

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

Les Modalités de recueil

Nombre de répondants	27
Nombre de résidents proposés par la Cadre de Santé	42
Pourcentage de répondants	64,29%

Période de réalisation	Janvier 2019
Mode de recueil	Entretien individuel dans un lieu calme
Enquêteur	Hôtesse d'Accueil et/ou Service Civique

Nombre de répondants	27
Nombre total de résidents présents au 31 janvier 2019	80
Pourcentage de répondants en fonction du nombre total de résidents présents au 31 janvier 2019	33,75%

Informations sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	88,35	73	100

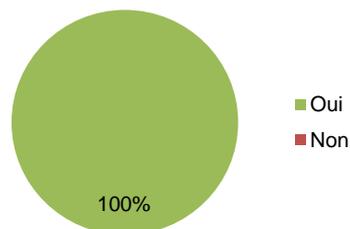
Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	18	9	0
	66,67%	33,33%	-

Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	35.89	1	104

I. Les locaux

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

Réponse		
Oui	27	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-

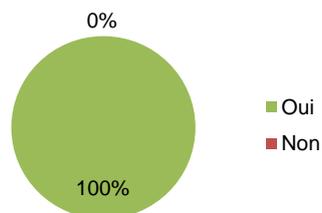


Si non, pourquoi ?	

Remarques	

2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

Réponse		
Oui	27	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	

Remarques	
Lit n'est pas à la bonne place	

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

Nombre	Remarques
1	Il fait trop chaud dans la chambre
1	Pas assez de rangement
1	Madame se sent bien dans sa chambre et elle se sent chez elle.
1	Madame souhaiterait que les fauteuils de la salle à manger soient nettoyés

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

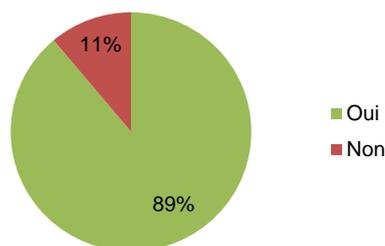
II. Les soins

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

Réponse		
Oui	24	89%
Non	3	11%
Sans réponse		-

Si non, pourquoi ?	
Ecoute du ressenti	1
Explication des soins réalisés	1
Sollicitation de l'avis (décision)	1
Prise en compte de l'avis	1

Remarques	
Son écoute est respecté	

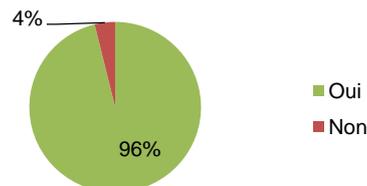


5. Êtes-vous satisfait de la qualité des soins ?

Réponse		
Oui	25	96%
Non	1	4%
Sans réponse	1	-

Si non, pourquoi ?	
Attente sonnette/Délai de prise en charge	1
/	/

Remarques	
/	



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

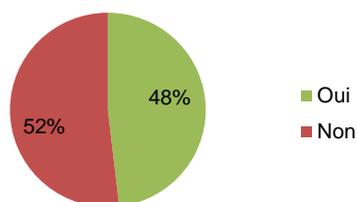
Nombre	Remarques
1	Madame est très satisfaite de la qualité des soins
1	Madame est très satisfaite
1	Monsieur souhaiterait qu'il y ait plus de personnel
1	Madame reproche le changement de personnel, elle doit toujours réexpliquer

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

III. L'animation

7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	13	48%
Non	14	52%
Sans réponse		-

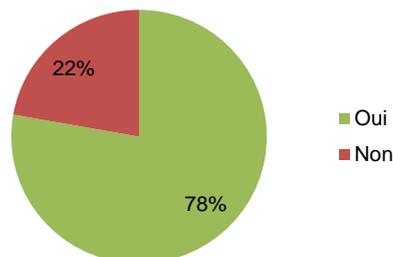


Si non, pourquoi ?	
N'ose pas participer aux animations	1
Pas de précisions pour les autres	13
/	/

Remarques
/

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

Réponse		
Oui	14	78%
Non	4	22%
Sans réponse	9	-



Si non, pourquoi ?	
Parceque ce n'est pas ce que le résident aime	1
Manque de variété	1
Pas de précisions pour les autres	2

Remarques
/

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

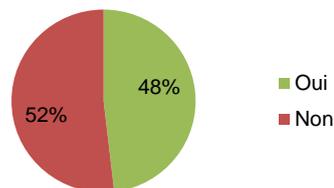
Nombre	Remarques
1	La résidante n'aime pas l'animation, regarde la télé.
1	Assiste aux animations pour l'animatrice. Madame apprécie beaucoup l'animatrice qui lui a proposé de participer aux animations extérieures.
1	Nous avons une bonne animatrice
1	Reste dans sa chambre et dessine beaucoup
1	Mr reste dans la chambre

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

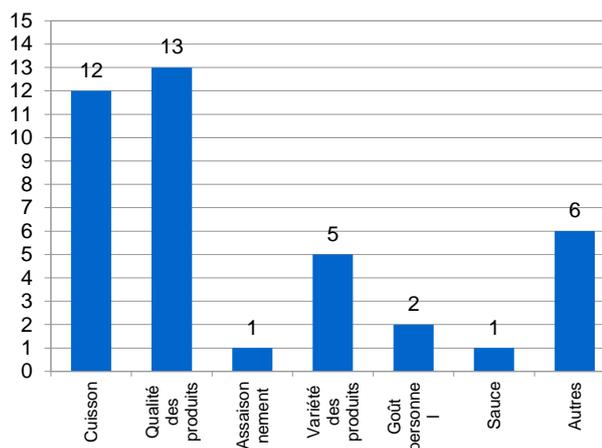
IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	13	48%
Non	14	52%
Sans réponse	0	-



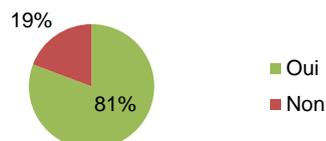
Si non, pourquoi ?	
Cuisson	12
Qualité des produits	13
Assaisonnement	1
Variété des produits	5
Goût personnel	2
Sauce	1
Autres	6



Remarques	
Les repas du soir sont moins bons	1
Les pommes de terres sont dures	3
Repas pas satisfaisants	1
Pas assez copieux par rapport à la morphologie	1
Améliorer les repas	2

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

Réponse		
Oui	21	81%
Non	5	19%
Sans réponse	1	-



Si non, pourquoi ?	
Temps pour manger	1
Bruit / Contact avec les autres résidents	6

Remarques	
Madame mange en chambre	
Madame prend ses repas en chambre	

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

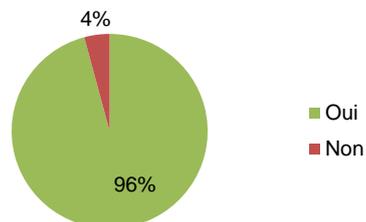
Nombre	Remarques
1	Les repas ne sont pas satisfaisants
1	Monsieur trouve que les repas ne sont pas bons
1	Les repas ne sont pas bons. Il aimerait que ça change.
1	La nourriture n'est pas bonne
1	Manque de temps pour manger, débarrassage des tables trop vite
1	Les repas ne sont pas assez variés
1	Dans l'ensemble ça se passe bien mais je voudrais moins de bruit

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

V. Le linge

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

Réponse		
Oui	23	96%
Non	1	4%
Sans réponse	3	-



Si non, pourquoi ?	
Erreur d'attribution	1
Détérioration	1
Délai trop long	1
Perte	1

Remarques	
/	

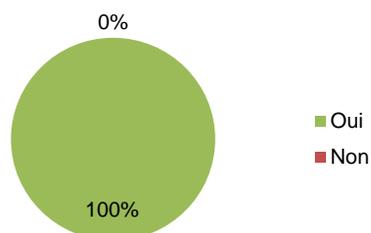
14. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet du linge ?

Nombre	Remarques
1	Perte
1	Le délai de restitution est long. Perte de linge.
2	Le délai de restitution est long
7	Très satisfait
3	Linge lavé par les proches

VI. Le personnel

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

Réponse		
Oui	27	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Disponibilité	1
Écoute	1
Sourire	1

Remarques	
4	Le bon contact dépend des équipes

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

Nombre	Remarques
3	Madame est très satisfaite du personnel
1	La cadre est gentille et à l'écoute

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

VII. La vie dans l'établissement

17. Pensez-vous que l'on respecte votre/vos ?

Dignité, non discrimination ?

Réponse		
Oui	27	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-



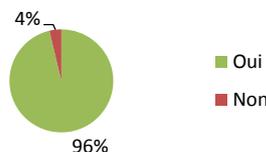
Intimité ?

Réponse		
Oui	27	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-



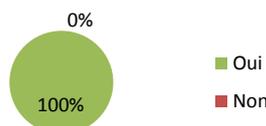
Liberté d'aller et venir ?

Réponse		
Oui	26	96%
Non	1	4%
Sans réponse	0	-



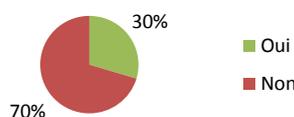
Liberté d'expression et de conscience (exercice de sa religion) ?

Réponse		
Oui	26	100%
Non	0	0%
Sans réponse	1	-



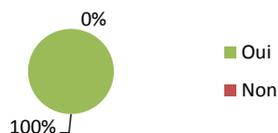
Droit à l'exercice des droits civiques (vote) ?

Réponse		
Oui	8	30%
Non	19	70%
Sans réponse	3	-



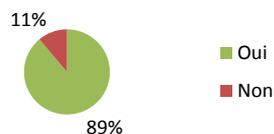
Respect des liens familiaux ?

Réponse		
Oui	25	100%
Non	0	0%
Sans réponse	2	-



Droits à l'information et à la participation ?

Réponse		
Oui	24	89%
Non	3	11%
Sans réponse	0	-



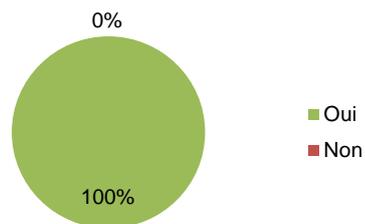
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

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

Réponse		
Oui	26	100%
Non	0	0%
Sans réponse	1	-

Si non, pourquoi ?	
/	/

Remarques	
Je regarde les panneaux d'affichage	

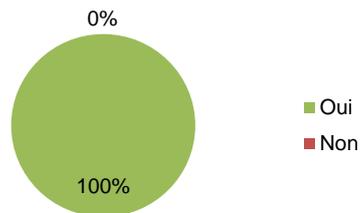


19. Vos envies et vos volontés sont-elles prises en compte au quotidien ?

Réponse		
Oui	26	100%
Non	0	0%
Sans réponse	1	-

Si non, pourquoi ?	
/	/

Remarques	
/	



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

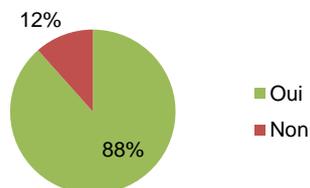
Nombre	Remarques
1	Je trouve que le matin il y a beaucoup de bruit
1	Tout est bien, sauf un peu plus de calme

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - ISABEAU DU BOSQUEL

Satisfaction générale

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

Réponse		
Oui	23	88%
Non	3	12%
Sans réponse	1	-



Si non, pourquoi ?	
Parcequ'il y a de la liberté au niveau des résidants du coup je préfère fermer ma porte à clef	1
Une fois un jeune homme est rentré dans ma chambre. Cela s'est produit une fois il y a longtemps.	1

22. Quel est votre avis global sur votre séjour au sein de la résidence (note entre 1 et 10) ?

Note	Moyenne	Minimum	Maximum
	7,63	4	10

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

Nombre	Remarques
1	Le repas est très important (qualité +++)
1	Madame évoque l'absence d'hôtesse d'accueil, sa nièce reste 10 minute à la porte
1	En général tout se passe bien, sauf les repas qui ne sont pas satisfaisants.
1	Madame se sent très bien ici comme elle dit. Ici c'est sa seconde famille elle est très contente de la résidence.