



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

— Notre engagement depuis 1971, le bien-être de nos aînés. —

Aubenas le 12 Octobre 2021,

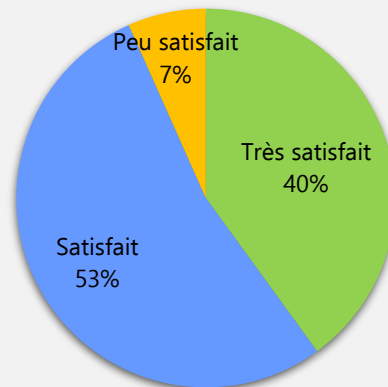
Document en libre consultation  
des résidents, des familles et des professionnels  
à l'accueil et téléchargeable sur le site  
[www.residencesaintemonique.fr](http://www.residencesaintemonique.fr)

# **SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES ET PROCHES ANNÉE 2021**

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

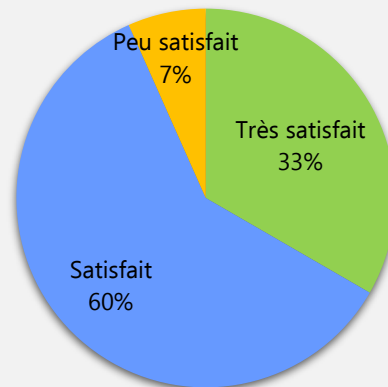
## Que pensez-vous :

### Du choix des animations proposées



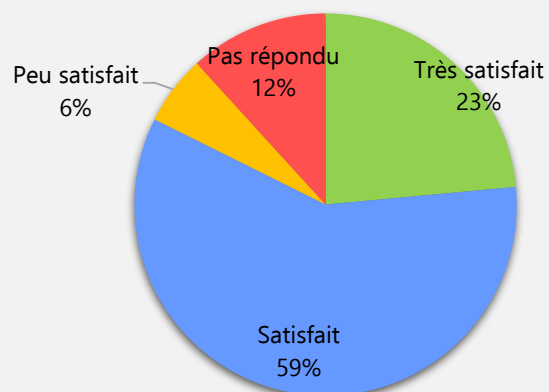
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

### De l'intérêt des animations proposées



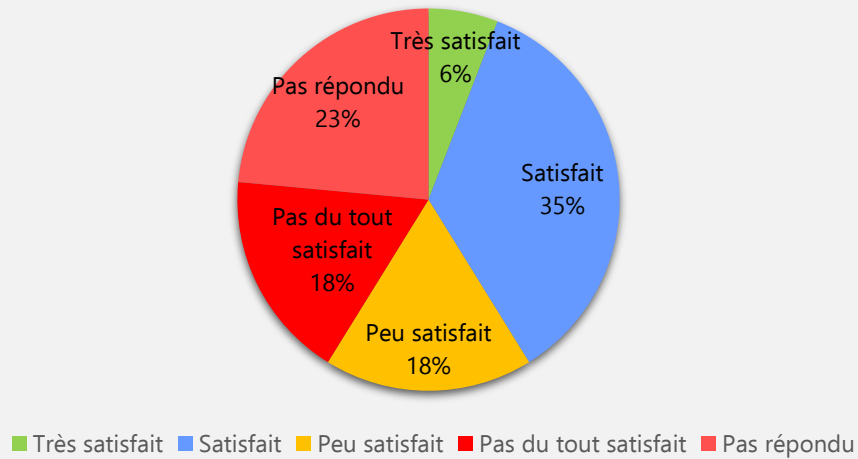
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

### De la diversité des animations proposées



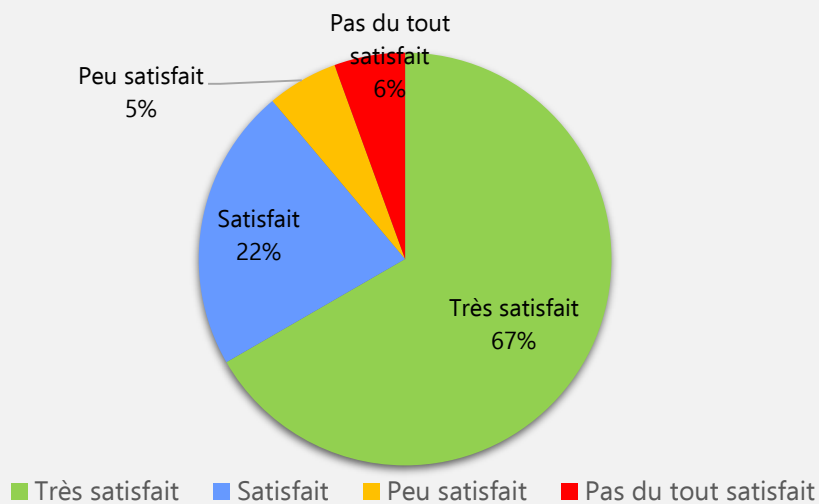
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

## De la participation de votre proche

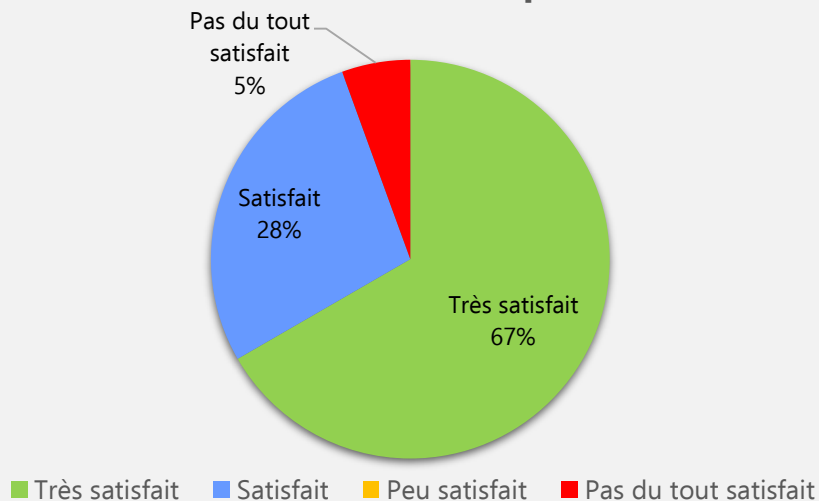


*Concernant le cadre de vie de votre proche, le sentez-vous :*

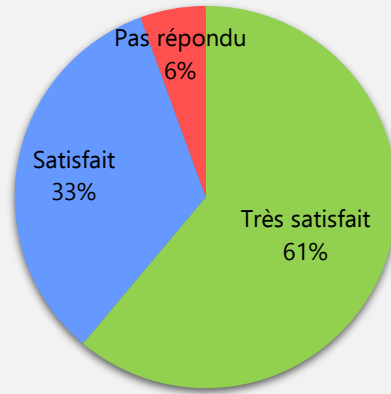
## En sécurité dans l'établissement



## Libre de recevoir ses proches

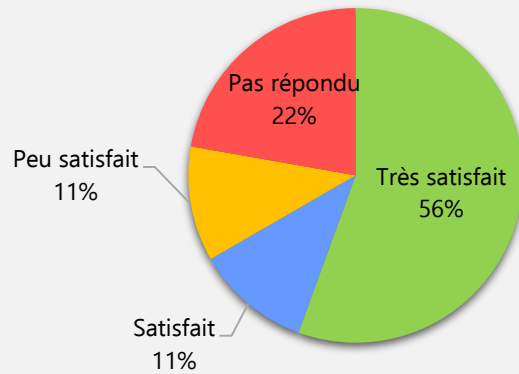


### Libre d'exprimer ses réclamations



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

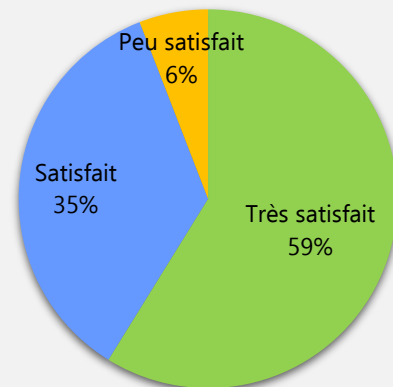
### Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

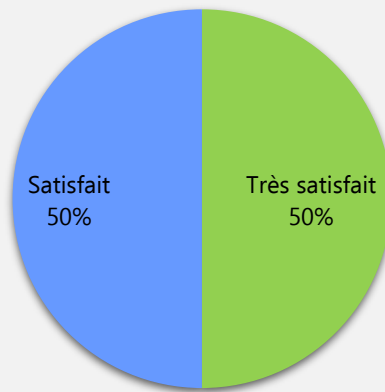
### *REPAS : Que pensez-vous de :*

### La qualité du service hôtelier



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

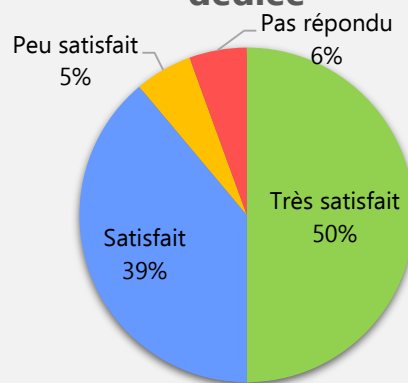
### La variété des menus



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

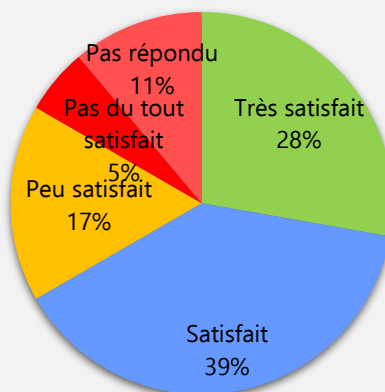
### *SOINS : Que pensez-vous de :*

#### La prise en charge soignante qui lui est dédiée



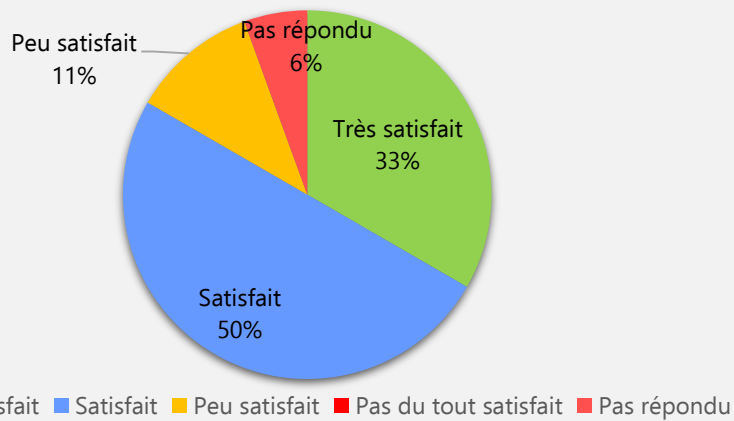
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

#### La fréquence des douches

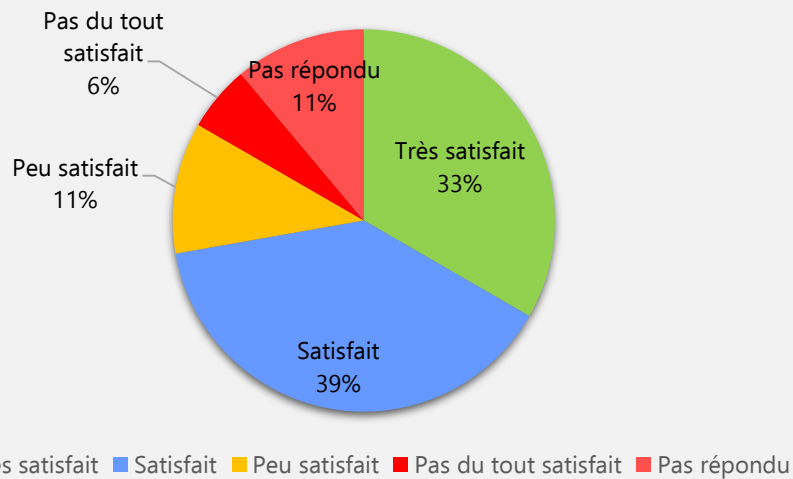


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

### L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel

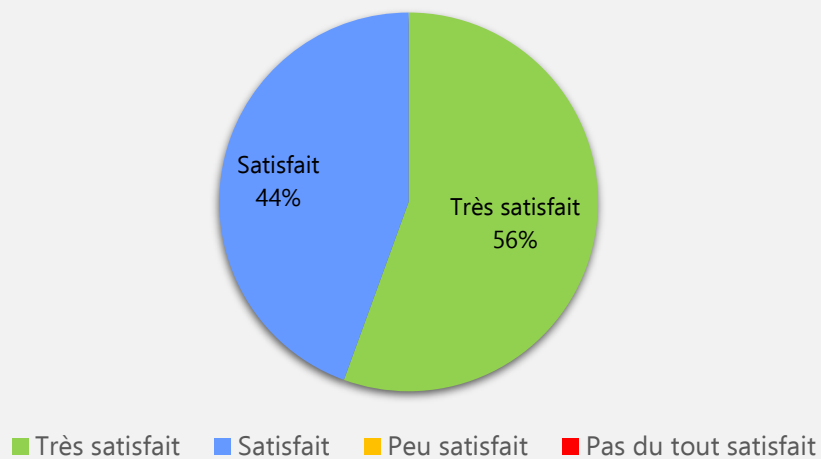


### Du suivi de son médecin traitant

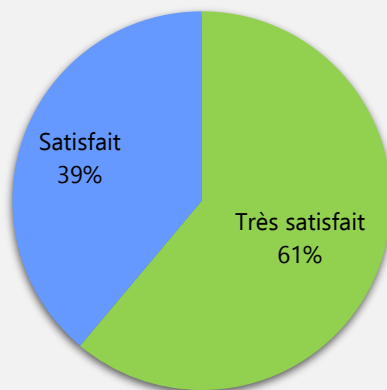


## *Relations avec le personnel : Que pensez-vous de :*

### Du respect du personnel envers lui/elle

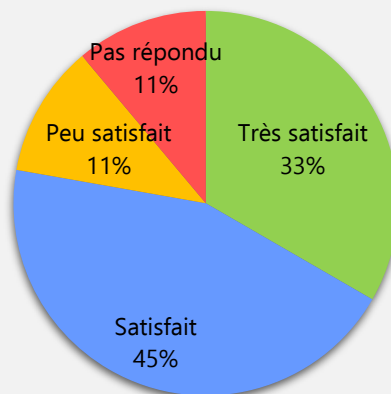


## De l'usage de la politesse par les soignants



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

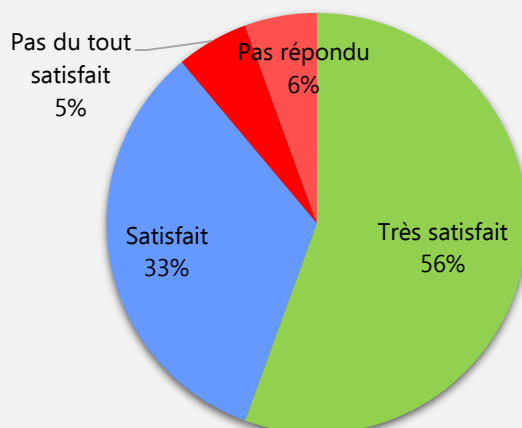
## De la possibilité offerte pour vos réclamations



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

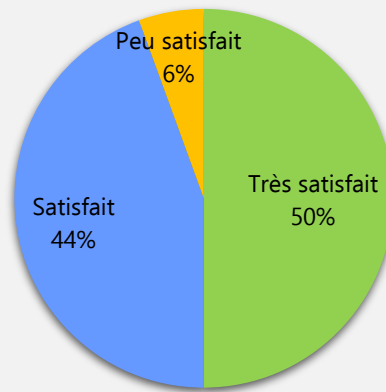
## *Sa chambre : Que pensez-vous de :*

### La possibilité de personnaliser sa chambre



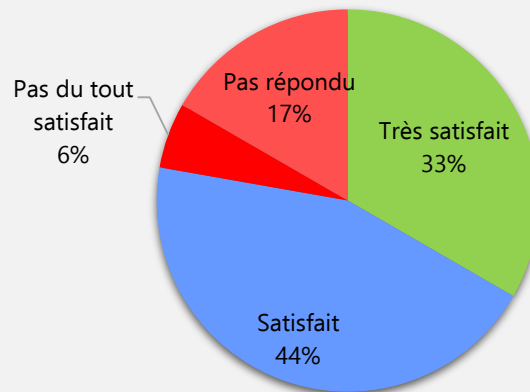
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

### De la propreté de sa chambre



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

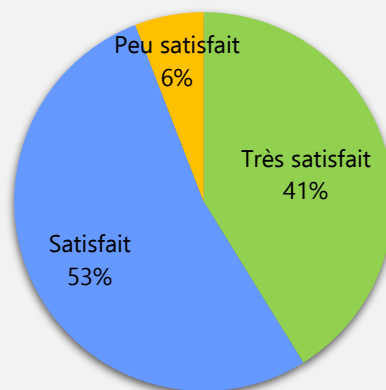
### Des petites réparations effectuées



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

### *Le linge : Que pensez-vous de :*

#### L'entretien général de son linge



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait



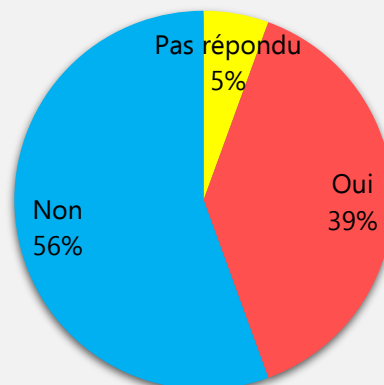
*Communication : Avez-vous connaissance de :*

**L'ouverture prochaine d'une Unité Protégée (CANTOU) de 14 lits**



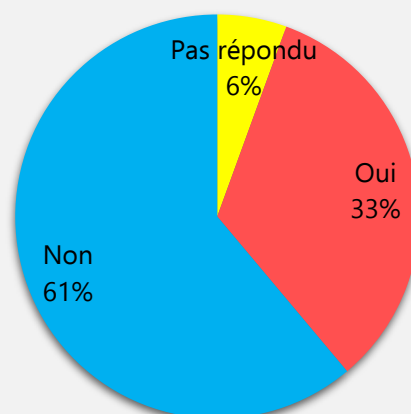
■ Oui ■ Non

**L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement**

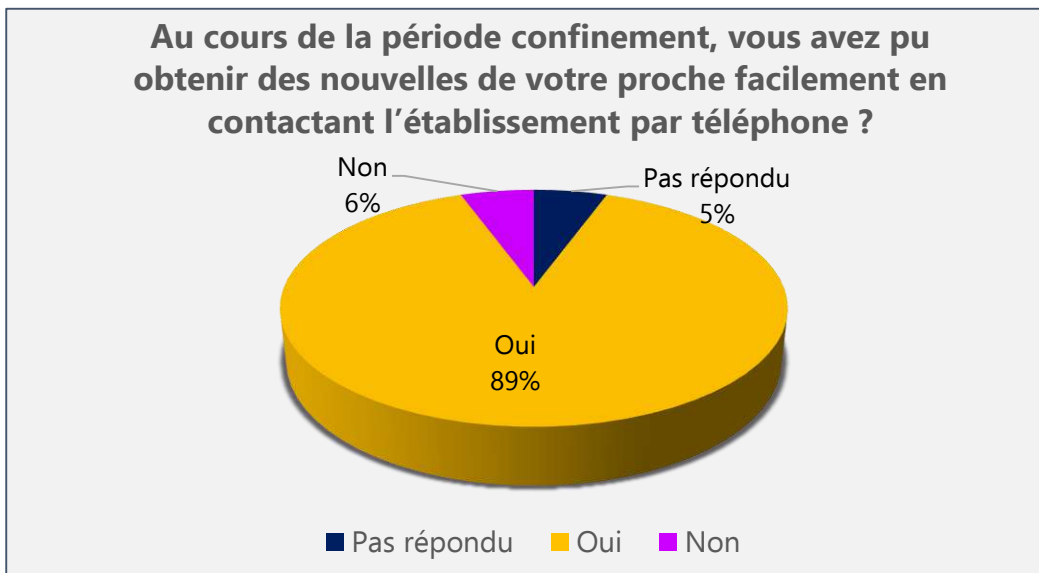
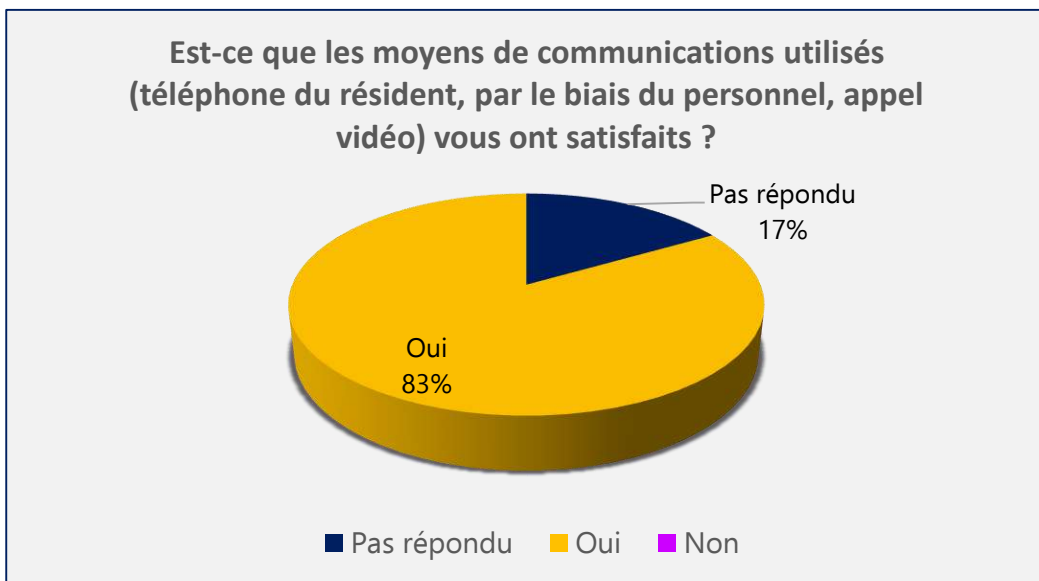
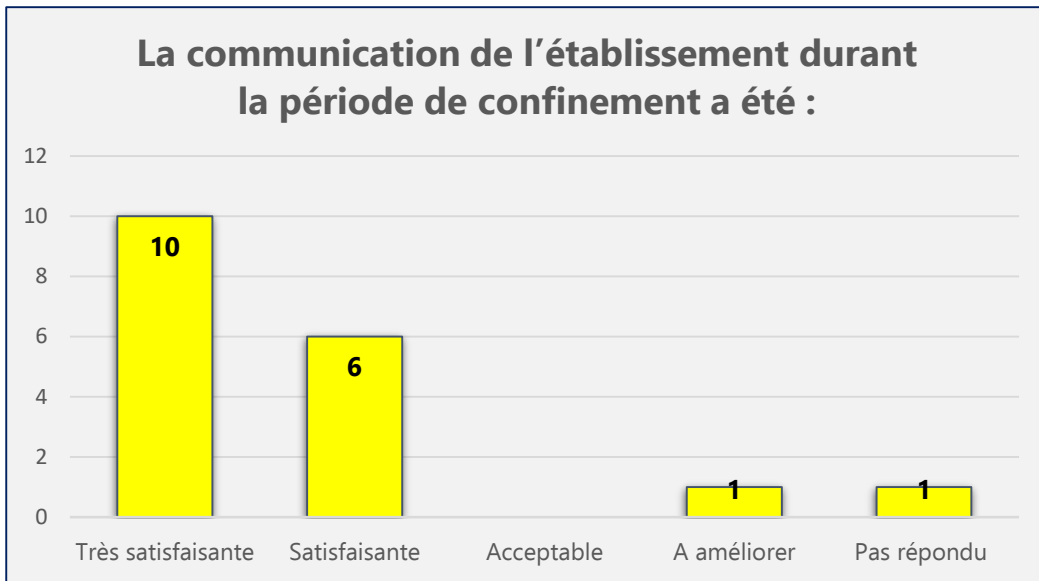


■ Pas répondu ■ Oui ■ Non

**L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)**

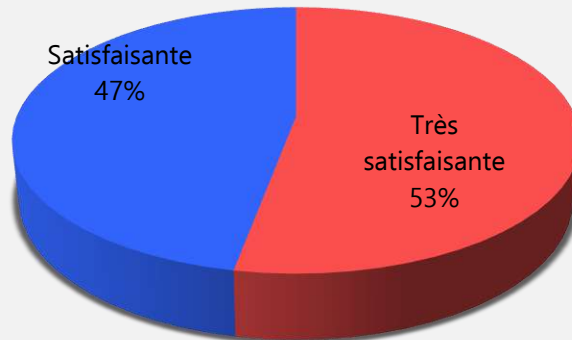


■ Pas répondu ■ Oui ■ Non



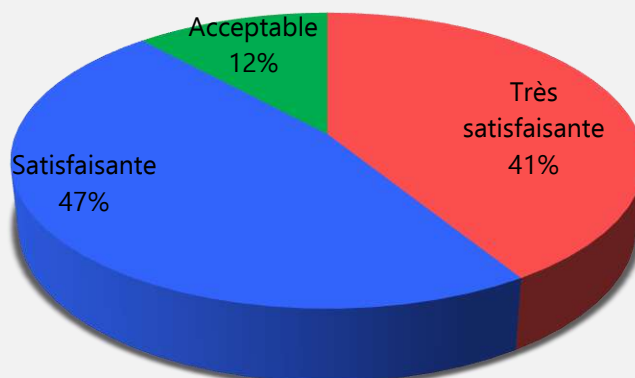
## ORGANISATION DES VISITES

### Délai de réponse



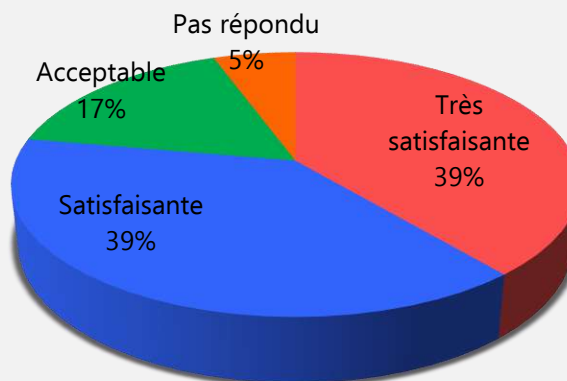
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Acceptable ■ A améliorer

### Fréquence des visites



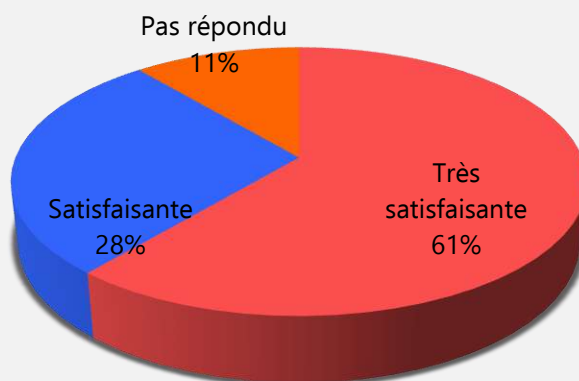
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Acceptable ■ A améliorer

### Durée des visites



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Acceptable ■ A améliorer ■ Pas répondu

### Respect des règles de sécurité



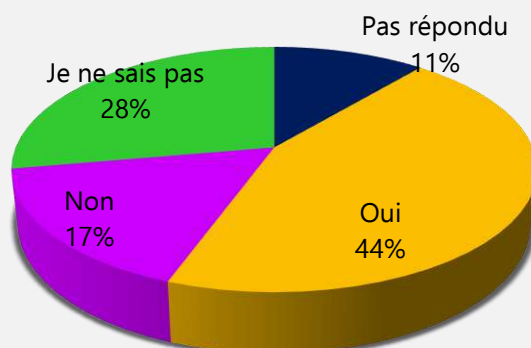
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Acceptable ■ A améliorer ■ Pas répondu

### Convivialité



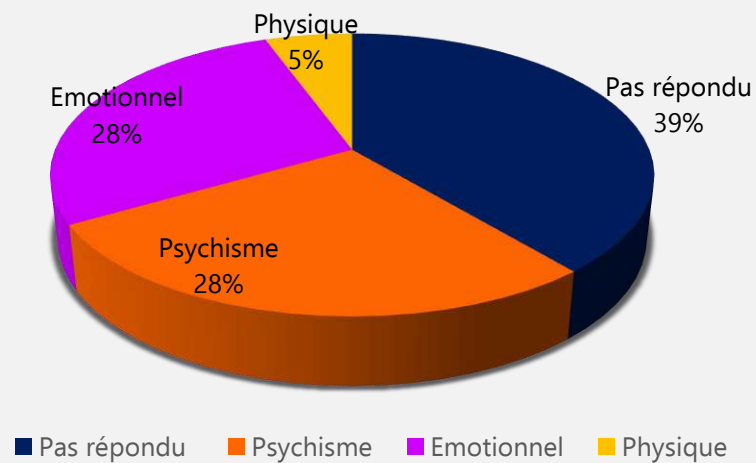
■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Acceptable ■ A améliorer ■ Pas répondu

### Avez-vous l'impression que le confinement en chambre a eu un impact négatif sur votre proche

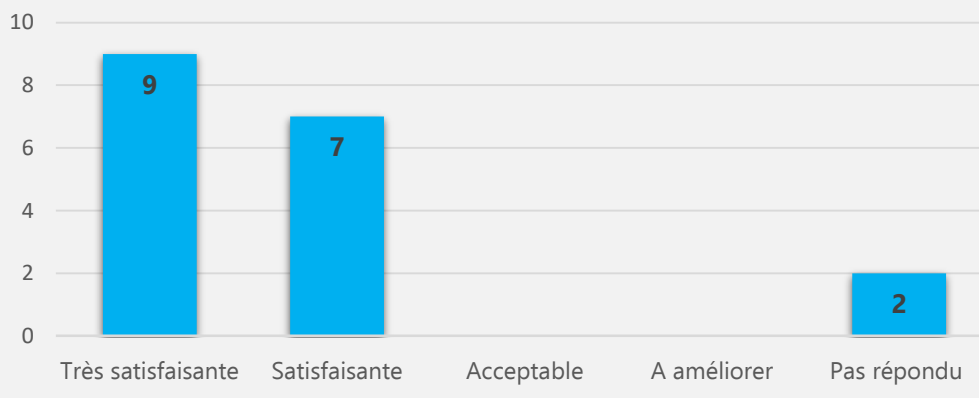


■ Pas répondu ■ Oui ■ Non ■ Je ne sais pas

### Selon vous, l'impact négatif est visible au niveau



### Globalement, êtes-vous satisfaits de la façon dont a été et continue à être géré cette crise sanitaire par notre établissement ?



- D'avantage d'empathie de la part de certains personnels envers les résidents
- Constat de beaucoup de solitude durant la période de confinement
- Lors des visites dans la salle de restauration avec plusieurs visiteurs en même temps il était très difficile de s'entendre
- Manque d'information concernant la prise en charge au niveau des soins des résidents

## ANNEXE

### TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLES ET PROCHES- 2021

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
<b>Que pensez-vous :</b>											
Du choix des animations proposées	6	8	1		2					1	18
De l'intérêt des animations proposées	5	9	1		2					1	18
De la diversité des animations proposées	4	10	1		2					1	18
De la participation de votre proche	1	6	3	3	4					1	18
<b>Le cadre de vie de votre proche : Le sentez-vous :</b>											0
En sécurité dans l'établissement	12	4	1	1							18
Libre de recevoir ses proches	12	5		1							18
Libre d'exprimer ses réclamations	11	6			1						18
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement	10	2	2		4						18
<b>Repas : Que pensez-vous de :</b>											0
La qualité du service hôtelier	10	6	1								17

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
La variété des menus	9	9									18
<b>Soins : Que pensez-vous de :</b>											0
La prise en charge soignante qui lui est dédiée	9	7	1		1						18
La fréquence des douches	5	7	3	1	2						18
L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel	6	9	2		1						18
Du suivi de son médecin traitant	6	7	2	1	2						18
<b>Relation avec le personnel : Que pensez-vous :</b>											
Du respect du personnel envers lui/elle	10	8									18
De l'usage de la politesse par les soignants	11	7									18
De la possibilité offerte pour vos réclamations	6	8	2		2						18
<b>Sa chambre : Que pensez-vous de :</b>											0
La possibilité de personnaliser sa chambre	10	6		1	1						18
De la propreté de sa chambre	9	8	1								18
Des petites réparations effectuées	6	8		1	3						18

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
<b>Le linge : Que pensez-vous de :</b>											
L'entretien général de son linge	7	9	1							1	18
<b>Communication : Avez-vous connaissance de :</b>											
L'ouverture prochaine d'une Unité Protégée (CANTOU) de 14 lits						18					18
L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement					1	7	10				18
L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)					1	6	11				18



