le 20-11-14

Résultats de lœnquête de satisfaction *ciblée*
Restauration ï équipement et entretien chambres ï juillet 2014

Lœnquête comporte 36 questions (critères) réparties en 4 thèmes : *Restauration* (17 critères), *Repas en chambre* (6), *Equipement de la chambre* (7), *Entretien de la chambre* (6).

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 :

22 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 lœnquête précédente.

Résultat par thème

Thèmes	Cotation 2014	Catégorie
Restauration (17 critères)	2.23	Satisfaisant
Repas en chambre (6)	2.04	Satisfaisant
Equipement de la chambre (7)	2.33	Très Satisfaisant
Entretien de la chambre (6)	2.22	Satisfaisant
Général	**2.26**	

20 critères sont jugés *Très Satisfaisant*, et 16 *Satisfaisant*. Aucun critère nœst inférieur à 1.80

Les critères les moins bien côtés sont: *Qualité repas en chambre* (1.80), *Qualité légumes et féculents* (2.00) *Qualité du plat du jour* (2.00), *Température plat servi en chambre* (2.00)

Les commentaires accompagnant les réponses ont porté sur : *Propreté de la chambre* (3) et plus spécifiquement les problèmes dœodeurs, *Qualité plat principal* (2) *et quantité plat principal* (1) concernant plus spécifiquement le soir, *Qualité des légumes* (1) et *Propreté vaisselle* (1).

Nous avons entrepris de rénover complètement notre cuisine, ce qui sera terminé début décembre 2014. Ensuite, nous basant sur le recueil actualisé des goûts des résidents, nous leur proposerons des repas tenant davantage compte de leurs attentes tout en respectant les restrictions (texture, régimeé) individuelles et lœéquilibre alimentaire qui impose de chaque jour proportionner féculents, légumes, laitages et fruits.

Concernant les odeurs, les chambres sont aérées lors de lœentretien de la chambre, et, selon le besoin, lors des changes. Ponctuellement des diffuseurs permanents peuvent être installés.

En ce qui concerne les températures des repas servis, celles-ci sont vérifiées au départ de la cuisine et à réception dans le service. Il a été rappelé quœil convient de sortir les assiettes au fur et à mesure du service.