

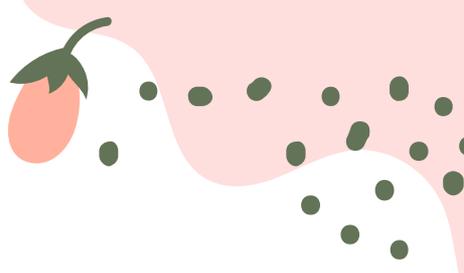


Résultats
Enquête de satisfaction
“La prestation restauration”

Année 2021

EHPAD GROISNE CONSTANCE
1, rue de la mairie
63350 CULHAT

CONTEXTE



Lors du Conseil de la Vie Sociale du 11 juin 2021, des échanges autour des repas et plus précisément sur les modifications apportées sur les menus par les cuisiniers ont eu lieu.

Les représentants des résidents soulignent que les résidents sont satisfaits de la refonte des menus.

Dans le cadre de la démarche qualité initiée au sein de l'EHPAD, un questionnaire de satisfaction relatif à la prestation restauration sera distribué prochainement à l'ensemble des résidents. Une présentation des résultats aura lieu lors du prochain Conseil de la Vie Sociale (septembre 2021).



DONNEES SUR LA PARTICIPATION

L'enquête a eu lieu durant la semaine du 19.07 au 23.07.2021

Durant cette période, 82 résidents étaient présents au sein de l'EHPAD

47 résidents / 82 ont participé à l'enquête de satisfaction

Soit un taux de participation de **57%**





STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré en équipe pluridisciplinaire et était composé des chapitres suivants :

- ✓ La qualité des repas
- ✓ La salle de restauration
- ✓ Les horaires des repas
- ✓ L'information sur les repas
- ✓ Exprimez-vous

Des champs libres ont permis aux résidents le souhaitant, de rédiger des commentaires pour étayer leur choix de réponse.





Enquête de satisfaction - La prestation restauration

Chère résidente, Cher résident,

Dans le cadre de la démarche qualité engagée par l'établissement, l'amélioration continue de la qualité de la prestation hôtelière est de première importance.

Il nous est donc indispensable de connaître votre niveau de satisfaction afin de déterminer les domaines qui mériteraient une plus grande attention de notre part. C'est dans ce but que le questionnaire ci-dessous a été élaboré. Il concerne la prestation "restauration".

Vos réponses seront totalement anonymes, vous pouvez donc vous exprimer en toute liberté.

Nous vous remercions par avance du temps consacré au remplissage de ce questionnaire.

En cas de doute ou de difficultés pour remplir ce questionnaire, n'hésitez pas à faire appel au personnel de votre service.

Après l'avoir complété, vous pouvez le remettre au personnel de votre service ou le déposer dans la boîte aux lettres située à l'accueil.

LA QUALITÉ DES REPAS

1. Êtes-vous satisfait(e) de :

| | Très satisfait(e) | Satisfait(e) | Peu satisfait(e) | Insatisfait(e) | Sans réponse |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| La qualité du petit-déjeuner ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La qualité du déjeuner ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La qualité de la collation ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La qualité du dîner ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La quantité servie ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La présentation des plats dans votre assiette ? ¹ | <input type="radio"/> |
| L'adéquation entre les menus et les saisons ? ¹ | <input type="radio"/> |

Commentez votre réponse

2. Trouvez-vous que les plats et produits qui vont sont servis sont : *

| | Oui | Non |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Assez variés ? ¹ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De bonne qualité ? ¹ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| En quantité suffisante ? ¹ | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3. Êtes-vous satisfait(e) de la température des plats ? ¹

Oui Non Sans réponse

Si non, quel plat est concerné ?

LA SALLE DE RESTAURANT

4. Êtes-vous satisfait(e) de :

| | Très satisfait(e) | Satisfait(e) | Peu satisfait(e) | Pas satisfait(e) | Sans réponse |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| La disposition de la salle (plan de table, etc.) ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La décoration de la salle de restaurant (objets, couleurs, etc.) ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La luminosité dans la salle de restaurant ? ¹ | <input type="radio"/> |
| La vaisselle utilisée ? ¹ | <input type="radio"/> |

LES HORAIRES

5. Que diriez-vous des horaires du petit-déjeuner ? * ¹

L'heure du petit-déjeuner me convient Le petit déjeuner est servi trop tôt
 Le petit-déjeuner est servi trop tard

6. Que diriez-vous des horaires du déjeuner ? * ¹

L'heure du déjeuner me convient Le déjeuner est servi trop tôt Le déjeuner est servi trop tard

7. Que diriez-vous des horaires du dîner ? * ¹

L'heure du dîner me convient Le dîner est servi trop tôt Le dîner est servi trop tard

L'INFORMATION SUR LES REPAS

8. Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur les menus servis ? ¹

Oui Non Sans réponse

EXPRIMEZ-VOUS !

9. Avez-vous des remarques ou commentaires à nous communiquer relatifs aux repas ? *

¹ La réponse est obligatoire.
¹ Ne cocher qu'une seule option.

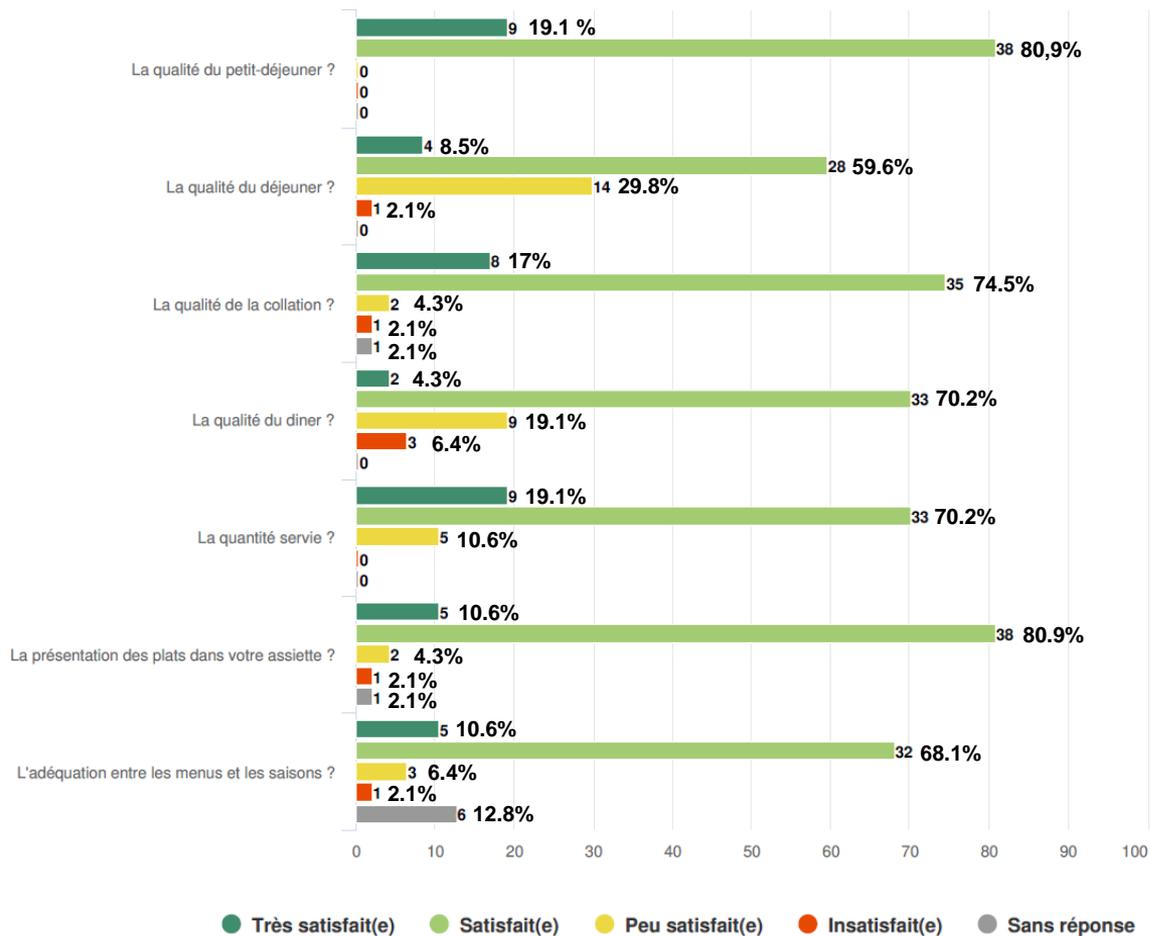


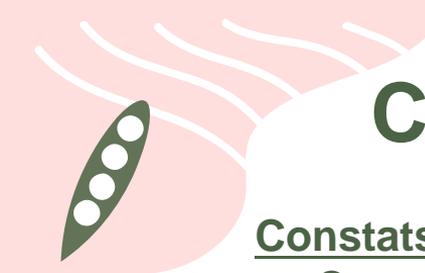
I. LA QUALITE DES REPAS



1. Êtes-vous satisfait(e) de :

47 réponses





COMMENTAIRES DES RESIDENTS

Constats :

- Quantité trop importante : 8
- Redondance de certains plats : 6
- Quantité de sauce trop importante : 2
- Cuisson de certains légumes insuffisante : 2
- Manque d'assaisonnement : 2
- Qualité de la viande insatisfaisante : 1
- Présentation des plats insatisfaisante : 1
- Service du soir en plateau insatisfaisant : 1
- Température du diner insatisfaisante : 1
- Bonne présentation des plats : 1

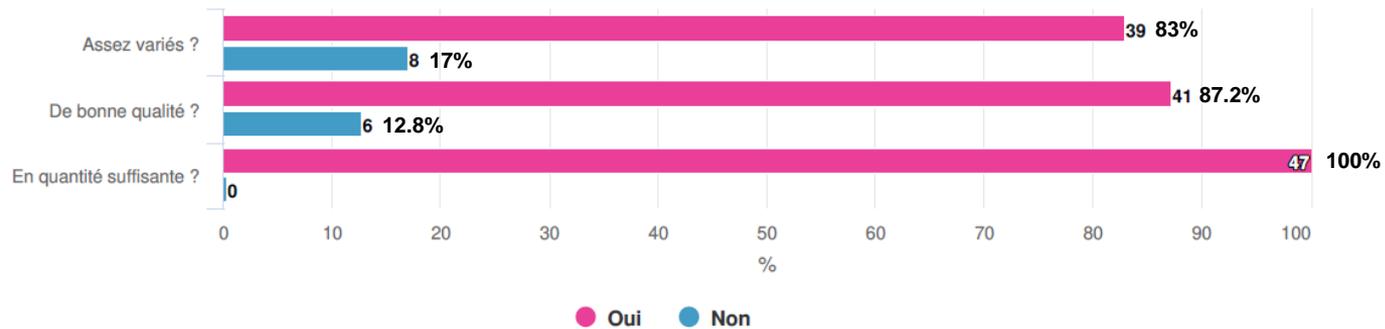
Suggestions :

- Elaborer les menus selon les saisons / le temps : 2
- Souhait de manger l'entrée dans une assiette pour pouvoir couper aisément : 1



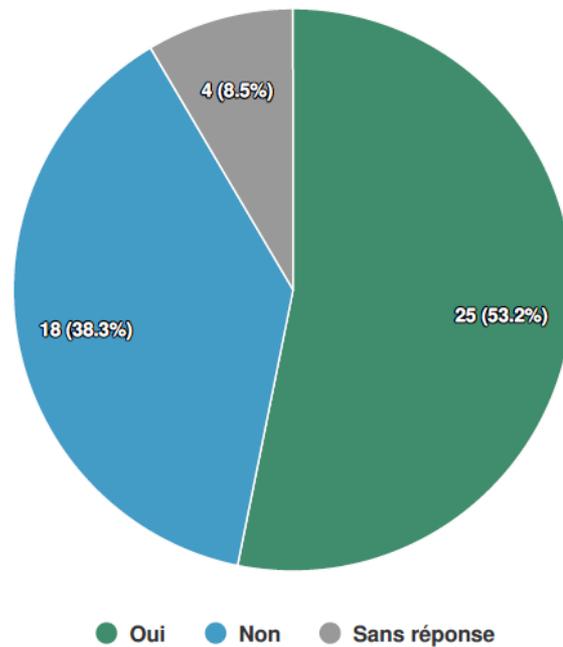
2. Trouvez-vous que les plats et produits qui vont sont servis sont :

47 réponses



3. Êtes-vous satisfait(e) de la température des plats ?

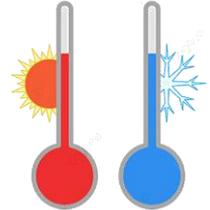
43 réponses



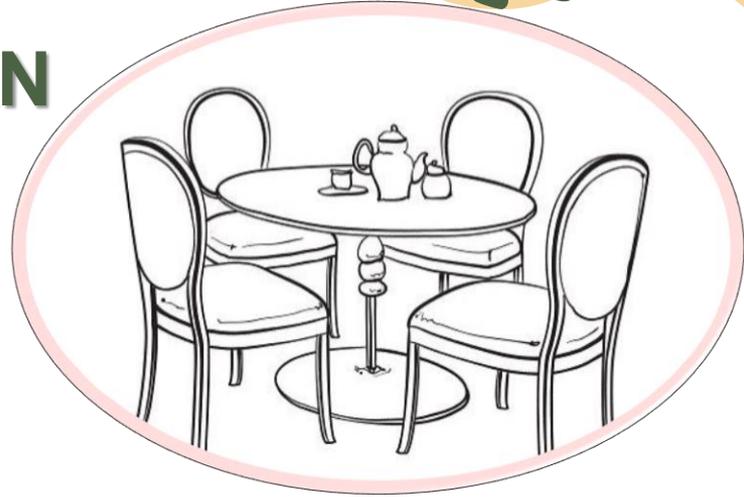


SI NON, QUEL PLAT EST CONCERNE ?

- Parfois les plats chauds ne sont pas assez chauds : 6
- Parfois les plats froids sont trop froids : 4

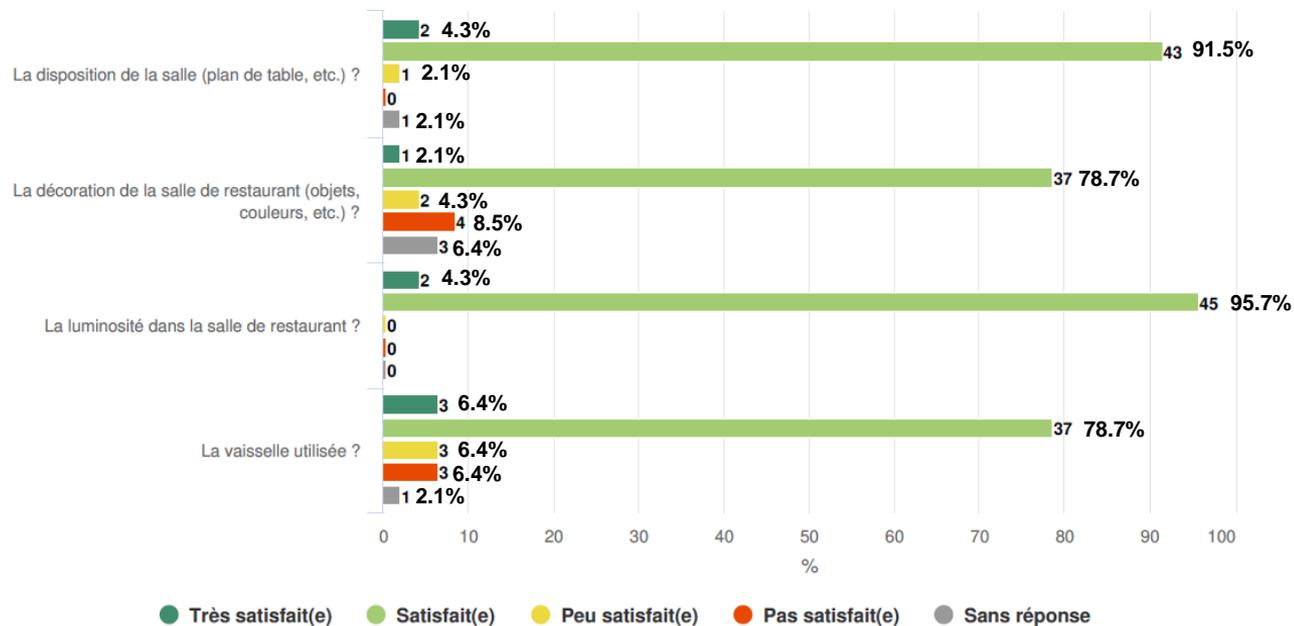


II. LA SALLE DE RESTAURATION



4. Êtes-vous satisfait(e) de :

46 réponses

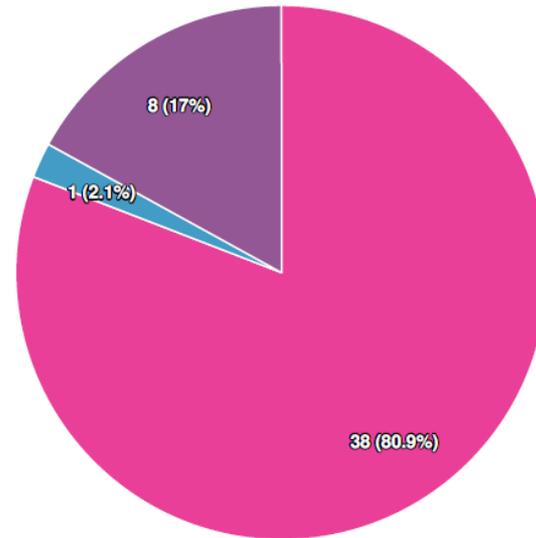


III. LES HORAIRES



5. Que diriez-vous des horaires du petit-déjeuner ?

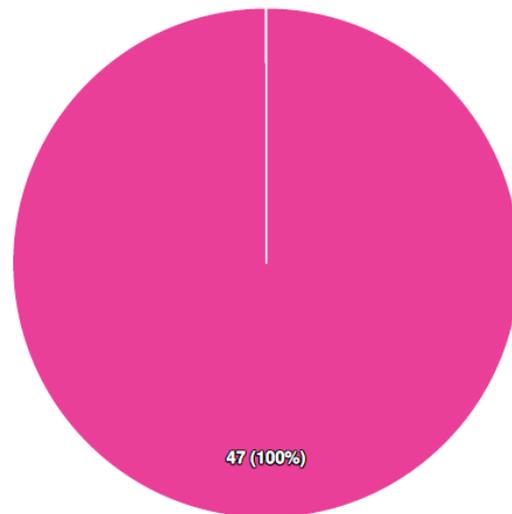
47 réponses



● L'heure du petit-déjeuner me convient ● Le petit déjeuner est servi trop tôt ● Le petit-déjeuner est servi trop tard

6. Que diriez-vous des horaires du déjeuner ?

47 réponses



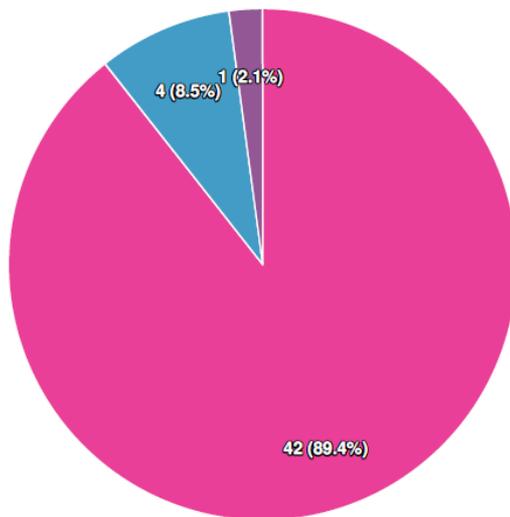
● L'heure du déjeuner me convient

● Le déjeuner est servi trop tôt

● Le déjeuner est servi trop tard

7. Que diriez-vous des horaires du dîner ?

47 réponses



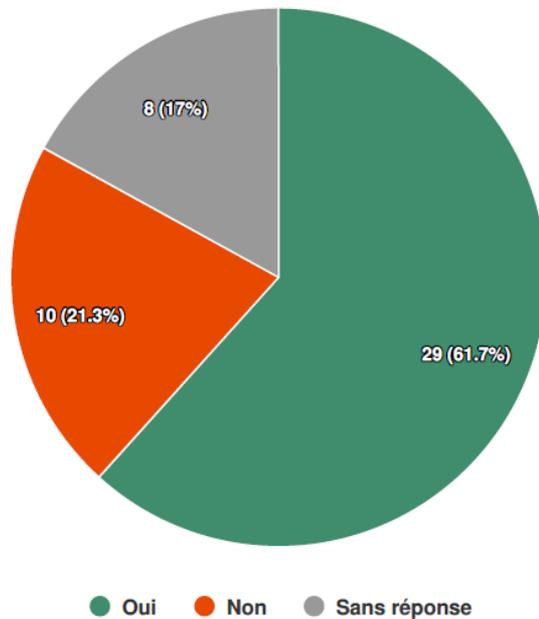
● L'heure du dîner me convient ● Le dîner est servi trop tôt ● Le dîner est servi trop tard

IV. L'INFORMATION SUR LES REPAS



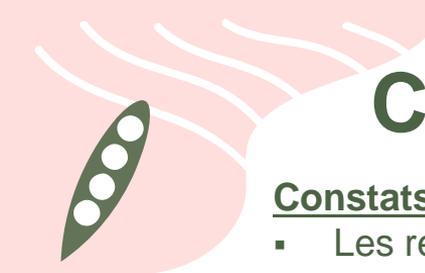
8. Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur les menus servis ?

39 réponses



EXPRIMEZ-VOUS !





COMMENTAIRES DES RESIDENTS

Constats positifs :

- Les repas sont bien cuisinés : 2
- Présentation des plats satisfaisante : 1
- Salle à manger propre : 1
- Nouveautés agréables : 1
- Pain de qualité : 1
- Qualité des repas les jours de fêtes : 1
- Qualité de la viande servie : 1
- Belles décorations pour les fêtes de fin d'année : 1

Constats négatifs :

- Absence de décorations dans la salle à manger : 6
- Affichage des menus trop haut dans la salle à manger : 5
- Insatisfaction envers les verres en plastique : 4
- Absence parfois de concordance entre le menu affiché et le menu servi : 2
- Manque de chaleur pour certains plats : 2
- Service en plateau le soir insatisfaisant (repas froid) : 1
- Trop de purée systématique pour les diabétiques : 1
- Quantité trop importante dans les assiettes : 1
- Vaisselle de table un peu lourde : 1





COMMENTAIRES DES RESIDENTS

Suggestions :

- Bénéficier d'un horaire fixe pour le petit-déjeuner (service plus tôt) : 3
- Déposer en chambre un support papier comportant les menus de la semaine : 2
- Servir les plats à bonne température : 2
- Décorer les assiettes lors du dressage : 1
- Servir moins de plats en sauce : 1
- Utiliser de la vaisselle en porcelaine : 1
- Servir les résidents en fonction de leur appétit (réduire le gaspillage) : 1
- Eviter de mélanger dans l'assiette la viande, la sauce avec les légumes : 1
- Dîner vers 19h00 : 1
- Dîner vers 18h00 : 1
- Bénéficier davantage de viande grillée : 1
- Assaisonner davantage les plats : 1
- Proposer plus souvent des sardines : 1

