



RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION -2024-



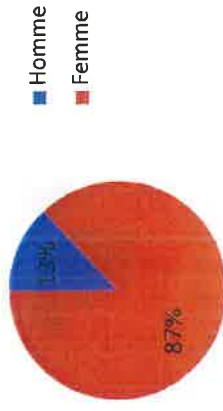
Résidence de Lézian
CCAS de Mirande

27 chemin du Régis 32300 Mirande - Tél : 05.62.66.78.13
Mail: residence.lezian@orange.fr

Votre présentation

1/

Homme		13 %
Femme		87 %



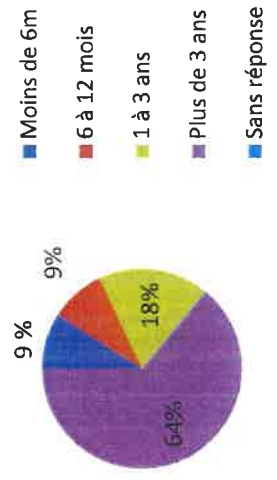
2/ Quel âge avez-vous ?

60 à 70 ans		0 %
71 à 80 ans		18 %
81 à 90 ans		46 %
91 à 100 ans		36 %
101 ans et +		0 %



3/ Depuis combien de temps vivez vous à la résidence ?

Moins de 6m		9 %
6 à 12 mois		9 %
1 à 3 ans		18 %
Plus de 3 ans		64 %
Sans réponse		0 %



Avant votre arrivée

4/ Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre admission ?

Oui		86 %
Non		14 %



5/ Avez-vous pu visiter l'appartement avant votre admission ?

Oui		82 %
Non		18 %



6/ Avez-vous pu obtenir les renseignements sur la vie dans l'établissement avant votre admission ?

Oui		100 %
Non		0 %



7/ Est-ce vous qui avez choisi de vivre à la résidence de Lézian ?

Oui		100 %
Non		0 %



A votre arrivée

8/ Vous a-t-on remis les documents suivants:

*Le règlement de fonctionnement ?

Oui	100 %
Non	0 %



* Le contrat de séjour ?

Oui	100%
Non	0%



*Le livret d'accueil?

Oui	100%
Non	0%



9/ Les documents sont-ils clairs ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



10/ Avez-vous été satisfait du niveau d'accueil à votre arrivée ?

Oui	100 %
Non	0 %



11/ Le personnel s'est-il été présenté ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %

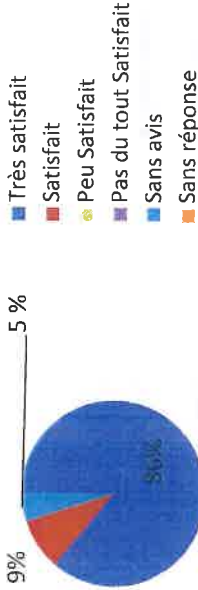
Oui
Non
Sans réponse



Votre Quotidien

12/ Etes-vous satisfait(e) de l'aide aux démarches administratives et du suivi administratif de vos dossiers ?

Très satisfait	86 %
Satisfait	9 %
Peu Satisfait	0 %
Pas du tout Satisfait	0 %
Sans avis	5 %
Sans réponse	0 %



Très satisfait
Satisfait
Peu Satisfait
Pas du tout Satisfait
Sans avis
Sans réponse

Commentaires: Excellent service ! Dès que l'on a un problème avec l'administratif, Christine répond présente. L'aide a été essentielle pour moi car je ne manipule pas internet et ma situation était complexe.
Très satisfait

13/ Etes-vous satisfait de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement (directrice) ?

Très satisfait	100 %
Satisfait	0 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %

Très satisfait
Satisfait
Peu satisfait
Pas du tout satisfait
Sans avis



Commentaires : Excellent accompagnement. C'est une directrice très empathique et compétente.

14/ Vous sentez-vous écouté(e) lorsque vous avez une question à propos du fonctionnement de l'établissement ?

Oui	100%
Non	0%
Parfois	0%
Sans avis	0%



15/ Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté(e) à un problème ?

Oui	100%
Non	0%
Parfois	0%
Sans avis	0%



16/ Selon vous qu'est-ce qui pourrait être amélioré?

Tout marche parfaitement bien.
Tout est parfait.
Augmenter les effectifs.

Vos relations avec le personnel

17/ Parvenez-vous à identifier les différents personnels de la résidence ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



18/ A votre avis, le personnel est-il suffisamment à l'écoute de vos demandes ?

Oui	100 %
Non	0 %



Oui
Non

19/ A votre avis, prend-il le temps de vous écouter et de répondre à vos questions ?

Oui	100 %
Non	0 %



Oui
Non

20/ Le personnel demande-t-il votre avis lors de ses interventions auprès de vous ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



Oui
Non
Sans réponse

21/ Le personnel vous tutoie-t-il sans autorisation ?

Oui	0 %
Non	100 %
Sans réponse	0 %



Oui
Non
Sans réponse

22/ Le personnel frappe-t-il à la porte avant d'entrer ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



Oui
Non
Sans réponse

23/ D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le personnel ?

Très satisfait	91 %
Satisfait	9 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0%
Sans avis	0%



24/ Selon qu'est ce qui pourrait être amélioré ?

Rien, tout est parfait.

J'aime trop cette simplicité et cette gentillesse.

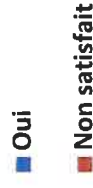
25/ Le personnel vous encourage-t-il à maintenir votre autonomie ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



26/ Estimez-vous que votre liberté soit respectée ?

Oui	100 %
Non satisfait	0 %

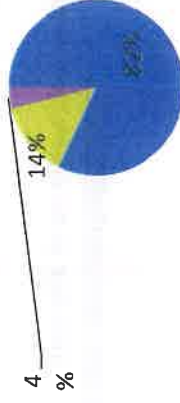


Commentaires: Etant très indépendante, je pense que parfois je ne pense pas signaler que je vais voir le docteur ou autres déplacements.

Les animations

27/ Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la résidence ?

Oui	82 %
Non	0 %
Parfois	14 %
Sans avis	4 %



■ Oui
■ Non
■ Parfois
■ Sans avis

28/ Les informations et affichages vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles?

Oui	96 %
Non	0 %
Parfois	0 %
Sans avis	4 %



■ Oui
■ Non
■ Parfois
■ Sans avis

29/ Le personnel vous sollicite t'il pour participer aux activités et animations ?

Oui	82 %
Non	0 %
Parfois	14 %
Sans avis	4 %



■ Oui
■ Non
■ Parfois
■ Sans avis

30/ Les activités et animations proposées vous paraissent-elles adaptées et diversifiées ?

Oui	90 %
Non	0 %
Parfois	5 %
Sans avis	5 %
Sans réponse	0 %

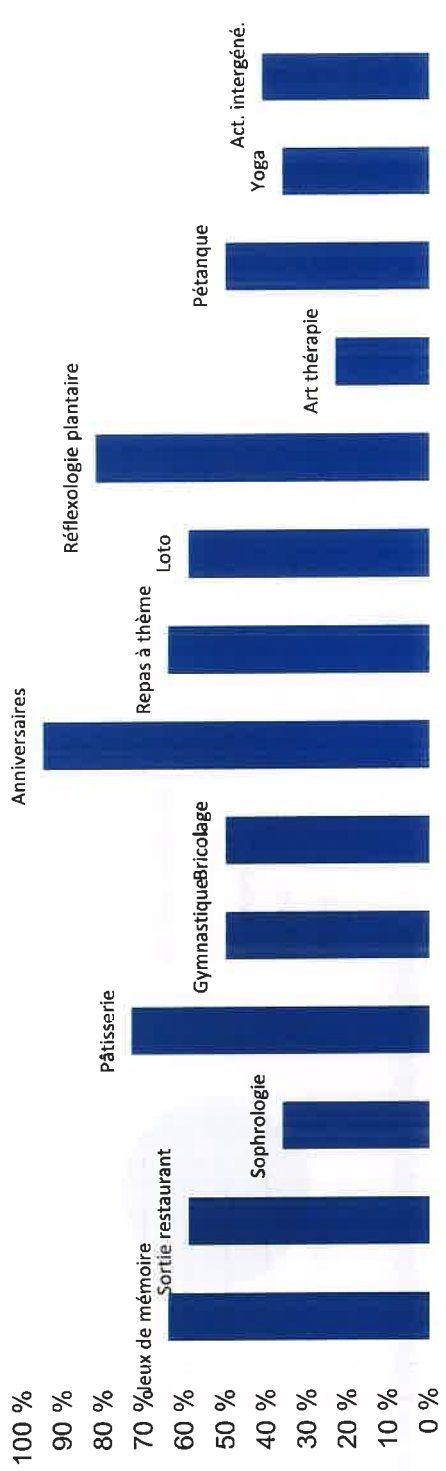


■ Oui
■ Non
■ Parfois
■ Sans avis
■ Sans réponse

Si non, pourquoi ?

31/ Quelles sont les activités que vous

Jeux de mémoire	64 %
Sortie restaurant	59 %
Sophrologie	36 %
Pâtisserie	73 %
Gymnastique	50 %
Bricolage	50 %
Anniversaires	95 %
Repas à thème	64 %
Loto	59 %
Réflexologie plantaire	82 %
Art thérapie	23 %
Pétanque	50 %
Yoga	36 %
Act. intergéné.	41 %



32/ Participer aux animations c'est pour vous :

Participer à un moment de convivialité	22%
Occuper vos journées	59%
Ne pas se sentir seul	64%
Maintenir votre autonomie	77%
Autre: rencontrer les autres résidents	5%



- Participer à un moment de convivialité
- Occuper vos journées
- Ne pas se sentir seul
- Maintenir votre autonomie
- Autre: rencontrer les autres résidents

33/ Merci de nous indiquer les activités que vous souhaiteriez ?

Baccalauréat. Plus de jeux de mémoire. A mon âge je ne désire rien de plus. Retour de l'art-thérapie.

Suivi médico-social

34/ Etes-vous satisfait du suivi-médico-social de la résidence ?

Oui	96 %
Non	0 %
Sans avis	4 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Sans avis
■ Sans réponse

35/ Avez-vous sollicité le personnel pour vous aider à organiser les soins dont vous avez besoin ?

Oui	64 %
Non	14 %
Parfois	18 %
Sans avis	4 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Parfois
■ Sans avis
■ Sans réponse

36/ Pensez-vous que le personnel peut agir en cas d'urgence médicale ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Sans réponse

37/ Avez-vous le sentiment que votre autonomie physique est favorisée ?

Oui	96 %
Non	4 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Sans réponse

38/ Pensez-vous que le maintien à votre domicile est facilité ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Sans réponse

Vos droits au sein de l'établissement

Votre culte:

39/ Avez-vous la possibilité d'exercer le culte de votre choix ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



40/ Le personnel respecte t'il votre liberté de culte ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



Votre vie civique:

41/ L'établissement vous donne t'il la possibilité de participer à la vie civique ?

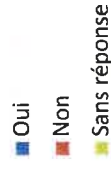
Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



Votre bientraitance et autonomie:

42/ Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix et de décision est respectée ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



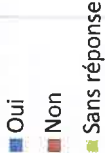
43/ Vous sentez-vous libre de circuler et de recevoir des proches ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



44/ Connaissiez-vous l'existence du conseil de vie sociale ?

Oui	73 %
Non	27 %
Sans réponse	0 %



45/ Avez-vous lu au moins une fois le compte rendu du conseil de la vie sociale ?

Oui	61 %
Non	39 %
Sans réponse	0 %



46/ Seriez-vous intéressé pour participer au conseil de la vie sociale ?

Oui	23 %
Non	40 %
Parfois	5 %
Sans avis	32 %
Sans réponse	0 %



Le cadre de vie

47/ Êtes-vous satisfait du confort de votre logement ?

Très satisfait	77 %
Satisfait	23 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %
Sans réponse	0 %



48/ Êtes-vous satisfait de la tranquillité de votre logement ?

Très satisfait	77 %
Satisfait	23 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %



49/ Êtes-vous satisfait des équipements de votre logement ?

Très satisfait	73 %
Satisfait	23 %
Peu satisfait	5 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	4 %
Sans réponse	0 %



50/ Êtes-vous satisfait des réparations effectuées dans votre logement ?

Très satisfait	64%
Satisfait	23%
Peu satisfait	0%
Pas du tout satisfait	0%
Sans avis	13%



51/ Etes-vous satisfait de la propreté des locaux communs ?

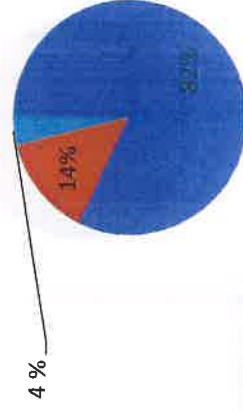
Très satisfait	86 %
Satisfait	14 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

52/ Etes-vous satisfait du cadre extérieur (parc) ?

Très satisfait	82 %
Satisfait	14 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	4 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

53/ Bénéficiez-vous des plateaux repas livrés par le restaurant municipal ?

Oui	14 %
Non	86 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
■ Non
■ Sans réponse

Si oui, êtes-vous satisfait par :

54/ La diversité des plats proposés ?

Très satisfait	67 %
Satisfait	0 %
Peu satisfait	33 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

55/ La prise en compte de vos régimes alimentaires ?

Très satisfait	33 %
Satisfait	0 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	67 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

56/ De la quantité servie ?

Très satisfait	67 %
Satisfait	0 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	33 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

57/ Les tarifs des repas proposés vous semblent-ils ?

Très satisfait	34 %
Satisfait	33 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	33 %



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Peu satisfait
■ Pas du tout satisfait
■ Sans avis

58 /Avez-vous des suggestions concernant la restauration dans son ensemble ?

Oui	34 %
Non	33 %
Sans avis	33 %
Sans réponse	0 %



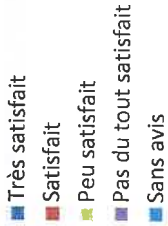
■ Oui
■ Non
■ Sans avis
■ Sans réponse

Lorsqu'on ne mange pas de salade, pouvons nous avoir un fruit?

Informations d'ordre général

59 /D'une manière générale, êtes-vous satisfait de votre séjour dans notre résidence ?

Très satisfait	86 %
Satisfait	14 %
Peu satisfait	0 %
Pas du tout satisfait	0 %
Sans avis	0 %



60 /Cette enquête vous a-t-elle permis de vous exprimer sur les points les plus importants de la prise en charge ?

Oui	96 %
Non	0 %
Sans avis	4 %
Sans réponse	0 %



61 /Quels sont vos principaux motifs de satisfaction ?

La proximité des magasins, la liberté pour s'y rendre, le calme des rues, les jardins fleuris, les arbres à proximité
Cadre général (logement, parc, salle commune) très agréable
Cadre de vie
Jardin calme
Hébergement
Liberté de sortir, de recevoir famille et amis

L'autonomie, la relation avec la direction, le personnel et les résidents. Je me sens complètement en sécurité.
Le personnel d'une façon générale
Personnel très à l'écoute, disponible et plein d'attention
Personnel charmant
La gaieté du personnel
J'aime beaucoup la gentillesse et simplicité de l'ensemble du personnel qui facilite la rencontre avec les autres résidents.
Gentillesse du personnel (2)
Très bonne entente avec la direction et le personnel: c'est une grande famille avec les résidents

La bonne ambiance
 Accompagnement pour mes déplacements
 Accueil
 Sécurité, ambiance
 Indépendance
 Bonne entente des résidents
 La gentillesse des résidents
 Je me sens super bien ici, très convivial
 Je suis satisfaite du service de la résidence

62 / D'une manière générale l'établissement répond-il à vos attentes ?

Oui	100 %
Non	0 %
Sans réponse	0 %



■ Oui
 ■ Non
 ■ Sans réponse

63 / Quels points pourraient être améliorés selon vous ?

Pas grand-chose
 Je ne vois absolument pas, j'ai toujours un bon retour surtout sur l'administratif
 Rien
 Aucun

64 / Autres remarques

Manque d'ombre
 Nous sommes entourés d'un personnel aimable et compétent.
 Nous vivons à la résidence de Lézien nos dernières années bien paisiblement et toujours dans la bonne humeur.
 Revoir l'appartement, poignées des portes
 Que dire quant il n'y a rien à dire
 Suite à une chute à l'extérieur de la résidence, suivi de 2 hospitalisations j'ai expérimenté l'aide et le soutien effectif (démarches administratives de la direction et du personnel). Un grand merci, c'est grâce à eux que j'ai pu endurer ces 5 mois d'hospitalisation et avec un immense soutien de tous pour le retour à la maison : tous les RDV ayant été pris pour une bonne adaptation et envisager l'avenir sereinement.