

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

Les Modalités de recueil

Nombre de répondants	31
Nombre de résidents proposés par la Cadre de Santé	37
Pourcentage de répondants	83,78%

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	102
Pourcentage de répondants	26,47%

Informations sur le résident

Age	Moyenne	Minimum	Maximum
	84,07	94	61

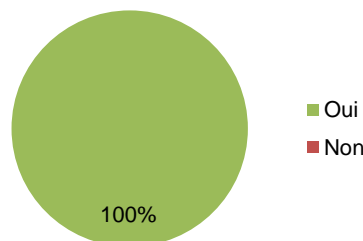
Sexe	Femme	Homme	Non précisé
	19	12	0
	61,29%	38,71%	-

Durée de séjour	Moyenne	Minimum	Maximum
	36,33	1	168

I. Les locaux

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

Réponse		
Oui	31	100%
Non	0	0%
Sans réponse	0	-

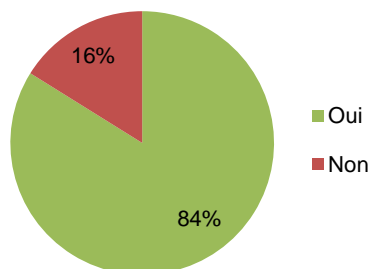


Si non, pourquoi ?	
/	/

Remarques	
/	

2. Votre chambre est-elle à votre goût ?

Réponse		
Oui	26	84%
Non	5	16%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Taille	3
Personnalisation de la chambre	1
Disposition/Agencement pratique	1
Autre (peinture)	1

Remarques	
/	

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

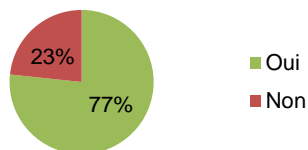
Nombre	Remarques
1	Manque un coup de peinture
1	La peinture devrait être refaite
1	Il y a des coups dans le mur à cause du fauteuil ça fait moche
1	Il me manque des armoires pour y ranger mes affaires.

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

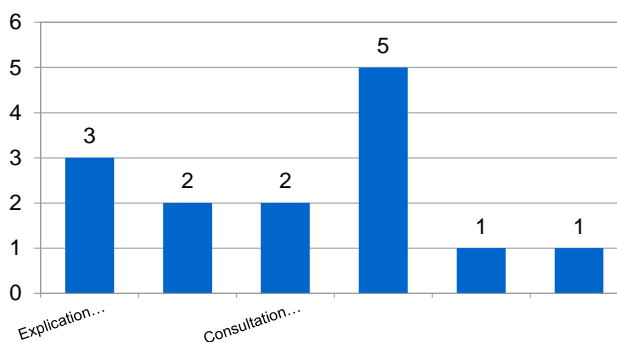
II. Les soins

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

Réponse		
Oui	23	77%
Non	7	23%
Sans réponse	1	-



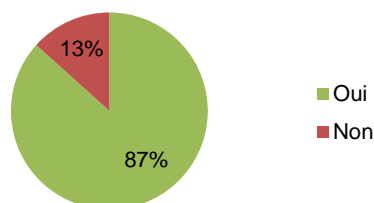
Si non, pourquoi ?	
Explication des soins réalisés	3
Sollicitation de l'avis (décision)	2
Consultation du dossier	2
Information (état de santé, traitement, ...)	5
Transmission des résultats d'examens	1
Prise en compte de l'avis	1



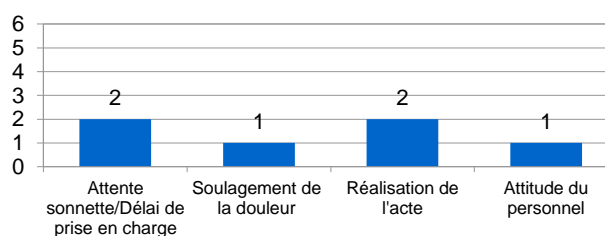
Remarques	
/	

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

Réponse		
Oui	26	87%
Non	4	13%
Sans réponse	1	-



Si non, pourquoi ?	
Attente sonnette/Délai de prise en charge	2
Soulagement de la douleur	1
Réalisation de l'acte	2
Attitude du personnel	1



Remarques	
Le docteur passe trop au coup de vent	

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

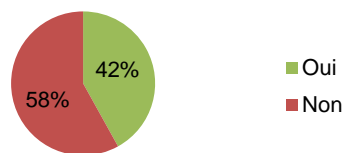
Nombre	Remarques
1	Dans l'ensemble cela se passe bien.
1	Oublie du personnel sur certaines choses
1	Ne vois jamais le médecin
1	Des fois elles me disent pas avoir le temps de mettre ma pommade
1	Le kiné qui ne vient jamais

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

III. L'animation

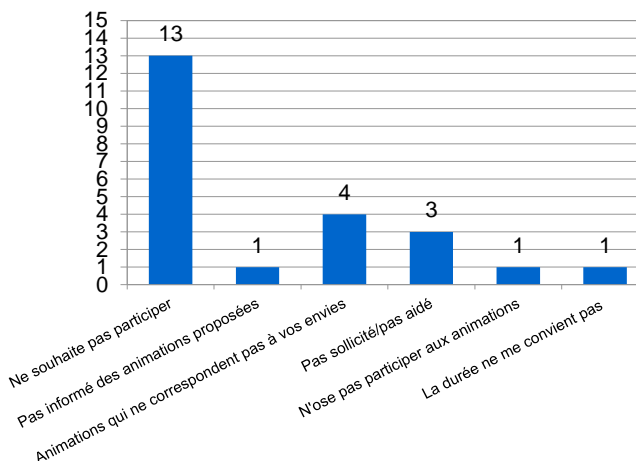
7. Participez-vous aux animations ?

Réponse		
Oui	13	42%
Non	18	58%
Sans réponse	0	-



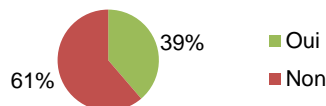
Si non, pourquoi ?	
Ne souhaite pas participer	13
Pas informé des animations proposées	1
Animations qui ne correspondent pas à vos envies	4
Pas sollicité/pas aidé	3
N'ose pas participer aux animations	1
La durée ne me convient pas	1
A cause du bruit	1
Il manque des animations	1

Remarques	
/	



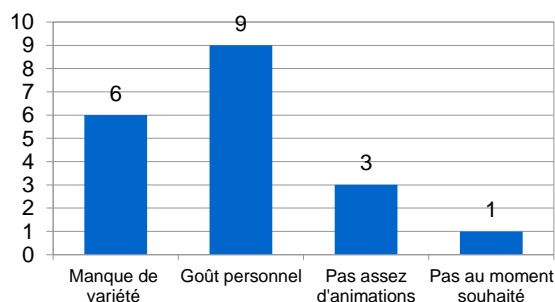
8. Les animations proposées correspondent-elles à vos attentes ?

Réponse		
Oui	12	39%
Non	19	61%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Manque de variété	6
Goût personnel	9
Pas assez d'animations	3
Pas au moment souhaité	1

Remarques	
/	



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

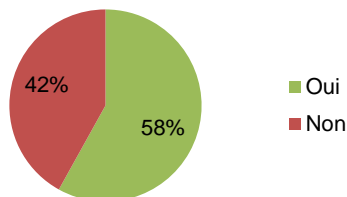
Nombre	Remarques
3	N'apprécie pas et préfère rester dans sa chambre
1	Je ne descends pas souvent j'ai de l'oxygène
4	Je vais seulement aux animations PASA
4	Je participe mais pas tout le temps car je n'apprécie pas tout ce qui est proposé.
1	Je participe quand on vient me chercher
1	Je préfère lire des livres
1	Cela me fatigue trop
1	Je ne supporte pas le bruit
1	Sauf pour les spectacles, dommage je n'allais qu'à l'atelier couture mais il n'y en a plus depuis un bout de temps.
1	J'aimais chanter mais la façon dont c'est fait, ça ne m'intéresse plus
1	Il devrait y avoir une salle où les résidents pourrait se retrouver pour discuter, faire des animations

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

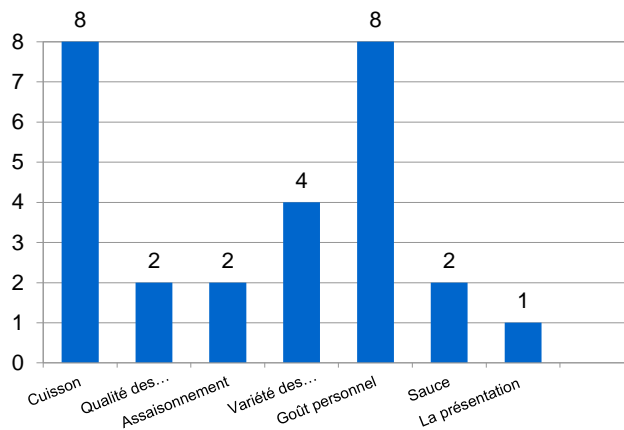
IV. La restauration

10. Les repas sont-ils bons ?

Réponse		
Oui	18	58%
Non	13	42%
Sans réponse	0	-



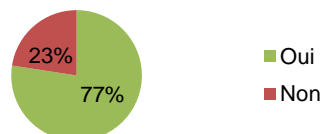
Si non, pourquoi ?	
Cuisson	8
Qualité des produits	2
Assaisonnement	2
Variété des produits	4
Goût personnel	8
Sauce	2
La présentation	1



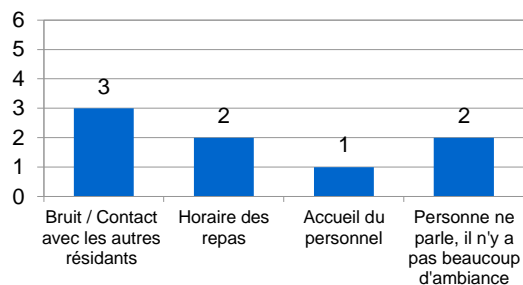
Remarques	
Pas assez chaud	
Mes choix ne sont pas respectés, je ne mange pas de viandes	
Un peu fade à cause de mon régime sans sel	

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

Réponse		
Oui	24	77%
Non	7	23%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Bruit / Contact avec les autres résidents	3
Horaire des repas	2
Accueil du personnel	1
Personne ne parle, il n'y a pas beaucoup d'ambiance	2



Remarques	
Le temps pour manger	1
Mange en chambre	2

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

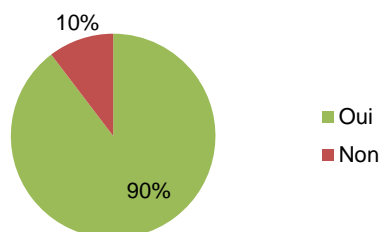
Nombre	Remarques
1	La cuisson des viandes et nous avons souvent les mêmes viandes. Il n'y a pas beaucoup de changement à ce niveau.
1	Je le prends dans la chambre
1	Les plats sont très souvent froids
1	Agréable mais des fois trop de bruits
1	Surtout petit déjeuner
1	Il n'y a pas beaucoup de contact avec les autres résidents
1	Certaines tables sont favorisées
1	J'aimerais qu'on me dise ce qu'il y a dans mon assiette car je n'arrive plus à voir. Il faut mettre de la musique pendant le repas.

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

V. Le linge

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

Réponse		
Oui	26	90%
Non	3	10%
Sans réponse	2	-



Si non, pourquoi ?	
Délai de restitution	3
Perte	2

Remarques	
/	

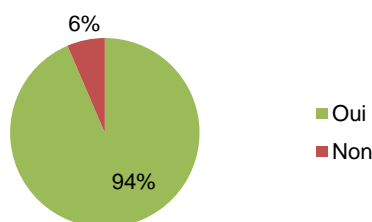
14. Avez-vous des remarques/propositions à formuler au sujet du linge ?

Nombre	Remarques
1	Parfois mes habits me reviennent un peu abîmés ou déformés
1	Rien à dire
2	Lavé par les proches

VI. Le personnel

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

Réponse		
Oui	29	94%
Non	2	6%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Disponibilité	1
Ecoute	1

Remarques	
/ /	

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

Nombre	Remarques
1	Tout se passe bien sauf avec une personne, elle ne me sert pas quand je suis au réfectoire et ça dure depuis août 2017.
1	En général ça va mais quelques fois le personnel manque un peu de disponibilité

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

VII. La vie dans l'établissement

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

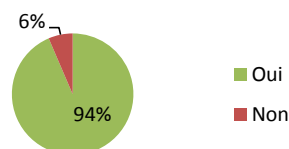
Dignité, non discrimination ?

Réponse		
Oui	31	100%
Non	0	0%
Sans réponse	1	-



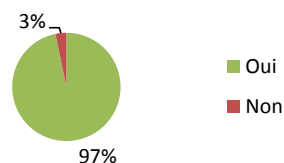
Intimité ?

Réponse		
Oui	29	94%
Non	2	6%
Sans réponse	0	-



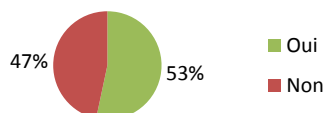
Liberté d'aller et venir ?

Réponse		
Oui	30	97%
Non	1	3%
Sans réponse	0	-



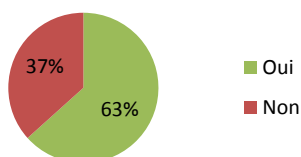
Liberté d'expression et de conscience (exercice de sa religion) ?

Réponse		
Oui	16	53%
Non	14	47%
Sans réponse	1	-



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

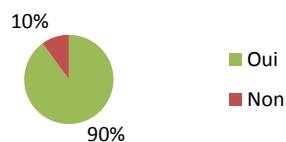
Réponse		
Oui	19	63%
Non	11	37%
Sans réponse	1	-



Remarques	

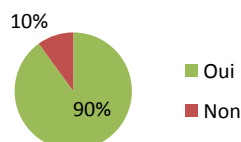
Respect des liens familiaux ?

Réponse		
Oui	27	90%
Non	3	10%
Sans réponse	1	-



Droits à l'information et à la participation ?

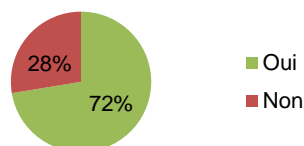
Réponse		
Oui	27	90%
Non	3	10%
Sans réponse	1	-



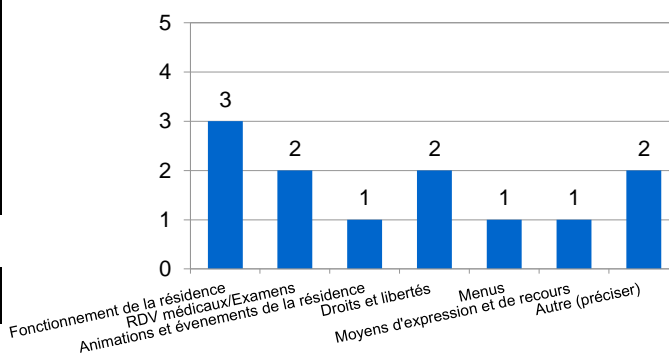
ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

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

Réponse		
Oui	21	72%
Non	8	28%
Sans réponse	2	-



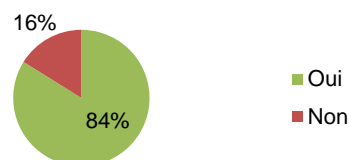
Si non, pourquoi ?	
Fonctionnement de la résidence	3
RDV médicaux/Examens	2
Animations et événements de la résidence	1
Droits et libertés	2
Menus	1
Moyens d'expression et de recours	1
Autre (préciser)	2



Remarques
Je ne pose pas de questions

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

Réponse		
Oui	26	84%
Non	5	16%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
Rythme de vie (horaires sommeil, repas)	2
Choix vestimentaire et esthétique	1
Goûts alimentaires	3
Disposition/Aménagement de la chambre	2

Remarques
/

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

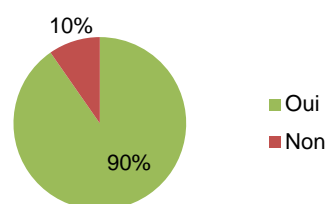
Nombre	Remarques
1	Pas d'intimité le personnel rentre quand je me lave sans frapper
1	On ne veut pas me répondre
1	On ne me dit pas pourquoi les rendez-vous

ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDANTS 2018 - MAHAUT DE GUISNES

Satisfaction générale

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

Réponse		
Oui	28	90%
Non	3	10%
Sans réponse	0	-



Si non, pourquoi ?	
De temps en temps oui mais je suis souvent effrayée	1
Il y a un homme qui rentre la nuit dans les chambres.	1

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

Note	Moyenne	Minimum	Maximum
	7,52	5	10

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

Nombre	Remarques
1	Cela fait longtemps que je suis à Mahaut de Guisnes pas de soucis pour moi
1	Je suis content que l'animatrice me conduise tous les lundis pour pouvoir aller chanter. Manque aussi pour ce qui est informatique (wifi) Pc portable
1	Surtout la nourriture froide et le service plutôt lent, nous devons arriver à l'heure et les plats sont servis après les discussions du personnel.
1	Le linge est un gros problème, j'ai plusieurs fois eu des habits qui ne sont pas revenus