

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHEs
Résidence "Isabeau du Bosquel"

Nombre de répondants	15
Nombre de questionnaires envoyés	85
Pourcentage de répondants	17,65%

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

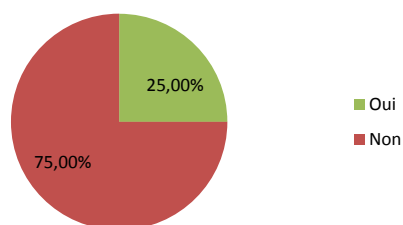
Information sur le résident

Comment avez-vous connu la Résidence ?	
6	Suite à une hospitalisation au CH de Tourcoing
3	Transfert d'une autre résidence
2	Par un proche
1	Par un autre professionnel
1	Par proximité géographique
2	Sans réponse

Proche présent dans la résidence depuis			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
- de 1 an	6	40,00%	40,00%
Entre 1 et 3 ans	3	20,00%	20,00%
+ de 3ans	6	40,00%	40,00%
Sans réponse	0	0,00%	

Lien de parenté avec le résident			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Conjoint(e)	5	33,33%	33,33%
Enfant	5	33,33%	33,33%
Petit-enfant	0	0,00%	0,00%
Frère/soeur	2	13,33%	13,33%
Beau-frère/belle-soeur	1	6,67%	6,67%
Cousin(e)		0,00%	0,00%
Neveu/niece	1	6,67%	6,67%
Ami(e)	1	6,67%	6,67%
Tuteur/curateur (sans lien de parenté)	0	0,00%	0,00%
Autre	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	0

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	3	20,00%	25,00%
Non	9	60,00%	75,00%
Sans réponse	3	20,00%	



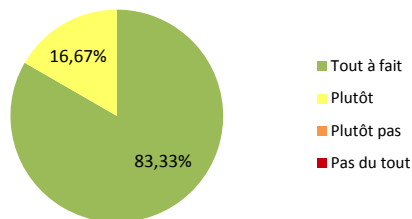
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

I. Avant l'entrée de votre proche :

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

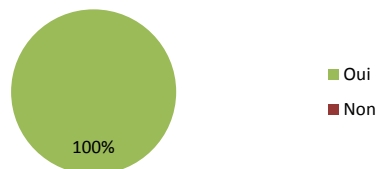
1. Êtes-vous satisfait des délais d'admissions ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	83,33%	83,33%
Plutôt	1	16,67%	16,67%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



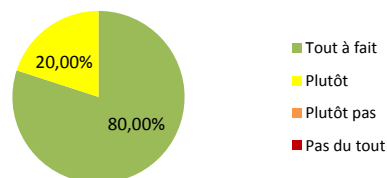
2. Vous a-t-on proposé de visiter la résidence avant l'entrée de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	5	83,33%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	16,67%	



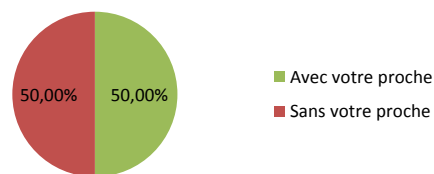
3. Si vous avez visité la résidence, êtes-vous satisfait de cette visite ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	66,67%	80,00%
Plutôt	1	16,67%	20,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	16,67%	



4. Si vous avez visité la résidence, était-ce :

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Avec votre proche	2	33,33%	50,00%
Sans votre proche	2	33,33%	50,00%
Sans réponse	2	33,33%	

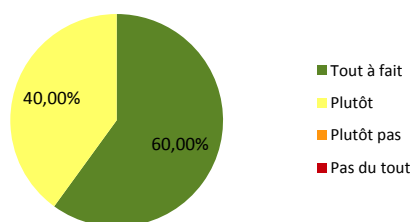


5. Si vous l'avez visité sans votre proche, pourquoi ?

1	Hospitalisée au CH Dron
1	Il était accueilli aux Maisonnées
1	J'ai réalisé la visite seule dans un premier temps pour avoir un avis et ensuite je l'ai visitée avec ma tante une seconde fois.
1	Je n'ai pas eu besoin de visiter la résidence, j'y travaille.
2	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	3	50,00%	60,00%
Plutôt	2	33,33%	40,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	16,67%	



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

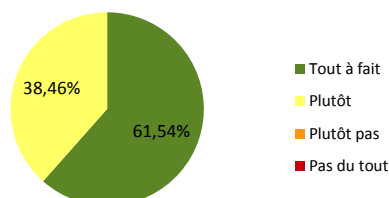
Tout s'est bien passé
1 visite sommaire, chambre, salle à manger

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHEs
Résidence "Isabeau du Bosquel"

II. Vie de la résidence

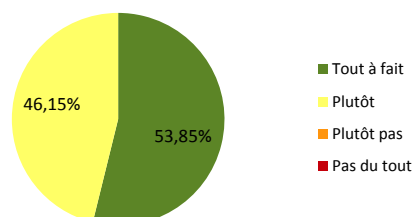
8. Êtes-vous satisfait de l'accueil et du suivi du dossier par le référent administratif ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	61,54%
Plutôt	5	33,33%	38,46%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



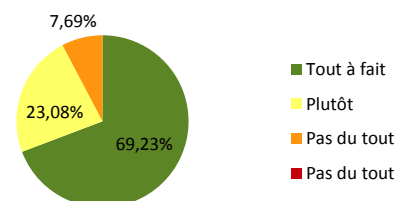
9. Êtes-vous satisfait des moyens mis à disposition pour rencontrer et/ou communiquer avec votre proche (horaires de visite, locaux, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	46,67%	53,85%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



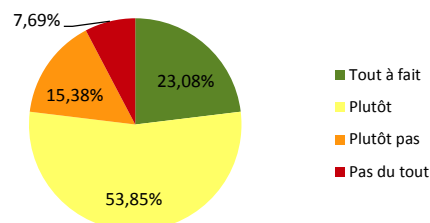
10. Êtes-vous satisfait de l'accueil au sein de la résidence (service rendu par l'hôtesse, amabilité, réponses à vos questions...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	60,00%	69,23%
Plutôt	3	20,00%	23,08%
Plutôt pas	1	6,67%	7,69%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



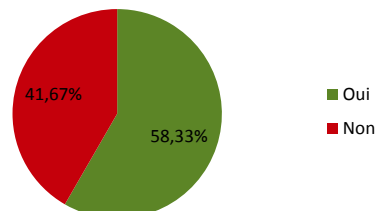
11. Pensez-vous être suffisamment informé de la vie de la résidence (travaux, nouveautés, événements, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	20,00%	23,08%
Plutôt	7	46,67%	53,85%
Plutôt pas	2	13,33%	15,38%
Pas du tout	1	6,67%	7,69%
Sans réponse	2	13,33%	

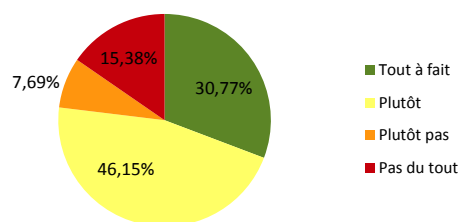


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

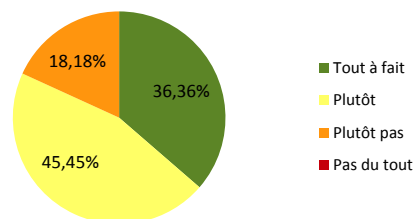
12. Connaissez-vous les référents soignants de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	7	46,67%	58,33%
Non	5	33,33%	41,67%
Sans réponse	3	20,00%	



13. En cas de demande particulière, savez-vous à qui vous adresser ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	30,77%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	1	6,67%	7,69%
Pas du tout	2	13,33%	15,38%
Sans réponse	2	13,33%	



14. En cas de demande particulière, obtenez-vous des réponses ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	36,36%
Plutôt	5	33,33%	45,45%
Plutôt pas	2	13,33%	18,18%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	26,67%	



15. Avez-vous des remarques à formuler sur la vie dans l'établissement ?
1. Je réside dans le département du VAR. Je suis toujours bien accueilli quand je demande des nouvelles de maman par téléphone.
2. Parfois difficile de communiquer avec le personnel médical.
3. Je ne connais pas toujours les référents soignants
4. Beaucoup de changement de personnel. Ca perturbe un peu les résidents quand ils commencent à s'habituer ça change de personnel.

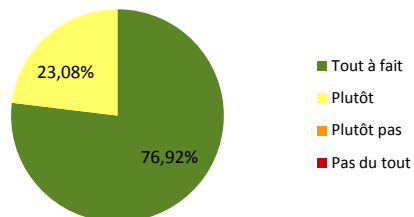
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHEs
Résidence "Isabeau du Bosquel"

III. Les locaux

ACCES ET ESPACES EXTERIEURS

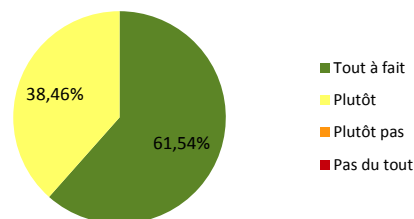
16. Êtes-vous satisfait de la signalisation pour accéder à la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	66,67%	76,92%
Plutôt	3	20,00%	23,08%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



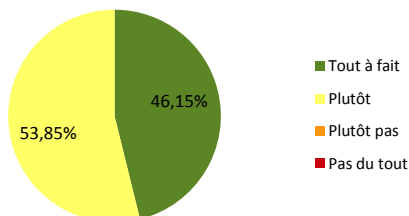
17. Êtes-vous satisfait des possibilités de stationnement ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	61,54%
Plutôt	5	33,33%	38,46%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



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

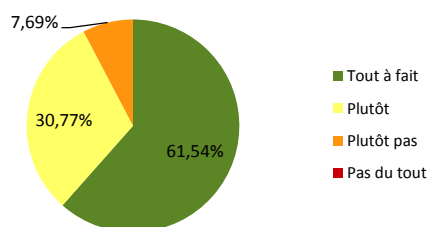
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	46,15%
Plutôt	7	46,67%	53,85%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



ESPACES INTERIEURS

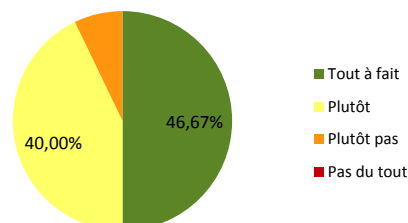
19. La signalétique vous permet-elle de vous repérer dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	61,54%
Plutôt	4	26,67%	30,77%
Plutôt pas	1	6,67%	7,69%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



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

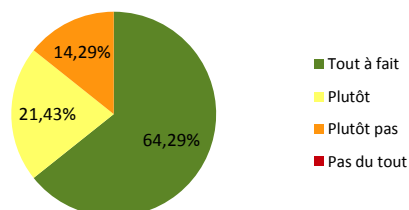
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	46,67%	46,67%
Plutôt	6	40,00%	40,00%
Plutôt pas	1	6,67%	6,67%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	6,67%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

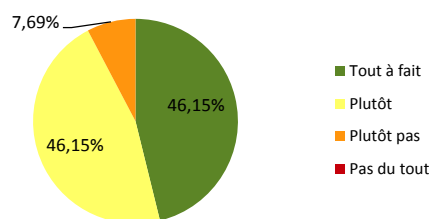
21. La possibilité offerte à votre proche d'aménager sa chambre est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	60,00%	64,29%
Plutôt	3	20,00%	21,43%
Plutôt pas	2	13,33%	14,29%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	6,67%	



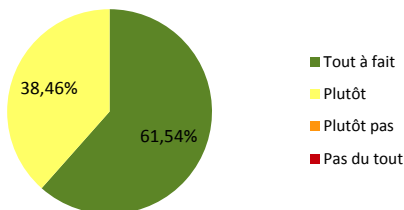
22. Les espaces de rangement dans la chambre de votre proche sont-ils satisfaisants ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	46,15%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	1	6,67%	7,69%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



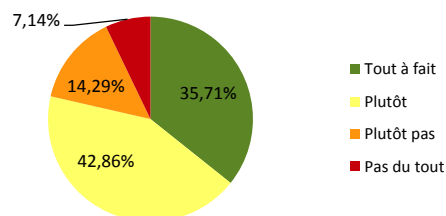
23. La température dans la chambre de votre proche est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	61,54%
Plutôt	5	33,33%	38,46%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



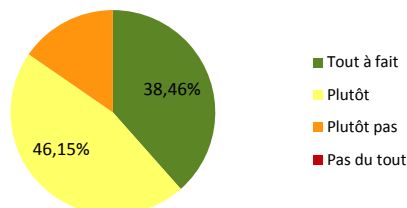
24. Les odeurs au sein de la résidence sont-elles satisfaisantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	33,33%	35,71%
Plutôt	6	40,00%	42,86%
Plutôt pas	2	13,33%	14,29%
Pas du tout	1	6,67%	7,14%
Sans réponse	1	6,67%	

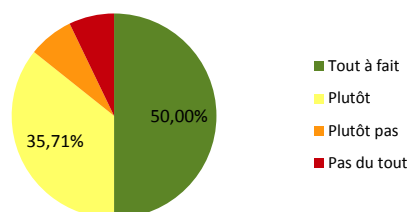


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

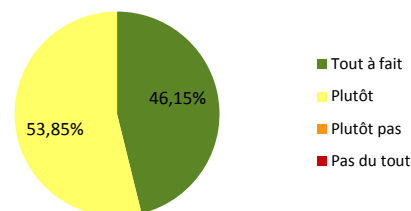
25. Les locaux collectifs sont-ils agréables (salle à manger, salle d'animation,...) ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	33,33%	38,46%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	2	13,33%	15,38%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



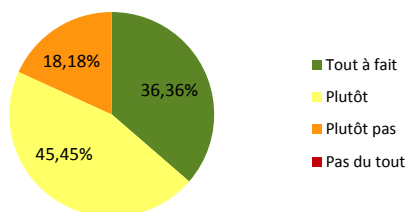
26. Êtes-vous satisfait de l'entretien :			
a. de la chambre de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	46,67%	50,00%
Plutôt	5	33,33%	35,71%
Plutôt pas	1	6,67%	7,14%
Pas du tout	1	6,67%	7,14%
Sans réponse	1	6,67%	



b. des sanitaires ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	46,15%
Plutôt	7	46,67%	53,85%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



c. des locaux collectifs ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	36,36%
Plutôt	5	33,33%	45,45%
Plutôt pas	2	13,33%	18,18%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	26,67%	



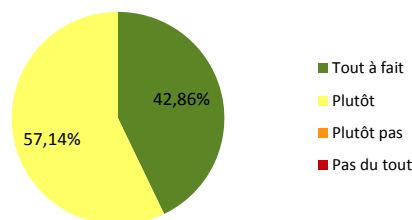
27. Avez-vous des remarques à formuler sur les locaux ?
1. Il arrive qu'il y ait un manque de propreté dans la salle à manger notamment le week-end (à 14h00 il reste des assiettes - couverts sales sur les tables) et odeurs insoutenables dans les couloirs.
2. Ne surtout pas rendre visite à vos proches les samedis, dimanches et jours fériés : nourriture collée au sol, pas de nettoyage. Et ne pas regarder les "minous" sous les meubles, sur les plinthes et sous le lit !
3. Sol non nettoyé régulièrement. Aucun passage le week-end. Rideaux et couettes nettoyés 1 à 2 fois par an.
4. Je regrette l'absence d'un gant de toilette et d'une serviette de toilette dans la salle de bains. Cela serait utile
5. Je trouve que la salle à manger est assez bruyante, musique forte ou télévision.
6. Je ne peux pas répondre à ces questions de façon précise (éloignement)

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

IV. Les soins

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

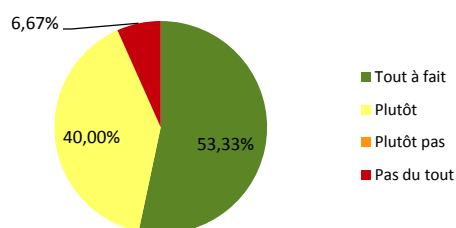
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	42,86%
Plutôt	8	53,33%	57,14%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	6,67%	



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

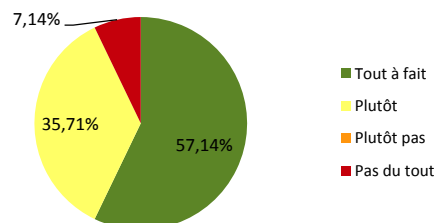
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	53,33%
Plutôt	6	40,00%	40,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	6,67%	6,67%
Sans réponse	0	0,00%	



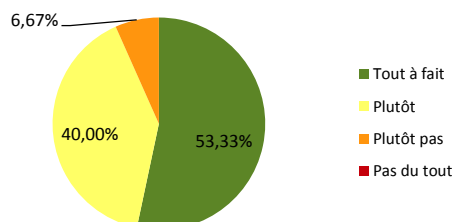
b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	57,14%
Plutôt	5	33,33%	35,71%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	6,67%	7,14%
Sans réponse	1	6,67%	



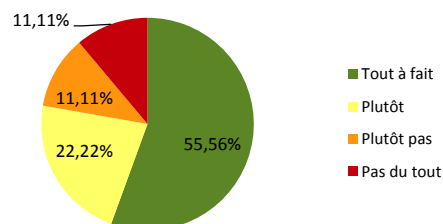
c. les aides-soignantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	53,33%
Plutôt	6	40,00%	40,00%
Plutôt pas	1	6,67%	6,67%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



d. l'équipe de rééducation ?

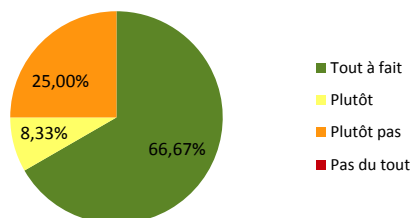
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	33,33%	55,56%
Plutôt	2	13,33%	22,22%
Plutôt pas	1	6,67%	11,11%
Pas du tout	1	6,67%	11,11%
Sans réponse	6	40,00%	



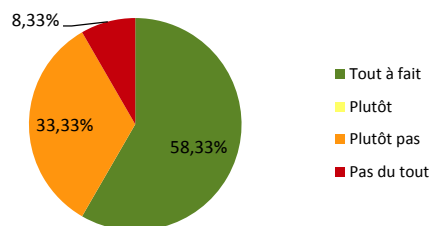
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

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

<i>a. le médecin ?</i>			
<i>Réponse</i>	<i>Nombre</i>	<i>% total</i>	<i>% répondants</i>
Tout à fait	8	53,33%	66,67%
Plutôt	1	6,67%	8,33%
Plutôt pas	3	20,00%	25,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	20,00%	



<i>b. les infirmières ?</i>			
<i>Réponse</i>	<i>Nombre</i>	<i>% total</i>	<i>% répondants</i>
Tout à fait	7	46,67%	58,33%
Plutôt	0	0,00%	0,00%
Plutôt pas	4	26,67%	33,33%
Pas du tout	1	6,67%	8,33%
Sans réponse	3	20,00%	



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

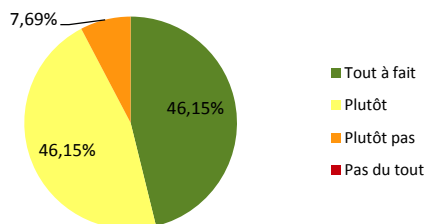
1. On voit jamais le médecin pas d'info sur le traitement et les médicaments
2. Aucun lien sur l'état de santé si vous ne le demandez pas. Les personnels extérieurs ne sont pas forcément au courant des restrictions médicales. On a proposé plusieurs fois à maman de l'alcool alors que cela lui est interdit...
3. L'après-midi, au moment de la distribution du café, il est difficile de contacter un aide soignant. Ma maman se plaignait de ses genoux, j'ai sonné, personne n'est venue, j'ai demandé à l'aide soignante qui servait le café, elle a d'abord fini son service, puis comme j'ai insisté, elle a été voir l'infirmière qui lui a donné un anti inflammatoire sans examiner ma maman. A quoi sert l'infirmière ? Pour la qualité des soins, je ne suis pas au courant des soins apportés à ma maman.
4. Là encore, nous sommes à la limite de la négligence : si l'hygiène est respectée, quid des autres soins : habillage ? Rasage ? Coiffage ? Certes mon père est difficile, mais si on l'avait un peu forcé au départ, il ne serait pas dans l'état dans lequel il se trouve aujourd'hui. Il n'est quasiment plus habillé (le week-end, la journée à partir de 15h...). Il y a certainement également un problème de personnel insuffisant. Malgré les nombreux efforts de Mme la Directrice, une affiche sur le miroir "le rasoir de Mr. doit être nettoyé tous les jours", le rasoir n'est jamais nettoyé. Comme il ne veut plus se raser maintenant, cela aide ! Il ne veut plus se raser car dixit "le rasoir m'arrache la gue...". Forcément, il n'est pas nettoyé. Le dernier date de 3 ou 4 mois et n'est donc pas utilisé...
5. Non pour les soins rien à dire...

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

V. L'animation et la Vie Sociale

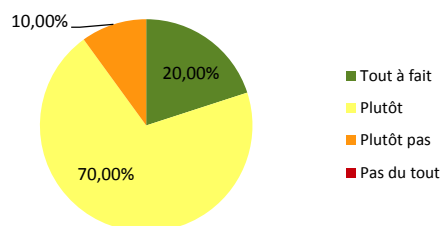
32. Êtes-vous informé des animations proposées par la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	46,15%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	1	6,67%	7,69%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



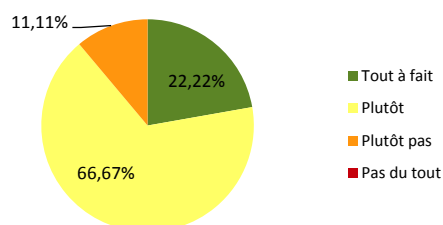
33. Les animations proposées correspondent-elles aux envies de

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	13,33%	20,00%
Plutôt	7	46,67%	70,00%
Plutôt pas	1	6,67%	10,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	33,33%	



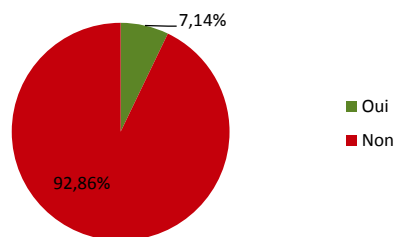
34. Vous sentez-vous associé à des événements / moments festifs organisés dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	13,33%	22,22%
Plutôt	6	40,00%	66,67%
Plutôt pas	1	6,67%	11,11%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	6	40,00%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	1	6,67%	7,14%
Non	13	86,67%	92,86%
Sans réponse	1	6,67%	

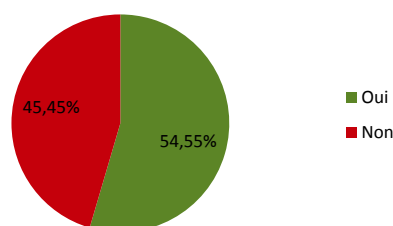


36. Si non, pourquoi ?

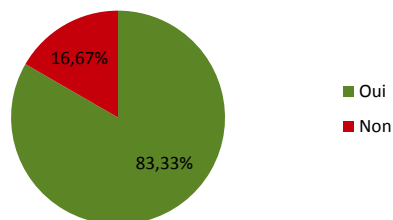
La résidante préfère rester dans sa chambre et ne souhaite pas y participer : 2
Eloignement : 1
Difficulté à venir seul en voiture : 1
Raison familiale : 2
Trop "remontée" contre les personnes qui font le ménage le WE et les personnes qui doivent s'occuper de la toilette et de l'habillage de mon père ; je risque d'être désagréable ...
Participé une fois. On s'attend à un repas un peu amélioré puisque c'est une fois par mois en présence des familles. Hors le repas n'a rien d'exceptionnel et est insipide. Pas étonnant qu'il y ait si peu de famille.
Elle vient d'arriver, je compte bien y aller dès que possible
Sans réponses : 4

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

37. Connaissez-vous l'existence du Conseil de la Vie Sociale ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	6	40,00%	54,55%
Non	5	33,33%	45,45%
Sans réponse	4	26,67%	



38. Si oui, connaissez-vous son rôle au sein de la résidence et ses représentants ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	5	83,33%	83,33%
Non	1	16,67%	16,67%
Sans réponse	0	0,00%	



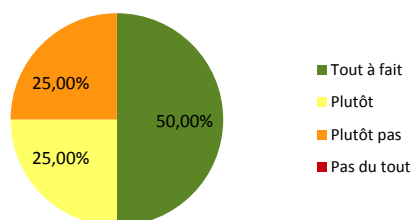
39. Avez-vous des remarques à formuler sur l'animation et la vie sociale dans la résidence ?
1. Il serait bien d'avoir un retour régulier sur ce que le résident a pu faire. Maman n'ayant plus de mémoire, elle me dit qu'elle ne fait rien. Hors nous l'avons déjà vu à l'extérieur sans savoir ce qu'elle faisait avec un groupe de résident. Pourquoi pas un mail avec une photo pour le suivi, une fois par mois.
2. Je participe de temps en temps aux repas conviviaux
3. J'ai eu de très bons rapports avec les animateurs. Ils sont pour moi de très très bons animateurs.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

VI. La restauration

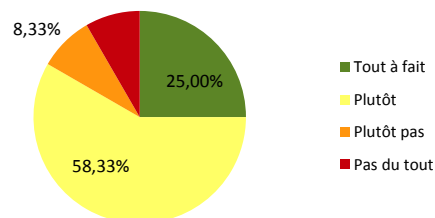
40. Avez-vous connaissance des menus proposés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	50,00%
Plutôt	3	20,00%	25,00%
Plutôt pas	3	20,00%	25,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	20,00%	



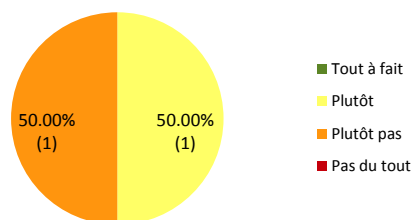
41. Pensez-vous que les repas sont variés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	20,00%	25,00%
Plutôt	7	46,67%	58,33%
Plutôt pas	1	6,67%	8,33%
Pas du tout	1	6,67%	8,33%
Sans réponse	3	20,00%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	0	0,00%	0,00%
Plutôt	1	6,67%	50,00%
Plutôt pas	1	6,67%	50,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	13	86,67%	



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

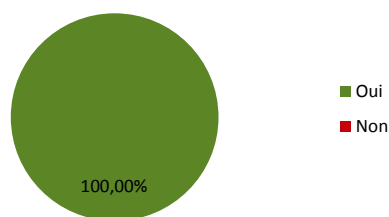
1. Mon amie trouve que les frites ne sont pas cuites suffisamment.
2. Il est difficile de varier, mais je ne vois pas souvent de poisson ?
3. Si nous n'allons pas en salle de restauration, nous ne savons ce que mange le résident. Nous ne pouvons pas juger de la qualité et de la diversité de ceux-ci
4. Je regarde à l'occasion le menu, mais sachant que mon mari n'est pas difficile cela devrait aller.
5. Je n'ai pas encore pris de repas

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

VI. Le linge

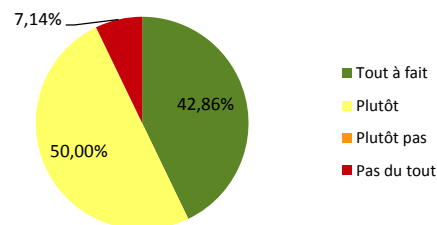
44. Vous a-t-on informé de l'existence du trousseau de linge à apporter et à renouveler ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	10	66,67%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	33,33%	



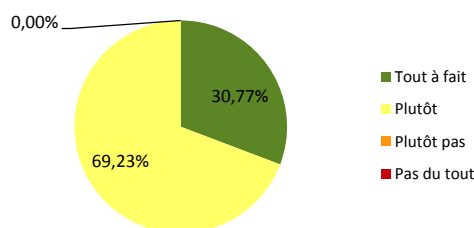
45. Êtes-vous généralement satisfait de la tenue vestimentaire de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	40,00%	42,86%
Plutôt	7	46,67%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	6,67%	7,14%
Sans réponse	1	6,67%	



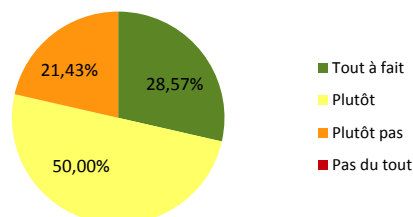
46. Êtes-vous satisfait du service de blanchisserie (nettoyage) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	30,77%
Plutôt	9	60,00%	69,23%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



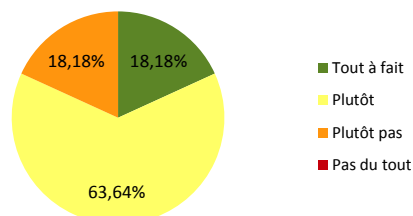
47. L'intégralité du linge de votre proche est-elle récupérée après envoi en blanchisserie ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	28,57%
Plutôt	7	46,67%	50,00%
Plutôt pas	3	20,00%	21,43%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	6,67%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	13,33%	18,18%
Plutôt	7	46,67%	63,64%
Plutôt pas	2	13,33%	18,18%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	26,67%	



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

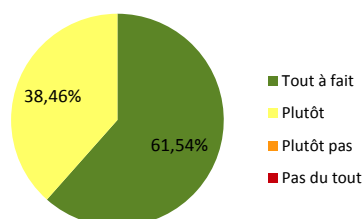
1. Peut-être long le délai de retour
2. Pas toujours satisfaite du service service de blanchisserie.
3. J'ai acheté près de 50 culottes depuis qu'elle est à Isabeau, il lui en reste une dizaine je ne sais pas où elles sont passées, j'ai déjà réclamé je ne sais combien de fois pourtant elles étaient marquées.
4. Serait-il possible d'épingler la paire de chaussettes ensemble, trop souvent une seule est récupérée. Fil de nylon ou autre.
5. Pas de connaissance du trousseau réel, maman a du linge étiqueté à son nom que je ne connais pas. Est-ce des dons ou autre ? Il serait bien de le savoir car nous payons les étiquettes et le service.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

VII. Le personnel

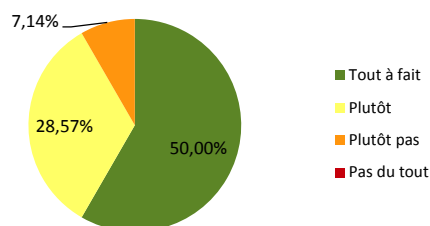
50. Le personnel est-il aimable et bienveillant ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	53,33%	61,54%
Plutôt	5	33,33%	38,46%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



51. Le personnel est-il disponible, à l'écoute ?

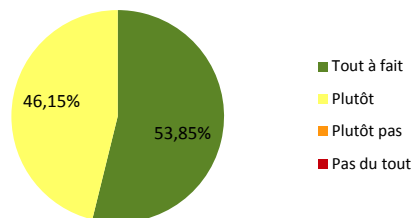
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	41,18%	50,00%
Plutôt	4	23,53%	28,57%
Plutôt pas	1	5,88%	7,14%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	17,65%	



52. Êtes-vous satisfait de l'attitude générale du personnel :

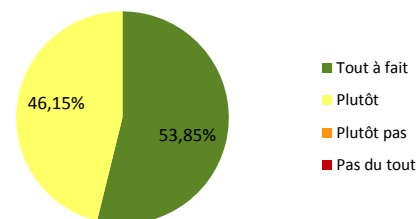
a. à votre égard ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	46,67%	53,85%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



b. à l'égard de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	46,67%	53,85%
Plutôt	6	40,00%	46,15%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	13,33%	



53. Avez-vous des remarques à formuler sur le personnel ?

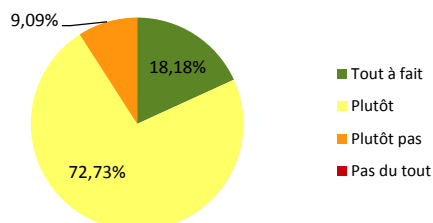
1. Je déplore le manque de personnel médical après le repas du midi jusque 14h30-1500 les résidants sont livrés à eux-même dans la salle à manger
2. Pas toujours facile de trouver hôtesse d'accueil ou personnel soignant disponible
3. Personnel compétent et agréable. Constaté lors de mes visites.
4. Bon dans l'ensemble
5. Ces réponses concernent le personnel que je vois le WE, rarement en semaine. Ils font un travail difficile et la qualité serait améliorée si le personnel était en nombre suffisant. Cela n'a pas l'air d'être le cas !
6. Rien à dire. Conditions de travail difficile, mais vous restez aimables et souriants.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Isabeau du Bosquel"

VIII. Satisfaction globale

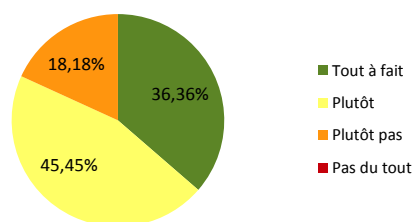
54. Pensez-vous que votre proche se sente bien au sein de la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	13,33%	18,18%
Plutôt	8	53,33%	72,73%
Plutôt pas	1	6,67%	9,09%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	26,67%	36,36%



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	26,67%	36,36%
Plutôt	5	33,33%	45,45%
Plutôt pas	2	13,33%	18,18%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	26,67%	



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

Manque de soins et de propreté approfondis. Le peu de personnel fait ce qu'il peut ? Ou y a-t-il un je-m'en-foutisme flagrant ? Malgré les efforts de la directrice et du médecin, j'ai des doutes. Cela me pèse de voir mon père dans cet état, mais je suis malheureusement impuissante. Tous mes essais ont été voués à l'échec.

Je recommanderai la résidence pour une personne souffrant de maladie mentale, mais pour une personne n'en souffrant pas, je ne la recommanderai moins.

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

Moyenne	8,08
Minimum	6
Maximum	10

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

- Très satisfait du personnel. Pour le reste la venue dans l'établissement est trop récente.
- Depuis de long mois ma conjointe est grabataire, totalement dans un autre univers, ne s'exprime plus, en position sur le fauteuil ou le lit, obligation de l'alimenter. Ma présence est journalière de 12h30 à 16h00. Difficile d'être objectif dans plusieurs parties des questionnaires. Prendre en considération les questions 55 et 57.
- J'ai envoyé de nombreux courriers. Mais rien ne change. Il y a quand même du progrès depuis l'arrivée de la cadre de santé.
- Prévoir des désodorisants automatiques dans les couloirs éviteraient les odeurs dans ceux-ci, surtout les jours où il n'y a pas de personnel ou d'enlèvement de linge sale...