



Année 2019

# Résultats enquête de satisfaction destinés aux résidents



RESIDENCE – AUTONOMIE “LES ASPHODELES”

## **Cher(e)s résident(e)s**

La résidence « Les Asphodèles » établie des enquêtes de satisfaction tous les deux ans afin de faire un état des lieux de ce qui est proposé mais aussi pour pouvoir améliorer le cadre de vie de ses résidents.

Cette enquête était destinée aux résidents dans l'idée que chacun puisse s'exprimer sur le fonctionnement de notre résidence.

Après le dépouillement des questionnaires de satisfaction, nous comptons 33 retours sur les 49 questionnaires distribués soit un taux de participation de 67%.

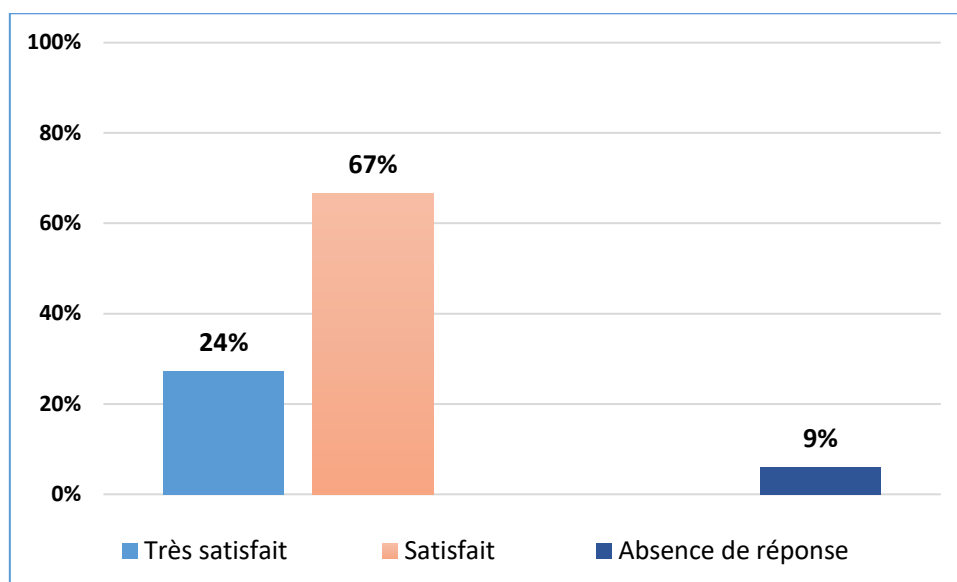
Ce document vous permettra tout d'abord de connaître les résultats concernant chaque question qui vous ont été posées mais également de vous faire une idée sur le ressenti des autres résidents. Vous y trouverez aussi les commentaires qui ont pu être émis pour certaines thématiques.

Nous tenons à vous remercier de votre participation et espérons qu'elle sera toujours aussi active pour les prochaines années.

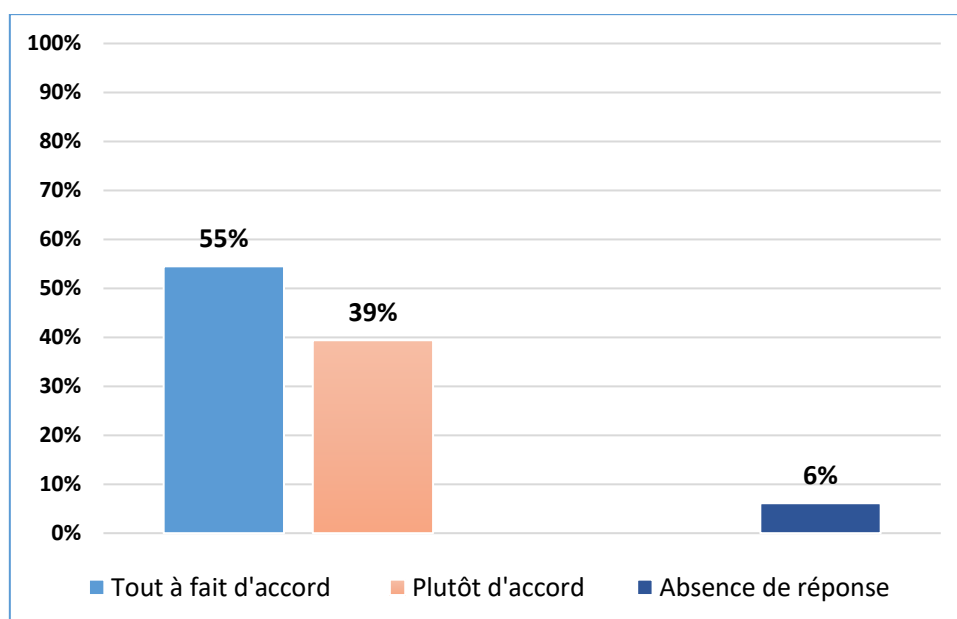
Nous prenons en compte chaque réponse, commentaire et/ou suggestion pour travailler davantage sur la qualité de vie à la résidence  
« Les Asphodèles ».

## ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

Etes-vous satisfait des renseignements, de l'aide aux démarches administratives et du suivi administratif de vos dossiers par le service administratif ?



Le personnel du service administratif se rend-il souvent disponible pour répondre à vos demandes ?

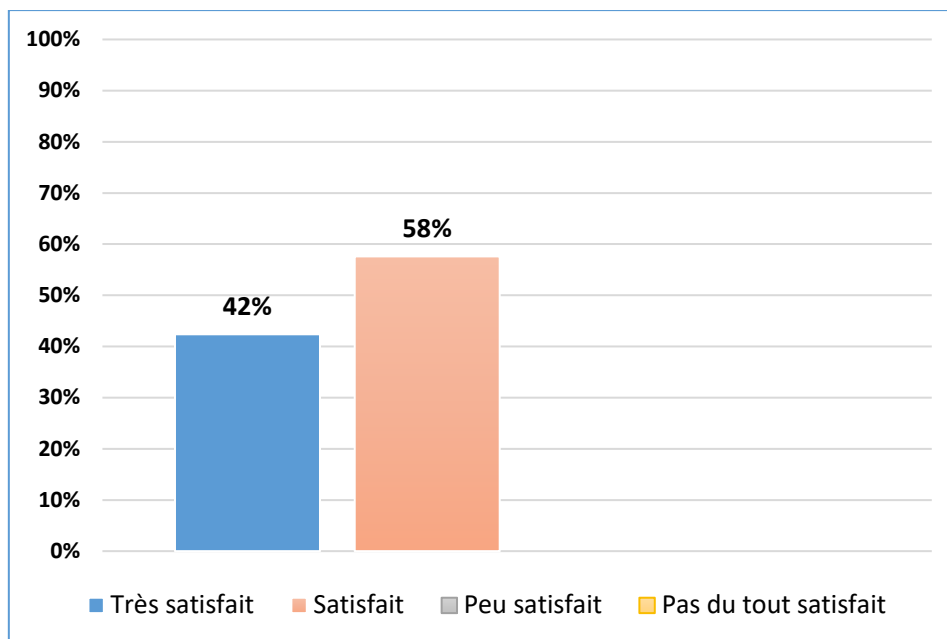


## **Suggestions, remarques concernant le personnel du service administratif :**

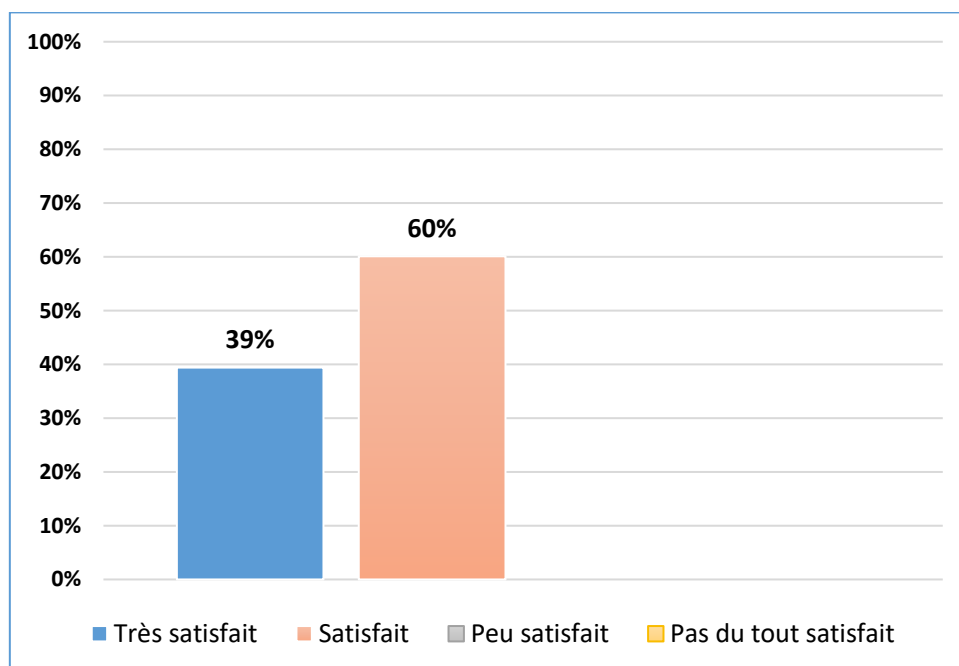
- Le personnel est très aimable
- Très gentille
- Peu concerné par le service administratif toutefois la famille et très satisfaite de la disponibilité du personnel administratif dès lors que nous le sollicitons.
- Très bien

## LE PERSONNEL

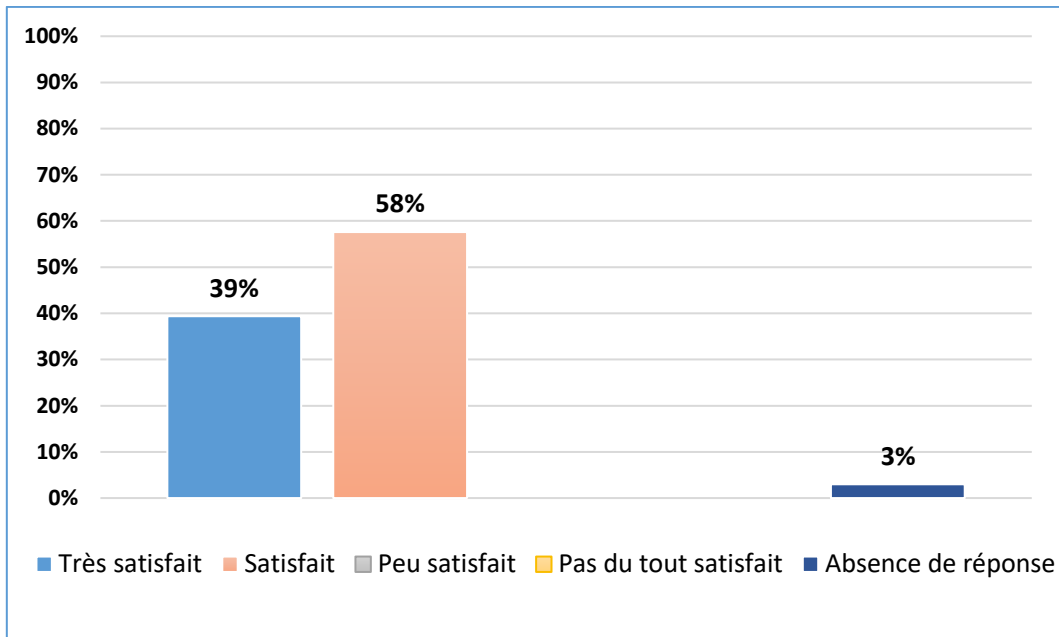
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos besoins ?



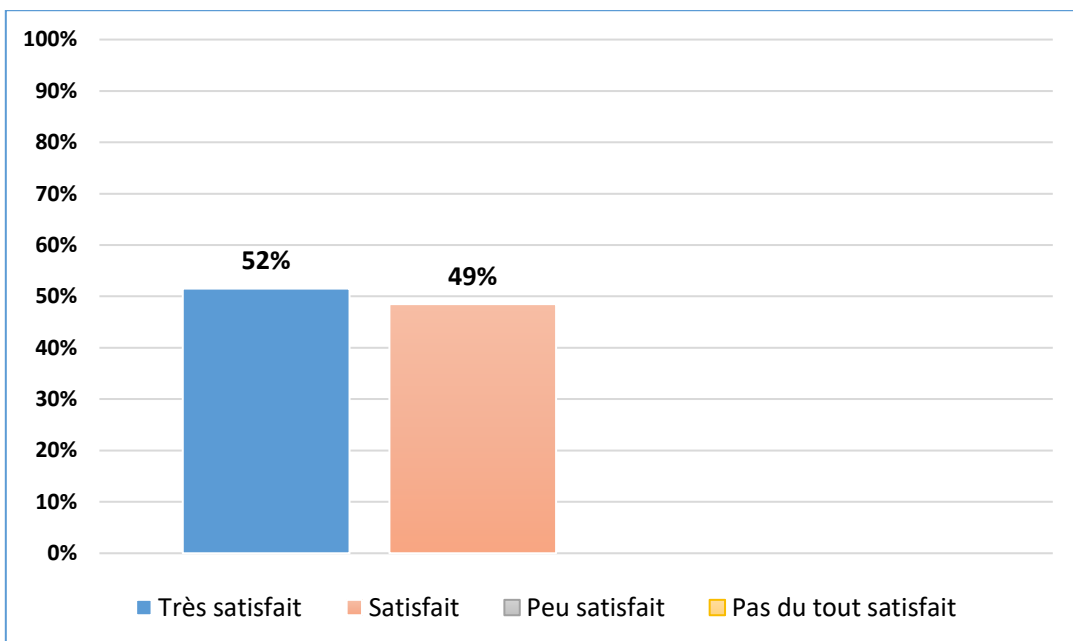
Pensez-vous que le personnel est suffisamment à votre écoute ?



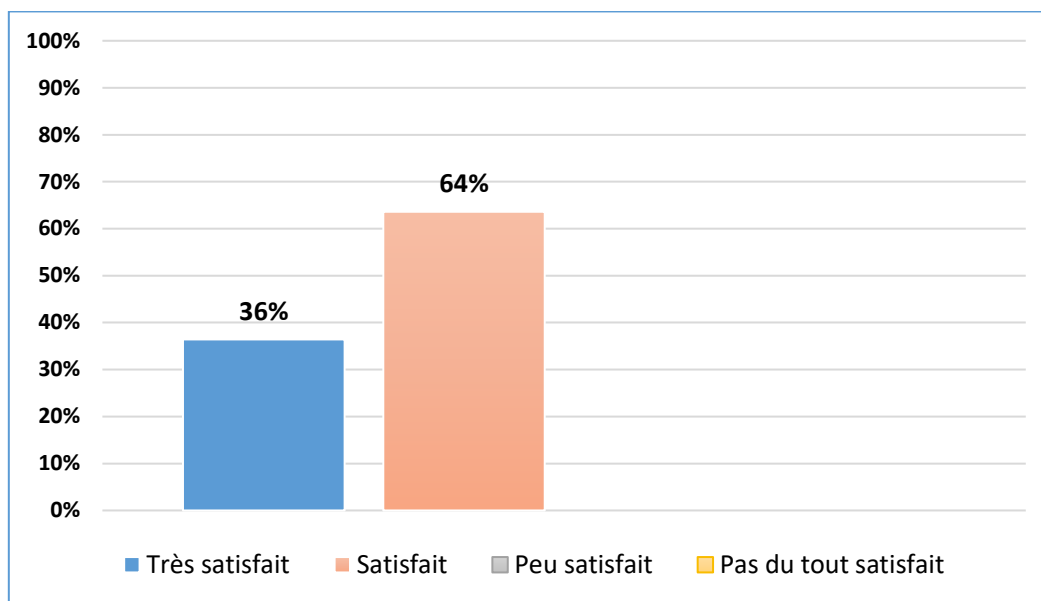
Vous sentez-vous bien accompagné, soutenu par le personnel ?



Le personnel est-il suffisamment aimable avec vous ?



D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le personnel ?

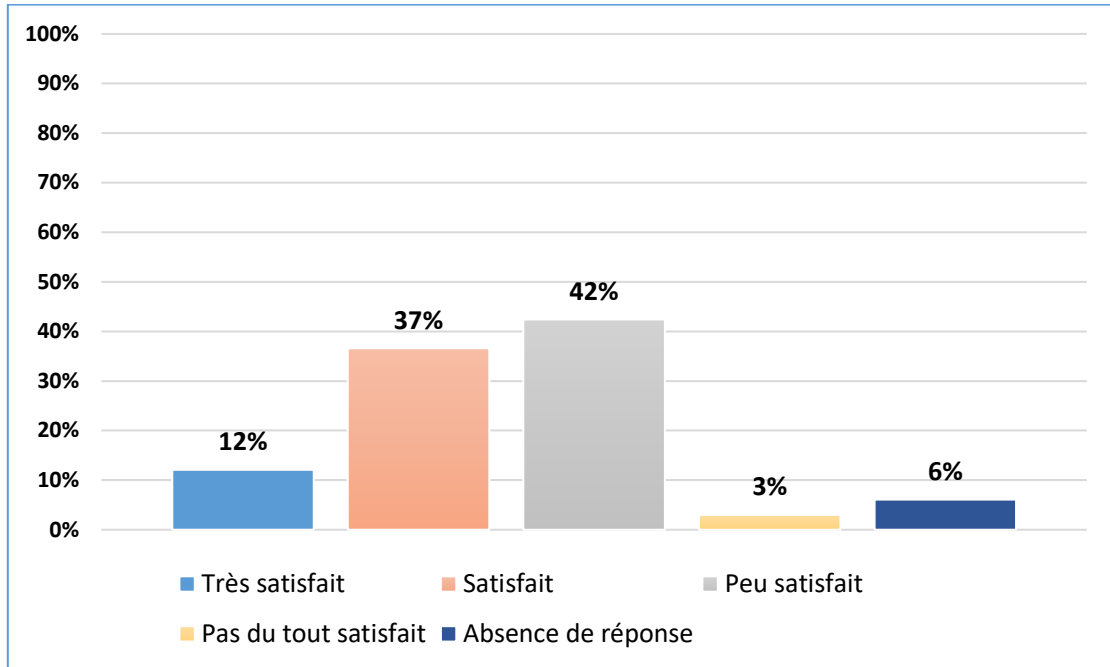


**Changement/modification à effectuer au niveau du personnel (contact, écoute, relation, accompagnement, etc..) :**

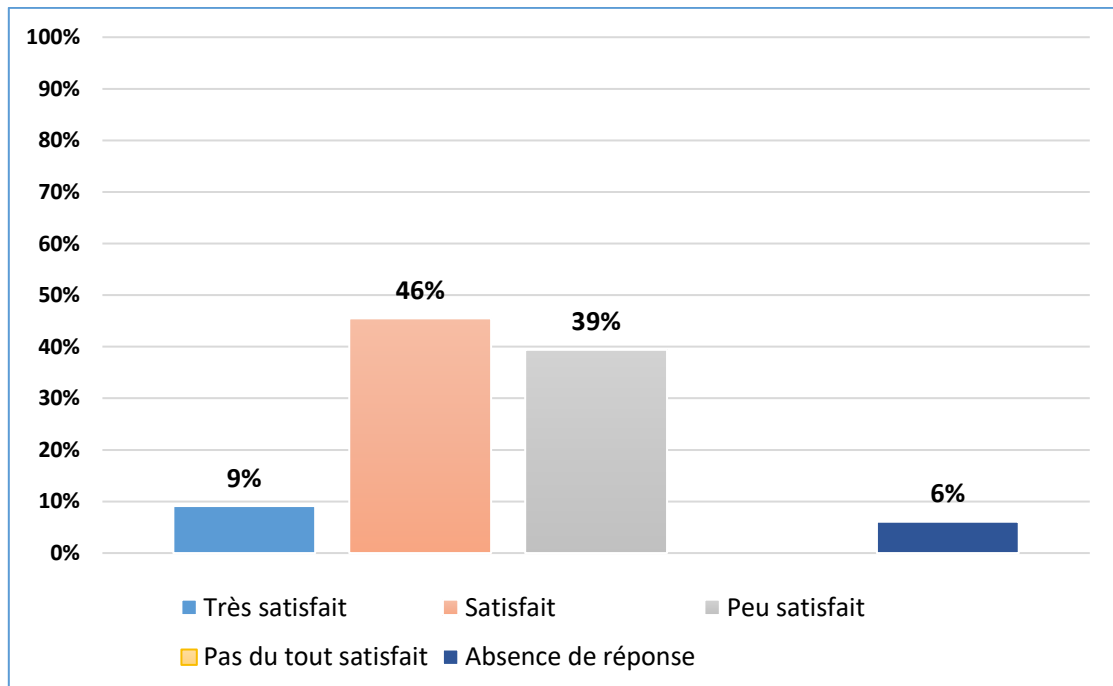
- aucun changement
- difficile de donner une réponse globale alors que dans le personnel on peut aller du très satisfaisant tout le temps, au pas du tout satisfaisant (à de nombreux moments).
- les agents de nuit sont un peu à part.
- le factotum est parfait techniquement et humainement
- il serait peut-être utile, pour éviter certaines déconvenues, d'avoir quand on arrive un trombinoscope avec les attributions de chacune ; ce qui n'empêche pas comme l'on fait certaines de se présenter individuellement.
- rien à dire

## LES REPAS

Que pensez-vous des menus proposés chaque semaine ?

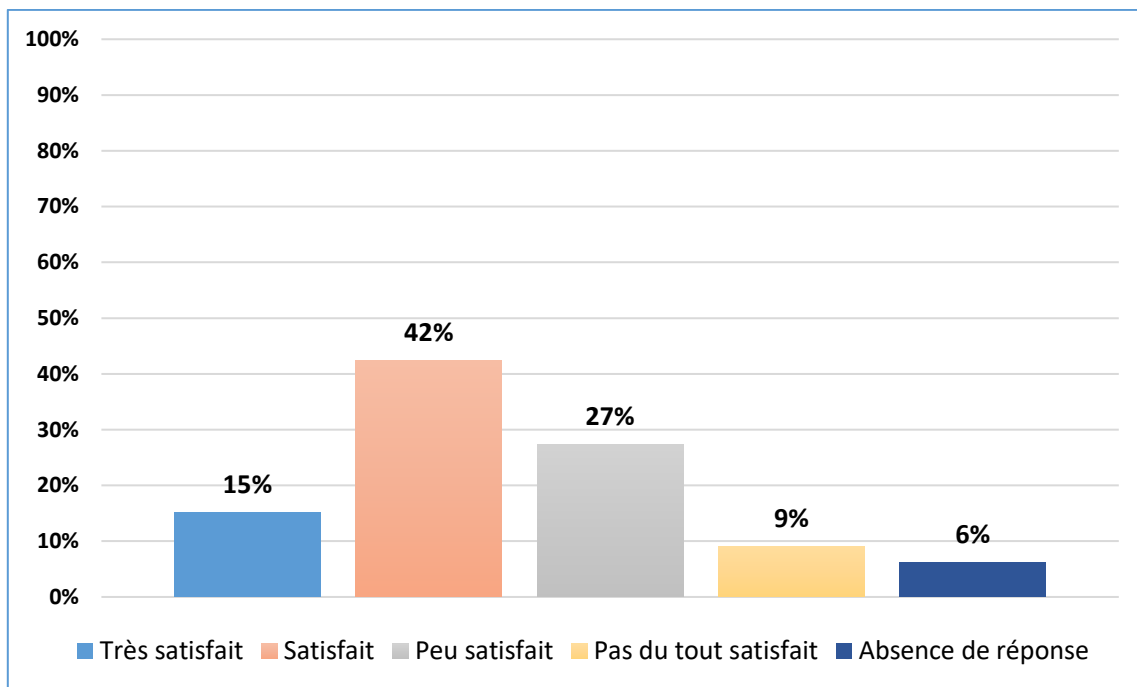


Que pensez-vous de la qualité des repas ?

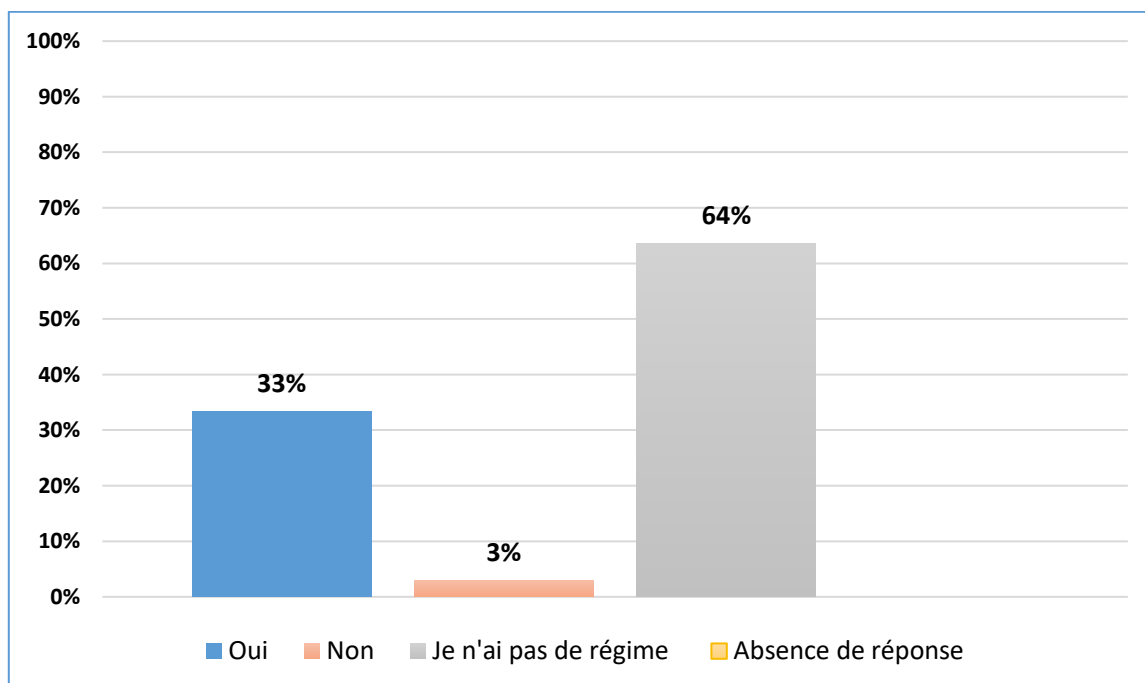




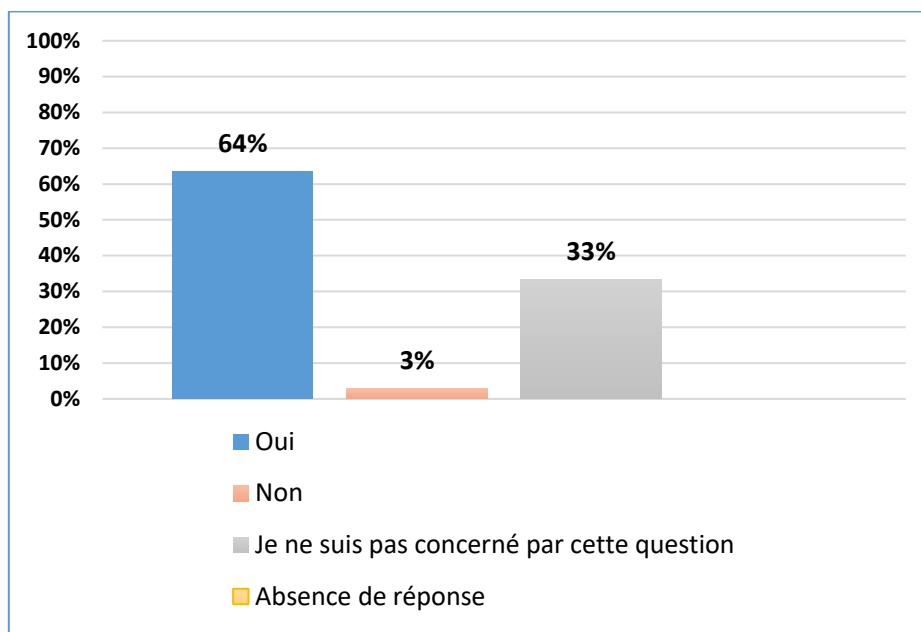
## De la température des repas ?



## Si vous avez un régime alimentaire particulier, est-il bien respecté lors des repas ?



Concernant le petit-déjeuner, êtes-vous satisfait de ce qui vous est distribué ?

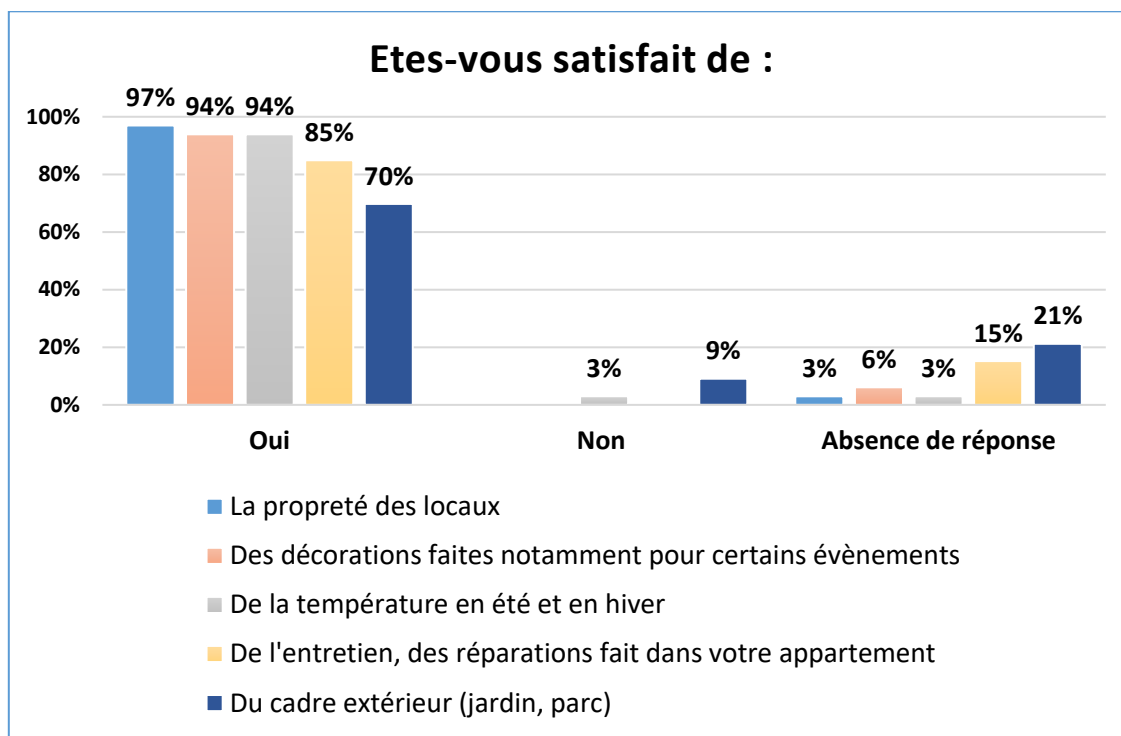


### **Suggestions, remarques concernant les repas :**

- les aliments sont souvent tièdes. Pas Assez souvent de pommes de terre et/ou frites.
- améliorer les repas, c'est souvent la même chose
- c'est souvent long
- les repas proposés ne sont pas toujours bons
- peut-être plus de légumes et des fruits frais
- varier les entrées
- pour un régime alimentaire diabétique, il manque des féculents dans les menus à prévoir plus de féculents pour les repas (pomme de terre, riz, pâtes) car souvent un manque de sucre après repas.
- légumes surtout les poêlés pas top
- manque de beurre et pain
- pour mon régime il serait bien d'avoir des féculents à chaque repas.
- plus de beurre et de pain pour les repas.
- toujours servi en dernier. Depuis mon arrivée à la Résidence, les repas se sont dégradés.

- moins de pâtes, plus de pommes de terre et en qualité suffisante. Avoir de la soupe avec du vermicelle de temps en temps.
- concernant les steaks hachés, ils sont composés de nerfs, déchets de viande, secs et parfois trop cuits et pour cause contiennent souvent des quantités de bactéries, à mon avis mais à éliminer.
- avoir moins de haricots verts
- les soupes sont bonnes et chaudes. Le persil frais et appréciable. J'ai déjà fait part de remarques sur les déambulateurs, les chaises, l'hygiène en diverses circonstances. Nombre de personnes parlent, râlent tout bas, mais ne disent jamais ce qu'elles pensent et disent même le contraire quand le personnel les interroge.

## LA RESIDENCE ET SON ENVIRONNEMENT

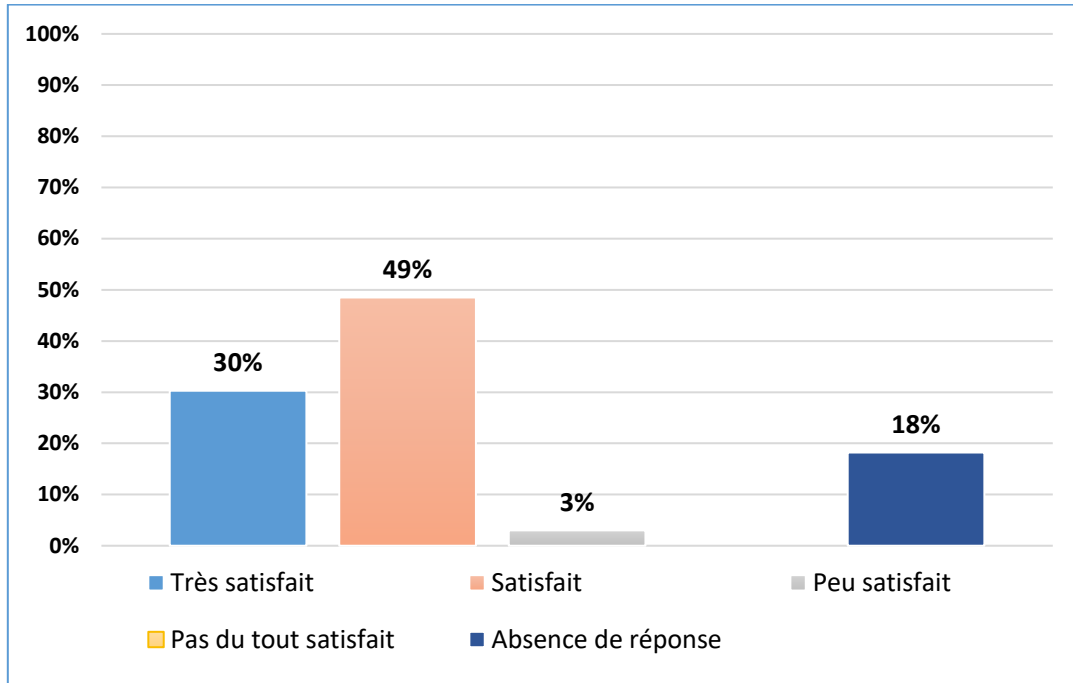


### **Suggestions, remarques concernant la résidence :**

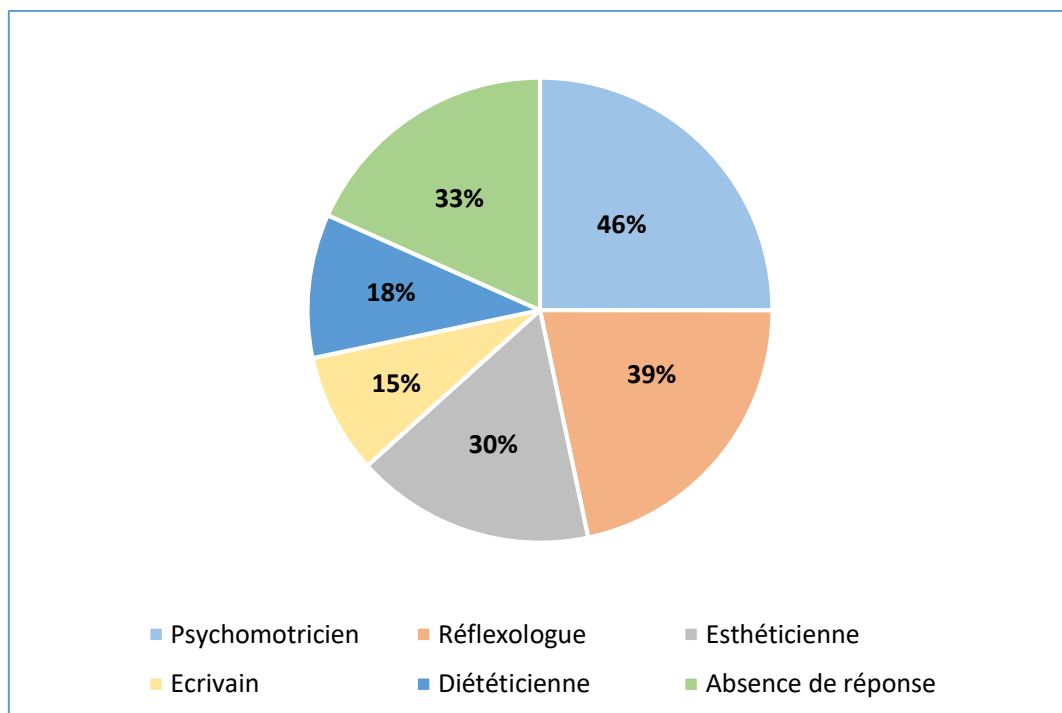
- non-implication des résidents. Cela pourrait donner lieu à des ateliers avant/pendant/après et ça changerait des ateliers « pâtisserie ».
- joli cadre extérieur mais l'entretien laisse à désirer.
- il manque un allumage automatique dans les couloirs.
- dans le jardin une main courante serait à envisager ainsi que d'autres bons ombrages notamment pour les belles journées.
- c'est bien

## LES PRESTATIONS PROPOSEES

Etes-vous satisfait des nouvelles prestations proposées ?



La ou lesquelles préférez-vous le plus ?

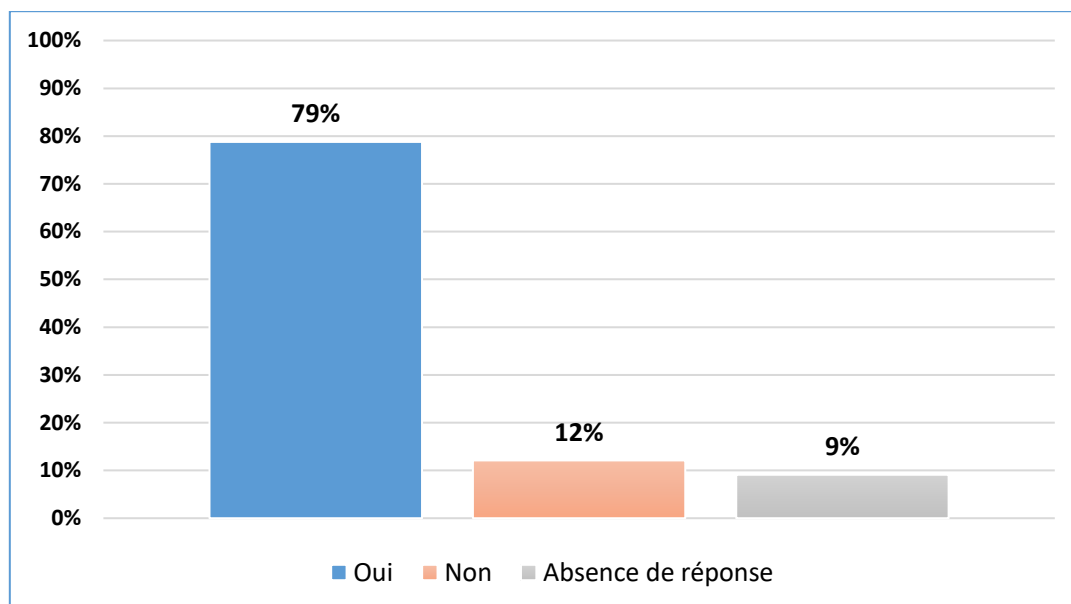


## **Quelle(s) prestation(s) aimeriez-vous avoir en plus ?**

- acupuncture si possible
- prévoir des prestations après 16h30, les fins de journée sont longues surtout en hiver
- prévoir des jeux de groupe
- voir des danseurs

## LES ACTIVITES ET ANIMATIONS

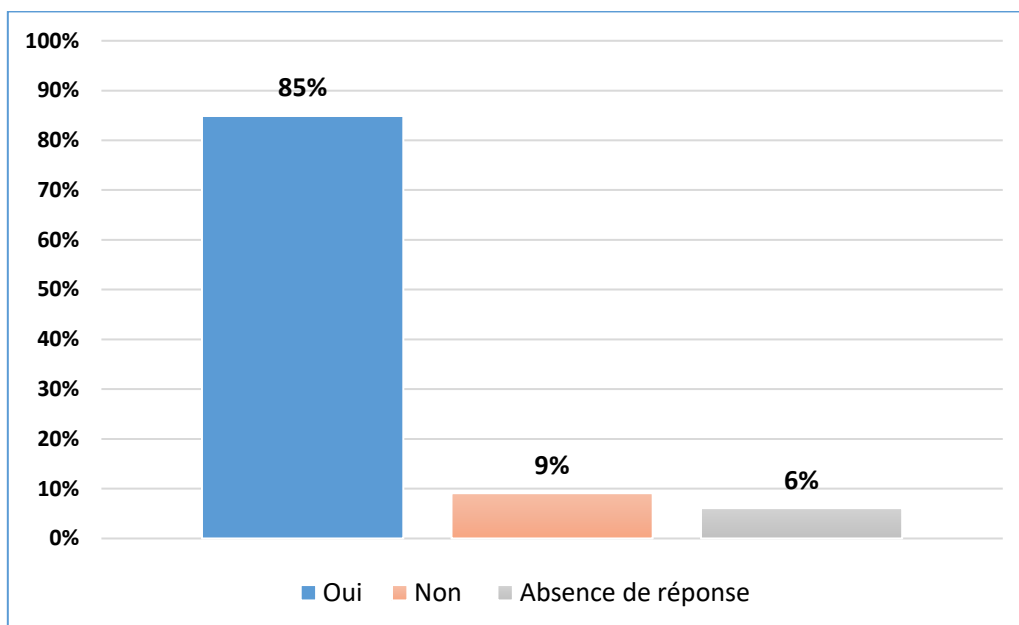
Etes-vous intéressé par l'animation ?



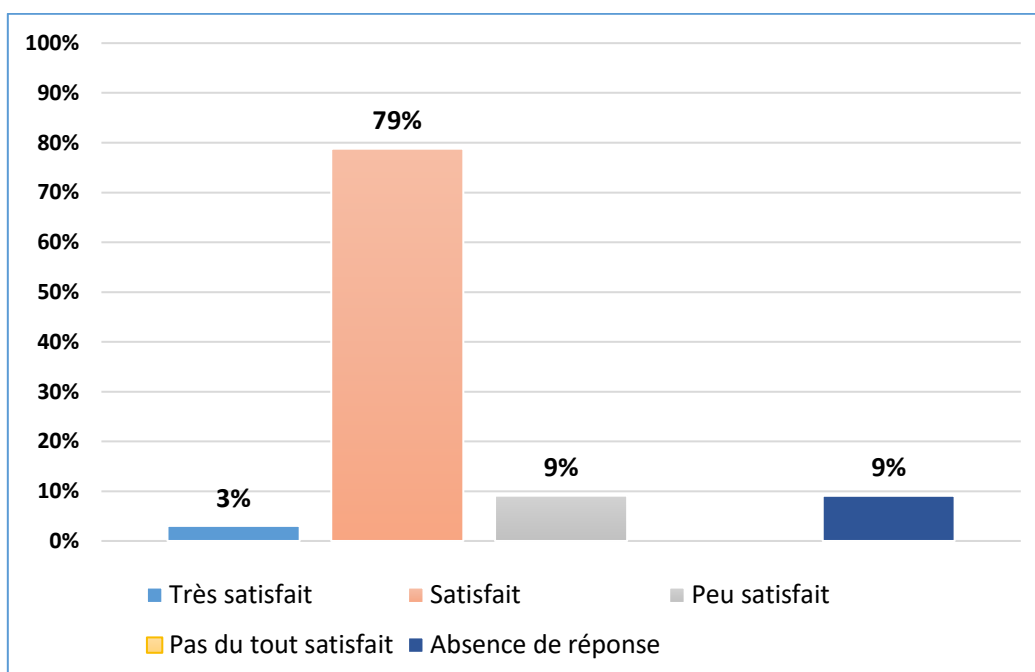
### **Idées d'activités/animations pour encourager à participer :**

- activités plus dynamiques, plus créatives, plus constructives
- venir me chercher plus souvent

Le personnel vous sollicite-t-il assez souvent pour participer aux animations ?

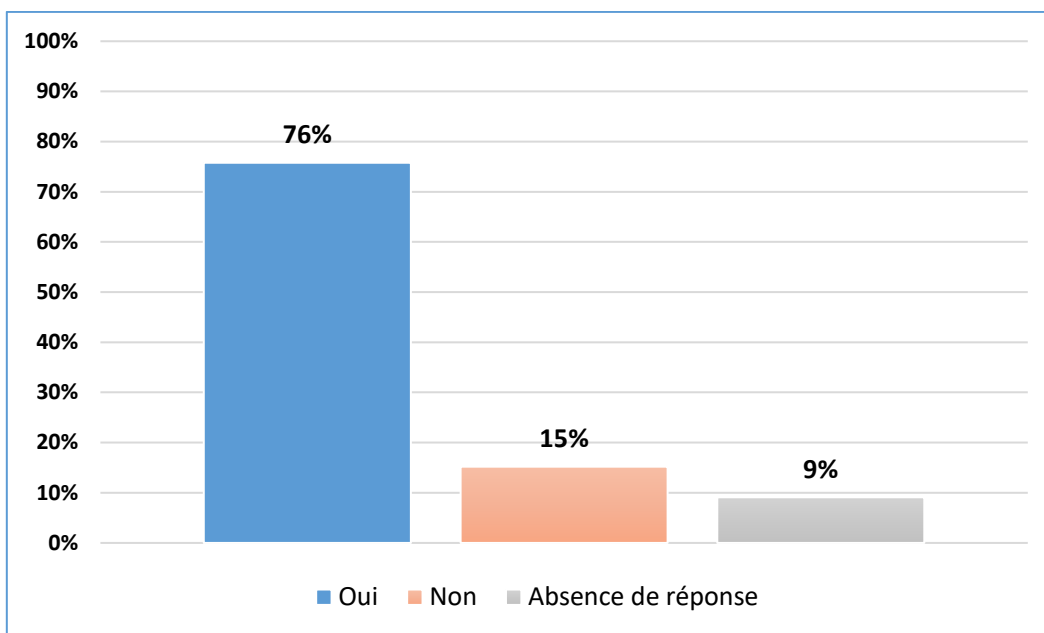


Comment jugez-vous les activités proposées ?

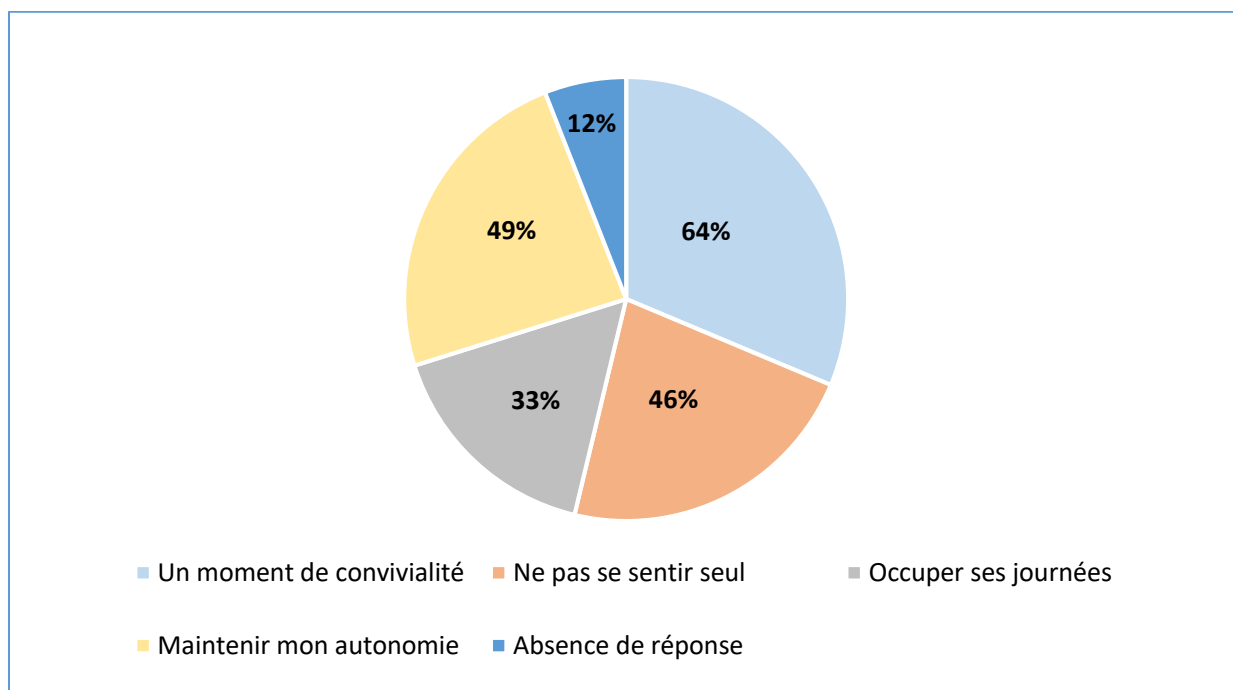




Selon vous, les activités sont-elles assez diversifiées ?



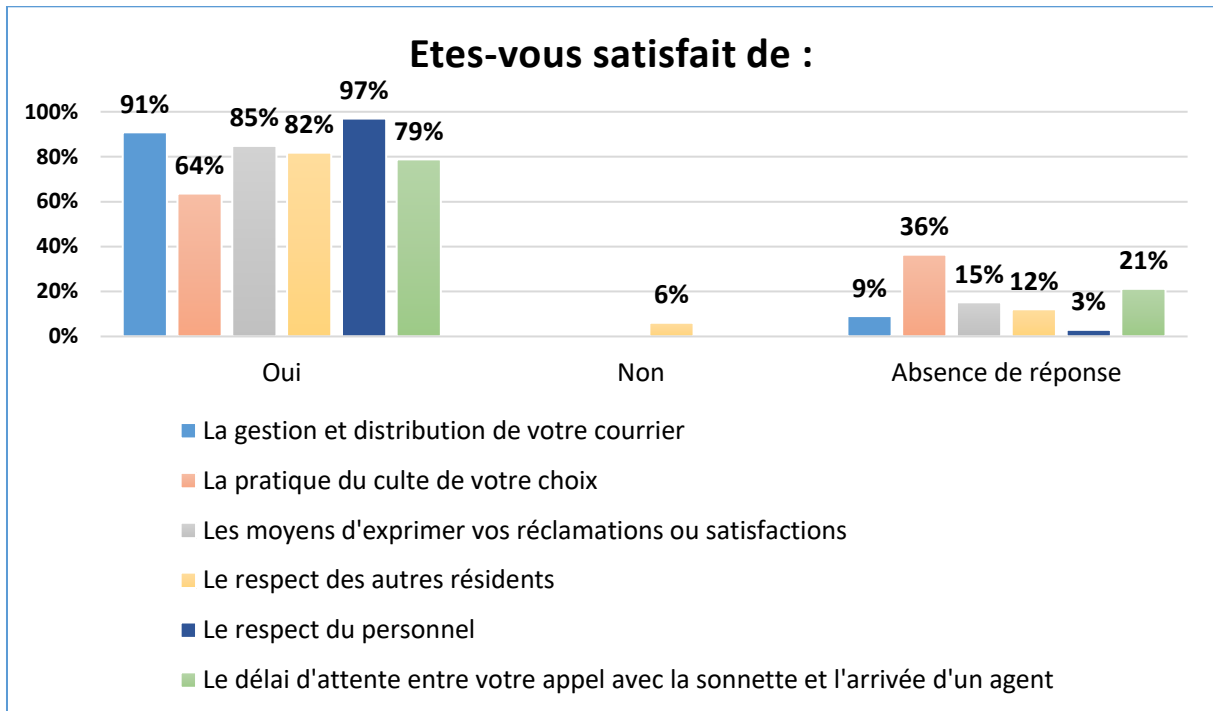
Pour vous, que procure les activités ?



## **Quelle(s) activité(s) souhaiteriez-vous que la résidence mette en place ?**

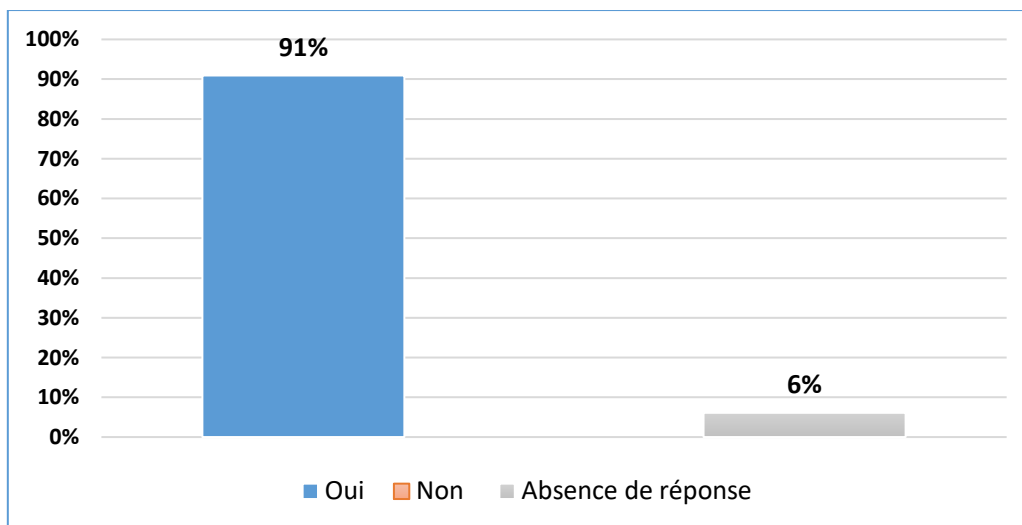
- des activités manuelles qui font appel à la créativité et à l'imagination
- des ballades en minibus
- matinées animées parfois par des magiciens, accordéoniste, ballades, des groupes de danseurs
- plus de sorties à l'extérieur pour pouvoir par exemple participer aux festivités locales
- activités en plein air par beau temps
- plus de jeux de société avec les autres résidents
- scrabble
- plus de divertissement à l'extérieur

## VIE QUOTIDIENNE



## VOTRE SATISFACTION

En général, pensez-vous que la résidence met tout en œuvre pour répondre à vos besoins et attentes ?



### **Les conseils pour améliorer la qualité de vie à la résidence :**

- améliorer la signalétique
- animation le dimanche pour les résidents qui restent à la résidence
- les repas
- plus de gaieté par exemple danse et musique ou raconter des histoires