

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Fougères			
Pourcentage de répondants	22,86%		
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 ?	95,83%	4,17%	→
II. Les soins			
4. Vous sentez-vous acteur de votre prise en charge médicale et soignante ?	87,50%	12,50%	↘
5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?	95,65%	4,35%	→
III. L'animation			
7. Participez-vous aux animations ?	56,52%	43,48%	↘
8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?	93,33%	6,67%	↗
IV. La restauration			
10. Les repas sont-ils bons ?	66,67%	33,33%	↘
11. Prenez-vous vos repas dans des conditions agréables ?	95,83%	4,17%	↗
V. Le linge			
13. Si vous l'utilisez (linge lavé par la résidence), êtes-vous satisfait de la prestation blanchisserie ?	86,96%	13,04%	→
VI. Le personnel			
15. Avez-vous de bons contacts avec le personnel ?	95,65%	4,35%	→
VII. La vie dans l'établissement			
17. Pensez-vous que l'on respecte vos droits et libertés ?	100,00%	0,00%	→
18. Disposez-vous de toutes les informations que vous souhaitez ?	91,30%	8,70%	↗
19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?	95,45%	4,55%	→
VIII. Satisfaction globale			
21. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?	95,45%	4,55%	→
	Moyenne		
22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?	7,77		

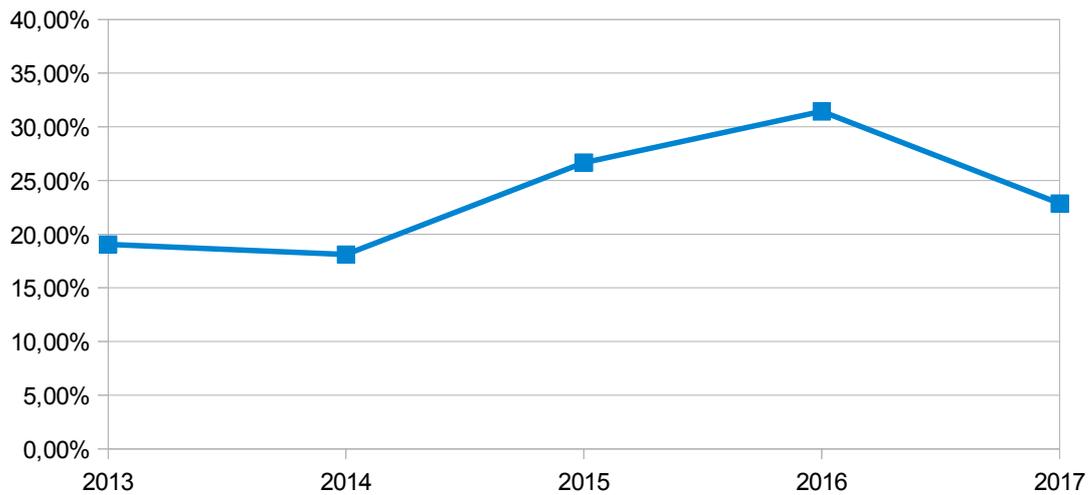
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Fougères

Comparatif 2013-2017

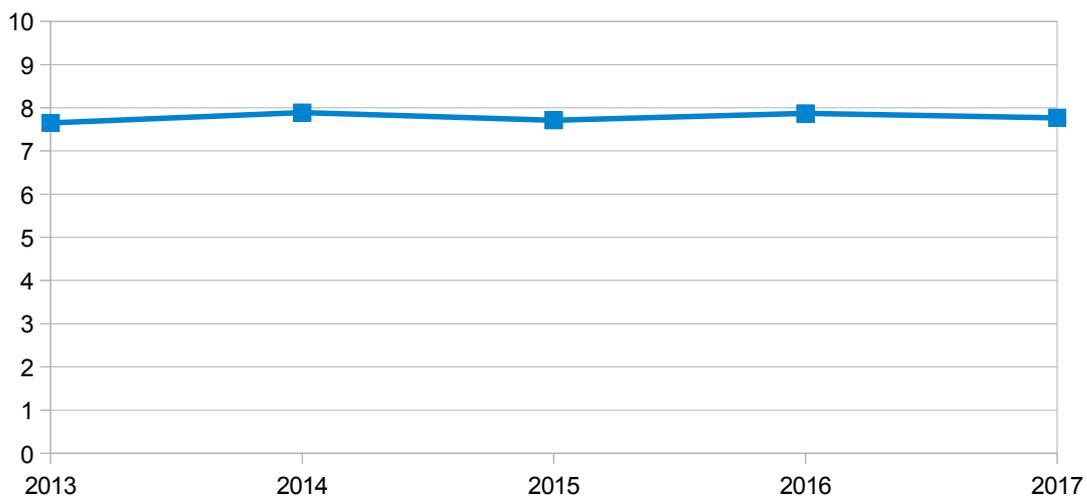
Participation des résidants

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de répondants	19,05%	18,10%	26,67%	31,43%	22,86%



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

	2013	2014	2015	2016	2017
Note moyenne	7,65	7,89	7,71	7,87	7,77



ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Fougères

Nombre de répondants	24	Période de réalisation	<i>Janvier - Mars 2018</i>
Nombre total de résidents	105	Mode de recueil	<i>Entretien individuel</i>
Taux de répondants	22,86%	Enquêteur	<i>K. Dekuyssche</i>

Information sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	88,45	74	96

Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	13	4	7
	54,17%	16,67%	29,17%

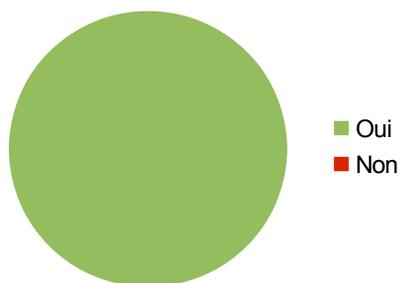
Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	28,6	4	96

I. Les locaux

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

	Réponse	
Oui	24	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



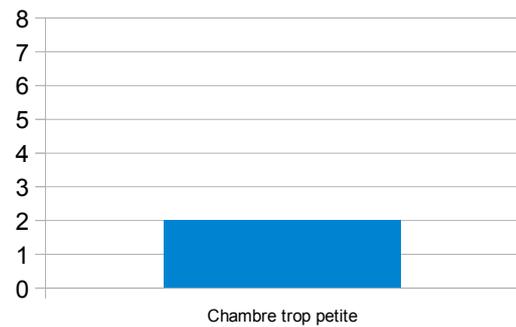
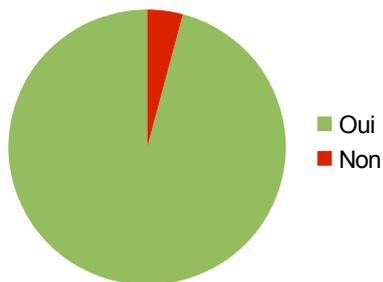
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Les Fougères

2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

Réponse		
Oui	23	95,83%
Non	1	4,17%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Chambre trop petite	2
Température	1



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

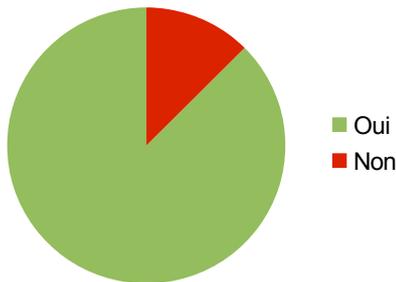
Nombre	Remarques
1	Chambre lumineuse
1	Les couleurs des murs pourraient être d'une couleur plus grise

Résidence Les Fougères

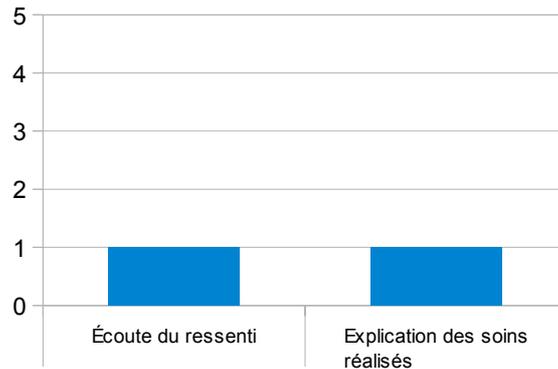
II. Les soins

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

Réponse		
Oui	21	87,50%
Non	3	12,50%
Sans réponse	0	-



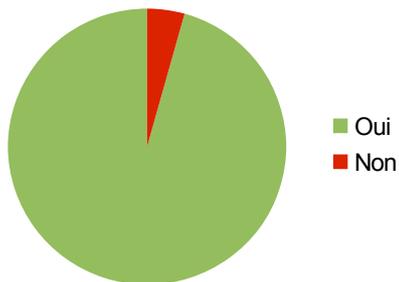
Raison d'insatisfaction	
Écoute du ressenti	1
Explication des soins réalisés	1



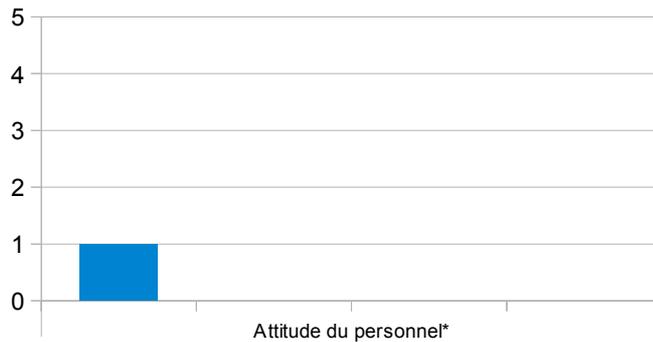
* Manque de détails sur les médicaments du matin

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

Réponse		
Oui	22	95,65%
Non	1	4,35%
Sans réponse	1	-



Raison d'insatisfaction	
Attitude du personnel*	1



* Les aides-soignants n'écoutent pas toujours

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

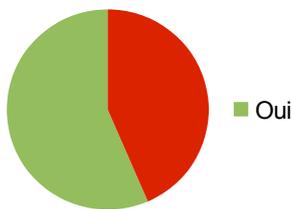
Nombre	Remarques
1	Dans l'ensemble c'est correct
1	Il faut toujours attendre
1	J'aimerais passer plus de temps avec les aides soignantes pendant la toilette

Résidence Les Fougères

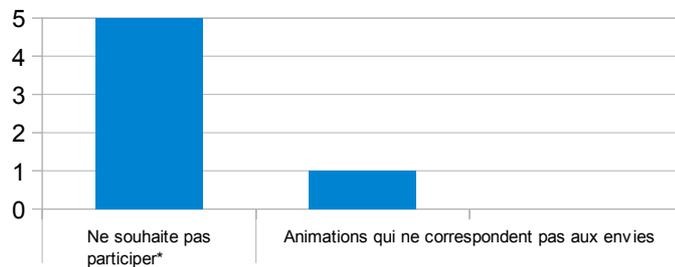
III. L'animation

7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	13	56,52%
Non	10	43,48%
Sans réponse	1	-



Raison	
Ne souhaite pas participer*	6
Animations qui ne correspondent pas aux envies	1
L'état de santé ne le permet pas	2

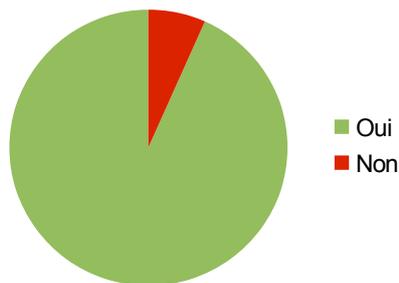


* Aime être seul en chambre / Je préfère être seul au calme

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

Réponse		
Oui	14	93,33%
Non	1	6,67%
Sans réponse	9	-

Raison d'insatisfaction	
-	-



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

Nombre	Remarques
1	Participe seulement quand il y a un chanteur ou des personnes extérieures
1	J'ai des douleurs et je ne souhaite pas descendre en animations
1	Je suis malentendante et je n'aime pas le bruit

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

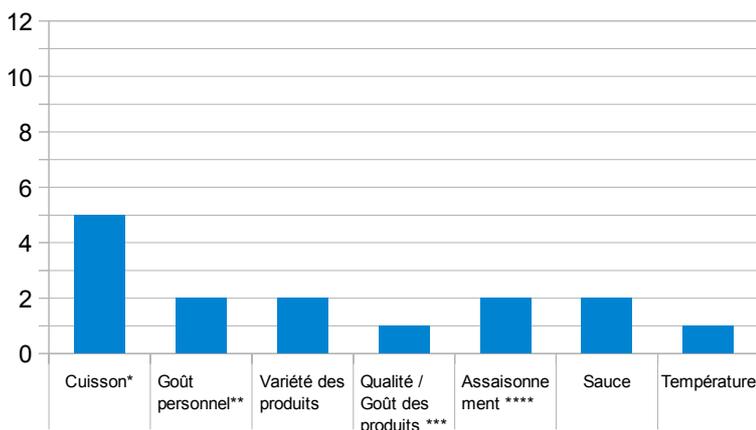
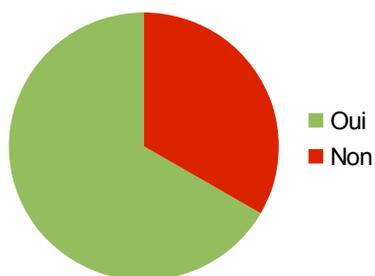
Résidence Les Fougères

IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	16	66,67%
Non	8	33,33%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Cuisson*	5
Goût personnel**	2
Variété des produits	2
Qualité / Goût des produits ***	1
Assaisonnement ****	2
Sauce	2
Température	1



* Cuisson de la viande

** Je n'aime plus la viande

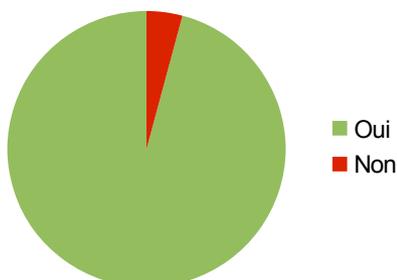
*** Les repas ne sont pas toujours bons, par exemple les frites ne sont pas assez cuites / Parfois pas assez tendre / La viande n'est pas bonne sauf les boudins et les saucisses / La soupe n'est pas bonne

**** Manque de sel

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

Réponse		
Oui	23	95,83%
Non	1	4,17%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Bruit / Contact avec les autres résidents	1



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

Nombre	Remarques
1	Bons dans l'ensemble
1	Depuis mon retour d'hospitalisation on m'a changée de salle à manger
1	Les repas manquent parfois de goût
1	Temps pour manger un peu juste

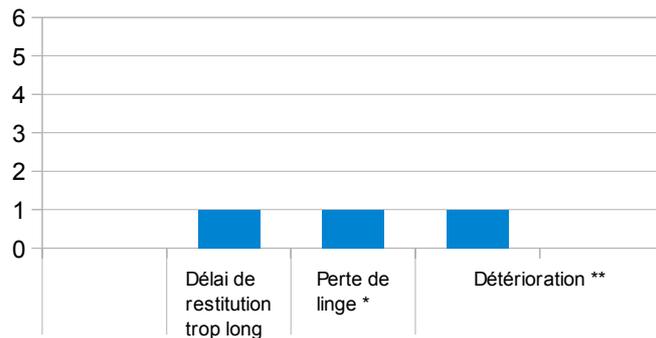
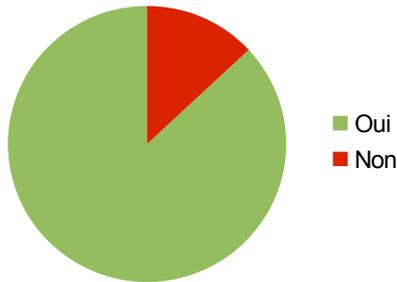
Résidence Les Fougères

V. Le linge

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

Réponse		
Oui	20	86,96%
Non	3	13,04%
Sans réponse	1	-

Raison d'insatisfaction	
Délai de restitution trop long	1
Perte de linge *	1
Détérioration **	1



* Il y a des vêtements qui ne reviennent pas du tout même après recherche / Mes couvertures ne reviennent pas

** Souvent la fermeture est cassée

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

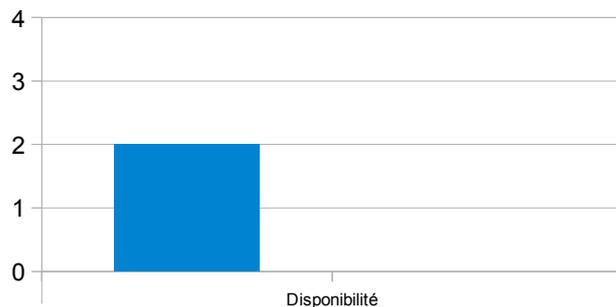
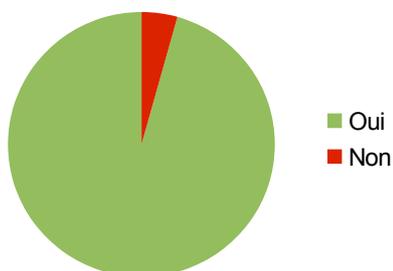
Nombre	Remarques
1	Il y a des améliorations

VI. Le personnel

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

Réponse		
Oui	22	95,65%
Non	1	4,35%
Sans réponse	1	-

Raison d'insatisfaction	
Disponibilité	2



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

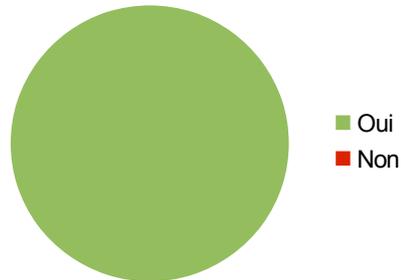
Nombre	Remarques
-	-

Résidence Les Fougères

VII. La vie dans l'établissement

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

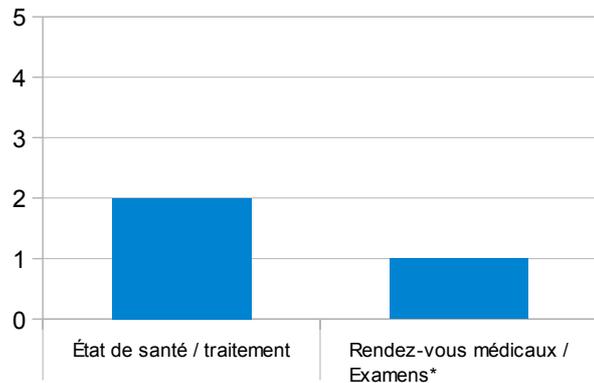
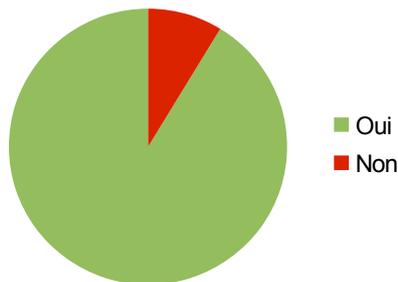
Réponse		
Oui	23	100,00%
Non	0	0,00%
Sans réponse	1	-



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

Réponse		
Oui	21	91,30%
Non	2	8,70%
Sans réponse	1	-

Sujet du manque d'informations	
État de santé / traitement	2
Rendez-vous médicaux / Examens*	1

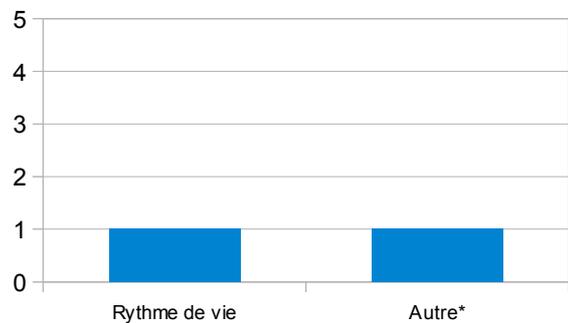
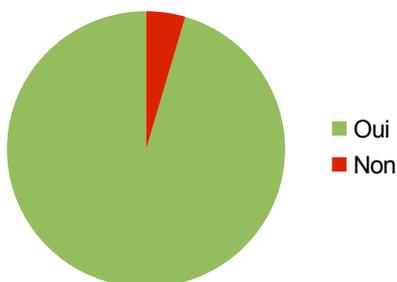


* Souhait qu'on demande mon avis avant de prendre des rendez-vous

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

Réponse		
Oui	21	95,45%
Non	1	4,55%
Sans réponse	2	-

Sujet de non prise en compte	
Rythme de vie	1



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

Nombre	Remarques
1	Quand je demande à être mise au lit, on me le refuse

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

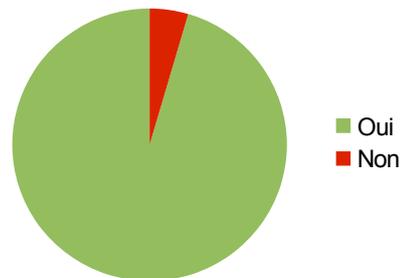
Résidence Les Fougères

Satisfaction générale

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

Réponse		
Oui	21	95,45%
Non	1	4,55%
Sans réponse	2	-

Raison d'insatisfaction	
Insécurité, comportement des autres résidents*	4



Nombre	Remarques
4	Parfois des résidents entrent dans les chambres sans être invités / beaucoup de bruit la nuit : des résidents déambulent et ouvrent les portes / Problème avec une résidente qui prend tous mes vêtements / La nuit certains résidents déambulent et ouvrent la porte

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

Note	Moyenne	Minimum	Maximum
	7,77	5	10

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

Nombre	Remarques
1	La résidence est agréable