

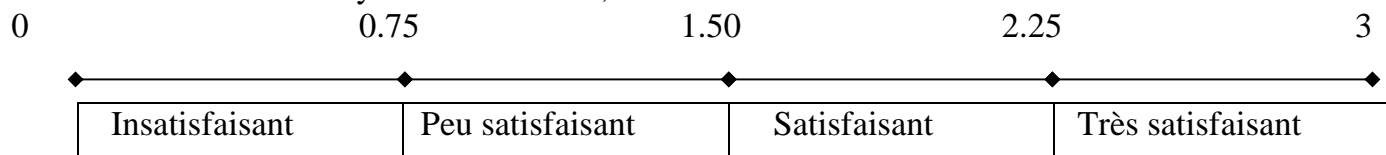
Résultats de l'enquête de satisfaction ciblée Accueil – aménagement – chambre - linge février 2011

L'enquête comporte 41 questions (critères) réparties en 5 thèmes : *Accueil* (8 critères), *Aménagement* (8 crit.), *Chambre matériel* (7 crit.), *chambre Entretien* (6 crit.), et *Linge* (12 crit.)

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 (toutes les réponses recueillies auprès des résidents) ne permet pas de comparer avec l'enquête précédente.

Résultat par thème

Thèmes	Cotation 2011	Catégorie
<i>Accueil</i>	2.47	Très satisfaisant
<i>Aménagement Fondation</i>	2.34	Très satisfaisant
<i>Chambre – matériel</i>	2.40	Très satisfaisant
<i>Chambre - entretien</i>	2.45	Très satisfaisant
<i>Linge</i>	2.07	Satisfaisant
Général	2.32	

29 critères sont jugés *Très Satisfaisant*, 11 *satisfaisant*, 1 *Peu satisfaisant* (Linge restitué)

Les critères les moins bien cotés sont: *Linge restitué* (1.40), *Prise en compte remarque linge* (1.65) *Lavage linge délicat* (1.90) et *Lavage pantalons, robes* (1.95).

Les commentaires accompagnant les réponses ont surtout porté sur les critères : *Linge restitué* (5), *Aménagement extérieur* (4), *autres critères linge* (4) *Aménagement intérieur* (2). et *chambre – matériel* (2).

Nous travaillerons en priorité sur la restitution du linge,

Dans ce domaine, les actions suivantes seront menées

* Rappel des bonnes pratiques aux soignants (tri et rangement du linge) ainsi qu'à notre prestataire (tri et repassage)

* Inventaires ciblés mensuels du linge, avec vérification des quantités présentes, de l'état du marquage,

* Communication formalisée aux familles des besoins éventuels en linge

Notre règlement de fonctionnement recommande que la famille assure l'entretien des textiles délicats.

Dans le domaine de l'aménagement des extérieurs, nous avons refait les parkings et prévoyons de

* regoudronner la cour

* améliorer l'aménagement de l'espace sous les cerisiers

Intervenir sur l'architecture du parc excède nos capacités budgétaires.