



Document en libre consultation des résidents, des familles
et des professionnels à l'accueil sur place et téléchargeable
sur le futur site internet « Debrou.fr ».

Maison de Retraite

DEBROU

SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES RESIDENTS EN 2012.

SOMMAIRE

1. Construction du questionnaire de satisfaction résident 2012

- Objectifs
- Méthodologie
- Démarche de communication
- Les différentes étapes de l'enquête
- Les participants

2. La démarche de l'établissement Debrou

- Une Démarche Qualité

3. Résultats de l'enquête de satisfaction résident

- Traitement des données et résultats
- Bilan

4. Annexe : Questionnaire de satisfaction des résidents 2012.

CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION RESIDENT 2012

➤ Objectifs :

La constitution du questionnaire de satisfaction des résidents en 2012 participe à l'évaluation du sentiment de satisfaction de vie des personnes accueillies. Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des résidents.

➤ Méthodologie

L'objectif de ce questionnaire est de construire un outil complémentaire permettant d'évaluer directement et de la façon la plus complète possible, le niveau de satisfaction des résidents pouvant renseigner ce type de document relatif aux prestations de l'établissement.

L'élaboration de ce questionnaire de satisfaction destiné aux résidents, a été réalisée par Mme A. Leriche, psychologue de l'établissement, et Mlle A. Joly, stagiaire psychologue. Il a été validé en Conseil de la Vie Sociale le 12 /12 /2011.

Ce questionnaire de satisfaction des résidents 2012 est conçu à partir des items de satisfaction considérés lors de la précédente enquête en 2009. Il s'est voulu chaleureux et personnalisé en intégrant des images propres à la Maison De Retraite Debrou.

L'ébauche du questionnaire est soumise aux avis des différents services afin d'effectuer les modifications nécessaires éventuelles.

Enfin, l'aide à la passation du questionnaire et l'analyse des résultats sont réalisées par Melle Anaïs Joly, stagiaire psychologue. Elle est garante d'une démarche neutre et adaptée à la réactivité cognitive et émotionnelle des résidents au cours de la passation.

Le questionnaire de satisfaction est composé de la façon suivante : D'une page d'accueil informant le résident :

- Des objectifs de l'enquête,
- De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données,
- De la procédure à suivre pour répondre aux questions,

- Des personnes à consulter au besoin pour toutes questions.

De questions réparties selon sept rubriques distinctes :

- Présentation du résident,
- L'emménagement à la maison de retraite Debrou,
- Le fonctionnement de l'établissement,
- Les relations et la vie sociale,
- Les droits,
- L'aménagement de l'établissement,
- Conclusion et Remerciements.

- Soit :

6 questions relatives au résident puis 147 questions ciblées sur la qualité de vie quotidienne des résidents. Parmi les 147 questions ciblées, 14 questions sont ouvertes permettant, d'une part, de justifier une insatisfaction éventuelle, d'autre part, d'enrichir, de façon générale, les réponses fournies par le résident. Les 133 autres questions sont donc fermées et les réponses sont soit dichotomiques soit à choix multiples.

➤ **Démarche de communication**

La Direction a informé le conseil de la vie sociale et les équipes soignantes (note de service / réunion d'information) de la réalisation du questionnaire par le service de psychologie afin d'assurer le meilleur accueil à cette enquête de satisfaction résident. Mme Dimier, Présidente du Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD Debrou et représentante des résidents a également favorisé la communication autour de cette enquête.

➤ **Les différentes étapes de l'enquête**

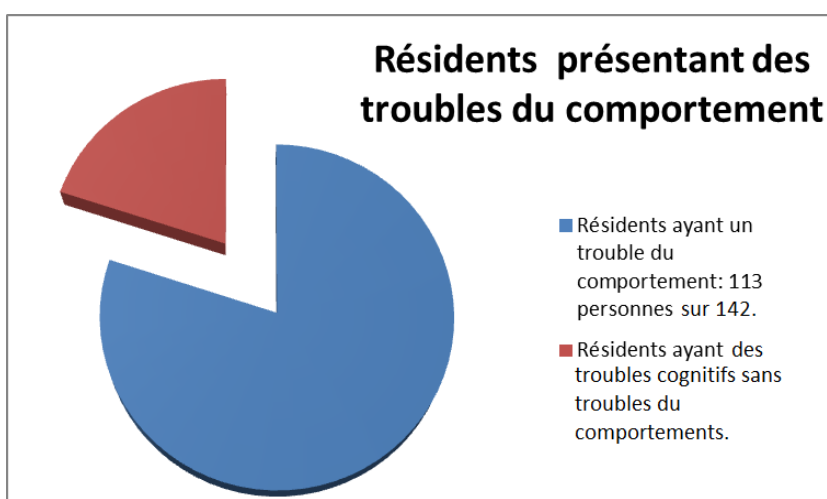
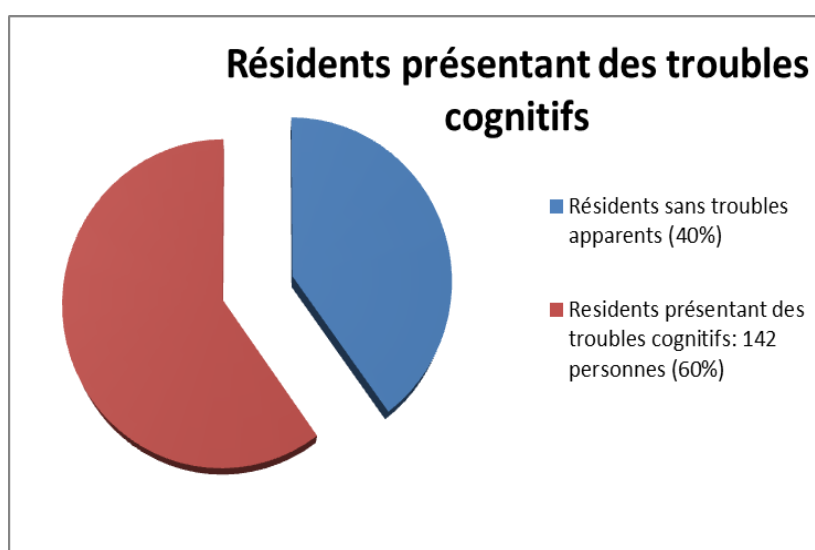
1. Passation du questionnaire,
2. Recueil des données,
3. Analyses des résultats,
4. Bilan de l'enquête auprès de la direction,

EHPAD DEBROU. Enquête de satisfaction résident 2012.

➤ Les participants

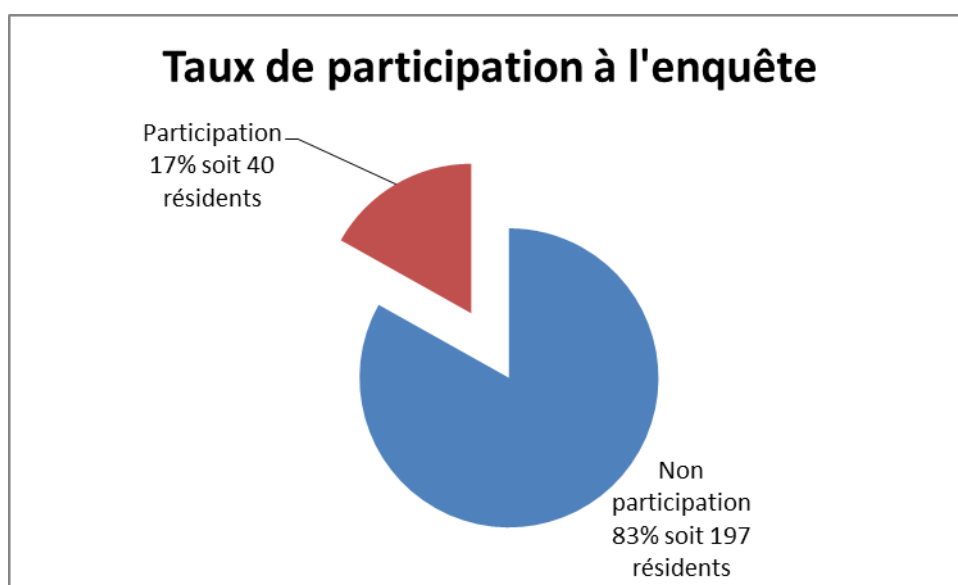
La Maison de Retraite DEBROU possède une capacité d'accueil de **237 résidents**. Considérant les fragilités et les polypathologies psychiques et/ou physiques d'un très grand nombre de personnes accueillies, la participation à cette enquête n'a pas été proposée à l'ensemble des résidents. En effet, sur les 237 résidents présents dans l'établissement, **60% présentent des troubles cognitifs légers à sévères, et 80% d'entre eux présentent des troubles du comportement**.

Répartition des troubles cognitifs et du comportement des résidents de la maison de retraite Debrou



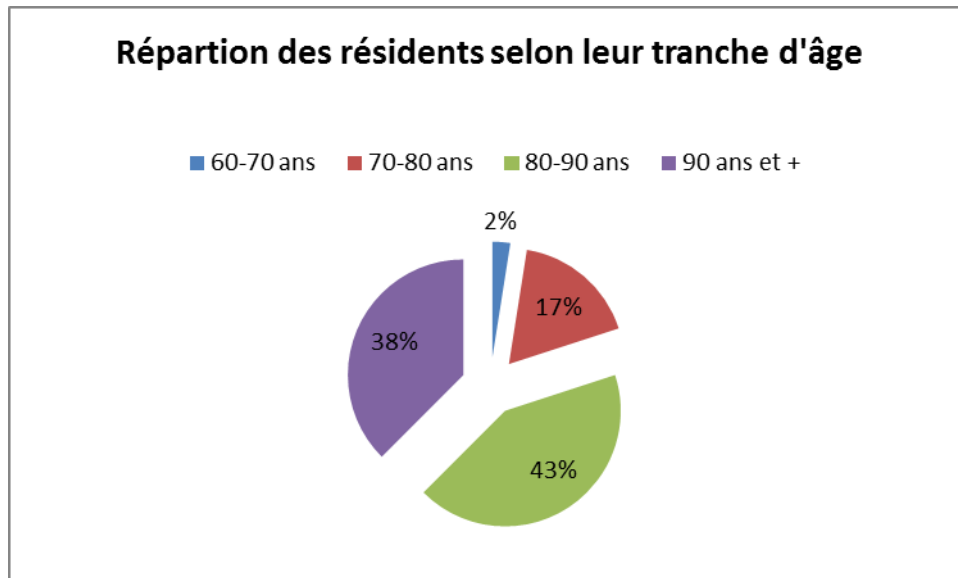
Les résidents pouvant être sollicités sont identifiés, en collaboration avec les équipes de proximité et à partir de leurs dossiers de soins. Le dossier de soins indique notamment, à travers **l'évaluation « Pathos »**, la ou les pathologies qui touchent la personne et les soins requis nécessaires à son accompagnement par professionnel. De même, le dossier de soins indique, au moyen de **l'évaluation du « GIR »**, le niveau global d'autonomie et de dépendance de la personne afin d'adapter l'accompagnement quotidien.

Ainsi sur 237 résidents, **87 ont été invités** à répondre au questionnaire. Parmi eux, **8 ont refusé** de participer à l'enquête et **39 personnes ont été dans l'incapacité d'y répondre** (décès, déclin). Ainsi, **l'effectif des répondants est de 40 soit seulement 17 % des résidents présents** au sein de l'établissement. Ce faible taux de participation (40 résidents) correspond à la mission de santé publique de la Maison de Retraite Debrou, à savoir, la prise en soin de la grande (voire très grande) dépendance sur le territoire.



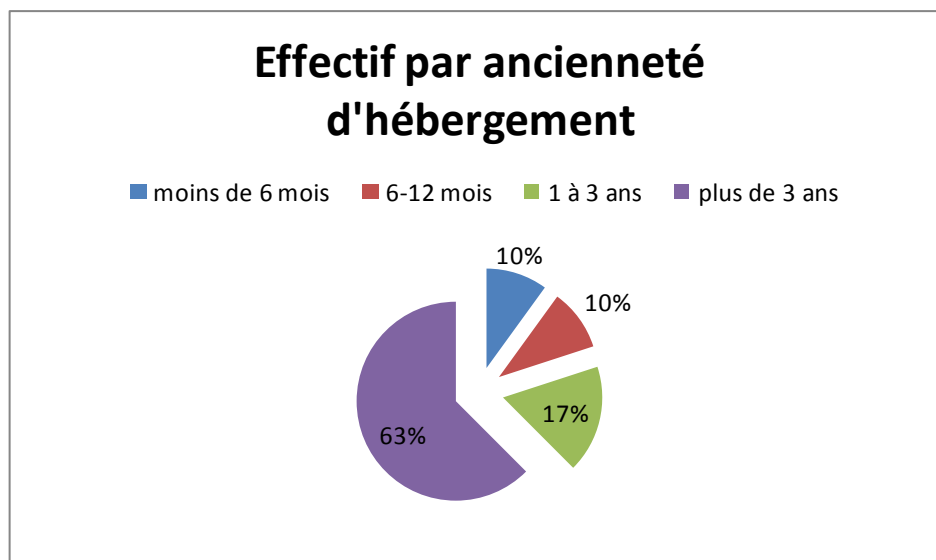
- Éléments d'informations sur les participants :

- **L'âge**



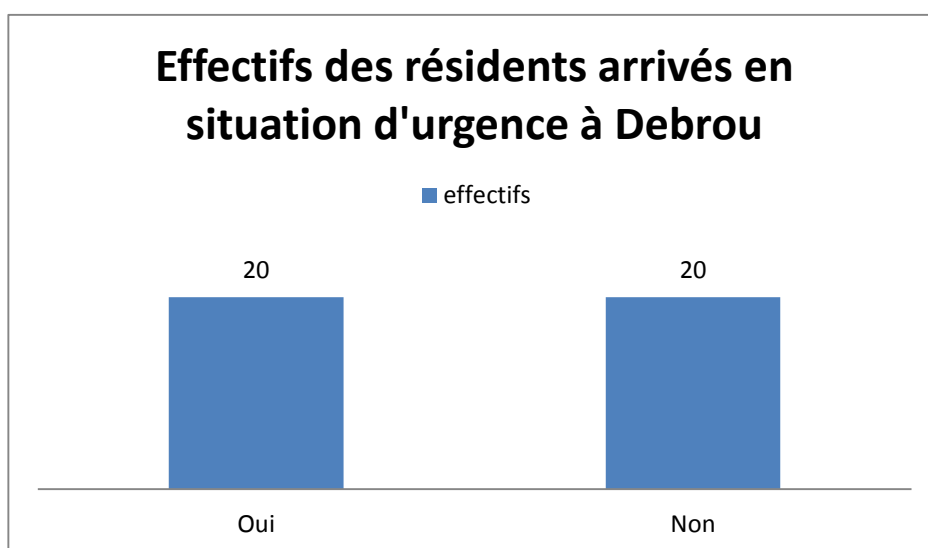
Au sein de l'échantillon de participants, **17 résidents**, soit **38% des répondants ont plus de 90 ans**.

- **La durée d'hébergement dans l'établissement :**



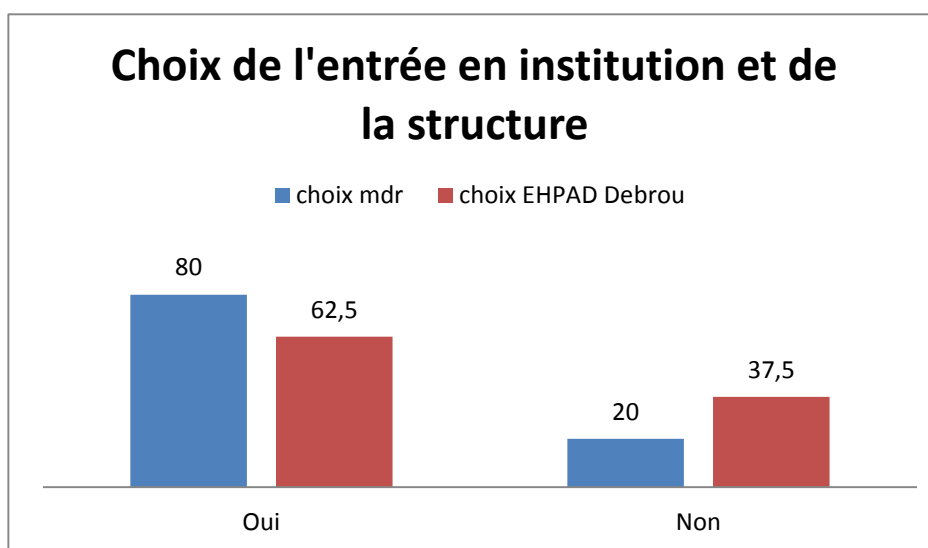
25 résidents, soit **63 % des participants sont présents depuis plus de trois ans** au sein de la Maison de Retraite Debrou.

- **L'arrivée au sein de la maison de retraite Debrou :**



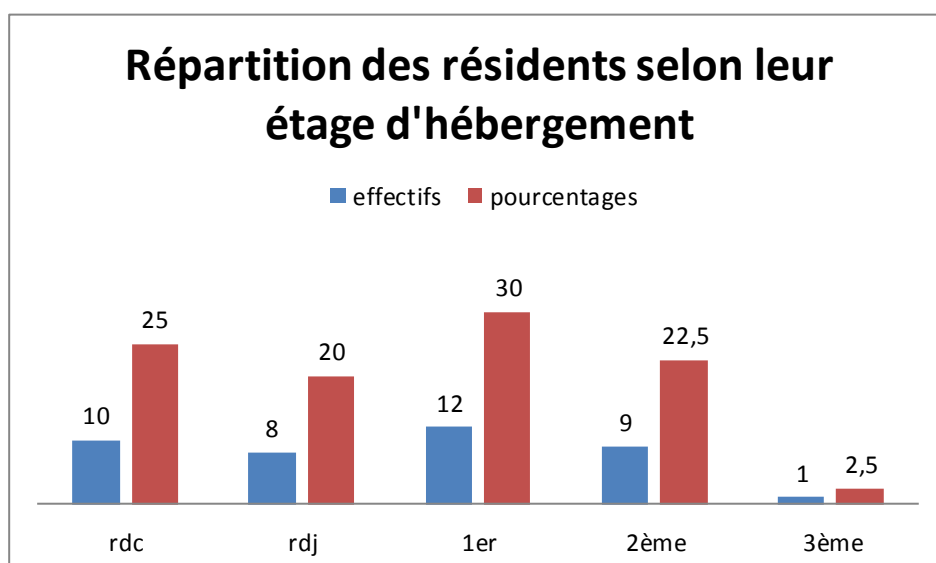
Sur 40 répondants, **20, soit 50% d'entre eux**, indiquent qu'ils **sont arrivés dans l'établissement en situation d'urgence** pour des nécessités sociales, d'isolement ou suite à une hospitalisation.

- **Le choix de vivre au sein d'une maison de retraite et au sein de la maison de retraite DEBROU:**



32 résidents, soit 80% des répondants affirment avoir choisi de vivre en maison de retraite. Parmi eux, **25 résidents, soit près de 63%, ont choisi la Maison de Retraite Debrou** pour les accueillir.

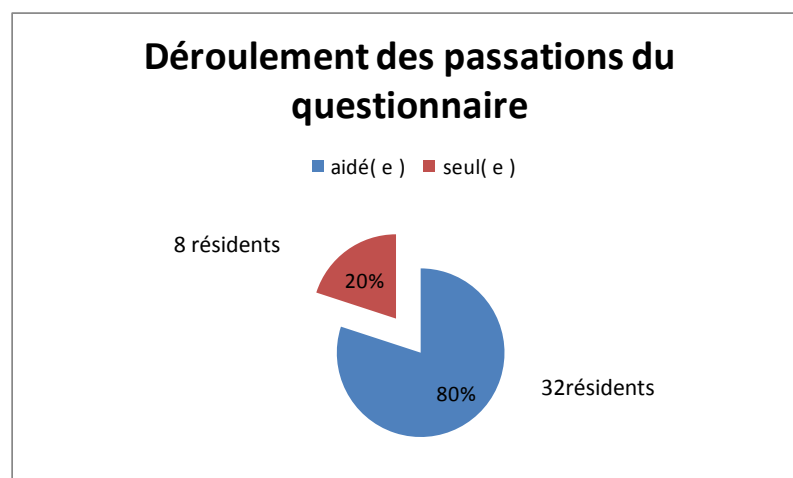
- **L'étage d'hébergement des répondants :**



Toutes les unités de vie de la maison de retraite Debrou sont représentées avec seulement une personne résidant au troisième étage. Cela est en adéquation avec la dépendance des résidents à ce niveau.

Déroulement de l'enquête :

32 résidents, soit 80% des participants de l'enquête de satisfaction, ont bénéficié d'une aide lors de la passation du questionnaire. Cette aide, consiste à limiter les biais d'incompréhension, les difficultés physiques et limite la fatigabilité potentielle induite par le questionnaire. Cet accompagnement individuel est réalisé essentiellement par des stagiaires psychologues, qui souvent, ont pu mener de manière informelle des entretiens thérapeutiques.



LA DEMARCHE QUALITE

DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

➤ Une démarche qualité

L'enquête de satisfaction résident 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 l'usager dans l'établissement en se basant sur les **perceptions subjectives de chaque individu**. Cette démarche qualité se centre donc sur la personne âgée, résidente de la structure. Cette enquête participe à la réalisation continue d'axes d'amélioration au sein de la maison de retraite Debrou. De plus, l'enquête de satisfaction des résidents est un outil supplémentaire d'expression du résident. Elle permet de rendre compte des points forts et des points d'amélioration de l'institution tels qu'ils sont perçus par les résidents.

RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION RESIDENT

➤ Traitement des données et résultats

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

Le Logiciel Excel 2010 a été utilisé afin de traiter les données de l'enquête.

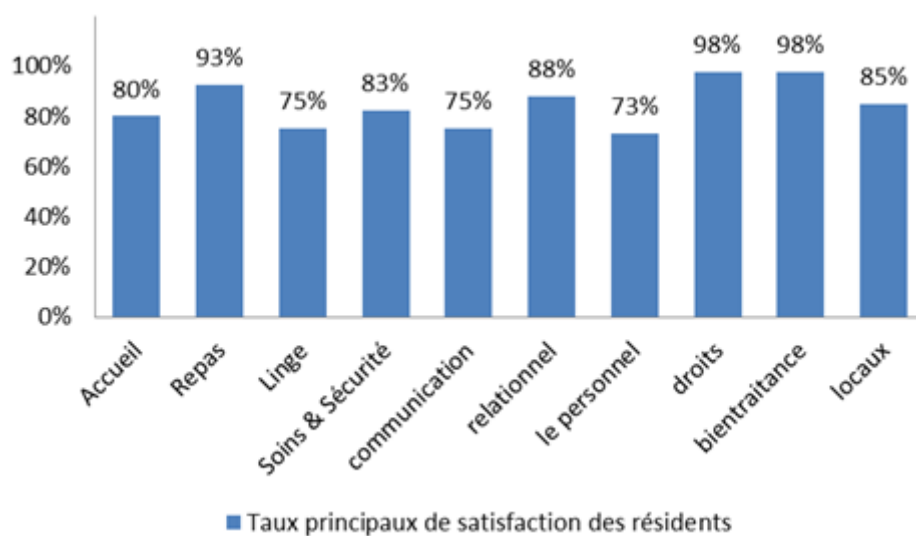
Chaque question était codée de la façon suivante : autant de variables dans le tableau que de choix de réponse, avec le chiffre « 1 » indiquant la présence du facteur étudié/ le choix de la réponse ; et le chiffre « 0 » pour indiquer la non présence de l'item / la non réponse.

Les questions évaluant un niveau de satisfaction du type « très satisfait », à « pas du tout satisfait ont été analysées sur le principe de l'échelle de type Lickert ; codée de 1 à 5 selon le nombre de modalités de réponses.

Les questions ouvertes étaient traitées une à une par une analyse de contenu.

Les résultats sont exprimés sous la forme d'effectifs ou de pourcentage selon la pertinence de l'utilisation de chacun.

➤ Synthèse générale de l'enquête de satisfaction « résident 2012 »:



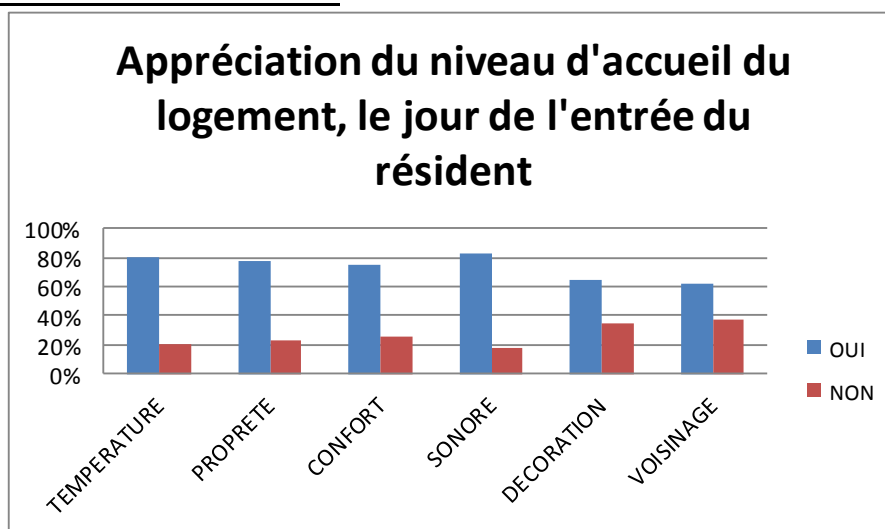
VOTRE EMMENAGEMENT A LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

1. AVANT VOTRE ARRIVEE :

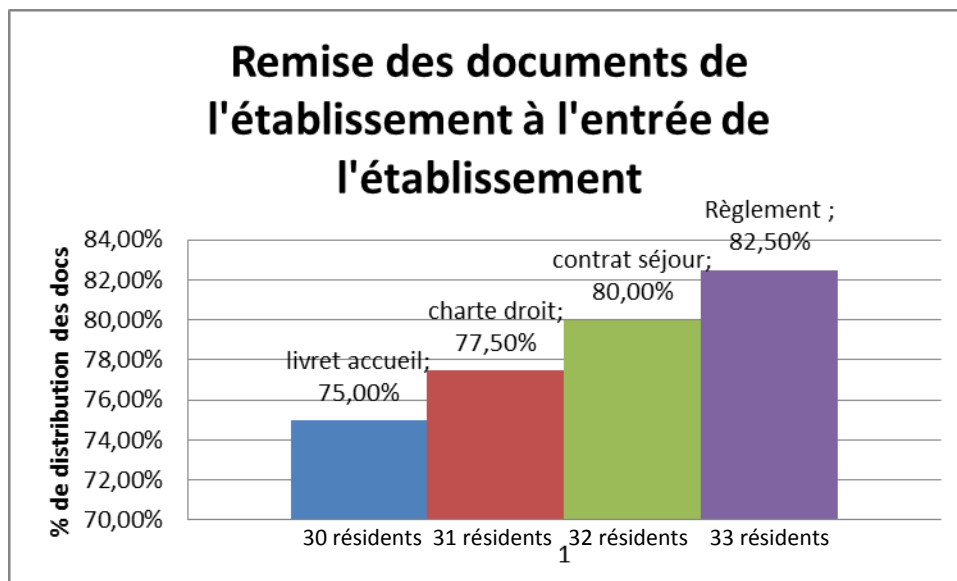
	OUI	NON	Je ne m'en souviens plus	Je ne m'en suis pas occupé(e)
<i>Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre admission ?</i>	18 %	43 %	8 %	32.5 %
<i>Avez-vous pu visiter le logement que vous alliez occuper ?</i>	28 %	33%	0 %	40 %
<i>Avez-vous pu choisir d'emménager au sein d'un logement simple ou d'un logement double ?</i>	43 %	28%	3 %	27.5 %
<i>Avez-vous pu choisir votre logement parmi plusieurs proposées ?</i>	13 %	60 %	0 %	27.5 %

Avant leur arrivée, **20 résidents, soit 50% des répondants, ne se sont pas occupés des demandes de renseignements avant leur entrée.** 13 répondants, soit 33%, affirment que l'établissement avait su répondre à leurs demandes de renseignements avant leur arrivée.

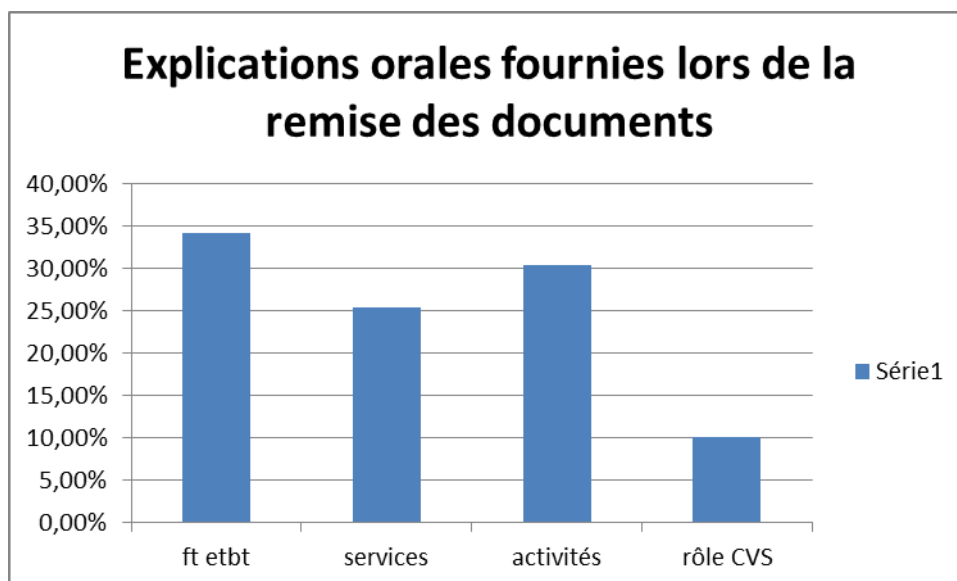
2. LE JOUR DE VOTRE ENTREE



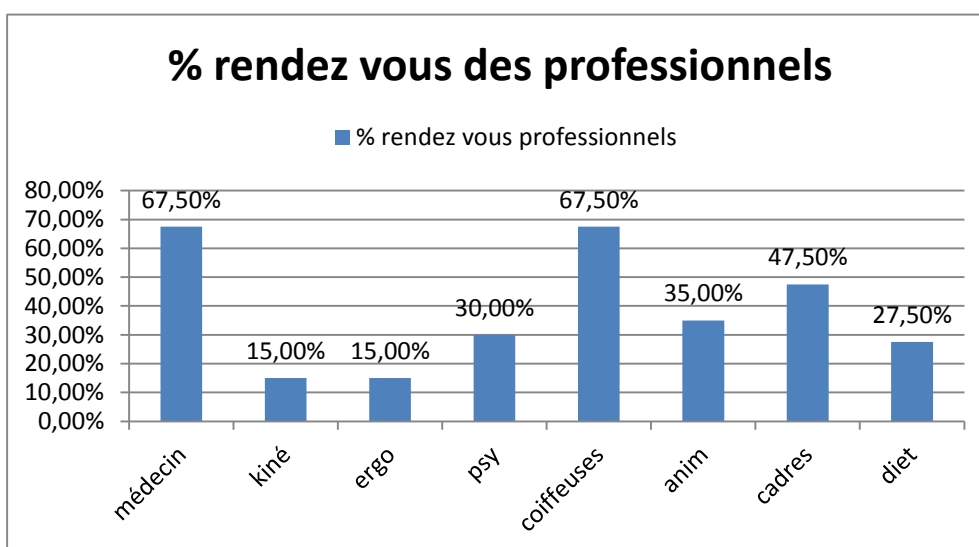
Le jour de leur entrée, 32 résidents, soit **80 % des répondants**, ont été accompagnés par un personnel dès leur arrivée.



La majorité des résidents affirment avoir reçu les documents de la maison de retraite Debrou (plus de 30 résidents soit 75% d'entre eux)



Par ailleurs, lors de leur entrée, 28 résidents soit **70% des répondants** affirment avoir été informés qu'un accompagnement était possible par rendez-vous avec plusieurs professionnels.



Enfin, le **niveau d'accueil global** perçu par le résident à son arrivée est **très favorable avec 80%** de satisfaction générale



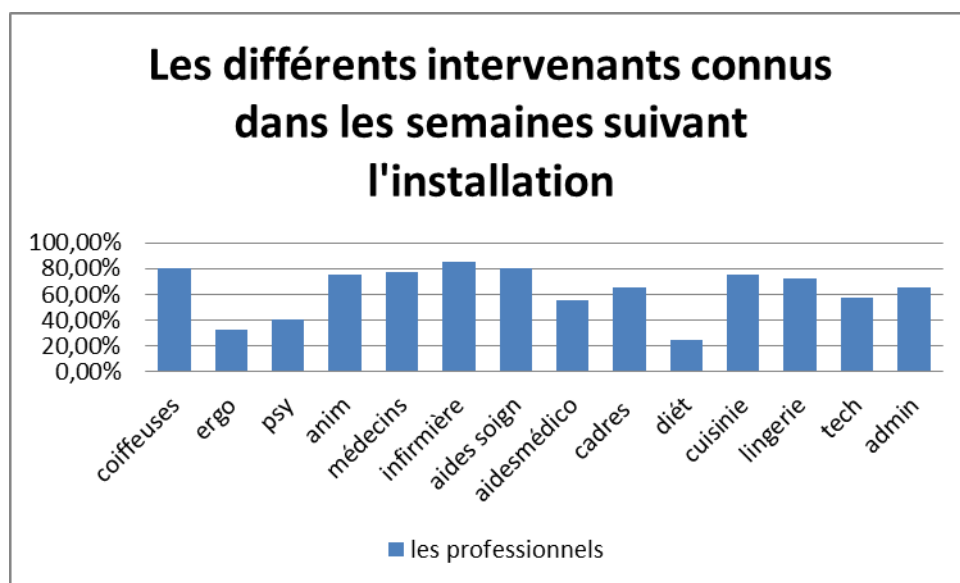
Ci-dessous les effectifs et pourcentages détaillés, représentant le niveau d'accueil perçu par les résidents au sein de différents items :

- **Accueil du service administratif** : 31 personnes pensent que l'accueil est « chaleureux » soit 77% de satisfaction,
- **Accueil du service des soins** : 29 réponses « chaleureux » soit 72% de satisfaction,
- **Accueil vis-à-vis des autres résidents** : 22 réponses « chaleureux » soit 55% de satisfaction.

3. LORS DES JOURS OU SEMAINES QUI ONT SUIVI

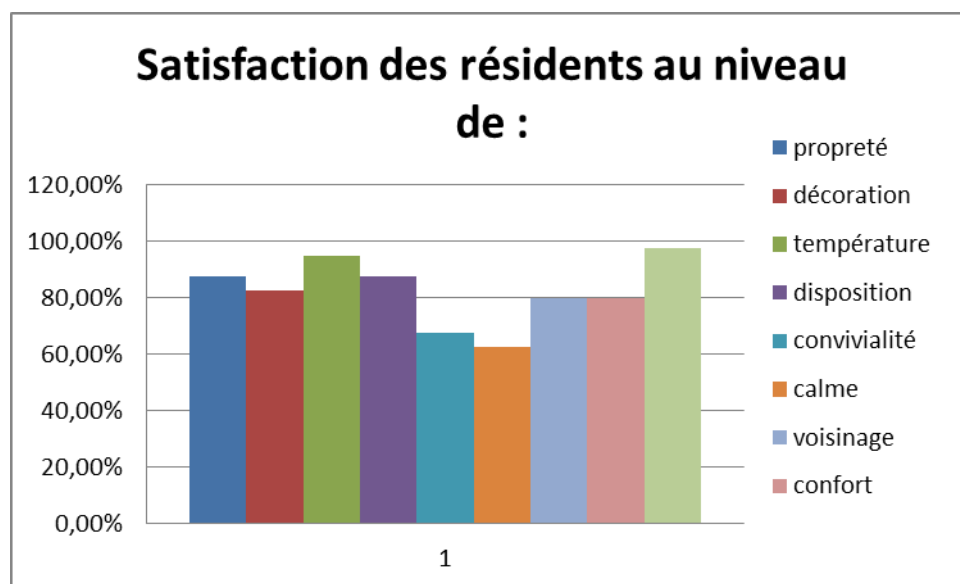
Le graphique ci-après met en évidence les différents intervenants dont les résidents ont pu prendre connaissance durant les jours ou semaines qui ont suivi leur arrivée.

La majorité des personnes interrogées ont eu connaissance de la plupart des professionnels les semaines suivant leur arrivée



LE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

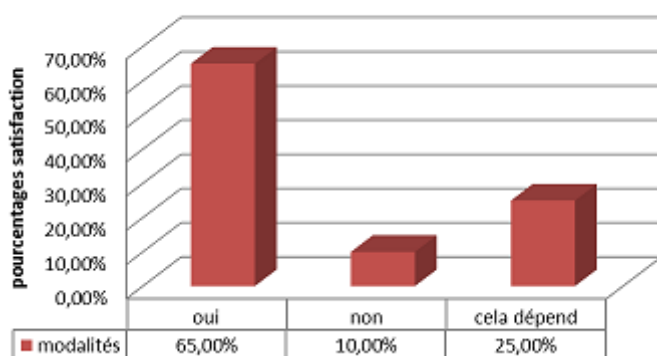
1. VOTRE REPAS



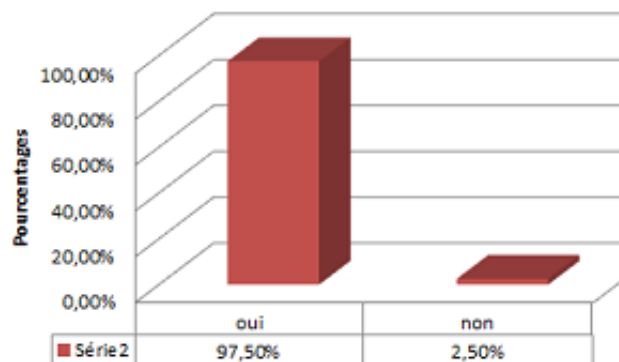
L'aménagement du réfectoire permet à 93% des résidents de s'y sentir à l'aise, et la plupart ne souhaitent pas changer de place (80%) ou de salle de restaurant (93%).

Concernant les horaires des différents repas :

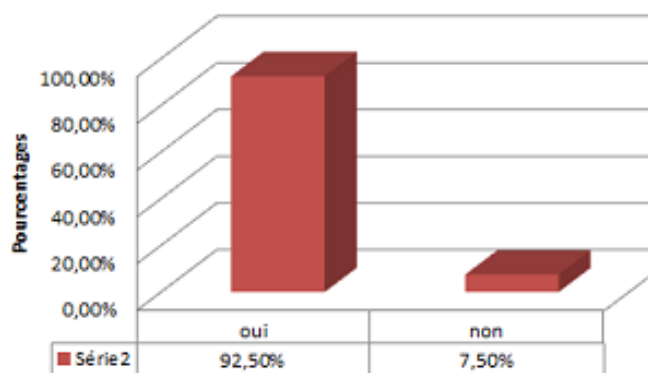
Satisfaction horaires petit déjeuner



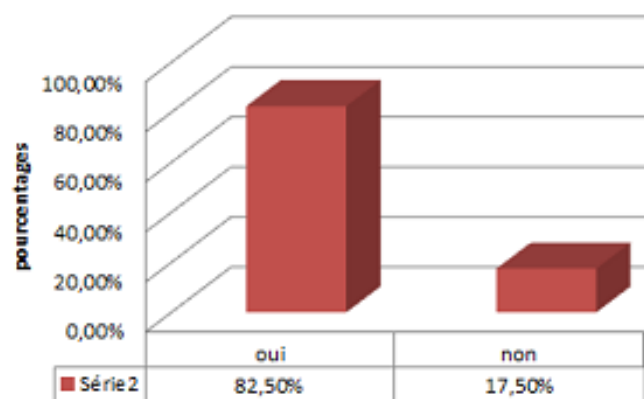
Satisfaction horaires du déjeuner



Satisfaction horaires du goûter

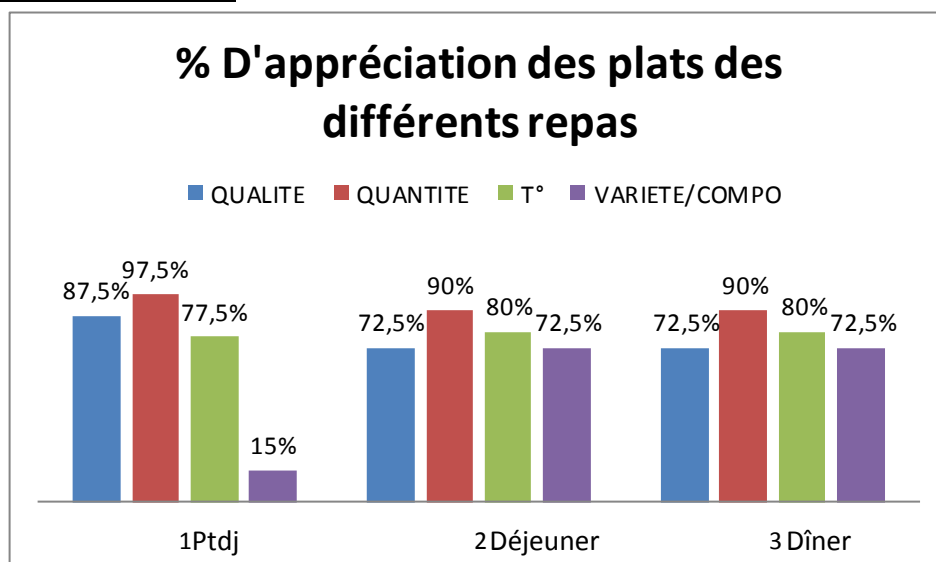


Satisfaction horaires du dîner



On constate que les **horaires des différents repas donnent majoritairement satisfaction** aux résidents ayant répondu à l'enquête.

L'appréciation des plats :



La qualité des repas est satisfaisante.

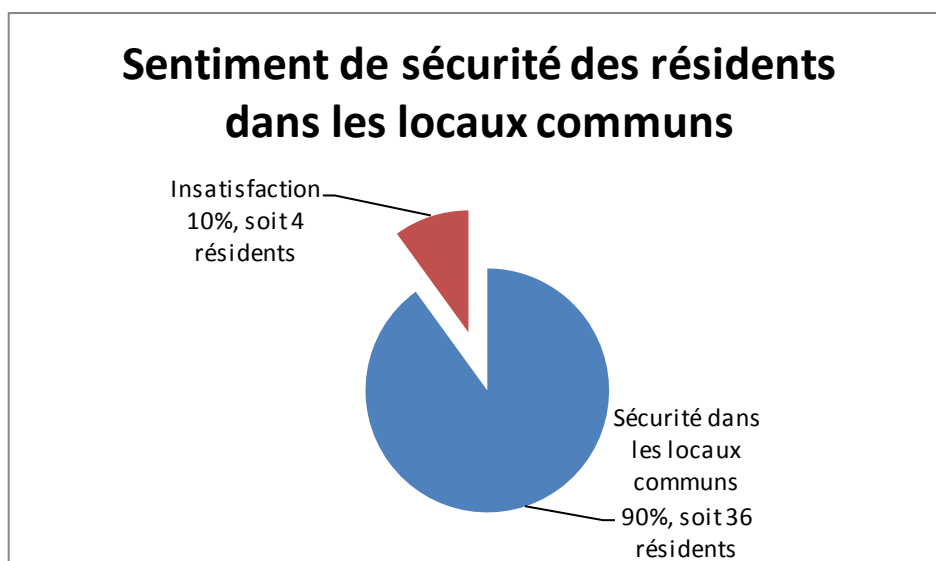
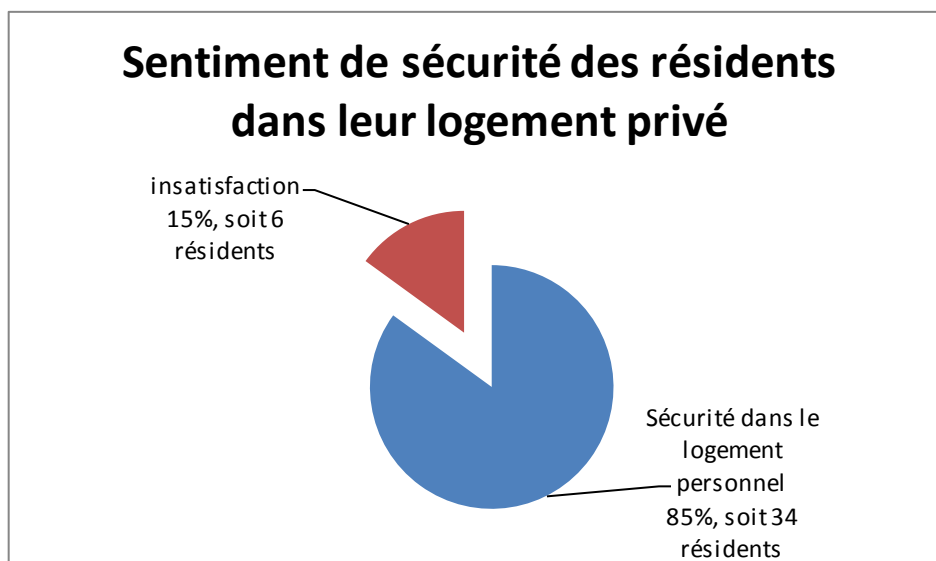
La quantité est plus que satisfaisante avec plus de 90% de réponses de satisfaction.

Le déjeuner et le repas sont de façon générale, suffisamment variés (72.5% de satisfaction). Le petit déjeuner est perçu comme peu varié pour la majorité des répondants.

Au niveau de la proposition d'une **collation entre les repas, 92% des participants ont répondu qu'ils la refusent.**

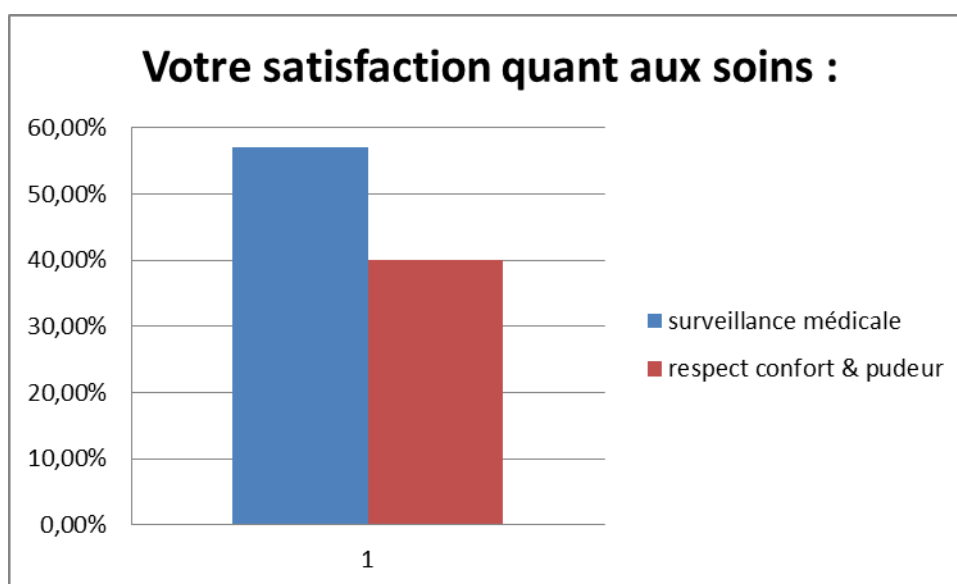
VOTRE SECURITE :

85% des résidents interrogés disent se sentir en sécurité dans leur logement, et 90% de façon générale dans l'établissement.

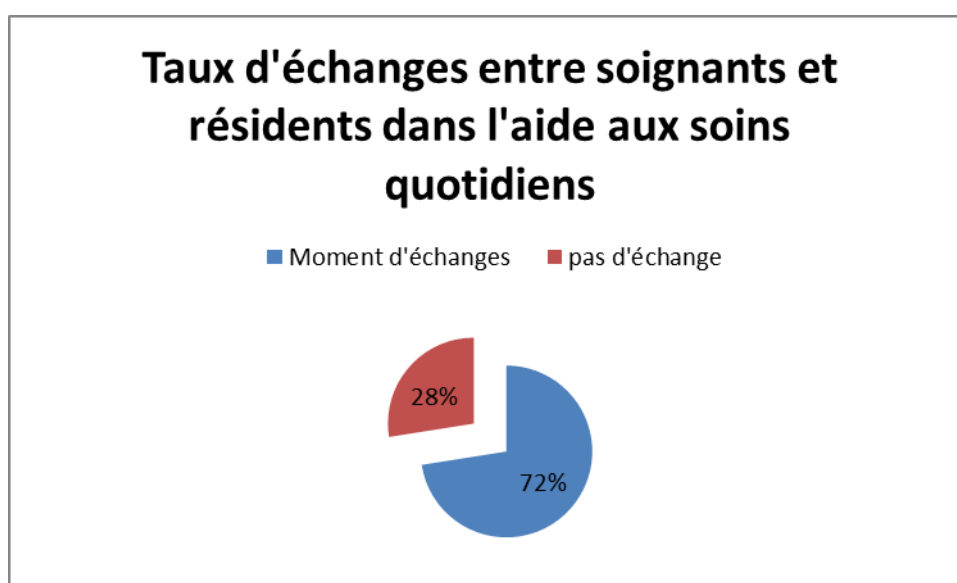


34 résidents, soit 85% des participants sont satisfaits du respect de leur intimité dans leur logement.

2. VOS SOINS :



23 résidents, soit 57.5% des répondants, sont satisfaits de la surveillance médicale proposée. 10 d'entre eux, soit 25%, précisent que leur niveau de satisfaction peut varier en fonction de quelques professionnels. De plus, 16 résidents soit **40% des participants affirment être bien soignés et que les soignants respectent leur pudeur et confort.**



29 résidents, soit 72% des personnes concernées par une aide dans les soins quotidiens, ont répondu qu'il s'agissait de moments d'échange avec les soignants.

Enfin, 22 répondants, soit 55% des résidents interrogés estiment que le personnel est attentif à leur qualité de vie.

Le tableau ci-dessous traduit l'autonomie d'action et de choix encouragée au cours des pratiques de soins.

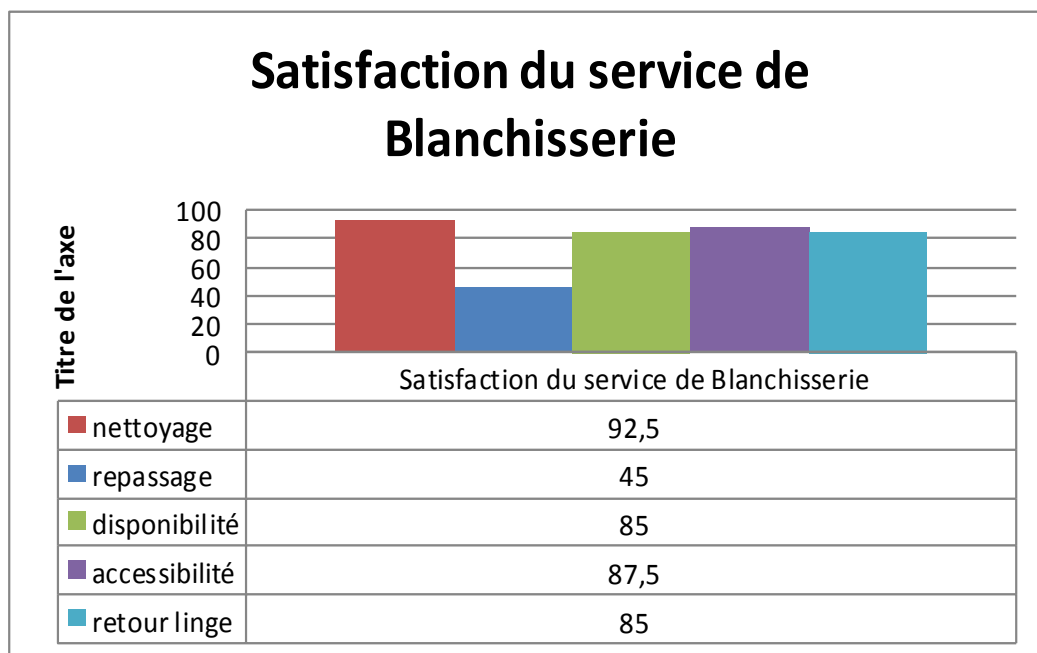
Questions posées	Oui	Non
« Le personnel vous encourage-t-il à agir seul ? »	95%	5%
« Estimez-vous que votre liberté est privilégiée ?»	85%	15%
« Estimez-vous que le personnel est à l'écoute de vos souhaits ?»	77.5%	22.5%

3. LA BLANCHISSERIE :

Questions posées :	Oui	Non
« sollicite-t-on votre accord avant d'envoyer votre linge au service de lingerie ?»	70%	30%
« Avez-vous connaissance du jour d'envoi de votre linge en blanchisserie ? »	58%	42%
« Avez-vous connaissance d'un jour de retour de votre linge? »	55%	45%
« Pouvez-vous, vous-même, déposer votre linge à nettoyer dans un lieu prévu à cet effet ? »	55%	45%

Le service de blanchisserie offre satisfaction à 75%, soit 30 des résidents ayant répondu à l'enquête.

Ci-après un récapitulatif des avis des résidents quant au service de blanchisserie :



4. VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL ADMINISTRATIF :

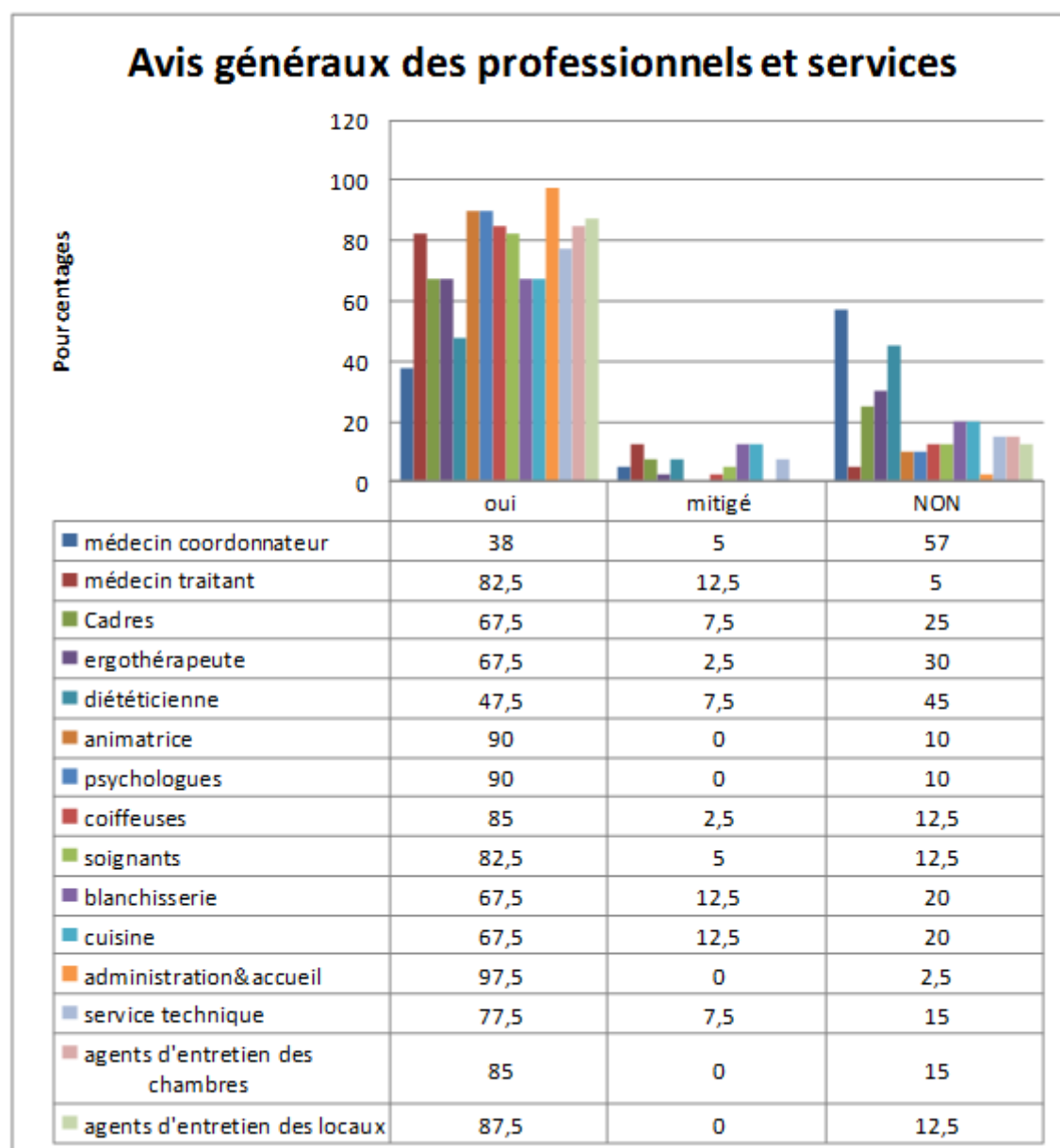
27 résidents, soit 68% des participants, affirment s'être senti écouté par le personnel administratif et 25 d'entre eux 63% ont été satisfaits des réponses apportées à leur demande.

5. VOS RELATIONS AVEC LES DIFFERENTS INTERVENANTS :

30 résidents, soit 75% des personnes ayant répondu à l'enquête, savent identifier les différentes catégories de professionnels et tous précisent les avoir déjà rencontrés

Pour résumer le niveau de satisfaction générale des différents professionnels et services, les résidents ont évalué leur disponibilité, accessibilité, leurs compétences et enfin, leur amabilité.

Ci-dessous, la répartition de leur avis :



1. COMMUNICATION & INFORMATIONS TRANSMISES :

Au niveau de la communication, **plus de 30 personnes, soit 75% des participants à l'enquête, savent à qui s'adresser et sont satisfaits des réponses qui leurs sont apportées.**

Concernant les informations transmises au niveau du service animation, **78% des résidents estiment être suffisamment informés des activités.** Parmi les personnes en désaccord avec cet item, 77% d'entre eux savent néanmoins où se trouvent les informations sur les animations et estiment l'affichage assez claire.

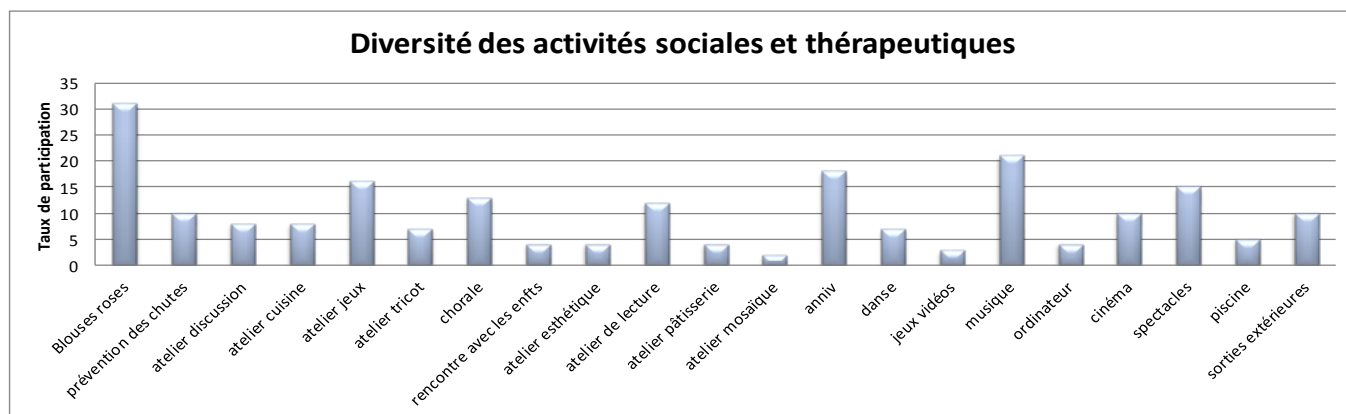
2. VOS RELATIONS AVEC LES RESIDENTS :

Peu de résidents ayant répondu à l'enquête occupent un logement double (33 résidents non concernés), seulement 8% des participants ont affirmé bien s'entendre avec leur voisin de chambre, contre 5% de réponses « non » ou « pas d'échanges ». De plus, 78% des résidents, soit 31 personnes s'entendent bien avec leurs voisins de table versus 20% de répondants affirmant ne pas avoir d'échanges avec ceux-ci. Quant à la question concernant le sentiment que l'établissement facilite la vie sociale des résidents, et leurs relations aux autres, 40% des participants ont répondu « partiellement » ; 32.5% « non », contre 27.5% de « oui ».

Globalement, 40% des répondants disent avoir de bonnes relations avec les autres résidents de l'établissement, 18% de très bonnes relations, 30% des relations classiques et 13% mauvaises.

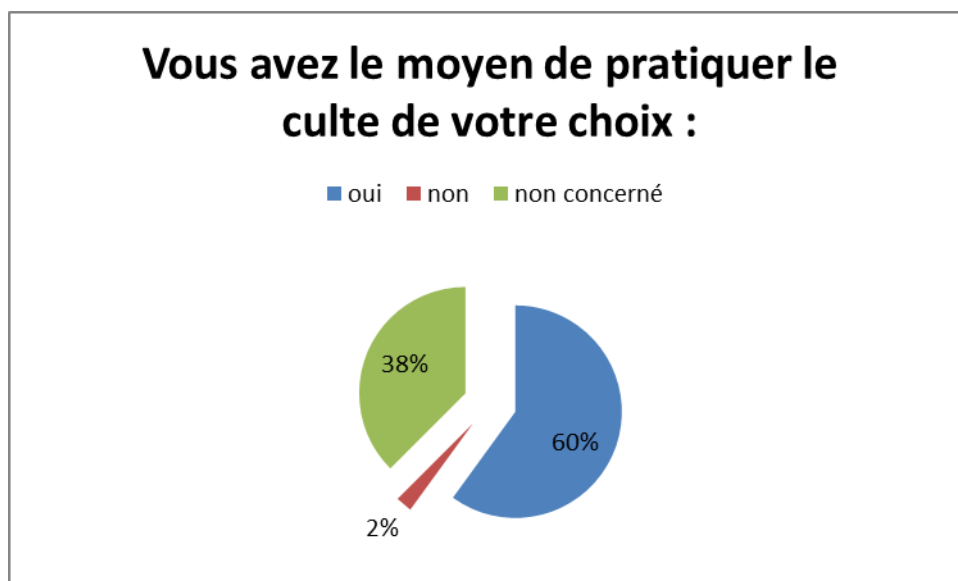
3. VOS ANIMATIONS :

25 résidents, soit 63% des répondants, vont fréquemment aux activités proposées par l'établissement, parmi celles-ci, certaines mobilisent davantage la participation des résidents que d'autres : cf. ci-dessous



Quant aux attentes particulières formulées concernant le service d'animation, il a été demandé à ce que l'affichage soit davantage mis à jour, surtout les week-ends et les périodes de vacances.

1. VOTRE CULTE :



La majorité des résidents (24 d'entre eux soit 60 %) considère avoir la possibilité d'exercer le culte de leur choix au sein de l'établissement et 28 répondants soit 70% des résidents ayant participé à l'enquête, sont informés des moyens mis à leur disposition pour le bon exercice de celui-ci.

2. VOTRE VIE CIVIQUE :

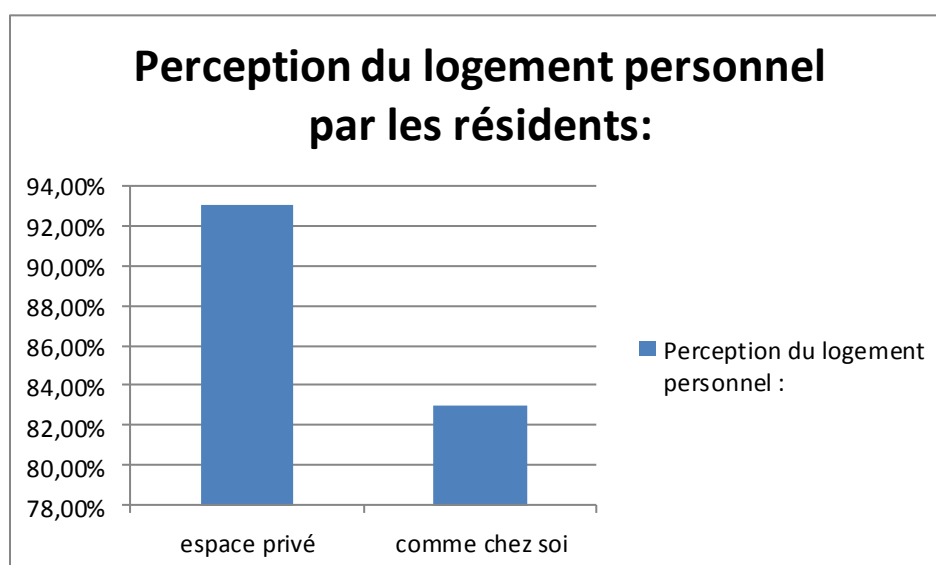
17 résidents soit 43% des participants, ont répondu pouvoir participer à la vie civique, et 40% (16 résidents) ne pas se sentir concernés.

3. VOTRE BIENTRAITANCE ET AUTONOMIE :

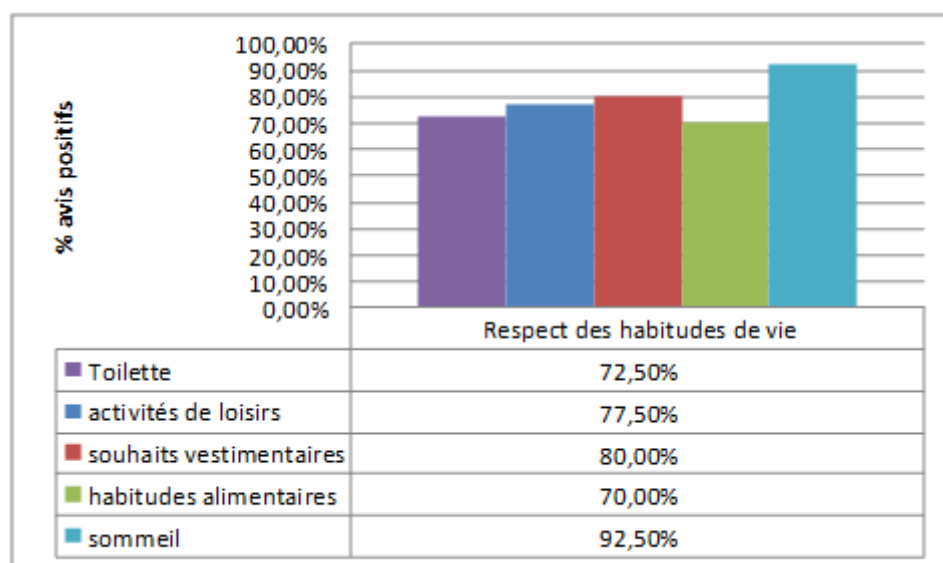
	OUI (Effectifs)	NON (Effectifs)	% d'avis positifs sur les 40 répondants
« Avez- vous le sentiment que <u>votre autonomie physique</u> est favorisée ? »	38	2	95 %
« Avez-vous le sentiment que <u>votre dignité et intégrité</u> sont respectées ? »	39	1	98 %
« Avez-vous le sentiment que <u>votre liberté d'opinion et d'expression</u> est encouragée ? »	31	9	78 %
« Avez-vous le sentiment que <u>votre liberté de choix et de décision</u> est respectée ? »	31	9	78 %
Avez-vous le sentiment que <u>votre droit à l'information</u> est respecté ?	37	3	93%
Avez-vous le sentiment que <u>votre liberté de circulation</u> soit respectée ?	37	3	93%
Avez-vous le sentiment que votre <u>droit aux visites</u> est respecté ?	40	0	100%

Les résidents **affirment se sentir respectés dans leur dignité et intégrité** (pour 98% des participants), **dans leur liberté d'opinion et de choix** (à 78%), ainsi que **dans leur liberté de circulation** (pour 93% des participants) **et de droit aux visites** (100%).

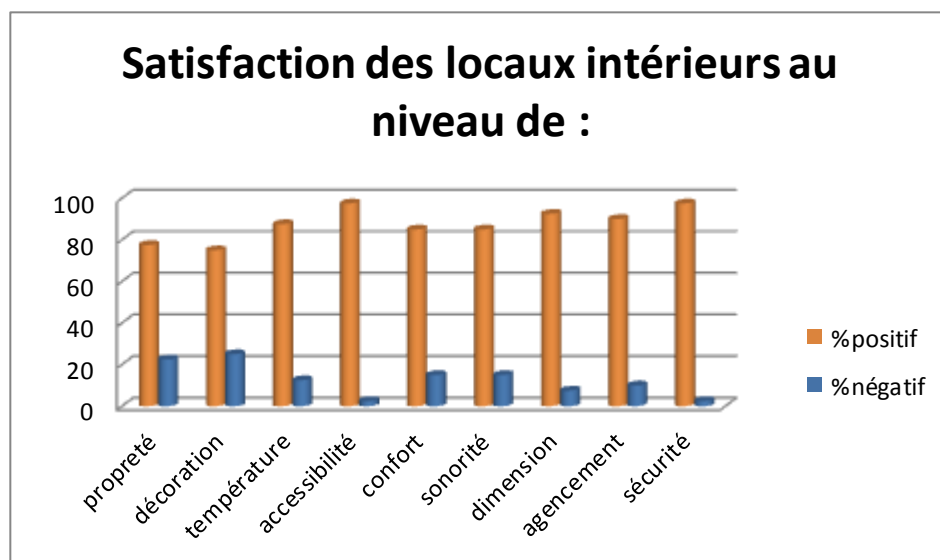
93% des résidents considèrent leur chambre comme un espace privé et 83 % s'y sentent comme chez eux.



29 résidents, soit 73% des répondants, se sentent considérés par le personnel de l'établissement versus 23% de « non ». La majorité des répondants précisent que leurs habitudes de vie sont respectées par l'ensemble du personnel.

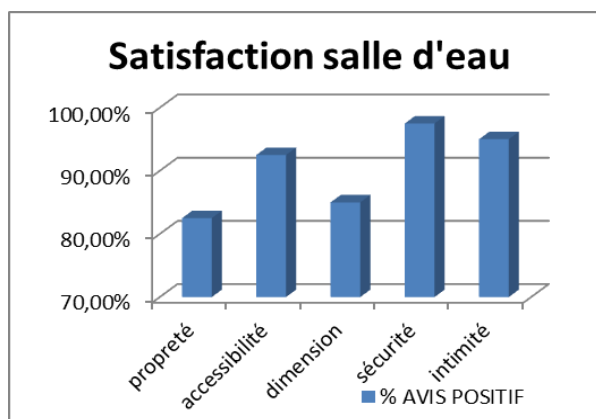
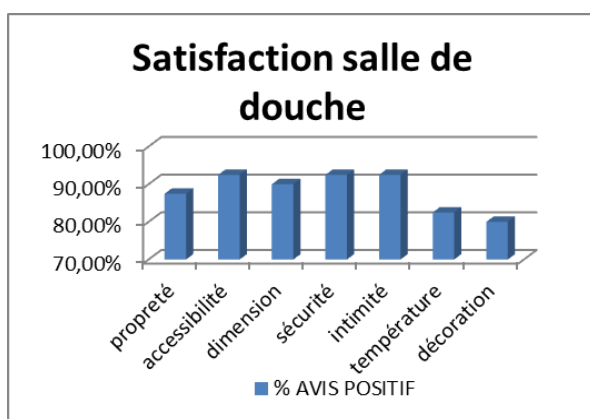


1. VOS LOCAUX INTERIEURS :



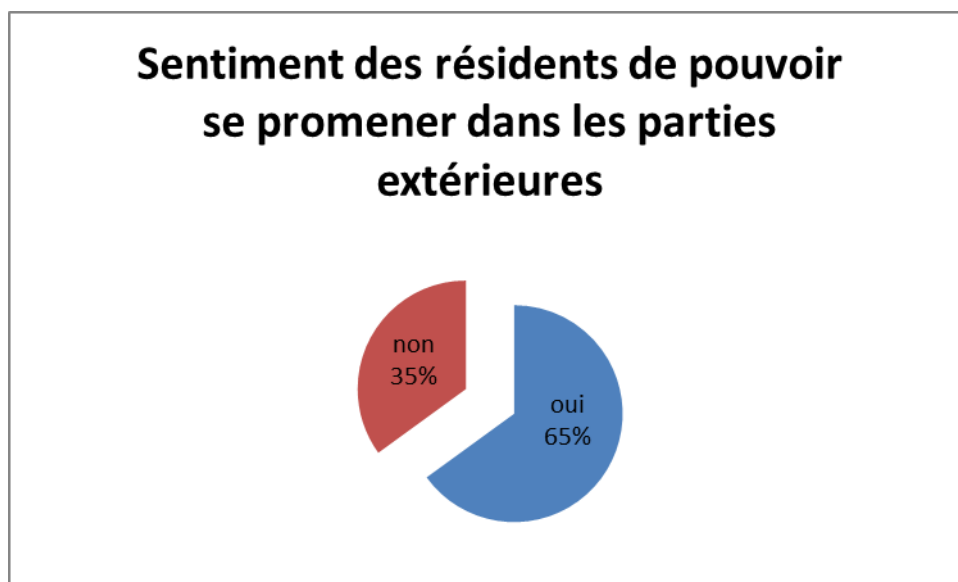
De façon générale, 34 résidents, soit 85% des répondants considèrent leur logement comme adapté à leur besoin, **la salle de bain étant la demande d'aménagement la plus souhaitée.**

Toutefois nous observons un bon niveau de satisfaction générale concernant la salle d'eau individuelle et la salle de douche de l'étage d'habitation de chaque résident.



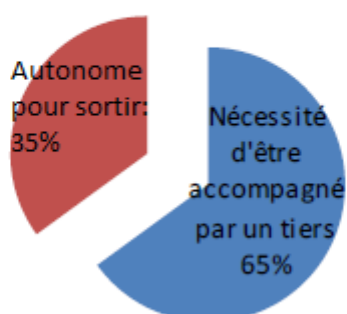
2. VOS LOCAUX EXTERIEURS :

26 personnes, soit 65% des résidents ayant participé à l'enquête de satisfaction, ont le sentiment de pouvoir se promener dans les parties extérieures de l'établissement. Autant souhaitent en profiter davantage. 55% des participants affirment que les parties extérieures sont aménagées de façon chaleureuse. Les quelques mécontentements évoqués sont le manque de fleurs ou de mobilier de jardin.



Seuls 3 des résidents disent se rendre au centre- ville de Joué –Les-Tours de manière régulière, contre dix-sept de « Jamais ». Parmi ceux qui le peuvent, 65% sortent accompagnés d'un tiers. 65% également, souhaiteraient pouvoir s'y rendre. Cela souligne le niveau de dépendance, notamment physique, des résidents, et le besoin constant de les accompagner.

Besoin d'accompagnement des résidents pour les sorties extérieures



CONCLUSION

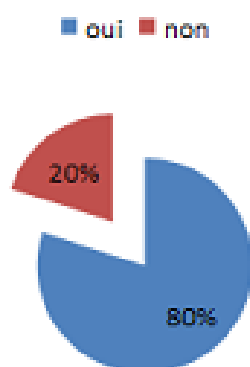
1. LES PRINCIPAUX MOTIFS DE SATISFACTION DES RESIDENTS DE DEBROU :

Voici énumérés par critères de fréquence les principaux motifs de satisfaction exprimés par les participants de l'enquête de 2012 :

- L'amabilité et la gentillesse des membres du personnel toutes catégories confondues
- Le logement individuel des résidents
- La restauration
- Les animations
- Les relations avec les autres résidents
- La Direction
- La visite des proches
- La liberté, la tranquillité et la sécurité ex aequo.

2. LA SATISFACTION GENERALE DE L'ETABLISSEMENT :

Satisfaction globale de l'EHPAD Debrou :



Trente-deux résidents sur les 40 répondants de l'enquête de satisfaction 2012, affirment que l'établissement répond de façon générale à leurs attentes.

EHPAD DEBROU. Enquête de satisfaction résident 2012.

3. LES PRINCIPAUX AXES DE PROGRES :

- L'harmonisation des pratiques professionnelles
- La diversité du repas du petit déjeuner
- La prestation repassage concernant le service blanchisserie.

-

ANNEXE

Questionnaire de satisfaction résident 2012



Maison de Retraite

DEBROU

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer vos conditions d'accueil et de soins au sein de la *Maison de Retraite DEBROU*, nous souhaitons recueillir votre avis sur l'établissement. ***Les avis que vous porterez resteront strictement anonymes et confidentiels.***

Vous pouvez également formuler des remarques et des suggestions auprès des responsables des services, du Directeur de l'établissement ou auprès de vos représentants au Conseil de la Vie Sociale.

A l'issue de ce travail, une synthèse des résultats sera réalisée et disponible à la consultation. Ce document précisera les mesures prises ou à prendre pour améliorer la qualité des prestations que nous vous proposons.

Merci de prendre quelques minutes pour répondre aux questions ci-dessous. A propos de chacun des éléments suivants, cochez la case correspondant à votre situation.

Mlle Joly Anaïs, stagiaire psychologue au sein de l'établissement, présente chaque Mardi, se tient à votre disposition pour toute question ou pour toute aide nécessaire pour compléter ce questionnaire.

Réalisé par A. Leriche, Psychologue,

& Anaïs Joly, Stagiaire Psychologue,

Sous la direction de
Mr Essalhi, Directeur.

EHPAD DEBROU. Enquête de satisfaction résident 2012.

SOMMAIRE

✧ *Votre présentation..... page 3*

✧ *Votre emménagement à la maison de retraite Debrou..... page 4 à 8*

- Avant votre arrivée
- Le jour de votre entrée
- Lors des jours ou semaines qui ont suivi

✧ *Le fonctionnement de l'établissement... page 9 à 15*

- Le repas
- La sécurité
- Les soins
- Vos relations avec le personnel soignant
- La lingerie
- Vos relations avec le personnel administratif
- Vos relations avec les différents intervenants

✧ *Vos Relations et votre vie sociale page 16 à 18*

- Communication et informations transmises
- Vos relations avec les résidents
- Les animations

✧ *Vos droitspage 19 à 20*

- Culte
- Vie civique
- Bientraitance et autonomie

✧ *Aménagement de votre établissement et vos locaux...page 21 à 23*

- Locaux intérieurs
- Locaux extérieurs

✧ *Conclusion & Remerciements....page 24*

VOTRE PRESENTATION

1. Quel âge avez-vous ?

- ☐ de 60 à 70 ans
- ☐ de 70 à 80 ans
- ☐ de 80 à 90 ans
- ☐ de 90 à 100 ans
- ☐ + de 100 ans

2. Depuis combien de temps vivez-vous dans l'établissement ?

- ☐ Moins de 6 mois
- ☐ De 6 à 12 mois
- ☐ De 1 à 3 ans
- ☐ Plus de 3 ans

3. Etes-vous arrivé(e) en situation d'urgence à la maison de retraite ?

☐ Oui

☐ Non

4. Avez-vous choisi de vivre en Maison de Retraite ?

☐ Oui

☐ Non

5. Avez-vous choisi de vivre précisément à l'EHPAD Debrou ?

☐ Oui

☐ Non

6. Votre étage d'hébergement est le :

☐ rez-de-jardin

☐ rez-de-chaussée

☐ 1er étage

☐ 2ème étage

☐ 3ème étage



VOTRE EMMENAGEMENT A DEBROU

➤ AVANT VOTRE ARRIVEE

1. L'établissement a-t-il su répondre à vos demandes de renseignements avant votre entrée ?

- ☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non
☐ Je ne m'en suis pas occupé(e) ☐ Je ne m'en souviens plus

2. Avez-vous eu un contact avec un personnel de l'établissement avant votre entrée?

- ☐ Oui ☐ Je ne m'en souviens plus
☐ Non ☐ Je ne m'en suis pas occupé(e)

3. Si non, auriez-vous souhaité ce contact ?

- ☐ Oui ☐ Non

4. Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre admission ?

- ☐ Oui ☐ Je ne m'en souviens plus
☐ Non ☐ Je ne m'en suis pas occupé(e)

5. Si non, pour quelle(s) raison(s) ?

- ☐ Hospitalisation
- ☐ Non proposé
- ☐ Non voulu
- ☐ Autre situation

6. Avez-vous pu choisir d'emménager au sein d'un logement simple ou d'un logement double ?

- ☐ Oui
- ☐ Je ne m'en souviens plus
- ☐ Non
- ☐ Je ne m'en suis pas occupé(e)

7. Avez-vous choisi votre logement parmi plusieurs proposés ?

- ☐ Oui
- ☐ Je ne m'en souviens plus
- ☐ Non
- ☐ Je ne m'en suis pas occupé(e)

8. Si non, l'auriez-vous souhaité ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

9. Avez-vous pu visiter le logement que vous alliez occuper ?

- ☐ Oui
- ☐ Je ne m'en souviens plus
- ☐ Non
- ☐ Je ne m'en suis pas occupé(e)

10. Si non, pour quelle(s) raison(s) :

- ☐ Non proposé
- ☐ Non voulu
- ☐ Situation d'urgence
- ☐ Autre situation

➤ **LE JOUR DE VOTRE ENTREE**

1. Le jour de votre entrée est-ce qu'un personnel vous a accompagné(e) jusqu'à votre logement ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

2. Lors de votre arrivée votre logement vous a-t-il paru accueillant au niveau :

- | | | | | |
|--|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| De la température ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |
| De la propreté ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |
| Du confort ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |
| Du niveau sonore ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |
| De la décoration ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |
| De la cohabitation avec le voisinage ? | ☐ | Oui | ☐ | Non |

3. Avez-vous pu décider de l'aménagement de votre logement ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

4. Si oui, un personnel vous a-t-il aidé(e) pour faciliter votre aménagement ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

5. Certains membres du personnel sont-ils venus se présenter à vous le jour de votre arrivée ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

6. Vos voisins de chambre, de table, vous ont-ils été présentés ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

7. Lors de votre entrée, vous a-t-on remis l'ensemble des documents de l'établissement ?

- ☐ Livret d'accueil du résident
- ☐ Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante ;
- ☐ Contrat de séjour ;
- ☐ Règlement intérieur

8. La construction de ces documents vous a-t-elle paru claire et complète ?

☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Je ne m'en souviens plus ☐ Non

9. La remise de ces documents a-t-elle été accompagnée d'explications orales sur :

- ☐ Le fonctionnement de l'établissement ;
- ☐ Les services proposés ;
- ☐ Les activités existantes ;
- ☐ Le rôle et le fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale.

10. Vous a-t-on informé(e) de la possibilité d'un accompagnement par rendez-vous :

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

11. Si Oui, avec quel(s) professionnel(s) ?

- ☐ Avec les médecins
- ☐ Les kinésithérapeutes
- ☐ L'ergothérapeute : *Marie*
- ☐ La psychologue : *Aurélie ou Mathilde*
- ☐ Les coiffeuses : *Martine et Christelle*
- ☐ Avec l'animatrice : *Sonia*
- ☐ Avec les cadres de santé
- ☐ La diététicienne : *Flora*

12. L'accueil lors de votre entrée vous a semblé :

- À l'administration :

- ☐ Mauvais ☐ Moyen ☐ Chaleureux ☐ Très chaleureux

- Au niveau du service de soins :

☐ Mauvais ☐ Moyen ☐ Chaleureux ☐ Très chaleureux

- Au niveau des autres résidents :

☐ Mauvais
chaleureux ☐ Moyen ☐ Chaleureux ☐ Très

13. Globalement vous êtes-vous senti(e) bien accueilli(e) ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus



➤ LORS DES JOURS OU SEMAINES QUI ONT SUIVI

1. Est-ce qu'un personnel référent s'est présenté à vous ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

2. Vous a-t-on parlé des différents intervenants présents au sein de l'établissement comme :

Les coiffeuses ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

L'ergothérapeute ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les psychologues ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

L'animatrice ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les médecins ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les infirmières ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les aides-soignantes ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les aides médico-sociales ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Les cadres de santé ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

La diététicienne ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Le service cuisine ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Le service de lingerie ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Le service technique ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

Le service administratif ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

EHPAD DEBROU. Enquête de satisfaction résident 2012.

2. Si oui, ces explications vous ont-elles paru claires et suffisantes ?

- ☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Je ne m'en souviens plus ☐ Non

3. Vous a-t-on informé(e) sur le fonctionnement de l'établissement au niveau :

- ☐ Des visites du médecin
- ☐ Du rythme de l'entretien de votre chambre
- ☐ Des horaires des repas
- ☐ Du fonctionnement de la lingerie
- ☐ Du déroulement des différents repas
- ☐ De l'animation

4. Vous a-t-on donné la possibilité de visiter l'établissement ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

5. Si non, auriez-vous souhaité visiter l'établissement dans son intégralité?

- ☐ Oui ☐ Non

6. Un personnel vous a-t-il accordé du temps pour recueillir vos habitudes de vie et vos souhaits ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

7. A-t-on défini avec vous un projet d'accompagnement personnalisé comprenant vos besoins et vos habitudes ?

- ☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne m'en souviens plus

8. Etes-vous satisfait(e) de l'entretien de votre logement ?

- ☐ Tout le temps ☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Jama

LE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

➤ VOTRE REPAS

VOS SALLES DE RESTAURANT

1. Etes-vous satisfait(e) de la place à table que vous occupez pour vos repas ?
☐ Oui ☐ Non

2. Pouvez-vous choisir votre place à table ?
☐ Oui ☐ Non

3. Si non, souhaiteriez-vous le faire ?
☐ Oui ☐ Non

4. Pouvez-vous choisir votre salle à manger ?
☐ Oui ☐ Non

5. Si non, souhaiteriez-vous le faire ?
☐ Oui ☐ Non

6. Souhaiteriez-vous prendre votre repas à un autre étage que le vôtre ?
☐ Oui ☐ Non

7. La salle du restaurant vous semble-t-elle satisfaisante au niveau de:
☐ la propreté

- ☐ la décoration
- ☐ la température
- ☐ la disposition
- ☐ la convivialité
- ☐ le calme
- ☐ le voisinage
- ☐ le confort
- ☐ l'éclairage

8. L'aménagement de la salle du restaurant vous permet-il de vous y sentir à l'aise?

- ☐ Oui ☐ Non

9. Vous êtes-vous déjà senti(e) mal à l'aise lors d'un repas

- ☐ à cause d'un voisin
- ☐ à cause du bruit
- ☐ à cause d'un manque de propreté
- ☐ à cause du manque de place
- ☐ à cause d'un manque de convivialité
- ☐ à cause d'un manque de température

10. Vous est-il déjà arrivé de refuser d'aller manger ou de quitter la salle du restaurant à cause d'une de ces raisons ?

- ☐ Jamais ☐ Rarement ☐ Parfois ☐ Souvent

VOS HORAIRES

Votre Petit déjeuner :

1. L'horaire de votre petit déjeuner est-il défini ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si non, souhaiteriez-vous qu'il le soit ?

☐ Oui

☐ Non

3. Si oui, a-t-il été défini selon vos souhaits ?

☐ Oui

☐ Non

4. Etes-vous satisfait(e) de l'heure à laquelle vous prenez votre petit-déjeuner ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Cela dépend.

Votre Déjeuner :

1. L'heure de votre déjeuner vous convient-elle ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si Non, souhaiteriez-vous pouvoir le prendre :

☐ Plus tôt.

☐ Plus tard.

☐ À une heure que vous auriez choisie.

Votre Goûter :

1. Etes-vous satisfait de l'heure de votre goûter ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si Non, Pourquoi ?

.....

Votre Dîner

1. Considérez-vous que l'horaire de votre dîner soit satisfaisant ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si Non, souhaiteriez-vous pouvoir le prendre :

☐ Plus tôt.

☐ Plus tard.

☐ À une heure que vous auriez choisie.

En général :

1. Estimez-vous la durée de votre repas :

☐ Trop courte ☐ Adaptée

☐ Trop longue

2. Selon vous, la qualité du service lors de vos repas est :

☐ Très bonne ☐ Bonne

☐ Moyenne

☐ Mauvaise

☐ Très mauvaise

3. Etes-vous satisfait de l'aide proposée à la prise des repas ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné(e)

4. Dans l'ensemble, les temps de repas sont :

☐ Très agréables

☐ Agréables

☐ Peu

agréables

☐ Désagréables

VOTRE APPRECIATION DES PLATS

1. Votre petit-déjeuner vous paraît-il satisfaisant ?

En quantité : ☐ Oui ☐ Non

En qualité : ☐ Oui

☐ Non

En température : ☐ Oui

☐ Non

En variété et composition: ☐ Oui ☐ Non

2. Avez-vous le choix dans la composition de votre petit déjeuner ?

☐ Oui

☐ Non

3. Les plats de votre déjeuner vous paraissent-ils satisfaisants ?

En quantité : ☐ Oui

☐ Non

En qualité : ☐ Oui

☐ Non

En température : ☐ Oui

☐ Non

En variété et composition : ☐ Oui ☐ Non

4. Les plats de votre dîner vous paraissent-ils satisfaisants ?

5.

En quantité : ☐ Oui

☐ Non

En qualité : ☐ Oui

☐ Non

En température : ☐ Oui

☐ Non

En variété et composition : ☐ Oui ☐ Non

5. Avez-vous une collation entre les repas (ex : avant de se coucher) ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Sur demande

6. Si non, souhaiteriez-vous avoir une collation ?

☐ Oui

☐ Non

7. Quel(s) plat(s) aimeriez-vous manger que vous ne mangez pas ? (citez au maximum trois plats)

.....

.....



VOTRE SECURITE

1. Vous sentez-vous en sécurité dans votre logement ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si non, pourquoi ?

.....

3. Concernant votre logement, êtes-vous satisfait du respect de votre intimité ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Partiellement

4. Frappe-t-on à votre porte avant d'entrer ?

☐ Tout le temps

☐ Souvent

☐ De temps en temps

☐ Jamais

5. Attend-t-on à votre porte avant d'entrer ?

☐ Tout le temps

☐ Souvent

☐ De temps en temps

☐ Jamais

6. Les soignants répondent-ils à vos demandes lorsque vous sonnez ?

☐ Tout le temps

☐ Souvent

☐ De temps en temps

☐ Jamais

7. Le personnel soignant répond-il assez vite lorsque vous les appelez ?

- Le jour : ☐ Oui

☐ Non

☐ Cela varie

- La nuit : ☐ Oui

☐ Non

☐ Cela varie

8. Vous sentez-vous en sécurité dans l'établissement en général ?

☐ Oui

☐ Non

9. Si non, pourquoi ?

.....

VOS SOINS

1. Etes-vous satisfait(e) de la surveillance médicale proposée ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Cela varie

2. Les soignants respectent-ils votre rythme ?

☐ Tout le temps ☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Jamais

3. Pensez-vous être bien soigné(e) ?

☐ Tout le temps ☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Jamais

4. Respecte-t-on votre confort (température de l'eau, de la pièce) ?

☐ Tout le temps ☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Jamais

5. Les soignants respectent-ils votre pudeur ?

☐ Tout le temps ☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Jamais

6. Le personnel soignant vous encourage-t-il à agir seul ?

☐ Oui ☐ Non

7. Estimez-vous que votre liberté est privilégiée ?

☐ Oui ☐ Non

8. Estimez-vous que le personnel est à l'écoute de vos souhaits ?

☐ Oui ☐ Non

9. La toilette et les soins sont-ils des moments d'échange avec les soignants ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné(e)

**10. Pensez-vous que le personnel soignant est attentif à votre qualité de vie ?
(exemples : confort / douleur)**

☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non

LA BLANCHISSERIE

1. Sollicitez-vous votre accord avant d'envoyer votre linge au service de lingerie ?

☐ Oui

☐ Non

2. Avez-vous connaissance d'un jour d'envoi de votre linge en blanchisserie ?

☐ Oui

☐ Non

3. Avez-vous connaissance d'un jour de retour de votre linge ?

☐ Oui

☐ Non

4. Pouvez-vous, vous-même, déposer votre linge à nettoyer dans un lieu prévu à cet effet ?

☐ Oui

☐ Non

5. Etes-vous satisfait du service de blanchisserie au niveau

6.

	OUI	NON
De la propreté		
Du repassage		
De sa disponibilité		
De son accessibilité		
De la fréquence de retour du linge		

6. Avez-vous déjà subi une perte de linge ?

☐ Oui

☐ Non

7. Globalement ce service vous apporte-t-il de la satisfaction ?

☐ Oui

☐ Non

8. Si non, quel est le motif de votre mécontentement?

.....
.....

➤ VOS RELATIONS AVEC LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

1. Vous sentez vous écouté(e) si vous avez une question à propos du fonctionnement de l'établissement ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

2. Avez-vous été satisfait(e) par les réponses qui vous ont été données ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

➤ VOS RELATIONS AVEC LES DIFFERENTS INTERVENANTS

1. Identifiez-vous les différentes catégories de professionnels ?

Exemples :

Infirmiers, Aides-Soignants, Aide Médico-Psychologique, Paramédicaux,

Agents hôteliers, Agents de Services Hospitaliers Qualifiés, Cuisine, Lingerie, Administratif, Direction.

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

2. Avez-vous déjà rencontré(e) l'un(e) de ces professionnels ?

☐ Oui

☐ Non



3. De façon générale, êtes-vous satisfait du :

	Disponibilité	Accessibilité	Compétence	Amabilité
Médecin coordonnateur	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Médecins traitants	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Cadres de santé	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Ergothérapeute	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Diététicienne	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Animatrice	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Psychologues	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Coiffeuses	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Soignants	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Blanchisserie	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Cuisine	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Administration & Accueil	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Service Technique	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Agents d'entretien des chambres	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non
Agents d'entretien des locaux	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non	☐ Oui ☐ Non

RELATIONS & VIE SOCIALE A DEBROU

➤ COMMUNICATION & INFORMATIONS TRANSMISES

1. Estimez-vous êtes suffisamment informé(e) du fonctionnement de l'établissement ?
☐ Oui ☐ Non
2. Avez-vous connaissance de vos référents du Conseil de la Vie Sociale ?
☐ Oui ☐ Non
3. Savez-vous à qui vous adresser lorsque vous êtes confronté(e) à un problème ?
☐ Oui ☐ Non
3. Avez-vous été satisfait(e) des réponses qui vous ont été apportées ?
☐ Oui ☐ Non
4. Pensez-vous êtes suffisamment informé(e) sur les animations qui ont lieu ?
☐ Oui ☐ Non
5. Si Non,
- Estimez-vous que l'affichage concernant la transmission d'informations est assez claire ?
☐ Oui ☐ Non

- Savez-vous où trouver les informations sur les animations ?

☐ Oui

☐ Non

6. En général, lors de vos échanges avec les différents professionnels de l'établissement, estimez-vous que le relationnel est :

☐ Très satisfaisant ☐ Satisfaisant ☐ Peu satisfaisant ☐ Pas satisfaisant

➤ VOS RELATIONS AVEC LES RESIDENTS

1. Si vous êtes en logement double, vous entendez-vous bien avec votre voisin?

☐ Oui

☐ Non

☐ Pas d'échanges

2. Vous entendez-vous bien avec vos voisins de table lors des repas ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Pas d'échanges

3. Avez-vous le sentiment que l'établissement facilite votre vie sociale et les relations avec les autres résidents ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

5. Vos relations avec les autres résidents sont-elles généralement :

☐ Très bonnes

☐ Bonnes

☐ Classiques

☐ Mauvaises

➤ VOS ANIMATIONS

1. Etes-vous satisfait(e) des animations au niveau :

De leur diversité

☐ Oui

☐ Non

De leur nombre

☐ Oui

☐ Non

EHPAD DEBROU. Enquête de satisfaction résident 2012.

- | | | |
|-------------------------|------------------------------|------------------------------|
| De leur fréquence | ☐ Oui | ☐ Non |
| De l'ambiance | ☐ Oui | ☐ Non |
| De la durée | ☐ Oui | ☐ Non |
| Des horaires | ☐ Oui | ☐ Non |
| Des informations reçues | ☐ Oui | ☐ Non |

2. Vous rendez-vous fréquemment aux activités ?

- ☐ Oui ☐ Non

Si non pourquoi ?

.....

3. Quelles animations préféreriez-vous effectuer parmi celles proposées ci-dessous ?

- ☐ Blouses roses
- ☐ Prévention des chutes
- ☐ Atelier discussion /mémoire
- ☐ Atelier cuisine
- ☐ Atelier jeux, détente
- ☐ Atelier tricot
- ☐ Chorale
- ☐ Rencontre avec les enfants
- ☐ Atelier esthétique
- ☐ Atelier de lecture
- ☐ Atelier pâtisserie
- ☐ Atelier mosaïque



- ☐ Goûter d'anniversaire
- ☐ Danse
- ☐ Jeux vidéo
- ☐ Musique
- ☐ Ordinateur
- ☐ Cinéma
- ☐ Spectacles
- ☐ Piscine
- ☐ Sorties extérieures
- ☐ Autre :

Avez-vous des attentes particulières que vous aimeriez formuler ?

.....

.....

.....



VOS DROITS A DEBROU

➤ VOTRE CULTE

1. L'établissement vous donne-t-il les moyens de pratiquer le culte de votre choix ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné(e)

2. Etes-vous informé(e) que l'établissement met à disposition les moyens nécessaires pour que vous puissiez exercer le culte de votre choix ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné(e)

➤ VOTRE VIE CIVIQUE

1. L'établissement vous donne-t-il la possibilité de participer à la vie civile ?

☐ Oui

☐ Non

☐ Non concerné(e)

➤ VOTRE BIEN-TRAITANCE & AUTONOMIE

1. Avez-vous le sentiment que votre autonomie physique est favorisée ?

☐ Oui

☐ Non

2. Avez-vous le sentiment que votre dignité et intégrité sont respectées ?

☐ Oui

☐ Non

3. Considérez-vous que votre logement est un espace privé ?

☐ Oui

☐ Non

4. Disposez-vous de la clef de votre logement ?

☐ Oui

☐ Non

5. Si non, pourquoi ?

.....

6. Vous sentez-vous chez vous dans votre logement ?

☐ Oui

☐ Non

7. Si non, pourquoi ?

8. Vous sentez-vous considéré(e) par le personnel de l'établissement ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

9. Pensez-vous que l'établissement facilite les visites de vos proches ?

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

10. Pensez-vous que l'accueil réservé à vos proches est :

☐ Très satisfaisant

☐ Correct

☐ Pas d'échange

☐ Pas satisfaisant

11. Avez-vous le sentiment que le personnel de la maison de retraite Debrou respecte vos habitudes de vie telles que :

- La toilette :

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

- Les activités de loisirs :

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

- Souhaits vestimentaires :

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

- Habitudes alimentaires :

☐ Oui

☐ Partiellement

☐ Non

- Sommeil : ☐ Oui ☐ Partiellement
☐ Non

12. Avez-vous le sentiment que votre liberté d'opinion et d'expression est encouragée ?

☐ Oui ☐ Non

13. Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix et de décision est respectée ?

☐ Oui ☐ Non

14. Avez-vous le sentiment que votre droit à l'information est respecté ?

☐ Oui ☐ Non

15. Avez-vous le sentiment que votre liberté de circulation est respectée ?

☐ Oui ☐ Non

16. Avez-vous le sentiment que votre droit aux visites est respecté ?

☐ Oui ☐ Non



LOCAUX & AMENAGEMENT DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

➤ VOS LOCAUX INTERIEURS

1. Vous sentez-vous satisfait(e) des locaux communs au niveau :

De la propreté	☐ Oui	☐ Non
De la décoration	☐ Oui	☐ Non
De la température	☐ Oui	☐ Non
De l'accessibilité	☐ Oui	☐ Non
Du confort	☐ Oui	☐ Non
Du niveau sonore	☐ Oui	☐ Non
De la dimension	☐ Oui	☐ Non
De l'agencement	☐ Oui	☐ Non
De la sécurité	☐ Oui	☐ Non

2. Estimez-vous que votre logement vous satisfait par rapport à :

La propreté	☐ Oui	☐ Non
La décoration	☐ Oui	☐ Non
La température	☐ Oui	☐ Non
L'accessibilité	☐ Oui	☐ Non
Au confort	☐ Oui	☐ Non
Au niveau sonore	☐ Oui	☐ Non

À la dimension

☐ Oui

☐ Non

La sécurité

☐ Oui

☐ Non

3. Considérez-vous que votre logement est adapté à vos besoins ?

☐ Oui

☐ Non



4. Etes-vous satisfait de votre salle d'eau au niveau :

De la propreté

☐ Oui

☐ Non

De l'accessibilité

☐ Oui

☐ Non

De la dimension

☐ Oui

☐ Non

De la sécurité

☐ Oui

☐ Non

De l'intimité

☐ Oui

☐ Non

5. De façon générale, êtes-vous satisfait de la salle de douche de votre étage d'habitation au niveau :

De la propreté ☐ Oui ☐ Non

De l'accessibilité ☐ Oui ☐ Non

De la dimension ☐ Oui ☐ Non

De la sécurité ☐ Oui ☐ Non

De l'intimité ☐ Oui ☐ Non

De la température ☐ Oui ☐ Non

De la décoration ☐ Oui ☐ Non

➤ VOS LOCAUX EXTERIEURS

1. Avez-vous le sentiment de pouvoir vous promener dans les parties extérieures ?

☐ Oui

☐ Non

2. Si non, pourquoi ?

.....

3. Avez-vous le sentiment que les parties extérieures sont aménagées de façon chaleureuse ?

☐ Oui

☐ Non

4. Si non, pourquoi ?

.....

5. Souhaiteriez-vous en profiter davantage ?

☐ Oui

☐ No

6. Vous rendez-vous au centre-ville ?

☐ Jamais

☐ Parfois

☐ Souvent

— Si oui, y allez-vous seul(e) ou accompagné(e)

☐ Seul(e)

☐ Accompagné(e)

— Si non, souhaiteriez-vous vous y rendre ?

☐ Oui

☐ Non



CONCLUSION

1. Quels sont vos trois principaux motifs de satisfaction ?

.....

.....

.....

2. D'une manière générale l'établissement répond-t-il à vos attentes ?

☐ Oui

☐ Non

3. Quels points pourraient être améliorés selon vous ?

.....

.....

.....

Autres remarques

.....

.....

.....

Nous vous remercions de votre participation à ce questionnaire !