



Synthèse

Questionnaire de satisfaction

« Petit-déjeuner »

Juin 2021

EHPAD Mon Repos
5, place Jean Rimbart
63190 LEZOUX

Contexte

- Lors du Comité de Pilotage (COPIL) “Gestion des déchets à Mon Repos” le 01.04.2021, suggestion de réaliser une enquête de satisfaction sur le thème de la **restauration**.
- Proposition d’organiser cette enquête en 3 temps :
 - 1 questionnaire de satisfaction relatif au petit-déjeuner
 - 1 questionnaire de satisfaction relatif au déjeuner
 - 1 questionnaire de satisfaction relatif au dîner
- Parallèlement, un temps de parole est proposé aux résidents par le diététicien, le responsable de cuisine afin d’échanger sur la thématique des repas.
 - 1 réunion le 08/04/2021 sur le petit-déjeuner
 - 1 réunion le 10/06/2021 sur le déjeuner



Elaboration du questionnaire de satisfaction

- Souhait de proposer un questionnaire concis et rapide de remplissage
- Construction du support en groupe de travail :
 - Responsable des cuisines
 - Diététicien
 - Qualificatrice
- Proposition à la Direction du contenu du questionnaire pour validation.
- Présentation du calendrier prévisionnel pour le remplissage des questionnaires.





Mesdames, Messieurs les résident(e)s,

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 **exclusivement le petit-déjeuner**.

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.

LE PETIT-DEJEUNER



Etes-vous satisfait(e) :

	Oui	Non	Ne sait pas
Des horaires de service du petit-déjeuner ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du temps pour prendre votre petit-déjeuner ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Ne sait pas
Etes-vous satisfait(e) par le choix des boissons proposées (<i>chaudes et froides</i>) ?	<input type="checkbox"/>				
Etes-vous satisfait(e) par le choix des aliments proposés en complément des boissons ?	<input type="checkbox"/>				
D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) par la composition du petit-déjeuner ?	<input type="checkbox"/>				

Si vous êtes « peu satisfait(e) » ou « insatisfait(e) », merci de bien vouloir indiquer pourquoi :

Vous arrive-t-il d'avoir faim au cours de la matinée après la prise du petit-déjeuner ?

<input type="checkbox"/> Jamais	<input type="checkbox"/> Souvent	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Tout le temps	<input type="checkbox"/> Ne sait pas
---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--	--------------------------------------

SUGGESTIONS : merci d'inscrire ci-dessous vos remarques et/ou suggestions qui nous permettront d'améliorer le « petit-déjeuner » au sein de l'établissement.

Date de retour souhaitée auprès des agents de votre service le vendredi 04 juin 2021



Méthologie de l'enquête

- Enquête de satisfaction réalisée auprès des residents sauf les services “Cantous”.
- Distribution durant la semaine 19 (10/05 au 16/05) des questionnaires de satisfaction aux cadres de santé.
- Date de retour fixée au **vendredi 11 juin 2021**
- Des aides au remplissage ont été proposées aux residents en ayant besoin
 - 09 juin 2021
 - 10 juin 2021
 - 11 juin 2021

Données sur la participation

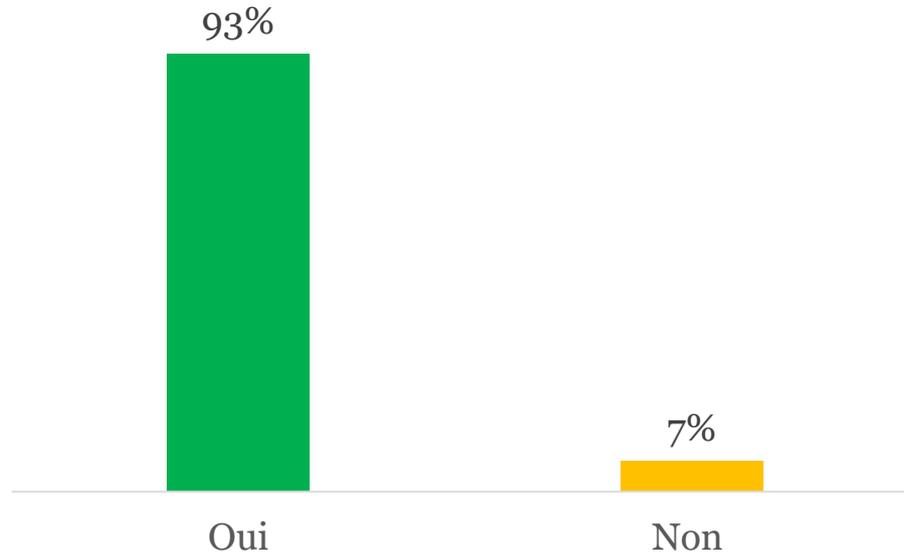
- Au total, 238 questionnaires ont été distribués
- Retour de 133 questionnaires complétés

Soit un taux de participation de 51%



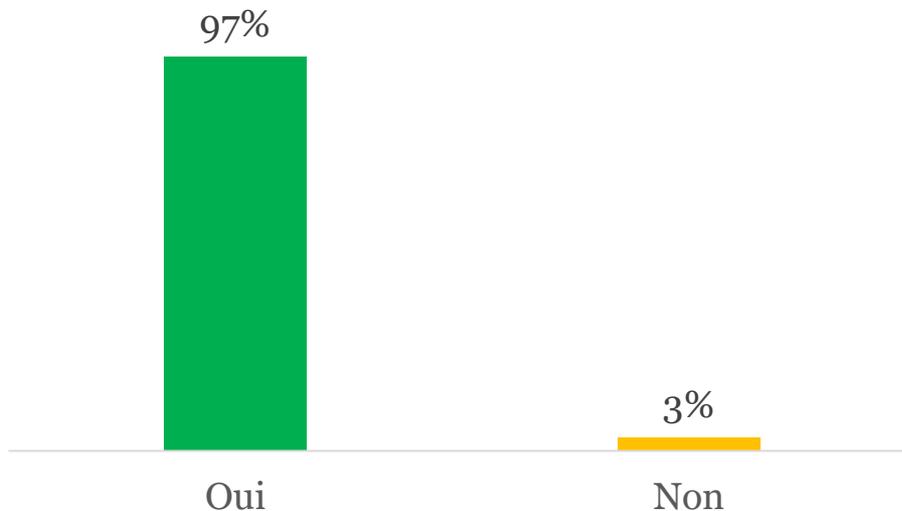


Etes-vous satisfait(e) des horaires de service du petit-déjeuner ?



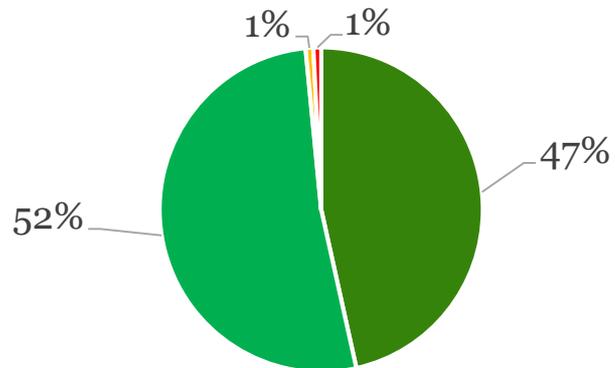
Oui	114
Non	8
Ne sait pas	11
Total	122

Etes-vous satisfait(e) du temps pour prendre votre petit-déjeuner ?



Oui	116
Non	4
Ne sait pas	13
Total	120

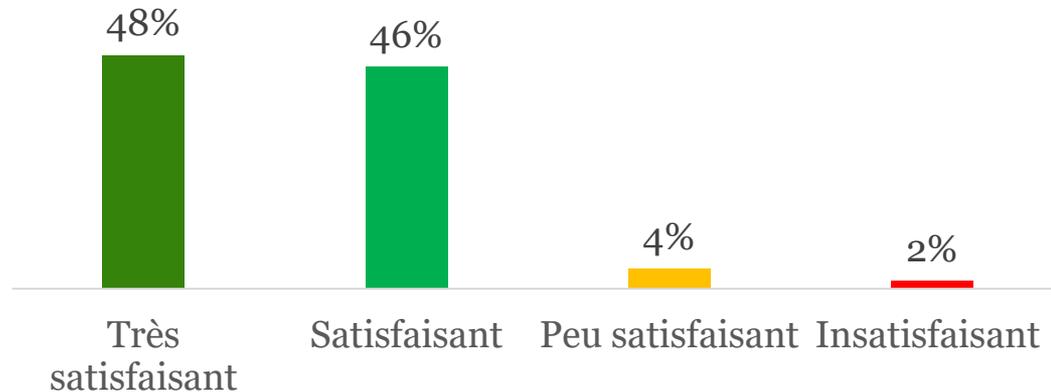
Etes-vous satisfait(e) par le choix des boissons proposées (chaudes et froides) ?



- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Insatisfaisant

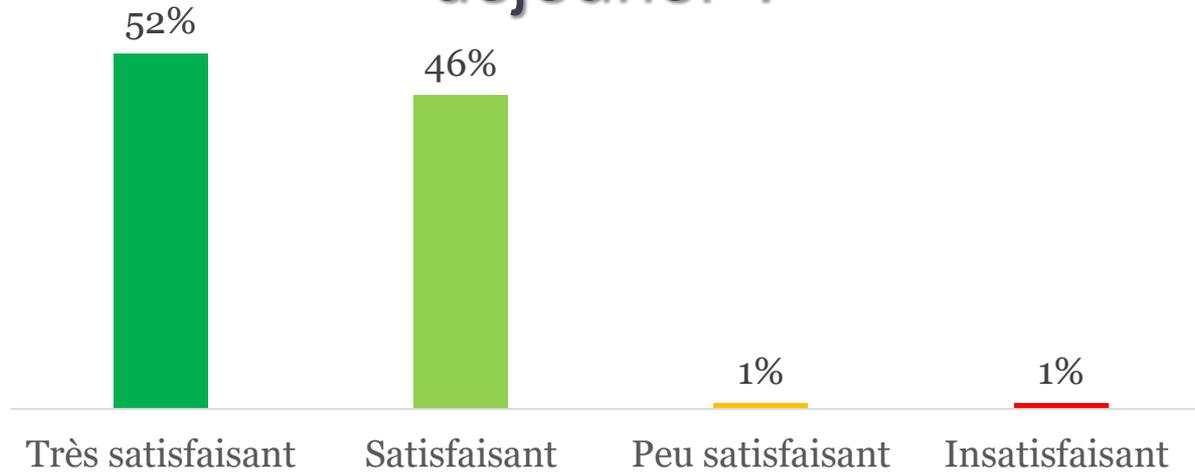
Très satisfaisant	60
Satisfaisant	67
Peu satisfaisant	1
Insatisfaisant	1
Ne sait pas	4
Total	129

Etes-vous satisfait(e) par le choix des aliments proposés en complément des boissons ?



Très satisfaisant	60
Satisfaisant	57
Peu satisfaisant	5
Insatisfaisant	2
Ne sait pas	9
Total	124

D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) par la composition du petit-déjeuner ?



Très satisfaisant	68
Satisfaisant	60
Peu satisfaisant	1
Insatisfaisant	1
Ne sait pas	3
Total	130

Si vous êtes peu satisfait(e) ou
« insatisfait(e), merci de bien vouloir indiquer
pourquoi :

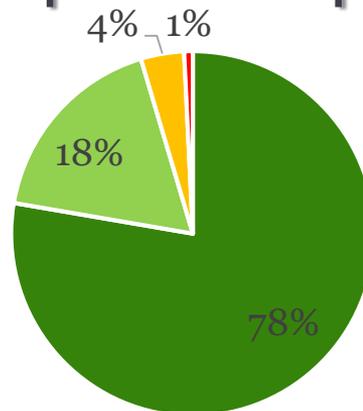


La qualité du café n'est pas
satisfaisante



Manque de jus de fruits

Vous arrive-t-il d'avoir faim au cours de la matinée après la prise du petit-déjeuner ?



■ Jamais ■ Rarement ■ Souvent ■ Tout le temps

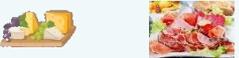
Jamais	101
Rarement	23
Souvent	5
Tout le temps	1
Ne sait pas	3
Total	130



SUGGESTIONS / COMMENTAIRES SUR LE PETIT-DEJEUNER





	<i>Suggestions / Commentaires</i>	<i>Nb de résidents</i>
	Satisfaction générale envers le petit-déjeuner	10
	Insatisfaction envers les horaires du petit-déjeuner	7
	Souhait d'avoir plus de variétés de jus de fruits	12
	Augmenter la fréquence du petit-déjeuner gourmand organisé par l'animation	1
	Augmenter la fréquence des viennoiseries	2
	Proposer du pain d'épice	1
	Proposer du pain de mie	1
	Proposer du miel	1
	Proposer de la brioche les dimanches et jours fériés	1
	Proposer un fruit	1
	Proposer de la charcuterie, du fromage	1
	Proposer du Nutella	1
	Avoir plus de quantités de café et de biscottes	1