



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

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

Aubenas le 19 Novembre 2024,

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 2024

Rédacteur : Margot LAGNEAU, Responsable Qualité et Gestion des Risques

Le **18 Octobre 2024**, 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

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de vie au sein de notre établissement, nous vous invitons à participer à l'enquête de satisfaction destinée aux familles et proches des résidents. Votre avis est essentiel pour nous aider à mieux comprendre vos attentes et celles de vos proches, et ainsi continuer à améliorer les services que nous offrons.

Vous trouverez l'enquête en pièce jointe de ce mail, ou, si vous le préférez, elle est également disponible sous format papier à l'accueil de l'établissement. Vous avez jusqu'au 8 novembre pour y répondre. Une urne est mise à votre disposition à l'accueil afin de déposer vos questionnaires remplis.

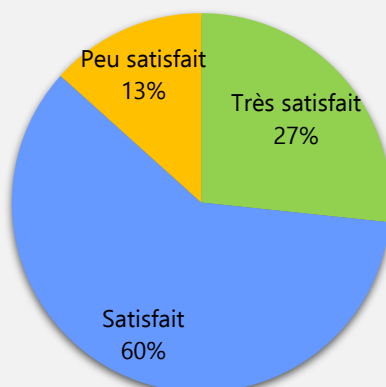
Enfin, sachez que les résultats de l'enquête de satisfaction des résidents pour l'année 2024 seront prochainement disponibles en libre consultation à l'accueil de l'établissement.

Nous vous remercions par avance pour votre participation et restons à votre disposition pour toute question ou demande d'information complémentaire.

Bien cordialement,

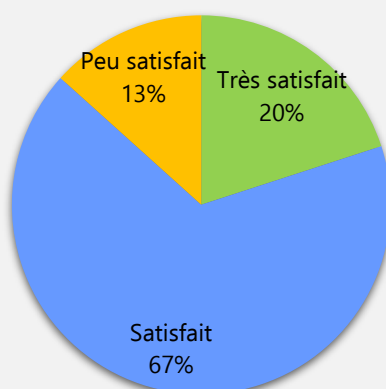
Que pensez-vous :

Du choix des animations proposées



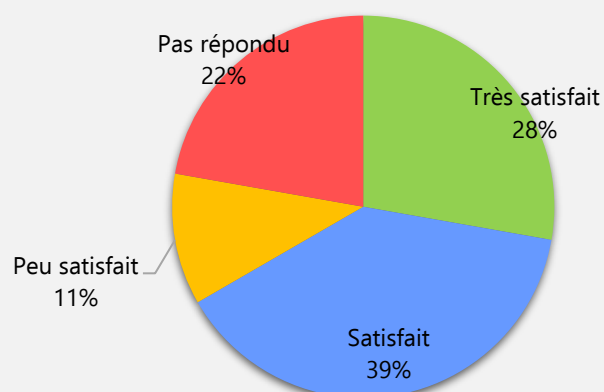
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

De l'intérêt des animations proposées

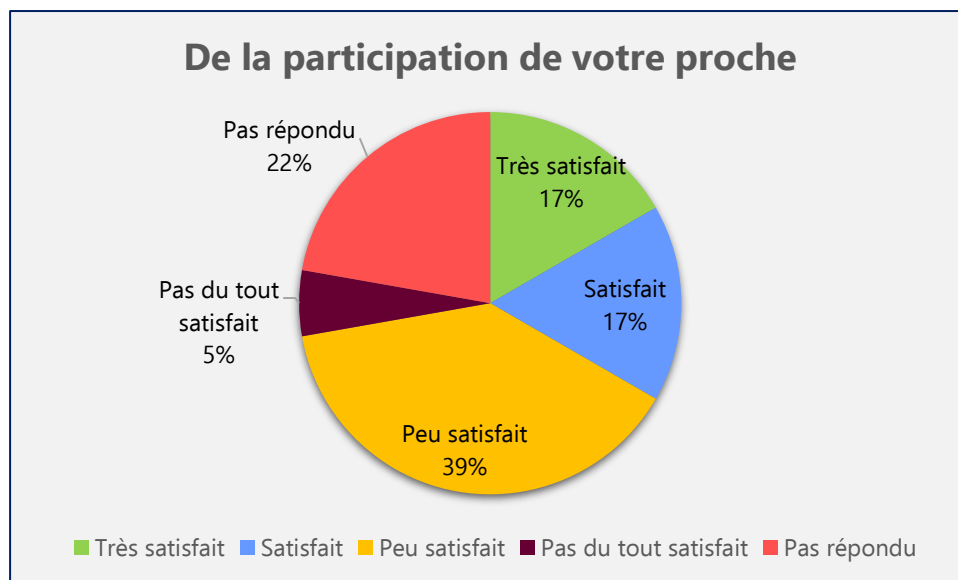


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

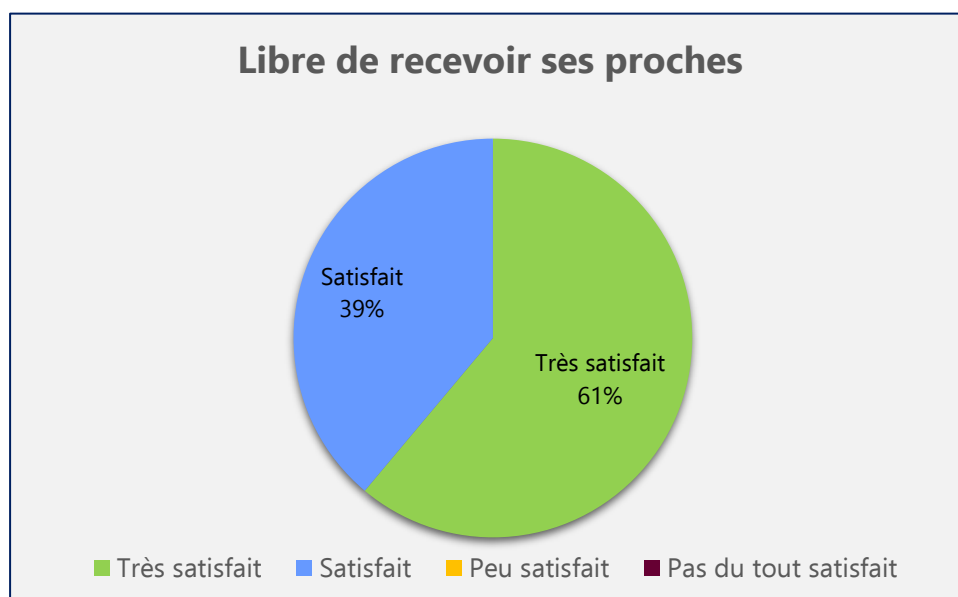
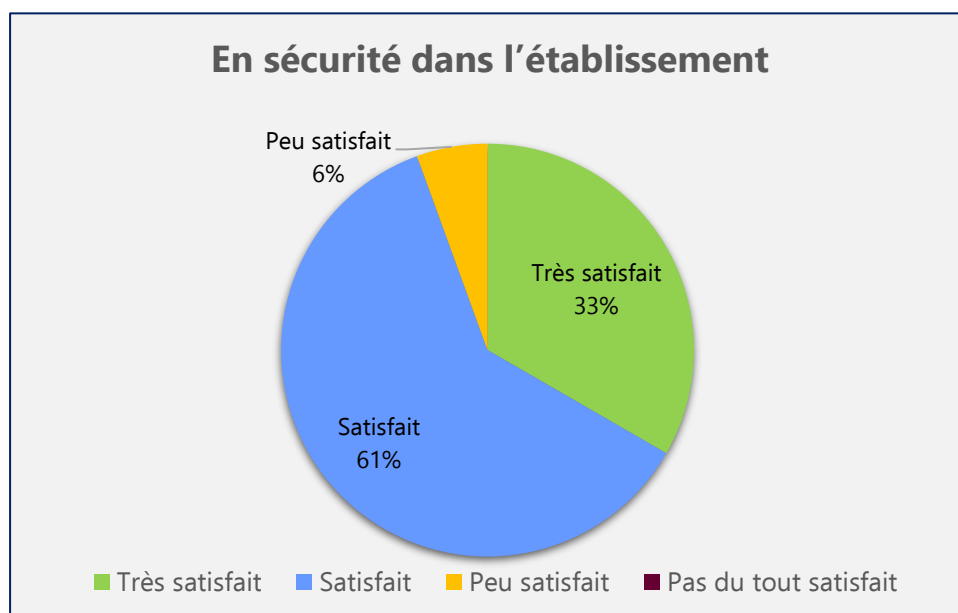
De la diversité des animations proposées



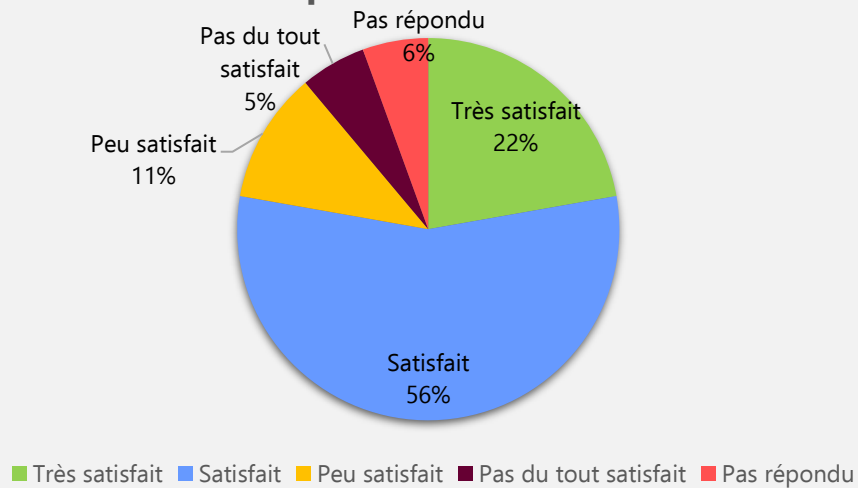
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu



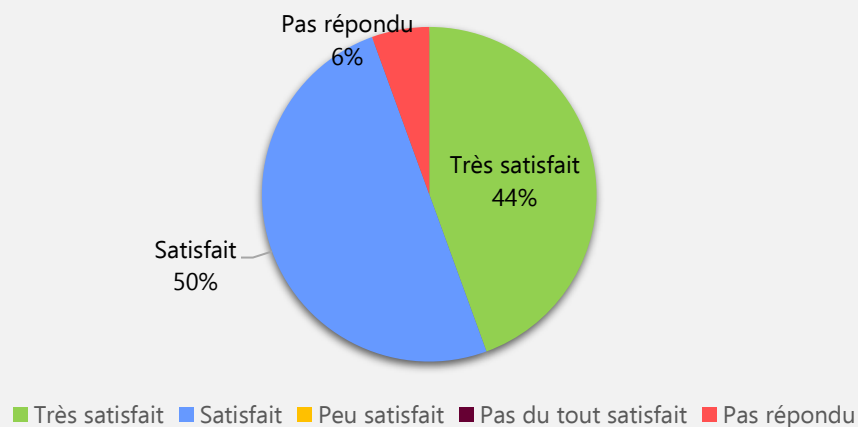
Concernant le cadre de vie de votre proche, le sentez-vous :



Libre d'exprimer ses réclamations

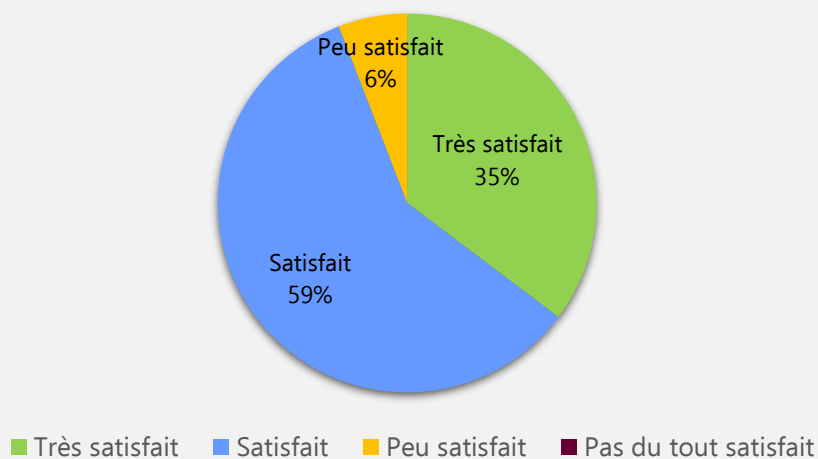


Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement

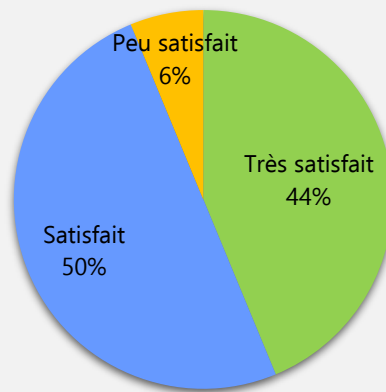


REPAS : Que pensez-vous de :

La qualité du service hôtelier



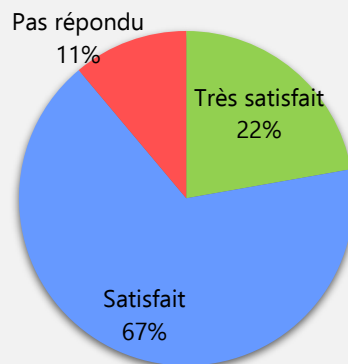
La variété des menus



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

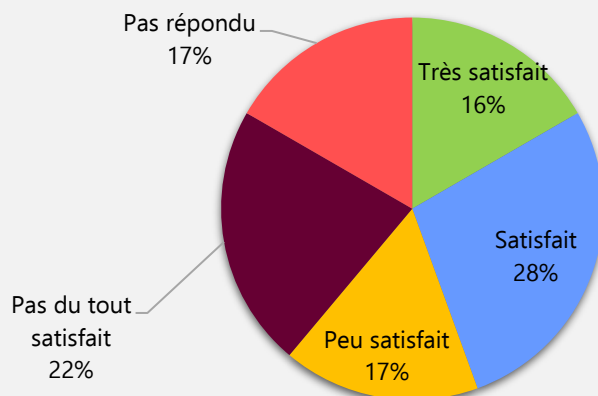
SOINS : Que pensez-vous de :

La prise en charge soignante qui lui est dédiée



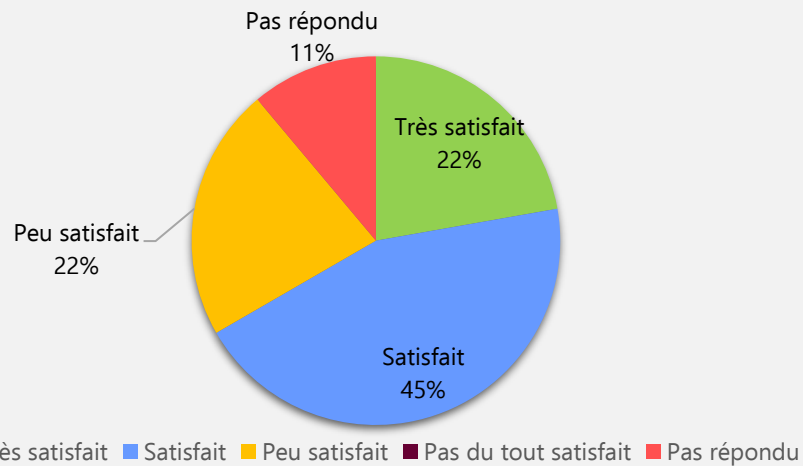
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

La fréquence des douches

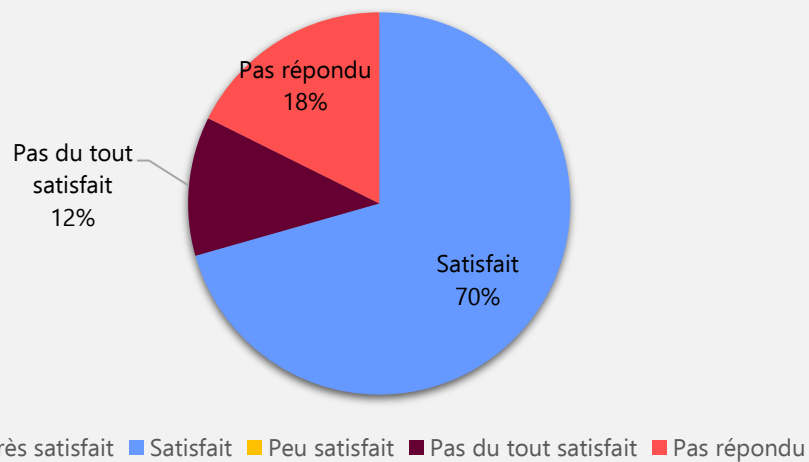


■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Pas répondu

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

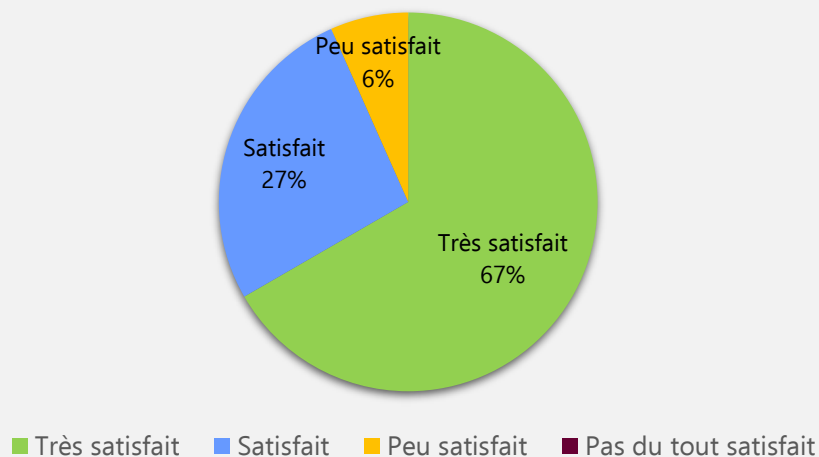


Du suivi de son médecin traitant

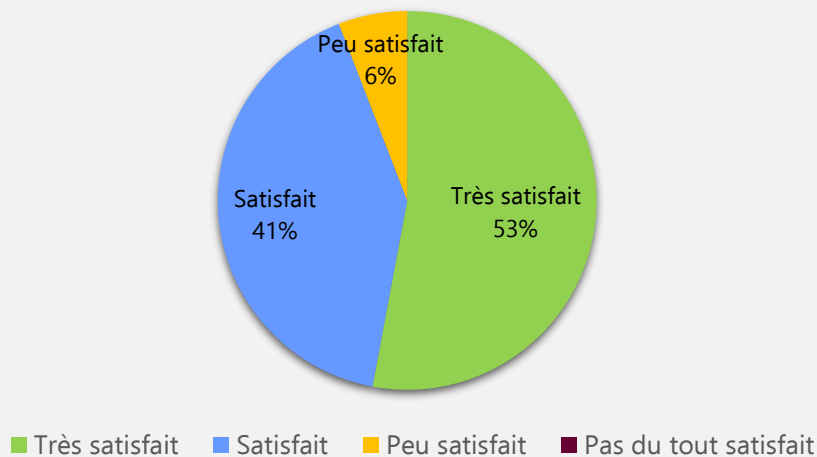


Relations avec le personnel : Que pensez-vous de :

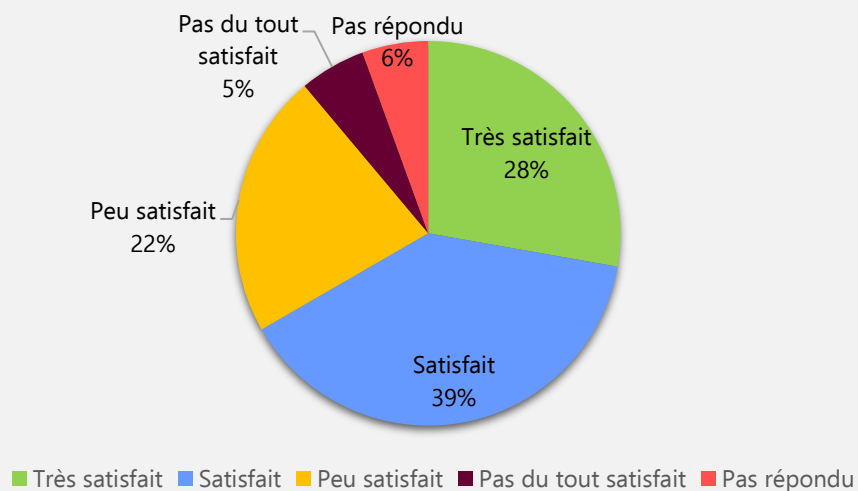
Du respect du personnel envers lui/elle



De l'usage de la politesse par les soignants



De la possibilité offerte pour vos réclamations

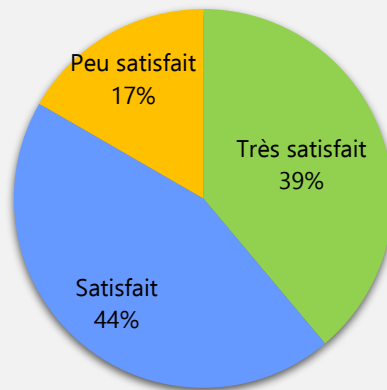


Sa chambre : Que pensez-vous de :

La possibilité de personnaliser sa chambre

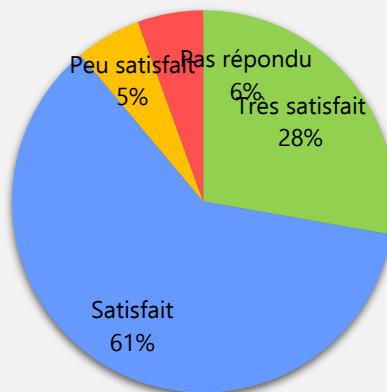


De la propreté de sa chambre



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

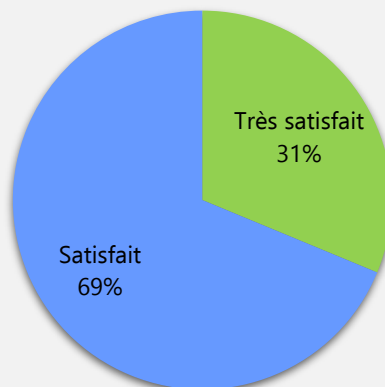
Des petites réparations effectuées



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

Le linge : Que pensez-vous de :

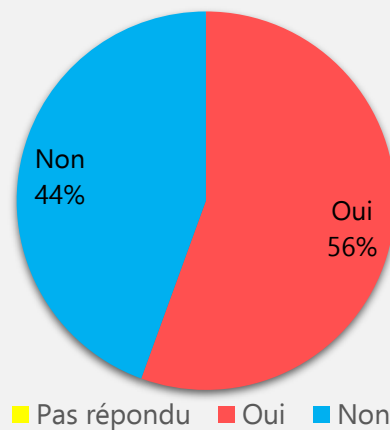
L'entretien général de son linge



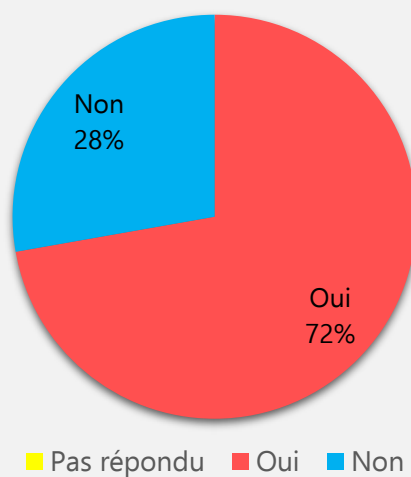
■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Communication : Avez-vous connaissance de :

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



L'existence de notre site Internet



Remarques et observations :

- Certains habits/sous-vêtements ne reviennent pas systématiquement dans les armoires (chaussettes notamment).
- L'usage de la politesse par certains soignants n'est pas toujours respecté
- Questionnement quant à la fréquence des douches
- Les animations ne sont pas adaptées à tous (UP)
- Pouvons nous demander des RDV de synthèse pour avoir des informations sur les soins apportés à notre proche ?

BILAN :

EN 2024, nous avons eu **18 retours** de l'enquête de satisfaction destinée aux familles et proches des résidents (contre 18 en 2021 et 19 en 2022 et 19 en 2023).

ANNEXE

TABLEAU RECENSANT LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION FAMILLES ET PROCHES- 2024

	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	4	9	2		3						18
De l'intérêt des animations proposées	3	10	2		3						18
De la diversité des animations proposées	5	7	2		4						18
De la participation de votre proche	3	3	7	1	4						18
Le cadre de vie de votre proche : Le sentez-vous :											
En sécurité dans l'établissement	6	11	1								18
Libre de recevoir ses proches	11	7									18
Libre d'exprimer ses réclamations	4	10	2	1	1						18
Libre de sortir à l'extérieur de l'établissement	8	9			1						18
Repas : Que pensez-vous de :											
La qualité du service hôtelier	6	10	1		1						18

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyenn ement	De temps en temps	Non concerné	Total
La variété des menus	7	8	1		2						18
Soins : Que pensez-vous de :											
La prise en charge soignante qui lui est dédiée	4	12			2						18
La fréquence des douches	3	5	3	4	3						18
L'aide apportée aux soins d'hygiène par le personnel	4	8	4		2						18
Du suivi de son médecin traitant		12		2	3					1	18
Relation avec le personnel : Que pensez-vous :											
Du respect du personnel envers lui/elle	10	4	1		3						18
De l'usage de la politesse par les soignants	9	7	1		1						18
De la possibilité offerte pour vos réclamations	5	7	4	1	1						18
Sa chambre : Que pensez-vous de :											
La possibilité de personnaliser sa chambre	9	9									18
De la propreté de sa chambre	7	8	3								18
Des petites réparations effectuées	5	11	1		1						18

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Pas répondu	Oui	Non	Moyenn ement	De temps en temps	Non concerné	Total
Le linge : Que pensez-vous de :											
L'entretien général de son linge	5	11			1						18
Communication : Avez-vous connaissance de :											
L'existence d'une page Facebook donnant des informations régulières sur la vie dans l'établissement						10	8				18
L'existence d'un nouveau Site Internet (création en août 2021)						13	5				18

