

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

Nombre de répondants	17
Nombre de questionnaires envoyés	116
Pourcentage de répondants	14,66%

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

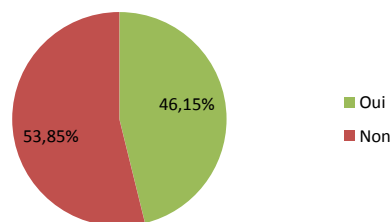
Information sur le résident

Comment avez-vous connu la Résidence ?	
5	Suite à une hospitalisation au CH de Tourcoing
4	Transfert d'une autre résidence
2	Par un proche
2	Par un autre professionnel
1	CCAS Tourcoing
1	Autre
2	Sans réponse

Proche présent dans la résidence depuis			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
- de 1 an	8	47,06%	47,06%
Entre 1 et 3 ans	6	35,29%	35,29%
+ de 3ans	3	17,65%	17,65%
Sans réponse	0	0,00%	

Lien de parenté avec le résident			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Conjoint(e)	4	23,53%	25,00%
Enfant	10	58,82%	62,50%
Petit-enfant	0	0,00%	0,00%
Frère/soeur	1	5,88%	6,25%
Beau-frère/belle-soeur	0	0,00%	0,00%
Cousin(e)	0	0,00%	0,00%
Neveu/nièce	0	0,00%	0,00%
Ami(e)	0	0,00%	0,00%
Tuteur/curateur (sans lien de parenté)	0	0,00%	0,00%
Autre	1	5,88%	6,25%
Sans réponse	1	5,88%	

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	6	35,29%	46,15%
Non	7	41,18%	53,85%
Sans réponse	4	23,53%	

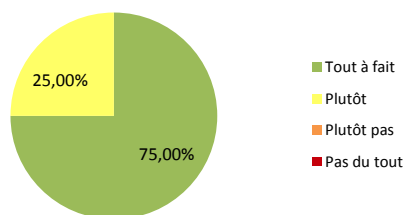


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

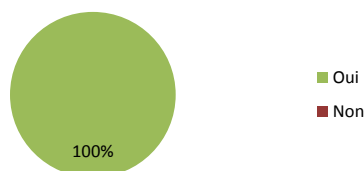
I. Avant l'entrée de votre proche :

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

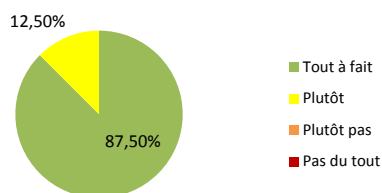
1. Êtes-vous satisfait des délais d'admissions ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	75,00%	75,00%
Plutôt	2	25,00%	25,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



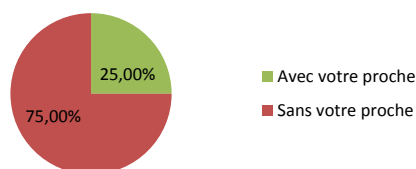
2. Vous a-t-on proposé de visiter la résidence avant l'entrée de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	8	100,00%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



3. Si vous avez visité la résidence, êtes-vous satisfait de cette visite ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	87,50%	87,50%
Plutôt	1	12,50%	12,50%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	0,00%

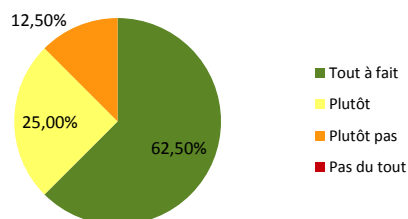


4. Si vous avez visité la résidence, était-ce :			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Avec votre proche	2	25,00%	25,00%
Sans votre proche	6	75,00%	75,00%
Sans réponse	0	0,00%	



5. Si vous l'avez visité sans votre proche, pourquoi ?	
3	Résident hospitalisé
1	Résident malade
1	Transfert non effectué
1	Son idée fixe de venir habiter chez moi, mais pas possible, elle faisait de grosses colères et était agressive
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	5	62,50%	62,50%
Plutôt	2	25,00%	25,00%
Plutôt pas	1	12,50%	12,50%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



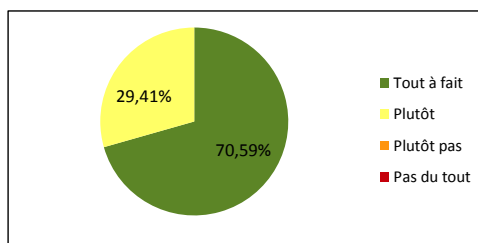
7. Avez-vous des remarques à formuler sur les démarches d'entrée dans la résidence pour votre proche ?	
Très bon suivie, bien accompagnée	
Très bon accueil, entretien et visite de la résidence très appréciés lors de l'admission.	

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

II. Vie de la résidence

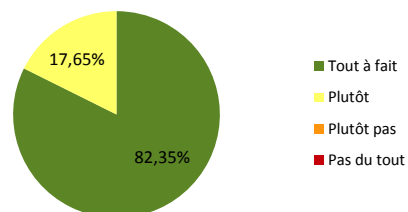
8. Êtes-vous satisfait de l'accueil et du suivi du dossier par le référent administratif ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	70,59%	70,59%
Plutôt	5	29,41%	29,41%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



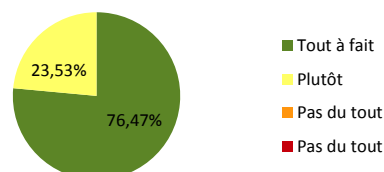
9. Êtes-vous satisfait des moyens mis à disposition pour rencontrer et/ou communiquer avec votre proche (horaires de visite, locaux, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	82,35%	82,35%
Plutôt	3	17,65%	17,65%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



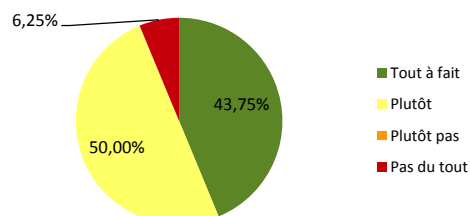
10. Êtes-vous satisfait de l'accueil au sein de la résidence (service rendu par l'hôtesse, amabilité, réponses à vos questions...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	76,47%	76,47%
Plutôt	4	23,53%	23,53%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	0,00%



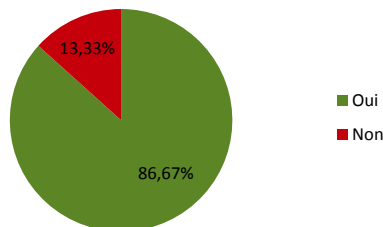
11. Pensez-vous être suffisamment informé de la vie de la résidence (travaux, nouveautés, événements, ...) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	43,75%	43,75%
Plutôt	8	50,00%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	6,25%	6,25%
Sans réponse	0	0,00%	

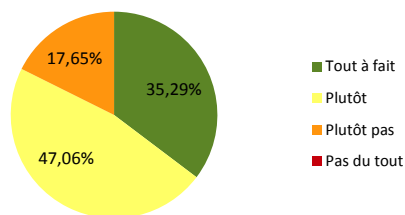


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

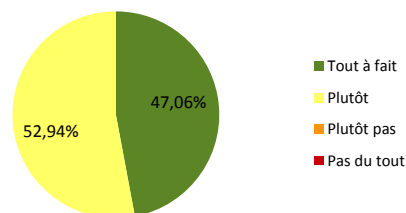
12. Connaissez-vous les référents soignants de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	13	76,47%	86,67%
Non	2	11,76%	13,33%
Sans réponse	2	11,76%	



13. En cas de demande particulière, savez-vous à qui vous adresser ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	35,29%	35,29%
Plutôt	8	47,06%	47,06%
Plutôt pas	3	17,65%	17,65%
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	47,06%	47,06%
Plutôt	9	52,94%	52,94%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
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. Personnel bien formé, à l'écoute et bienveillant avec les malades	
2. Échanges réguliers et réponses rapides aux demandes diverses	
3. Oui et non pour la connaissance des référents soignants car il y a eu du changement.	
4. Pas assez de réponses sur suivi médical	
5. Manque souvent hôtesse d'accueil, mais quand présente très aimable.	
6. Absence d'hôtesse d'accueil, surtout les après-midi	

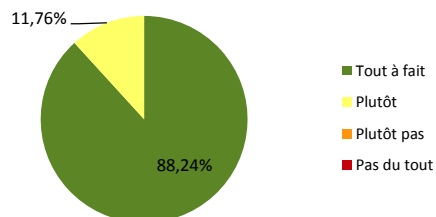
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

III. Les locaux

ACCES ET ESPACES EXTERIEURS

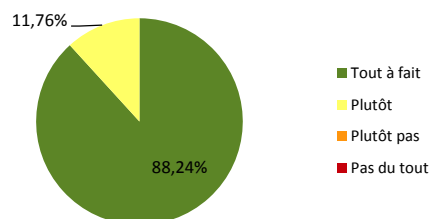
16. Êtes-vous satisfait de la signalisation pour accéder à la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	88,24%
Plutôt	2	11,76%	11,76%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



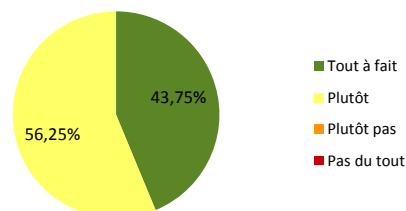
17. Êtes-vous satisfait des possibilités de stationnement ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	88,24%
Plutôt	2	11,76%	11,76%
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 ?

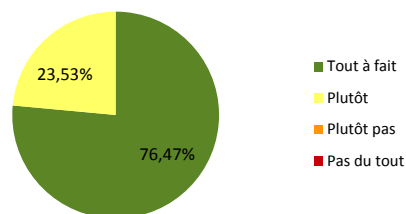
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	41,18%	43,75%
Plutôt	9	52,94%	56,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



ESPACES INTERIEURS

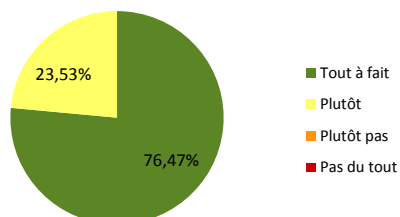
19. La signalétique vous permet-elle de vous repérer dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	76,47%	76,47%
Plutôt	4	23,53%	23,53%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



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

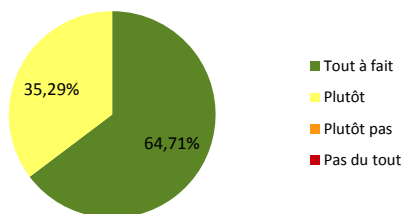
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	76,47%	76,47%
Plutôt	4	23,53%	23,53%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

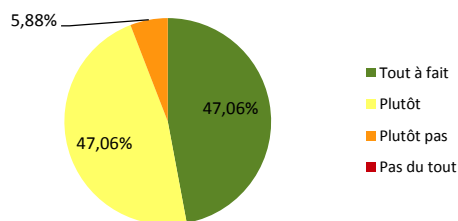
21. La possibilité offerte à votre proche d'aménager sa chambre est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	64,71%	64,71%
Plutôt	6	35,29%	35,29%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



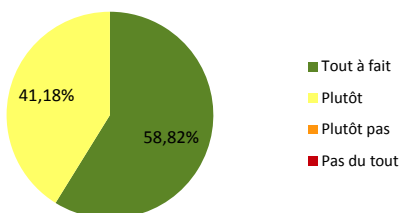
22. Les espaces de rangement dans la chambre de votre proche sont-ils satisfaisants ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	47,06%	47,06%
Plutôt	8	47,06%	47,06%
Plutôt pas	1	5,88%	5,88%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



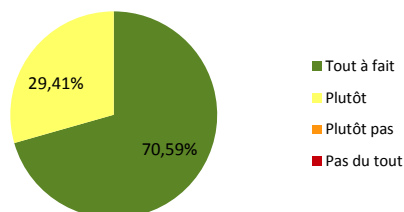
23. La température dans la chambre de votre proche est-elle satisfaisante ?

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



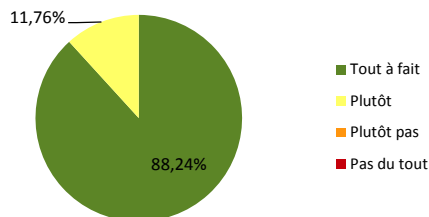
24. Les odeurs au sein de la résidence sont-elles satisfaisantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	70,59%	70,59%
Plutôt	5	29,41%	29,41%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	

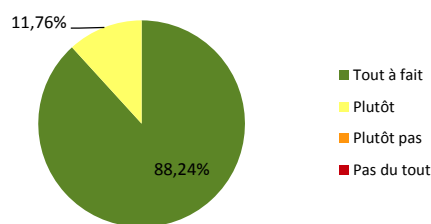


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

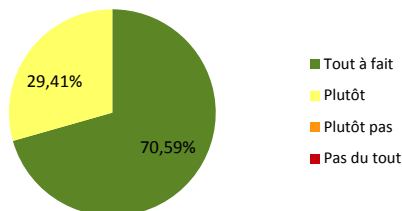
25. Les locaux collectifs sont-ils agréables (salle à manger, salle d'animation,...) ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	88,24%
Plutôt	2	11,76%	11,76%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



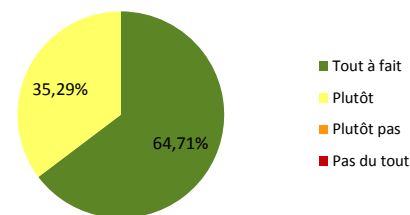
26. Êtes-vous satisfait de l'entretien :			
a. de la chambre de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	88,24%
Plutôt	2	11,76%	11,76%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



b. des sanitaires ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	70,59%	70,59%
Plutôt	5	29,41%	29,41%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



c. des locaux collectifs ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	64,71%	64,71%
Plutôt	6	35,29%	35,29%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



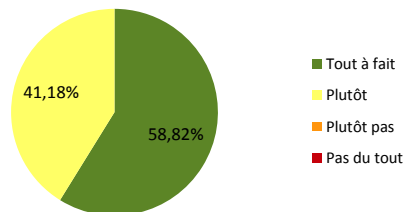
27. Avez-vous des remarques à formuler sur les locaux ?
1. Cadre de vie soigné
2. Serait-il possible de stocker les vêtements d'été dans sa valisette pour avoir la place pour les vêtements d'hiver?
3. Le problème de chauffage a été résolu après réclamation.
4. Dommage qu'il ait fallu que j'envoie un mail au bout d'un an de fuite dans la salle de bains de ma mère pour obtenir un changement de chambre le jour même, malgré les différentes demandes effectuées auparavant.
5. Souvent odeur d'urine mais je pense pas que se soit à cause des femmes de ménage qui font très bien leur travail.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

IV. Les soins

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

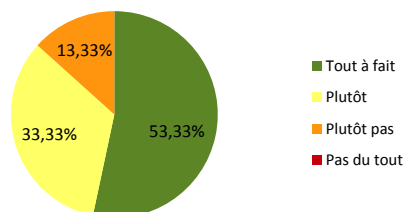
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	58,82%	58,82%
Plutôt	7	41,18%	41,18%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



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

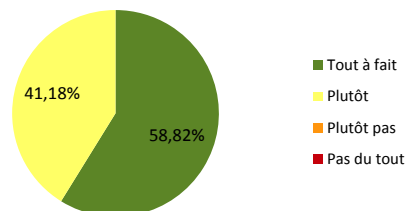
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	47,06%	53,33%
Plutôt	5	29,41%	33,33%
Plutôt pas	2	11,76%	13,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	11,76%	



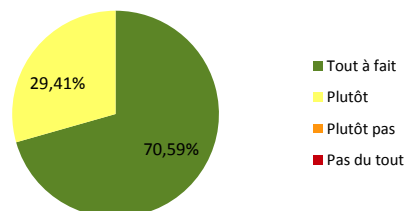
b. les infirmières ?

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



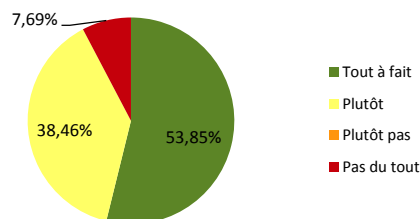
c. les aides-soignantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	70,59%	70,59%
Plutôt	5	29,41%	29,41%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
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	7	41,18%	53,85%
Plutôt	5	29,41%	38,46%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	5,88%	7,69%
Sans réponse	4	23,53%	

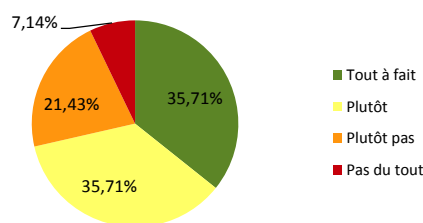


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

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

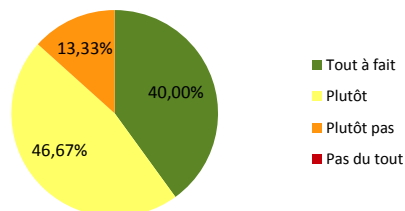
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	29,41%	35,71%
Plutôt	5	29,41%	35,71%
Plutôt pas	3	17,65%	21,43%
Pas du tout	1	5,88%	7,14%
Sans réponse	3	17,65%	



b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	35,29%	40,00%
Plutôt	7	41,18%	46,67%
Plutôt pas	2	11,76%	13,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	11,76%	



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

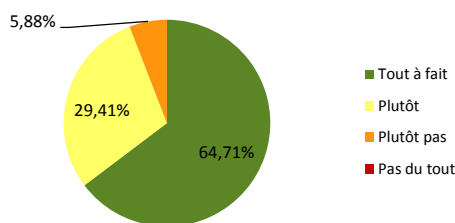
1. Je ne suis pas non plus assez demandeur... au niveau des informations médicales par le médecin.
2. Manque d'information sur l'évolution de la santé de notre proche, sauf de la part des soignants si l'on pose la question.
3. Je déplore l'absence de contact avec le médecin, aucune rencontre n'est organisée. Il faut sans cesse solliciter les infirmières pour avoir les infos.
4. Je n'ai pas rencontré le médecin mais les soins sont donnés.
5. Ne vois pas beaucoup les IDE, mais je pense que c'est dû à leur charge de travail.
6. Demander aux aides-soignantes de vérifier si les appareils auditifs sont bien en place le matin (1 a déjà été perdu) et l'appareil dentaire aussi avec colle pour le bas. Et revoir le soir si les appareils sont bien restés en place avant de les enlever. (le bas a été perdu aussi).

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

V. L'animation et la Vie Sociale

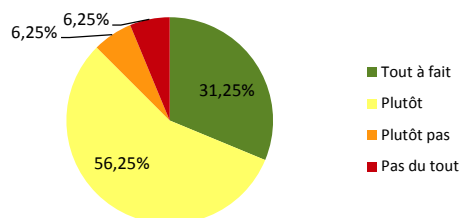
32. Êtes-vous informé des animations proposées par la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	64,71%	64,71%
Plutôt	5	29,41%	29,41%
Plutôt pas	1	5,88%	5,88%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



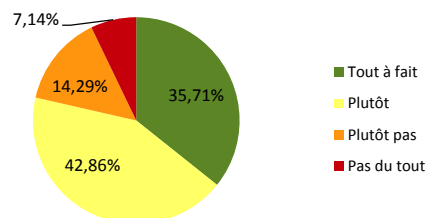
33. Les animations proposées correspondent-elles aux envies de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	29,41%	31,25%
Plutôt	9	52,94%	56,25%
Plutôt pas	1	5,88%	6,25%
Pas du tout	1	5,88%	6,25%
Sans réponse	1	5,88%	



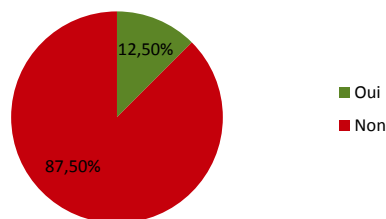
34. Vous sentez-vous associé à des événements / moments festifs organisés dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	29,41%	35,71%
Plutôt	6	35,29%	42,86%
Plutôt pas	2	11,76%	14,29%
Pas du tout	1	5,88%	7,14%
Sans réponse	3	17,65%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	2	11,76%	12,50%
Non	14	82,35%	87,50%
Sans réponse	1	5,88%	

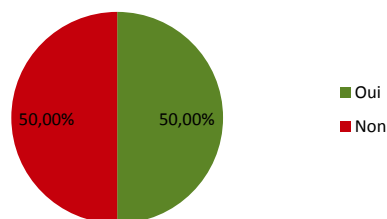


36. Si non, pourquoi ?

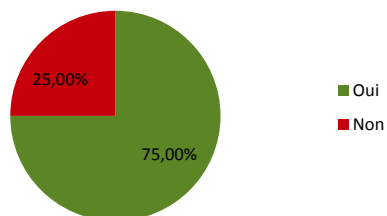
Je le ferai plus tard car je gère seule la situation de ma maman (l'appartement à déménager, l'administratif etc...)
Difficulté pour maman de s'alimenter - nous avons participé aux repas conviviaux avant que la santé de maman ne se dégrade.
Dépendante et aveugle
Trop difficile vu la pathologie de mon grand-père qui tient pas en place...
Parce qu'elle ne mangera pas un vrai moulin à parole, la bouche vide ou pleine. Je ne comprends plus ce qu'elle me dit et elle ne me comprend plus non plus, si je lui parle un peu de la famille, les noms elle ne connaît plus.
Eloignement
Pour des raisons personnelles
En raison d'autres contraintes familiales.
Les proches pas intéressés
Pas envie
Je ne le souhaite pas

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

37. Connaissez-vous l'existence du Conseil de la Vie Sociale ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	8	47,06%	50,00%
Non	8	47,06%	50,00%
Sans réponse	1	5,88%	



38. Si oui, connaissez-vous son rôle au sein de la résidence et ses représentants ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	6	75,00%	75,00%
Non	2	25,00%	25,00%
Sans réponse	0	0,00%	



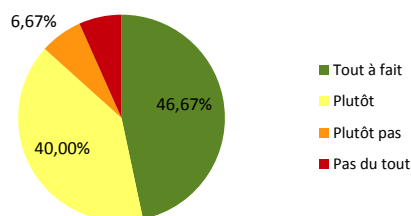
39. Avez-vous des remarques à formuler sur l'animation et la vie sociale dans la résidence ?
1. Les bénévoles sont très sympathiques et très impliqués
2. Avec ma fille sommes déjà venue aux repas conviviaux : repas excellent, bonne présentation, repas festif, personnel extra. Ma fille habitant le PDC difficile d'être présente à midi et mon mari a parfois des difficultés à manger normalement. En ce qui concerne l'animation : animation proposée mais le malade n'adhère pas toujours c'est le cas de mon mari, il accepte de voir un film, il aime marcher, a fait une sortie extérieure qui s'est très bien passée.
3. L'animation est surtout destinée aux résidents encore valides
4. Manque d'échanges entre le personnel et les résidents dans les salles communes. Les résidents sont entre eux et le personnel reste groupé de leur côté c'est dommage.

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

VI. La restauration

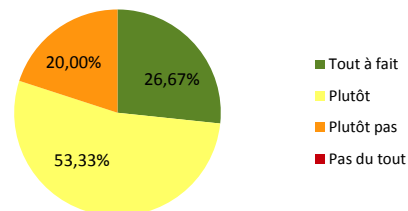
40. Avez-vous connaissance des menus proposés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	41,18%	46,67%
Plutôt	6	35,29%	40,00%
Plutôt pas	1	5,88%	6,67%
Pas du tout	1	5,88%	6,67%
Sans réponse	2	11,76%	



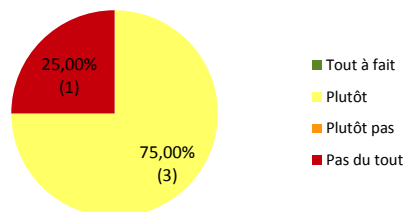
41. Pensez-vous que les repas sont variés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	23,53%	26,67%
Plutôt	8	47,06%	53,33%
Plutôt pas	3	17,65%	20,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	11,76%	



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	3	17,65%	75,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	5,88%	25,00%
Sans réponse	13	76,47%	



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

J'assiste souvent au goûter apprécié des malades, bien surveillé et aidé au cas nécessaire, mais envoyés lorsque plusieurs malades réagissent.

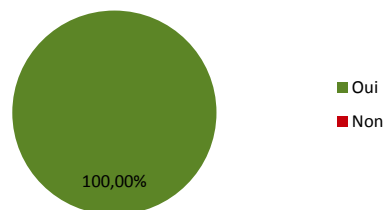
Les mêmes repas sont servis (purée 2 fois par jour) pour les personnes rencontrant des difficultés à mâcher

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

VI. Le linge

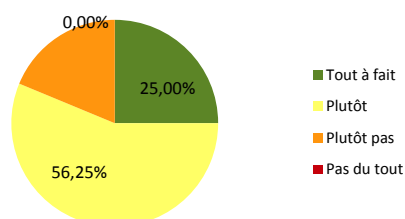
44. Vous a-t-on informé de l'existence du trousseau de linge à apporter et à renouveler ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	16	94,12%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



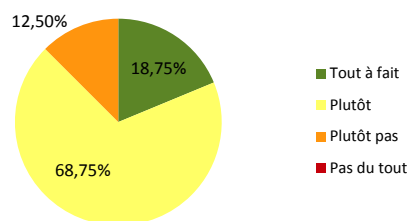
45. Êtes-vous généralement satisfait de la tenue vestimentaire de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	23,53%	25,00%
Plutôt	9	52,94%	56,25%
Plutôt pas	3	17,65%	18,75%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



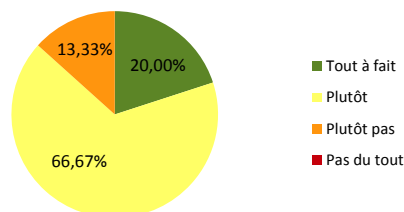
46. Êtes-vous satisfait du service de blanchisserie (nettoyage) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	17,65%	18,75%
Plutôt	11	64,71%	68,75%
Plutôt pas	2	11,76%	12,50%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



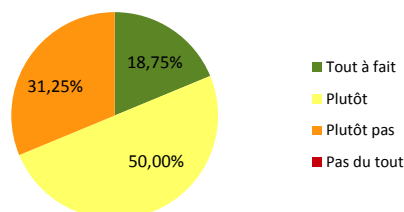
47. L'intégralité du linge de votre proche est-elle récupérée après envoi en blanchisserie ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	17,65%	20,00%
Plutôt	10	58,82%	66,67%
Plutôt pas	2	11,76%	13,33%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	11,76%	13,33%



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	17,65%	18,75%
Plutôt	8	47,06%	50,00%
Plutôt pas	5	29,41%	31,25%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



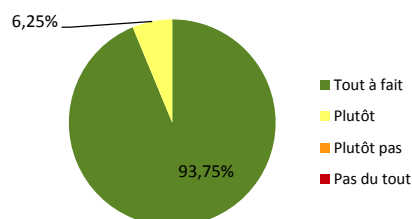
49. Avez-vous des remarques à formuler sur le linge ?

Pantalons parfois décousus avec fermeture éclair cassée.
Le linge est mal repassé. Le délai pour certains vêtements est très long (gilet, pull...)
Il y a un mois j'ai ramené des vêtements neufs dans son armoire je n'ai retrouvé qu'un seul pull turquoise, j'espère retrouver les autres effets la prochaines fois.
L'intégralité du linge de votre proche est-elle récupérée après envoi en blanchisserie : impossible de vérifier.
Je range souvent l'armoire de mon grand-père et le rangement n'est pas souvent respecté
Quelqu'un pourrait-il s'occuper, moyennant paiement de recoudre boutons et quelques points de couture.

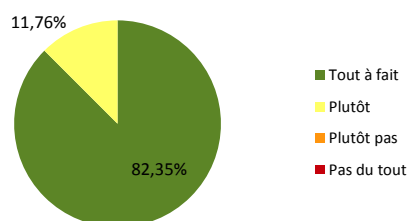
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

VII. Le personnel

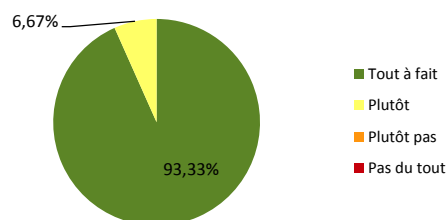
50. Le personnel est-il aimable et bienveillant ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	93,75%
Plutôt	1	5,88%	6,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



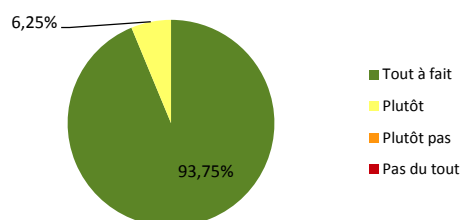
51. Le personnel est-il disponible, à l'écoute ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	77,78%	82,35%
Plutôt	2	11,11%	11,76%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,56%	



52. Êtes-vous satisfait de l'attitude générale du personnel :			
a. à votre égard ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	82,35%	93,33%
Plutôt	1	5,88%	6,67%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	11,76%	



b. à l'égard de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	88,24%	93,75%
Plutôt	1	5,88%	6,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	6,25%



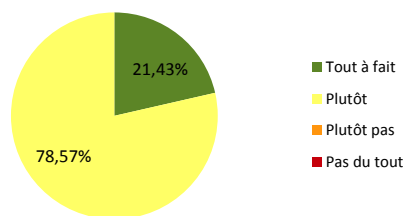
53. Avez-vous des remarques à formuler sur le personnel ?	
Oui tout le personnel est très patient, malgré certaines difficultés de comportement des patients	
L'occasion de remercier et de féliciter ces équipes !!!	
Personnel attentif et à l'écoute	
Excellent personnel avec maîtrise de la situation ! pas facile ! que je remercie beaucoup! surtout quand plusieurs malades réagissent.	
Personnel à l'écoute du résident et de sa famille. Très satisfaite	
L'animation c'est bien mais discuter un peu avec les résidents qui en sont capable, cela apporte un peu de chaleur à ces personnes âgées.	
Les aides-soignantes ont des tâches très chargées au moment du réveil et des repas	

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Les Maisonnées"

VIII. Satisfaction globale

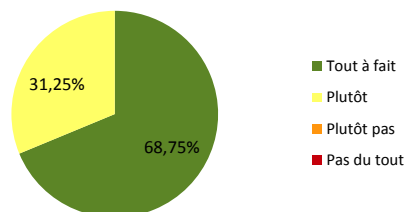
54. Pensez-vous que votre proche se sente bien au sein de la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	17,65%	21,43%
Plutôt	11	64,71%	78,57%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	17,65%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	64,71%	68,75%
Plutôt	5	29,41%	31,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,88%	



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

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

Moyenne	8,38
Minimum	7
Maximum	10

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

Pourquoi n'y a-t-il pas de service manucure?

Résidence adaptée à la pathologie du résident.

Ma maman est rentrée en urgence dans votre établissement et un peu contre sa volonté. Tout a été fait pour qu'elle s'y sente bien et qu'elle s'habitue progressivement. Merci à tout le personnel.