

Document en libre consultation, des
résidents, des familles et des professionnels,
à l'accueil et téléchargeable sur le site
« www.debrou.fr »

Joué-Lès-Tours, le 04.12.2017

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES

FAMILLES 2017

SOMMAIRE

I.	CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES FAMILLES EN 2017	3
1.	Objectifs.....	3
2.	Méthodologie	3
3.	Démarche de communication.....	4
4.	Les différentes étapes de l'enquête	4
5.	Les participants à l'enquête de satisfaction des familles	5
II.	LA DEMARCHE QUALITE DE LA RESIDENCE DEBROU	5
III.	RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES.....	6
A.	Traitement des données et résultats.....	6
B.	Bilan de l'enquête.....	7
1.	Présentation du résident : ancienneté d'hébergement et unité d'hébergement	7
2.	Lien de la famille avec le résident	8
3.	L'accueil du proche	9
4.	Le contact avec le personnel	11
5.	Le logement du proche	13
6.	Le linge du proche	15
7.	Les soins prodigués au proche	18
8.	Les repas du proche	22
9.	La vie sociale du proche	25
10.	La vie au sein de la Résidence DEBROU.....	29
11.	La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU	32
12.	L'information au sein de la Résidence DEBROU	34
13.	L'évaluation générale de la Résidence DEBROU.....	36
	ANNEXE.....	39
	ANNEXE 1 :	40
	Questionnaire d'enquête de satisfaction des familles	40

I. CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES FAMILLES EN 2017

1. Objectifs

Ce questionnaire a été élaboré pour évaluer la satisfaction de vie des familles et proches des résidents de la Résidence DEBROU. Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les supports d'expression des familles.

2. Méthodologie

L'objectif de ce questionnaire est de construire un **outil complémentaire** permettant d'évaluer, de la façon la plus complète possible, le **niveau de satisfaction des familles** relatif à la vie quotidienne de la Résidence DEBROU.

L'enquête s'est déroulée en Novembre 2017. Les questionnaires ont été déposés au sein de chaque logement le 06 Novembre 2017 puis récupérés et analysés à partir du 27 Novembre soit 3 semaines après sa diffusion.

L'élaboration de ce questionnaire de satisfaction destiné aux familles, a été coordonnée par Mme A. LERICHE, psychologue de l'établissement. Il a été soumis pour validation **au Conseil de la Vie Sociale** et à **M. ESSALHI, Directeur de la Résidence DEBROU**.

Le questionnaire est composé de la façon suivante :

- ✓ Une demi-page d'accueil informative pour la famille du résident précisant :
 - Les objectifs de l'enquête
 - L'anonymat et la confidentialité des réponses données
 - Le devenir des résultats obtenus
 - Et les interlocuteurs à consulter au besoin pour toutes questions
- ✓ Des questions réparties selon treize rubriques distinctes :
 - Présentation du résident : ancienneté d'hébergement et unité d'hébergement
 - Lien de la famille avec le résident
 - L'accueil du proche
 - Le contact avec le personnel

- Le logement du proche
- Le linge du proche
- Les soins prodigués au proche
- Les repas du proche
- La vie sociale du proche
- La vie au sein de la Résidence DEBROU
- La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU
- L'information au sein de la Résidence DEBROU
- L'évaluation générale de la Résidence DEBROU

3. Démarche de communication

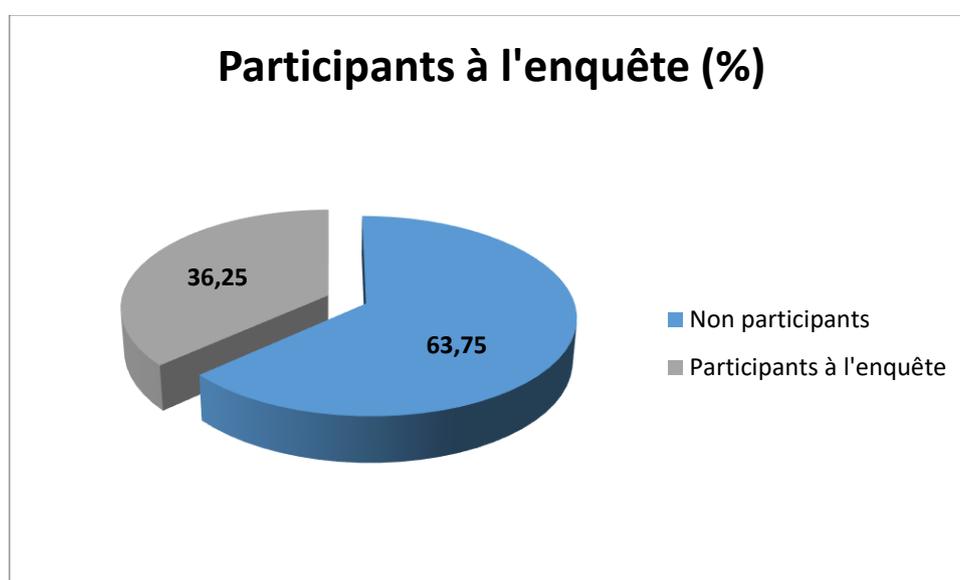
Cette enquête de satisfaction des familles a fait l'objet de diverses démarches de communication de la Direction envers les résidents et leur famille, le Conseil de La vie Sociale et l'ensemble des professionnels.

4. Les différentes étapes de l'enquête

- 1) Création du questionnaire
- 2) Distribution du questionnaire au sein des logements pour chaque résident
- 3) Recueil des données
- 4) Analyse des résultats
- 5) Reprise de l'analyse des résultats avec la direction et l'équipe d'encadrement
- 6) Réalisation d'une synthèse de cette analyse présentée au Conseil de la Vie Sociale le 14 décembre 2014
- 7) Diffusion la plus large possible de l'ensemble des résultats de l'enquête :

- En libre consultation à l'accueil
- Au sein du site internet de la Résidence (www.DEBROU.fr)
- Et au moyen de diverses communications de la Direction.

5. Les participants à l'enquête de satisfaction des familles



Graphique 1 : Participants à l'enquête (%)

36,25 %, soit 87 proches des résidents de l'institution, ont participé à l'enquête de satisfaction des familles sur les 240 résidents accueillis.

II. LA DEMARCHE QUALITE DE LA RESIDENCE DEBROU

L'enquête de « satisfaction des familles » s'inscrit dans le cadre de la Démarche Qualité dans laquelle l'établissement est engagé. Il s'agit de s'interroger sur le niveau idéal de qualité pour la personne accueillie dans l'établissement en se basant sur les perceptions subjectives de chaque famille.

Cette enquête participe à la réalisation continue d'axes d'amélioration. Elle permet de rendre compte des points forts et des points d'amélioration de l'institution tels qu'ils sont perçus par les familles.

Enfin, **l'enquête de satisfaction des familles est un outil supplémentaire d'expression**. Elle complète tous les autres espaces de communication et de dialogues de l'établissement : entretiens individuels, rendez-vous, réunions familles, informations du Conseil de la Vie Sociale.

III. RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES FAMILLES

A. Traitement des données et résultats

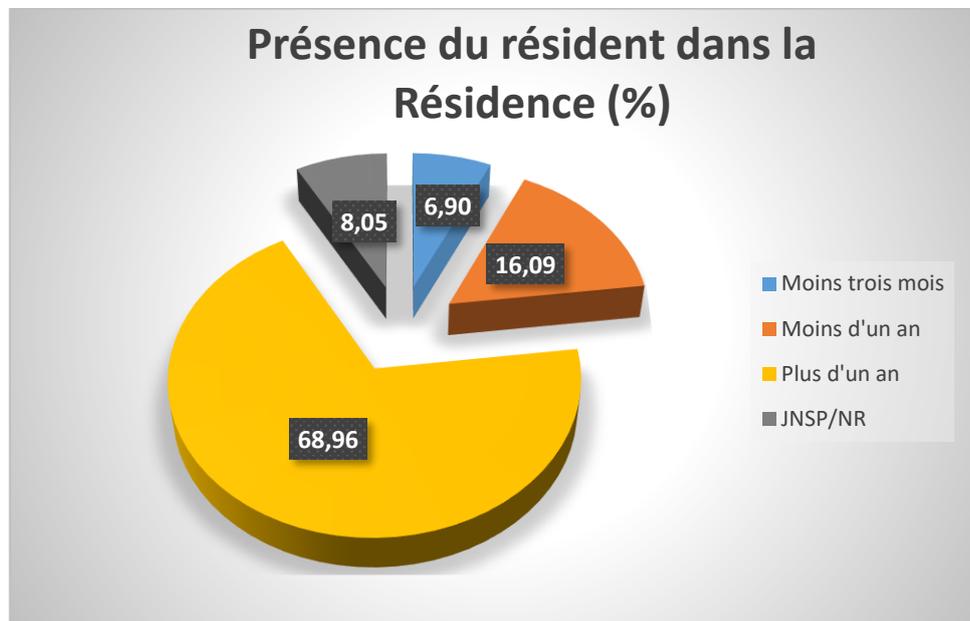
Les résultats sont analysés par rubrique et par ordre d'apparition des items dans le questionnaire dans un objectif de simplification du traitement des données et de l'analyse.

Pour chaque question nous avons recensé le nombre de répondants. Ensuite, les calculs de pourcentage ont été effectués.

Les commentaires émis ont été traités un à un par une analyse globale de contenu.

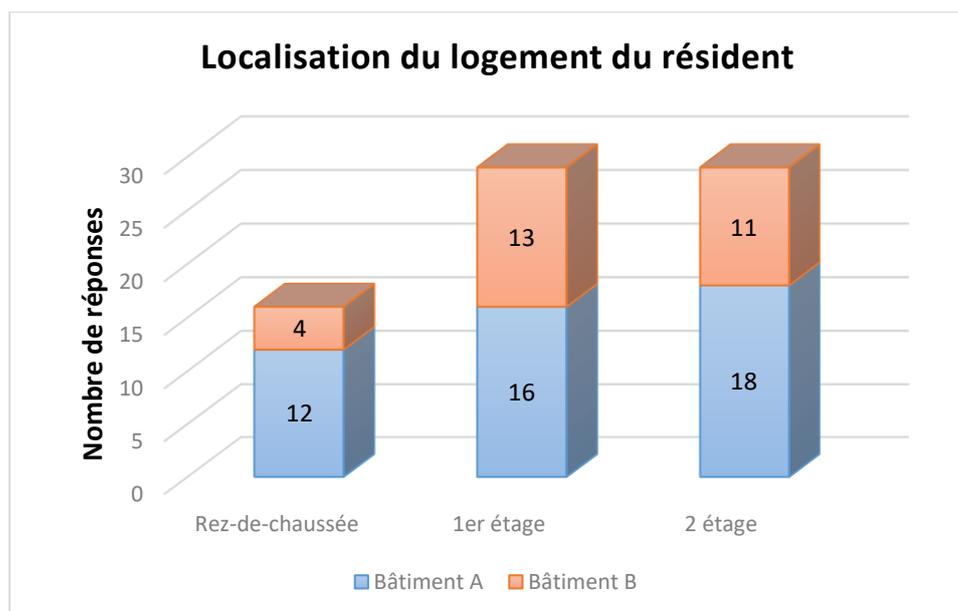
B. Bilan de l'enquête

1. Présentation du résident : ancienneté d'hébergement et unité d'hébergement



Graphique 1: Présence du résident dans la Résidence DEBROU (%)

Concernant l'ancienneté d'habitation des personnes accueillies au sein de la Résidence DEBROU, 60 personnes, soit **68,96 % des répondants, ont leur proche présent depuis au moins un an au sein de la Résidence DEBROU**. Cet effectif montre que la majorité des répondants ont potentiellement une bonne connaissance de la structure.

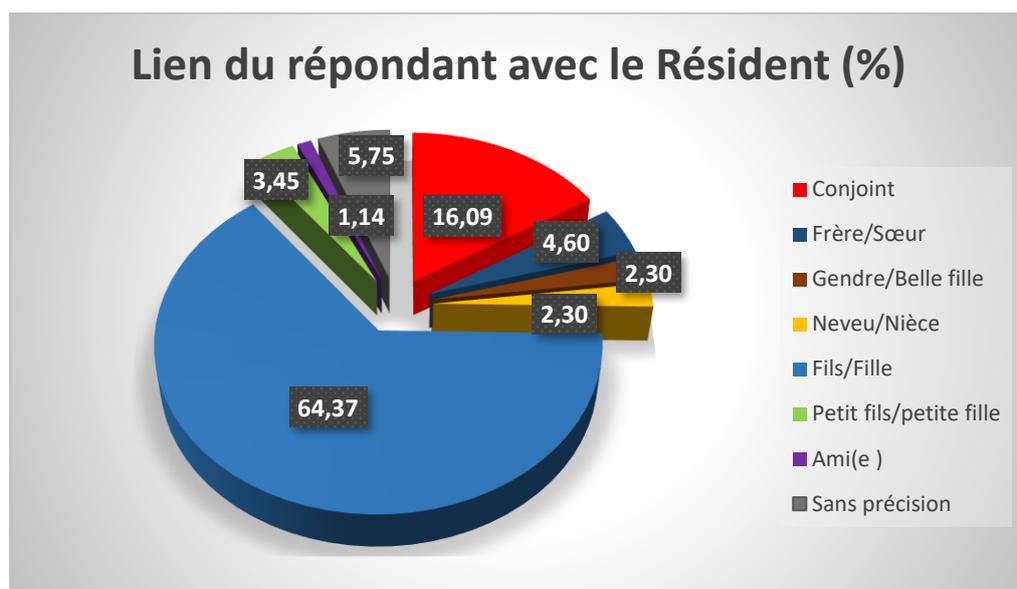


Graphique 2 : Localisation du logement du résident

Au vu de ce graphique, le nombre de répondants par unité de vie et bâtiment est relativement homogène hormis pour les unités protégées où **le nombre de répondants est nettement supérieur pour le bâtiment A.**

2. Lien de la famille avec le résident

a. Graphique



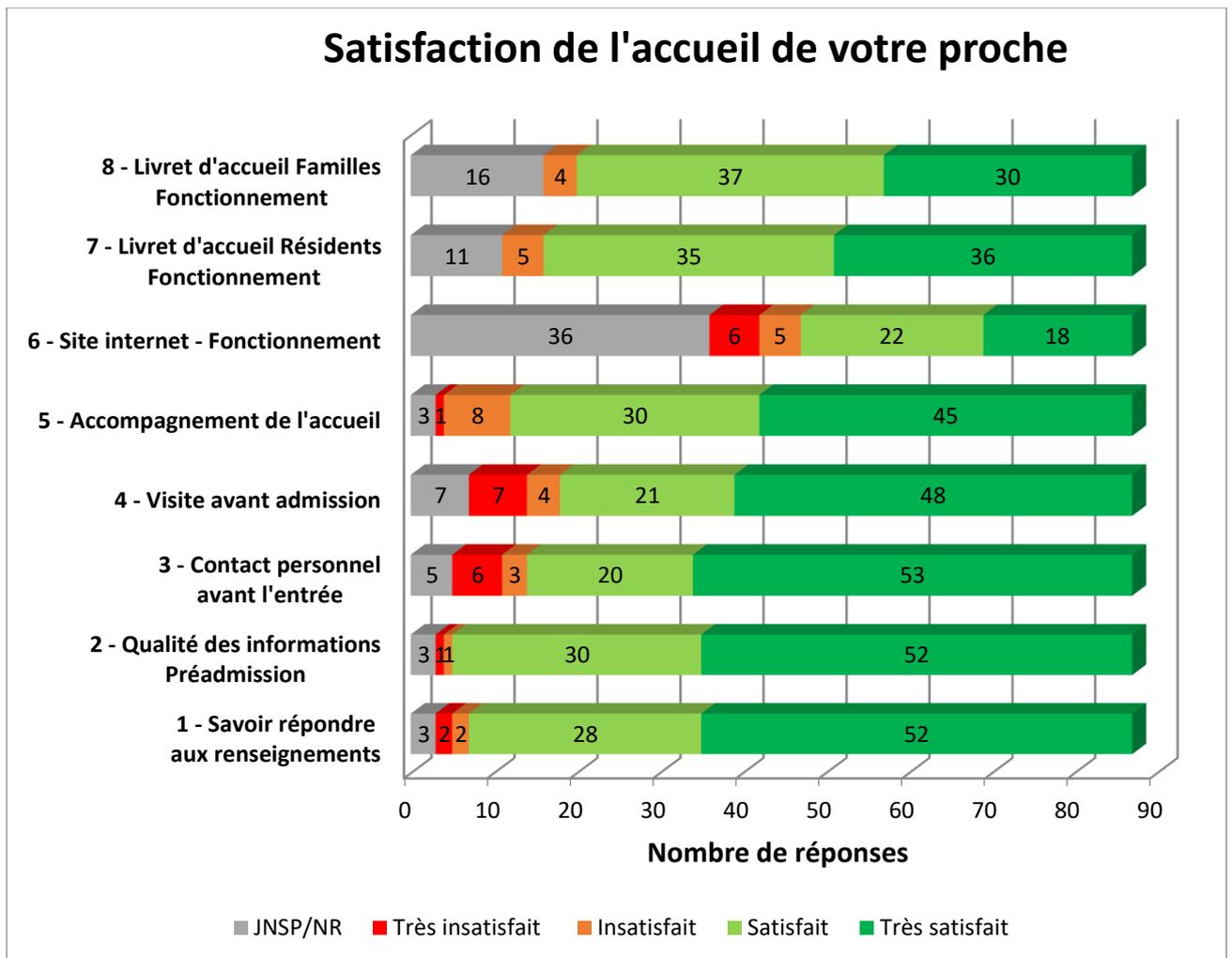
Graphique 3 : Lien des répondants avec les résidents (%)

b. Analyse

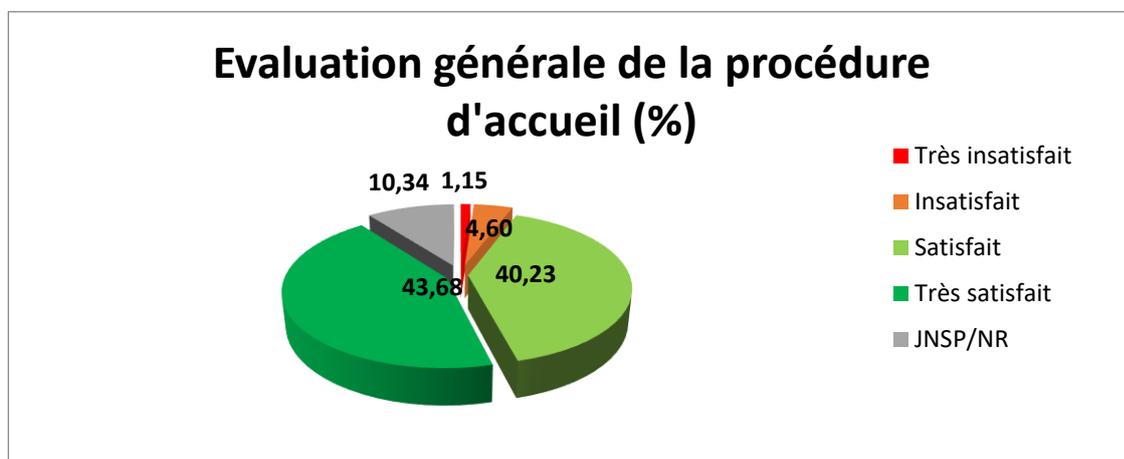
Les proches ayant répondu à l'enquête de satisfaction sont en grande majorité les enfants des résidents (64,37% soit 56 personnes) et les conjoints (16,09% soit 14 personnes).

3. L'accueil du proche

a. Graphiques



Graphique 4 : Satisfaction de l'accueil de votre proche



Graphique 5 : Evaluation générale de la procédure d'accueil de votre proche

b. Commentaires

« C'est irréprochable au vu de ce que nous avons vu ailleurs, ce qui permet de faire la différence. »

« L'admission de ma belle-mère s'est faite dans l'urgence car son fils, (mon mari), était très malade, aujourd'hui décédé. Ma belle-mère, me dit qu'elle est bien, et que le personnel est très gentil avec elle. »

« La rencontre avec Le Directeur prévue à l'origine n'a jamais eu lieu. Manque d'informations sur les conséquences financières, juridiques, fiscales d'un placement »

« Nous avons seulement visité la chambre avant son admission. »

« Il n'y a pas de procédure d'accueil. »

« Le site de DEBROU n'est pas à jour. »

c. Analyse

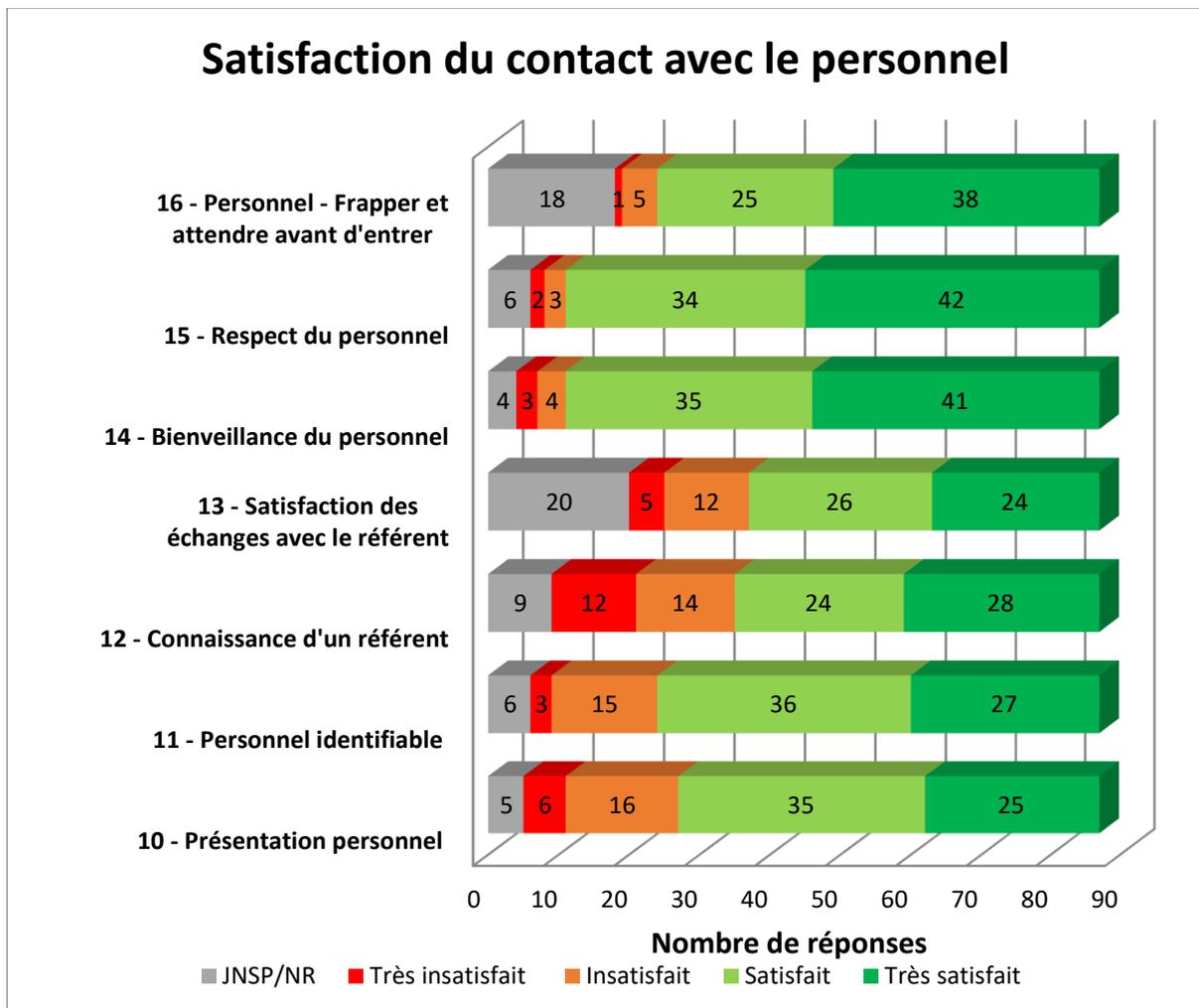
83,91% des répondants (73 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de l'accueil du résident. Cependant 5 personnes ne sont pas satisfaites de cette procédure d'accueil, ce qui représente 5,75%. Nous avons également 10,34% des répondants qui ne se prononcent pas.

De manière plus détaillée (graphique 4), nous observons une baisse du taux de satisfaction concernant la connaissance du site internet. En effet, 11 personnes, soit 12,64% sont insatisfaites alors que 41,37% ne se prononcent pas.

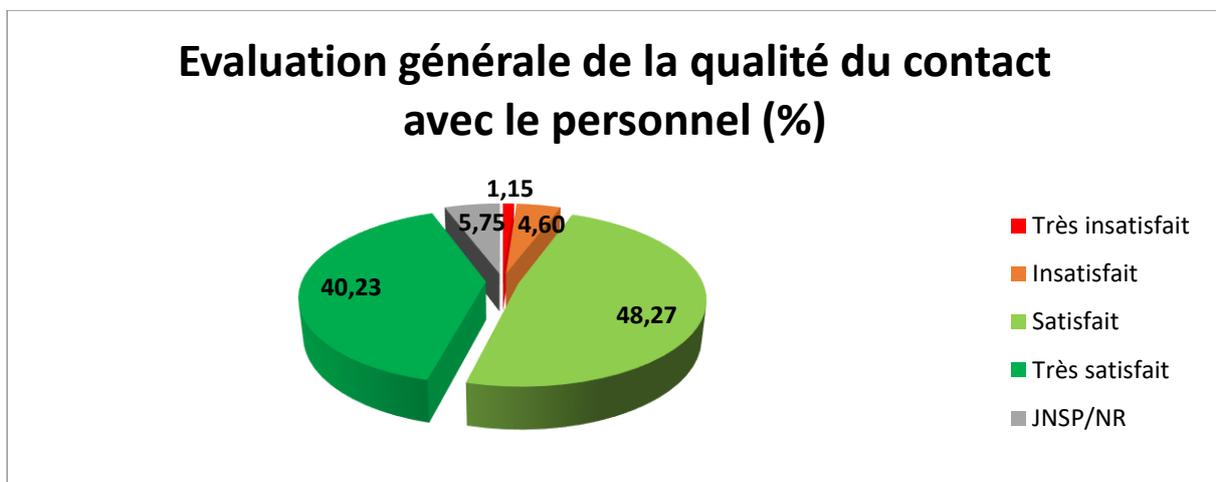
Dans le recueil de satisfaction de cette rubrique, les commentaires sont au nombre de 6 et sont principalement orientés vers la procédure d'accueil et de pré admission.

4. Le contact avec le personnel

a. Graphiques



Graphique 6 : Satisfaction du contact avec le personnel



Graphique 7 : Evaluation générale de la qualité du contact avec le personnel (%)

b. Commentaires

« Rien à dire. »

« Connaissance d'un membre référent quand il était au rez-de-chaussée. Mais pas de connaissance depuis qu'il est au deuxième étage. Certaines petites attentions sont négligées, mais manque de personnel fait que. »

« Très bon en général. A part une personne responsable qui n'est pas aimable, très dure envers ma mère, ne discute jamais, ne dit pas souvent bonjour. »

« Je connais le nom de la référente mais ne l'ai jamais vue malgré mes fréquentes visites. »

« Mais il n'y a pas longtemps car le personnel n'était jamais le même à mes visites. »

« Nous ne connaissons pas le référent. »

« La personne qui est référente s'est présentée au bout d'un an de présence de ma mère. »

« Certains du personnel devraient apprendre le savoir-vivre (la politesse, dire bonjour à un membre de la famille qui se trouve avec son parent lors du service à table. »

« Malgré leur charge de travail importante, le personnel prend toujours le temps de répondre aux questions et d'informer la famille. »

« Seulement deux personnes ne sont pas aimables dans le personnel, les autres très bien. »

« Le personnel DEBROU n'en fait parfois qu'à sa tête. »

« Son (sa) référente est en arrêt et la désignation ne saurait tarder, les collègues répondent à mes questions. »

« Avant la remise des questionnaires, je ne savais pas qu'il y avait un référent. »

« Cela fait deux mois que la personne référente de mon proche est absente. Partie dans un autre étage. La loi 2002-2 n'est pas respectée. »

« Nous n'avons pas eu connaissance d'un référent mais dans l'ensemble, le personnel est toujours présent pour répondre à nos questions et reste très bienveillant. »

« Certaines équipes sont formidables, d'autres devraient aller jusqu'au bout de leur mission. »

c. Analyse

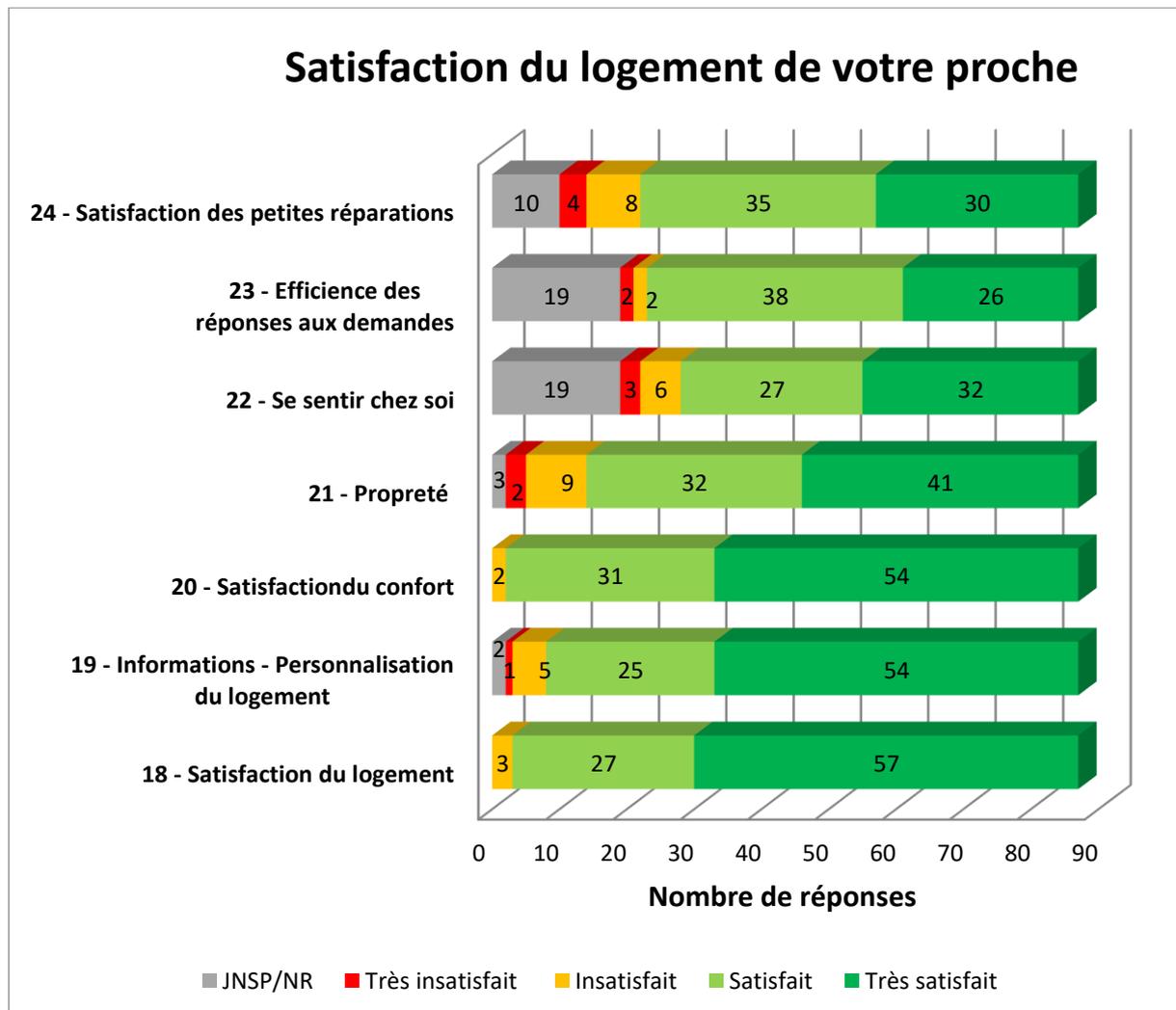
88,50% des répondants (77 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits du contact avec le personnel. Nous observons cependant que 5 personnes ne sont pas satisfaites ce qui représente 5,75% et que 5 personnes également ne se prononcent pas.

De manière plus détaillée, nous observons un niveau de satisfaction relativement homogène dans l'ensemble des items concernant la rubrique « contact avec le personnel ».

Sur l'ensemble des répondants, il y a eu 16 commentaires, 7 concernant des remarques sur l'absence de connaissance du référent et 3 commentaires évoquant un sentiment de manque de politesse de certains soignants.

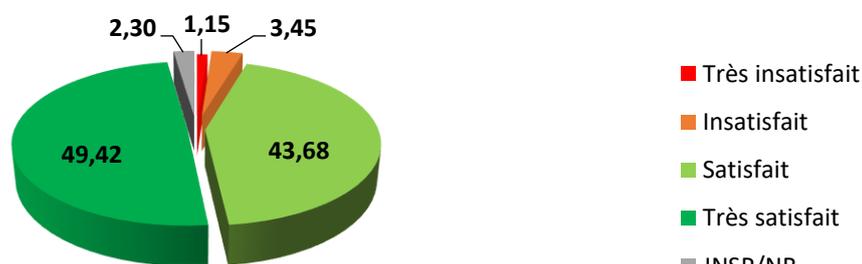
5. Le logement du proche

a. Graphiques



Graphique 8 : Satisfaction du logement de votre proche

Evaluation générale de la satisfaction du logement du résident (%)



Graphique 9: Evaluation générale de la satisfaction du logement de votre proche (%)

b. Commentaires

« C'est parfait ».

« Logement satisfaisant malgré quelques équipements difficilement accessibles pour les résidents : bouton du volet électrique, cordon d'allumage du néon-lavabo trop haut pour les personnes en fauteuil ».

« Je ne peux répondre à toutes les questions vu la maladie de maman ».

« Le personnel répond aux demandes lorsqu'il y a assez de personnel ».

« La chambre est très mal chauffée ».

« S'il vous plait faire attention aux portes et murs qui sont déjà abimés ».

« Ouverture des fenêtres trop restreintes ».

« Une demande de réparation courant 2017 (volet roulant) n'a pas été satisfaite rapidement ».

« Les patients viennent souvent ouvrir et fouiller dans les armoires (un autre système si possible) ».

« Trop peu d'entretien des sols et des toilettes. »

« Ma mère ne se sentira pas elle tant qu'elle sera en maison de retraite ».

« Ma belle-mère est désorientée et ne sait pas "où elle est" ».

« Le linge sale et la poubelle avec les odeurs ne sont pas toujours relevés. Voir pour le chauffage ».

« Le confort du logement est satisfaisant, mais pourquoi vous bougez sans cesse les fauteuils ? Ceci pourrait éviter les chutes et attention aux personnes désorientées ».

« Nettoyage du sol du logement à renforcer par prestations plus fréquentes ».

« Le ménage laisse à désirer ».

« Le week-end, le logement n'est pas net, surtout le sol ».

c. Analyse

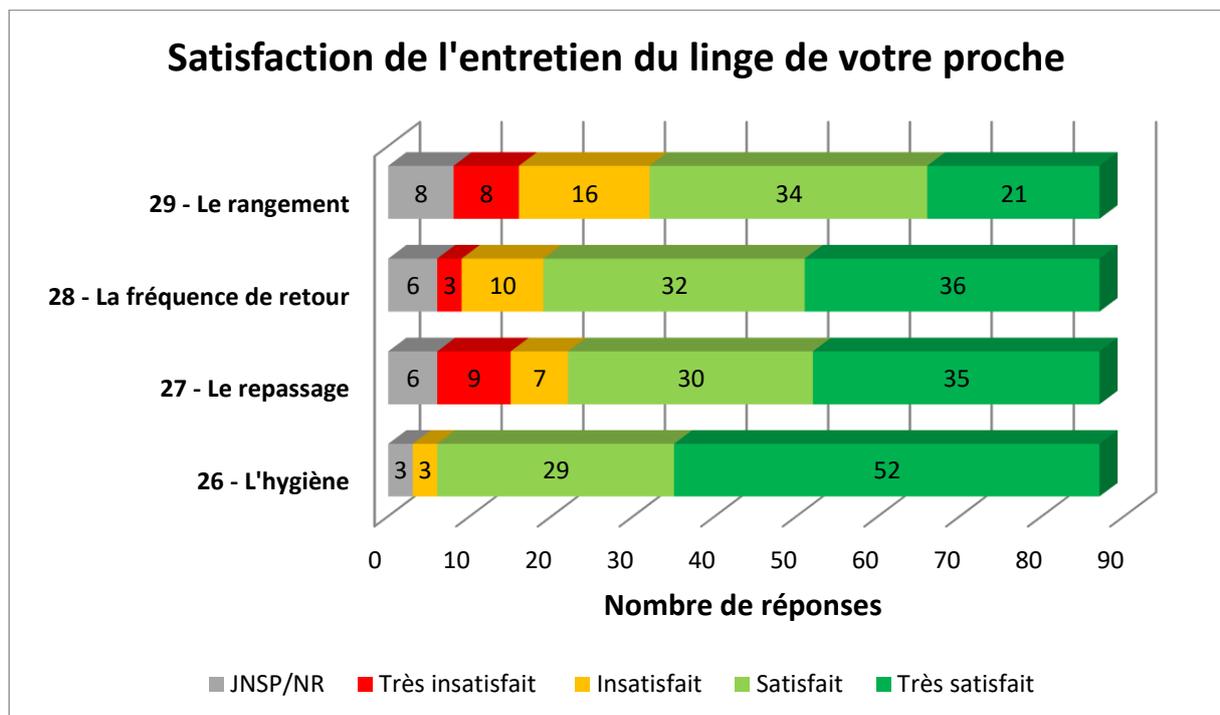
93,10% des répondants (81 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits du logement du résident. Nous observons cependant que 4 personnes ne sont pas satisfaites ce qui représente 4,60%. Et nous avons également 2 personnes qui ne se prononcent pas soit 2,30% des répondants.

Nous observons également sur le graphique 9 un taux plus important d'absence de réponse concernant le sentiment d'être chez soi (item 22) avec un taux de 21,83%. De la même façon, 21,83% s'abstiennent de répondre sur les réponses adaptées du personnel aux demandes du proche (item 23). Puis, concernant les réparations assurées de façon satisfaisantes (item 24) le taux d'abstention correspond à 11,49%.

En analysant ces commentaires des familles, nous avons pu constater qu'ils ciblaient en particulier l'entretien des sols et toilettes.

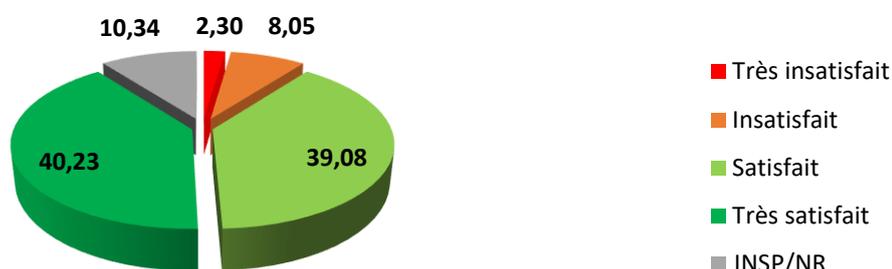
6. Le linge du proche

a. Graphiques



Graphique 10 : Satisfaction de l'entretien du linge de votre proche

Evaluation générale de l'entretien du linge du résident (%)



Graphique 11 : Evaluation générale de l'entretien du linge du résident (%)

b. Commentaires

« Les affaires personnelles sont souvent mélangées d'une personne à une autre. Objets personnels (bijoux, lunettes, vêtements) aussi. Et quelques fois disparitions (bijoux). »

« Le linge de maman est souvent mal rangé. Les vêtements de nuit avec ceux de jour. Je l'ai signalé plusieurs fois mais sans succès. »

« Le repassage à notre avis n'est pas fait. Le rangement dans l'armoire laisse à désirer, autrement rien à redire, sachant qu'elles font pour le mieux. »

« Le linge est très mal rangé dans l'armoire. »

« Linge non trié, mal rangé, mélangé, non repassé. Il y a des cintres non utilisés. Je suis obligé de trier et suspendre les vêtements. »

« Satisfaisant. »

« Pour le moment je m'occupe du linge. »

« Lavage, rétréci. »

« Prendre un peu de temps : 1mn ou 2 mn pour mettre chaque linge à sa place s'il vous plait. »

« D'une manière générale, ma mère est toujours propre. Par contre le linge s'use très rapidement (serviettes de toilettes déchirées, les vêtements en coton ou laine ressemblent vite à des brassières, vêtements disparus ...). »

« Linge mal rangé dans l'armoire. Beaucoup de serviettes et de gants de toilettes déchetés. »

« Linge non repassé et odeur peu agréable. Je le range correctement à chacun de mes passages. »

- « Maman n'est pas changée. Elle peut avoir 3 semaines de suite les mêmes vêtements. »
« Les chaussettes reviennent par 1 et non par paires. »
- « J'ai signalé à plusieurs reprises la disparition de certains vêtements (marqués) mais je n'ai pas de retour. »
- « Le rangement du linge laisse à désirer. »
- « Je pense que le linge rétrécit au lavage. Il manque surtout des boutons aux gilets. »
- « Le linge disparaît régulièrement et ne revient pas en chambre. »
- « Les sous-vêtements blancs ne sont plus blancs, voire gris/noirs. »
- « Le linge est laissé plusieurs jours sur une chaise ou dans la salle de bain avant d'être mis au sale ou mis sur cintre. »
- « J'ai "l'impression" que la cotation des vêtements est court (2 ou 3 vêtements qui reviennent périodiquement. Tout le trousseau n'est pas utilisé. »
- « Le linge, notamment les pantalons ne sont jamais mis sur des cintres, le linge n'est pas bien rangé. »

c. Analyse

79,31% des répondants (69 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de l'entretien du linge du résident. Cependant, nous pouvons remarquer que 9 personnes ne sont pas satisfaites ce qui représente 10,35%. Nous constatons également 10,34% de non-retour correspondant à 9 personnes.

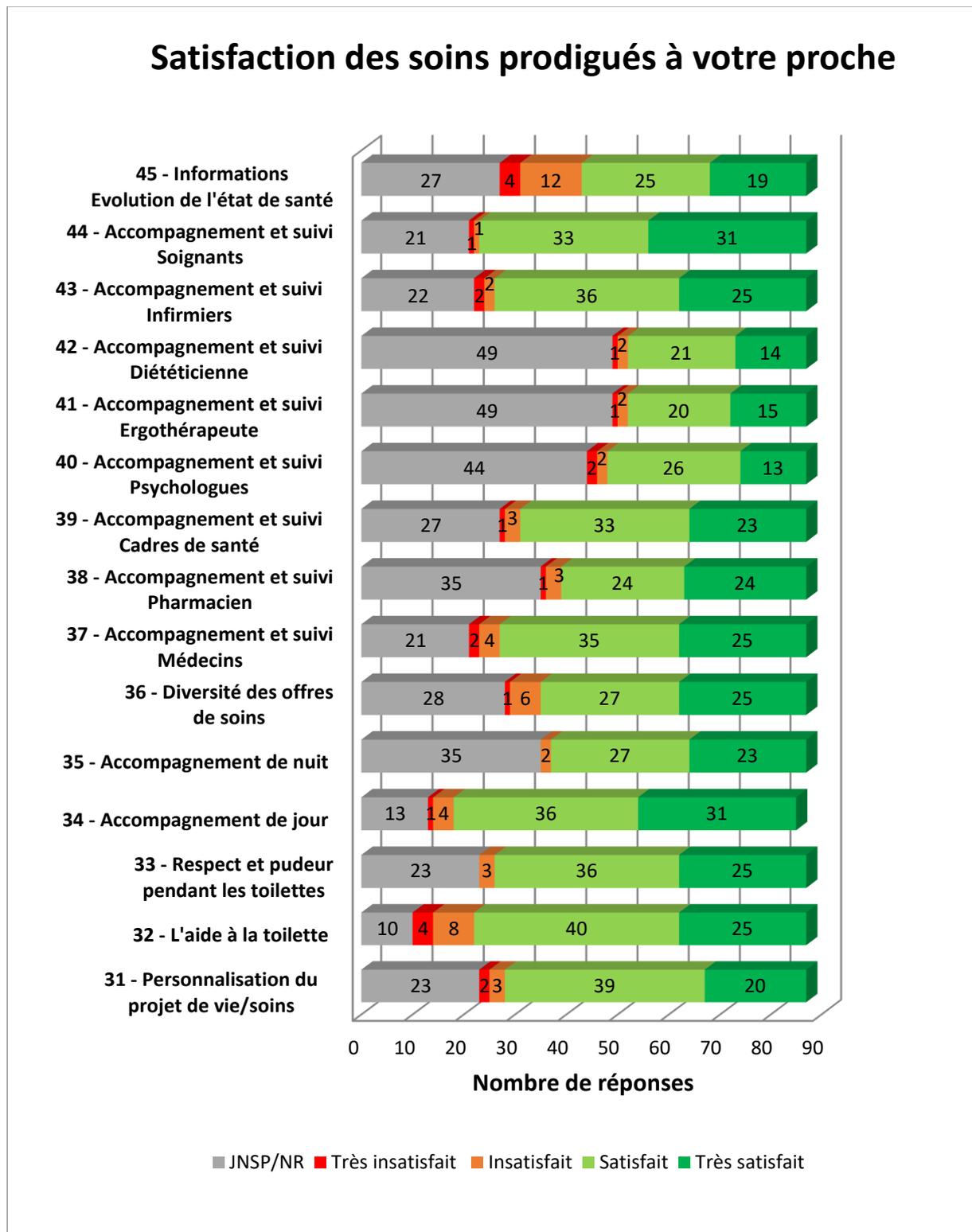
De manière plus détaillée (graphique 10), nous pouvons constater que le taux de satisfaction le plus important concerne la propreté du linge (item 26) avec 81 réponses satisfaisantes soit 93.10%.

A contrario, nous observons un moindre niveau de satisfaction concernant le rangement (item 29) avec un taux d'insatisfaction de 27,58%, soit 24 personnes. Le taux de satisfaction est également inférieur aux autres items (63,21% pour 55 personnes).

Les commentaires, quant à eux, mettent particulièrement en avant un manque de satisfaction concernant le rangement du linge au sein des armoires.

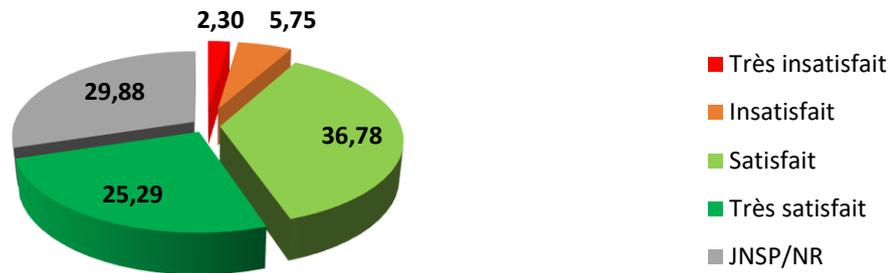
7. Les soins prodigués au proche

a. Graphiques



Graphique 12 : Satisfaction des soins prodigués à votre proche

Evaluation générale de la personnalisation de l'accompagnement du résident (%)



Graphique 13 : Evaluation générale de la personnalisation de l'accompagnement du résident (%)

b. Commentaires

« L'aide apportée à la toilette est variable selon le personnel. »

« A part l'ergothérapeute, c'est parfait, rien à redire. »

« Manque d'informations (certificat médical par le médecin traitant pour mettre les barrières du lit et ceinture sur le fauteuil), pas de carte vitale dans le dossier lors d'une visite chez le neurologue, c'est inadmissible. Ordonnance perdue pour prescription séances kiné. Une douche par semaine, c'est trop peu. Après 11 mois d'utilisation, c'est toujours le même tube de dentifrice. »

« Au sujet de l'information santé, je regrette que je sois obligée de questionner au lieu que l'on m'expose les faits suite à ma demande et non pas avant (récemment lors de sa bronchite). »

« Je ne peux pas répondre aux questions lorsque je ne suis pas présente. »

« Je ne suis pas présent la nuit, je ne peux pas donner de réponse pour la nuit. »

« Je suppose car je n'ai pas été contacté par ces personnes. »

« Quel projet de vie ? Bien accompagnée lorsqu'il y a assez de personnel. Elle a conservé son médecin. Il n'y a pas encore eu de vraies rencontres avec les psychologues. Pas de contact avec la diététicienne. Concernant l'évolution de l'état de santé, nous ne sommes pas contactés. »

« Pour pharmaciens, cadres de santé, psychologues, ergothérapeute, diététicienne, infirmières et suivi de l'état de santé nous ne sommes pas informés. Nous sommes obligés de signaler les problèmes de santé pour qu'ils soient pris en compte (s'il n'y a pas de famille qui suit le résident? quel est le suivi et la prise en charge des soins?!!!!). »

« S'il vous plait, certains infirmiers et infirmières devraient prendre conscience que certains patients ne peuvent pas prendre les médicaments seuls, alors de grâce, de prendre le temps de faire boire les médicaments à ces patients, merci. »

« Oreilles, appareils dentaires, ongles des mains = pas faits. Fauteuil roulant à nettoyer. »

« Je n'ai pas d'informations sur l'accompagnement de nuit, les cadres de santé, les psychologues, l'ergothérapeute et la diététicienne. Et pas de présentation faite avec les cadres de santé. »

« Le médecin est peu abordable. Sur ce sujet, dans l'ensemble, je n'ai que peu d'informations. Il serait bien d'avoir de façon synthétique régulièrement un retour écrit (dans la chambre ou donné par le référent) de l'accompagnement et des soins apportés à ma mère. »

« Nous venons de changer de médecin traitant et pas rencontré la nouvelle. Concernant l'information sur l'évolution de l'état de santé, nous avons eu le dernier dossier médical lors d'un RDV à l'extérieur. »

« Avoir un suivi podologue plus régulier car déjà eu des problèmes d'ongles incarnés. »

« Accompagnement de jour : absence de renseignement. La diversité des offres (PASA etc.) : manque de divertissement dans l'unité Amaryllis. Concernant l'information sur l'évolution de santé : manque d'informations, infirmière (mal aimable) nous a répondu qu'elle avait un bug informatique la dernière fois et nous n'avons rien su. Tous les jours, on nous dit que le patient refuse la toilette donc c'est toujours nous qui lui faisons l'après-midi, bien sûr lorsqu'il est décidé, mais nous n'avons pas d'aides (dommage). »

« Je ne peux pas donner mon avis à la question 32 et 33, n'étant pas présente pendant les soins. »

« D'après papa, "à la toilette elles y vont fort", ce n'est pas un bon moment pour lui. Je pense que le personnel a trop peu de temps à consacrer pour chaque résident, ce qui explique le ressenti de papa. Mais nous avons constaté à plusieurs reprises que papa n'est pas suffisamment propre (peau grasse, ongles sales, croûtes dans les cheveux) nous ne sommes pas sûrs qu'il soit lavé entièrement plusieurs fois par semaine. Selon les équipes la toilette est plus ou moins soignée. »

« En cas de transport à l'hôpital, il est regrettable que personne de la maison de retraite ne puisse accompagner le résident. »

« Ne fréquente pas le PASA. J'ai mon médecin personnel en qui j'ai entière confiance, qui me donne toujours satisfaction. Je ne vois jamais les psychologues : je n'en ai sans doute pas besoin. »

« Manque d'information sur le traitement et sur le suivi médical en général. A une époque, j'ai remarqué que les médicaments n'étaient pas pris régulièrement. »

« Le projet de vie a été établi il y a 1 an par la famille. A ce jour aucun retour de personne. »

« Nous n'avons pas connaissance d'un accompagnement et d'un suivi pour : cadres de santé, psychologues, ergothérapeute et diététicienne. »

« Dans l'ensemble oui, mais sommes obligées d'aller nous-mêmes vers les intervenants. »

« Aucune personnalisation, aucun retour. »

« Difficulté à trouver un orthophoniste se déplaçant au sein de l'établissement pour ralentir les pertes de mémoire et perte des mots. Peu ou pas d'activité proposée permettant d'entretenir la mémoire ou d'écourter l'ennui. »

« Difficulté d'adaptation des changes. Comment et à quel moment est évaluée la douleur chez la personne peu communicante ? Et comment est-elle prise en charge ? »

« Ma mère ne communique pas, je ne peux pas répondre à toutes ces questions. Les seuls renseignements sur la vie de ma mère, je les ai en interrogeant le personnel... »

« A l'occasion de la douche, insistez sur la tête (vite lavée et peu rincée). »

« Ne pas serrer sa chaussure orthopédique, merci. »

« Le passage d'un dentiste dans la résidence serait souhaitable de temps en temps. »

c. Analyse

62,07% des répondants (54 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement et des soins prodigués.

Concernant le niveau d'insatisfaction, le taux correspond à 8,05% soit 7 personnes.

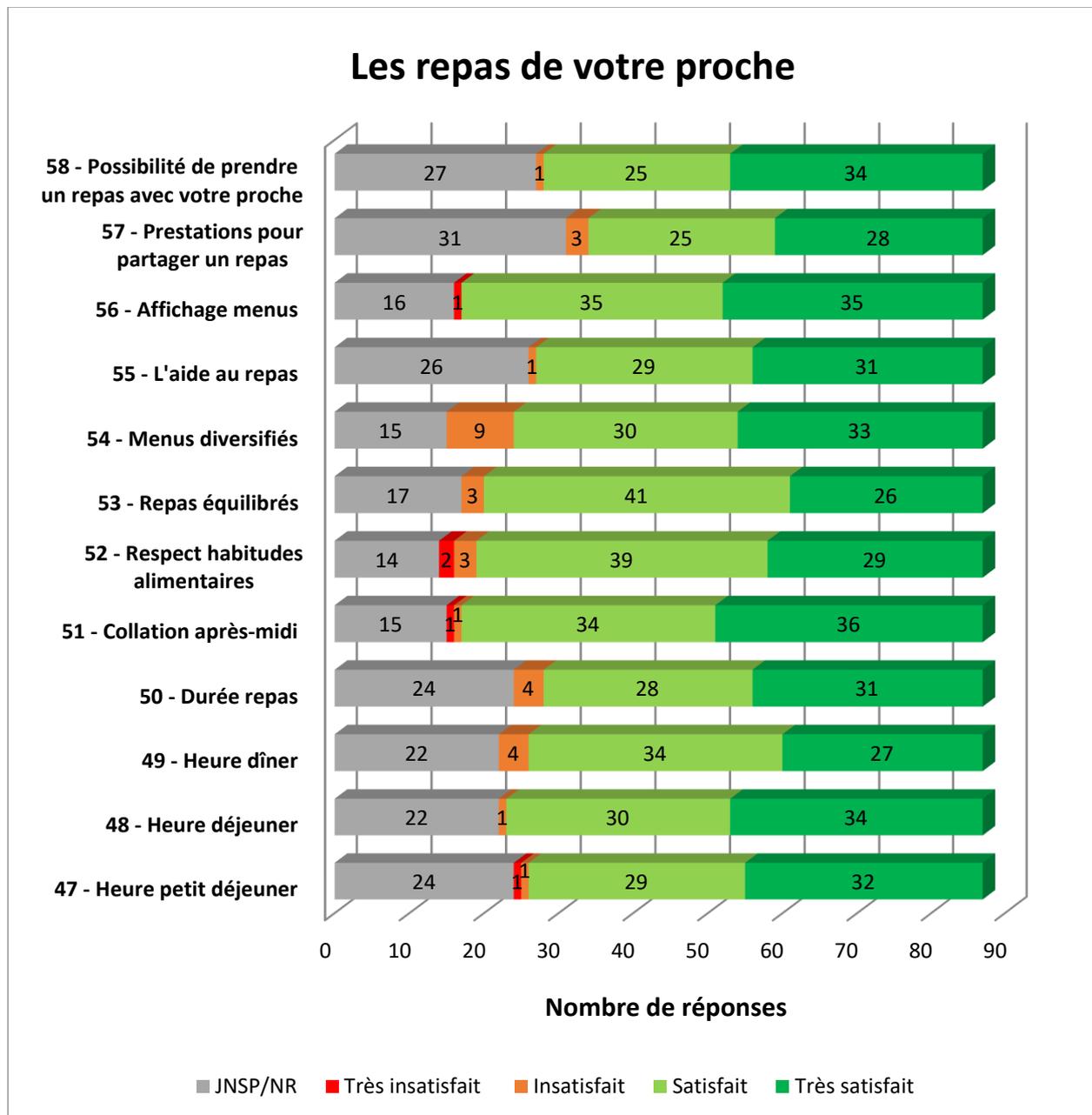
Nous avons également 29,88% de non répondant correspondant à 26 personnes.

Si nous détaillons cette analyse, il y a 49 personnes qui ne se prononcent pas quant à la satisfaction relative à l'ergothérapeute et à la diététicienne ce qui fait 56,32%. De même, 44 personnes ne se prononcent pas quant à la satisfaction relative au service psychologie. Nous avons également un taux d'insatisfaction le plus élevé concernant l'information quant à l'évolution de santé du proche avec 18,39% correspondant à 16 personnes.

Nous observons également que la majorité des commentaires des familles se penche sur le manque d'informations ressenti et sur l'absence de retour de la part des professionnels.

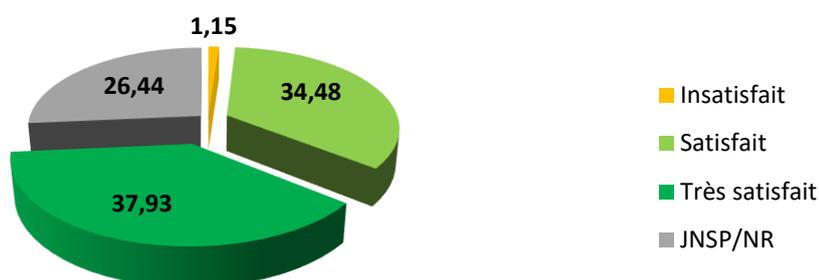
8. Les repas du proche

a. Graphiques



Graphique 14 : Satisfaction des repas de votre proche

Evaluation générale de la qualité des repas (%)



Graphique 15 : Evaluation générale de la qualité des repas (%)

b. Commentaires

« Je n'avais pas connaissance de pouvoir déjeuner avec maman. »

« Il n'y a rien à redire, nous avons déjeuné avec ma sœur plusieurs fois. C'est copieux et très bon. Services plus que parfaits. »

« Les rillons sont-ils judicieux pour les personnes âgées (durs à couper et à manger avec os) ? »

« L'heure du petit déjeuner est souvent aléatoire selon ma maman. »

« Je ne sais pas, je ne suis pas présent. »

« Où est l'affichage des menus ? »

« Mettre le pain dans le plat prévu et non à même la table. »

« Ma mère ne s'est jamais plainte des repas. »

« Durée du repas le midi trop court. »

« L'heure du diner est trop tôt, elle s'ennuie après. A chaque visite, nous retrouvons tous les restes : tartines, fromages etc. que maman emporte dans sa chambre. Parfois couteaux et petites cuillères. »

« L'heure du dîner est un peu tôt (18h30 ou 18h45 serait bien) et certaines fois la collation est servie à 15h45 ou 16h donc trop tard. »

« Quelques fois viande dure. Mêmes légumes revenant souvent (ex. pommes de terre).

« Je ne sais pas si l'aide au repas est suffisante n'étant pas présente pendant les repas, mais j'ai constaté qu'après les repas, papa est toujours tâché. »

« Veiller à respecter le rythme du repas (surtout le soir). Attendre que la personne ait terminé son plat avant de lui servir la suite (si possible). »

« Nous n'avons jamais assisté aux repas en général pour la collation une boisson chaude pour l'hiver et froide pour l'été seraient les bienvenues. »

« Personne ne stimule pour la collation. Pour les repas, nous ne sommes pas là. La perte de poids parle d'elle-même. Pas de stimulation pour boire en dehors des repas ce qui entraîne des infections urinaires. »

« Il serait plus judicieux de préparer de bons repas en petite quantité (il y a énormément de gaspillage) et privilégier la qualité à la quantité. Repas cuisinés très médiocrement. »

« Aucune habitude alimentaire est prise en compte. »

« Réponses d'après les renseignements du personnel. »

« Très contente d'aller manger, elle dit que c'est très bon. »

c. Analyse

72,41% des répondants (63 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la qualité des repas.

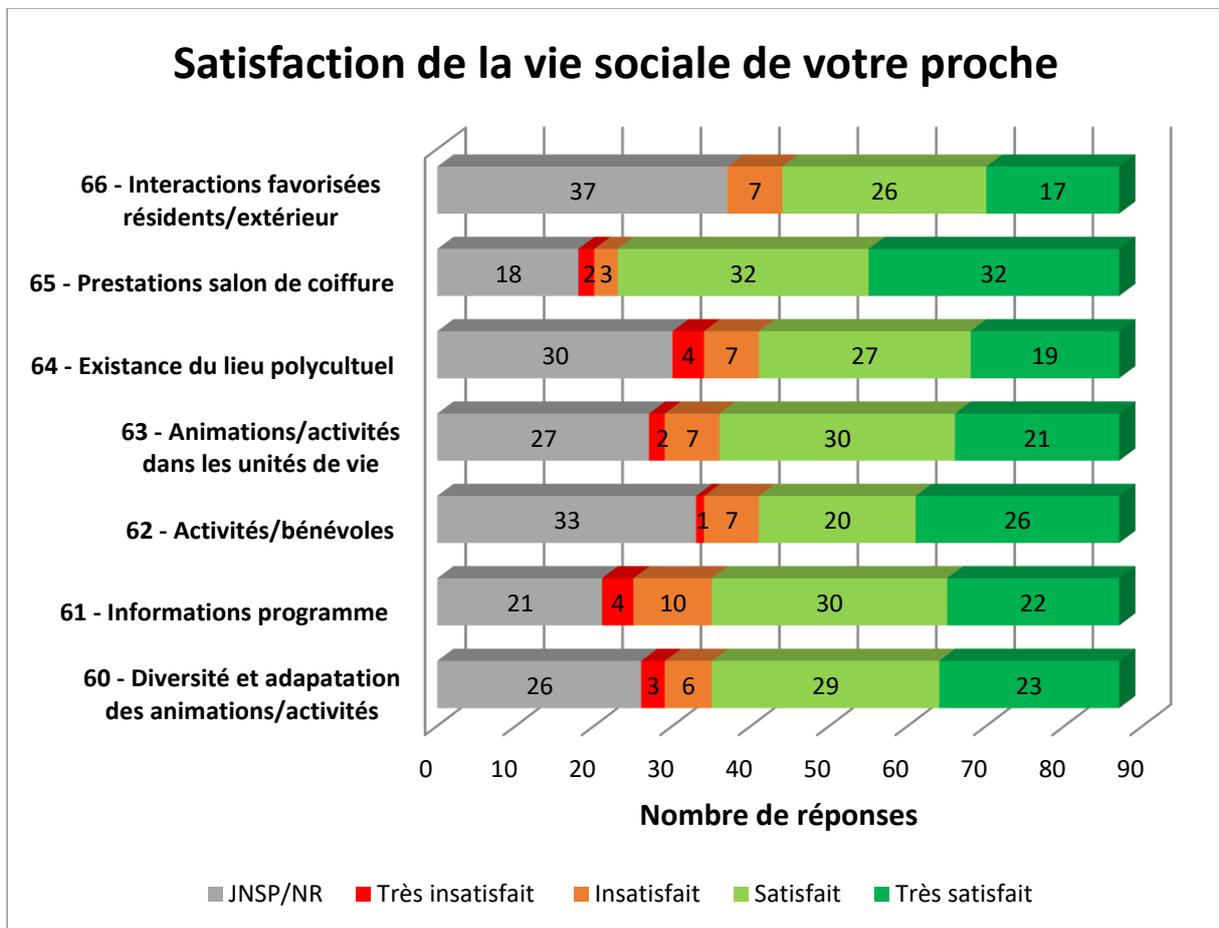
Le taux d'insatisfaction reste très faible avec un taux égal à 1,15% soit 1 personne. Nous avons cependant un taux de non réponse important pour 23 personnes, soit 26,44%.

De façon détaillée (graphique 14), nous avons des scores très homogènes concernant la satisfaction.

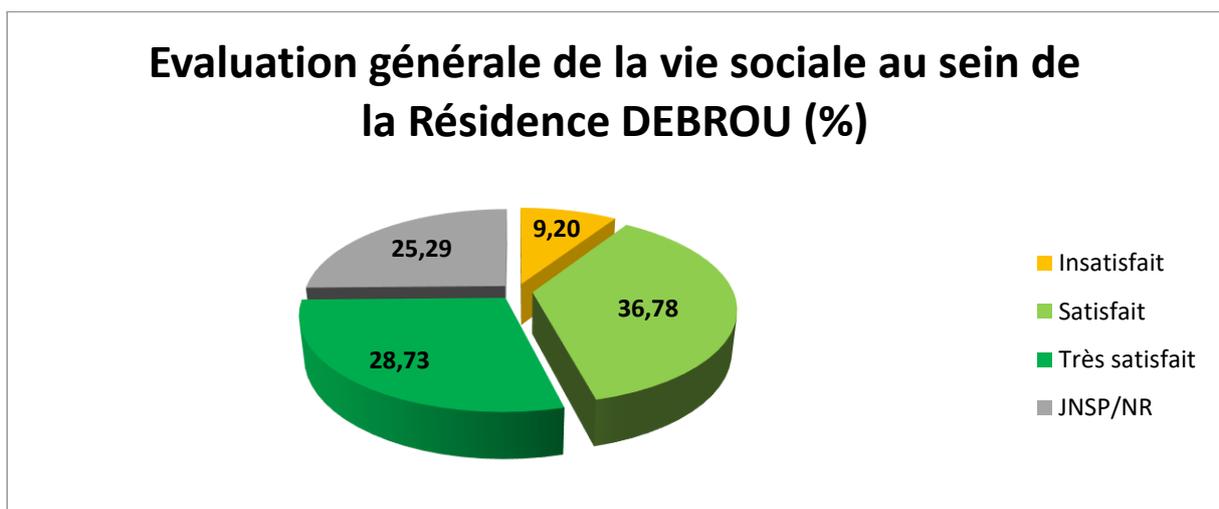
Nous constatons également que quelques commentaires se penchent sur le manque d'adéquation entre l'horaire tardif de la collation et l'horaire précoce du dîner ainsi que sur le sentiment de respect du rythme alimentaire du résident.

9. La vie sociale du proche

a. Graphiques

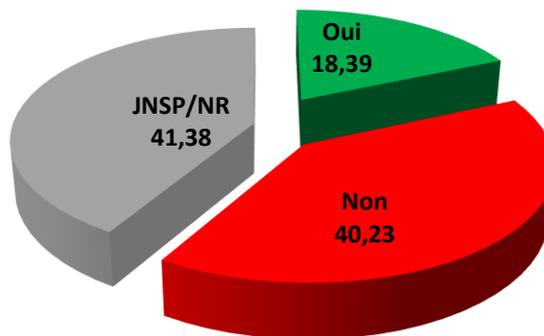


Graphique 16 : Satisfaction de la vie sociale de votre proche



Graphique 17 : Evaluation générale de la satisfaction la vie sociale (%)

Souhait de participer de façon occasionnelle aux animations et/ou aux sorties (%)



Graphique 18 : Souhait de participer de façon occasionnelle aux animations et/ou sorties organisées (%)

b. Commentaires

« Pas assez d'animation. »

« Avec mon travail, participer aux activités est compliqué. »

« Je n'ai pas assez de temps pour participer aux activités et aux sorties. »

« Il n'est intéressé par aucune activité. »

« Il serait bien en extérieur, au niveau des bancs, d'avoir de quoi se protéger du soleil pour les résidents. »

« Je ne peux pas assister aux animations car je suis déjà engagée dans d'autres actions. »

« Très bonne qualité des animations indispensables pour les résidents. Du personnel supplémentaire permettrait de les amplifier. Félicitations aux animatrices et à l'équipe de bénévoles. Je suis réconciliée avec les EHPAD depuis ma connaissance de DEBROU et le fait savoir autour de moi. »

« Ne participe pas encore aux animations mais peut-être dans l'avenir. »

« S'il vous plaît, de temps en temps organisez des sorties ou faire participer les résidents qui ne sont plus autonomes aux activités. »

« Elle est très satisfaite en général sauf pour les résidents qui ne peuvent prendre part aux activités du PASA. Dans l'ancienne résidence DEBROU, une personne nommée Fatima, proposait différentes petites activités aux personnes qui ne pouvaient participer à certaines animations. »

« Pas assez informé sur les activités, souvent à posteriori par le voisinage. »

« J'ai peu d'informations sur le sujet. Il faut toujours questionner le personnel (que je ne veux pas trop déranger ; aux heures de mes visites, ils (elles) sont souvent occupé(e)s). »

« L'ennui est une plainte qui revient très souvent et surtout le soir après le dîner. C'est un fait qui nous touche beaucoup. Peut-être peut-on parler avec la psychologue. »

« Pas d'activité quotidienne pouvant intéresser les résidents (films, commentaires de voyage, rien n'est fait pour rompre l'isolement, même la salle d'animations est fermée dans la journée). »

« Papa a beaucoup de difficultés à participer aux activités et animations, je lui ai proposé de nombreuses fois mais surtout se renferme sur lui-même car il n'accepte toujours pas de ne plus être chez lui et d'être diminué physiquement et mentalement, pour nous papa est en grande souffrance psychologique. »

« Notre proche ne peut participer aux activités, mais savons qu'il y en a. »

« Mon parent n'est pas souvent sollicité pour les animations. »

« Ma mère ne veut pas participer aux activités maintenant qu'elle n'entend plus du tout. »

« Je n'ai jamais vu les bénévoles. Rien n'est proposé. »

« Notre maman ne participe même plus à une conversation, nous avons du mal à avoir un jugement sur les animations. »

« L'équipe de l'animation est très humaine et très dévouée. Un grand bravo et un grand merci à cette équipe. »

« Aucune stimulation, aucune recherche de ce que pourrait lui convenir. Aucune concertation avec la famille. »

« Le personnel de soins a-t-il le temps ou un temps dégagé pour faire les animations? »

« Ma mère participe peu aux animations, pas d'info sur le sujet. Pour le salon de coiffure, ce service est plutôt chaotique (plusieurs prestataires) et je ne sais pas à quoi a servi l'imprimé que l'on a rempli en début d'année. La dernière facture (29€ pour shampoing coupe brushing et 8€ pour épilation du menton) me semble excessive vu le résultat. »

« Ma belle-mère ne veut rien faire comme animations, il faudrait l'emmener quelques fois, car dort trop la journée, après médicaments pour dormir la nuit. »

« Il serait souhaitable de motiver et d'encourager certains résidents à participer aux animations (ma maman entre autres). »

c. Analyse

65,51% des répondants (57 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la vie sociale au sein de la Résidence.

Cependant, on relève 9,20% d'insatisfaction soit 8 répondants non satisfaits, ainsi que 25,29% de non réponse (22 personnes).

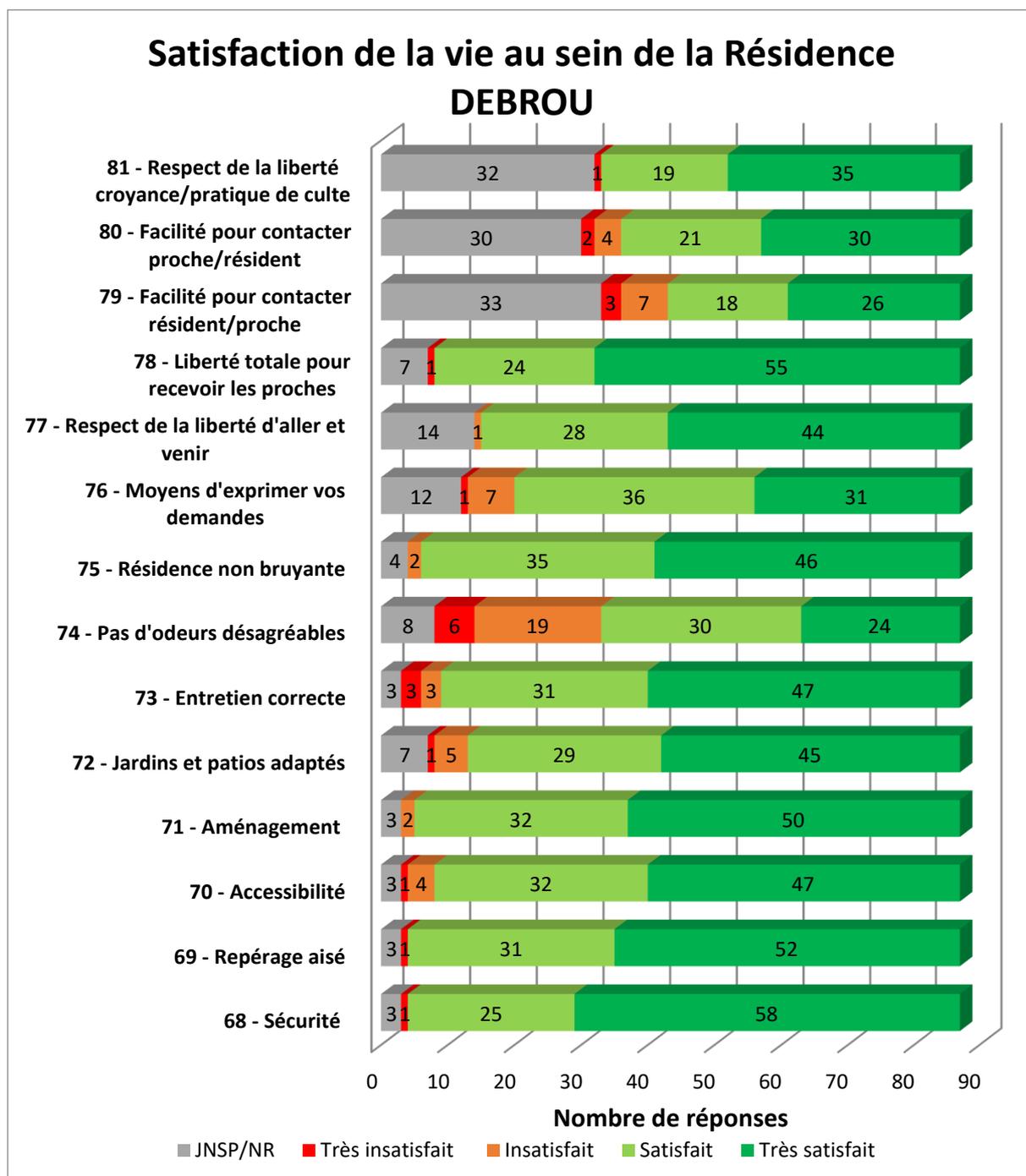
De manière plus détaillée (graphique 15), nous observons également une homogénéité des résultats. Malgré tout, le taux de satisfaction le plus important concerne la satisfaction relative au salon de coiffure (item 65) avec 64 personnes soit 73,56%. Cependant quelques retours négatifs reviennent concernant les informations relatives aux programmes d'animation (item 61) avec 14 personnes soit 16,09%. Par ailleurs, 11 personnes (12,64%) estiment ne pas être informées de l'existence du lieu poly culturel (item 64) et 9 (soit 10,34%) concernant les animations non adaptées et non diversifiées (item 60).

Nous constatons également (graphique 18) que 18,39% des proches souhaitent participer de façon occasionnelle aux animations et/ou aux sorties (16 personnes) alors que 40,23% des proches ne le souhaitent pas (35 proches). Nous relevons également, que 41,38% des questionnés n'ont pas répondu à cette question (36 personnes).

En ce qui concerne les commentaires des familles, ils prônent particulièrement leur satisfaction concernant les animations et activités mais certaines familles évoquent la nécessité de davantage de stimulations.

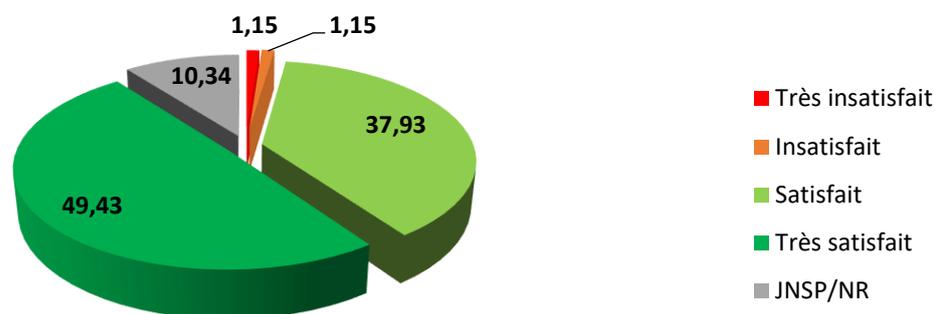
10. La vie au sein de la Résidence DEBROU

a. Graphiques



Graphique 19 : La vie au sein de la Résidence DEBROU

Evaluation générale de la satisfaction de vie au sein de la Résidence DEBROU (%)



Graphique 20 : Evaluation générale de la satisfaction de la vie au sein de la Résidence DEBROU (%)

b. Commentaires

« Espace de visite intérieur insuffisant! Les bancs près de la tonnelle RDC sont mal positionnés et orientés. (Pieds dans les massifs et impossibilité de mettre un fauteuil devant) (Je préconise de les reculer, au moins de les retourner). »

« Tout est correct. »

« Extérieur mal entretenu. Le téléphone capte très mal dans les locaux. »

« Il serait bien, pour les résidents ne voyant pas bien, que les indications pour les salles soient plus visibles et que les écritures soient plus grosses. »

« Quand le temps le permet, serait-il possible de sortir les résidents qui le souhaitent ? »

« Je regrette qu'il ne soit pas possible d'avoir un poste téléphonique, au moins pour pouvoir appeler directement dans la chambre (pas question de portable pour maman). »

« Très satisfaisant. »

« Problème dans son fauteuil électrique pour la sécurité. »

« S'il vous plaît, essayez de tout faire pour mettre un arrêt de bus devant la résidence pour les familles qui viennent en transport en commun, merci. »

« Odeurs très présentes, aussi bien dans l'unité que dès l'entrée à l'accueil. C'est très désagréable, il est nécessaire d'y remédier. Cela me gêne beaucoup. »

« Les patios du 2^{ème} étage. Je n'ai jamais vu de résidents les utiliser. »

« Pour les patios, pas très souvent ouverts lorsqu'il fait beau, car personne pour surveiller les patients lorsque le personnel est occupé dans les chambres ou prépare la collation. Des patients sont déjà tombés, il manque des rampes pour se tenir ou simplement mettre du gazon, ou un revêtement comme pour les jeux des petits et, non des arbustes. »

« Il manque un bus pour desservir la Résidence DEBROU. Certains chariots roulent sur 3 roues, la quatrième se balade d'où un bruit dans les couloirs. »

« Les GPS indiquent toujours l'ancienne résidence. »

« Pas en sécurité, s'il tombe, on ne le retrouve pas. Repérage des locaux pas aisé pour des gens qui ont Alzheimer. »

« Les résidents sont très bien installés mais les familles qui leur rendent visite n'ont aucune intimité. « Seul endroit agréable et sympa : la salle d'animation. HELAS fermée le week-end. »

« Quelques odeurs désagréables dans l'escalier et le couloir. »

« Résidence un peu trop isolée des lieux de vie, pas d'environnement extérieur ni de moyens de locomotions. »

c. Analyse

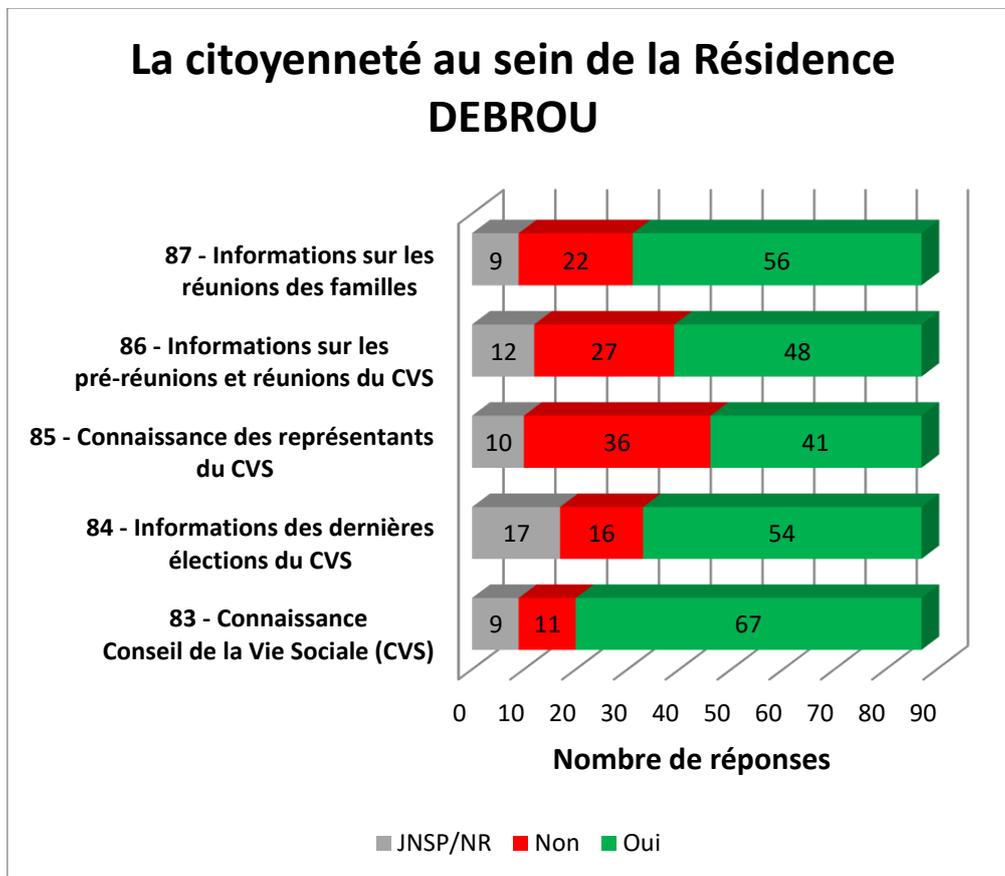
87,36% des répondants (76 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la vie au sein de la Résidence DEBROU. Le taux d'insatisfaction est faible avec 2,30% (2 personnes). 10,34% des proches ne répondent pas à cette question (Graphique 19).

De manière plus détaillée (graphique 20), le niveau d'insatisfaction (28,74% soit 23 personnes) le plus important concerne les odeurs au sein de la Résidence (item 74). Nous avons également un taux d'abstention important (33 personnes soit 37,93%) concernant l'absence de facilité de contact avec les proches (item 79). Nous pouvons mettre en lien cette abstention avec le niveau de dépendance élevée des résidents. Le taux d'abstention important concerne également l'évaluation de la possibilité de la famille pour contacter son proche (34,48% soit 30 personnes). Enfin, 36,78% des répondants (soit 32 personnes) s'abstiennent d'évaluer le sentiment de respect du culte (item 81).

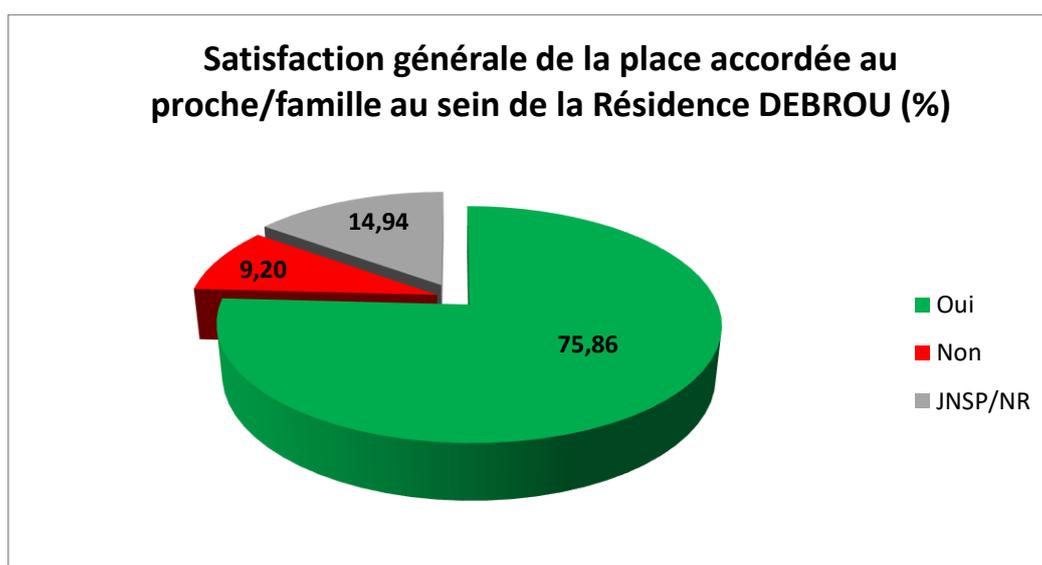
En concordance avec les résultats de l'item 74 relatives aux odeurs au sein de la Résidence, nous avons quelques commentaires qui témoignent d'un vécu négatif. D'autres commentaires évoquent également l'emplacement de l'établissement (absence de moyen de transport en commun à proximité et le manque de réseau téléphonique).

11. La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU

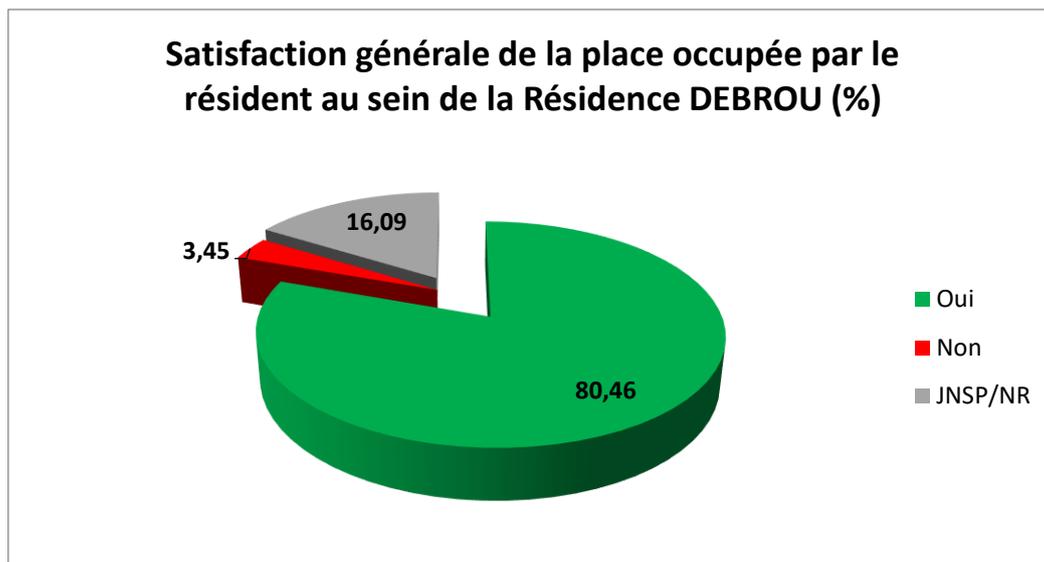
a. Graphiques



Graphique 21 : La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU



Graphique 22 : satisfaction générale de la place du proche/famille au sein de la Résidence DEBROU (%)



Graphique 23 : Satisfaction générale de la place occupée par le résident au sein de la Résidence DEBROU (%)

b. Commentaires

« Tout est correct. »

« Le CVS a joué un rôle essentiel pour les familles lors de l'arrivée de ma mère. C'est la structure qui a "les mots" pour expliquer l'impact d'un tel placement sur les membres de la famille de la résidente. Bravo à ces personnes et merci. »

« Les réunions de la vie sociale sont destinées aux "nouveaux résidents". »

c. Analyse

75,86% des répondants (66 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la place accordée aux familles et aux proches au sein de la Résidence DEBROU. Nous avons ainsi que 8 personnes non satisfaites soit 9,20%. Nous avons par ailleurs un taux d'abstention à 14,94%.

80,46% des répondants (70 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la place occupée par le résident au sein de la Résidence DEBROU (graphique 23), nous avons, 3,45% insatisfaits (3 personnes) et 16,09% des personnes qui ne se prononcent pas (soit 14 personnes).

Une analyse plus détaillée (graphique 21), montre que concernant la connaissance du Conseil de la Vie Sociale (item 83) nous avons 67 proches qui connaissent son existence (77%), 11 personnes l'ignorent (12,64%) et 9 personnes, soit 10,4%, ne se prononcent pas.

Concernant les élections du Conseil de la Vie Sociale (l'item 84), nous constatons que 54 personnes ont été informées (62%) et 16 personnes témoignent ne pas l'avoir été (18,39%). Nous relevons également 17 abstentions (20,23%).

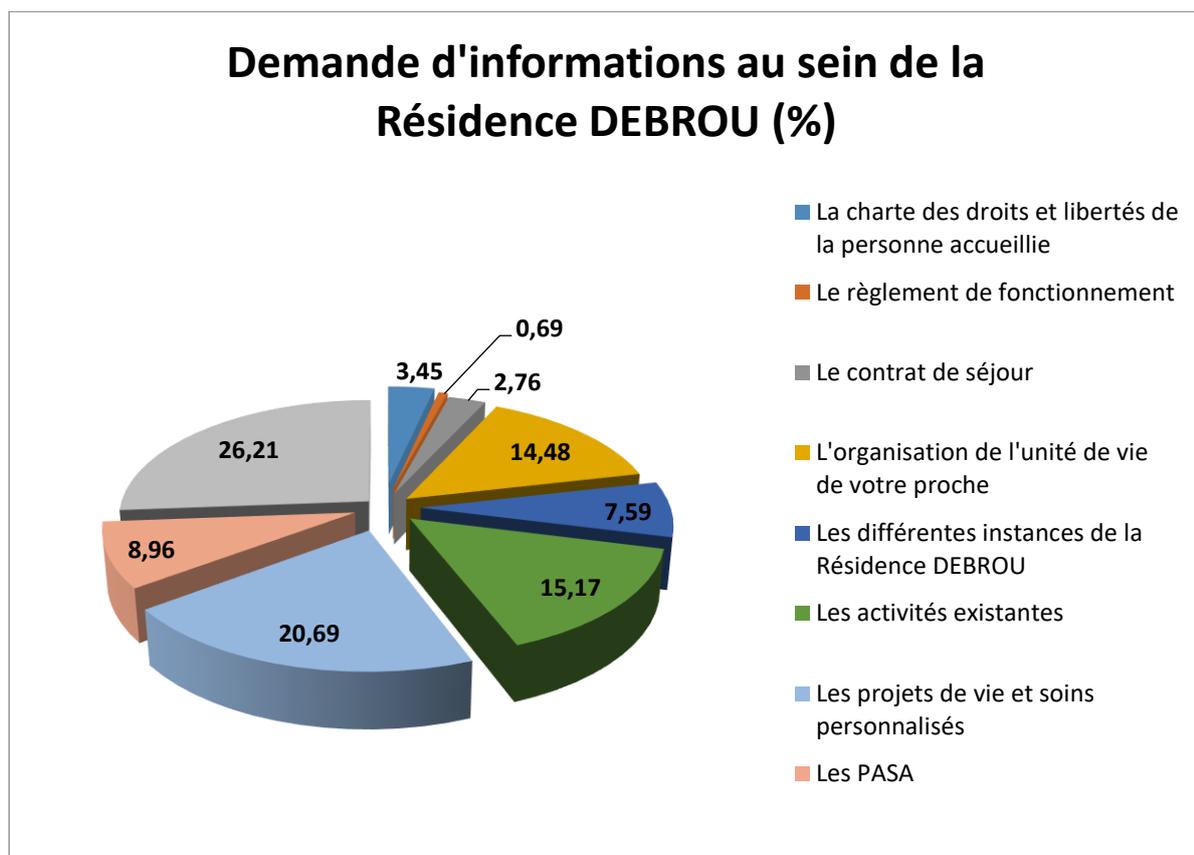
Au niveau de la connaissance des représentants du Conseil de La Vie Sociale (item 85), 41 personnes, soit 47,12%, témoignent les connaître et 36 personnes, soit 41,38%, ne les connaissent pas. Nous avons également 10 abstentionnistes à cette question, soit 11,49%.

48 personnes, soit 55%, témoignent être informées des pré réunions et des réunions du Conseil de La Vie Sociale. 27 proches, soit 31,03%, évoquent ne pas en avoir connaissance et 12 personnes, soit 13,79%, n'apportent pas de réponse.

Enfin, nous observons que 56 proches, soit 64,36% des répondants, sont informés des réunions familles. 22 personnes, soit 25,28%, témoignent ne pas en avoir connaissance et 9 proches, soit 10,34%, ne se prononcent pas sur cette question.

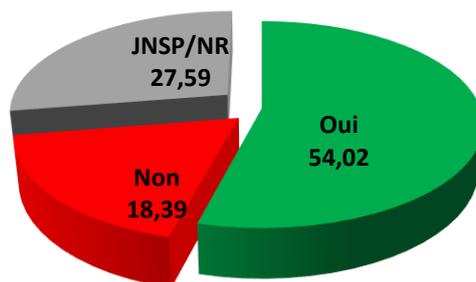
12. L'information au sein de la Résidence DEBROU

a. Graphiques



Graphique 24 : Demandes d'informations au sein de la Résidence DEBROU (%)

Connaissance du site internet de la Résidence DEBROU (%)



Graphique 25 : Connaissance du site internet de la Résidence DEBROU (%)

b. Analyse

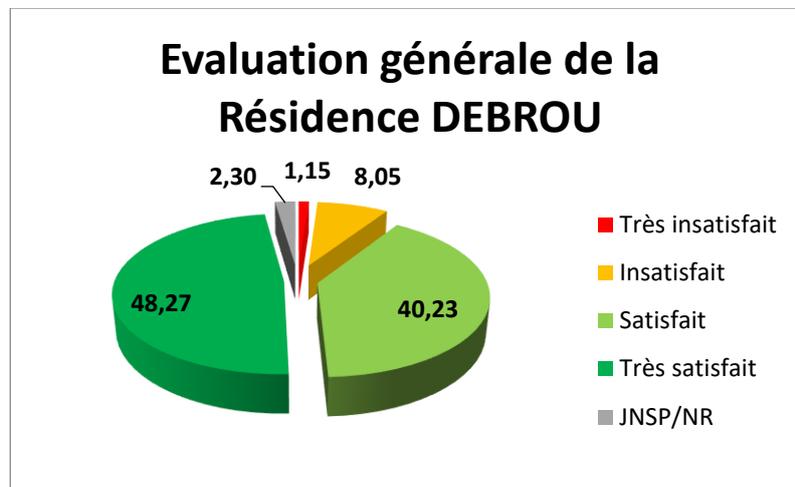
Concernant l'information au sein de la Résidence, le graphique 24 indique que les répondants souhaiteraient davantage d'informations au niveau :

- des projets de vie et soins personnalisés pour 30 personnes, soit 20,69% ;
- des activités existantes pour 22 personnes, soit 15,17% ;
- des PASA pour 13 personnes, soit 8,96% ;
- des différentes instances de la résidence pour 11 répondants, soit 7,59% ;
- de la charte des droits et libertés pour 5 personnes, soit 3,45% ;
- du contrat de séjour pour 4 proches, soit 2,76%.
- de l'organisation de l'unité de vie du proche pour 21 personnes, soit 1,48% ;
- du règlement de fonctionnement pour 1 personne, soit 0,69% ;

Enfin 38 personnes, soit 26,21%, ne formulent aucune demande d'information supplémentaire.

13. L'évaluation générale de la Résidence DEBROU

a. Graphique



Graphique 26 : Evaluation générale de la satisfaction de la Résidence DEBROU (%)

b. Commentaires

« C'est une bonne structure pour maman, elle est bien ici et je suis rassurée. Merci à tous pour le travail que vous faites tous les jours. »

« Je préconise de reculer, au moins retourner les bancs métalliques situés aux rez-de-chaussée. »

« Au sujet de l'information, étant sous tutelle, on ne sait pas vous répondre. Merci à tous, personnel de santé, infirmières, aides-soignantes, agents d'accompagnements, ainsi que ceux qui ont la charge, techniciens de maintenance etc. pour leur gentillesse et professionnalisme. »

« Certaines personnes du personnel sont assez méchantes avec les résidents. Il faut améliorer ce point. Améliorer l'extérieur (la verdure). Trouver une solution pour que la ligne téléphonique passe mieux dans les locaux. »

« Aux Bleuets, il n'y a souvent que deux personnes pour servir le repas le soir. L'une qui sert le repas, l'autre qui donne le repas et fait manger la personne. Mon fils a proposé son aide. »

« Il faudrait plus souvent passer voir si les résidents n'ont besoin de rien et s'ils sont en bonne santé. Les manipuler avec plus de douceur car la peau est très fine et souvent je vois ma mère avec des pansements qui pourraient être évités. Si la résidente dit "vous me faites mal", ne pas lui répondre "ce n'est pas vrai". »

« Pour l'été, en extérieur, il est dommage que la tonnelle ne soit pas suivie par les jardiniers, car nous ne sommes pas prêts d'avoir la possibilité d'être à l'ombre. Il y a aussi des variétés d'arbres à végétation rapide pour l'ombre, ceux qui ont été plantés sont plutôt végétation lente. Dommage! »

« Connaître les moyens existants sans être trop onéreux pour sortir les résidents. »

« Il serait intéressant de développer une newsletter à destination des familles pour les informer de la vie sociale et des projets. (Animations, conseils de vie sociale etc.). Peut-être pourriez-vous valoriser le travail des équipes de soin et d'animation par un article dans la NR car le fonctionnement me paraît assez exemplaire. »

« Le personnel en général est très bien, il y a de rares exceptions que la direction pourrait surveiller de plus près en tenant compte davantage des actes que des paroles. »

« Aucune remarque à faire, au contraire, (je suis fille unique, à cause du travail et au vu de la maladie de ma mère). Je trouve que c'est parfait. Le travail que vous effectuez auprès de maman et la gentillesse de tout le personnel. Merci. »

« Après un temps d'adaptation relativement long, en concertation avec le médecin, l'encadrement et le personnel de DEBROU, mon épouse semble avoir trouvé un équilibre thérapeutique adéquat. Les remarques faites ont été prises en compte notamment le fait de lui mettre une serviette "type chasuble" lors de ses prises de repas. Toutefois, mais on veut toujours le mieux pour ses proches, il me semble que dans certaines situations il y a un manque de personnel. »

« De manière générale, je suis satisfait de la vie au sein de la Résidence DEBROU. Les infirmiers/infirmières doivent s'assurer que les résidents ont bien pris leur médicament, mettre le pain dans un plat, dire bonjour aux familles. Merci à tous. »

« Tous mes remerciements à l'équipe médicale, au personnel soignant et personnel hôtelier pour leur dévouement et leur gentillesse. Félicitations à l'équipe d'animation, pour leur diversité du programme proposé y compris le week-end. »

« Personnel accueillant et à l'écoute. Merci. »

« Dans la salle à manger, l'après-midi, il y a un manque de surveillance, les employés sont occupés à changer les patients dans les chambres, à préparer la collation donc parfois les résidents se bousculent, se battent et nous sommes conviés à les séparer de temps à autre. Au repas du soir, il manque souvent des serviettes de tables, il n'y en a pas pour tout le monde. »

« Impossible de recevoir ou appeler correctement avec un téléphone portable, dans le bâtiment. »

« Je ne vous dirais qu'une chose, deux membres du personnel pour s'occuper de 25 à 30 Alzheimer ou assimilés (très difficile pour avoir déjà fait ce travail). C'est trop juste et on ne peut pas faire un bon travail et s'y sentir bien. Merci de penser à embaucher pour le confort du personnel et des résidents. »

« Je n'ai pas répondu au questionnaire. Ma tante, est tenue propre et profite d'un bien être pour une personne complètement dépendante. »

« Pour le parc, il serait souhaitable que le fouillis des graminées soit remplacé par quelques fleurs, surtout en ce qui concerne l'entrée de la résidence. Pour tout le reste, je suis assez satisfaite pour ma mère de l'organisation de l'EHPAD DEBROU. »

« Ma maman n'est pas malade, "pas dépendante", il m'est difficile d'analyser tous les postes des soins prodigués à ma maman. Je confirme que le personnel est très à l'écoute des proches et de la famille. »

« Après plusieurs problèmes (médicaments retrouvés au sol. Porte des toilettes cassée, chambre mal entretenue certains week-end, linge sale et poubelle mal relevés) j'ai dû faire une fiche de réclamation pour avoir une réaction rapide de vos services. »

« On attend toujours les tabourets dans les douches. Manque de communication avec la famille. Manque de communication auprès les résidents, et là où il n'y a pas de bienveillance commence la maltraitance. »

« Difficile d'obtenir des résultats : médecins et examens. »

c. Analyse

88,50% des répondants (77 personnes) se disent satisfaits ou très satisfaits de la Résidence DEBROU. 8 répondants, soit 9,20%, ne le sont pas. 2, soit 2,30% personnes ne se prononcent pas.

La majorité des commentaires des familles concernant l'évaluation générale de l'établissement est plutôt très positive. L'ensemble des commentaires participe à la dynamique d'optimisation de la qualité de vie au sein de la Résidence.

ANNEXE

ANNEXE 1 :
Questionnaire d'enquête de satisfaction des familles.

**ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017
A L'ATTENTION DES FAMILLES
POUR L'AMELIORATION DES CONDITIONS DE SEJOUR DES RESIDENTS**

Joué-Lès-Tours, le 06 novembre 2017

Chère famille, Cher proche,
Madame, Monsieur,

Votre place au sein de la Résidence DEBROU est importante. J'ai l'honneur et le plaisir de vous proposer un questionnaire de satisfaction spécifiquement destiné aux familles et aux proches des personnes hébergées au sein de la Résidence DEBROU. Ce questionnaire constitue un outil d'évaluation de ce qui est réalisé au quotidien au sein de la structure. Il servira à améliorer les prestations offertes aux résidents que nous accueillons. S'il est remis un questionnaire par résident, je vous informe que plusieurs membres d'une même famille peuvent toutefois le renseigner. Les résultats seront présentés devant les membres du Conseil de la Vie Sociale au mois de décembre 2017.

Je vous remercie de votre collaboration.

Monsieur ESSALHI Abdelkabire,
Directeur de la Résidence DEBROU

→ **Ce questionnaire est anonyme** mais, si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer :

Votre nom : Votre prénom :

Famille ou proche de Madame, Monsieur, Résident(e) de l'EHPAD DEBROU :

Nom : Prénom : Logement n° :

→ **Je vous remercie de retourner ce questionnaire avant le lundi 27 novembre 2017 en le déposant dans la boîte aux lettres située à l'accueil ou en le retournant par courrier à l'adresse suivante :**

Questionnaire de Satisfaction des Familles et des Proches 2017

Résidence DEBROU
12,rue DEBROU
37300 JOUE-LES-TOURS

→ Pour information, le logement de mon proche se trouve :

- Aux Bleuets (Unité de vie située au rez-de-chaussée du bâtiment A)
- Aux Lys (Unité de vie située au premier étage du bâtiment A)
- Aux Œillets (Unité de vie située au deuxième étage du bâtiment A)
- Aux Amaryllis (Unité de vie située au rez-de-chaussée du bâtiment B)
- Aux Iris (Unité de vie située au premier étage du bâtiment B)
- Aux Dahlias (Unité de vie située au deuxième étage du bâtiment B)

→ Pour répondre, cochez la case correspondant à l'une des appréciations suivantes :

😊😊 Tout à fait d'accord	😊 Plutôt d'accord	😞 Plutôt pas d'accord	😞😞 Pas du tout d'accord
----------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------

→ Si vous ne savez pas ou hésitez, ne répondez pas.

Quel est votre lien avec le résident ?

- Conjoint Enfant Frère / Sœur Gendre / Belle fille
 Neveu / Nièce Fils/Fille Autre

Votre proche est accueilli au sein de la Résidence DEBROU depuis :

- moins de 3 mois
- moins d'un an
- plus d'un an

L'accueil de votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
1	La Résidence DEBROU a su répondre à vos demandes de renseignements avant l'accueil de votre proche.				
2	La qualité des informations relatives aux démarches de préadmission était satisfaisante.				
3	Vous avez pu être en contact avec un personnel de la Résidence DEBROU avant l'entrée de votre proche.				
4	Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant son admission				
5	Vous êtes satisfait de l'accompagnement réalisé par le personnel d'accueil de la Résidence DEBROU (Accueil, Responsable clientèle, Cadre de santé,...)				
6	Le site internet www.DEBROU.fr vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU				
7	Le livret d'accueil des Résidents vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU.				
8	Le livret d'accueil des Familles vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU.				
9	De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante.				

Remarques :

.....

Le contact avec le personnel		😊😊	😊	😞	😞😞
10	Le personnel s'est présenté.				
11	Les différents membres du personnel sont facilement identifiables.				
12	Vous avez connaissance qu'un membre du personnel est référent de votre proche.				
13	Vous êtes satisfait de l'échange entre vous-même, votre proche, et son référent institutionnel.				
14	Le personnel se montre bienveillant envers votre proche.				
15	Le personnel s'adresse respectueusement à votre proche.				
16	Le personnel frappe à la porte du logement et attend la réponse avant d'entrer.				
17	De manière générale, vous êtes satisfait de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU				

Remarques :

.....

Le logement de votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
18	Vous êtes satisfait du logement attribué à votre proche.				
19	Vous avez été informé de la possibilité de personnaliser le logement de votre proche.				
20	Le confort du logement de votre proche est satisfaisant.				
21	Le logement de votre proche est propre.				
22	Votre proche se sent chez lui dans son logement.				
23	Le personnel répond de manière efficiente aux demandes de votre proche.				
24	Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante.				
25	De manière générale, vous êtes satisfait du logement de votre proche au sein de la Résidence DEBROU.				

Remarques :

.....

Le linge de votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
26	L'hygiène du linge de votre proche est satisfaisante.				
27	Le repassage du linge de votre proche est satisfaisant.				
28	La fréquence de retour du linge de votre proche est satisfaisante.				
29	Le rangement du linge de votre proche est satisfaisant.				
30	De manière générale, le linge de votre proche est correctement entretenu.				

Remarques :

.....

Les soins prodigués à votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
31	Le projet de vie et de soins de votre proche est personnalisé				
32	L'aide apportée à la toilette par le personnel est satisfaisante.				
33	Les toilettes sont réalisées dans le respect de la pudeur de votre proche.				
34	Votre proche est bien accompagné au sein de la Résidence DEBROU le jour (soins médicaux et paramédicaux).				
35	Votre proche est bien accompagné au sein de la Résidence DEBROU la nuit.				
36	La diversité des offres de soins de la Résidence est satisfaisante (PASA, Unité protégée, paramédicaux...).				
37	L'accompagnement et le suivi proposés par les médecins sont satisfaisants.				
38	L'accompagnement et le suivi proposés par le pharmacien sont satisfaisants.				
39	L'accompagnement et le suivi proposés par les cadres de santé sont satisfaisants.				
40	L'accompagnement et le suivi proposés par les psychologues sont satisfaisants.				
41	L'accompagnement et le suivi proposés par l'ergothérapeute sont satisfaisants.				
42	L'accompagnement et le suivi proposés par la diététicienne sont satisfaisants.				
43	L'accompagnement et le suivi proposés par les infirmiers sont satisfaisants.				
44	L'accompagnement et le suivi proposés par les soignants sont satisfaisants.				
45	L'information reçue concernant l'évolution de l'état de santé de votre proche, le changement de traitement, les examens ou hospitalisations réalisés ou programmés est satisfaisante.				
46	De manière générale, l'accompagnement global de votre proche est personnalisé.				

Remarques :

.....

.....

Les repas de votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
47	L'heure du petit déjeuner convient à votre proche.				
48	L'heure du déjeuner convient à votre proche.				
49	L'heure du dîner convient à votre proche.				

50	La durée des repas est suffisante.				
51	La collation de l'après-midi est appréciée.				
52	Les habitudes alimentaires de votre proche sont respectées.				
53	Les repas proposés sont équilibrés.				
54	Les menus proposés sont diversifiés.				
55	L'aide à la prise du repas est satisfaisante.				
56	L'affichage des menus est satisfaisant.				
57	La prestation (quantité/qualité des plats, cadre, prix) proposée pour partager un repas avec votre proche est satisfaisante.				
58	La possibilité de prendre un repas avec votre proche au sein des « Salons Familles » de la Résidence DEBROU est appréciée.				
59	De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante.				

Remarques :

.....

La vie sociale de votre proche		😊😊	😊	😞	😞😞
60	Les animations et les activités proposées chaque semaine sont diversifiées et adaptées.				
61	Vous êtes informé du programme des animations.				
62	Vous êtes satisfait des activités mises en place avec les bénévoles.				
63	Vous êtes satisfait des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie avec les équipes de soins.				
64	Vous êtes informé de l'existence du lieu polyculturel de la Résidence DEBROU.				
65	Vous êtes satisfait des prestations délivrées par le salon de coiffure de la Résidence DEBROU.				
66	La Résidence DEBROU favorise les interactions entre les résidents et vers l'extérieur (collèges, sorties, visites, ...).				
67	D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante.				

Souhaiteriez-vous participer de façon occasionnelle aux animations et/ou aux sorties ?

- Oui
- Non

Remarques :

.....

La vie au sein de la Résidence DEBROU		😊😊	😊	😞	😞😞
68	Mon proche est en sécurité au sein de la Résidence DEBROU.				
69	Le repérage des locaux (Logement, Restaurant, Salon...) est aisé.				
70	L'accessibilité de la Résidence DEBROU est satisfaisante.				
71	Les locaux de la Résidence DEBROU sont bien aménagés pour la vie quotidienne.				

72	Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont adaptés pour les personnes âgées.				
73	La Résidence DEBROU est correctement entretenue.				
74	Il n'y a pas d'odeurs désagréables au sein de la Résidence DEBROU.				
75	La Résidence DEBROU n'est pas bruyante.				
76	La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes.				
77	La liberté d'aller et venir de votre proche est respectée.				
78	La liberté laissée à votre proche pour recevoir ses amis et ses proches est totale.				
79	Votre proche peut facilement vous contacter.				
80	Vous pouvez facilement contacter votre proche.				
81	La Résidence DEBROU respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre proche.				
82	De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante.				

Remarques :

.....

La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU			
83	Connaissez-vous l'existence du Conseil de la Vie Sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
84	Avez-vous été informé des dernières élections du Conseil de la Vie Sociale de 2016	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
85	Connaissez-vous les représentants du Conseil de la vie sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
86	Etes-vous informé des pré-réunions et des réunions du Conseil de la Vie sociale ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
87	Etes-vous informé des réunions des familles	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
88	De manière générale, êtes-vous satisfait de la place qui vous est accordée en tant que famille ou proche au sein de la Résidence DEBROU.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
89	De manière générale, êtes-vous satisfait de la place occupée par le Résident au sein de l'établissement.	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Remarques :

.....

L'information au sein de la Résidence DEBROU	
90 Cochez les points pour lesquels vous souhaiteriez bénéficier de plus d'informations :	
<input type="checkbox"/> La charte des droits et libertés de la personne accueillie	<input type="checkbox"/> Les différentes instances de la Résidence DEBROU (Conseil d'Administration, Conseil de la vie Sociale, ...)
<input type="checkbox"/> Le règlement de fonctionnement	<input type="checkbox"/> Les activités existantes
<input type="checkbox"/> Le contrat de séjour	<input type="checkbox"/> Les projets de vie et soins personnalisés
<input type="checkbox"/> L'organisation de l'unité de vie de votre proche	<input type="checkbox"/> Les PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés)

91	Connaissez-vous le site internet www.DEBROU.fr de la Résidence DEBROU?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
----	---	------------------------------	------------------------------

VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Evaluation générale de la Résidence DEBROU	 			 
De manière générale, vous et votre proche, vous sentez vous bien au sein de la Résidence DEBROU ?				

Je vous remercie de votre collaboration,

M. ESSALHI,

Directeur de la Résidence DEBROU