



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

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

Aubenas le 18 Octobre 2022,

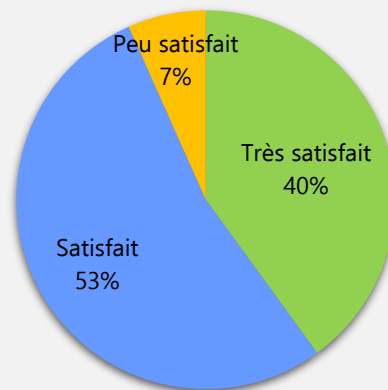
Document en libre consultation
des résidents, des familles et des professionnels
à l'accueil et téléchargeable sur le site
www.residencesaintemonique.fr

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES ET PROCHES ANNÉE 2022

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

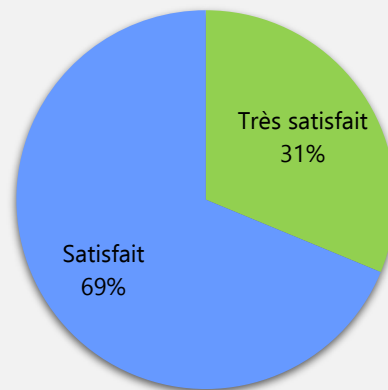
Que pensez-vous :

Du choix des animations proposées



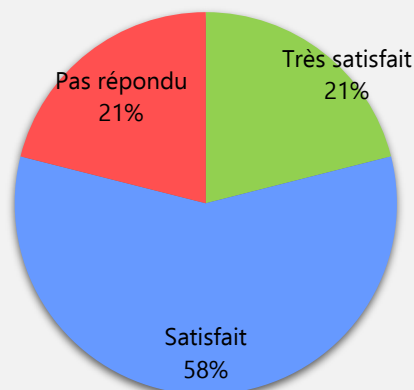
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

De l'intérêt des animations proposées



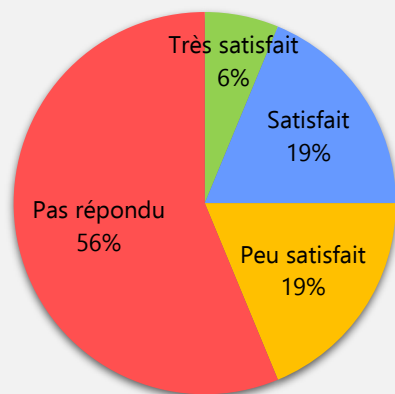
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

De la diversité des animations proposées



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

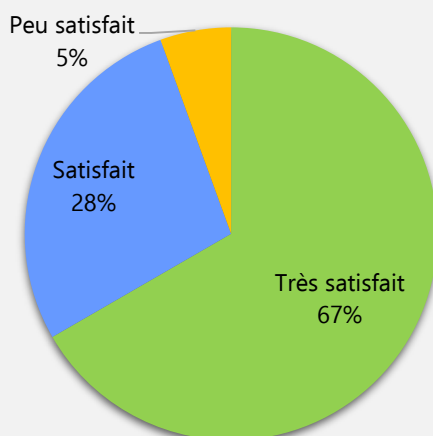
De la participation de votre proche



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

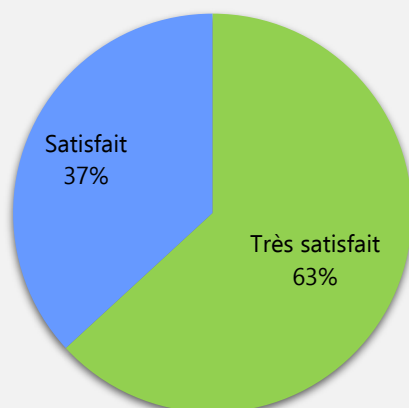
Concernant le cadre de vie de votre proche, le sentez-vous :

En sécurité dans l'établissement



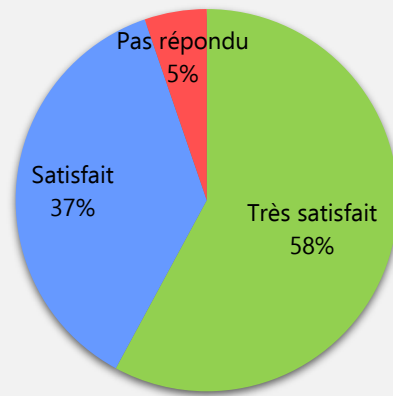
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Libre de recevoir ses proches



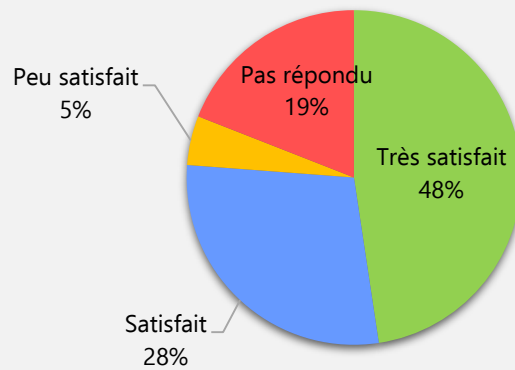
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Libre d'exprimer ses réclamations



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

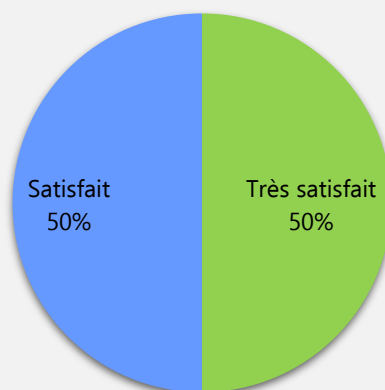
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement



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

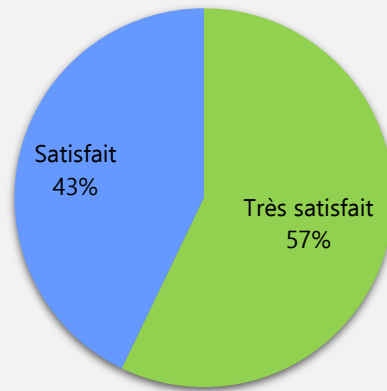
REPAS : Que pensez-vous de :

La qualité du service hôtelier



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

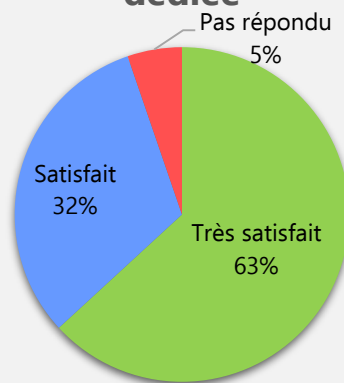
La variété des menus



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

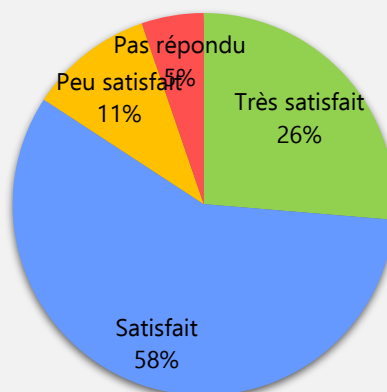
SOINS : Que pensez-vous de :

La prise en charge soignante qui lui est dédiée



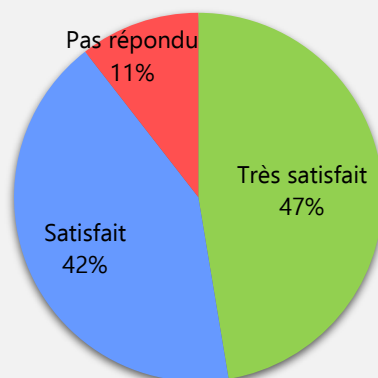
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

La fréquence des douches



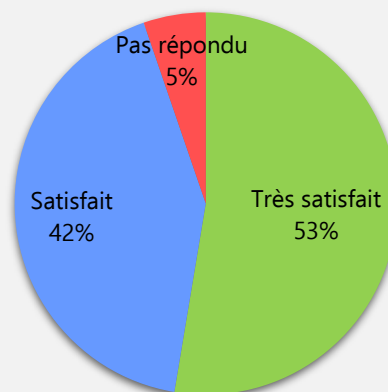
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

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



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

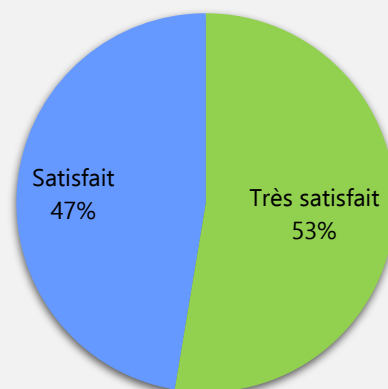
Du suivi de son médecin traitant



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

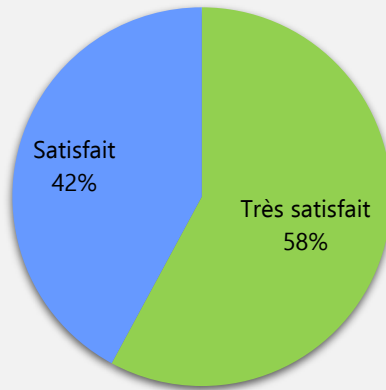
Relations avec le personnel : Que pensez-vous de :

Du respect du personnel envers lui/elle



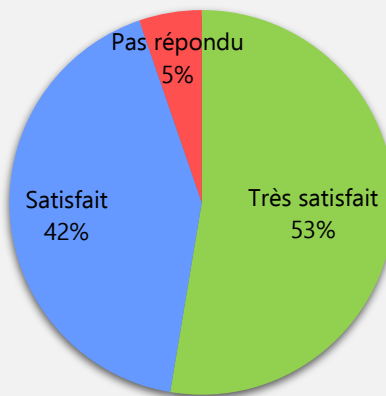
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

De l'usage de la politesse par les soignants



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

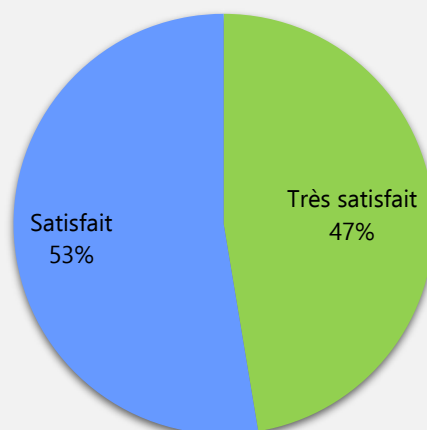
De la possibilité offerte pour vos réclamations



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

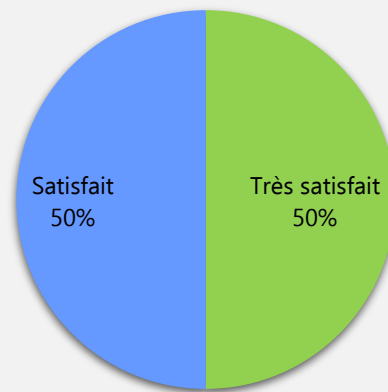
Sa chambre : Que pensez-vous de :

La possibilité de personnaliser sa chambre



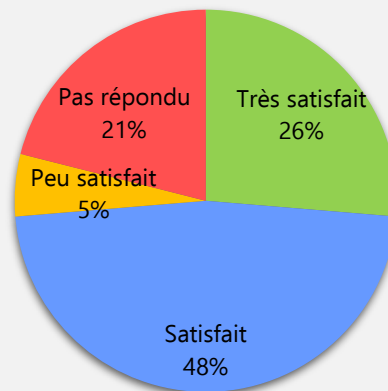
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

De la propreté de sa chambre



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

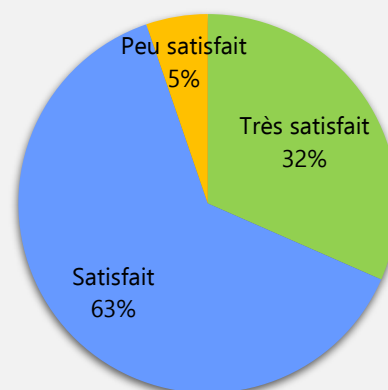
Des petites réparations effectuées



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

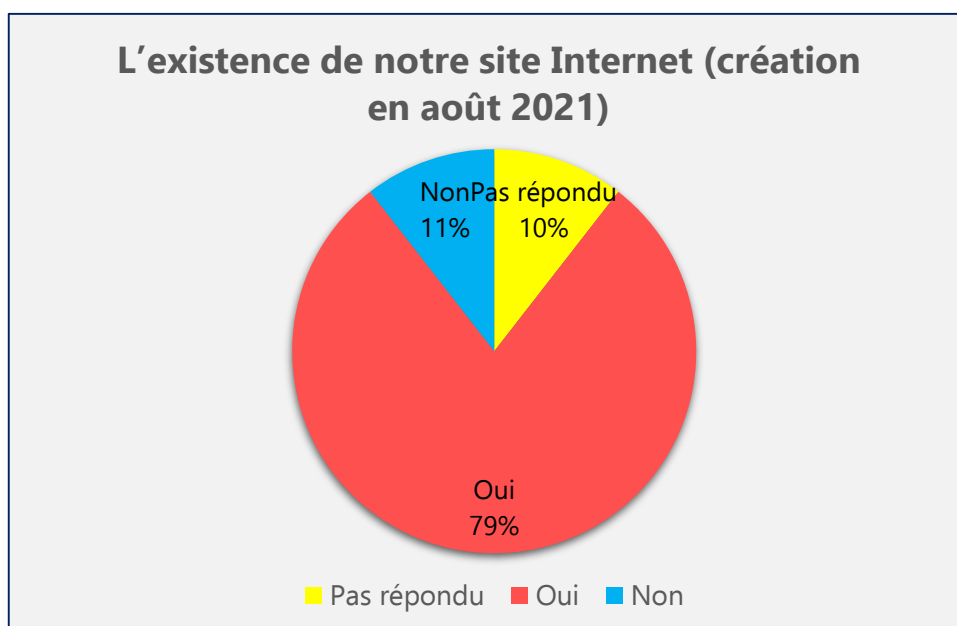
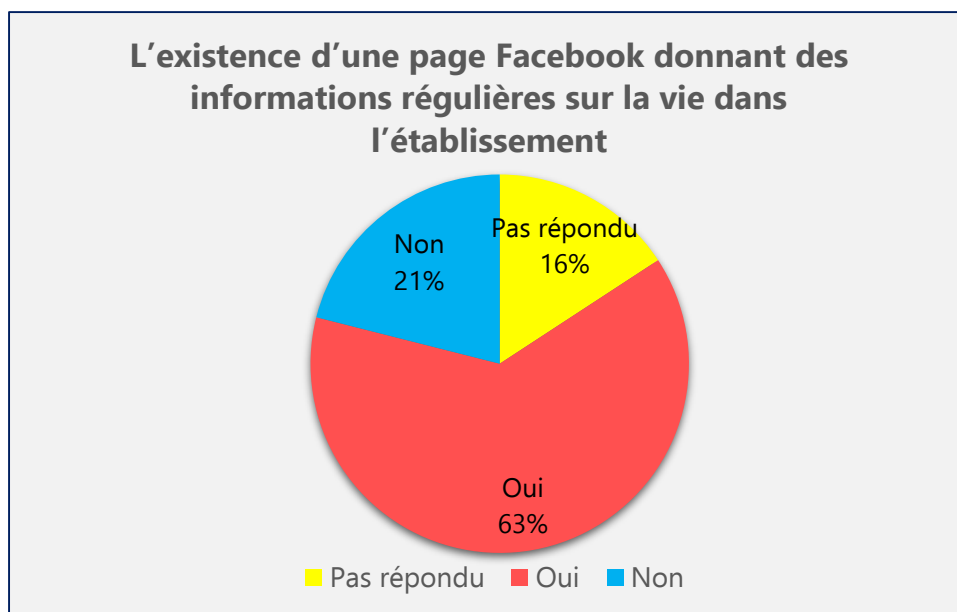
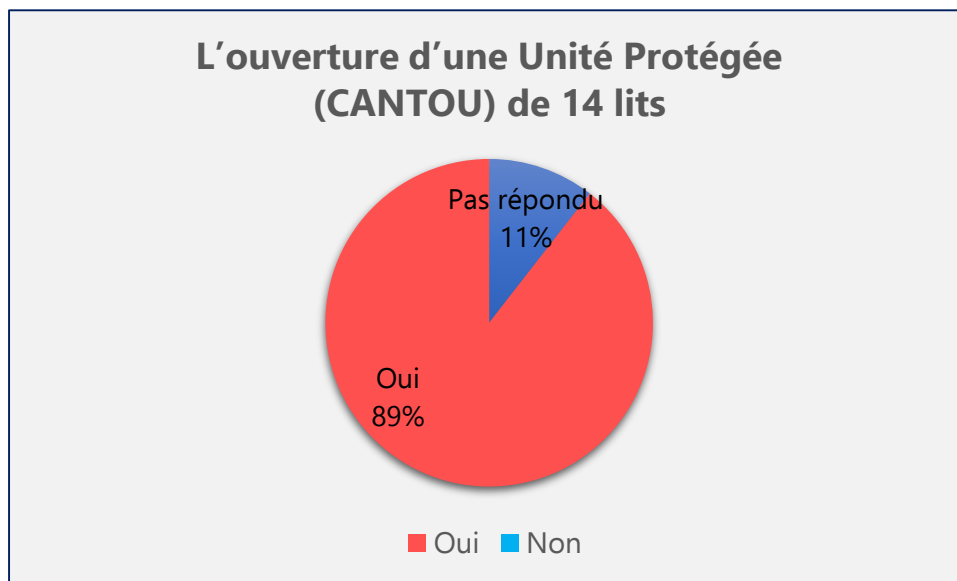
Le linge : Que pensez-vous de :

L'entretien général de son linge



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

Communication : Avez-vous connaissance de :



Remarques et observations :

- La prise en charge soignante présente quelques lacunes pour une famille (pas toujours rasé le matin, protection pas toujours contrôlée le matin au réveil)
- Les remarques sont toujours reçues mais selon une famille les transmissions ne sont pas toujours faites entre les équipes du matin et du soir
- Personnel limité les week-end
- Tout est PARFAIT
- Certains résidents, d'après leur famille ou proche, ne participent pas aux animations en raison de leur surdité
- Mise en tenue de nuit trop tôt dans l'après-midi

BILAN :

EN 2022, nous avons eu **19 retours** de l'enquête de satisfaction destinée aux familles et proches des résidents (contre 18 en 2021).

ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLES ET PROCHES- 2022

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Que pensez-vous :											
Du choix des animations proposées	5	10			4						
De l'intérêt des animations proposées	4	11			4						
De la diversité des animations proposées	4	11			4						
De la participation de votre proche	4	3	3		9						
Le cadre de vie de votre proche : Le sentez-vous :											
En sécurité dans l'établissement	12	5	1		1						
Libre de recevoir ses proches	11	8			1						
Libre d'exprimer ses réclamations	11	7			1						
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement	8	6	1		4						
Repas : Que pensez-vous de :											
La qualité du service hôtelier	8	8			3						

	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	8	6			5						19
Soins : Que pensez-vous de :											
La prise en charge soignante qui lui est dédiée	12	6			1						19
La fréquence des douches	5	11	2		1						19
L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel	9	8			2						19
Du suivi de son médecin traitant	10	8			1						19
Relation avec le personnel : Que pensez-vous :											
Du respect du personnel envers lui/elle	10	9									19
De l'usage de la politesse par les soignants	11	8									19
De la possibilité offerte pour vos réclamations	10	8			1						19
Sa chambre : Que pensez-vous de :											0
La possibilité de personnaliser sa chambre	9	10									19
De la propreté de sa chambre	9	9			1						19
Des petites réparations effectuées	5	9	1		4						19

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyennement	De temps en temps	Non concerné	Total
Le linge : Que pensez-vous de :											
L'entretien général de son linge	6	12	1								19
Communication : Avez-vous connaissance de :											
L'ouverture d'une Unité Protégée (CANTOU) de 14 lits					2	17					19
L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement					3	12	4				19
L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)					2	15	2				19

