

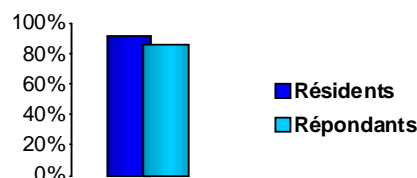
**RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION
MENEES AUPRES DES RESIDENTS DE LA FONDATION BEAU-SITE
ET DE LEURS REpondANTS EN AVRIL 2009
(extrait du Cagnard d'octobre 2009)**

Afin de connaître votre avis sur nos prestations, nous avons mandaté l'institut Mediactif pour réaliser une enquête de satisfaction. Les résidents ainsi que leurs répondants de nos 3 établissements de long séjour Beau-Site, Coteau-Muraz et Montbrillant ont été sollicités. Nous remercions vivement toutes les personnes qui ont accepté de répondre à cette enquête dont voici les résultats.

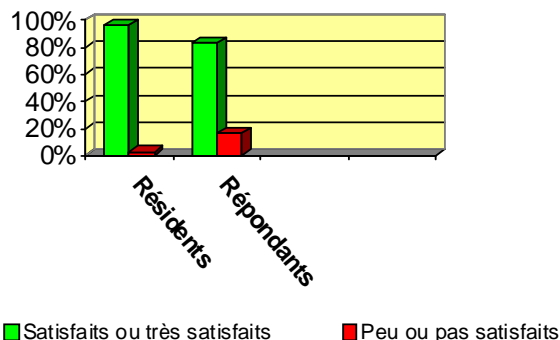
L'appréciation générale de votre lieu de vie

Globalement, le taux de satisfaction des résidents (92%) qui vivent dans les établissements de la Fondation est supérieur à celui de leurs familles et proches (86%).

Indice de satisfaction global



Ambiance de l'établissement



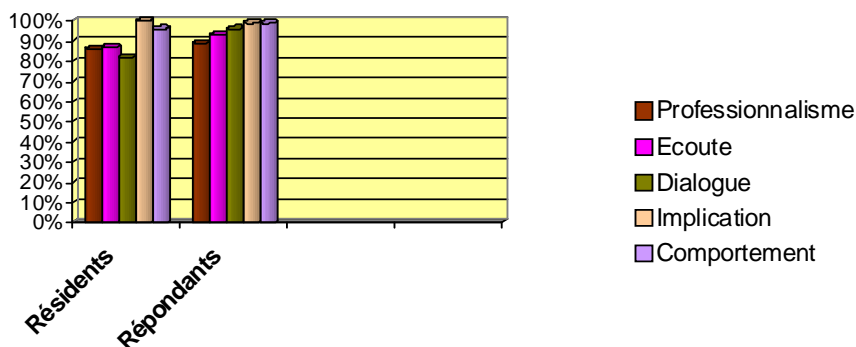
Les mots qui reviennent le plus souvent lorsqu'on vous demande de qualifier votre établissement sont **accueillants**, **chaleureux** et dotés d'un **personnel attentionné**. Malgré quelques remarques au sujet de l'aménagement des locaux, vous êtes nombreux à apprécier le cadre de vie et l'ambiance qui règne dans les maisons.

Le mode de conduite de l'institution vous satisfait et vous avez le sentiment de vivre dans un **environnement sécurisé** (96%). Vous savez toujours à qui vous adresser et vous estimez très **bien informés** sur la vie de l'établissement, les fêtes, les animations (98%).

L'éthique de l'établissement avec le respect des valeurs telles que l'authenticité, la franchise et le respect est significative pour 99% des personnes interrogées. A la question « Estimez-vous qu'il peut y avoir des risques de maltraitance dans votre institution ? », 100% des résidents ont répondu «non» comme 93% des répondants et tous se sentent suffisamment informés à ce sujet.

En ce qui concerne les critiques et suggestions, 20% des résidents et 31% des répondants ont déjà formulé une réclamation sur des sujets aussi divers que la prise en charge, les vêtements ou les factures, etc. Suite à ces demandes, l'établissement a apporté une solution satisfaisante pour 75% des répondants mais seulement pour 17% des résidents.

Les collaborateurs



Pour le plus grand nombre d'entre vous, les collaborateurs font preuve de **professionnalisme** et d'expérience dans l'accompagnement des résidents. Le personnel est très **impliqué** dans la prise en charge et adopte un **comportement envers les résidents** qui est jugé tout-à-fait satisfaisant par 97% des personnes interrogées.

Le personnel possède des capacités **d'écoute et de compréhension** qui permettent d'aborder tous les **sujets même les plus délicats**. Mais pour quelques personnes, les collaborateurs n'ont pas toujours suffisamment de temps à leur accorder.

L'accompagnement du résident

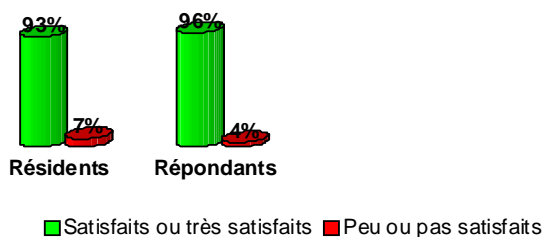
Prise en charge



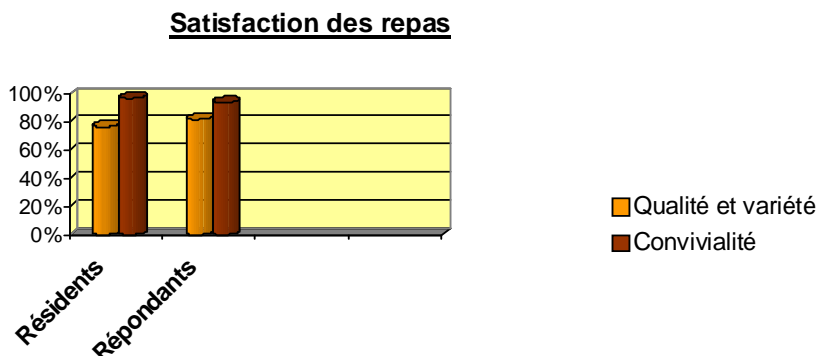
Le processus d'accueil des nouveaux résidents leur permet de bien s'intégrer dans l'établissement (99%). Vous êtes satisfaits de la prise en charge des résidents ainsi que de l'accueil et l'accompagnement des familles. Les soins quotidiens (toilette, lever, coucher, etc.) sont de très bonne qualité (96%) et vous trouvez que les résidents ont une apparence physique et vestimentaire très soignée.

Pour la plupart d'entre vous, l'information médicale et le médecin sont facilement accessibles (95%) Les journées sont organisées en fonction des besoins des résidents ce qui permet de préserver leur mode de vie et leurs habitudes. Les programmes d'animation sont jugés très intéressants.

Animation



Les services hôteliers



Vous êtes globalement satisfaits des repas bien que les avis soient souvent partagés, trop légers pour les uns, trop copieux pour les autres, très variés pour certains, trop de céréales pour d'autres, etc. Il est difficile de dégager une tendance mais 23% des résidents n'étant pas ou peu satisfaits, nous pouvons conclure que l'individualisation des prestations nutritionnelles pourrait encore être améliorée. En revanche, l'ambiance et la convivialité qui règnent dans les salles à manger sont quasi unanimement appréciées.

Vous reconnaissez le soin apporté par le service de lingerie à vos affaires personnelles (93%).

Vous êtes généralement contents de la propreté et du confort des locaux et de l'environnement du résident (95 %) bien que quelques personnes soient parfois dérangées par de mauvaises odeurs.

Vous appréciez l'aménagement des jardins et espaces extérieurs (82%) mais nous enregistrons de nombreuses remarques sur la terrasse de l'établissement de Coteau-Muraz (manque de verdure, bruit du train, etc.).

Nos objectifs

En conclusion, nous ne pouvons que vous remercier de la confiance que vous nous accordez. Les taux de satisfaction sont excellents et ces résultats nous encouragent à poursuivre nos efforts. Les scores élevés obtenus aux questions concernant la sécurité, l'éthique, l'information, l'accompagnement du résident, les soins, l'animation et les services hôteliers nous montrent que le système d'organisation que nous avons mis en place nous permet de répondre en grande partie aux besoins, aux attentes et aux désirs de notre clientèle.

Dans le domaine des ressources humaines, vous validez la compétence et l'engagement de nos collaborateurs et cela confirme le bien fondé de notre politique du personnel notamment en matière de formation. Nous sommes également très attachés à l'éthique et au respect des valeurs fondamentales de notre Charte institutionnelle, ce que cette enquête confirme.

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous nous engageons à améliorer les prestations pour lesquelles vous êtes le moins satisfaits. Le développement de l'offre alimentaire, l'aménagement des espaces extérieurs font partie de nos objectifs et de nos projets institutionnels. Concernant la faible satisfaction des résidents à la solution apportée à leurs réclamations, cela nous rend attentifs à la nécessité de fournir une réponse adaptée et, en cas d'impossibilité de répondre à vos attentes, à vous en communiquer personnellement les motifs. Pour toute réclamation ou suggestion, nous vous invitons à utiliser le « Dites-nous tout ! » et à le déposer dans la boîte à messages de votre établissement, cette fiche est toujours à votre disposition dans les halls d'entrée.

Christine Maquin, Responsable qualité