

Première Page

Arrivée résidence	Moins de 3 mois	Moins de 1 an	Plus de 1 an
-------------------	-----------------	---------------	--------------

Votre parent est entré dans l'établissement depuis	0%	6.25%	93.75%
--	----	-------	--------

Genre	Une femme	Un homme
-------	-----------	----------

Votre parent est :	81.25%	18.75%
--------------------	--------	--------

Réponse ouverte

Si vous désirez obtenir un retour de la part de l'établissement, vous pouvez nous laisser vos coordonnées	M. FOURES Michel fils de Mme FOURES Jacqueline. Chambre 408
---	---

Smileys satisfaction			
----------------------	---	---	---

L'accueil et l'information	100%	0%	0%
----------------------------	------	----	----

Le cadre de vie	100%	0%	0%
-----------------	------	----	----

La chambre	87.5%	12.5%	0%
------------	-------	-------	----

Les soins	73.33%	26.67%	0%
-----------	--------	--------	----

Les animations	87.5%	12.5%	0%
----------------	-------	-------	----

Le personnel	81.25%	18.75%	0%
--------------	--------	--------	----

Réponse ouverte

Suggestions libres	- Nous pensons qu'une douche supplémentaire serait nécessaire chaque semaine. - Nous souhaitons que ses affaires (culottes, chemises de nuit etc...) soient changer tous les jours. Robes, jupes et pulls + souvent (tâches)
--------------------	--

ACCUEIL, INFORMATION ET ADAPTATION

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

Enquête Familles 2016 - Programmation du 01/08/2016

Que pensez-vous de l'amabilité et de la disponibilité de l'accueil ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Avez-vous des difficultés à joindre l'accueil de l'établissement ?	0%	100%	0%	
Lorsque vous avez besoin de renseignements, y a-t-il toujours quelqu'un de disponible à l'accueil ?	87.5%	6.25%	6.25%	
Avez-vous pu visiter l'établissement avant l'admission ?	93.75%	0%	6.25%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des informations données lors de vos visites ?	81.25%	12.5%	0%	6.25%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
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 ?	87.5%	0%	12.5%	
Vous a-t-on expliqué les documents que l'on vous a distribués ?	75%	6.25%	18.75%	
Vous a-t-on expliqué les documents concernant l'entrée de votre parent dans l'établissement ?	75%	6.25%	18.75%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de l'accueil du personnel lors de l'entrée dans l'établissement ?	100%	0%	0%	0%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Un bilan d'adaptation a-t-il été fait dans les trois mois qui ont suivi l'entrée dans l'établissement ?	53.33%	33.33%	13.33%	
Pensez-vous que l'établissement permet à votre parent de participer à votre adaptation ?	43.75%	0%	56.25%	

Enquête Familles 2016 - Programmation du 01/08/2016

Estimez-vous avoir obtenu toutes les informations dont vous aviez besoin ?	100%	0%	0%	
Un état des lieux a-t-il été fait avant l'entrée dans la chambre ?	73.33%	6.67%	20%	
Les effets personnels de votre parent ont-ils été déposés dans un lieu sécurisé ?	18.75%	43.75%	37.5%	
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 ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Etes-vous informé(e) des résultats des enquêtes de satisfaction ?	66.67%	20%	13.33%	
CADRE DE VIE				
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de l'établissement de façon générale ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement (jardins, terrasses...)?	81.25%	6.25%	6.25%	6.25%
Que pensez-vous de la décoration de l'établissement ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Que pensez-vous de la propreté des locaux ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
La signalétique de l'établissement vous semble-t-elle claire ?	100%	0%	0%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des équipements comme les petits salons, la salle d'animation ?	87.5%	12.5%	0%	0%

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
Pouvez-vous manger en famille dans un espace intime ?	50%	18.75%	31.25%

HOTELLERIE ET RESTAURATION

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la prise en charge du linge de corps ?	33.33%	53.33%	6.67%	6.67%
Que pensez-vous du confort de la chambre ?	86.67%	6.67%	6.67%	0%
Que pensez-vous de la propreté de la chambre de votre parent ?	81.25%	12.5%	6.25%	0%
Que pensez-vous des équipements de la chambre de votre parent ?	93.75%	6.25%	0%	0%

Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP
La chambre est-elle adaptée à l'état de santé de votre parent ?	100%	0%	0%
Dans la chambre, y a-t-il tout le mobilier nécessaire ?	100%	0%	0%
D'après vous, les repas proposés sont-ils adaptés aux goûts et aux besoins de votre parent ?	73.33%	0%	26.67%

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des repas en général ?	56.25%	25%	0%	18.75%
Que pensez-vous de la diversité des repas proposés ?	75%	12.5%	0%	12.5%
Que pensez-vous du goût des plats ?	35.71%	28.57%	0%	35.71%
Que pensez-vous de la présentation des plats ?	53.33%	13.33%	0%	33.33%

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

Pensez-vous que l'offre de restauration est adaptée aux résidents très dépendants ?	66.67%	0%	33.33%	
Diriez-vous que les produits servis sont des produits de qualité ?	46.67%	0%	53.33%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des repas proposés pour les grandes occasions ? (Noël, Nouvel An...)	93.75%	0%	0%	6.25%
Que pensez-vous des espaces repas prévus pour vos repas en famille ?	43.75%	18.75%	6.25%	31.25%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Les régimes particuliers sont-ils respectés ? (sans sel, sans sucre, sans fibre)	57.14%	7.14%	35.71%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la qualité des plats mixés ?	26.67%	33.33%	0%	40%
Que pensez-vous de la disponibilité des personnels aidant au repas ?	75%	18.75%	0%	6.25%
SOIN ET AIDES				
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Si vous en avez l'autorisation, vous a-t-on expliqué les soins et les traitements que votre parent reçoit ?	60%	20%	20%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de l'information transmise sur les soins donnés à votre parent ?	50%	37.5%	6.25%	6.25%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Vous a-t-on parlé des conséquences du refus de soins ?	25%	50%	25%	

Les informations données par le personnel concernant les conséquences du refus de soins sont-elle claires ?	33.33%	26.67%	40%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la gestion de l'hospitalisation de votre parent ?	60%	26.67%	0%	13.33%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Lorsque votre parent est hospitalisé, vous demandez-vous votre avis sur les conditions de retour dans l'établissement ?	20%	46.67%	33.33%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des soins d'hygiène apportés à votre parent ?	66.67%	20%	13.33%	0%
Que pensez-vous de l'attention portée à l'apparence et à l'image de votre parent ? (coiffure, habillement...)	50%	31.25%	12.5%	6.25%
Etes-vous satisfait(e) de la connaissance de votre parent par l'équipe soignante ?	81.25%	6.25%	0%	12.5%
Que pensez-vous de la prise en charge de la douleur ?	68.75%	0%	6.25%	25%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Pouvez-vous communiquer facilement avec le médecin ?	50%	37.5%	12.5%	
Savez-vous en quoi consiste le projet personnalisé de votre parent ?	43.75%	50%	6.25%	
L'établissement vous a-t-il informé(e) de l'existence d'un réseau de professionnels spécialisés dans la gériatrie et les soins palliatifs ?	50%	37.5%	12.5%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP

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...)	62.5%	12.5%	0%	25%
Que pensez-vous des actions de prévention développées dans l'établissement ? (chutes, incontinence...)	53.33%	6.67%	6.67%	33.33%
VIE QUOTIDIENNE ET ANIMATIONS				
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des activités dédiées au maintien de l'autonomie de votre parent ? (jeux de mémoire, gym douce...)	68.75%	18.75%	0%	12.5%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Pensez-vous que le maintien de l'autonomie de votre parent est une priorité pour l'établissement ?	62.5%	6.25%	31.25%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la diversité des activités proposées dans l'établissement ?	81.25%	12.5%	0%	6.25%
Que pensez-vous des activités proposées à votre parent ?	56.25%	25%	0%	18.75%
Que pensez-vous des manifestations organisées dans l'établissement ?	93.75%	0%	0%	6.25%
Que pensez-vous des repas festifs organisés pour Noël, Pâques, fin d'année ?	93.75%	0%	0%	6.25%
Que pensez-vous des repas saisonniers : printemps, été, automne ?	100%	0%	0%	0%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Est-il facile pour vous de savoir quelles animations sont proposées ?	81.25%	12.5%	6.25%	

Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de la venue de bénévoles dans l'établissement ?	68.75%	6.25%	0%	25%
Que pensez-vous des activités proposées à l'extérieur de l'établissement ? (visites, voyages, sorties au marché, repas au restaurant...)	56.25%	12.5%	0%	31.25%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Trouvez-vous la facturation claire ?	93.75%	0%	6.25%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous de l'aide apportée à votre parent pour aller voter (déplacements, vote par procuration...) ?	21.43%	7.14%	0%	71.43%
Que pensez-vous de l'aide apportée par l'établissement pour communiquer avec l'extérieur (boîte aux lettres, messages téléphoniques, lecture du courrier....)	25%	12.5%	0%	62.5%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Connaissez-vous le compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale ?	66.67%	26.67%	6.67%	
Vous sentez-vous impliqué(e) dans la vie sociale de l'établissement ?	46.67%	40%	13.33%	
D'après vous, le maintien et le développement du lien social est-il suffisamment mis en œuvre par l'établissement ?	81.25%	0%	18.75%	
Echelle 3 (satisfaction)	Très satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	NSP
Que pensez-vous des activités proposées par le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) ?	43.75%	18.75%	0%	37.5%
Que pensez-vous des activités proposées par la psychomotricienne et/ou l'ergothérapeute ?	43.75%	6.25%	0%	50%

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 ?	87.5%	12.5%	0%	0%
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?	81.25%	18.75%	0%	0%
Que pensez-vous de l'attitude du personnel dans son ensemble ?	93.75%	6.25%	0%	0%
Que pensez-vous de l'attitude du personnel de l'établissement vis-à-vis de votre parent ?	81.25%	18.75%	0%	0%
Que pensez-vous de l'accueil et de l'accompagnement du personnel administratif et social ? (secrétaire, accueil, assistante sociale...)	100%	0%	0%	0%
Que pensez-vous de la disponibilité et de la prise en charge de l'équipe paramédicale ? (infirmières, aides-soignantes, auxiliaires de vie...)	68.75%	25%	0%	6.25%
Que pensez-vous de la prise en charge par le personnel médical ?	68.75%	18.75%	0%	12.5%
Oui/Non/NSP	Oui	Non	NSP	
Avez-vous l'impression que votre avis est pris en compte par le personnel ?	66.67%	20%	13.33%	