|  |  |
| --- | --- |
|  | **ENQUETE DE SATISFACTION**  **DES RESIDENTS DE L’EHPAD**  **Les Vacances de la Vie** |

Questionnaire renseigné par : les résidents (2 ont répondu seuls, 12 ont répondu lors d’un entretien individuel ave la qualiticienne)

Nombre de questionnaires complétés : 14 soit un taux de retour de 23%

Depuis combien de temps vivez-vous dans l'établissement : 3,4 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) | 43% | 21% |  |  | 36% |
| • La qualité de l'accueil à votre arrivée | 43% | 21% |  |  | 36% |
| • La qualité de l'accueil au quotidien pour vous et vos proches | 43% | 57% |  |  |  |
| • L'information donnée sur le rôle du conseil de la vie sociale |  | 43% |  |  | 57% |
| **Les soins**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La qualité des soins d'hygiène | 21% | 79% |  |  |  |
| • La qualité des soins infirmiers | 21% | 79% |  |  |  |
| • La rapidité dans la prise en compte de vos demandes et vos besoins | 21% | 79% |  |  |  |
| • La surveillance médicale | 21% | 79% |  |  |  |
| • Le suivi de la prise de médicament | 21% | 79% |  |  |  |
| • La qualité des informations données | 86% | 14% |  |  |  |
| • La prise en compte de votre douleur | 79% | 21% |  |  |  |
| **Le personnel**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La politesse et l'attention du personnel | 57% | 43% |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de jour | 57% | 43% |  |  |  |
| • La disponibilité et l'écoute du personnel de nuit | 57% | 43% |  |  |  |
| • Le respect dont fait preuve le personnel | 71% | 29% |  |  |  |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **La Restauration**  **Comment jugez-vous :** |  |  |  |  |  | | | | | | |
| • Mangez-vous en salle à manger le midi | Oui : 100% | | Non : | |  |
| • Mangez-vous en salle à manger le soir | Oui : 100% | | Non : | |  |
| • Avez-vous faim la nuit | Oui : | | Non : 100% | |  |
| Si oui une collation vous est-elle proposée | 🔿 Oui | | 🔿 Non | |  |
| **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les horaires du repas de midi | 86% | 14% |  |  |  |
| • Les horaires du repas du soir | 86% | 14% |  |  |  |
| • La qualité de la restauration |  | 64% | 21% | 14% |  |
| • Les quantités servies |  | 100% |  |  |  |
| • La variété des repas |  | 50% | 36% | 14% |  |
| • L'équilibre de l'alimentation |  | 64% | 43% |  |  |
| • La température des plats servis |  | 100% |  |  |  |
| • La qualité du service |  | 100% |  |  |  |
| • La qualité du goûter |  | 100% |  |  |  |
| • La possibilité pour vos proches de prendre un repas avec vous (hors situation COVID) |  | 57% |  |  | 43% |
| **L'hôtellerie**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Le suivi du trousseau (nécessaire de toilette, vêtements….) | 43% | 57% |  |  |  |
| • L'entretien du linge |  | 86% | 14% |  |  |
| • L'entretien des espaces communs | 57% | 43% |  |  |  |
| • L'entretien de la chambre et du cabinet de toilette | 57% | 43% |  |  |  |
| • L'entretien des sanitaires communs | 57% | 21% |  |  | 21% |
| • Le confort des parties communes | 57% | 21% |  |  | 21% |
| • Le confort des chambres | 57% | 43% |  |  |  |
| • Le temps de réponse à un problème technique |  | 79% |  |  | 21% |
| **L'environnement**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • La signalétique (orientation et repère dans les locaux) | 57% | 43% |  |  |  |
| • L'ambiance générale (bruit, odeur, éclairage) | 57% | 43% |  |  |  |
| • La température des locaux | 57% | 43% |  |  |  |
| • La décoration | 57% | 43% |  |  |  |
| • L'aménagement extérieur (mobilier de jardin, parcours de marche…) | 36% | 50% | 14% |  |  |
| • Les espaces verts (fleurs….) | 36% | 50% | 14% |  |  |
| • L’accès au WIFI |  |  |  |  | 100% |
| **L'animation**  **Comment jugez-vous :** | Très satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Pas du tout satisfait | **Sans**  **Avis** |
| • Les ateliers et activités proposés | 57% | 36% | 7% |  |  |
| • La communication du programme d'animation | 64% | 36% |  |  |  |
| • Les repas à thème | 36% | 57% | 7% |  |  |
| • La prestation coiffure | 57% | 43% |  |  |  |
| **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 | 57% | 29% |  |  | 14% |
| • Possibilité d'exercer les droits civiques | 57% | 29% |  |  | 14% |
| • Respect de l'intimité / dignité par le personnel | 64% | 36% |  |  |  |
| • Respect du vouvoiement | 64% | 36% |  |  |  |
| • Respect de votre lieu de vie (le personnel frappe et attend votre réponse avant d'entrer) | 64% | 36% |  |  |  |
| **Satisfaction globale : quelle note attribuez-vous ?**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | |  |  |  |  |  |  |  | **4** | **5** | **5** |  | | **Mécontent** | | | **Peu satisfait** | | | **Satisfait** | | | **Très satisfait** | |   **Votre note sur 10 :** **8.1** | | | | | |

|  |
| --- |
| **Commentaires et suggestions :**   * Les sorties à l’extérieur sont très appréciables mais compliquées quand on est en fauteuil roulant. Une seule place dans le véhicule dédiée aux fauteuils… * « merci à tout le personnel à qui il n’est aucun besoin de dévouement supplémentaire pour améliorer ma vie en EHPAD » * Chambre spacieuse * « La coiffeuse est très gentille » * « je m’ennuie mais je ne veux pas être en présence des autres résidents »   Aucune suggestion d’amélioration. |

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