




Première Page				
Q° rempli par	Par vous-même	Avec l'aide de votre famille	Avec l'aide d'une personne de l'établissement	Autre
Ce questionnaire est rempli:	16.39%	1.64%	81.97%	0%
Arrivée résidence	Moins de 3 mois	Moins de 1 an	Plus de 1 an	
Vous êtes arrivé dans l'établissement depuis :	3.23%	14.52%	82.26%	
Genre	Une femme	Un homme		
Vous êtes :	83.87%	16.13%		
Smileys satisfaction				
L'accueil et l'information	70.59%	27.45%	1.96%	
Le cadre de vie	75.44%	21.05%	3.51%	
La chambre	84.48%	12.07%	3.45%	
Les repas	59.65%	40.35%	0%	
Les soins	86%	12%	2%	
Les animations	73.08%	23.08%	3.85%	
Le personnel	87.72%	8.77%	3.51%	
<b>Réponse ouverte</b>				

Suggestions libres

ne fait pas d'animation  
 ne participe pas aux activités  
 questionnaire trop long  
 trop long  
 dans la mesure du possible installer les personnes  
 malvoyantes dans une chambre plus calire  
 une feuille de menu où l'on peut changer ce que nous  
 n'aimons pas //// personnel parfait  
 je suis contente de tout  
 je ne vais pas aux animations  
 je ne suis pas exigeante tout va bien  
 personnel très bien  
 je n'aime pas les animations// je n'aime que le silence//  
 j'aime lire  
 l'accueil et l'information ne sait pas  
 le lit n'est pas fait de temps et en heure pour les repas  
 on a pas le choix  
 il serait souhaitable d'avoir davantage de transmissions  
 entre les services . j'ai eu un problème à l'arrivée  
 effectué un samedi  
 dans l'ensemble le personnel est pas mal  
 les repas laissent à désirer des fois// il manque des  
 animations  
 je n'ai à me plaindre de rien  
 pas besoin des soins// beau panorama pour la  
 chambre// le personnel pas à me plaindre  
 je suis satisfaite.// aucune suggestions //.on a tout ce  
 qu'il faut et bien servi tout va bien  
 ne fait pas de soins  
 manque d'écoute par rapport à la douleur trop  
 d'attente dans la souffrance  
 personnel charmant  
 AMELIORATION DE LA NOURRITURE  
 proposition d'un fruit frais tous les jours pour ceux qui  
 le désirent

**ACCUEIL, INFORMATION ET ADAPTATION**

**Echelle 3 (satisfaction)**

**Très satisfait    Moyennement satisfait    Peu satisfait    NSP**

Que pensez-vous de l'amabilité et de la disponibilité de l'accueil ?    51.11%    15.56%    2.22%    31.11%

**Oui/Non/NSP**

**Oui    Non    NSP**

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Avez-vous des difficultés à joindre l'accueil de l'établissement ?	14.29%	32.65%	53.06%	
Lorsque vous avez besoin de renseignements, y a-t-il toujours quelqu'un de disponible à l'accueil ?	42%	10%	48%	
Avez-vous pu visiter l'établissement avant l'admission ?	38%	26%	36%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des informations données lors de vos visites ?	35.56%	20%	0%	44.44%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Avant votre admission, vous a-t-on donné ces documents : Dossier de renseignement, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, les tarifs, la charte des droits et libertés, les contrats de séjour ?	36.17%	12.77%	51.06%	
Vous a-t-on expliqué les documents que l'on vous a distribués ?	27.66%	19.15%	53.19%	
Vous a-t-on posé des questions sur vos habitudes de vie ?	34.69%	24.49%	40.82%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous du respect de vos habitudes de vie ?	47.92%	20.83%	2.08%	29.17%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Avez-vous participé à une visite d'adaptation avant l'admission ?	14.89%	36.17%	48.94%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'accueil du personnel lors de l'entrée dans l'établissement ?	59.09%	4.55%	2.27%	34.09%

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Avez-vous un référent au sein de l'établissement ?	8.51%	29.79%	61.7%
Lorsque vous êtes arrivé(e) dans la chambre, vos affaires étaient-elles installées ?	31.91%	29.79%	38.3%
Un bilan d'adaptation a-t-il été fait dans les trois mois qui ont suivi l'entrée dans l'établissement ?	21.74%	17.39%	60.87%
Estimez-vous avoir obtenu toutes les informations dont vous aviez besoin ?	46.81%	8.51%	44.68%

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de l'information concernant la vie de l'établissement au quotidien (Animation, Compte-rendu du Conseil de la Vie Social, Tarifs, Projets...)	38.3%	17.02%	4.26%	40.43%

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Un état des lieux a-t-il été fait avant l'entrée dans la chambre ?	14.89%	21.28%	63.83%
Vos effets personnels ont-ils été déposés dans un lieu sécurisé ?	23.4%	29.79%	46.81%

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil par l'équipe de l'établissement ?	77.08%	8.33%	0%	14.58%

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Vous sentez-vous chez vous dans l'établissement ?	66.67%	22.22%	11.11%
Etes-vous informé(e) des résultats des enquêtes de satisfaction ?	21.43%	39.29%	39.29%

**CADRE DE VIE**

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'établissement de façon générale ?	75%	18.33%	1.67%	5%
Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement (jardins, terrasses...)?	73.33%	15%	1.67%	10%
Que pensez-vous de la décoration de l'établissement ?	67.86%	21.43%	1.79%	8.93%
Que pensez-vous de la propreté des locaux ?	84.48%	10.34%	1.72%	3.45%

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
Pouvez-vous vous promener sans difficulté dans l'établissement ?	66.67%	15.79%	17.54%
La signalétique de l'établissement vous semble-t-elle claire ?	59.65%	7.02%	33.33%
La température dans l'établissement vous convient-elle ?	82.76%	1.72%	15.52%
Y a-t-il des espaces pour recevoir votre famille ?	67.24%	5.17%	27.59%

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des équipements comme les petits salons, la salle de télévision ou la salle de gymnastique ?	66.67%	14.04%	1.75%	17.54%

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
Pouvez-vous manger en famille dans un espace intime ?	56.9%	8.62%	34.48%

**HOTELLERIE ET RESTAURATION**

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la prise en charge du linge de corps ?	42.22%	20%	6.67%	31.11%

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Que pensez-vous de la propreté du linge plat ?	59.18%	14.29%	8.16%	18.37%
Que pensez-vous du confort de la chambre ?	83.93%	12.5%	0%	3.57%
Que pensez-vous de la propreté de la chambre	84.48%	10.34%	1.72%	3.45%
Que pensez-vous des équipements de la chambre ?	70.18%	19.3%	1.75%	8.77%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Trouvez-vous que votre intimité est respectée lorsque vous êtes dans votre chambre ?	87.72%	3.51%	8.77%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la possibilité de personnaliser la chambre ?	80.77%	7.69%	0%	11.54%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Considérez-vous votre chambre comme votre véritable logement ?	74.07%	16.67%	9.26%	
Dans votre chambre, y a-t-il tout le mobilier nécessaire ?	85.96%	7.02%	7.02%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des repas en général ?	64.29%	28.57%	3.57%	3.57%
Que pensez-vous de la diversité des repas proposés ?	58.93%	35.71%	0%	5.36%
Que pensez-vous du goût des plats ?	58.62%	32.76%	5.17%	3.45%
Que pensez-vous de la présentation des plats ?	75.44%	21.05%	0%	3.51%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
La salle de restaurant vous convient-elle ?	93.22%	0%	6.78%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Que pensez-vous de la température des plats ?	75.86%	18.97%	0%	5.17%
Que pensez-vous de la qualité des produits que l'on vous sert ?	65.52%	24.14%	3.45%	6.9%
Que pensez-vous du déroulement du repas ? (service, aide au repas, organisation de la salle...)	64.91%	14.04%	1.75%	19.3%
Que pensez-vous du temps que vous avez pour manger ?	67.24%	13.79%	3.45%	15.52%
Que pensez-vous des repas proposés pour les grandes occasions ? (Noël, Nouvel An...)	62.71%	6.78%	3.39%	27.12%
Que pensez-vous des espaces repas prévus pour vos repas en famille ?	49.09%	5.45%	5.45%	40%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Les régimes particuliers sont-ils respectés ? (sans sel, sans sucre, sans fibre)	33.33%	5.56%	61.11%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la qualité des plats mixés ?	20.75%	11.32%	0%	67.92%
Que pensez-vous de la disponibilité des personnels aidant au repas ?	54.55%	9.09%	0%	36.36%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Vous a-t-on demandé de choisir votre place à table ?	7.02%	66.67%	26.32%	
<b>SOIN ET AIDES</b>				
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Vous explique-t-on les soins et les traitements que l'on vous donne ?	54.9%	35.29%	9.8%	
Concernant les soins, avez-vous l'impression que votre avis est entendu par l'équipe ?	51.02%	18.37%	30.61%	

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Vous a-t-on parlé des conséquences du refus de soins ?	24.49%	30.61%	44.9%	
Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?	68%	6%	26%	
Pouvez-vous faire votre toilette comme vous le désirez ?	59.62%	13.46%	26.92%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des soins de confort et de bien-être qui vous sont proposés ? (coiffeur, pédicure, maquillage...)	54.9%	5.88%	3.92%	35.29%
Que pensez-vous de l'attention portée au soulagement de votre douleur ?	45.1%	13.73%	7.84%	33.33%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Lorsque vous souffrez, avez-vous l'impression que le soulagement de votre douleur est une priorité pour le personnel ?	48%	16%	36%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la prise en charge de la douleur ?	57.14%	12.24%	6.12%	24.49%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Pouvez-vous communiquer facilement avec le médecin ?	57.69%	11.54%	30.77%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'accompagnement par le personnel lors d'une situation difficile ? (chute, aggravation de l'état de santé, conflit avec un autre résident...)	57.14%	12.24%	2.04%	28.57%

**VIE QUOTIDIENNE ET ANIMATIONS**



*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'aide du personnel dans la vie de tous les jours ?	78.95%	15.79%	0%	5.26%
Etes-vous satisfait(e) du nombre d'activités proposées dans la semaine ?	53.57%	21.43%	8.93%	16.07%
Que pensez-vous des horaires des animations ?	61.82%	12.73%	5.45%	20%
Que pensez-vous de la diversité des activités proposées dans l'établissement ?	47.17%	18.87%	5.66%	28.3%
Que pensez-vous des manifestations organisées dans l'établissement ? (Thé dansant, portes ouvertes...)	46.3%	11.11%	9.26%	33.33%
Que pensez-vous des repas festifs organisés pour Noël, Pâques...?	50%	12.96%	3.7%	33.33%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Est-il facile pour vous de savoir quelles animations sont proposées ?	51.85%	20.37%	27.78%	
<b>Réponse ouverte</b>				

Quelle est l'animation que vous préférez ?

CHANT

les goûters ( avec du chocolat) cuisine

aucune

pas de réponse

cuisine jardinage

tricot lecture

lire

loto/ chants / anniversaire

gwenael // marlène// fatima

jeu de cartes/// scrabble

je ne vois pas beaucoup d'intérêt à l'animation

ALLER A LA COMMUNAUTE

aucune à ce jour

ne sais pas

sortir de temps en temps

scrabble le café le matin

le repas

lire en silence

la belote et la danse

le remue méninges

la télévision

le loto, les jeux de sociétés

le scrabble le remue méninge

la belote et le scrabble

le loto parce que je vois du monde pour pas rester seule

la promenade

la gymnastique, car ça nous fait sortir un peu de nous même ça nous maintien jeune personnel très aimable pour l'instant aucune (avant la marche à pied )

la danse

cinéma accordéon

toutes du moment que ça occupe

LE LOTO

RIEN

QUAND IL Y A DES CHANTEURS

LOTO// REMUE MENINGES

J'aime par dessus tout l'atelier occitan et le tricot

la dépêche et le loto

jeux de sociétés scrabble

ateliers remue méninges (quizz, jeux e mots)

balades// fêtes

---

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la venue de bénévoles dans l'établissement ?	44.44%	5.56%	3.7%	46.3%
Que pensez-vous des activités proposées à l'extérieur de l'établissement ? (visites, voyages, sorties au marché, repas au restaurant...)	49.06%	5.66%	1.89%	43.4%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Si vous le pouvez, vous sentez-vous libre d'entrer et de sortir de l'établissement ?	51.79%	10.71%	37.5%	
Pouvez-vous pratiquer votre religion dans de bonnes conditions ?	91.07%	0%	8.93%	
Lorsqu'il y a des élections, avez-vous toute l'aide nécessaire pour aller voter ?	46.15%	7.69%	46.15%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'aide apportée par le personnel pour remplir vos documents administratifs ?	20%	6%	2%	72%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Trouvez-vous la facturation claire ?	29.63%	3.7%	66.67%	
Connaissez-vous le compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale ?	20.37%	14.81%	64.81%	
Vous sentez-vous impliqué(e) dans la vie sociale de l'établissement ?	33.33%	12.96%	53.7%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des actions destinées à favoriser le maintien du lien social ?	26.42%	13.21%	1.89%	58.49%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	

D'après vous, le maintien et le développement du lien social est-il suffisamment mis en œuvre par l'établissement ?	41.51%	3.77%	54.72%	
<b>PERSONNEL</b>				
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de la politesse et de l'amabilité du personnel de l'établissement ?	85.96%	5.26%	0%	8.77%
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?	72.73%	20%	0%	7.27%
Que pensez-vous de l'attitude du personnel dans son ensemble ?	77.59%	15.52%	1.72%	5.17%
Que pensez-vous de l'accueil et de l'accompagnement du personnel administratif et social ? (secrétaire, accueil, assistante sociale...)	55.17%	10.34%	0%	34.48%
Que pensez-vous de la disponibilité et de la prise en charge de l'équipe paramédicale ? (infirmières, aides-soignantes, auxiliaires de vie...)	70.69%	13.79%	0%	15.52%
Que pensez-vous de la prise en charge par le personnel médical ?	59.65%	21.05%	1.75%	17.54%
Que pensez-vous du service de nuit ?	58.18%	14.55%	0%	27.27%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Avez-vous des difficultés à joindre le personnel de nuit ?	17.86%	48.21%	33.93%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous du personnel de restauration ?	75.86%	13.79%	1.72%	8.62%
Que pensez-vous du respect de votre volonté par le personnel ?	73.68%	12.28%	0%	14.04%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	

*Enquête satisfaction résidents 2015 - Programmation du 09/07/2015*

Considérez-vous que le personnel est à votre écoute ?	79.31%	0%	20.69%
Vous sentez-vous écouté(e) par le personnel ?	77.97%	3.39%	18.64%
Avez-vous l'impression que votre avis est pris en compte par le personnel ?	72.88%	0%	27.12%
<b>GENERAL</b>			
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
Conseilleriez-vous l'établissement à un parent ou à un proche ?	84.48%	6.9%	8.62%