

Résultats de l'enquête de satisfaction ciblée

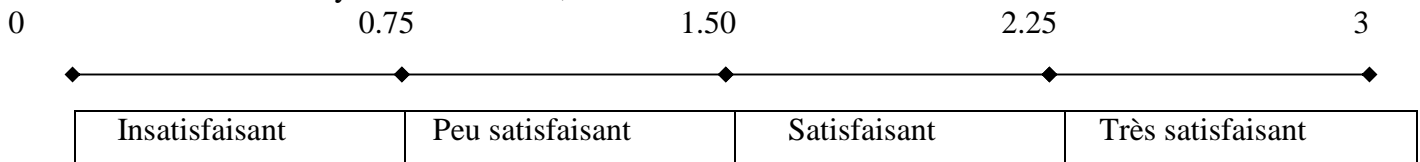
Restauration – Repas en chambre – Visites – Vie sociale février 2012

L'enquête comporte 41 questions (critères) réparties en 4 thèmes : *Restauration* (17 critères), *Repas en chambre* (6), *Visites* (7), *Vie sociale et animation* (11).

Chaque critère a été coté individuellement comme suit :

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

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



25 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 d'administration 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 l'enquête précédente.

Résultat par thème

Thèmes	Cotation 2012	Catégorie
Restauration (17 critères)	2.19	Satisfaisant
Repas en chambre (6)	2.17	Satisfaisant
Visites (7)	2.40	Très satisfaisant
Vie sociale et animation (11)	2.32	Très satisfaisant
Général	2.30	

20 critères sont jugés *Très Satisfaisant*, et 21 *Satisfaisant*. Aucun critère n'est inférieur à 1.80

Les critères les moins bien cotés sont: *Qualité du plat du jour* (1.82), *Qualité des légumes* (1.86) *Qualité de l'entrée* (1.87), *Rythme du repas* (1.87), *Fréquence des sorties* (1.89).

Les commentaires accompagnant les réponses ont surtout porté sur les critères : *Rythme du repas* (5), *Fréquence sorties* (4), *Alternative au plat* (3) et *Qualité légumes* (3).

Nous travaillons en priorité sur **le rythme du repas**, et plus spécifiquement sur l'individualisation de la texture (repas mixé partiel ou complet) pas toujours adaptée. Nous avons aussi considéré les lieux de restauration, déplaçant certains résidents de la salle à manger au salon du service.

En ce qui concerne les *plats du jour*, les menus sont établis en tenant compte des attentes et des envies exprimées notamment en commission menu mensuelle qui intègre de 3 à 4 résidents selon les réunions, les résidents invités tournant d'une réunion à l'autre.

En ce qui concerne les *légumes*, nous restreignons les cuissons vapeur au profit de cuissons à l'eau, mieux perçues par les résidents de l'établissement.

En ce qui concerne les *entrées*, nous avons vu en commission menus que ce qui était en cause tenait à la température des entrées froides plus qu'à leur qualité même : nous avons alors communiqué sur l'obligation de ne pas servir ces entrées au-dessus d'un seuil autorisé.

En ce qui concerne les *sorties* externes, elles nécessitent l'emprunt d'un véhicule adapté, une équipe d'accompagnement plus étoffée et une météo clémente ; elles bénéficient à de petits groupes de résidents alors que les animations intra muros, touchent un plus large public.