



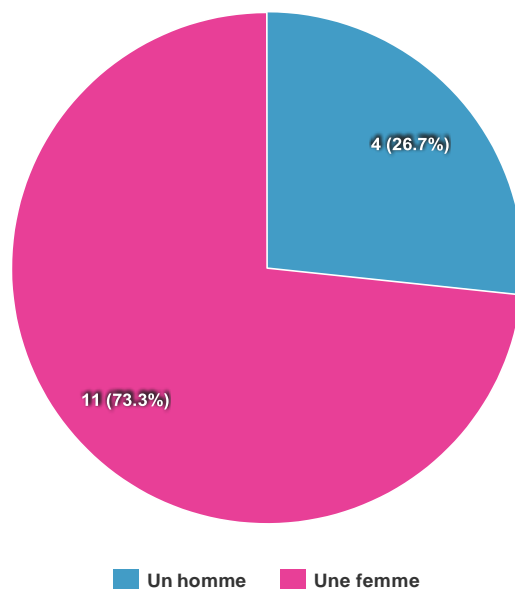
**RESULTATS DES ENQUÊTES DE  
SATISFACTION LANCEES  
A DESTINATION DES RESIDENTS ACCUEILLIS  
AU SEIN DE L'HEBERGEMENT PERMANENT  
AUTOMNE 2017**

## IDENTITE

15 réponses (45,4% du nombre de réponses attendues)

1. Vous êtes :

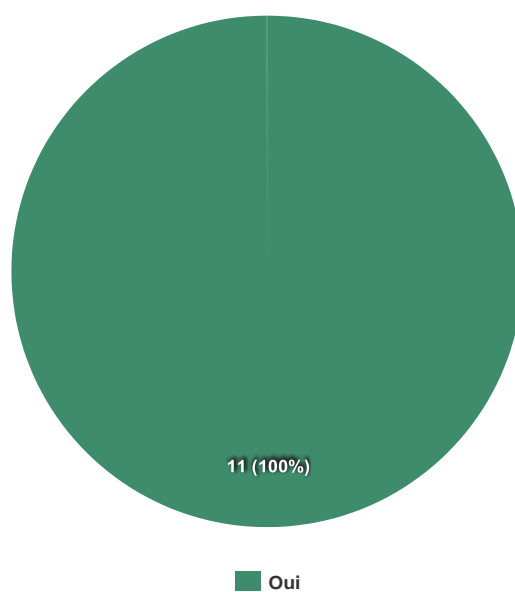
15 réponses (100% des répondants)



## ACCUEIL / INFORMATIONS / GESTION ADMINISTRATIVE

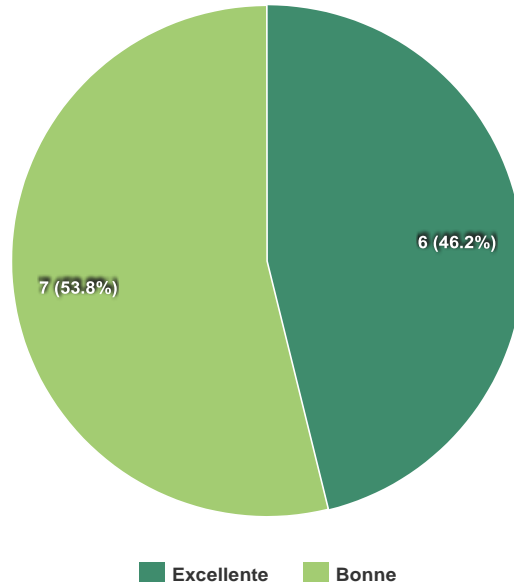
2. Êtes-vous satisfait(e) du suivi administratif de votre dossier (renseignements, suivi du dossier, etc.) ?

11 réponses (73,33% des répondants)



3. Que pensez-vous de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif ?

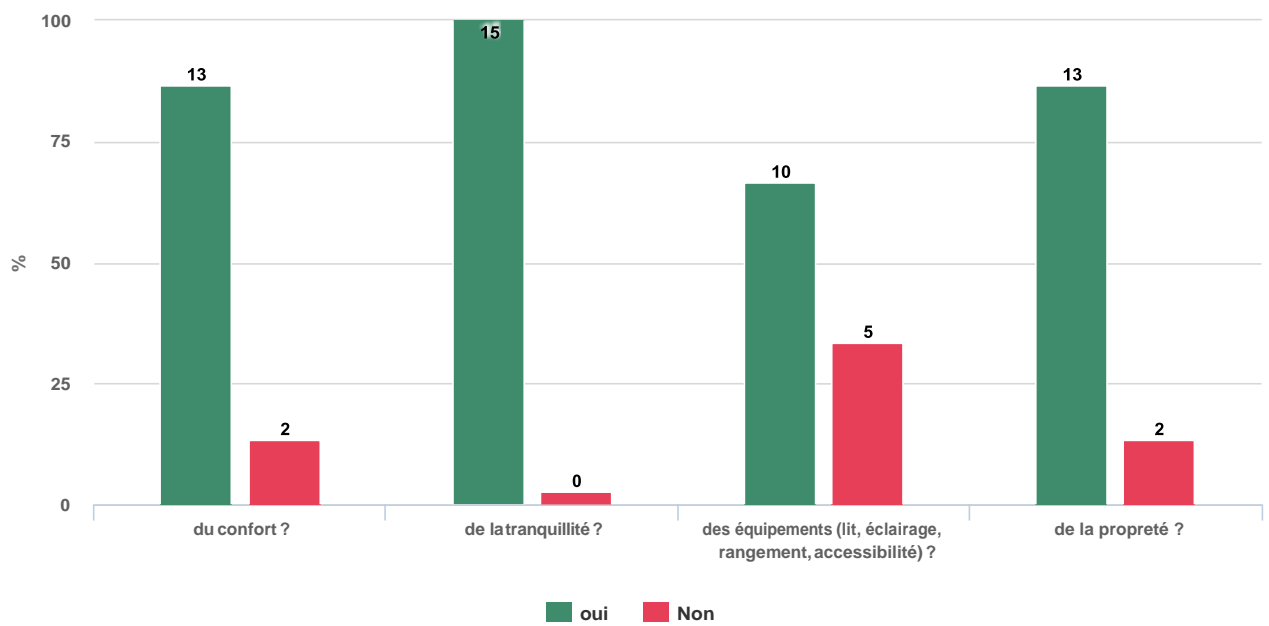
13 réponses (86,67% des répondants)



## CADRE DE VIE

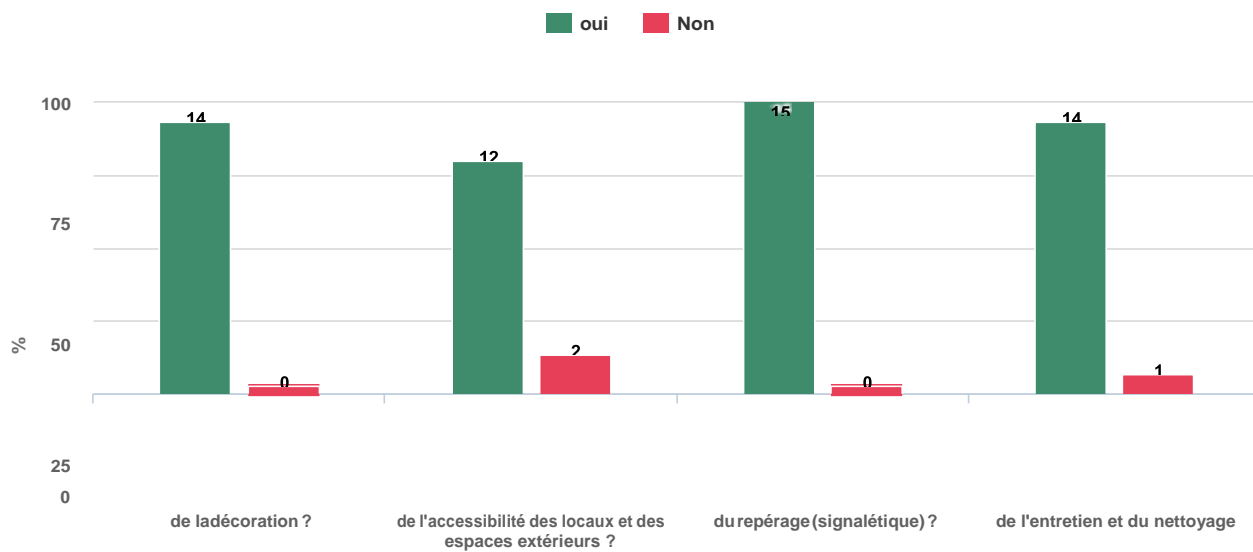
### 4. Concernant votre chambre, êtes-vous satisfait(e):

15 réponses (100% des répondants)



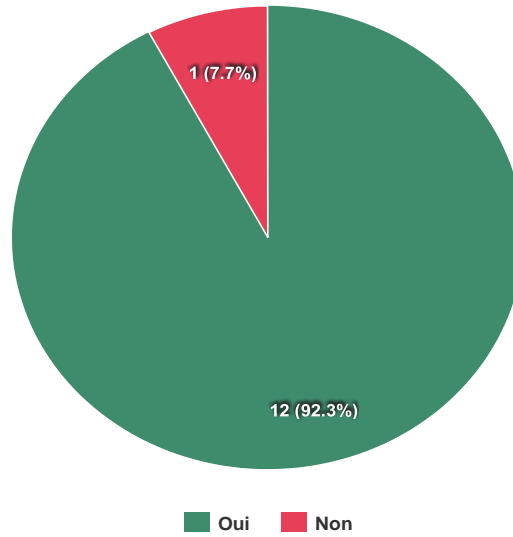
5. Concernant les locaux collectifs (restaurant, couloirs, etc.), êtes-vous satisfait(e) :

15 réponses (100% des répondants)



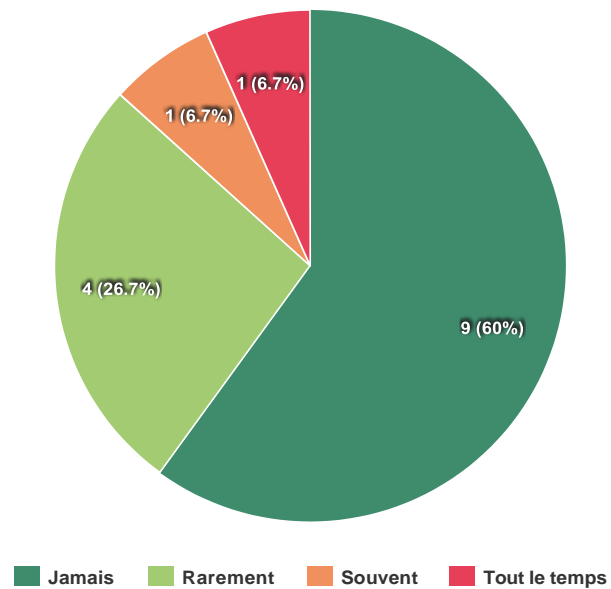
## 6. Êtes-vous satisfait(e) des espaces extérieurs (jardin, patio) ?

13 réponses (86,67% des répondants)



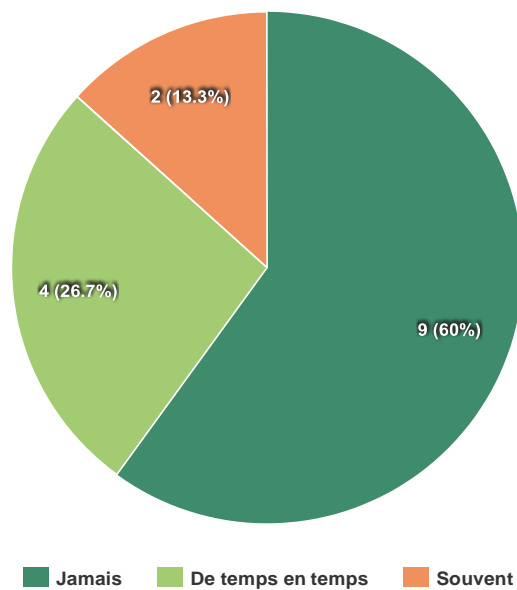
## 7. Êtes-vous gêné(e) par le bruit ?

15 réponses (100% des répondants)



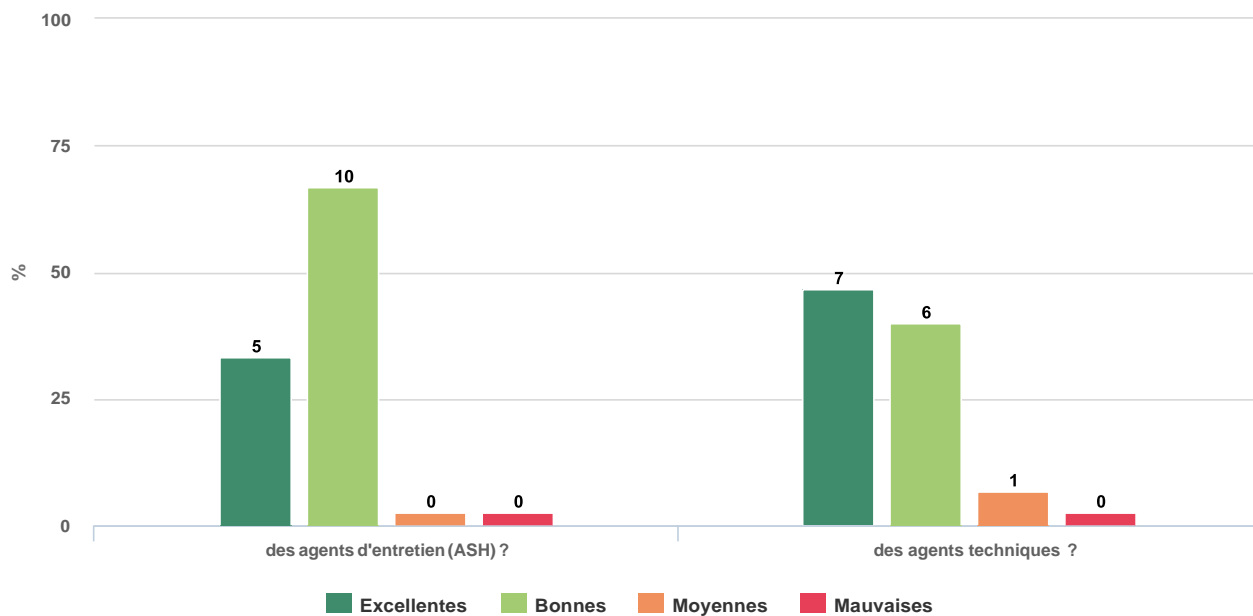
### 8. Êtes-vous gêné(e) par les odeurs ?

15 réponses (100% des répondants)



### 9. Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité :

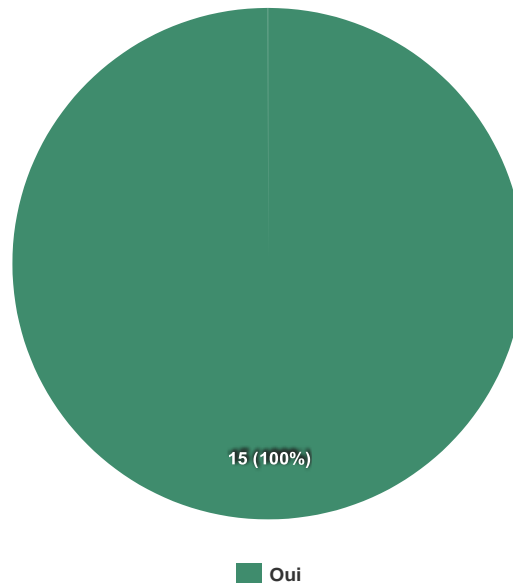
15 réponses (100% des répondants)



## VIE QUOTIDIENNE

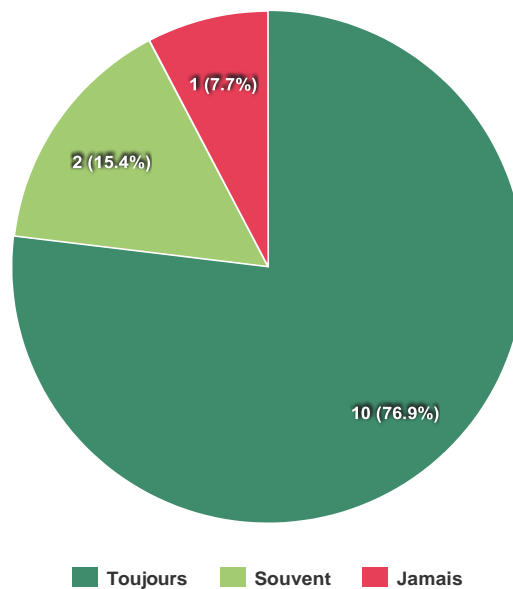
10. Êtes-vous satisfait(e) de la liberté d'aller et venir au sein et en dehors de la Résidence ?

15 réponses (100% des répondants)



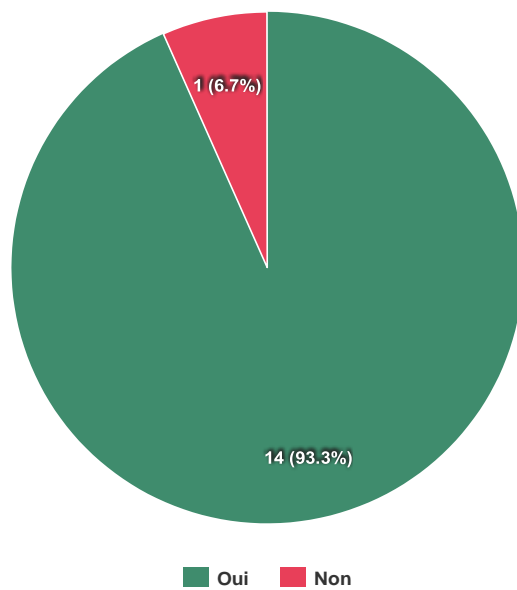
11. Arrivez-vous à exprimer vos réclamations et vos satisfactions ?

13 réponses (86,67% des répondants)



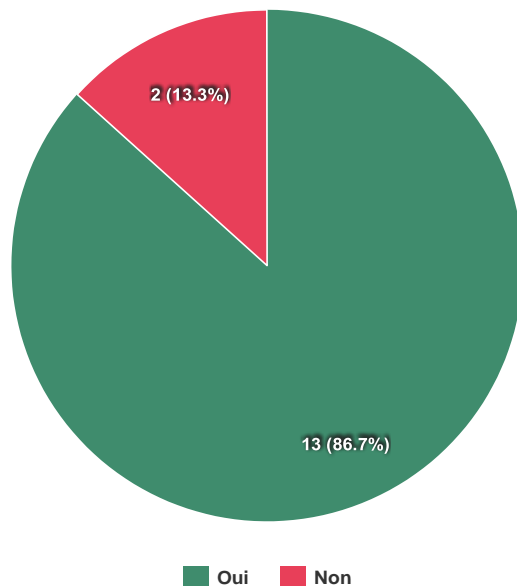
12. Vous sentez-vous en sécurité au sein de la Résidence ?

15 réponses (100% des répondants)



13. Pensez-vous que vos affaires personnelles sont en sécurité ?

15 réponses (100% des répondants)

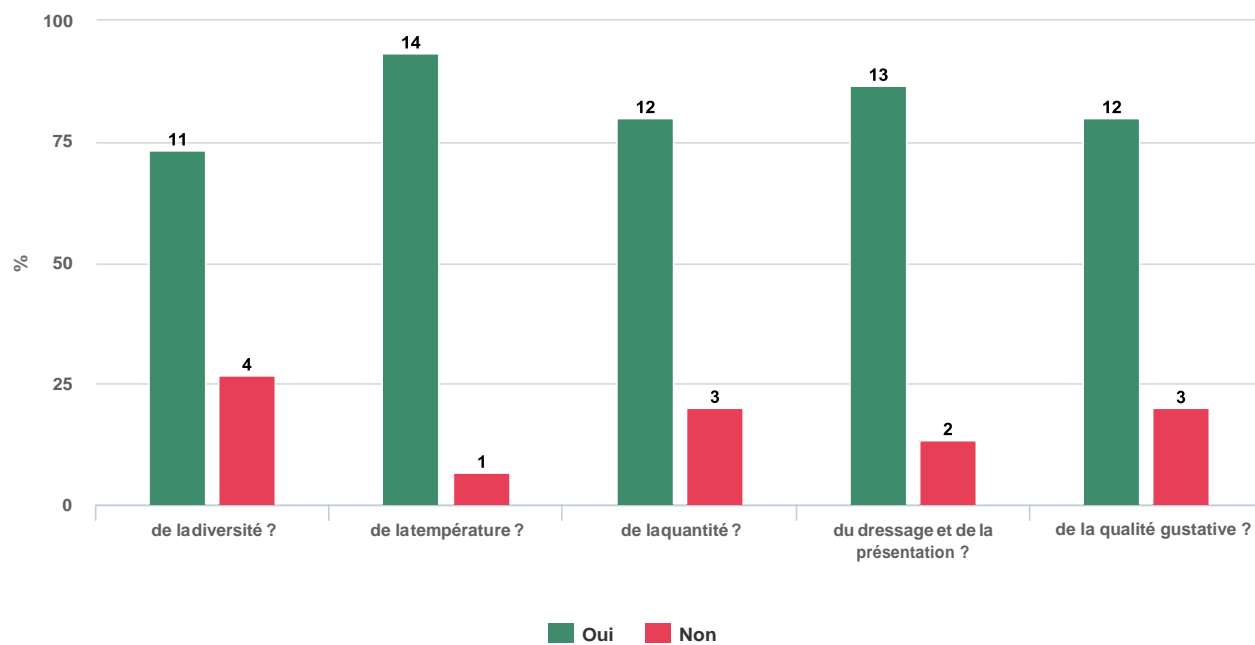




## PRISE EN CHARGE HOTELIERE

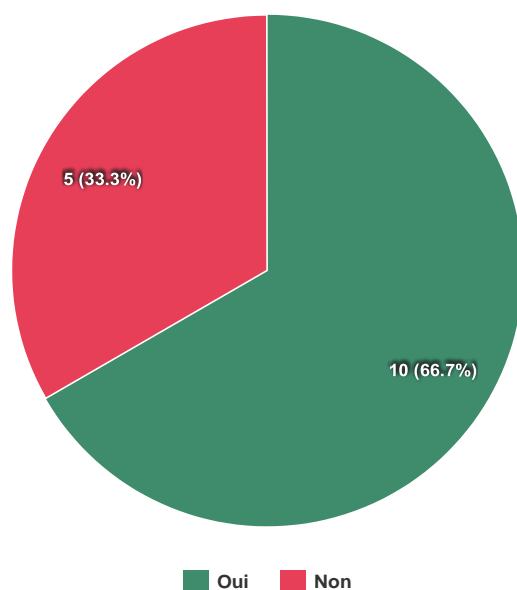
### 14. Concernant les repas servis, êtes-vous satisfait(e) :

15 réponses (100% des répondants)



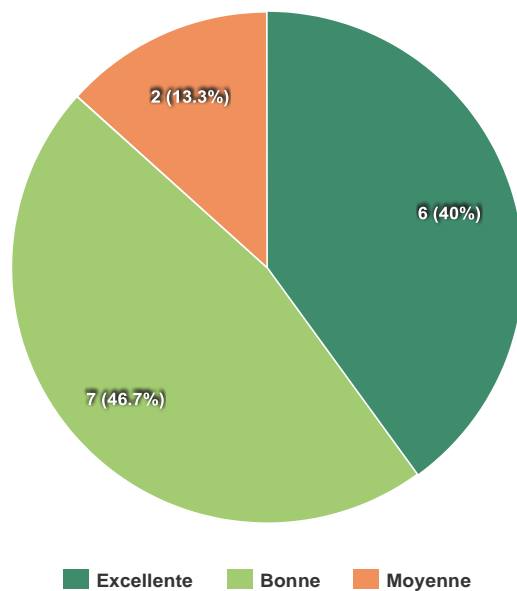
15. Pensez-vous que vos habitudes alimentaires sont respectées ?

15 réponses (100% des répondants)



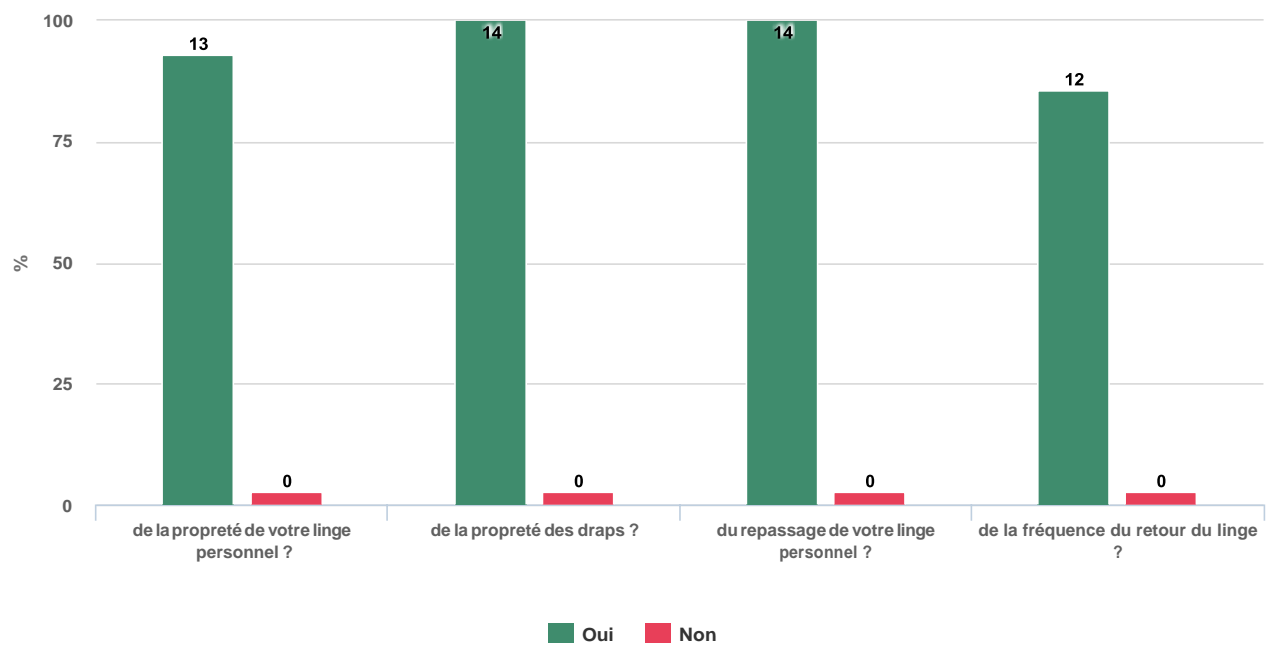
16. Que pensez-vous de l'amabilité des cuisiniers ?

15 réponses (100% des répondants)



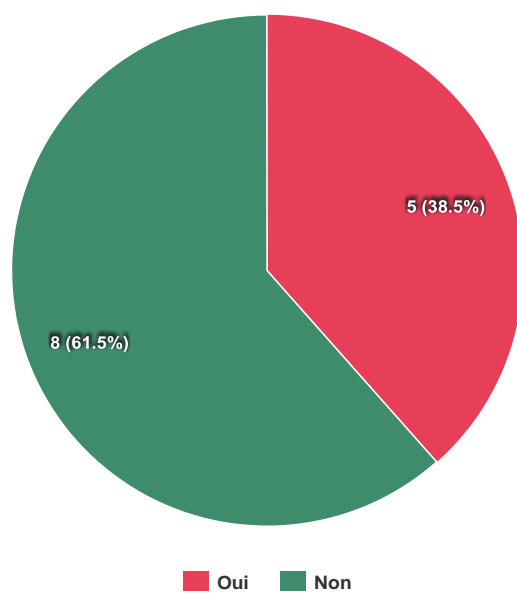
17. Êtes-vous satisfait(e) du service de blanchisserie au niveau :

14 réponses (93,33% des répondants)



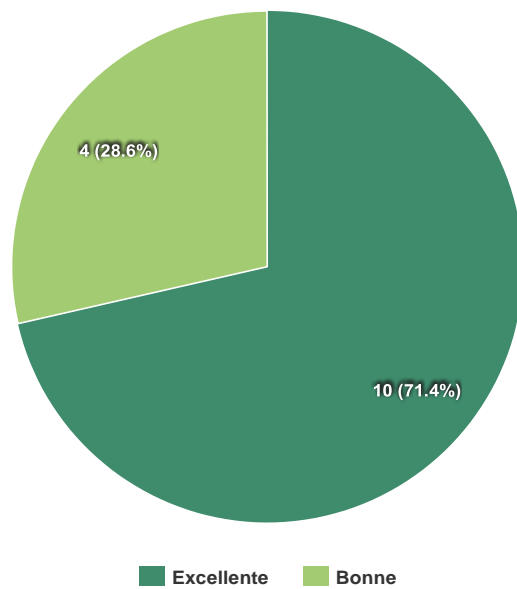
18. Cette année avez-vous déjà subi une perte de linge ?

13 réponses (86,67% des répondants)



19. Que pensez-vous de l'amabilité de la lingère ?

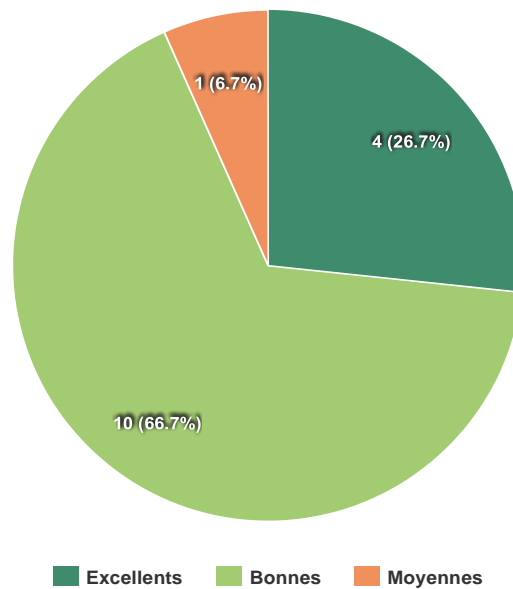
14 réponses (93,33% des répondants)



## RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

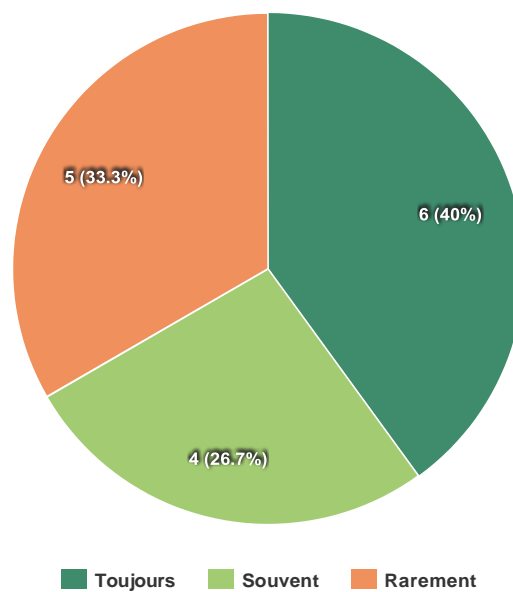
20. Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?

15 réponses (100% des répondants)



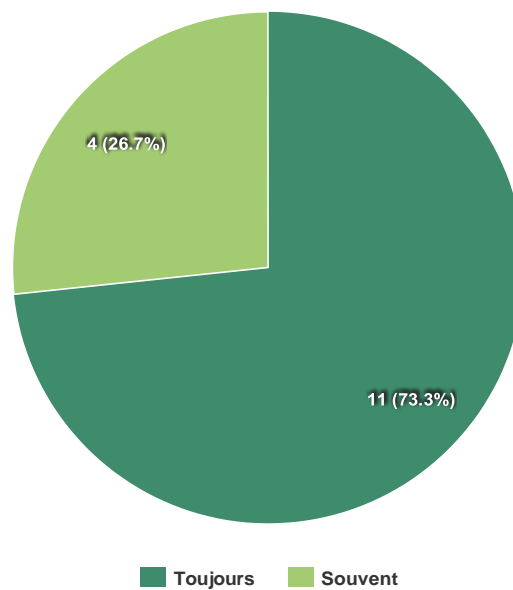
21. Le personnel prend-il le temps de vous écouter et de répondre à vos questions en dehors du temps consacré à vos soins ?

15 réponses (100% des répondants)



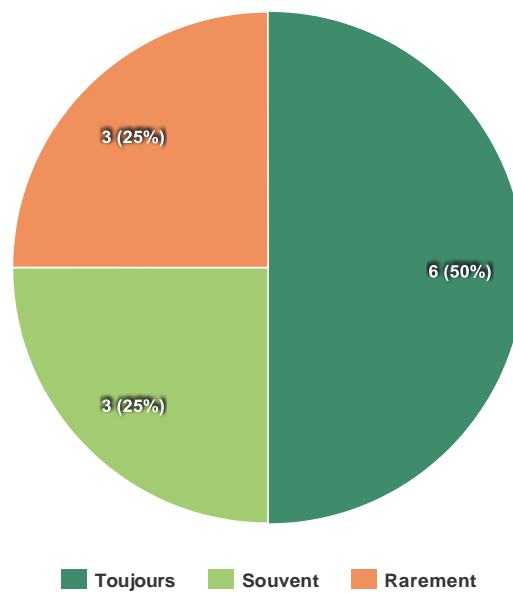
## 22. Le personnel respecte-t-il votre rythme et vos habitudes de vie ?

15 réponses (100% des répondants)



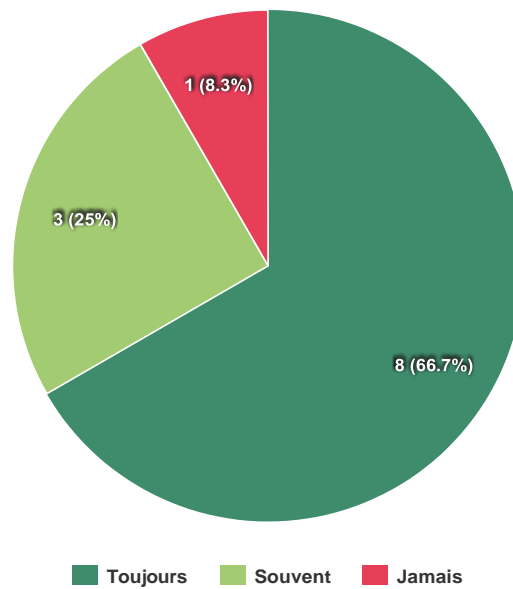
## 23. Êtes-vous satisfait du délai de réponses lorsque vous sonnez ?

12 réponses (80% des répondants)



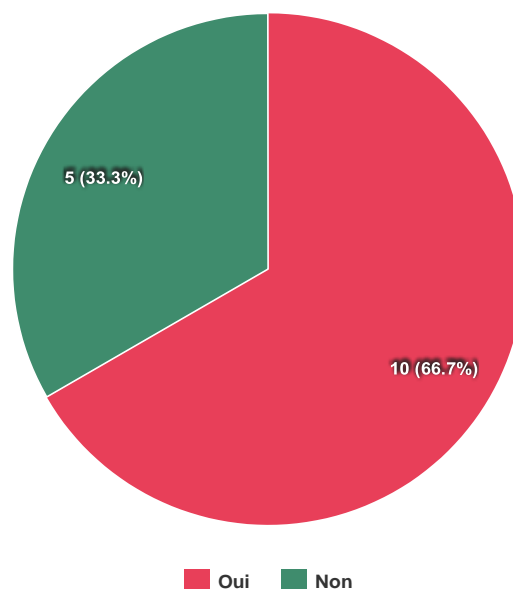
24. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?

12 réponses (80% des répondants)



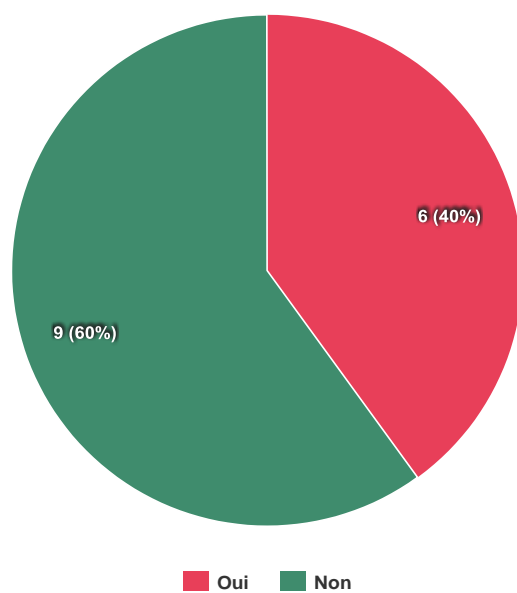
25. Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation ?

15 réponses (100% des répondants)



26. Le personnel vous appelle-t-il par votre prénom sans votre autorisation ?

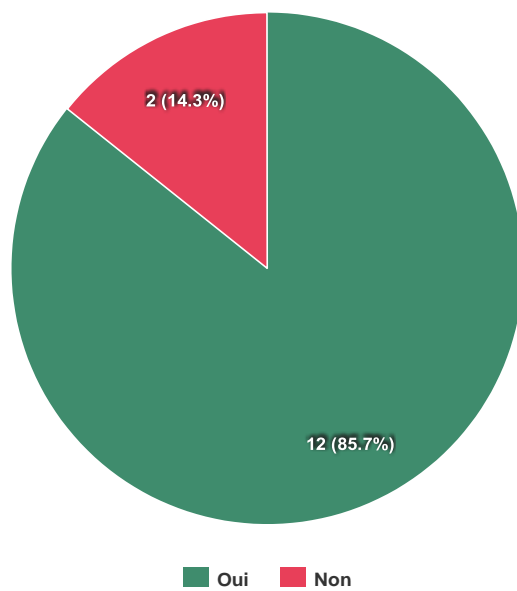
15 réponses (100% des répondants)



---

27. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?

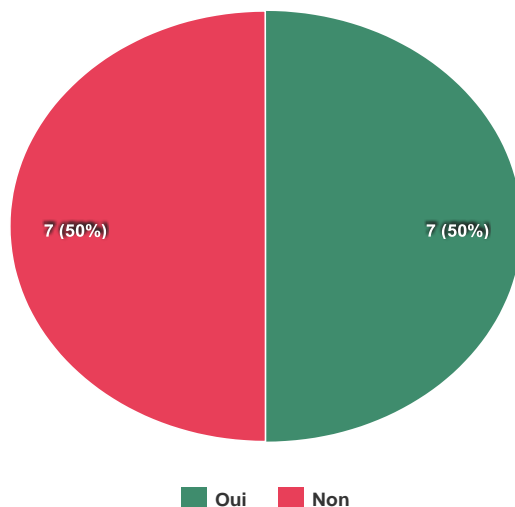
14 réponses (93,33% des répondants)





## 28. Attend-il votre réponse avant d'entrer ?

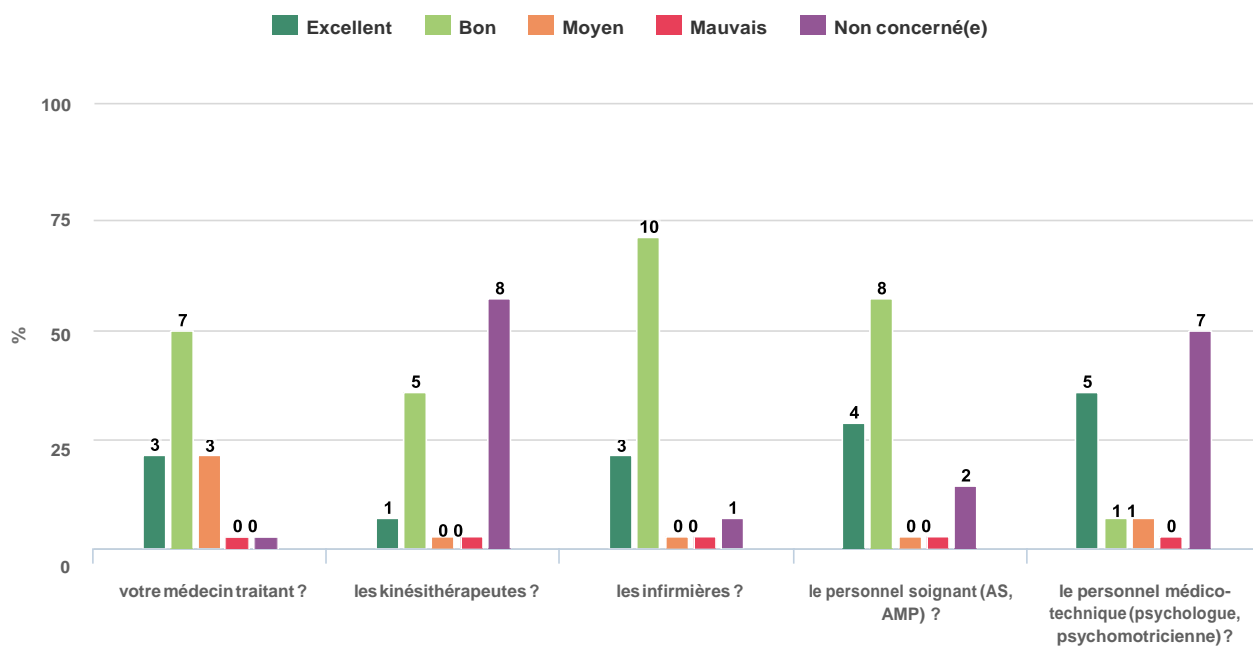
14 réponses (93,33% des répondants)



## ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE

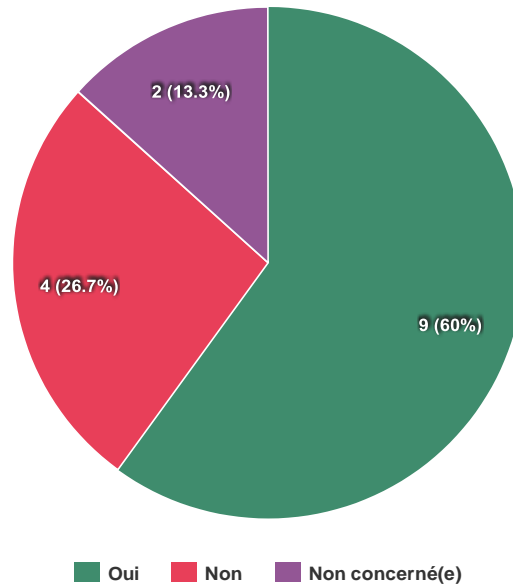
### 29. Que pensez-vous de la prise en charge et du suivi par :

13 réponses (93,33% des répondants)



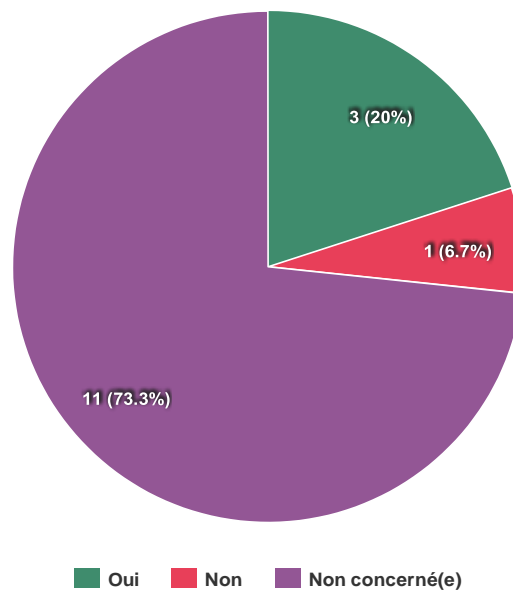
30. Êtes-vous satisfait(e) de l'information reçue concernant les soins (pansements, médicaments, etc.), les traitements et examens qui vous sont prodigués ?

14 réponses (100% des répondants)



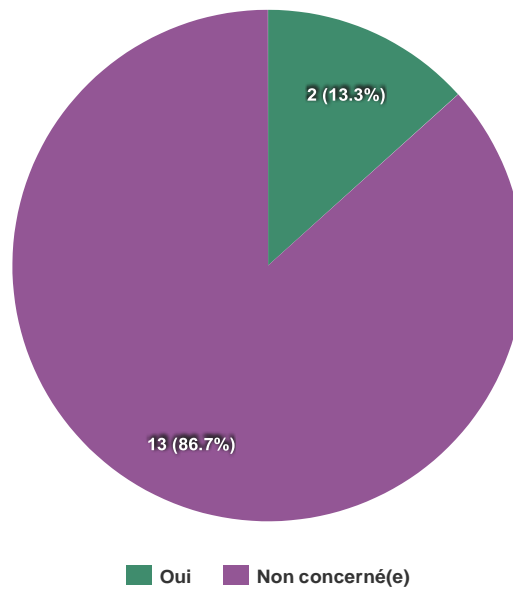
31. Êtes-vous satisfait(e) de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et autres soins de base dont vous avez besoin ?

15 réponses (100% des répondants)



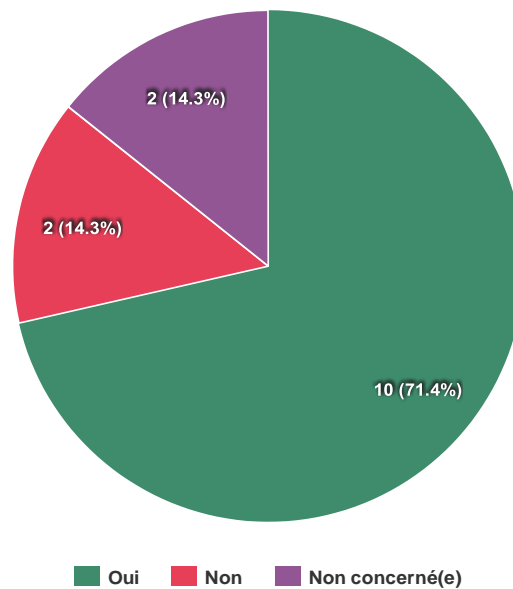
32. Êtes-vous satisfait(e) de la fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?

15 réponses (100% des répondants)



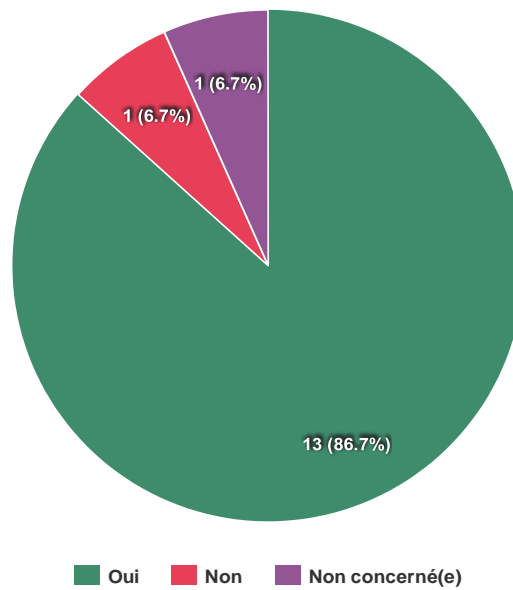
33. Êtes-vous satisfait(e) des intervenants de soins de confort (coiffeur, école de pédicure, esthéticienne) ?

14 réponses (93,33% des répondants)



34. Êtes-vous satisfait(e) des horaires de levée et de toilettes ?

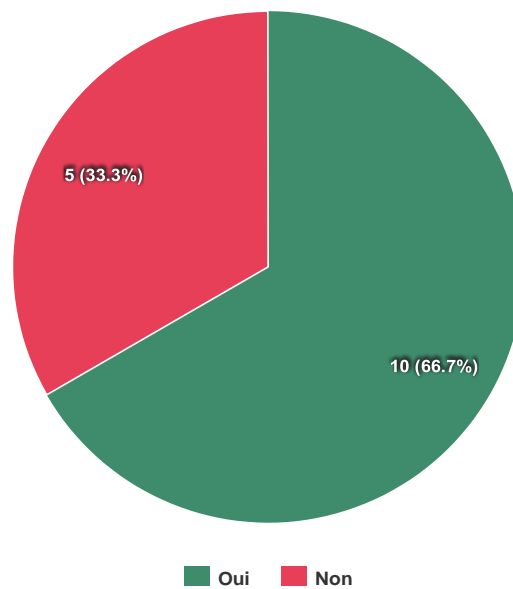
15 réponses (100% des répondants)



ANIMATION & VIE SOCIALE

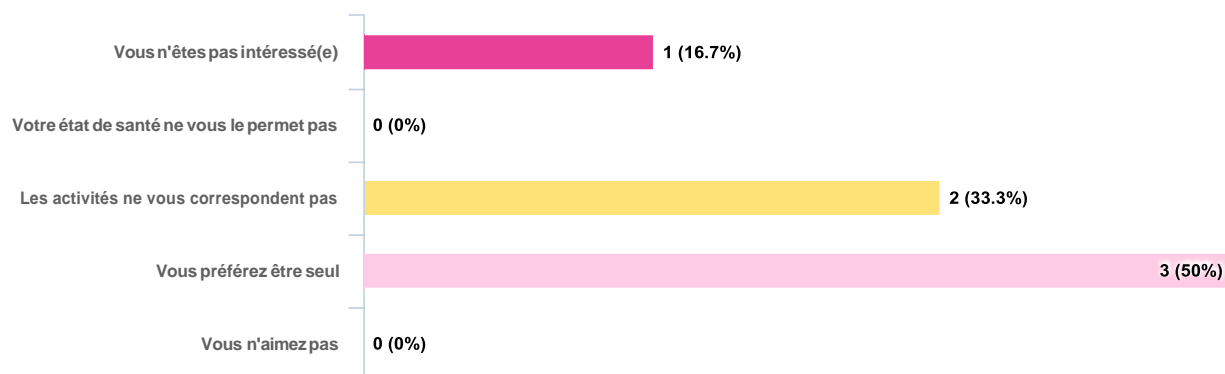
35. Êtes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?

15 réponses (100% des répondants)



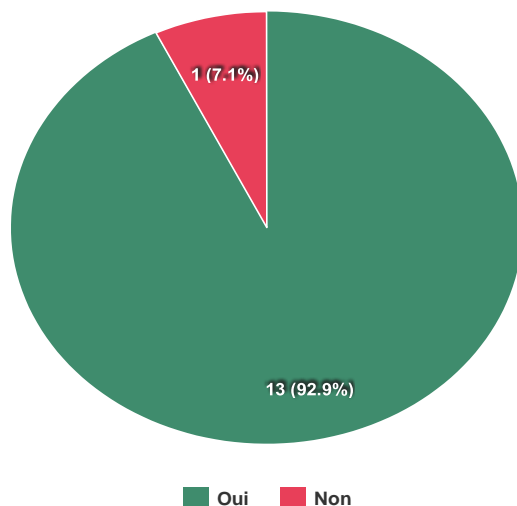
### 36. Si non, pourquoi ?

6 réponses (40% des répondants)



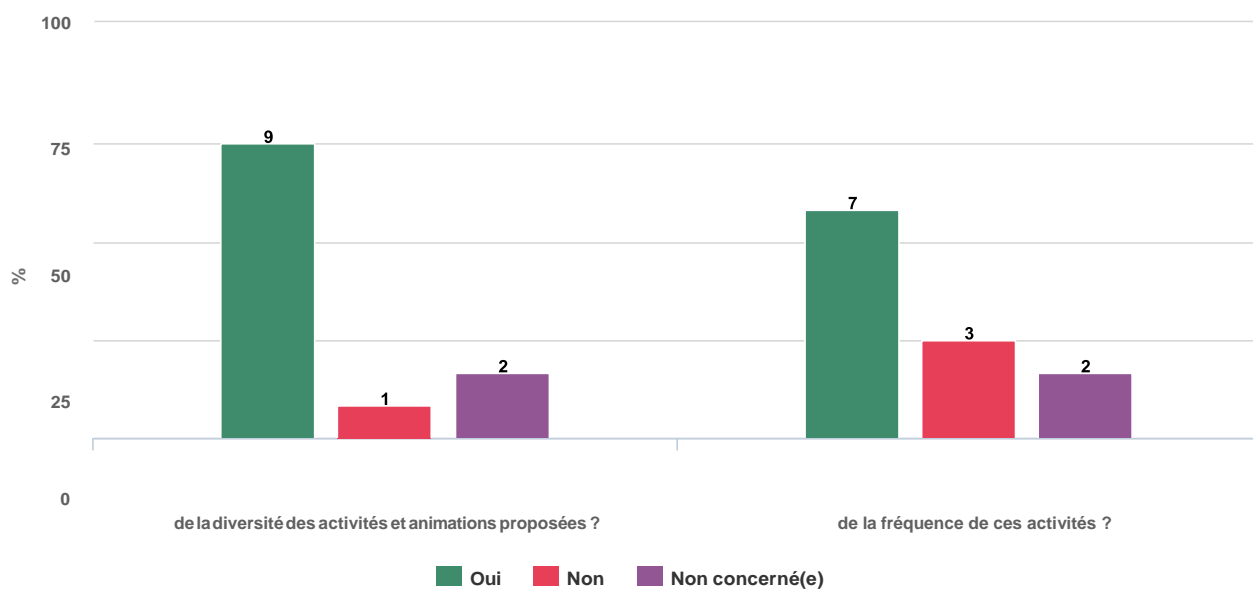
### 37. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?

14 réponses (93,33% des répondants)



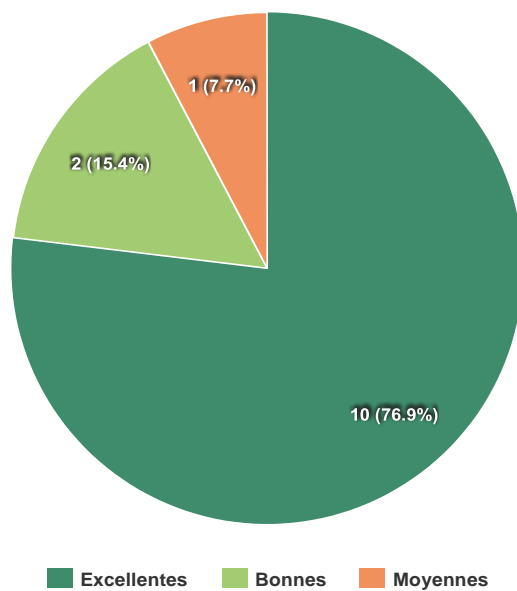
### 38. Êtes-vous satisfait(e) :

12 réponses (80% des répondants)



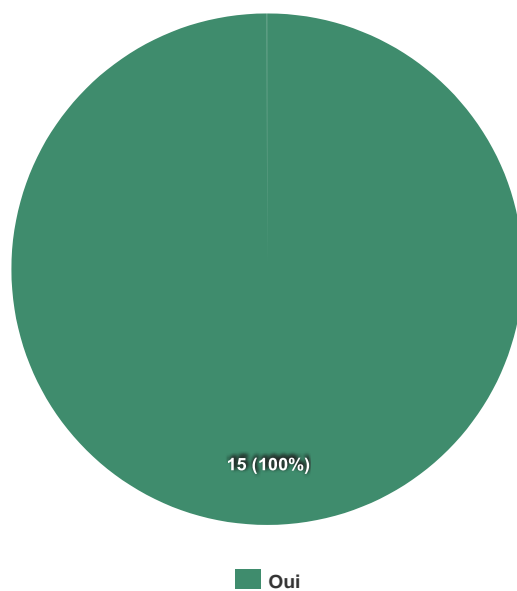
39. Que pensez-vous de l'amabilité et la disponibilité de l'équipe d'animation ?

13 réponses (86,67% des répondants)



40. Êtes-vous satisfait(e) de l'accueil réservé à vos proches ?

15 réponses (100% des répondants)

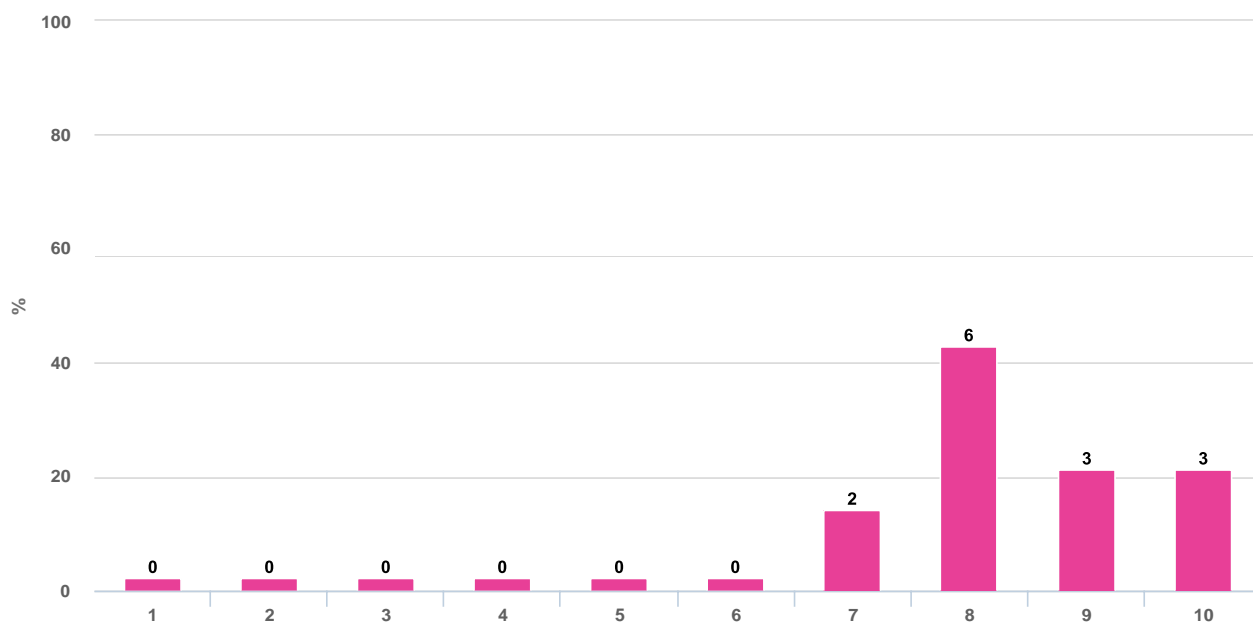


## APPRECIATION GLOBALE

41. Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous votre séjour au sein de la Résidence ?

14 réponses (93,33% des répondants)

Moyenne : 8.50



42. Recommanderiez-vous l'établissement à un proche nécessitant une entrée en EHPAD ?

12 réponses (80% des répondants)



43. Selon vous, quels sont les atouts de la Résidence ?

11 réponses (73,33% des répondants)

