

# Résidence Les Orchidées de Tourcoing



Les Orchidées

## **RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION MAI 2008**

**TAUX DE RETOUR : 73,1 %**

## Introduction :

L'enquête de satisfaction 2008 a été diffusée du 29 Avril au 1er juin 2008.

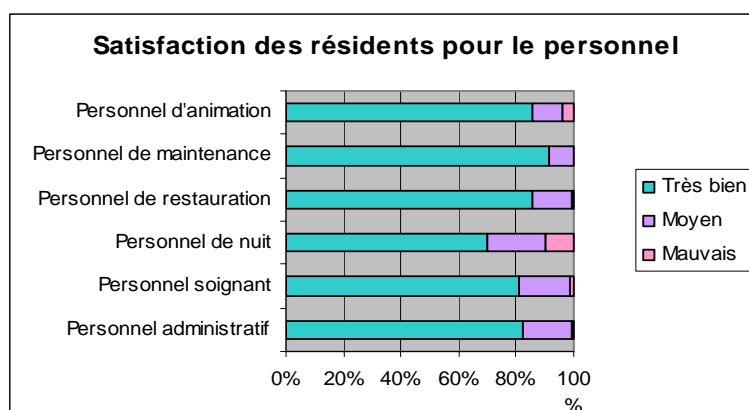
Le taux de retour est de 73,1 %, c'est-à-dire que les résidents et familles se sont plus mobilisés cette année que l'an dernier (67 %) pour répondre à ce questionnaire.

Le taux de satisfaction générale est de 92,1%. Le questionnaire a été divisé en 5 parties :

- 1) Le personnel (dont le taux de satisfaction générale est de 92%).
- 2) La résidence (dont le taux de satisfaction générale est de 94,6 %).
- 3) L'animation (dont le taux de satisfaction générale est de 76%).
- 4) La restauration (dont le taux de satisfaction générale est de 92%).
- 5) La vie en collectivité.

Ces parties seront analysées dans la suite de ce compte rendu. Il est rappelé que les résultats de ce questionnaire ne sont basés que sur les personnes ayant répondu et non pas sur l'ensemble des résidents.

### 1. Le personnel :

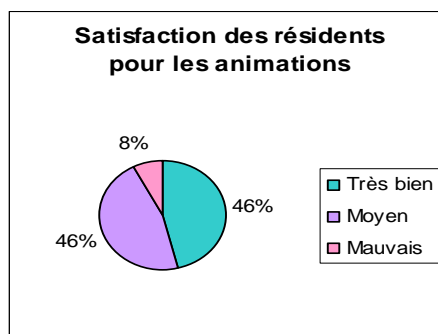


- Le graphique ci-dessus montre la satisfaction des résidents pour le personnel. On peut remarquer que les résultats sont très satisfaisants et ceci d'autant plus que « la gentillesse et l'amabilité du personnel » font parties des points forts de la résidence. En effet, il était demandé dans cette enquête les points forts et les points faibles de la résidence, cette réponse a été notée à 10 reprises.
- Plus de la moitié des personnes ayant répondu au questionnaire affirment ne pas savoir reconnaître et différencier une aide soignante d'une hôtelière ou autre. Par conséquent, Mme Callens a rappelé l'importance de mettre le badge au personnel lors de la dernière réunion. Les hôtesse d'accueil sont chargées de faire les badges qui manquent et les distribuer. Une enquête sur

le port du badge sera effectuée par Inès, stagiaire qualité.

- Le personnel respecte très bien l'intimité des résidents puisque 42 personnes sur 44 ont répondu positivement à cette question.
- 12 personnes sur 32 ne se sentent pas assez informées lors d'un soin. Dans le cadre de la bienveillance, le personnel sera sensibilisé sur l'importance d'informer le plus possible le résident lorsqu'il effectue un soin.

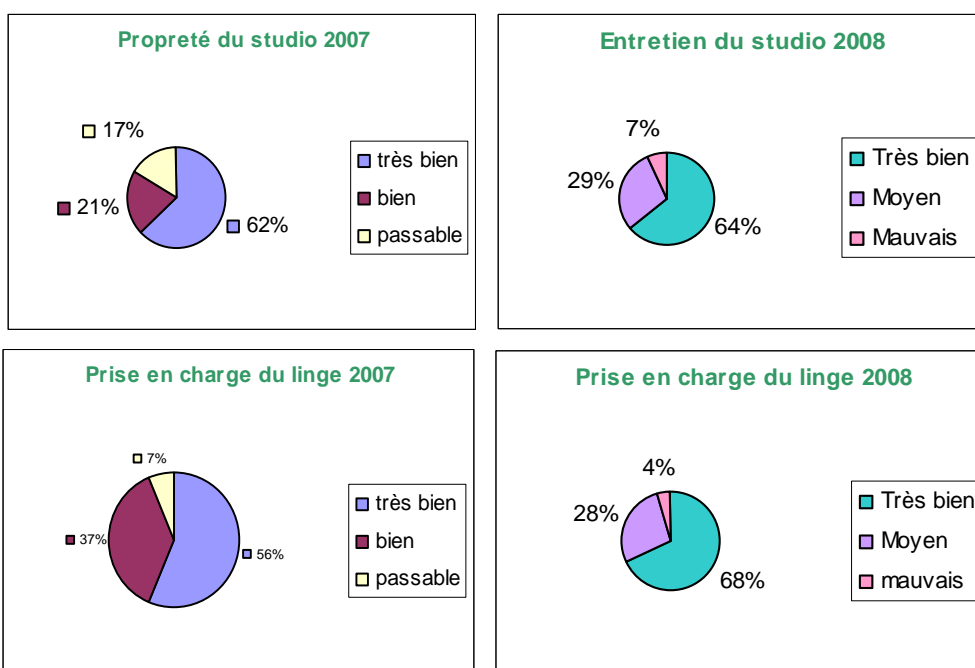
## **2. Les animations :**



- Presque la moitié des personnes ayant répondu est satisfaite des animations, l'autre moitié étant moyennement satisfaite. Selon les résidents et familles (9 personnes sur 25), certaines activités manquent :
  - Les conférences : l'animatrice, en collaboration avec la qualitiennne, va répondre à un « appel à projet » lancé par la CRAM afin qu'il y ait 4 conférences par mois dont une à l'extérieur sur Tourcoing en partenariat avec l'association TLS Tourcoing Loisirs Seniors.
  - Les sorties : 1 à 2 sorties par mois sont prévues jusque Février 2009 ; sortie à la mer, promenade en calèche, musée, concert « hommage à Jacques Brel », opérette, concerts...
  - La musique : Chaque mois, la résidence fête les anniversaires du mois en musique, Joe joue du piano un dimanche sur deux, des concerts sont prévus lors des sorties.
  - La cuisine : une fois par mois, l'animatrice programme l'activité cuisine mais peu de personne participe à cette animation.
  - Les sorties à proximité : à la suite de ce questionnaire l'animatrice inclura plus souvent dans son programme, des sorties à Match et au marché.
  - Le scrabble : désormais, une fois tous les quinze jours, une animation « jeux de société » sera prévue, le scrabble en duplicates est toujours prévu toutes les deux semaines et l'animatrice invite les résidents à y jouer lors de la collation.

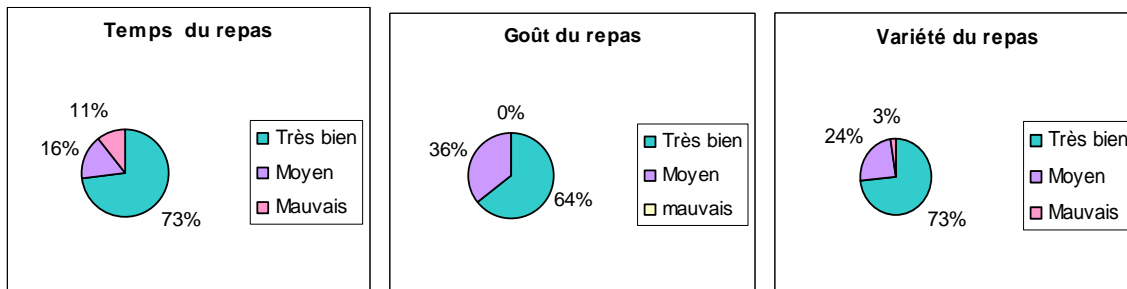
### **3. La résidence :**

- L'entretien de la résidence, la décoration, l'entretien des espaces verts et la sécurité obtiennent un taux de satisfaction de 95%.
- Les résidents et familles sont légèrement moins satisfaits de l'entretien du studio et la prise en charge du linge mais on peut remarquer une amélioration par rapport à l'an dernier :



### **4. La restauration :**

- En ce qui concerne la quantité des repas et la présentation, les résidents et familles sont très satisfaits.
- L'avis est un peu plus mitigé en ce qui concerne la variété des repas, le goût et le temps consacré au repas, mais reste malgré cela positif dans l'ensemble.



## **5. La vie en collectivité :**

25 résidents sur 35 se sont liés d'amitié avec d'autres résidents.  
Seuls 6 résidents sur 28 ont répondu se sentir seuls.

### **Conclusion :**

En général, les résidents et familles sont très satisfaits de la résidence.

Voici les points forts de la résidence ressortis suite à cette enquête :

- ➔ La gentillesse et l'amabilité du personnel
- ➔ La sécurité
- ➔ L'organisation du travail
- ➔ Le cadre agréable de la résidence
- ➔ L'accueil

Voici les points faibles :

- ➔ Les horaires de repas dans les cantous.

Un résident a suggéré la mise en place d'une boîte à idée.

Ceci étant déjà prévu dans le cadre de l'amélioration de la qualité de la résidence, une boîte à idée a été achetée et sera déposée au dessus des boîtes à lettres. Les résidents pourront déposer dans cette boîte toutes suggestions qui pourraient améliorer la qualité de vie dans la résidence.