

RESULTATS ENQUETE SATISFACTION RESIDENTS 2020

METHODOLOGIE DE L'ENQUETE

Cette enquête de satisfaction a été réalisée par Mlle Louise COUSIN, stagiaire en 2ème année de Licence Sciences pour la Santé à l'Université de Lille. La tâche principale du stage était de recueillir les réponses de l'enquête en faisant des entretiens avec chaque résident, ainsi que d'effectuer l'analyse de l'enquête grâce au logiciel Sphinx.

- **Objectif de l'enquête**

Cette enquête a pour but de mesurer la satisfaction des résidents quant aux différentes prestations proposées au sein de l'établissement ainsi que de connaître leurs attentes. Cette enquête a également pour mission d'établir une photographie actualisée de l'établissement, et de mesurer les avancements réalisés sur les prestations délivrées.

- **La cible de l'enquête**

L'enquête est à destination des résidents autonomes et semi-autonomes.

Les résidents autonomes sont capables de répondre seuls au questionnaire. **Nombre de résidents autonomes = 7**

Les résidents semi-autonomes ont besoin d'une assistance pour la compréhension et la réponse aux questions posées (besoin de reformulation et / ou lecture des questions, remplissage du questionnaire). **Nombre de résidents semi-autonomes = 37**

28 résidents pour lesquels les moyens de communication direct demeuraient difficiles (troubles psychiques importants, états grabataires...), **n'ont pas su répondre au questionnaire.**

Cette répartition a été opérée le 21 mai 2020 avec la collaboration de M. BOUDJEMA, Cadre de Santé et supervisée par M. PELLETIER, Directeur.

- **Le moment**

L'enquête s'est déroulée du 25 Mai au 5 Juin 2020. Le dépouillement des questionnaires suivi de l'analyse a été effectué à partir du 15 Juin 2020.

- **La périodicité**

Cette enquête sera réitérée une fois par an. Le contenu du questionnaire pourra être modifié.

- **La mesure de la satisfaction**

Le questionnaire comprend des questions fermées (oui, non, ne souhaite pas se prononcer) et des questions ouvertes (texte libre).

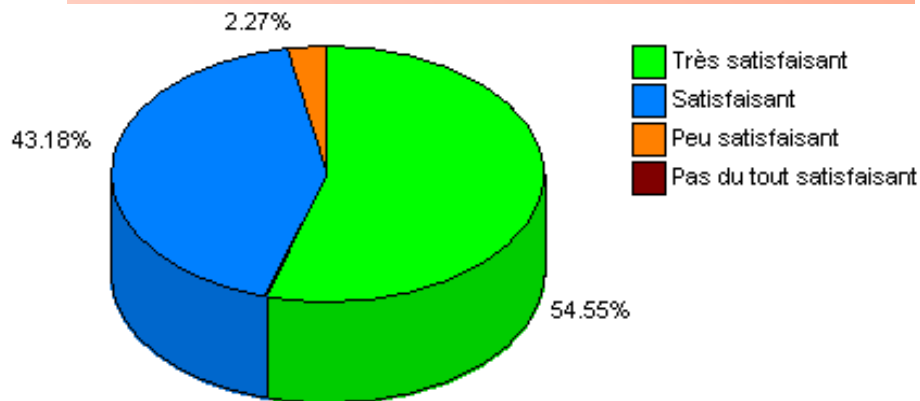
- **La présentation des résultats**

Le rapport d'analyse donnera lieu à l'élaboration de tableaux de bords. Ceux-ci seront diffusés au sein de l'établissement, mais également présentés aux diverses instances de l'établissement (Conseil de la Vie Sociale, Comité technique d'Etablissement, Conseil d'Administration), mais aussi en réunion interservices et de Direction.

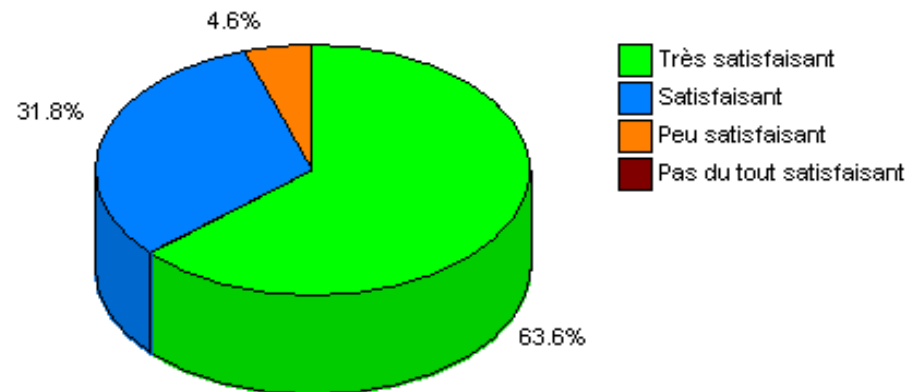
RESULTATS ENQUETE SATISFACTION RESIDENTS 2020

ACCUEIL

1) Comment a été l'accueil du service administratif lors de votre admission ?



2) Comment a été l'accueil de l'équipe soignante lors de votre admission ?



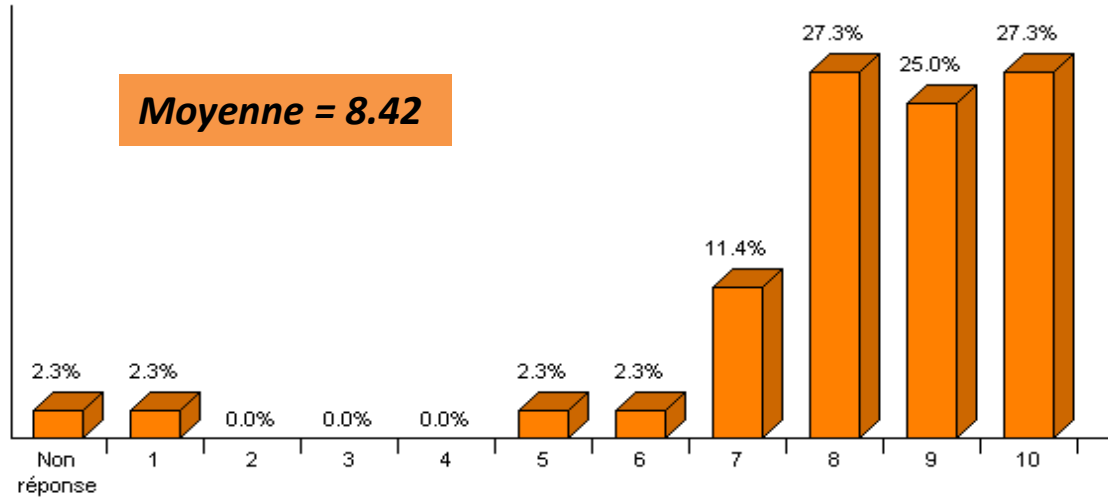
3) Le personnel administratif (secrétariat,...) est-il attentif à votre demande ?



4) Si « Non », pourquoi ?

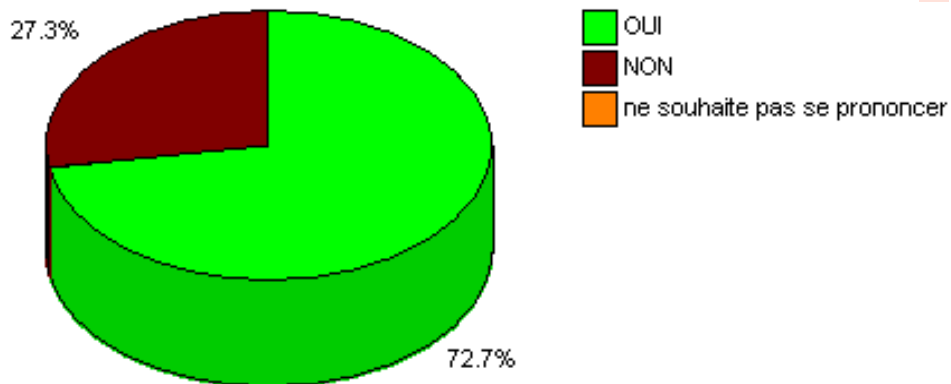
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Parfois, c'est long avant d'avoir une réponse	1	100%
TOTAL	1	100%

5) Si vous deviez évaluer l'accueil en général, quelle note donneriez-vous ?

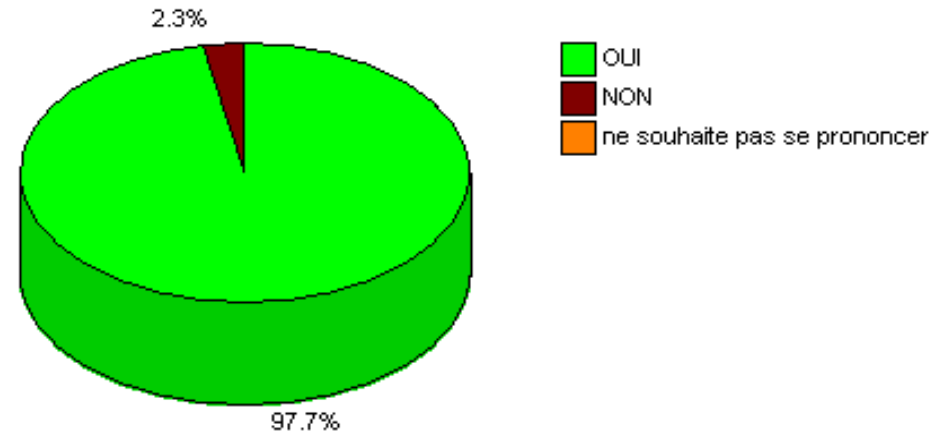


CADRE DE VIE

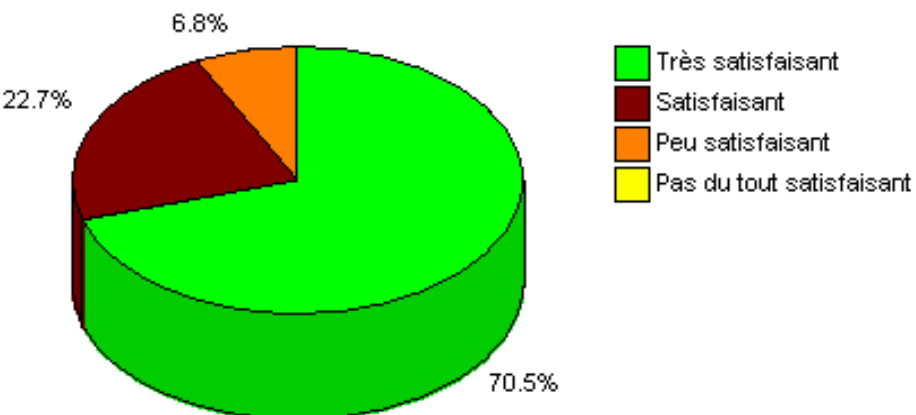
6) Trouvez-vous que la température de votre chambre est satisfaisante ?



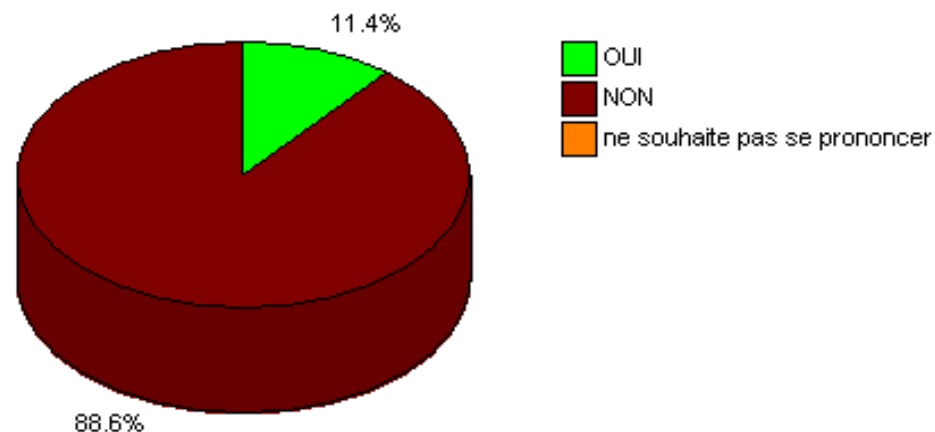
7) Trouvez-vous que la propreté de votre chambre est satisfaisante ?



8) Les équipements de votre chambre (lit, meubles, rangements, TV...) sont :



9) Êtes-vous parfois dérangé par le bruit ?



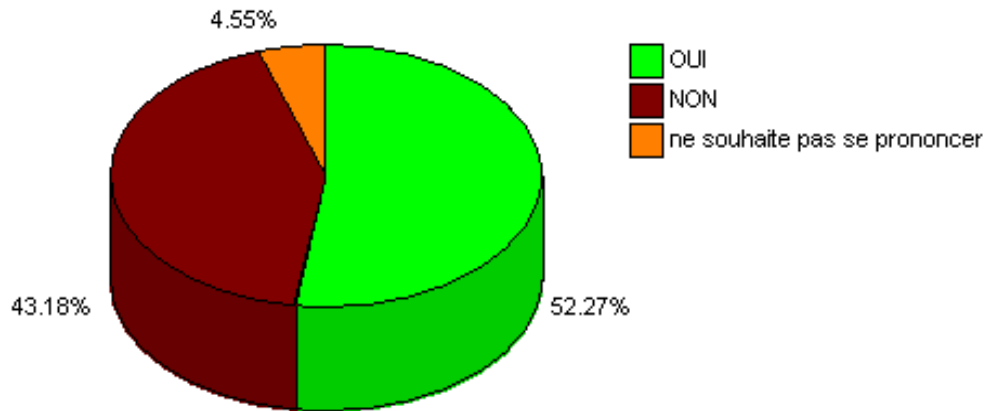
10) Êtes-vous parfois dérangé par l'odeur ?



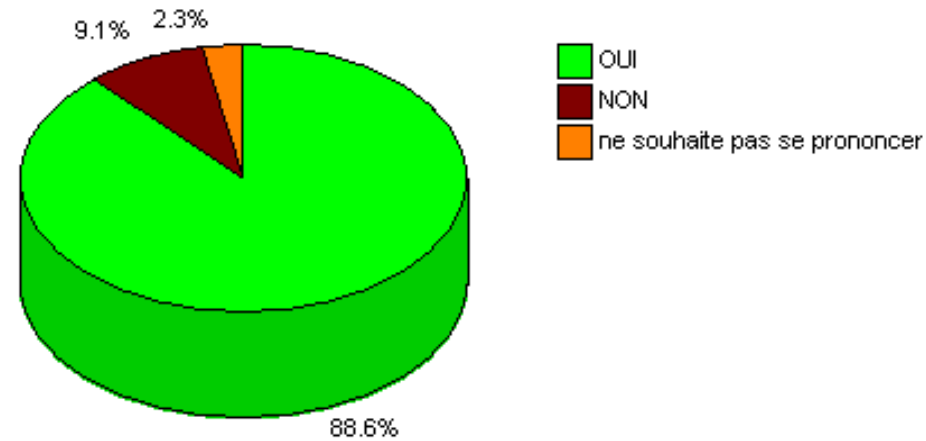
11) Êtes-vous parfois dérangé par la lumière ?



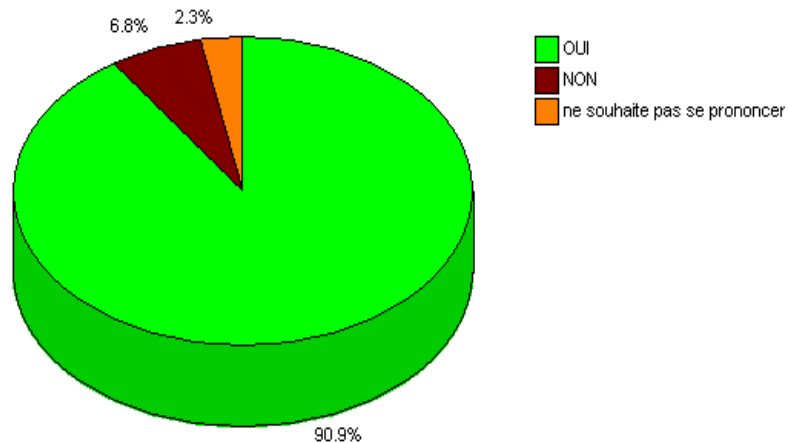
12) Vous sentez-vous chez vous ?



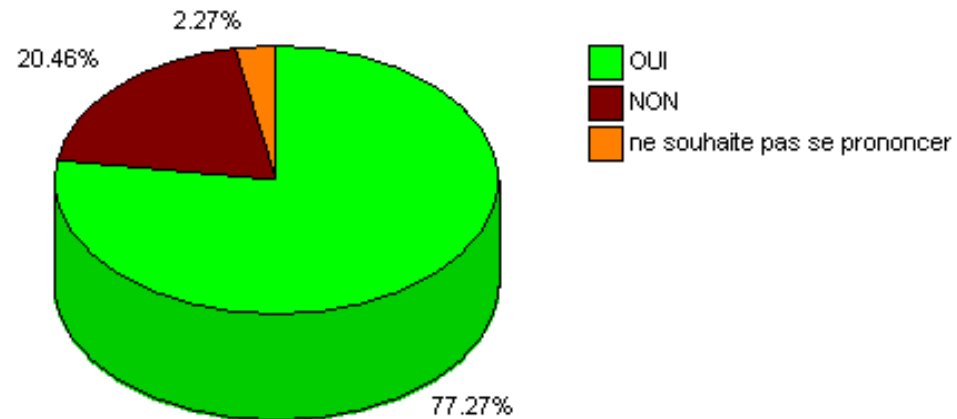
13) Vous sentez-vous en sécurité dans votre chambre ?



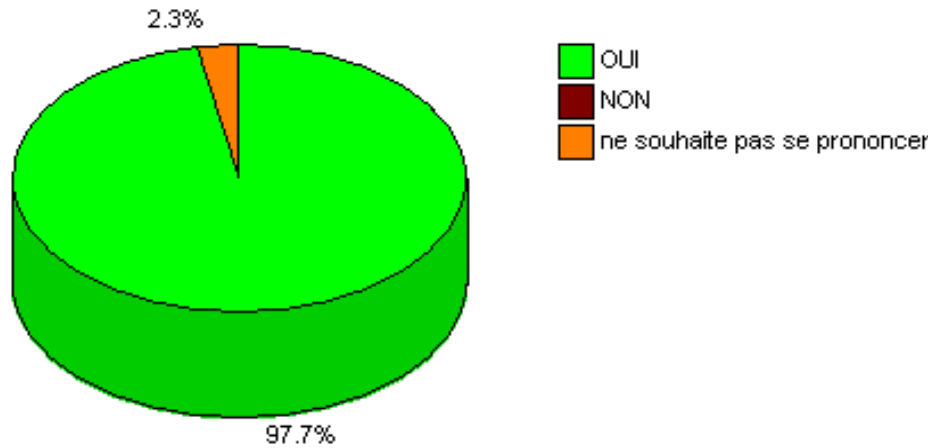
14) Vous sentez-vous en sécurité dans l'établissement ?



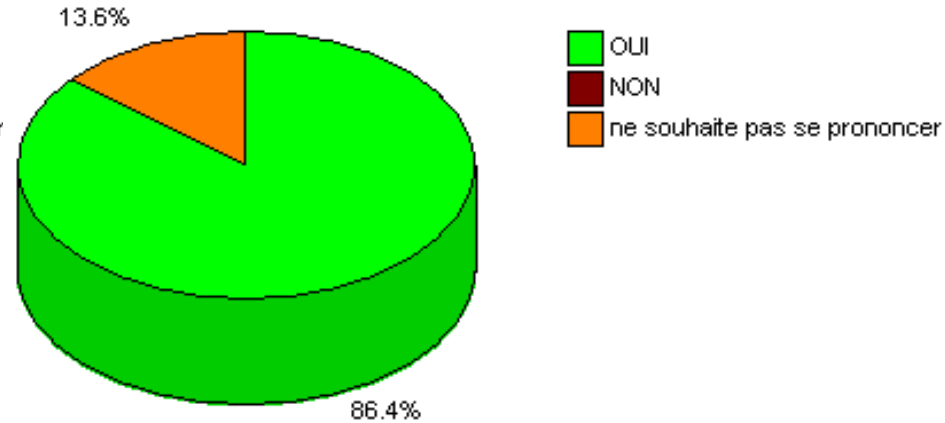
15) Pensez-vous que vos effets personnels sont en sécurité ?



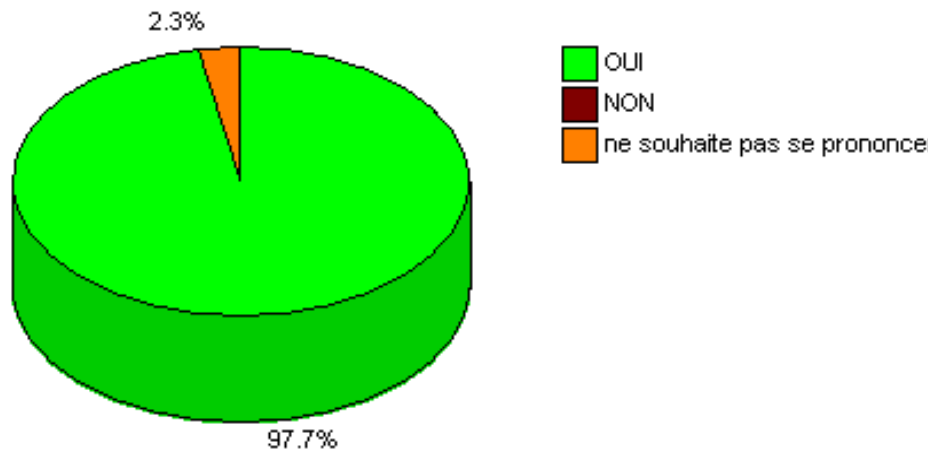
16) Trouvez-vous satisfaisante la propreté de l'établissement en général ?



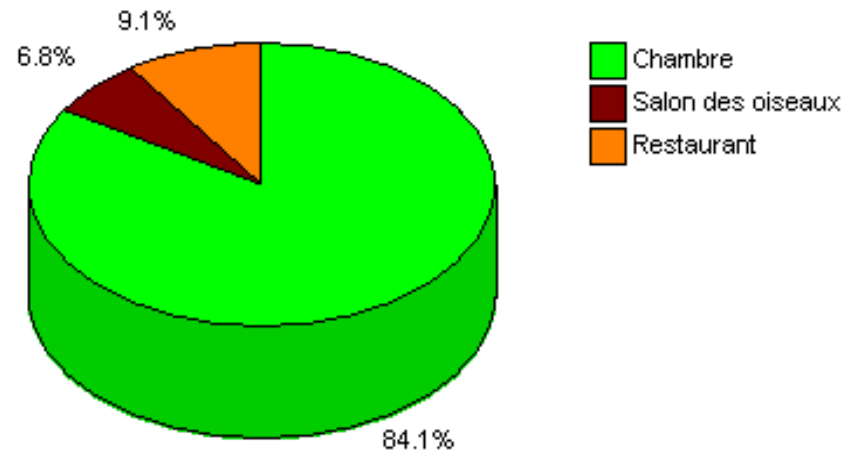
17) Trouvez-vous satisfaisante la décoration de l'établissement en général ?



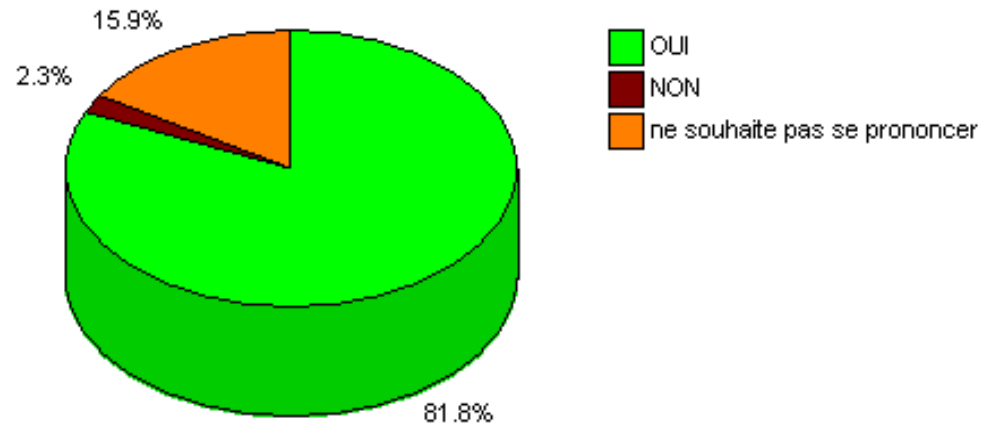
18) Trouvez-vous satisfaisante la température de l'établissement en général ?



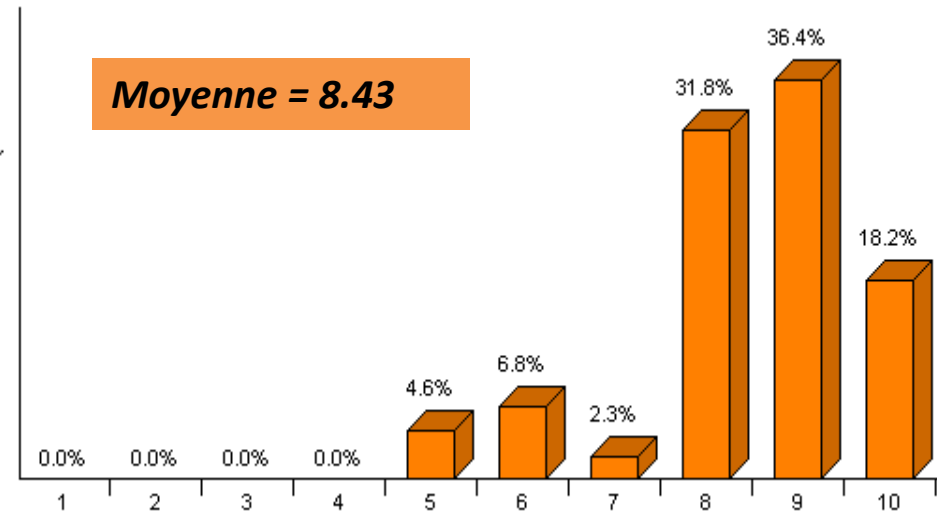
19) Quel est l'endroit que vous préférez ?



20) Êtes-vous satisfait des espaces extérieurs et fleuris ?



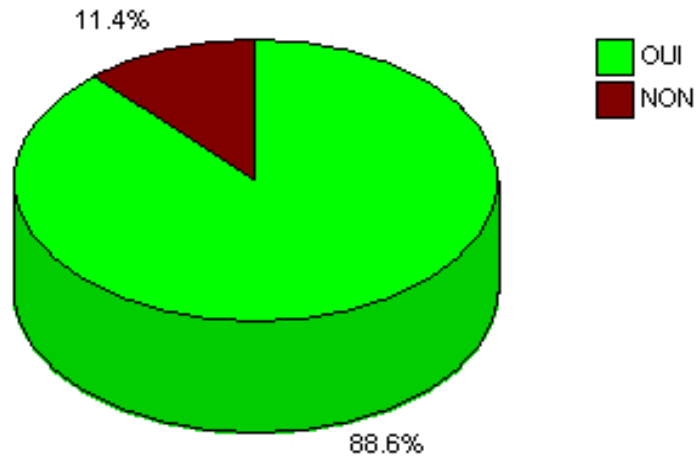
21) Si vous deviez évaluer le cadre de vie, quelle note donneriez-vous ?



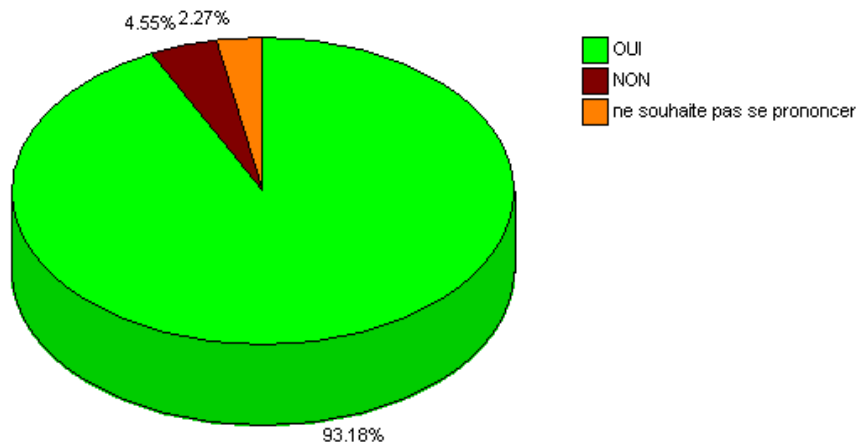
22) Avez-vous des remarques concernant le cadre de vie ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
J'aimerais pouvoir fermer ma porte à clé.	1	33.3%
Il y a du vol dans les chambres.	1	33.3%
Il fait trop chaud dans la chambre en été. Mobilier trop vieux. Dérangé par le bruit car certains se réveillent tôt.	1	33.3%
TOTAL	3	100 %

23) Êtes-vous satisfait des menus proposés ?



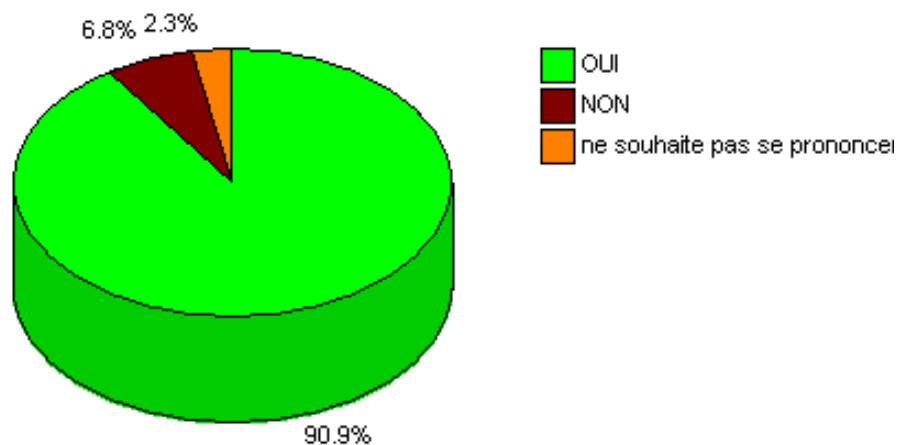
25) Êtes-vous satisfait des horaires des repas ?



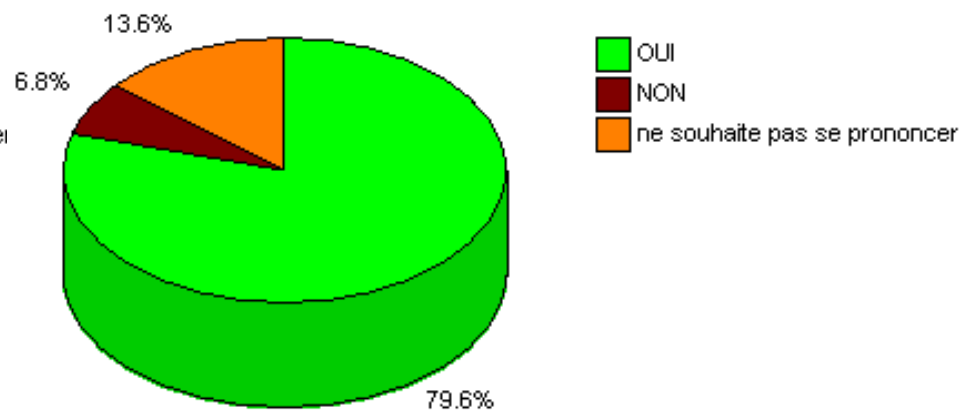
24) Quels plats non proposés aimeriez-vous manger ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Frites	3	21.4%
Fruits	2	14.3%
Blanquette de veau	1	7.1%
Crêpes	1	7.1%
Entrecôte Frites	1	7.1%
Fromage	1	7.1%
Paella	1	7.1%
Pâtes, choux rouge	1	7.1%
Pâtisserie, asperge	1	7.1%
Viande saignante	1	7.1%
TOTAL	14	100 %

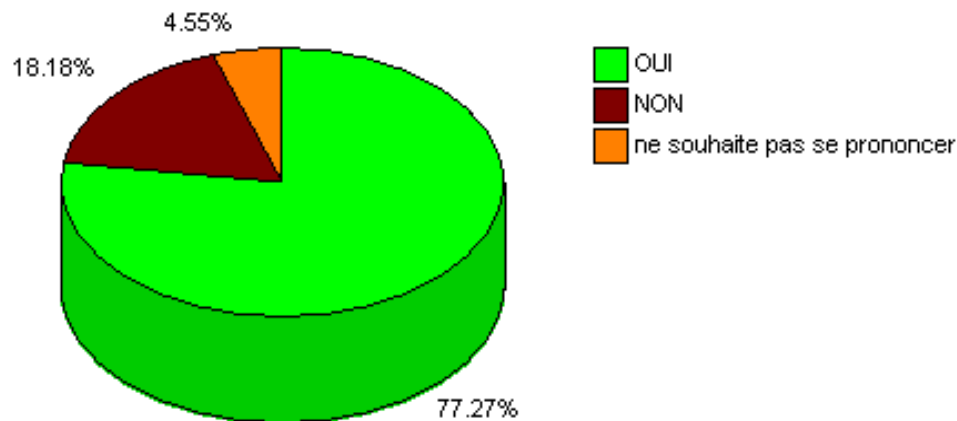
26) Êtes-vous satisfait de la durée des repas ?



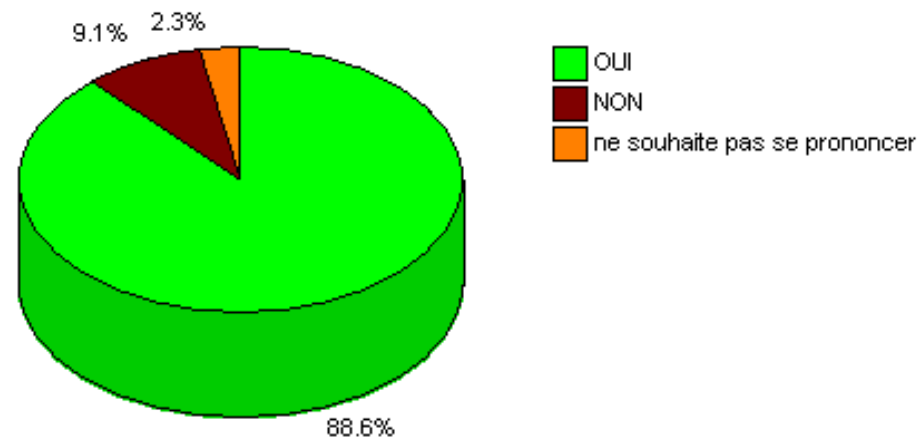
27) Êtes-vous satisfait de la qualité des plats servis ?



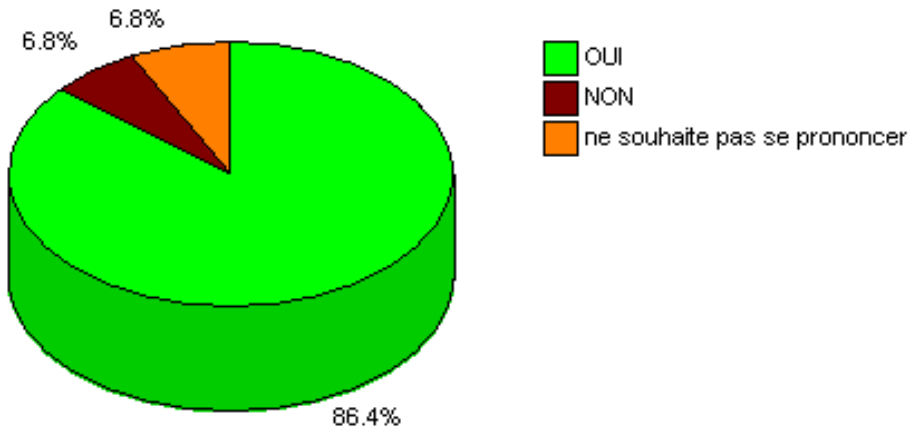
28) Êtes-vous satisfait de la quantité des plats servis ?



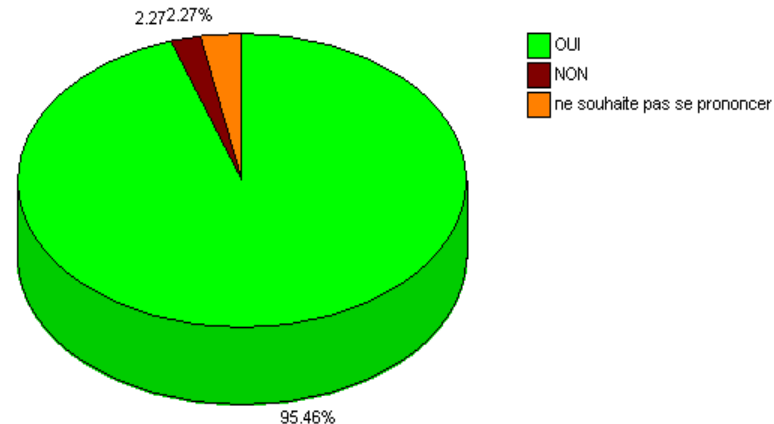
29) Êtes-vous satisfait de la température des plats servis ?



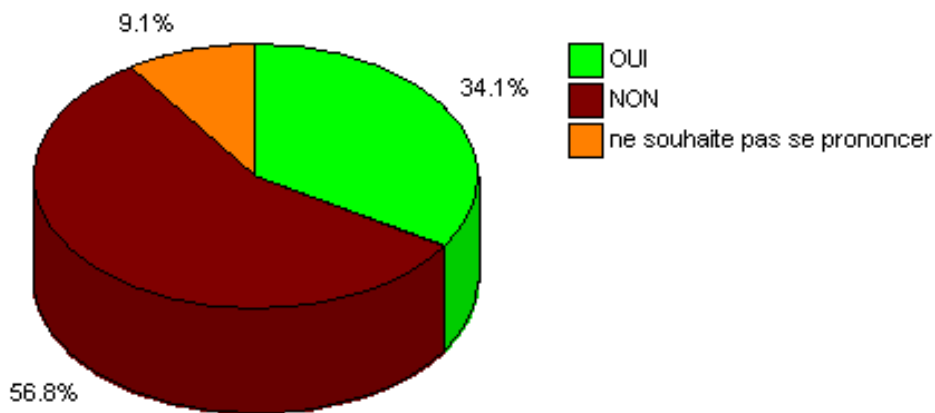
30) Êtes-vous satisfait de la place à table que vous occupez au restaurant ?



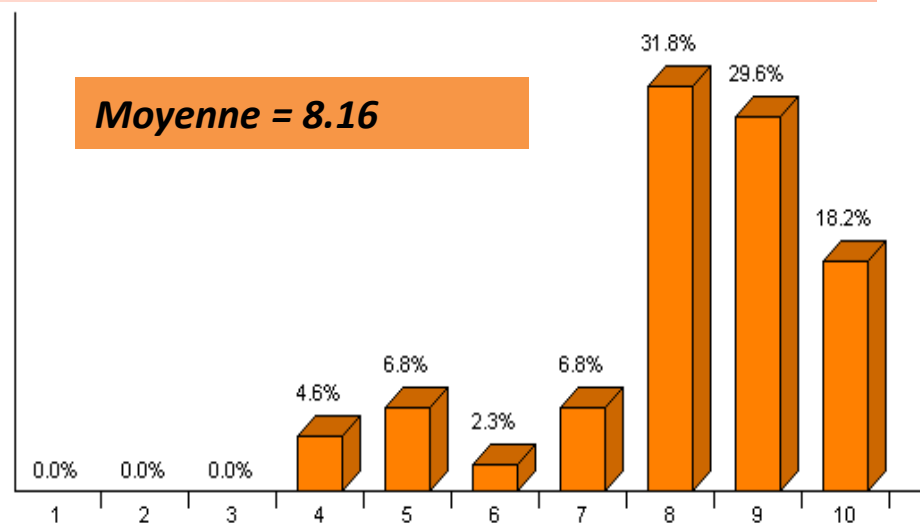
31) Êtes-vous satisfait de la propreté de la vaisselle ?



32) Avez-vous la possibilité de choisir votre plat le midi ?



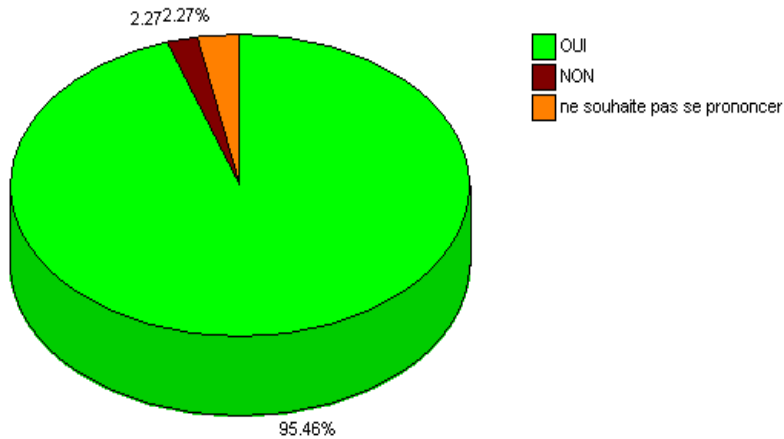
33) Si vous deviez évaluer la restauration, quelle note donneriez-vous ?



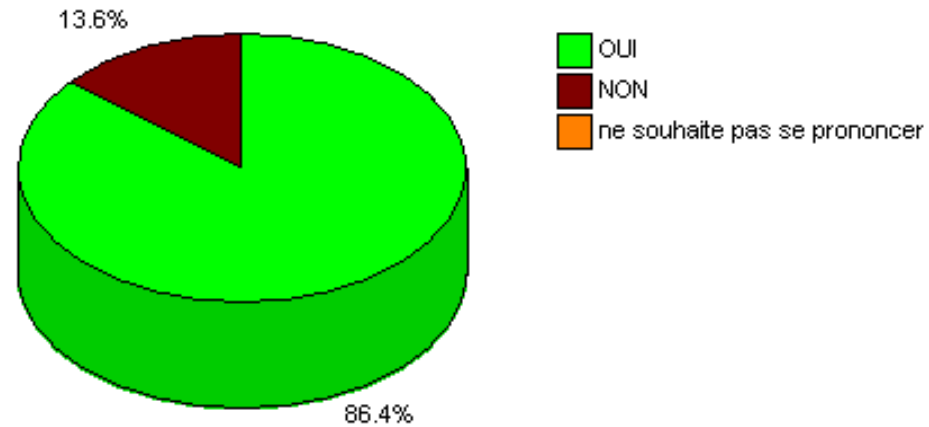
34) Avez-vous des remarques concernant la restauration ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
La soupe est très bonne. Trop de viande à chaque repas. Verres pas toujours très propres.	1	12.5%
Pas assez varié.	1	12.5%
Viande trop cuite, trop sec - jambon de mauvaise qualité. Mauvaise salade au lard	1	12.5%
Pas salé - Pas poivré - Aucun assaisonnement. Viande immangeable	1	12.5%
Pas de Yaourt Nature	1	12.5%
Trop souvent de la purée, pas assez variée	1	12.5%
Quantité trop importante dans les assiettes.	1	12.5%
Repas du soir trop copieux. Parfois nourriture froide.	1	12.5%
TOTAL	8	100%

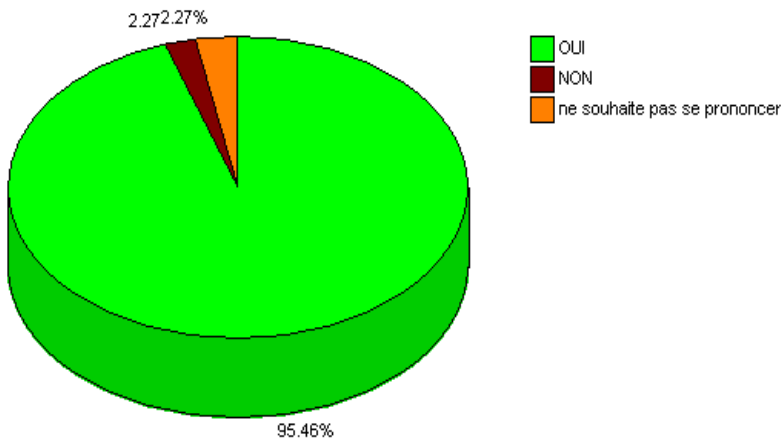
35) Le délai de retour du linge est-il satisfaisant ?



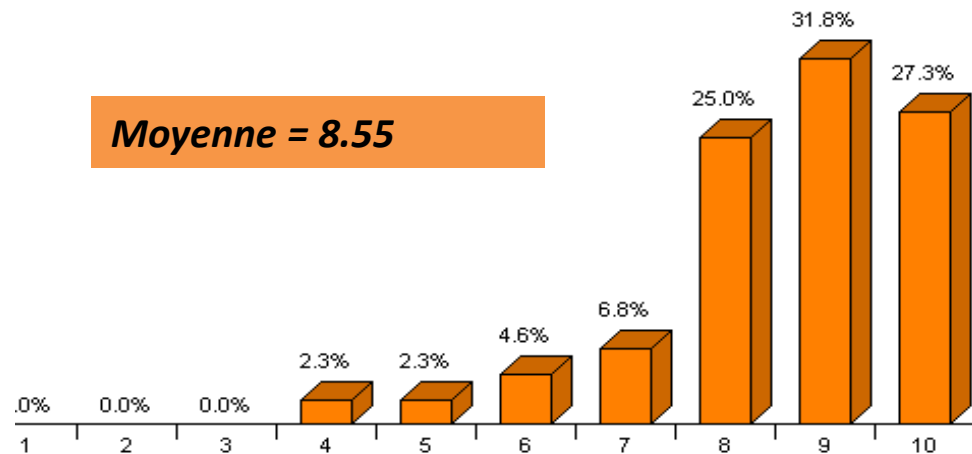
36) Votre linge vous est-il totalement restitué ?



37) Votre linge est-il correctement entretenu ?



38) Si vous deviez évaluer le service lingerie, quelle note donneriez-vous ?

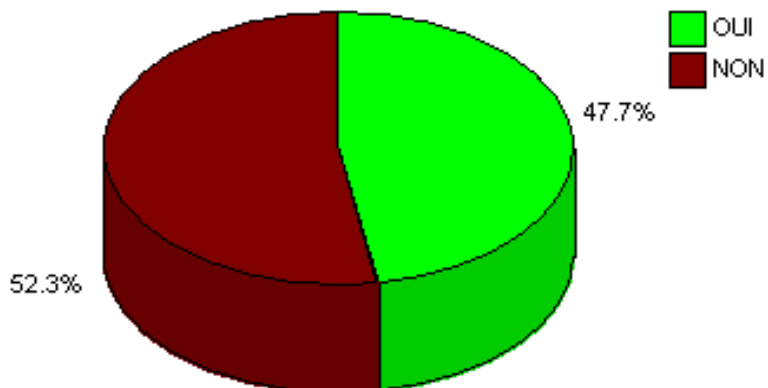


39) Avez-vous des remarques concernant le service lingerie ?

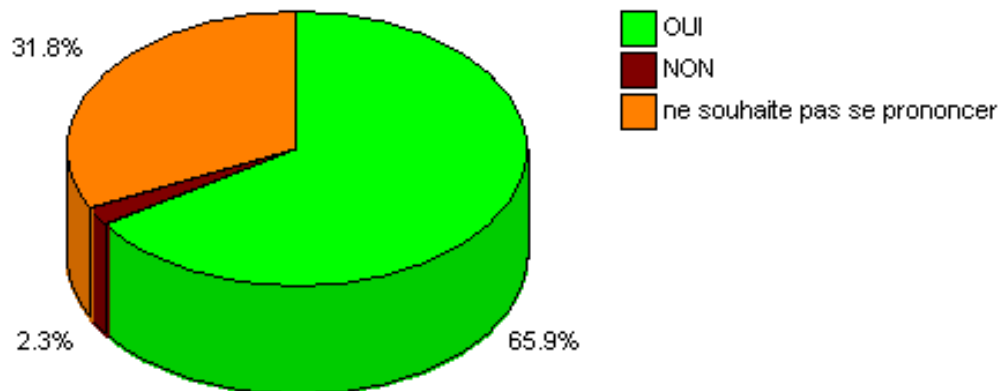
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Les serviettes et les gants de toilettes sont rêches.	1	33.3%
Le linge n'est pas assez doux	1	33.3%
Certains vêtements ont été perdus, jamais retrouvés.	1	33.3%
TOTAL	3	100%

REPARATIONS – SERVICE TECHNIQUE

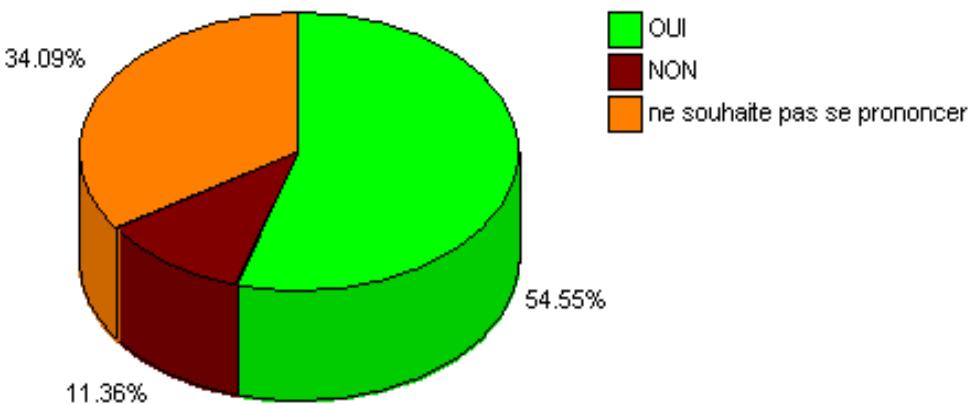
40) Avez-vous bénéficié d'interventions du service technique ?



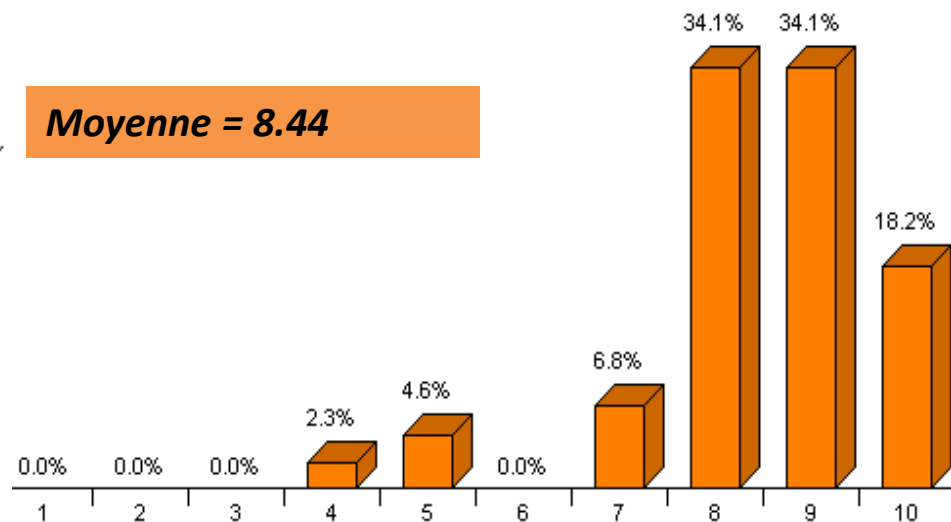
41) Êtes-vous satisfait des réparations effectuées ?



42) Les réparations sont-elles rapidement réalisées ?



43) Si vous deviez évaluer le service technique, quelle note donneriez-vous ?

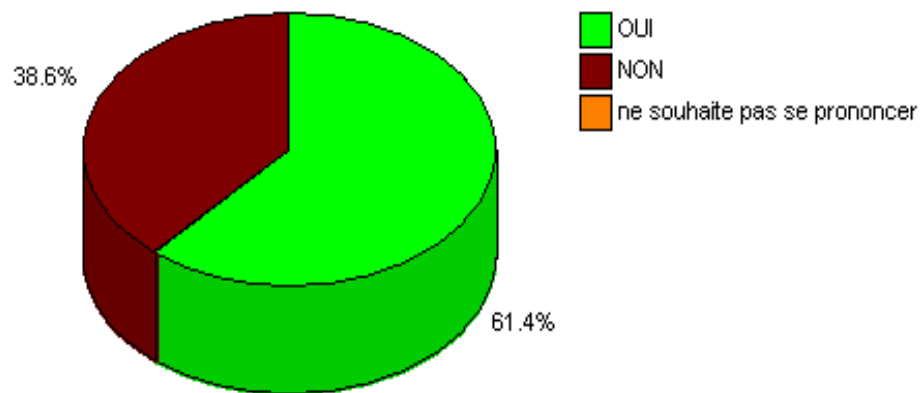


44) Avez-vous des remarques concernant le service technique ?

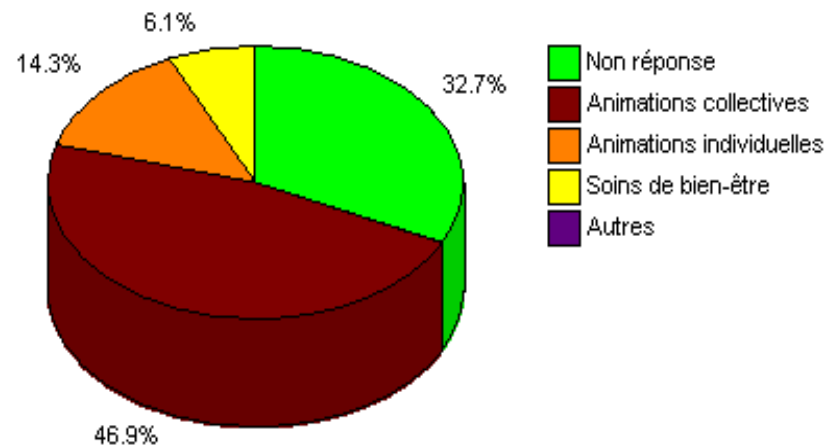
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Il faut attendre trop longtemps avant d'être réparé.	1	100%
TOTAL	1	100%

ANIMATIONS

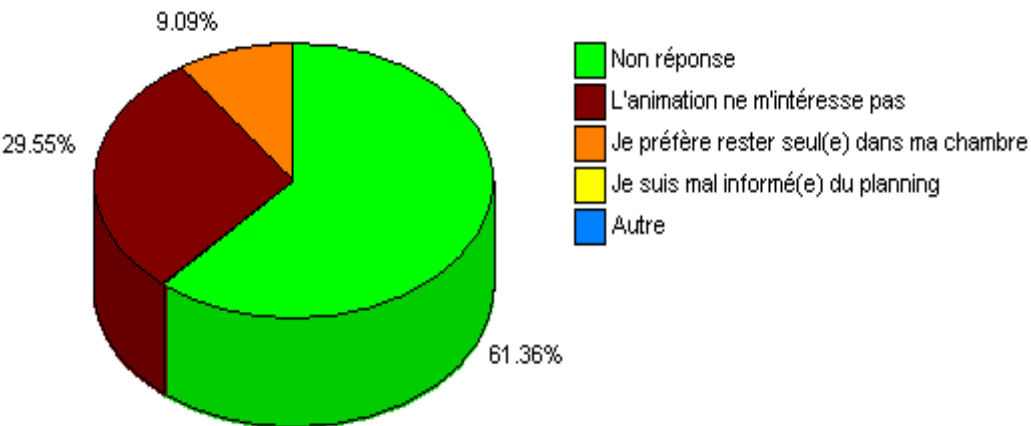
45) Participez-vous aux animations ?



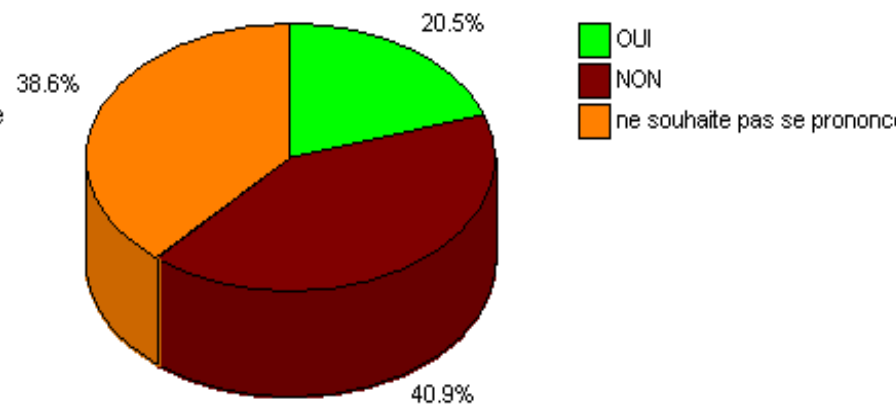
46) Si OUI, lesquelles ?



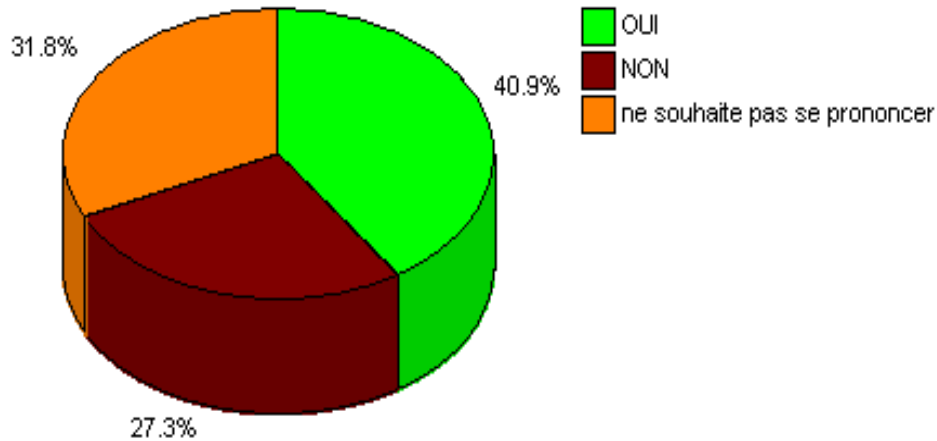
47) Si NON, pourquoi ?



48) Trouvez-vous que les activités sont souvent les mêmes ?



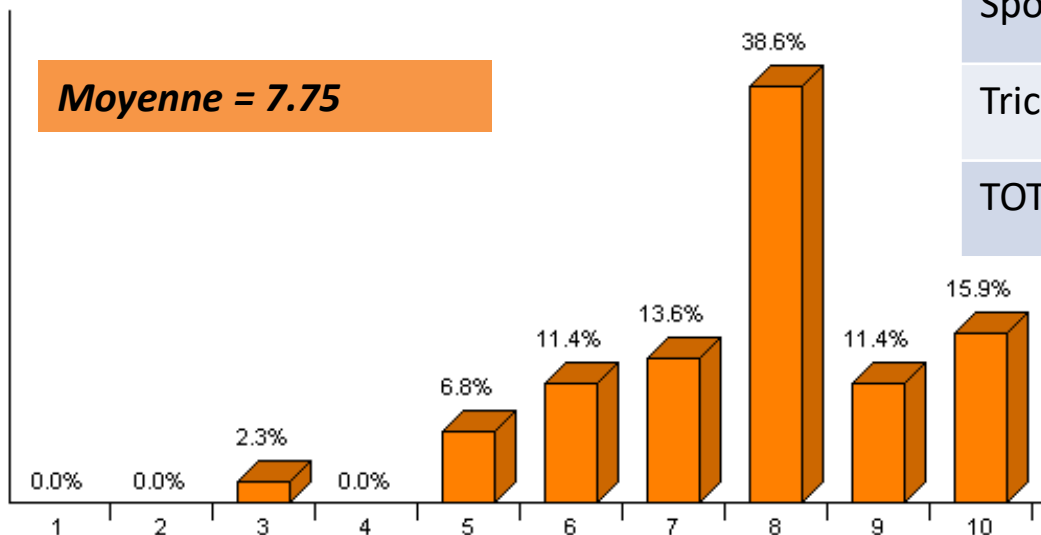
49) Trouvez-vous qu'il y a beaucoup d'animations ?



50) Quelles activités aimeriez-vous avoir ?

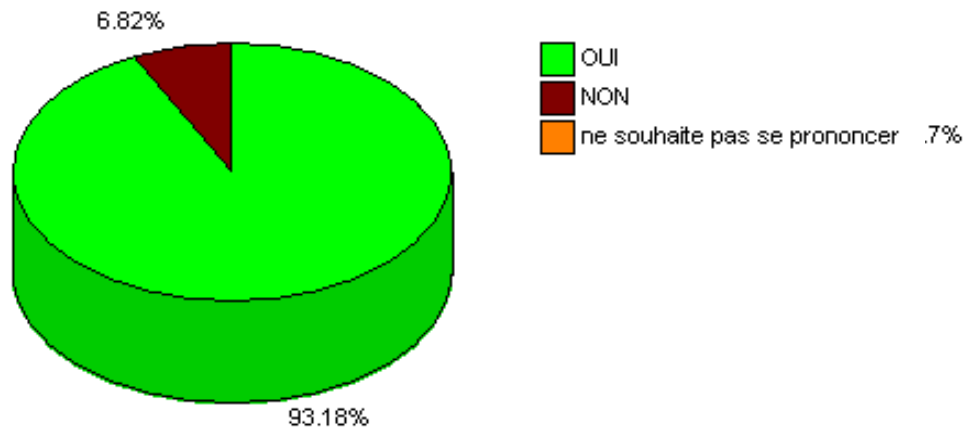
Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Jeux de société	3	30,00%
Cartes, dames	1	10,0%
Danse, Jardin	1	10,0%
Jeux de mots	1	10,0%
Ping Pong	1	10,0%
Scrabble	1	10,0%
Sport	1	10,0%
Tricot	1	10,0%
TOTAL	10	100%

51) Si vous deviez évaluer les animations, quelle note donneriez-vous ?

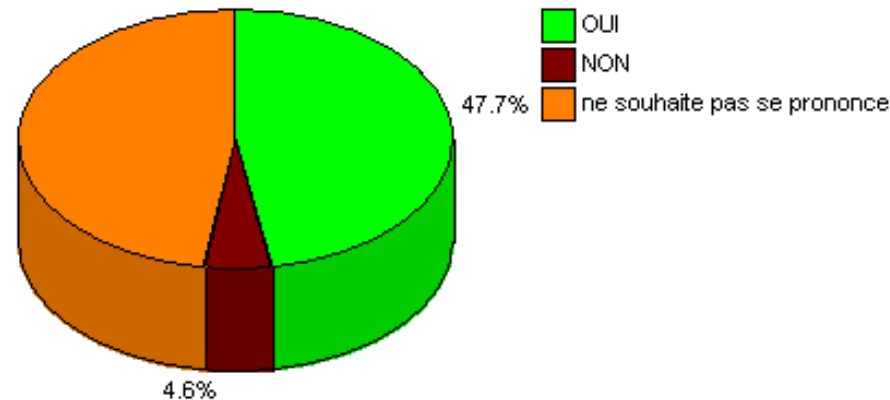


ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

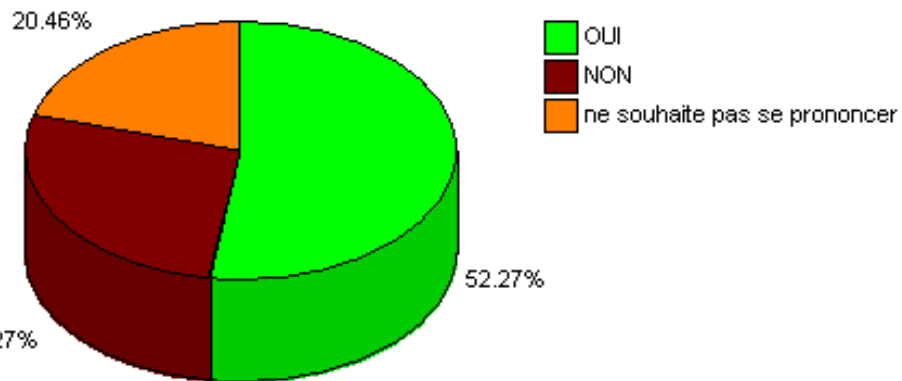
52) Êtes-vous satisfait des soins en général le jour ?



53) Êtes-vous satisfait des soins en général la nuit ?



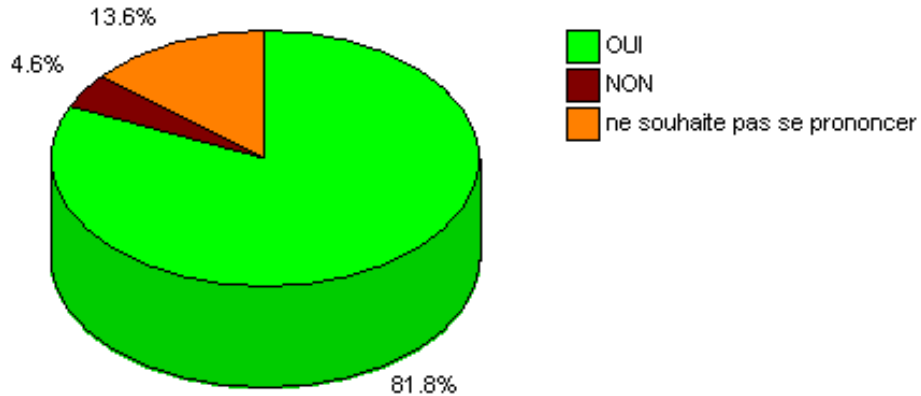
54) Vous informe-t-on des soins et examens pratiqués ?



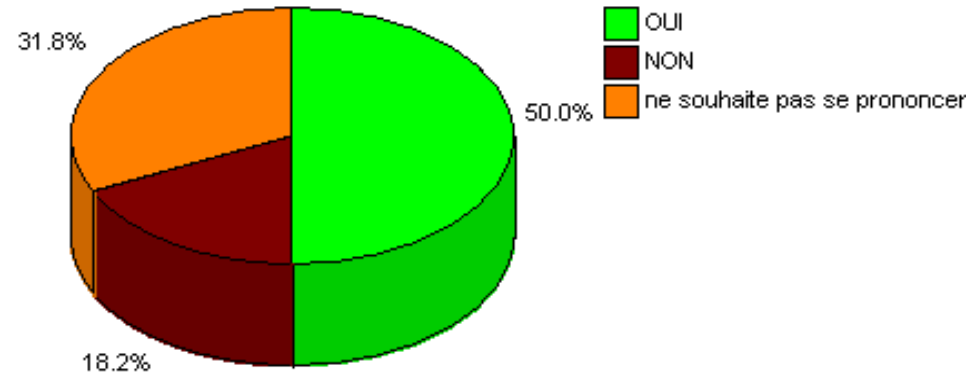
55) Êtes-vous entendu lorsque vous avez un problème de santé (douleur,...) ?



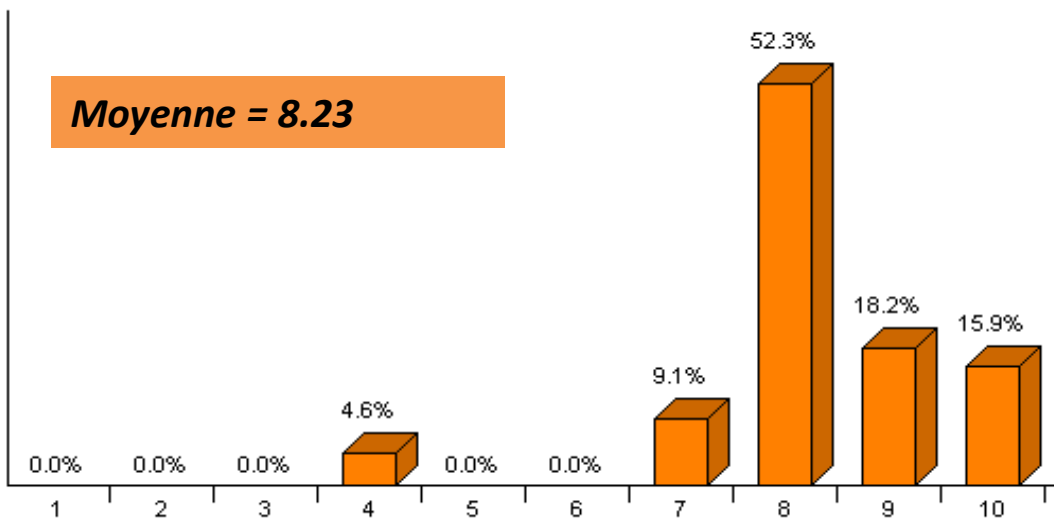
56) Lorsque vous avez mal, êtes-vous soulagés par l'équipe ?



57) Le délai de réponse aux bips/appel malade est-il rapide ?



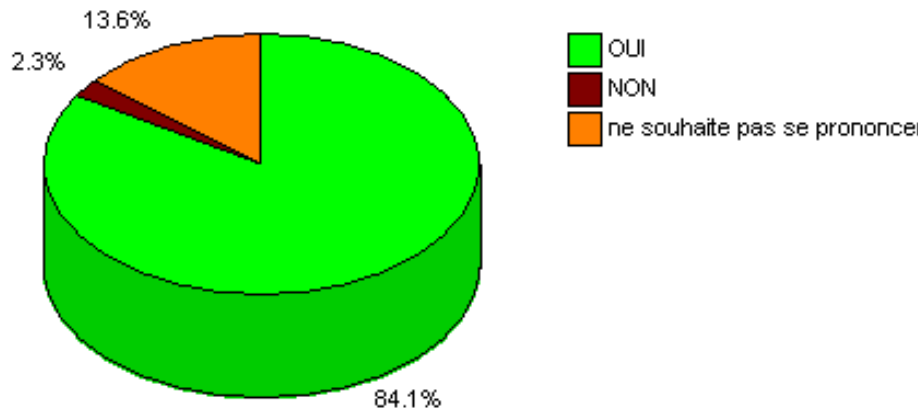
58) Si vous deviez évaluer les soins, quelle note donneriez-vous ?



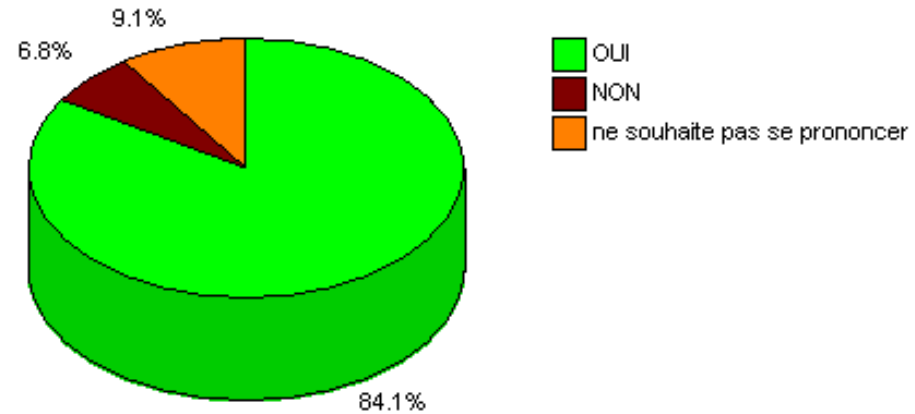
59) Avez-vous des remarques concernant l'accompagnement aux soins ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Manque de suivi médical, on ne voit pas assez le médecin. On ne sait pas toujours pourquoi on prend des médicaments.	1	20.00%
Je ne suis pas à l'aise avec le personnel	1	20.00%
Ils ne font rien à part donner des médicaments.	1	20.00%
Toujours pas vu de docteur alors que ça fait 8 jours que j'ai demandé	1	20.00%
Quand on appelle quelqu'un, trop long avant que la personne arrive. Certains soins ne sont pas faits.	1	20.00%
TOTAL	5	100%

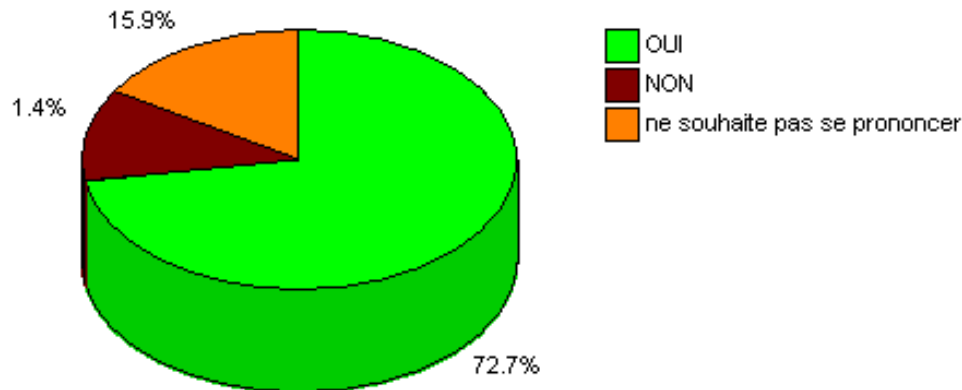
60) Le personnel est-il attentif à vos demandes ?



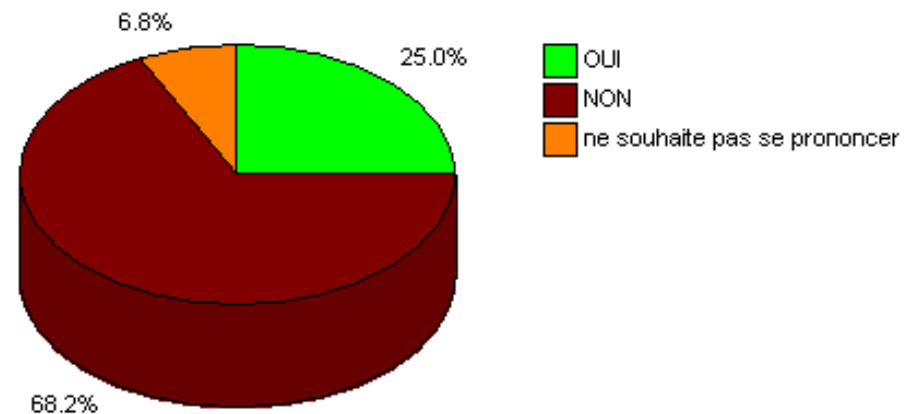
61) Le personnel frappe t-il à la porte avant d'entrer dans votre chambre ?



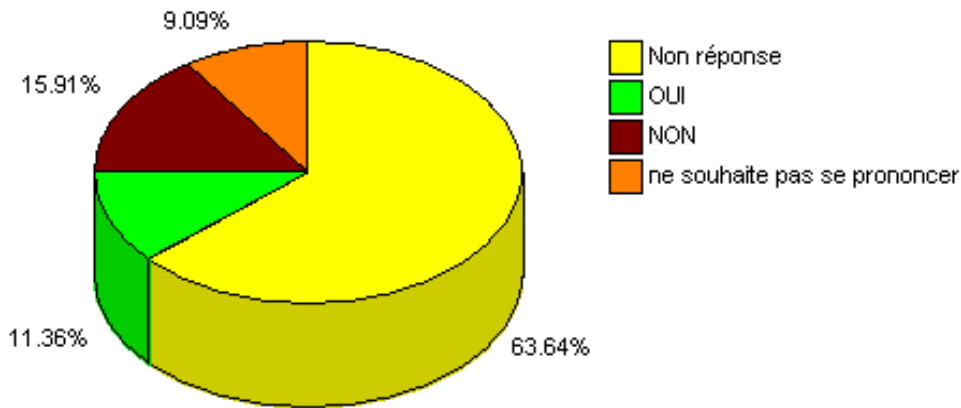
62) Le personnel se présente-il ?



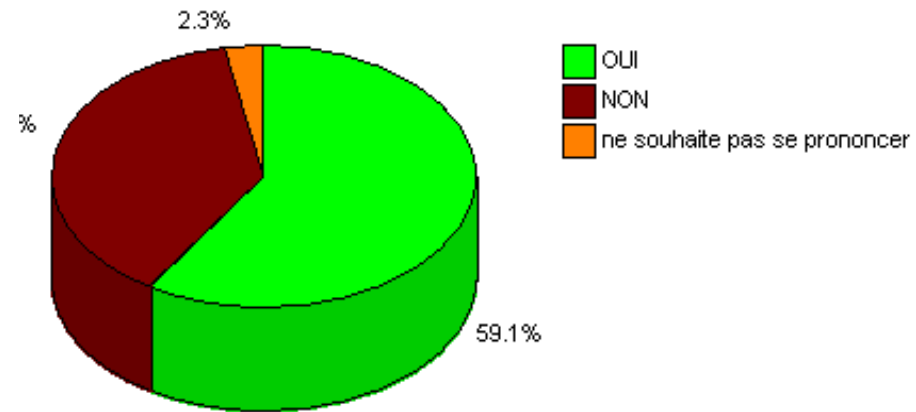
63) Est-ce que le personnel vous tutoie ?



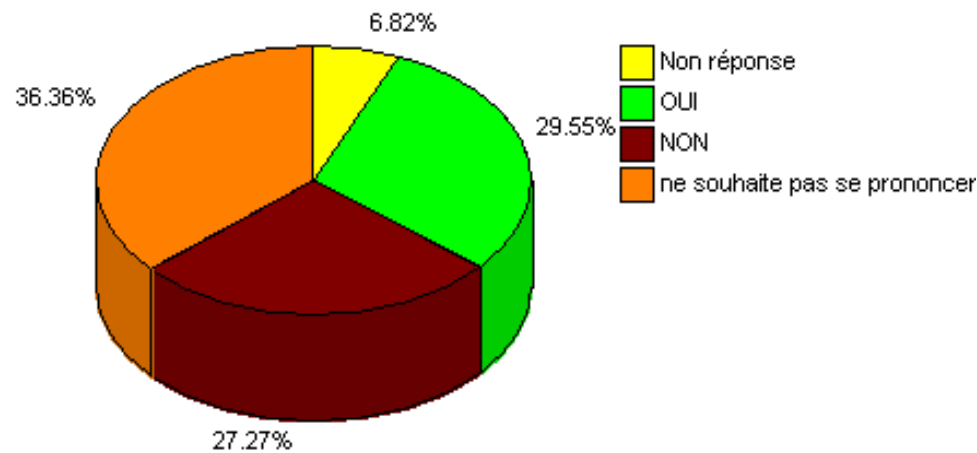
64) Si oui, est-ce vous qui lui avez demandé ?



65) Est-ce que le personnel vous appelle par votre prénom ?



66) Si oui, est-ce vous qui lui avez demandé ?



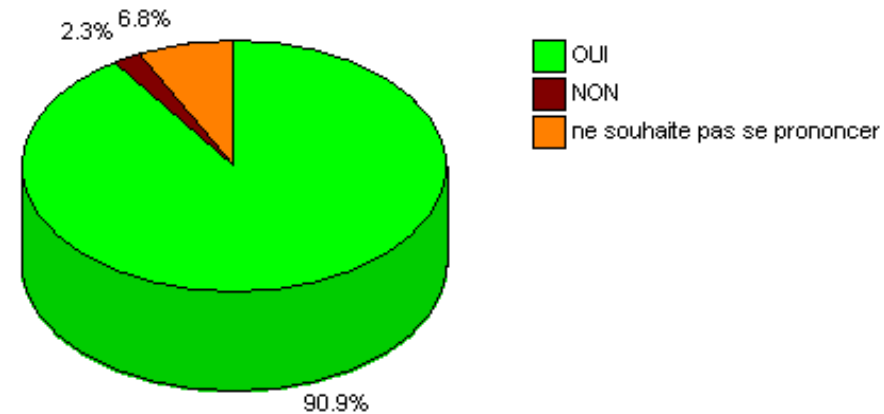
67) Votre intimité est-elle respectée ?



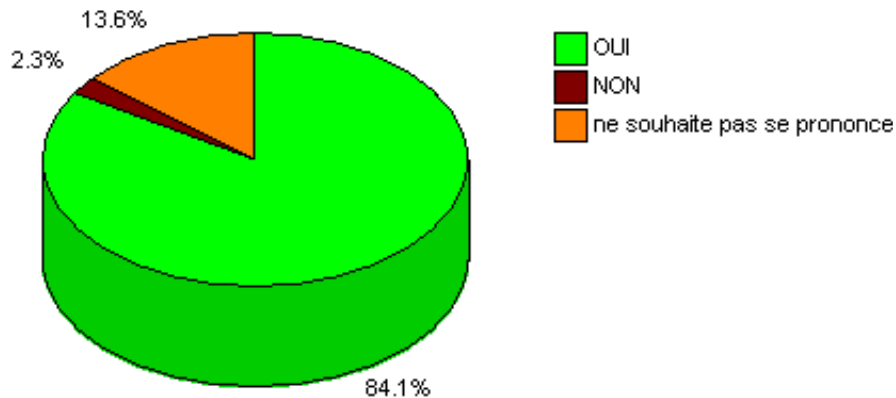
68) Si NON, pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit	Fréquence
Les membres du personnel rentrent n'importe quand dans la chambre	1	100%
TOTAL	1	100%

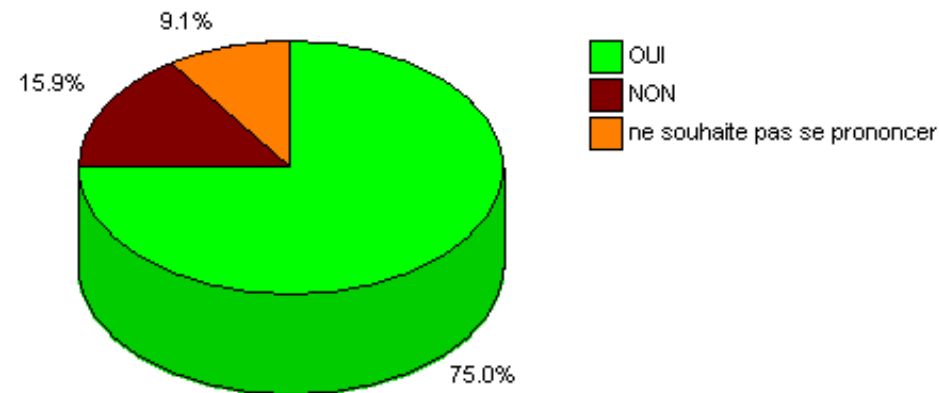
69) Le personnel est-il respectueux à votre égard ?



70) Pensez-vous que l'établissement vous permet de recevoir vos proches à votre convenance ?



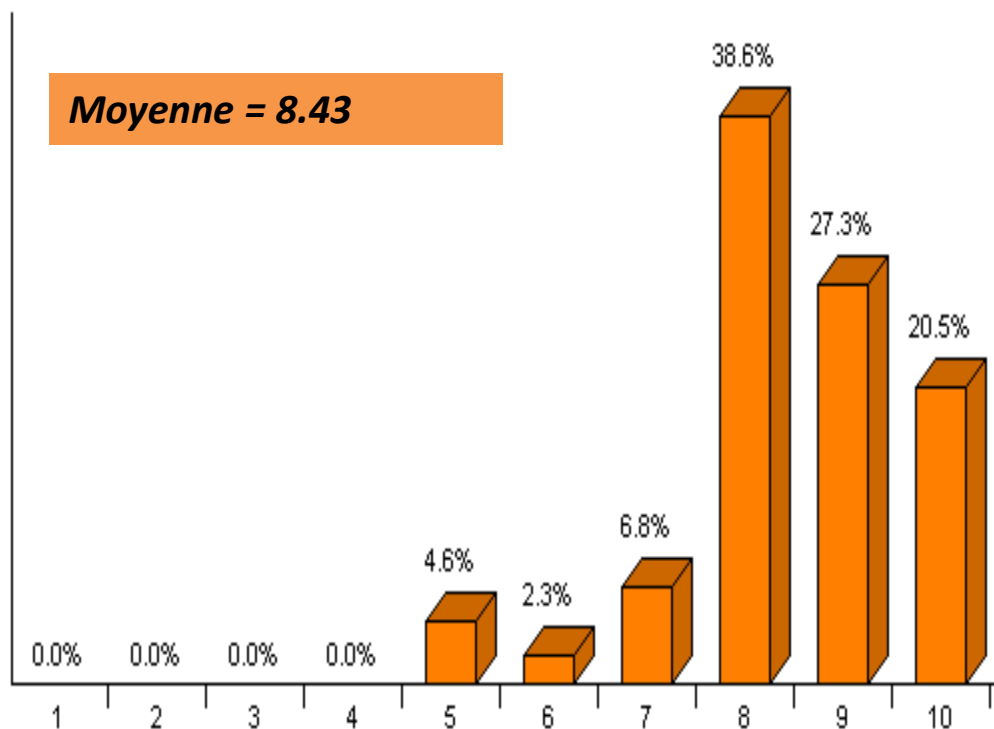
71) Vous sentez-vous libre ?



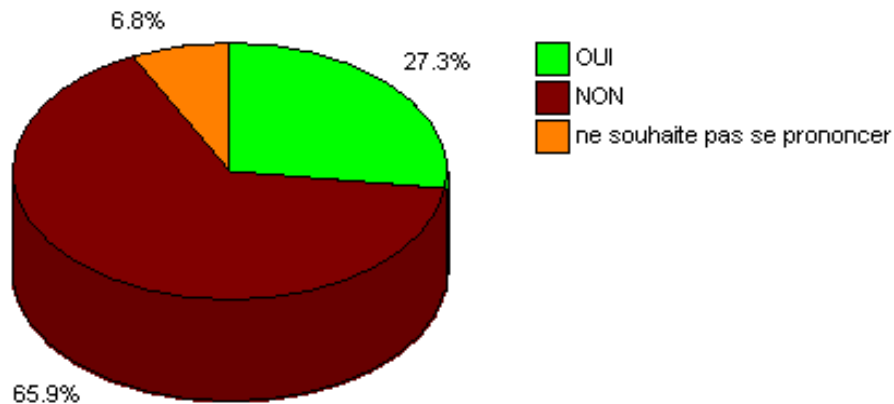
72) Si NON, pourquoi ?

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
A cause de mon fauteuil roulant et mon manque de mobilité.	1	33.33%
Ce n'est pas comme à la maison, on ne peut pas manger ce qu'on veut, à l'heure qu'on veut etc.	1	33.33%
Je ne suis pas bien ici, je suis montré du doigt.	1	33.33%
TOTAL	3	100%

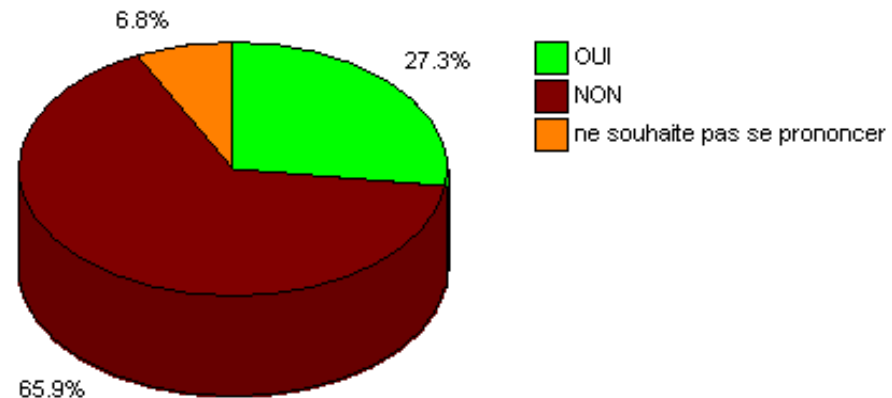
73) Si vous deviez évaluer l'équipe, quelle note donneriez-vous ?



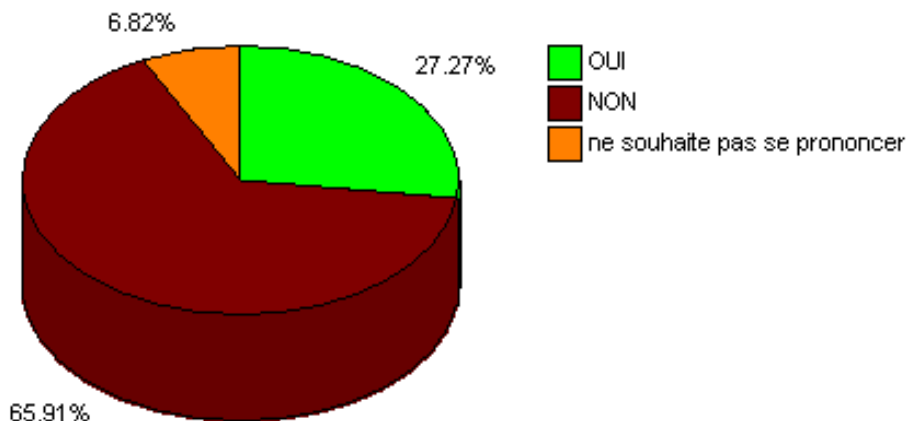
74) Connaissez-vous le Conseil de Vie Sociale ?



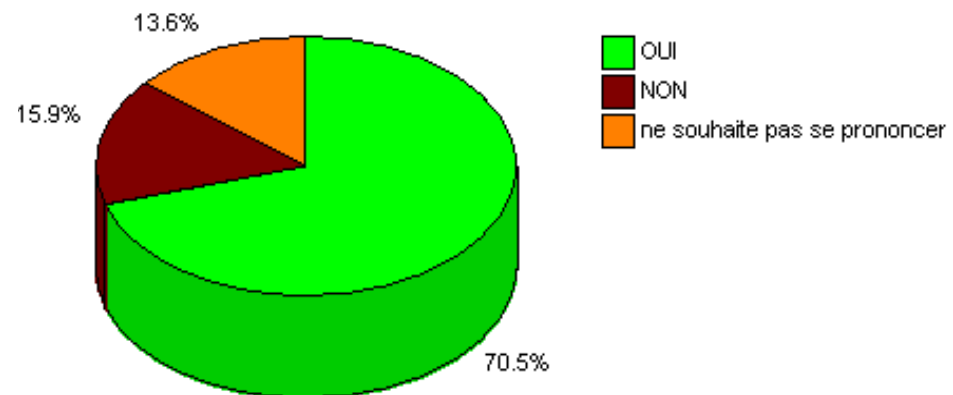
75) Connaissez-vous la commission Animation ?



76) Connaissez-vous la commission Menu ?



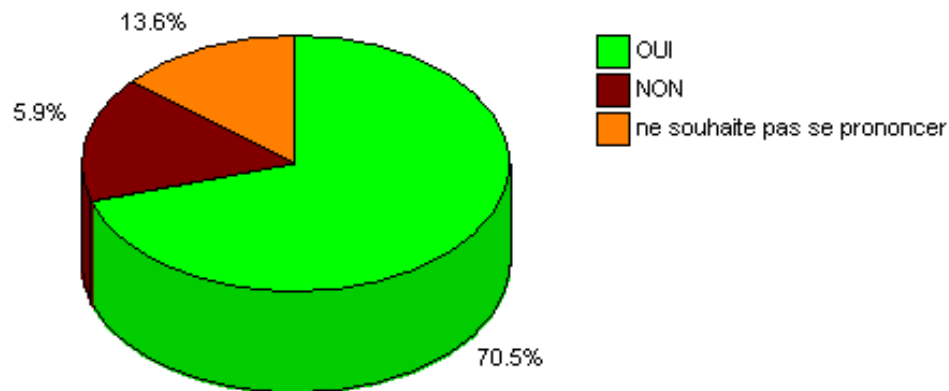
77) Pensez-vous que l'établissement met à votre disposition des moyens pour vous exprimer ?



78) Savez-vous que vous avez la possibilité de faire appel aux intervenants extérieurs à l'établissement (coiffeur, pédicure, ..) ?



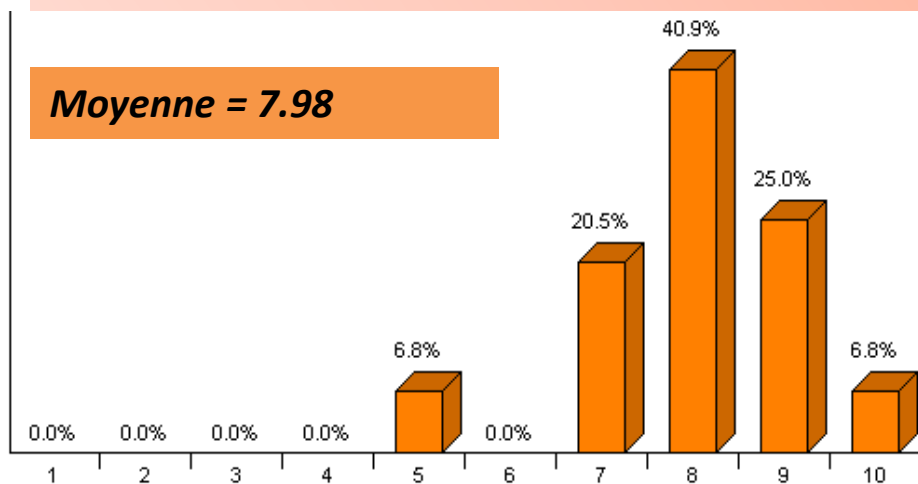
79) Lorsque vous avez des demandes, savez-vous à qui vous adresser ?



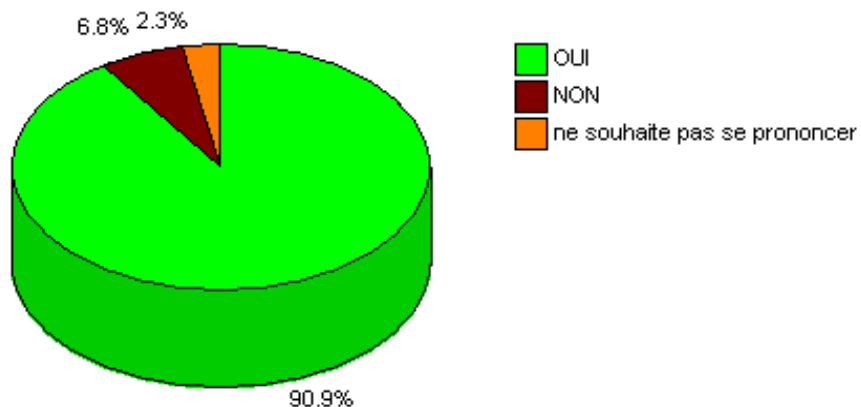
80) Si OUI, précisez

Valeurs	Nb.cit.	Fréquence
Infirmières	5	25,00%
Directeur	5	25.00%
Bureau	4	20.00%
Laurence	3	15.00%
Personnel	2	10.00%
Assistante sociale	1	5.00%
TOTAL	20	100%

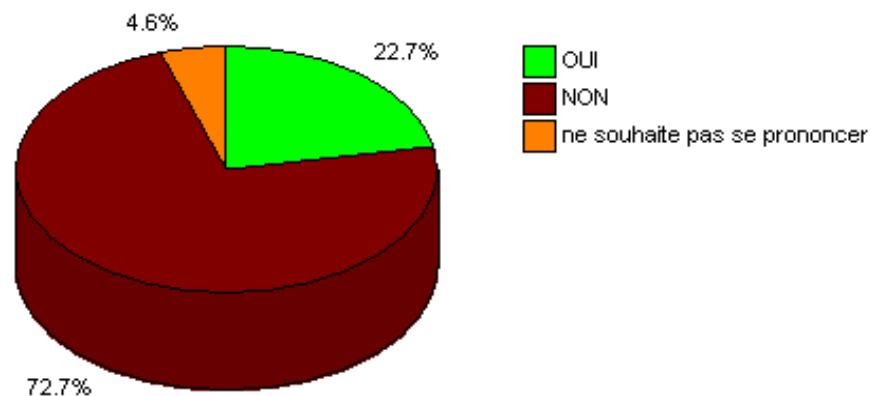
81) Si vous deviez évaluer la communication en générale, quelle note donneriez-vous ?



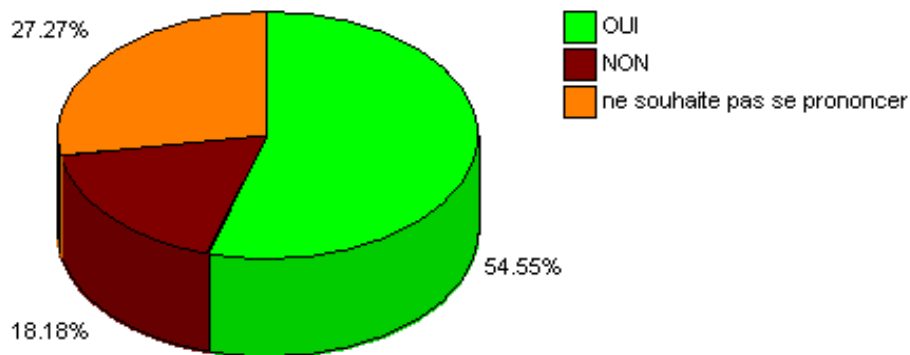
82) Vous-êtes vous sentis en sécurité au sein de l'établissement pendant la période de confinement due à l'épidémie de Coronavirus?



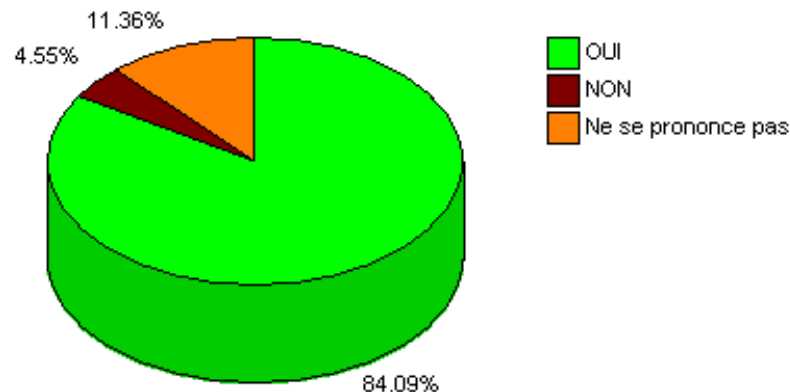
83) Craignez-vous d'être infecté par le Covid-19?



84) Pensez-vous que la disponibilité de matériels (masques, solutions hydro alcoolique) est suffisante au sein de l'établissement ?

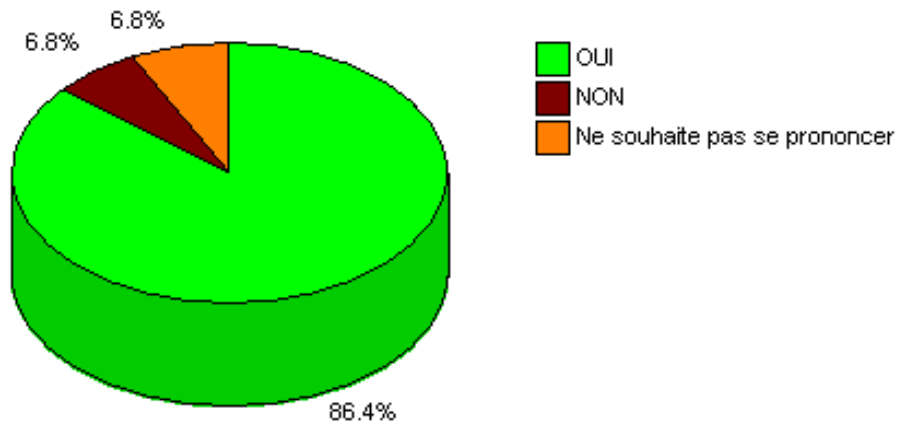


85) Les mesures de précaution sont-elles bien respectées par le personnel ?

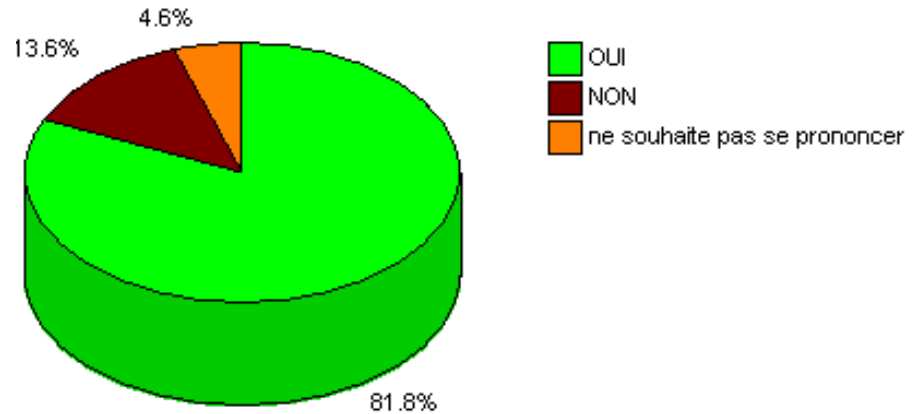


CONCLUSION

86) D'une manière générale, êtes-vous satisfait de vivre au sein de la résidence ?



87) Recommanderiez-vous l'établissement à un de vos amis ?



88) Quelle note globale donneriez-vous à l'établissement ?

