

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

Nombre de répondants	19
Nombre de questionnaires envoyés	108
Pourcentage de répondants	17,59%

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

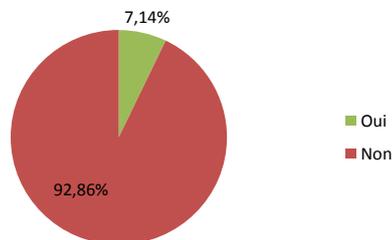
Information sur le résidant

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

Proche présent dans la résidence depuis			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
- de 1 an	4	21,05%	21,05%
Entre 1 et 3 ans	8	42,11%	42,11%
+ de 3ans	7	36,84%	36,84%
Sans réponse	0	0,00%	

Lien de parenté avec le résidant			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Conjoint(e)	2	10,53%	10,53%
Enfant	15	78,95%	78,95%
Petit-enfant	0	0,00%	0,00%
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	1	5,26%	5,26%
Ami(e)	0	0,00%	0,00%
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	1	5,26%	7,14%
Non	13	68,42%	92,86%
Sans réponse	5	26,32%	

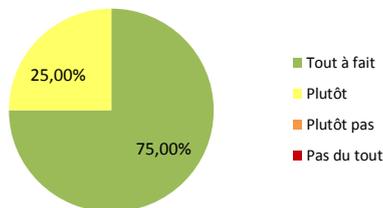


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

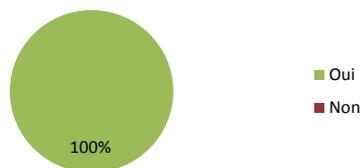
I. Avant l'entrée de votre proche :

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

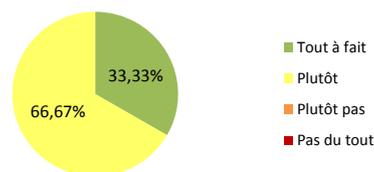
1. Êtes-vous satisfait des délais d'admissions ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	75,00%	75,00%
Plutôt	1	25,00%	25,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



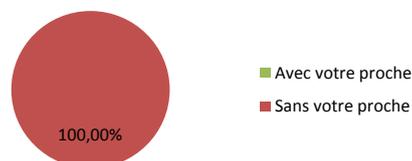
2. Vous a-t-on proposé de visiter la résidence avant l'entrée de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	3	75,00%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	25,00%	



3. Si vous avez visité la résidence, êtes-vous satisfait de cette visite ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	1	25,00%	33,33%
Plutôt	2	50,00%	66,67%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	25,00%	33,33%



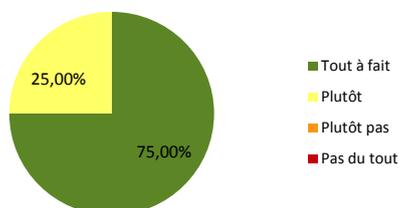
4. Si vous avez visité la résidence, était-ce :			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Avec votre proche	0	0,00%	0,00%
Sans votre proche	4	100,00%	100,00%
Sans réponse	0	0,00%	



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

1	Etat de santé du résident ne le permettait pas
1	Hospitalisation

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	75,00%	75,00%
Plutôt	1	25,00%	25,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



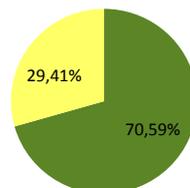
7. Avez-vous des remarques à formuler sur les démarches d'entrée dans la résidence pour votre proche ?

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

II. Vie de la résidence

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

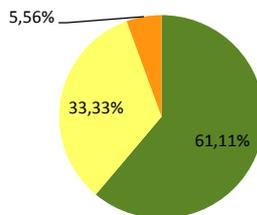
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	63,16%	70,59%
Plutôt	5	26,32%	29,41%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



- Tout à fait
- Plutôt
- Plutôt pas
- Pas du tout

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

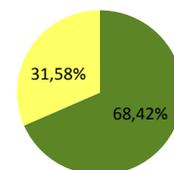
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	11	57,89%	61,11%
Plutôt	6	31,58%	33,33%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



- Tout à fait
- Plutôt
- Plutôt pas
- Pas du tout

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

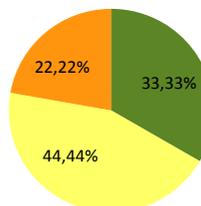
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	13	68,42%	68,42%
Plutôt	6	31,58%	31,58%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



- Tout à fait
- Plutôt
- Pas du tout
- Pas du tout

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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	33,33%
Plutôt	8	42,11%	44,44%
Plutôt pas	4	21,05%	22,22%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	

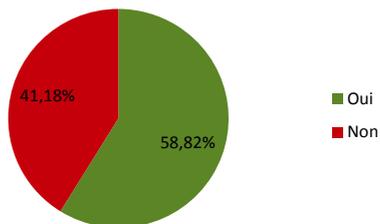


- Tout à fait
- Plutôt
- Plutôt pas
- Pas du tout

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

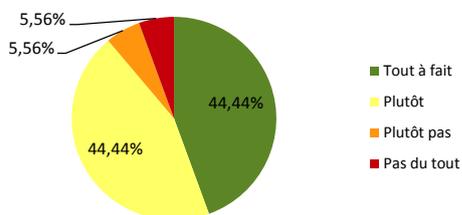
12. Connaissez-vous les référents soignants de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	10	52,63%	58,82%
Non	7	36,84%	41,18%
Sans réponse	2	10,53%	



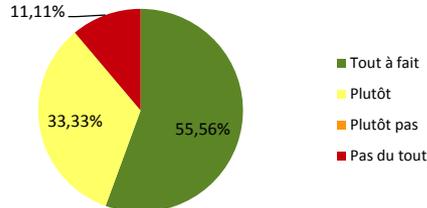
13. En cas de demande particulière, savez-vous à qui vous adresser ?

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



14. En cas de demande particulière, obtenez-vous des réponses ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	52,63%	55,56%
Plutôt	6	31,58%	33,33%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	2	10,53%	11,11%
Sans réponse	1	5,26%	



15. Avez-vous des remarques à formuler sur la vie dans l'établissement ?

Ma maman a beaucoup de peine à lire, une promesse pas tenue. Depuis son entrée, on demande pour réserver une consultation pour sa vue. Pas moyen de savoir à qui s'adresser.

Il est dommageable qu'il n'y ait pas toujours quelqu'un à l'accueil.

Légère dégradation du service due au manque de personnel en dépit des efforts de TOUS les intervenants : Dans certains cas repas très rapides et optimisés au maximum, repas froids le soir alors que les températures extérieures sont très basses, retrait des essuies de toilette sans remplacement, absence de papier hygiénique, suppression du repas convivial mensuel du dimanche. Je tiens à saluer le performance du service médical (Soins, suivi de l'état etc...) merci aux infirmières, médecins et services de direction concernés.

Une situation géographique et mon état de santé, je ne peux me rendre à l'établissement. Je m'en tiens aux personnes référente et à sa tutrice

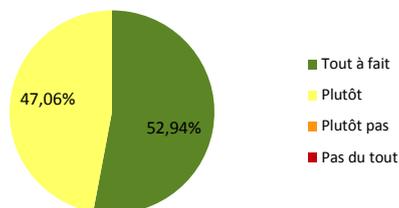
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

III. Les locaux

ACCES ET ESPACES EXTERIEURS

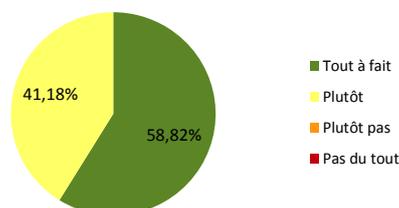
16. Êtes-vous satisfait de la signalisation pour accéder à la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	52,94%
Plutôt	8	42,11%	47,06%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



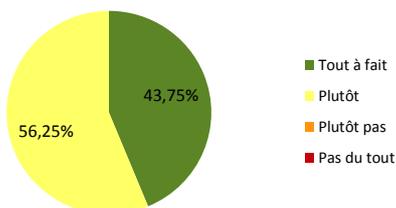
17. Êtes-vous satisfait des possibilités de stationnement ?

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%	



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

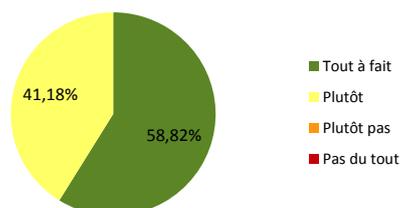
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	43,75%
Plutôt	9	47,37%	56,25%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



ESPACES INTERIEURS

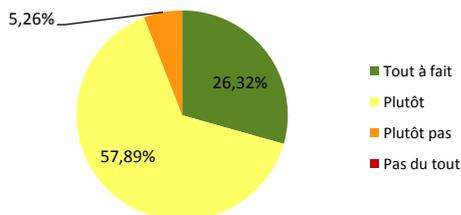
19. La signalétique vous permet-elle de vous repérer dans la résidence ?

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%	



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

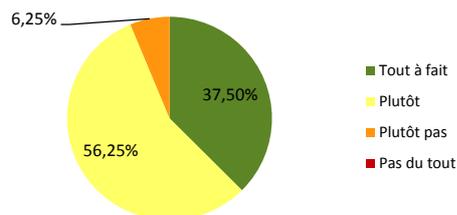
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	26,32%
Plutôt	11	57,89%	57,89%
Plutôt pas	1	5,26%	5,26%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

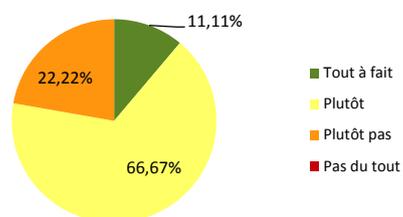
21. La possibilité offerte à votre proche d'aménager sa chambre est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	37,50%
Plutôt	9	47,37%	56,25%
Plutôt pas	1	5,26%	6,25%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	3	15,79%	



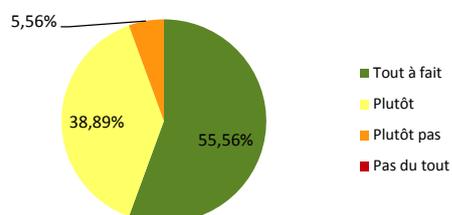
22. Les espaces de rangement dans la chambre de votre proche sont-ils satisfaisants ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	10,53%	11,11%
Plutôt	12	63,16%	66,67%
Plutôt pas	4	21,05%	22,22%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



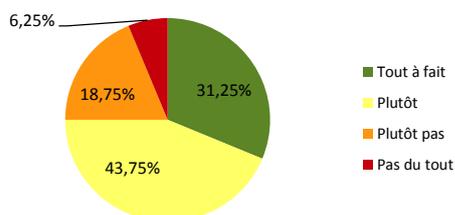
23. La température dans la chambre de votre proche est-elle satisfaisante ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	52,63%	55,56%
Plutôt	7	36,84%	38,89%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



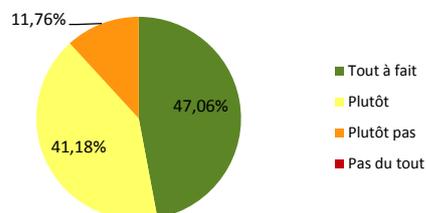
24. Les odeurs au sein de la résidence sont-elles satisfaisantes ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	5	26,32%	31,25%
Plutôt	7	36,84%	43,75%
Plutôt pas	3	15,79%	18,75%
Pas du tout	1	5,26%	6,25%
Sans réponse	3	15,79%	

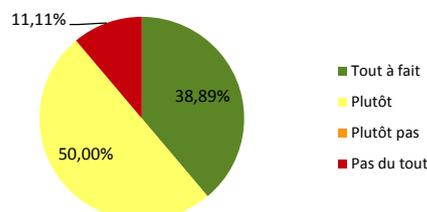


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

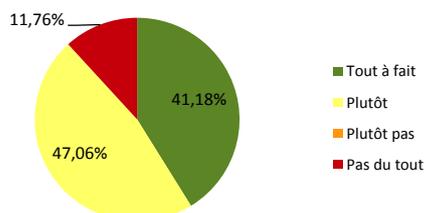
25. Les locaux collectifs sont-ils agréables (salle à manger, salle d'animation,...) ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	47,06%
Plutôt	7	36,84%	41,18%
Plutôt pas	2	10,53%	11,76%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



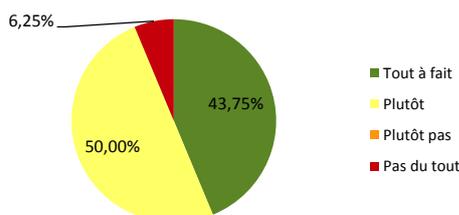
26. Êtes-vous satisfait de l'entretien :			
a. de la chambre de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	38,89%
Plutôt	9	47,37%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	2	10,53%	11,11%
Sans réponse	1	5,26%	



b. des sanitaires ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	41,18%
Plutôt	8	42,11%	47,06%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	2	10,53%	11,76%
Sans réponse	2	10,53%	



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



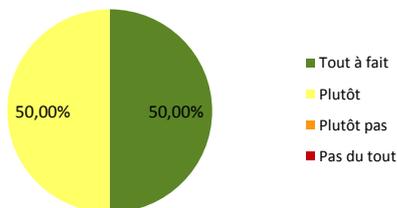
27. Avez-vous des remarques à formuler sur les locaux ?
Je n'ai pas de voiture donc je ne peux pas répondre aux questions 16 à 18. La chambre est plutôt spartiate. Mon père ne souhaite pas d'aménagement particulier.
Pourrait-on un jour nettoyer les carreaux depuis l'entrée de ma mère les carreaux n'ont pas été nettoyés (6 ans)
Une situation géographique et mon état de santé, je ne peux me rendre à l'établissement. Je m'en tiens aux personnes référente et à sa tutrice
Il y a souvent des odeurs dans les ascenseurs et dans les couloirs lorsque les paniers de linge sale y sont. (c'est souvent)

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

IV. Les soins

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

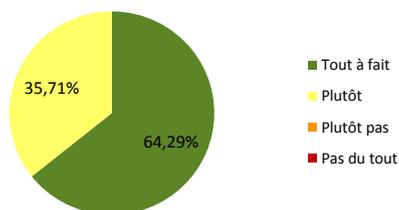
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	50,00%
Plutôt	9	47,37%	50,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	1	5,26%	



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

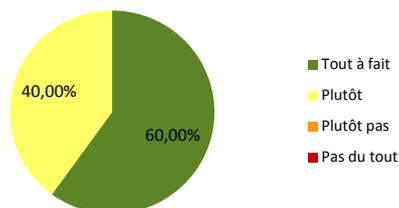
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	64,29%
Plutôt	5	26,32%	35,71%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	26,32%	



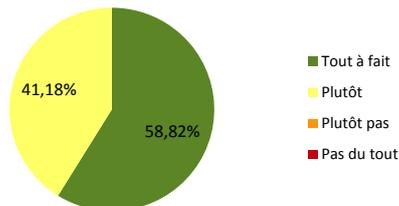
b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	60,00%
Plutôt	6	31,58%	40,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	4	21,05%	



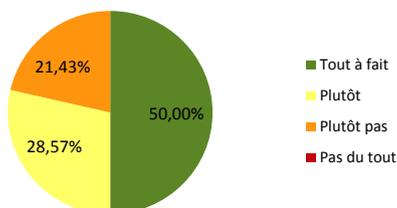
c. les aides-soignantes ?

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%	



d. l'équipe de rééducation ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	7	36,84%	50,00%
Plutôt	4	21,05%	28,57%
Plutôt pas	3	15,79%	21,43%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	26,32%	

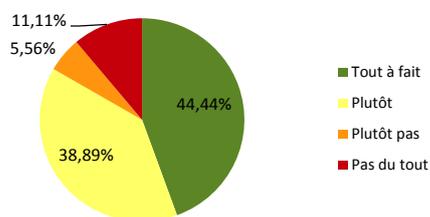


ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

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

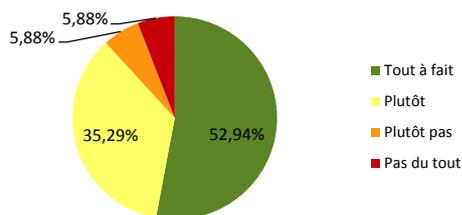
a. le médecin ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	8	42,11%	44,44%
Plutôt	7	36,84%	38,89%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	2	10,53%	11,11%
Sans réponse	1	5,26%	



b. les infirmières ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	9	47,37%	52,94%
Plutôt	6	31,58%	35,29%
Plutôt pas	1	5,26%	5,88%
Pas du tout	1	5,26%	5,88%
Sans réponse	2	10,53%	



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

Ma tante va bien et est heureuse d'être bien soignée à 96 ans quand même

Bravo pour le suivi et les soins ainsi que la disponibilité des intervenants concernés.

Une situation géographique et mon état de santé, je ne peux me rendre à l'établissement. Je m'en tiens aux personnes référente et à sa tutrice

Il m'est déjà arrivé de faire des remarques sur l'état de santé de ma maman. Elle sont souvent relayées par les aides-soignantes. Par contre je n'ai jamais de retour de la part des infirmiers ou du médecin. Je ne connais pas les traitements qu'on lui administre. J'ai constaté qu'il y a régulièrement des changements de médecins et d'infirmiers.

On ne voit jamais personne

Toujours difficile d'obtenir des renseignements du médecin.

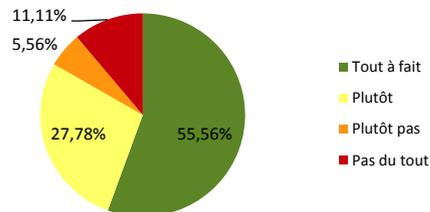
Ma mère encore ses dents, ne sont pas faites tous les jours après plusieurs réclamations vraiment désolant (il faut 2 minutes).

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

V. L'animation et la Vie Sociale

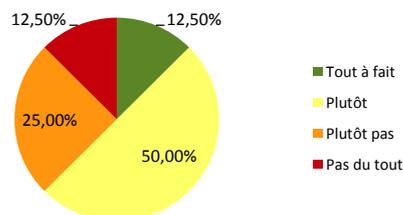
32. Êtes-vous informé des animations proposées par la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	10	52,63%	55,56%
Plutôt	5	26,32%	27,78%
Plutôt pas	1	5,26%	5,56%
Pas du tout	2	10,53%	11,11%
Sans réponse	1	5,26%	



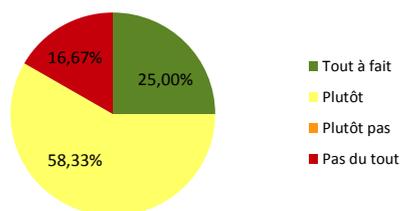
33. Les animations proposées correspondent-elles aux envies de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	2	10,53%	12,50%
Plutôt	8	42,11%	50,00%
Plutôt pas	4	21,05%	25,00%
Pas du tout	2	10,53%	12,50%
Sans réponse	3	15,79%	



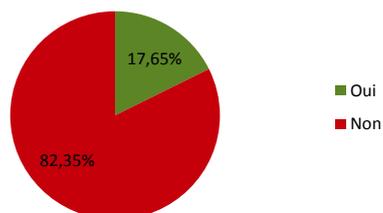
34. Vous sentez-vous associé à des événements / moments festifs organisés dans la résidence ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	15,79%	25,00%
Plutôt	7	36,84%	58,33%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	2	10,53%	16,67%
Sans réponse	7	36,84%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	3	17,65%	17,65%
Non	14	82,35%	82,35%
Sans réponse	0	0,00%	



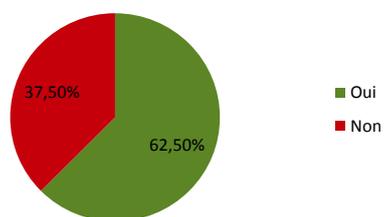
36. Si non, pourquoi ?

Je préfère venir en semaine. J'ai accompagné surtout le dimanche mon épouse pour voir sa mère aux Maisonnées...
Pas de possibilité de transport
Distance. Seine Maritime
Eloignement et mon état de santé m'en empêche
Problème de santé
Impossible, épouse en situation d'handicap
L'état de maman ne le permet pas d'assister à ces repas.
Maman n'étant plus "présente"
Plus maintenant à cause dégradation de ma mère. Avant oui repas pas très chaud. (fade)
Journée réservée à nos enfants!
Relation difficiles entre la patiente et la famille

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

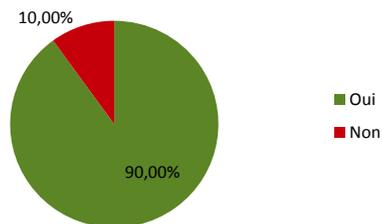
37. Connaissez-vous l'existence du Conseil de la Vie Sociale ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	10	55,56%	62,50%
Non	6	33,33%	37,50%
Sans réponse	2	11,11%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	9	90,00%	90,00%
Non	1	10,00%	10,00%
Sans réponse	0	0,00%	



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

J'ai constaté qu'il y a une bonne équipe qui propose des activités intéressantes auxquelles ma maman n'a que très rarement l'occasion de participer vu son état. Je trouve toutefois qu'on ne stimule pas assez les résidents qui ne sont pas en mesure de prendre part aux animations collectives.

Il ne souhaite pas participer aux animations. On me propose de participer mais je ne participe pas aux événements / moments festifs.

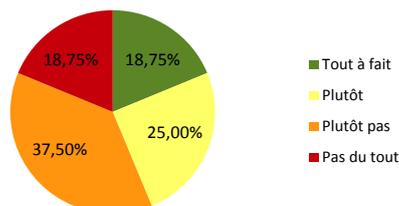
Elle ne veut pas y participer

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

VI. La restauration

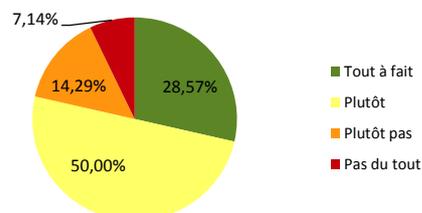
40. Avez-vous connaissance des menus proposés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	3	15,79%	18,75%
Plutôt	4	21,05%	25,00%
Plutôt pas	6	31,58%	37,50%
Pas du tout	3	15,79%	18,75%
Sans réponse	3	15,79%	



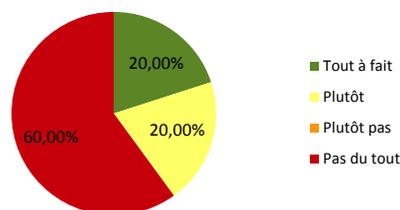
41. Pensez-vous que les repas sont variés ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	21,05%	28,57%
Plutôt	7	36,84%	50,00%
Plutôt pas	2	10,53%	14,29%
Pas du tout	1	5,26%	7,14%
Sans réponse	5	26,32%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	1	5,26%	20,00%
Plutôt	1	5,26%	20,00%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	3	15,79%	60,00%
Sans réponse	14	73,68%	



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

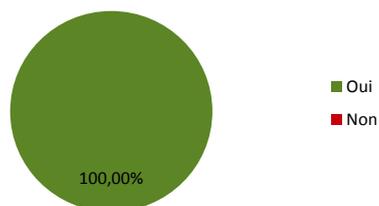
Ma soeur trouve que l'on mange bien.
Comme déjà précisé, je regrette vraiment la suppression du repas convivial mensuel du dimanche.
Je suis malvoyante donc je ne sais pas les lire avec regret
Des fruits ne sont pas assez souvent servis. Sinon repas relativement variés. L'omelette purée sans accompagnement me parait moyen.
Je ne cherche pas à connaître les menus. Mon père mange toujours la même chose. C'est lui qui le souhaite ainsi.
Le lundi midi : le repas semble assez léger ... mais maman est contente de l'ensemble des repas proposés.
Toujours les mêmes menu de semaine à semaine
Repas pas très chaud en plus fade

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

VI. Le linge

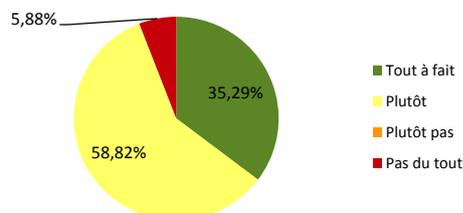
44. Vous a-t-on informé de l'existence du trousseau de linge à apporter et à renouveler ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Oui	14	73,68%	100,00%
Non	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	26,32%	



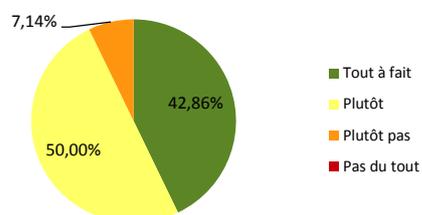
45. Êtes-vous généralement satisfait de la tenue vestimentaire de votre proche ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	35,29%
Plutôt	10	52,63%	58,82%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	1	5,26%	5,88%
Sans réponse	2	10,53%	



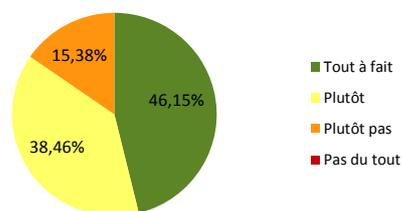
46. Êtes-vous satisfait du service de blanchisserie (nettoyage) ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	42,86%
Plutôt	7	36,84%	50,00%
Plutôt pas	1	5,26%	7,14%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	5	26,32%	



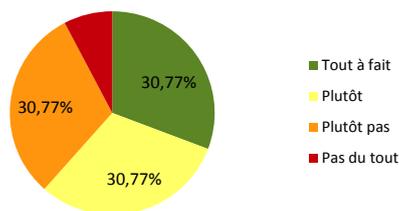
47. L'intégralité du linge de votre proche est-elle récupérée après envoi en blanchisserie ?

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	6	31,58%	46,15%
Plutôt	5	26,32%	38,46%
Plutôt pas	2	10,53%	15,38%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	6	31,58%	



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

Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	4	21,05%	30,77%
Plutôt	4	21,05%	30,77%
Plutôt pas	4	21,05%	30,77%
Pas du tout	1	5,26%	7,69%
Sans réponse	6	31,58%	



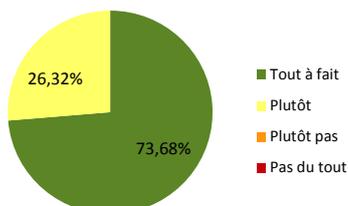
49. Avez-vous des remarques à formuler sur le linge ?

La tutelle s'en occupe et est à l'écoute des demande de la résidante.
Le linge revient des fois avec des tâches surtout les hauts
L'état de santé de ma mère demeure du lit au lit donc les toilettes sont minimes
Du linge tarde trop souvent à revenir et parfois ne revient pas du tout : égaré....
Difficile de savoir si le linge est récupérée en ce qui me concerne. Je ne suis pas certain que tout soit récupéré. On ne sait jamais combien de vêtements sont partis.
Il n'est pas toujours livré à temps, surtout lorsqu'il n'est pas relevé à temps.
Délai de récupération trop lent. Je regrette vivement la suppression d'un intervenant attitré au service de lingerie.

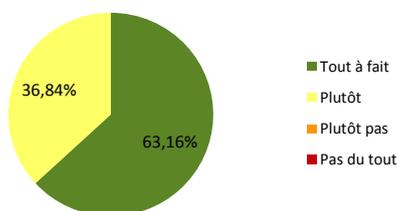
ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

VII. Le personnel

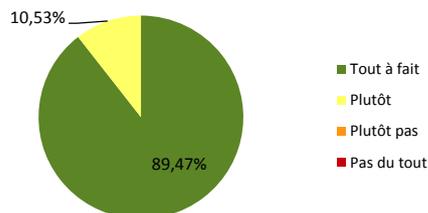
50. Le personnel est-il aimable et bienveillant ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	14	73,68%	73,68%
Plutôt	5	26,32%	26,32%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



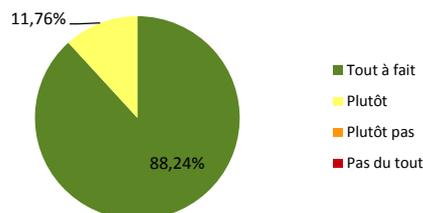
51. Le personnel est-il disponible, à l'écoute ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	12	63,16%	63,16%
Plutôt	7	36,84%	36,84%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	0	0,00%	



52. Êtes-vous satisfait de l'attitude générale du personnel :			
a. à votre égard ?			
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%	



b. à l'égard de votre proche ?			
Réponse	Nombre	% total	% répondants
Tout à fait	15	78,95%	88,24%
Plutôt	2	10,53%	11,76%
Plutôt pas	0	0,00%	0,00%
Pas du tout	0	0,00%	0,00%
Sans réponse	2	10,53%	



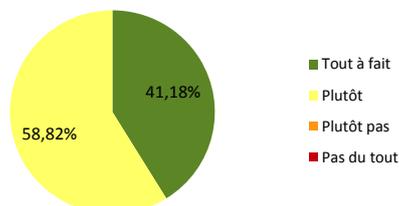
53. Avez-vous des remarques à formuler sur le personnel ?	
Il a beaucoup changé mais le renouveau est bienveillant en général.	
Manque de personnel, il faut des fois attendre longtemps, après avoir sonné	

ENQUETE DE SATISFACTION 2018 DES PROCHES
Résidence "Mahaut de Guisnes"

VIII. Satisfaction globale

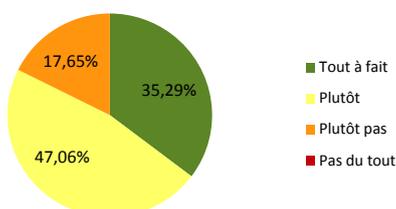
54. Pensez-vous que votre proche se sente bien au sein de la résidence ?

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



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

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



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

Plusieurs choses ont disparue dans la chambre de ma mère plus son alliance

Trop vieillissant

Je trouve que ma mère ses changes (couches) ne sont pas changés régulièrement

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

Moyenne	7,61
Minimum	5
Maximum	10

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

Grand merci à tout le personnel du travail qui font. Bravo. Merci. Merci à la mandataire judiciaire protection des majeurs de son travail pour mon papa.

Je suis un peu loin malheureusement mais chaque fois que je viens 2/3mois ma tante est bien et semble heureuse d'être dans votre structure et cela me réconforte.

Je suis persuadée que tout le personnel et surtout les cadres de santé font au mieux pour que satisfaction nous soit donnée en toutes circonstances.

Pensez à l'ophtalmo

Je sais que c'est peut-être difficile mais il faudrait peut-être mieux répartir les différents niveaux de situation malade. Je me rends à l'EHPAD avec plaisir ... on y sent une certaine gaieté même et on y est bien accueilli. Maman ne souffre pas de l'environnement et du manque d'activité : elle ne voit plus très clair, entend mal et n'aime pas "participer" tout ce qu'elle préfère c'est "promener" ! donc tout va bien!

Ma mère ne communique plus beaucoup et son état ne permet pas de répondre à mes questions.

Je regrette que le manque de moyens altère légèrement le service rendu.