

# Enquête de satisfaction 2022 - Ressenti des



## Comment s'est déroulée l'enquête de satisfaction ?

Amélie était en charge de cette enquête qui a été menée auprès de nos résidents en leur posant **81 questions**, entre novembre 2022 et février 2023.

Elle a interrogé 53 résidents en comptant les envois courriers aux familles.

Cet échantillon représentatif a été construit pour permettre d'obtenir des résultats fiables. Ils reflètent de manière objective l'appréciation générale des résidents sur les services de la Résidence.

## PARMI LES POINTS FORTS

- Le confort du logement et la convivialité des locaux.
- Le respect par les soignants et la qualité des soins.
- Les animations et leur diversité.
- La propreté des locaux
- Pouvoir maintenir les liens familiaux.
- Les repas copieux, le petit déjeuner, la variété des menus.
- Le confort thermique

## LES POINTS A AMELIORER

- La compréhension des instances telles que le CVS, les commissions des menus ou animation
- La notion de référent soignant à clarifier, à redéfinir.
- Où trouver les différents affichages
- Bien se repérer dans l'établissement
- La température du café, la variété des repas du soir.
- Le temps consacré au dialogue et à l'écoute tout au long de la journée

## Les chiffres clés à retenir...



**94%** Sont satisfaits du confort de leur logement  
**90%** Se sentent en sécurité à la Résidence



**100 %** Sont satisfaits des animations et de la variété  
**100 %** Sont satisfaits de la diversité des sorties.  
**90%** des résidents continuent de maintenir les liens familiaux et avec les proches



**84%** Aiment les repas servis.  
**96%** Les repas sont copieux  
**70 %** Les goûts sont pris en compte  
**83 %** La température est bonne  
(Attention soupe et café, chocolat)



**98 %** Apprécient la personnalisation de leur chambre  
**70 %** Disent que les locaux leur ont été présentés à leur arrivée.



**87 %** Disent ne pas être gêné par le bruit.  
**89%** Ne pas être dérangés par les odeurs.



**96 %** Sont satisfaits des soins prodigués.  
**94 %** Sont satisfaits du respect de leur pudeur lors des soins.  
**96%** affirment que leurs choix de soin sont respectés



**89 %** Sont satisfaits des petites réparations effectuées dans leur logement.



**48 %** Savent où trouver les affichages des menus  
**60 %** Ne trouvent pas les affichages administratifs



**72%** savent comment exprimer leurs insatisfactions  
**13 %** Connaissent le rôle du CVS



**6 %** Connaissent leur Référent Soignant.  
**62 %** Des résidents sont satisfaits de la relation avec leurs médecins traitants (mais pas assez de visites, temps d'attente, peu de temps))



**89 %** Se sentent respectés et et traités



**96 %** Sont satisfaits de l'entretien des parties communes.  
**94 %** Sont satisfaits du ménage de leur chambre.



**89 %** Sont satisfaits de l'entretien du linge et de leurs vêtements.

EXCELLENT	De 85 à 100%
TRES BON	De 75 à 84,9%
BON	De 60 à 74,9%
MOYEN	De 50 à 59,9%
MAUVAIS	Moins de 49,9%