

## NOTE D'INFORMATION

<u>REFERENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2017 – 037	<u>QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION A L'ATTENTION DES FAMILLES ET PROCHES DES RESIDENTS DE L'EHPAD DEBROU</u>	06.11.2017

### A l'attention des familles et proches des résidents de l'EHPAD DEBROU,

**Mesdames et Messieurs les résidents,**

L'ensemble du personnel est en constante réflexion pour améliorer votre vie quotidienne et celle de vos proches au cours de votre séjour au sein de la Résidence DEBROU. Dans ce contexte, nous mettons à votre disposition, au sein de chaque logement, **un questionnaire de recueil de satisfaction à l'attention de votre famille et de vos proches.**

Nous sollicitons la participation de vos proches pour compléter ce questionnaire. S'il est remis un questionnaire par résident, nous vous informons que plusieurs membres d'une même famille peuvent toutefois le renseigner. **Ce questionnaire devra être déposé à l'accueil avant le lundi 27 novembre 2017.**

L'ensemble de l'analyse des résultats sera disponible sur le site internet et en consultation libre à l'accueil. Une synthèse de ces résultats sera au préalable présentée aux membres du Conseil de la Vie Sociale au mois de décembre 2017.

Ce travail viendra enrichir les propositions d'accueil et d'accompagnement des proches réalisées au sein de la Résidence DEBROU.

Le service psychologie se tient à votre disposition sur rendez-vous si vous avez des questions relatives à cette enquête ou si vous nécessitez d'une aide pour la compléter.

**Je vous remercie pour votre partenariat et votre confiance.**

Le Directeur,

A. ESSALHI



**DESTINATAIRES** : Familles - Proches – Membres du Conseil de la Vie Sociale - Chrono

**MISE EN APPLICATION** : immédiate

**Folio** : 1

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

Joué-Lès-Tours, le 06 novembre 2017

Chère famille, Cher proche,  
Madame, Monsieur,

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

Je vous remercie de votre collaboration.

*Bien à vous!*

Monsieur ESSALHI Abdelkabire,  
Directeur de la Résidence DEBROU



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

Votre nom : ..... Votre prénom : .....

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

Nom : ..... Prénom : ..... Logement n° : .....

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

Questionnaire de Satisfaction des Familles et des Proches 2017

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



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

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

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

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

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

Quel est votre lien avec le résident ?

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

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

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

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

Remarques : .....

.....

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

Remarques : .....

.....

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

Remarques : .....

.....

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

Remarques : .....

.....

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

Remarques : .....

.....

.....



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

Remarques : .....

.....

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

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

- Oui
- Non

Remarques : .....

.....

La vie au sein de la Résidence DEBROU		😊😊	😊	😞	😞😞
68	Mon proche est en sécurité au sein de la Résidence DEBROU.				
69	Le repérage des locaux (Logement, Restaurant, Salon...) est aisé.				
70	L'accessibilité de la Résidence DEBROU est satisfaisante.				
71	Les locaux de la Résidence DEBROU sont bien aménagés pour la vie quotidienne.				
72	Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont adaptés pour les personnes âgées.				
73	La Résidence DEBROU est correctement entretenue.				
74	Il n'y a pas d'odeurs désagréables au sein de la Résidence DEBROU.				
75	La Résidence DEBROU n'est pas bruyante.				
76	La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes.				
77	La liberté d'aller et venir de votre proche est respectée.				
78	La liberté laissée à votre proche pour recevoir ses amis et ses proches est totale.				
79	Votre proche peut facilement vous contacter.				
80	Vous pouvez facilement contacter votre proche.				
81	La Résidence DEBROU respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre proche.				
82	<b>De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante.</b>				

Remarques : .....

.....

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

Remarques : .....

.....

