

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DESTINÉ AUX RÉSIDENTS 2018

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi un recueil de votre satisfaction est effectué annuellement par le biais de ce questionnaire

Ce questionnaire est anonyme.

36 Résidents ont répondu au questionnaire.

LE PERSONNEL

- Etes-vous satisfait(e) de la prise en charge et du suivi par :

✓ **Le médecin traitant**

34 Oui 1 Non

1 personne a répondu ne pas le connaître

94.4% des personnes interrogées sont satisfaites.

✓ **Le personnel soignant (Infirmières, Aides-Soignantes, ...)**

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

✓ **Le personnel de nuit**

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- A votre avis, le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- A votre avis, le personnel prend-il le temps de vous écouter et de répondre à vos questions en dehors du temps consacré à vos soins ?

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Etes-vous satisfait(e) de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et autres soins de base dont vous avez besoin ?

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- L'horaire où l'on vous donne les soins d'hygiène ou de santé vous convient-il ?

33 Oui 3 Non

91.7% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Etes-vous satisfait(e) de l'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?

36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Le personnel vous demande-t-il votre avis lors de ses interventions auprès de vous ?

35 Oui 1 Non

97.2% des personnes interrogées sont satisfaites.

EHPAD Les Remparts

Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

- Le personnel vous tutoie-t-il sans autorisation ?

- 5 Oui 14 Oui et Non
 17 Non

47.2% des personnes interrogées sont tutoyées sans autorisation.

- Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?

- 36 Oui 0 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Attend-il à la porte avant d'entrer ?

- 18 Oui 18 Non

50% des personnes interrogées estiment que le personnel émet un temps d'attente avant d'entrer dans la chambre.

- D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des contacts avec les personnels ?

- 3 Très satisfait 0 Peu satisfait
 33 Satisfait 0 Pas satisfait

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

CADRE DE VIE

- Du confort de votre chambre ?

- 34 Oui 2 Non

94.4% des personnes interrogées sont satisfaites.

- De la tranquillité de votre chambre ?

- 35 Oui 1 Non

97.2% des personnes interrogées sont satisfaites.

- De la propreté de votre chambre ?

- 35 Oui 1 Non

97.2% des personnes interrogées sont satisfaites.

- De la propreté des locaux communs ?

- 36 Oui 1 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Des odeurs ?

- 0 Oui 36 Non

100% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Du repérage des locaux au sein de la résidence ? (Question pas évidente pour les résidents)

- 35 Oui 1 Non

97.2% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Du cadre extérieur (jardin, parc, bancs, accessibilité) ?

- 34 Oui 2 Non

94.4% des personnes interrogées sont satisfaites.

- Avez-vous des suggestions concernant l'aménagement de votre chambre ou des locaux de la résidence ?

- 0 Oui 36 Non

Si oui, lesquelles ? :

100% des personnes interrogées n'ont pas de suggestions à apporter.

EHPAD Les Remparts

Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

ANIMATION et VIE SOCIALE

- Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la résidence ?

26 Oui 1 Non

9 Non concernés car ne souhaitent pas participer aux animations.

96.1% des personnes ayant répondu, sont satisfaites.

- Les informations et affichages vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles ?

27 Oui 0 Non

9 Non concernés car ne souhaitent pas participer aux animations.

100% des personnes ayant répondu, sont satisfaites.

- Êtes-vous satisfait des activités d'animation collectives ?

26 Oui 0 Non

10 Non concernés car ne souhaitent pas participer aux animations.

100% des personnes ayant répondu, sont satisfaites.

- Les activités et animations proposées chaque semaine vous paraissent-elles adaptées et diversifiées ?

26 Oui 0 Non

10 Non concernés car ne souhaitent pas participer aux animations.

100% des personnes ayant répondu, sont satisfaites.

Pourquoi :

- Y-a-t-il des activités qui vous manquent pour occuper vos journées ?

1 Oui 25 Non

10 Non concernés car ne souhaitent pas participer aux animations.

96.1% des personnes ayant répondu n'ont pas de suggestions à apporter.

LES REPAS

✓ **La salle de restauration :**

- 1/ Êtes-vous satisfait(e) de la place à table que vous occupez pour votre repas ?

33 Oui 3 Non

92 % des résidents satisfaits de la place occupée pendant le repas

- 2/ La salle du restaurant vous semble-t-elle satisfaisante au niveau de :

➤ **La propreté**

35 Oui 1 Non

97 % des résidents satisfaits

➤ **La décoration**

34 Oui 2 Non

94 % des résidents satisfaits

➤ **La température**

28 Oui 8 Non

78 % des résidents satisfaits

➤ **La disposition**

35 Oui 1 Non

97 % des résidents satisfaits

EHPAD Les Remparts

Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

➤ La convivialité

- 32 Oui 4 Non
89% des résidents satisfaits

➤ Le calme

- 29 Oui 7 Non
81 % des résidents satisfaits

➤ Le voisinage

- 30 Oui 6 Non
83 % des résidents satisfaits

➤ Le confort

- 35 Oui 1 Non
97 % des résidents satisfaits

➤ L'éclairage

- 34 Oui 2 Non
94 % des résidents satisfaits

- 3/ L'aménagement de la salle du restaurant vous permet-il de vous y sentir à l'aise ?

- 33 Oui 2 Non
 1 sans avis

92 % des résidents se sentent à l'aise dans la salle du restaurant

✓ Les horaires :

- 4/ Êtes-vous satisfait(e) de l'heure à laquelle vous prenez votre petit-déjeuner ?

- 33 Oui 2 Non
 1 Cela dépend

92 % des résidents satisfaits de l'heure du petit-déjeuner

- 5/ L'heure de votre déjeuner vous convient-elle ?

- 33 Oui 3 Non

92 % des résidents satisfaits de l'heure du déjeuner

- 6/ Si non, souhaiteriez-vous pouvoir le prendre :

- 0 Plus tôt 0 Plus tard
 3 A une heure que vous auriez choisie

- 7/ Êtes-vous satisfait(e) de l'heure de votre goûter ?

- 35 Oui 1 Non

97 % des résidents satisfaits de l'heure du goûter

Pas de goûter en chambre aux Glycines

- 8/ Si non, souhaiteriez-vous pouvoir le prendre :

- 0 Plus tôt 0 Plus tard
 0 A une heure que vous auriez choisie

- 9/ Considérez-vous que l'horaire de votre dîner soit satisfaisant ?

- 35 Oui 1 Non

97 % des résidents satisfaits de l'heure du dîner

EHPAD Les Remparts

Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

- 10/ Estimez-vous la durée de votre repas :

- 0 Trop courte 36 Adaptée
 0 Trop longue

100% des résidents trouvent la durée du repas adaptée

- 11/ Selon vous, la qualité du service lors de votre repas est :

- 2 Très bonne 0 Mauvaise
 33 Bonne 0 Très mauvaise
 1 Moyenne

97 % des résidents trouvent la qualité du service bonne

- 12/ Êtes-vous satisfait(e) de l'aide proposée à la prise des repas ?

- 16 Oui 0 Non
 20 Non concerné(e)

Pour les personnes concernées, **100 %** des résidents sont satisfaits de l'aide proposée

- 13/ Dans l'ensemble, les temps de repas sont :

- 6 Très agréables 1 Peu agréables
 29 Agréables 0 Désagréables

97 % des résidents trouvent les temps de repas agréables

✓ **L'appréciation des plats :**

- 14/ Votre petit-déjeuner vous paraît-il satisfaisant ?

➤ **En quantité**

- 36 Oui 0 Non

100% des résidents satisfaits

➤ **En qualité**

- 36 Oui 1 Non

100 % des résidents satisfaits

➤ **En température**

- 32 Oui 4 Non

89% des résidents satisfaits

➤ **En variété et composition**

- 34 Oui 2 Non

94 % des résidents satisfaits

- 15/ Avez-vous le choix dans la composition de votre petit-déjeuner ?

- 30 Oui 6 Non

83 % des résidents estiment avoir le choix

- 16/ Les plats de votre déjeuner vous paraissent-ils satisfaisants ?

➤ **En quantité**

- 35 Oui 1 Non

97 % des résident satisfaits

➤ **En qualité**

- 32 Oui 4 Non

89 % des résidents satisfaits

EHPAD Les Remparts

Etablissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes

➤ En température

32 Oui

4 Non

89 % des résidents satisfaits

➤ En variété et composition

30 Oui

6 Non

83 % des résidents satisfaits

- 17/ Les plats de votre dîner vous paraissent-ils satisfaisants ?

➤ En quantité

35 Oui

1 Non

97 % des résidents satisfaits

➤ En qualité

36 Oui

0 Non

100 % des résidents satisfaits

➤ En température

33 Oui

3 Non

92 % des résidents satisfaits

➤ En variété et composition

34 Oui

2 Non

94 % des résidents satisfaits

- 18/ Quel(s) plat(s) aimeriez-vous manger que vous ne mangez pas ?

Hachis parmentier, Moules/Frites, tripes, bouche à la reine, cassoulet, saumon rose, crêpes.

INFORMATION D'ORDRE GENERAL

- D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans la résidence

7 Très satisfait

1 Peu satisfait

28 Satisfait

0 Pas satisfait

97,2% des personnes interrogées sont satisfaites.