

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% | |