



# Enquête de satisfaction 2021



---

À L'ATTENTION DES FAMILLES ET DES PROCHES

---

Résidence DEBROU  
12 rue Debrou  
37300 JOUÉ - LÈS - TOURS  
[www.debrou.fr](http://www.debrou.fr)



# Enquête de satisfaction 2021

## À l'attention des familles et des proches

Chère famille, Cher proche,  
Madame, Monsieur,

Votre proche a fait le choix de s'installer au sein de la Résidence DEBROU. Cette confiance partagée est précieuse et nous oblige au quotidien. Pour maintenir celle-ci au plus haut, la Résidence DEBROU s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité. Le recueil de votre satisfaction, réalisé régulièrement par le biais de ce questionnaire, nous permet d'améliorer nos prestations en captant vos remarques et suggestions afin de répondre au mieux à l'évolution de vos besoins. Pour une exhaustivité des réponses, s'il est remis un questionnaire par habitant, je vous informe que plusieurs membres d'une même famille peuvent le renseigner. Les résultats seront présentés devant les membres du Conseil de la Vie Sociale.

Ce questionnaire reste un précieux outil d'expression pour vous, nous comptons sur votre active participation.

Vous remerciant de votre collaboration.

Monsieur ESSALHI Abdelkabire, Directeur de la Résidence DEBROU

*Ce questionnaire est anonyme. Toutefois, si vous souhaitez communiquer votre identité, vous en aurez la possibilité à la fin de celui-ci.*

→ Nous vous remercions de renseigner ce questionnaire avant le 28 février 2022, soit :

- En le déposant à l'Accueil ou dans la boîte aux lettres située près de l'accueil
- En le retournant par courrier postal
- En y répondant via le lien d'accès à disposition sur le site [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr)

→ 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
----------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------

## INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE PROCHE

### Le logement de votre proche se trouve :

- Unité de vie « Les Bleuets » - A0
- Unité de vie « Les Lys » - A1
- Unité de vie « Les Œillets » - A2
- Unité de vie « Les Amaryllis » - B0
- Unité de vie « Les Iris » - B1
- Unité de vie « Les Dahlias » - B2

### Quel est votre lien avec le résident ?

- Conjoint
- Fils / Fille
- Gendre / Belle-fille
- Petit-fils / Petite-fille
- Frère / Sœur
- Neveu / Nièce
- Ami
- 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				
La Résidence DEBROU vous a fourni les renseignements nécessaires sur les démarches de pré-admission				
Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant l'entrée de votre proche				
Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant l'admission				
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				
Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU (livrets d'accueil)				
De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante				

### Remarques/Suggestions :

.....

.....

Le contact avec le personnel	😊😊	😊	😞	😞😞
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				
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

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				
De manière générale, vous êtes satisfait(e) du logement de votre proche au sein de la Résidence DEBROU				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

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

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

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				
De manière générale, les soins prodigués à votre proche sont satisfaisants				

**Remarques/Suggestions :**

.....  
 .....

Les repas au sein de la Résidence DEBROU	😊😊	😊	😞	😞😞
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, ...)				
De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante				

**Remarques/Suggestions :**

.....  
 .....

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				
D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

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 de vie communs (espaces de vie sociale, salons famille, accueil,...)				
Vous êtes informé(e) de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait(e) 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				
De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

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 assurés par les psychologues, réunions annuelles de direction dans les unités de vie, accueil des nouvelles familles, ...)				
La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes				
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

La gestion de la 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				
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la gestion sanitaire de la COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

Évaluation générale de la Résidence DEBROU	😊😊	😊	😞	😞😞
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la Résidence DEBROU				

**Remarques/Suggestions :**

.....

.....

**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° : .....