



# **Résultats des résident.es et familles**

Ce qu'ils disent du Foyer

# Richelieu Welland

# 66 répondant.es .

- 38 = résident.es (7,6 %)
- 22 = membres de la famille (33,3 %)
- 6 résident.es et membres de la famille (9,1%) .

# Niveau de satisfaction

Sujets	Moyenne sur 4
• Façon générale	3,76
• Variété des services disponible	94%
• Gamme de services	• L'attitude du personnel Obtient le plus haut taux  (3,81) 95.25%
• Pertinence du service	
• Efficacité du service	
• Qualité du service	
• Facilité à recevoir le service demandé	
• Période où vous recevez le service	• Gamme de services et Faciliter à recevoir Obtiennent le plus bas Taux  (3,72) 93%
• Attitude du personnel	
• Compétence du personnel	

- Fiabilité du personnel

# Commentaires sur les services

## Bons coups

- Tout va bien, je suis heureux, heureuse
- Le personnel est plaisant
- Les services répondent aux besoins

## Défis

- **Personnel**
  - Français du personnel
  - Personnel la nuit/w-end
- **Services**
  - Moins d'attente pour divers services
  - Habillement
  - Hygiène (dents, planchers, etc.)
- **Financement**
  - Coupes gouvernementales
  - Fourgonnette





# Autres services nécessaires

Non = 88%

Oui = 12%

12 % on dit ...

- Transport pour chaises roulantes
- Services de récréation intéressants pour les resident.es
- Services spécifiques pour les personnes atteintes de démence
- Pédicure pour tous les résident.es et certaines du poli à ongles

## Commentaires sur les services



## Ce qui est aidant

- Accueil et atmosphère
- Personnel (écoute, compétence)
- Services (répond aux besoins)
- Francophonie (appartenance)

## Ce qui nuit

- Général : rien
- Services : trop vite, délais, oublis, attentes, séparation conjoints.
- Personnel : changement, communication entre le personnel, attention durant les soins.

## Autres commentaires

▪

- Excellent, tout va bien, je suis heureux, heureuse
  - Environnement francophone, esprit de famille
  - Atmosphère joyeuse, excellent accueil
  - Sécuritaire
  - Bons services et gentillesse du personnel
- 
- Plus grande variété d'activités
  - Personnel : manque de ressources, certaines attitudes négatives chez certains