	0	-

Sujet du manque d'informations	
Rendez-vous médicaux/Examens*	2
État de santé/traitements	2
Fonctionnement de la résidence	1
Animations et événements de la résidence	1
Droits et libertés	1
Menus	1
Moyens d'expression et de recours	1



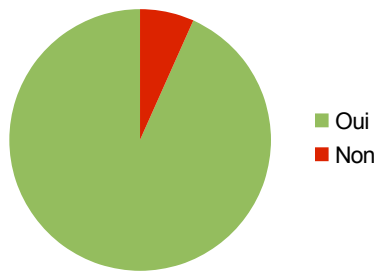
* Je voudrais des explications sur les examens faits

Résidence Isabeau du Bosquel

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

Réponse		
Oui	42	93,33%
Non	3	6,67%
Sans réponse	0	-

Sujet de non prise en compte	
Rythme de vie*	2
Choix vestimentaire et esthétique	1
Goûts alimentaires	1



* Certains jours je suis levée trop tôt, je ne dors déjà pas bien...

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

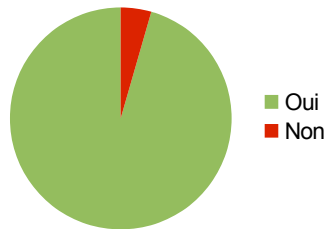
Nombre	Remarques
1	Je me sens très bien dans cette résidence
1	Mais je ferme à clé pour être tranquille
1	J'aimerais qu'on s'occupe un peu plus de moi

Résidence Isabeau du Bosquel

Satisfaction générale

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

Réponse		
Oui	43	95,56%
Non	2	4,44%
Sans réponse	0	-



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

Note	Moyenne	Minimum	Maximum
	7,64	3	10

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

Nombre	Remarques
1	Il y a un manque de personnel
1	C'est vraiment la nourriture qui ne va pas du tout
1	N'importe qui peut rentrer. J'aimerais qu'à partir de 22h ce soit calme dans la résidence sinon j'ai du mal à dormir
1	J'aimerais une meilleure qualité de soins
1	Un point négatif : que le personnel vérifie la propreté du linge avant de laver le patient
1	Un résidant un peu bruyant m'effraie