Résidence DEBROU

VOTRE MAISON DE RETRAITE

Enquête de satisfaction Habitants 2024

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 2024.....
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. Ancienneté d''hébergement des répondants.....8
2. Localisation du lieu de vie des habitants.....8
3. Votre accueil au sein de la Résidence DEBROU 9
4. Le contact avec le personnel de la Résidence DEBROU 11
5. Votre logement au sein de la Résidence DEBROU.....12
6. Votre linge au sein de la Résidence DEBROU 14
7. Les soins au sein de la Résidence DEBROU 15
8. Les repas au sein de la Résidence DEBROU 17
9. La vie sociale au sein de la Résidence DEBROU 19
10. La vie au sein de la Résidence DEBROU 20
11. La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU 22
12. Evaluation générale de la Résidence DEBROU 23

I. Construction du questionnaire de satisfaction des habitants 2024

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 bientraitance, 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 2024 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 gérontologique. 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
- L'évaluation générale de la Résidence DEBROU

En ce qui concerne le questionnaire complet, les différentes rubriques sont interrogées, au moyen de soixante 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-deux questions dont deux sont relatives à l'habitant répondant au questionnaire puis le reste se porte sur sa qualité de vie quotidienne. 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 ıes 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 2024 que le questionnaire était en cours de passation et que les résultats seront transmis lors du prochain CVS le 27 juin 2024.

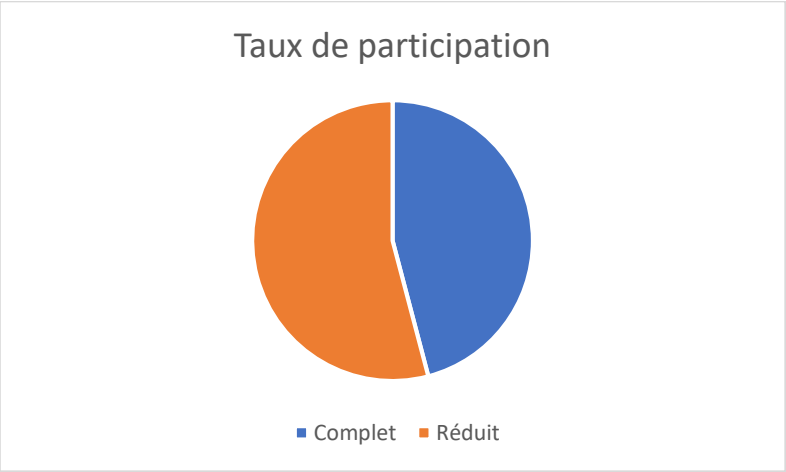
D. Les différentes étapes de l'enquête

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)
   - Auprès des différents professionnels de la Résidence au moyen de la messagerie interne

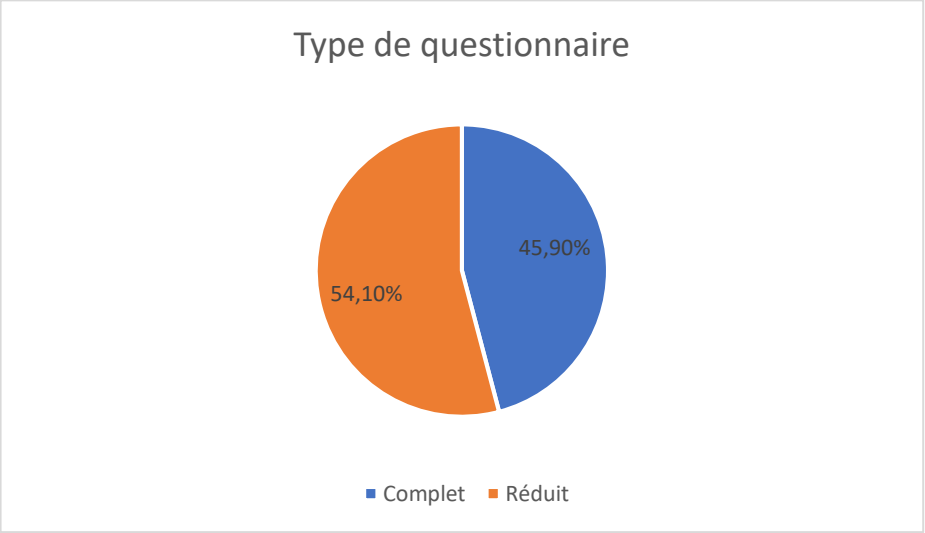
E. Les participants à l'enquête de satisfaction des habitants

Ainsi sur 235 habitants, 83 ont été invités à répondre au questionnaire. Parmi eux, 22 ont refusé de participer à l'enquête. Ainsi, l'effectif des répondants est de 61 soit 26% des habitants présents au sein de l'établissement soit plus d'un quart des habitants.



Graphique n°1 : Taux de participation à l'enquête de satisfaction habitants 2024

Au total, il y a eu 61 réponses aux questionnaires dont 28 personnes qui ont répondu au questionnaire de satisfaction complet soit 45,9% et 33 personnes au questionnaire de satisfaction réduit soit 54,1%.



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.

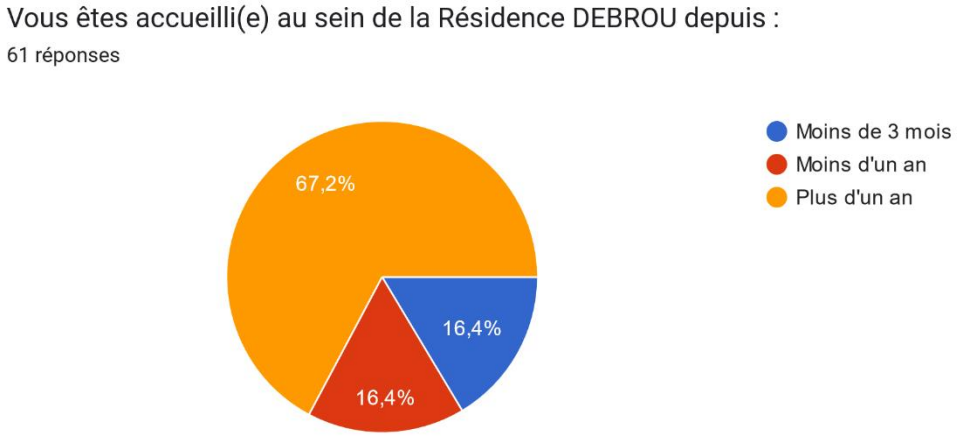
Enfin, l'enquête de satisfaction des habitants est un outil supplémentaire d'expression des personnes accueillies. Elle complète tous les autres espaces de communication et de dialogues de l'établissement : entretiens individuels, rendez-vous, réunions famille, groupe d'analyse, informations du Conseil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

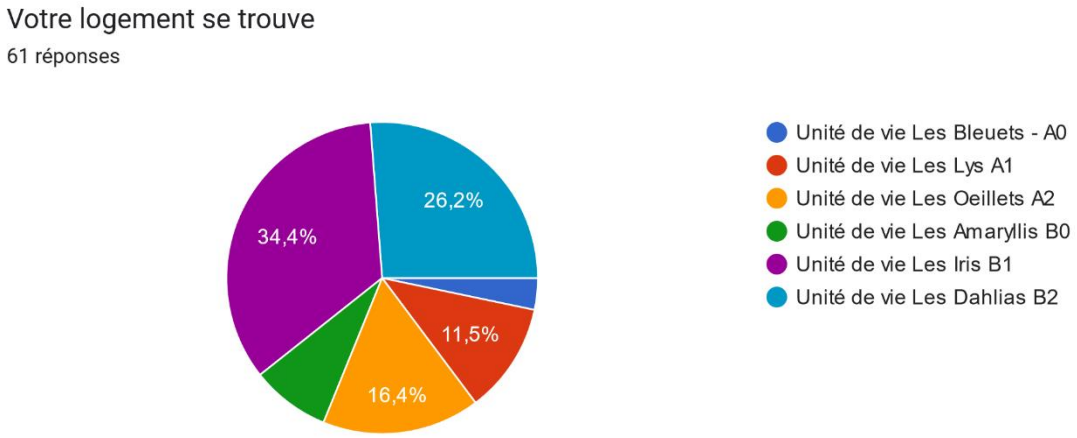
1. L'ancienneté d'hébergement des répondants :



Graphique n°3 : ancienneté d'hébergement

D'après ce graphique, la majorité des personnes ayant participé à l'enquête est présente dans la Résidence depuis plus d'un an, soit 67,2% des répondants. 16,4% des participants sont accompagnés au sein de la Résidence DEBROU depuis une durée inférieure à un an. Enfin, 16,4% sont présents dans la Résidence depuis moins de 3 mois.

2. Localisation du lieu de vie des habitants :



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.

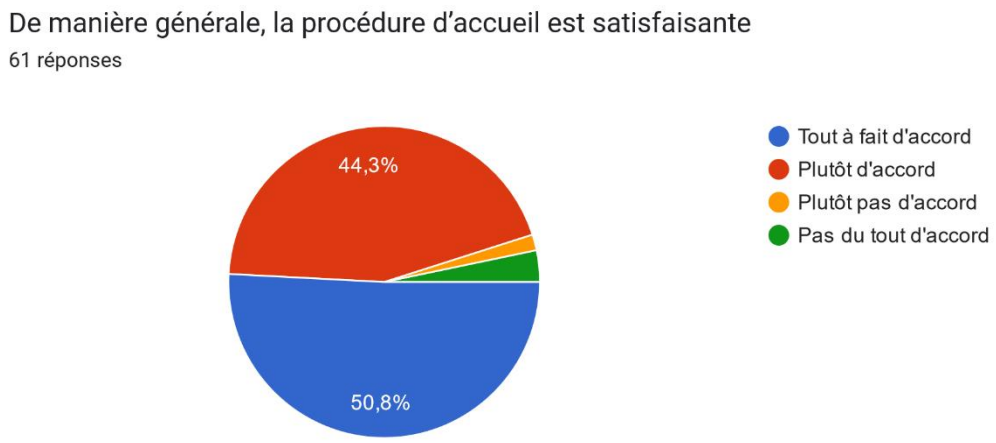
Pour cette enquête habitants 2024 :

- 3,3% des répondants résident au sein de l'unité protégée les Bleuets (A0) et 8,2% résident au sein de l'unité protégée les Amaryllis (B0).
- 11,5% des répondants résident au sein de l'unité de vie les Lys (A1) et 16,4% résident au sein de l'unité de vie les Œillets (A2).
- 34,4% des répondants résident au sein de l'unité de vie les Iris (B1) et 26,2% résident au sein de l'unité de vie les Dahlias (B2).

Ces résultats indiquent qu'au moins 11% des répondants viennent des unités de vie protégées, représentant 7 questionnaires.

Par ailleurs, 88% des réponses concernent les personnes résidant au sein des unités de vie classiques, soit 54 réponses au questionnaire.

3. Votre accueil au sein de la Résidence Debrou



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

De façon générale, nous observons que 50,8% des répondants indiquent être *« tout à fait satisfaits »* de la procédure d'accueil. 44,3% se disent « *plutôt satisfaits* » et 3,3% 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	23,8 %	9,5%	9,5%	57,1%

Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant votre emménagement	19%	15,5%	15,5%	50%
Vous avez rencontré votre référent institutionnel	10,9%	10,9%	27,3%	50,9%
Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaitre le fonctionnement de la résidence	38,1%	23,8%	19%	19%
De manière générale la procédure d'accueil est satisfaisante ?	50,8%	44,3%	1,6%	3.3%

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

« Emménagement pendant le Covid, visite préalable non autorisée. »
« Pas de souvenir du Référent Institutionnel. »
« Je n'ai pas eu les documents d'accueil. »
« C'est mon fils qui a visité la Résidence. »
« Souvent le personnel a l'air surbooké. Je voudrais que le personnel soit plus aimable »
« Perte de mémoire à l'arrivée ».

Axes 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.

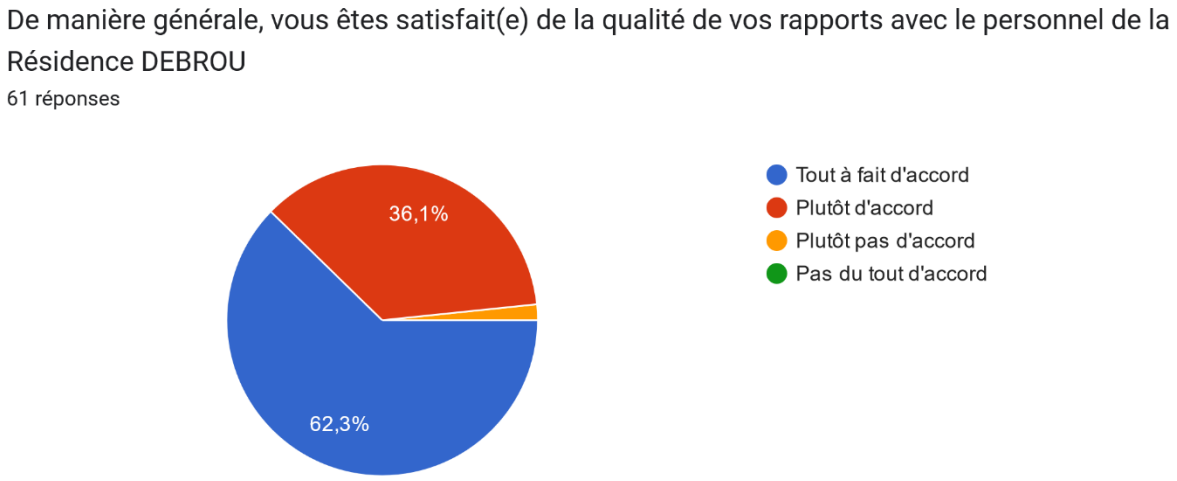
Depuis 2022, il est prévu la création depuis le site internet www.debrou.fr d'une visite virtuelle des principaux espaces de vie de la Résidence DEBROU.

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 (50%). Ceci peut s'expliquer par les mesures sanitaires qui ont été mises en place, ainsi que par 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 s'avérer complexe. Cependant, les habitants ont exprimé qu'un de leur proche a pu visiter la Résidence à leur place.

La moitié des répondants (50,9%) 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



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

62,3% des répondants se disent être « *tout à fait satisfaits* » de la qualité des rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU. 36,1% se disent « *plutôt satisfaits* ». Enfin, 1,6% des réponses indiquent que les habitants ne sont « *plutôt pas 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	60,9%	39,1%	0%	0%
Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec votre référent institutionnel	25%	35%	15 %	25%
Le personnel s'adapte au mieux à vos habitudes de vie et à votre rythme de vie	55,7%	37,7%	0%	6,6%
De manière générale vous êtes satisfait.e de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU	62,3%	36,1%	1,6%	0%

- <u>Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :</u> 7 réponses

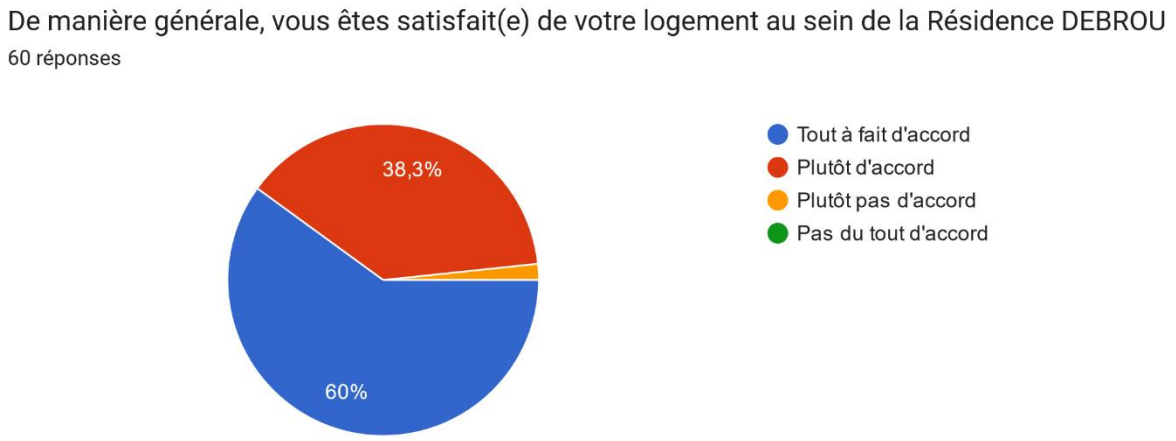
« Je ne connais pas ma référente. »
« Personnel pas assez disponible »
« Trop rapide. »
« Le personnel change beaucoup. »
« Quelques petits accrochages, mais ça s'est réglé. »
« Il faut y vivre. »
« Bien, sauf une personne dont je ne connais pas le nom. »

<u>Axes d'amélioration :</u>

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 1er étage pour le bâtiment A et sur la passerelle du 2ème étage pour le bâtiment B).

5. Votre logement au sein de la Résidence Debrou



<u>Graphique n°7 : Évaluation générale de votre logement</u>

De manière générale, 60% des personnes interrogées ont indiqué être « *tout à fait satisfaites* » de leur logement, représentant un total de 36 personnes sur 60 répondants. 38,3% de répondants se disent « *plutôt satisfaits* » du logement. Enfin, 1,7% ne sont « *plutôt pas 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	60,7%	36,1%	1,6%	1,6%
Vous avez été informé-e de la possibilité de personnaliser votre logement	46,7%	23,3%	13,3%	16.7%
Votre logement est propre	82,6%	17,4%	0%	0%
Le personnel soignant frappe à votre porte avant de rentrer	86,4%	14.3%	3.6%	0%
Vous avez connaissance de la possibilité d'avoir la clef de votre logement	56,5%	8,7%	21,7%	13%
De manière générale, vous êtes satisfait.e de votre logement au sein de la Résidence DEBROU	60%	38,3%	1,7%	0%

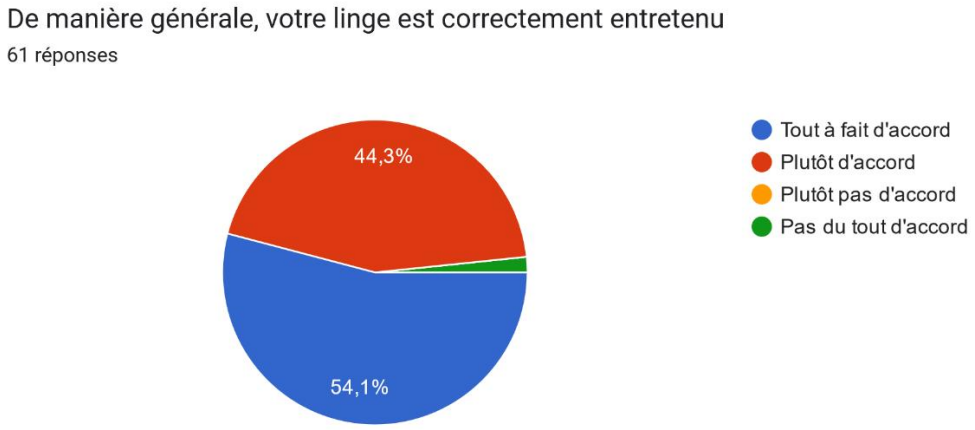
- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 5 réponses

« Il fait trop froid. »
« Logement mal insonorisé. »
« La lecture de l'espace est brouillée. »
« Difficultés à avoir accès aux vêtements/linge et à se tenir en même temps. »
« Il y a des intrusions. »

Axes 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



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

De façon générale, nous observons que 54,1% des répondants sont « *Tout à fait satisfaits* » de l'entretien du linge. 44,3% sont « *plutôt satisfaits* », 1,6% indiquent n'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	56,5%	30,4%	8,7%	4,3%
La fréquence de retour du linge est satisfaisante	52,2%	34,8%	8,7%	4,3%
Le rangement du linge est satisfaisant	50%	31,8%	18,2%	0%
De manière générale, votre linge est correctement entretenu	54,1%	44,3%	0%	1,6%

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 10 réponses

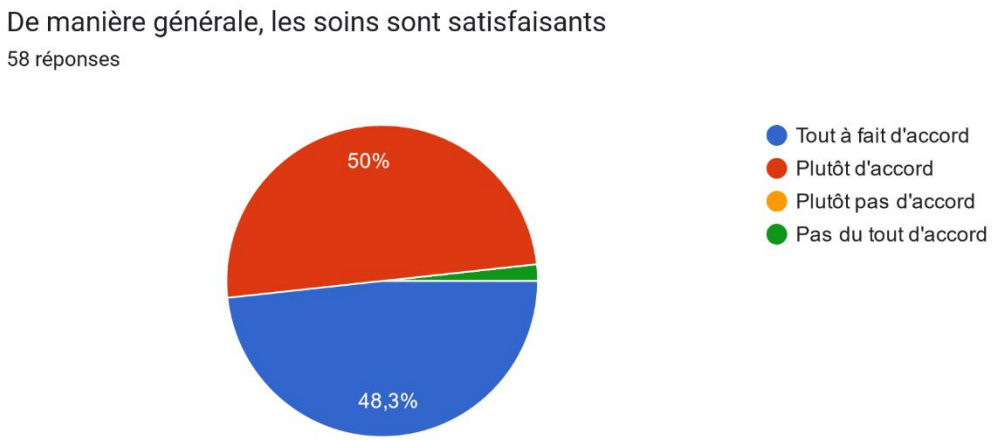
« Il faudrait laver le linge à une température plus basse. »
« Mauvais repassage et trop de différence d'attente entre le passage du linge le mercredi et le vendredi. »
« Quelques pertes de vêtements, mais ont été retrouvés. La couturière accepte les petits travaux »
« J'ai perdu une grande serviette quand je l'ai donnée à laver et je ne l'ai plus revue. »

« Impeccable. »
« Linge perdu, fiche de réclamation faite. En attente de retour et de contact de la lingerie. »
« Souvent des pertes de vêtements. »
« Mouchoirs mal repassés, plis. »
« Trop de différence entre les deux ramassages de linge. »
« Entretenue par ma fille »

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 toute 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



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

48,3% des répondants à cette enquête se disent « *tout à fait satisfaits* » de l'accompagnement en termes de soins prodigués, soit 28 réponses. 50% sont « *plutôt satisfaits* », représentant 29 personnes sur 58. Enfin, 1,7% des réponses indiquent une insatisfaction et n'être « *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	27,3%	36,4%	22,7%	13,6%
L'accompagnement apporté dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, habillage)	50%	44,6%	1,8%	3,6%
La toilette est un moment d'échange avec les personnels soignants	50%	40,9%	4,5%	4,5%
Votre intimité et votre rythme sont respectés	69,6%	30,4%	0%	0%
L'accompagnement médical et le suivi proposés sont satisfaisants (médecins, pharmaciens)	50%	27,3%	18,2%	4,5%
La fréquence des visites du médecin est satisfaisante au regard de vos besoins de santé	33,3%	23,8%	33,3%	9,5%
L'accompagnement et le suivi des infirmiers sont satisfaisants	56,5%	43,5%	0%	0%
L'accompagnement et le suivi de la diététicienne sont satisfaisants	27,8%	50%	5.6%	16,7%
L'accompagnement et le suivi des psychologues sont satisfaisants	47,6%	52,4%	0%	0%
L'accompagnement et le suivi de l'ergothérapeute sont satisfaisants	35%	60%	5%	0%
Vous trouvez la continuité de soin de jour et de nuit adaptée	36,4%	45,5%	18,2%	0%
Vous êtes satisfait.e de la prise en compte du soulagement de la douleur	49,2%	45,8%	1,7%	3,4%
De manière générale, les soins sont satisfaisants	48,3%	50%	0%	1,7%

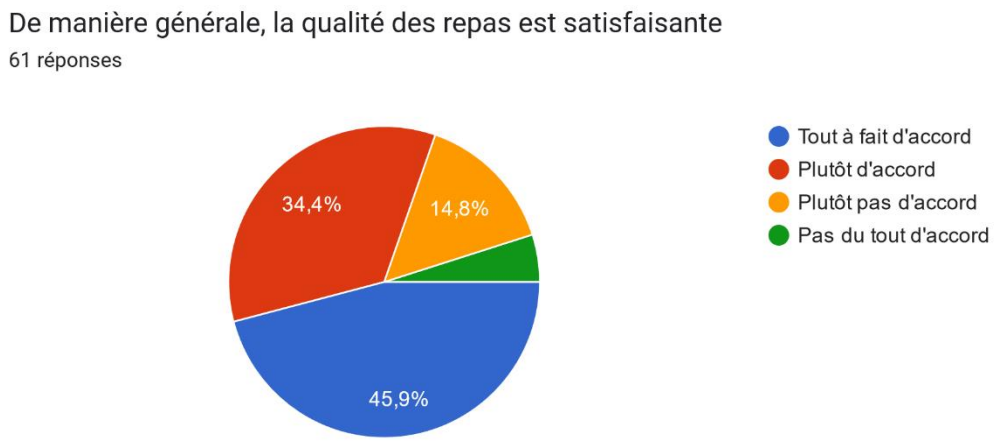
- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 7 réponses

« Jamais de soins. »
« Les soins ne sont pas forcément à la bonne heure. »
« Je ne suis pas concernée par l'aide à la toilette et le soin. »
« Je n'ai pas été mise au courant des PAP et des différents services. Le suivi infirmier est un peu rapide pour les médicaments, mais c'est sûrement lié à la surcharge de travail. »
« Pas de suivi avec la diététicienne donc pas d'avis. »
« Les nuits sont bien seulement si l'on n'a besoin de rien. »
« Manque d'amabilité : une personne particulièrement. »

Axes 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



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

De manière générale, 45,9% des répondants ont estimé que la qualité des repas était très satisfaisante (28 personnes sont « *tout à fait d'accord* »), 34,4% se disent « *plutôt d'accord* », 14,8% sont « *plutôt pas d'accord* » concernant cet item, et 4,9% 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	30,4%	43,5%	13%	13%
La durée des repas est adaptée	39,1%	39,1%	17,4%	4,3%
Vos habitudes alimentaires sont respectées	22,7%	45,5%	13,6%	18,2%
Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés	18,2%	50%	13,6%	18,2%
L'accompagnement lors des repas est satisfaisant	39,1%	56,5%	4,3%	0%
L'affichage des menus est facilement accessible	38,1%	42,9%	14,3%	4,8%
De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante	45,9%	34,4%	14,8%	4,9%

- <u>Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :</u> 14 réponses

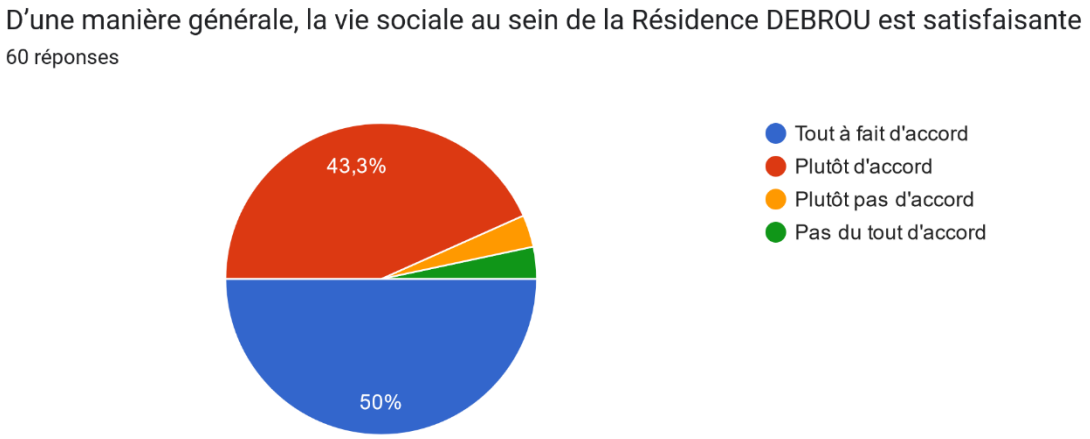
« Plus de paella, de couscous, plus de plats exotiques. Pas assez diversifié, trop cantine. Plus de soirées à thème. »
« On mange sainement. »
« Commence trop tard et trop long. »
« Pas toujours bon. »
« Plus plats exotiques de temps en temps. »
« L'attente avant les repas est longue, mais dans l'ensemble c'est positif. »
« Repas trop rapides. »
« L'ambiance au cours des repas n'est pas toujours sereine. Il y a des manques de chaises et de couverts. »
« 18 heures trop tôt. »
« Le diner est servi beaucoup trop tôt. »
« Ce n'est pas tellement varié. J'aimerais bien que les asperges reviennent plus souvent. »
« Trop tôt le soir. »
« Repas du soir un peu trop tôt. »
« Souvent la même chose, ça dépend des jours. »

<u>Axes d'amélioration :</u>

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



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

De façon générale, 50% des habitants se disent « *tout à fait satisfaits* » de la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU. 43,3% des répondants indiquent être « *plutôt satisfaits* » et 3,3% indiquent n'être « plutôt pas satisfaits ». Enfin, 3,3% 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	47,3%	39,1%	13%	0%
Vous êtes satisfait.e des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie	55,9%	39%	1,7%	3,4%
Vous êtes satisfait.e des animations proposée au sein de l'espace Vie Sociale et Animation	40%	45%	10%	5%
Vous êtes satisfait.e du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles)	37,5%	31,3%	31,3%	0%
Vous êtes informé.e de la possibilité de participation de votre famille aux animations	50%	18,2%	18,2%	13,6%
D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante	50%	43,3%	3,3%	3,3%

- <u>Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :</u> 7 réponses

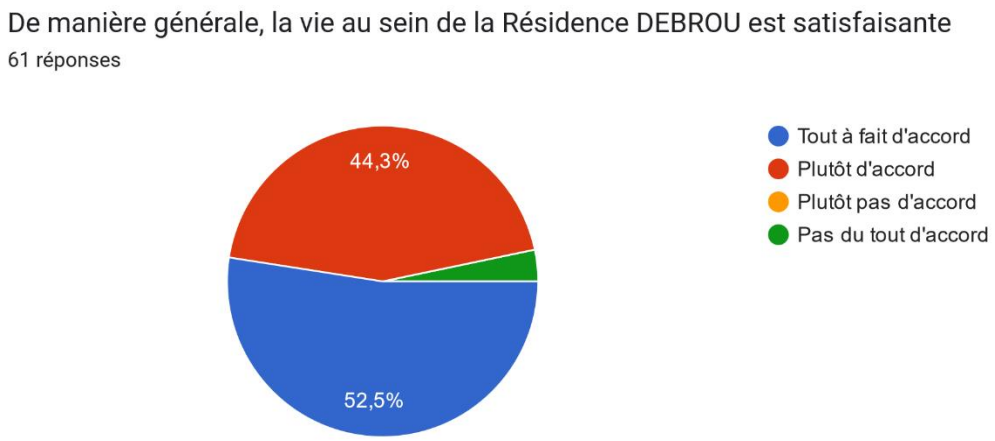
« Un peu plus de sorties organisées… »
« Pas toujours pour la Vie Sociale. »
« Ce serait bien de faire des activités en extérieur (marche, excursions) ou encore organiser une kermesse pour avoir plus de fonds pour les animations. »
« Ne va pas aux animations du rez-de-chaussée, pas d'avis. »
« N'a pas envie de participer donc pas d'avis. »
« Bridgeur qui manque et le tarot. »
« Il faut y vivre. »
« Pas beaucoup d'échange entre les habitants. »

- *<u>Axes d'amélioration :</u>*

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.

<u>10. La vie au sein de la Résidence Debrou</u>



<u>Graphique n°12 : Évaluation générale de la vie au sein de la Résidence Debrou</u>

52,5 % des répondants ont estimé qu'ils étaient « *très satisfaits* » de leur vie au sein de la Résidence DEBROU. 44,3 % ont exprimé qu'ils étaient « *plutôt satisfaits* » et 3,3% qu'ils n'étaient « *pas du tout satisfaits* », soit deux personnes.

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	56,5%	39,1%	0%	4,3%
Votre liberté d'aller et venir est respectée	61,7%	35%	0%	3,3%
Vous êtes informé.e de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait.e de cette proposition d'accompagnement	59,1%	27,3%	9,1%	4,5%
Vous êtes informé.e de l'existence de l'Espace Polycultuel (lieu de culte)	45,5%	22,7%	13,6%	18,2%
La résidence DEBROU est correctement entretenue	60,7%	37,7%	1,6%	0%
Votre proche peut facilement vous contacter	61%	30,5%	0%	8,5%
Vous pouvez facilement contacter votre proche	50,8%	39%	1,7%	8,5%
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	54,5%	27,3%	4,5%	13,6%
Vous êtes satisfait.e des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité au sein de l'établissement	43,5%	47,8%	4,3%	4,3%
De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante	52,5%	44,3%	0%	3,3%

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 4 réponses

- « Pas de téléphone. »
« Il manque un téléphone. »
« Mon proche ne répond pas donc je ne téléphone pas. »
« Les jardins ne sont pas accessibles, ils sont dangereux et me paraissent laids. Je ne comprends pas pourquoi on m'empêche de mener la vie qui correspond à mon âge et mes envies. Je ne peux rien faire ici, c'est une prison déguisée. »

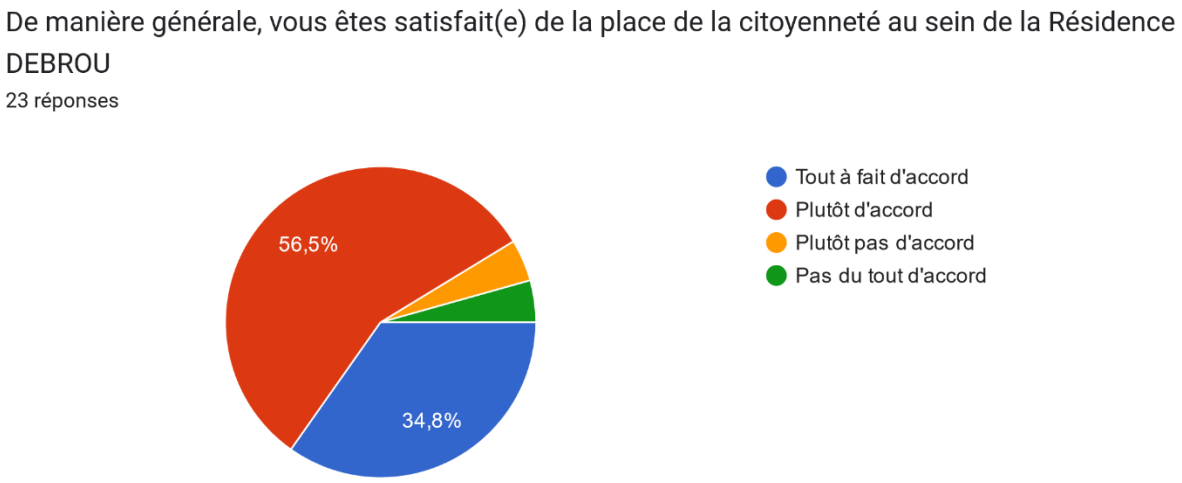
Axes d'amélioration :

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



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

De façon générale, nous observons que 34,8%, des répondants sont « *tout à fait satisfaits* » de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU. 56,5 % en sont « *plutôt satisfaits* », 4,3% n'en sont « plutôt pas satisfaits » et 4,3% n'en sont « pas du tout satisfaits » : ce qui correspond à une personne par item.

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	19%	38,1%	28,6%	14,3%
La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens	26,1%	56,5%	17,4%	0%

pour exprimer vos demandes				
De manière générale, vous êtes satisfait.e de la place de la citoyenneté au sein de la résidence DEBROU	34,8%	56,5%	4,3%	4,3%

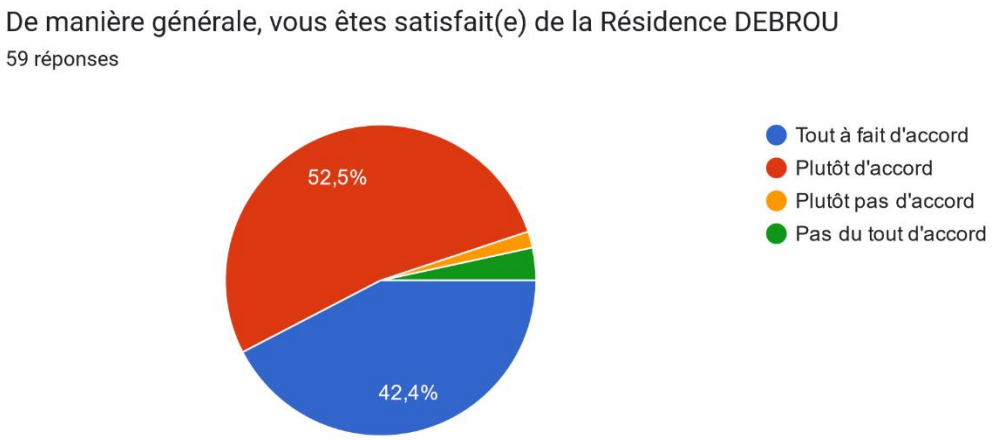
- <u>Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :</u> 2 réponses

« Pas là depuis longtemps. »
« Un peu plus de compréhension, moins de rigidité de part et d'autre. »

<u>Axe d'amélioration :</u>

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. Evaluation générale de la Résidence Debrou



<u>Graphique n°15 : Évaluation générale de la Résidence Debrou</u>

Les résultats de cette question nous montrent que 42,4% des participants sont « *tout à fait satisfaits* » de la Résidence DEBROU d'une façon générale. 52,5% en sont « *plutôt satisfaits* », 1,7% n'en sont « *plutôt pas satisfaits* » et 3,4% n'en sont « pas du tout satisfaits », ce qui correspond à deux personnes.

- <u>Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :</u> 7 réponses

« Merci à tout le personnel de la Résidence, professionnalisme, disponibilité, et gentillesse. Meilleurs vœux 2024. »
« En principe satisfaite. »
« Il faudrait un peu plus de culturel, pas assez de culture, pas assez de lecture. »
« A 99%. »
« Je n'ai pas à me plaindre, je n'ai pas besoin de grand-chose ».
« Repas parfois moyens, plusieurs patients se plaignent de la disparition du linge sans suite. »
« Tout ne peut être parfait et nous vous sommes reconnaissants de ce que vous pouvez faire pour nous. L'échange est important. »