




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:	36.36%	0%	50%	13.64%
Arrivée résidence	Moins de 3 mois	Moins de 1 an	Plus de 1 an	
Vous êtes arrivé dans l'établissement depuis :	9.09%	18.18%	72.73%	
Genre	Une femme	Un homme		
Vous êtes :	77.27%	22.73%		
Smileys satisfaction				
L'accueil et l'information	77.27%	22.73%	0%	
Le cadre de vie	81.82%	18.18%	0%	
La chambre	72.73%	22.73%	4.55%	
Les repas	31.82%	45.45%	22.73%	
Les soins	66.67%	33.33%	0%	
Les animations	86.36%	13.64%	0%	
Le personnel	81.82%	18.18%	0%	
Réponse ouverte				
Suggestions libres	<p>Très satisfait des petits salons et de la salle Pierre Bugis mais trop de bruit, pas assez intimiste, pas adapté pour des activités. Aimez plus d'animation. Animations salle Pierre Bugis : bruit agaçant, trop de bruit. Plus de climatisation l'été.</p> <p>Moyennement satisfait soins infirmiers.</p> <p>Personnel nouveau sans être encadré = compliqué.</p>			

## ACCUEIL, INFORMATION ET ADAPTATION

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

<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'amabilité et de la disponibilité de l'accueil ?	63.64%	18.18%	0%	18.18%
--	--------	--------	----	--------

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
--------------------	------------	------------	------------

Avez-vous des difficultés à joindre l'accueil de l'établissement ?	4.55%	63.64%	31.82%
--	-------	--------	--------

Avez-vous pu visiter l'établissement avant l'admission ?	40.91%	50%	9.09%
--	--------	-----	-------

<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 ?	27.27%	22.73%	0%	50%
--	--------	--------	----	-----

<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 ?	50%	22.73%	27.27%
--	-----	--------	--------

Vous a-t-on expliqué les documents que l'on vous a distribués ?	27.27%	18.18%	54.55%
---	--------	--------	--------

Vous a-t-on posé des questions sur vos habitudes de vie ?	31.82%	40.91%	27.27%
---	--------	--------	--------

<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 ?	59.09%	40.91%	0%	0%
--	--------	--------	----	----

Que pensez-vous de l'accueil du personnel lors de l'entrée dans l'établissement ?	68.18%	22.73%	0%	9.09%
---	--------	--------	----	-------

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
--------------------	------------	------------	------------

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Avez-vous un référent au sein de l'établissement ?	13.64%	50%	36.36%
Lorsque vous êtes arrivé(e) dans la chambre, vos affaires étaient-elles installées ?	45.45%	36.36%	18.18%
Un bilan d'adaptation a-t-il été fait dans les trois mois qui ont suivi l'entrée dans l'établissement ?	22.73%	40.91%	36.36%
Estimez-vous avoir obtenu toutes les informations dont vous aviez besoin ?	72.73%	9.09%	18.18%

<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'information concernant la vie de l'établissement au quotidien ?	36.36%	31.82%	4.55%	27.27%
--	--------	--------	-------	--------

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
--------------------	------------	------------	------------

Un état des lieux a-t-il été fait avant l'entrée dans la chambre ?	13.64%	27.27%	59.09%
--	--------	--------	--------

Vous a-t-on proposé de déposer vos effets personnels dans un lieu sécurisé ?	40.91%	40.91%	18.18%
--	--------	--------	--------

<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
---------------------------------	-----------------------	------------------------------	----------------------	------------

De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil par l'équipe de l'établissement ?	77.27%	22.73%	0%	0%
--	--------	--------	----	----

<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>
--------------------	------------	------------	------------

Vous sentez-vous chez vous dans l'établissement ?	72.73%	22.73%	4.55%
---	--------	--------	-------

**CADRE DE VIE**

<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 ?	63.64%	27.27%	0%	9.09%
--	--------	--------	----	-------

Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement (jardins, terrasses...)?	77.27%	18.18%	0%	4.55%
---	--------	--------	----	-------

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Que pensez-vous de la décoration de l'établissement ? (peintures...)	90.91%	9.09%	0%	0%
Que pensez-vous de la propreté des locaux ?	77.27%	22.73%	0%	0%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Pouvez-vous vous promener sans difficulté dans l'établissement ?	86.36%	9.09%	4.55%	
La signalétique de l'établissement vous semble-t-elle claire ?	77.27%	0%	22.73%	
La température dans l'établissement vous convient-elle ?	86.36%	4.55%	9.09%	
Y a-t-il des espaces pour recevoir votre famille ?	72.73%	9.09%	18.18%	
<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 Pierre Bugis?	54.55%	36.36%	9.09%	0%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Pouvez-vous manger en famille dans un espace intime ?	68.18%	13.64%	18.18%	
<b>HOTELLERIE ET RESTAURATION</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 prise en charge du linge de corps ?	18.18%	22.73%	0%	59.09%
Que pensez-vous de la propreté du linge plat ?	63.64%	18.18%	0%	18.18%
Que pensez-vous du confort de la chambre ?	77.27%	22.73%	0%	0%
Que pensez-vous de la propreté de la chambre	86.36%	13.64%	0%	0%
Que pensez-vous des équipements de la chambre ?	54.55%	40.91%	0%	4.55%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Trouvez-vous que votre intimité est respectée lorsque vous êtes dans votre chambre ?	100%	0%	0%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Avez-vous la possibilité de personnaliser la chambre ?	86.36%	4.55%	0%	9.09%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Considérez-vous votre chambre comme votre véritable logement ?	72.73%	27.27%	0%	
Dans votre chambre, y a-t-il tout le mobilier nécessaire ?	90.91%	4.55%	4.55%	
<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 ?	36.36%	45.45%	13.64%	4.55%
Que pensez-vous de la diversité des repas proposés ?	45.45%	36.36%	18.18%	0%
Que pensez-vous du goût des plats ?	27.27%	54.55%	18.18%	0%
Que pensez-vous de la présentation des plats ?	59.09%	18.18%	13.64%	9.09%
Que pensez-vous de la température des plats ?	40.91%	36.36%	22.73%	0%
Que pensez-vous de la qualité des produits que l'on vous sert ?	31.82%	45.45%	13.64%	9.09%
Que pensez-vous du déroulement du repas ? (service, aide au repas, organisation de la salle...)	45.45%	36.36%	13.64%	4.55%
Que pensez-vous du temps que vous avez pour manger ?	68.18%	18.18%	13.64%	0%
Que pensez-vous des repas proposés pour les grandes occasions ? (Noël, Nouvel An, Pâques...)	40.91%	22.73%	4.55%	31.82%
Que pensez-vous des espaces repas prévus pour vos repas en famille ?	50%	18.18%	0%	31.82%

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Les régimes particuliers sont-ils respectés ? (sans sel, sans sucre, sans fibre)	31.82%	18.18%	50%

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la qualité des plats mixés ?	9.09%	18.18%	4.55%	68.18%
Que pensez-vous de la disponibilité des personnels aidant au repas ?	36.36%	22.73%	0%	40.91%

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Vous a-t-on demandé de choisir votre place à table ?	9.09%	81.82%	9.09%
La salle de restaurant vous convient-elle ?	95.45%	0%	4.55%

**SOIN ET AIDES**

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Etes-vous satisfait des soins infirmiers ?	45.45%	4.55%	50%
Etes-vous satisfait des soins en général (hygiène...) ?	68.18%	0%	31.82%
Vous explique-t-on les soins et les traitements que l'on vous donne ?	36.36%	27.27%	36.36%
Concernant les soins, avez-vous l'impression que votre avis est entendu par l'équipe ?	50%	13.64%	36.36%
Vous a-t-on parlé des conséquences du refus de soins ?	0%	63.64%	36.36%
Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?	72.73%	9.09%	18.18%
Pouvez-vous faire votre toilette comme vous le désirez ?	77.27%	9.09%	13.64%

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
--------------------------	----------------	-----------------------	---------------	-----

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Que pensez-vous des soins de confort et de bien-être qui vous sont proposés ? (coiffeur, pédicure, maquillage...)	63.64%	18.18%	4.55%	13.64%
Que pensez-vous de l'attention portée au soulagement de votre douleur ?	50%	13.64%	0%	36.36%
<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 ?	59.09%	4.55%	36.36%	
<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 ?	40.91%	18.18%	0%	40.91%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Pouvez-vous communiquer facilement avec le médecin ?	36.36%	27.27%	36.36%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous de l'accompagnement par le personnel lors d'une situation difficile ? (chute, aggravation de l'état de santé, conflit avec un autre résident...)	31.82%	18.18%	0%	50%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Que pensez-vous du service de nuit ?	50%	4.55%	45.45%	
Avez-vous des difficultés à joindre le personnel de nuit ?	31.82%	31.82%	36.36%	
<b>VIE QUOTIDIENNE ET VIE SOCIALE</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 l'aide du personnel dans la vie de tous les jours ?	50%	36.36%	4.55%	9.09%

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Que pensez-vous des activités d'animation proposées dans l'établissement ?	77.27%	13.64%	0%	9.09%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Que pensez-vous des activités thérapeutiques proposées dans l'établissement ? (Pôle d'activités et de soins adaptés, Grande Dépendance, psychomotricité, ergothérapie)	13.64%	0%	86.36%	
<b>Echelle 3 (satisfaction)</b>	<b>Très satisfait</b>	<b>Moyennement satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>NSP</b>
Que pensez-vous des événements organisés dans l'établissement ? (spectacles, anniversaires, fêtes de fin d'année...)	90.91%	0%	0%	9.09%
Que pensez-vous des repas de fête organisés ? (Été, Noël, Pâques...)	63.64%	18.18%	0%	18.18%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Est-il facile pour vous de savoir quelles activités sont proposées et quels événements sont organisés ?	86.36%	4.55%	9.09%	
<b>Réponse ouverte</b>				
Quelle est l'animation que vous préférez ?	Ne sait pas. Remue-Méninges. Chant, Belote. Loto. La Belote. Toutes malgré que je n'y vois. Belotes et Dames. Remue_Méninges. Le chant, la danse. Petit déjeuner campagnard. Le chant. Toutes.			
<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 ?	36.36%	9.09%	0%	54.55%



*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Que pensez-vous des sorties organisées à l'extérieur de l'établissement ? (visites, restaurant, pique-nique, spectacles...)	54.55%	9.09%	0%	36.36%
---	--------	-------	----	--------

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
-------------	-----	-----	-----

Si vous le pouvez, vous sentez-vous libre d'entrer et de sortir de l'établissement ?	86.36%	4.55%	9.09%
--	--------	-------	-------

Pouvez-vous pratiquer votre religion dans de bonnes conditions ?	95.45%	0%	4.55%
--	--------	----	-------

Lorsqu'il y a des élections, avez-vous toute l'aide nécessaire pour aller voter ?	27.27%	4.55%	68.18%
---	--------	-------	--------

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
--------------------------	----------------	-----------------------	---------------	-----

Que pensez-vous de l'aide apportée par le personnel pour remplir vos documents administratifs ?	22.73%	9.09%	0%	68.18%
---	--------	-------	----	--------

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
-------------	-----	-----	-----

Trouvez-vous la facturation claire ?	40.91%	0%	59.09%
--------------------------------------	--------	----	--------

Connaissez-vous le compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale ?	31.82%	31.82%	36.36%
--	--------	--------	--------

Vous sentez-vous impliqué(e) dans la vie sociale de l'établissement ?	40.91%	13.64%	45.45%
---	--------	--------	--------

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
--------------------------	----------------	-----------------------	---------------	-----

Que pensez-vous des actions destinées à favoriser le maintien du lien social ?	50%	9.09%	4.55%	36.36%
--	-----	-------	-------	--------

### **Le Personnel**

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
--------------------------	----------------	-----------------------	---------------	-----

Que pensez-vous de la politesse et de l'amabilité du personnel de l'établissement ?	68.18%	31.82%	0%	0%
---	--------	--------	----	----

*Enquête satisfaction résidents 2018 - Programmation du 24/01/2019*

Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?	63.64%	31.82%	0%	4.55%
Que pensez-vous de l'attitude du personnel dans son ensemble ?	63.64%	27.27%	4.55%	4.55%
Que pensez-vous du respect de votre volonté par le personnel ?	68.18%	13.64%	0%	18.18%
<b>Oui/Non/NSP</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>NSP</b>	
Vous sentez-vous écouté(e) par le personnel ?	68.18%	9.09%	22.73%	
Avez-vous l'impression que votre avis est pris en compte par le personnel ?	68.18%	4.55%	27.27%	
<b>GÉNÉRAL</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 ?	90.91%	4.55%	4.55%	