



Guide

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS



Objectifs

L'enquête vise à mesurer la satisfaction globale des résidents concernant la restauration collective. Les résultats globaux vous donnent une vue d'ensemble des avis des résidents. Leur analyse vous permet d'identifier des points forts et des pistes d'actions, pour une amélioration continue de la satisfaction des résidents et de la qualité de la restauration.

Description de l'enquête

L'enquête s'adresse aux résidents avec des fonctions cognitives préservées, c'est-à-dire ceux qui sont en capacité de répondre. Le panel de résidents interrogés peut être défini en équipe pluridisciplinaire sur la base du MMSE, de compte rendu d'hospitalisation, de consultation mémoire, de bilan mémoire et en dernier lieu d'une évaluation pluridisciplinaire.

En option, non prise en compte dans l'autodiagnostic, il vous est possible d'interroger les résidents avec des troubles cognitifs. Dans ce cas, vous pouvez [télécharger et utiliser la version adaptée du questionnaire d'enquête](#).

Le déroulement de l'enquête doit se faire sur une période d'1 mois maximum pour limiter les biais. Il n'y a pas de minimum requis du nombre de résidents interrogés. Plus le nombre de résidents interrogés sera important, plus l'enquête de satisfaction sera représentative.

L'enquête mesure la satisfaction des résidents sur la restauration en général et non sur le repas du jour. Pour limiter les biais, nous vous conseillons de réaliser l'enquête à distance des repas, par exemple en fin de matinée (entre 1 h après le petit-déjeuner et 1 h avant le déjeuner).

L'enquête se compose de 8 questions sur les thématiques suivantes : qualité, quantité, prise en compte des goûts, menus alternatifs, texture, température, présentation et convivialité.

Méthodologie

1- Informer vos parties prenantes et planifier l'enquête

Il est important de communiquer en amont sur l'enquête de satisfaction qui va être réalisée, auprès du personnel de l'établissement, des résidents ainsi que leurs familles.

2- Désigner un enquêteur

Nous préconisons que l'enquêteur au sein de l'établissement soit le même pour tous les résidents. Ceci assure une meilleure comparabilité des résultats. Il est conseillé que cet enquêteur soit un membre du personnel en relation quotidienne avec les résidents.

3- Réaliser l'enquête grâce au questionnaire téléchargeable

Le [questionnaire d'enquête est téléchargeable ici](#) ou dans l'onglet de l'autodiagnostic « 4. Nutrition et Dénutrition ». Imprimez un questionnaire pour chaque résident interrogé.

4- Comptage des réponses

A la fin de l'enquête, le référent comptabilise le total des réponses par question et par niveau de satisfaction et complète ensuite le tableau des résultats (pdf)

5- Reporter vos résultats d'enquête dans votre autodiagnostic

Le référent reporte les résultats du tableau, dans l'autodiagnostic en ligne.

Confidentialité

Le nom des répondants n'est pas sollicité dans le cadre de la loi RGPD. Toutefois, un numéro doit être donné à l'enquête, pour pouvoir assurer une vérification et éviter les erreurs.