

	<p>Document</p> <p>Compte rendu de l'enquête de satisfaction auprès des résidents</p>	<p>Page</p> <p>Établie le</p>	<p>1/14</p> <p>31/01/23</p>
----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité (loi 2002.2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action médico-sociale), l'établissement a réalisé une enquête de satisfaction à destination des résidents. Le taux de participation est de : 47,5% (soit 38 résidents sur 80). Ce qui est équivalent à 100% des résidents en capacité de répondre à l'enquête.

SATISFACTION GENERALE

- Comment décririez-vous votre vie au sein de la maison de retraite ?

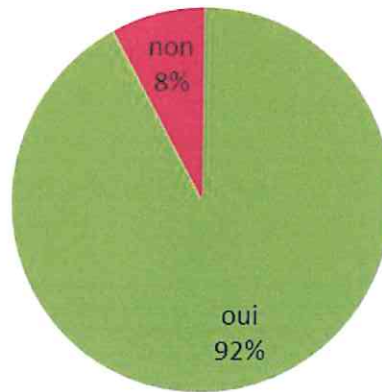
Les résidents se sentent pour la plupart très bien ici et en sécurité, bien qu'une grande partie reste nostalgique de leurs anciennes vies. Certains trouvent également ce lieu reposant et chaleureux puis d'autre assez maussade parfois.

ETRE CHEZ SOI

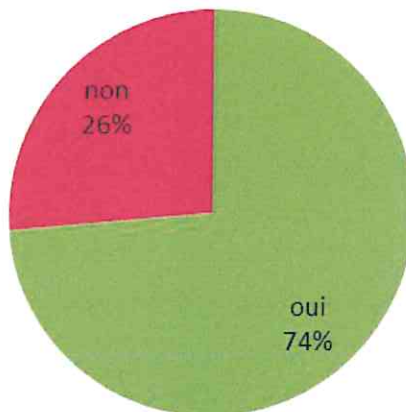
LA CHAMBRE



Votre chambre est-elle propre et bien rangée ?

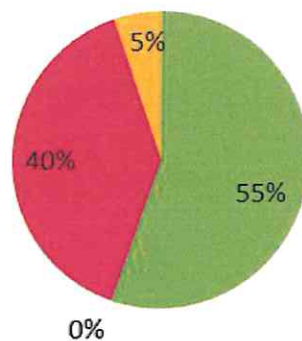


Votre chambre est-elle confortable ?



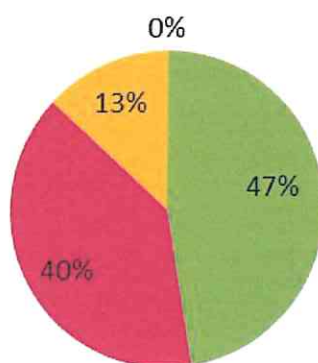
Etes-vous satisfait de l'entretien de votre chambre ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait



Etes-vous satisfait de l'entretien des sanitaires de votre chambre ?

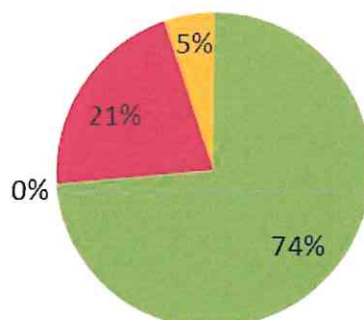
■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait



L'INTIMITE, LE RESPECT ET LA SECURITE

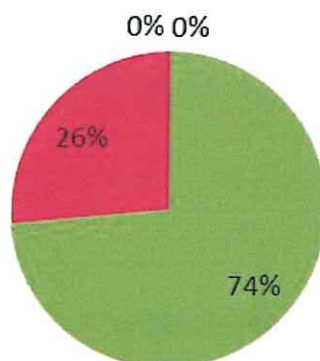
Est-ce qu'on frappe à votre porte avant d'entrer ?

■ Tout le Temps ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



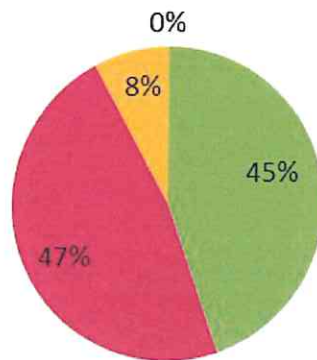
Vous-sentez vous respecté(e) au quotidien ?

■ Tout le Temps ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



Vous sentez-vous en sécurité dans la maison de retraite ?

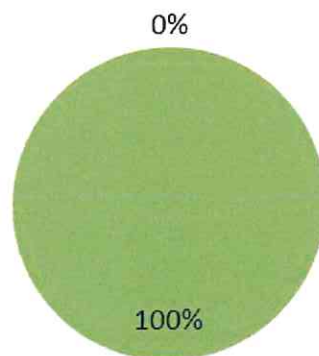
■ Tout le Temps ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



FAMILLES-AMIS

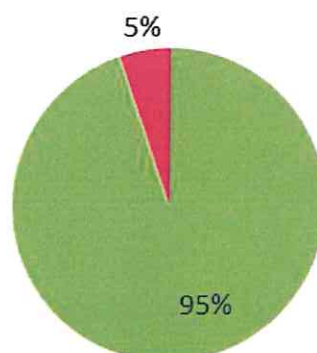
Avez-vous la possibilité de recevoir votre famille dans un espace d'accueil ?

■ oui ■ non



Etes-vous satisfait de l'adaptabilité de ce lieu d'accueil ?

■ oui ■ non



- Si vous êtes insatisfait, quelles propositions pouvez-vous faire pour améliorer ce lieu d'accueil :

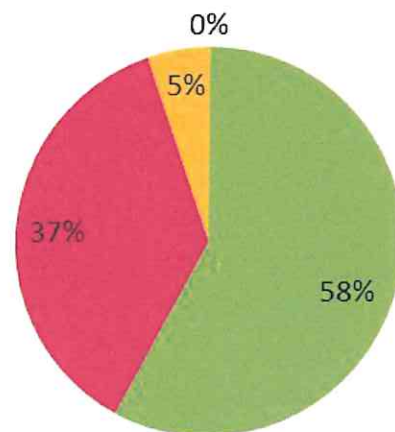
La personne insatisfaite a seulement évoqué le fait de préférer recevoir de la visite en chambre.

LES SERVICES

REPAS

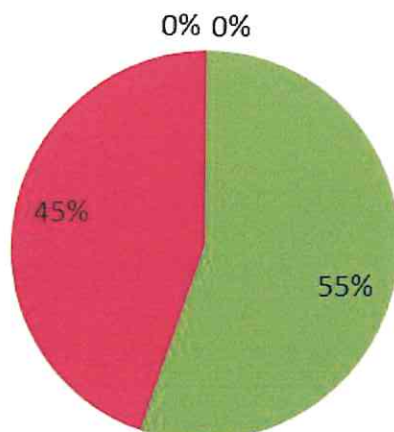
Etes-vous satisfait de la qualité des repas ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait



Etes-vous satisfait de la qualité du service ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait

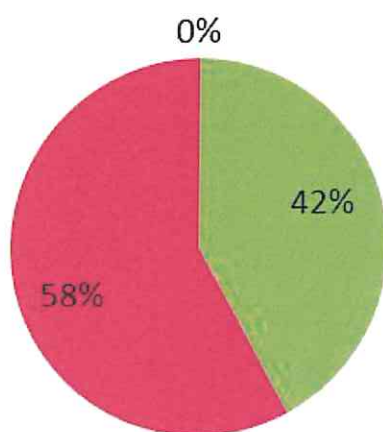


- Si vous êtes insatisfait ou très insatisfait, pourquoi ?

Un résident reconnaît être "difficile" concernant la nourriture, et le deuxième résident n'explique pas son insatisfaction.

Trouvez-vous la quantité de nourriture dans vos assiettes suffisante ?

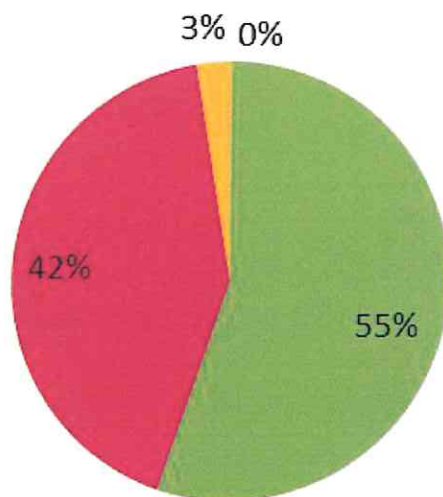
■ Trop ■ Suffisante ■ Pas assez



LE LINGE

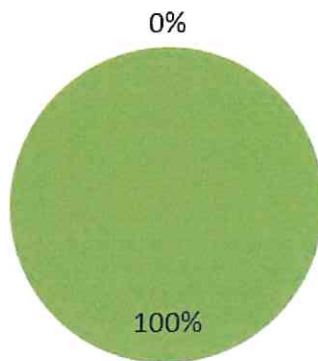
Votre linge est-il propre ?

■ Tout le Temps ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



Lorsque vous donnez votre linge, est il retourné dans un délais raisonnable ?

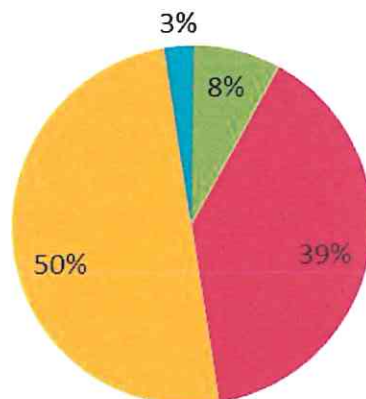
■ oui ■ non



COIFFURE - PEDICURE

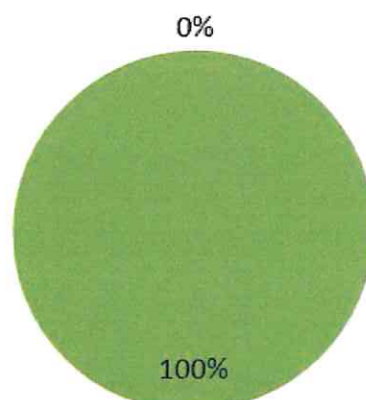
allez-vous au salon de coiffure ?

■ Tout le Temps ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais

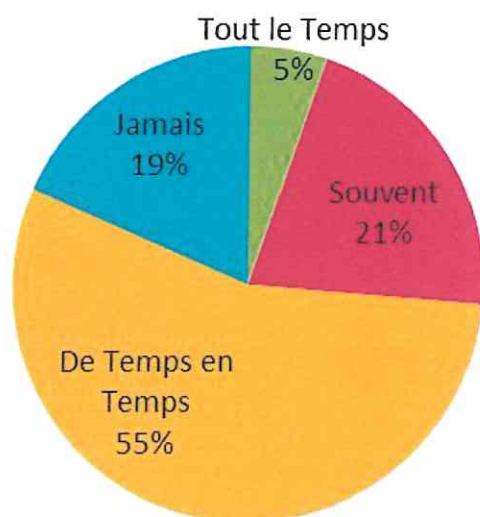


Si oui, êtes-vous satisfait ?

■ oui ■ non

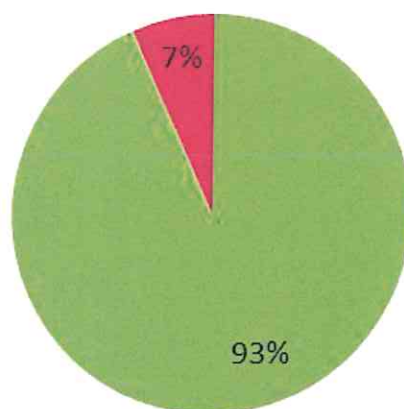


Allez-vous au salon pedicure ?



Si oui, êtes-vous satisfait ?

■ oui ■ non



- Si "de temps en temps" ou "jamais" pourquoi ?

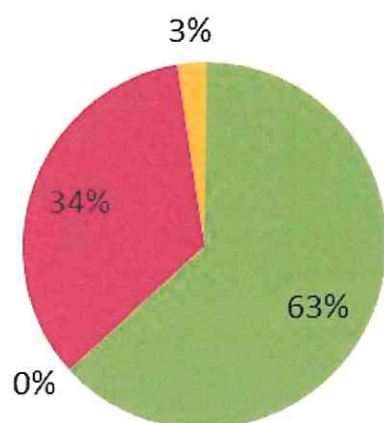
Les résidents qui ne vont pas chez le coiffeur ou au salon pédicure expliquent qu'ils n'ont pas ou peu besoin de ces services.

ACCOMPAGNEMENT

LES SOINS ET BESOINS FONDAMENTAUX

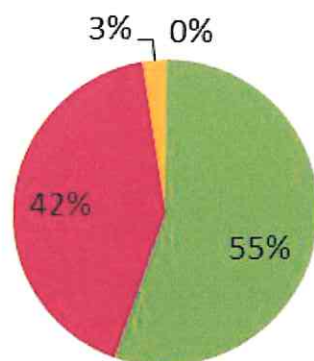
Etes-vous satisfait de l'accueil que vous réserve le personnel ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait



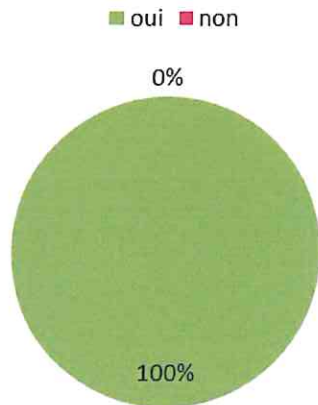
Etes-vous satisfait des aides (lever, toilette, déplacement) que vous recevez ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait

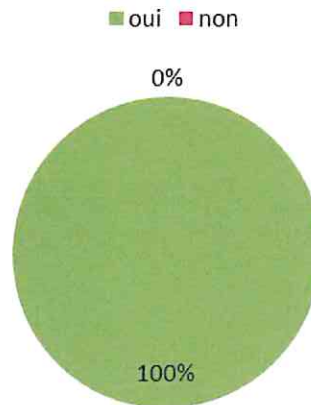


Est-ce que les heures des repas vous conviennent-ils ?

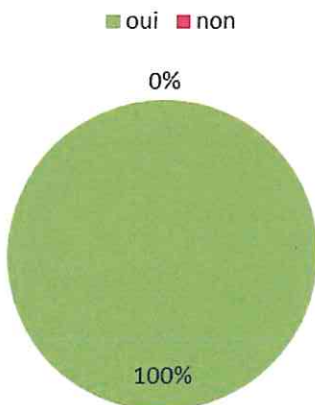
petit-déjeuner :



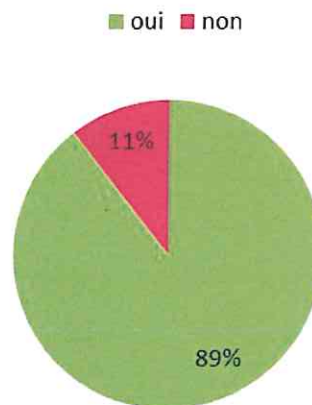
déjeuner :



goûter :

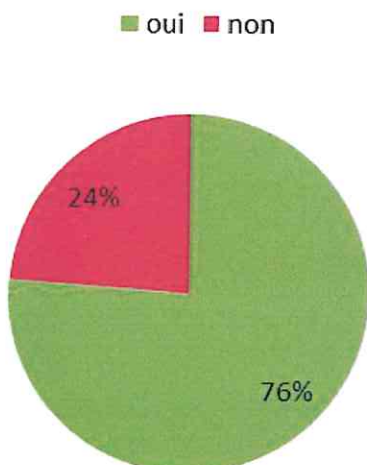


dîner

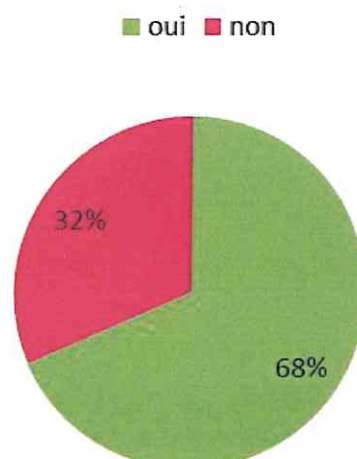


Etes-vous bien informés sur :

vos traitements médicaux :



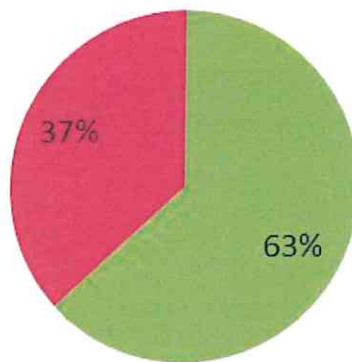
l'évolution de votre état de santé :



LES ACTIVITÉS

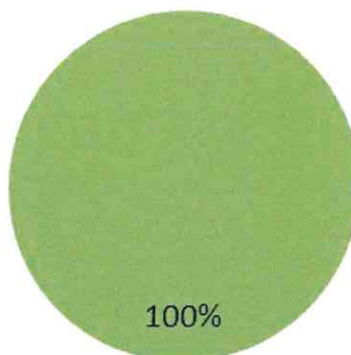
Participez-vous aux animations proposées dans la journée ?

■ oui ■ non



Avez-vous été libre de choisir de participer à l'animation ?

■ oui ■ non

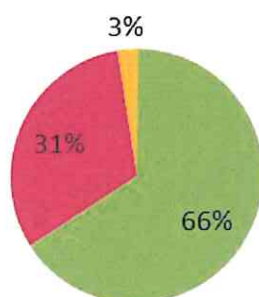


- Si non, à quel type d'activités souhaiteriez-vous participer ?

Un résident a suggéré vouloir jouer aux cartes certains après-midi.
D'autres ont précisé aimer le loto.

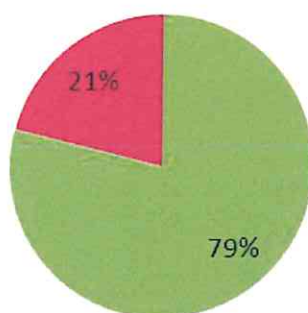
Avez-vous le sentiment d'avoir une écoute attentive de la part des soignants ?

■ Toujours ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



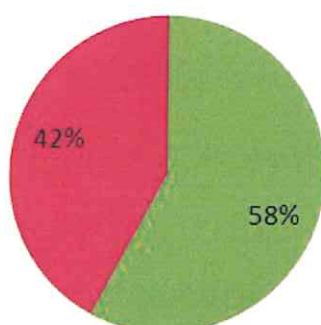
Les équipes soignantes sont-elles polies et respectueuses envers-vous ?

■ Toujours ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



Les équipes soignantes sont-elles attentionnées et attentives à vos demandes ?

■ Toujours ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



ENVIRONNEMENT

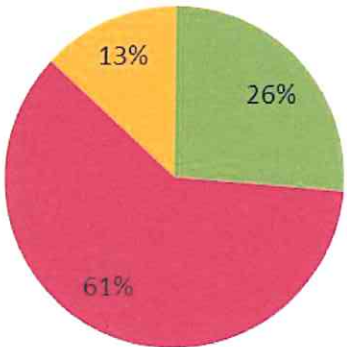
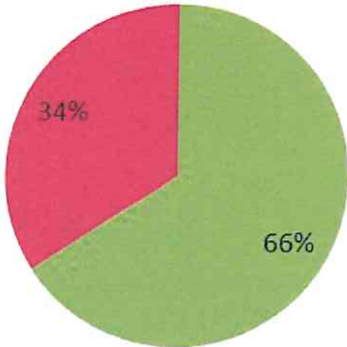
- Depuis combien de temps êtes-vous dans la maison de retraite ?
En moyenne, 2 ans et demi.

Etes-vous satisfait du cadre de vie ?

Intérieur à la maison de retraite

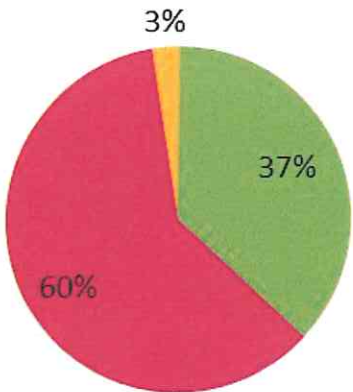
Extérieur à la maison de retraite

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait ■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait

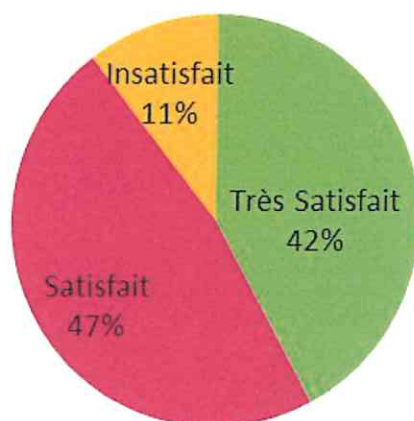


Etes-vous satisfait du service de maintenance de la structure ?

■ Très Satisfait ■ Satisfait ■ Insatisfait ■ Très Insatisfait

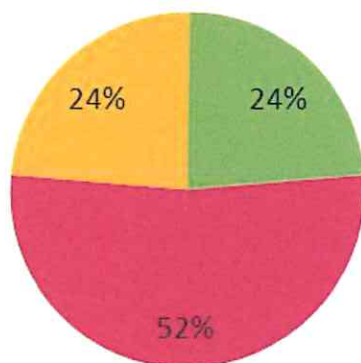


Etes-vous satisfait du ménage des lieux communs ?



Etes-vous tenu informé des différentes actualités concernant la maison de retraite ?

■ Toujours ■ Souvent ■ De Temps en Temps ■ Jamais



REMARQUES - SUGGESTIONS

REMARQUES

Les résidents qui ont ajouté une remarque ont évoqué le fait d'être heureux ici et moins seule qu'avant. Quelqu'un a également ajouté que les infirmières étaient agréables et gentilles.

SUGGESTIONS.

Un résident aimerait être plus informé quand un autre résident décède, et un autre aimerait plus d'événements où les familles seraient conviées.