

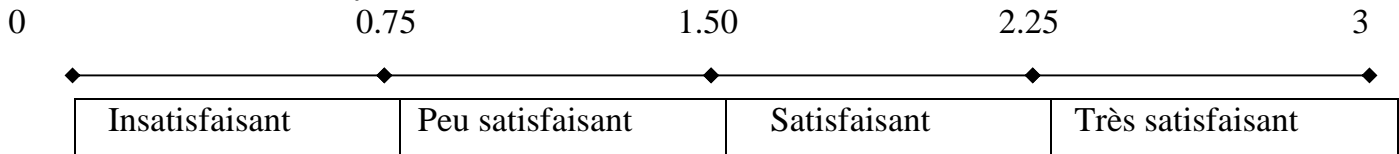
## Résultats de l'enquête de satisfaction ciblée Restauration – Hygiène – Soins mai 2010

L'enquête comporte 36 questions (critères) réparties en 3 thèmes : *Restauration* (14 critères), *Hygiène* (7 critères), et *Soins* (15 critères)

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 :



24 questionnaires ont été soit retournés (9), soit recueillis lors d'un entretien avec le résident (15), 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 (plus de la moitié des réponses recueillies auprès des résidents) ne permet pas de comparer avec l'enquête précédente.

### Résultat par thème

Thèmes	Cotation 2010
Restauration	2.14
Hygiène	2.26
Soins	2.06
<b>Général</b>	<b>2.13</b>

Les 3 thèmes et 30 des critères sont jugés « *Satisfaisant* », 6 critères sont jugés « *Très satisfaisant* »

Les critères les moins bien cotés sont : *Qualité légumes* (1.75), *Qualité de l'entrée* (1.83) *Qualité du plat du jour* (1.69), *Information sur consultation / hospitalisation* (1.83) et *délai de réponse aux sonnettes* (1.85).

Les commentaires négatifs accompagnant les réponses ont surtout porté sur la restauration : *Qualité des légumes* (4), *Qualité du plat* (3), *Alternative au plat* (3), *Qualité de l'entrée* (3) et *Qualité des desserts* (2). 3 des 4 commentaires sur le *placement en salle à manger* sont positifs.

Le détail des goûts des résidents n'est pas aisé à satisfaire, car d'une part les menus s'inscrivent dans une recherche d'équilibre diététique et d'autre part l'individualisation souhaitée se heurte aux contraintes d'une cuisine de collectivité et des régimes à respecter.

Les actions suivantes seront menées

- \* Vérifier que l'alternative au plat du midi est bien proposée dans les salons comme en salle à manger
- \* Vérifier que les préférences alimentaires exprimées par les résidents sont bien remontées et connues dans les services
- \* Faire intervenir la diététicienne en commission menu et auprès de résidents ciblés pour rappeler les principes de la diététique

Dans le domaine du soin, nous

- \* renforcerons notre suivi des délais de réponse aux sonnettes, notre objectif étant : *aucun appel sans réponse après 5 mn*,
- \* travaillerons avec les infirmiers sur l'information à donner en cas de consultation

L'ensemble des actions sera suivi via le Comité de Pilotage de la Qualité.