

**ENQUÊTE DE**

**SATISFACTION DES**

**RÉSIDENTS 2018**





Les Jardins de Saint Hilaire  
131 CHEMIN CAMP ARDON  
30560 SAINT HILAIRE DE BRETHMAS  
04.66.60.68.60  
accueil@jsh.fr

Date de création : 23/02/2018

## ENQUETE DE SATISFACTION – RESIDANTS 2018 Pour l'amélioration des conditions de s...

### Les Jardins de Saint Hilaire

22 réponses (27,5% du nombre de réponses attendues)

Enquêtes



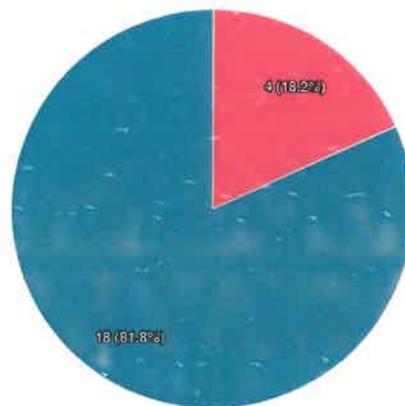
Période : du 07/03/2018 au 13/04/2018

22 réponses (27,5% du nombre de réponses attendues)

## IDENTIFICATION

### 1. Ce questionnaire est rempli par :

22 réponses (27,5% des répondants)



● Vous même ● Un proche ● Sans réponse

### 2. Vous êtes :

22 réponses (27,5% des répondants)



### 3. Est-ce que les lieux vous ont été présentés ?

22 réponses (27,5% des répondants)





**4. Connaissez-vous la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante ?**

21 réponses (26,25% des répondants)



**5. Etes vous satisfait des espaces de vie commune ?**

22 réponses (27,5% des répondants)





## VOTRE CHAMBRE

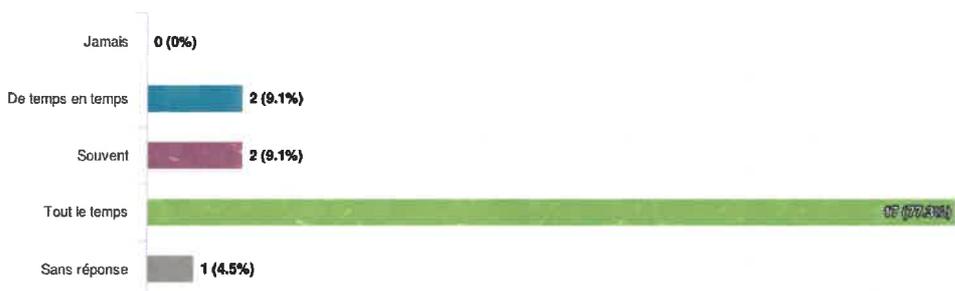
### 6. Pouvez-vous organiser votre chambre à votre convenance ?

22 réponses (27,5% des répondants)



### 7. Avez-vous l'intimité nécessaire à votre vie privée ?

21 réponses (26,25% des répondants)



### 8. Les soignants répondent-ils à vos demandes lorsque vous sonnez ?

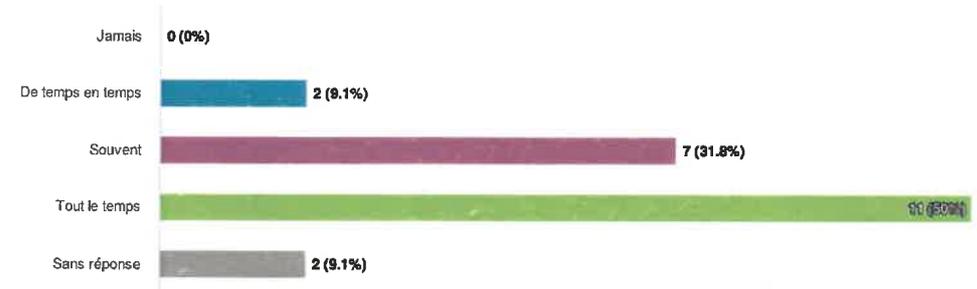
21 réponses (26,25% des répondants)





### 9. Les réponses sont-elles adaptées ?

20 réponses (25% des répondants)



### 10. Frappe-t-on à votre porte avant d'entrer ?

20 réponses (25% des répondants)



### 11. Avez-vous à vous plaindre du ménage ?

22 réponses (27,5% des répondants)

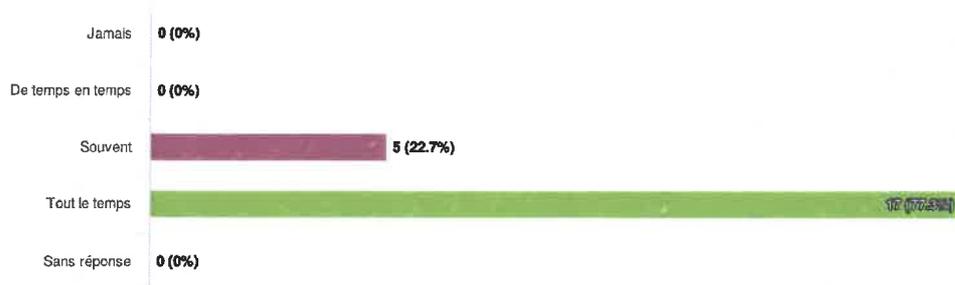




## LES SOINS

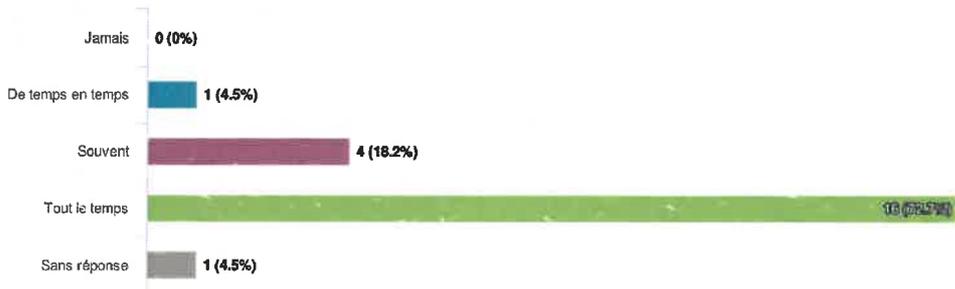
### 12. Les soins sont-ils adaptés à vos besoins ?

22 réponses (27,5% des répondants)



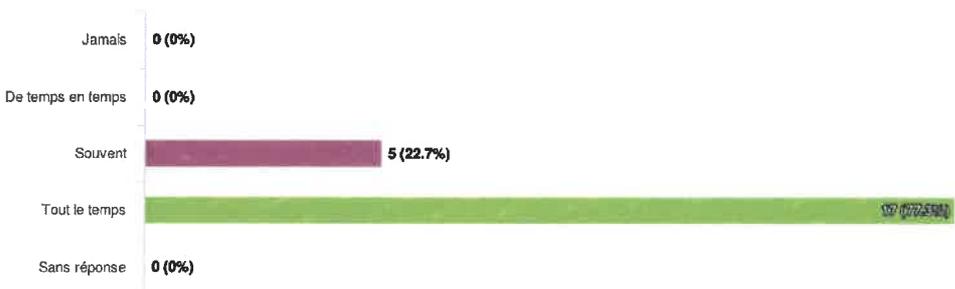
### 13. Les soignants respectent-ils votre rythme ?

21 réponses (26,25% des répondants)



### 14. Respectent-ils votre confort ? (température de l'eau...)

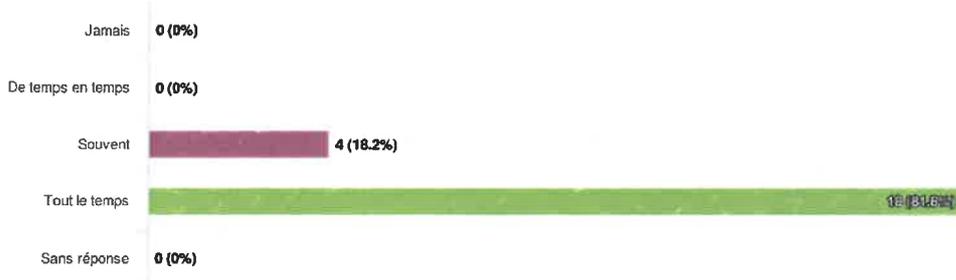
22 réponses (27,5% des répondants)





**15. Pensez-vous être bien soigné(e) ?**

22 réponses (27,5% des répondants)



**16. Connaissez-vous le médecin coordonnateur de l'établissement ?**

22 réponses (27,5% des répondants)



**17. Avez-vous déjà eu besoin d'un kinésithérapeute ?**

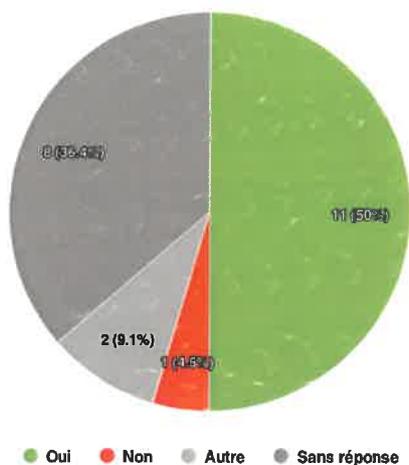
22 réponses (27,5% des répondants)





18. Si oui, êtes vous satisfait des soins ?

14 réponses (17,5% des répondants)

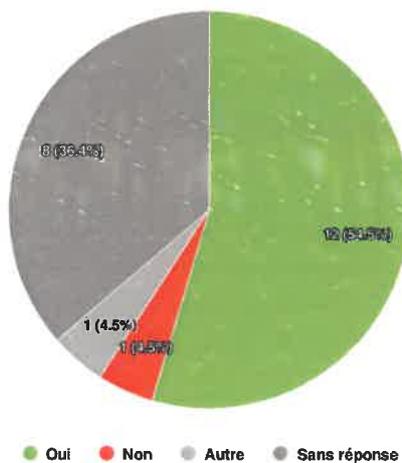


Autres :

- n'est pas intervenu souvent
- n'est pas intervenu souvent

19. Etes vous satisfait de la prise en charge par la psychologue ?

14 réponses (17,5% des répondants)



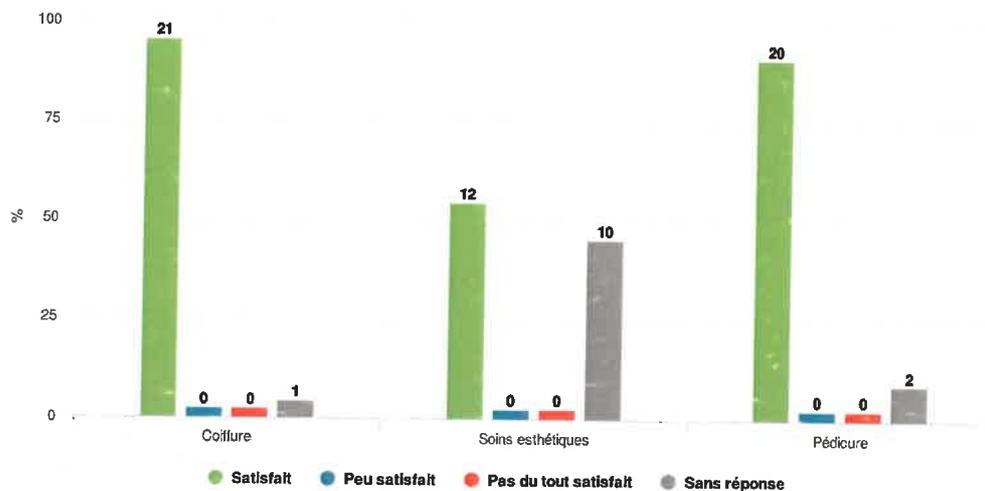
Autres :

-



**20. Etes vous satisfait des soins divers telsque:**

21 réponses (26,25% des répondants)



**Résultats par sous-questions :**

|                          | Satisfait               | Peu satisfait       | Pas du tout satisfait | Sans réponse            |
|--------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| Coiffure                 | 21 (95,5%)              | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 1 (4,5%)                |
| Soins esthétiques        | 12 (54,5%)              | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 10 (45,5%)              |
| Pédicure                 | 20 (90,9%)              | 0 (0%)              | 0 (0%)                | 2 (9,1%)                |
| Répartition des réponses | 53 (80,3% des réponses) | 0 (0% des réponses) | 0 (0% des réponses)   | 13 (19,7% des réponses) |

**21. Quelles prestations souhaiteriez vous en complément :**

0 réponse (0% des répondants)

**22. Connaissez vous l'Association des Bénévoles "Les Amis du Docteur Pierre Domergue" ?**

22 réponses (27,5% des répondants)





**23. Etes vous satisfait par l'accompagnement des bénévoles ?**

19 réponses (23,75% des répondants)





## VOTRE LINGE

### 24. Avez-vous assez de linge ?

22 réponses (27,5% des répondants)



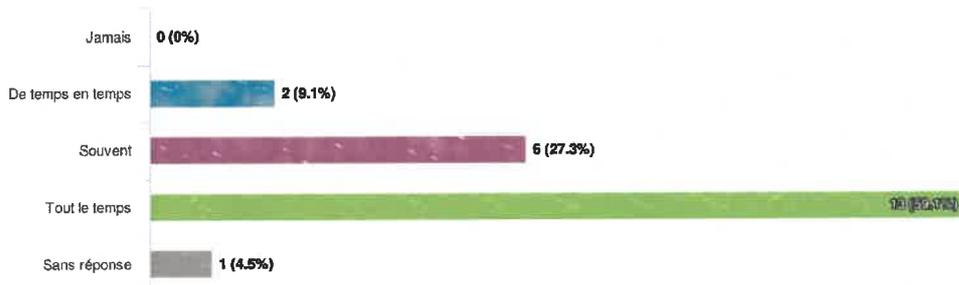
### 25. Votre linge a-t-il déjà été égaré ?

20 réponses (25% des répondants)



### 26. Votre linge de lit est-il changé aussi souvent que vous le souhaitez ?

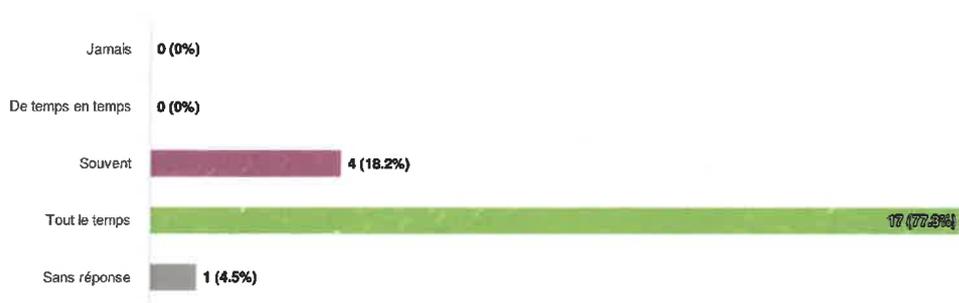
21 réponses (26,25% des répondants)





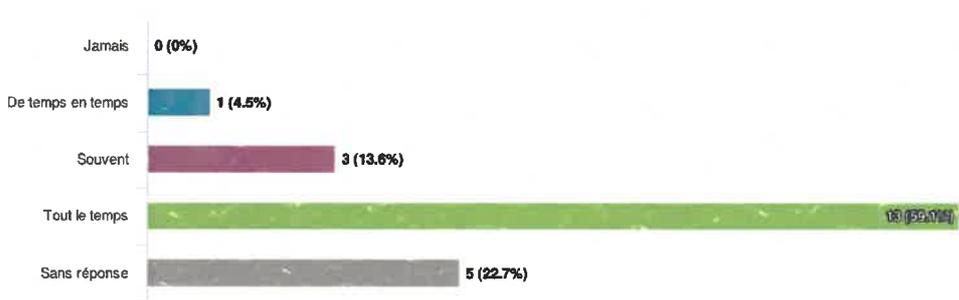
**27. Pensez-vous que votre linge est propre ?**

21 réponses (26,25% des répondants)



**28. Lorsque vous donnez votre linge à laver, revient-il rapidement ?**

17 réponses (21,25% des répondants)





## LES RÉPARATIONS

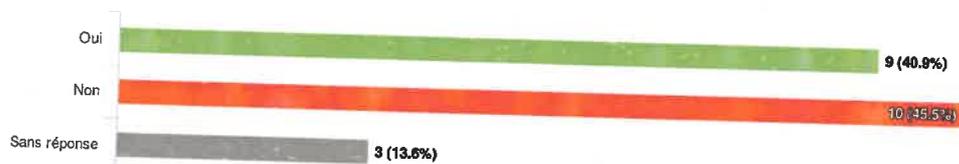
### 29. Etes-vous satisfait du chauffage ?

20 réponses (25% des répondants)



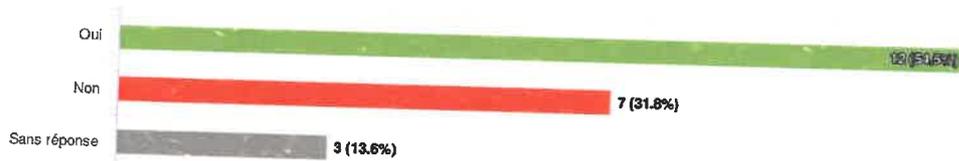
### 30. Savez-vous comment faire effectuer vos petites réparations ?

19 réponses (23,75% des répondants)



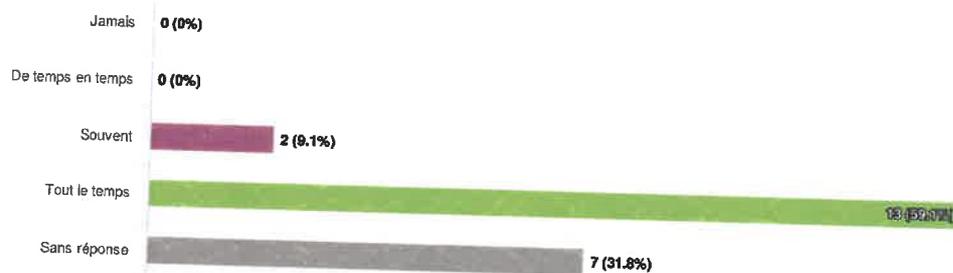
### 31. Connaissez-vous les personnes du service technique ?

19 réponses (23,75% des répondants)



### 32. Etes-vous satisfait du service technique ?

15 réponses (18,75% des répondants)





**ENQUETE DE SATISFACTION – RESIDANTS 2018 Pour  
l'amélioration des conditions de séjour des résidents**

---



## LES REPAS

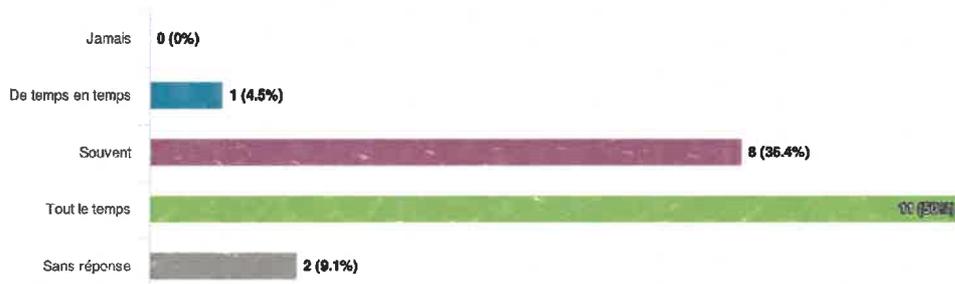
### 33. Les horaires des repas sont-ils adaptés ?

20 réponses (25% des répondants)



### 34. L'alimentation est-elle adaptée ?

20 réponses (25% des répondants)



### 35. La durée du repas est-elle suffisante ?

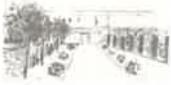
22 réponses (27,5% des répondants)



### 36. Avez-vous besoin d'une aide pour le repas ?

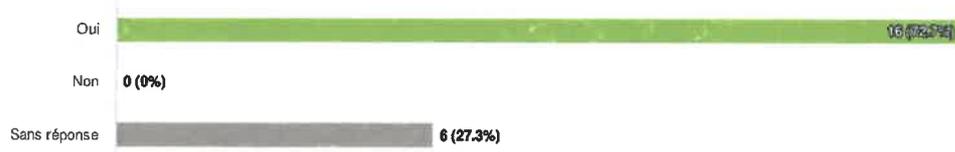
21 réponses (26,25% des répondants)





**37. Le personnel répond-t-il à ce besoin ?**

16 réponses (20% des répondants)



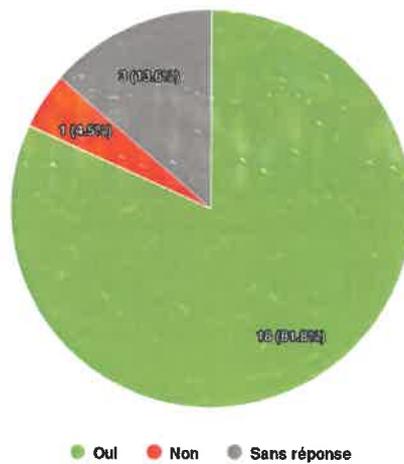
**38. Comment ?**

6 réponses (7,5% des répondants)

- l'horaire du repas du soir à retarder
- ON DEMANDE DE L'AIDE ET ILS VIENNENT DES QU'ILS PEUVENT
- MANQUE D'AIDE PERSONNALISE AU MOMENT DU REPAS
- COUPER LA VIANDE  
ÉPLUCHER LES FRUITS
- en coupant les aliments si besoin est
- avec beaucoup de bonne volonté

**39. Vos habitudes de vie sont-elles respectées ?**

19 réponses (23,75% des répondants)





## VOUS DEPLACEMENTS

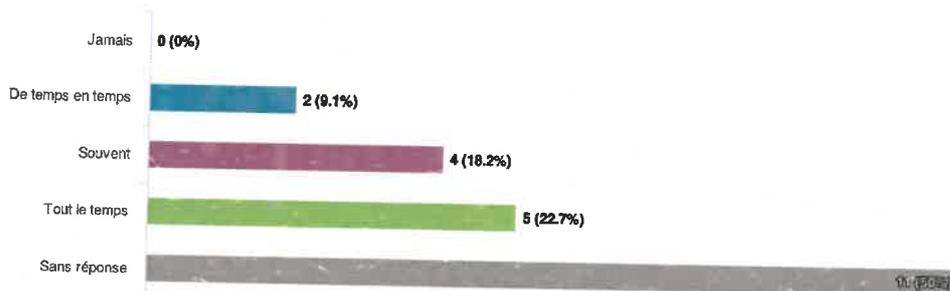
### 40. Vous estimez-vous autonome par rapport à la marche ?

21 réponses (26,25% des répondants)



### 41. Si non, le personnel répond-t-il à votre attente d'aide ?

11 réponses (13,75% des répondants)



### 42. L'établissement vous semble-t-il adapté à vos déplacements ?

20 réponses (25% des répondants)



### 43. Que faudrait-il modifier pour améliorer vos déplacements ?

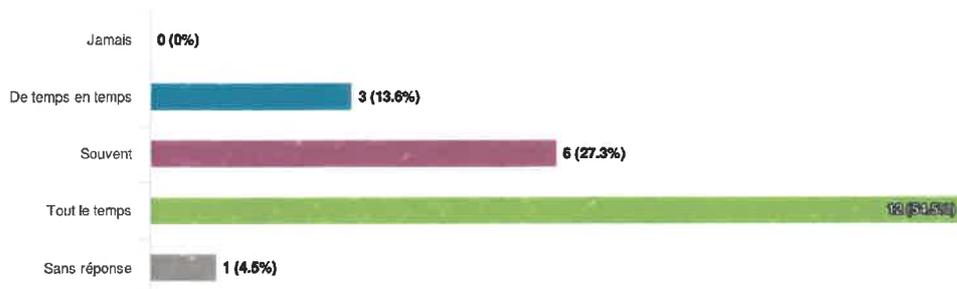
0 réponse (0% des répondants)



## L'ANIMATION

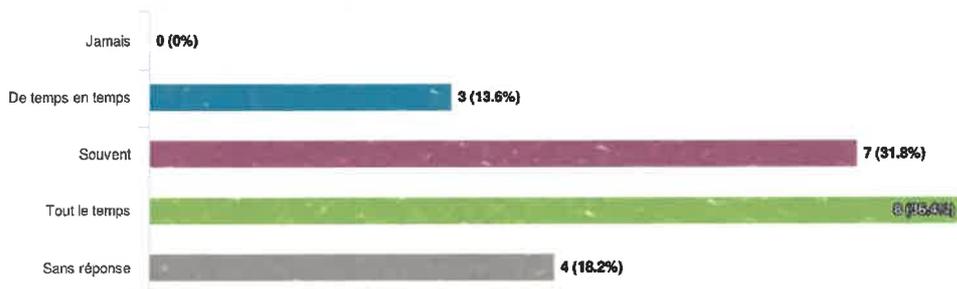
### 44. Répond-t-elle à vos attentes, à vos envies ?

21 réponses (26,25% des répondants)



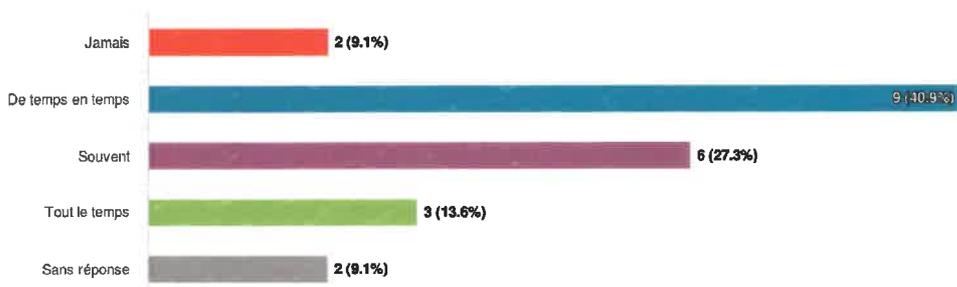
### 45. Est-elle suffisante ?

18 réponses (22,5% des répondants)



### 46. Participez-vous aux différentes animations ?

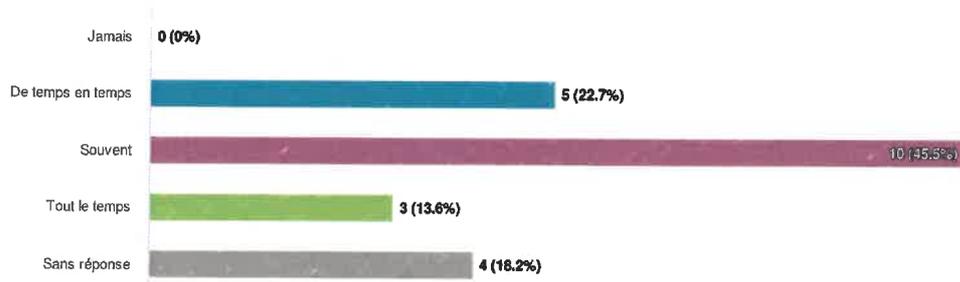
20 réponses (25% des répondants)





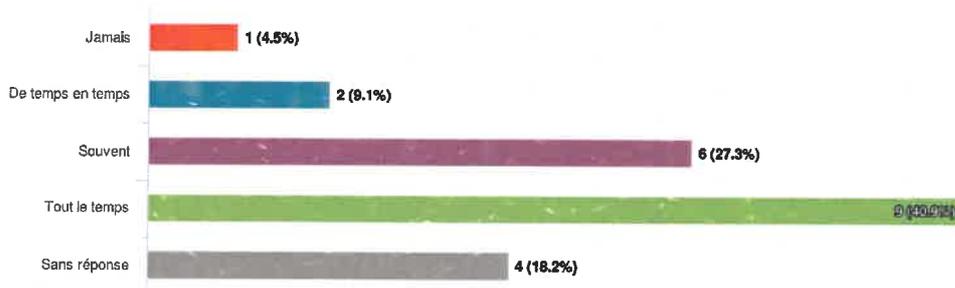
**47. Y a-t-il des sorties, des journées à thèmes (thé dansant, loto...)**

18 réponses (22,5% des répondants)



**48. Vous sentez-vous libre d'y participer ?**

18 réponses (22,5% des répondants)



**49. Souhaiteriez vous d'autres animations ?**

1 réponse (1,25% des répondants)

- oui



## LA VIE A LA MAISON DE RÉTRAITÉ

### 50. Vous sentez-vous en sécurité ?

21 réponses (26,25% des répondants)



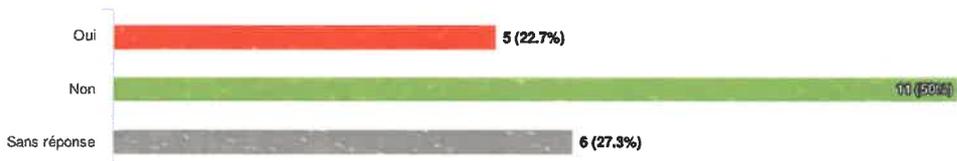
### 51. Lorsque vous avez un souci, vous semble-t-il possible d'en parler à un membre du personnel ?

19 réponses (23,75% des répondants)



### 52. Y a-t-il des moments plus difficiles dans la journée, la semaine ?

16 réponses (20% des répondants)



### 53. Si oui, lesquels ?

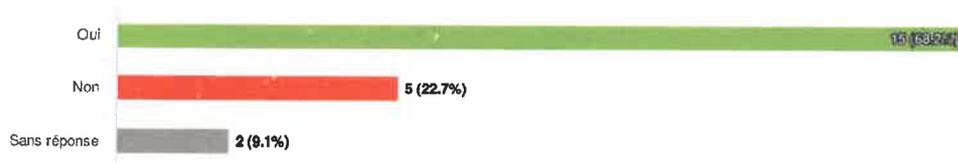
3 réponses (3,75% des répondants)

- l'isolement et la douleur
- LA NUIT LE WEEK-END
- lorsque ma mère appelle pour aller aux toilettes et que personne de répond, ou qu'on lui répond que ce n'est pas l'heure.



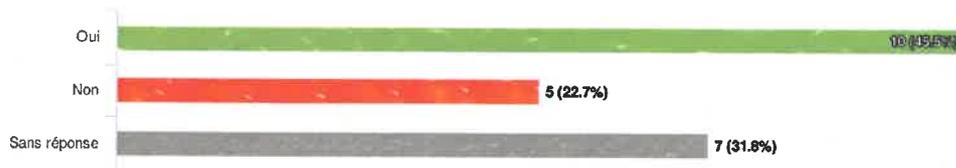
**54. Avez-vous les moyens d'exprimer des réclamations ou des satisfactions ?**

20 réponses (25% des répondants)



**55. Pensez-vous utile la mise en place de groupe de parole ?**

15 réponses (18,75% des répondants)



**56. Vos proches peuvent-ils facilement vous contacter ?**

22 réponses (27,5% des répondants)



**57. Pouvez-vous les contacter facilement ?**

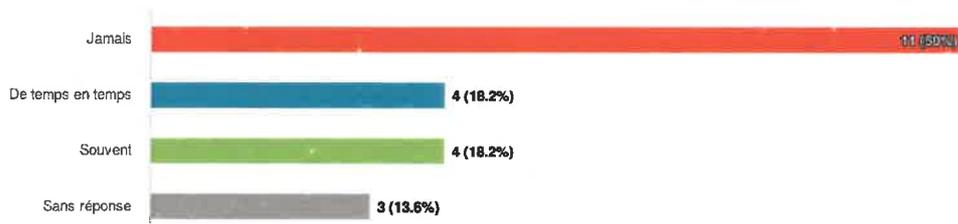
21 réponses (26,25% des répondants)





**58. Pouvez-vous faire des achats de la vie courante ?**

19 réponses (23,75% des répondants)



**59. Quels produits souhaiteriez vous pouvoir acheter sur place?**

4 réponses (5% des répondants)

- rien
- rien
- biscuits
- AUCUN

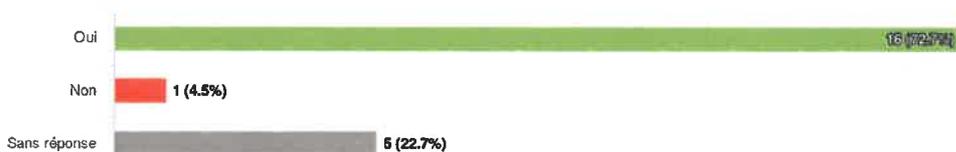
**60. Pensez-vous avoir suffisamment d'argent ?**

14 réponses (17,5% des répondants)



**61. Pouvez-vous pratiquer le culte de votre choix ?**

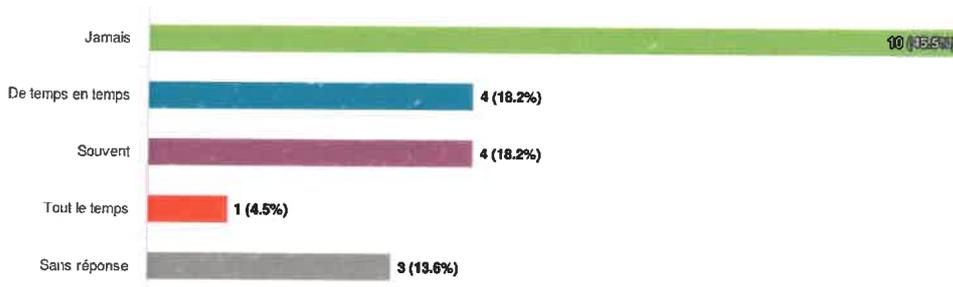
17 réponses (21,25% des répondants)





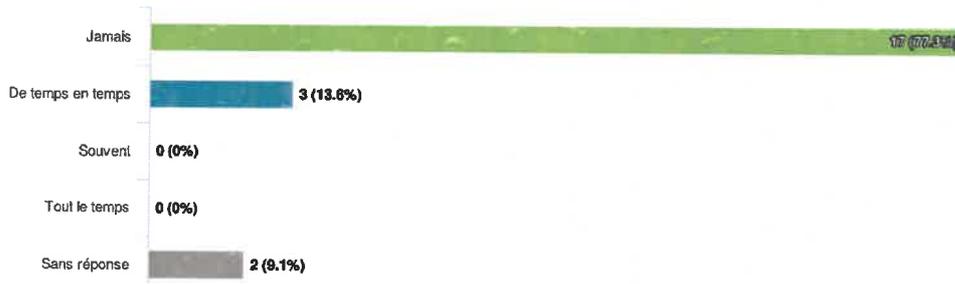
**62. Etes-vous gêné par le bruit ?**

19 réponses (23,75% des répondants)



**63. Etes-vous gêné par les odeurs ?**

20 réponses (25% des répondants)



**64. Les contacts avec le personnel sont :**

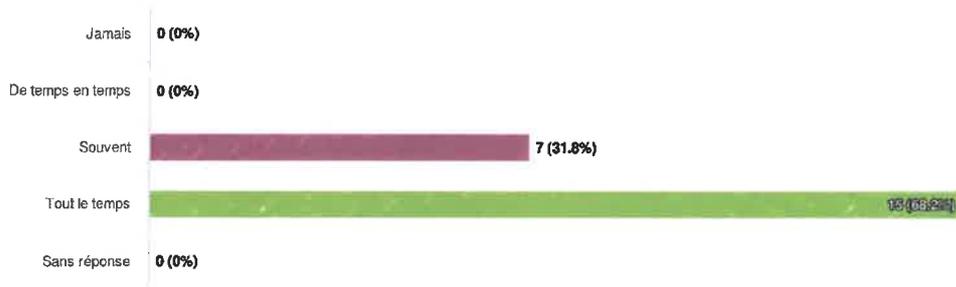
22 réponses (27,5% des répondants)





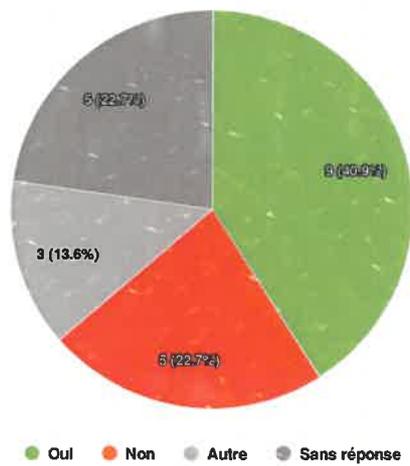
**65. Vous sentez-vous respecté(e) ?**

22 réponses (27,5% des répondants)



**66. Vous sentez-vous acteur dans les décisions vous concernant ?**

17 réponses (21,25% des répondants)



Autres :

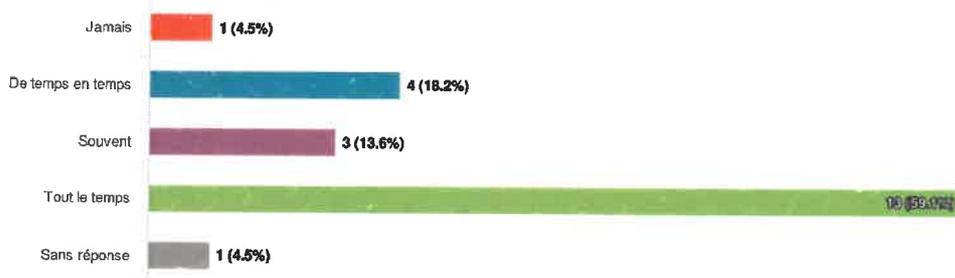
- je ne sais pas
- je ne sais pas
- décision prise par les enfants



## LA VIE AVEC LES AUTRES RESIDANTS

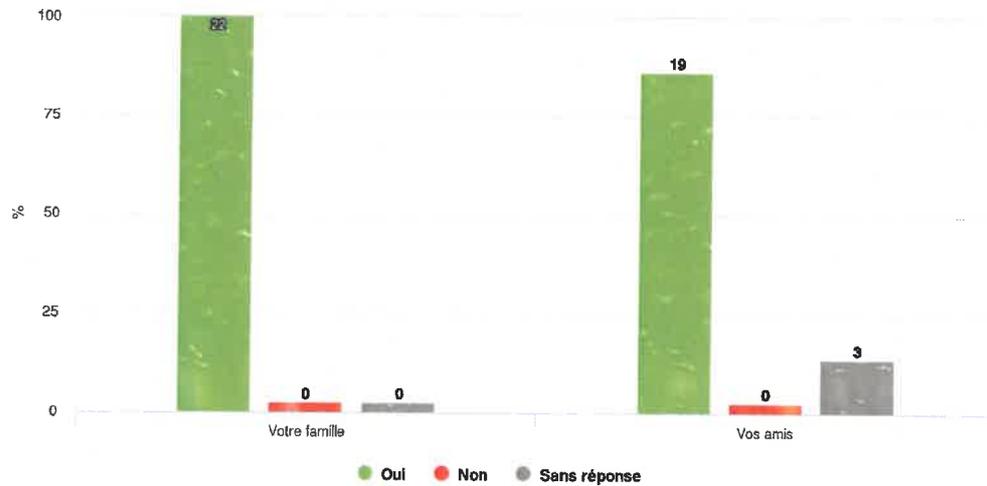
### 67. Pouvez-vous rencontrer librement les autres résidents ?

21 réponses (26,25% des répondants)



### 68. Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir :

22 réponses (27,5% des répondants)



#### Résultats par sous-questions :

|                          | Oui                     | Non                 | Sans réponse          |
|--------------------------|-------------------------|---------------------|-----------------------|
| Votre famille            | 22 (100%)               | 0 (0%)              | 0 (0%)                |
| Vos amis                 | 19 (86,4%)              | 0 (0%)              | 3 (13,6%)             |
| Répartition des réponses | 41 (93,2% des réponses) | 0 (0% des réponses) | 3 (6,8% des réponses) |



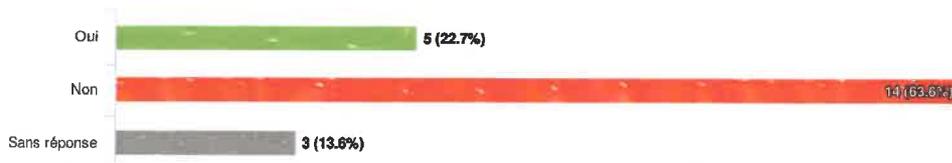
**69. Connaissez-vous les représentants des résidents au conseil de la vie sociale ?**

20 réponses (25% des répondants)



**70. Seriez-vous prêt(e) à participer à des commissions de menus, d'animation ... ?**

19 réponses (23,75% des répondants)

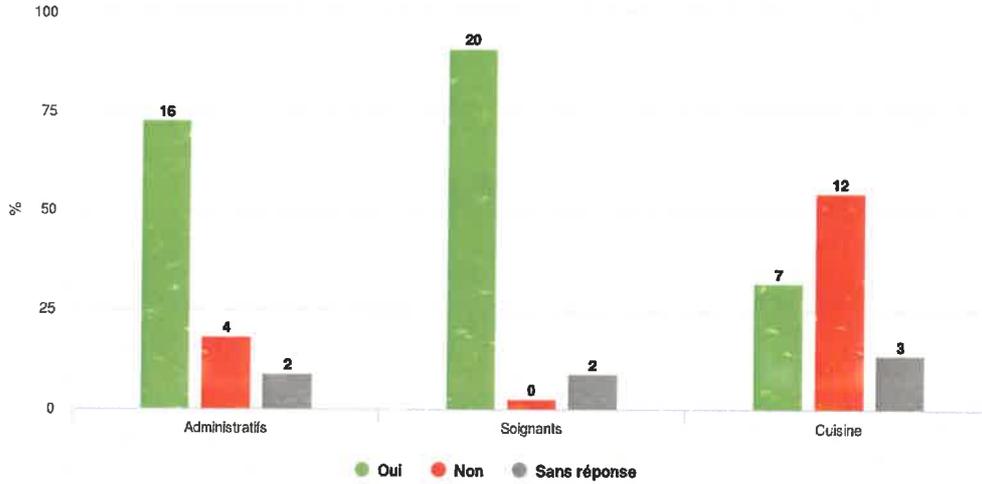




## L'ADMINISTRATION

### 71. Connaissez-vous les responsables de la maison de retraite ?

20 réponses (25% des répondants)



Résultats par sous-questions :

|                          | Oui                     | Non                     | Sans réponse           |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| Administratifs           | 16 (72,7%)              | 4 (18,2%)               | 2 (9,1%)               |
| Soignants                | 20 (90,9%)              | 0 (0%)                  | 2 (9,1%)               |
| Cuisine                  | 7 (31,8%)               | 12 (54,5%)              | 3 (13,6%)              |
| Répartition des réponses | 43 (65,2% des réponses) | 16 (24,2% des réponses) | 7 (10,6% des réponses) |

### 72. Avez-vous déjà rencontré des problèmes administratifs ?

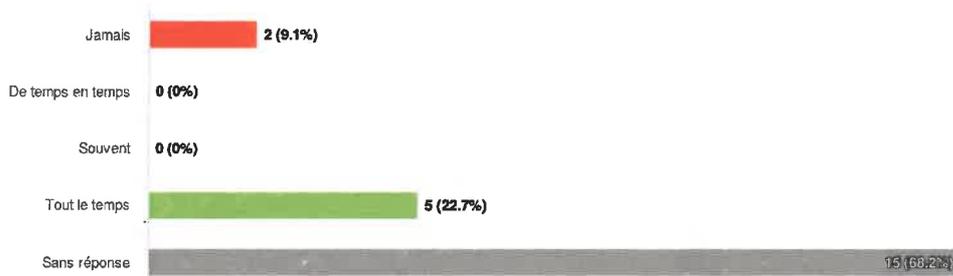
21 réponses (26,25% des répondants)





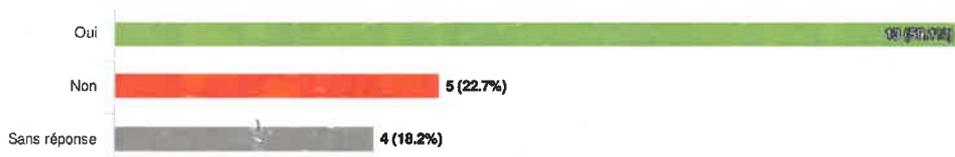
**73. La Maison de Retraite vous a-t-elle aidé à les résoudre ?**

7 réponses (8,75% des répondants)



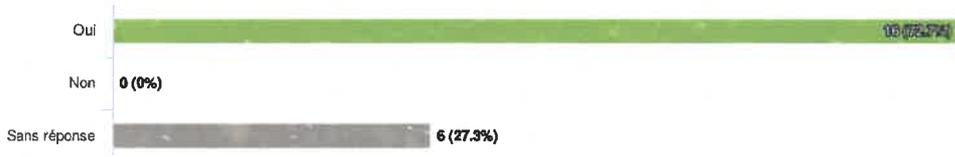
**74. Savez-vous que vous pouvez déposer votre argent et le retirer ?**

18 réponses (22,5% des répondants)



**75. Etes-vous satisfait(e) du suivi postal de l'établissement ?**

16 réponses (20% des répondants)



**76. Avez-vous déjà participé aux différents scrutins électoraux depuis votre entrée à la Maison de la Retraite ?**

20 réponses (25% des répondants)

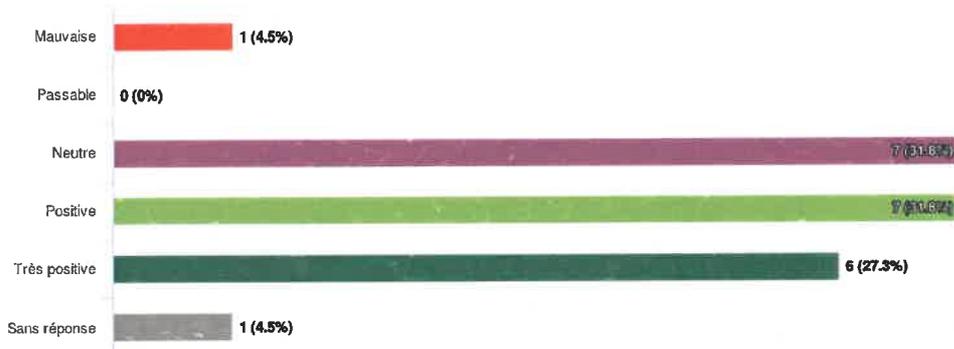




## SATISFACTION

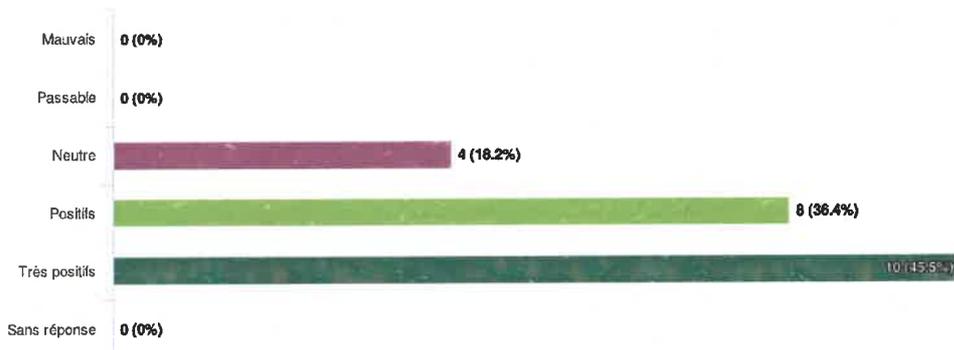
### 77. Quelle Image aviez-vous de la Maison de Retraite avant d'y entrer ?

21 réponses (26,25% des répondants)



### 78. Aujourd'hui, que pensez-vous des services que vous apporte la Maison de retraite ?

22 réponses (27,5% des répondants)



### 79. Avez-vous des suggestions à faire pour améliorer le fonctionnement de la Maison de Retraite ?

6 réponses (7,5% des répondants)

- plus de personnel
- plus de personnel
- Trouver une solution pour le comportement d'un résidant qui oblige à tour fermer à clé et à ne laisser aucun objet personnel trainer dans la chambre
- gros soucis au niveau de l'alimentation, de gros progrès à faire sur le choix des menus et de la confection des repas.
- Donner l'accès aux familles des résidents des CANTOUS sans avoir à sonner, donc enregistrer les empreintes comme le personnel.



## ENQUETE DE SATISFACTION – RESIDANTS 2018 Pour l'amélioration des conditions de séjour des résidents

- l'environnement: un beau jardin mais qui n'est pas exploité:
    - besoin de plantation de muriers platanes, pas assez d'ombre
    - besoin d'une autre tonnelle au milieu du jardin comme celle déjà présente en fer forgé
    - avoir un paravent pour la partie devant l'entrée dans le hall, pas assez abrité pour l'hiver profiter du soleil
-