






ENQUÊTE DE SATISFACTION 2012

(réalisée sur un groupe de 21 résidents)

-  Forte augmentation
-  Augmentation
-  Baisse faible mais nécessitant une attention particulière
-  Forte baisse
-  Stagnation



LE CADRE DE VIE

VOTRE CHAMBRE :





1/ Pouvez-vous organiser votre chambre à votre convenance ?

Oui 86%  Non 14%

2/ lorsque vous êtes dans votre chambre, avez-vous un sentiment :


- de sécurité : Oui 90%  Non 10%
 - d'intimité : Oui 90%  Non 10%

3/ Vous sentez-vous confortablement installé au niveau :

- de l'éclairage Oui 76%  Non 24%
 - de la literie Oui 86%  Non 14%
 - de l'espace Oui 86%  Non 14%
 - de la sonorité Oui 86%  Non 14%

Si non pourquoi ? Matelas durs, chambre qui résonne, voisin pas sympathique

4/ le délai de réponse des soignants lorsque vous sonnez vous semble :

Rapide 76%  plutôt long 10% très long 14% NSP 0%

5/ Frappe-t-on à votre porte avant d'entrer ?

Jamais 5% de temps en temps 10% souvent 5% tout le temps 81% ↑

6/ pensez-vous que le ménage est :

Très satisfaisant 14% → satisfaisant 76% → peu satisfaisant 10%

LES ESPACES COLLECTIFS :

7/ L'agencement des lieux de vie de la Maison de Retraite (couleur, peinture, mobilier, décoration) vous paraît :

- salle à manger	Très satisfaisant 90%	↑↑	satisfaisant 5%	peu satisfaisant 5%	NSP 0%	
- salles à manger des étages	Très satisfaisant 67%	↑↑	satisfaisant 10%	peu satisfaisant 10%	NSP 14%	
- hall d'accueil	Très satisfaisant 5%		satisfaisant 76%	↑↑	peu satisfaisant 0%	NSP 19%
- salon de coiffure	Très satisfaisant 24%	↑	satisfaisant 57%	↑↑	peu satisfaisant 5%	NSP 14%

8/ les zones de circulation vous semblent-elles suffisamment équipées en moyens de sécurité (rampes, barres d'appui, fauteuil/repos) ?

- couloirs	Oui 90%	→	Non 10%	NSP 0%
- ascenseurs	Oui 95%	→	Non 5%	NSP 0%
- halls	Oui 95%	→	Non 5%	NSP 0%

Si non, pourquoi ?

9/ La signalétique au sein de l'établissement vous permet-elle de vous repérer dans les différents espaces :

Facilement 86% ↑↑ Difficilement 5% Pas du tout 0% NSP 10%

10/ le jardin vous semble :

très agréable	90%	↑↑↑	agréable	10%	peu agréable	0%	NSP	0%
Est-il bien entretenu ?			Oui	87%	↑↑↑	Non	13%	NSP 0%

LES SOINS

11/ Les soignants respectent-ils votre rythme ?

Jamais 0% de temps en temps 10% souvent 5% tout le temps 86% ↑

12/ Respectent-ils votre pudeur ?

Jamais 0% de temps en temps 0% souvent 10% tout le temps 90% →

13/ Respectent-ils votre confort ? (température de l'eau, de la pièce)

Jamais 0% de temps en temps 5% souvent 5% tout le temps 90% →

14/ Pensez-vous être bien soigné(e) ?

Oui 95% → Non 5%

15/ Connaissez-vous le médecin de l'établissement ?

Oui 10% ↓ Non 90%

16/ Le voyez-vous aussi souvent que vous le voulez ?

Oui 38% Non 62% →

VOTRE LINGE

17/ Avez-vous assez de linge ?

Oui 90% ↓ Non 10%

18/ Votre linge a-t-il été égaré ?

Jamais 71% ↑↑ souvent 5% occasionnellement (18) 24%

19/ Votre linge de lit est-il changé aussi souvent que vous le souhaitez ?


Jamais 14% de temps en temps 5% souvent 19% tout le temps 62% →

20/ Pensez-vous que votre linge personnel est :

Bien entretenu 86% ↓ peu entretenu 5% à améliorer 10%

LES REPARATIONS


21/ Etes-vous satisfait du chauffage ?

Oui 90% 

Non 10%

NSP 0%


22/ Savez-vous comment faire effectuer vos petites réparations ?

Oui 95% 

non 5%

NSP 0%

23/ Connaissez-vous les personnes du service technique ?


Oui 86% 

non 14%

24/ Etes-vous satisfait du service technique ?

Jamais 0% de temps en temps 0%

souvent 14%

tout le temps 86% 


NSP 0%

LES REPAS

25/ Les horaires des repas sont-ils adaptés ?

Oui 95%  non 5%

26/ Vos goûts sont-ils pris en compte ?

Jamais 0% de temps en temps 19% souvent 5% tout le temps 76%  NSP 0%



27/ La durée du repas est –elle à votre convenance ?

Oui 90%  non 10%


28/ Avez-vous besoin d'une aide pour le repas ?

Oui 14% non 86%

29/ Le personnel répond-il à ce besoin ?

Jamais 0% de temps en temps 21% souvent 16%  tout le temps 11%  NSP 53%

30/ Pensez-vous que le personnel est disponible ?


un peu 0% beaucoup 95%  pas du tout 5%

VOS DEPLACEMENTS

31/ Vous estimez-vous autonome part rapport à la marche ?

Oui 81%  non 19%

32/ Sinon, le personnel répond-t-il à votre attente d'aide ?


Jamais 0% de temps en temps 0% souvent 10% tout le temps 29%  NSP 62%

33/ Que faudrait-il modifier ?

Aucune suggestion

L'ANIMATION

34/ Selon vous y a-t-il une animation ?

Jamais 0% de temps en temps 5% souvent 19% tout le temps 76%  NSP 0%

35/ Répond-t-elle à vos attentes, à vos envies ?

Oui 81%  Non 19% NSP 0%


Quelles sont les animations que vous préférez ?

Cinéma, crêpes, atelier mémoire, télévision, atelier lecture, spectacle du personnel


36/ Est-elle suffisante ?

Oui 90%  Non 10% NSP 0%

37/ Y a-t-il des sorties, des journées à thèmes (thé dansant, loto...)

Jamais 5% de temps en temps 5% souvent 10% tout le temps 81%  NSP 0%

38/ Vous sentez-vous libre d'y participer ?

Jamais 0% de temps en temps 5% souvent 10% tout le temps 86%  NSP 0%

LA VIE A LA MAISON DE RETRAITE

39/ Lorsque vous avez un souci, vous semble-t-il possible d'en parler à un membre du personnel ?


Oui 95%  Non 5%

40/ Y a-t-il des moments plus difficiles dans la journée, la semaine ?

Oui 14%  Non 86%

Si oui, lesquels : le soir

41/ Avez-vous les moyens d'exprimer des réclamations ou des satisfactions ?

Oui 90%  Non 10%


42/ Pouvez-vous faire des achats de la vie courante ?

Jamais 5% de temps en temps 5% souvent 86%  NSP 5%

43/ Pouvez-vous pratiquer le culte de votre choix ?


Jamais 0% de temps en temps 10% souvent 86%  NSP 5%

44/ Vous pensez que les services que vous apportent la Maison de retraite sont :

Mauvais 0%
Passables 5%
Satisfaisants 14%
Très satisfaisants 81% 

CONTACT AVEC LE PERSONNEL


45/ le personnel vous a-t-il été présenté lors de votre entrée ?

Oui 76% 

Non 24%

NSP 0%

46/ Vous tutoie-t-on sans votre autorisation ?


Jamais 90%  de temps en temps 10%

souvent 0%

tout le temps 0%

NSP 0%

47/ Les contacts avec le personnel sont :

de bonne qualité 90% 

de qualité moyenne 10%

inexistants 0%

mauvais 0%

48/ Vous sentez-vous respecté(e) par le personnel ?

Jamais 0% de temps en temps 0%

souvent 5%

tout le temps 95% 

49/ Pensez-vous respecter le personnel de la maison de retraite ?

Jamais 0% de temps en temps 5%

souvent 0%

tout le temps 95% 

LA VIE AVEC LES AUTRES RÉSIDENTS



50/ Pensez-vous respecter les autres résidents ?

Jamais 0% de temps en temps 5% souvent 0% tout le temps 95%  NSP 0%


51/ Pouvez-vous rencontrer librement les autres résidents ?

Jamais 0% de temps en temps 5% souvent 0% tout le temps 95%   NSP 0%


52/ Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir :

vos amis : Oui 95%  Non 5%
 votre famille : Oui 95%  Non 5%

53/ Connaissez-vous les représentants des résidents au conseil de la vie sociale ?

Oui 10%  Non 90%

54/ Seriez-vous prêt (e) à siéger dans ce conseil ?

Oui 14% Non 86% 

L'ADMINISTRATION


55/ Connaissez-vous les responsables de la maison de retraite ?

Administratifs Oui 62%   Non 38%
 Soignants Oui 86%  Non 14%
 Cuisine Oui 76%   Non 24%


56/ Avez-vous la possibilité de rencontrer le directeur ?

Jamais 10% de temps en temps 14% souvent 29%   tout le temps 19%   NSP 29%


57/ Si vous avez rencontré des problèmes administratifs, la Maison de Retraite vous a-t-elle aidé à les résoudre ?

Oui 14%  Non 38% NSP 48%

58/ Savez-vous que vous pouvez déposer votre argent et le retirer ?

Oui 76%  Non 19% NSP 5%

59/ Vous a t-on proposé de vous inscrire sur la liste électorale de la commune ?

Oui 19%  Non 38% NSP 43%

60/ Avez-vous participé aux différents scrutins électoraux depuis votre entrée à la Maison de Retraite ?

Oui 14% Non 19% NSP 67%

61/ Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le fonctionnement de la Maison de Retraite ?

Païement par prélèvement automatique après autorisation de l'intéressé