

# Enquête de satisfaction Familles et Proches 2025

## *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](http://www.debrou.fr)

# SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b>CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES FAMILLES 2025.....</b>	<b>3</b>
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
<b>II.</b>	<b>RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES FAMILLES .....</b>	<b>5</b>
1.	Traitements des données et résultats.....	5
2.	Lien du répondant avec le résident.....	6
3.	Présence du résident au sein de l'établissement.....	6
4.	Localisation du lieu de vie du résident.....	7
5.	L'accueil de votre proche au sein de la Résidence DEBROU.....	7
6.	Le contact avec le personnel de la Résidence DEBROU.....	8
7.	Le logement de votre proche.....	9
8.	Le linge de votre proche.....	10
9.	Les soins prodigues à votre proche.....	11
10.	Les repas de votre proche.....	13
11.	La vie sociale de votre proche.....	14
12.	La vie au sein de la Résidence DEBROU.....	16
13.	La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU.....	17
14.	L'évaluation générale de la résidence DEBROU.....	18
<b>III.</b>	<b>ANNEXES.....</b>	<b>20</b>

## I. Construction du questionnaire de satisfaction familles 2025

### 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 aux mois de décembre, janvier et mi-février 2025. Les questionnaires ont été construits puis envoyés individuellement à chaque famille par courriel via l'adresse e-mail de la Résidence le 03 décembre 2024, puis récupérés et analysés à partir du 14 février 2024, soit deux mois et demi 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 de l'habitant 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 de l'habitant,
  - e. Du lien du proche avec l'habitant,
  - 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. 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.

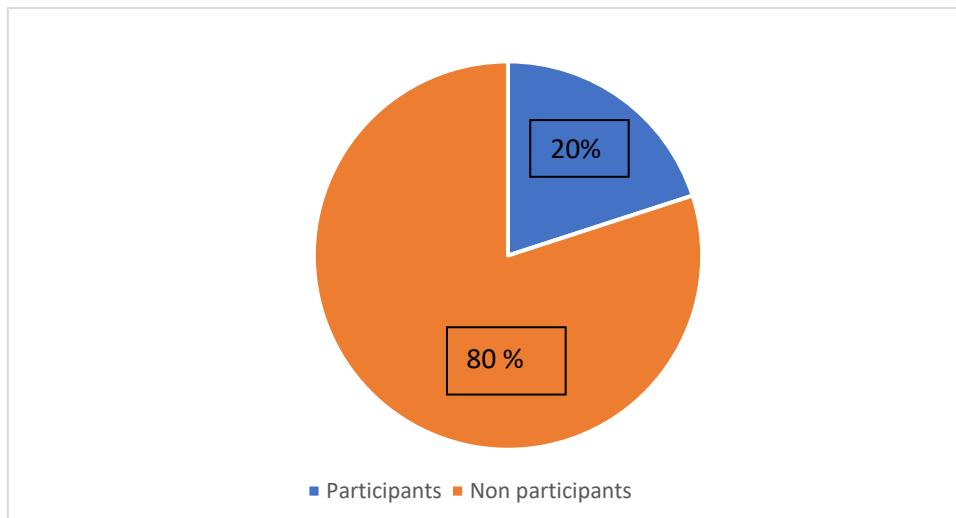
Suite aux réponses reçues certaines familles ont été contactées pour préciser leurs réponses.

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 habitants, leurs proches ou familles au sein du site internet de la Résidence ([www.debrou.fr](http://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



Au regard de ce graphique, nous observons un taux de participation de 20% au questionnaire de satisfaction familles 2025. Cela représente un total de 58 questionnaires recueillis sur 240.

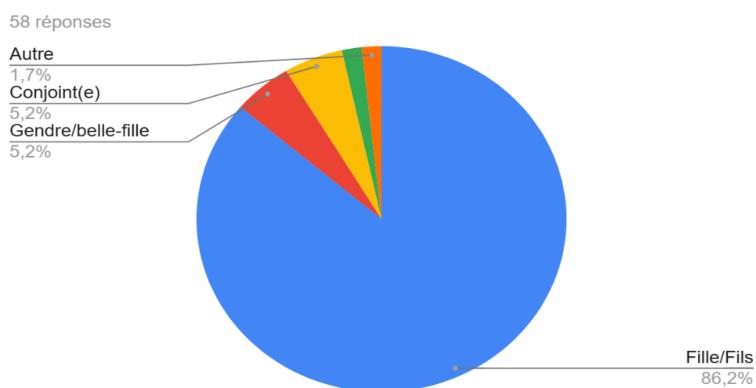
## II. Résultat de l'enquête de satisfaction des familles

### 1. Traitements 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.

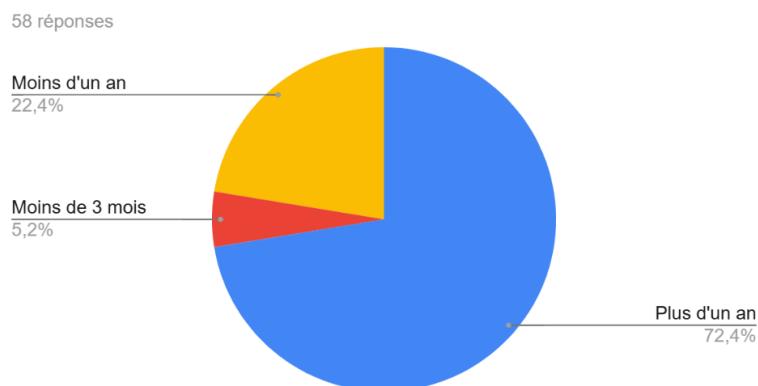
Pour chaque question nous avons recensé le nombre de répondants. Ensuite, les calculs de pourcentage ont été effectués en fonction du nombre de répondants par rapport au nombre de personnes interrogées. Les questions ouvertes, quant à elles, ont été traitées une à une par une analyse de contenu. Dans 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.

## 2. Lien du répondant avec l'habitant



Concernant le lien du répondant avec l'habitant, nous observons que 86,2% des répondants sont identifiés comme enfant (fils ou fille), 5,2% sont des conjoints de résidents, 5,2% des réponses représentent les gendres ou les belles-filles. 1,7% sont des petits enfants. Par ailleurs, 1,7% n'indiquent pas de lien de parenté spécifique et s'identifient comme « autre ».

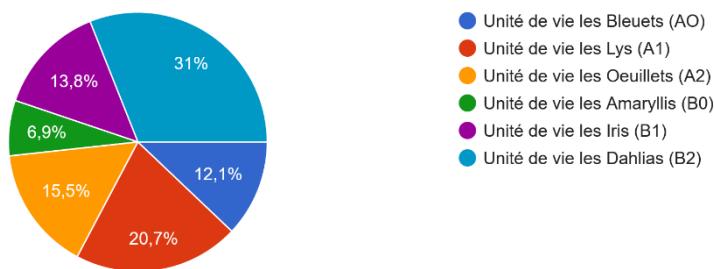
## 3. Présence de l'habitant au sein de l'établissement



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 72,4% des répondants. 22,4% des participants accompagnent leur proche au sein de la Résidence DEBROU depuis une durée inférieure à un an. Enfin, 5,2% ont un proche présent dans la Résidence depuis moins de 3 mois.

#### 4. Localisation du lieu de vie de l'habitant

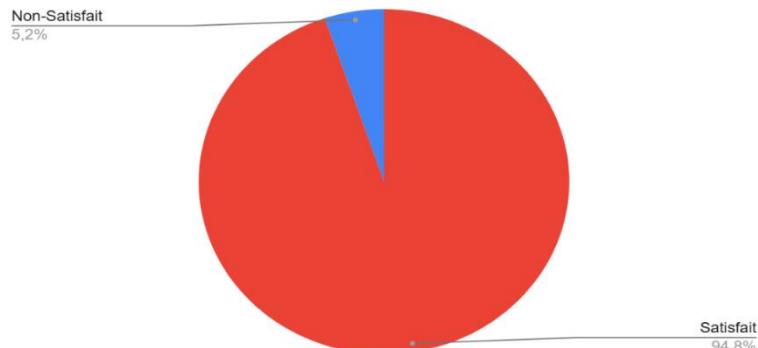
58 réponses



Toutes les unités de vie de la Résidence Debrou sont représentées.

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

58 réponses



94,8 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de l'accueil de leur proche au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 8 réponses

- *Le personnel administratif a pris le temps de nous expliquer le fonctionnement de la Résidence. Les renseignements fournis à l'arrivée étaient clairs et les échanges sont toujours agréables.*
- *Un temps devrait pouvoir être attribué par un encadrant dans les quelques jours qui suivent l'entrée du résident pour répondre aux nombreuses questions sur l'organisation de l'établissement.*
- *Je n'ai pas pu visiter la résidence car maman est rentrée en plein covid*
- *Pré-admission et admission de qualité EXEMPLAIRE. Alors que la partie administrative est assez lourde. Merci pour l'aide sur ce point.*
- *Je n'ai pas regardé le site internet.*
- *Début 2024, nous n'avons jamais été avertis que 7 mois sur 12 les résidents seraient entourés de personnes masquées. Il y a eu tromperie.*

- Pas de visite car entrée en décembre 2020 période covid
- Admission à la fin du covid donc des conditions particulières. J'aimerais bien faire 1 visite guidée.

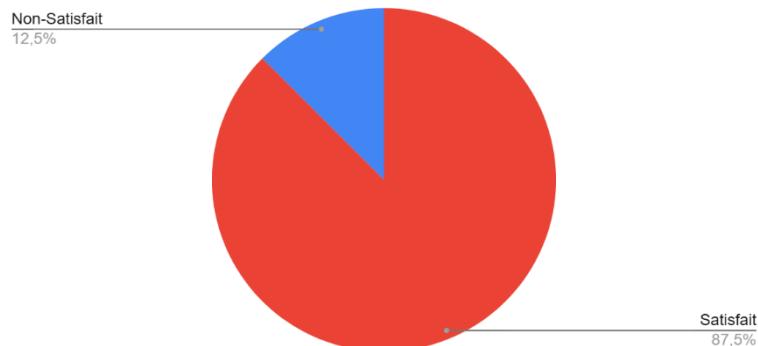
Réponse de la Résidence Debrou :

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.

Il est également possible depuis le site internet [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr) d’une visite virtuelle des principaux espaces de vie de la Résidence DEBROU.

## 6. Le contact avec le personnel de la Résidence DEBROU

56 réponses



87,5% des familles déclarent qu’ils sont satisfaits du rapport avec le personnel de la Résidence Debrou. (Tout à fait d’accord /Plutôt d’accord)

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 15 réponses

- Le personnel s’efforce de fournir les meilleurs soins possibles aux résidents. Bien qu'il soit parfois compliqué d'avoir une communication régulière sur l'état de notre proche, les
- Le planning (mensuel ?) de l'équipe sur l'unité pourrait être communiqué afin d'aider à l'identification de ses membres et créer une relation soignant / résident /famille.
- Personnel tjs agréable et très compétent
- Certains agents ne sont pas très aimables et parfois très durs avec les résidents. Lorsque nous venons rendre visite à notre mère, nous savons que ces personnes travaillent ce jour-là... Maman est triste et n'arrête pas de dire : "il ne faut rien dire, surtout il ne faut rien dire". "Les filles elles nous disputent".... J'ai moi-même été témoin de propos cinglants envers des résidentes dans la salle commune... Nous avons également été témoin de remontrances d'un agent envers une jeune fille du personnel. Et quand ces agents ne sont pas là, notre mère est plus calme et moins abattue. Je sais que ces personnes ont un métier difficile mais quand c'est systématique, cela pose question.
- Je me souviens avoir accepté la proposition d'une rencontre avec le Directeur. Je ne l'ai, pour l'instant, jamais vu ni rencontré.

- *Parfois certaines aides-soignantes ne sont pas très aimables avec le résident*
- *La référente initiale étant partie à la retraite je n'ai jamais parlé avec la remplaçante.*
- *La dernière question est répétée deux fois...*
- *Je suis très satisfaite de la référente de ma mère qui est souriante et à l'écoute*
- *Le Directeur de DEBROU m'a reproché par écrit d'avoir été très agressif le 13 mars 2024, à l'accueil. S'il avait consulté la vidéo, il se serait rendu compte que c'était faux. Quand on porte une telle accusation, on vérifie sa véracité.*
- *Le nom d'un référent a été porté à notre connaissance, mais il serait absent depuis Aout 2024 : situation signalée au service infirmier.*
- *Parfois certaines aides-soignantes ne sont pas très "aimables" avec le résident*
- *Impossibilité de répondre à certaines questions*
- *Au début pas facile d'entrer en contact avec la référente institutionnelle. J'ai demandé l'intervention de la psychologue.*
- *Il semble que certains personnels soient un peu vifs et désagréables avec ma mère.*

#### Réponse de la Résidence Debrou :

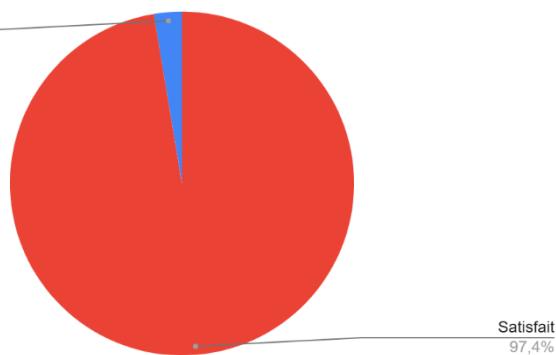
En tant que famille ou proche, il vous est possible de demander à rencontrer votre référent institutionnel désigné.

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

## **7. Le logement de votre proche**

38 réponses

Non-Satisfait  
2,6%



97,4 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits du logement de leur proche au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

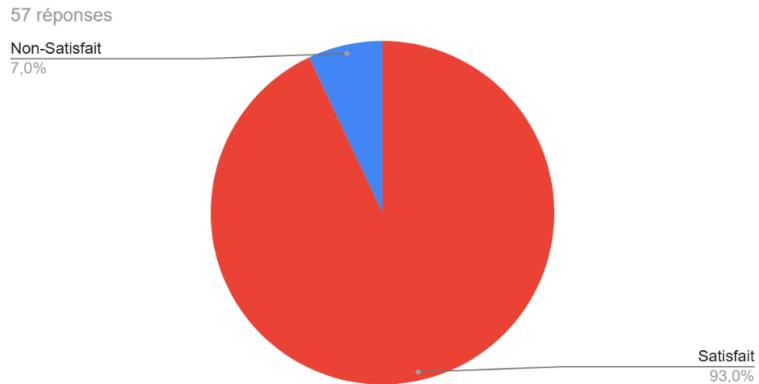
- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions** : 10 réponses

- RAS
- *Un vrai problème : la connexion téléphonique !*
- *Très satisfaite à chaque fois que je monte à Tours depuis Avignon*
- *Il est regrettable que la fenêtre ne permette pas une aération réelle une fois par jour.*
- *Le ménage n'est pas toujours très bien fait (sol mal nettoyé, traces de verres sur la tablette)*
- *La chambre est propre mais parfois manque quand même d'être balayée quotidiennement.*
- *Etat des appuis relevables (ch 234) des rambardes (couloirs) !!!*
- *Le lavabo et le miroir régulièrement très sales. Ma mère est restée 4 jours dans le noir en attendant la réparation du volet roulant*
- *WC pas très propre*
- *Par contre il n'y a jamais de chauffage dans la chambre et le fenêtre est toujours ouverte.*

Réponse de la Résidence Debrou :

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.

## 8. Le linge de votre proche



93 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de l'entretien du linge de leur proche au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions** : 14 réponses

- *Le linge a dû être remplacé plusieurs fois cette année. Des vêtements ont disparu, et certains sont revenus en mauvais état (fermeture cassée, col décousu, chaussettes perdues)*
- *Même si le résident veut garder son autonomie dans son habillement, un regard des équipes manque sur l'état du vêtement porté (souvent des tâches non vues par le résident).*
- *Très bon service*
- *Un vêtement perdu. Demande administrative effectuée. Sans effet pour retrouver le vêtement.*
- *Il y a eu quelques pertes de vêtements et vu le lainage cachemire abîmé par le lavage. Nous sommes en attente d'un pantalon noir et velours fin. Merci de ne pas mettre les lainages au lavage. Nous les prendrons en charge.*
- *Souvent, le linge de toilette manque ou bien ce sont les serviettes et gants n'appartenant pas au résident (d'autres noms figurent dessus)*
- *Erreur de chambre pour le rangement du linge*
- *Le linge est souvent en vrac dans le placard.*
- *Rangement mal effectué parfois*
- *Problème de gestion des vêtements car déambulation dans les chambres des autres résidents*
- *Il y a eu quelques pertes de vêtements et un lainage cachemire fusillé par le lavage. Nous sommes en attente d'un pantalon en velours, aussi d'une veste en lainage bleue marine. MERCI DE NE PAS METTRE LES LAINAGES AU LAVAGE. Nous les prendrons en charge*
- *Nous avons constaté que certains vêtements étaient parfois égarés en partant au lavage. Mais la responsable de la blanchisserie est très compétente et très efficace pour les retrouver.*
- *Plusieurs vêtements ont été abîmés par le lavage, séchage et remplacés par des vêtements de qualité inférieure. Difficile de trouver des vêtements qui résistent !*
- *Il y a des vêtements qui ne réapparaissent pas toujours malgré les remarques de la résidente.*

**Réponse de la Résidence Debrou :**

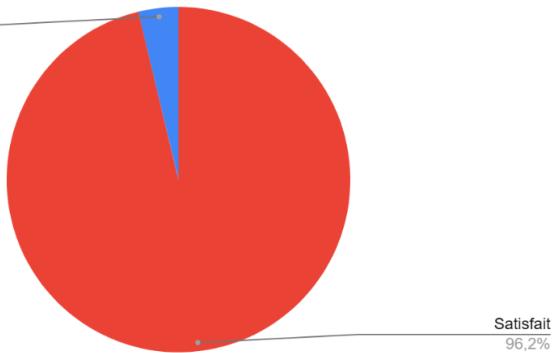
Pour tout effet personnel ou vestimentaire perdu ou abîmé vous pouvez rédiger une feuille d'évènement indésirable (disponible sur notre site internet [www.DEBROU.fr](http://www.DEBROU.fr), à l'Accueil ou bien au sein de chaque unité de vie sur demande auprès d'un Agent). Toute feuille signalant un évènement 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.

## 9. Les soins prodigués à votre proche

53 réponses

Non-Satisfait  
3,8%



96,2 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits des soins prodigués à leur proche au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

### - Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 25 réponses

- RAS
- Je pense que oui, mais je ne sais pas réellement
- Persiste le sujet relatif à la mise en place d'un système d'alerte "en cas de chute".
- Pas de retour sur le suivi médical ou psychologique de notre parent
- Je félicite toutes les équipes confondues pour les bons soins leur patience et leur sérieux
- Aucune information particulière sauf si un problème survient. Ce qui est bien. Pour le reste c'est l'inconnu.
- L'attention dont bénéficie mon père est EXEMPLAIRE.
- Le suivi médical est satisfaisant. Mais le suivi psychologique est inexistant. L'ergothérapeute, jamais vu
- Pas d'informations concernant les visites et des médecins et prescriptions. Toilette et habillage parfois un peu brusques. Réflexion du genre vous avez une protection on n'a pas le temps pour aller aux toilettes.
- Peu de contact avec référent ergothérapeute et psychologue
- Je ne pense pas que ma mère participe aux animations. Je ne suis pas au courant du suivi ergothérapeute.
- Bravo pour l'information aux familles de l'état de santé aux familles. C'est rapide et j'apprécie vraiment.
- Comment les psychologues peuvent-ils accepter que les résidents soient privés des sourires et physionomies ? Il y a une psychose Covid dans cet établissement et les médecins semblent avoir une part de responsabilité pour ne pas savoir traiter le Covid.
- Étant donné qu'ils perdent tous les deux la mémoire...je ne peux pas me fier à certaines de leurs réponses
- Manque d'occupation (animations...) le week-end. Résidents (unité trop grande) sont en bloc dans la grande salle
- Durant quelques mois moment de flottement, dysfonctionnement au sein de l'unité les Lys du au départ de la référente de maman et d'autres membres du personnel (manque de communication et de bon sens), oubli des chaussettes de contention, de l'appareil dentaire et shampoing hebdomadaire régulièrement.

- Je n'ai pas d'éléments pour me prononcer sur la qualité de l'accompagnement de la diététicienne et de l'ergothérapeute.

- Mme Chauvellier allant tous les 15 jours chez le coiffeur nous demandons à ce qu'elle n'ait pas de shampoing entre temps. Merci de respecter cette demande

- On a pu constater pour les ateliers et les animations un manque d'insistance lorsque le résident est réticent. Les relations avec le personnel soignant sont très variables. Le référent est parfois informé tardivement des problèmes et incidents survenus.

- En unité protégée incidents dus surtout à un manque de personnel. Attention aux agressions entre les habitants qui peuvent dégénérer !

- Certaines personnes manquent de délicatesse.

- Aucun contact avec les différents intervenants la plupart du temps.

- Pour la nuit je ne peux répondre. Ne sais pas

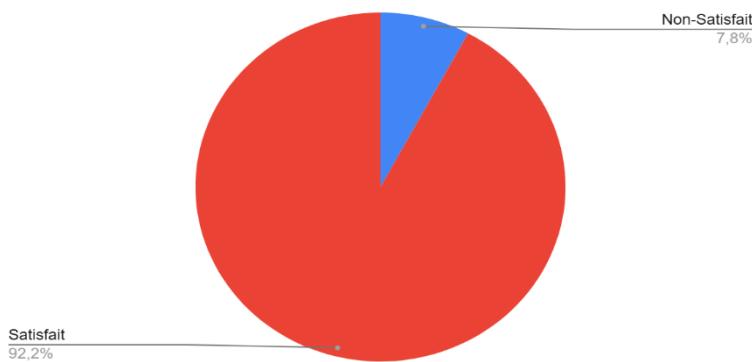
- Pour connaitre l'avancé de la maladie de ma maman, j'ai dû faire remonter à l'équipe du service qu'elle avait beaucoup maigri sans avoir de précision par le médecin ou l'infirmière ce qui allait être mis en place, c'est dommage

#### Réponse de la Résidence Debrou :

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, psychologue, 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.

### 10. Les repas de votre proche

51 réponses



92,2 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de la qualité des repas au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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

- *Le personnel est parfois débordé et ne peut s'occuper correctement de chaque personne au cours du repas. Pas assez de personnel auprès de résidents souvent peu autonomes et nécessitant une aide ou de la surveillance.*
- *Je pense que oui, mais je ne sais pas réellement*
- *Il serait intéressant de faire visiter les cuisines aux résidents "critiques" sur le sujet "repas" et ainsi leur expliquer l'organisation et le travail de vos équipes.*
- *Difficile de donner des réponses.*
- *Manque de diversité horaire du soir trop tôt*
- *Les repas ne conviennent pas toujours à mon père et 18h est trop tôt surtout l'été*
- *Ils se plaignent de manger toujours la même chose mais je ne sais pas si c'est vrai ou pas !!*
- *L'heure du déjeuner est normale. Celle du soir est trop tôt. 19h serait plus agréable et rendrait la soirée moins longue pour les résidents.*
- *Maman à des difficultés pour les repas. Petit appétit.*
- *En unité protégée le personnel est insuffisant pour faire manger les habitants. C'est bon mais pas assez de temps malgré la bonne volonté du personnel.*

Réponse de la Résidence Debrou :

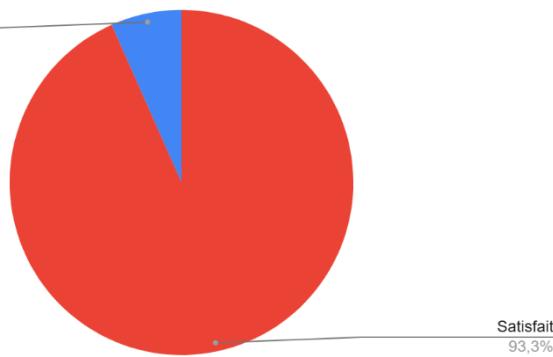
Pour toute information ou remarques au sujet des repas, des textures ou des menus, vous pouvez :

- 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.

## 11. La vie sociale de votre proche

46 réponses

Non-Satisfait  
6,7%



93,3% des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de la vie sociale de leur proche au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 23 réponses

- Les activités offertes représentent une véritable source de bien être pour certains résidents.
- Pour assurer l'accès à l'ensemble de vos informations hebdomadaires / mensuelles, un tableau d'affichage pourrait être positionné dès l'entrée de l'établissement (près de l'Accueil ?).
- Notre parent ne participe pas en raison de son état mais nous n'avons pas d'information de notre côté
- Je suis ravie d'avoir choisi la résidence DEBROU
- Je ne suis pas en mesure de répondre car mon père refuse toute activité et toute animation.
- La résidente ne participe pas à la vie sociale.
- Il y a des personnes qui perturbent grandement la qualité de vie après hélas quelle solution mais à étudier et pour le personnel soignant cela devient difficile
- Je n'ai jamais entendu de participation à des activités de la part de ma mère.
- je ne suis jamais informé des activités proposées
- L'état de ma mère ne me semble pas compatible avec les animations et activités proposées. Je ne pense pas qu'elle y participe.
- Pas informés
- Les contraintes Covid 7 mois sur 12 ne permettent pas une vie sociale suffisante.
- Pareil ils me disent qu'ils ne sont jamais informés des ateliers mais je ne sais pas s'ils y participent ou pas !!
- Très satisfaite du PASA +++ Stimule énormément maman !!!
- Je me tiens informée via le site internet dont la mise à jour est parfois en décalage d'un mois à l'autre.
- Ne participe à aucune activité n'ayant plus ses facultés mentales.
- La résidente ne participe pas à la vie sociale
- Pas assez d'animations et d'ateliers. Les résidents réticents ne sont pas relancés pour y venir.
- A 102 ans les activités demeurent compliquées.
- Manque d'information, Maman s'isole et personne ne vient la stimuler à participer aux diverses activités.
- En unité protégée pas assez de personnel pour faire des activités adaptées hélas.  
- Pas informée de la vie sociale.
- Si pas de réponse à certaines questions, c'est que ce n'est pas applicable pour ma maman

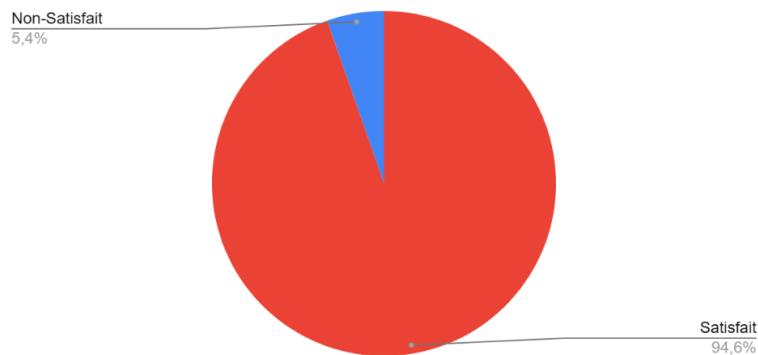
Réponse de la Résidence Debrou :

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.

## 12. La vie au sein de la Résidence DEBROU

56 réponses



94,6 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de la vie au sein de la Résidence Debrou.  
(Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 21 réponses

- *J'ai constaté parfois un manque de vigilance du personnel relatif à la sécurité d'un résident (chutes car non surveillé)*
- *Pour joindre notre proche, nous avons fait transférer sa ligne téléphonique mais de grosses difficultés sont toujours rencontrées par Orange avec l'établissement/le quartier (??).*
- *Non réponse en raison de l'incapacité de notre proche à communiquer avec l'extérieur*
- *Tout est parfait*
- *Le téléphone sans fil est problématique pour cause de réseau.*
- *Ne communique plus.*
- *Pourquoi ne pas faire un enclos pour des poules des moutons ou autres au moins l'extérieur sera entretenu ce qui n'est pas toujours le cas mais est-ce au personnel de maintenance de le faire*
- *Patio entretenu depuis peu et salle de restaurant en tant que visiteur peu accueillante lorsque tous les résidents assis et laissés livrés à eux même vu leur état. Il y a trop de mélange entre les personnes conscientes de leur état et celles inconscientes*
- *L'état et la propreté du mobilier extérieur, du patio et des espaces verts laissent hélas grandement à désirer.*
- *Les espaces verts sont en jachère avec des ronces. C'est le gros point noir de la Résidence.*
- *La vie au milieu de personnes masquées n'est pas du tout satisfaisante. Interdire à un fils de voir sa mère parce qu'il refuse de porter le masque polluant inutile (de nombreuses études en font foi) alors que c'est permis partout ailleurs, voilà la lamentable spécificité de Debrou 2024*
- *Avoir un meilleur entretien des espaces verts.*
- *il y a des questions auxquelles je ne peux pas répondre pour l'instant .*
- *J'ai souvent été obligée de redemander une vigilance plus importante concernant les appuis pieds du fauteuil roulant*
- *Jardin extérieur, il faudrait plus de bancs et chaises.*

- Merci de planter des arbres. L'été la température est difficilement supportable Niveau sécurité des lieux, on entre et on sort sans aucun contrôle, ce qui peut s'avérer dangereux à long terme. Pas de caméra non plus.
- Je suis informé régulièrement. Je peux contacter facilement.
- Peu ou pas de connexion téléphonique avec certains serveurs...
- Personnel insuffisant en unité protégée. Ehpad mal fléché dans la ville. Stationnement du bus dangereux.
- La journée pas de souci de sécurité Pour la nuit je ne sais pas
- Salle d'animation trop souvent occupée par des réunions. Où va-t-on si on veut sortir de la chambre ?

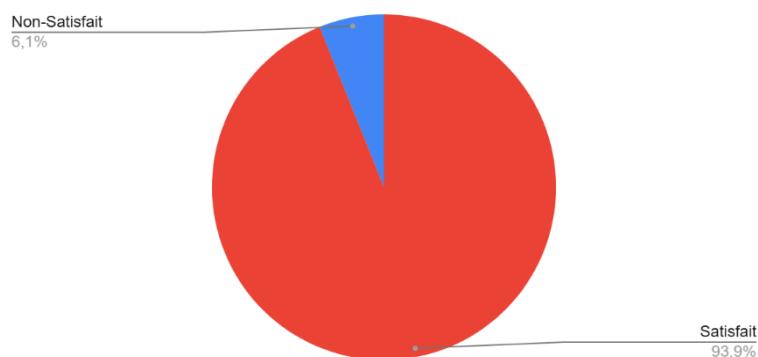
Réponse de la Résidence Debrou :

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.

### 13. La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU

49 réponses



93,9 % des familles déclarent qu'ils sont satisfaits de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 10 réponses

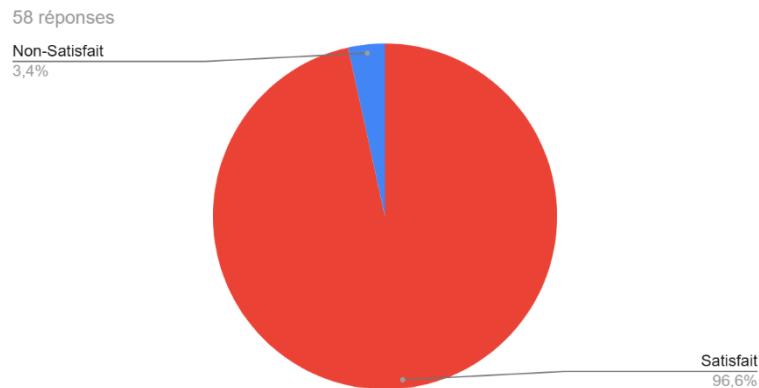
- Il est dommage que les formations ou réunions d'informations ou conseils de vie se déroulent l'après-midi. Pour les proches encore en activité il est difficile de pouvoir y participer
- Il faut souvent se connecter au site internet de l'établissement pour connaître les évènements et leurs mises à jour (ex début décembre, seuls apparaissaient les évènements de novembre).
- Les résidents capables devraient pouvoir intervenir dans la réalisation des repas
- Je n'ai hélas pas encore pu assister aux réunions de la vie sociale.
- Nous n'y participons pas, mais nous sommes informés des décisions prises au CVS

- Des demandes de petite réparation n'ont pas eu d'effet ni même fait l'objet de réponse.
- Lorsque pour participer à une réunion, il faut obligatoirement porter un masque (alors que ce n'est pas le cas dans les autres Ehpad), la citoyenneté est bafouée.
- Très satisfaite
- Conseil de vie social, suivi de la psychologue et personnel d'accueil ; félicitations ! Des difficultés pour remplir les différents dossiers demandés c'est parfois le parcours du combattant... !
- Je ne connais pas les membres du conseil et je ne participe pas aux réunions.

Réponse de la Résidence Debrou :

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.

#### 14. L'évaluation générale de la résidence DEBROU



96,6 % des familles indiquent être satisfaites de la résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 16 réponses

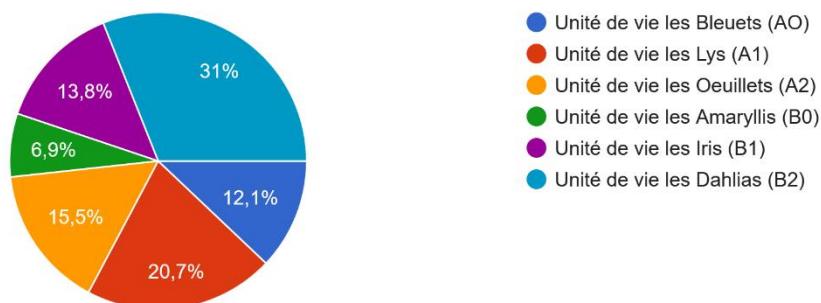
- La résidence DEBROU est vaste peut-être serait-il envisageable d'y apporter une touche un peu plus familiale ?
- Le manque de personnel se fait malheureusement ressentir mais tout à fait consciente de la pénurie dans ce secteur d'activités.
- Je suis entièrement satisfaite
- Des points négatifs subsistent toujours sur la prise en charge au quotidien de ma maman.

- *Vifs et sincères remerciements à l'ensemble du personnel.*
- *Manque criant de personnel, surtout en périodes de vacances ou de ponts. Les personnes en formation manquent souvent d'altruisme. Surtout : former le personnel au maniement des appareils auditifs. C'est souvent bâclé, et mis n'importe comment (précaution avec les piles etc.)*
- *Merci à Tous pour votre accompagnement de la dernière partie de vie de ma mère.*
- *Il est nécessaire que le Directeur de Debrou respecte la directive ministérielle du 17 mars 2023 appliquant pour le Covid des mesures adéquates et proportionnées, comme le font les autres Ehpad. Il ne peut pas exiger le port du masque chirurgical pour les visiteurs, celui-ci n'étant que préférentiel. Debrou doit respecter les lois et directives de notre République !*
- *Une mention particulière à Laetitia et Dilara, merci à elles deux*
- *Globalement satisfaits mais des points importants évoqués dans le questionnaire restent à prendre en compte.*
- *Chauffage insuffisant chambre 107. Manque de fleurs dans le jardin, dommage.*
- *Maman se sent bien dans son lieu de vie, le Personnel est investi et agréable, les soins infirmiers réalisés en conscience. Je regrette juste l'isolement de Maman en dehors des repas.*
- *Plus de personnel en unité protégée. Parking à ombrager en été c'est intenable dans les voitures. Plus d'entretien pour le jardin !*
- *Il serait bon, je pense d'arrêter d'enrichir les labos en vaccinant à tout bout de champ les résidents. Ma mère vaccinée 8 fois l'a attrapé. Il semble que ça ne serve à rien. Tous les gens vaccinés que je connais l'on eut, les non vaccinés y ont échappé. A méditer.*
- *Manque de coordination entre les infirmières et le personnel soignant.*
- *La résidence Debrou a très bien accueilli Me Liégeois Annette Les soignants sont très investis et apportent du réconfort aux résidents du mieux possible Il faudrait qu'ils soient plus nombreux mais nous savons tous que c'est la problématique au sein de la santé En conclusion j'ai envie de dire que l'on peut toujours mieux faire mais je suis ravie dans l'ensemble des soins apportés à ma maman*

### III. Annexes

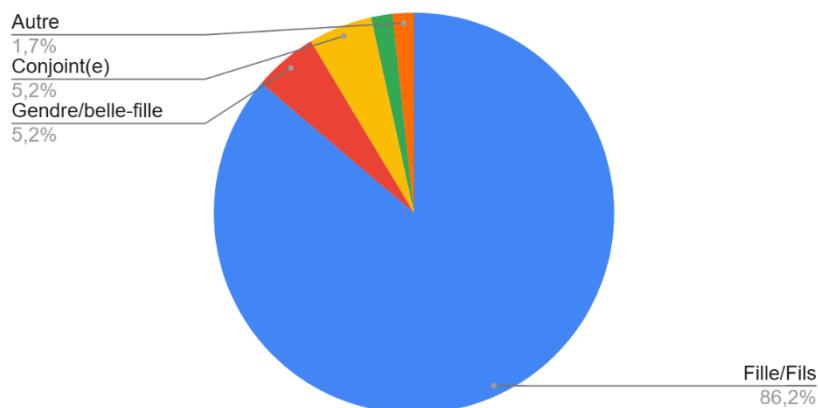
Votre proche se trouve:

58 réponses



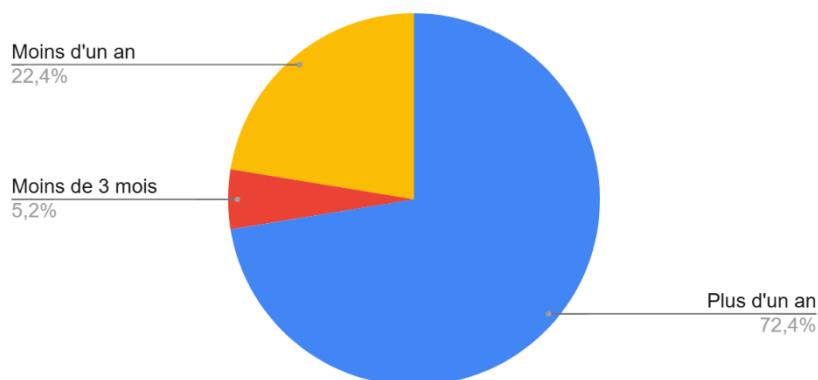
Quel est votre lien avec l'habitant :

58 réponses



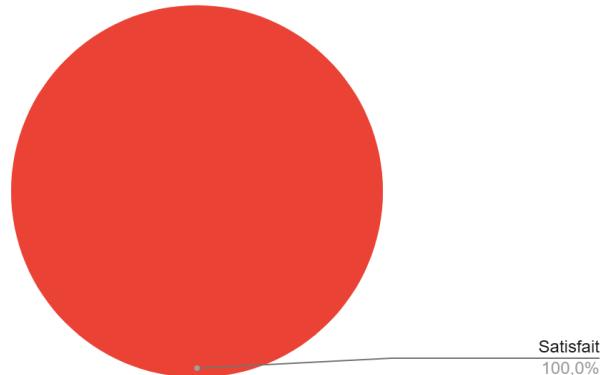
Votre proche est accueilli au sein de la Résidence DEBROU depuis:

58 réponses



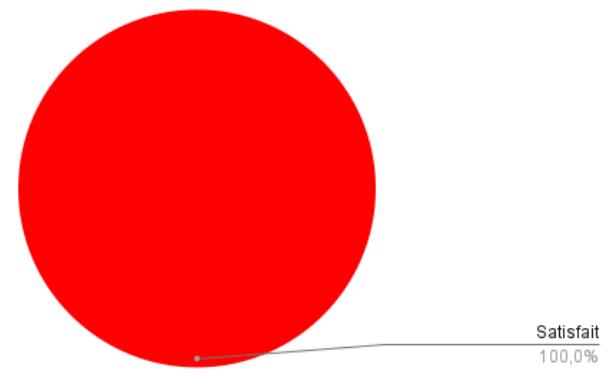
La Résidence DEBROU vous a fourni les renseignements nécessaires sur les démarches de pré-admission

58 réponses



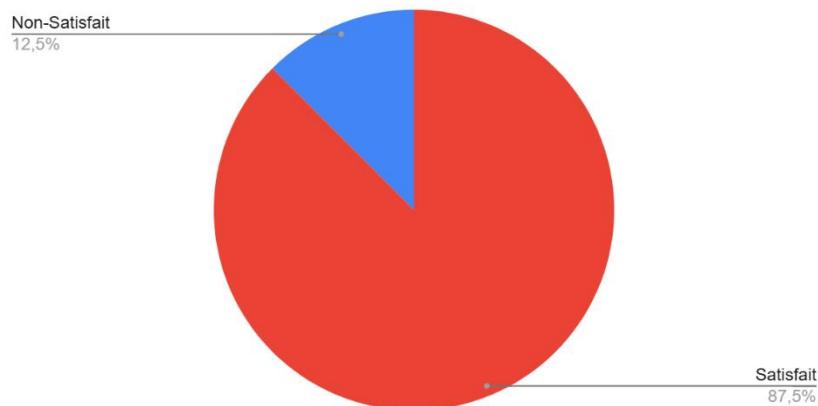
Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant l'entrée de votre proche

57 réponses



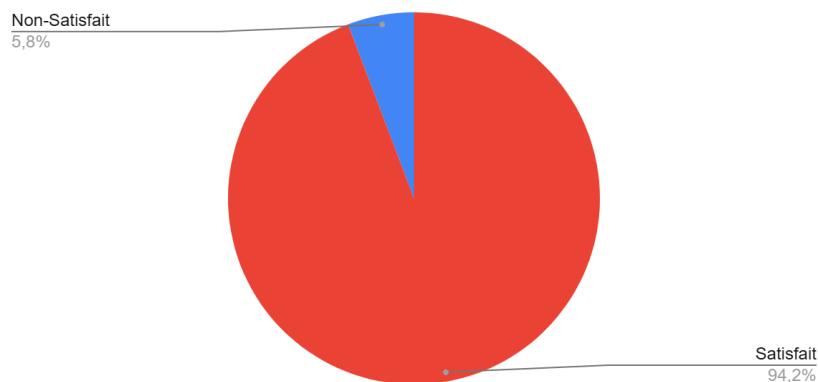
**Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant l'admission**

56 réponses



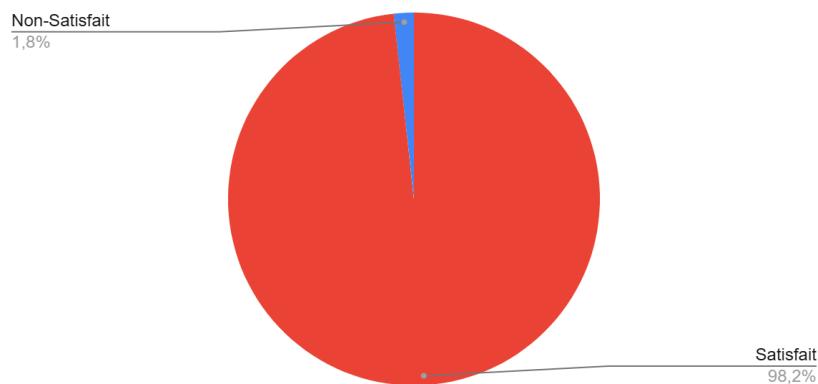
**Le site internet [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr) vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU**

53 réponses



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

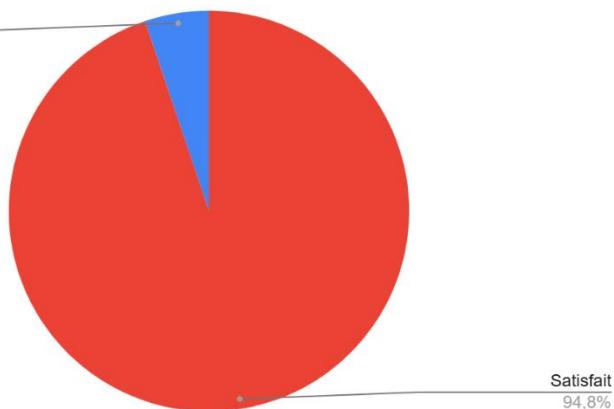
54 réponses



**De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante**

58 réponses

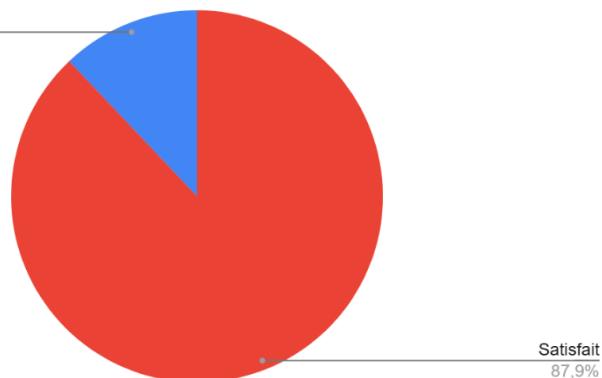
Non-Satisfait  
5,2%



**Les différents membres du personnel sont facilement identifiables**

58 réponses

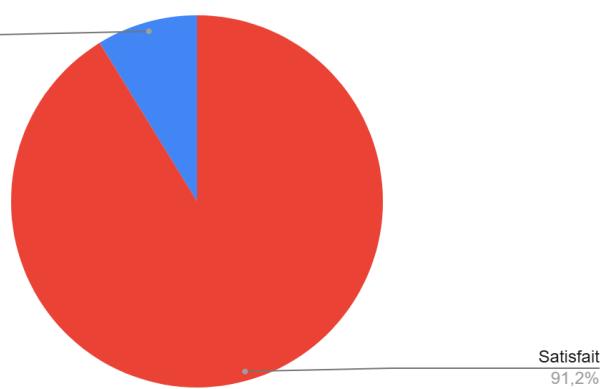
Non-Satisfait  
12,1%



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

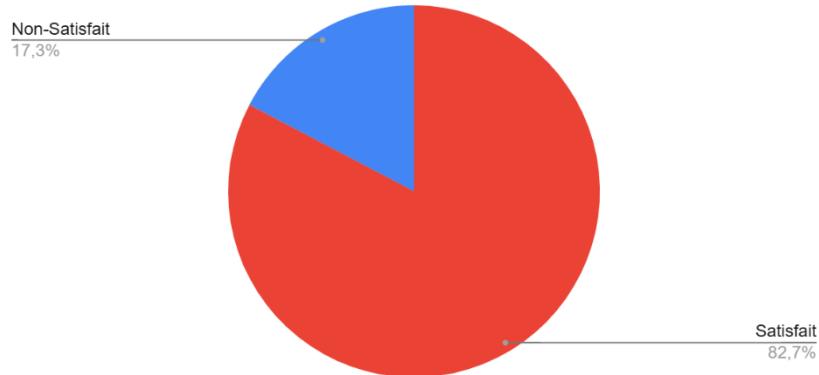
57 réponses

Non-Satisfait  
8,8%



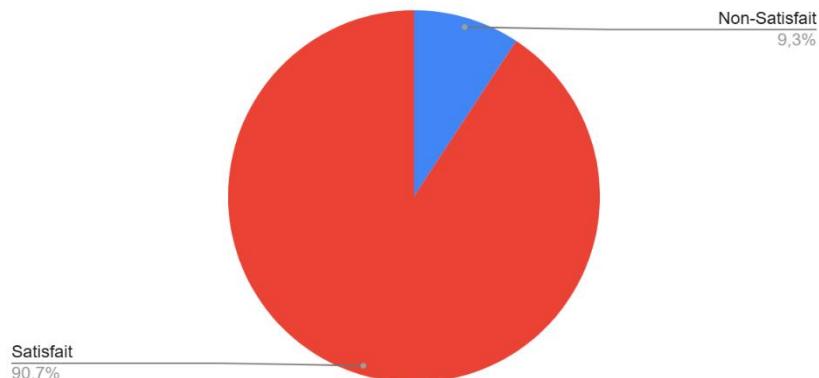
**Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec le référent institutionnel de votre proche**

54 réponses



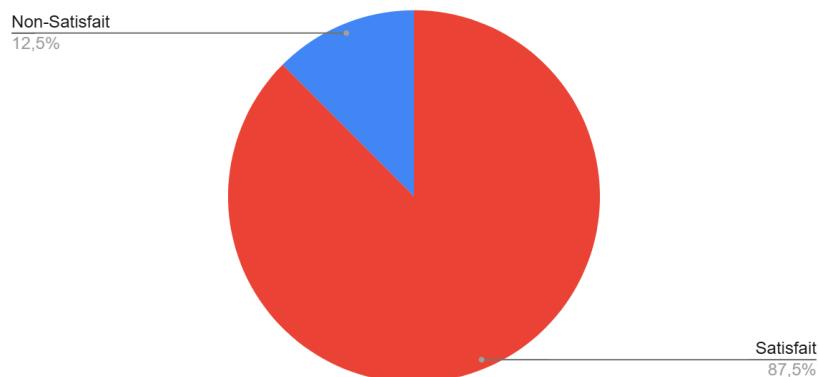
**Le personnel s'adapte au mieux aux habitudes de vie, rythme et choix de votre proche**

54 réponses



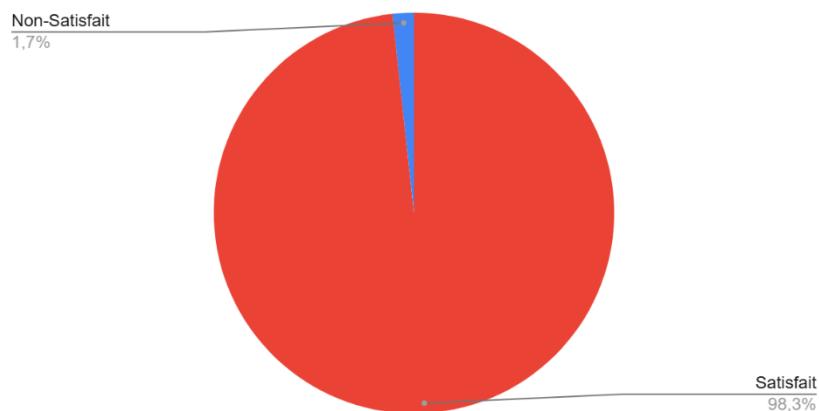
**De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU**

56 réponses



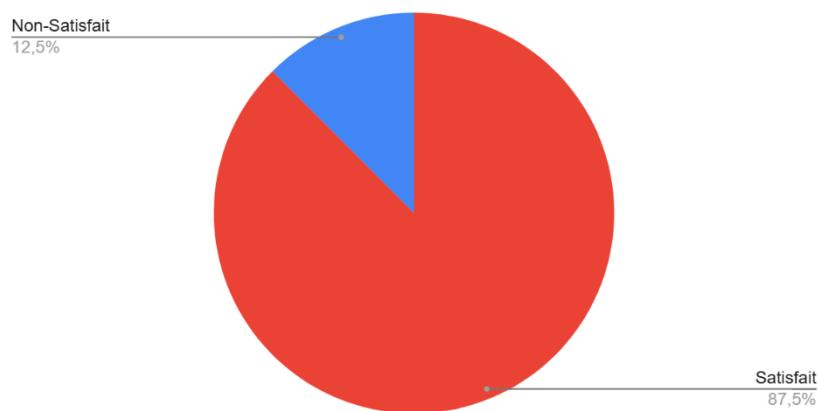
**Le logement de votre proche est confortable**

58 réponses



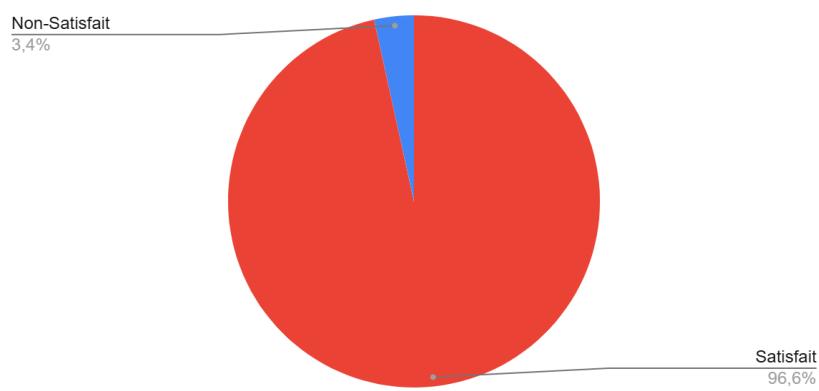
**Le logement de votre proche est propre**

56 réponses



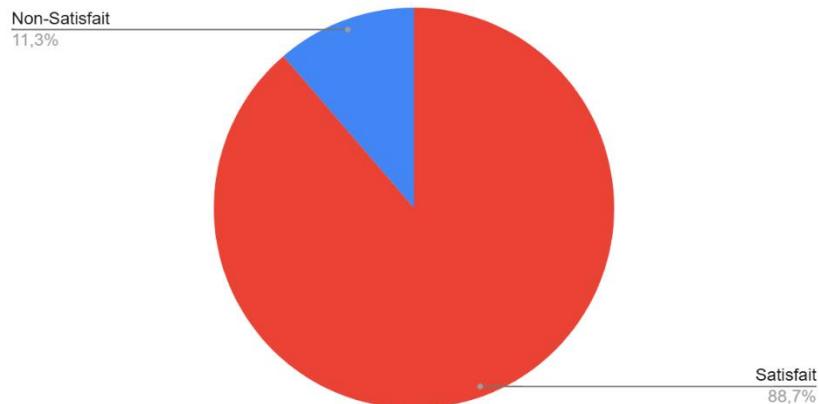
**Vous avez été informé(e) de la possibilité de personnaliser le logement de votre proche**

58 réponses



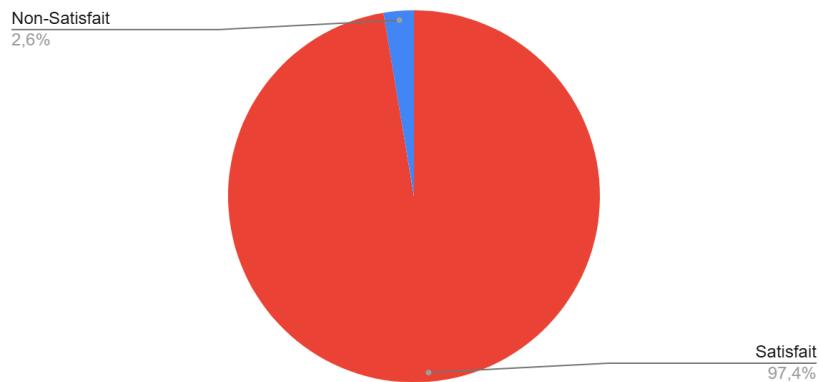
**Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante**

53 réponses



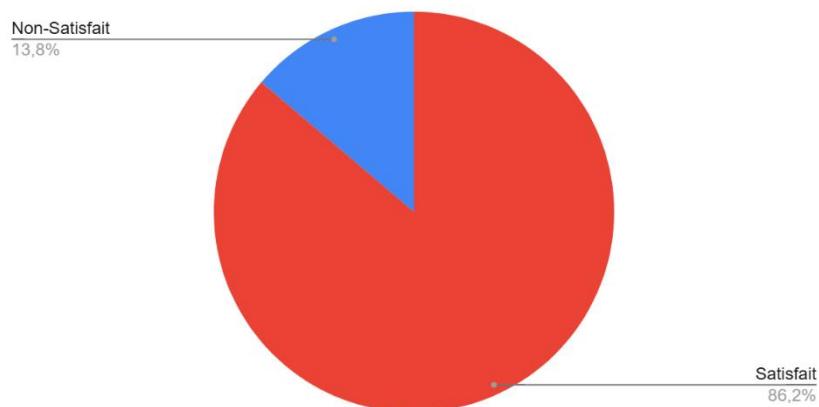
**De manière générale, vous êtes satisfait(e) du logement de votre proche au sein de la résidence DEBROU**

38 réponses



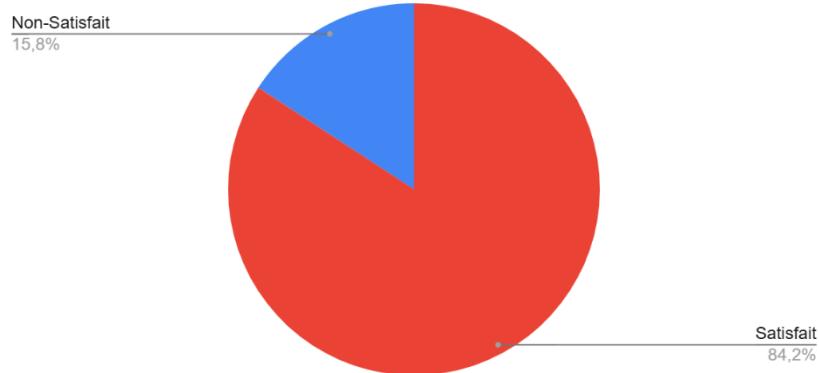
**Le linge de votre proche est correctement lavé et repassé**

58 réponses



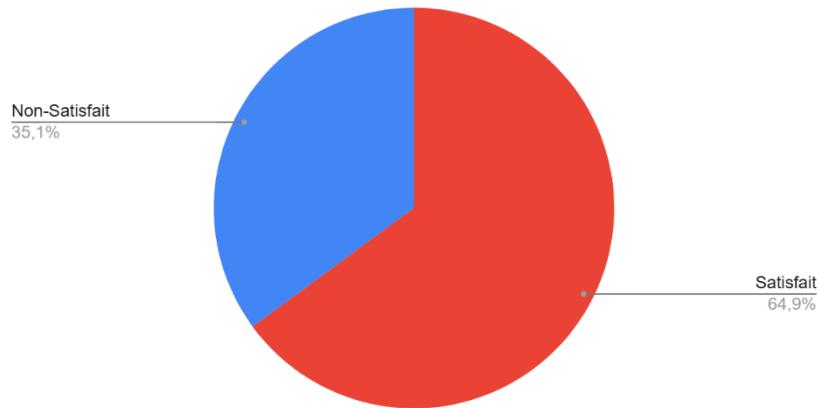
**La fréquence de retour du linge de votre proche est satisfaisante**

57 réponses



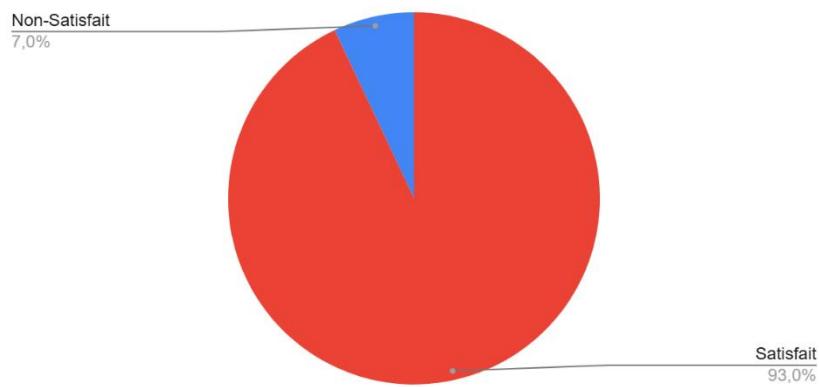
**Le rangement du linge de votre proche est satisfaisant**

57 réponses



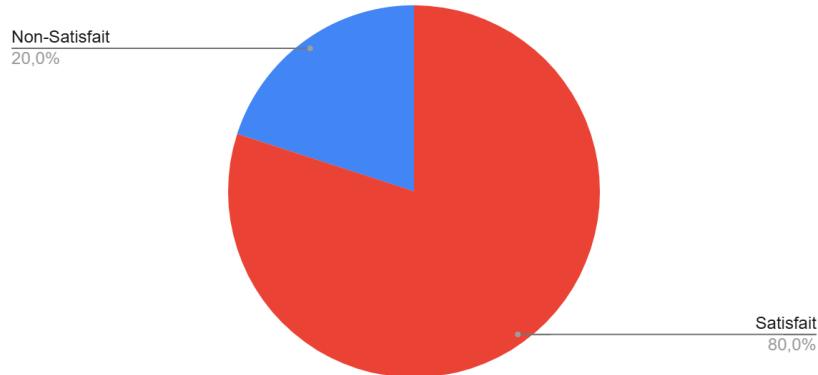
**De manière générale, le linge de votre proche est correctement entretenu**

57 réponses



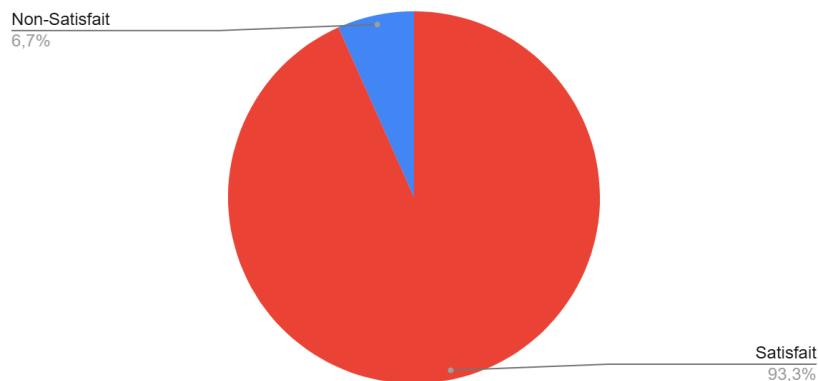
**Le projet d'accompagnement et de soins de votre proche est personnalisé et vous êtes intégré(e) dans cette démarche**

50 réponses



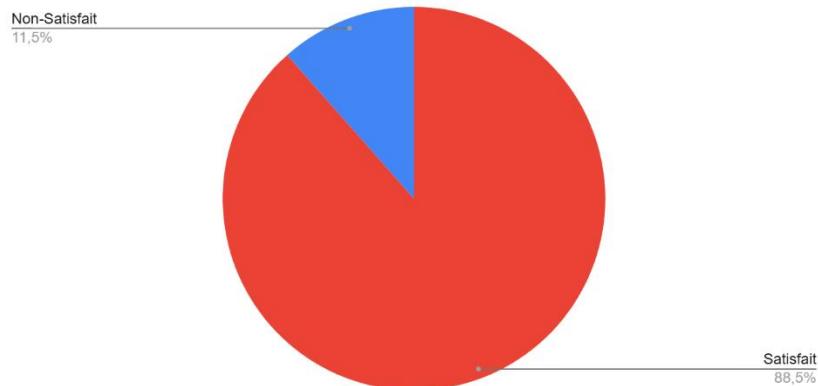
**L'approche non-médicamenteuse déployée par l'ensemble du personnel est satisfaisante (animations, ateliers thérapeutiqu...**

45 réponses



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

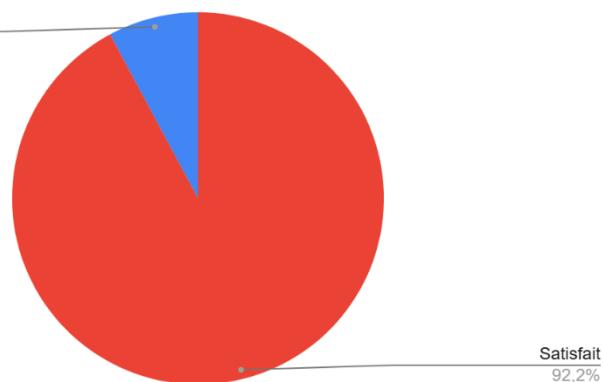
52 réponses



**L'accompagnement et le suivi par les médecins sont satisfaisants**

51 réponses

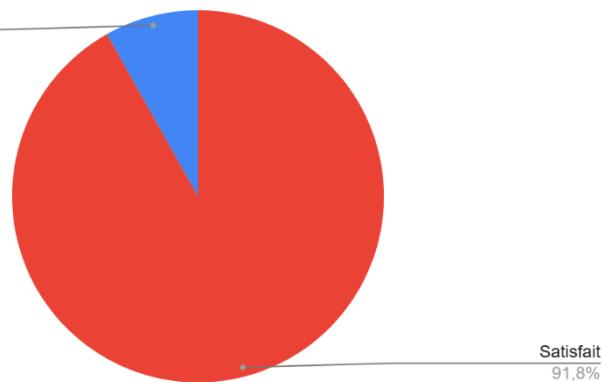
Non-Satisfait  
7,8%



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

49 réponses

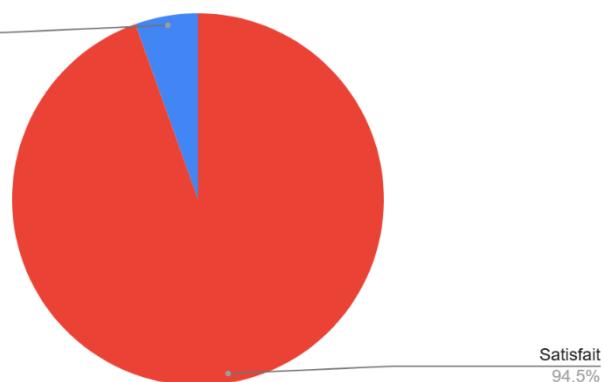
Non-Satisfait  
8,2%



**L'accompagnement et le suivi par les infirmier(e)s sont satisfaisants**

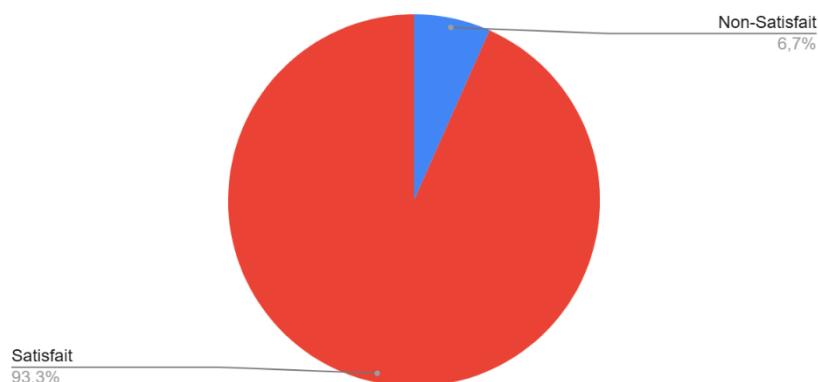
55 réponses

Non-Satisfait  
5,5%



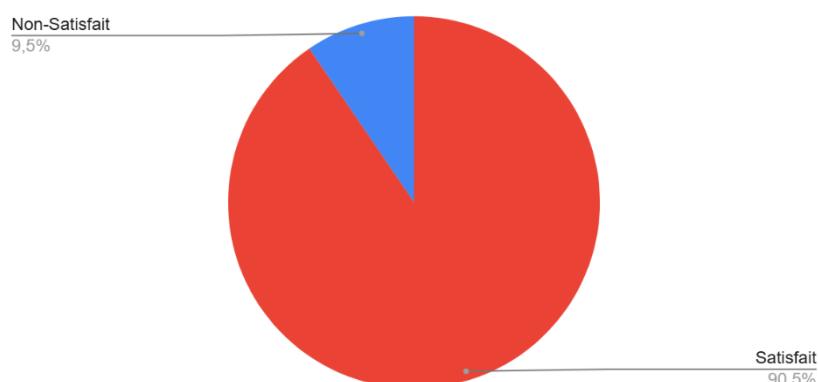
**L'accompagnement et le suivi par le pharmacien sont satisfaisants**

47 réponses



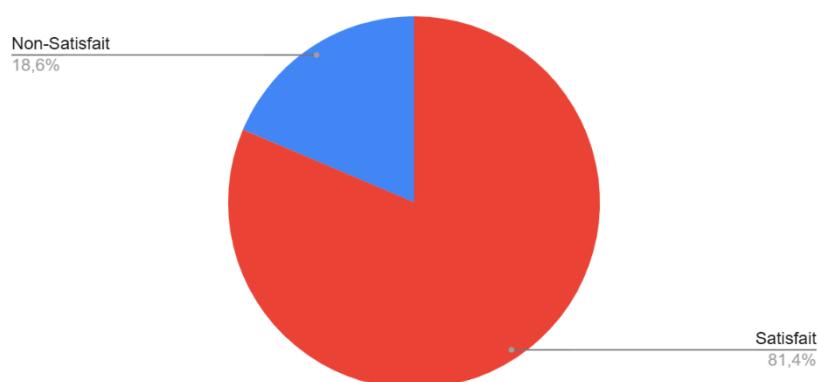
**L'accompagnement et le suivi par la diététicienne sont satisfaisants**

42 réponses



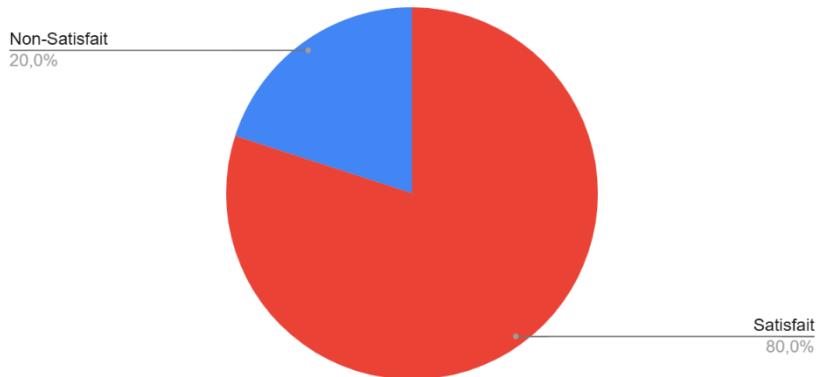
**L'accompagnement et le suivi par les psychologues sont satisfaisants**

43 réponses



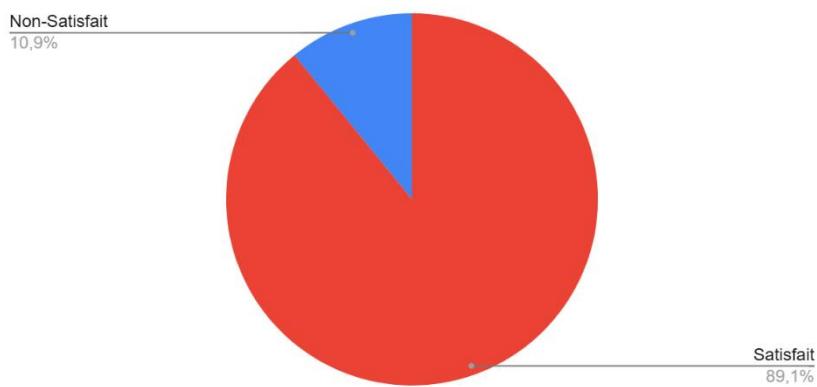
**L'accompagnement et le suivi par l'ergothérapeute sont satisfaisants**

41 réponses



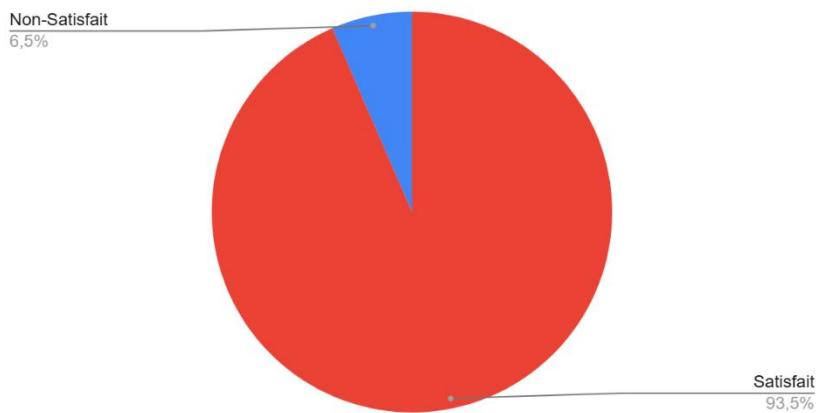
**Vous considérez être informé(e) en temps voulu de l'évolution de l'état de santé de votre proche**

55 réponses



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

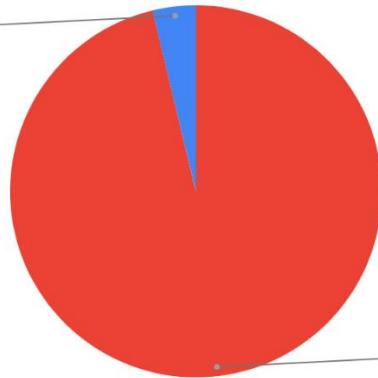
46 réponses



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

53 réponses

Non-Satisfait  
3,8%

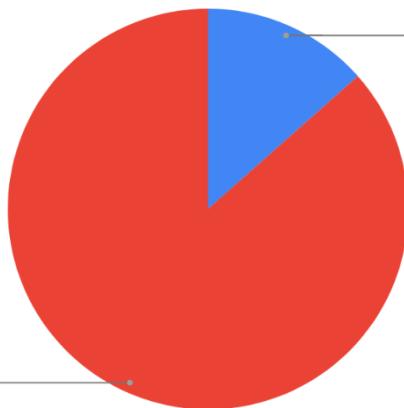


Satisfait  
96,2%

**L'heure des repas convient à votre proche**

52 réponses

Satisfait  
86,5%

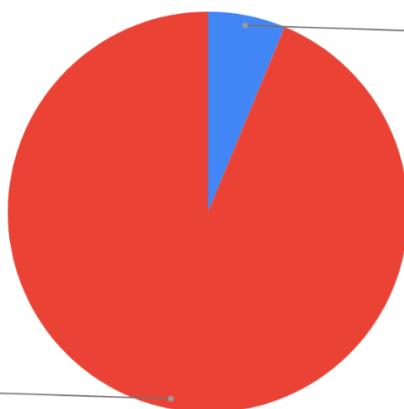


Non-Satisfait  
13,5%

**La durée des repas est adaptée**

48 réponses

Satisfait  
93,8%

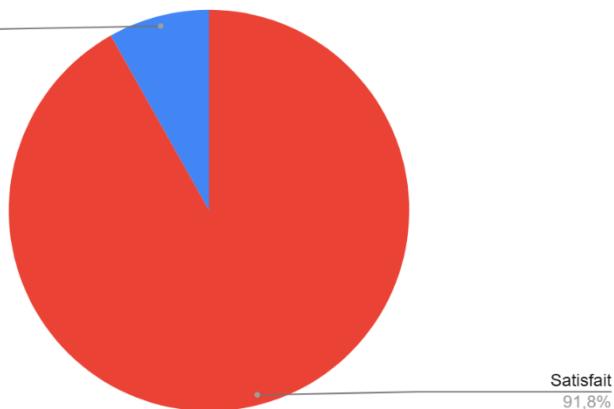


Non-Satisfait  
6,3%

### Les habitudes alimentaires de votre proche sont respectées

49 réponses

Non-Satisfait  
8,2%

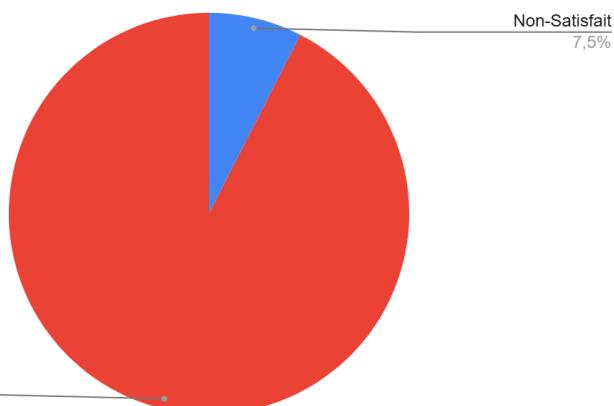


### Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés

53 réponses

Non-Satisfait  
7,5%

Satisfait  
92,5%

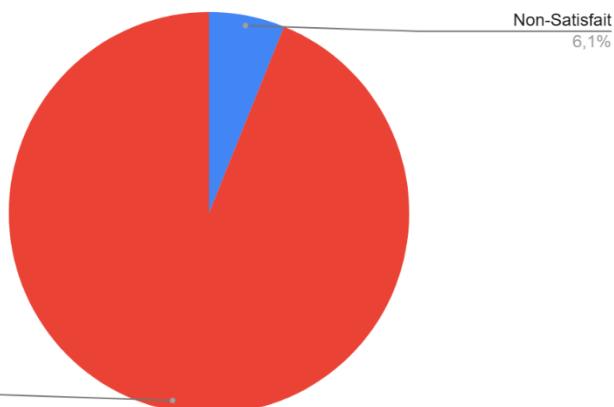


### L'accompagnement lors des repas est satisfaisant

49 réponses

Non-Satisfait  
6,1%

Satisfait  
93,9%

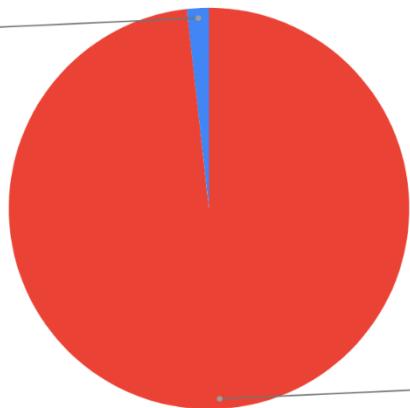


### L'affiche des menus est facilement accessible

56 réponses

Non-Satisfait  
1,8%

Satisfait  
98,2%

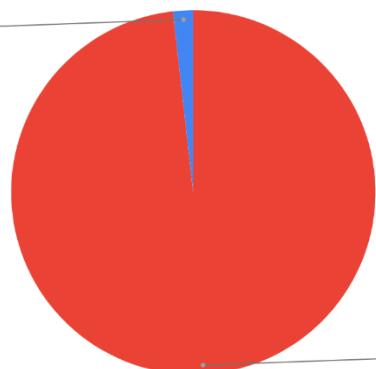


### Vous avez connaissance de la possibilité de prendre un repas avec votre proche au sein des « Salons Familles » et en êtes satisfait(e) (salle, tarifs, ...)

56 réponses

Non-Satisfait  
1,8%

Satisfait  
98,2%

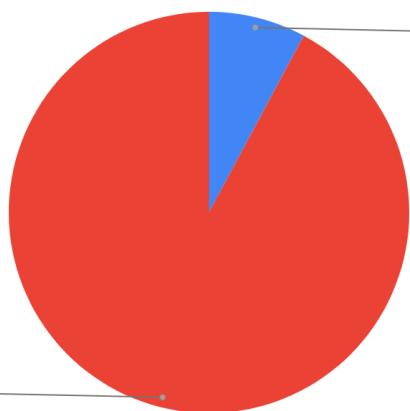


### De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante

51 réponses

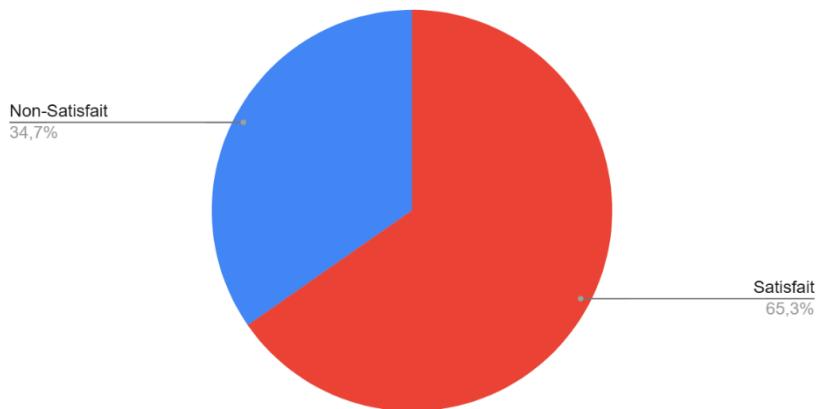
Satisfait  
92,2%

Non-Satisfait  
7,8%



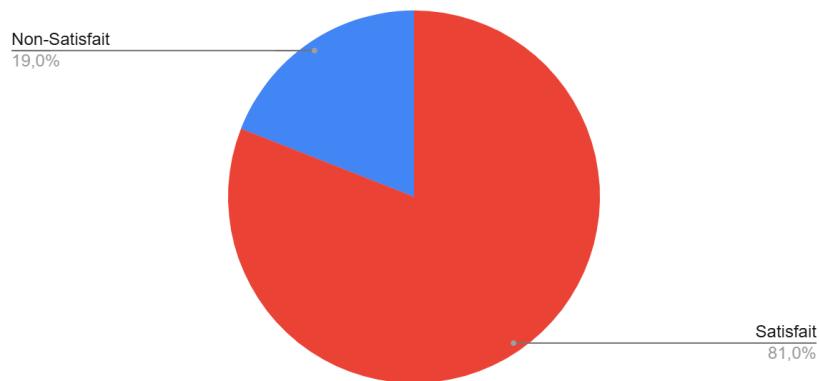
**Vous êtes informé(e) du programme des animations**

50 réponses



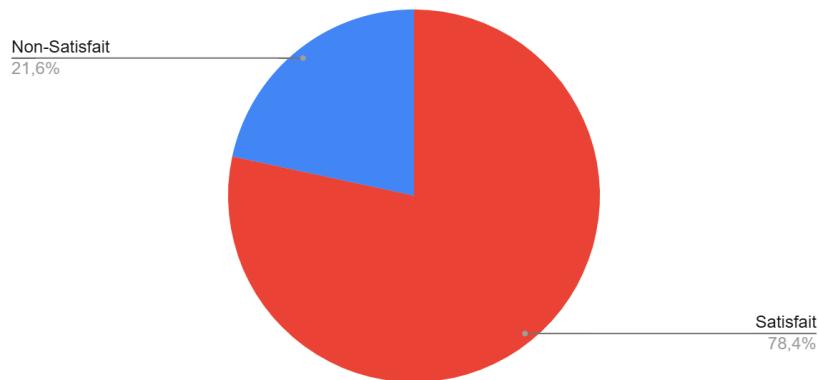
**Les animations et les activités proposées chaque semaine sont diversifiées et adaptées**

43 réponses



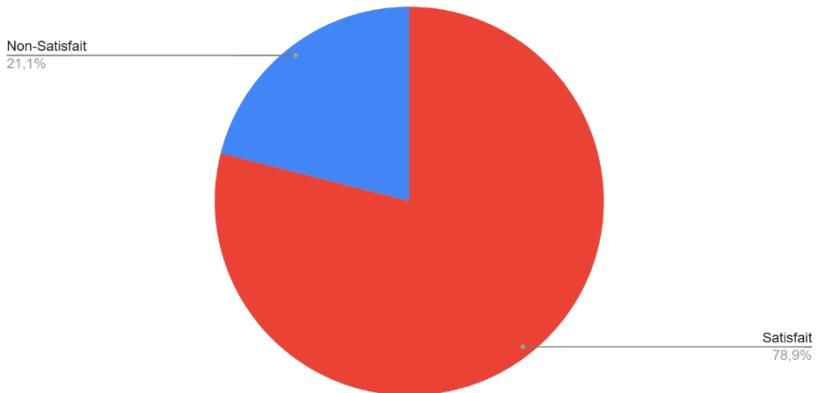
**Vous êtes satisfait(e) des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie**

38 réponses



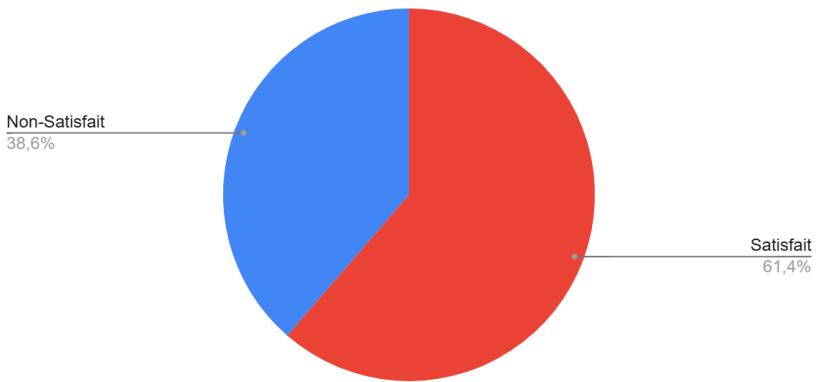
**Vous êtes satisfait(e) du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles, ...)**

39 réponses



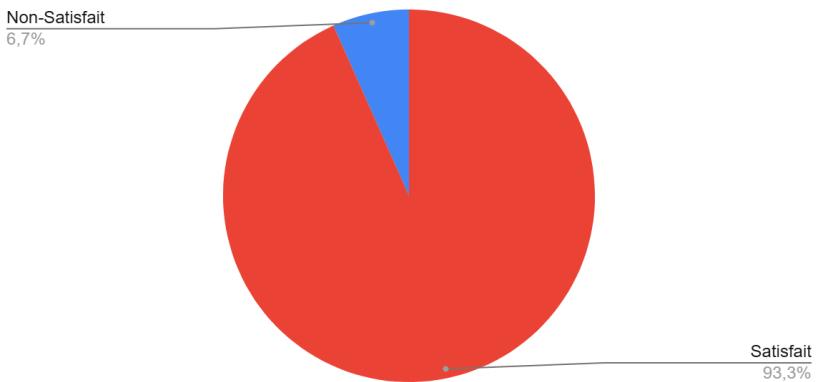
**Vous êtes informé(e) de la possibilité de participer aux animations et sorties proposées par l'établissement**

44 réponses



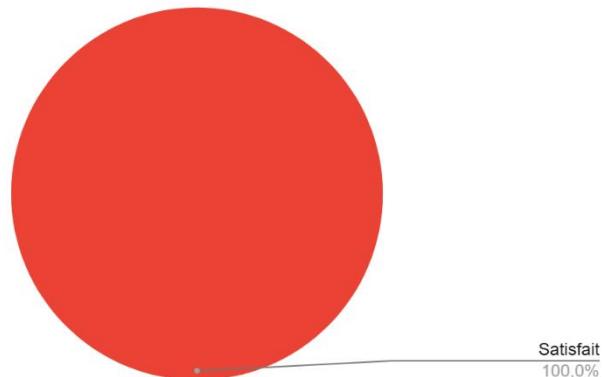
**D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante**

46 réponses



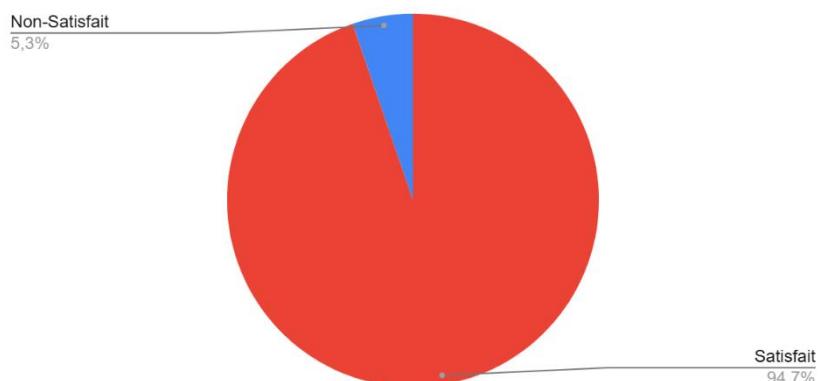
L'accessibilité à la Résidence DEBROU est satisfaisante  
(transports en commun, parking, ...)

56 réponses



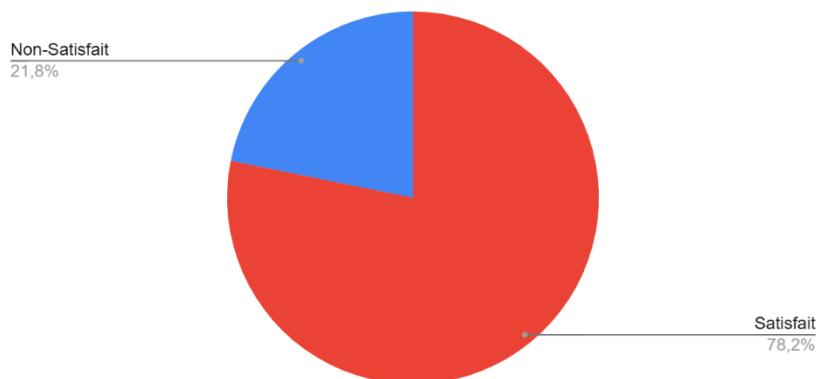
Les espaces de vie (logements, restaurant, salon, toilettes, ...) sont agréables

57 réponses



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

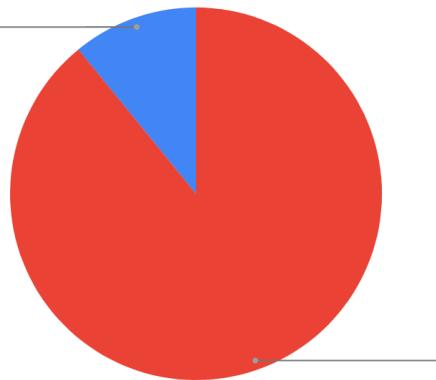
57 réponses



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

56 réponses

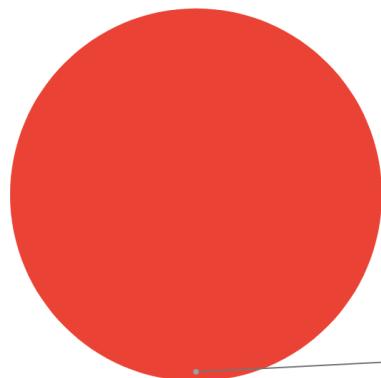
Non-Satisfait  
10,9%



Satisfait  
89,1%

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

58 réponses

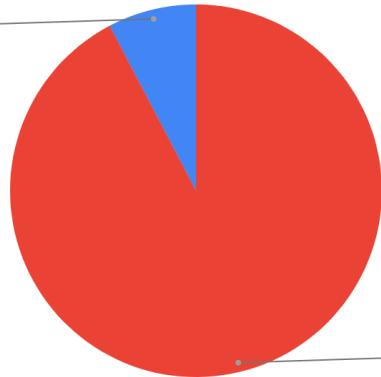


Satisfait  
100,0%

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

53 réponses

Non-Satisfait  
7,7%

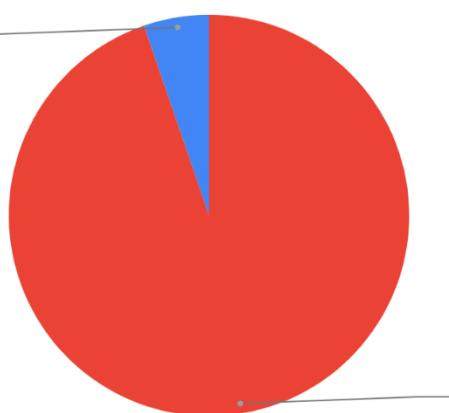


Satisfait  
92,3%

### La Résidence DEBROU est correctement entretenue

57 réponses

Non-Satisfait  
5,3%

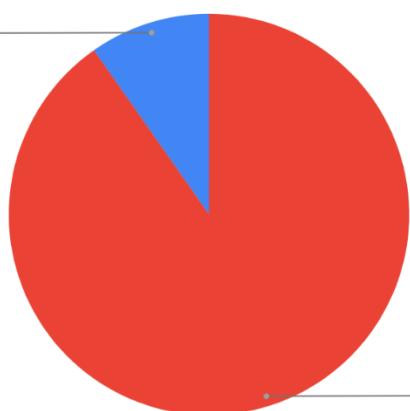


Satisfait  
94,7%

### Votre proche peut facilement vous contacter

41 réponses

Non-Satisfait  
9,8%

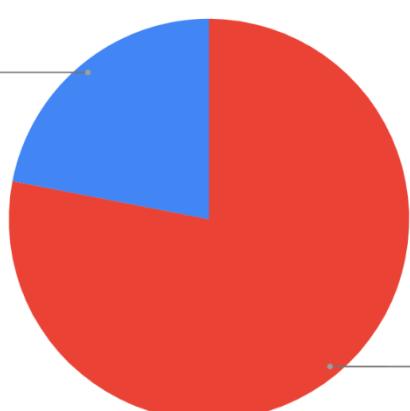


Satisfait  
90,2%

### Vous pouvez facilement contacter votre proche

41 réponses

Non-Satisfait  
22,0%

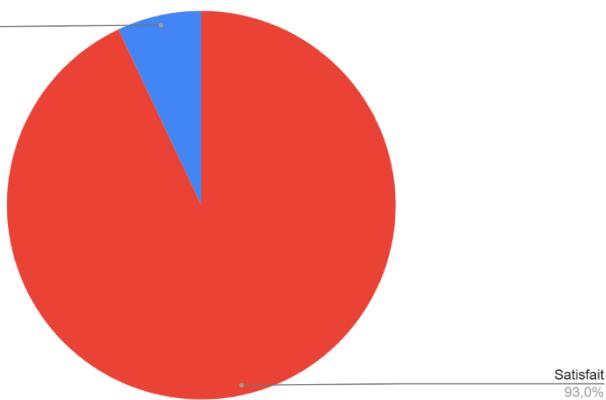


Satisfait  
78,0%

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

57 réponses

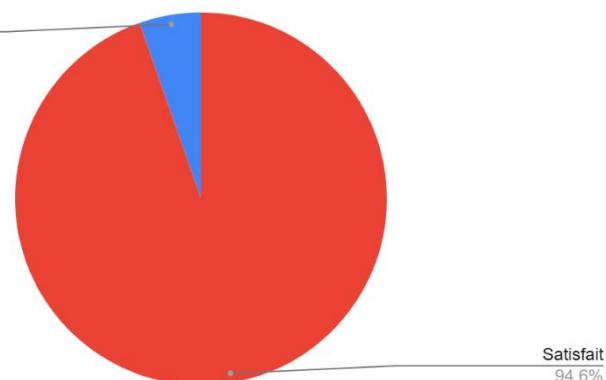
Non-Satisfait  
7,0%



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

56 réponses

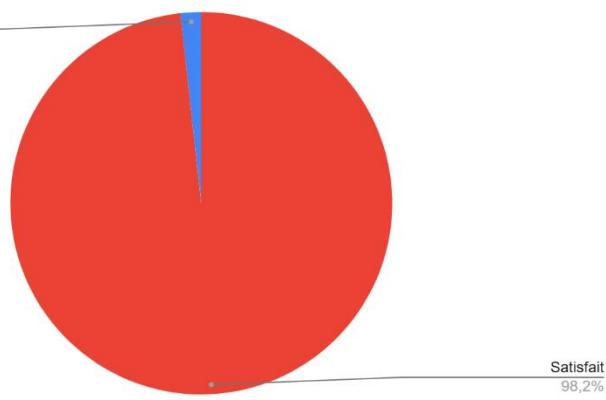
Non-Satisfait  
5,4%



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

57 réponses

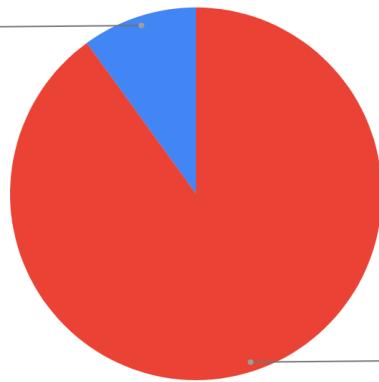
Non-Satisfait  
1,8%



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

40 réponses

Non-Satisfait  
10,0%

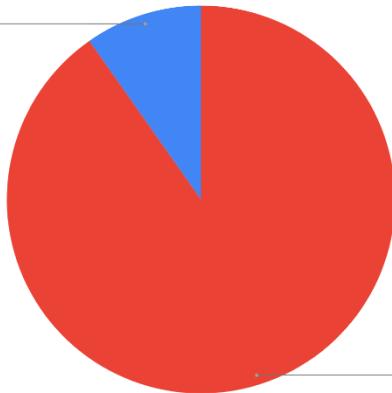


Satisfait  
90,0%

**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, ...)**

41 réponses

Non-Satisfait  
9,8%

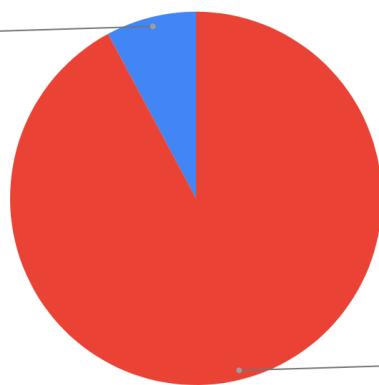


Satisfait  
90,2%

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

52 réponses

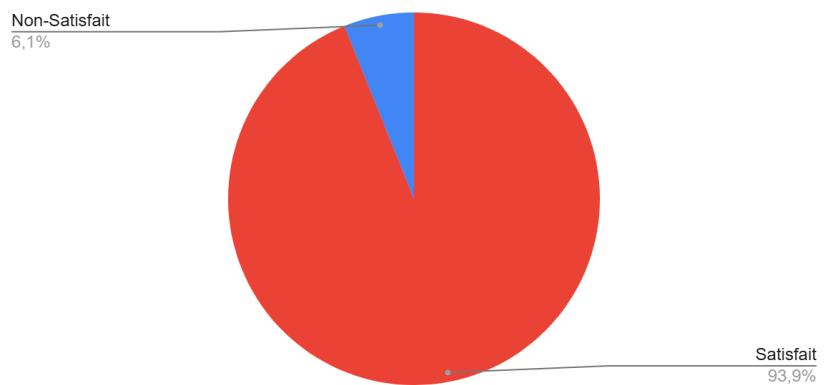
Non-Satisfait  
7,8%



Satisfait  
92,2%

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

49 réponses



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

58 réponses

