le 19-09-13

Résultats de lœnquête de satisfaction *ciblée*
Soins ï Hygiène ï Prestations externes ï Sécurité juillet 2013

Lœnquête comporte 36 questions (critères) réparties en 4 thèmes : *Soins* (15 critères), *Hygiène* (7), *Prestations extérieures* (10), *Sécurité* (4).

Chaque critère a été côté individuellement comme suit :

0 = Insatisfaisant **1** = Peu satisfaisant **2** = Satisfaisant **3** = Très satisfaisant

Raisonnant en moyenne de cotation, nous avons défini les intervalles suivants :

24 questionnaires ont été retournés, avec pour certains des commentaires ou des demandes. A partir des réponses et cotations associées, nous avons calculé la **cotation moyenne** par thème et générale.

Le changement dœadministration du questionnaire (une partie des réponses transmise par les résidents ou leurs référents, une partie recueillie auprès des résidents) ne permet pas de comparer avec lœenquête précédente.

Résultat par thème

Thèmes	Cotation 2013	Catégorie
Soins (15 critères)	2.12	Satisfaisant
Hygiène (7)	2.15	Satisfaisant
Prestations extérieures (10)	2.04	Satisfaisant
Sécurité (4)	2.04	Satisfaisant
Général	**2.10**	

11 critères sont jugés *Très Satisfaisant*, et 25 *Satisfaisant*. Aucun critère nœst inférieur à 1.50

Les critères les moins bien côtés sont: *Disponibilité kinésithérapeute* (1.50), *Comportement autres résidents* (1.71) *Prise en charge déments* (1.71), *Fréquence pédicurie* (1.73), *Prestations pédicurie* (1.87).

Les commentaires accompagnant les réponses ont cependant surtout porté sur dœautres critères : *Fréquence des douches* (4), *Equipement des salles de bains* (2), *Prestations coiffeuse* (2) et *Sonnettes* (2).).

En ce qui concerne les *prestations*, quœil sœagisse de pédicurie ou de coiffure, notre rôle est de faire connaître les besoins et de faciliter les interventions, les tarifs des prestataires étant libres et affichés. Cependant nous communiquerons à nos prestataires le résultat de cette enquête.

En ce qui concerne la *prise en charge des résidents déments*, pour lesquels la création dœun pavillon Uhr est déjà une avancée notable, nous allons compléter ce dispositif par la spécialisation dœun 2ème service qui sera prochainement fermé.

En ce qui concerne les *douches*, notre engagement, qui sœappuie sur le personnel disponible, est que chaque résident soit douché hebdomadairement, avec rattrapage des douches éventuellement manquées.

Les besoins exprimés sur *lœéquipement des salles de bains* sont analysés et si confirmés seront suivis de lœachat ou de lœinstallation de lœéquipement.

Les remarques sur les *sonnettes* ont donné lieu à vérification.