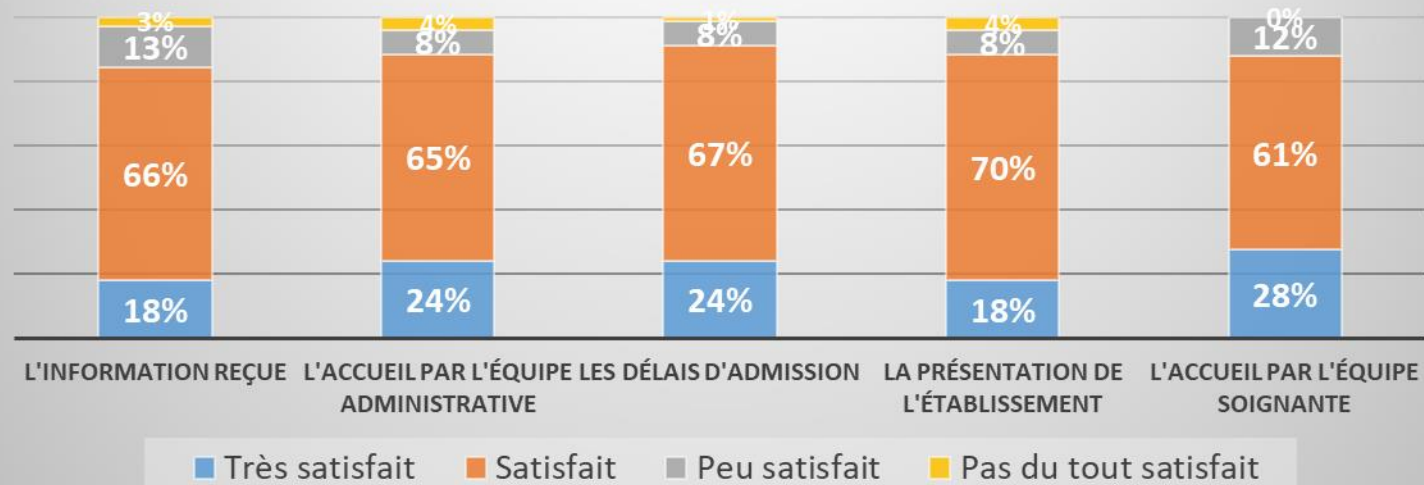




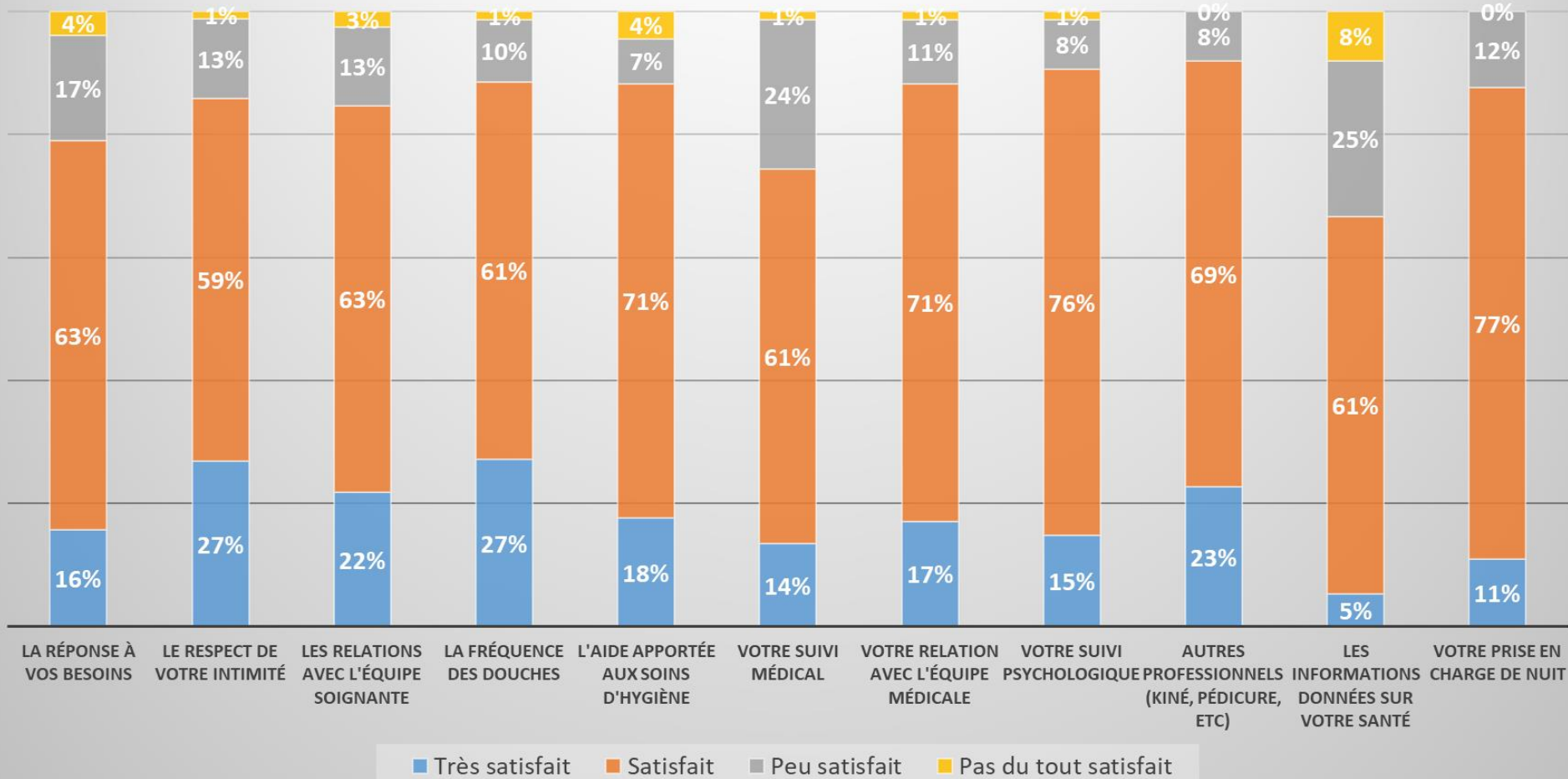
Résultat de l'enquête satisfaction réalisée en mars 2022

- Questionnaire de satisfaction établi en concertation avec les membres du CVS
- Adressé à l'ensemble des résidents, ou leur représentant début mars 2022
- Délai d'1 mois pour répondre
- 3 thèmes :
 - L'accueil au sein de l'établissement : 5 questions
 - La prise en charge : 11 questions
 - La vie quotidienne : 12 questions
- Des questions fermées et la possibilité de remarques et suggestions
- Taux de réponse : 56 % (81 questionnaires)
 - 2/3 des questionnaires renseignés par les résidents (accompagnés ou non)
 - 1/3 des questionnaires renseignés par les représentants des résidents (enfant/tuteur/conjoint)

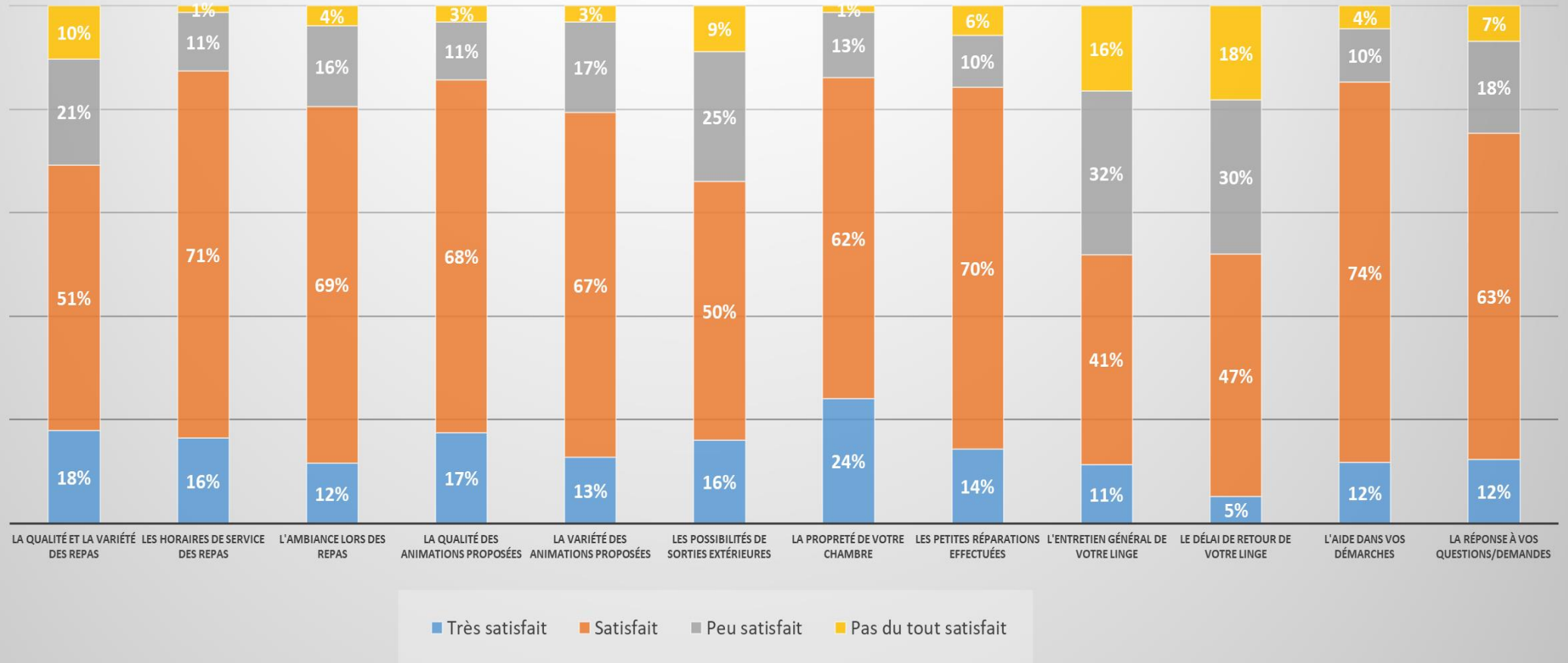
Taux de satisfaction concernant l'accueil au sein de l'établissement



Taux de satisfaction concernant la prise en charge



Taux de satisfaction concernant la vie quotidienne



Taux de satisfaction global (toutes questions confondues) : 81 %

Très satisfait 17 %

Satisfait 64 %

Peu satisfait 15 %

Pas du tout satisfait 4 %

81 % de satisfaction globale

19 % d'insatisfaction globale

Les points faibles (insatisfaction égale ou supérieure à 25 %)

Entretien et retour du linge

48 % d'insatisfaction

Possibilités de sorties extérieures

34 % d'insatisfaction

Qualité et variété des repas

31 % d'insatisfaction

Suivi médical et informations données sur la santé :

25 % d'insatisfaction (0,5 ETP de médecin vacant de novembre 2021 à fin mars 2022)

Réponse aux questions/demandes

25 % d'insatisfaction

Les points forts (satisfaction égale ou supérieure à 85 %)

- Accueil par l'équipe administrative ou soignante, information reçue, délai d'admission : 89 à 91 % de satisfaction
- Relations avec l'équipe
 - Soignante 85 % de satisfaction
 - Médicale 88 % de satisfaction
 - Autres professionnels (kiné, pédicure) 92 % de satisfaction
- Respect de l'intimité : 86 % de satisfaction
- Fréquence des douches et aide apportée aux soins d'hygiène : 88 % de satisfaction
- Prise en charge de nuit : 88 % de satisfaction
- Horaires de service des repas : 86 % de satisfaction
- Qualité des animations proposées : 85 % de satisfaction
- Propreté de la chambre : 86 % de satisfaction
- Aide dans les démarches : 86 % de satisfaction

□ Florilège de remarques

« Il y a peu de possibilités de sorties extérieures mais ça va quand même »

« Je souhaiterais plus d'information sur ma santé et je n'ose pas demander pour ne pas déranger »

« L'équipe de nuit me sert le café quand je le souhaite »

« Les soignants sont attentifs »

« La qualité des repas varie d'un jour sur l'autre »

« Je n'aime pas les douches. Les soignants acceptent de m'en faire pas trop souvent »

« Du moment qu'on me laisse tranquille, tout va bien ! »

« La chambre est même parfois trop propre »

« Ils font mon lit gentiment mais je suis obligée de le refaire moi-même car ils ne le font pas comme je souhaite »

« En fait, je ne me rappelle de rien mais je trouve qu'on s'occupe bien de moi. Si ça n'allait pas, je le dirai ! »