

# Enquête de satisfaction des résidents

ANNEE 2024 - EHPAD "Jean Périquier"

Ce questionnaire a pour objectif de mieux connaître vos attentes et de nous aider à améliorer la qualité des prestations proposées. L'analyse sera présentée en Conseil de la Vie Sociale, organisme consultatif permettant la participation de tous à la vie de l'établissement. Ce questionnaire est anonyme. Merci de le remplir et de le renvoyer ou de le déposer à l'accueil avant le 27 juin 2024

## VOUS CONNAITRE

1. Sur quel secteur résidez vous ?

1. Vivaldi  2. Van Gogh

## L'ACCUEIL

2. Quelles sont les raisons ayant motivé votre placement à l'EHPAD Jean Périquier ?

1. La proximité géographique de votre domicile ou de celui de vos proches  
 2. Le budget requis  
 3. La renommée de l'établissement  
 4. Le confort des locaux  
 5. Les activités proposées  
 6. La qualité des soins  
 7. La perte d'autonomie  
 8. Non concerné

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (7 au maximum).*

3. Avez-vous procédé à une visite des locaux avant votre admission ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

4. Estimez-vous avoir été bien accueilli ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

5. Estimez-vous avoir été bien accompagné lors de votre admission ? (droits, devoirs)

1. Oui  2. Non

6. Lors de votre entrée, vous a-t-on remis l'ensemble de ces documents ?

1. Le livret d'accueil  
 2. La charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante  
 3. Le contrat de séjour  
 4. Le règlement de fonctionnement

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

7. Les renseignements qui vous ont été communiqués ont-ils été adaptés à votre situation et compréhensibles ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

8. Comment qualifieriez-vous votre accueil / admission à l'EHPAD ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant  
 5. Non concerné

9. Si vous n'êtes pas satisfait, pourquoi ? :

## LE CADRE DE VIE

10. Comment qualifieriez-vous la signalisation à l'intérieur de l'établissement ?

1. Très satisfaisante  
 2. Satisfaisante  
 3. Peu satisfaisante  
 4. Pas du tout satisfaisante  
 5. Non concerné

11. L'ameublement mis à disposition est-il :

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant  
 5. Non concerné

12. La propreté générale et l'entretien des locaux sont-ils :

1. Très satisfaisante  
 2. Satisfaisante  
 3. Peu satisfaisante  
 4. Pas du tout satisfaisante

13. Si vous n'êtes pas satisfait du cadre de vie, pourquoi ?

## VIE SOCIALE

14. Pensez-vous que vos choix d'accompagnement soient pris en compte ?

1. Entièrement  2. Partiellement  3. Pas du tout

15. Vous a-t-on expliqué ce qu'était un projet personnalisé d'accompagnement ?

1. Oui  2. Non

16. Avez-vous pu exprimer vos attentes lors de votre projet personnalisé d'accompagnement ?

1. Oui  2. Non

17. Savez-vous qui est votre référent ?

1. Oui  2. Non

18. Vous a-t-on offert la possibilité de vous exprimer sur votre projet de fin de vie concernant :

1. Les directives anticipées  
 2. Le souhait d'accompagnement cultuel ou culturel

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

19. Comment qualifieriez-vous l'accompagnement global au sein de votre séjour en EHPAD ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

20. Si vous n'êtes pas satisfait par l'animation et la vie sociale, pourquoi ?

## LE PERSONNEL

21. Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'établissement ?

1. Oui  2. Non

22. A votre avis, le personnel de restauration fait preuve de :

1. Disponibilité  2. Amabilité  3. Discrétion  
 4. Professionnalisme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

23. A votre avis, le personnel technique et logistique fait preuve de :

1. Disponibilité  2. Amabilité  3. Discrétion  
 4. Professionnalisme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

24. A votre avis, le personnel administratif fait preuve de :

1. Disponibilité  2. Amabilité  3. Discrétion  
 4. Professionnalisme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

25. A votre avis, le personnel soignant fait preuve de :

1. Disponibilité  2. Amabilité  3. Discrétion  
 4. Professionnalisme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

26. A votre avis, le personnel hôtelier fait preuve de :

1. Disponibilité  2. Amabilité  3. Discrétion  
 4. Professionnalisme

*Vous pouvez cocher plusieurs cases.*

27. Comment qualifierait vous la prise en charge globale du personnel ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

28. Si vous n'êtes pas satisfait du personnel, pourquoi ?

## L'HOTELLERIE

29. Quelle appréciation portez-vous sur le confort de la chambre ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

30. Le rapport qualité/prix est-il :

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

31. Quelle appréciation portez-vous sur l'entretien du linge ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

32. Comment qualifieriez-vous les prestations d'hôtellerie ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

## LA RESTAURATION

33. Etes-vous satisfait par la qualité des repas

1. Très satisfait  2. Satisfait  
 3. Peu satisfait  4. Pas du tout satisfait  
 5. Non concerné

34. Etes-vous satisfait par les horaires des repas

1. Très satisfait  2. Satisfait  
 3. Peu satisfait  4. Pas du tout satisfait  
 5. Non concerné

35. Comment qualifieriez-vous le service restauration ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

36. Si vous n'êtes pas satisfait de la restauration, pourquoi ?

## LES AUTRES ELEMENTS DE PRISE EN CHARGE

37. Estimez-vous que les animations proposées soient adaptées à vos souhaits ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

38. Estimez-vous recevoir toutes les informations nécessaires concernant les services proposés aux résidents (coiffeur, esthétique...)

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

39. Vous a-t'on informé de la possibilité d'obtenir la visite de bénévoles ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

*Vous pouvez cocher plusieurs cases (2 au maximum).*

40. Pensez-vous que l'EHPAD facilite le maintien des liens familiaux ou sociaux :

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

41. Estimez-vous que vos croyances soient respectées ?

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

42. Comment qualifiez-vous le service animation et la vie sociale proposés par l'Etablissement ?

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

43. Si vous n'êtes pas satisfait par ces autres éléments de prise en charge, pourquoi ?

## LE SOIN

44. Pensez-vous bénéficier d'une information éclairée concernant les soins qui vous sont proposés

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

45. Estimez-vous être respecté dans votre intimité

1. Oui  2. Non  3. Non concerné

46. Quelle appréciation portez-vous sur la qualité des soins

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant  
 5. Non concerné

47. Si vous n'êtes pas satisfait du soin, pourquoi ?

## LES INSTANCES

48. Avez-vous connaissance du Conseil de la Vie Sociale

1. Oui  2. Non

49. Avez-vous connaissance de la Commission des Menus

1. Oui  2. Non

50. Avez-vous connaissance des représentants de ces deux instances :

1. Oui  2. Non

## INFORMATIONS D'ORDRE GENERAL

51. Pensez-vous que vos droits fondamentaux (principes de libre choix et de consentement éclairé, du droit à une prise en charge et à un accompagnement adaptés, du droit à la santé, de la liberté d'aller et venir, du droit à la propreté) soient respectés :

1. Totalement  2. Oui  3. Partiellement  4. Non

52. Comment qualifiez vous votre séjour en EHPAD :

1. Très satisfaisant  2. Satisfaisant  
 3. Peu satisfaisant  4. Pas du tout satisfaisant

53. Conseillerez-vous notre établissement à quelqu'un

1. Oui  2. Non

54. Pensez-vous que ce questionnaire aboutira à une amélioration de votre quotidien au sein de l'EHPAD ?

1. Oui  2. Non

55. Quel est l'élément pour lequel vous êtes le plus satisfait

56. Quelles propositions d'amélioration feriez-vous

57. Vos suggestions et commentaires.