



Résidence
DEBROU

VOTRE MAISON DE RETRAITE

Enquête de satisfaction Familles et Proches 2022

Synthèse des résultats

12 rue Debrou - 37300 Joué-Lès-Tours

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

SOMMAIRE

I.	CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2022.....	
a.	Objectifs.....	3
b.	Méthodologie.....	3
c.	Démarche de communication	4
d.	Les différentes étapes de l'enquête	4
e.	Les participants à l'enquête de satisfaction des familles	5
II.	RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES	
1.	Lien du répondant avec le résident.....	6
2.	Présence du résident au sein de l'établissement.....	7
3.	Localisation du lieu de vie du résident.....	7
4.	L'accueil de votre proche au sein de la Résidence DEBROU.....	8
5.	Le contact avec le personnel de la Résidence DEBROU.....	9
6.	Le logement de votre proche.....	11
7.	Le linge de votre proche.....	12
8.	Les soins prodigués à votre proche.....	14
9.	Les repas de votre proche.....	17
10.	La vie sociale de votre proche.....	19
11.	La vie au sein de la Résidence DEBROU.....	21
12.	La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU.....	23
13.	La gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU.....	24
14.	L'évaluation générale de la Résidence DEBROU.....	26
III.	ANNEXES.....	29

I. Construction du questionnaire de satisfaction familles 2022

a. Objectifs

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

b. Méthodologie

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

L'enquête s'est déroulée au mois de février 2022. Les questionnaires ont été construits puis envoyés individuellement à chaque famille par courriel via l'adresse e-mail de la Résidence le 31 janvier 2022, puis récupérés et analysés à partir du 28 février 2022, soit 3 semaines après sa diffusion.

L'élaboration de ce questionnaire de satisfaction destiné aux familles a été coordonné par le service psychologie de la Résidence DEBROU. Pour faciliter l'accès au questionnaire et obtenir une participation optimale, le questionnaire a été créé sous une forme numérique (Google Forms) et également mis à disposition sous format papier. Il a été soumis à l'avis de la Vice-Présidente du Conseil de la Vie Sociale et validé par Monsieur ESSALHI, Directeur de la Résidence DEBROU.

Le questionnaire est composé de la façon suivante :

- Une première partie informative pour la famille du résident au niveau :
 - a. Des objectifs de l'enquête,
 - b. De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données,
 - c. Des modalités de réponse au questionnaire,
 - d. De l'indication du secteur de vie du résident,
 - e. Du lien du proche avec le résident,
 - f. De l'ancienneté d'hébergement et l'unité de vie du proche hébergé

- Une deuxième partie composée des questions réparties selon des rubriques distinctes :
 - g. L'accueil
 - h. Le contact avec le personnel
 - i. Le logement
 - j. Le linge
 - k. Les soins prodigués au proche
 - l. Les repas

- m. La vie sociale
- n. La vie au sein de la Résidence DEBROU
- o. La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU
- p. La gestion de la crise sanitaire COVID-19
- q. L'évaluation générale

c. Démarche de communication

La Direction a informé le Conseil de la Vie Sociale ainsi que les équipes soignantes et les familles de la réalisation du questionnaire.

Suite aux réponses reçues certaines familles ont été contactées pour préciser leurs réponses.

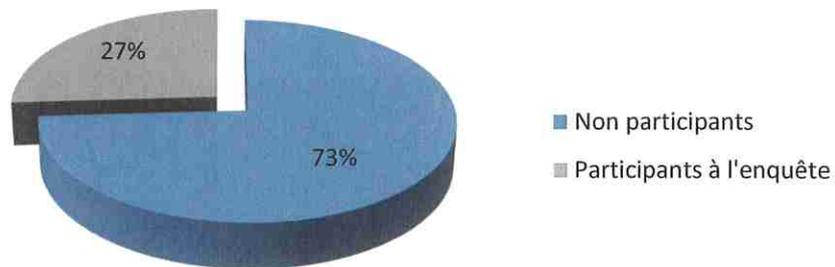
Des points d'amélioration seront proposés à la fin de chaque axe.

d. Les différentes étapes de l'enquête

1. Création du questionnaire
2. Envoi du questionnaire aux familles
3. Recueil des données
4. Retranscription des résultats papiers en format numérique
5. Analyse des résultats
6. Reprise de l'analyse des résultats avec la Direction
7. Réalisation d'une synthèse de cette analyse présentée au Conseil de la Vie Sociale
8. Diffusion la plus large possible de l'ensemble des résultats de l'enquête :
 - En libre consultation à l'accueil pour les résidents, leurs proches ou familles au sein du site internet de la Résidence (www.debrou.fr)
 - Auprès des différents professionnels de la Résidence au moyen de la messagerie interne

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

Graphique n°1 : Taux de participation à l'enquête de satisfaction familles 2022



Au regard de ce graphique, nous observons un taux de participation de 27% au questionnaire de satisfaction familles 2022. Cela représente un total de 65 questionnaires recueillis sur 240.

II. Résultat de l'enquête de satisfaction des familles

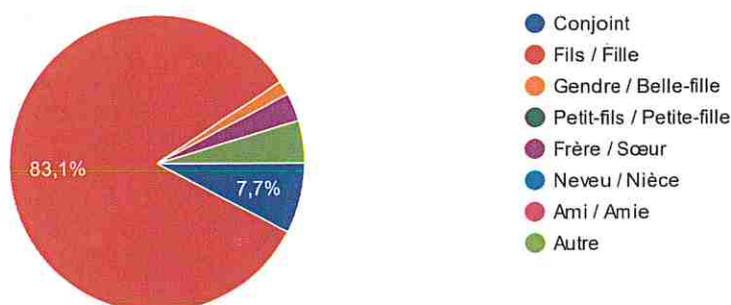
Traitement des données et résultats

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

Pour chaque question nous avons recensé le nombre de répondants. Ensuite, les calculs de pourcentage ont été effectués en fonction du nombre de répondants par rapport au nombre de personnes interrogées. Les questions ouvertes, quant à elles, ont été traitées une à une par une analyse de contenu. Dans la partie résultat de l'enquête de satisfaction des familles, sont abordées les évaluations générales de chaque rubrique. En annexes sont reportés les résultats de chaque item proposé dans le questionnaire.

1. Lien du répondant avec le résident

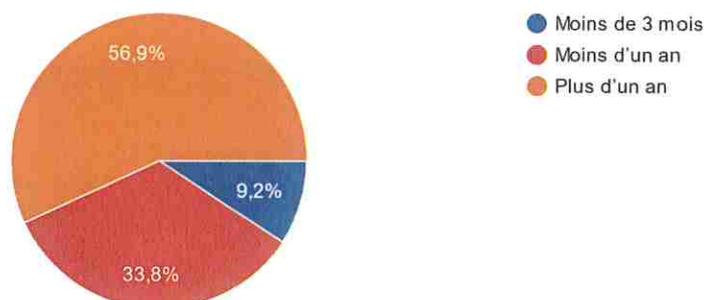
Graphique n°2 : Lien du répondant avec le résident



Concernant le lien du répondant avec le résident, nous observons que 83,1% des répondants sont identifiés comme enfant (fils ou fille), 7,7% sont des conjoints de résidents, 1,5% des réponses représentent les gendres ou les belles-filles. Par ailleurs, 3,1% des répondants sont des frères ou sœurs. Enfin, 4,6% n'indiquent pas de lien de parenté spécifique et s'identifient comme « autre ».

2. Présence du résident au sein de l'établissement

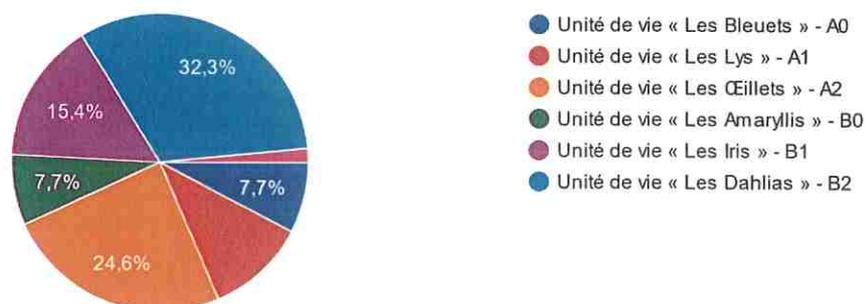
Graphique n°3 : Présence du proche dans la Résidence DEBROU



D'après ce graphique, la majorité des personnes ayant participé à l'enquête ont un proche présent dans la Résidence depuis plus d'un an, soit 56,9% des répondants. 33,8% des participants accompagnent leur proche au sein de la Résidence DEBROU depuis une durée inférieure à un an. Enfin, 9,2% ont un proche présent dans la Résidence depuis moins de 3 mois.

3. Localisation du lieu de vie du résident

Graphique n° 4 : Lieu de vie du résident



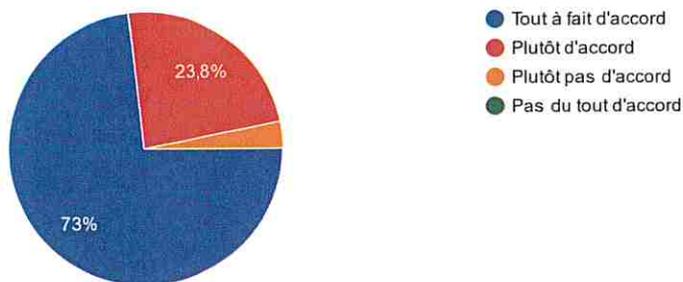
Pour cette enquête familles 2022, 32,3% des répondants ont un proche résidant au sein de l'unité de vie « Les Dahlias », 24,6% au sein de l'unité de vie « Les Œillets », 15,4% des répondants ont un proche habitant aux « Iris », 10,8% aux « Lys » et 7,7% aux « Bleuets ». Enfin 7,7% des personnes ayant choisi de répondre à ce questionnaire ont un proche résidant aux « Amaryllis ».

Ces résultats indiquent qu'au moins 15,4% des répondants ont un proche habitant au sein des unités de vie protégées, représentant 10 questionnaires.

Par ailleurs, 83,1% des réponses concernent les personnes ayant au moins un proche résidant au sein des unités de vie classique, soit 54 réponses au questionnaire.

4. L'accueil de votre proche au sein de la Résidence DEBROU

Graphique n°6 : Évaluation générale de la procédure d'accueil



De façon générale, nous observons que 73% des répondants indiquent être « *tout à fait satisfaits* » de la procédure d'accueil. 23,8% se disent « *plutôt satisfaits* » et 3,2% ne sont « *plutôt pas satisfaits* » avec la procédure d'accueil de la Résidence DEBROU.

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 12 réponses

- « <i>La prise en charge s'est faite en plein COVID pas de visite de l'établissement.</i> »
- « <i>Pas de visite de la résidence car période de confinement.</i> »
- « <i>Je n'ai pas pu visiter car COVID à l'entrée de maman, 1er confinement.</i> »
- « <i>Très bon accueil et écoute de la part des différents interlocuteurs de DEBROU ; Merci</i> »
- « <i>Ça ne fait qu'un mois que ma mère est rentrée dans votre Etablissement, et après plusieurs visites j'ai le sentiment que ma mère se plaît bien, j'ai pu rencontrer le personnel qui est très agréable et toujours disponible pour nos questions.</i> »
- « <i>Personnel de l'accueil chaleureux et bienveillant au top !!</i> »
- « <i>Informations très complètes lors de l'admission du résident.</i> »
- « <i>Pas de visite en raison de la COVID.</i> »

- « Entrée pendant le confinement donc pas de visite. Tout par internet et téléphone. Mme Olivier était très bien ».
- « Maman est rentrée à DEBROU le 3 décembre 2020 en plein COVID. Il n'y a donc pas eu d'accueil et de visite des locaux. »
- « C'est fait vite fait !!!! »
- « Merci à Mme Olivier et à Mme Roy pour les procédures d'admission. »

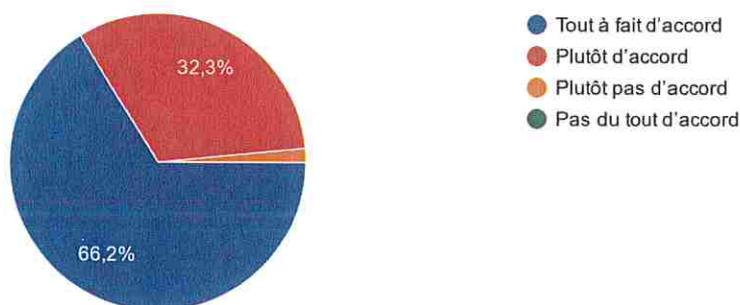
Axe d'amélioration :

À ce jour, les mesures sanitaires ont été allégées. Il est aujourd'hui naturellement proposé aux proches, lorsqu'un logement est disponible après validation du dossier de demande d'admission par la Commission d'admission, de visiter la Résidence DEBROU avant l'entrée.

En 2022, il est prévu la création depuis le site internet www.debrou.fr d'une visite virtuelle des principaux espaces de vie de la Résidence DEBROU.

5. Le contact avec le personnel de la Résidence DEBROU

Graphique n°7 : Évaluation générale de la qualité du contact avec le personnel



66,2% des répondants se disent être « *tout à fait satisfaits* » de la qualité des rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU. 32,3% se disent « *plutôt satisfaits* ». Enfin, 1,5% des réponses indiquent que les familles ou les proches ne sont « *plutôt pas satisfaits* » des contacts avec le personnel.

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions** : 18 réponses

-	<i>« Pas de souci. »</i>
-	<i>« Je ne réussis pas toujours à joindre leur médecin. »</i>
-	<i>« Très satisfaite vu que je demeure en Avignon, bonne relation avec les personnels. »</i>
-	<i>« Déjà répondu sur la 1ère page. »</i>
-	<i>« Peu de contact avec la personne référente, avec le temps les échanges sont inexistantes et c'est dommage. Par ailleurs il n'est plus proposé le PASA à ma maman souffrant d'Alzheimer. Je souhaiterai que cette activité lui soit accessible sans qu'on lui pose la question "voulez-vous venir... ?" car sa réponse sera toujours "non" en l'invitant à suivre le groupe au PASA alors elle irait volontiers. Peut-être la méthode pour la faire venir n'est pas la bonne. »</i>
-	<i>« Il n'est pas toujours facile de déranger le personnel au travail. Mais quand on les aborde les réponses sont souvent données. »</i>
-	<i>« Aucun contact particulier avec le référent (même pendant les périodes de confinement). »</i>
-	<i>« Je mets la note maxi pour le personnel qui sont pour la plupart très gentils (bien sûr il y en a toujours une qui sort du lot). Je ne connais pas le référent, donc je ne saurais pas dire si je l'ai rencontré ? »</i>
-	<i>« De très bons échanges avec le personnel et celui du PASA. »</i>
-	<i>« Je ne connais pas le référent institutionnel de ma mère. »</i>
-	<i>« Dans le livret d'accueil identifier avec la couleur des blouses la fonction du personnel. Ma mère a changé d'unité en très peu de temps dans l'établissement et l'unité des bleuets. L'accueil dans l'unité classique a été très bien organisée (enveloppe d'accueil pour elle et moi...). Par contre aucun lien entre les deux unités. J'ai appris qui était sa référente lors de la réunion du conseil des familles. Alors que j'étais présente tous les jours dans l'unité. J'ai été obligée de demander qui était sa référente institutionnelle. Les transmissions doivent être améliorées +++ . »</i>
-	<i>« Personnel aimable mais surchargé. »</i>
-	<i>« Le (ou la) référent n'est pas toujours là. Pas de communications entre les équipes, ne sont jamais au courant quand on leur pose une question... »</i>

- « Les membres du personnel n'ont pas tous le même caractère ou la même attention, mais l'essentiel est de pouvoir se comprendre. »
- « Manque de personnel. Le personnel fait tout ce qu'il peut mais n'ont pas quatre bras. »
- « Le personnel étant débordé, il est difficile de trouver la bonne personne quand on en a besoin. »
- « Manque de personnel " Les Amaryllis" »

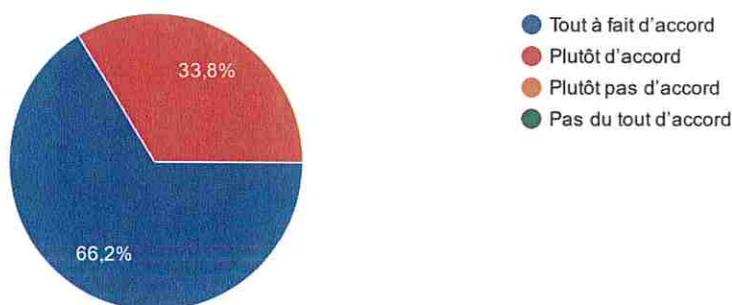
Axe d'amélioration :

En tant que famille ou proche, il vous est possible de demander à rencontrer votre référent institutionnel désigné.

Il est également possible de prendre un rendez-vous avec le médecin coordonnateur ou le médecin traitant de votre proche au niveau de l'infirmerie du bâtiment où réside votre proche (située sur la passerelle du 1^{er} étage pour le bâtiment A et sur la passerelle du 2^{ème} étage pour le bâtiment B).

6. Le logement de votre proche

Graphique n°8 : Évaluation générale de la satisfaction du logement du résident



De manière générale, 66,2% des personnes interrogées ont indiqué être « *tout à fait satisfaites* » du logement de leur proche, représentant un total de 43 personnes sur 65 répondants. 33,8% de répondants se disent « *plutôt satisfaits* » du logement, représentant 22 réponses sur 65.

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 6 réponses

- « Aucune difficulté rencontrée. »
- « J'aimerais juste qu'elle retrouve si cela est possible les petits bijoux qu'elle a perdus. »

- « Réparations bien assurées généralement sauf le mur, il faudrait une planche au sol pour bloquer le fauteuil de mon mari »
- « Parfois le ménage laisse à désirer »
- « Manque de propreté. »

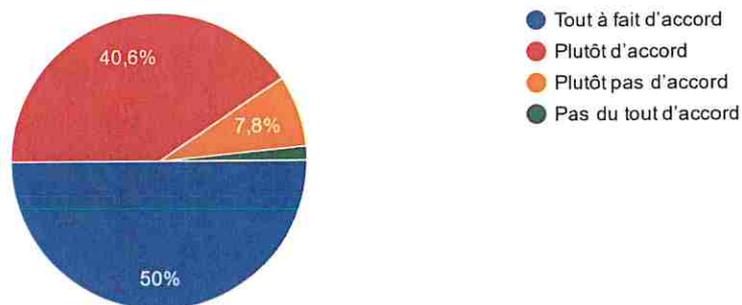
Axe d'amélioration :

Pour toute difficulté liée au logement de votre proche, vous pouvez prendre contact immédiatement avec un personnel de l'unité de vie ou rencontrer votre référent institutionnel.

7. Le linge de votre proche

Graphique n°9 : Évaluation générale de l'entretien du linge du résident

De manière générale, le linge de votre proche est correctement entretenu



De façon générale, nous observons que 50% des répondants sont « *Tout à fait satisfaits* » de l'entretien du linge. 40,6% sont « *plutôt satisfait* », 7,8% indiquent être « *plutôt pas d'accord* ». Enfin, 1,6 % des familles ayant répondu à ce questionnaire ont mentionné leur insatisfaction « *pas du tout d'accord* » concernant l'entretien du linge, soit 1 réponse.

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 18 réponses

- « Le rangement n'est pas parfait. »
- « Tout est parfait, grand dévouement auprès des malades. »

- « Le linge absent de la chambre de maman suite à ses problèmes de santé est tout à fait normal. »
- « En revanche je trouve que le trousseau de vêtements apporté à son entrée n'est pas utilisé en totalité. »
- « Des affaires de Madame Bourdin (chambre 221) sont manquantes, les affaires étaient mélangées dans l'armoire, et en bazar. »
- « Le linge est entretenu par la famille. »
- « Le point noir de la résidence est l'entretien du linge. J'ai à plusieurs reprises retrouvé des t-shirts déchirés en lambeaux, des pulls rétrécis à la taille 6 ans. Le linge est malmené, sans soin, sans repassage, posé en un tas sans forme toutes affaires mélangées dans l'armoire. Un peu plus de soin doit être apporté au linge c'est évident. Pourquoi faire bouillir des pulls ? Le tri n'est donc pas fait ? »
- « Difficile de répondre précisément à cette question vu notre éloignement et non visites assez espacées. Hormis l'incident des vêtements perdus sans explication à l'entrée en 2018, RAS. »
- « Linge qui disparaît malgré le marquage. Linge d'autres personnes attribué. Les serviettes de toilettes ne sont pas assez souvent changées. Le linge est le gros point faible pour moi. »
- « Placard en désordre au vu de la pathologie de Mme M. »
- « Parfois des erreurs de noms (gants, serviette). »
- « Le rangement dans l'armoire laisse à désirer, mis n'importe où et rarement mis sur cintre, donc ressort chiffonné. »
- « Le linge est vraiment le point faible, pliage, repassage, rangement à revoir. Perte de vêtements. »
- « Linge chiffonné. Il serait judicieux de rajouter une étagère dans le placard afin que le linge soit moins tassé et serait moins chiffonné. »
- « A déplorer souvent : linge égaré, vêtements déteints. »
- « Merci d'approprier les vêtements aux saisons, chemises de nuit et pulls. »

- « Linge perdu, délavé, très mauvaise opinion de la lingerie. »
- « De nombreux vêtements reviennent trop souvent rétrécis et obligent le renouvellement du linge. »

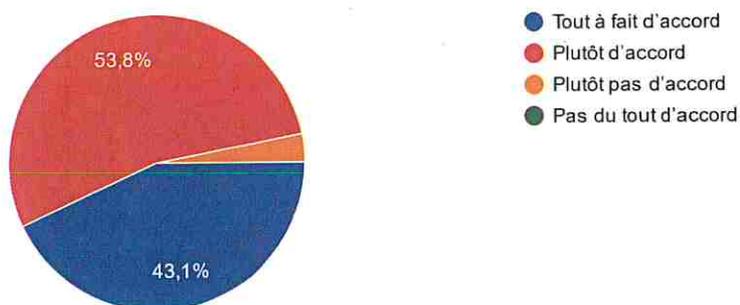
Axe d'amélioration :

Pour tout effet personnel ou vestimentaire perdu ou abîmé vous pouvez rédiger une feuille d'évènement indésirable (disponible sur notre site internet www.DEBROU.fr, à l'Accueil ou bien au sein de chaque unité de vie sur demande auprès d'un Agent). Toute feuille signalant un évènement indésirable est traitée par Monsieur le Directeur en réunion de direction, et ce, de façon quotidienne et génère une réponse personnalisée et écrite.

Pour tout autre difficulté liée au linge de votre proche (rangement, repassage...), vous pouvez prendre contact immédiatement avec un personnel de l'unité de vie ou rencontrer votre référent institutionnel.

8. Les soins prodigués à votre proche

Graphique n°10 : Évaluation générale de la personnalisation de l'accompagnement du résident



43,1% des répondants à cette enquête se disent « *tout à fait satisfaits* » de l'accompagnement de leur proche en termes de soins prodigués, soit 28 réponses. 53,8% sont « *plutôt satisfaits* », représentant 35 personnes sur 65. Enfin, 3,1% des réponses indiquent une insatisfaction « *plutôt pas d'accord* » concernant les soins prodigués à leur proche. Cela représente un total de 2 réponses sur 65 au total.

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 19 réponses

- « Pas de retours réels de tous ces suivis. »
--

- « Je félicite toute l'équipe pour son dévouement. »
- « Il faut toujours être vigilant et insister longuement auprès des médecins pour obtenir le traitement adapté car ils ne font pas appel à des spécialistes (ex des ophtalmo) et des lésions aux yeux sont restées au stade inflammatoire pendant des mois voire un an ...avant que j'apporte le conseil de mon ophtalmo pour soigner ce qui apparemment ne pouvait pas l'être !!! »
- « D'autre part y a-t-il suffisamment de soignants la nuit en unité fermée pour éviter que les résidents déambulent la nuit dans l'incapacité de rejoindre seuls leur chambre ? Les infirmières et infirmiers donnent tout ce qu'ils peuvent pour le bien être des résidents et cela se voit. Merci à eux ! »
- « Difficile de répondre précisément sur ces sujets. 1) Ma mère ne s'exprime quasiment pas sur ces sujets. 2) Sauf erreur pratiquement pas de retour du référent. 3) J'hésite beaucoup à déranger par téléphone le personnel soignant. Donc je fais confiance, en 3 ans pas d'incident véritable. J'en déduis que les soins sont globalement satisfaisants. Aucun élément sérieux ne me permet de mettre cela en doute. »
- « Pb de toilettes : ongle et rasage très aléatoires... »
- « L'intervention du pédicure devrait être automatique. »
- « Il y a des questions auxquelles je ne peux pas répondre car je ne sais pas. »
- « Avec l'entrée à DEBROU, perte du suivi médical de ma mère. Manque de communication on ne sait pas quand elle voit le médecin. Pourquoi on lui fait une prise de sang ? »
- « Pourrait-on de temps en temps lui couper les ongles des mains. Elle ne peut pas le faire toute seule. »
- « A l'entrée pas de mise à plat du projet de vie rempli à l'extérieur et l'institution (infirmière, aide-soignante...). Ce qui fait que certaines habitudes de vie ne sont pas respectées notamment les habitudes alimentaires, vêtements... Degré d'autonomie dans l'habillement (combinaison, "damant" à manche (ongles, collant). Alimentaire : ne mange pas de produit laitier. L'ergothérapeute n'a jamais été vu alors que ma mère a eu le poignet gauche cassé. Pas d'aide pour l'aider au repas (couper sa viande). Ma mère a eu une phase de dépression suite à son entrée. Je n'ai pas été prévenue de la perte de poids. Je venais tous les jours. Je trouve que la période "d'habituance" de la personne âgée à l'établissement n'est pas, on n'a pas été suffisamment encadré, discuté. Personnel partout très disponible, patient et bienveillant. Les animations sont insuffisantes les week-ends. Les résidents sont majoritairement assis dans la salle commune... et attendant ! Répartition semaine/week-end des aides-soignants animateurs à revoir. »

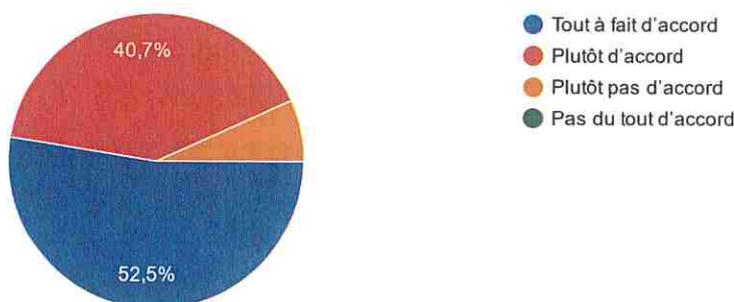
- « Si des soins de pédicure sont nécessaires je vous remercie de contacter la pédicure sans attendre l'accord de la famille. »
- « Approche non médicamenteuse rare (condition sanitaire). Accompagnement médecin très occasionnel et ainsi que les cadres de santé. »
- « On n'est pas prévenu de tout acte sur le résident, on nous prévient une fois que c'est fait, ce qui n'est pas normal. Les médicaments sont longs à être réapprovisionnés et servent pour tous les résidents ».
- « Besoin de kiné plus souvent pour la marche et le drainage lymphatique. Manque de liaison entre personnel médical et hôpital. Besoin de plus de surveillance de nuit, pour éviter les intrusions dans les chambres des résidents qui déambulent. »
- « La prise de médicaments n'est pas suffisamment surveillée le matin, il m'est arrivé de venir l'après-midi et de retrouver sur la table roulante les médicaments du matin non pris. »
- « J'ai constaté 2 erreurs au niveau de la préparation des médicaments, lors de repas en famille : un médicament manquant / un comprimé de morphine ajouté aux médicaments prescrits. »
- « Est-ce normal d'attendre 10min lorsque le résident appuie sur la sonnette pour avoir de l'aide ? (Manque de personnel nous répond-t-on). »
- « Manque de personnel. La douche n'est pas donnée régulièrement ? »

Axe d'amélioration :

En cas d'interrogation sur l'état de santé de votre proche, vous pouvez prendre un rendez-vous avec le personnel médical ou paramédical (infirmière, médecin, ergothérapeute, cadre de santé paramédical...) en vous rapprochant immédiatement des services infirmiers ou, à défaut, auprès de l'accueil qui vous orientera vers le professionnel indiqué.

9. Les repas de votre proche

Graphique n°11 : Évaluation générale de la qualité des repas



De manière générale, 52,5% des répondants ont estimé que la qualité des repas était très satisfaisante (41 personnes sont « tout à fait d'accord »), 40,7% se disent « plutôt d'accord », soit 24 réponses et 6,8% ne sont « plutôt pas d'accord » concernant cet item, soit 4 personnes ayant répondu.

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 21 réponses

- « Compte tenu des conditions sanitaires, je n'ai pas pris de repas. »
- « Je n'ai pas la compétence pour la diététique des personnes âgées / Je n'ai encore jamais pris de repas à DEBROU cause pandémie. »
- « Je n'ai pas encore eu l'occasion de prendre un repas avec ma mère. »
- « Les repas ne sont pas du tout adaptés dû à une pathologie intestinale. »
- « Est-il possible d'apporter plus de goût aux repas mixés pour donner l'envie de manger. »
- « Je partageais les repas avec ma mère lors de mes venues sur Tours. Depuis qu'elle ne mange plus en solide, avec mon frère nous avons pris le parti de ne pas manger solide devant elle. Mais les repas étaient très satisfaisants. »
- « Il manque un distributeur de boissons. »
- « Avec le confinement on n'a pas visité l'établissement. Donc on n'a jamais pris de repas dans l'établissement non plus. On ne sait pas comment procéder. »
- « Les repas sont parfois froids dans l'assiette. Pates dures/pas assez cuites. »

- « Repas du soir trop tôt. Beaucoup de boulettes et plats en sauce. Aux résidents qui le peuvent, il est important d'avoir des aliments à mâcher pour la dentition. »
- « Il faudrait des plats avec moins de sauce, c'est mieux pour la digestion. »
- « Difficile de répondre / certaines questions dans la mesure où notre maman de 100 ans est très dépendante »
- « Certains menus, notamment le dîner, sont à améliorer, côté légumes. Les "boulettes" végétales sont peu appréciées. »
- « Repas peut être un peu trop copieux, ma sœur a pris 5kg à son arrivée. »
- « Demander aux résidents ce qu'ils aiment et ce qu'ils n'aiment pas (proposer une purée de pomme de terre en remplacement des légumes qu'ils n'aiment pas). »
- « Trop tôt (18h) pour l'heure du dîner, d'autant que le goûter est souvent servi à 16h. Nombre d'établissements recevant des personnes âgées prévoient le dîner à 18h30 voire 19h. »
- « Quelle idée saugrenue d'avoir servi du "sauté de kangourou" au repas de Noël ? Qui a pu mâcher cela ? »
- « Aucun repas pris en commun ? (COVID). »
- « Pas d'information ? »
- « Le repas du soir est servi trop tôt. Il serait souhaitable que les résidents n'ayant pas besoin d'aide pour se nourrir puissent choisir plus librement leur emplacement pour le repas. Cette liberté leur permettrait de pouvoir être avec des personnes avec lesquelles ils ont des affinités et améliorer leur bien-être. »

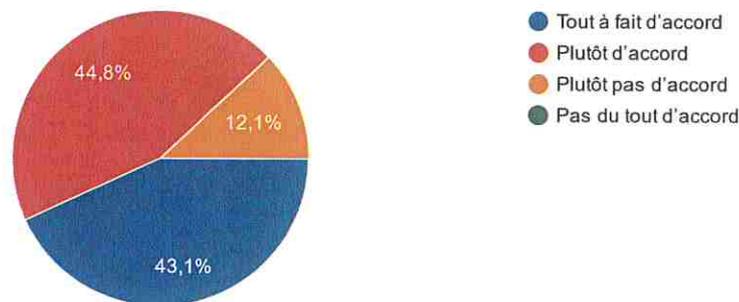
Axe d'amélioration :

Pour toute information ou remarques au sujet des repas, des textures ou des menus, vous pouvez :

- Compléter une fiche d'évaluation des repas qui sont mises à votre disposition au sein des unités de vie et y reporter vos observations ; elles sont examinées de façon quotidienne en réunion de direction.
- Demander à rencontrer la diététicienne en vous rapprochant des personnels soignants ou de l'accueil.

10. La vie sociale de votre proche

Graphique n°12 : Évaluation générale de la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU



De façon générale, 43,1% des proches se disent « *tout à fait satisfaits* » de la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU, soit 25 personnes. 44,8% des répondants indiquent être « *plutôt satisfaits* » représentant 26 réponses. Enfin, 12,1% des personnes ayant répondu à ce questionnaire, soit 7 personnes ont indiqué leur insatisfaction.

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 20 réponses

- « <i>Ma maman n'est pas très intéressée par les activités. Elle est solitaire. Je ne la force pas à participer si elle ne le souhaite pas.</i> »
- « <i>Aucunes informations.</i> »
- « <i>Les animations en unités fermées manquent de renouvellement mais c'est plutôt satisfaisant dans l'ensemble.</i> »
- « <i>Réponses apparemment contradictoires. Ma mère n'a pas adhéré aux animations proposées sauf exceptions. Mais lors de mes visites et nos passages avec elle dans la salle d'animation je peux dire que l'animation est réelle.</i> »
- « <i>Il semble qu'il n'y ait pas assez d'animations.</i> »
- « <i>Pourrait-on faire appel à plus de jeunes (étudiants ou stagiaires/bénévoles) pour seconder les animations ?</i> »
- « <i>Avec la COVID tout est bousculé et pas beaucoup d'animation.</i> »
- « <i>Maman participe au PASA ce qui la stimule beaucoup.</i> »

- « Ma mère n'est pas intéressée par les animations. Elle préfère être seule dans sa chambre. »
- « Animation et programmation insuffisantes dans l'unité des bleuets. »
- « Difficile de se prononcer (situation sanitaire). »
- « Très peu d'animations pour les personnes non voyantes ; un peu plus de petit concert serait bienvenu. »
- « Les animations ont bien sûr pâti de l'épidémie de COVID, mais le site Internet est bien réalisé, complet. Nous apprécions la grande salle le dimanche pour jouer ou échanger, avec une cafeteria, ce serait encore mieux. »
- « Ne souhaite pas participer. »
- « L'animatrice est géniale mais est-ce possible d'avoir plus d'animateurs je sais que cela a un coût mais je trouve dommage qu'il n'y ait pas une animation chaque jour et même de temps en temps le week-end les familles ne peuvent pas toujours venir et le temps est très long. »
- « Souffre de trop pour suivre les animations. »
- « Aucune animation - faut-il laisser les résidents mourir dans l'ennui ? En plus lorsque l'animatrice est en congés, personne ne la remplace. »
- « Toujours manque de personnel. »
- « Manque activités intéressantes qui pourraient les rapprocher d'autres résidents. »

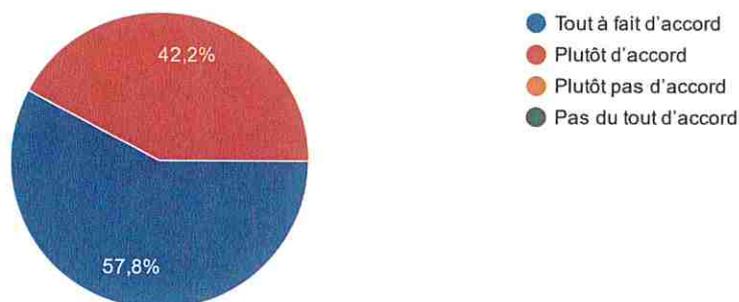
- Axe d'amélioration :

La vie sociale est une priorité au sein de la Résidence DEBROU. Elle implique l'ensemble des acteurs de l'établissement.

Le programme des animations sociales et thérapeutiques avec tous les intervenants peut être consulté dans toutes les unités de vie, dans le sas d'entrée de l'établissement ainsi que dans l'Espace Vie Sociale et Animation. Il est mis à jour régulièrement et disponible sur le site internet de la Résidence DEBROU.

11. La vie au sein de la Résidence DEBROU

Graphique n°13 : Évaluation générale de la vie au sein de la Résidence DEBROU



57,8% des répondants ont estimé qu'ils étaient « *très satisfaits* » de la vie de leur proche au sein de la Résidence DEBROU. 42,2% ont exprimé qu'ils étaient « *plutôt satisfaits* ».

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 20 réponses

- « Les équipes sont très à l'écoute dommage que certains résidents plus compliqués crient. »
- « Serait-il possible de placer les étiquettes près des plantes pour permettre de les identifier ? Beaucoup de résidents aimeraient connaître les noms ... »
- « Mon père ne sait malheureusement plus comment passer un appel téléphonique. »
- « Toujours les mêmes difficultés de liaisons avec les téléphones portables. »
- « La vie au sein de la résidence serait satisfaisante avec plus de personnel pour les personnes moins autonomes. »
- « Je trouve dangereux le poteau béton qui se trouve à l'entrée du site. »
- « J'ai pas du tout d'accord avec le contact du proche car mon papa n'est pas en capacité de recevoir ou d'émettre un appel. Il manque juste la case autre pour répondre justement. »
- « Explication des non réponses : ma mère disposait d'une ligne téléphonique. Elle n'appelait jamais s'en disant incapable elle ne décrochait jamais. Nous avons supprimé la ligne car il était difficile de déranger le personnel pour aller dans sa chambre et décrocher à nos appels. »
- « Il faudrait prévoir un dispositif de détection des chutes, car un seul bouton dans chambre et salle de bains n'est pas suffisant. »

- « Absence de surveillance des allées et venues le week-end, dans le hall comme dans les étages. »
- « Pourquoi les patios de l'unité les bleuets ne sont pas accessibles aux résidents ? Ma sœur aimerait marcher dans ces parties, je croyais qu'elle aurait accès à ces jardins. »
- « Les espaces de vie sont inaccessibles. Est-il préférable de rester dans l'entrée avec tous les passages et aucun contrôle ? "En plus cet espace de vie ne sert de salle de réunion". »
- « Un peu plus de bancs dans les jardins. »
- « Espaces verts insuffisamment entretenus. Tristes. La signalétique dans l'unité les bleuets est insuffisante et inappropriée au type de résident : mettre des couleurs. Voir panneau lumineux en hauteur. La perte spatiale aggrave les pertes de mémoire ; A quand cette amélioration ?? »
- « A ce jour entièrement satisfait. »
- « 1- manque distributeur de boissons au RDC (café, soda). 2- rajouter des arbres quand il fait chaud et beau. 3- espace pour les enfants (même petit) qui viennent voir les papys et mamys. »
- « Aménager une allée dans le petit bois de chêne (ombragé en été) jardin trop chaud. »
- « Maman étant en unité protégée je cherche à joindre plutôt le personnel ou le cadre de santé. »
- « L'espace extérieur pourrait être mieux entretenu, plus régulièrement. Il a été désherbé et c'est tant mieux car les allées étaient encombrées de ronces. »
- « Nous avons eu beaucoup de difficultés à contacter ma maman à son entrée. Une situation très frustrante pour mon papa âgé et séparé de son épouse par obligation. »

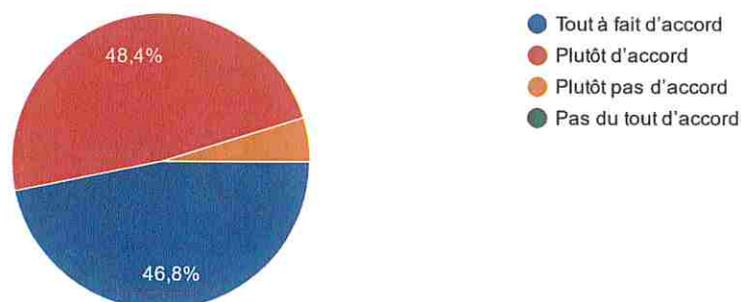
Axe d'amélioration :

Pour toute information concernant les espaces extérieurs, vous êtes invité à vous rapprocher de l'Accueil qui veillera à relayer vos observations.

Le service animation propose des sorties régulières dans les espaces extérieurs aux résidents qui le souhaitent lors des beaux jours.

12. La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU

Graphique n°14 : Évaluation générale de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU



De façon générale, nous observons que 46,8%, soit 29 des répondants sont « *tout à fait satisfaits* » de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU. 48,4% en sont « *plutôt satisfaits* », et 4,8%, soit 3 personnes n'ont pas été « *plutôt pas satisfaits* ».

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 13 réponses

- « <i>Peut-être essayer de mettre des horaires plus faciles pour nous qui travaillons.</i> »
- « <i>Difficile de participer aux réunions car elles sont dans la journée.</i> »
- « <i>Les réunions du Conseil de vie se font toujours dans la journée. Je ne peux y participer étant moi-même au travail.</i> »
- « <i>On ne peut pas être satisfait, on ne tient pas compte de nos courriers, pas de réponses surtout de l'équipe médicale.</i> »
- « <i>Parfois la maison de retraite prend des décisions sans consulter la famille.</i> »
- « <i>Sans avis sur les réunions d'information dans la mesure où ces informations ne me sont pas diffusées.</i> »
- « <i>Je ne réside pas sur place.</i> »
- « <i>J'ai constaté aussi qu'il y a un problème de courrier (courrier de mon fils qui fait part d'une naissance, n'a pas été remis à ma sœur en octobre 2022).</i> »

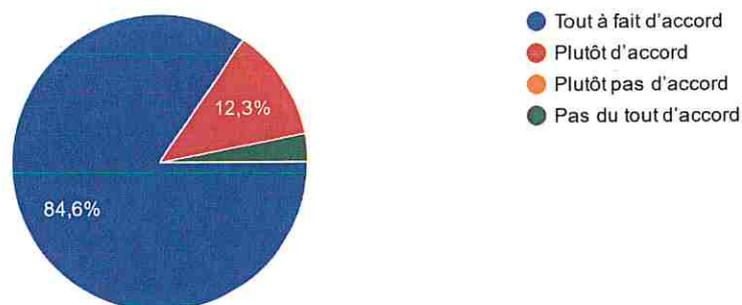
- « Je n'ai pas pu assister au CVS. »
- « Problème de réunion d'information dans la journée, pas possible d'y participer lorsque l'on est actif. »
- « Pas d'avis, cela ne fait qu'un mois que ma mère est dans votre établissement. »
- « Dommage que les réunions soient l'après-midi. Je ne peux jamais y assister car je travaille. »

Axe d'amélioration :

Les réunions du Conseil de la vie Sociale accueillent toutes les personnes désireuses d'y participer en présentiel et pour celles qui ne peuvent se rendre physiquement aux réunions, Il existe un dispositif de visio-conférence afin de pouvoir y assister à distance.

13. La gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU

Graphique n°15 : Évaluation générale de la gestion de la crise sanitaire de la COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU



D'une façon générale, nous pouvons observer que 84,6% des participants, soit 55 répondants sur 65 sont « *tout à fait satisfaits* » de la gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU et 12,3% sont « *plutôt satisfaits* ». Seulement 3,1%, soit 2 personnes ne sont « *plutôt pas satisfaits* ».

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 12 réponses

- « Gestion sanitaire très stricte. »
- « Trop de restrictions. Port du masque incompatible avec les appareils auditifs. Comment une personne très âgée peut-elle supporter de ne pas embrasser ses descendants ? »
- « C'est mieux maintenant ; car en 2020 l'impossibilité de rencontre de nos proches a été préjudiciable à la santé psychique de notre maman. Elle a voulu se laisser mourir. »
- « Vous êtes très attentifs et c'est parfait. »
- « Renfermez les résidents dans leur chambre, sans voir personne pour moi c'est de la maltraitance. »
- « Les proches sont bien informés par courriel, mais les résidents le sont moins, oralement, se sentent parfois mis à l'écart, "dépossédés", surtout quand ils ont encore toutes leurs capacités intellectuelles. »
- « Serait-il nécessaire de faire des contrôles visiteurs ? »
- « Merci pour les efforts fournis. Très bonne communication. Merci. »
- « Compte rendu et transparence sur la gestion de la COVID exemplaire. »
- « J'aurais pu mettre 2 étoiles mais les contrôles des visiteurs surtout les WE restent nul, moi-même j'ai vu deux personnes entrer sans signaler le cahier et sans se désinfecter les mains. »
- « Parfait et rassurant. »

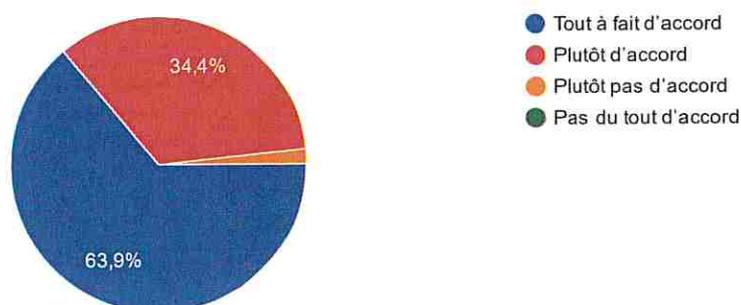
Axe d'amélioration :

La Résidence DEBROU est vigilante, au quotidien, de la sécurité de tous les habitants, familles, proches et personnels. Elle suit, pour cela, les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé.

Pendant cette période de pandémie, difficile pour tous, la Résidence DEBROU s'est astreinte à communiquer toutes les semaines en totale transparence sur l'état de santé des habitants et du personnel.

14. L'évaluation générale de la Résidence DEBROU

Graphique n°16 : Évaluation générale de la Résidence DEBROU



Les résultats de cette question nous montrent que 63,9% des participants sont « *tout à fait satisfaits* » de la Résidence DEBROU d'une façon générale. 34,4% en sont « *plutôt satisfaits* » et 1,6% n'en sont « *plutôt pas satisfaits* ».

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions** : 22 réponses

- « *La structure DEBROU est beaucoup trop grande pour conserver une ambiance familiale. Le personnel est à bout, car il manque cruellement d'aides-soignants. Les directions ne pensent que budget. C'est dramatique.* »

- « *Concernant les jardins, une présence animale serait la bienvenue. Une basse-cour par exemple, ou une volière, un enclos... Les animaux pourraient être nourris en partie avec les déchets du restaurant. La mise en place de partenariat avec les écoles pour plus de présence de jeunes serait un plus. Merci.* »

- « *Si je pouvais, je ne laisserais pas la personne dans une maison de retraite.* »

- « *Continuez comme ça, c'est très bien.* »

- « *Avant de prendre la décision de changer une résidente des services sans avoir le consentement de la famille.* »

- « *Mon papa est entré le 08/08/2022. Jusqu'à ce jour on peut dire que ce n'est que du positif. Etablissement moderne, lumineux et très propre. Mon parent est toujours propre, rasé et changé. Le personnel est accueillant et agréable. S'il y a un problème je suis au courant rapidement. Félicitation aux dirigeants pour la tenue de cet établissement.* »

-	« Globalement satisfait de DEBROU et de son personnel, je précise que mes observations résultent de mon éloignement de mes visites pas fréquentes, du fait que ma mère ne s'exprime quasiment pas sur ses conditions de vie et que ma sœur personne de confiance n'est pas facile à joindre pour votre personnel et parfois néglige de retransmettre les infos qu'elle reçoit. Nous en avons parlé notamment depuis la demande de 3ème vaccination et a promis d'être plus réactive. Elle travaille encore et est assez difficile à joindre aux heures ouvrables ».
-	« Nous sommes satisfaits de cette consultation, on peut améliorer les choses, si chacun y met du sien. »
-	« En plus du personnel, ce serait encore mieux de façon à être plus avec les résidents, de pouvoir les promener dehors s'ils le souhaitent comme d'autres EHPAD. »
-	« J'avais signalé la disparition de la montre de ma sœur en novembre 2022, je pensais au minimum avoir une réponse de la résidence. Cet incident est resté sous silence... »
-	« Ma maman se plaît à DEBROU. Les locaux sont très agréables. Le personnel est disponible et bienveillant. Elle apprécie tout particulièrement la convivialité au sein de son unité et les repas. Mille mercis à tous car la situation concernant ma maman n'est pas forcément simple... »
-	« Après enquête dans diverses résidences de la région, il s'avère qu'aucune ne fonctionne pareil, mais les animations sont plus variées dans les autres résidences. A chaque enquête de satisfaction, je ne vois aucune amélioration. Y aura-t-il une synthèse de tous ces questionnaires ? Je pense que ce sera comme les réunions. Aucun changement. »
-	« En résumé depuis la période COVID notre maman s'est dégradée de ce fait nous regrettons parfois sa prise en charge négligée. »
-	« Manque de personnel ??? »
-	« Pas de critère pour évaluer le personnel à l'accueil, dommage car de grandes qualités à ce poste. Merci à la personne. »
-	« Continuer dans cette voie. »
-	« Doit-on toujours faire une demande par mail pour prévenir d'une sortie le weekend ? »
-	« Je suis très satisfaite de l'équipe de la résidence DEBROU et vous félicite de votre dévouement envers nos aînées, bravo. »

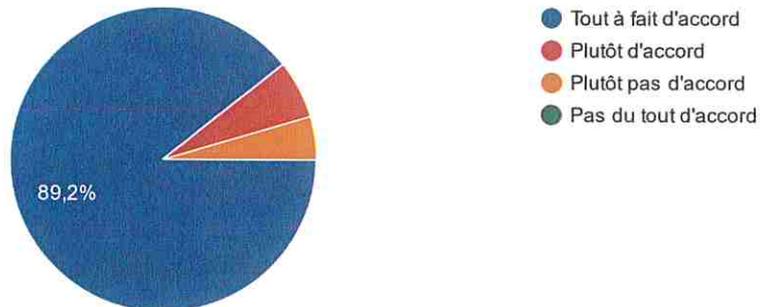
- « Très satisfaite de l'établissement. Maman ne voulait pas aller en maison de retraite mais s'est aperçue que l'établissement correspondait à son manque d'autonomie. Elle me dit qu'elle est heureuse, et qu'elle s'y plaît. De plus le personnel est très gentil avec elle. »

- « Manque distributeurs de boisson pour les familles. »

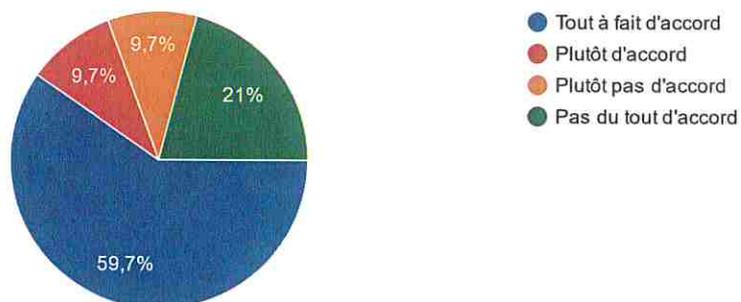
III. Annexes

L'accueil de votre proche

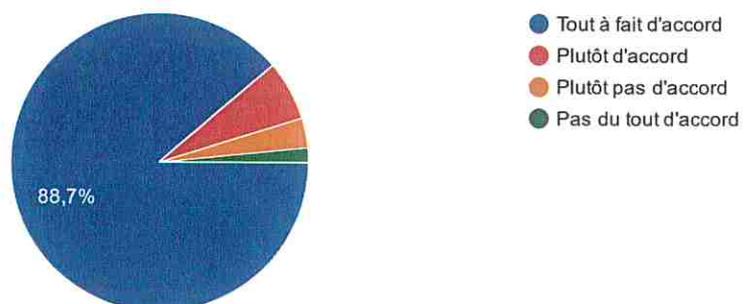
La Résidence DEBROU vous a fourni les renseignements nécessaires sur les démarches de pré-admission



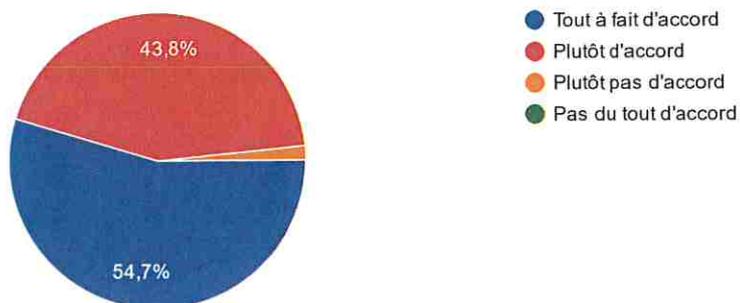
Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant l'admission



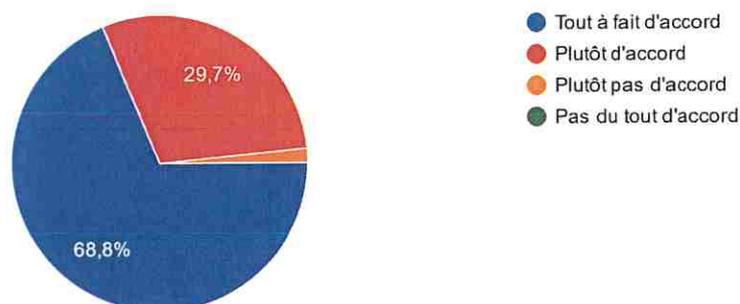
Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant l'entrée de votre proche



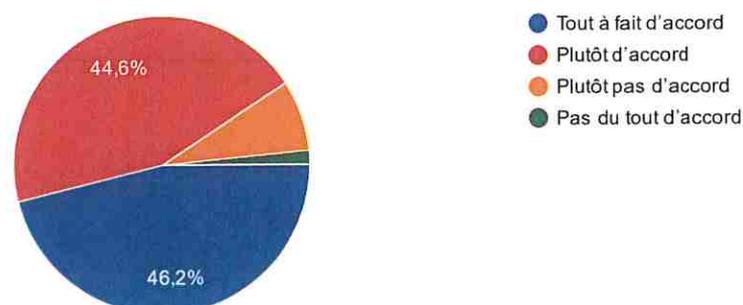
Le site internet www.debrou.fr vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU



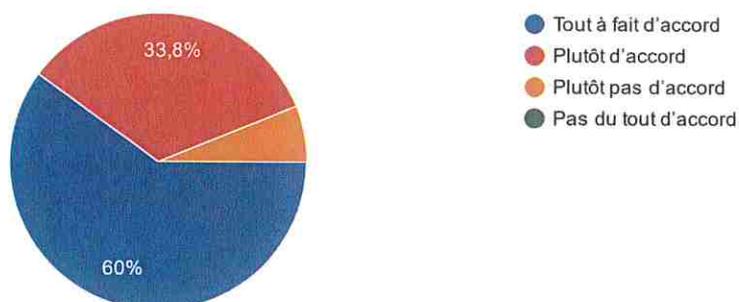
Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU (livrets d'accueil)



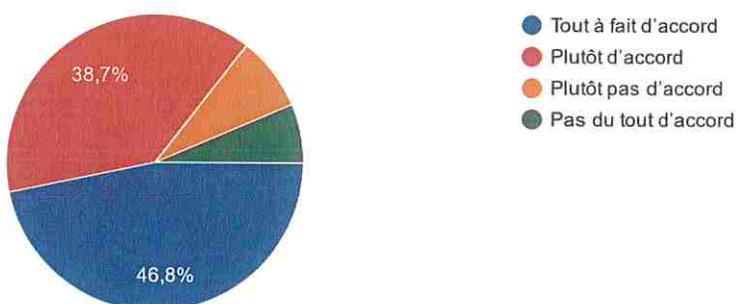
Les différents membres du personnel sont facilement identifiables



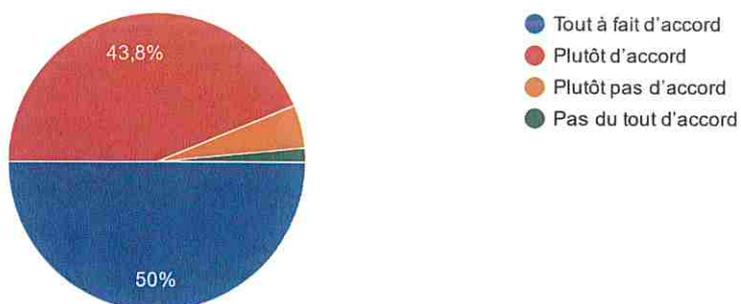
Vous avez pu facilement entrer en contact avec les différents intervenants auprès de votre proche



Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec le référent institutionnel de votre proche

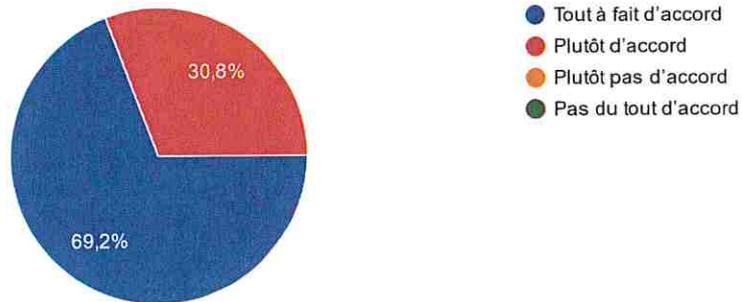


Le personnel s'adapte au mieux aux habitudes de vie, rythme et choix de votre proche

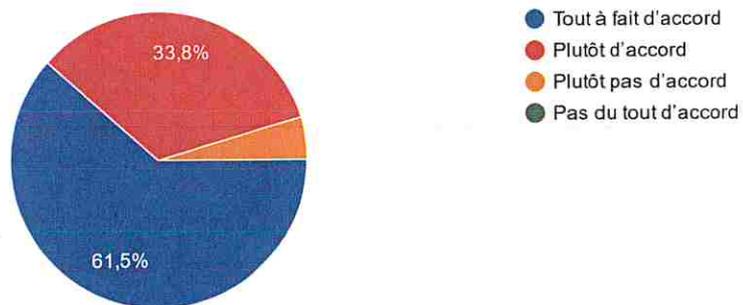


Le logement de votre proche

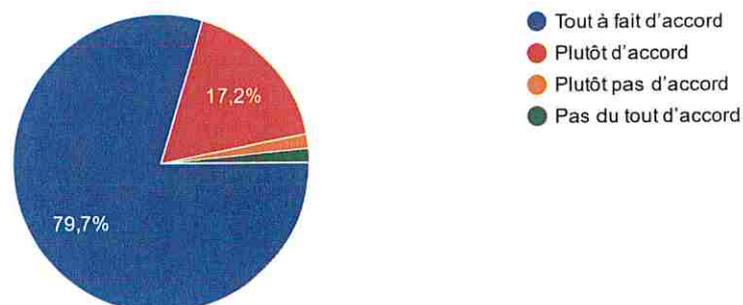
Le logement de votre proche est confortable



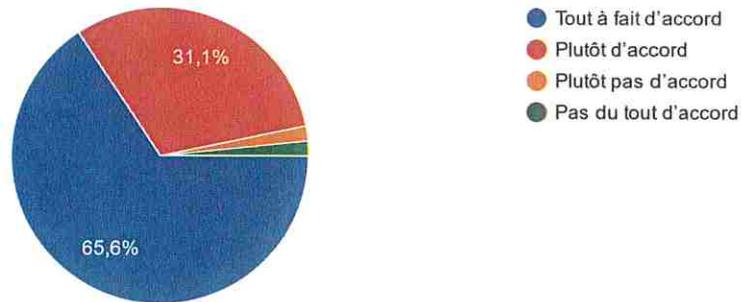
Le logement de votre proche est propre



Vous avez été informé(e) de la possibilité de personnaliser le logement de votre proche

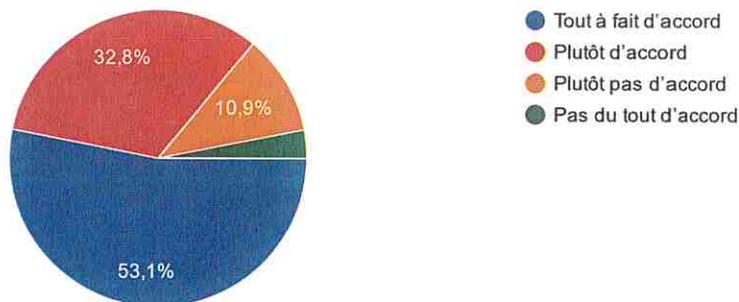


Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante

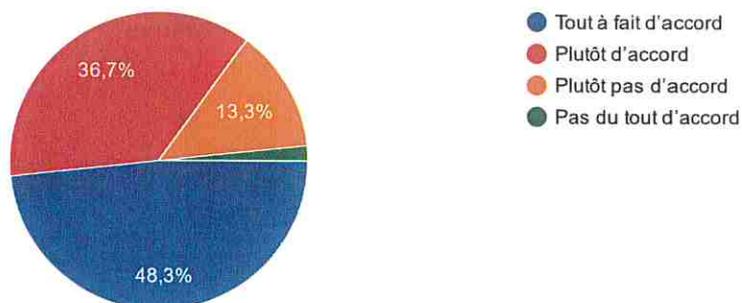


Le Linge de votre proche

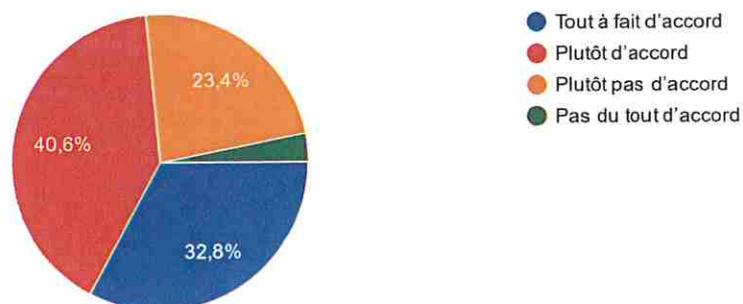
Le linge de votre proche est correctement lavé et repassé



La fréquence de retour du linge de votre proche est satisfaisante

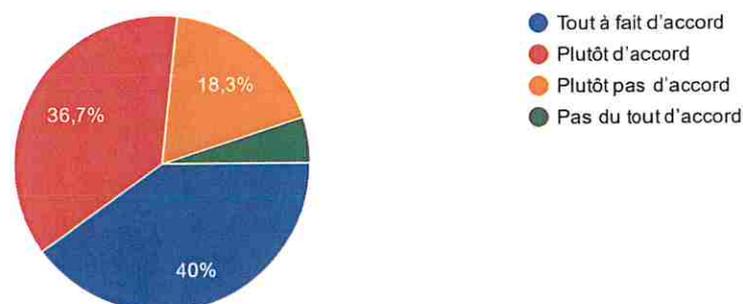


Le rangement du linge de votre proche est satisfaisant

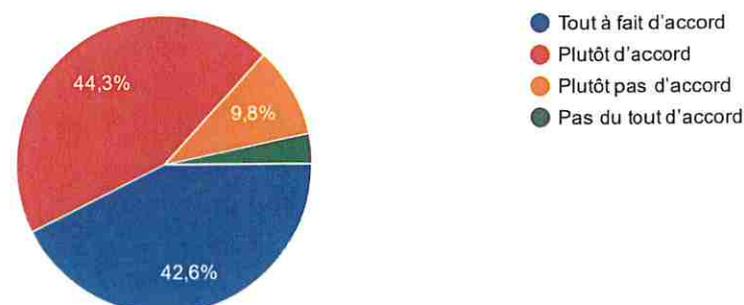


Les soins prodigués à votre proche

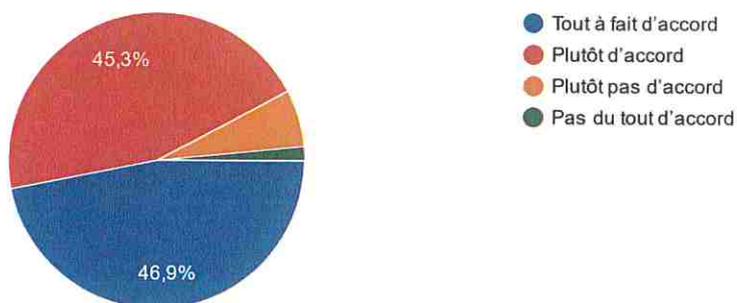
Le projet de vie et de soins de votre proche est personnalisé et vous êtes intégré(e) dans cette démarche



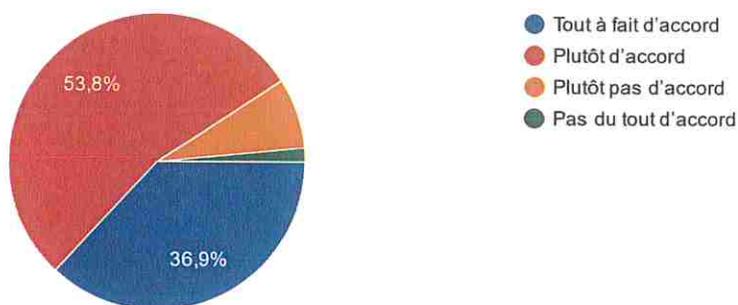
L'approche non médicamenteuse déployée par l'ensemble du personnel est satisfaisante (animations, ateliers thérapeutiques, ...)



L'accompagnement de votre proche dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, habillage, ...)



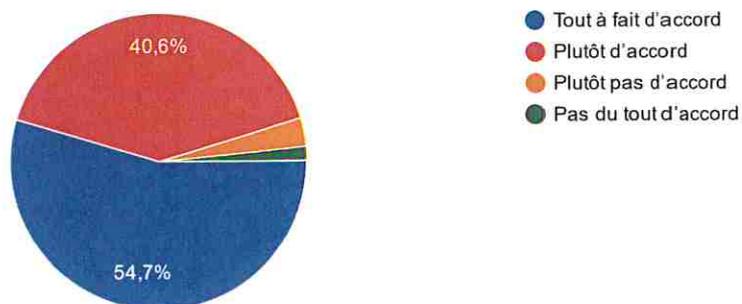
L'accompagnement et le suivi par les médecins sont satisfaisants



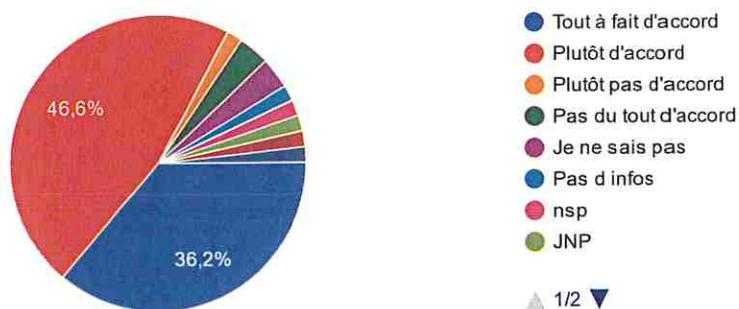
L'accompagnement et le suivi par les cadres de santé paramédicaux sont satisfaisants



L'accompagnement et le suivi par les infirmiers/infirmières sont satisfaisants



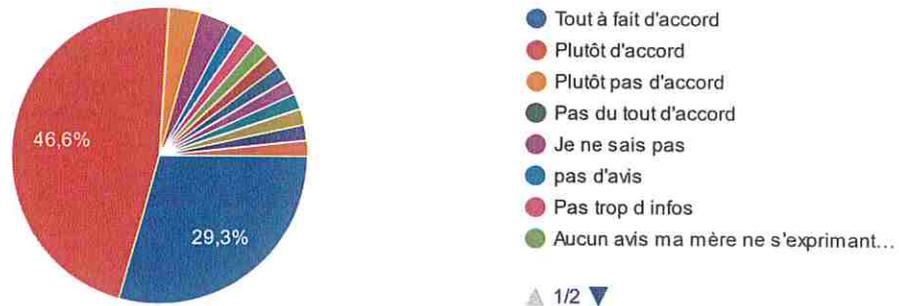
L'accompagnement et le suivi par le pharmacien sont satisfaisants



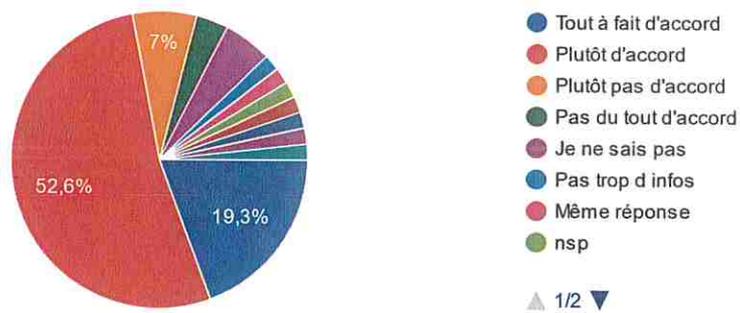
L'accompagnement et le suivi diététiques sont satisfaisants



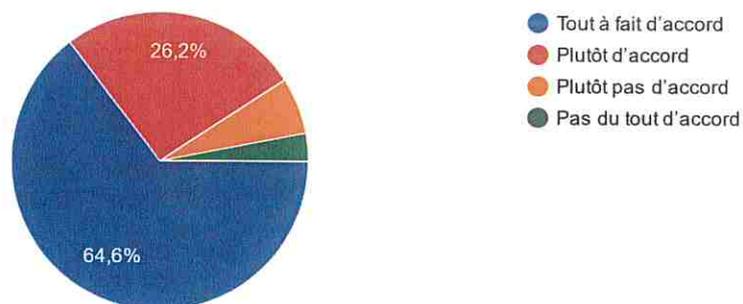
L'accompagnement et le suivi par les psychologues sont satisfaisants



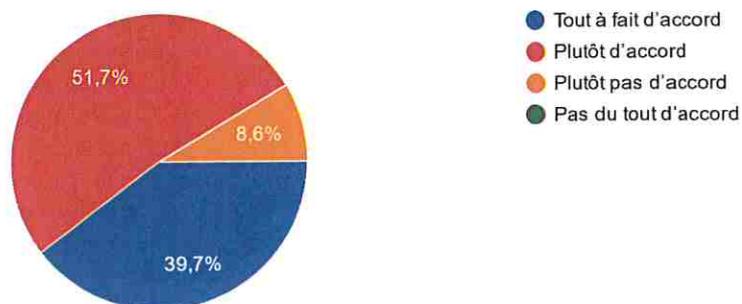
L'accompagnement et le suivi par l'ergothérapeute sont satisfaisants



Vous considérez être informé(e) en temps voulu de l'évolution de l'état de santé de votre proche

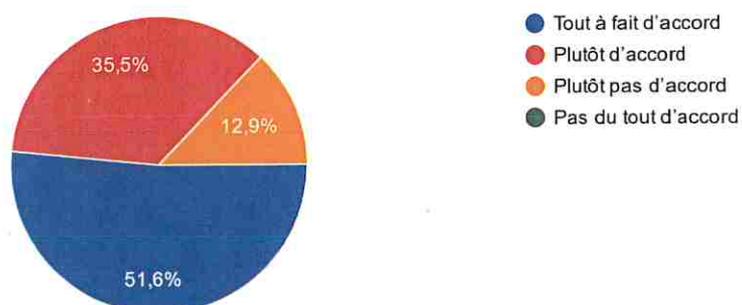


Vous trouvez la continuité de soins de jour et de nuit adaptée

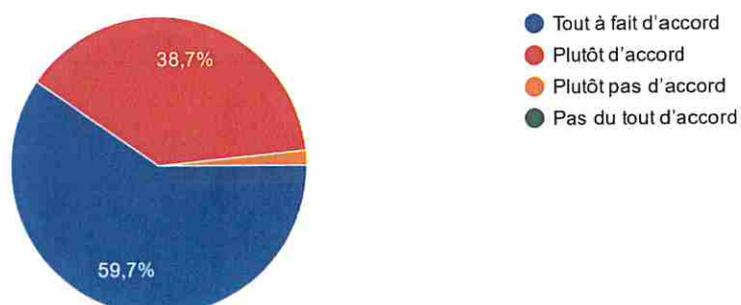


Les repas

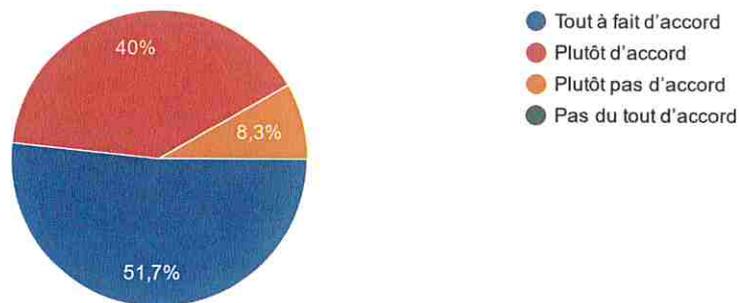
L'heure des repas convient à votre proche



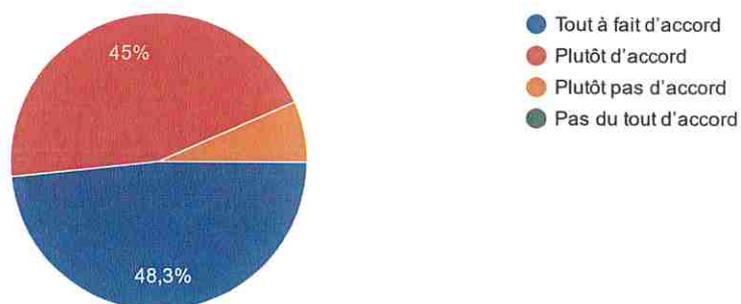
La durée des repas est adaptée



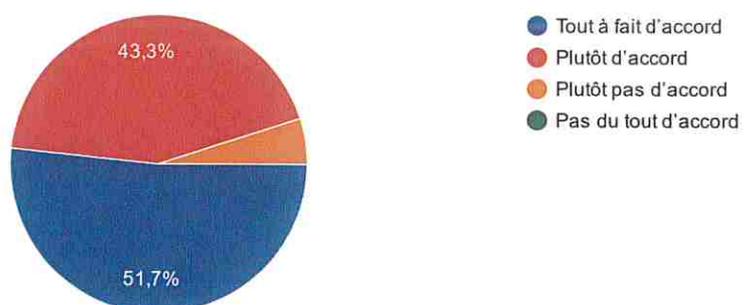
Les habitudes alimentaires de votre proche sont respectées



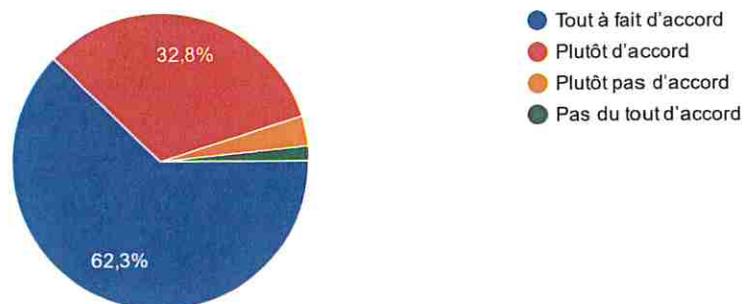
Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés



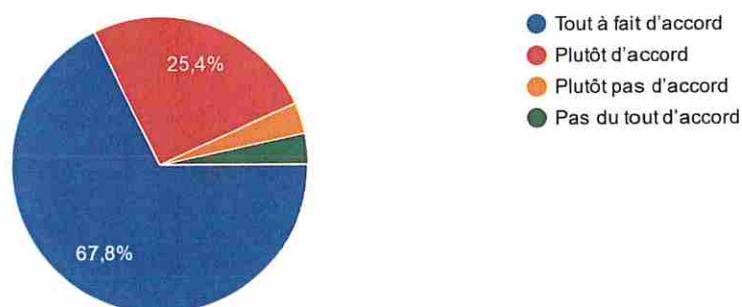
L'accompagnement lors des repas est satisfaisant



L'affichage des menus est facilement accessible

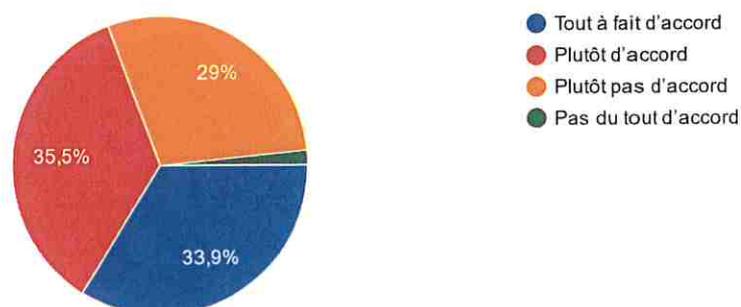


Vous avez connaissance de la possibilité de prendre un repas avec votre proche au sein des « Salons Familles » et en êtes satisfait(e) (salle, tarifs, ...)

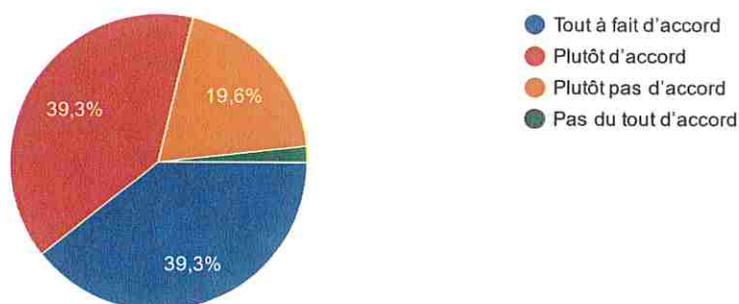


La vie sociale de votre proche

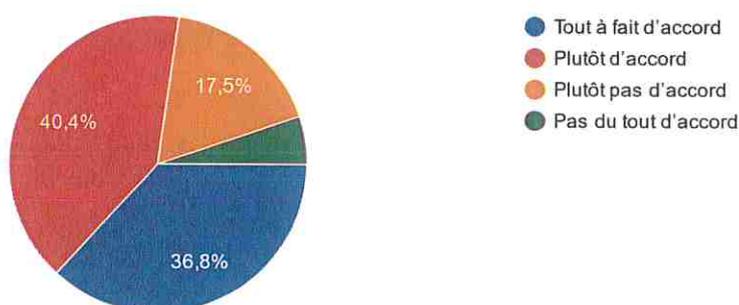
Vous êtes informé(e) du programme des animations



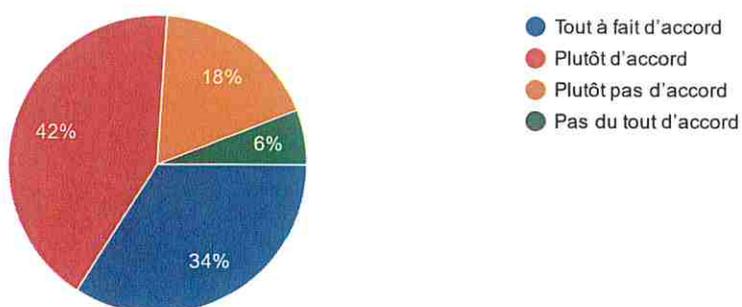
Les animations et les activités proposées chaque semaine sont diversifiées et adaptées



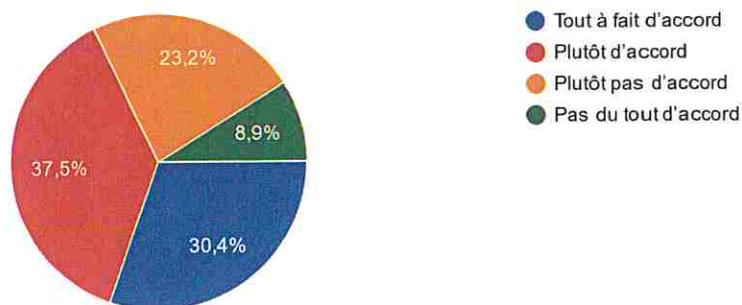
Vous êtes satisfait(e) des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie



Vous êtes satisfait(e) du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles, ...)

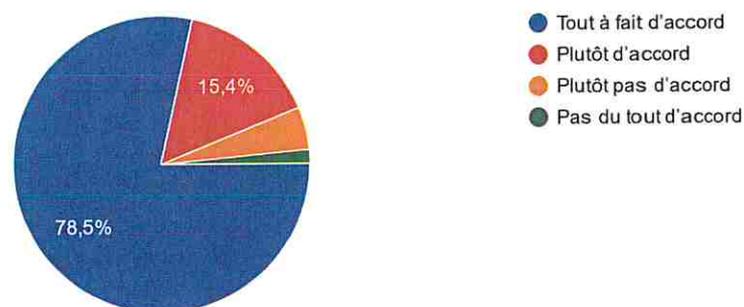


Vous êtes informé(e) de la possibilité de participer aux animations et sorties proposées par l'établissement

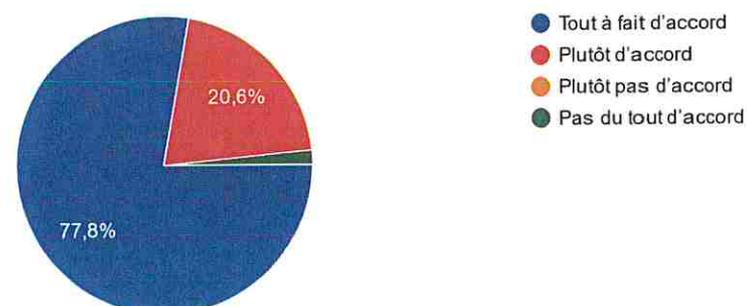


La vie au sein de la Résidence DEBROU

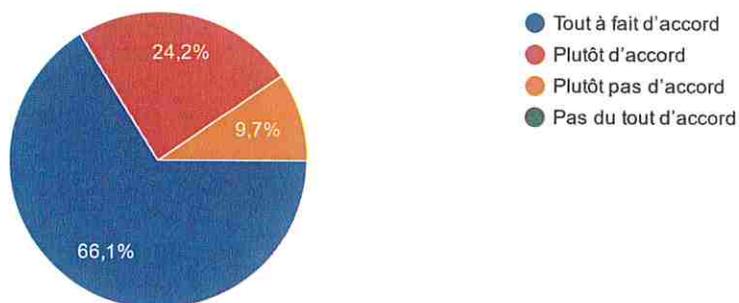
L'accessibilité à la Résidence DEBROU est satisfaisante (transports en commun, parking,...)



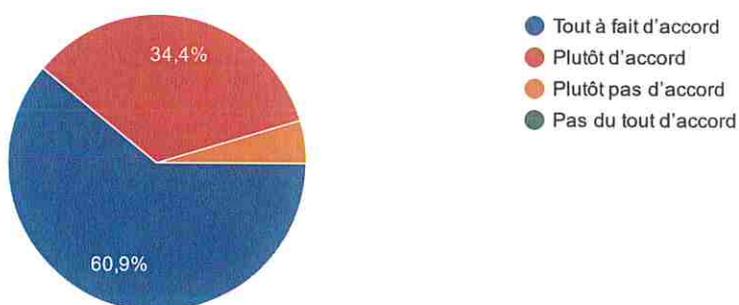
Les espaces de vie (logements, restaurant, salon, toilettes, ...) sont agréables



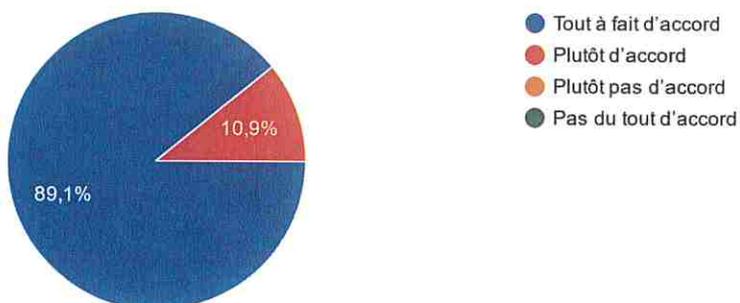
Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont accueillants pour vous et votre proche



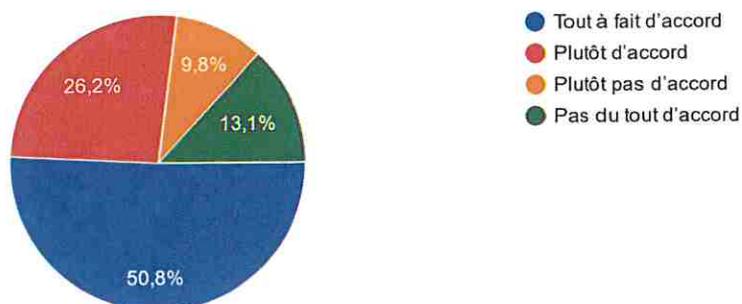
Vous êtes informé(e) de la possibilité d'investir les espaces communs (espace vie sociale et animation, salons famille, accueil,...)



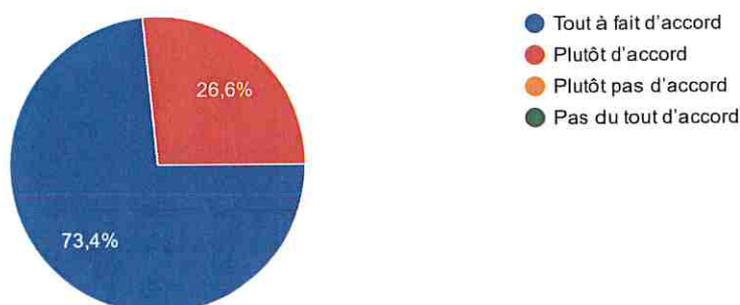
Vous êtes informé(e) de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait de cette proposition d'accompagnement



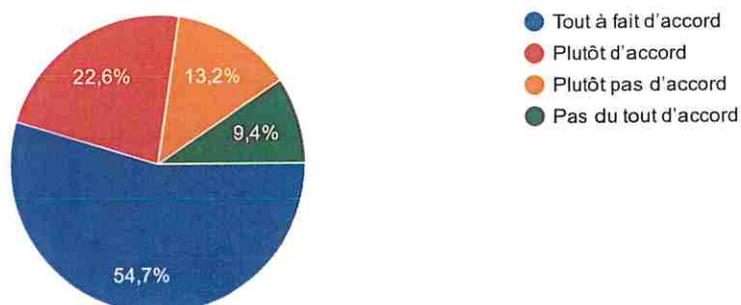
Vous êtes informé(e) de l'existence d'un espace Polycultuel au rez-de-chaussée (lieu de culte)



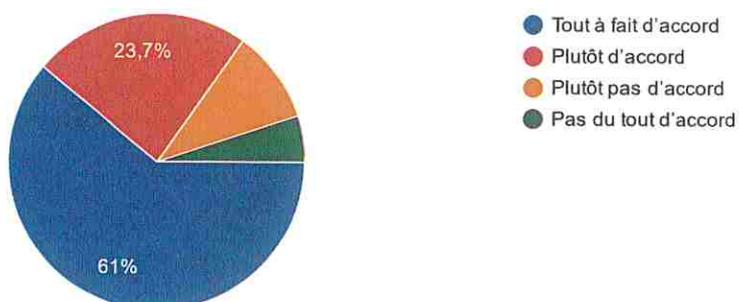
La Résidence DEBROU est correctement entretenue



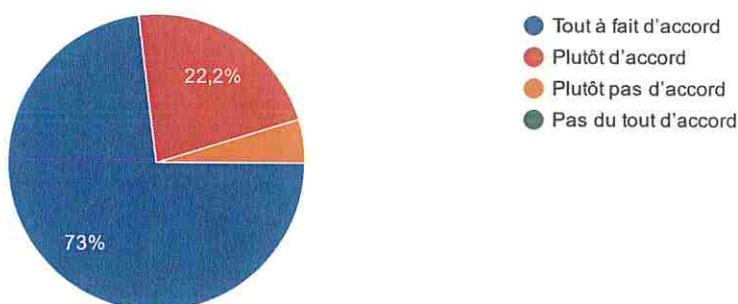
Votre proche peut facilement vous contacter



Vous pouvez facilement contacter votre proche

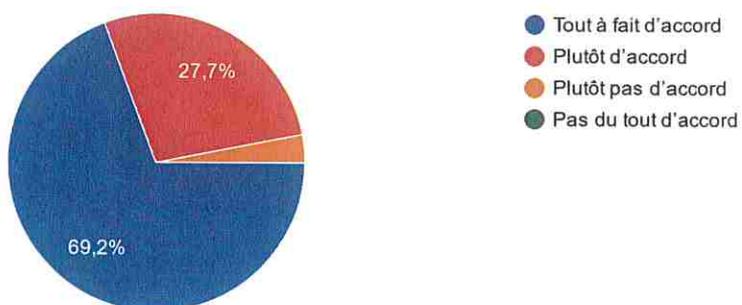


Vous êtes satisfait(e) des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité de votre proche au sein de la Résidence DEBROU

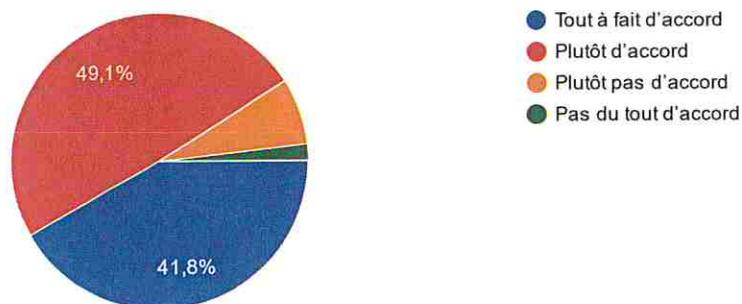


La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU

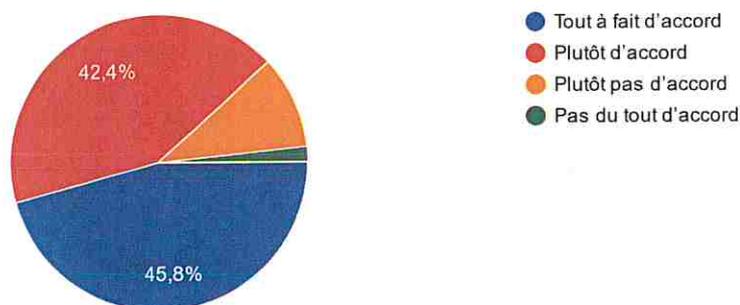
Vous avez connaissance de l'existence du Conseil de la Vie Sociale, de son fonctionnement et de son ouverture à tous (instances, réunions, ...)



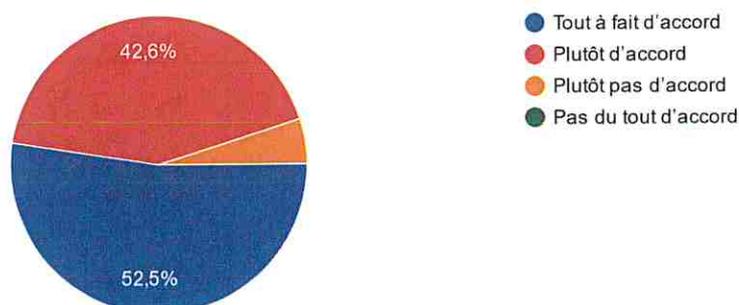
Vos liens avec les représentants du Conseil de la Vie Sociale sont satisfaisants



Vous êtes satisfait(e) des réunions proposées aux familles (réunions du Conseil de la Vie Sociale, groupes de formation et d'informations aux familles ... unités de vie, accueil des nouvelles familles, ...)

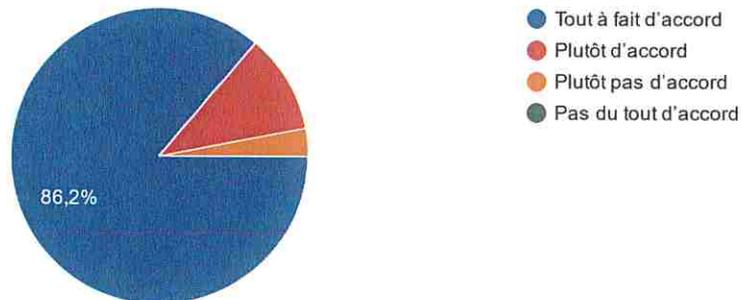


La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes



La gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU

Les mesures mises en place au sein de la Résidence DEBROU pour faire face à la COVID-19 sont rassurantes



Vous êtes régulièrement informé(e) de la situation sanitaire au sein de la Résidence DEBROU

