

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

Nombre de répondants	19
Nombre de questionnaires envoyés	89
Pourcentage de répondants	21,35%

Période de réalisation	Novembre 2018 Décembre 2018
------------------------	--------------------------------

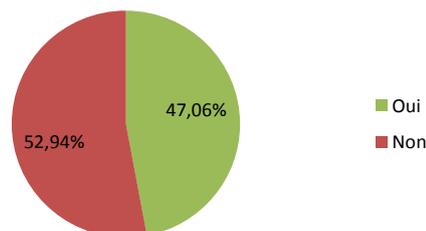
Information sur le résidant

Comment avez-vous connu la Résidence ?	
6	Suite à une hospitalisation au CH de Tourcoing
3	Par un proche
2	Par proximité géographique
2	CCAS
1	Assistante Sociale
1	Autre
4	Sans réponse

Proche présent dans la résidence depuis			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
- de 1 an	3	15,79%	15,79%
Entre 1 et 3 ans	9	47,37%	47,37%
+ de 3ans	7	36,84%	36,84%
Sans réponse	0	0,00%	

Lien de parenté avec le résidant			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Conjoint(e)	0	0,00%	0,00%
Enfant	14	73,68%	73,68%
Petit-enfant	1	5,26%	5,26%
Frère/soeur	1	5,26%	5,26%
Beau-frère/belle-soeur	0	0,00%	0,00%
Cousin(e)	0	0,00%	0,00%
Neveu/nièce	2	10,53%	10,53%
Ami(e)	1	5,26%	5,26%
Tuteur/curateur (sans lien de parenté)	0	0,00%	0,00%
Autre	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	

Si vous disposez d'un ordinateur et d'une connexion internet, vous arrive-t-il de vous rendre sur notre site internet ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	8	42,11%	47,06%
Non	9	47,37%	52,94%
Sans réponse	2	10,53%	

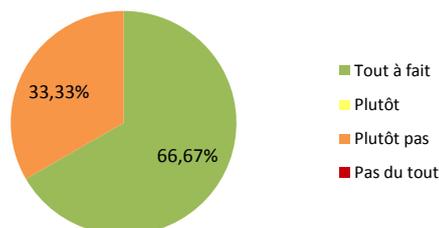


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

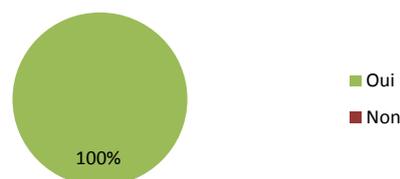
I. Avant l'entrée de votre proche :

3 questionnaires pour lesquels les résidents vivent dans la résidence depuis moins d'un an

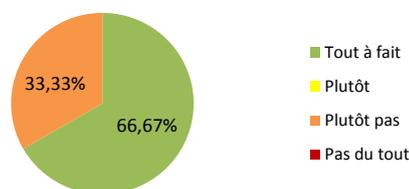
1. Êtes-vous satisfait des délais d'admissions ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	66,67%	66,67%
Plutôt	0	0,00%	0,00%
Plutôt pas	1	33,33%	33,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



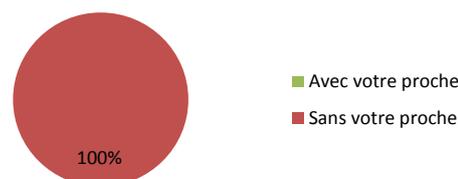
2. Vous a-t-on proposé de visiter la résidence avant l'entrée de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	3	100,00%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



3. Si vous avez visité la résidence, êtes-vous satisfait de cette visite ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	66,67%	66,67%
Plutôt	0	0,00%	0,00%
Plutôt pas	1	33,33%	33,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	

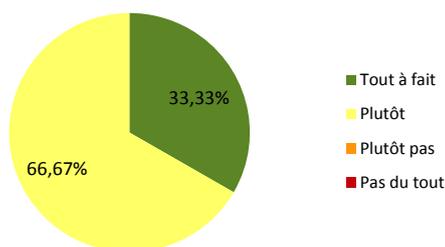


4. Si vous avez visité la résidence, était-ce :			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Avec votre proche	0	0,00%	0,00%
Sans votre proche	3	100,00%	100,00%
Sans réponse	0	0,00%	



5. Si vous l'avez visité sans votre proche, pourquoi ?	
2	État de santé ne le permettant pas (n'arrive plus à se déplacer)
1	Pas de réponse

6. Êtes-vous satisfait des explications que vous avez eues par le cadre de santé concernant la prise en soins de votre proche à son entrée dans la résidence ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	1	33,33%	33,33%
Plutôt	2	66,67%	66,67%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



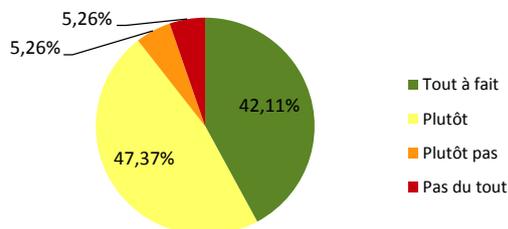
7. Avez-vous des remarques à formuler sur les démarches d'entrée dans la résidence pour votre proche ?

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

II. Vie de la résidence

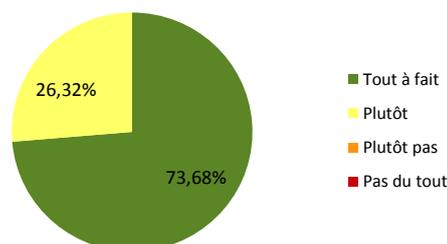
8. Êtes-vous satisfait de l'accueil et du suivi du dossier par le référent administratif ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	42,11%
Plutôt	9	47,37%	47,37%
Plutôt pas	1	5,26%	5,26%
Pas du tout	1	5,26%	5,26%
Sans réponse	0	0,00%	



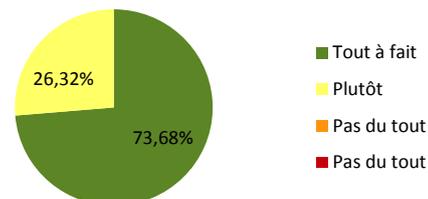
9. Êtes-vous satisfait des moyens mis à disposition pour rencontrer et/ou communiquer avec votre proche (horaires de visite, locaux, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	73,68%	73,68%
Plutôt	5	26,32%	26,32%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



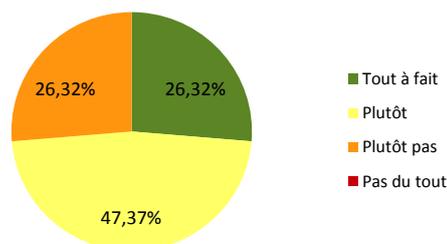
10. Êtes-vous satisfait de l'accueil au sein de la résidence (service rendu par l'hôtesse, amabilité, réponses à vos questions...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	73,68%	73,68%
Plutôt	5	26,32%	26,32%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



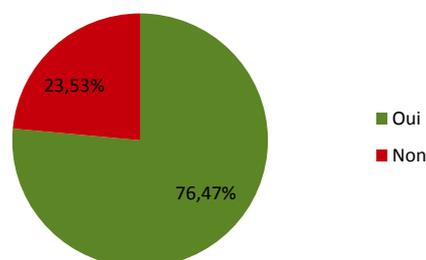
11. Pensez-vous être suffisamment informé de la vie de la résidence (travaux, nouveautés, événements, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	26,32%
Plutôt	9	47,37%	47,37%
Plutôt pas	5	26,32%	26,32%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	

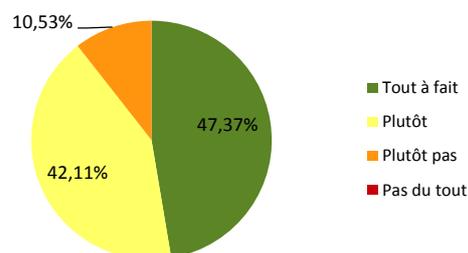


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

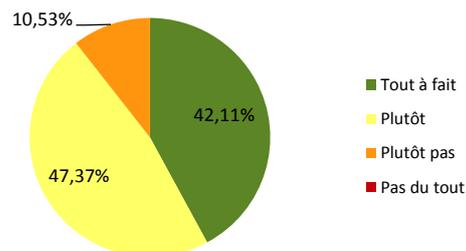
12. Connaissez-vous les référents soignants de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	13	68,42%	76,47%
Non	4	21,05%	23,53%
Sans réponse	2	10,53%	



13. En cas de demande particulière, savez-vous à qui vous adresser ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	47,37%
Plutôt	8	42,11%	42,11%
Plutôt pas	2	10,53%	10,53%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



14. En cas de demande particulière, obtenez-vous des réponses ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	42,11%
Plutôt	9	47,37%	47,37%
Plutôt pas	2	10,53%	10,53%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



15. Avez-vous des remarques à formuler sur la vie dans l'établissement ?
1.Retard au rendez-vous médical
2.Pourquoi avoir supprimé dans les chambres la liste des coordonnées des personnes à contacter avec le N° de téléphone interne ?
3. Manque de personnel
4.Nous ignorons les changements de personnel fréquents au sein de la structure et de fait les personnes remplaçantes qui elles-mêmes ne nous connaissent pas, ne connaissent pas les résidents et leurs habitudes par manques d'informations.

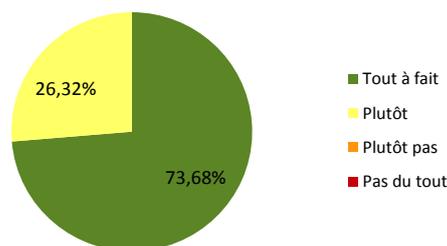
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

III. Les locaux

ACCES ET ESPACES EXTERIEURS

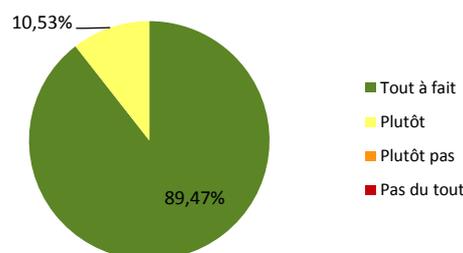
16. Êtes-vous satisfait de la signalisation pour accéder à la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	73,68%	73,68%
Plutôt	5	26,32%	26,32%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



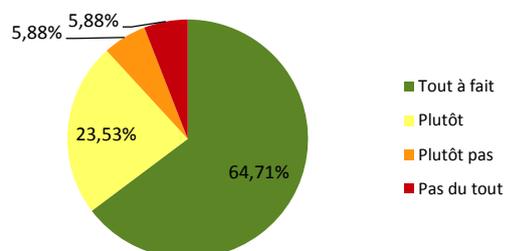
17. Êtes-vous satisfait des possibilités de stationnement ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	17	89,47%	89,47%
Plutôt	2	10,53%	10,53%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



18. Êtes-vous satisfait des possibilités d'accès et de circulation pour les personnes à mobilité réduite ?

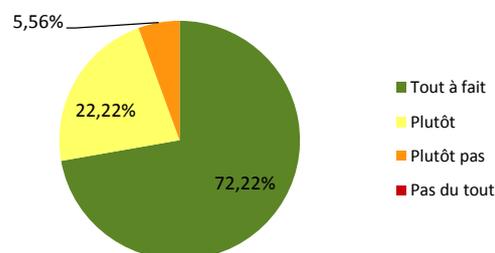
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	57,89%	64,71%
Plutôt	4	21,05%	23,53%
Plutôt pas	1	5,26%	5,88%
Pas du tout	1	5,26%	5,88%
Sans réponse	2	10,53%	



ESPACES INTERIEURS

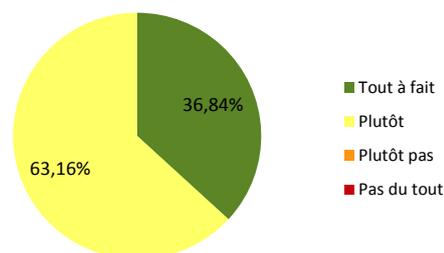
19. La signalétique vous permet-elle de vous repérer dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	68,42%	72,22%
Plutôt	4	21,05%	22,22%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



20. La chambre de votre proche est-elle confortable ?

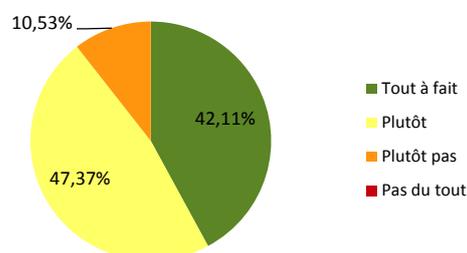
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	36,84%
Plutôt	12	63,16%	63,16%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

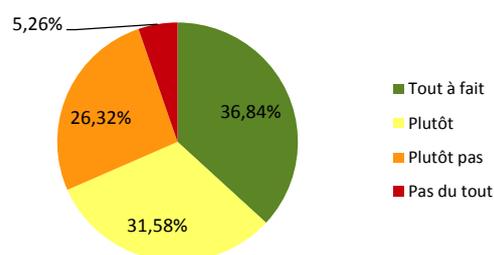
21. La possibilité offerte à votre proche d'aménager sa chambre est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	42,11%
Plutôt	9	47,37%	47,37%
Plutôt pas	2	10,53%	10,53%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



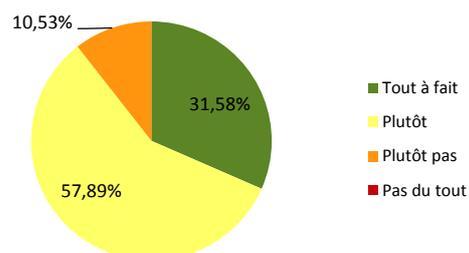
22. Les espaces de rangement dans la chambre de votre proche sont-ils satisfaisants ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	36,84%
Plutôt	6	31,58%	31,58%
Plutôt pas	5	26,32%	26,32%
Pas du tout	1	5,26%	5,26%
Sans réponse	0	0,00%	



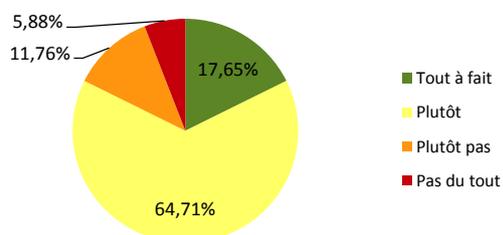
23. La température dans la chambre de votre proche est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	31,58%
Plutôt	11	57,89%	57,89%
Plutôt pas	2	10,53%	10,53%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



24. Les odeurs au sein de la résidence sont-elles satisfaisantes ?

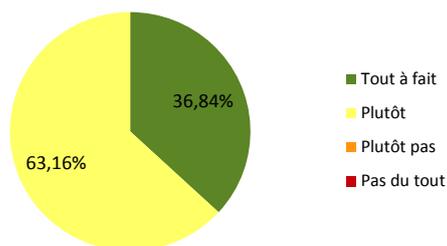
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	15,79%	17,65%
Plutôt	11	57,89%	64,71%
Plutôt pas	2	10,53%	11,76%
Pas du tout	1	5,26%	5,88%
Sans réponse	2	10,53%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

25. Les locaux collectifs sont-ils agréables (salle à manger, salle d'animation,...) ?

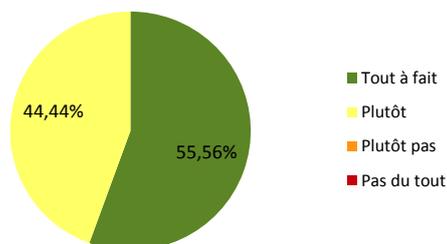
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	36,84%
Plutôt	12	63,16%	63,16%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



26. Êtes-vous satisfait de l'entretien :

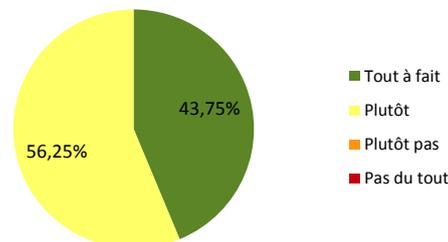
a. de la chambre de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	52,63%	55,56%
Plutôt	8	42,11%	44,44%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



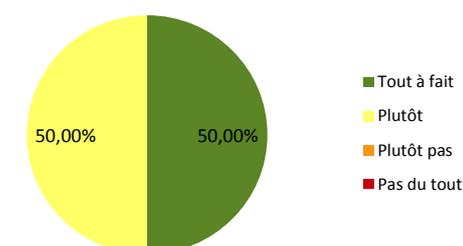
b. des sanitaires ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	43,75%
Plutôt	9	47,37%	56,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



c. des locaux collectifs ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	50,00%
Plutôt	8	42,11%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



27. Avez-vous des remarques à formuler sur les locaux ?

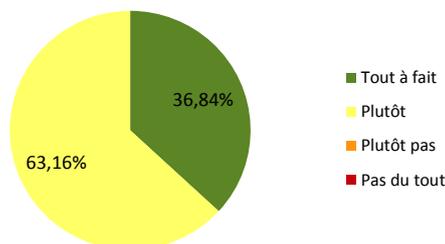
1. La chambre est trop petite
2. Je trouve sa chambre beaucoup trop petite, pas moyen de mettre un petit frigo ni même de mettre un petit meuble venant de chez elle.
3. La chambre est petite mais qu'une chambre plus grande a été proposée mais maman l'a refusée (les WC n'étaient pas adaptés, trop bas).
4. Chemins non accessibles pour les personnes avec déambulateur (racines, trous) et sur la route la pente est trop accentuée. Q20. Manque un petit réfrigérateur. Q24. Chariots avec sac poubelle qui restent dans les couloirs.
5. Salle commune du 3ème étage un peu triste.
6. Locaux très spacieux - environnement et espaces verts au top. Très bel entretien. Une remarque concernant le nettoyage extérieur des vitreries des chambres non entretenues pas nettoyés depuis trop longtemps.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

IV. Les soins

28. Pensez-vous que l'intimité de votre proche est respectée ?

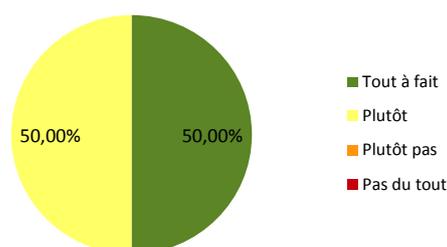
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	36,84%
Plutôt	12	63,16%	63,16%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



29. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins apportés à votre proche par :

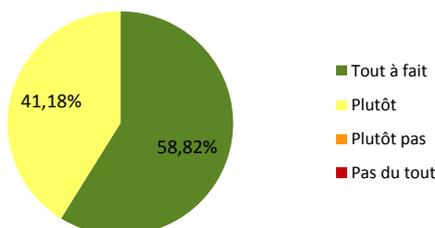
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	50,00%
Plutôt	8	42,11%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



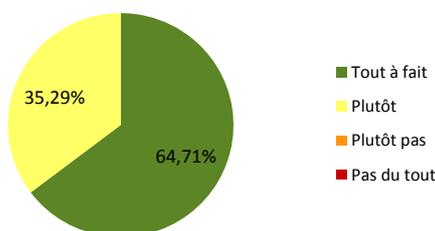
b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	52,63%	58,82%
Plutôt	7	36,84%	41,18%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



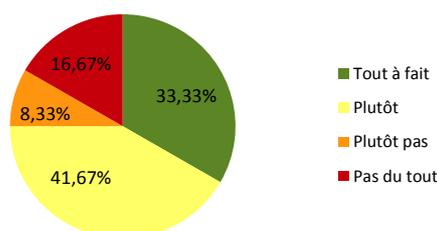
c. les aides-soignantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	57,89%	64,71%
Plutôt	6	31,58%	35,29%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



d. l'équipe de rééducation ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	21,05%	33,33%
Plutôt	5	26,32%	41,67%
Plutôt pas	1	5,26%	8,33%
Pas du tout	2	10,53%	16,67%
Sans réponse	7	36,84%	

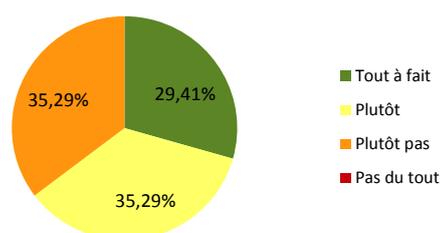


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

30. En accord avec votre proche, disposez-vous des informations médicales souhaitées concernant l'état de santé de votre proche par :

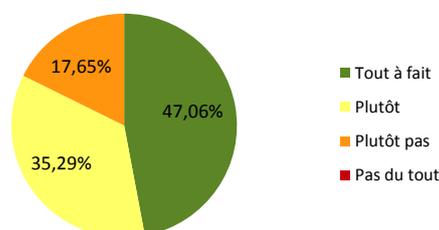
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	29,41%
Plutôt	6	31,58%	35,29%
Plutôt pas	6	31,58%	35,29%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	47,06%
Plutôt	6	31,58%	35,29%
Plutôt pas	3	15,79%	17,65%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



31. Avez-vous des remarques à formuler sur les soins ?

1. Manque de personnel

2. Pas facile d'avoir des infos. Le docteur m'a proposé de prendre RDV mais je ne l'ai pas encore fait. Y aurait-il la possibilité d'avoir des infos par internet avec accès confidentiel?

3. Pas d'informations spontanées. Chute (sans gravité) mais pas signalée

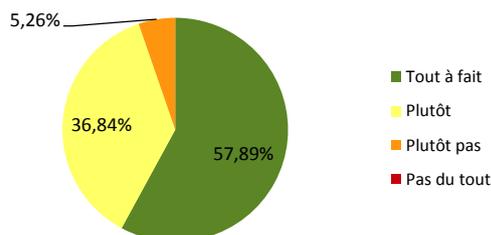
4. Est-il possible de changer le système pour le relevé de dextro, patch à mettre sur la peau, pour éviter des piqûres douloureuses

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

V. L'animation et la Vie Sociale

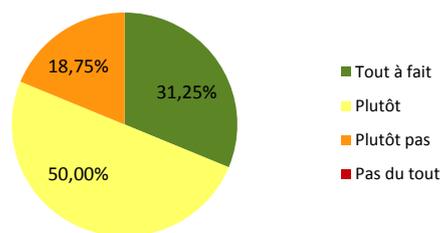
32. Êtes-vous informé des animations proposées par la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	57,89%	57,89%
Plutôt	7	36,84%	36,84%
Plutôt pas	1	5,26%	5,26%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



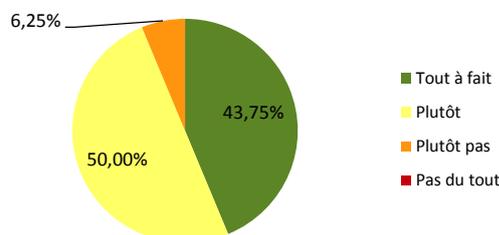
33. Les animations proposées correspondent-elles aux envies de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	31,25%
Plutôt	8	42,11%	50,00%
Plutôt pas	3	15,79%	18,75%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



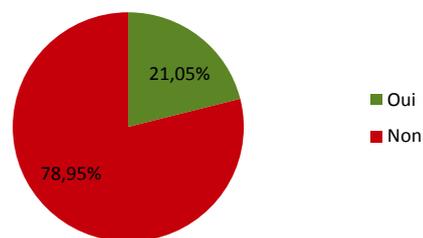
34. Vous sentez-vous associé à des événements / moments festifs organisés dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	43,75%
Plutôt	8	42,11%	50,00%
Plutôt pas	1	5,26%	6,25%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



35. Participez-vous aux repas conviviaux mensuels du dimanche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	4	21,05%	21,05%
Non	15	78,95%	78,95%
Sans réponse	0	0,00%	



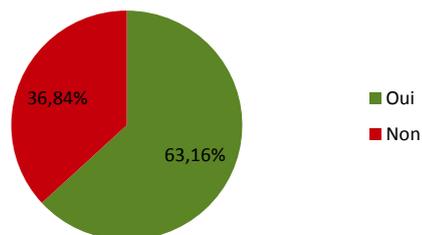
36. Si non, pourquoi ?

Distance éloignée
Ma tante ne veut pas
Notre grand-mère ne souhaite pas s'y rendre.
Notre organisation familiale prévoit que c'est mon frère qui vient en visite le dimanche. Moi je viens le lundi et le jeudi. (parfois le mercredi)
Mon frère est plutôt solitaire de nature
Ma mère ne veut pas aller au repas
Maman ne veut plus participer à des activités bruyantes. Elle dit que ça la fatigue. L'animateur arrive parfois à la descendre pour une activité dans l'après-midi mais cela se raréfie.
Maintenant trop compliqué pour notre mère de rester à table. Mais déjà participé aux repas conviviaux très appréciés pour la qualité des repas et l'ambiance.
Très grande dépendance de notre mère. Je suis présente à ses côtés surtout dans sa chambre.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

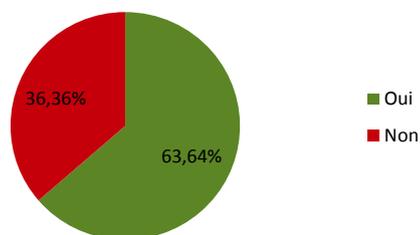
37. Connaissez-vous l'existence du Conseil de la Vie Sociale ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	12	63,16%	63,16%
Non	7	36,84%	36,84%
Sans réponse	0	0,00%	



38. Si oui, connaissez-vous son rôle au sein de la résidence et ses représentants ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	7	58,33%	63,64%
Non	4	33,33%	36,36%
Sans réponse	1	8,33%	



39. Avez-vous des remarques à formuler sur l'animation et la vie sociale dans la résidence ?

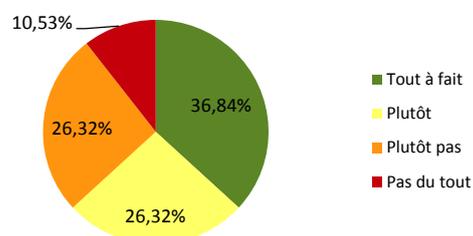
1. Super bien, l'animateur on voit qu'il aime son métier et le fait très bien. Il sait mettre à l'aise tout le monde et ça me rassure. Les décors sont formidables il a beaucoup d'imagination. Franchement bravo à l'animateur.
2. C'est son choix de rester à l'écart.
3. Les animateurs sont actifs et dévoués.
4. Bravo à l'animateur
5. Animations ludiques et variées pour les personnes indépendantes désirant y participer.
6. Très bonnes animations.
7. L'animateur est un très bon animateur. Très proche des personnes agréable et attentionné envers eux.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

VI. La restauration

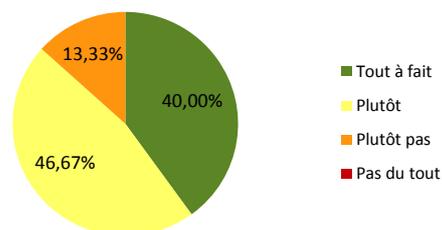
40. Avez-vous connaissance des menus proposés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	36,84%
Plutôt	5	26,32%	26,32%
Plutôt pas	5	26,32%	26,32%
Pas du tout	2	10,53%	10,53%
Sans réponse	0	0,00%	



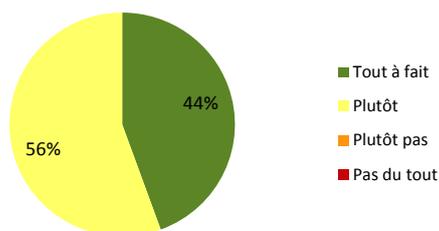
41. Pensez-vous que les repas sont variés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	40,00%
Plutôt	7	36,84%	46,67%
Plutôt pas	2	10,53%	13,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	21,05%	



42. S'il vous arrive de prendre un repas accompagnant, en êtes-vous satisfait ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	21,05%	44,44%
Plutôt	5	26,32%	55,56%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	10	52,63%	



43. Avez-vous des remarques à formuler sur la restauration ?

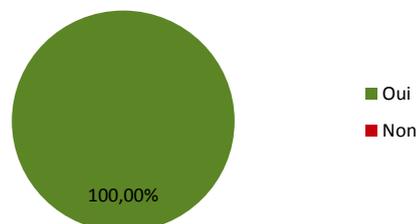
1. Plus variés au début que maintenant??!
2. Les repas de famille sont super bons, vraiment rien à redire et maman dit toujours que les repas sont très bons, qu'elle mange bien.
3. Les menus sont affichés mais je ne les regarde pas trop, s'ils sont sur le site internet je vais regarder plus régulièrement.
4. Trop de macédoine chaude
5. Mi-décembre, c'est toujours les menus de la semaine du 8 au 14 octobre 2018 qui sont affichés.
6. Très bien d'organiser pour les fêtes de fin d'année des repas améliorés et dans un cadre festif.
7. J'admire la diversité des repas mixés goûteux, malgré tout.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

VI. Le linge

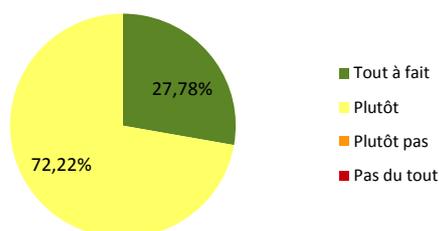
44. Vous a-t-on informé de l'existence du trousseau de linge à apporter et à renouveler ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	18	94,74%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



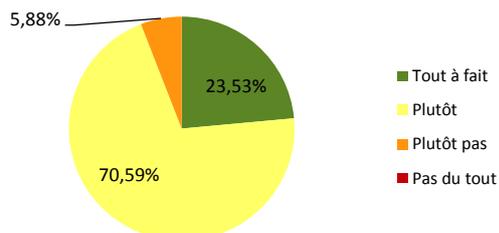
45. Êtes-vous généralement satisfait de la tenue vestimentaire de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	27,78%
Plutôt	13	68,42%	72,22%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



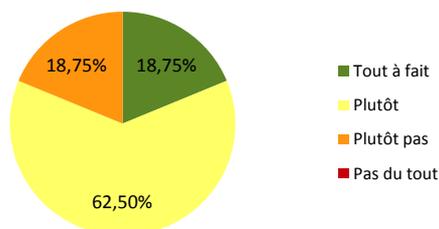
46. Êtes-vous satisfait du service de blanchisserie (nettoyage) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	21,05%	23,53%
Plutôt	12	63,16%	70,59%
Plutôt pas	1	5,26%	5,88%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



47. L'intégralité du linge de votre proche est-elle récupérée après envoi en blanchisserie ?

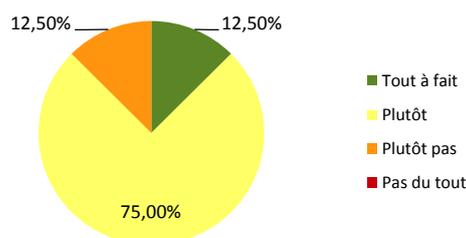
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	15,79%	18,75%
Plutôt	10	52,63%	62,50%
Plutôt pas	3	15,79%	18,75%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

48. Êtes-vous satisfait du délai de récupération du linge de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	10,53%	12,50%
Plutôt	12	63,16%	75,00%
Plutôt pas	2	10,53%	12,50%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



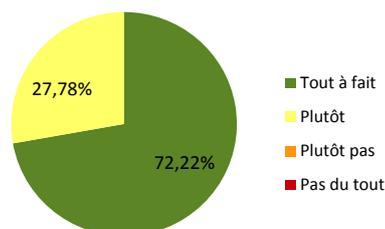
49. Avez-vous des remarques à formuler sur le linge ?

1. Délais trop long pour certaines choses?
2. Délai trop long
3. Le délai de récupération du linge me semble aléatoire certaine période, le placard paraît alors vide et je ne sais plus trop s'il faut que je renouvelle la garde robe ou si simplement le linge reviendra le lendemain. Il y a eu également quelques disparitions.
4. Délai de récupération du linge aléatoire. Exemples : 11 jupes d'hiver et aucune de disponible ! Des vêtements de laine parfois en plein été. Pieds nus en hiver.
5. Je n'ai pas d'informations sur ce qui est en cours de nettoyage et j'ai toujours l'impression qu'il y a des manques. Il faudrait faire le point régulièrement.
6. Perte des bas de contention.
7. Tous les tee-shirt et pulls reviennent rétrécies après lavage. La famille reprend désormais le linge pour le laver.
8. Le système des sacs mis dans la salle de bains semble qu'il y a moins de pertes
9. Non, la responsable hôtelière s'en occupe très bien.
10. Au fil des années le service du linge s'est nettement amélioré. C'est une très bonne chose par rapport aux antécédents.

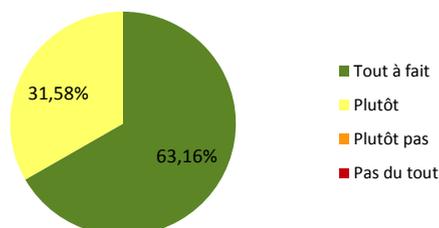
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

VII. Le personnel

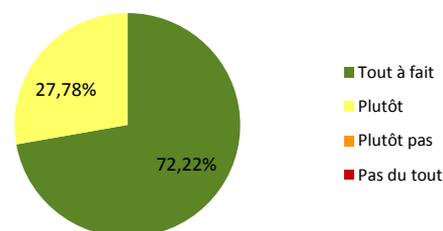
50. Le personnel est-il aimable et bienveillant ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	68,42%	72,22%
Plutôt	5	26,32%	27,78%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



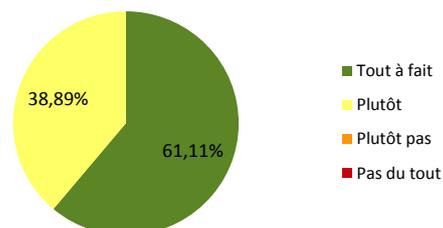
51. Le personnel est-il disponible, à l'écoute ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	60,00%	63,16%
Plutôt	6	30,00%	31,58%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,00%	



52. Êtes-vous satisfait de l'attitude générale du personnel :			
a. à votre égard ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	68,42%	72,22%
Plutôt	5	26,32%	27,78%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



b. à l'égard de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	57,89%	61,11%
Plutôt	7	36,84%	38,89%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



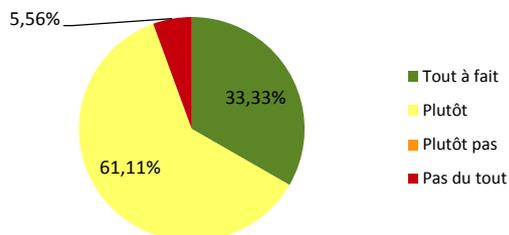
53. Avez-vous des remarques à formuler sur le personnel ?
1. Surtout les aides-soignantes au top
2. Personnel dévoué et serviable
3. Je remercie l'ensemble du personnel pour sa disponibilité, chaque fois que j'ai une question sur l'état de santé de maman et qui me tient informée également par téléphone lorsque c'est nécessaire. J'apprécie aussi de pouvoir régler la partie administrative via internet car je n'habite pas sur place.
4. Personnel dévoué
5. La qualité des soins dépend beaucoup de l'implication ou non de chaque personne.
6. personnel très sympathique avec la personne âgée et la famille, malgré la charge de travail. Dans toutes les catégories, aides-soignantes, infirmières, hôtelières.
7. Le parfait n'existe pas. Les changements fréquents de personnel sont gênants pour le résidant et ses habitudes surtout en cas de dépendance, la personne nouvelle ne sait pas comment s'y prendre dans le détail et l'approche.
8. Q52. Ma grand-mère ne les entend pas et a le sentiment qu'elles ne la saluent pas en entrant dans la chambre.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Fougères"

VIII. Satisfaction globale

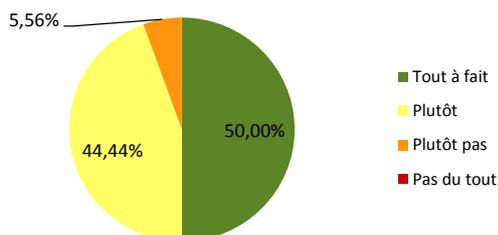
54. Pensez-vous que votre proche se sente bien au sein de la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	33,33%
Plutôt	11	57,89%	61,11%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	5,26%	5,56%
Sans réponse	1	5,26%	



55. Recommanderiez-vous cette résidence à l'un de vos proches ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	50,00%
Plutôt	8	42,11%	44,44%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



56. Si « Plutôt pas » ou « Pas du tout », pourquoi ?

Trop de roulements du personnel avec des conséquences néfastes pour les patients.

57. Votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence

Moyenne	7,89
Minimum	6
Maximum	10

58. Avez-vous des remarques d'ordre général à formuler ?

1. Manque "d'aides-soignantes" Ensemble correct
2. Elle regrette d'être en résidence, plutôt que chez elle. Elle ne comprend pas qu'elle n'était pas assez autonome pour l'être. Taille de la chambre petite.
3. Manque de personnel
4. Je suis satisfait de savoir Maman en sécurité dans cet établissement. Au début j'étais inquiet et triste mais je me rends compte aujourd'hui que c'était la meilleure solution.
5. Difficultés comme référent familial de comprendre les modalités de versements des 10% d'argent de poche de mon frère et le remboursement de sa mutuelle par la trésorerie générale.
6. Un cahier de liaison aurait utilité. Certaines disparitions d'objets dans les chambres (télécommande télé, eau de toilette, boîtes de mouchoirs en papiers, etc...)
7. Très bien, continuez comme cela
8. Un peu de travaux de rénovations dans l'établissement seraient bienvenu, pour plus de gaietés.