

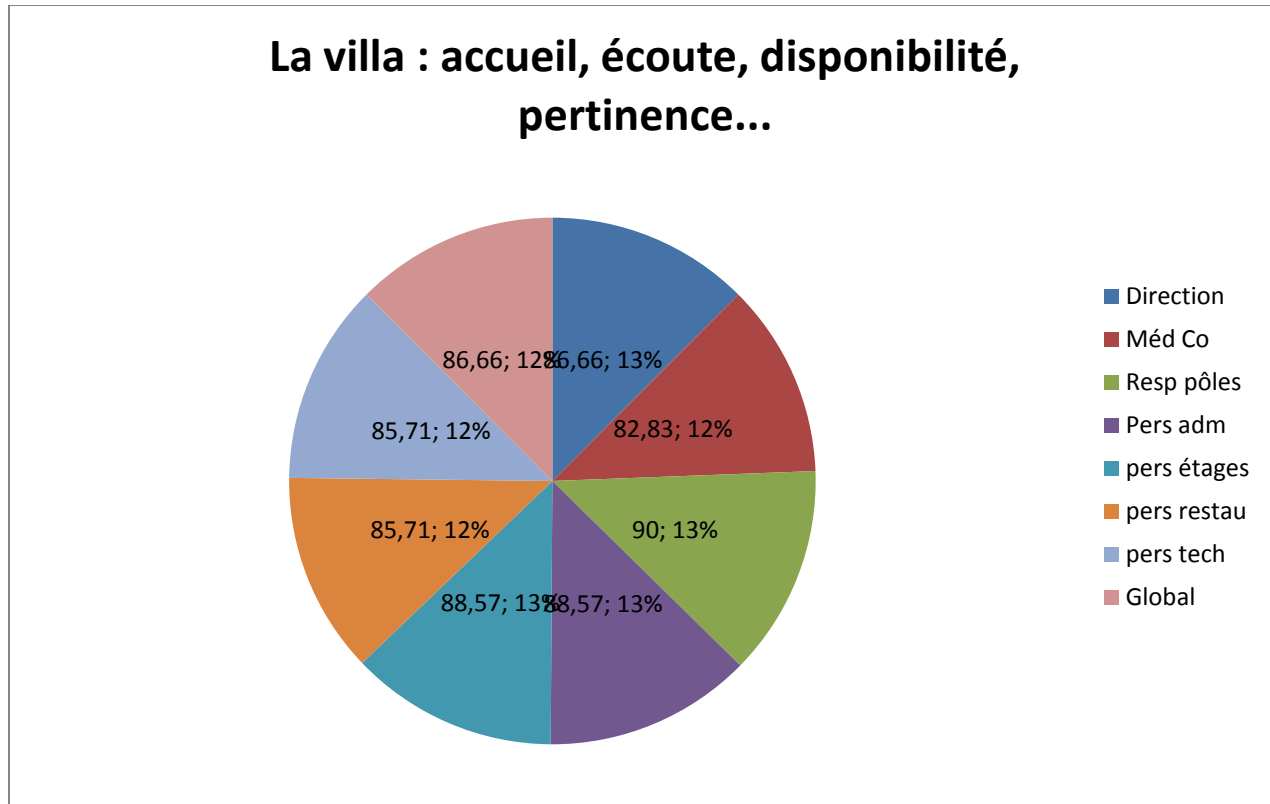
RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

Dans le souci d'une constante amélioration du service, nous avons envoyé début juillet 2010 une enquête de satisfaction aux familles des résidents, portant sur les 4 grands pôles de la villa.

Vous trouverez ci-dessous les résultats du questionnaire, suivis d'une analyse de ces résultats et des conséquences que nous en tirons.

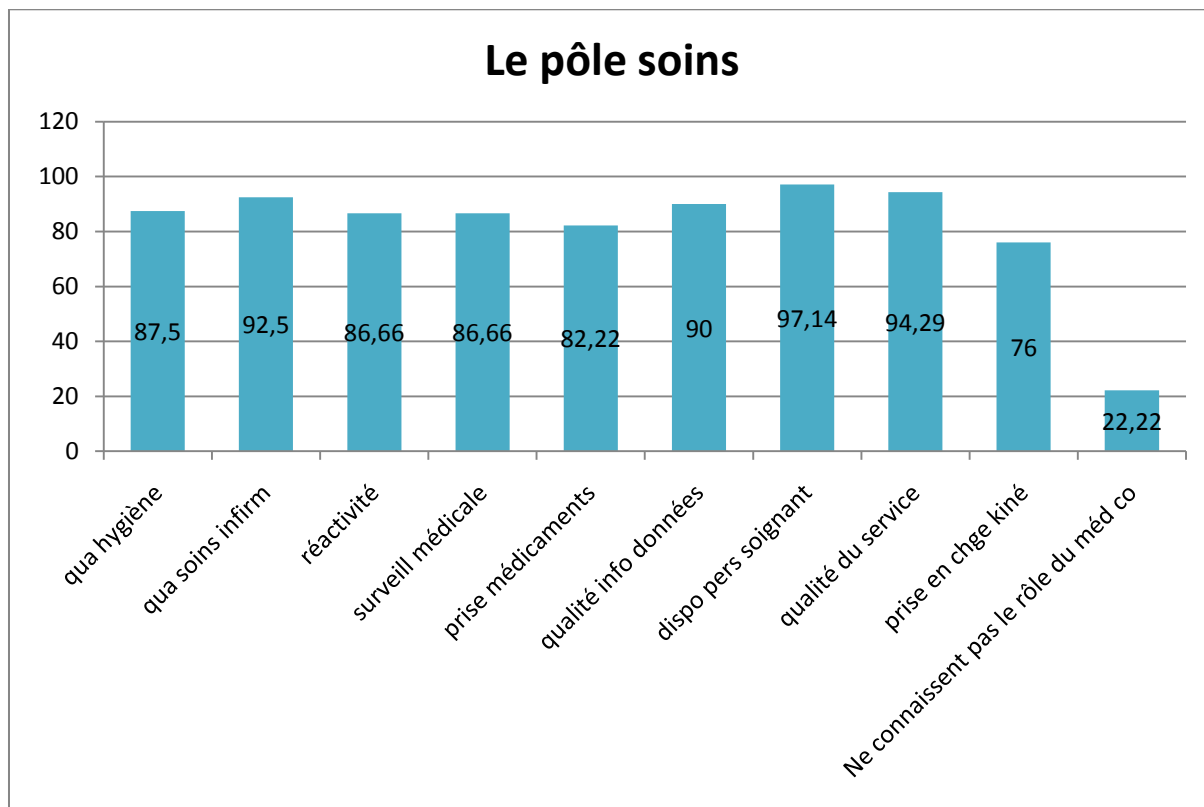
I. LA VILLA

Comment qualifieriez-vous l'accueil (Ecoute, Disponibilité, Pertinence des réponses) fait à vos demandes :



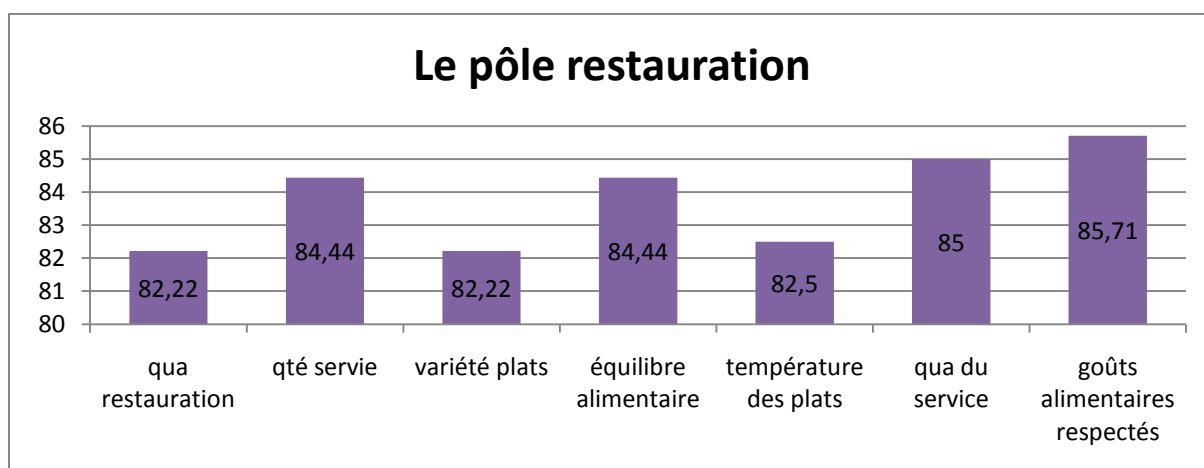
2. LE POLE SOINS

Comment qualifieriez-vous :



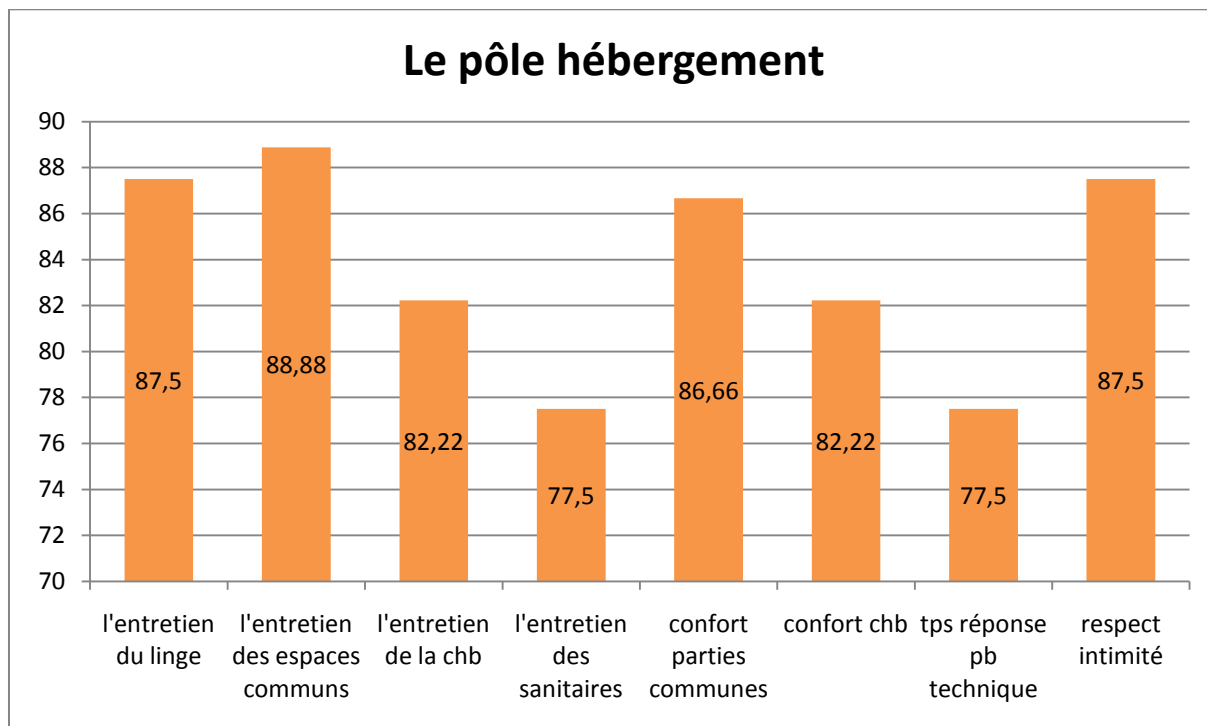
3. LE POLE RESTAURATION

Comment qualifieriez-vous :



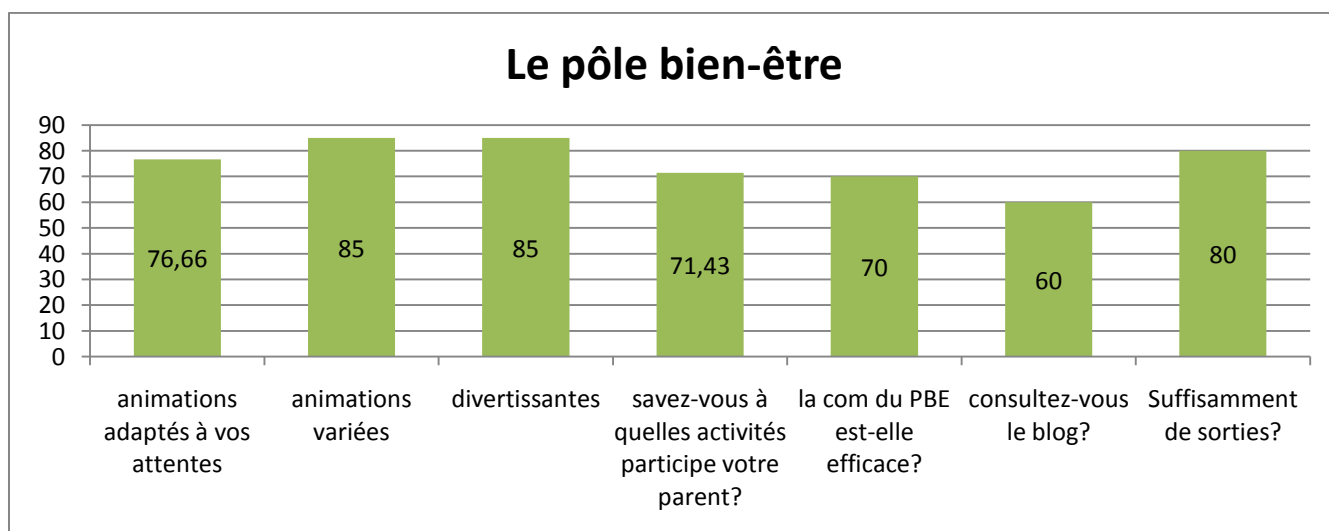
4. LE POLE HEBERGEMENT

Comment qualifieriez-vous :



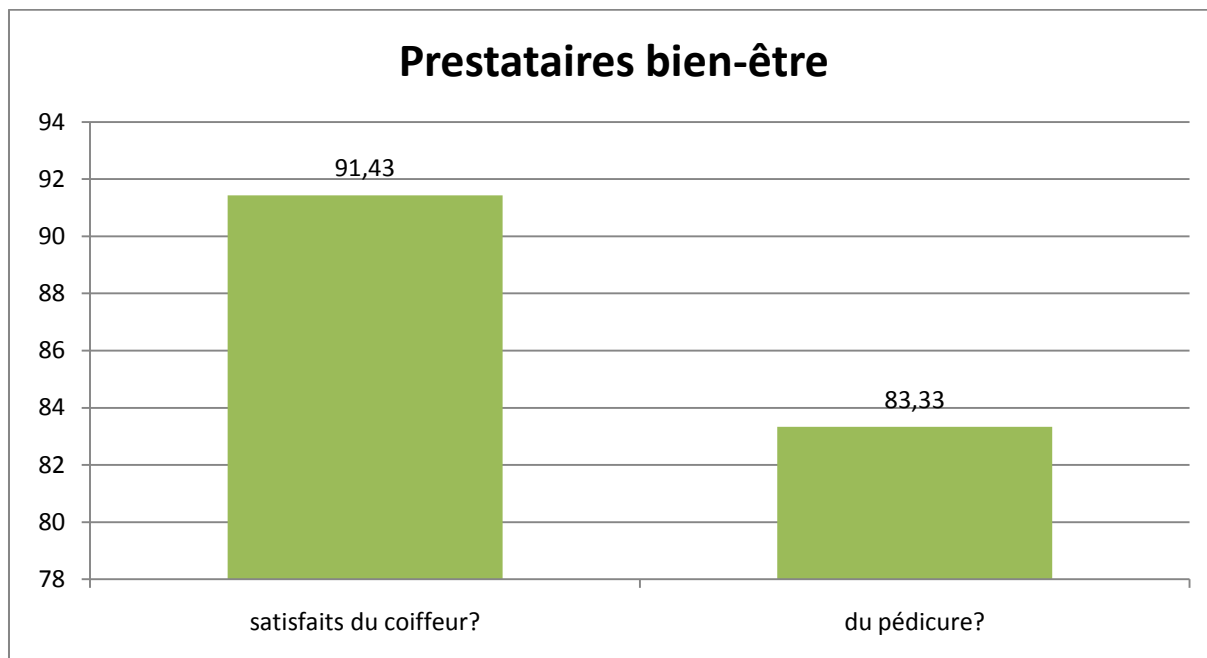
5. LE POLE BIEN-ETRE

Pensez vous que les animations sont :



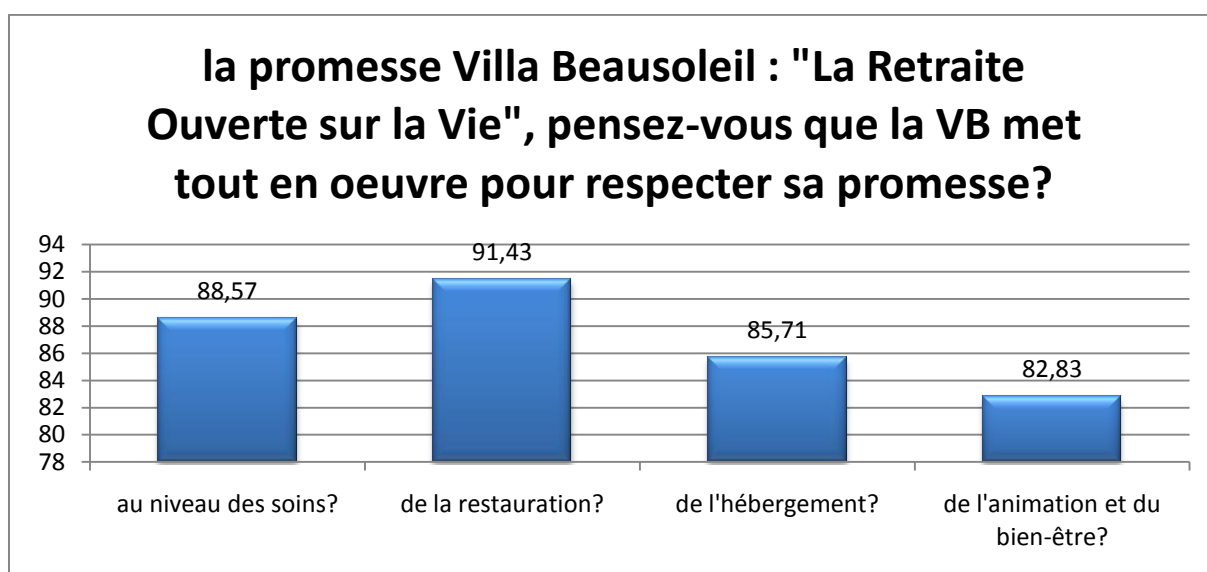
6. NOS PRESTATAIRES BIEN-ETRE

Etes-vous satisfaits de nos partenaires ?



7. LA PROMESSE VILLA BEAUSOLEIL : "La retraite ouverte sur la vie ©"

Pensez vous que les villas Beausoleil mettent tout en œuvre pour respecter leur promesse: La retraite ouverte sur la vie?



Conclusion

Nous avons constaté à la suite de ce questionnaire que les personnes interrogées étaient globalement satisfaites de l'offre de service Villa Beausoleil. Toutefois nous regrettons un taux de retour des enquêtes modéré.

Vous avez émis de nombreuses remarques et critiques sur des points ciblés, notamment le souhait d'avoir plus d'animations adaptés pour les personnes atteintes de troubles cognitifs et également la volonté de multiplier les sorties sensorielles et promenades extérieures.

- Concernant le domaine du bien-être, la mise en place de massages bien-être est sollicitée ; d'autre part, certains soulignent une difficulté à faire participer les résidents aux activités du matin en raison d'un trop grand nombre de participants et du manque de place. Un renforcement de la présence des membres du pôle bien-être est demandé dans les étages et les chambres des résidents qui ne descendent pas en salle.

La présence du pédicure une fois par semaine semble trop juste.

- Pour le pôle hébergement, des remarques ont été faites concernant la propreté des sanitaires communs en fin de journée, également sur la propreté des chambres : un manque de ménage est notifié sous les lits et meubles.

Les interventions techniques manquent de rapidité.

- Pour le pôle soins, une meilleure communication sur les soins aux familles serait appréciée. De plus, il est demandé à ce qu'une plus grande attention soit apportée quant à la prise des médicaments par les résidents.

Des améliorations seront apportées prochainement sur ses points.

Le retour des enquêtes met en avant la convivialité des soirées portes ouvertes et des journées thématiques organisées.

D'une manière générale, l'accueil, l'écoute, le professionnalisme et la gaieté de la Villa sont fortement appréciés.

Nous vous remercions encore de l'intérêt que vous avez porté à notre enquête.