|  |  |
| --- | --- |
|  | **ENQUETE DE SATISFACTION** **DES RESIDENTS DE L’EHPAD** **Le Roch** |

Nombre de questionnaires complétés : 36 Taux de participation à l’enquête : 30%

Durée moyenne de séjour : 5 ans

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Admission / Accueil****Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • La qualité de votre pré admission (aide pour la constitution du dossier, renseignements fournis, visite de l'établissement, délai d'admission) | 56% | 22% |  |  | 22% |
| • La qualité de l'accueil à votre arrivée | 72% | 28% |  |  |  |
| • La qualité de l'accueil au quotidien pour vous et vos proches | 67% | 25% | 3% |  | 6% |
| • L'information donnée sur le rôle du conseil de la vie sociale | 64% | 19% |  |  | 17% |
| **Les soins****Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • La qualité des soins d'hygiène | 67% | 31% |  |  | 3% |
| • La qualité des soins infirmiers | 67% | 31% |  |  | 3% |
| • La rapidité dans la prise en compte de vos demandes et vos besoins | 69% | 28% | 3% |  |  |
| • La surveillance médicale | 64% | 36% |  |  |  |
| • Le suivi de la prise de médicament | 69% | 31% |  |  |  |
| • La qualité des informations données | 64% | 33% | 3% |  |  |
| • La prise en compte de votre douleur | 72% | 22% | 3% |  | 3% |
| **Le personnel****Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • La politesse et l'attention du personnel | 72% | 22% | 6% |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de jour | 64% | 33% | 3% |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de nuit | 64% | 31% | 3% |  | 3% |
| • Le respect dont fait preuve le personnel | 69% | 28% |  |  |  |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **La Restauration****Comment jugez-vous :**  |  |  |  |  |  |

 |
| • Mangez-vous en salle à manger le midi | Oui : 94% | Non : 6% |  |
| • Mangez-vous en salle à manger le soir | Oui : 89% | Non : 11% |  |
| • Avez-vous faim la nuit | Oui : 3% | Non : 97% |  |
| Si oui une collation vous est-elle proposée | Oui : 100% |  |  |
| **Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • Les horaires du repas de midi | 67% | 31% | 3% |  |  |
| • Les horaires du repas du soir | 64% | 28% | 8% |  |  |
| • La qualité de la restauration | 53% | 19% | 22% | 6% |  |
| • Les quantités servies | 61% | 28% | 3% | 3% | 3% |
| • La variété des repas | 56% | 31% | 8% | 3% | 3% |
| • L'équilibre de l'alimentation | 58% | 28% | 11% |  | 3% |
| • La température des plats servis | 56% | 31% | 14% |  |  |
| • La qualité du service | 64% | 31% | 6% |  |  |
| • La qualité du goûter  | 64% | 36% |  |  |  |
| • La possibilité pour vos proches de prendre un repas avec vous (hors situation COVID) | 3% | 11% |  |  | 86% |
| **L'hôtellerie****Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • Le suivi du trousseau (nécessaire de toilette, vêtements….) | 61% | 33% |  |  | 6% |
| • L'entretien du linge | 53% | 25% | 11% |  | 11% |
| • L'entretien des espaces communs | 53% | 31% | 8% | 3% | 6% |
| • L'entretien de la chambre et du cabinet de toilette | 58% | 31% | 11% |  |  |
| • L'entretien des sanitaires communs | 53% | 22% | 11% | 3% | 11% |
| • Le confort des parties communes | 56% | 36% | 6% |  | 3% |
| • Le confort des chambres | 61% | 33% | 6% |  |  |
| • Le temps de réponse à un problème technique | 61% | 31% |  | 6% | 3% |
| **L'environnement****Comment jugez-vous :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • La signalétique (orientation et repère dans les locaux) | 58% | 42% |  |  |  |
| • L'ambiance générale (bruit, odeur, éclairage) | 58% | 31% | 3% | 3% | 3% |
| • La température des locaux | 56% | 42% |  |  | 3% |
| • La décoration | 61% | 28% | 6% |  | 6% |
| • L'aménagement extérieur (mobilier de jardin, parcours de marche…) | 56% | 36% | 3% |  | 6% |
| • Les espaces verts (fleurs….) | 58% | 33% | 3% |  | 6% |
| • L’accès au WIFI |  | 11% |  |  | 89% |
| **L'animation****Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • Les ateliers et activités proposés | 81% | 8% |  |  | 11% |
| • La communication du programme d'animation | 78% | 14% |  |  | 8% |
| • Les repas à thème | 72% | 17% |  |  | 11% |
| • La prestation coiffure | 64% | 22% |  |  | 14% |
| **Les droits du résident****Pensez-vous que vos droits sont respectés en terme de :**  | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans****Avis** |
| • Respect du culte et des opinions religieuses | 75% | 8% |  |  | 17% |
| • Possibilité d'exercer les droits civiques | 72% | 8% |  |  | 19% |
| • Respect de l'intimité / dignité par le personnel | 78% | 17% |  |  | 6% |
| • Respect du vouvoiement | 83% | 14% |  |  | 3% |
| • Respect de votre lieu de vie (le personnel frappe et attend votre réponse avant d'entrer) | 86% | 11% |  |  | 3% |
| **Satisfaction globale : quelle note attribuez-vous ?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **NR** |
|  |  |  |  |  |  | **2** | **3** | **13** | **8** | **8** | **2** |
| **Mécontent** | **Peu satisfait** | **Satisfait** | **Très satisfait** |  |

**Votre note :** **8.5 /10** |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions :** * Plus de sorties avec l’animatrice serait souhaitable
* PASA très apprécié (cité 2 fois)
* Chambre confortable (cité 16 fois)
* Réconfortant d’avoir la sonnette pour appeler si besoin
* Plusieurs vêtements perdus et retrouvés plusieurs mois après (cité 3 fois)
* S’est servi une fois la nuit de la sonnette pour demander de l’aide pour aller aux WC : on lui a dit de se débrouiller. Depuis elle ne sert plus de la sonnette.
* Avoir des vêtements repassés serait un plus
* N’apprécie pas la climatisation en salle à manger
* Passage d’une chambre à 2 lits à une chambre individuelle très apprécié (cité 6 fois)
* Certains résidents ne sont pas polis et aimables (cité 3 fois)
 |

**Merci de votre participation. Les résultats seront présentés en Conseil de la Vie Sociale.**