



CCAS : centre communal d'action sociale établissement public

ENQUÊTE DE SATISFACTION DESTINÉE AUX RÉSIDENTS DE LA RÉSIDENCE LA BUTTE-AUX-PINSONS

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi, un recueil de votre satisfaction est effectué par le biais de ce questionnaire. Il doit nous permettre avec votre aide d'améliorer nos prestations et recueillir vos remarques et suggestions. Isabelle, stagiaire, est à votre disposition pour compléter cette enquête, si vous le souhaitez.

Ce questionnaire est anonyme ou non selon votre volonté :

NOM (facultatif) : Prénom (facultatif) :

Merci de préciser si vous complétez ce questionnaire :

- seul avec l'aide d'un proche avec l'aide d'un représentant du Conseil de la Vie Sociale
 avec l'aide d'une stagiaire avec l'aide d'un membre du personnel

Merci de nous préciser depuis combien de temps êtes-vous résident dans notre Résidence :

Année de votre arrivée :

Vous êtes en appartement : seul (e) à deux

Bénéficiez-vous de l'APA? oui non

À quel GIR êtes-vous?

AVANT VOTRE ARRIVÉE

Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre admission? oui non

Avez-vous pu visiter l'appartement avant votre admission? oui non

Avez-vous pu obtenir les renseignements sur les conditions d'admission et sur la vie dans l'établissement avant votre admission? oui non

Est-ce vous qui avez choisi de venir vivre à La Butte-aux-Pinsons? oui non

À VOTRE ARRIVÉE

Vous a-t-on remis un contrat de séjour et le règlement intérieur? oui non

Les documents sont-ils clairs? oui non

Avez-vous été satisfait du niveau d'accueil à votre arrivée? oui non

Le personnel vous a-t-il été présenté? oui non

DURANT VOTRE SÉJOUR

ACCUEIL/INFORMATIONS/GESTION ADMINISTRATIVE

Êtes-vous satisfait(e) de l'aide aux démarches et du suivi administratif de vos dossiers?

- très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Remarques et commentaires :

.....

Êtes-vous satisfait(e) de la pertinence de l'accueil et du secrétariat (horaires, disponibilités...)?

- très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Remarques et commentaires :

.....

Êtes-vous satisfait(e) de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement (directrice, cadre de santé...)?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Remarques et commentaires:

Sur quels sujets aimeriez-vous plus de précision ?

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Les différentes instances de la Résidence et leur rôle

Le contrat de séjour

Le règlement de fonctionnement

Les activités existantes

Les projets

Autres:

VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de la Résidence? oui non

À votre avis, le personnel est-il suffisamment à l'écoute de vos demandes? oui non

À votre avis, prend-il le temps de vous écouter et de répondre à vos questions? oui non

À votre avis, le personnel est-il suffisant pour répondre à vos demandes au sein de la Résidence?

oui non

Si non, pourquoi?

Le personnel demande-t-il votre avis lors de ses interventions auprès de vous? oui non

Le personnel vous tutoie-t-il sans autorisation? oui non

Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer? oui non

Attend-t-il à la porte avant d'entrer? oui non

Le personnel vous encourage-t-il à maintenir votre autonomie? oui non

Estimez-vous que votre liberté soit respectée? oui non

Remarques et commentaires:

VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Êtes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence?

oui non parfois sans avis

Les informations et affichages vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles?

oui non parfois sans avis

Les personnels vous sollicitent-ils pour participer aux activités et animations?

oui non parfois sans avis

Les activités et animations proposées vous paraissent-elles adaptées et diversifiées?

oui non parfois sans avis

Si non, pourquoi?

Y-a-t-il des activités qui vous manquent pour occuper vos journées?

oui non parfois sans avis

Avez-vous la possibilité d'utiliser la grande salle pour recevoir amis/famille?

oui non ne sait pas

Quelles sont les activités que vous préférez?

atelier tricot animation « jeux de mémoire » gymnastique anniversaires lotos

sorties au restaurant diffusion de films atelier beauté

Merci de nous indiquer quelles sont les occupations que vous souhaiteriez ?

SUIVI MÉDICO-SOCIAL

Êtes-vous satisfait(e) du suivi médico-social au sein de la Résidence ?

oui non sans avis

Si non, pourquoi?

Avez-vous sollicité le personnel pour vous aider à organiser les soins dont vous avez besoin ?

oui non sans avis

Avez-vous été satisfait(e) de la réponse ?

oui non

Si non, pourquoi?

Pensez-vous que le personnel peut agir en cas d'urgence médicale? oui non

Avez-vous le sentiment que votre autonomie physique est favorisée? oui non

Si non, pourquoi?

Pensez-vous que le maintien à votre domicile est facilité? oui non

Si non, pourquoi?

VOS DROITS AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

Le culte

Avez-vous la possibilité d'exercer le culte de votre choix? oui non

Le personnel respecte-t-il votre liberté de culte? oui non

Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix et de décision est respectée? oui non

Vous sentez-vous libre de circuler et de recevoir des proches? oui non

Connaissez-vous l'existence, du Conseil de la Vie Sociale? oui non

Connaissez-vous le rôle du Conseil de Vie Sociale? oui non

Selon vous qui sont les représentants du Conseil de Vie Sociale?

Avez-vous lu au moins une fois le compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale?

oui non parfois

Seriez-vous intéressé(e) pour participer au Conseil de la Vie Sociale ?

oui non parfois sans avis

Remarques et commentaires:

VOTRE CADRE DE VIE

Êtes-vous satisfait(e) :

du confort de votre studio ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

du studio qui vous a été attribué ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Pourquoi?.....

de la tranquillité de votre studio ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

des équipements de votre studio (literie, éclairage, rangements, accessibilité...)?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Pourquoi?.....

du confort et l'entretien des équipements mis à votre disposition (espaces intérieurs et extérieurs...)?

Pourquoi?.....

de la propreté générale de la Résidence ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

de la propreté des locaux communs (salle à manger, couloir, salons) ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

des odeurs ambiantes ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

du repérage des locaux au sein de la Résidence (salle à manger, votre studio, salle d'animation...)?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

de l'accessibilité des locaux de la Résidence ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

du cadre extérieur (jardin, parc, bancs, accessibilité) ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Pourquoi?.....

Avez-vous des suggestions concernant l'aménagement de votre studio ou des locaux de la Résidence ?

oui non sans avis

Si oui, lesquelles?

.....

LA RESTAURATION

Êtes-vous inscrit(e) au restaurant de la Résidence ? oui non

Êtes-vous satisfait(e) par :

La diversité des plats proposés ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

La prise en compte de vos habitudes alimentaires ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Pourquoi?.....

.....

Le goût et assaisonnement des plats servis ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

La température des repas ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Le dressage et la présentation des repas (assiettes, tables...)?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

La quantité servie ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Êtes-vous satisfait(e) de la soupe proposée ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Êtes-vous satisfait(e) par les repas à « thèmes ou festifs » ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Les tarifs des repas proposés vous semblent-ils ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Avez-vous des suggestions concernant la restauration dans son ensemble ?

oui non sans avis

Si oui, lesquelles?

INFORMATION D'ORDRE GÉNÉRAL

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre Résidence ?

très satisfait(e) satisfait(e) peu satisfait(e) pas du tout satisfait(e) sans avis

Cette enquête vous a-t-il permis de vous exprimer sur les points les plus importants de la prise en charge ?

oui non sans avis

Sinon, quels sujets auriez-vous souhaité aborder ?

.....
.....
.....

Nous vous remercions de votre collaboration.

Enquête à remettre soit à l'accueil, soit à déposer dans la boîte à idées et/ou soit à adresser sous enveloppe à Madame Dalila Rahmani, directrice de la Résidence.

**Résidence La Butte-aux-Pinsons
Foyer-logement pour personnes âgées
78, rue Robespierre - 93170 Bagnolet**

