



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

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

Aubenas le 5 Décembre 2023,

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 2023

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

Le 25 octobre 2023, un courriel a été envoyé à toutes les familles et proches des résidents, comprenant le questionnaire de satisfaction leur étant destiné et soulignant l'importance de leurs avis pour améliorer la qualité de nos services envers leurs proches.

Objet : Votre avis compte ! Participez à notre enquête de satisfaction

Chères familles de résidents,

Nous sommes ravis de vous informer que notre établissement s'engage dans une démarche qualité visant à améliorer continuellement la prise en charge de vos proches. Votre opinion est d'une importance capitale pour nous, et nous vous invitons à participer à notre enquête de satisfaction pour nous aider à atteindre cet objectif.

Pourquoi votre avis est essentiel :

Votre perspective en tant que famille de résident est précieuse pour évaluer la qualité de nos services. Vos retours nous aident à mieux comprendre ce que nous faisons bien et où nous pouvons nous améliorer. Votre participation contribuera directement à l'amélioration du bien-être et de la qualité de vie de vos proches.

Comment participer :

Nous avons créé un questionnaire de satisfaction que vous trouverez en pièce jointe. Vous trouverez également des exemplaires papiers directement à disposition à l'accueil de notre établissement. Nous vous invitons à y répondre en toute transparence. Votre participation est entièrement anonyme, et vos réponses seront confidentielles.

Date limite :

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir compléter le questionnaire d'ici le 20 novembre 2023. Votre contribution nous permettra de compiler et d'analyser les résultats dans le cadre de notre démarche qualité.

Nous vous remercions chaleureusement de prendre le temps de partager votre avis avec nous. Votre contribution est inestimable pour l'amélioration de nos services et le bien-être de vos proches.

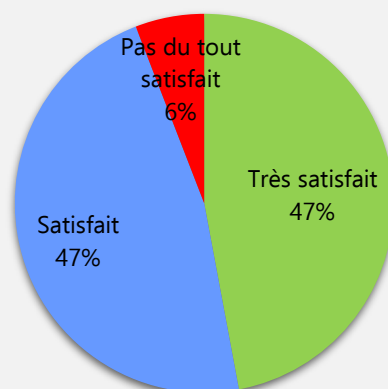
Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant le questionnaire ou notre démarche qualité, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes à votre disposition pour toute assistance.

Merci encore pour votre confiance et votre engagement envers notre établissement.

Avec toute notre reconnaissance,

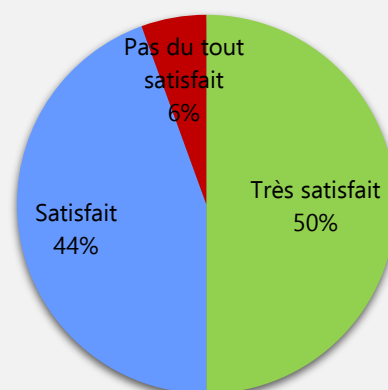
Que pensez-vous :

Du choix des animations proposées



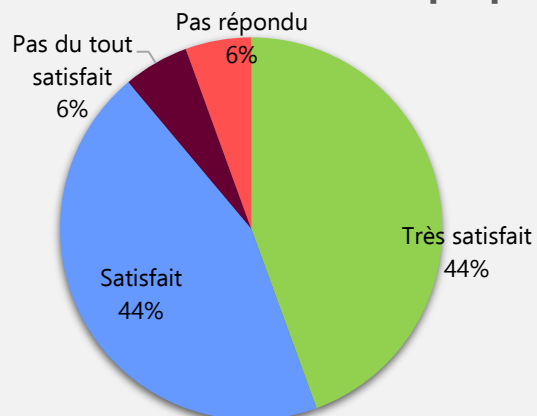
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

De l'intérêt des animations proposées

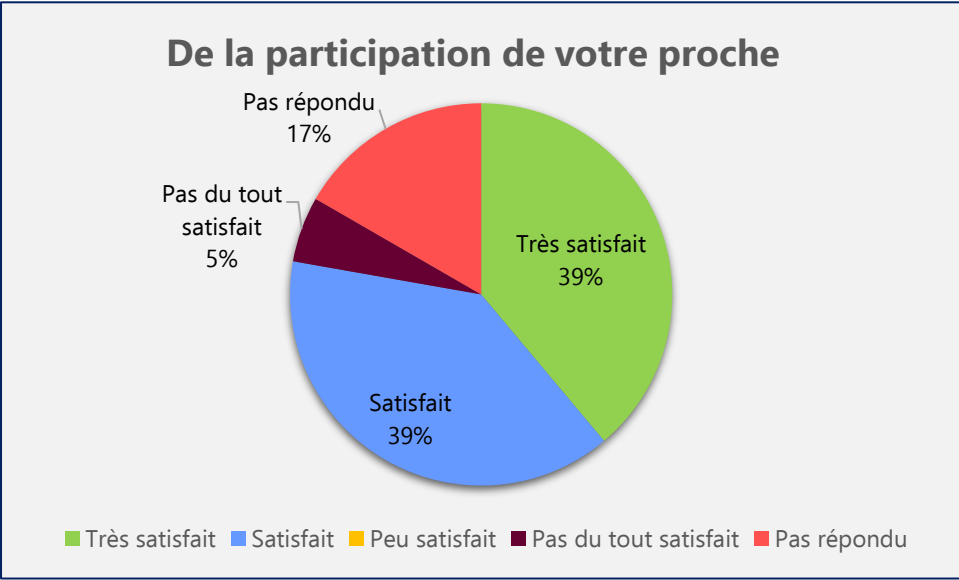


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

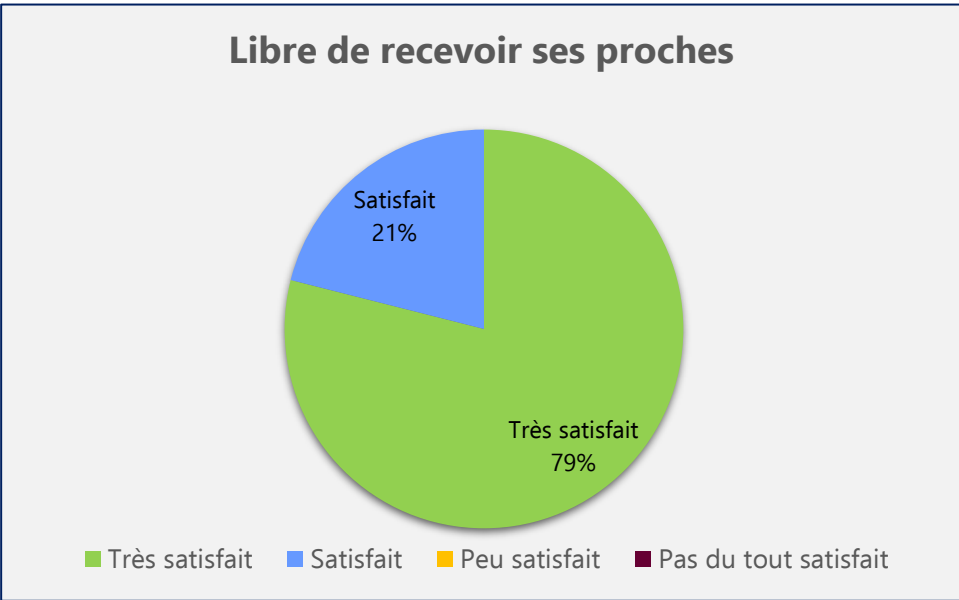
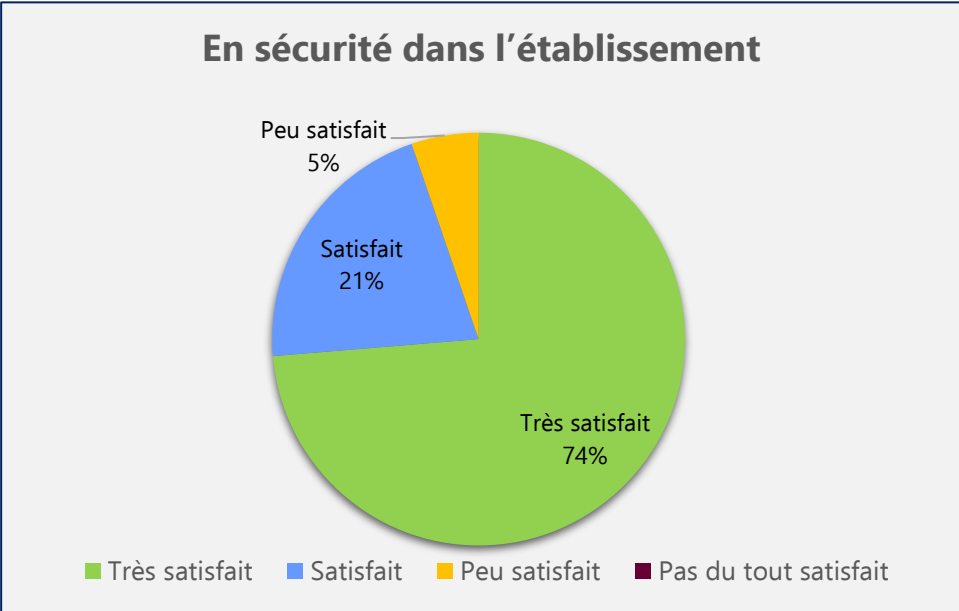
De la diversité des animations proposées



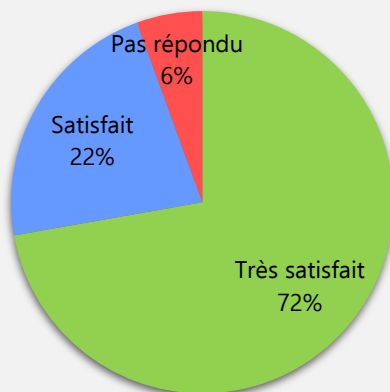
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu



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

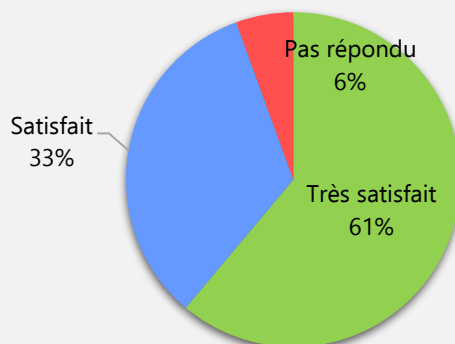


Libre d'exprimer ses réclamations



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

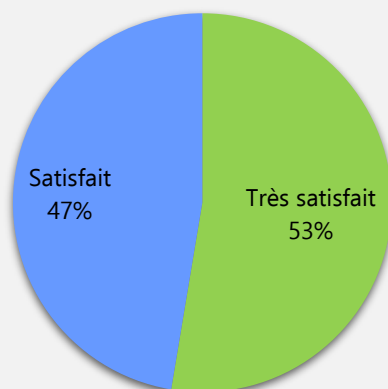
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement



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

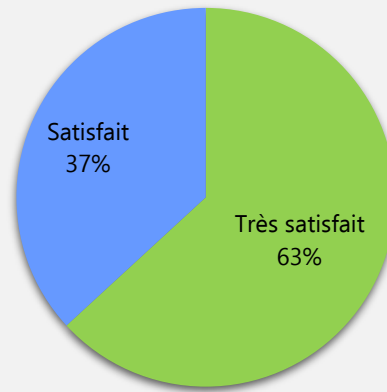
REPAS : Que pensez-vous de :

La qualité du service hôtelier



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

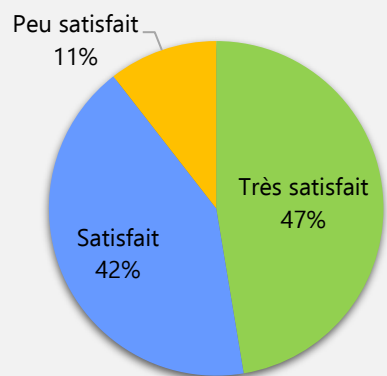
La variété des menus



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

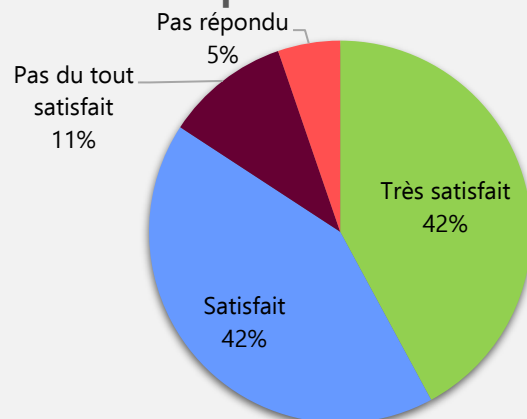
SOINS : Que pensez-vous de :

La prise en charge soignante qui lui est dédiée



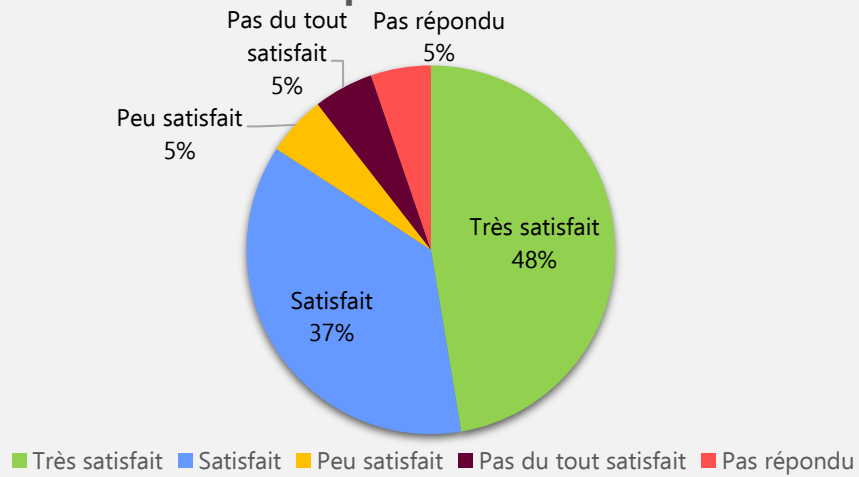
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

La fréquence des douches

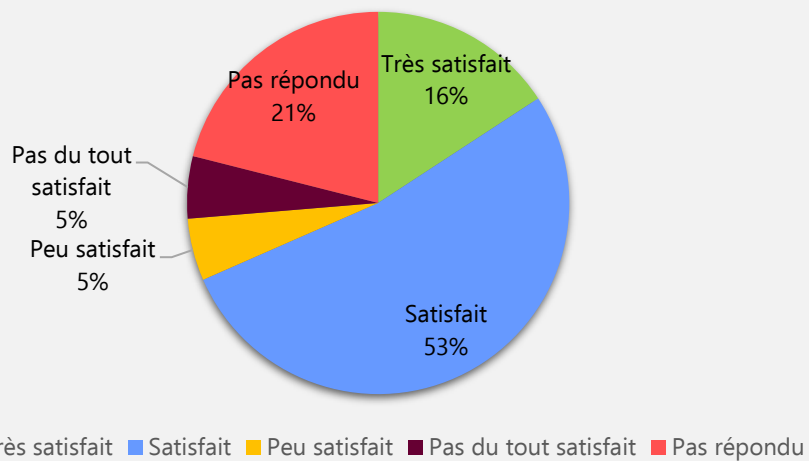


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

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

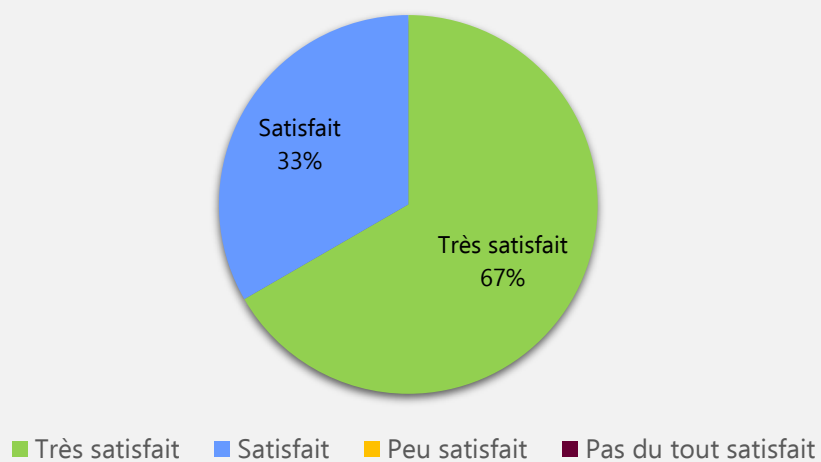


Du suivi de son médecin traitant

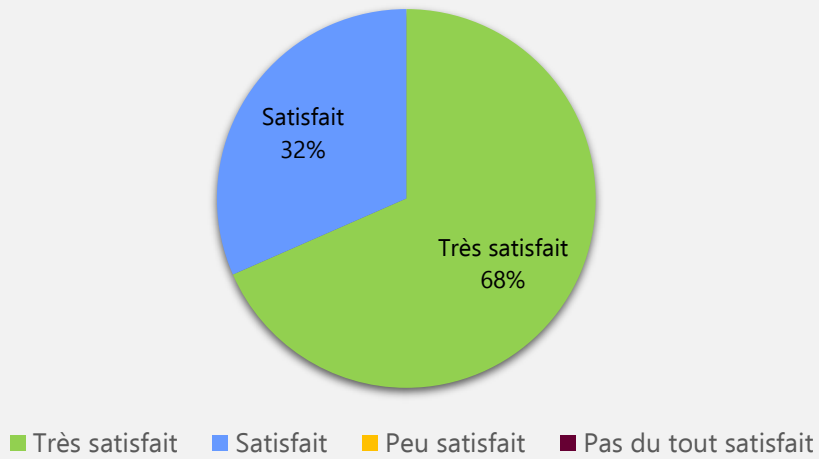


Relations avec le personnel : Que pensez-vous de :

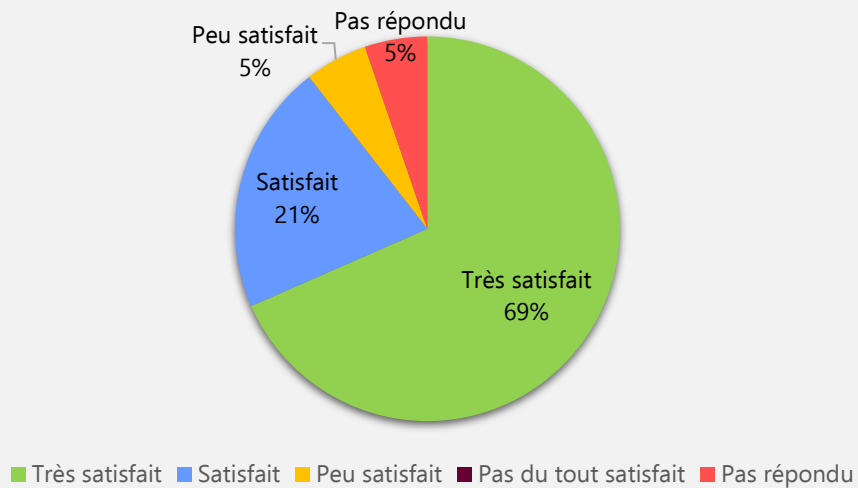
Du respect du personnel envers lui/elle



De l'usage de la politesse par les soignants

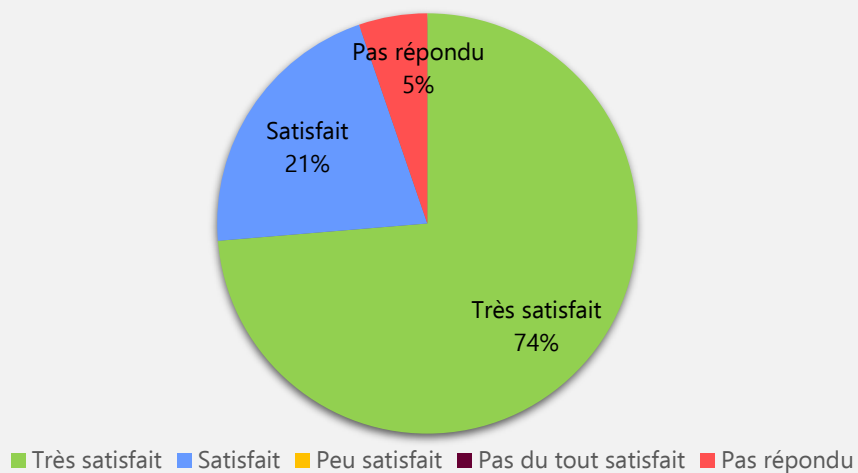


De la possibilité offerte pour vos réclamations

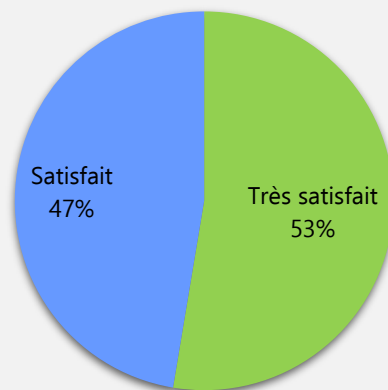


Sa chambre : Que pensez-vous de :

La possibilité de personnaliser sa chambre

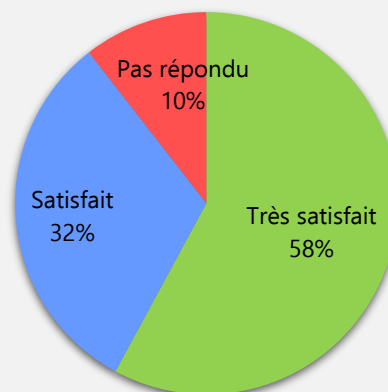


De la propreté de sa chambre



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

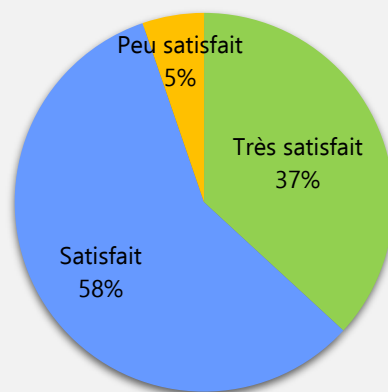
Des petites réparations effectuées



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

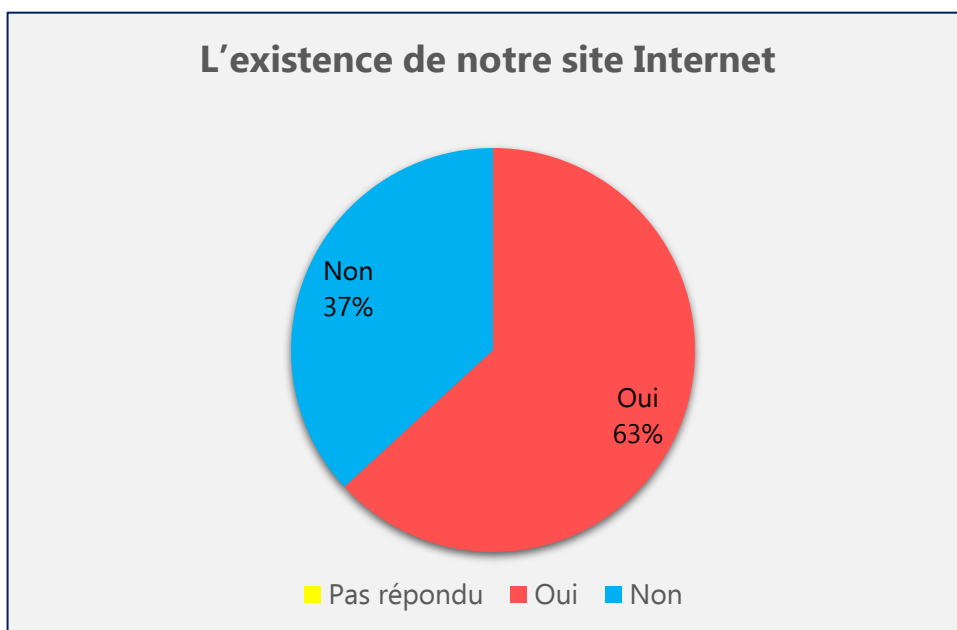
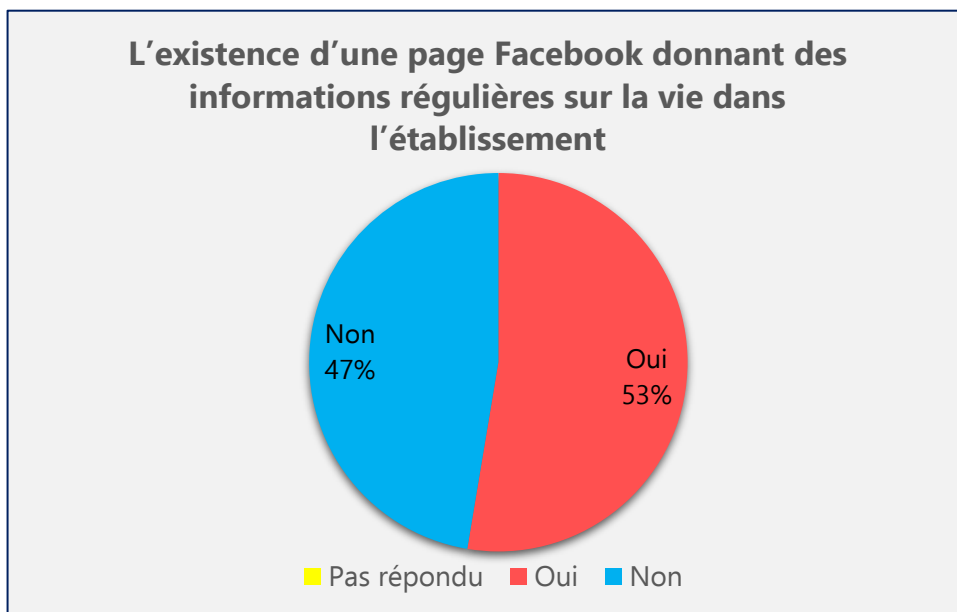
Le linge : Que pensez-vous de :

L'entretien général de son linge



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

Communication : Avez-vous connaissance de :



Remarques et observations :

- Le changement récurrent de personnel fait que le rapport aux résidents n'est plus aussi bienveillant que précédemment.
- Animations pas assez variées mais les animateurs sont supers
- Pour l'animation suggestion d'un abonnement à Canal+ pour enregistrer des émissions/films pour les personnes âgées en remplacement du film du dimanche
- La fréquence des douches/semaine à revoir
- Le linge est très bien lavé mais il ne revient pas toujours
- Manque parfois d'attention sur le traitement du linge (pulls en laine lavés trop chaud)
- Manque de vigilance pour le retour du linge à la bonne personne
- Tout est PARFAIT

BILAN :

EN 2023, nous avons eu **19 retours** de l'enquête de satisfaction destinée aux familles et proches des résidents (contre 18 en 2021 et 19 en 2022).

ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLES ET PROCHES- 2023

	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	8	8		1	1					1	19
De l'intérêt des animations proposées	9	8		1						1	19
De la diversité des animations proposées	8	8		1	1					1	19
De la participation de votre proche	7	7		1	3					1	19
Le cadre de vie de votre proche : Le sentez-vous :											
En sécurité dans l'établissement	14	4	1								19
Libre de recevoir ses proches	15	4									19
Libre d'exprimer ses réclamations	13	4			1					1	19
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement	11	6			1					1	19
Repas : Que pensez-vous de :											
La qualité du service hôtelier	10	9									19

	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	12	7									19
Soins : Que pensez-vous de :											
La prise en charge soignante qui lui est dédiée	9	8	2								19
La fréquence des douches	8	8		2	1						19
L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel	9	7	1	1	1						19
Du suivi de son médecin traitant	3	10	1	1	4						19
Relation avec le personnel : Que pensez-vous :											
Du respect du personnel envers lui/elle	12	6			1						19
De l'usage de la politesse par les soignants	13	6									19
De la possibilité offerte pour vos réclamations	13	4	1		1						19
Sa chambre : Que pensez-vous de :											0
La possibilité de personnaliser sa chambre	14	4			1						19
De la propreté de sa chambre	10	9									19
Des petites réparations effectuées	11	6			2						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	7	11	1								19
Communication : Avez-vous connaissance de :											
L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement						10	9				19
L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)						12	7				19

