

RÉSULTATS ENQUÊTE ANNUELLE

Satisfaction des résidents 2018

* Enquête réalisée en octobre 2018

Taux de participation : 70 %

Remise du livret d'accueil :

OUI	NON	non répondu
23%	4%	72%

Taux de satisfaction général : 86,8%

Note attribuée par les résidents : 7,4 / 10

Pistes d'amélioration / suggestions des résidents :

- Améliorer la gestion du linge et le confort des chambres
- Les résidents sont satisfaits des animations mais en souhaiteraient toujours plus (sorties, musique...)
- Améliorer la qualité ainsi que la variété des repas

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SÉJOUR

Accueil des équipes
Relations établies avec le personnel médical et soignant
Relations établies avec les autres professionnels
Conditions de visites des proches
Cadre de vie général de l'établissement

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
43%	48%	6%	1%	1%
36%	55%	9%	0%	0%
32%	62%	6%	0%	0%
36%	58%	3%	0%	3%
45%	46%	7%	0%	1%
39%	54%	6%	0%	1%

TAUX DE SATISFACTION DES CONDITIONS DU SÉJOUR

LES PRESTATIONS HOTELIÈRES

Confort de la chambre
Propreté de la chambre
Qualité des repas
Variété des repas
Horaires des repas
Linge hôtelier fourni (état et propreté)
Linge personnel (état et propreté)

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
38%	48%	10%	4%	0%
62%	35%	3%	0%	0%
33%	46%	12%	9%	0%
29%	51%	12%	9%	0%
28%	65%	6%	1%	0%
33%	55%	1%	0%	10%
22%	43%	7%	6%	22%
35%	49%	7%	4%	5%

TAUX DE SATISFACTION DES PRESTATIONS HOTELIÈRES

LES SOINS ET LES DROITS DU RÉSIDENT

Qualité de prise en charge par le médecin
Qualité des soins (IDE, AS...)
Prise en charge de la douleur
Disponibilité et écoute du personnel
Informations données sur votre état de santé et sur les soins prodigués
Informations données à l'entourage
Respect de l'intimité
Respect de la dignité
Respect des droits et des libertés (vote, aller et venir...)

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
28%	54%	16%	0%	3%
43%	48%	7%	0%	1%
28%	61%	9%	0%	3%
17%	64%	14%	3%	1%
17%	65%	10%	1%	6%
9%	70%	6%	0%	16%
25%	65%	7%	1%	1%
25%	70%	4%	1%	0%
14%	67%	6%	3%	10%
23%	62%	9%	1%	5%

TAUX DE SATISFACTION SOINS ET DROITS DU RÉSIDENT

LES SERVICES PROPOSÉS OU MIS À DISPOSITION

Animations (activités internes et sorties)
Beauté / Bien être (coiffure, pédicure...)
Moyens de communication (TV, tél, journaux, visiteurs aux patients...)
Culte (aumônerie...)

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
19%	29%	20%	17%	14%
17%	43%	17%	3%	19%
26%	45%	16%	3%	10%
9%	19%	7%	7%	58%
18%	34%	15%	8%	25%

TAUX DE SATISFACTION SERVICES PROPOSÉS