

# Synthèse des enquêtes de satisfaction 2018

1

**MARPA**  
**224 RUE DE LA REPUBLIQUE**  
**04250 LA MOTTE DU CAIRE**

# Introduction

2

- Nous allons vous présenter la synthèse des enquêtes de satisfaction pour l'année 2018
- Nous avons distribué 1 enquête par appartement, 10 personnes ont répondu.

# SOMMAIRE

3

- Les raisons qui vous ont conduites à rentrer à la Marpa – Page 4
- L'accueil – Page 5
- La vie dans l'établissement – Page 6
- Le personnel – Page 7
- La vie avec les autres résidents – Page 8
- L'appartement – Page 9
- Les repas – Page 10
- L'animation – Page 11
- Les impressions sur la Marpa – Page 12
- Conclusion – Page 13

# Les raisons qui vous ont conduites à rentrer à la Marpa

4

- 2 personnes pour raisons médicales
- 1 pour raison familiale
- 4 pour la solitude
- 3 pour d'autres raisons
- Parmi ces personnes
- 7 sont venus volontairement

# L'accueil

5

- 10 personnes ont bien été accueillies
- 9 sont très satisfaites
- 2 sont satisfaites
- 10 ont visité l'établissement
- 7 sont très satisfaites des renseignements fournis
- 3 sont satisfaites
- 10 disent être suffisamment informées sur les conditions d'hébergement
- 10 disent que la documentation est suffisante et compréhensive
- 10 trouvent les informations et l'affichage suffisants

# La vie dans l'établissement

6

- 10 personnes se sentent en sécurité
- 10 disent pouvoir parler librement à un membre du personnel en cas de problème
- 8 n'ont jamais rencontré de problème
- 2 ont rencontré un problème qui a été rapidement réglé.
- 2 sont satisfaites de la réponse apportée.
- 8 trouvent très satisfaisante la propreté des locaux
- 2 la trouvent satisfaisante
- 10 disent être libres d'aller et venir
- 10 sont satisfaites par l'organisation, les horaires et le rythme de la journée

# Le personnel

7

- 10 disent avoir été présentées au personnel
- 8 qu'il est nécessaire de pouvoir identifier le personnel
- 2 n'ont pas répondu
- 10 se sont senties accueillies
- 10 disent ne jamais être tutoyées
- 10 disent ne jamais tutoyées le personnel
- 10 trouvent les relations avec le personnel de bonnes qualités
- 10 se sentent respectées tout le temps
- 9 pensent que le personnel respectent les autres résidents
- 1 personne n'a pas répondu
- 2 pensent respectées le personnel souvent
- 7 pensent respectées le personnel tout le temps
- 1 personne n'a pas répondu

# La vie avec les autres résidents

8

- 10 personnes disent respecter tout le temps les autres résidents
- 10 Personnes disent pouvoir rencontrer librement les autres résidents
- 8 personnes pensent connaître les représentants des résidents au sein du CVS
- 1 personne ne les connaît pas
- 9 ne veulent pas siéger au conseil de vie sociale.
- 1 accepte de siéger au CVS



# Votre appartement

9

- 10 pensent que l'appartement répond aux besoins
- 10 pensent avoir l'intimité nécessaire à leur vie privée
- 10 disent que l'on frappe toujours à leur porte avant d'entrée
- 3 disent que l'on attend jamais la réponse avant d'entrée
- 2 que l'on attend souvent
- 5 que l'on attend tout le temps
- 9 disent qu'en cas de problème le personnel intervient rapidement.
- 1 personne n'a pas répondu

# Les repas

10

- 10 disent que les horaires des repas correspondent aux besoins
- 8 que l'alimentation est tout le temps adaptée
- 1 personne pense que l'alimentation est souvent adaptée
- 1 de temps en temps
- 3 pensent que leurs goûts sont pris en compte tout le temps
- 5 souvent
- 1 de temps en temps
- 10 pensent que la durée du repas est suffisante
- 10 que le personnel répond aux besoins de chacun
- 3 ont donné leur avis sur les commissions de menus et pensent que c'est une bonne chose
- 6 disent participer à ces commissions
- 2 non, 1 dit faire confiance
- 2 n'ont pas répondu

# L'animation

11

- 9 personnes trouvent le contenu intéressant
- 9 pensent que la fréquence est suffisante
- 2 pensent que le contenu répond tout le temps à leurs attentes
- 6 souvent
- 1 de temps en temps
- 2 disent tout le temps participer aux animations
- 3 souvent
- 3 de temps en temps
- 9 se sentent libre de participer tout le temps
- 1 souvent
- 9 disent être tout le temps sollicitées par le personnel
- 1 personne n'a répondu à aucune de ces questions.

# Les impressions sur la Marpa

12

- 1 personne avait une mauvaise impression de l'entrée en établissement mais pas de la Marpa
- 2 une bonne impression
- 6 une excellente impression
- 1 n'a pas répondu
- 4 ont eu une bonne impression en intégrant la Marpa
- 5 une excellente impression
- 1 n'a pas répondu
- Aujourd'hui 9 personnes sont contentes des services apportées
- 1 n'a pas répondu
- Lors des suggestions 1 personne a émis le désir d'un badge avec prénom pour le personnel
- 1 personne à remercier Christine pour l'ambiance de l'établissement
- 4 sont contentes d'avoir pu s'exprimer sur les points importants de la vie dans l'établissement
- 7 personnes ont rempli ce questionnaire seules
- 3 avec l'aide d'un proche

# Conclusion

13

- Nous remercions les personnes qui ont répondu à l'enquête.
- Nous vous rappelons qu'elles mettent vos voix au cœur de nos préoccupations, vous donnent la parole et nous permettent de savoir si l'offre de service proposée est en adéquation avec vos besoins et attentes.
- Afin de rendre le meilleur service, nous espérons que vous répondrez toutes et tous à cette enquête 2019.