



**Maison de retraite  
DEBROU**

Document en libre consultation des résidents, des familles et des professionnels à l'accueil sur place et téléchargeable sur le site « [debrou.fr](http://debrou.fr) »

Joué Lès Tours, le 22.02.2013.

# **Synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction des résidents en 2013**

## Sommaire

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION RESIDENT 2013 .....</b> | <b>3</b>  |
| <input type="checkbox"/> Objectifs : .....                               | 3         |
| <input type="checkbox"/> Méthodologie : .....                            | 3         |
| <input type="checkbox"/> Démarche de communication.....                  | 4         |
| <input type="checkbox"/> Les différentes étapes de l'enquête .....       | 4         |
| <input type="checkbox"/> Les participants à l'enquête.....               | 5         |
| <b>LA DEMARCHE QUALITE DE L'ETABLISSEMENT DEBROU .....</b>               | <b>10</b> |
| <input type="checkbox"/> Une Démarche Qualité .....                      | 10        |
| <b>RESULTATS DE L'ENQUETE SATISFACTION RESIDENT.....</b>                 | <b>11</b> |
| <input type="checkbox"/> Traitement des données et résultats.....        | 11        |
| <input type="checkbox"/> Bilan de l'enquête.....                         | 11        |
| <b>ANNEXE : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION RESIDENT 2013.....</b>         | <b>35</b> |

## CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION RESIDENT 2013

- **Objectifs :**

Ce questionnaire a été élaboré pour évaluer la satisfaction de vie des résidents de la maison de retraite DEBROU. Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les capacités 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 Décembre 2011. Il a été utilisé pour l'enquête de satisfaction des résidents menée en 2012. Nous avons utilisé le même questionnaire pour réaliser l'enquête de satisfaction des résidents menée en 2013.

Ce questionnaire de satisfaction des résidents s'est voulu chaleureux et personnalisé en intégrant des images propres à la Maison de Retraite Debrou.

L'ébauche du questionnaire a été 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 Thuault Céline, stagiaire psychologue. Elle est garante d'une démarche neutre et adaptée à la réactivité cognitive et émotionnelle des résidents au cours de la passation. L'enquête s'est déroulée entre le 12 novembre 2012 et fin janvier 2013.

Le questionnaire de satisfaction est composé de la façon suivante :

✓ 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.

✓ des 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 la Maison de Retraite Debrou et représentante des résidents a également favorisé la communication autour de cette enquête.

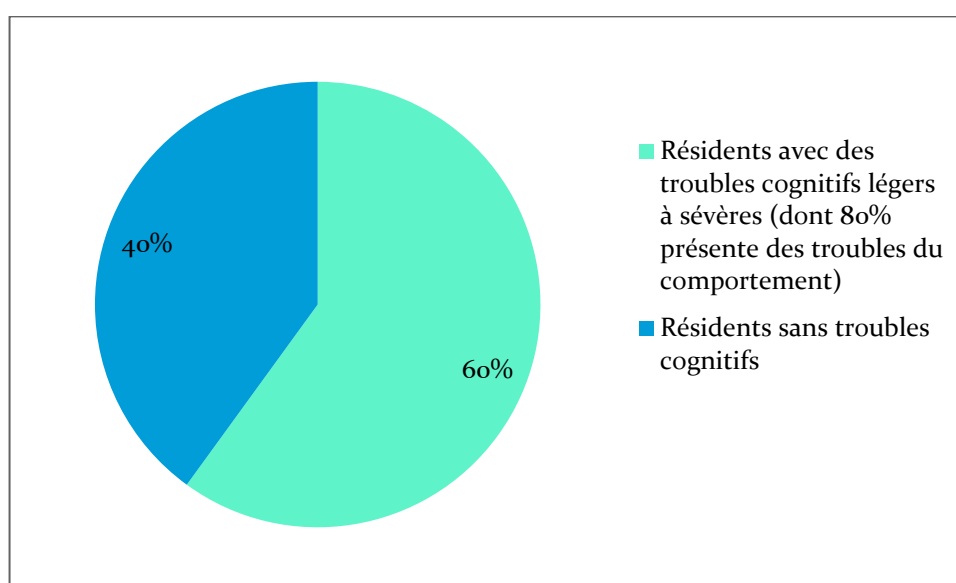
- **Les différentes étapes de l'enquête**

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

- **Les participants à l'enquête de satisfaction résident**

La Maison de Retraite DEBROU possède une capacité d'accueil de **237 résidents**. Considérant les fragilités et les poly-pathologies 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

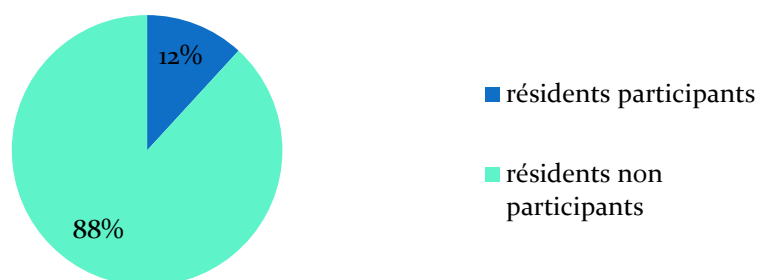


Les résidents pouvant être sollicités sont identifiés, en collaboration avec les équipes de proximité et à partir de leurs dossiers de soins. Le dossier de soins indique notamment, à travers **l'évaluation « Pathos »**, la ou les pathologies qui touchent la personne et les soins requis nécessaires à 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, **54 résidents ont été invités** à répondre au questionnaire. Parmi eux, **14 ont refusé** de participer à l'enquête et **12 personnes ont été dans l'incapacité d'y répondre** (décès, fragilités de santé). Ainsi, **l'effectif des répondants est de 28 soit seulement 12% des résidents présents** au sein de l'établissement. Ce faible taux de participation 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. De plus, plusieurs personnes

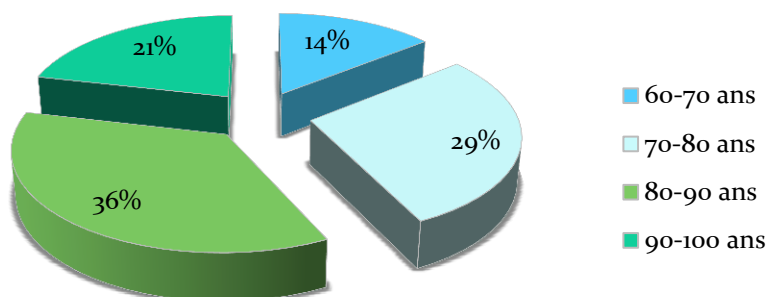
en mesure de répondre ont déjà participé à l'enquête de satisfaction de 2012 (clôturée en juin), elles n'ont donc pas souhaité prendre part à l'enquête de satisfaction de 2013.

### Effectif des participants sur l'ensemble de la population de l'EHPAD Debrou

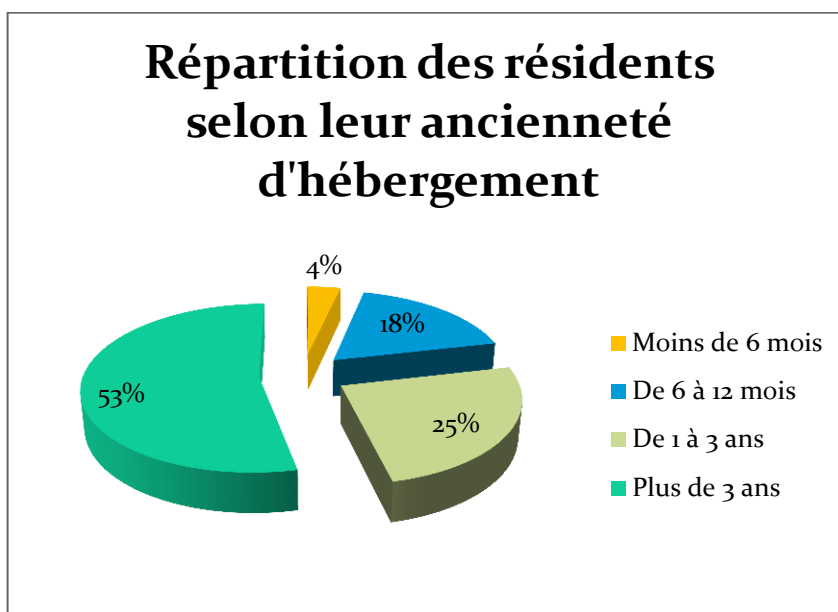


✓ Eléments d'informations sur les participants :

### Age des répondants

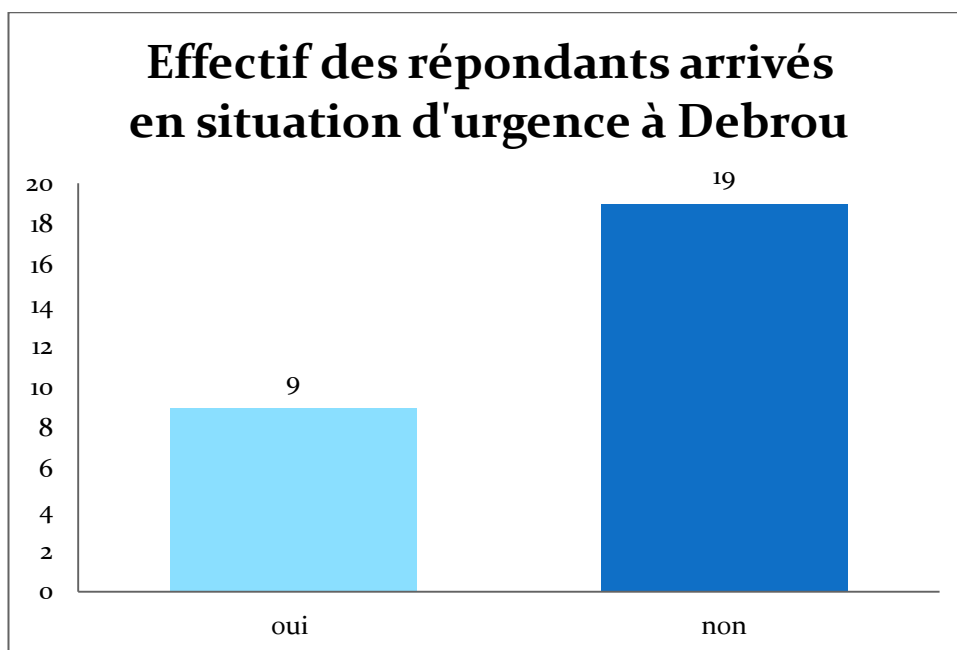


- La durée d'hébergement dans l'établissement :



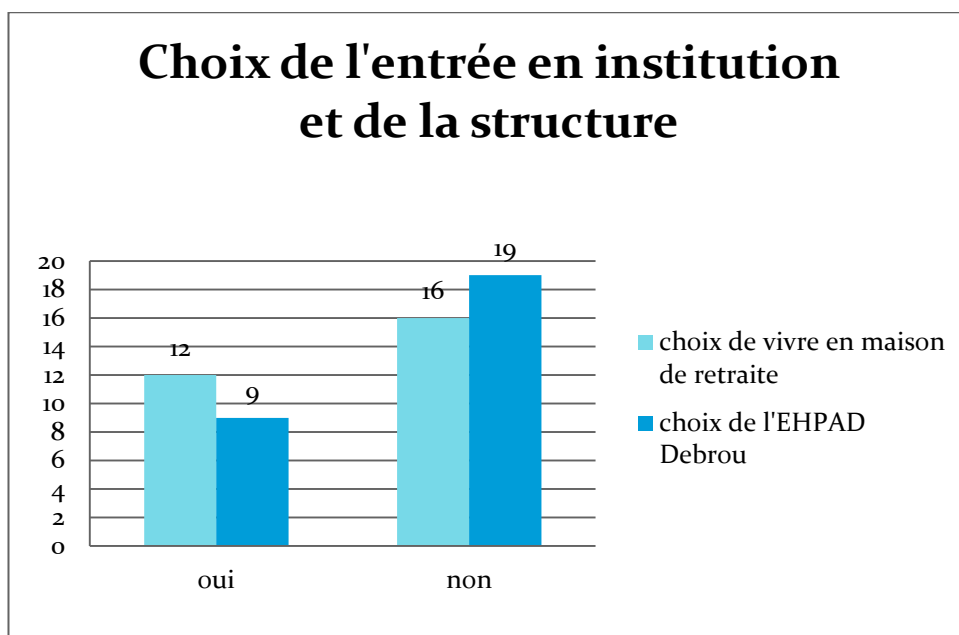
15 résidents, soit 53% des participants sont présents depuis plus de trois ans au sein de la Maison de Retraite Debrou.

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



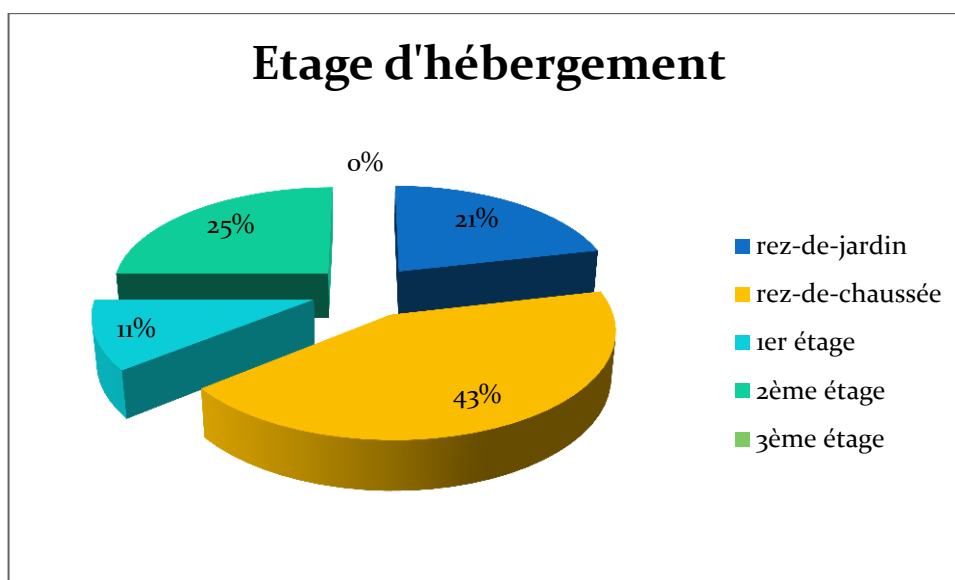
Sur 28 répondants, 9, soit 32% d'entre eux, indiquent qu'ils sont arrivés dans l'établissement en situation d'urgence pour des nécessités sociales, d'isolement ou suite à une hospitalisation.

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



12 résidents, soit près de la moitié des répondants, affirment avoir choisi de vivre en maison de retraite. Parmi eux, 9 résidents, ont choisi la Maison de Retraite Debrou pour les accueillir.

- L'étage d'hébergement des répondants :



Hormis celle du troisième étage, toutes les unités de vie de la maison de retraite Debrou sont représentées. L'absence de répondants au troisième étage est en adéquation avec la dépendance des résidents à ce niveau.



Déroulement de l'enquête : 18 résidents, soit 64% 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 a été réalisé par une stagiaire psychologue, qui souvent, a pu mener de manière informelle des entretiens thérapeutiques.

- **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'utilisateur 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 maison de retraite DEBROU.

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

Enfin, l'enquête de satisfaction des résidents est un outil supplémentaire d'expression du résident.

## RESULTATS DE L'ENQUETE SATISFACTION RESIDENT

- 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 et de l'analyse.

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 dans la réponse. Les questions ouvertes ont été 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. Le Logiciel Excel 2010 a été utilisé afin de traiter les données de l'enquête.

- Bilan de l'enquête

### Votre emménagement à la maison de retraite Debrou

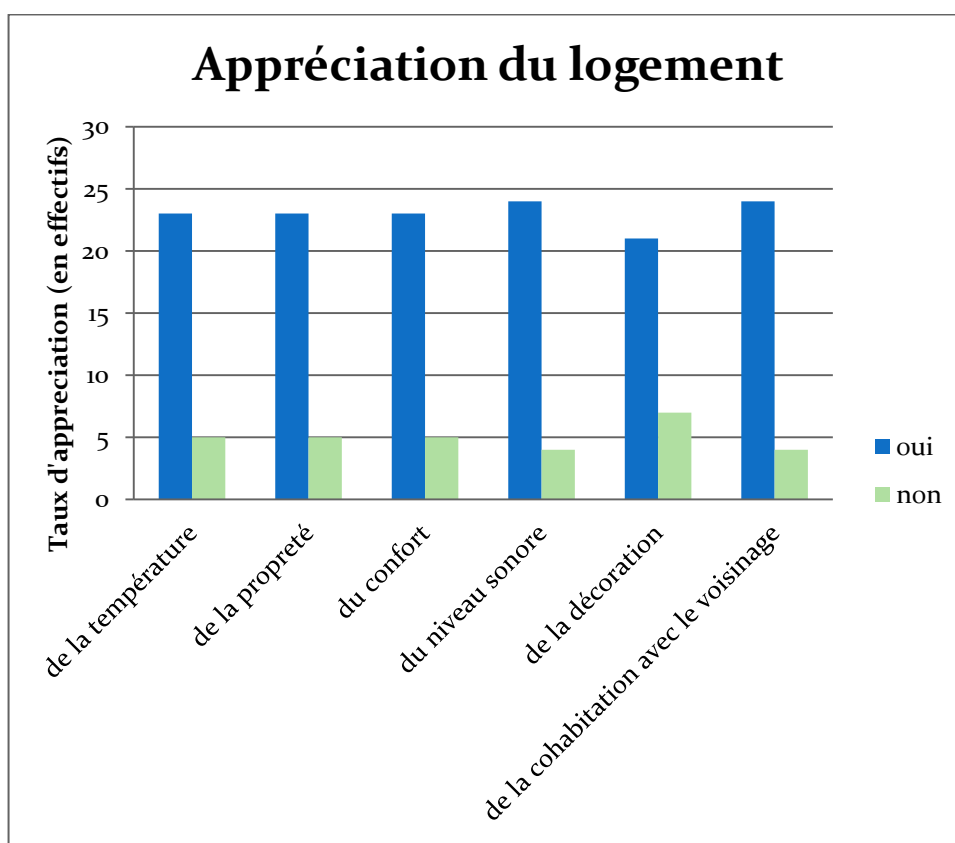
#### Avant votre arrivée

- 7 personnes interrogées, soit 25% des répondants affirment que l'établissement a su répondre à leurs demandes de renseignements avant leur entrée.
- 50% des répondants ne se sont pas occupés de ces demandes de renseignements.
- 18% des répondants ont eu un contact avec un professionnel de la maison avant leur entrée dans l'institution.
- La majorité des personnes qui n'ont pas eu ce contact ne l'aurait pas souhaité.

|                                                                                  | 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>              | 25% | 50% | 4%                       | 21%                            |
| <i>Avez-vous pu visiter le logement que vous alliez occuper ?</i>                | 29% | 63% | 4%                       | 4%                             |
| <i>Avez-vous pu choisir d'emménager au sein d'un logement simple ou double ?</i> | 29% | 50% | 3%                       | 18%                            |
| <i>Avez-vous pu choisir votre logement parmi plusieurs proposés ?</i>            | 7%  | 70% | 3%                       | 20%                            |

- Les personnes qui n'ont pas pu visiter l'établissement avant leur entrée étaient, pour la majorité d'entre elles, hospitalisées ou ne voulaient pas visiter l'établissement.
- 13% évoquent que cette visite ne leur a pas été proposée.
- La plupart des personnes qui n'ont pas pu choisir leur logement parmi plusieurs proposés disent qu'elles ne l'auraient pas souhaité.

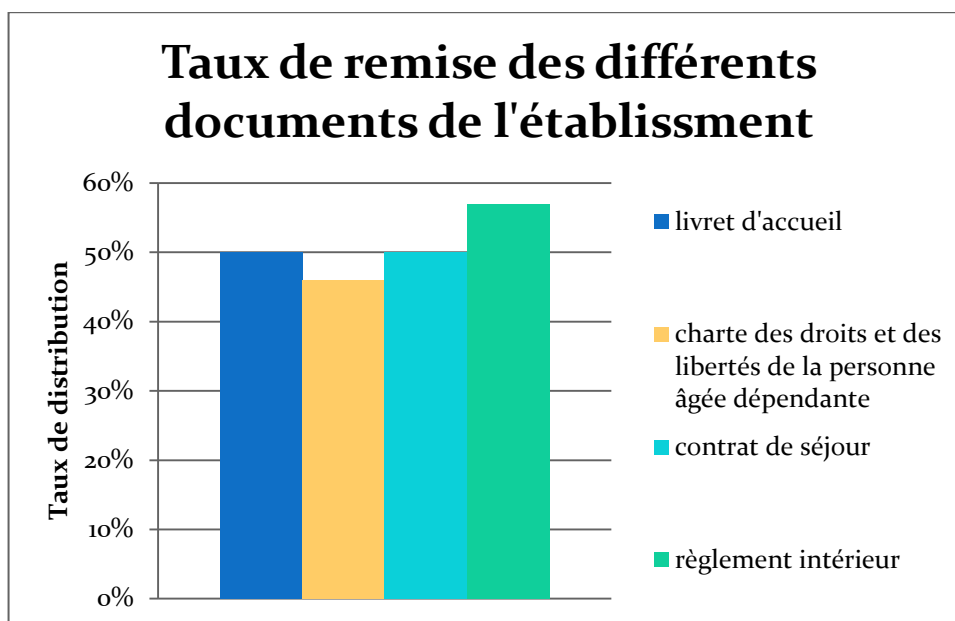
#### Le jour de votre entrée



- A leur entrée dans l'établissement, la majorité des répondants apprécie de manière favorable leur logement, notamment au niveau de la cohabitation avec le

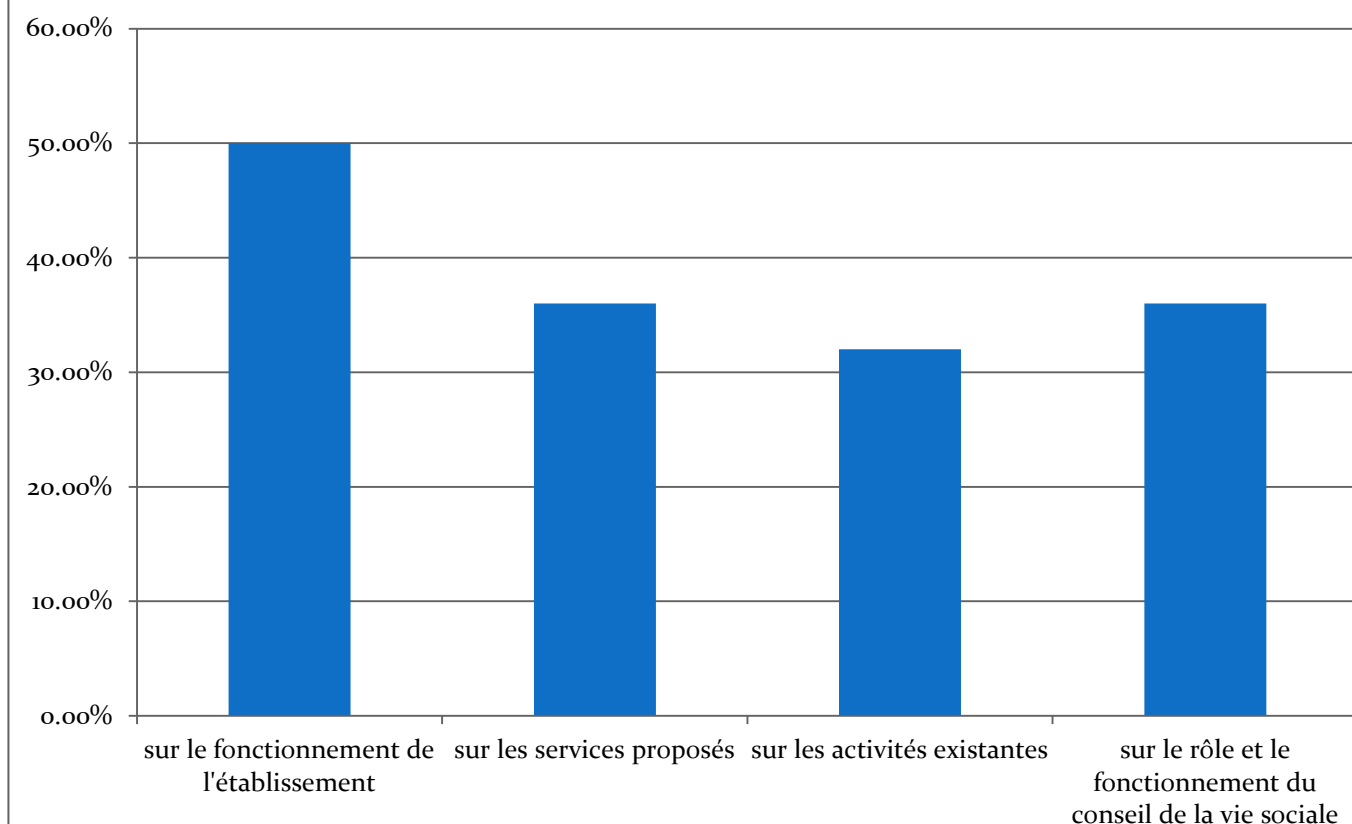
voisinage et du niveau sonore. La décoration est le point le moins apprécié.

- 43% des personnes disent avoir été accompagnées vers leur logement par un personnel de la maison de retraite.

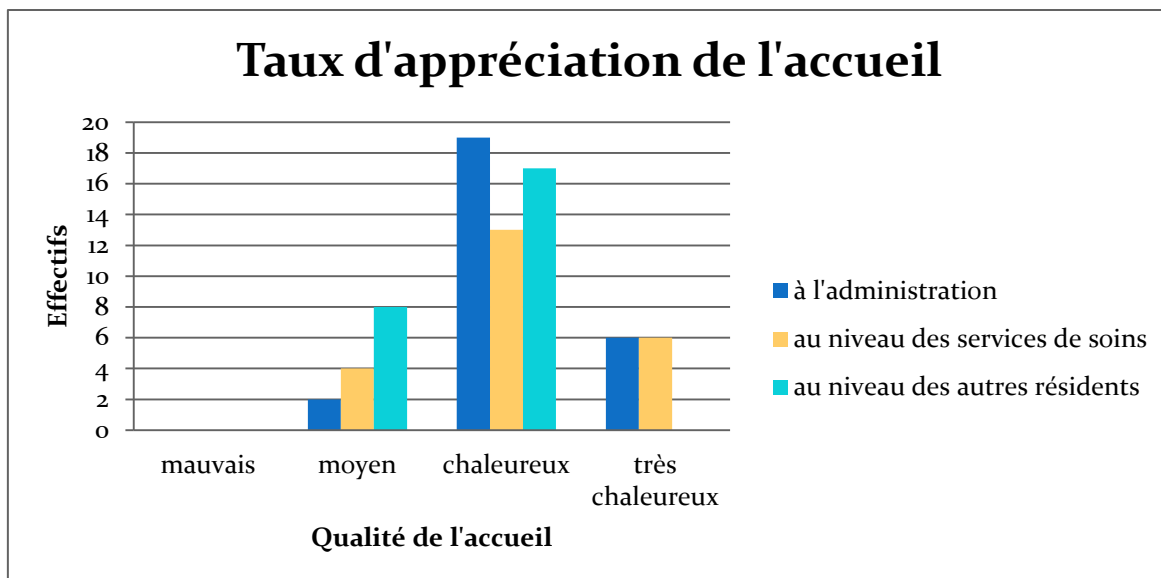


- Selon les répondants, les documents de la maison de retraite sont en majorité remis à la famille ou aux accompagnants des résidents lors de leur entrée dans la maison de retraite.
- Sur ce point, il faut rappeler que la majorité des participants à l'enquête sont présents au sein de la maison de retraite depuis plus de trois ans, et que seulement 4% des participants sont hébergés depuis moins de 6 mois (et 25% de 1 à 3 ans).
- Enfin, tous les documents sont en libre consultation à l'accueil mais également consultables et téléchargeables sur le site internet de l'établissement : [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr).

## Explications orales reçues lors de la remise des documents



- Une majorité des résidents affirment que le jour de leur arrivée, le fonctionnement de l'établissement n'a pas été expliqué d'une manière exhaustive. Les résidents ont, en majorité, affirmés avoir reçu les informations au fur et à mesure de leur hébergement, lors des semaines qui ont suivi leur installation.
- De plus, lors de leur entrée, 29% des résidents affirment avoir été informé qu'un accompagnement par rendez-vous était possible avec différents professionnels.

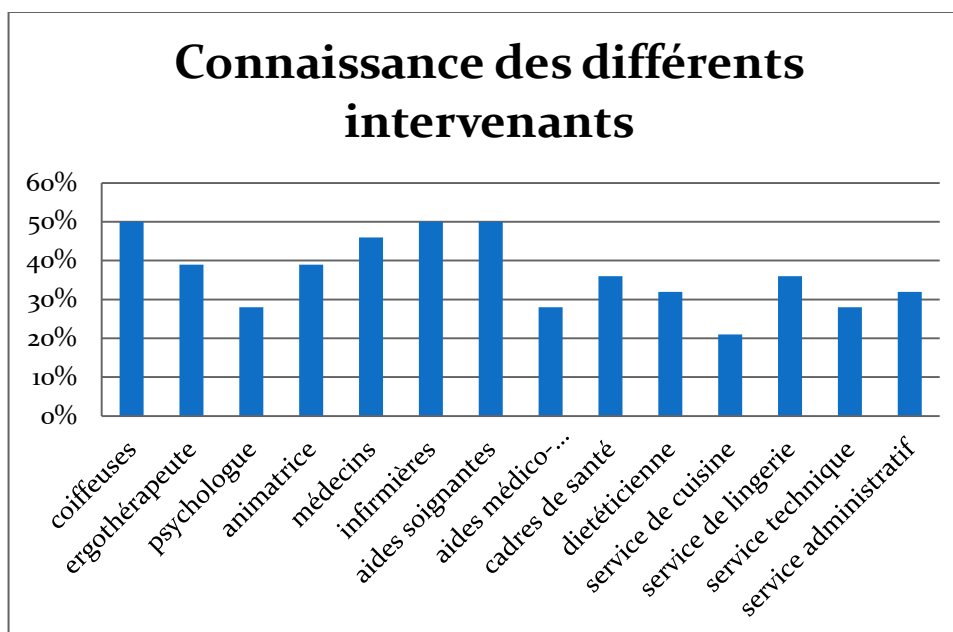


- L'accueil a été ressenti comme plutôt chaleureux, qu'il s'agisse de l'administration, des services de soins, ou au niveau des autres résidents.
- Globalement, 86% des personnes interrogées, soit 24 répondants, estiment avoir été bien accueillies au sein de la structure.

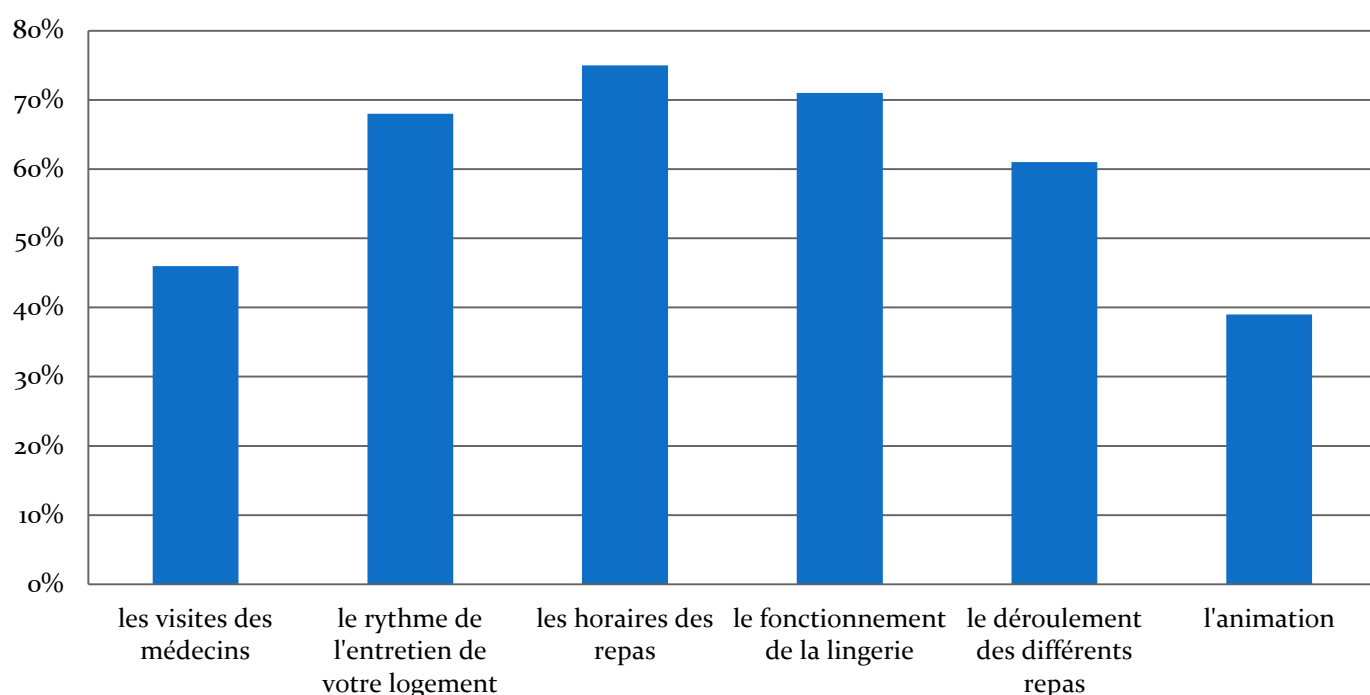
#### Lors des jours ou des semaines qui ont suivi

- 8 personnes interrogées affirment qu'un personnel référent s'est présenté à elles lors des jours qui ont suivis leur emménagement dans la maison.

Le graphique ci-après met en évidence les différents intervenants dont les résidents ont pu prendre connaissance après leur entrée. Les infirmiers et les aides-soignants et le service coiffure sont les premiers professionnels connus par les résidents (50%).



## Taux d'information reçue sur le fonctionnement de l'établissement



On observe que lors des semaines et des jours qui ont suivis leur installation, que les résidents ont reçu, pour la plupart d'entre eux, des informations relatives au fonctionnement de l'établissement.

| Dans les jours ou semaines qui ont suivis votre installation                                                     | oui | non | Je ne m'en souviens plus |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|--------------------------|
| <i>Vous a-t-on donné la possibilité de visiter l'établissement dans son intégralité ?</i>                        | 8%  | 78% | 14%                      |
| <i>Un personnel vous a-t-il accordé du temps pour recueillir vos habitudes de vie et vos souhaits ?</i>          | 15% | 57% | 28%                      |
| <i>A-t-on défini avec vous un projet d'accompagnement personnalisé comprenant vos besoins et vos habitudes ?</i> | 19% | 49% | 32%                      |

- 78% des répondants affirment ne pas avoir eu l'occasion de pouvoir visiter la maison de retraite dans son intégralité.
- Lorsqu'il est demandé s'ils auraient souhaité cette visite, les résidents répondent négativement.



- La majorité des répondants (49%) affirment ne pas avoir défini de projet d'accompagnement, avec un professionnel, comprenant leurs habitudes de vie et de souhaits après leur entrée dans la maison. Il est à rappeler que la plupart des répondants à l'enquête vivent dans la maison de retraite depuis plus de trois ans et que cette démarche d'accompagnement par un personnel référent est davantage formalisée depuis Mars 2013, notamment par le recueil des données de vie.
- Enfin, concernant l'entretien de leur logement, 68% des répondants sont tout le temps satisfaits de l'entretien de leur logement, 11% le sont souvent et seulement 1 personne n'en est jamais satisfaite.

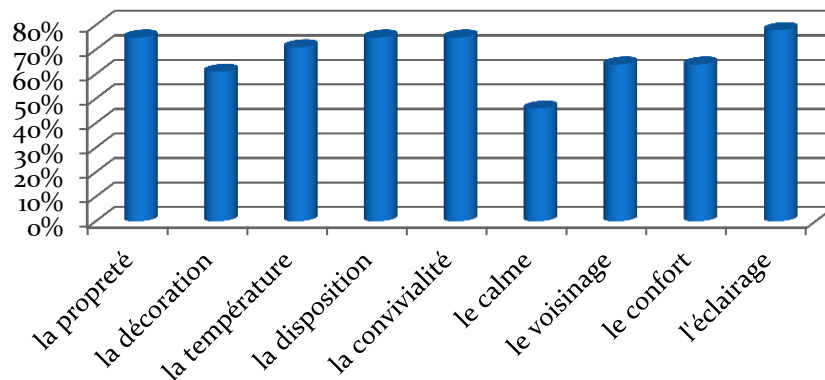
|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| Le fonctionnement de la maison de retraite Debrou |
|---------------------------------------------------|

### Votre repas

#### Vos salles de restaurant

- Globalement, 93% des répondants à l'enquête sont satisfaits de leur place à table pendant les repas, cela même s'ils n'ont pas pu la choisir (pour 78% des répondants), ni choisir leur salle à manger (seulement 2 personnes l'ont choisi).
- Pour autant, la majorité d'entre eux ne souhaite pas choisir leur place, salle à manger ou encore l'étage où ils prennent leur repas.
- Les répondants sont globalement satisfaits de la salle de restauration.
- Les items qui donnent le moins de satisfaction sont le calme (46%) et la décoration (61%).
- La propreté et la convivialité sont ceux les indicateurs les mieux perçus par les résidents.
- 93% des personnes interrogées déclarent se sentir à l'aise dans les salles de restauration.
- Il est rare que les résidents se soient sentis mal à l'aise dans la salle de restaurant. Les causes les plus souvent avancées sont le bruit et les voisins de table. Les résidents n'ont jamais refusé de se rendre en salle à manger à cause de ces raisons.

## Taux de satisfaction de la salle de restaurant



Vos horaires :

- du petit déjeuner

- 71% des personnes interrogées déclarent que l'horaire de leur petit déjeuner est défini et stable.
- De plus, 68% d'entre eux sont satisfaits de cet horaire.

- du déjeuner

- 26 répondants sont satisfaits de l'heure à laquelle ils prennent leur déjeuner. Quand cet horaire ne leur convient pas, ils déclarent vouloir prendre leur repas à une heure qu'ils auraient choisi.

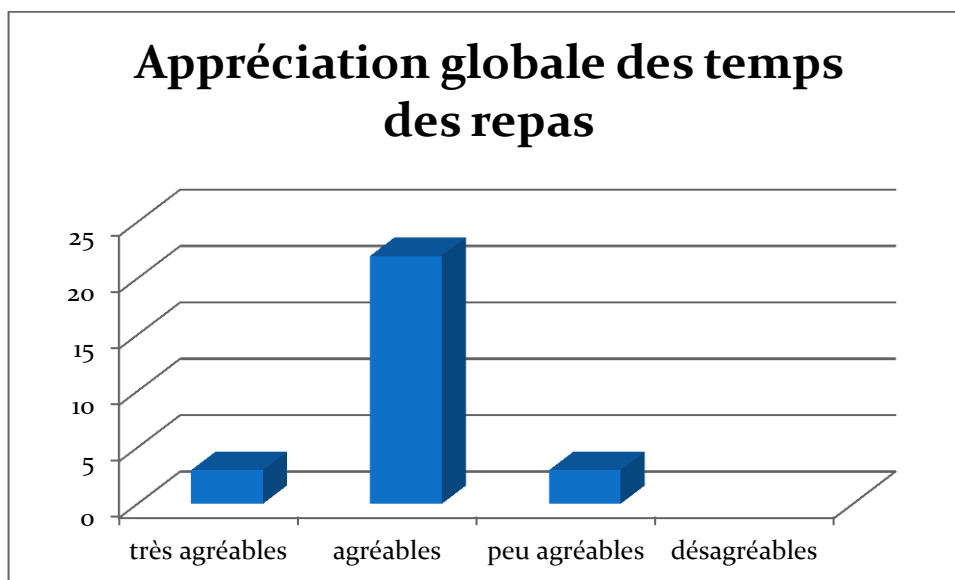
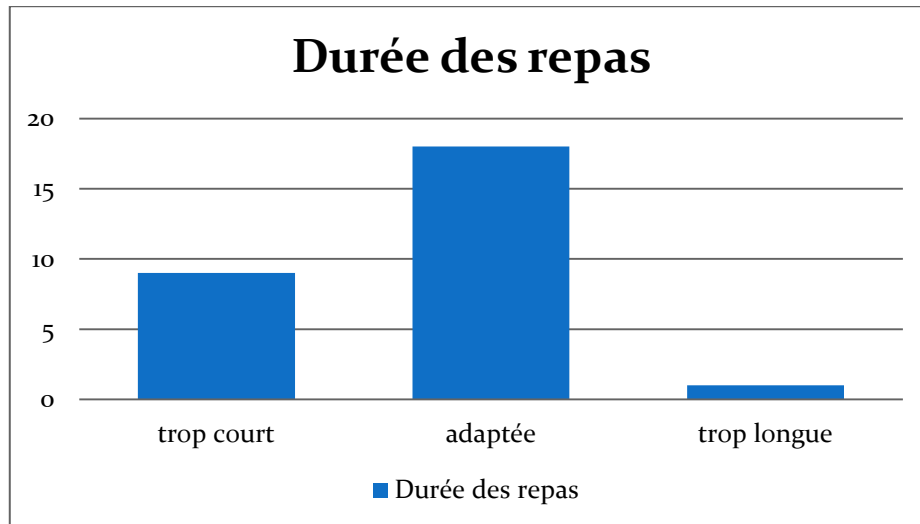
- du goûter

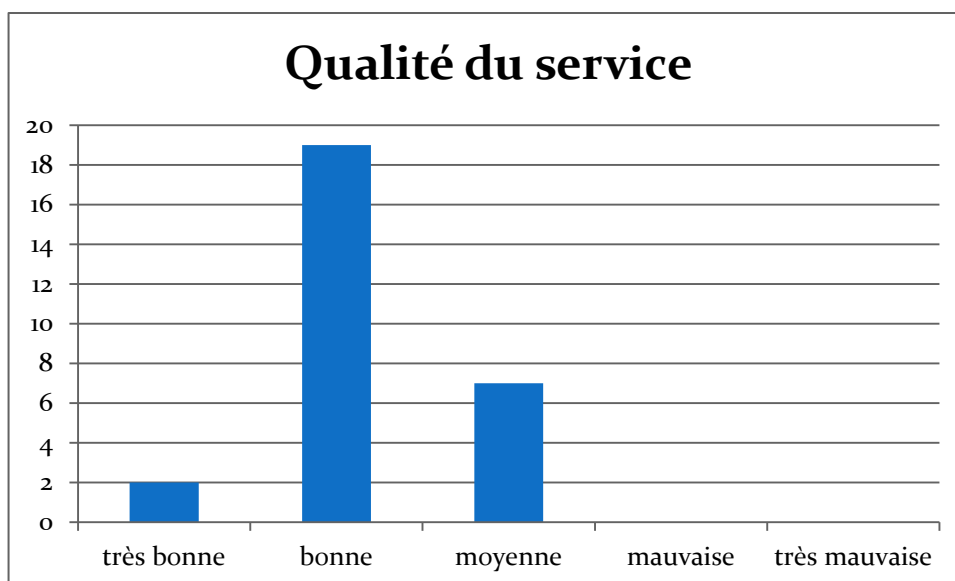
- Tous les répondants à l'enquête sont satisfaits de l'heure à laquelle ils prennent leur goûter.

- du dîner

- 25 répondants sont satisfaits de l'horaire du dîner.
- 3 répondants disent ne pas être satisfaits de l'horaire du dîner qu'ils préféreraient prendre plus tard.
- De plus, une personne a remarqué que les résidents sont accompagnés trop tôt en salle de restauration.

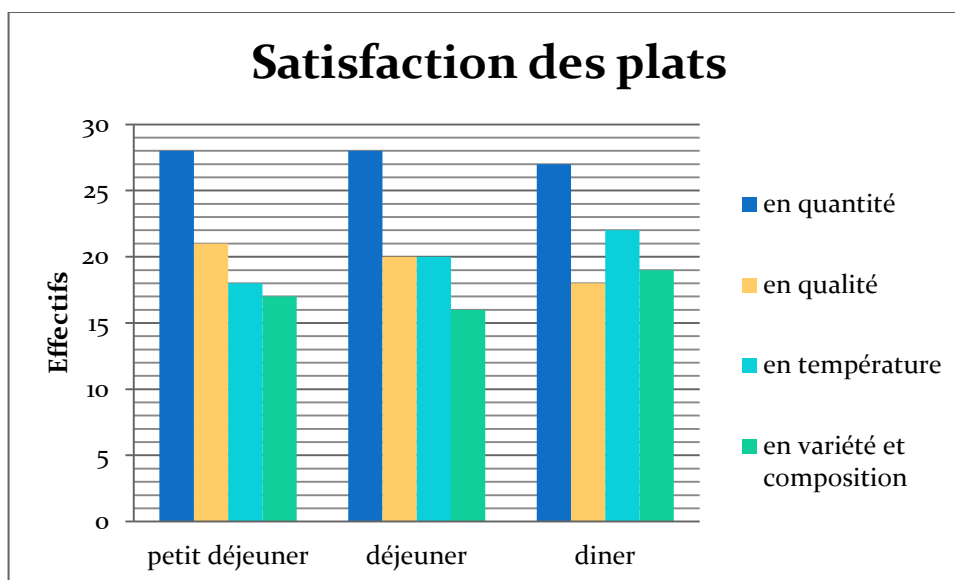
- De manière générale, la durée des repas est jugée adaptée par la majorité des résidents.
- Pour 32% d'entre eux (9 répondants), les repas sont trop rapides.
- Enfin, 78% des répondants estiment que les temps des repas sont agréables.





- La majorité des résidents jugent la qualité du service à table comme étant « bonne ».
- La plupart des personnes interrogées n'est pas concernée par l'aide à la prise des repas, mais lorsqu'elles le sont, les personnes estiment que cette aide est satisfaisante.

#### Votre appréciation des plats

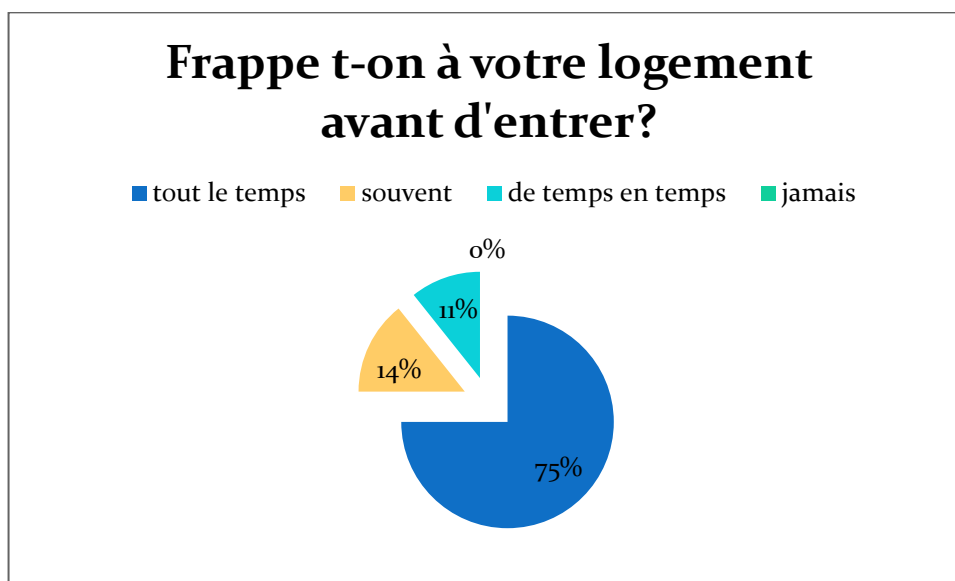


- La quantité servie lors des différents repas offre le plus grand taux de satisfaction.
- Selon les repas, de 18 à 21 répondants sont satisfaits de la qualité des repas, de 18 à 22 résidents sont satisfaits de la température des plats et de 16 à 19 résidents sont satisfaits de la variété proposée.

- La plupart des résidents ne sont pas intéressés par une collation entre les repas (par exemple le soir ou au cours de la nuit).

### Votre sécurité

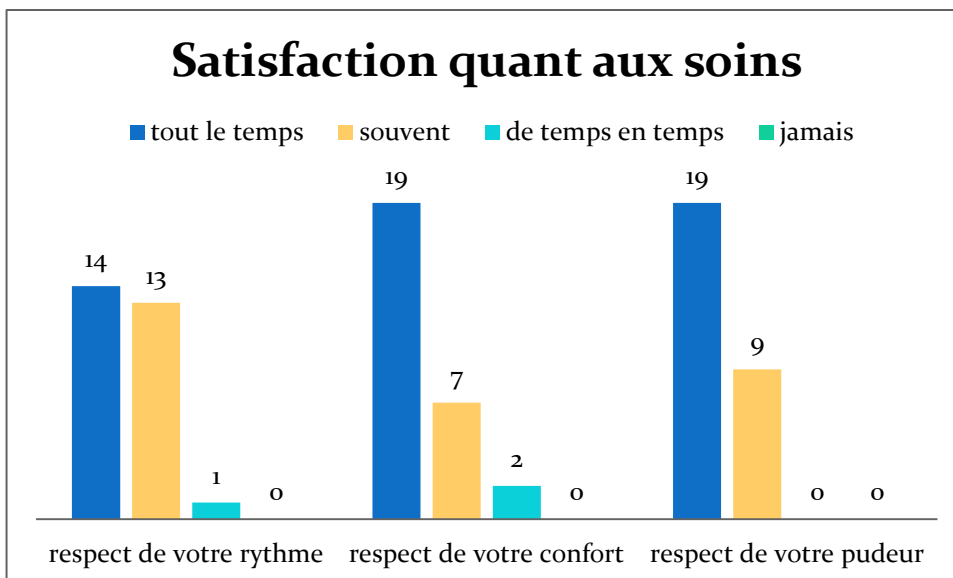
- 86% des répondants estiment se sentir en sécurité dans leur logement et 96% ont le même sentiment dans l'établissement en général.
- De plus, 96% des résidents sont satisfaits du respect de leur intimité dans leur logement.



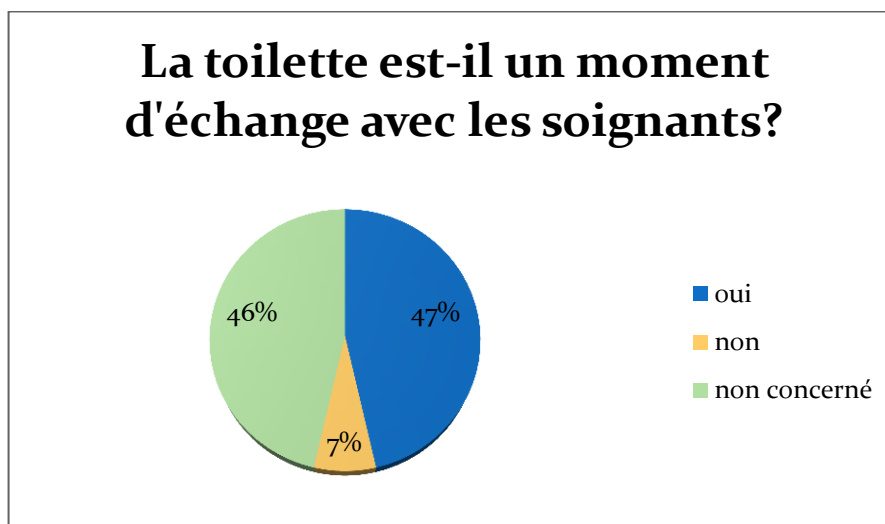
- Trois quart des répondants affirment que l'on frappe tout le temps à leur logement avant d'entrer et 64% déclarent que les professionnels attendent une réponse avant d'entrer.

### Vos soins

- 68% des résidents participants à l'enquête sont satisfaits de la surveillance médicale et 25% exprime que leur satisfaction varie selon les équipes. Ainsi, la plupart des résidents estiment être bien soignés (68% estiment être bien soignés tout le temps).
- 69% des répondants déclarent que les soignants répondent tout le temps à leurs appels lorsqu'ils sonnent. Cependant, seulement 40% des répondants estiment que le personnel répond assez vite le jour et 32% en ce qui concerne la nuit. Les résidents expriment cependant leur compréhension envers le personnel.



- La majorité des résidents sont satisfaits du respect des soignants envers leur rythme, leur pudeur et leur confort.
- De plus, 26 personnes, soit 93% des répondants, estiment que les soignants les encouragent à agir seul lors des soins.

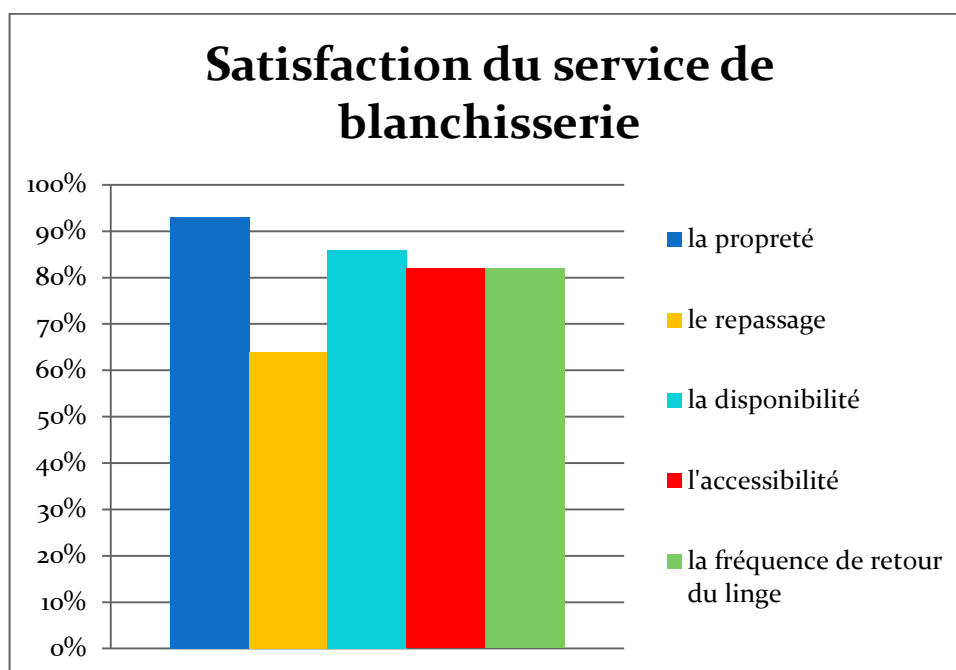


- En général, les résidents qui bénéficient d'une aide à la toilette ont répondu qu'il s'agissait d'un moment d'échange avec les soignants.
- 89% des résidents estiment que le personnel soignant est à l'écoute de leurs souhaits et qu'ils sont attentifs à leur qualité de vie.

## La blanchisserie

|                                                                                        | Oui | Non |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| <i>Sollicite-t-on votre accord avant d'envoyer votre linge à la blanchisserie ?</i>    | 50% | 50% |
| <i>Avez-vous connaissance du jour d'envoi de votre linge en blanchisserie ?</i>        | 71% | 29% |
| <i>Avez-vous connaissance du jour de retour de votre linge ?</i>                       | 75% | 24% |
| <i>Pouvez-vous, vous-même, déposer votre linge dans un endroit prévu à cet effet ?</i> | 75% | 24% |

- Les données rapportées dans le tableau ci-dessus montrent que les résidents ont une bonne connaissance du fonctionnement de la lingerie.



- 90% des répondants se disent satisfaits du service de blanchisserie.
- Les motifs de mécontentement relatifs à ce service sont du linge qui a pu déteindre, le repassage ou une perte de linge.
- 57% des résidents disent avoir subi au moins une perte de linge.

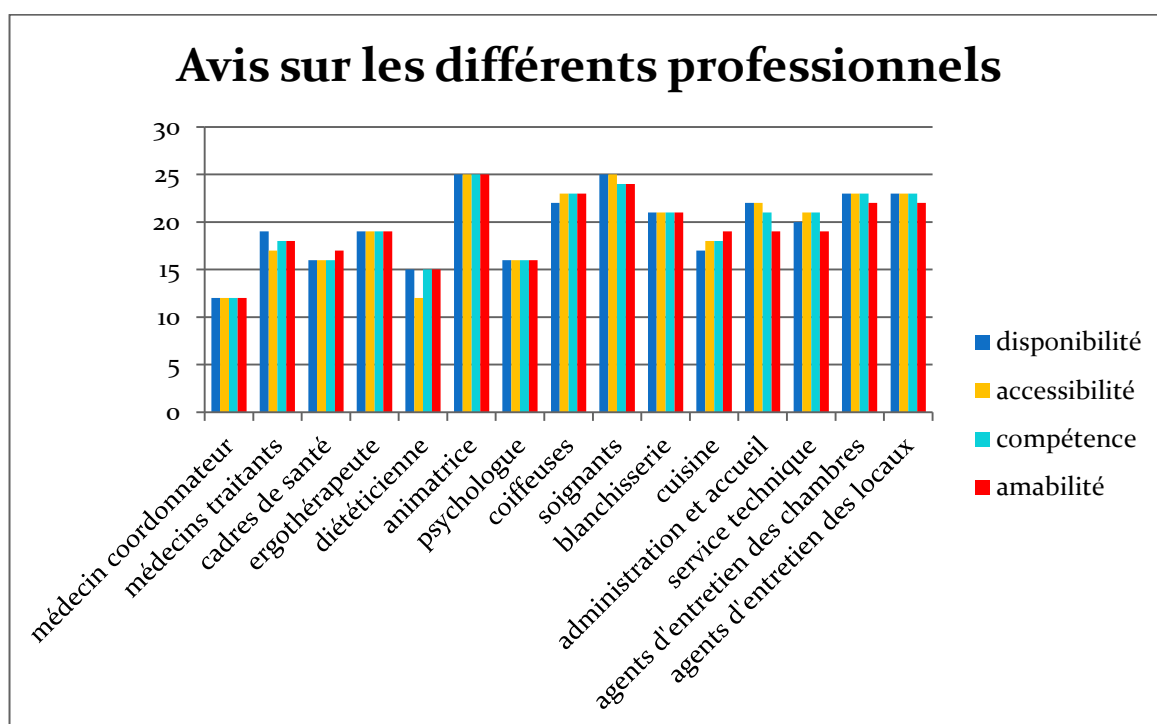
## Vos relations avec le personnel administratif

- 82% des résidents ayant répondu à l'enquête se sentent écoutés par le personnel administratif lorsqu'ils ont une question sur le fonctionnement de l'établissement.
- Parmi les 82% de personnes qui se sentent écoutées, 86% ont été satisfaites des

réponses qui leur ont été apportées.

### Vos relations avec les différents intervenants

- 71% des résidents savent identifier les différentes catégories de professionnels et tous ont déjà rencontré au moins l'un des professionnels de la maison de retraite.
- Nous avons demandé aux résidents de donner leur appréciation des différents professionnels au niveau de leur compétence, accessibilité, amabilité et disponibilité. Les résultats ci-après sont réalisés d'après les réponses des résidents ayant déclarés connaître les différents professionnels.



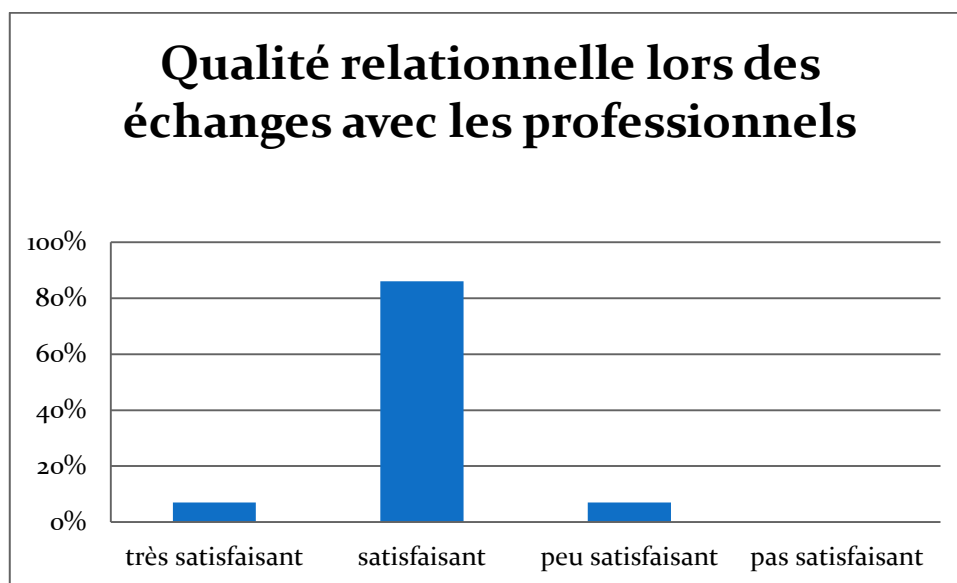
### Relations et vie sociale à Debrou

### Communications et informations transmises

- 75% des répondants estiment être suffisamment informés sur le fonctionnement de l'établissement.
- Seule la moitié des répondants connaissent leurs référents du Conseil de la Vie Sociale.
- 82% des répondants savent à qui s'adresser lorsqu'ils ont un problème et sont satisfaits des réponses qui leur sont apportées dans ce cas.
- 90% des résidents estiment être suffisamment informés que les animations qui ont lieu, mais certains d'entre eux estiment que l'information par voie d'affichage n'est pas suffisante.
- 82% des résidents interrogés sont satisfaits de leurs échanges avec les différents



professionnels de la maison de retraite.

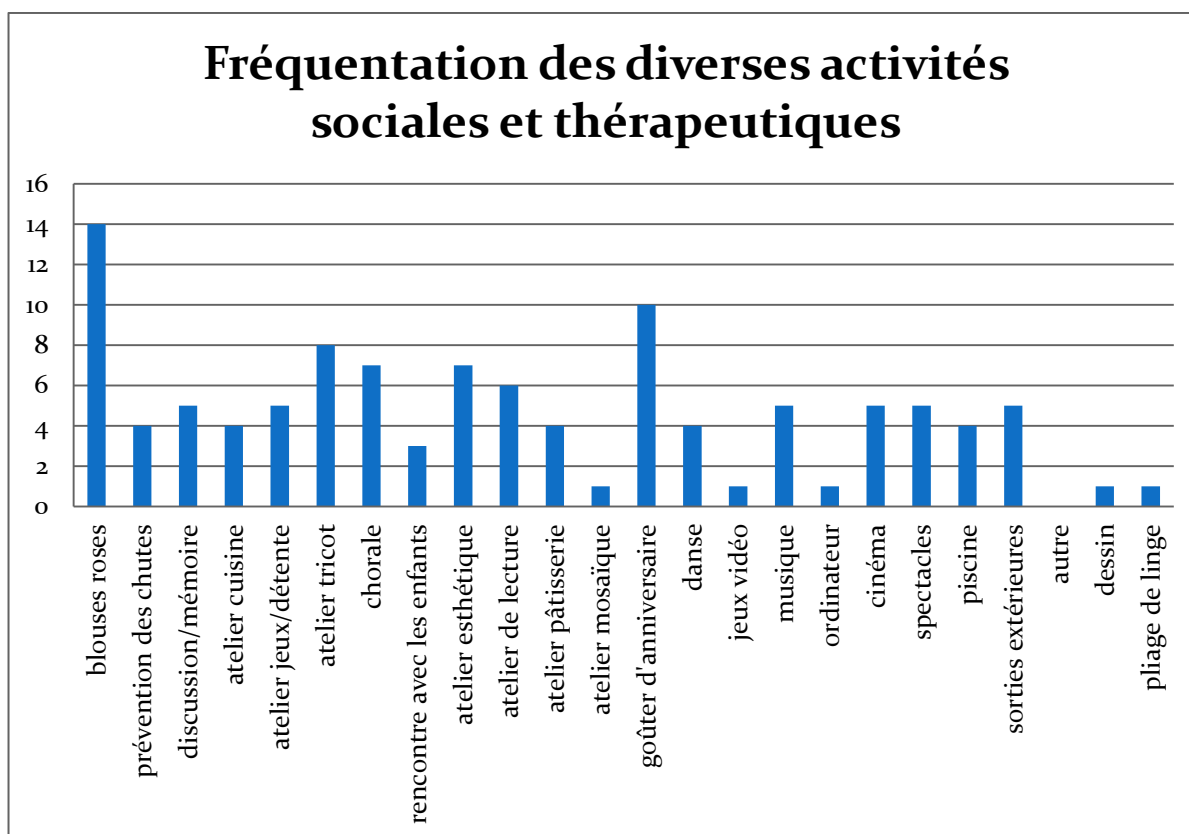
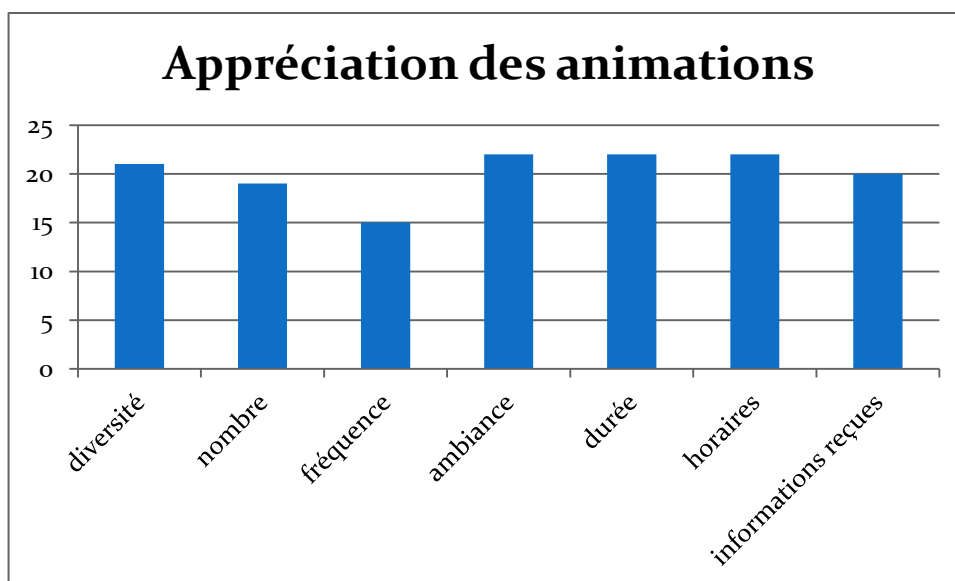


#### Vos relations avec les résidents

- 26 personnes ayant répondu à l'enquête déclarent bien s'entendre avec leurs voisins de table.
- A la question « Avez-vous le sentiment que l'établissement facilite votre vie sociale et les relations avec les autres résidents », 39% des résidents ont répondu positivement, 50% ont répondu « partiellement » et 11% ont répondu « non ».
- 50% des résidents disent avoir de bonnes relations avec les autres résidents, 28% estiment qu'ils entretiennent des relations classiques, et 18% déclarent qu'elles sont très bonnes.

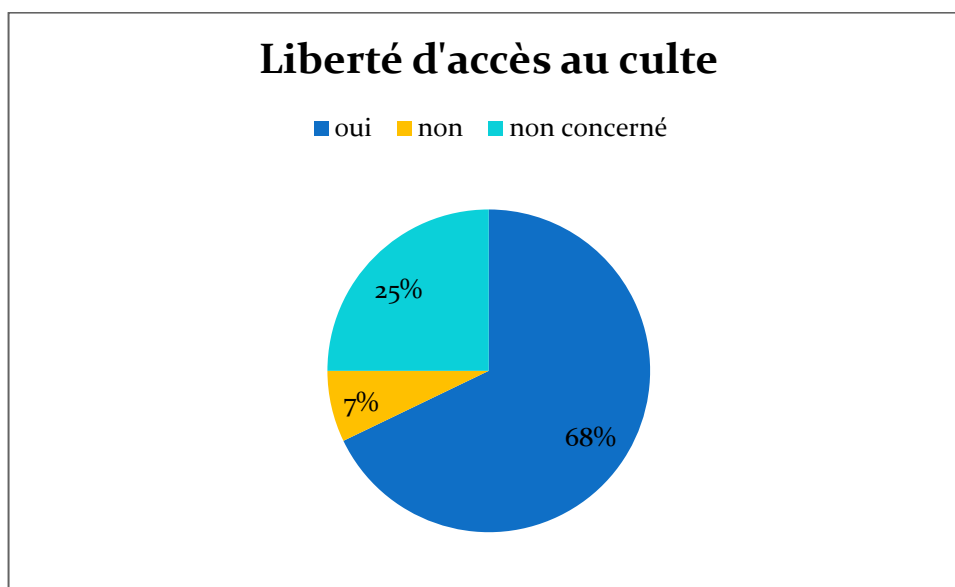
#### Vos animations

- 39% des personnes ayant participé à l'enquête déclarent fréquenter régulièrement les activités.
- Les raisons de non-participation aux activités sont la maladie, les problèmes de validité, ou la préférence de la lecture au calme, la solitude, les autres occupations et visites personnelles.
- Selon le graphique suivant, les animations sont bien appréciées par les résidents, notamment en ce qui concerne l'ambiance, la diversité, la durée et les horaires auxquelles sont proposées.



- Les activités les plus fréquentées par les résidents participants à l'enquête sont celles proposées par les blouses roses et les goûters d'anniversaire.
- Les attentes formulées par un résident sont la mise en place de cours de langue (anglais, espagnol, allemand) et davantage d'animations lors des week-ends.

Votre culte



- 68% des participants considèrent que l'établissement leur donne la possibilité de pratiquer le culte de leur choix.
- 64% des participants savent que l'établissement met à leur disposition les moyens de l'exercer.

Votre vie civique

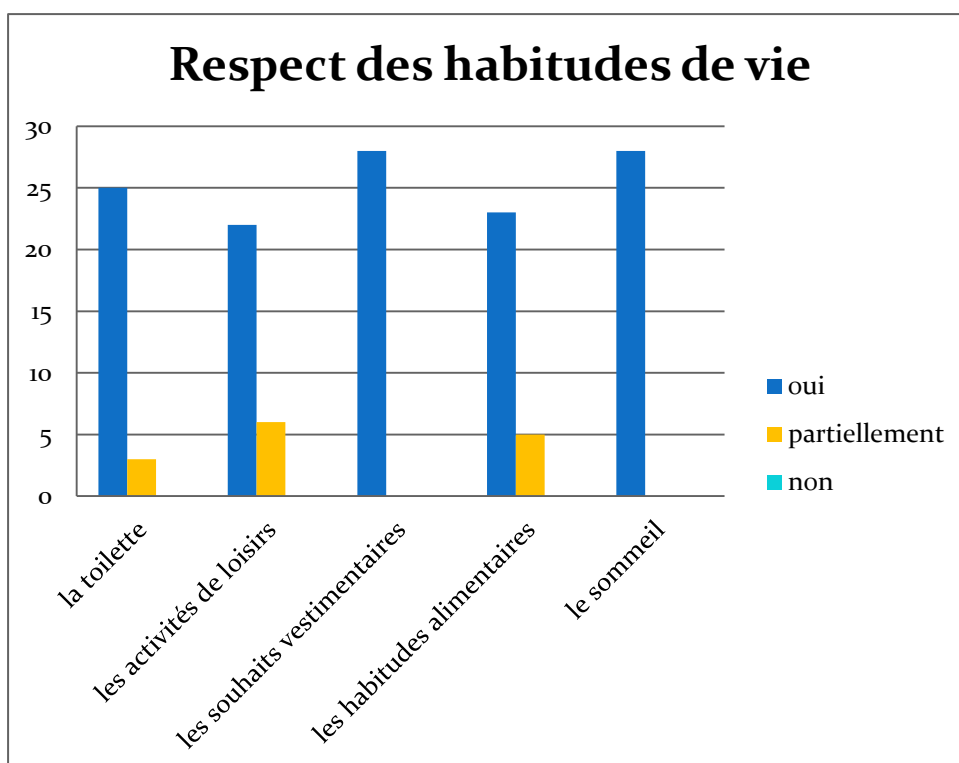
- 50% des répondants, soit 14 personnes, estiment que l'établissement leur donne la possibilité de participer à la vie civique.

## Votre bientraitance et autonomie

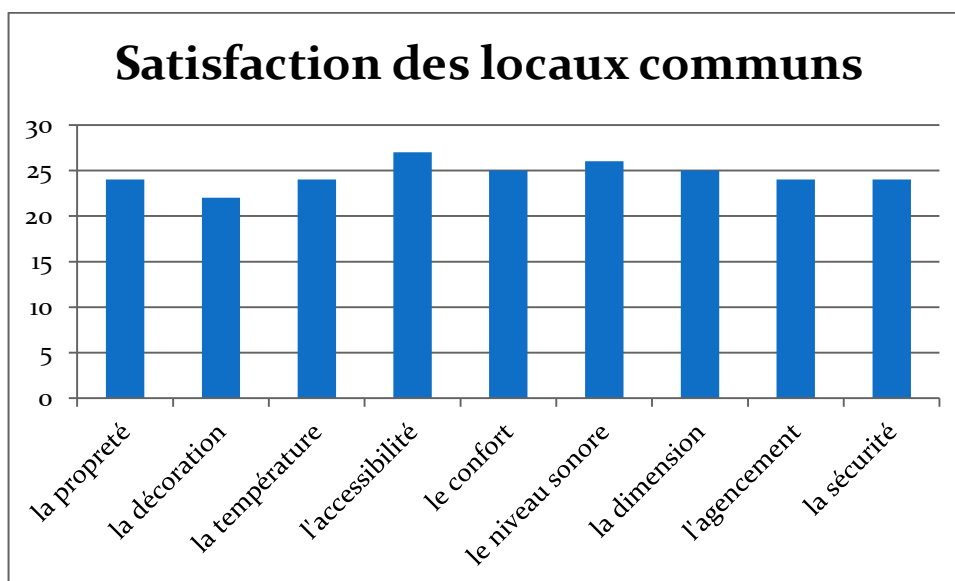
|                                                                                         | Oui | Non | % d'avis positifs sur les 28 répondants |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----------------------------------------|
| « Avez-vous le sentiment que votre autonomie physique est favorisée ? »                 | 28  | 0   | 100%                                    |
| « Avez-vous le sentiment que votre dignité et intégrité est respectée ? »               | 26  | 2   | 93%                                     |
| « Avez-vous le sentiment que votre liberté d'opinion et d'expression est encouragée ? » | 24  | 4   | 86%                                     |
| « Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix et de décision est respectée ? »    | 25  | 3   | 89%                                     |
| « Avez-vous le sentiment que votre droit à l'information est respecté ? »               | 28  | 0   | 100%                                    |
| « Avez-vous le sentiment que votre liberté de circulation est respectée ? »             | 27  | 1   | 96%                                     |
| « Avez-vous le sentiment que votre droit aux visites est respecté ? »                   | 28  | 0   | 100%                                    |

Aux questions évaluant le respect de l'autonomie des résidents et la dynamique de bientraitance, les réponses fournies sont nettement positives.

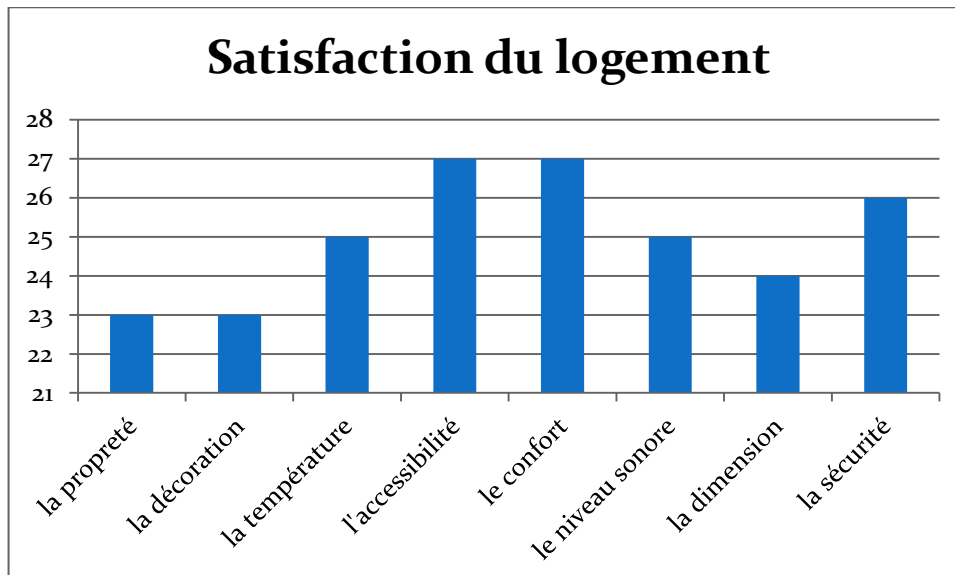
- 93% des résidents estiment que leur dignité et intégrité sont respectées.
- Les résidents se sentent respectés dans leur liberté de choix (89%) et dans leur liberté d'opinion et d'expression (86%).
- 93% des répondants, soit 26 résidents, estiment que l'établissement facilite les visites de leurs proches et que l'accueil qui leur est réservé est correct pour 64% d'entre eux, soit 18 résidents, et très satisfaisant pour les autres répondants, soit 36%.
- 75% des répondants, soit 21 résidents, se sentent considérés par le personnel et 25%, soit 7 résidents, pensent que le personnel ne les considère que partiellement.
- 82% des résidents se sentent chez eux dans leur logement et 75% disposent de la clé de leur logement.



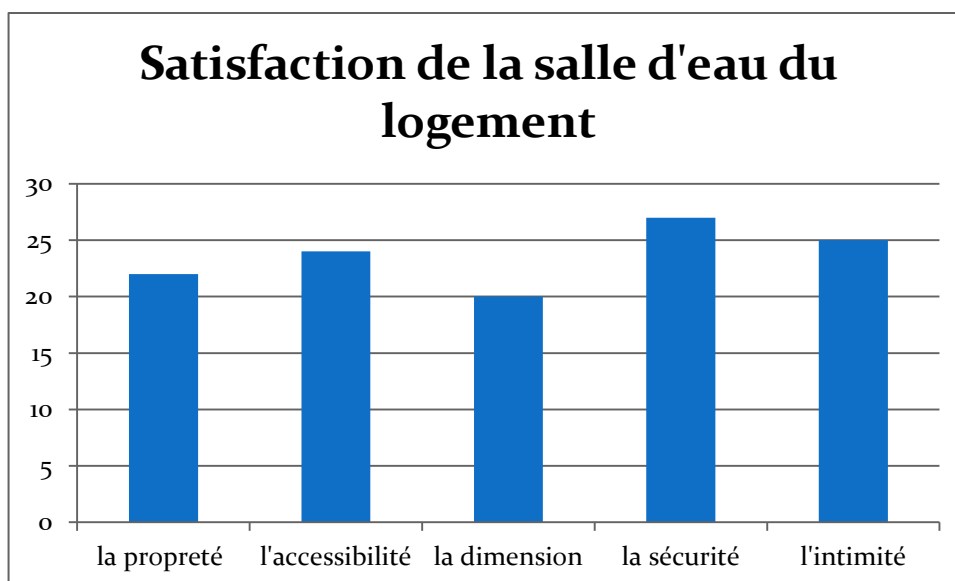
- Les résidents estiment, dans leur majorité, que les soignants respectent leurs habitudes de vie, notamment en ce qui concerne leurs souhaits vestimentaires et leur sommeil (100%).



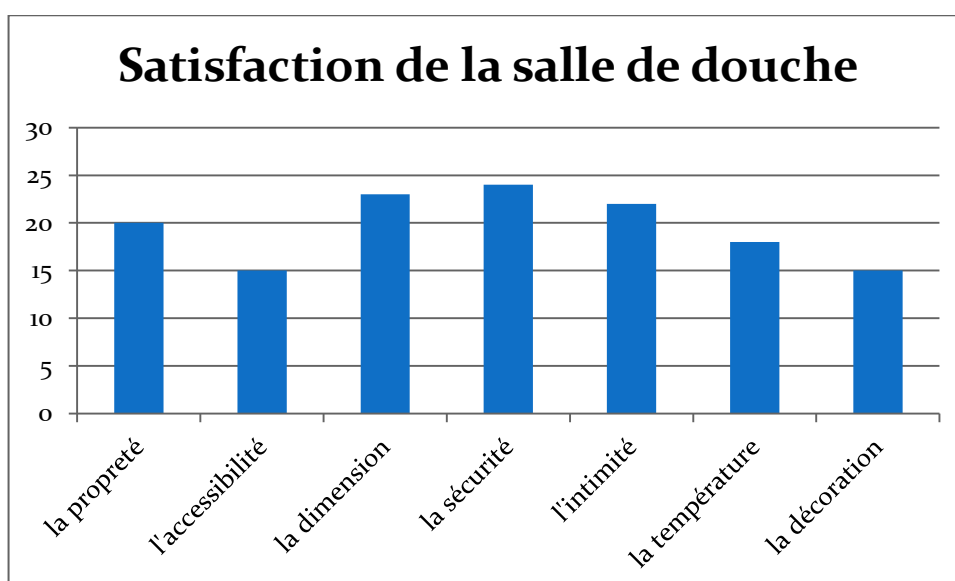
- Les résidents sont satisfaits des locaux communs.
- 96% d'entre eux trouvent qu'ils sont faciles d'accès, 93% d'entre eux sont satisfaits du niveau sonore et 89% de leur dimension.



- Les résidents sont satisfaits de leur logement.
- Les points qui leur offrent le moins de satisfaction sont la propreté et la décoration.



- Les résidents répondants à l'enquête sont satisfaits de leur salle d'eau, notamment au niveau de l'intimité et de la sécurité qu'ils y trouvent.
- 8 résidents trouvent que la salle d'eau est petite, et surtout lorsqu'ils la partagent (en cas de logement de cohabitation).



- En général, les résidents sont satisfaits de leur salle de douche.
- Les critères qui leur donnent le moins de satisfaction sont la décoration, la température (de l'eau, surtout) et leur accessibilité.

## Vos locaux extérieurs

- 82% des participants à l'enquête ont le sentiment de pouvoir se promener librement dans les parties extérieures.
- Les résidents souhaitent, en majorité, en profiter davantage (75% d'entre eux).
- 47% des résidents interrogés déclarent ne jamais aller au centre-ville, malgré la situation géographique favorable de la maison de la maison de retraite.
- 82% des résidents répondant à l'enquête trouvent que les parties extérieures sont aménagées de façon chaleureuse. Lorsque les résidents ont un avis négatif sur ce point ils déplorent un manque de fleurs, de bancs, ou un manque d'entretien.
- Parmi les personnes qui se rendent en centre-ville, 60% s'y rendent accompagnées.

|            |
|------------|
| Conclusion |
|------------|

- A la question, « D'une manière générale, l'établissement répond-t-il à vos attentes ? », 89% des interrogés répondent favorablement.
- Les principaux motifs de satisfaction évoqués par les résidents sont
  - l'amabilité du personnel et les relations entretenues avec lui (lors des soins notamment),
  - la gentillesse des autres résidents,
  - la propreté et la restauration,
  - l'accueil,
  - la sécurité,
  - la tranquillité dans le logement,
  - les animations,
  - le service médical,
  - et le respect de la liberté de chacun.

Les résidents ont évoqués quelques points qu'ils voudraient voir améliorés.

- Plusieurs résidents ont souligné un sentiment de manque de personnel, pouvant être source d'attente en cas de besoin ou d'appels.
- De plus, plusieurs résidents ont rapporté un manque d'entretien de fond dans les logements, notamment pour les vitres.

En comparant l'enquête de 2012 et l'enquête de 2013, les résultats sont similaires. En effet, en ce qui concerne les jours qui ont précédé leur admission, lors des deux enquêtes, la majorité des répondants ne se sont pas occupés des démarches d'admissions et le pourcentage de réponses positives aux différents items est donc faible. De même, les résidents affirment, dans leur majorité, ne pas avoir eu la possibilité de visiter l'établissement ou même de choisir leur logement et son type (simple ou double). Cependant, en 2013, nous savons que cela n'aurait



pas été souhaité par les résidents ou alors qu'ils étaient dans l'impossibilité de le faire. Lors des deux enquêtes, les résidents estiment avoir été bien accueillis, avec une majorité d'entre eux qui trouve cet accueil chaleureux que ce soit au niveau du personnel administratif, soignant ou des autres résidents.

Les coiffeuses, infirmières et aides-soignants sont parmi les premiers professionnels connus par les résidents, en 2012 comme en 2013.

En ce qui concerne les repas, les résidents sont satisfaits des horaires à laquelle ils sont pris et de qualité du service ; pour la qualité des repas, les résultats sont semblables, hormis en 2013 où la variété du petit déjeuner est jugée plus satisfaisante.

Une grande majorité des répondants estiment qu'ils se sentent en sécurité dans leur logement ainsi que dans l'établissement en général.

Lors des soins, les répondants sont majoritairement satisfaits de la surveillance médicale proposée lors des deux enquêtes ; en 2013, les répondants sont davantage satisfaits du respect de leur confort et de leur pudeur.

Les résidents sont globalement satisfaits de leurs relations avec les différents professionnels exerçant au sein de la maison de retraite.

Lors des deux enquêtes, la majorité des répondants ont de bonnes relations avec les autres résidents, mais une minorité estime que l'établissement facilite leur vie sociale. Les activités les plus fréquentées restent les blouses roses et les gouters d'anniversaire.

En ce qui concerne les droits des résidents à Debrou, en 2012 comme en 2013, les résidents sont satisfaits du respect de leur bientraitance et autonomie.

Le tableau ci-dessous permet de comparer les enquêtes de 2009 et de 2013. Il répertorie les grandes différences et similitudes entre ces deux études.

| <i>Comparaison entre l'enquête de 2009/2013</i>         | Différences                                                                                              |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Votre emménagement : avant l'emménagement</i>        | Lors des deux enquêtes : le résident a peu de contact avec l'établissement avant son entrée              |
| <i>Le fonctionnement de l'établissement : les repas</i> | En 2013 : L'horaire du petit déjeuner est défini et convient à la majorité des répondants.               |
| <i>Le fonctionnement de l'établissement : les soins</i> | En 2013 : Les résidents estiment que les soins sont davantage des moments d'échanges avec les soignants. |



**ANNEXE : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

**RESIDENT 2013**



Maison de Retraite  
DEBROU

# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU 2013

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.

Les questionnaires devront être retournés à la psychologue ou à l'accueil avant fin février 2013.

Melle Thuault Céline, stagiaire psychologue au sein de l'établissement, présente chaque lundi, mardi et mercredi, se tient à votre disposition pour toutes questions ou pour toute aide nécessaire pour compléter ce questionnaire.

Réalisé par A.Leriché, Psychologue,  
Céline Thuault, stagiaire psychologue,

Sous la direction de  
Mr Essalhi, directeur

# 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 16*

- 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 17 à 19*

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

## ✧ *Vos droits .....page 20 à 21*

- Culte
- Vie civique
- Bientraitance et autonomie

## ✧ *Aménagement de votre établissement et vos locaux...page 22 à 24*

- Locaux intérieurs
- Locaux extérieurs

## ✧ *Conclusion & Remerciements....page 25*

# 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 ?**

- |                                                        |                                        |                                                   |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui                           | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> Non                      |
| <input type="checkbox"/> Je ne m'en suis pas occupé(e) |                                        | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |

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

- |                              |                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus      |
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en suis pas occupé(e) |

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

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------|------------------------------|

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

- |                              |                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus      |
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> 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 ?**

- |                              |                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus      |
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en suis pas occupé(e) |

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

- |                              |                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus      |
| <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en suis pas occupé(e) |

**8. Si non, l'auriez-vous souhaité ?**

- |                              |                              |
|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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 ?                    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la propreté ?                       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Du confort ?                           | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Du niveau sonore ?                     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la décoration ?                     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la cohabitation avec le voisinage ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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      ☐ Moyen      ☐ Chaleureux      ☐ Très chaleureux

**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            | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| L'ergothérapeute          | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les psychologues          | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| L'animatrice              | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les médecins              | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les infirmières           | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les aides-soignantes      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les aides médico-sociales | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Les cadres de santé       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| La diététicienne          | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Le service cuisine        | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Le service de lingerie    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Le service technique      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |
| Le service administratif  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Je ne m'en souviens plus |

**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 ☐ Jamais



# 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 :               | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En qualité :                | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En température :            | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En variété et composition : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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 :               | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En qualité :                | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En température :            | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En variété et composition : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

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

|                             |                              |                              |
|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| En quantité :               | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En qualité :                | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En température :            | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| En variété et composition : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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. Sollicite-t-on 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

|                                    | 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           | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Médecins traitants              | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Cadres de santé                 | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Ergothérapeute                  | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Diététicienne                   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Animatrice                      | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Psychologues                    | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Coiffeuses                      | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Soignants                       | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Blanchisserie                   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Cuisine                         | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Administration & Accueil        | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Service Technique               | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Agents d'entretien des chambres | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non |
| Agents d'entretien des locaux   | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non | <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> 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       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De leur nombre          | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De leur fréquence       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'ambiance           | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la durée             | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Des horaires            | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Des informations reçues | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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 :              | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> Non |
| - Les activités de loisirs : | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> Non |
| - Souhaits vestimentaires :  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> Non |
| - Habitudes alimentaires :   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> Non |
| - Sommeil :                  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Partiellement | <input type="checkbox"/> 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     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la décoration   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la température  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'accessibilité | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Du confort         | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Du niveau sonore   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la dimension    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'agencement    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la sécurité     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

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

|                  |                              |                              |
|------------------|------------------------------|------------------------------|
| La propreté      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| La décoration    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| La température   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| L'accessibilité  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Au confort       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Au niveau sonore | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| À la dimension   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| La sécurité      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'accessibilité | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la dimension    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la sécurité     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'intimité      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

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

- |                    |                              |                              |
|--------------------|------------------------------|------------------------------|
| De la propreté     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'accessibilité | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la dimension    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la sécurité     | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De l'intimité      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la température  | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| De la décoration   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> 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 ☐ Non

**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 !