

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes			
Pourcentage de répondants	29,17%		
I. Les locaux			
	Oui	Non	Évolution
1. La résidence vous semble-t-elle bien entretenue ?	97,14%	2,86%	➔
2. Votre chambre est-elle à votre goût ?	88,57%	11,43%	➔
II. Les soins			
4. Vous sentez-vous acteur de votre prise en charge médicale et soignante ?	70,59%	29,41%	⬇
5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?	82,86%	17,14%	➔
III. L'animation			
7. Participez-vous aux animations ?	48,57%	51,43%	➔
8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?	59,26%	40,74%	↗
IV. La restauration			
10. Les repas sont-ils bons ?	62,86%	37,14%	⬇
11. Prenez-vous vos repas dans des conditions agréables ?	94,29%	5,71%	↗
V. Le linge			
13. Si vous l'utilisez (linge lavé par la résidence), êtes-vous satisfait de la prestation blanchisserie ?	84,38%	15,63%	↗
VI. Le personnel			
15. Avez-vous de bons contacts avec le personnel ?	97,14%	2,86%	➔
VII. La vie dans l'établissement			
17. Pensez-vous que l'on respecte vos droits et libertés ?	81,25%	18,75%	➔
18. Disposez-vous de toutes les informations que vous souhaitez ?	65,71%	32,29%	⬇
19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?	88,57%	11,43%	➔
VIII. Satisfaction globale			
21. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la résidence ?	91,43%	8,57%	⬇
		Moyenne	
22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?	7,53		

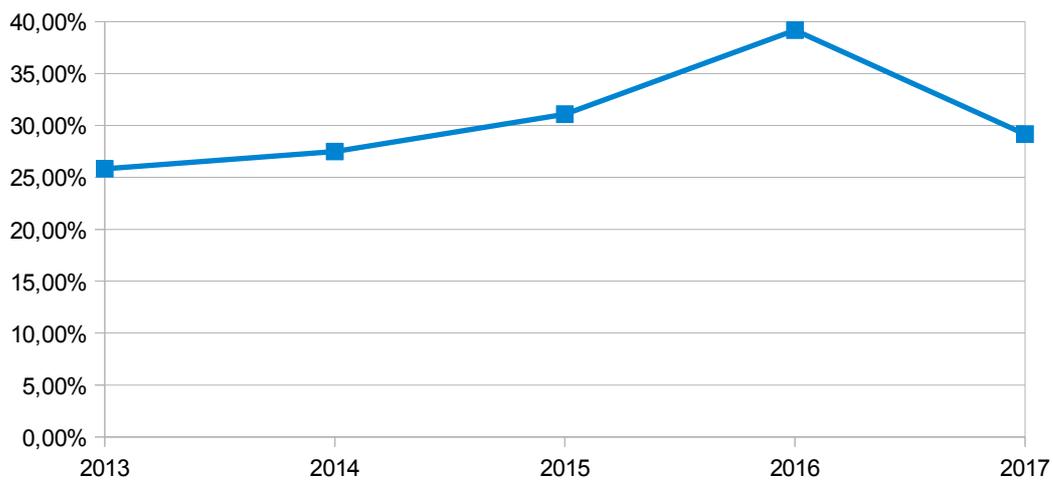
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes

Comparatif 2013-2017

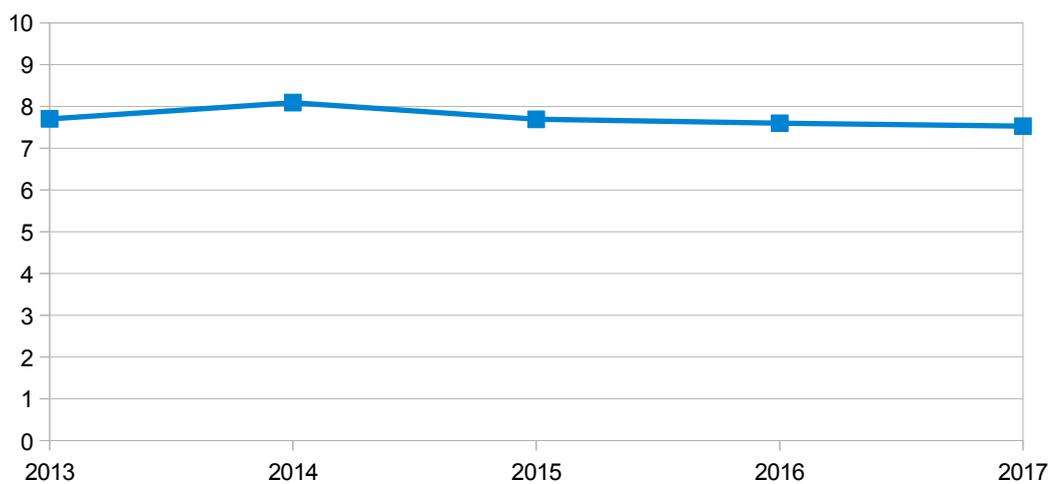
Participation des résidents

	2013	2014	2015	2016	2017
Taux de répondants	25,83%	27,50%	31,09%	39,17%	29,17%



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

	2013	2014	2015	2016	2017
Note moyenne	7,7	8,09	7,69	7,6	7,53



ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes

Nombre de répondants	35	Période de réalisation	Déc. 2017 / Janv. 2018
Nombre total de résidents	120	Mode de recueil	Entretien individuel
Taux de répondants	29,17%	Enquêteur	M.A Delattre

Information sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	83,34	60	96

Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	24	10	1
	68,57%	28,57%	-

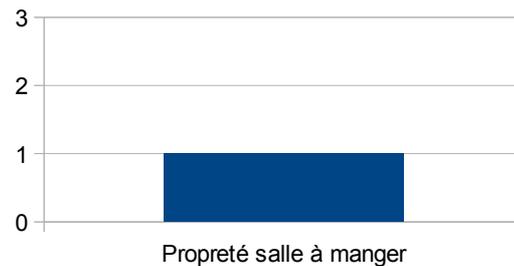
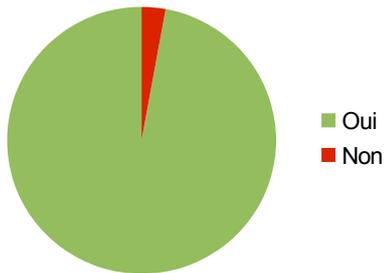
Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	26,97	1	132

I. Les locaux

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

Réponse	
Oui	34 97,14%
Non	1 2,86%
Sans réponse	0 -

Raison d'insatisfaction	
Propreté salle à manger	1



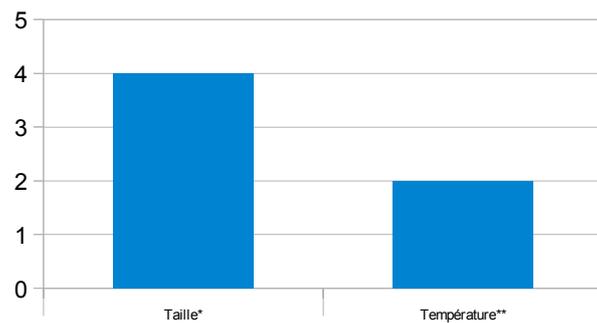
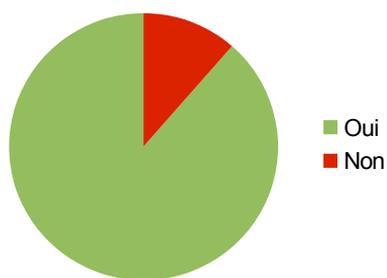
* Dans la salle à manger, la table n'est pas très propre le midi, il reste des miettes du petit-déjeuner

Résidence Mahaut de Guisnes

2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

Réponse		
Oui	31	88,57%
Non	4	11,43%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Taille*	4
Température**	2



* Dommage qu'elle soit un peu petite mais elle est agréable quand même / Aux Fougères elle était plus grande

** Plus de chauffage l'hiver

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

Nombre	Remarques
-	-

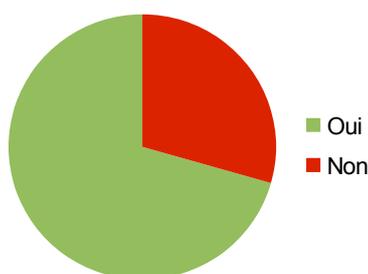
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes

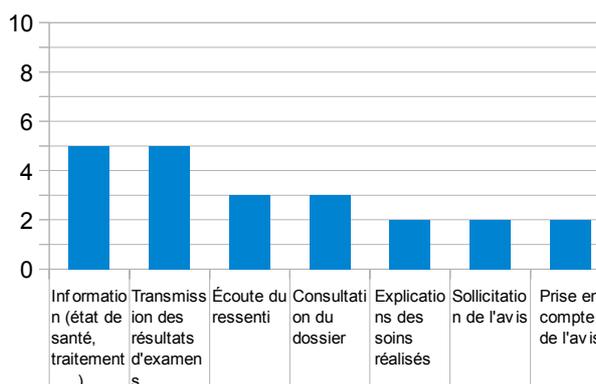
II. Les soins

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

Réponse		
Oui	24	70,59%
Non	10	29,41%
Sans réponse	0	-



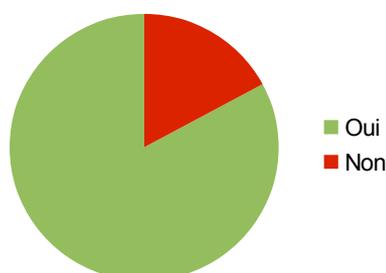
Raison d'insatisfaction	
Information (état de santé, traitement, ...)	5
Transmission des résultats d'examens	5
Écoute du ressenti	3
Consultation du dossier	3
Explications des soins réalisés	2
Sollicitation de l'avis	2
Prise en compte de l'avis	2



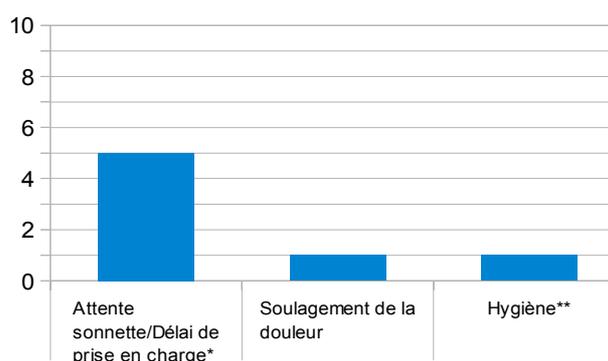
Nombre	Remarques
1	Je suis bien soignée donc je me laisse vivre
1	J'ai demandé du sirop mais on ne me donne pas toujours ce que je veux
2	Domage on ne voit jamais le médecin / Voir le médecin de temps en temps
1	Je fais confiance au médecin, la nouvelle est très gentille
1	Ils disent tout à ma fille, je ne comprends pas bien
1	Je n'ai pas les informations en temps voulu

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

Réponse		
Oui	29	82,86%
Non	6	17,14%
Sans réponse	0	-



Raison d'insatisfaction	
Attente sonnette/Délai de prise en charge*	5
Soulagement de la douleur	1
Hygiène**	1



* Dans l'ensemble c'est bien, dommage qu'il faille attendre / Je suis blessée au bras et je ne sais pas faire grand chose alors je trouve que c'est long quand j'appelle / Surtout manque de personnel, c'est sûrement à cause de ça qu'il faut attendre

** Changer les draps plus souvent

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

Nombre	Remarques
1	Voir les médecins lorsque les résultats d'examens arrivent
1	Nous avons un très bon médecin qui vient arriver
1	Des problèmes avec les ambulanciers qui sont trop pressés ou en retard

Résidence Mahaut de Guisnes

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

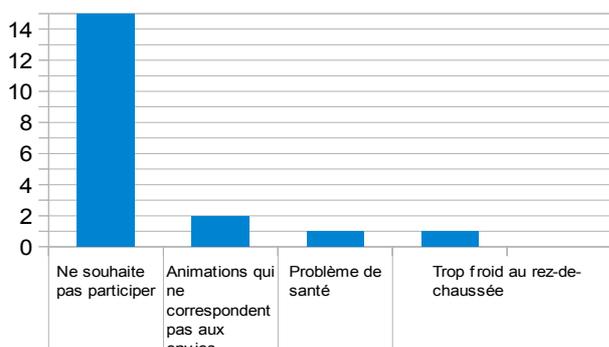
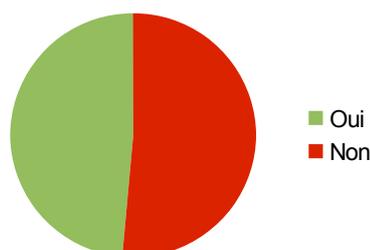
Résidence Mahaut de Guisnes

III. L'animation

7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	17	48,57%
Non	18	51,43%
Sans réponse	0	-

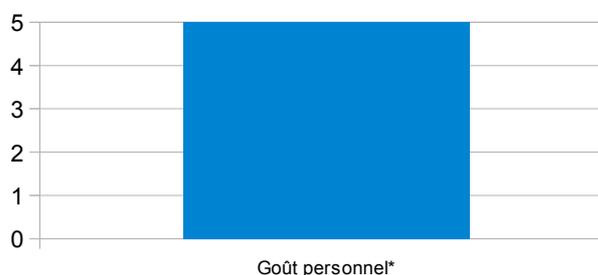
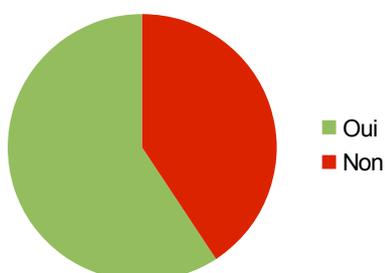
Raison	
Ne souhaite pas participer	17
Animations qui ne correspondent pas aux envies	2
Problème de santé	1
Trop froid au rez-de-chaussée	1



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

Réponse		
Oui	16	59,26%
Non	11	40,74%
Sans réponse	8	-

Raison d'insatisfaction	
Goût personnel*	9



* Je n'aime pas, je reste dans ma chambre / Je ne veux pas descendre je suis bien seule dans ma chambre

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

Nombre	Remarques
2	J'aimerais aller tous les jours au PASA, les activités sont mieux ça passe plus vite, c'est une bonne équipe / J'aime surtout quand je vais au PASA, les animations sont très variées ça passe plus vite
1	Je ne participe pas mais je sais que l'après-midi il y a des animations
1	surtout à la belote l'après-midi, dommage que ce ne soit pas plus souvent
1	Je n'aime pas descendre, je regarde du haut
1	Je participe quand il y en a mais ce n'est pas tous les jours. Heureusement il y a un petit groupe de belote.
1	J'aime les animations. Il faudrait plus de spectacles et de sorties
1	Je suis content car deux fois par semaine je pars avec les petits frères des pauvres
1	Je descends seulement lorsqu'il y a des spectacles, le reste ne m'intéresse pas
1	Par contre c'est dommage quand je suis au PASA je ne peux pas aller voir le spectacle dans le hall
1	Je participe seulement à celles que j'aime, je suis bien dans ma chambre
1	Je ne veux pas y participer car je veux toujours rester auprès de mon mari
1	Je regarde les spectacles du 1er car il fait froid en bas. Quand je suis au PASA je ne peux pas voir l'animation

Résidence Mahaut de Guisnes

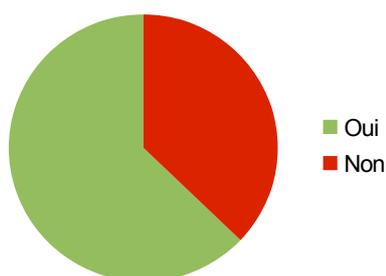
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes

IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	22	62,86%
Non	13	37,14%
Sans réponse	0	-



Raison d'insatisfaction	
Goût personnel	10
Variété des produits*	5
Qualité des produits**	5
Assaisonnement	4
Cuisson	2
Sauce	2
Température***	2

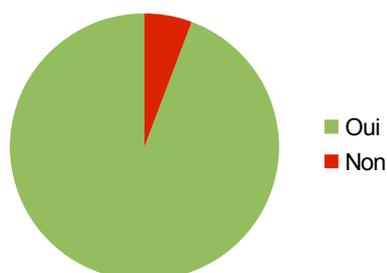
* Les repas du midi sont plus variés / Souvent pareil, beaucoup de féculents. Il faudrait plus de variété dans les légumes.

** Le pain n'est plus bon

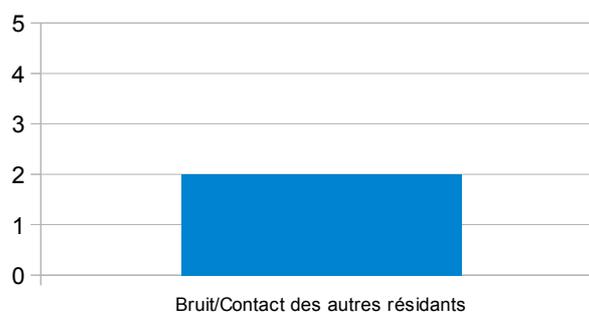
*** La soupe n'est pas assez chaude

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

Réponse		
Oui	33	94,29%
Non	2	5,71%
Sans réponse	0	-



Raison d'insatisfaction	
Bruit/Contact des autres résidents	2



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

Nombre	Remarques
1	La viande est souvent dure et je n'aime pas toujours ce que l'on me donne ce n'est pas très bon
1	Je ne manque que de la purée et du jambon
1	Je trouve les repas meilleurs
1	J'aimerais qu'il y ait plus d'ateliers culinaires, je pourrais aider
1	Je n'aime pas la nourriture surtout qu'ils mettent de la sauce j'ai horreur de ça
1	Je suis très bien avoir mes voisins de table

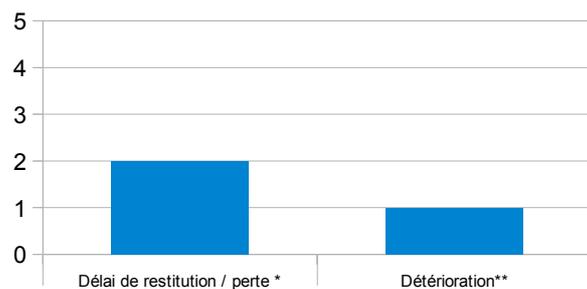
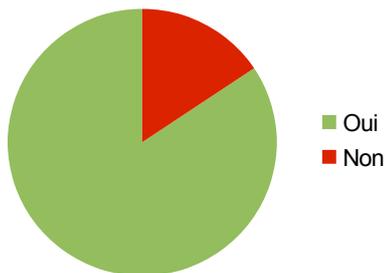
Résidence Mahaut de Guisnes

V. Le linge

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

Réponse		
Oui	27	84,38%
Non	5	15,63%
Sans réponse	3	-

Raison d'insatisfaction	
Délai de restitution / perte *	2
Détérioration**	1



* Ma belle fille dit qu'il manque souvent du linge

* Je reçois quelque fois du linge abîmé

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

Nombre	Remarques
1	Je n'ai pas beaucoup de vêtement
1	Manque de linge mais c'est mieux avec les nouveaux sacs
1	Ma famille reprend le linge délicat

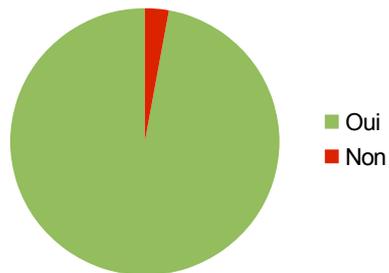
Résidence Mahaut de Guisnes

VI. Le personnel

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

Réponse		
Oui	34	97,14%
Non	1	2,86%
Sans réponse	0	-

Raison d'insatisfaction	
Disponibilité	1



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

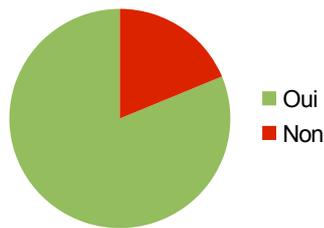
Nombre	Remarques
3	Dommmage elles n'ont pas beaucoup le temps de rester avec nous / Dommmage pas assez de personnel, on ne peut pas beaucoup parler avec elles / Bon personnel mais dommmage qu'il n'y en ait pas assez
1	Les filles et les garçons sont très gentils
1	Le jour elles ont plus de travail, je trouve que la nuit elles sont plus gentilles. Manque de relation avec les docteurs

Résidence Mahaut de Guisnes

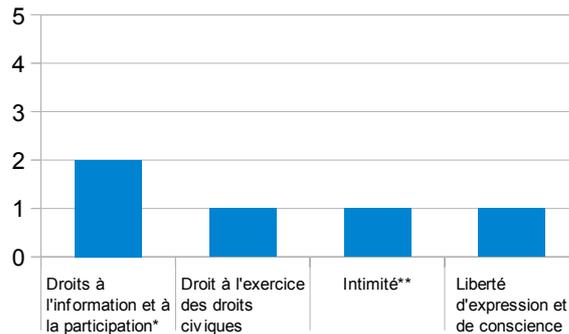
VII. La vie dans l'établissement

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

Réponse		
Oui	26	81,25%
Non	6	18,75%
Sans réponse	3	-



Raison d'insatisfaction	
Droits à l'information et à la participation*	2
Droit à l'exercice des droits civiques	1
Intimité**	1
Liberté d'expression et de conscience	1

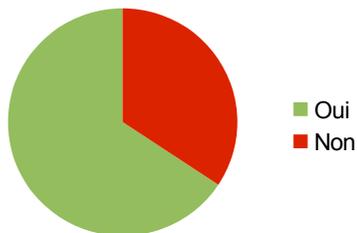


* Manque de renseignements par le médecin / Je ne suis pas renseignée sur ce que j'ai le droit de faire ou pas

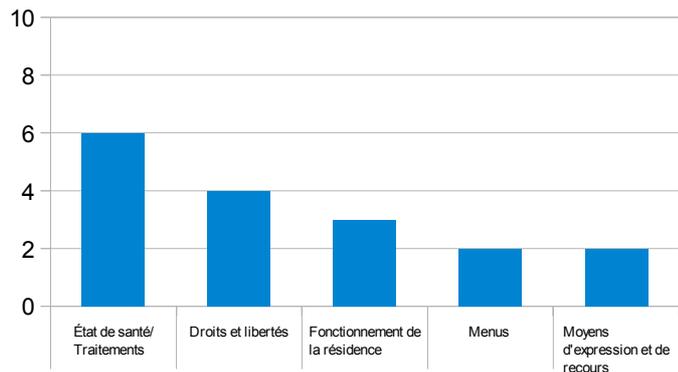
** Parfois il y a du personnel qui rentre dans la chambre lorsque l'on fait ma toilette

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

Réponse		
Oui	23	65,71%
Non	12	34,29%
Sans réponse	0	-



Sujet du manque d'informations	
État de santé/ Traitements	6
Droits et libertés	4
Fonctionnement de la résidence	3
Menus	2
Moyens d'expression et de recours	2

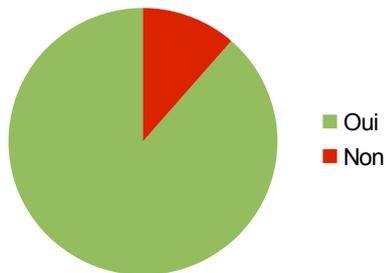


Nombre	Remarques
3	Je ne demande rien, j'ai confiance / Je suis bien soignée c'est le principal / Je me laisse vivre, je suis bien ici
1	Communication avec les médecins à revoir
1	Ce qu'ils disent n'est pas toujours vrai
1	Donner les menus dans les chambres
1	Je demande à ma fille et à mon fils de demander

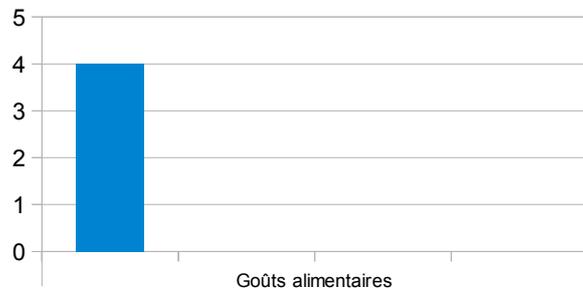
Résidence Mahaut de Guisnes

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

Réponse		
Oui	31	88,57%
Non	4	11,43%
Sans réponse	0	-



Sujet de non prise en compte	
Goûts alimentaires	4



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

Nombre	Remarques
1	Je peux dormir le matin c'est bien, ils me réveillent pour le petit déjeuner
1	Je me plais très bien depuis 4 ans tout va bien, rien à dire et j'ai une bonne tutrice qui s'occupe de moi si j'ai besoin de quelque chose
1	Pour les informations il suffit de poser des questions, le personnel nous répond toujours, tout va bien
1	J'aimerais qu'on me lève vers 8h
1	Pour les informations je ne sais pas mais je ne demande rien ça ne m'intéresse pas
1	J'aimerais que les aides soignantes aient plus de temps pour parler avec nous

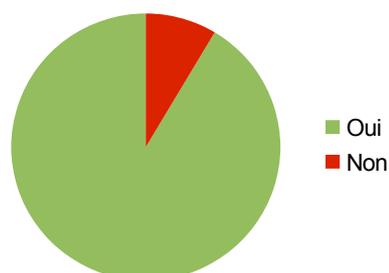
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2017

Résidence Mahaut de Guisnes

Satisfaction générale

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

Réponse		
Oui	32	91,43%
Non	3	8,57%
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
	7,53	3	10

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

Nombre	Remarques
2	Des résidents viennent dans la chambre la nuit / Un résident entre dans la chambre la nuit mais je sais que le personnel va faire quelque chose
1	Je ne me sens pas toujours en sécurité, quand je mange seule dans ma chambre j'ai peur de m'étrangler. Ce serait bien que quelqu'un passe de temps en temps pour voir si ça va.
1	Je suis très bien ici
1	Quand l'hôtesse n'est pas là pour les journaux le matin je peux pas les distribuer, elle m'a dit que j'allais avoir une liste au cas où car ça ne me dérange pas de les donner.
1	Pour l'instant ça va, j'attends de voir dans le temps car je viens d'arriver
1	Pas de remarque, je me sens à mon aise dans la résidence
1	J'aimerais voir plus souvent ma tutrice Mme Demory pour savoir ce qu'il en est de mes affaires
1	J'ai un seul regret c'est qu'avant le personnel avait le temps de me promener dans le parc ou dans le petit jardin quand il faisait beau
1	C'est dommage quand il y a une fête dans la grande salle que je ne puisse pas y aller car je suis au PASA
1	Très contente que ma chambre communique avec celle de mon mari