

## Résultats de l'enquête de satisfaction ciblée de Juin 2019

Cette enquête a été présentée d'une part aux résidents étant dans la capacité de répondre, d'autre part aux familles et responsables légaux de nos résidents.

Les résidents avaient 27 questions et les familles et responsables légaux en avaient 23.

Les questions ont été réparties sur six thèmes :

- Les relations avec le personnel
- La prise en soins
- Les animations
- La qualité et la sécurité des infrastructures
- Les prestations logistiques (restauration, linge, hygiène locaux)
- Le respect de la personne

Nous avons obtenu 40 % de participation de la part des résidents et 25 % de la part des familles et des responsables légaux.

Vous trouverez ci-dessous les indicateurs par thème en pourcentage de satisfaction.

Thèmes	Résidents		Responsables Légaux	
	2018	2019	2018	2019
Relations avec le personnel	71.7 %	68.5 %	67.0 %	70.7 %
Prise en soins	59.2 %	57.4 %	72.2 %	75.6 %
Animations	64.8 %	74.1 %	65.7 %	68.2 %
Qualité et sécurité des infrastructures	63.2 %	65.1 %	65.0 %	68.1 %
Prestations logistiques	71.2 %	68.5 %	81.5 %	79.8 %
Respect de la Personne	82.1 %	84.8 %	86.9 %	93.1 %
<b>Général</b>	<b>71.6 %</b>	<b>71.9 %</b>	<b>71.4 %</b>	<b>74.5 %</b>