

Enquête de satisfaction Habitants 2023

Synthèse des résultats

12 rue Debrou- 37300 Joué-Lès-Tours

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

SOMMAIRE

| | | |
|-----|--|----|
| I. | CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES HABITANTS 2023..... | |
| a. | Objectifs..... | 3 |
| b. | Méthodologie..... | 3 |
| c. | Démarche de communication | 5 |
| d. | Les différentes étapes de l'enquête | 5 |
| e. | Les participants à l'enquête de satisfaction des habitants | 5 |
| II. | RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES HABITANTS | |
| | A. Une démarche qualité | 7 |
| | B. Traitement des données de résultats | 7 |
| 1. | Votre accueil au sein de la Résidence DEBROU | 9 |
| 2. | Le contact avec le personnel au sein de la Résidence DEBROU | 11 |
| 3. | Votre logement au sein de la Résidence DEBROU | 12 |
| 4. | Votre linge au sein de la Résidence DEBROU | 14 |
| 5. | Les soins au sein de la Résidence DEBROU..... | 15 |
| 6. | Les repas au sein de la Résidence DEBROU | 18 |
| 7. | La vie sociale au sein de la Résidence DEBROU | 19 |
| 8. | La vie au sein de la Résidence DEBROU | 22 |
| 9. | La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU | 24 |
| 10. | La gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU | 25 |
| 11. | L'évaluation générale au sein de la Résidence DEBROU | 26 |

I. Construction du questionnaire de satisfaction des habitants 2023

A. Objectifs

Ces questionnaires ont été élaborés pour évaluer la satisfaction de vie des habitants de la Résidence DEBROU. Cet outil contribue à une dynamique de bien-être, à une démarche de qualité continue et optimise les supports d'expression des habitants.

Ainsi deux questionnaires ont été créés, un questionnaire complet et un questionnaire réduit afin de s'adapter au mieux aux capacités des habitants et pouvoir recueillir les avis d'un plus grand nombre de personnes.

B. Méthodologie

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

L'élaboration de ce questionnaire de satisfaction destiné aux habitants a été coordonné par le service psychologie de la Résidence DEBROU. Il a été validé par Monsieur ESSALHI, Directeur de la Résidence DEBROU.

La construction de ce questionnaire a été réalisée sur la base du questionnaire précédent en s'adaptant au contexte de la vie au sein de la Résidence Debrou en 2023 et en s'appuyant sur les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'aide à la passation a été réalisée par le service de psychologie et les stagiaires spécialisées en psychologie gériatrique. Elle est garante d'une démarche neutre et adaptée à la réactivité cognitive et émotionnelle des habitants au cours de la passation. L'aide à la passation a également été accompagnée, à chaque fois que nécessaire, d'informations et d'explications relatives à la vie de l'établissement.

Le questionnaire est composé de la façon suivante :

- ✓ Une page d'accueil informe l'habitant :
 - Des objectifs de l'enquête,
 - De l'anonymat et de la confidentialité des réponses données,
 - Du devenir des résultats obtenus,

- Des personnes à consulter au besoin pour toutes questions,
 - Une explication sur le type de réponses possible.
- ✓ Puis des questions réparties selon douze rubriques distinctes :
- Présentation de l’habitant : ancienneté d’hébergement et unité d’hébergement
 - L’emménagement au sein de la Résidence DEBROU
 - Le contact avec le personnel de Résidence DEBROU
 - Le logement au sein de la Résidence DEBROU
 - La gestion du linge au sein de la Résidence DEBROU
 - Les soins au sein de la Résidence DEBROU
 - Les repas au sein de la Résidence DEBROU
 - La vie sociale au sein de la Résidence DEBROU
 - La vie au sein de la Résidence DEBROU
 - La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU
 - La gestion de la COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU
 - L’évaluation générale de la Résidence DEBROU

En ce qui concerne le questionnaire complet, les différentes rubriques sont interrogées, au moyen de soixante-et-une questions ciblées. Ainsi, deux questions sont relatives à l’habitant répondant au questionnaire puis le reste se porte sur sa qualité de vie quotidienne. Pour répondre les habitants coche leurs appréciations parmi un choix multiple : *Tout à fait d’accord – Plutôt d’accord – Plutôt pas d’accord – Pas du tout d’accord.*

En ce qui concerne le questionnaire réduit, il comporte vingt questions dont deux sont relatives à l’habitant répondant au questionnaire puis le reste se porte sur sa qualité de vie quotidienne. Le questionnaire réduit ne contient pas les rubriques de la citoyenneté et de la gestion de la COVID-19. Pour répondre, les habitants sélectionnent une appréciation parmi un choix multiple : *D’accord – Pas d’accord.*

Pour tous les questionnaires, au sein de chaque rubrique et sous rubrique il y a la possibilité de justifier une insatisfaction éventuelle ou d’enrichir les réponses fournies par l’habitant par des commentaires libres.

C. Démarche de communication

En amont de la passation les habitants pouvant être sollicités ont été identifiés par l'équipe de psychologie en collaboration avec les équipes soignantes. Pour ainsi éviter de mettre certaines personnes en difficulté, ceci en lien avec des troubles cognitifs importants ou des troubles de l'expression.

Par la suite, l'équipe de psychologie a informé l'ensemble des habitants pouvant être sollicités pour remplir le questionnaire. Une collaboration a été faite avec les équipes soignantes en ce qui concerne la récupération de ceux-ci. Pour les personnes qui le souhaitaient, il était possible de déposer le questionnaire rempli à l'accueil.

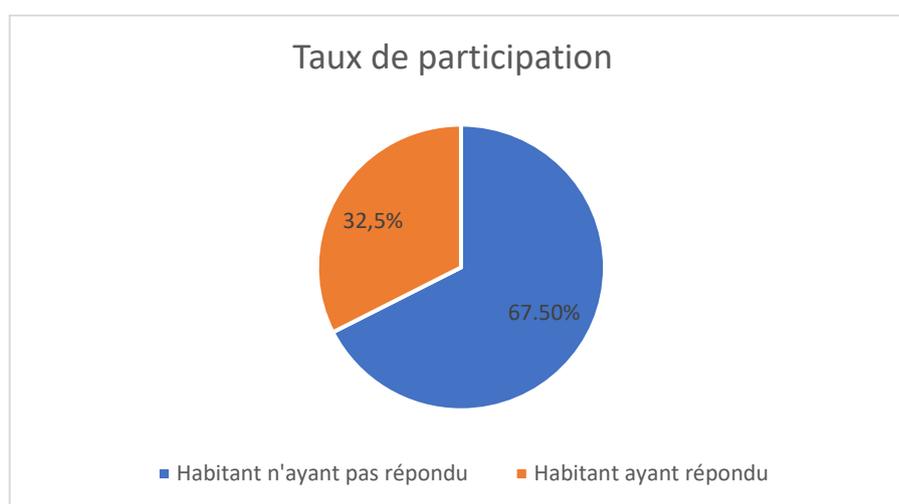
En même temps, il a été abordé lors de Conseil de Vie Social du mois d'avril 2023 que le questionnaire était en cours de passation et que les résultats seront transmis lors du prochain CVS le 27 juin 2023.

D. Les différentes étapes de l'enquête

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

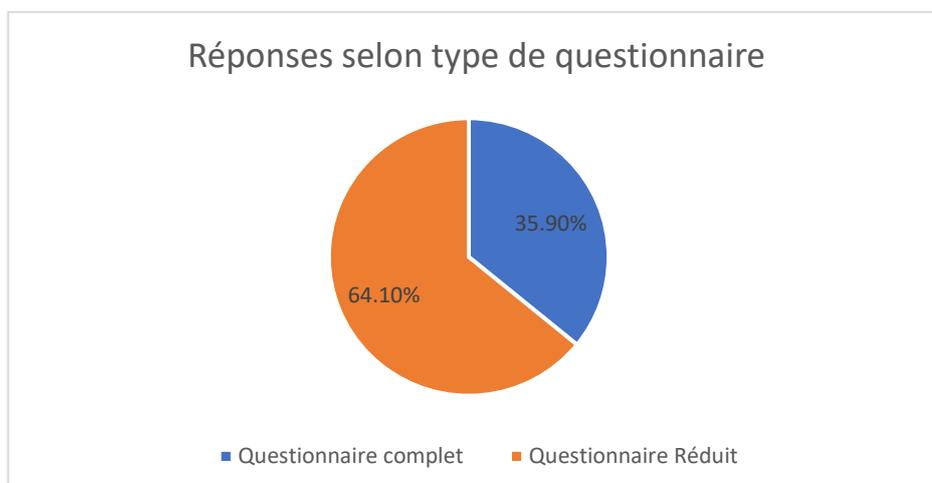
E. Les participants à l'enquête de satisfaction des habitants

Ainsi sur 240 habitants, 87 ont été invités à répondre au questionnaire. Parmi eux, 9 ont refusé de participer à l'enquête. Ainsi, l'effectif des répondants est de 78 soit 32.5 % des habitants présents au sein de l'établissement soit presque un tiers des habitants.



Graphique n°1 : Taux de participation à l'enquête de satisfaction habitants 2023

Au total, il y a eu 78 réponses aux questionnaires dont 28 personnes qui ont répondu au questionnaire de satisfaction complet soit 35.9% et 50 personnes au questionnaire de satisfaction réduit soit 64.10%



Graphique n°2 : Taux de réponses selon le type de questionnaire

II. Résultat de l'enquête de satisfaction des habitants

A. Une Démarche Qualité

L'enquête de « satisfaction habitant » s'inscrit dans le cadre de la Démarche Qualité dans laquelle l'établissement est engagé. Il s'agit de s'interroger sur le niveau idéal de qualité pour l'usager dans l'établissement en se basant sur les perceptions subjectives de chaque individu. Cette démarche qualité se centre donc sur la personne âgée, habitante de la maison de retraite Debrou.

Cette enquête participe à la réalisation continue d'axes d'amélioration. Elle permet de rendre compte des points forts et des points d'amélioration de l'Institution tels qu'ils sont perçus par les habitants.

Enfin, l'enquête de satisfaction des habitants est un outil supplémentaire d'expression des personnes accueillies. Elle complète tous les autres espaces de communication et de dialogues de l'établissement : entretiens individuels, rendez-vous, réunions famille, groupe d'analyse, informations du Conseil de la vie sociale

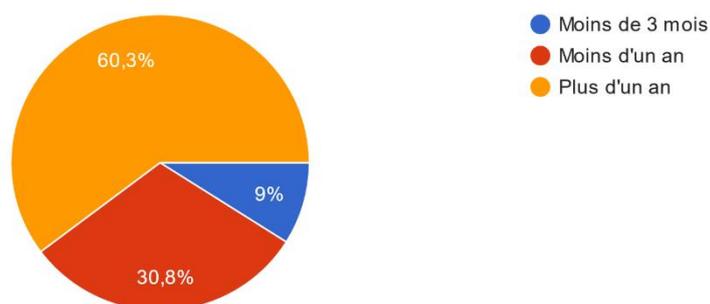
B. Traitement des données et résultats

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 commentaires, quant à eux, ont été traités un par un par une analyse de contenu. Dans la partie résultat de l'enquête de satisfaction des habitants, sont abordées les évaluations générales de chaque rubrique, ceci par un graphique ainsi qu'un texte explicatif. Puis l'ensemble des réponses pour chaque rubrique sont abordées par un tableau.

1. L'ancienneté d'hébergement des répondants :

Vous êtes accueilli(e) au sein de la Résidence DEBROU depuis :
78 réponses

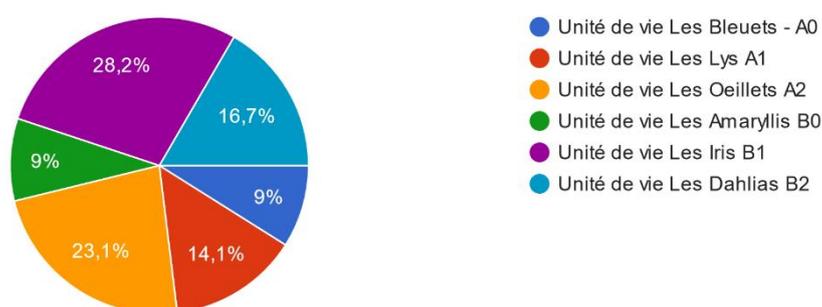


Graphique n°3 : ancienneté d'hébergement

D'après ce graphique, la majorité des personnes ayant participé à l'enquête sont présentes dans la Résidence depuis plus d'un an, soit 60,3% des répondants. 30,8% des participants sont accompagnés au sein de la Résidence DEBROU depuis une durée inférieure à un an. Enfin, 9% sont présents dans la Résidence depuis moins de 3 mois.

2. Localisation du lieu de vie des habitants :

Votre logement se trouve
78 réponses



Graphique n°4 : le lieu de vie

Toutes les unités de vie de la Résidence Debrou sont représentées. Le questionnaire réduit a permis aux habitants des unités de vie protégées de pouvoir s'exprimer, en s'adaptant à leurs capacités.

Pour cette enquête habitants 2023, 28,2% sont des répondants résidant au sein de l'unité de vie « Les Iris », 23,1% au sein de l'unité de vie « Les Œillets », 16,7% des répondants habitent aux

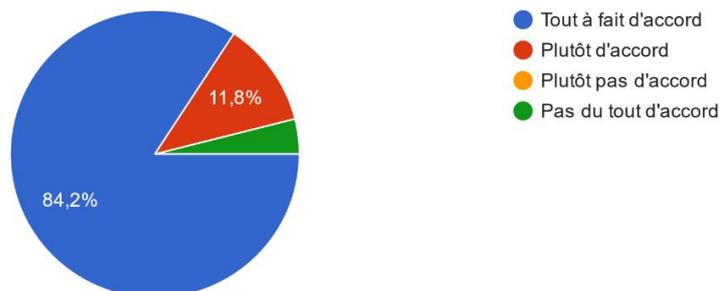
« Dahlias », 14,1% aux « Lys » et 9% aux « Bleuets » ainsi qu'aux « Amaryllis ».

Ces résultats indiquent qu'au moins 18% des répondants viennent des unités de vie protégées, représentant 14 questionnaires.

Par ailleurs, 82% des réponses concernent les personnes résidant au sein des unités de vie classiques, soit 64 réponses au questionnaire.

3. Votre accueil au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante
76 réponses



Graphique n°5 : Evaluation générale de la procédure d'accueil

De façon générale, nous observons que 84,2% des répondants indiquent être « *tout à fait satisfaits* » de la procédure d'accueil. 18% se disent « *plutôt satisfaits* » et 3,9% ne sont « *pas du tout satisfaits* » avec la procédure d'accueil de la Résidence DEBROU.

Tableau n°1 : ensemble des questions sur l'accueil au sein de la Résidence Debrou

| Votre avis sur l'accueil | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant votre entrée | 34.6 % | 19.2% | 19.2% | 26.9% |
| Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant votre emménagement | 21.6% | 5.4% | 8.1% | 64.9% |
| Vous avez rencontré votre référent institutionnel | 33.8% | 6.8% | 5.4% | 54.1% |
| Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la résidence | 55.6 % | 14.8% | 18.5% | 11.1% |
| De manière générale la procédure d'accueil est satisfaisante ? | 84.2% | 18% | 0% | 3.9% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 9 réponses

| |
|--|
| <i>« Je ne connais pas mon référent. »</i> |
| <i>« C'est vite fait. »</i> |
| <i>« C'est ma fille qui est venu voir avant mon entrée. Mon mari n'est pas tout proche de moi, mais ce n'est pas trop loin quand même. »</i> |
| <i>« Je n'ai pas eu de présentation du référent et son rôle au moment de mon entrée. »</i> |
| <i>« Famille. »</i> |
| <i>« Ma curatrice m'a mise à DEBROU. Parce qu'elle ne savait plus quoi faire de moi. »</i> |
| <i>« C'est mon fils qui s'est occupé de tout. »</i> |
| <i>« Les réponses découlent de la présence d'une personne proche deux mois avant mon admission. »</i> |
| <i>« La procédure d'accueil a été effectuée auprès de mon petit fils. »</i> |

Axe d'amélioration :

À ce jour, les mesures sanitaires ont été allégées. Il est aujourd'hui naturellement proposé aux proches et aux futurs habitants, 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.

Depuis 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.

Notons que tous les documents sont en libre consultation à l'accueil et également consultables et téléchargeables sur le site internet de l'établissement : www.debrou.fr.

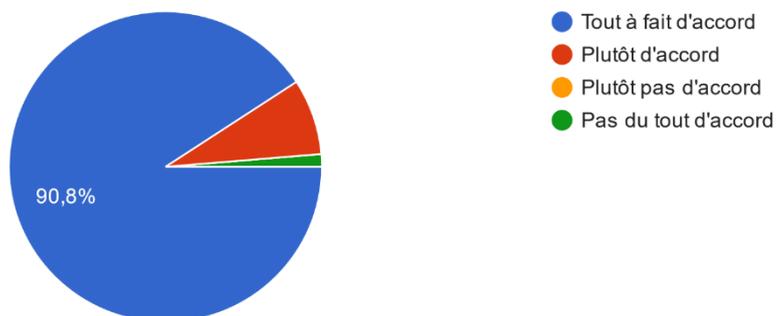
Une grande partie des répondants n'ont pas pu visiter la Résidence DEBROU avant leurs emménagements (64.9%). Ceci peut s'expliquer par les mesures sanitaires qui ont été mises en place, ainsi que le lieu d'hébergement avant l'entrée à la Résidence DEBROU. En effet, une grande partie des habitants peuvent arriver de l'hôpital, de ce fait la mise en place de visite peut être complexe. Cependant, les habitants ont exprimé qu'un de leur proche a pu visiter la Résidence à leur place.

La moitié des répondants (54.1%) ont exprimé ne pas avoir rencontré leur référent institutionnel lors de l'accueil. L'explication de son rôle ainsi que le nom de la personne qui les accompagne leur est donnée sur les documents transmis à l'accueil de l'habitant. De plus, même si le référent institutionnel ne peut parfois pas être présent le jour de l'entrée pour des raisons organisationnelles celui-ci se présente lors des premiers temps de l'entrée.

4. Le contact avec le personnel de la Résidence

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

76 réponses



Graphique n°6 : Évaluation générale de la qualité du contact avec le personnel

90,8% des répondants se disent être « *tout à fait satisfaits* » de la qualité des rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU. 7,9% se disent « *plutôt satisfaits* ». Enfin, 1,3% des réponses indiquent que les habitants ne sont « *pas du tout satisfaits* » des contacts avec le personnel.

Tableau n°2 : ensemble des questions sur le contact avec le personnel au sein de la Résidence Debrou

| Le contact avec le personnel de la résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Vous avez pu facilement entrer en contact avec les différents intervenants de l'institution | 46.4% | 32.1% | 17.9% | 3.6% |
| Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec votre référent institutionnel | 50% | 38.5% | 3.8 % | 7.7% |
| Le personnel s'adapte au mieux à vos habitudes de vie et à votre rythme de vie | 73.3% | 12% | 1.3% | 13.3% |
| De manière générale vous êtes satisfait.e de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU | 90.8% | 7.9% | 0% | 1.3% |

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 8 réponses

| |
|--|
| « Je ne connais pas ma référente. » |
| « Je n'aime pas que le personnel me fait lever trop tôt le matin. » |
| « J'ai eu un petit accrochage avec une aide-soignante mais cela est réglé. J'ai demandé la Paix. » |
| « Je ne connais pas le référent. » |
| « Arrête de sonner » quand sonne pour avoir de l'aide. » |
| « Je suis globalement satisfaite. » |
| « Mon rythme n'est pas toujours respecté. » |
| « Pas de réponse car non concerné. » |

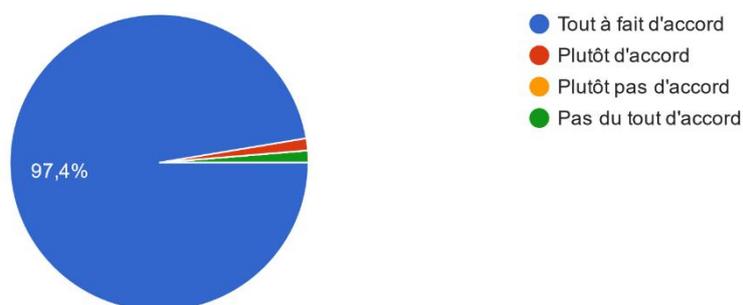
Axe d'amélioration :

Lors de l'entrée en Institution, un document est donné avec le nom du référent institutionnel. Celui-ci vient à la rencontre de l'habitant lors des premiers temps de l'entrée. En tant qu'habitant, il est possible de demander à rencontrer le référent institutionnel désigné.

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

5. Votre logement au sein de la Résidence Debrou

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



Graphique n°7 : Évaluation générale de votre logement

De manière générale, 97,4% des personnes interrogées ont indiqué être « *tout à fait satisfaites* » de leur logement, représentant un total de 74 personnes sur 76 répondants. 1,3% de répondants se disent « *plutôt satisfaits* » du logement. Enfin, 1,3% ne sont « *pas du tout satisfaits* » de leur logement.

Tableau n°3 : ensemble des questions sur votre logement au sein de la Résidence Debrou

| Votre logement au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Votre logement est confortable | 92.2% | 3.9% | 0% | 3.9% |
| Vous avez été informé-e de la possibilité de personnaliser votre logement | 83.9% | 0% | 0% | 16.1% |
| Votre logement est propre | 92.9% | 7.1% | 0% | 0% |
| Le personnel soignant frappe à votre porte avant de rentrer | 82.1% | 14.3% | 3.6% | 0% |
| Vous avez connaissance de la possibilité d'avoir la clef de votre logement | 71.4% | 3.6% | 14.3% | 10.7% |
| De manière générale, vous êtes satisfait.e de votre logement au sein de la Résidence DEBROU | 97.4% | 1.3% | 0% | 1.3% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 10 réponses

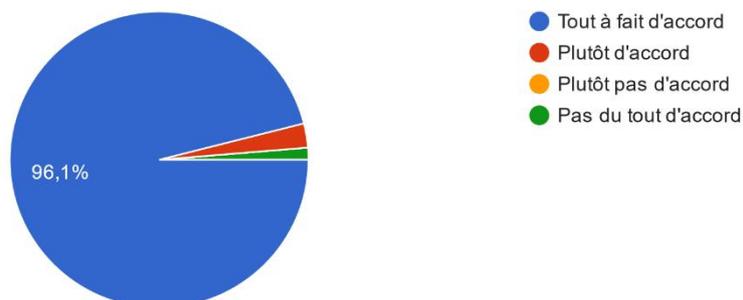
| |
|---|
| <i>« Il manque un porte manteau. »</i> |
| <i>« Il faudrait me descendre la TV pour que j'y vois mieux. »</i> |
| <i>« Il arrive que le lit ne soit pas toujours bien fait cela dépend de la personne. »</i> |
| <i>« Je suis sourde, je n'entends pas si on frappe. »</i> |
| <i>« Il y a des intrusions. »</i> |
| <i>« Le niveau de propreté est très inégal. Le sol est souvent sale. »</i> |
| <i>« Un peu petit. »</i> |
| <i>« Il est décevant que le personnel qui fait le ménage ne referme pas la porte à clef après son passage car autrement la clef ne sert à rien. »</i> |
| <i>« J'ai peur la nuit. »</i> |
| <i>« Frapper à la porte avant d'entrer cela dépend de la personne. Comme d'ailleurs le fait de fermer la porte en sortant. »</i> |

Axe d'amélioration :

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

6. Votre linge au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, votre linge est correctement entretenu
76 réponses



Graphique n°8 : Évaluation générale de la gestion de votre linge

De façon générale, nous observons que 96,1% des répondants sont « *Tout à fait satisfaits* » de l'entretien du linge. 2,6% sont « *plutôt satisfaits* », 1,3% indiquent être « *pas du tout satisfaits* » de la gestion du linge.

Tableau n°4 : ensemble des questions sur la gestion de votre linge au sein de la Résidence Debrou

| Votre linge au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Votre linge est correctement lavé et repassé | 82.1% | 14.3% | 3.6% | 0% |
| La fréquence de retour du linge est satisfaisante | 82.1% | 10.7% | 7.1% | 0% |
| Le rangement du linge est satisfaisant | 66.7% | 33.3% | 0% | 0% |
| De manière générale, votre linge est correctement entretenu | 96.1% | 2.6% | 1.3% | 0% |

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 14 réponses

| |
|--|
| « Ne s'occupe pas de mon linge. » |
| « Trois vêtements ont été déchirés. » |
| « Quelques erreurs d'attribution. » |
| « Je n'ai pas retrouvé une paire de chaussures toute neuve. » |
| « Je n'ai pas assez de serviette de bain. » |
| « Mon linge n'est pas tout le temps bien rangé dans mon armoire. » |
| « Concernant le rangement je préfère le faire moi-même. » |

| |
|---|
| « Linge pas toujours repassé. » |
| « Il y a des vêtements qui ont été perdus. » |
| « Je remercie Coralie qui accepte de faire des retouches c'est bien pratique. » |
| « Entretien par ma fille » |
| « Certains ne reviennent pas. » |
| « Sans problèmes ! » |
| « Mon pull mal repassé. » |

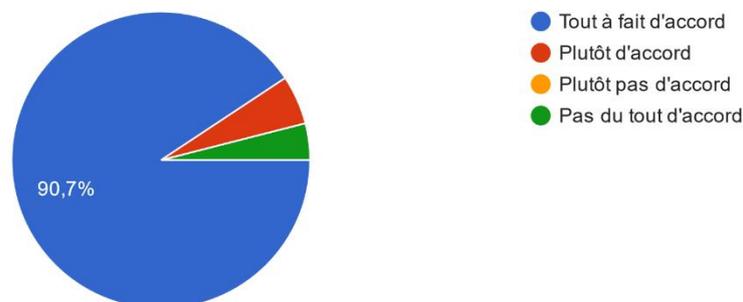
Pour tout effet personnel ou vestimentaire perdu ou abîmé vous pouvez rédiger une feuille d'évènement indésirable (disponible sur notre site internet www.DEBROU.fr, à l'Accueil ou bien au sein de chaque unité de vie sur demande auprès d'un Agent). Toute feuille signalant un évènement indésirable est 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 à votre linge (rangement, repassage...), vous pouvez prendre contact immédiatement avec un personnel de l'unité de vie ou rencontrer votre référent institutionnel.

7. Les soins au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, les soins sont satisfaisants

75 réponses



Graphique n°9 : Évaluation générale des soins au sein de la Résidence Debrou

90,7% des répondants à cette enquête se disent « *tout à fait satisfaits* » de l'accompagnement en termes de soins prodigués, soit 68 réponses. 5,3% sont « *plutôt satisfaits* », représentant 4 personnes sur 75. Enfin, 4% des réponses indiquent une insatisfaction « *pas du tout d'accord* » concernant les soins prodigués.

Tableau n°5 : ensemble des questions sur les soins prodigués au sein de la Résidence Debrou

| Les soins au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Votre projet de vie et de soins est personnalisé et vous êtes intégré.e dans cette démarche | 48% | 40% | 4% | 8% |
| L'accompagnement apporté dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, habillage) | 80.6% | 12.5% | 2.8% | 4.2% |
| La toilette est un moment d'échange avec les personnels soignants | 73.9% | 21.7% | 4.3% | 0% |
| Votre intimité et votre rythme sont respectés | 78.6% | 21.4% | 0% | 0% |
| L'accompagnement médical et le suivi proposés sont satisfaisants (médecins, pharmaciens) | 59.3% | 25.9% | 14.8% | 0% |
| La fréquence des visites du médecin est satisfaisante au regard de vos besoins de santé | 46.2% | 19.2% | 26.9% | 7.7% |
| L'accompagnement et le suivi des infirmiers sont satisfaisants | 69.2% | 23.01% | 3.8% | 3.8% |
| L'accompagnement et le suivi de la diététicienne sont satisfaisants | 38.9% | 55.6% | 5.6% | 0% |
| L'accompagnement et le suivi des psychologues sont satisfaisants | 75% | 25% | 0% | 0% |
| L'accompagnement et le suivi de l'ergothérapeute sont satisfaisants | 72.7% | 18.2% | 9.1% | 0% |
| Vous trouvez la continuité de soin de jour et de nuit adaptée | 72% | 24% | 4% | 0% |
| Vous êtes satisfait.e de la prise en compte du soulagement de la douleur | 73.6% | 9.7% | 4.2% | 12.5% |
| De manière générale, les soins sont satisfaisants | 90.7% | 5.3% | 4% | 0% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 17 réponses

« Sans réponse du fait de la non consultation de ces spécialistes pour le moment (diététicienne, psychologues, l'ergothérapeute). Défaut d'information sur les examens personnels (prise de sang, traitements) et le dossier médical en général. »

« Les aides-soignantes n'ont pas le temps de parler, jusqu'à présent on manquait de médecins. J'aimerais rencontrer la diététicienne j'aimerais commencer les repas par les fruits comme me l'avait conseillé un iridiologue. »

| |
|--|
| <i>« Je n'ai pas de douleurs. »</i> |
| <i>« Dépend de mon entente avec les membres du personnel. »</i> |
| <i>« Je comprends que les médecins soient beaucoup sollicités. Mais je tiens à être au courant de mon état de santé, explications les infirmières sont de bon conseil, mais la rotation est fréquente. »</i> |
| <i>« Je ne suis pas concerné par les soins. »</i> |
| <i>« Le personnel est parfois un peu rapide au moment des toilettes et de l'habillage. Le temps est trop court pour pouvoir échanger. »</i> |
| <i>« Visite trop rapide. »</i> |
| <i>« Je souhaiterais que mon médecin traitant vienne me voir à peu près tous les deux mois. »</i> |
| <i>« Projet de vie ? C'est une plaisanterie ! Visite du personnel d'accompagnement paramédical beaucoup trop rare. »</i> |
| <i>« Séance kiné insuffisante. »</i> |
| <i>« Je ne demande pas grand-chose. »</i> |
| <i>« Le personnel est parfois un peu rapide au moment des toilettes et de l'habillage. Le temps est trop court pour pouvoir échanger. »</i> |
| <i>« Non consultation des spécialistes ergo, psy et diet pour le moment. »</i> |
| <i>« Je fais ma toilette moi-même. Je n'ai pas eu besoin d'un accompagnement avec la diététicienne. »</i> |
| <i>« Les soins sont souvent trop rapides. »</i> |
| <i>« Manque de discipline (horaires). »</i> |

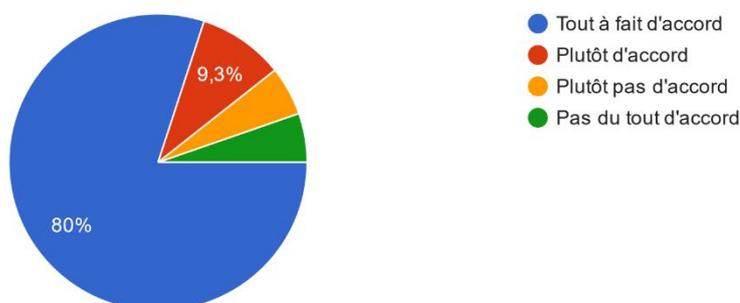
Axe d'amélioration :

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, cadre de santé, ergothérapeute, psychologue, diététicienne...) en vous rapprochant immédiatement de votre référent institutionnel, services infirmiers ou, à défaut, auprès de l'accueil qui vous orientera vers le professionnel indiqué.

8. Les repas au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante

75 réponses



Graphique n°10 : Évaluation générale des repas au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, 80% des répondants ont estimé que la qualité des repas était très satisfaisante (60 personnes sont « *tout à fait d'accord* »), 9,3% se disent « *plutôt d'accord* », 5,3% sont « *plutôt pas d'accord* » concernant cet item, ainsi que 5,3% ne sont « *pas du tout d'accord* » et donc insatisfaits de la qualité des repas.

Tableau n°6 : ensemble des questions sur les repas au sein de la Résidence Debrou

| Les repas au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| L'heure des repas vous convient | 63% | 29.6% | 3.7% | 3.7% |
| La durée des repas est adaptée | 55.6% | 22.2% | 22.2% | 0% |
| Vos habitudes alimentaires sont respectées | 61.5% | 30.8% | 7.7% | 0% |
| Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés | 55.6% | 29.6% | 14.8% | 0% |
| L'accompagnement lors des repas est satisfaisant | 60% | 40% | 0% | 0% |
| L'affichage des menus est facilement accessible | 59.3% | 33.3% | 7.4% | 0% |
| De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante | 80% | 9.3% | 5.3% | 5.3% |

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 14 réponses

« Les repas de midi sont généralement mieux que ceux du soir. Les menus comportent trop souvent des courgettes dans les légumes (pour quelle raison ?) En général je demande autre

| |
|---|
| <i>chose quand c'est possible. »</i> |
| <i>« Depuis mon arrivée à la résidence DEBROU, je mange de tout sans problèmes. »</i> |
| <i>« Parfois, service un peu rapide. Certaines sont prévenantes et d'autres expéditives. »</i> |
| <i>« Des fois, les repas peuvent être de mauvaise qualité. »</i> |
| <i>« N'aime pas quand il y a des haricots blancs. »</i> |
| <i>« Affichage trop loin, mais lecture faite par AS. Pas assez de crudités. »</i> |
| <i>« Durée un peu juste du repas. »</i> |
| <i>« Trop petite portion. »</i> |
| <i>« Les repas ne sont pas très diversifiés mais compte tenu des denrées alimentaires, c'est plutôt satisfaisant. »</i> |
| <i>« Heures des repas trop tôt le soir. Menu pas très diversifié (gras). Beaucoup de déchets. »</i> |
| <i>« Diner à 18h ? c'est scandaleux. Tout ça pour que le personnel soit libéré plus tôt... Cuisine collective= moindre qualité. »</i> |
| <i>« Repas trop rapide pour mon handicap. »</i> |
| <i>« Les nouilles ne sont pas assez cuites, les petits poids ne sont pas assez cuits, le riz n'est pas assez cuit. Il y a un assaisonnement à base d'un aromate que je ne connais pas qui me provoque des douleurs d'estomac. »</i> |
| <i>« Ça va vite j'aime ma tranquillité pour manger. »</i> |

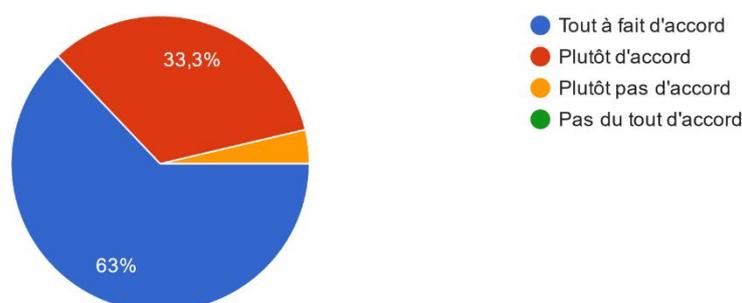
Axe d'amélioration :

- Pour toute information ou remarque 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.
 - Des commissions menus sont mises en place et l'ensemble des habitants sont invités à y participer.

9. La vie sociale au sein de la Résidence Debrou

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

27 réponses



Graphique n°11 : Évaluation générale de la vie sociale au sein de la Résidence Debrou

De façon générale, 63% des habitants se disent « *tout à fait satisfaits* » de la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU. 33,3% des répondants indiquent être « *plutôt satisfaits* ». Enfin, 3,7% des personnes ayant répondu à ce questionnaire ne sont « *plutôt pas d'accord* ».

Tableau n°7 : ensemble des questions sur la vie sociale au sein de la Résidence Debrou

| La vie sociale au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|--|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Vous êtes informé.e du programme des animations | 57.7% | 30.8% | 11.5% | 0% |
| Vous êtes satisfait.e des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie | 80.9% | 10.3% | 8.8% | 0% |
| Vous êtes satisfait.e des animations proposée au sein de l'espace Vie Sociale et Animation | 60.9% | 26.1% | 8.7% | 4.3% |
| Vous êtes satisfait.e du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles) | 41.5% | 13.8% | 6.2% | 38.5% |
| Vous êtes informé.e de la possibilité de participation de votre famille aux animations | 52.4% | 19% | 23.8% | 4.8% |
| D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante | 63% | 33.3% | 3.7% | 0% |

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 28 réponses

| |
|---|
| <i>« Pas de réponse du fait de la non utilisation des « extérieurs » pas de réponse du fait du peu d'utilisation de ces activités (au cœur des unités de vie). »</i> |
| <i>« Pas beaucoup à l'extérieur. »</i> |
| <i>« Je ne vois pas le programme des animations (problème de vue) j'apprécie les repas. »</i> |
| <i>« Cela nous fait du bien d'avoir des activités. La fête nous fait oublier nos misères. »</i> |
| <i>« N'a pas envie de participer donc pas d'avis. »</i> |
| <i>« Contente du PASA. »</i> |
| <i>« Je ne participe pas aux animations. »</i> |
| <i>« Ne participe pas aux activités au sein de l'unité de vie et au sein de l'espace vie sociale et animation. N'est pas concerné dans les activités et les intervenant extérieurs. »</i> |
| <i>« N'apprécie pas les activités. »</i> |
| <i>« Je ne participe pas aux activités. »</i> |
| <i>« Solitaire préfères rester chez soi. »</i> |
| <i>« Préfère rester chez soi. »</i> |
| <i>« Manque d'activités de groupe (jeux) et de promenades. »</i> |
| <i>« Je n'y vais pas beaucoup. »</i> |
| <i>« Ne participe pas. »</i> |
| <i>« Je ne vais pas aux animations. »</i> |
| <i>« Peu d'intérêt pour les activités extérieures. »</i> |
| <i>« N'aime pas ça. »</i> |
| <i>« Nous sommes sortis au cinéma mais le film n'était pas en français et le thème n'était pas adapté. »</i> |
| <i>« Personnel diversifié. »</i> |
| <i>« Jamais été. »</i> |
| <i>« Pour l'instant n'y va pas. »</i> |
| <i>« Ma participation se résume à l'atelier mémoire et à la séance de relaxation sur la psy est présente. »</i> |
| <i>« Ne m'intéresse pas. »</i> |
| <i>« J'aimerais bien être prévenue en amont pour les animations (au moins 24h en avance). »</i> |
| <i>« Activités programmées pas toujours réalisées. »</i> |
| <i>« Il n'y a pas assez d'activité. »</i> |

- Axe d'amélioration :

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

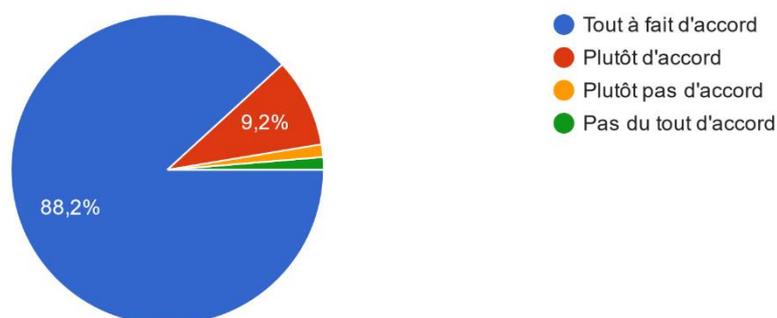
Le programme des animations sociales et thérapeutiques avec tous les intervenants peut être consulté dans toutes les unités de vie, dans le sas d'entrée de l'établissement ainsi que dans l'Espace Vie Sociale et Animation. Il est mis à jour régulièrement et disponible sur le site internet de la Résidence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

En ce qui concerne lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles), 38,5% des habitants se disent « *pas du tout satisfaits* ». Cela peut s’expliquer par une situation post-Covid, impliquant que ces activités ont été limitées suite à la situation sanitaire. Un pique-nique sera organisé le mercredi 28 juin 2023, où sont conviés tous les habitants et leurs proches, ainsi que les membres de la Résidence Debrou.

10. La vie au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante

76 réponses



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

88,2% des répondants ont estimé qu’ils étaient « *très satisfaits* » de leur vie au sein de la Résidence DEBROU. 9,2% ont exprimé qu’ils étaient « *plutôt satisfaits* ». 1,3% ont répondu qu’ils n’étaient « *plutôt pas satisfaits* », et 1,3% qu’ils n’étaient « *pas du tout satisfaits* », soit une personne à chaque fois.

Tableau n°8 : ensemble des questions sur la vie au sein de la Résidence Debrou

| La vie au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont facilement accessibles | 76% | 16% | 8% | 0% |
| Votre liberté d’aller et venir est respectée | 84% | 4% | 1.3% | 10.7% |
| Vous êtes informé.e de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait.e de cette proposition d’accompagnement | 88% | 8% | 4% | 0% |
| Vous êtes informé.e de l’existence de l’Espace Polycultuel (lieu de culte) | 47.6% | 14.3% | 14.3% | 23.8% |

| | | | | |
|--|-------|-------|------|-------|
| La résidence DEBROU est correctement entretenue | 92% | 6.7% | 1.3% | 0% |
| Votre proche peut facilement vous contacter | 88.9% | 1.4% | 1.4% | 8.3% |
| Vous pouvez facilement contacter votre proche | 85.5% | 4.3% | 2.9% | 7.2% |
| Vous êtes informé.e de la possibilité de prendre un repas avec vos proche et de réserver un salon famille – en dehors des mesures COVID-19 | 66.7% | 19% | 0% | 14.3% |
| Vous êtes satisfait.e des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité au sein de l'établissement | 88.5% | 11.5% | 0% | 0% |
| De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante | 88.2% | 9.2% | 1.3% | 1.3% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 5 réponses

| |
|---|
| - « <i>Complicé pour le contact car n'a pas de portable. »</i> |
| « <i>Je ne vais pas souvent à l'extérieur régulièrement en contact avec mes enfants. »</i> |
| « <i>Il y a des jours plus tristes, mais dans l'ensemble on veille à ce qu'il y ait une bonne harmonie. Il faut savoir être patient, car nous sommes nombreux. »</i> |
| « <i>Le suivi psychologique n'est pas assez suffisant. »</i> |
| « <i>Très contente d'avoir suivi le conseil de Mr le directeur quant à la possibilité de faire une cigarette électronique dans mon logement : évite les bronchites à répétition, la toux et la fumée. »</i> |

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.

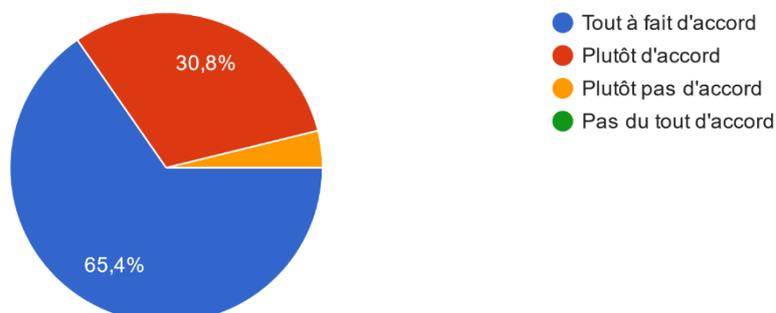
Le service animation propose des sorties régulières dans les espaces extérieurs aux habitants qui le souhaitent lors des beaux jours.

Concernant l'information de l'existence de l'espace polycultuel, 23,8% des habitants se disent « *pas du tout satisfait* ». Les espaces communs mis à la disposition des habitants sont renseignés dans le livret d'accueil.

11. La citoyenneté au sein de la Résidence Debrou

De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU

26 réponses



Graphique n°13 : Évaluation générale de la citoyenneté au sein de la Résidence Debrou

De façon générale, nous observons que 65,4%, des répondants sont « *tout à fait satisfaits* » de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU. 30,8% en sont « *plutôt satisfaits* », et 3,8%, soit une personne n'en sont « *plutôt pas satisfaits* ».

Tableau n°9 : ensemble des questions sur la citoyenneté au sein de la Résidence Debrou

| La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Le Conseil de la Vie Sociale favorise votre expression | 52.4% | 23.8% | 23.8% | 0% |
| La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes | 56% | 40% | 4% | 0% |
| De manière générale, vous êtes satisfait.e de la place de la citoyenneté au sein de la résidence DEBROU | 65.4% | 30.8% | 3.8% | 0% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 2 réponses

« J'apprends beaucoup de chose au CVS. On peut poser des questions et avoir des réponses. Merci. »

« Je n'ai pas le moyen de m'exprimer. »

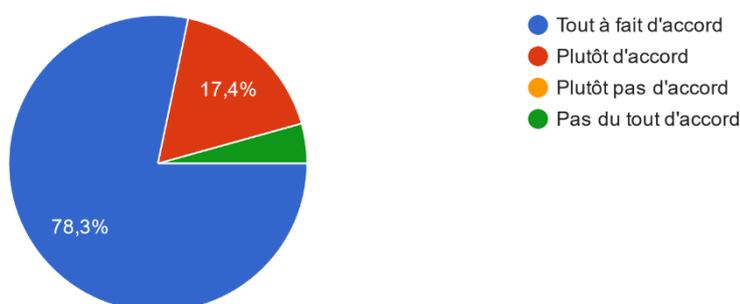
Axe d'amélioration :

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.

12. La gestion de la COVID-19 au sein de la Résidence Debrou

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

23 réponses



Graphique n°14 : Évaluation générale de la gestion de la COVID-19 au sein de la Résidence Debrou

D'une façon générale, nous pouvons observer que 78,3% des participants, soit 18 répondants sur 23 sont « *tout à fait satisfaits* » de la gestion de la crise sanitaire COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU et 17,4% sont « *plutôt satisfaits* ». Seulement 4,3%, soit une personne n'est « *plutôt pas satisfaits* ».

| La gestion de la COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU | Tout à fait d'accord | Plutôt d'accord | Plutôt pas d'accord | Pas du tout d'accord |
|---|----------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Les mesures mises en place au sein de la Résidence DEBROU pour faire face à la COVID-19 sont rassurantes | 75% | 20.8% | 0% | 4.2% |
| Vous êtes satisfait.e du maintien des mesures sanitaires et de la qualité de l'information autour de la COVID-19 actuellement | 66.7% | 25% | 4.2% | 4.2% |
| De manière générale, vous êtes satisfait.e de la gestion de la COVID-19 au sein de la Résidence DEBROU | 78.3% | 17.4% | 0% | 4.3% |

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 1 réponse

| |
|--|
| « Tout a été fait pour la mise en œuvre contre la contagion. » |
|--|

Axe d'amélioration :

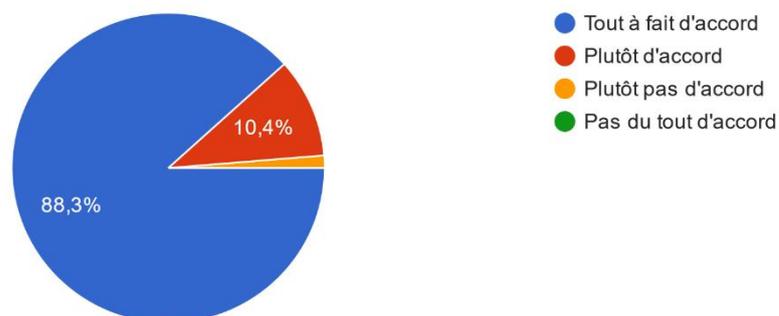
La Résidence DEBROU est vigilante, au quotidien, de la sécurité de tous les habitants, familles, proches et personnels. Elle suit, pour cela, les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé.

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.

13. Évaluation générale de la Résidence Debrou

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

77 réponses



Graphique n°15 : Évaluation générale de la Résidence Debrou

Les résultats de cette question nous montrent que 88,3% des participants sont « *tout à fait satisfaits* » de la Résidence DEBROU d'une façon générale. 10,4% en sont « *plutôt satisfaits* » et 1,3% n'en sont « *plutôt pas satisfaits* ».

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 4 réponses

| |
|---|
| « Bien contente d'être hébergée et reconnue. Si on n'est pas tout à fait d'accord, on peut le dire. » |
| « D'une manière générale on voit bien que le personnel n'est pas assez nombreux. » |
| « Sans reproches ! » |
| « J'ai une fenêtre qui laisse passer le vent et j'ai froid le soir. » |