



**EHPAD LA MESNIE**

**Rue des peupliers**

**14170 Saint Pierre sur Dives**

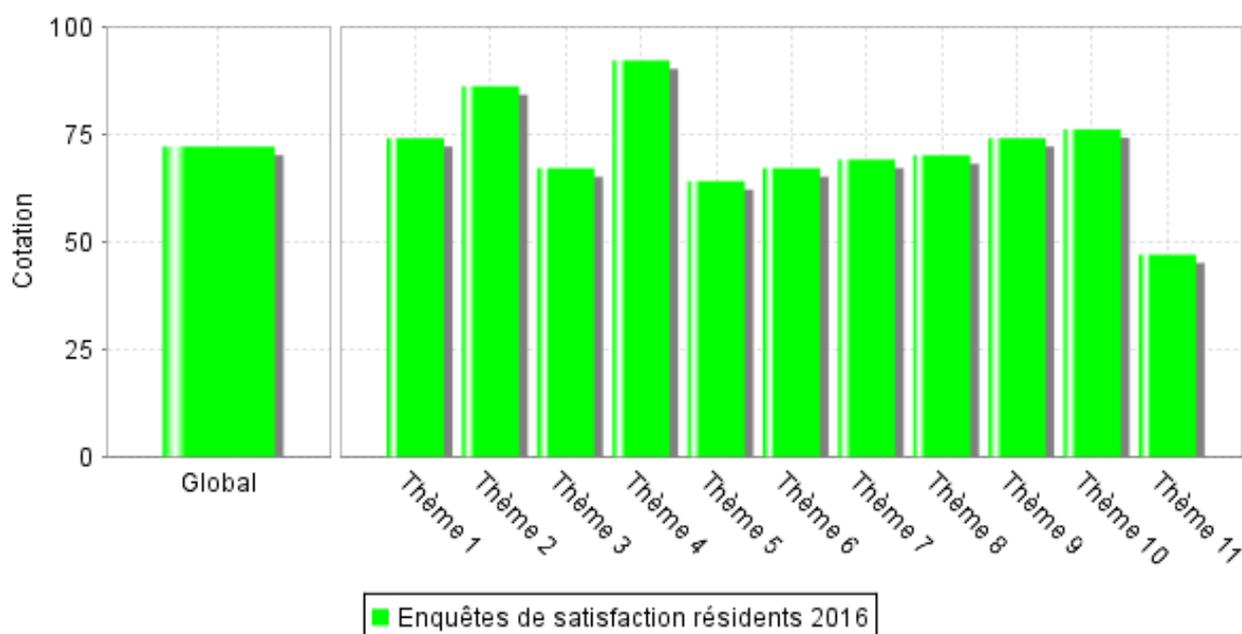
**FINESS : 14000241**



## **Enquête de satisfaction**

**Enquêtes de satisfaction résidents 2016 (février 2016)**

## Résultat global



Thème 1 = ACCUEIL

Thème 2 = INFORMATION/COMMUNICATION

Thème 3 = QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Thème 4 = QUALITE DE VIE

Thème 5 = QUALITE DES REPAS

Thème 6 = CONFORT HOTELIER

Thème 7 = QUALITE DE L'ENTRETIEN DES ESPACES/HYGIENE DES LOCAUX

Thème 8 = QUALITE DE LA PRESTATION LINGE

Thème 9 = QUALITE DES PRESTATIONS DE CONFORT

Thème 10 = VIE SOCIALE – ANIMATIONS – VIE SPIRITUELLE

Thème 11 = IMPRESSIONS GENERALES

### **Nota**

Le taux de retour des formulaires d'enquête est de 53%

Les résultats sont basés sur l'analyse des réponses données par 52 personnes interrogées.

La cotation des questions et des thèmes est calculée uniquement si cela est demandé dans le référentiel.

La cotation est calculée comme suit :

- Chaque réponse à une question est cotée en fonction des informations fournies dans le référentiel
- La cotation d'une question est la moyenne des cotations des différentes réponses
- La cotation d'un thème est la moyenne des cotations des différentes questions qui s'y rapportent

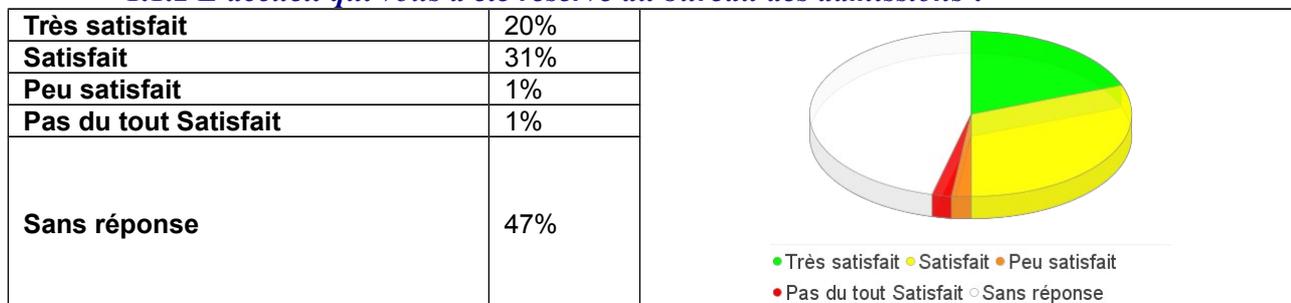
## **1 ACCUEIL**

### **1.1 Votre avis sur :**

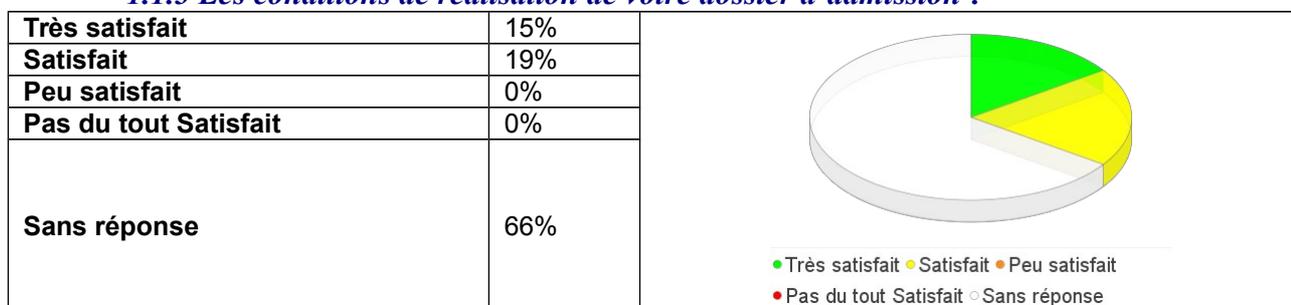
#### **1.1.1 L'accueil qui vous a été réservé en général ?**



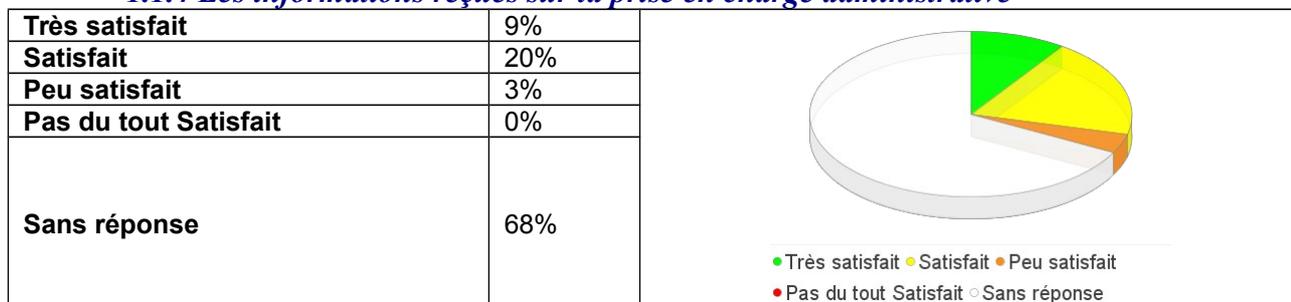
### 1.1.2 L'accueil qui vous a été réservé au bureau des admissions ?



### 1.1.3 Les conditions de réalisation de votre dossier d'admission ?



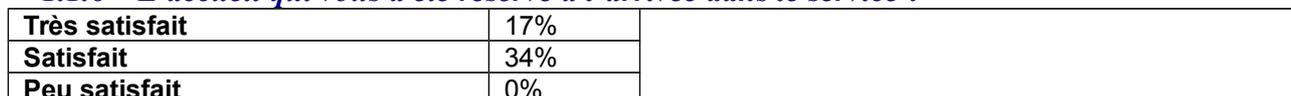
### 1.1.4 Les informations reçues sur la prise en charge administrative

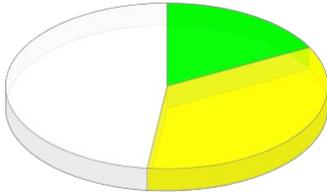


### 1.1.5 Les délais d'admission ?

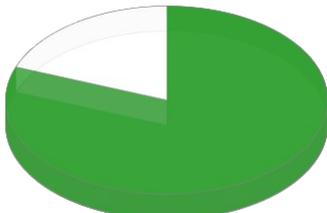


### 1.1.6 L'accueil qui vous a été réservé à l'arrivée dans le service ?

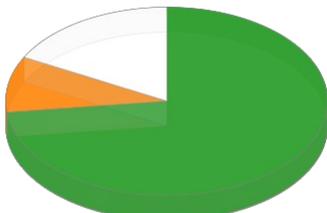


<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Sans réponse</b>	49%	

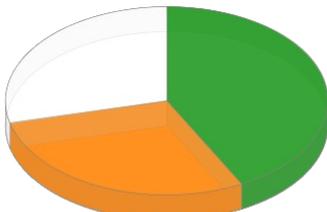
### *1.2 Votre chambre était-elle prête à votre arrivée ?*

<b>Oui</b>	81%	 <p>● Oui ● Non ● Sans réponse</p>
<b>Non</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	19%	

### *1.3 Vous a-t-on aidé à vous installer lors de votre arrivée ?*

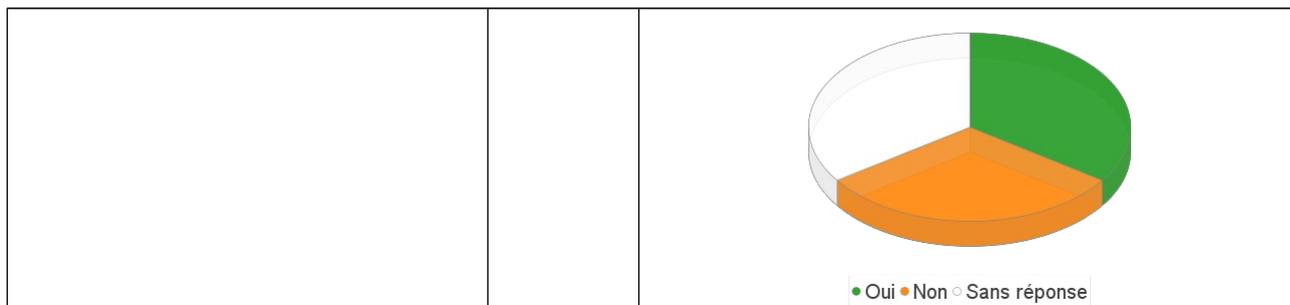
<b>Oui</b>	74%	 <p>● Oui ● Non ● Sans réponse</p>
<b>Non</b>	9%	
<b>Sans réponse</b>	17%	

### *1.4 Vous a-t-on fait visiter le service à votre arrivée ?*

<b>Oui</b>	43%	 <p>● Oui ● Non ● Sans réponse</p>
<b>Non</b>	29%	
<b>Sans réponse</b>	28%	

### *1.5 Vous a-t-on présenté aux autres résidents ?*

<b>Oui</b>	35%	
<b>Non</b>	30%	
<b>Sans réponse</b>	35%	



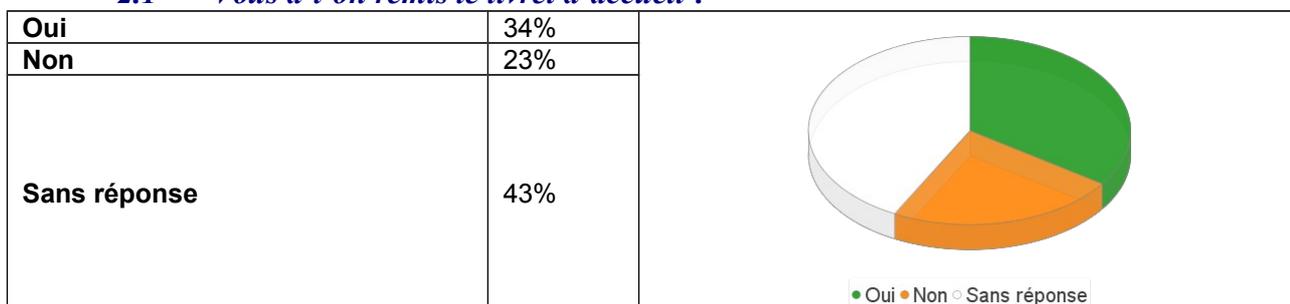
### ***1.4 Remarques – suggestions : accueil***

- 1 - Très bon accueil par tout le personnel : infirmières, aides soignantes, administratif.
- 2 - Ne se rappelle pas.
- 3 - Les délais d'admission sont un peu long (2 mois)
- 4 - Café presse et au restaurant.
- 5 - Très bon dans l'ensemble
- 6 - Rencontré les autres résidents au café presse.
- 7 - Ne se souvient pas, trop longtemps.
- 8 - Aurais souhaité une grande chambre.

## **2 INFORMATION/COMMUNICATION**

### **Livret d'accueil**

#### ***2.1 Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?***



#### ***2.2 Votre avis sur :***

##### ***2.2.1 Les informations contenues dans le livret d'accueil ?***

<b>Très satisfait</b>	5%	
<b>Satisfait</b>	20%	
<b>Peu satisfait</b>	1%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	74%	

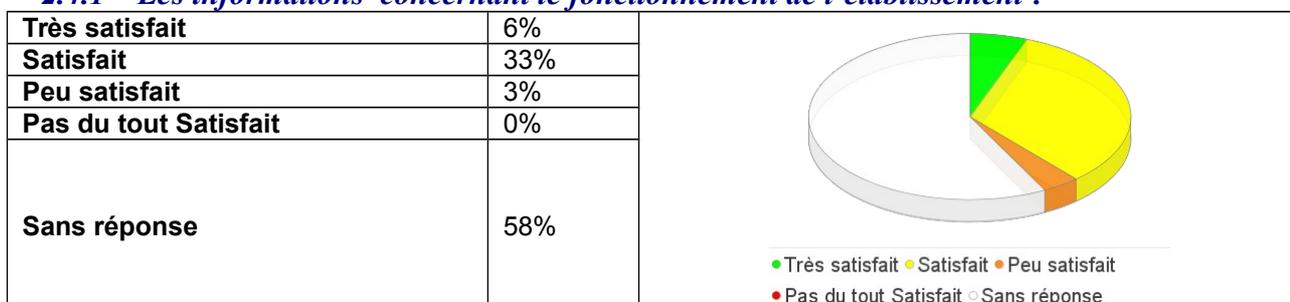


## 2.3 Quelles informations vous ont manqué ?

1 - Ne se souvient pas.

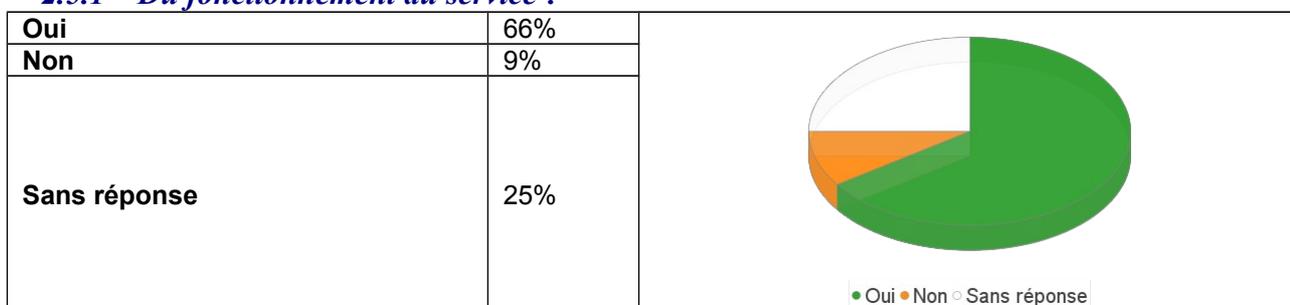
## 2.4 Votre avis sur :

### 2.4.1 Les informations concernant le fonctionnement de l'établissement ?

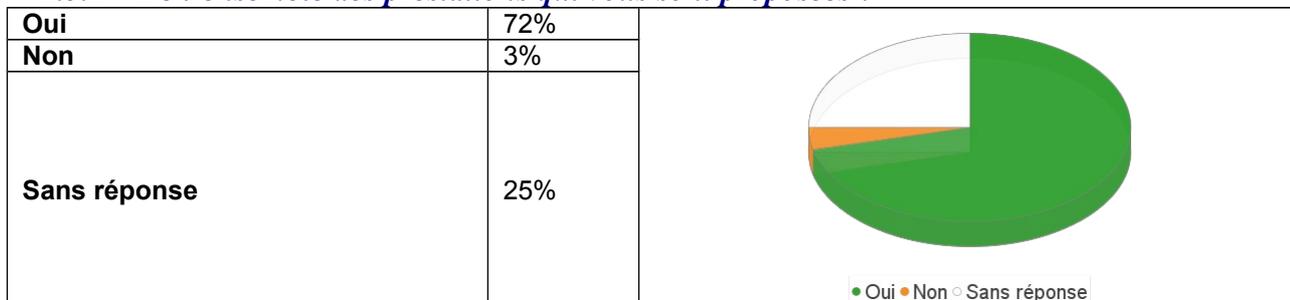


## 2.5 Etes-vous informé :

### 2.5.1 Du fonctionnement du service ?

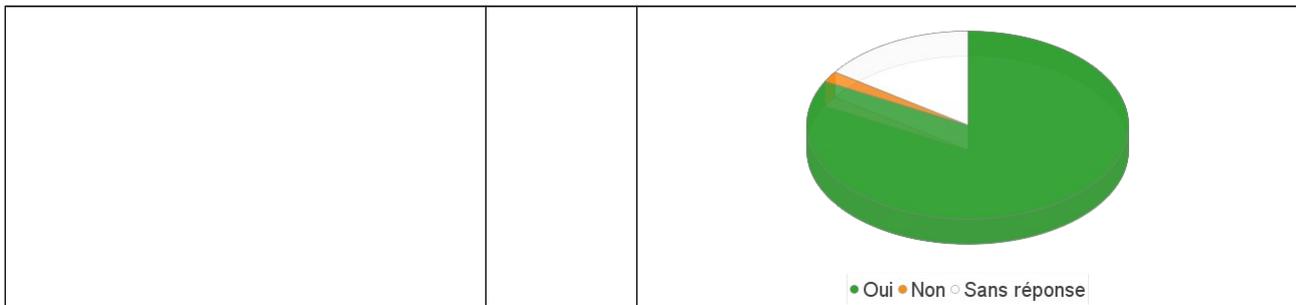


### 2.5.2 De l'ensemble des prestations qui vous sont proposées ?

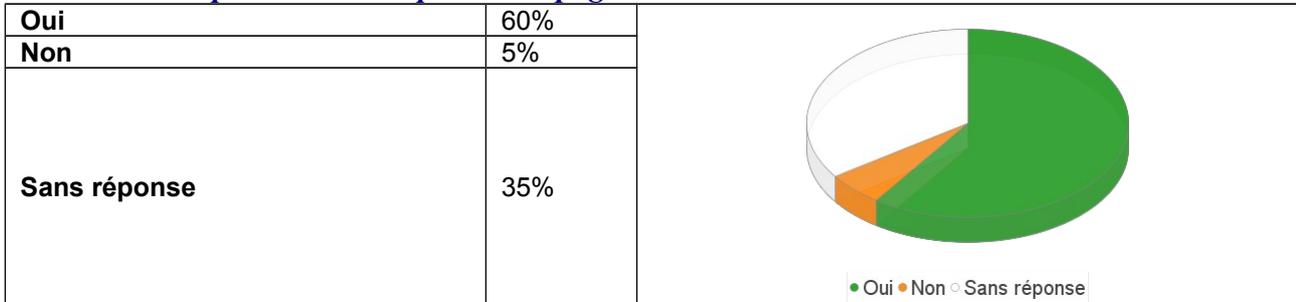


### 2.5.3 Des heures de repas ?

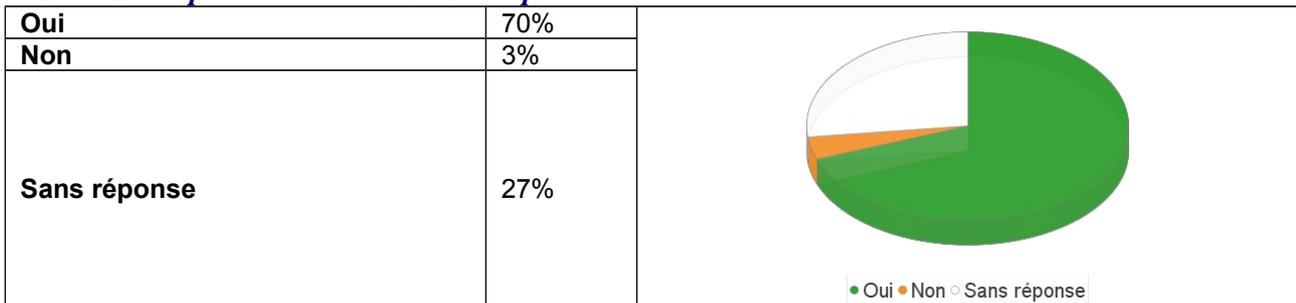
<b>Oui</b>	83%
<b>Non</b>	1%
<b>Sans réponse</b>	16%



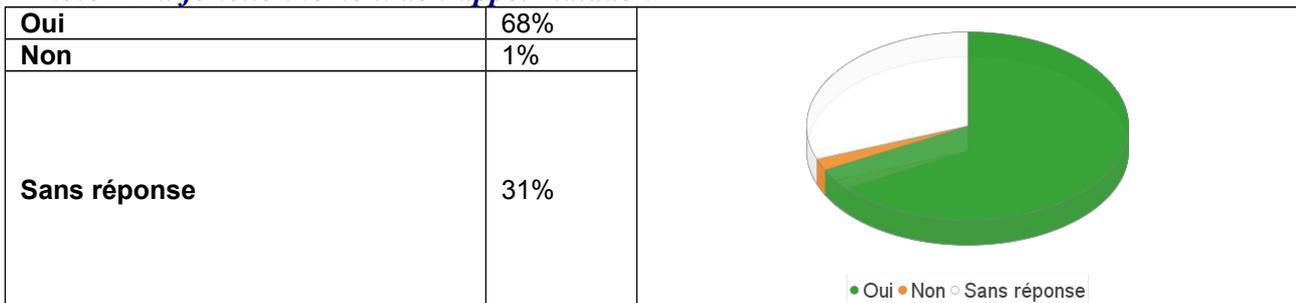
**2.5.4 De la possibilité de repas accompagnant ?**



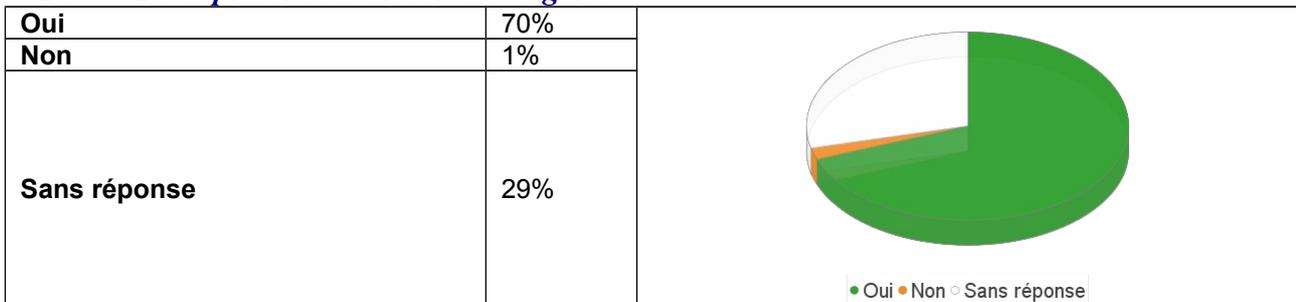
**2.5.5 De la possibilité d'avoir un téléphone ?**



**2.5.6 Du fonctionnement de l'appel malade ?**

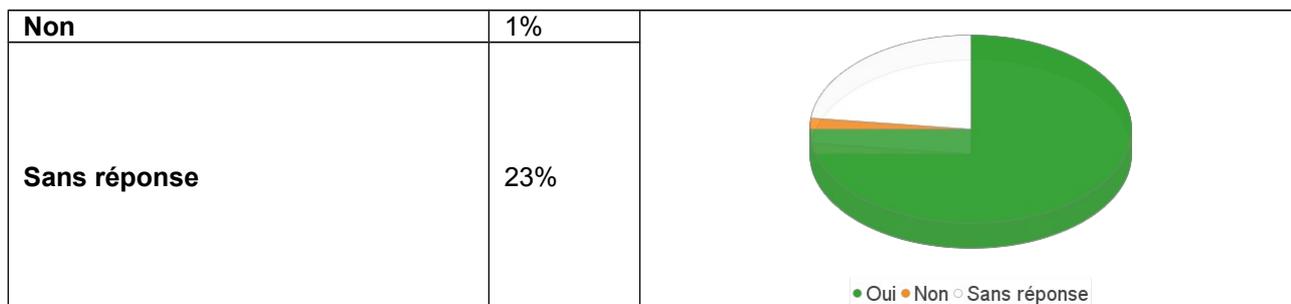


**2.5.7 De la présence d'un service lingerie ?**

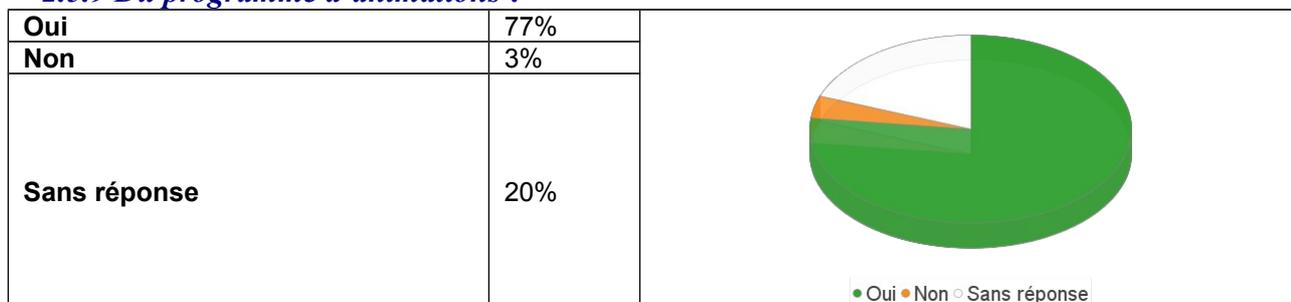


**2.5.8 De la possibilité de bénéficier des prestations de coiffure/esthétique ?**

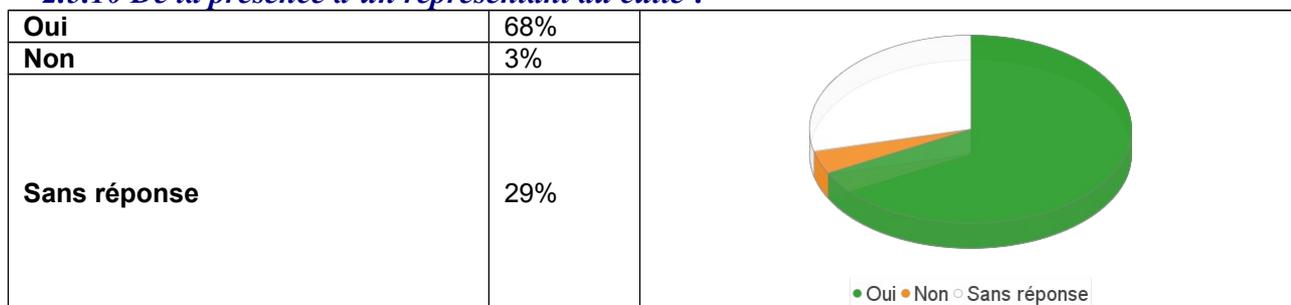
<b>Oui</b>	76%	
------------	-----	--



### 2.5.9 Du programme d'animations ?



### 2.5.10 De la présence d'un représentant du culte ?

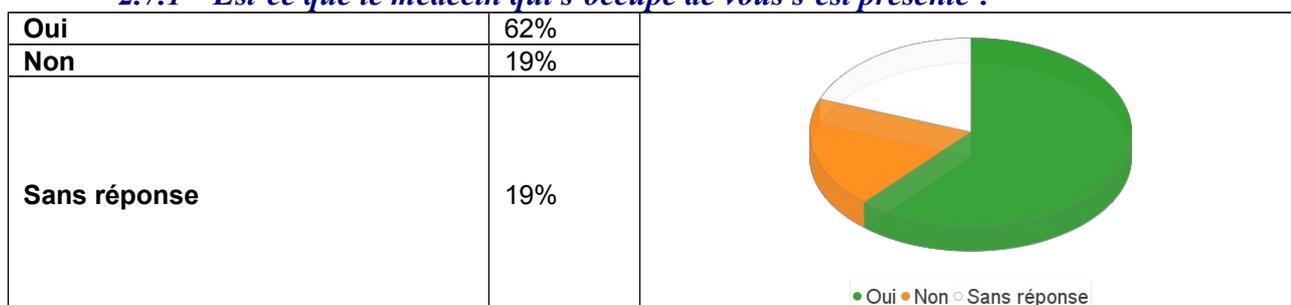


## 2.6 Remarques – suggestions : informations générales

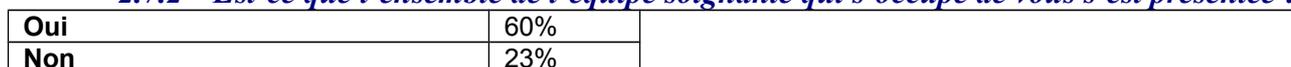
- 1 - On est libre de faire ce que l'on veut.
- 2 - Pas intéressée par l'animation.

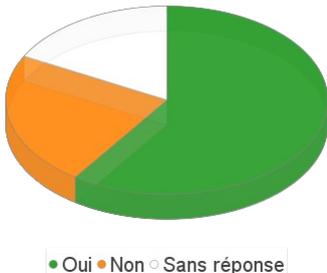
## 2.7 Relations/communication avec le personnel

### 2.7.1 Est-ce que le médecin qui s'occupe de vous s'est présenté ?

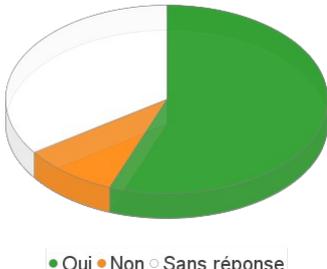


### 2.7.2 Est-ce que l'ensemble de l'équipe soignante qui s'occupe de vous s'est présentée ?

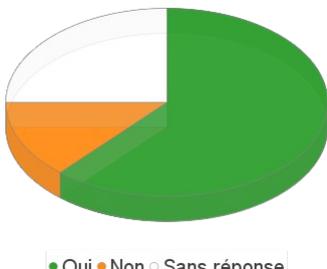


<b>Sans réponse</b>	17%	 <p>● Oui ● Non ○ Sans réponse</p>
---------------------	-----	--

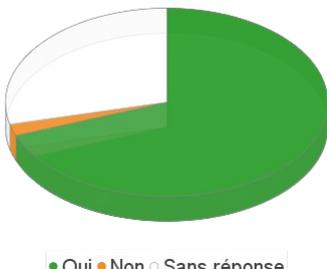
**2.7.3 Le personnel s'est-il informé de vos habitudes de vie ?**

<b>Oui</b>	56%	 <p>● Oui ● Non ○ Sans réponse</p>
<b>Non</b>	9%	
<b>Sans réponse</b>	35%	

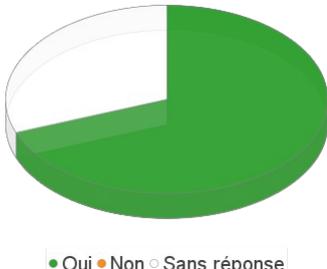
**2.7.4 Globalement, diriez-vous que les médecins sont disponibles et aimables ?**

<b>Oui</b>	62%	 <p>● Oui ● Non ○ Sans réponse</p>
<b>Non</b>	13%	
<b>Sans réponse</b>	25%	

**2.7.5 Globalement, diriez-vous que les infirmières sont disponibles et aimables ?**

<b>Oui</b>	70%	 <p>● Oui ● Non ○ Sans réponse</p>
<b>Non</b>	1%	
<b>Sans réponse</b>	29%	

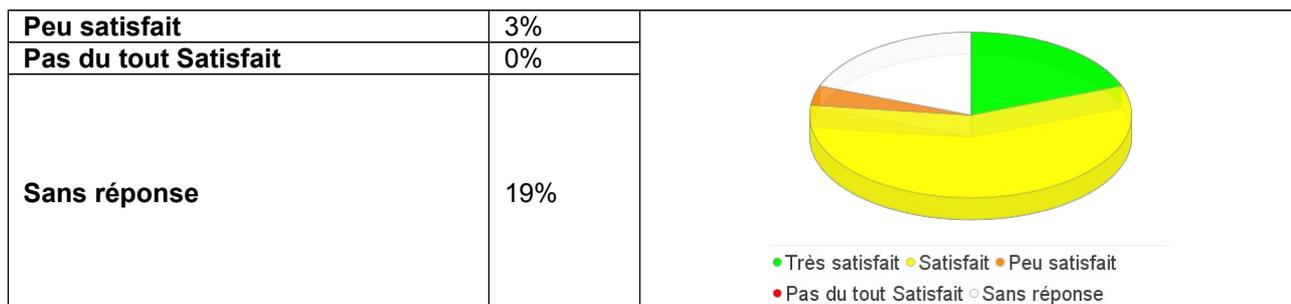
**2.7.6 Globalement, diriez-vous que les aides-soignantes sont disponibles et aimables ?**

<b>Oui</b>	70%	 <p>● Oui ● Non ○ Sans réponse</p>
<b>Non</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	30%	

**2.8 Votre avis sur :**

**2.8.1 La qualité des relations avec le personnel ?**

<b>Très satisfait</b>	20%	
<b>Satisfait</b>	58%	



## 2.9 Remarques – suggestions : relations/communication avec le personnel

- 1 - Pas toutes
- 2 - Entière satisfaction pour les relations avec tous les personnels.
- 3 - Je ne vois jamais le médecin. Ca dépend des équipes.
- 4 - Cela dépend du personnel.
- 5 - Ca dépend du personnel.
- 6 - Le personnel n'est pas toujours disponible
- 7 - Ca dépend du personnel.
- 8 - Pas toujours disponible et aimable.
- 9 - Aides soignantes pas toujours disponibles et aimables.
- 10 - Les infirmières ne sont pas toutes disponibles et aimables.
- 11 - Ca dépend des infirmières.

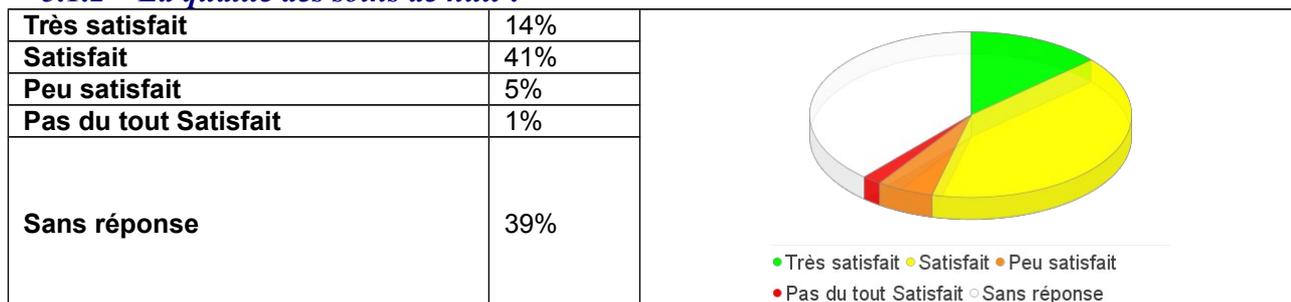
## 3 QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

### 3.1 Votre avis sur :

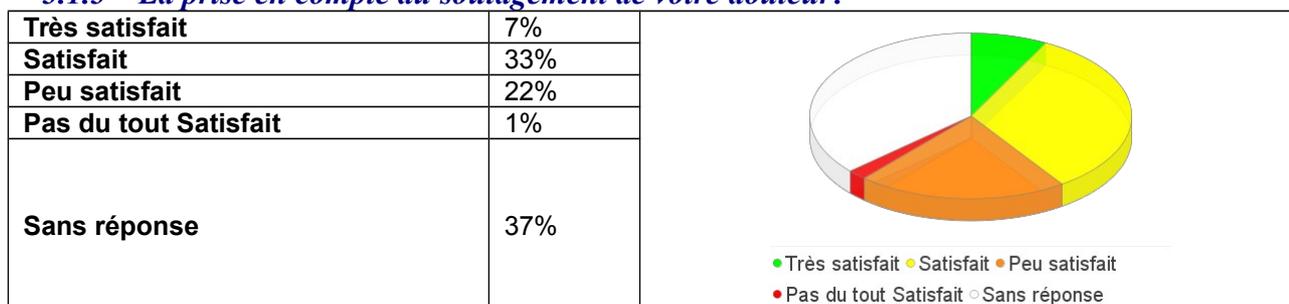
#### 3.1.1 La qualité des soins de jour?



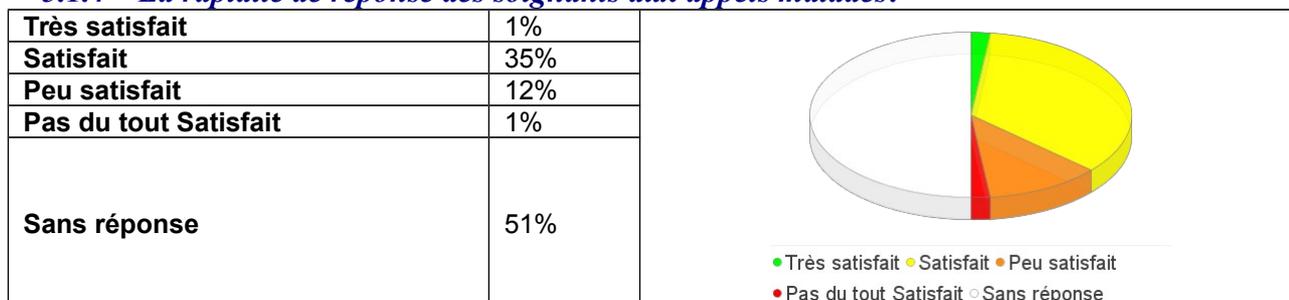
#### 3.1.2 La qualité des soins de nuit ?



### 3.1.3 La prise en compte du soulagement de votre douleur?



### 3.1.4 La rapidité de réponse des soignants aux appels malades?



## 3.2 Votre avis sur la prise en charge :

### 3.2.1 Médicale?



### 3.2.2 Aides-soignantes/ASH?

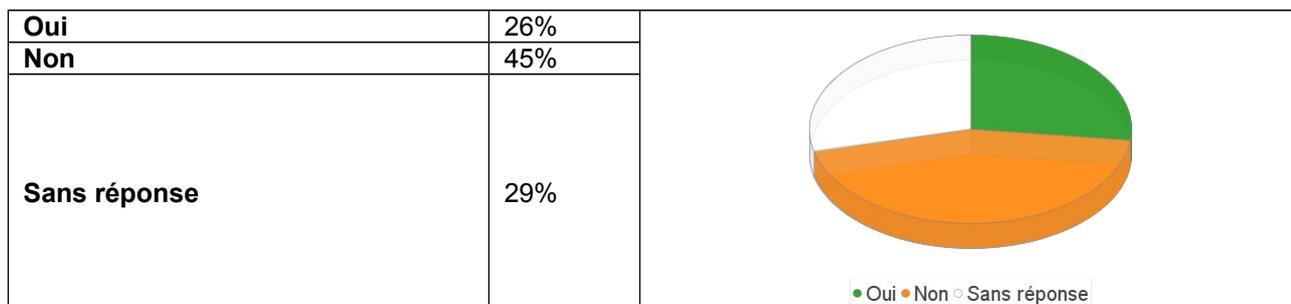


### 3.2.3 Personnel du Bio-nettoyage?

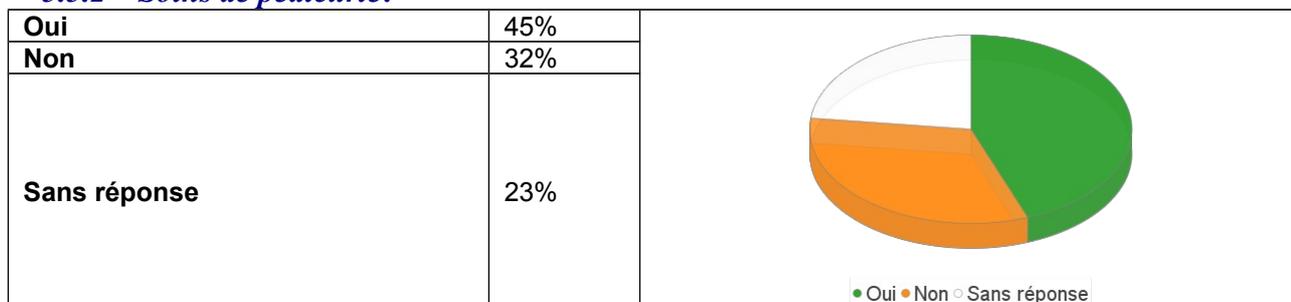


## 3.3 Avez-vous bénéficié des prestations suivantes ?

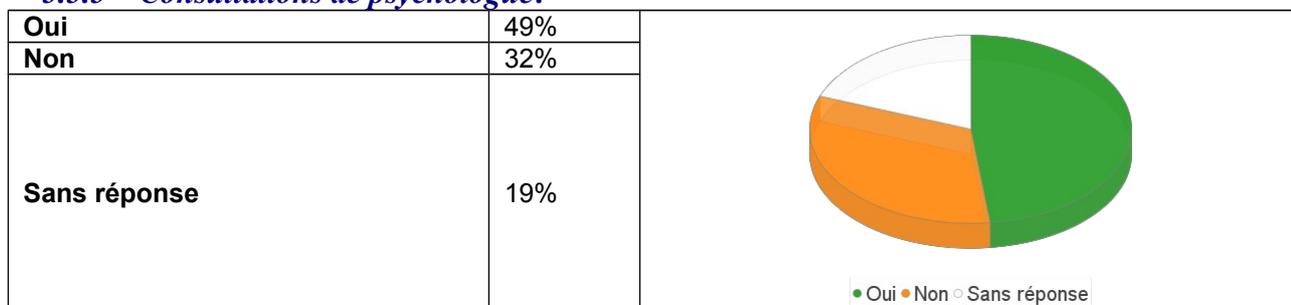
### 3.3.1 Soins de kinésithérapie?



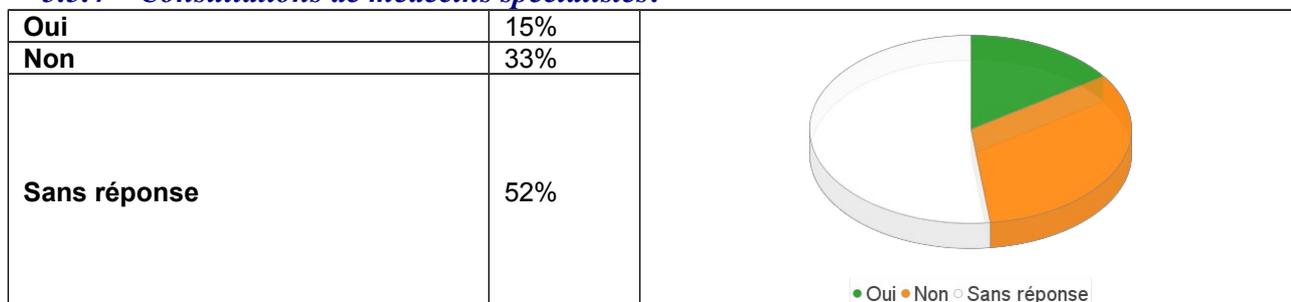
### 3.3.2 Soins de pédicurie?



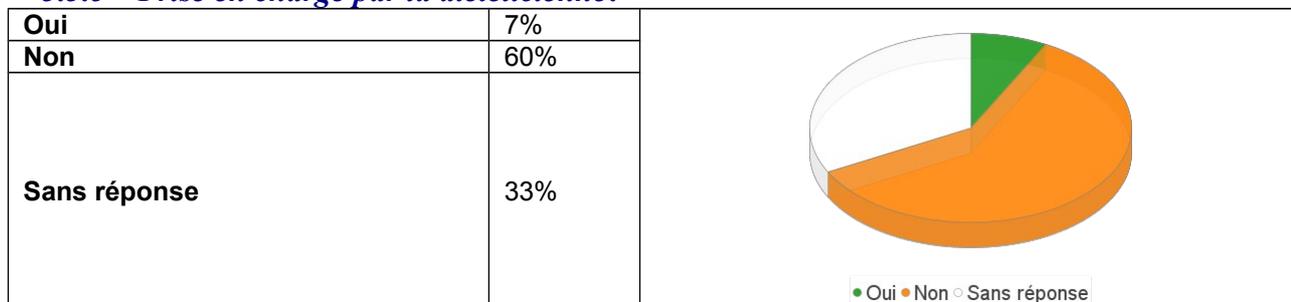
### 3.3.3 Consultations de psychologue?



### 3.3.4 Consultations de médecins spécialistes?



### 3.3.5 Prise en charge par la diététicienne?



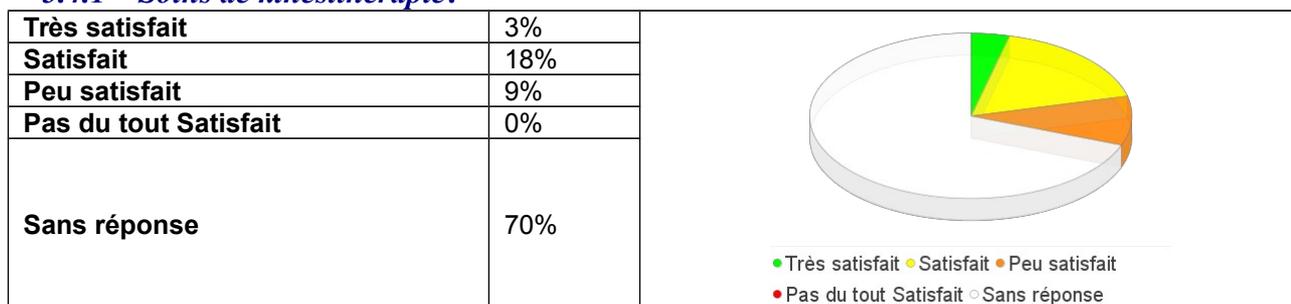
### 3.3.6 Prise en charge par le représentant du culte?

<b>Oui</b>	5%
<b>Non</b>	66%



### 3.4 Si oui, quel est votre avis sur chacune d'entre elles :

#### 3.4.1 Soins de kinésithérapie?



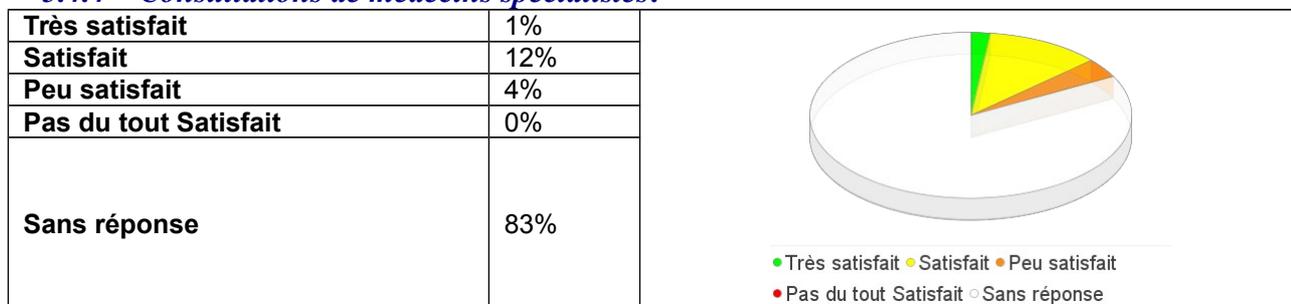
#### 3.4.2 Soins de pédicurie?



#### 3.4.3 Consultations de psychologue?

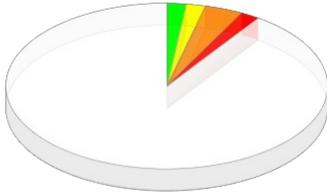


#### 3.4.4 Consultations de médecins spécialistes?

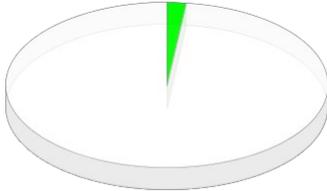


#### 3.4.5 Prise en charge par la diététicienne?

<b>Très satisfait</b>	2%	
<b>Satisfait</b>	2%	
<b>Peu satisfait</b>	4%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	1%	
<b>Sans réponse</b>		

<b>Sans réponse</b>	91%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
---------------------	-----	---

### 3.4.6 *Prise en charge par le représentant du culte?*

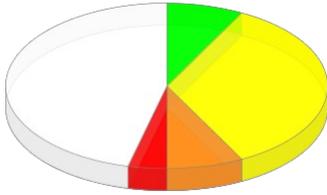
<b>Très satisfait</b>	1%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	0%	
<b>Peu satisfait</b>	0%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	99%	

## 3.5 *Remarques – suggestions : qualité des prestations*

- 1 - Aimerais voir le médecin plus souvent.
- 2 - Je n'ai plus de soins de kinésithérapie. On ne me met pas toujours des gouttes dans les yeux. Je me déplace avec difficultés.
- 3 - Trop long à attendre le midi après manger.
- 4 - Le midi c'est un peu long pour aller aux toilettes, aimerais plus de soins de kinésithérapie.
- 5 - Rare de voir le personnel de nuit.
- 6 - J'ai appelé à 15h15 et les soignants sont venus à 16h45, pour mes douleurs, parce qu'elles n'avaient pas de téléphone.
- 7 - Pas besoin de la psychologue.
- 8 - J'ai de la kiné 1 fois / semaine, je devrais en avoir plus.

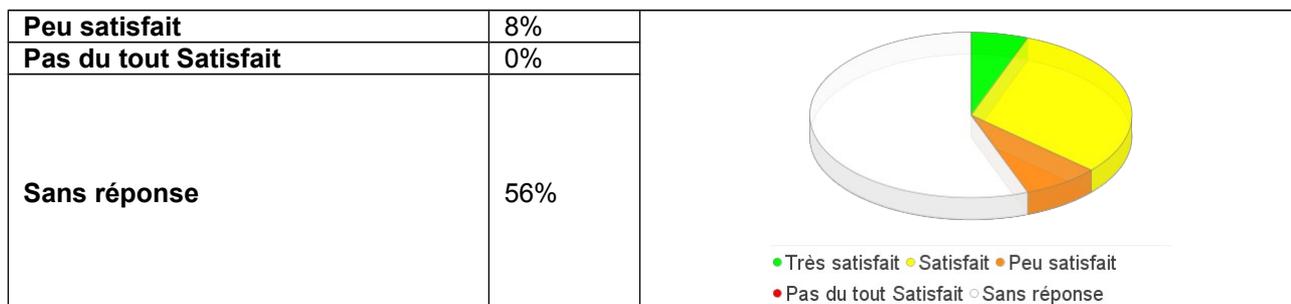
## 3.6 *Votre avis sur :*

### 3.6.1 *La qualité de l'information médicale?*

<b>Très satisfait</b>	8%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	35%	
<b>Peu satisfait</b>	7%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	3%	
<b>Sans réponse</b>	47%	

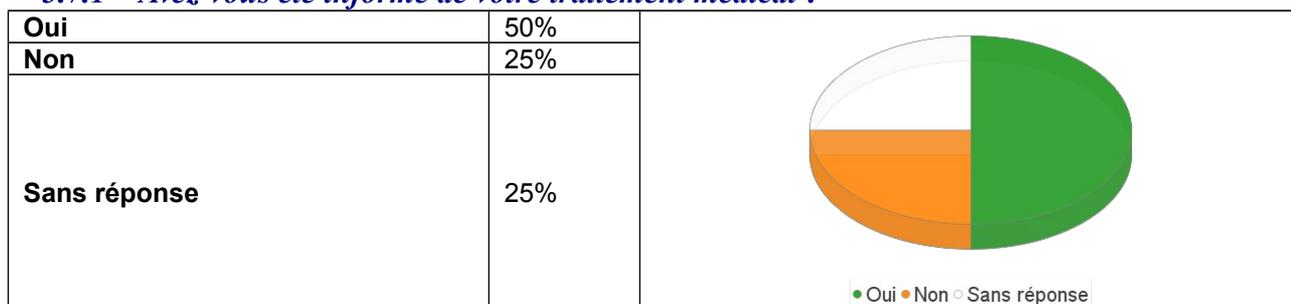
### 3.6.2 *La confidentialité de l'information?*

<b>Très satisfait</b>	5%	
<b>Satisfait</b>	31%	

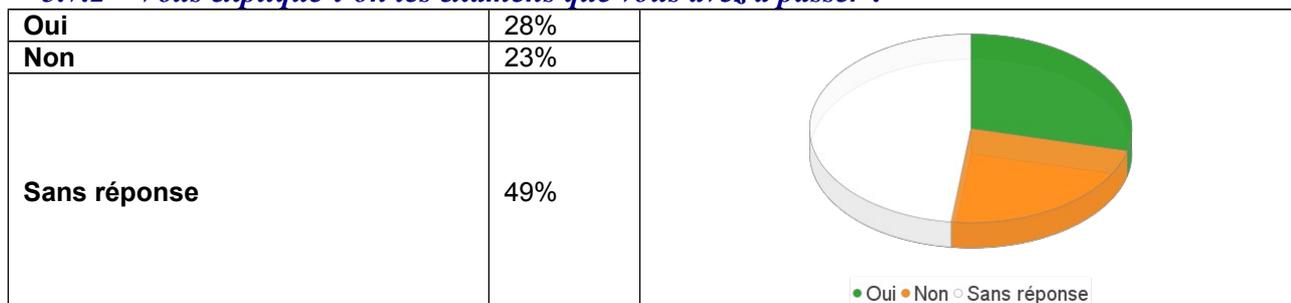


### 3.7 Information médicale :

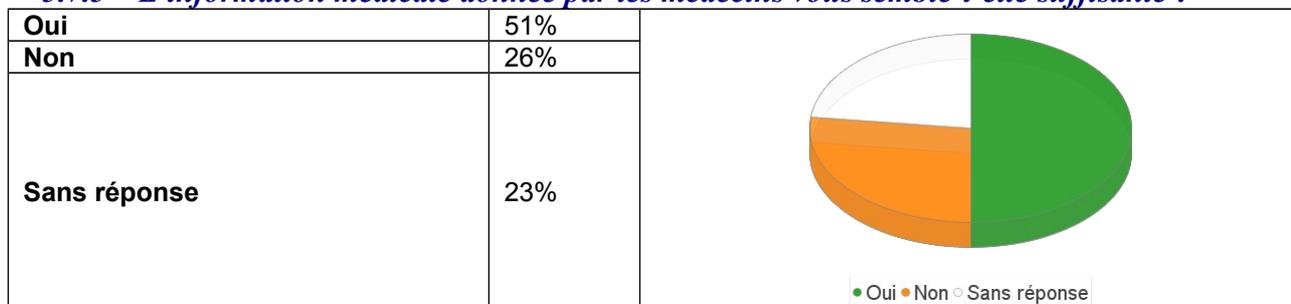
#### 3.7.1 Avez-vous été informé de votre traitement médical ?



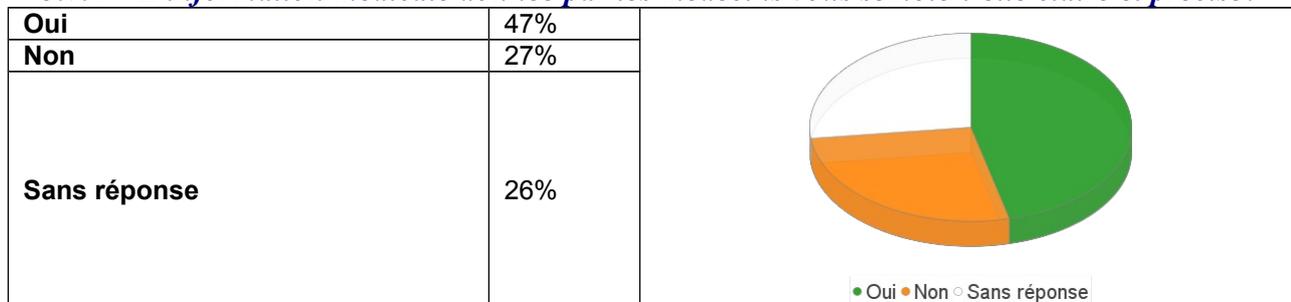
#### 3.7.2 Vous explique-t-on les examens que vous avez à passer ?



#### 3.7.3 L'information médicale donnée par les médecins vous semble-t-elle suffisante ?

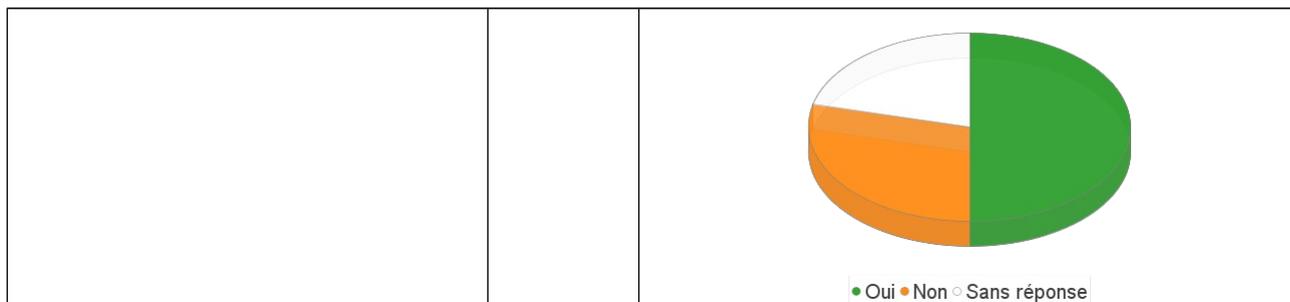


#### 3.7.4 L'information médicale donnée par les médecins vous semble-t-elle claire et précise?

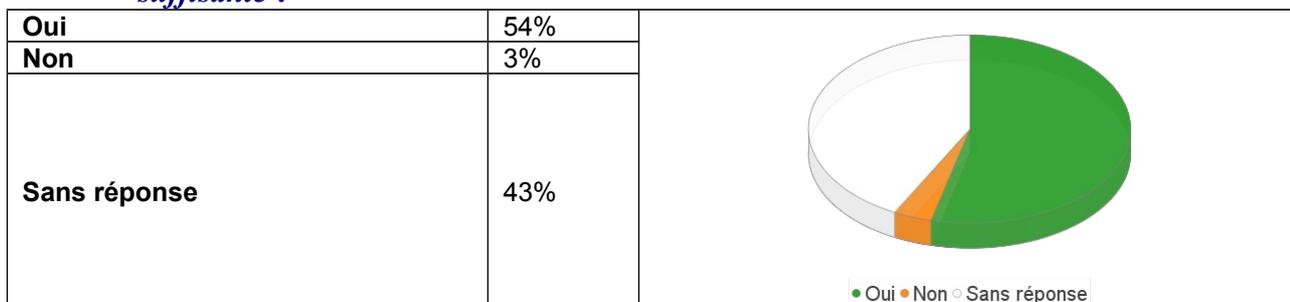


#### 3.7.5 La fréquence des visites de votre médecin est-elle suffisante pour vous?

Oui	51%
Non	28%
Sans réponse	21%



**3.7.6** *L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante vous semble-t-elle suffisante ?*



**3.7.7** *L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante vous semble-t-elle claire et précise?*



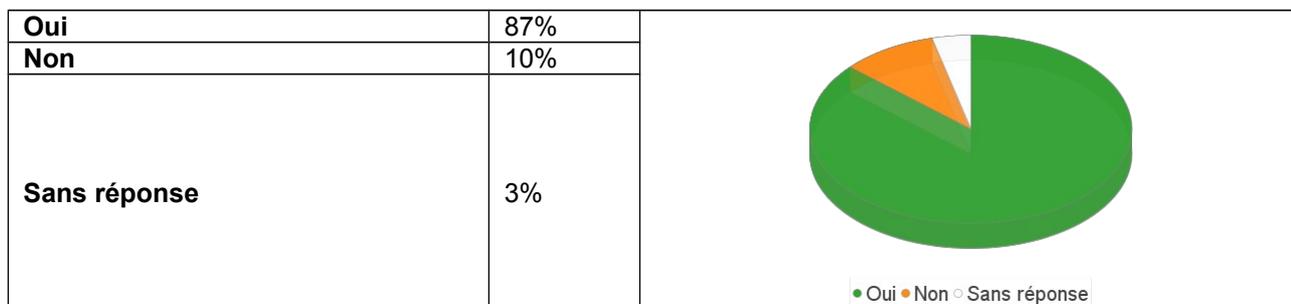
**3.8** *Remarques- Suggestions : informations médicales*

- 1 - Quand on attend 4 jours pour avoir un médecin quand on a la grippe?
- 2 - Les contacts sont fréquents tant avec le docteur Lamrre qu'avec le cadre soignant et les infirmières.
- 3 - L'information médicale n'est pas toujours claire et précise, les visites du médecin ne sont pas assez fréquentes
- 4 - Je ne vois pas le médecin.
- 5 - Il faudrait que le médecin passe tous les mois.
- 6 - Pas besoin de prise en charge.

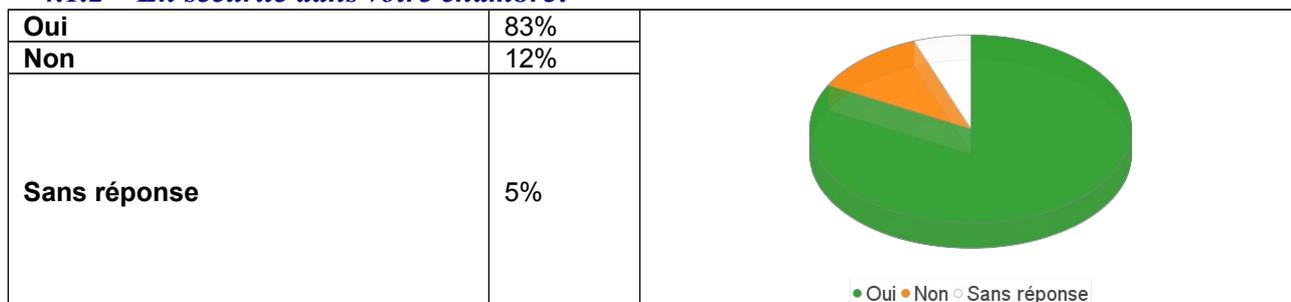
**4** **QUALITE DE VIE**

**4.1** *Vous sentez vous :*

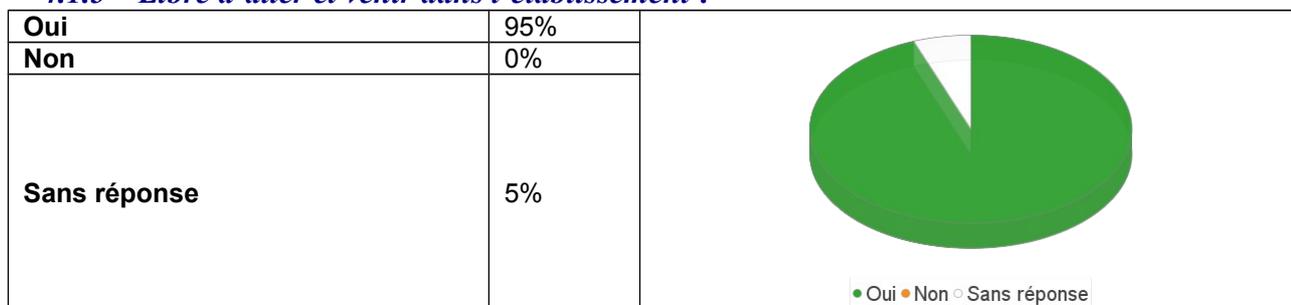
**4.1.1** *En sécurité dans l'établissement ?*



#### 4.1.2 En sécurité dans votre chambre?



#### 4.1.3 Libre d'aller et venir dans l'établissement ?



### 4.2 Si non, pourquoi ?

- 1 - Des visites de la chambre pendant les repas pour fouiller.
- 2 - Chambre : a peur des allées et venues dans l'établissement.
- 3 - Ça dépend des jours
- 4 - Des personnes rentrent dans la chambre à n'importe quel moment (personnel, résident)
- 5 - J'ai peur mais je ne sais pas pourquoi.
- 6 - Pas toujours en sécurité dans l'établissement.
- 7 - Je dors la lumière allumée depuis mon arrivée.

### 4.3 Remarques – suggestions : qualité de vie

- 1 - Beaucoup de jeunes dans le parc.
- 2 - je me promène dans le petit parc "séniors". Je m'y asseois quand il fait beau. Je trouve celà des plus agréable : merci la direction de l'établissement d'avoir écouté mes idées. Des fleurs : primevères, pensées, impatiences seraient très bien et très jolies dans les jardins. Merci à Monsieur le directeur, et à Pascal, son adjoint, de nous rendre la vie plus belle.

- 3 - Je me sens comme chez moi.
- 4 - Quelqu'un a fait du bruit sur ma porte la nuit.
- 5 - Dommage que la nuit elles laissent la lumière après leur passage.

## 5 QUALITE DES REPAS

### 5.1 *Votre avis sur :*

#### 5.1.1 *La qualité globale des repas ?*



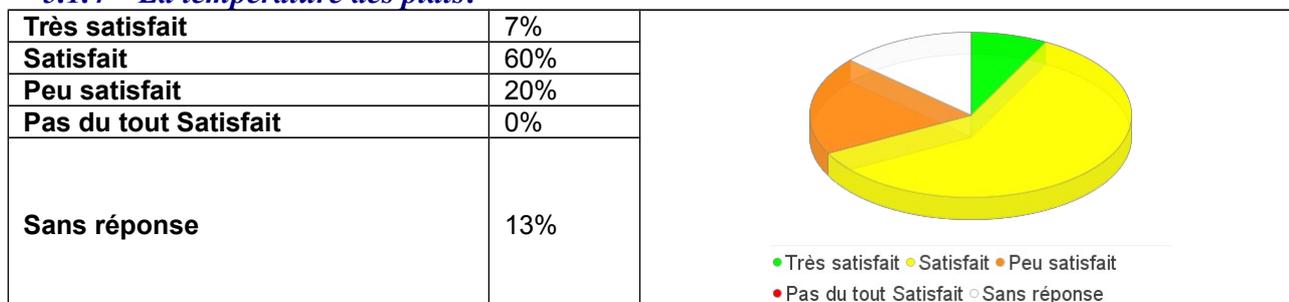
#### 5.1.2 *La qualité du goût?*



#### 5.1.3 *La quantité servie?*

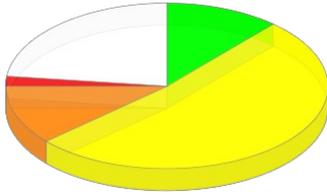


#### 5.1.4 *La température des plats?*

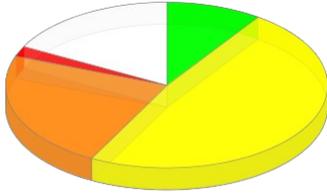


#### 5.1.5 *La présentation des plats (plateau, tables...)?*

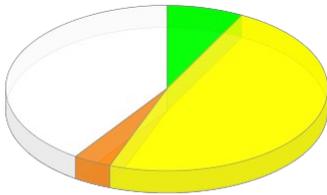
Très satisfait	12%
Satisfait	52%
Peu satisfait	11%

<b>Pas du tout Satisfait</b>	1%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Sans réponse</b>	24%	

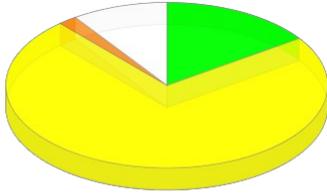
### 5.1.6 La variété des menus?

<b>Très satisfait</b>	9%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	49%	
<b>Peu satisfait</b>	24%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	1%	
<b>Sans réponse</b>	17%	

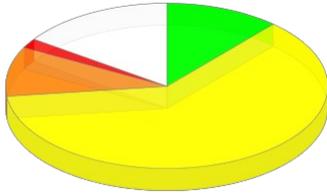
### 5.1.7 La qualité de la prestation hôtelière (service, installation, aide aux repas.....)?

<b>Très satisfait</b>	7%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	49%	
<b>Peu satisfait</b>	3%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	41%	

### 5.1.8 Les horaires de repas?

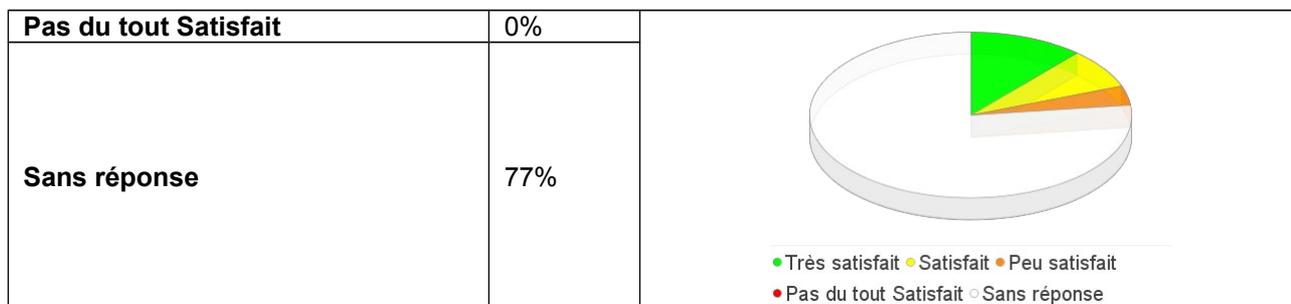
<b>Très satisfait</b>	16%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	74%	
<b>Peu satisfait</b>	1%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	9%	

### 5.1.9 Le temps accordé aux repas?

<b>Très satisfait</b>	12%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	62%	
<b>Peu satisfait</b>	9%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	1%	
<b>Sans réponse</b>	16%	

### 5.1.10 Le respect des régimes?

<b>Très satisfait</b>	12%	
<b>Satisfait</b>	8%	
<b>Peu satisfait</b>	3%	



## 5.2 Remarques- Suggestions : qualité des repas

- 1 - Tout dépend des équipes
- 2 - Revoir la température des plats servis en chambre.
- 3 - Je mange en chambre maintenant, par choix.
- 4 - J'ai un petit appétit.
- 5 - Les menus sont toujours les mêmes, le repas est trop rapide du plat au fromage, en chambre c'est zéro, surtout le soir il n'y a rien à manger.
- 6 - La qualité n'est pas toujours bien, ainsi que la température.
- 7 - En quantité trop pour ne pas grossir / pas assez de légumes verts.
- 8 - Le menu ne correspond pas toujours à ce qu'on mange, et il n'y a pas de plat de substitution, la sauce de la salade est trop forte.
- 9 - Pas toujours bon, souvent la même chose.
- 10 - Pas assez salé et poivré, pas pareil de saler après, sinon c'est toujours pareil.
- 11 - Les plats pas assez chauds, des pâtes+++, le temps accordé aux repas trop rapide. La soupe ça va mais le reste pas formidable, le soir rien à manger (en chambre)

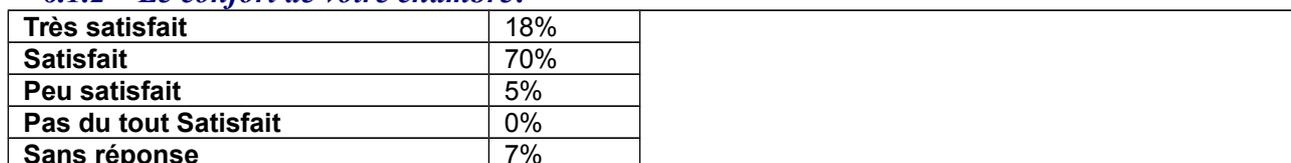
## 6 CONFORT HOTELIER

### 6.1 Votre avis sur :

#### 6.1.1 Le confort hôtelier en général ?

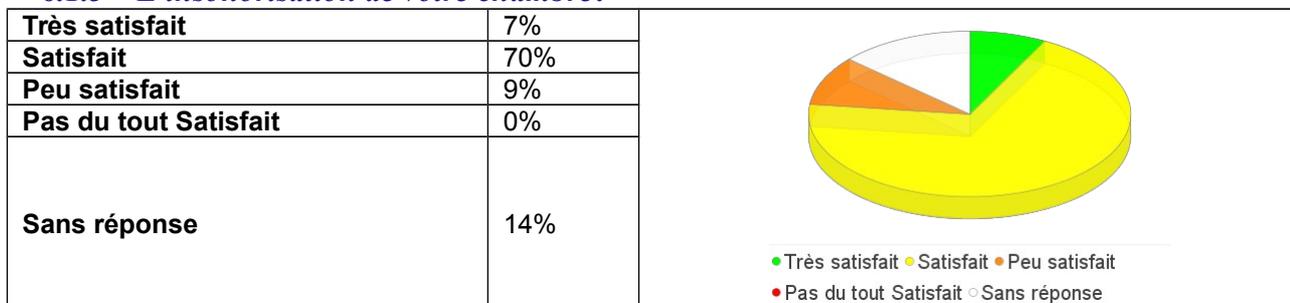


#### 6.1.2 Le confort de votre chambre?

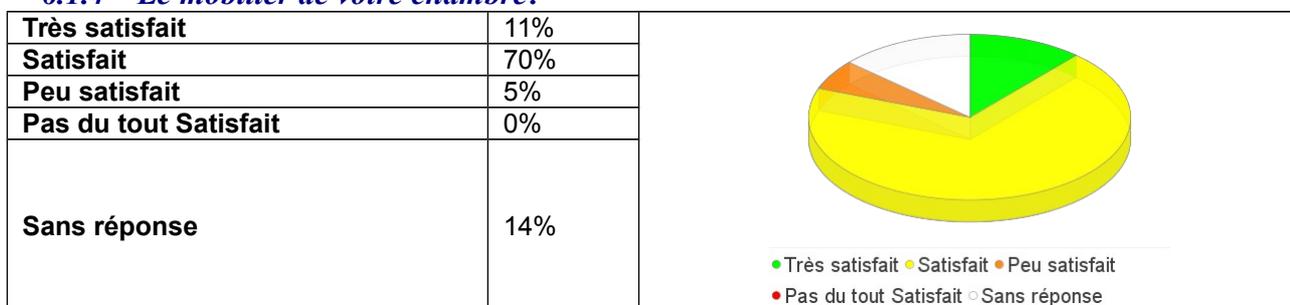




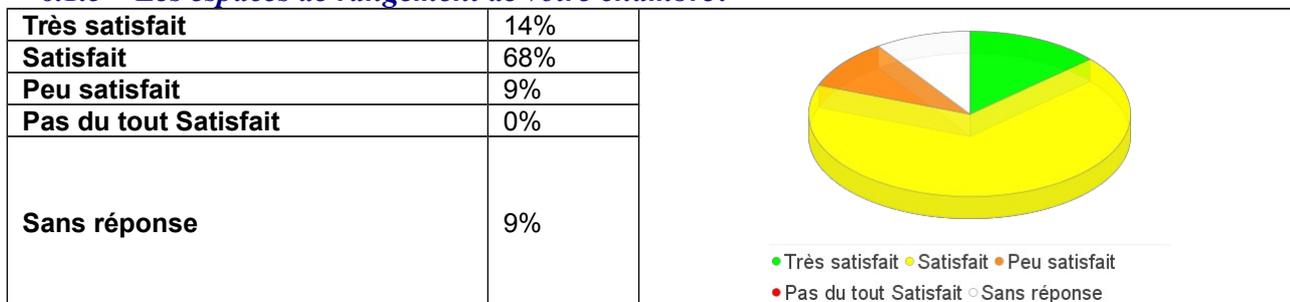
### 6.1.3 L'insonorisation de votre chambre?



### 6.1.4 Le mobilier de votre chambre?



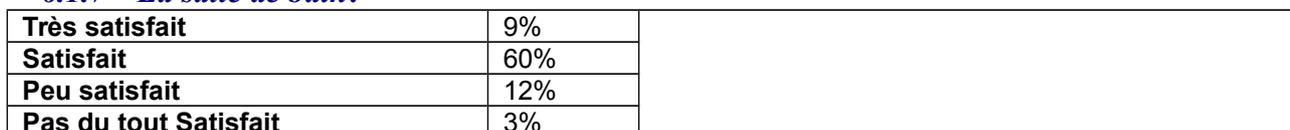
### 6.1.5 Les espaces de rangement de votre chambre?



### 6.1.6 La température de votre chambre?



### 6.1.7 La salle de bain?



<b>Sans réponse</b>	16%	<p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
---------------------	-----	--

### 6.1.8 Les espaces de vie commune (lieu de vie, espaces d'animation...)?

<b>Très satisfait</b>	11%	<p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	58%	
<b>Peu satisfait</b>	7%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	24%	

## 6.2 Remarques – suggestions : confort hôtelier

- 1 - Froid dans les locaux
- 2 - Froid dans les locaux.
- 3 - Froid dans la salle de bain.
- 4 - Je manque de place pour ranger mon linge.
- 5 - Froid dans la chambre.
- 6 - J'ai une belle chambre.
- 7 - Un peu froid le soir.
- 8 - Il fait un peu chaud dans la chambre.
- 9 - Changer certains meubles (comme table sale, nappe sur table cachant la misère)
- 10 - La table est bancal, les affaires tombent dès qu'on fait le ménage.
- 11 - Je suis un peu sourde.
- 12 - Je ne vais pas dans les espaces de vie commune.
- 13 - Chambre trop petite, manque du mobilier, pas de douche dans la salle de bain.

## 7 QUALITE DE L'ENTRETIEN DES ESPACES/HYGIENE DES LOCAUX

### 7.1 Votre avis sur :

#### 7.1.1 L'hygiène générale de l'établissement ?

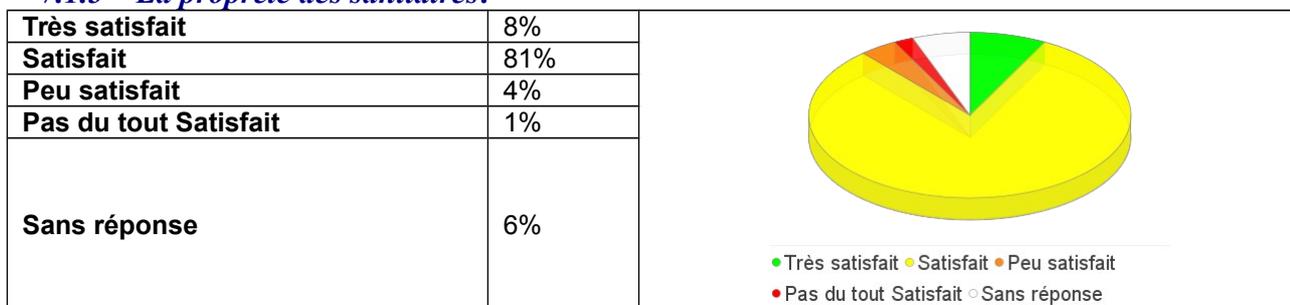
<b>Très satisfait</b>	10%	
<b>Satisfait</b>	81%	
<b>Peu satisfait</b>	0%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	9%	



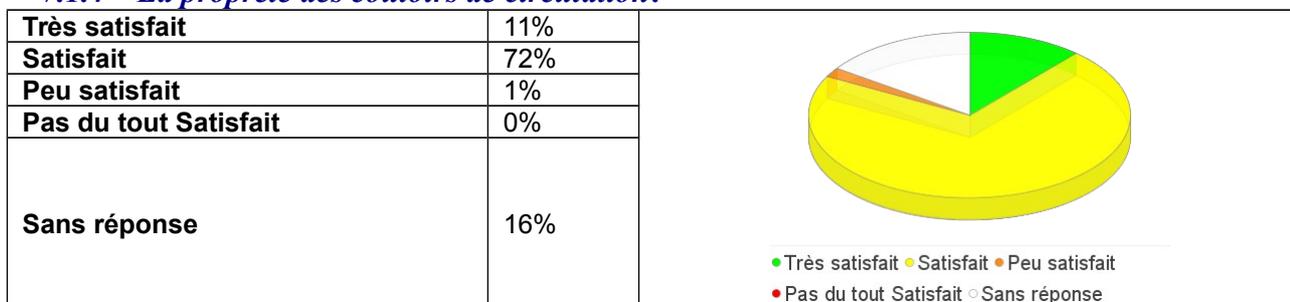
### 7.1.2 La propreté de votre chambre?



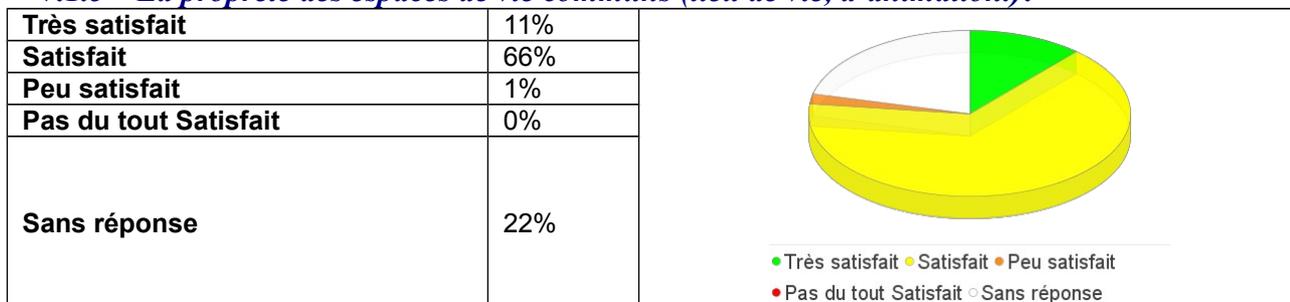
### 7.1.3 La propreté des sanitaires?



### 7.1.4 La propreté des couloirs de circulation?



### 7.1.5 La propreté des espaces de vie communs (lieu de vie, d'animation.)?

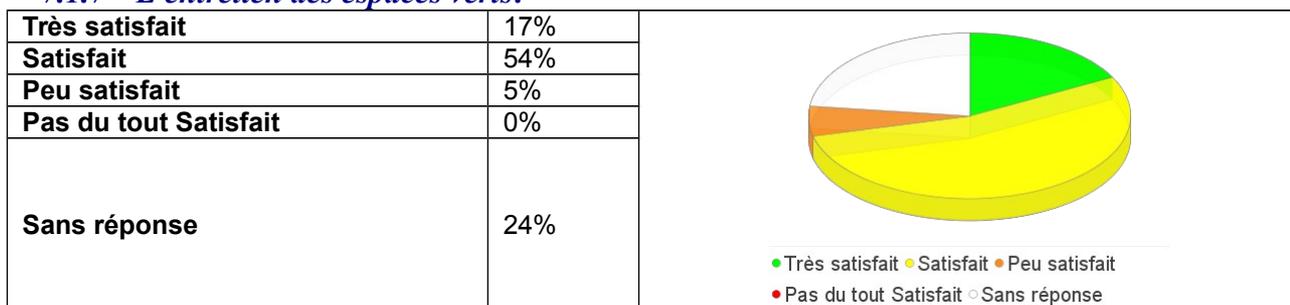


### 7.1.6 L'entretien et les réparations effectuées sur le matériel/mobilier de votre chambre?

Très satisfait	13%
Satisfait	49%
Peu satisfait	3%
Pas du tout Satisfait	0%
Sans réponse	35%



### 7.1.7 L'entretien des espaces verts?



## 7.2 Remarques – suggestions : qualité de l'entretien/hygiène des locaux

- 1 - Tout dépend du personnel
- 2 - Quelques fois les espaces sont sales.
- 3 - C'est propre, fait tous les jours.
- 4 - Les espaces verts, l'herbe est coupée trop à ras, la terre se fait jour.
- 5 - Le plafonnier de la chambre n'a pas été réparé depuis 2 semaines.
- 6 - Les sols glissent un peu, j'ai peur de tomber mais c'est très propre.
- 7 - Je reste en chambre.

## 8 QUALITE DE LA PRESTATION LINGE

### 8.1 Votre avis sur :

#### 8.1.1 La propreté de la literie ?



#### 8.1.2 L'entretien du linge ?

<b>Très satisfait</b>	18%	
<b>Satisfait</b>	72%	
<b>Peu satisfait</b>	3%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	7%	

### 8.1.3 Le délai de retour du linge ?

<b>Très satisfait</b>	15%	
<b>Satisfait</b>	56%	
<b>Peu satisfait</b>	9%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	20%	

### 8.1.4 La qualité du rangement de vos effets personnels?

<b>Très satisfait</b>	17%	
<b>Satisfait</b>	49%	
<b>Peu satisfait</b>	15%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	19%	

## 8.2 Remarques – suggestions : qualité de la prestation linge

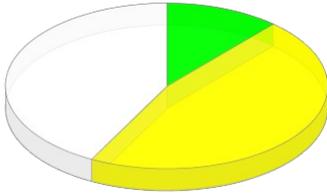
- 1 - Manque du linge.
- 2 - Le linge est mis vite fait.
- 3 - Y'a des jours c'est vite rangé.
- 4 - Je n'aime pas mon matelas (pas bien quand je bouge)
- 5 - L'élastique de ma culotte est revenue grise.
- 6 - Je range mon linge moi même.
- 7 - Les mouchoirs ne reviennent pas.
- 8 - Quelques fois vite rangé.
- 9 - Manque 1 robe depuis plus d'un an.
- 10 - Manque de linge, ne revient pas, étagère trop haute.

## 9 QUALITE DES PRESTATIONS DE CONFORT

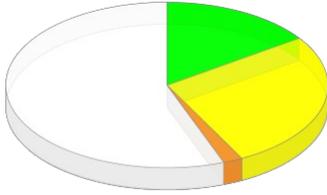
### 9.1 Votre avis sur :

#### 9.1.1 Les prestations de confort ?

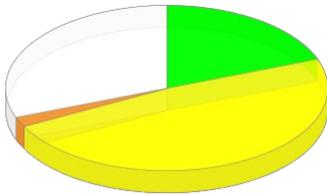
<b>Très satisfait</b>	11%	
<b>Satisfait</b>	47%	
<b>Peu satisfait</b>	0%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	

<b>Sans réponse</b>	42%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
---------------------	-----	---

### 9.1.2 Les prestations d'esthétique?

<b>Très satisfait</b>	16%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	27%	
<b>Peu satisfait</b>	1%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	56%	

### 9.1.3 Les prestations de bien-être (bains, douches...)?

<b>Très satisfait</b>	19%	 <p>● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait ● Pas du tout Satisfait ● Sans réponse</p>
<b>Satisfait</b>	49%	
<b>Peu satisfait</b>	1%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	31%	

## 9.2 Remarques – suggestions : qualité des prestations de confort

- 1 - Tout dépend du personnel
- 2 - C'est Béatrice qui m'épile.
- 3 - La pédicure coupe les ongles beaucoup trop courts de chaque côté, ne sait pas pratiquer la lame sur les peaux mortes. Ce n'est pas quelqu'un qui exerce son métier correctement. Un pédicure homme était venu et a fait de l'excellent travail sur mes pieds.
- 4 - Je prends ma douche moi même et je suis épilée par l'animatrice.

## 10 VIE SOCIALE – ANIMATIONS – VIE SPIRITUELLE

### 10.1 Votre avis sur :

#### 10.1.1 Le respect des droits des résidents en général ?

<b>Très satisfait</b>	10%	
<b>Satisfait</b>	58%	
<b>Peu satisfait</b>	3%	
<b>Pas du tout Satisfait</b>	0%	
<b>Sans réponse</b>	29%	



### 10.1.2 La vie sociale dans l'établissement?

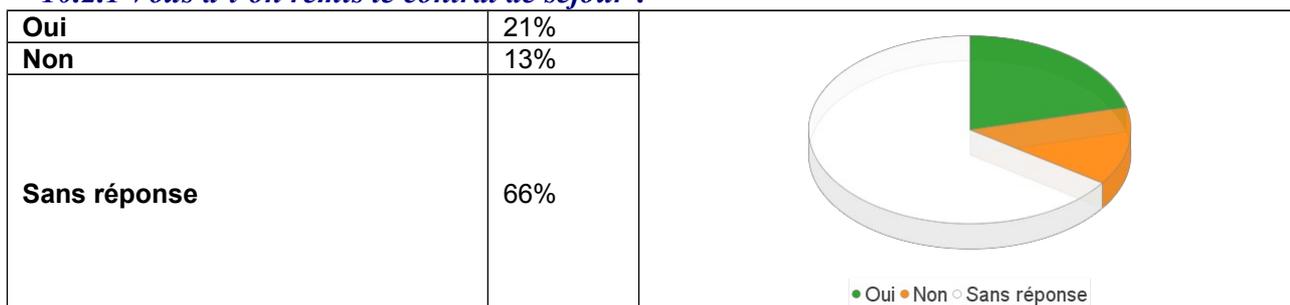


### 10.1.3 Le respect de votre culte?

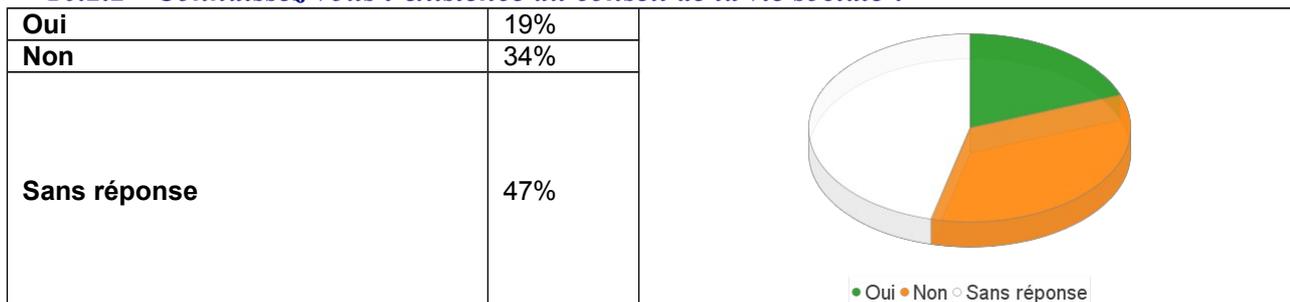


## 10.2 Vie sociale :

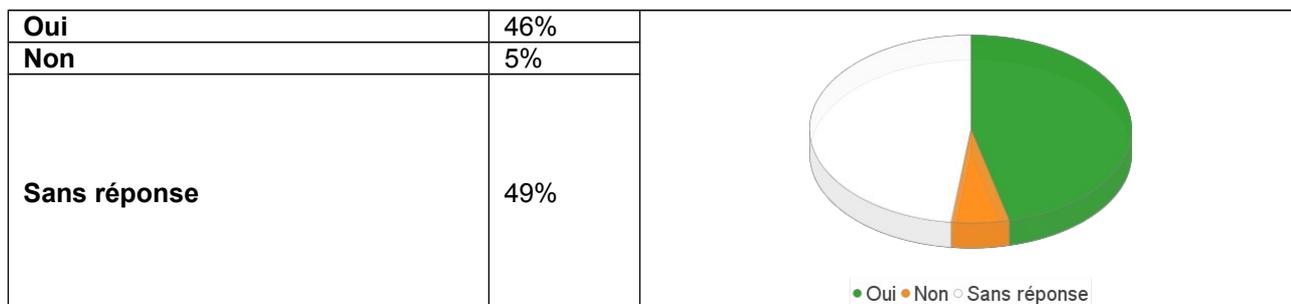
### 10.2.1 Vous a-t-on remis le contrat de séjour ?



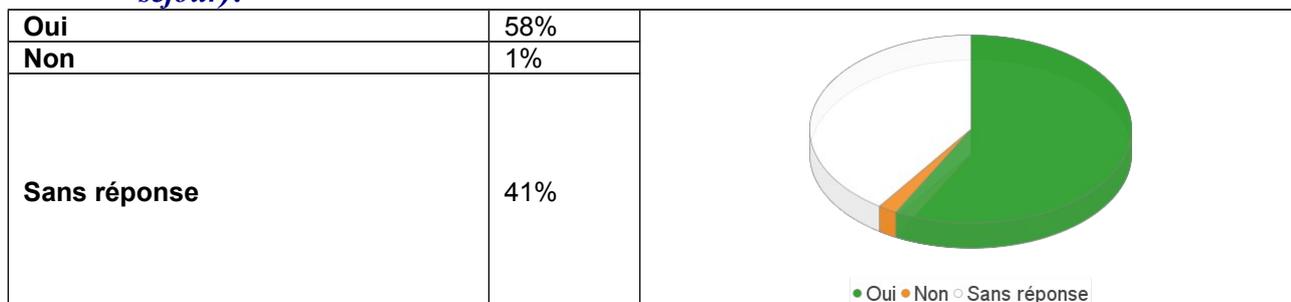
### 10.2.2 Connaissez-vous l'existence du conseil de la vie sociale ?



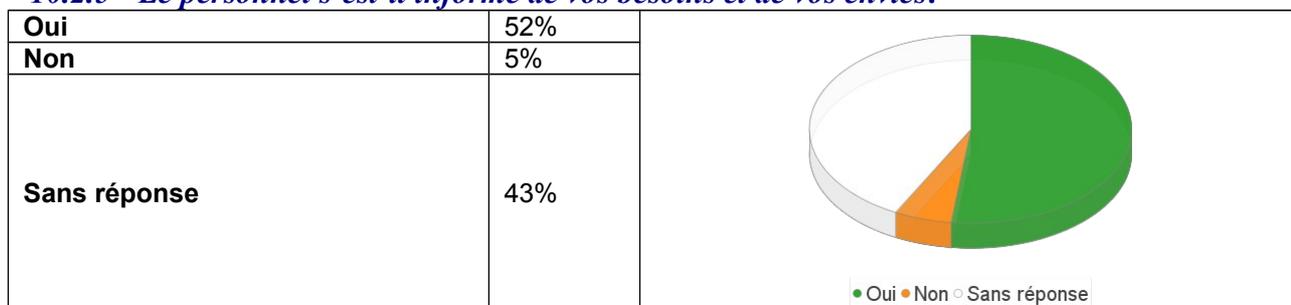
### 10.2.3 Le personnel est-il informé de vos habitudes de vie ?



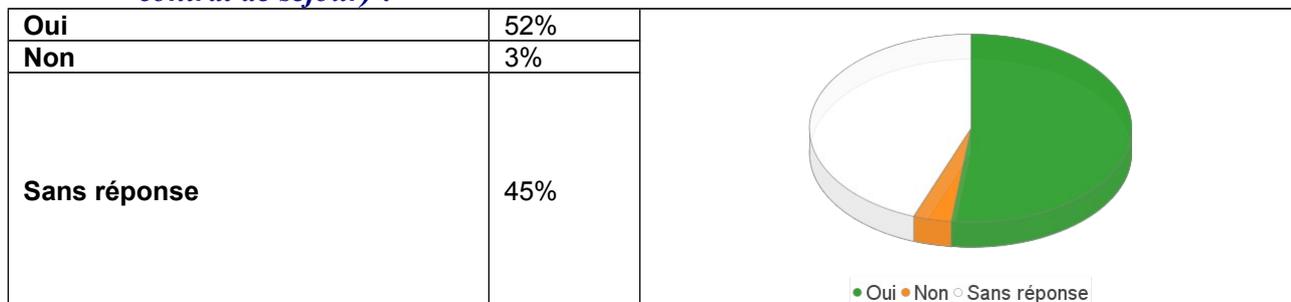
**10.2.4 Vos habitudes de vie sont-elles respectées (dans la mesure du possible selon le contrat de séjour)?**



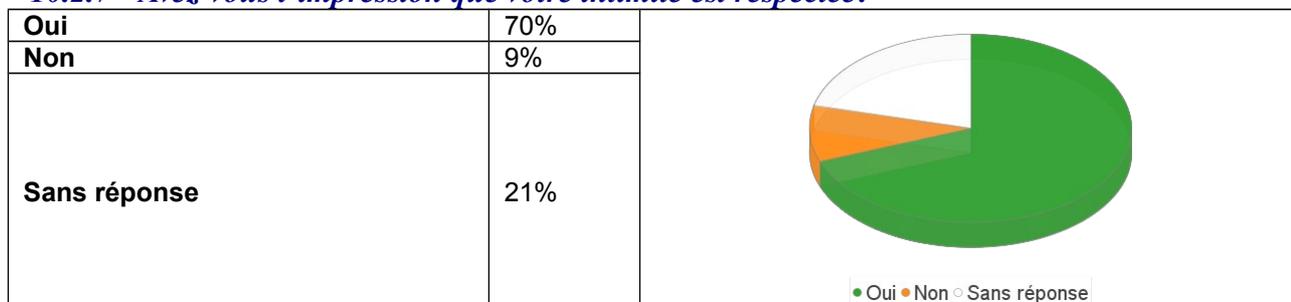
**10.2.5 Le personnel s'est-il informé de vos besoins et de vos envies?**



**10.2.6 Vos besoins et vos envies ont-ils été respectés (dans la mesure du possible selon le contrat de séjour) ?**

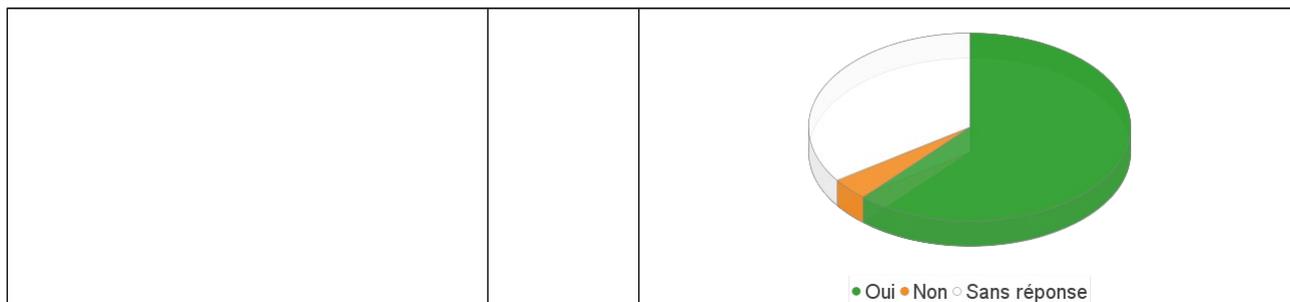


**10.2.7 Avez-vous l'impression que votre intimité est respectée?**



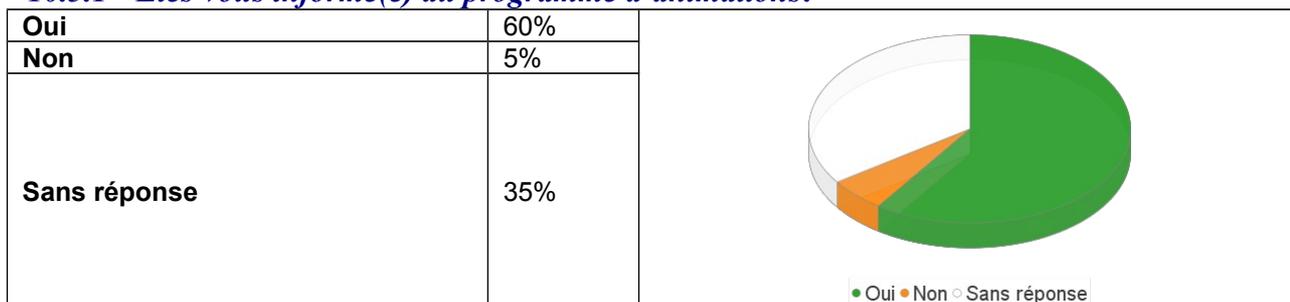
**10.2.8 Avez-vous l'impression d'avoir un droit de parole et d'expression ?**





### 10.3 Animations :

#### 10.3.1 Etes-vous informé(e) du programme d'animations?



#### 10.4 Si non, pourquoi ?

- 1 - Ca ne m'intéresse pas
- 2 - Le programme est dit tous les jours au restaurant.
- 3 - Je ne vais pas à tous, c'est mon choix.
- 4 - Joue à la coïncidence avec neveu et nièce + parcours santé.
- 5 - Je n'y suis jamais allée.
- 6 - Le programme est annoncé le midi au restaurant.
- 7 - Oui, on le dit au restaurant, la dame parle fort donc c'est bien.
- 8 - Je ne souhaite pas aller à l'animation, au café presse de temps en temps.

### 10.5 Votre avis sur :

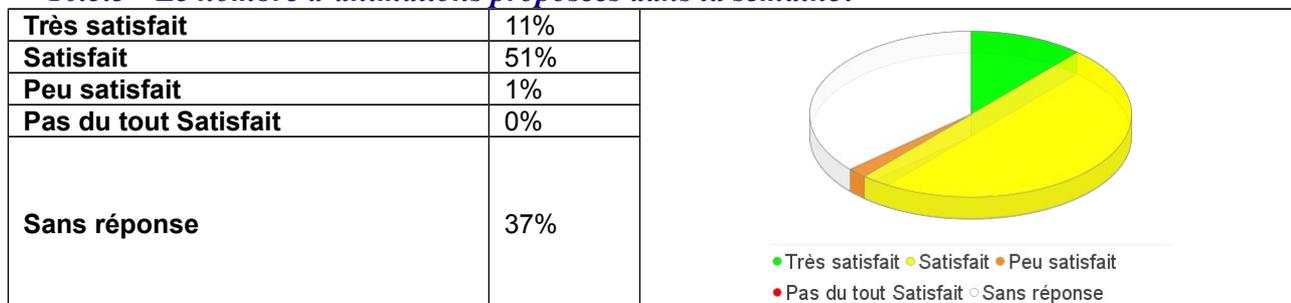
#### 10.5.1 La qualité des animations ?



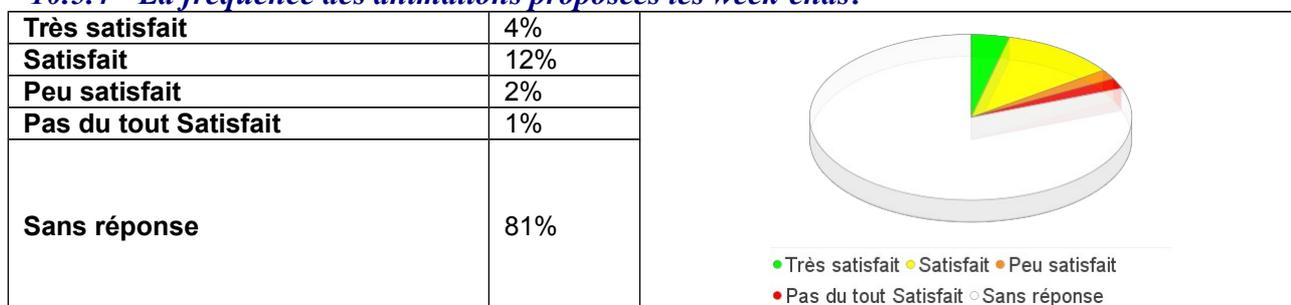
#### 10.5.2 La nature des animations proposées (ateliers, cinéma, sorties, repas à thème...)?



### ***10.5.3 Le nombre d'animations proposées dans la semaine?***



### ***10.5.4 La fréquence des animations proposées les week-ends?***



## ***10.6 Remarques – suggestions : vie sociale/animations/ vie spirituelle***

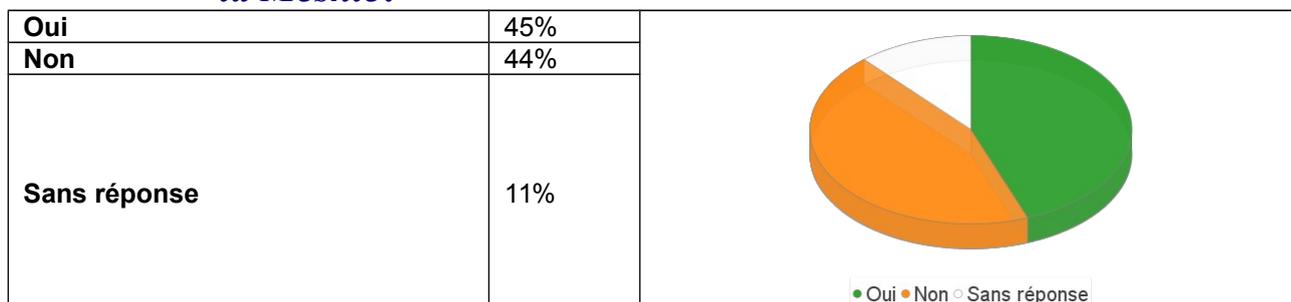
- 1 - Ne participe pas à toutes les animations.
- 2 - Surtout le cinéma et les sorties.
- 3 - Les animations me sont proposées mais je ne tiens pas à y participer.
- 4 - C'est bien qu'il y en ait, mais moi ça ne m'intéresse pas.
- 5 - Il n'y a pas d'animations le week-end.
- 6 - Ça ne m'intéresse pas.
- 7 - Messe, loto
- 8 - Pas d'animations le week-end.
- 9 - Ne participe pas aux animations
- 10 - Pas d'animations le week-end.
- 11 - Je n'y participe pas.
- 12 - Il n'y a rien le week-end
- 13 - Pas d'animations le week-end.
- 14 - J'aime bien être au calme mais je vais à la messe et j'arrête écouter le journal.
- 15 - Je ne m'intéresse pas à ça, je suis bien dans ma chambre.
- 16 - Pas envie d'assister.

## 11 IMPRESSIONS GENERALES

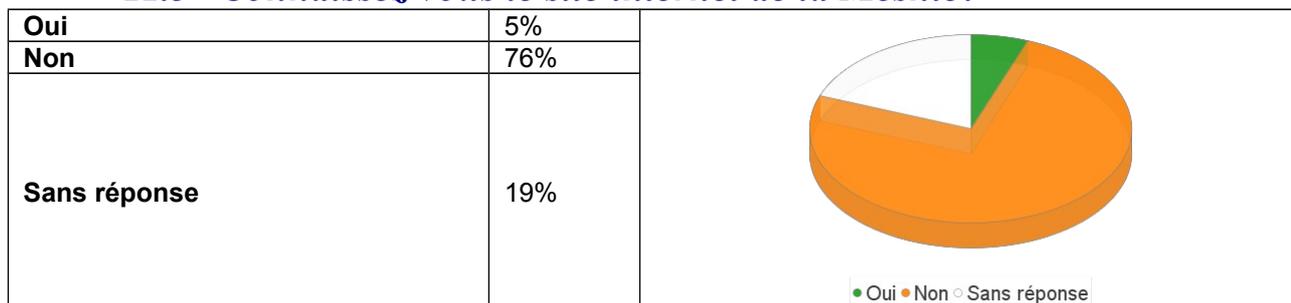
### 11.1 *Dans l'ensemble, comment estimez-vous votre séjour dans la maison de retraite ?*



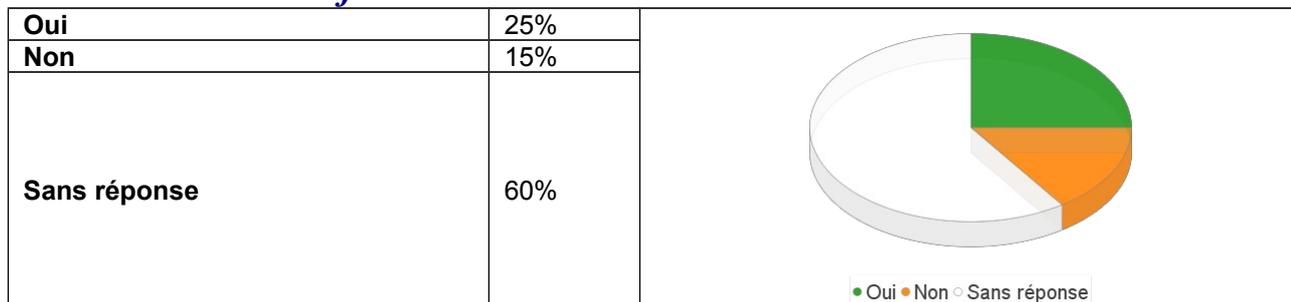
### 11.2 *Avez-vous eu connaissance de l'existence du parcours seniors de la Mesnie?*



### 11.3 *Connaissez-vous le site internet de la Mesnie?*



### 11.4 *Avez-vous constaté des améliorations depuis la dernière enquête de satisfaction de novembre 2014?*



### 11.5 *Si oui, sur quelle(s) prestation(s)?*

- 1 - Cadre de vie
- 2 - Aimerait un fauteuil confortable dans sa chambre.

- 3 - Depuis que Nicole désenvoute.
- 4 - Système de protection au niveau des fenêtres concernant l'ouverture ainsi que des cables au niveau du hall 1er étage.
- 5 - Les changements de lit.
- 6 - On ne m'a pas proposé le parcours santé. C'est toujours pareil.
- 7 - Tout est bien, tout le monde est gentil.
- 8 - C'est mieux qu'avant quand je suis arrivé (ne sait pas dire pourquoi)
- 9 - Cela fait seulement 11 mois que je suis là.
- 10 - Nous on a pas le droit au parcours santé
- 11 - Pas longtemps que je suis arrivé.
- 12 - Le jardin ensuite des travaux vont être effectués à la Mapad dans les chambres.
- 13 - Le dehors
- 14 - Le parc
- 15 - Toujours pareil, j'ai pas à me plaindre.
- 16 - En restauration

### ***11.6 Remarques générales /Propositions à formuler ?***

- 1 - Parle peu et s'ennuie beaucoup. A du mal à s'exprimer.
- 2 - .
- 3 - Très satisfait pour l'ensemble de l'établissement principalement pour tous les personnels. Merci.
- 4 - On ne m'a pas proposé le parcours santé séniors, je perds 1 kg/mois, c'est pas normal mais je ne mange pas beaucoup c'est maigre.
- 5 - Je remercie toute l'équipe qui entoure monsieur Olivier Anfry et Pascal pour tant d'attention à l'égard des résidents et de leur famille. Je signale que les repas dans les chambres sont la plupart du temps tièdes, qu'il faudrait peut être changer les armoires chauffantes. Merci.
- 6 - Prévoir des repas de substitution, du jambon par exemple.
- 7 - On ne m'a pas proposé le parcours santé.
- 8 - Je préférerais être chez moi.
- 9 - Le respect chez les jeunes est à revoir, il tutoie trop facilement et m'appelle "vovonne".
- 10 - Je n'avais pas envie de rentrer en maison de retraite, j'ai ma maison à Carel.