

Enquête de satisfaction



Résultats 2013

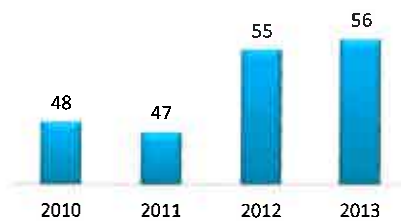


Décembre 2013

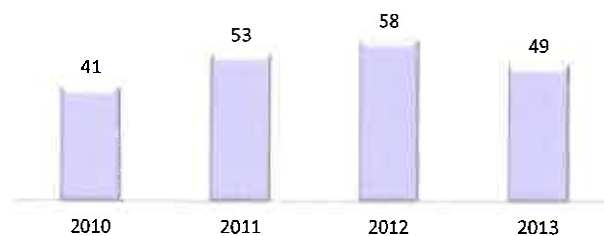
1

PARTICIPATION RÉSIDENTS & FAMILLES

Participation cumulée
des résidents



Participation cumulée familles



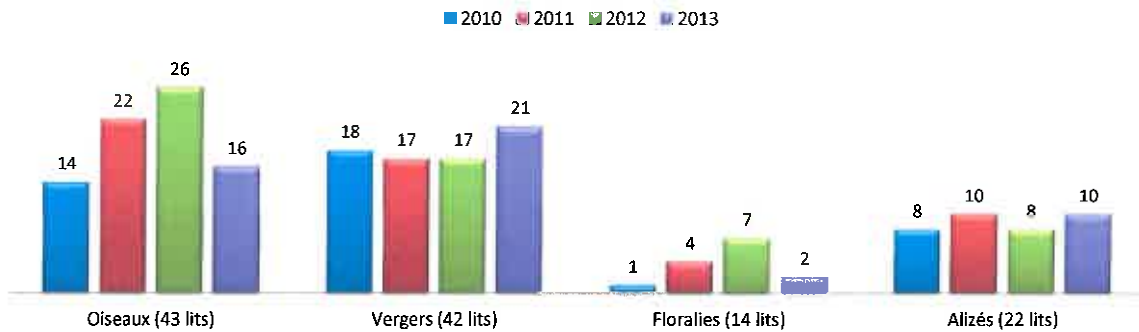
Participation des résidents en légère hausse

Participation des familles en baisse de 15%

2

PARTICIPATION DES FAMILLES PAR SECTEUR

Participation des familles par secteur



Bonne participation des familles aux Vergers : +19%

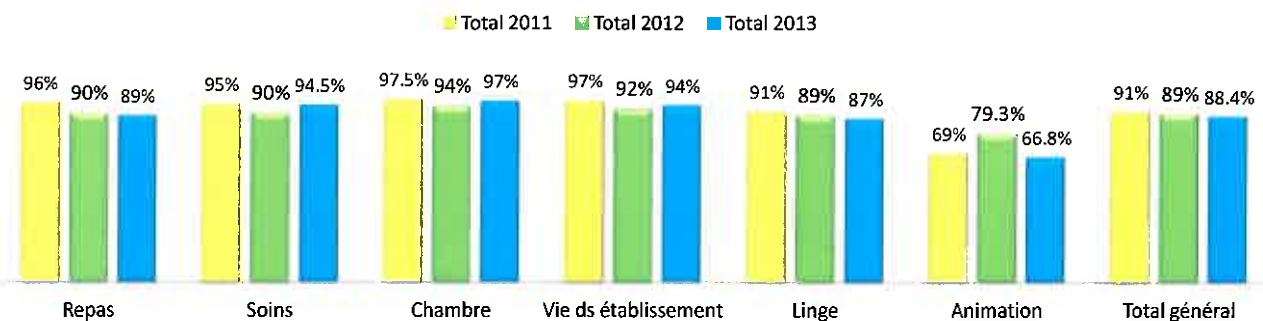
Faible participation des familles aux Florales

Baisse de la participation des familles aux Oiseaux: -38%

3

SATISFACTION GLOBALE DES RÉSIDENTS

Satisfaction globale des résidents (Oiseaux + Verger)



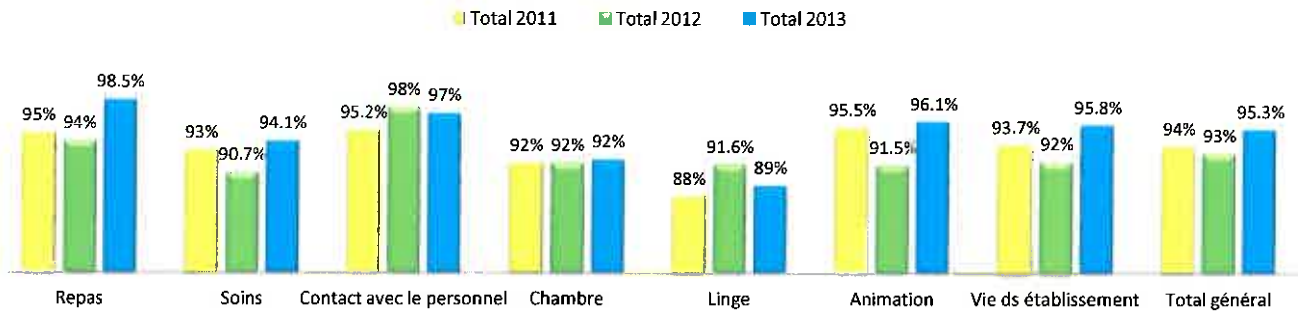
Satisfaction générale des résidents à 88,4%

Résultats stables sur l'ensemble des secteurs / années précédentes

4

SATISFACTION GLOBALE DES FAMILLES

Satisfaction globale des familles



Satisfaction générale des familles à 95,3%

Hausses significatives pour : Repas, Soins, Animation et vie dans l'établissement

Légère baisse pour le linge: -2,5%

5

Résultats de l'enquête auprès des résidents:

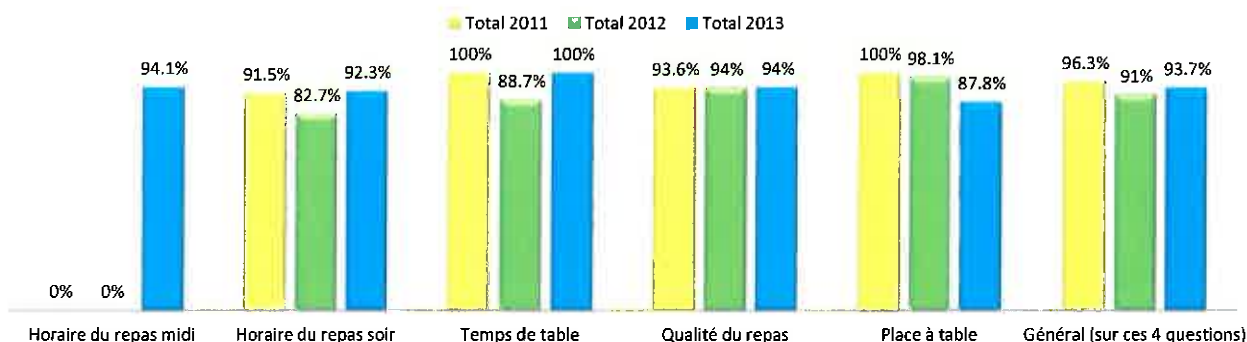
- Repas
- Animation
- Toilettes & soins
- Respect du résident
- Propreté & nuisances
- Linge
- Rapidité d'intervention
- Réparation
- Sécurité



6

Repas: Satisfaction résidents

Satisfaction repas (Oiseaux + Verger)



Résultats très satisfaisants dans l'ensemble (>90%)

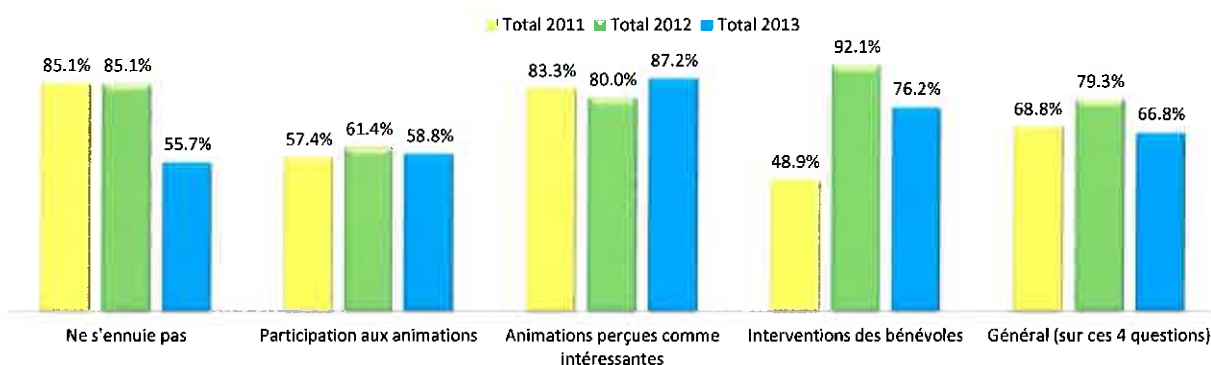
Points forts: Qualité des repas , temps de table

Légère baisse de 10% pour la place à table

7

Animation: satisfaction des résidents

Satisfaction Animations (Oiseaux + Verger)



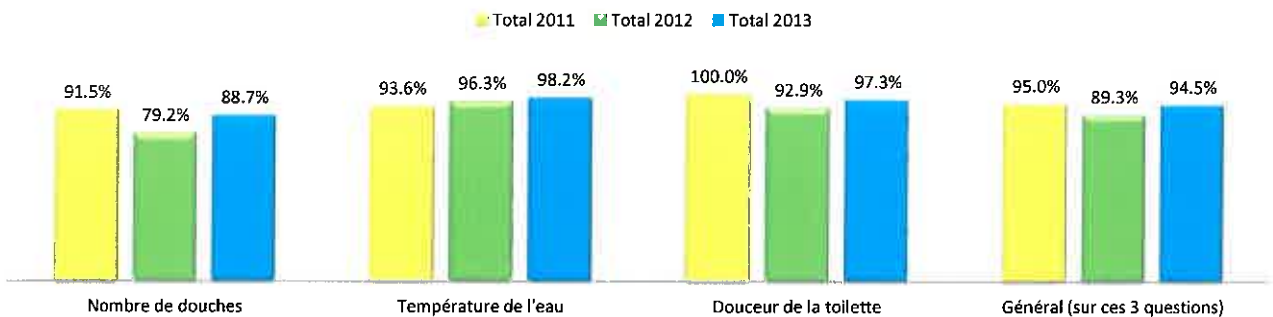
Point fort: intérêt des animations

Axe d'amélioration: sentiment d'ennui des résidents qui ne participent pas aux animations, participation aux animations et intervention des bénévoles

8

Toilettes: Satisfaction des résidents

Satisfaction Toilette (Oiseaux + Verger)

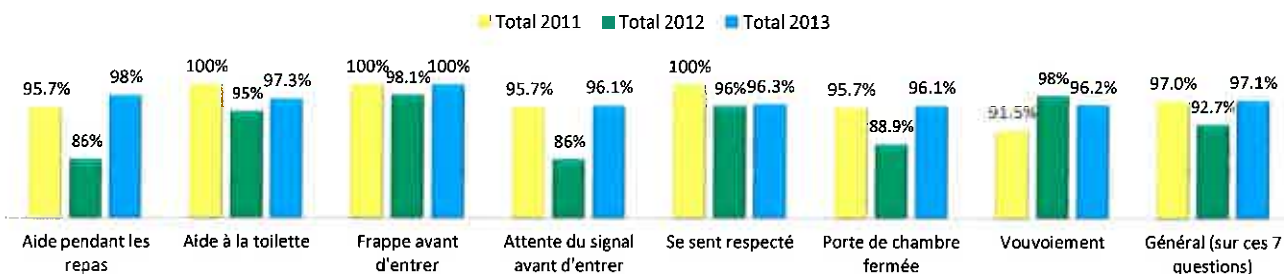


Hausse générale sur les 3 items

Satisfaction sur le nombre de douches en hausse de 12%

Respect du résident: satisfaction résidents

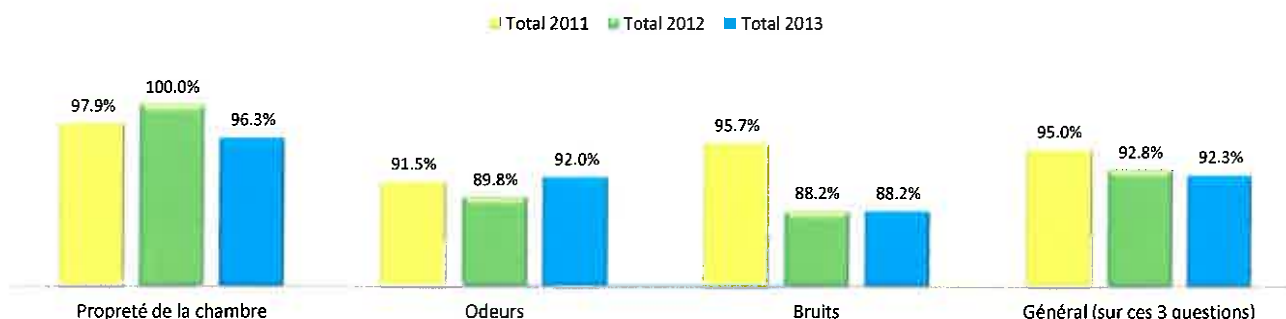
Satisfaction Respect des personnes, attention du personnel (Oiseaux + Verger)



Satisfaction globale en hausse à 97,1%

Propreté-Nuisances: Satisfaction résidents

Satisfaction Propreté et Nuisances (Oiseaux + Verger)



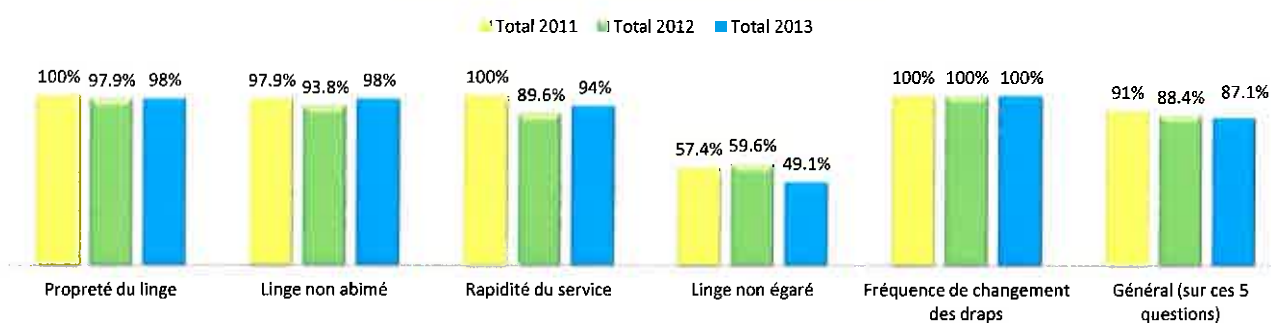
Satisfaction globale stable: 92,3%

Baisse de 3,7% pour la propreté des chambres

11

Linge: Satisfaction des résidents

Satisfaction Linge (Oiseaux + Verger)



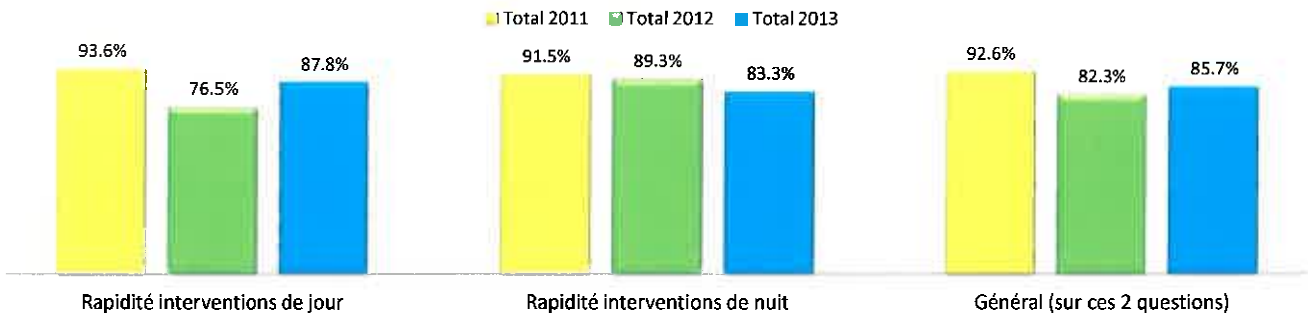
Satisfaction >98% pour: Propreté du linge, linge non abimé et changement des draps

Axe d'amélioration: linge non égaré (baisse de 17,5%)

12

Rapidité intervention: satisfaction des résidents

Rapidité des interventions (Oiseaux + Verger)

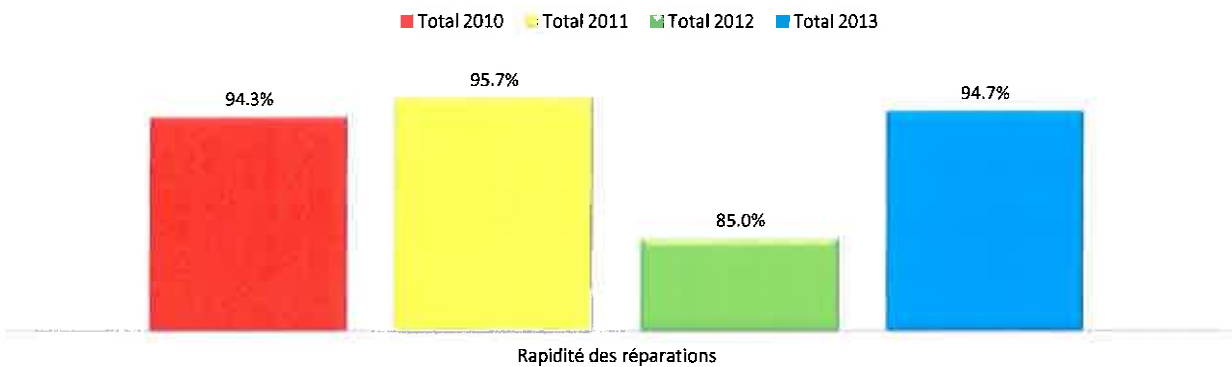


Satisfaction générale de 85,7%

Hausse de la satisfaction de 14% pour les interventions de jour

Réparation: satisfaction des résidents

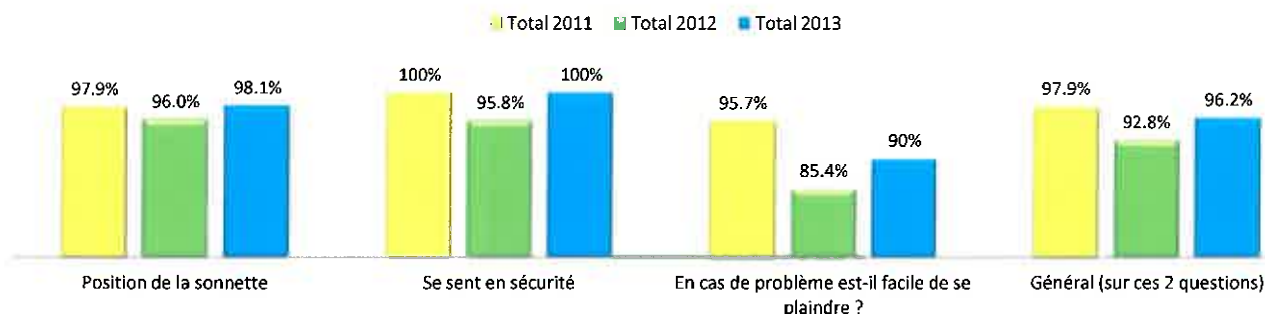
Rapidité des réparations (Oiseaux + Verger)



Retour de forte satisfaction (94,7%) après une baisse significative en 2012

Sécurité: satisfaction des résidents

Sécurité (Oiseaux + Verger)



Fort sentiment de sécurité pour les résidents (96,2%)

15

Points forts / Axes d'améliorations (résidents)

Points forts

- Qualité des repas
- Intérêt des animations
- Toilettes et soins
- Respect envers le résident
- Propreté des chambres
- Propreté du linge, changement des draps
- Rapidité des réparations: +10%
- Fort sentiment de sécurité

Axes d'améliorations

- Place à table
- Sentiment d'ennui (44%)
- Participation aux animations des bénévoles
- Certains résidents veulent d'avantage de douches ou de bains
- Bruit des résidents (Verger 15%)
- Linge égaré (49% de satisfaction)

16

Résultats de l'enquête auprès des familles:

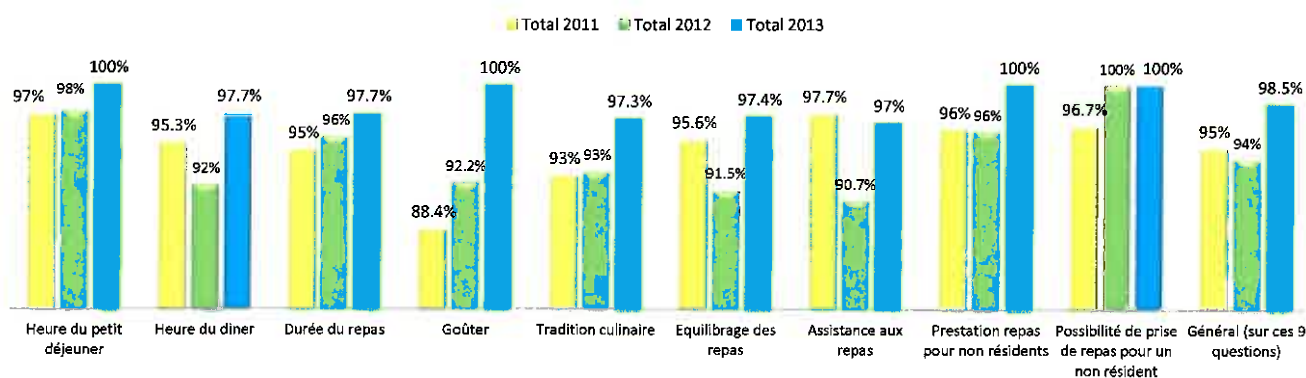
- Repas
- Animation
- Toilettes & soins
- Respect du résident
- Propreté & nuisances
- Linge
- Rapidité d'intervention
- Réparation
- Sécurité



17

Repas: Satisfaction des familles

Satisfaction des repas (familles)



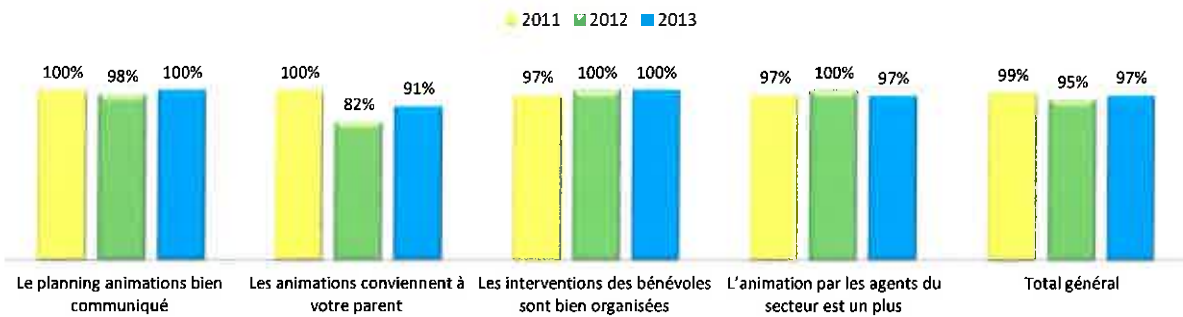
Très bonne satisfaction sur tous les items: >97%

Satisfaction globale de 98,5%

18

Animation: satisfaction des familles

Animation: Satisfaction des familles

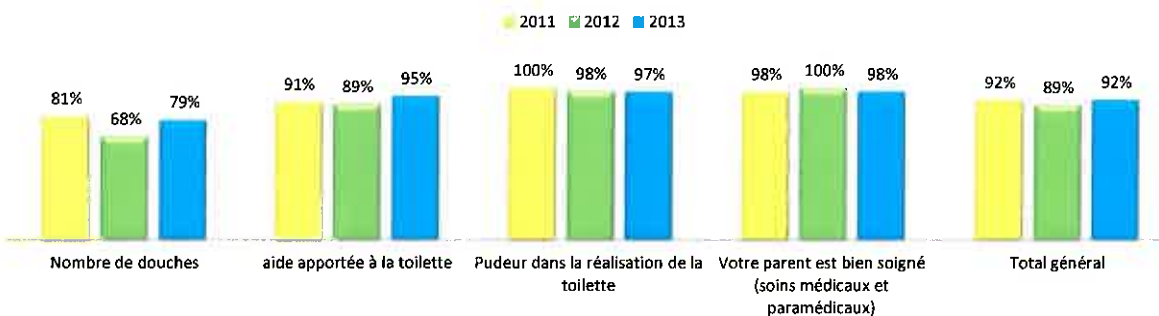


Très bonne satisfaction générale 97%

19

Toilettes & soins: satisfaction des familles

Satisfaction Toilettes & soins: Familles



Satisfaction globale en hausse de 3% (92%)

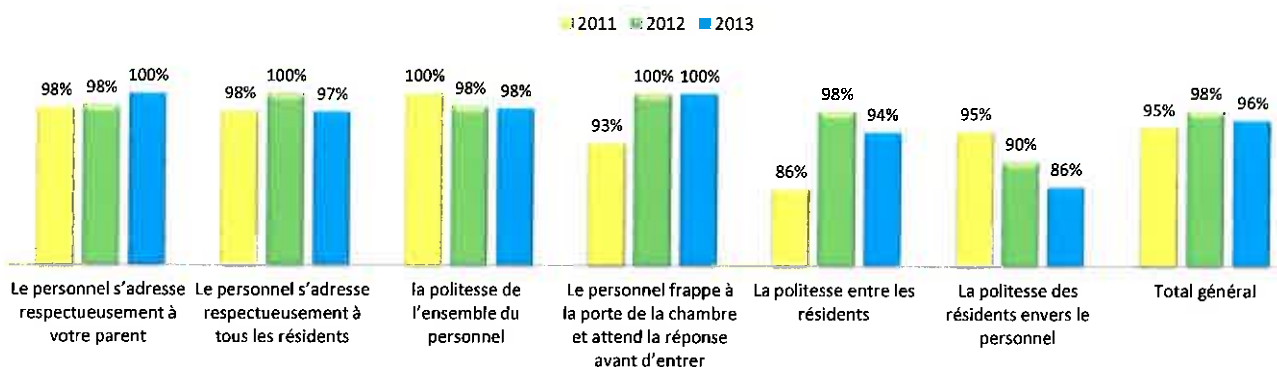
Points forts: Aide à la toilette, Pudeur dans la toilette et les soins

Axe d'amélioration: nombre de douches

20

Respect du résident: satisfaction des familles

respect du résident: satisfaction des familles



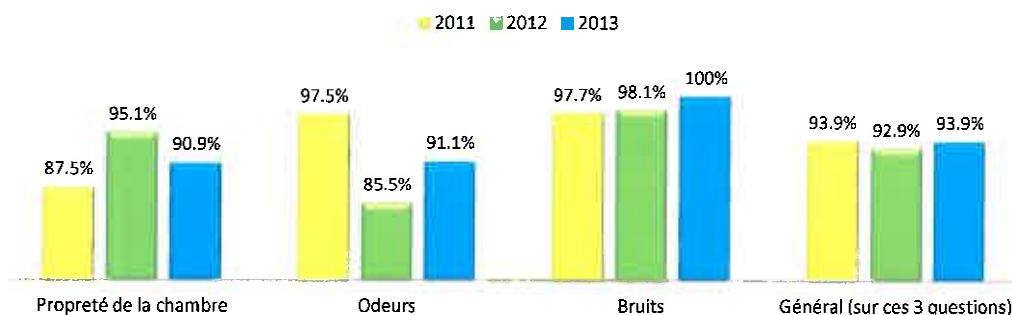
Très bonne satisfaction générale: 96%

Axe d'amélioration: La politesse des résidents envers le personnel, La politesse entre les résidents

21

Propreté-Nuisances: Satisfaction des familles

Satisfaction Propreté et Nuisances (Familles)

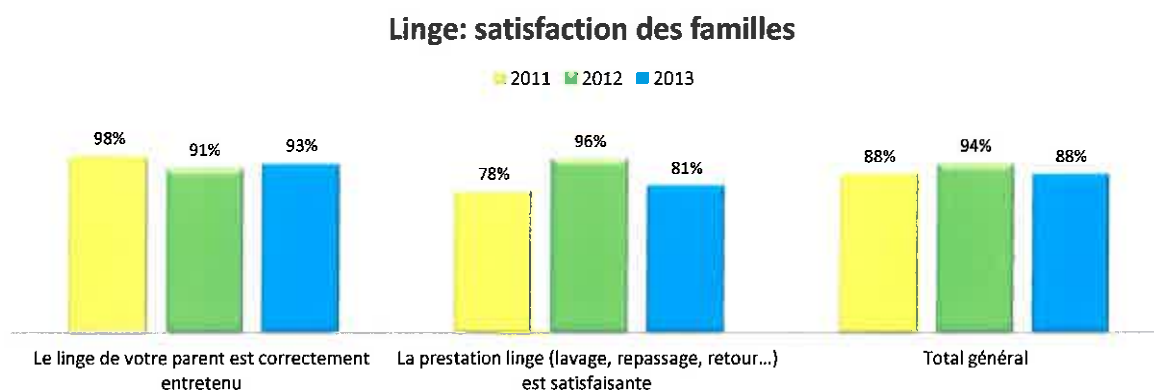


Légère baisse de 4,4% de satisfaction pour la propreté des chambres (90,9%)

Point fort: Nuisances sonores

22

Linge: satisfaction des familles

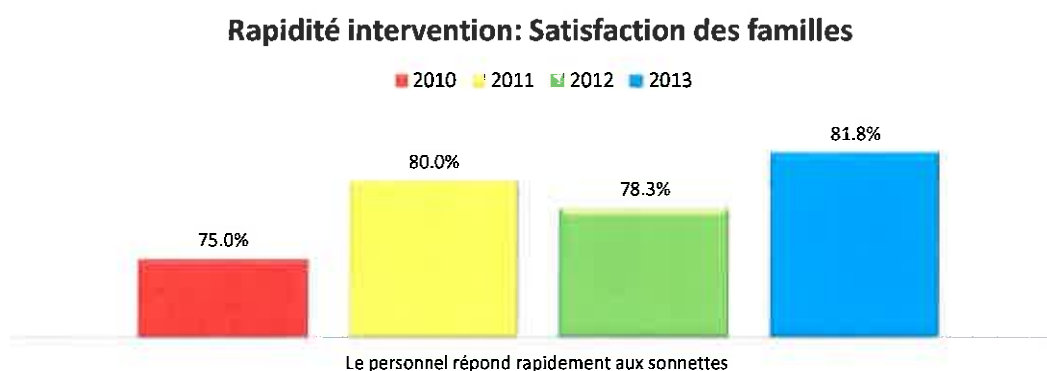


Satisfaction générale en baisse de 6%

Axe d'amélioration: la prestation du linge

23

Rapidité intervention: satisfaction de familles



Hausse de 4% par rapport à 2012

24

Réparation: satisfaction des familles

Satisfaction des réparations (Familles)

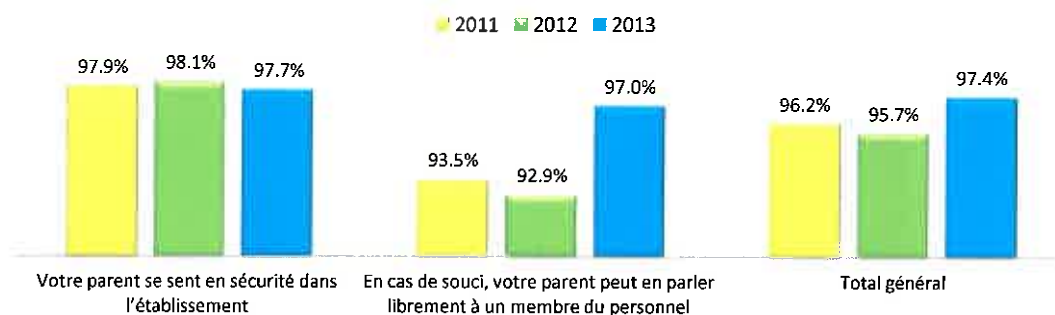


Satisfaction globale de 90,3%

25

Sécurité: satisfaction des familles

Sécurité: satisfaction des familles



Satisfaction globale de 97% sur les 3 items

26

Points forts / Axes d'améliorations (Familles)

Points forts

- les repas, l'animation, respect du résident et la sécurité (+96%)
- Accueil et gentillesse du personnel

Axes d'améliorations

- Baisse de 15% de participation à l'enquête.
- Faible participation aux Floralties (questionnaire pas adapté pour les résidents ayant la maladie d'Alzheimer)
- Demande de plus de personnels aux Floralties et aux Alizés

27



28