



Enquête de satisfaction

Résidences autonomie - année 2021



<https://amsam.net>



@Amsam02



AMSAM



AMSAM

Taux de retour



Les Acanthes :

- 37 questionnaires distribués
- 16 retours
- Taux de retour : 43%

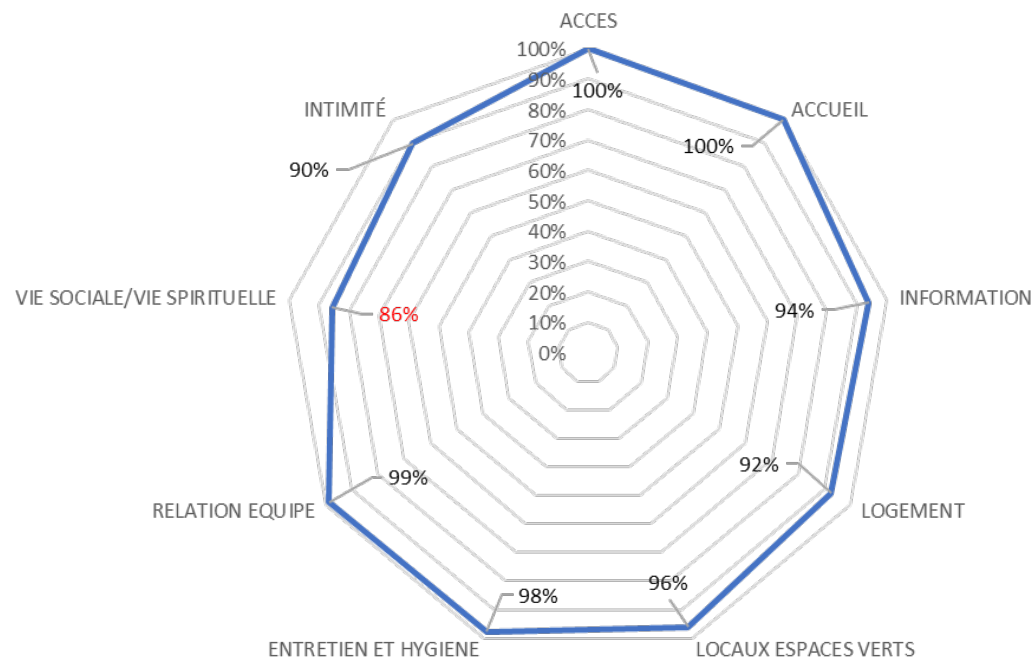


L'Amitié :

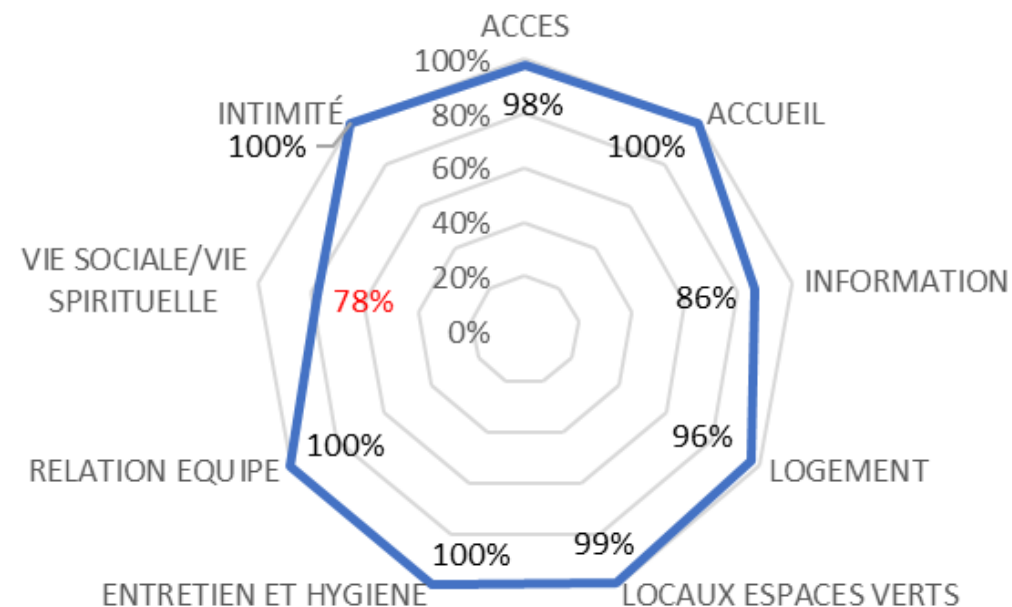
- 18 résidents sondés
- 18 retours
- Taux de retour : 100%

Les conditions de séjour

Les Acanthes :



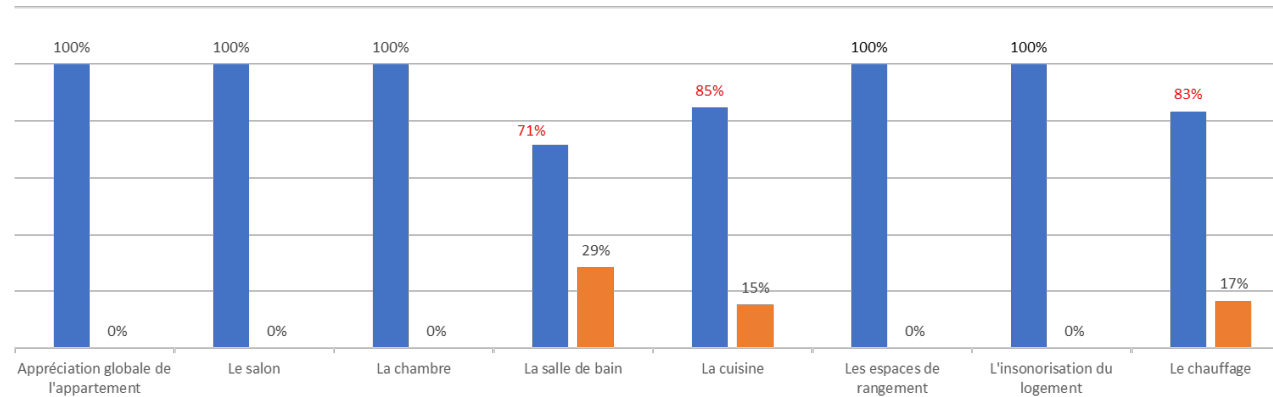
L'Amitié :



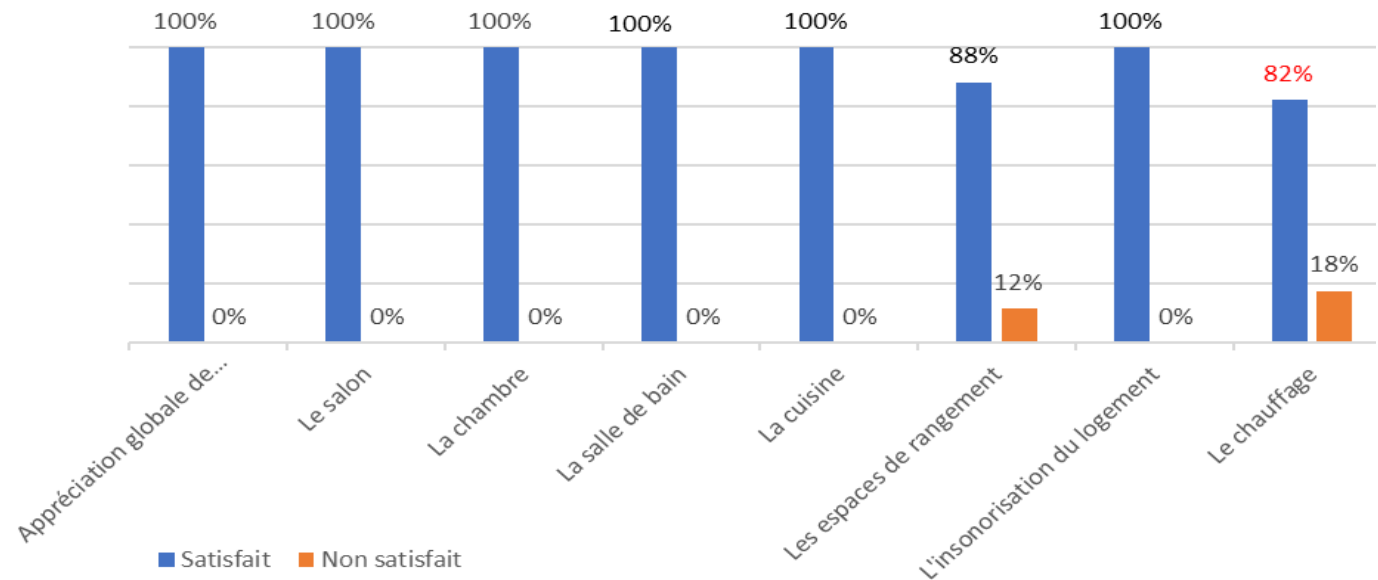
Le taux de satisfaction à une question résulte uniquement des réponses fournies à cette question et exclue les non-répondants.

Le logement

Les Acanthes :

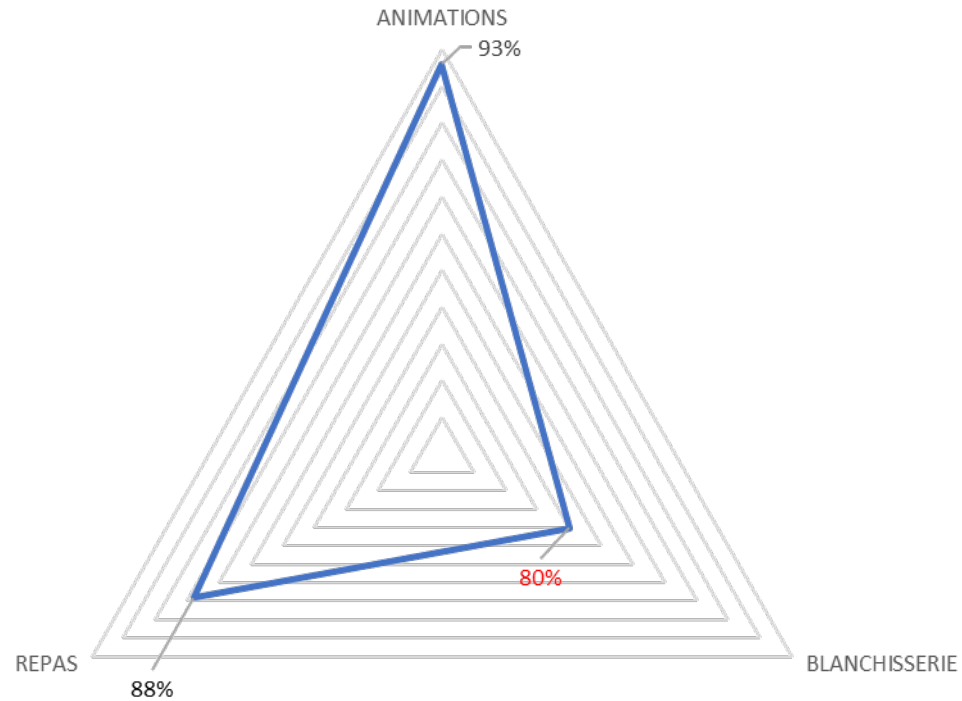


L'Amitié :

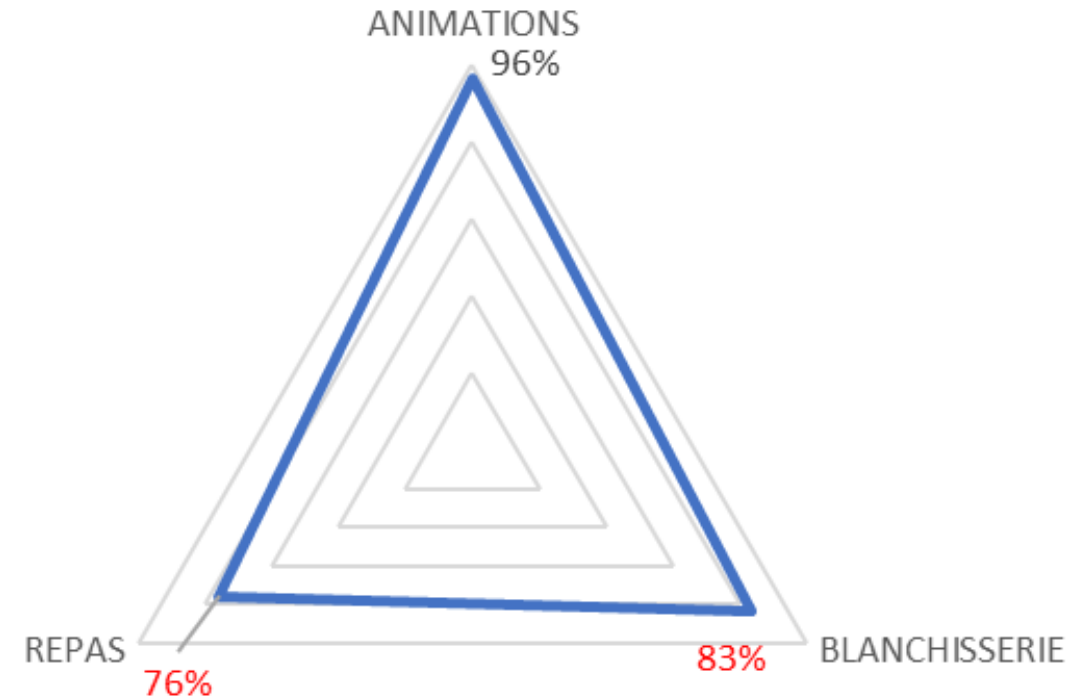


La prestation

Les Acanthes :



L'Amitié :



Conclusions

Partie 1 – Conditions de séjour

Points perfectibles	<ul style="list-style-type: none">▪ Remise des outils de la Loi 2002-2 : livret d'accueil et charte de la personne accueillie▪ Meilleure information sur les droits des usagers :<ul style="list-style-type: none">- Information sur les recours possibles en cas de litige- Connaissance du CVS▪ Impression de ne pas bénéficier de projets d'accompagnement
Actions inscrites au PACQ	<ul style="list-style-type: none">▪ Finalisation des outils et déploiement des outils de la Loi 2002-2▪ Formalisation et déploiement de la procédure « Accueil/Admission » avec plusieurs RDV d'informations, afin de bien s'assurer de la bonne compréhension des informations relatives à l'admission + signature de la Check-list.▪ Formalisation des PPA pour tous les nouveaux entrants et anciens résidents.

Partie 2 – Prestations

Points perfectibles	<ul style="list-style-type: none">▪ La restauration avec des retours négatifs sur la qualité des produits, la quantité, le goût, la variété des menus et la prise en compte des goûts. Les résidents ont globalement l'impression de faire ces retours auprès du prestataire de restauration lors des Commissions Menus sans réajustement associé.▪ Les prestations de blanchisserie (fréquence, qualité)▪ Les sorties extérieures : les sorties extérieures ont été suspendues depuis mars 2020 conformément aux consignes de l'ARS. Si le contexte sanitaire le permet, nous reprendrons quelques activités à l'extérieur.
Actions inscrites au PACQ	<ul style="list-style-type: none">▪ Transmission des résultats auprès du prestataire de restauration▪ Organisation d'une réunion avec le prestataire▪ Réalisation de comptes-rendus des Commissions Menu, afin d'objectiver les points déjà évoqués▪ Réalisation d'une traçabilité de tous les dysfonctionnements liés à la restauration et aux retours des résidents▪ Investigation de nouveaux partenariats de prestation de blanchisserie