

## ENQUÊTE DE SATISFACTION 2012 DESTINÉE AUX FAMILLES

x% Points les plus positifs (50% et plus)  
y% Points les plus négatifs (8% et plus)

<b>REPAS</b>		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
1	L'heure du petit déjeuner convient à votre parent	0%	7%	13%	80%	
2	L'heure du dîner convient à votre parent	0%	0%	6%	94%	
3	La durée des repas est adéquate	0%	7%	7%	87%	0%
4	Le goûter est apprécié	0%	6%	17%	78%	0%
5	La tradition culinaire est prise en compte par l'établissement	0%	8%	25%	67%	
6	Les repas proposés sont équilibrés (quantité, qualité)	7%	0%	21%	71%	
7	L'assistance à la prise du repas est satisfaisante	0%	0%	7%	71%	21%
8	La prestation (qualité/quantité des plats, cadre, prix...) proposée pour partager un repas avec votre parent est satisfaisante	0%	0%	15%	46%	38%
9	La possibilité de prendre un repas le week-end avec vos parents en salle à manger du personnel est appréciée	0%		15%	38%	46%

<b>SOINS</b>		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
10	Le nombre de douches est suffisant	0%	14%	57%	29%	0%
11	L'aide apportée à la toilette par le personnel est satisfaisante	7%	7%	40%	40%	7%
12	Les toilettes sont réalisées dans le respect de la pudeur de votre parent	0%	6%	31%	63%	0%
13	Votre parent est bien soigné dans l'établissement le jour (soins médicaux et paramédicaux)	0%	0%	33%	67%	0%
14	Le suivi du médecin traitant vous convient	6%	6%	19%	69%	0%
15	L'intervention du médecin coordonnateur est un plus pour votre parent	7%	0%	21%	64%	7%

<b>CONTACT AVEC LE PERSONNEL/RESPECT</b>		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
16	Le personnel s'adresse respectueusement à votre parent	0%	6%	6%	89%	0%
17	Le personnel s'adresse respectueusement à tous les résidents	0%	0%	24%	65%	12%
18	L'usage de la politesse est de rigueur par l'ensemble du personnel	0%	6%	22%	67%	6%
19	Le personnel frappe à la porte de la chambre et attend la réponse avant d'entrer	0%	6%	28%	61%	6%
20	L'usage de la politesse est de rigueur entre les résidents	7%	7%	29%	36%	21%
21	L'usage de la politesse est de rigueur des résidents envers le personnel	7%	14%	21%	36%	21%
22	Le personnel répond à vos interrogations de manière satisfaisante	0%	6%	35%	59%	0%

LA CHAMBRE		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
23	La possibilité offerte à votre parent d'aménager sa chambre est satisfaisante	0%	5%	32%	53%	11%
24	La chambre est propre	0%	15%	30%	55%	0%
25	La chambre de votre parent est un véritable lieu privé	0%	6%	25%	69%	0%
26	Le personnel répond rapidement aux sonnettes	0%	8%	33%	33%	25%
27	Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante	0%	6%	44%	44%	6%

LE LINGE		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
28	Le linge de votre parent est correctement entretenu	0%	11%	21%	68%	0%
29	La présentation vestimentaire de votre parent est satisfaisante	0%	5%	32%	63%	0%
30	La prestation linge (lavage, repassage, retour...) est satisfaisante	0%	16%	16%	68%	0%

L'ANIMATION		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
31	Le planning des animations hebdomadaires est bien communiqué	6%	0%	6%	44%	44%
32	Les animations proposées conviennent à votre parent	0%	6%	6%	41%	47%
33	D'après vous, les interventions des bénévoles sont bien organisées	0%	0%	8%	42%	50%
34	Souhaiteriez-vous participer de façon occasionnelle aux animations et/ou aux sorties ?		<input type="checkbox"/> oui (5)		<input type="checkbox"/> non (17)	

L'ADMINISTRATION		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
35	Le rôle du personnel de l'administration est connu	0%	5%	26%	63%	5%
36	L'accueil téléphonique et physique est toujours de qualité	0%	5%	10%	85%	0%
37	Les réponses du personnel de l'administration sont satisfaisantes	0%	5%	30%	65%	0%

VIE A LA MAISON DE RETRAITE		☹☹	☹	☺	☺☺	N.C.
38	Votre parent se sent en sécurité dans l'établissement	0%	11%	26%	58%	5%
39	En cas de souci, votre parent peut en parler librement à un membre du personnel	0%	0%	43%	50%	7%
40	L'établissement met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos réclamations	0%	0%	17%	78%	6%
41	Les conditions dans lesquelles votre parent peut gérer son argent sont satisfaisantes	0%	0%	6%	22%	72%
42	La liberté laissée à votre parent pour recevoir ses proches est totale	0%	5%	0%	95%	0%
43	Lorsque votre parent souhaite sortir à l'extérieur, l'établissement prend en compte votre demande et tente d'y répondre favorablement	0%	6%	0%	75%	19%
44	L'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent	0%	0%	0%	81%	19%
45	Il n'y a pas d'odeurs désagréables dans l'établissement	0%	15%	20%	60%	5%
46	L'établissement n'est pas bruyant	12%	6%	12%	65%	6%
47	Les locaux de l'établissement sont bien aménagés pour la vie quotidienne	0%	17%	11%	72%	0%
48	Il vous est aisé d'entrer et sortir de l'établissement	0%	5%	16%	79%	0%
49	L'environnement extérieur est adapté pour des personnes âgées	0%	11%	21%	63%	5%

50	Votre parent sait-il qu'il est possible de faire appel aux intervenants suivants :	OUI	NON	NSP
	Psychologue	33%	24%	43%
	Coiffeur	86%	10%	5%
	Psychomotricienne	43%	24%	33%
	Pédicure	86%	10%	5%
	Kinésithérapeute	57%	14%	29%

		OUI	NON	NSP
51	Connaissez-vous les représentants des familles au conseil de la vie sociale ?	19%	71%	10%
52	Connaissez-vous les représentants des résidents au conseil d'administration?	14%	76%	10%
53	Connaissez-vous le représentant des familles au conseil d'administration ?	14%	71%	14%
54	Seriez-vous prêt à siéger dans ces conseils ?	5%	81%	14%
55	Seriez-vous prêt à siéger dans des commissions menus ou animation ?	5%	76%	19%
56	Participez-vous aux réunions des familles (si non précisez dans remarques) ?	43%	43%	14%

57	Connaissez-vous le site internet de l'EHPAD ?	29%	67%	5%
----	---	-----	-----	----

58	Seriez-vous favorable au prélèvement automatique ?	14%	23%	64%
----	--	-----	-----	-----