

IDENTIFICATION

Si autre, précisez

Taux de réponse : 24%

46 questionnaires retournés au service qualité

Ce questionnaire est rempli par ?

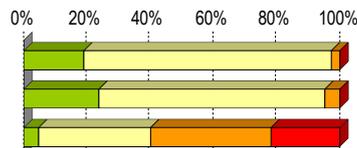
Taux de réponse : 98%

Vous-même	18	40%
Par un membre de votre famille	26	58%
Autre	1	2%
Total	45	100%

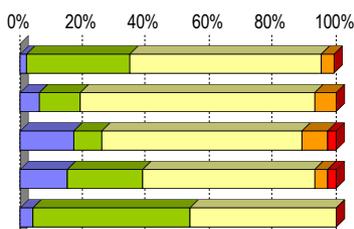
et un membre de la famille	3	27%
Aide soignant	1	9%
aide soignante	1	9%
et aide soignant	1	9%
et aide soignante	1	9%
et fils	1	9%
et son mari	1	9%
et une Amie	1	9%
Total	11	100%

ACCUEIL

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La signalisation pour accéder à l'établissement	8	19%	33	79%	1	2%	0	0%
La signalisation pour accéder au service d'hébergement	10	24%	30	71%	2	5%	0	0%
Les facilités de stationnement	2	5%	15	36%	16	38%	9	21%

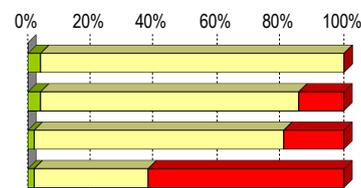


	Non réponse		Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
L'accueil qui vous a été réservé en général	1	2%	15	33%	28	61%	2	4%	0	0%
Les conditions de réalisation de votre dossier d'admission	3	7%	6	13%	34	74%	3	7%	0	0%
Les informations reçues sur la prise en charge administrative	8	17%	4	9%	29	63%	4	9%	1	2%
Les délais d'admission	7	15%	11	24%	25	54%	2	4%	1	2%
L'accueil qui vous a été réservé à l'arrivée dans le service	2	4%	23	50%	21	46%	0	0%	0	0%



ENQUETE DE SATISFACTION PATIENT USLD MAULEON 2015

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Votre chambre était elle prête à votre arrivée ?	2	5%	42	95%	0	0%	0	0%
Vous a-t-on aidé à vous installer lors de votre arrivée ?	2	5%	36	82%	0	0%	6	14%
Vous a-t-on fait visiter le service à votre arrivée ?	1	2%	34	79%	0	0%	8	19%
Avez-vous rencontré le médecin chef du service à votre arrivée ?	1	2%	16	36%	0	0%	27	61%



Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?

Taux de réponse : 91%

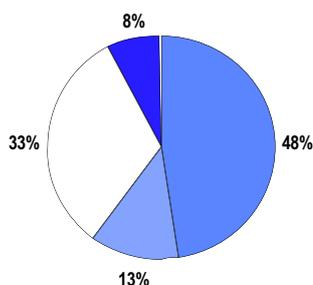
oui	35	83%
non	7	17%
Total	42	100%

CONDITIONS DE SEJOUR

Comment avez-vous eu connaissance de l'établissement :

Taux de réponse : 87%

Par votre médecin traitant	19	48%
Par un autre établissement	5	13%
Par votre entourage/connaissance	13	33%
Autre	3	8%
Total	40	100%



mairie - Le cas échéant, quelle mairie vous nous a recommandé d'être hospitalisé dans notre établissement?

Taux de réponse : 0%

ENQUETE DE SATISFACTION PATIENT USLD MAULEON 2015

Si autre, précisez

et entourage	2
et autre établissement et infirmière libérale	1
et entourage et connaissance	1
et entourage et habitation à côté de l'établissement	1
4 Hôpital de Bressuire	1
hospitalisation de jour	1
je connaissais déjà l'endroit	1
passage au convalescent	1
suite à la convalescence au SSR	1
une amie qui avait ses parents dans l'établissement	1
Total	11

établissement de santé

Taux de réponse : 9%

Hopital de Bressuire	2	50%
CH Cholet	1	25%
Hôpital de cholet via les convalescent de Mauléon	1	25%
Total	4	100%

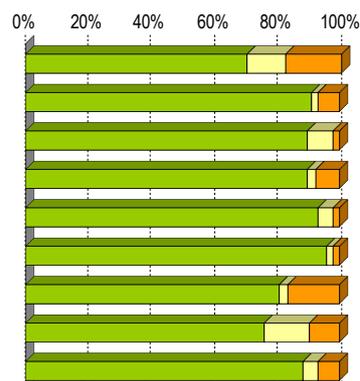
infos marquantes

Taux de réponse : 4%

manque d'information sur la maladie de mon épouse	1	50%
Sur l'établissement, mauvaise information sur l'âge des résidents	1	50%
Total	2	100%

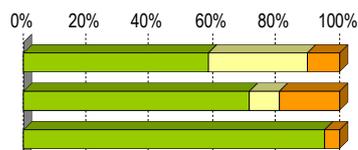
êtes-vous informé :

	oui		non		en partie	
	N	%	N	%	N	%
Du fonctionnement du service dans lequel vous êtes hébergé ?	29	71%	5	12%	7	17%
Des heures des repas ?	39	91%	1	2%	3	7%
De la possibilité, pour vos proches de prendre un repas accompagnant ?	35	90%	3	8%	1	3%
Du fonctionnement de la sonnette (appel malade) ?	34	89%	1	3%	3	8%
De la présence d'un service lingerie ?	40	93%	2	5%	1	2%
De la possibilité de bénéficier de prestations coiffure ?	40	95%	1	2%	1	2%
Du programme d'animations ?	34	81%	1	2%	7	17%
De la présence d'associations bénévoles ?	32	76%	6	14%	4	10%
Des conditions de visite de vos proches (horaires, lieux de rencontres...)	38	88%	2	5%	3	7%



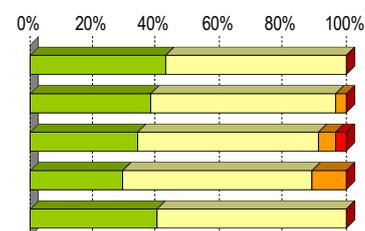
Relations/communication avec le personnel

	oui		non		en partie	
	N	%	N	%	N	%
Est-ce que les médecins qui s'occupent de vous se sont présentés ?	24	59%	13	32%	4	10%
Est-ce que les professionnels (infirmières, aides-soignantes, agents hôteliers, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététicienne, psychologues, infirmières coordonnatrices) qui s'occupent de vous se sont présentés ?	30	71%	4	10%	8	19%
Êtes-vous satisfait des relations avec le personnel ?	43	96%	0	0%	2	4%

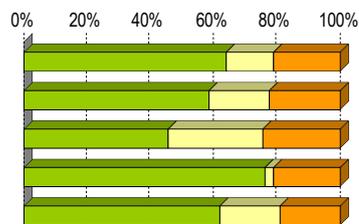


QUALITE DE PRISE EN CHARGE

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La qualité des soins de jour	18	43%	24	57%	0	0%	0	0%
La qualité des soins de nuit	13	38%	20	59%	1	3%	0	0%
La prise en compte du soulagement de la douleur	12	34%	20	57%	2	6%	1	3%
La rapidité de réponse des soignants aux appels malade	11	30%	22	59%	4	11%	0	0%
Le respect de votre intimité	15	41%	22	59%	0	0%	0	0%

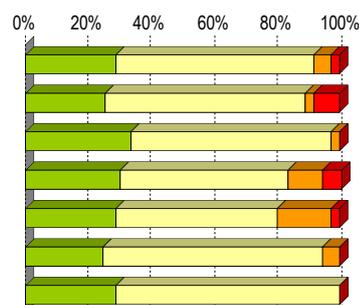


	oui		non		en partie	
	N	%	N	%	N	%
Avez-vous été informé de votre traitement médical ?	25	64%	6	15%	8	21%
L'information médicale donnée par les médecins, sur votre état de santé et les soins possibles, vous semble-t-elle suffisante ?	24	59%	8	20%	9	22%
La fréquence des visites du médecin est-elle suffisante selon vous au regard de votre état de santé ?	17	46%	11	30%	9	24%
L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante vous semble-t-elle suffisante ?	33	77%	1	2%	9	21%
Votre entourage a-t-il été informé des soins que vous avez reçus ?	26	62%	8	19%	8	19%



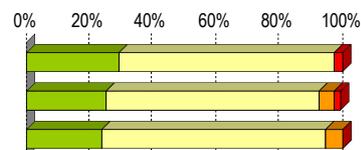
QUALITE DES REPAS

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La qualité globale des repas	10	29%	22	63%	2	6%	1	3%
La qualité gustative	9	26%	22	63%	1	3%	3	9%
La quantité servie	12	33%	23	64%	1	3%	0	0%
La température des plats	11	31%	19	53%	4	11%	2	6%
La variété des menus	10	29%	18	51%	6	17%	1	3%
Les horaires des repas	9	25%	25	69%	2	6%	0	0%
Le temps accordé aux repas	10	29%	25	71%	0	0%	0	0%



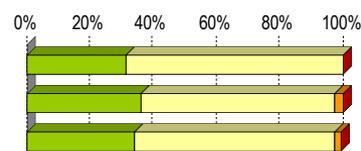
CONFORT HOTELIER

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Le confort de votre chambre	13	30%	30	68%	0	0%	1	2%
La température de votre chambre	11	26%	29	67%	2	5%	1	2%
Les espaces de vie communs	10	24%	29	71%	2	5%	0	0%



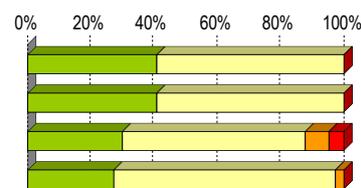
HYGIENE ENTRETIEN DES LOCAUX DE VIE

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
L'hygiène générale de l'établissement	14	32%	30	68%	0	0%	0	0%
La propreté de votre chambre	16	36%	27	61%	1	2%	0	0%
La propreté des sanitaires	15	34%	28	64%	1	2%	0	0%



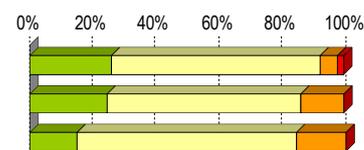
QUALITE DE LA PRESTATION DE LINGE

	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La propreté de la literie	18	41%	26	59%	0	0%	0	0%
L'entretien du linge de toilette	18	41%	26	59%	0	0%	0	0%
L'entretien du linge personnel	13	30%	25	58%	3	7%	2	5%
Le délai de retour du linge personnel	11	28%	28	70%	1	3%	0	0%



ANIMATIONS

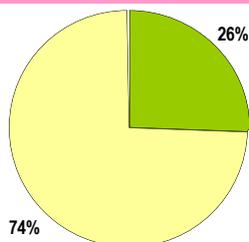
	Très satisfaisant		satisfaisant		peu satisfaisant		insatisfait	
	N	%	N	%	N	%	N	%
La qualité des animations	10	26%	25	66%	2	5%	1	3%
La diversité des animations proposées	9	25%	22	61%	5	14%	0	0%
Le nombre d'animations proposées dans la semaine	5	15%	23	70%	5	15%	0	0%



IMPRESSION GENERALE

Dans l'ensemble, comment estimez-vous votre séjour au sein de l'établissement ?

Très satisfaisant	11	26%
satisfaisant	32	74%
peu satisfaisant	0	0%
insatisfait	0	0%
Total	43	100%



REMARQUES PROPOSITIONS GENERALES

remarques générales

Attention aux accueil d'urgence!!! Il est nécessaire de prendre meme le temps pour établir le dossier administratif assis dans un bureau et sur tout ne pas redemander les documents administratif donné 3 mois plus tôt.	1	4%
aucun bilan du médecin, on devrait le rencontrer au moins 1 à 2 fois pas an afin de faire le point. Il faudrait un cahier de liaison / correspondance où soit noté les évènements positifs comme négatifs (ex : si nuit agitée, fièvre, chute) car on le sait ou pas plusieurs jours après. Parking trop restreint.	1	4%
félicitation à tout le personnel	1	4%
il est difficile de répondre au nom de mon mari mais je pense qu'il vit bien dans l'établissement	1	4%
Installation récente d'une chaîne qui priverait les visiteurs à mobilité difficile d'accéder à l'entrée. Revoir ce point! Des équipes de qualité tant au niveau des soins que des relations. PS : Rien cependant ne peut égaler une cuisine faite sur place. Salle de réunion de superficie insuffisante lors des rassemblements. Salons à chaque étage appréciés mais souvent encombré par du matériel. Améliorer les diversité des animations en fonction du gout et des capacités des résidents. L'entrée ou les entrées sont avant tout des lieux d'accueil. penser à fleurir les jardinières, en fonction des saisons. Ne pas oublier les balcons. Aménager aussi des poses, quelques bancs en bon état seraient les bienvenus	1	4%
l'ensemble du personnel (médicale et aides soignantes) est formidable. il est clair qu'à certaines heures le personnel fait ce qu'il peut et ne peut répondre à tous. je vous remercie tous pour le travail que vous faites médicales et aides médicales. Bravo a tout l'ensemble du personnel vous m'avez tous énormément aidé.	1	4%
l'inventaire de rentrée n'a jamais été fait. L'ensemble du trousseau demandé a été fourni et marqué et complété. Cependant des éléments disparaissent et sont remplacés par d'autre ne lui appartenant pas. Patiente portant par fois des vêtements que ne sont pas les siens. Etant sous tutelle, il ser ait bine qu'il y ait une meilleure communication avec le tuteur notamment sur l'évolution de la santé, les traitements... Un point avec le médecin ou l'infirmière (1x/an) ser ait bien.	1	4%
Le café du matin n'est pas servi assez chaud	1	4%
le café n'est pas assez chaud le matin Pas assez d'animation	1	4%
Les vêtements ne reviennent pas tous bien qu'ils soient marqués, il y a des mélanges entre malade. Les pantalons de ville ne sont jamais mis sur cintre.	1	4%
Manque d'animation Pas assez d'information médicale Médecin pas assez présent	1	4%
Manque de Parking	1	4%
manque de sorties et d'accompagnement à super U car peur des camions au bord de la route. mention très bien, il remercie tout le monde.	1	4%
Merci aux aides soignantes ainsi qu'aux infirmières qui sont très à l'écoute, elles font du bon travail. Par contre des remarques blessantes de la part de certaines personnes du personnel administratif	1	4%
N'ayant plus toutes ses facultés M B ne peut se satisfaire de cette situation. la famille est contente qu'il existe des établissements adaptés pour ces personnes et à proximité.	1	4%
Nous regrettons au début de l'hospitalisation peut être un manque d'animations et de prise en charge pour mamie qui était cérébralement bien. Des animations en fonction de la maladie.	1	4%
personnel très accueillant et très gentil	1	4%
rien de particulier à signaler	1	4%
Sachant toujours jouer à la belote. Il faudrait lui proposer pour ne pas perdre cette acquisition Merci.	1	4%
Sortie à l'extérieur de l'établissement difficile avec un fauteuil roulant (pas de possibilité de promenade à pied). L'intervenant au niveau des installations électriques (télévisions) est absent.	1	4%
souhait chambre individuelle	1	4%
Souhaiterait diner plus tard le soir	1	4%
Trop chere	1	4%
Une fontaine d'eau fraîche à l'étage	1	4%
Total	24	100%