

# Enquête de satisfaction Habitants 2025

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

# SOMMAIRE

I.	CONSTRUCTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES HABITANTS 2024.....	3
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 .....	6
II.	RÉSULTAT DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES HABITANTS .....	7
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 .....	10
5.	Votre logement au sein de la Résidence DEBROU.....	11
6.	Votre linge au sein de la Résidence DEBROU .....	12
7.	Les soins au sein de la Résidence DEBROU .....	13
8.	Les repas au sein de la Résidence DEBROU .....	14
9.	La vie sociale au sein de la Résidence DEBROU .....	16
10.	La vie au sein de la Résidence DEBROU .....	17
11.	La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU .....	18
12.	Evaluation générale de la résidence DEBROU.....	19
III.	ANNEXES .....	20

# I. Construction du questionnaire de satisfaction des habitants 2025

---

## **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 2025 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. 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.

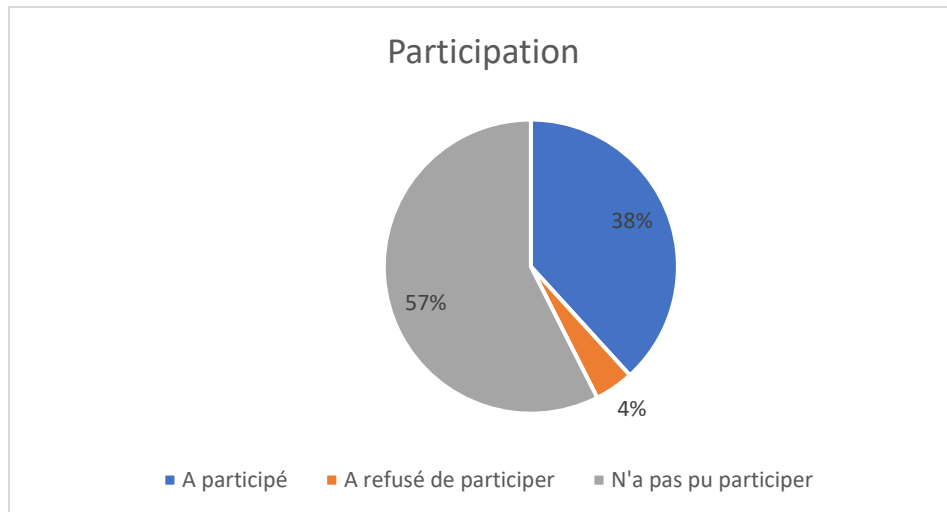
Par la suite, l'équipe de psychologie a informé l'ensemble des habitants pouvant être sollicités pour remplir le questionnaire. Une collaboration a été faite avec les équipes soignantes en ce qui concerne la récupération de ceux-ci. Pour les personnes qui le souhaitaient, il était possible de déposer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

### **d.Les différentes étapes de l'enquête**

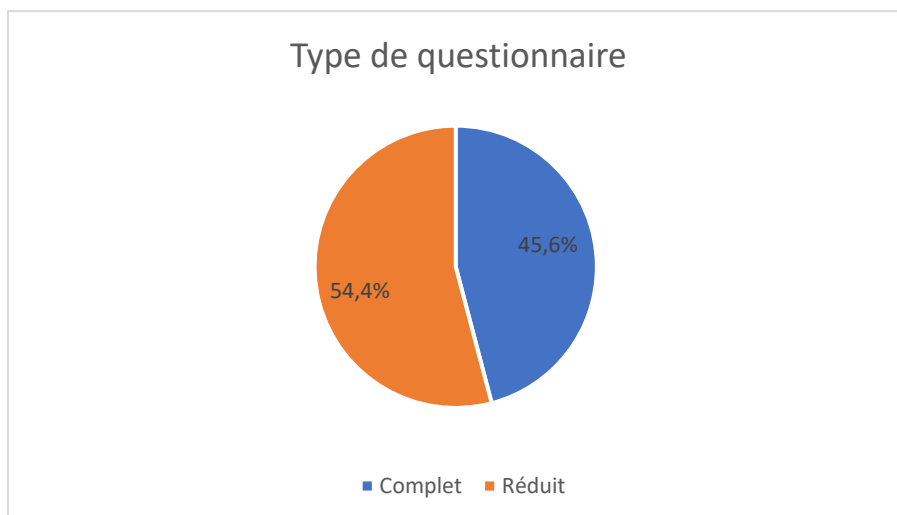
1. Création du questionnaire
2. Validation du questionnaire
3. Passation du questionnaire
4. Recueil des données
5. Retranscription des résultats papiers en format numérique
6. Analyse des résultats
7. Reprise de l'analyse des résultats avec la Direction
8. Réalisation d'une synthèse de cette analyse 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](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 habitants**

Ainsi sur 235 habitants, 100 ont été invités à répondre au questionnaire. Parmi eux, 10 ont refusé de participer à l'enquête. Ainsi, l'effectif des répondants est de 90 soit 38% des habitants présents au sein de l'établissement.



Au total, il y a eu 90 réponses aux questionnaires dont 41 personnes ayant répondu au questionnaire de satisfaction complet, soit 45,6%, et 49 personnes au questionnaire de satisfaction réduit, soit 54,4%.



## 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.

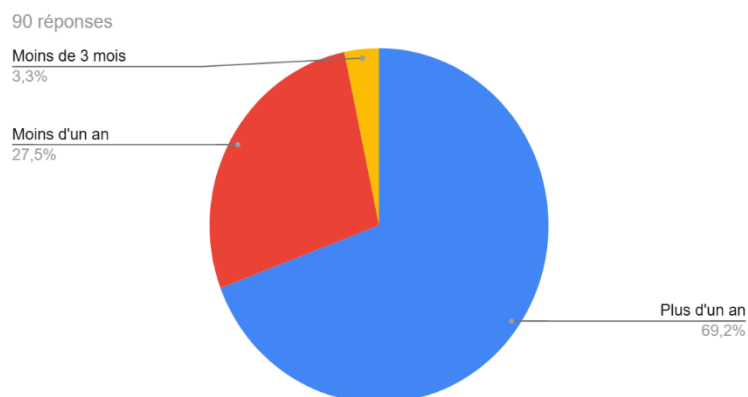
Enfin, l'enquête de satisfaction des habitants est un outil supplémentaire d'expression des personnes accueillies. Elle complète tous les autres espaces de communication et de dialogues de l'établissement : entretiens individuels, rendez-vous, réunions famille, groupe d'analyse, informations du Conseil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

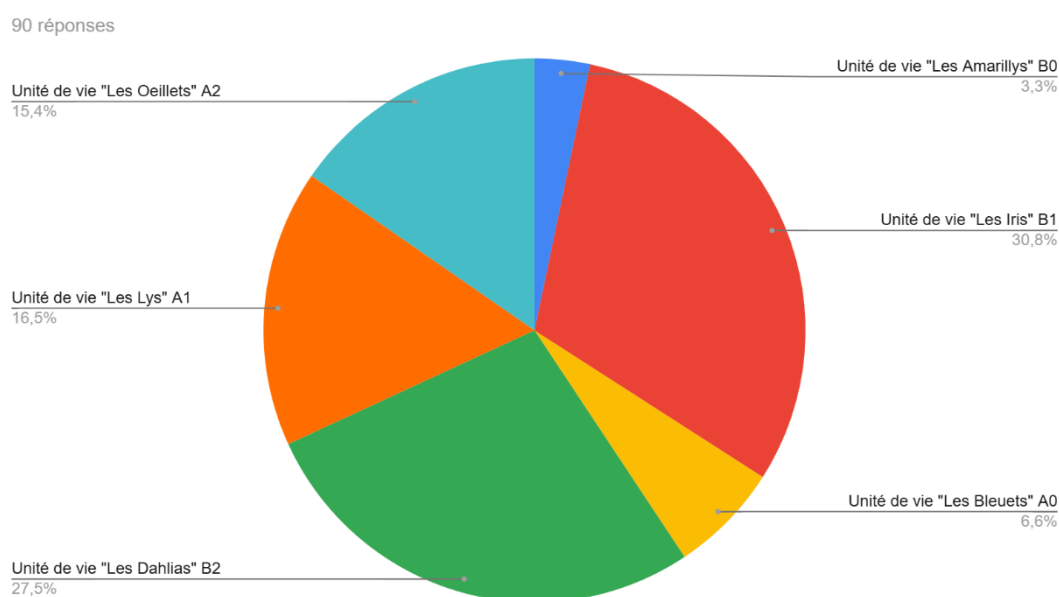
Pour chaque question, nous avons recensé le nombre de répondants. Ensuite, les calculs de pourcentage ont été effectués en fonction du nombre de répondants par rapport au nombre de personnes interrogées. Les commentaires, quant à eux, ont été traités un par un par une analyse de contenu. Dans la partie 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 :



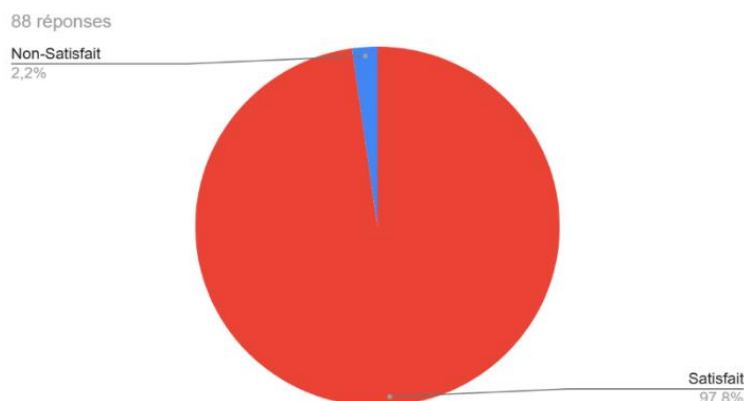
La majorité des personnes ayant participé à l'enquête est présente dans la Résidence depuis plus d'un an, soit 68,9% des répondants.

## 2. Localisation du lieu de vie des habitants :



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

### 3. Votre accueil au sein de la Résidence Debrou



97,8 % des répondants indiquent être satisfaits de la procédure d'accueil. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	7,4 %	2,4%	27,7%	62,5%
Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant votre emménagement	9,3%	3,5%	30,2%	57%
Vous avez rencontré votre référent institutionnel	16,1%	23%	16,1%	44,8%
Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la résidence	26,3%	31,6%	26,3%	15,8%
De manière générale la procédure d'accueil est satisfaisante ?	64%	33.8%	0%	2.2%

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

Dit ne plus savoir, que sa mémoire flanche
Ils sont tous gentils. / Ne sait pas ce qu'est un référent institutionnel

#### Réponse de la Résidence Debrou :

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 le site internet [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr) une visite virtuelle des principaux espaces de vie de la Résidence DEBROU est disponible.

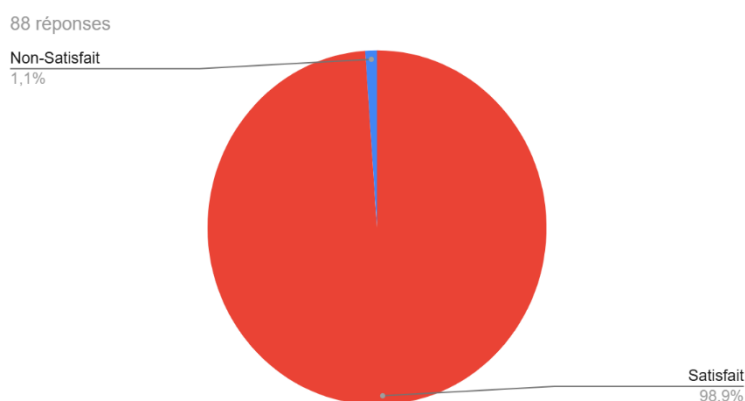
Notons que tous les documents sont en libre consultation à l'accueil et également consultables et téléchargeables sur le site internet de l'établissement : [www.debrou.fr](http://www.debrou.fr).

*Une grande partie des répondants n'ont pas pu visiter la Résidence DEBROU avant leur emménagement (57%). Une grande partie des habitants arrivent de l'hôpital, de ce fait la mise*

en place de visite peut s'avérer complexe. Les habitants ont exprimé qu'un de leur proche a pu visiter la Résidence à leur place.

Plus de la moitié des répondants (62,5%) 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 des habitants avec le personnel de la Résidence



98.9 % des habitants déclarent être satisfaits de la qualité de leur rapport avec le personnel de la résidence DEBROU. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	63,2%	31,5%	5,3%	0%
Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec votre référent institutionnel	24,3%	40,6%	13,5 %	21,6%
Le personnel s'adapte au mieux à vos habitudes de vie et à votre rythme de vie	64%	32,7%	2,2%	1,1%
De manière générale vous êtes satisfait.e de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU	70,8%	28,1%	0%	1.1%

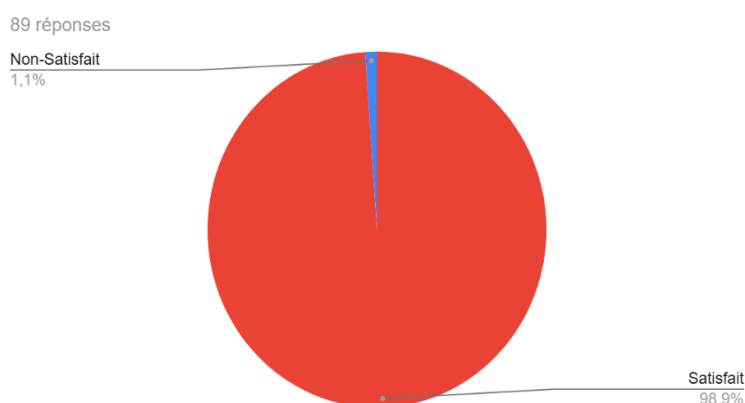
- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 0 réponses

### Réponse de la Résidence Debrou :

L'habitant est informé du nom du référent institutionnel. Celui-ci vient à votre rencontre lors des premiers temps de l'entrée. En tant qu'habitant, il est vous possible de demander à rencontrer le référent institutionnel désigné.

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

## **5. Votre logement au sein de la Résidence Debrou**



98.9 % des habitants déclarent être satisfaits de leur logement au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

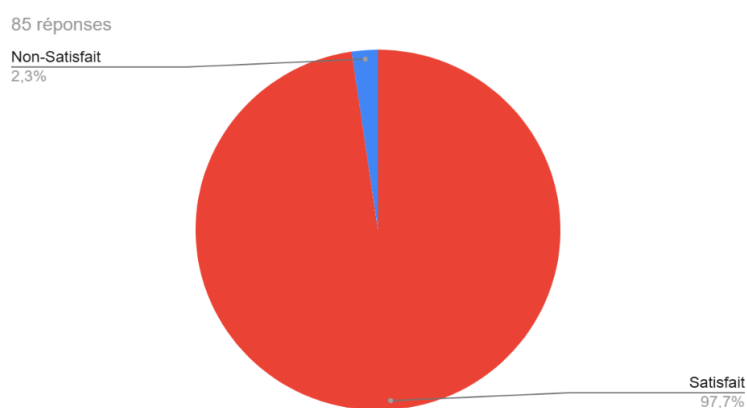
Votre logement au sein de la Résidence DEBROU	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Votre logement est confortable	71,1%	26,7%	0%	2,2%
Vous avez été informé-e de la possibilité de personnaliser votre logement	68,9%	21,2%	7,7%	2,2%
Votre logement est propre	92,3%	7,7%	0%	0%
Le personnel soignant frappe à votre porte avant de rentrer	79,5%	15,4%	2,5%	2,6%
Vous avez connaissance de la possibilité d'avoir la clef de votre logement	82,1%	10,2%	5,1%	2,6%
De manière générale, vous êtes satisfait.e de votre logement au sein de la Résidence DEBROU	75,3%	23,6%	0%	1,1%

- Commentaires des participants. Remarques ou suggestions : 0 réponses

### Réponse de la Résidence Debrou :

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**



97.7 % des habitants déclarent que leur linge est correctement entretenu. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	68,3%	17,1%	12,2%	2,4%
La fréquence de retour du linge est satisfaisante	69.2%	23.1%	7,7%	0%
Le rangement du linge est satisfaisant	68,4%	23,7%	5,3%	2,6%
De manière générale, votre linge est correctement entretenu	64%	33.7%	2,3%	0%

#### - **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions** : 8 réponses

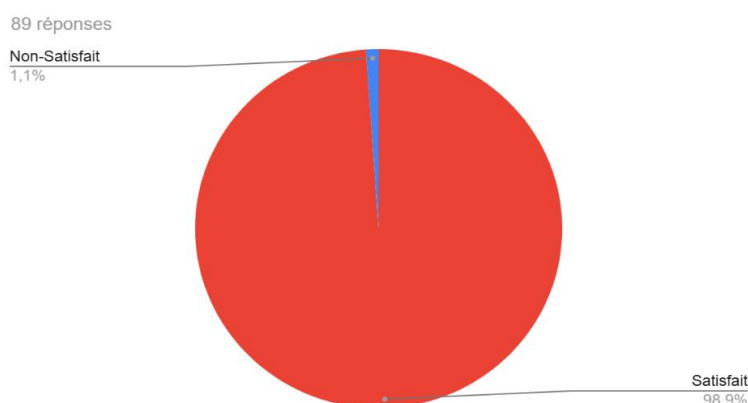
Questions sur le contact avec le personnel : tout le monde n'est pas aussi bien (les soignants), ne se sent pas considérée par tout le monde
Est déçue car son gilet en laine a été abîmé
Première fois qu'elle envoie son linge (avant c'était son fils qui s'en occupait)
Questions sur le logement : mal au dos à cause du matelas
Quelques défauts de repassage.
Retour du linge parfois un peu long.
Mauvais repassage.

### 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 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**



98.9 % des habitants déclarent qu'ils sont satisfaits des soins au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

Les soins au sein de la Résidence DEBROU	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Votre projet de vie et de soins est personnalisé et vous êtes intégré.e dans cette démarche	48,6%	43,3%	8,1%	0%
L'accompagnement apporté dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, habillage)	68,9%	27,8%	1,1%	2,2%
La toilette est un moment d'échange avec les personnels soignants	71,8%	20,5%	7,7%	0%
Votre intimité et votre rythme sont respectés	97,4%	2,6%	0%	0%
L'accompagnement médical et le suivi proposés sont satisfaisants (médecins, pharmaciens)	57,9%	15,8%	21%	5,3%
La fréquence des visites du médecin est satisfaisante au regard de vos besoins de santé	52,6%	18,5%	21%	7,9%
L'accompagnement et le suivi des infirmiers sont satisfaisants	92,3%	7,7%	0%	0%

L'accompagnement et le suivi de la diététicienne sont satisfaisants	75,9%	20,7%	3,4%	0%
L'accompagnement et le suivi des psychologues sont satisfaisants	75%	25%	0%	0%
L'accompagnement et le suivi de l'ergothérapeute sont satisfaisants	68,6%	28,5%	2,9%	0%
Vous trouvez la continuité de soin de jour et de nuit adaptée	82,1%	10,2%	7,7%	0%
Vous êtes satisfait.e de la prise en compte du soulagement de la douleur	64,1%	24,7%	1,1%	10,1%
De manière générale, les soins sont satisfaisants	71,9%	27%	0%	1,1%

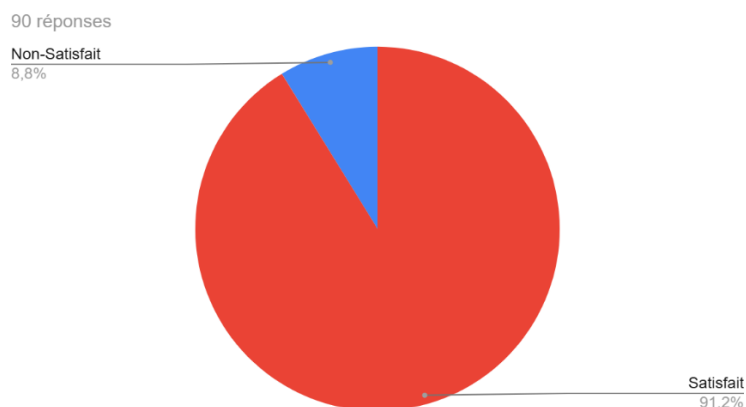
- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 8 réponses

N'a pas vu l'ergothérapeute ni la diététicienne
N'a pas vu la diététicienne
Pas de douleur
Apprécie beaucoup l'infirmière Laurence
Aimerait voir plus le médecin / n'a jamais vu les psys donc n'a rien à dire
Equipe de nuit agacée du dérangement.
N'a pas connaissance du PAP. Suivi diététique trop récent pour donner un avis
Parfois on ne me lave pas les pieds et le visage

### Réponse de la Résidence Debrou :

En cas d'interrogation sur l'état de santé, 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**



91,2 % des habitants déclarent qu'ils sont satisfaits des repas au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	76,3%	15,8%	7,9%	0%
La durée des repas est adaptée	59%	28,2%	12,8%	0%
Vos habitudes alimentaires sont respectées	71,8%	15,4%	12,8%	0%
Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés	43,6%	23,1%	28,2%	5,1%
L'accompagnement lors des repas est satisfaisant	71,1%	21%	5,3%	2,6%
L'affichage des menus est facilement accessible	64,1%	17,9%	17,9%	0%
De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante	52,2%	38,9%	6,7%	2,2%

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 12 réponses

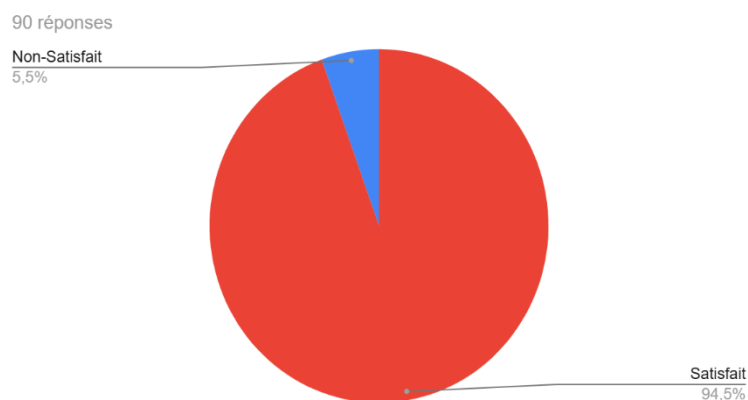
Trop tôt le repas du soir, préférerait à 19h
Pas satisfaite de la qualité des repas et du service
Trop de boîte de conserves, le repas est trop expéditif
Aimerait du fromage de chèvre
On mange bien, j'aime bien c'est varié.
On mange mal.
Ce n'est pas bon
Repas parfois longs.
Eviter de mettre trop de pommes de terre, trop souvent de pâté à l'entrée
On mange souvent les mêmes choses. Trop de plats en sauce.
Repas trop courts. Repas du soir trop copieux. Pas d'annonce du repas.
C'est varié, je mange de tout

### Réponse de la Résidence Debrou :

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



94,5 % des habitants déclarent qu'ils sont satisfaits de la vie sociale au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	48,7%	38,5%	7,7%	5,1%
Vous êtes satisfait.e des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie	50,6%	37,5%	10,7%	1,2%
Vous êtes satisfait.e des animations proposée au sein de l'espace Vie Sociale et Animation	58,5%	33,4%	8,1%	0%
Vous êtes satisfait.e du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles)	51,4%	45,9%	2,7%	0%
Vous êtes informé.e de la possibilité de participation de votre famille aux animations	43,6%	20,5%	30,8%	5,1%
D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante	57,8%	36,7%	5,6%	0%

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 7 réponses

Ne participe pas aux activités.
Il n'y a pas assez d'animations.
Apprécie la future visite des vitrines de Noël avec les blouses roses. Ne va pas aux activités au sein de l'espace vie sociale et animation.
Les activités sont toujours les mêmes.
J'aime les animations mais je n'y vais pas souvent car je ne peux pas descendre les escaliers.
Il faut plus d'animations.
Je ne participe pas aux activités, je n'ai pas envie.

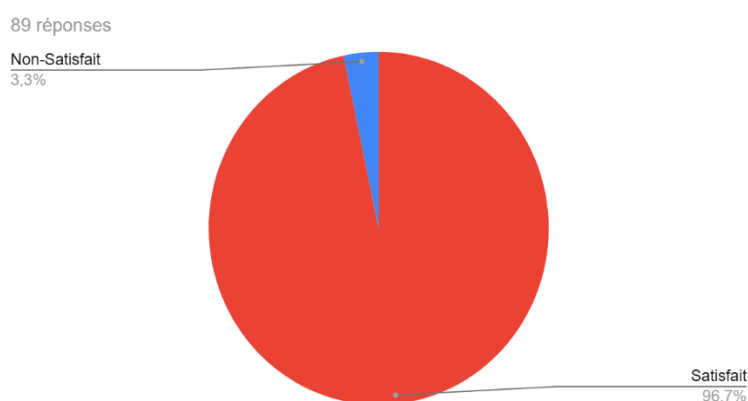
- Réponse de la Résidence Debrou :

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.

Un pique-nique sera organisé le mercredi 25 juin 2025, où sont conviés tous les habitants et leurs proches, ainsi que les membres de la Résidence Debrou.

## 10. La vie au sein de la Résidence Debrou



96,7 % des habitants déclarent qu'ils sont satisfaits de la vie au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

La vie au sein de la Résidence DEBROU	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont facilement accessibles	76 ,3%	21,1%	2,6%	0%
Votre liberté d'aller et venir est respectée	68,4%	27,7%	0%	3,9%
Vous êtes informé.e de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait.e de cette proposition d'accompagnement	97,4%	2,6%	0%	0%
Vous êtes informé.e de l'existence de l'Espace Polycultuel (lieu de culte)	78,9%	5,3%	7,9%	7,9%
La résidence DEBROU est correctement entretenue	74,4%	23,4%	0%	2,2%
Votre proche peut facilement vous contacter	73,4%	21,1%	1,1%	4,4%
Vous pouvez facilement contacter votre proche	71,1%	21,1%	2,2%	5,6%
Vous êtes informé.e de la possibilité de prendre un repas avec vos proche et de réserver un salon famille	77%	5,1%	10,3%	7,6%
Vous êtes satisfait.e des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité au sein de l'établissement	92,1%	5,3%	2,6%	0%
De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante	71.1%	25,6%	0%	3,3%

- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 8 réponses

Difficultés motrices pour me déplacer
Coiffeuse toujours complète, pas d'accès avec le fauteuil.
Mes jambes ne fonctionnent plus
Bon contact mais je n'ai pas de téléphone et je n'ose pas demander.
Les jardins ne sont pas entretenus. Difficultés à utiliser son téléphone pour contacter ses proches
Mettre des conifères dans les jardins
J'aime beaucoup les jardins. Je peux aller et venir mais j'ai un fauteuil qui ne marche pas (a besoin d'être poussée)
Personnel agréable.

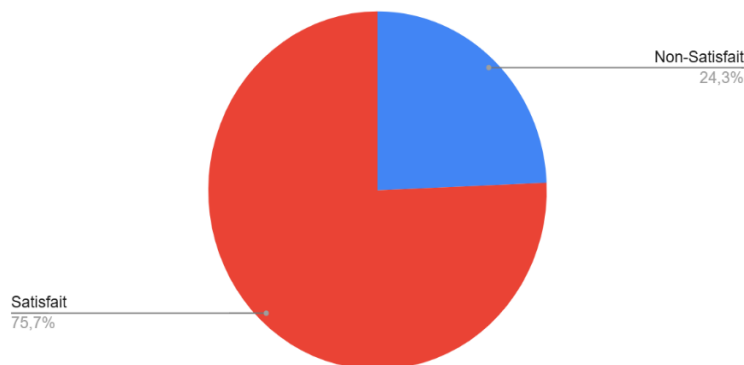
### Réponse de la Résidence Debrou :

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.

## **11. La citoyenneté au sein de la Résidence Debrou**

37 réponses



75,7 % des habitants déclarent qu'ils sont satisfaits de la citoyenneté au sein de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

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	32,4%	44,1%	23,5%	0%
La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes	22,3%	44,4%	30,6%	2,7%
De manière générale, vous êtes satisfait.e de la place de la citoyenneté au sein de la résidence DEBROU	32,5%	43,2%	21,6%	2,7%

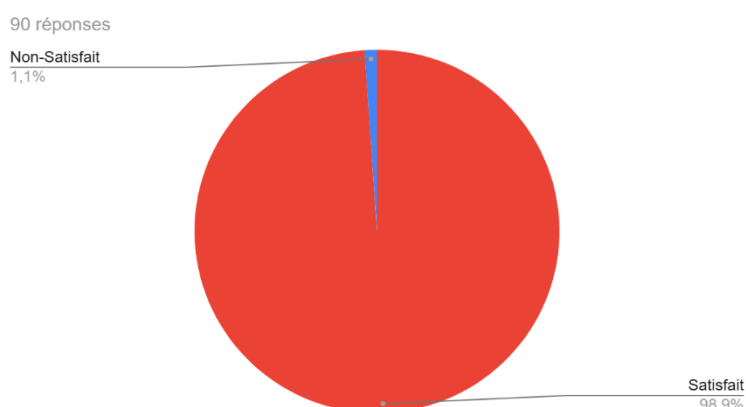
- **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 6 réponses

N'a pas connaissance du conseil de la vie sociale
Ne sait pas ce que c'est, que ça existe
Ne sait pas pour la première question (Le conseil de la Vie Sociale favorise votre expression)
Les questions du CVS restent sans réponse.
Pas d'écoute à la Commission des menus.
Pas d'écoute à la Commission des Menus.

### 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.

## **12. Evaluation générale de la Résidence Debrou :**



98,9% des habitants indiquent être satisfaits de la Résidence Debrou. (Tout à fait d'accord /Plutôt d'accord)

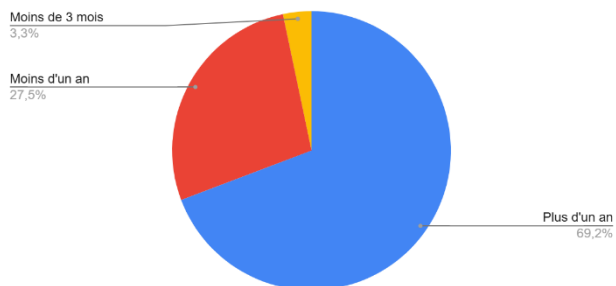
### - **Commentaires des participants. Remarques ou suggestions :** 7 réponses

Les goûters sont bons et variés
Oui mais il y a quelque chose qui pose problème (n'arrive pas à verbaliser)
C'est bien.
Il faut y vivre ??
Est très satisfaite
Résidence renommée, dommage pour la nourriture.
Apprécie voir du monde passer devant sa fenêtre

### III. Annexes

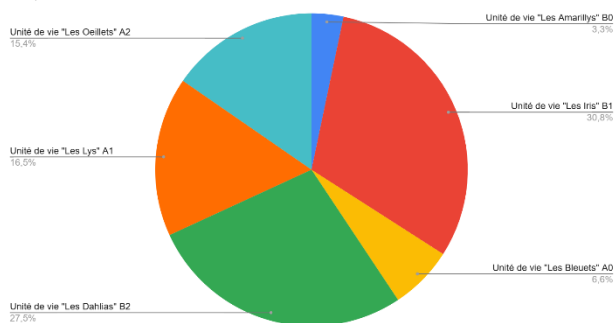
**Vous êtes accueilli(e) au sein de la Résidence DEBROU depuis**

90 réponses



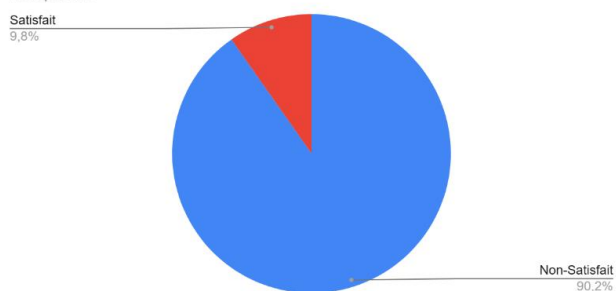
**Votre logement se trouve**

90 réponses



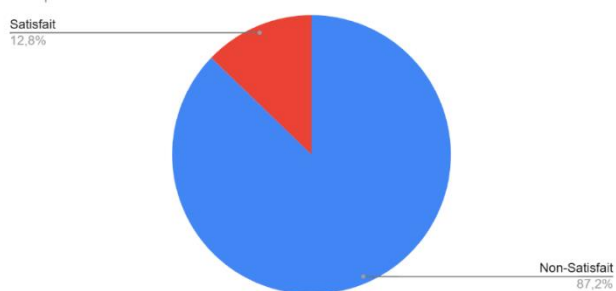
**Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant votre entrée**

42 réponses



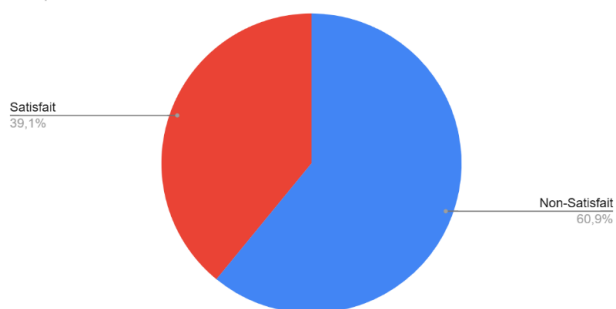
**Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant votre emménagement**

86 réponses



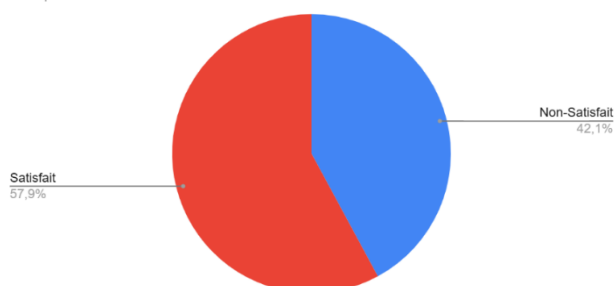
**Vous avez rencontré votre référent institutionnel**

87 réponses



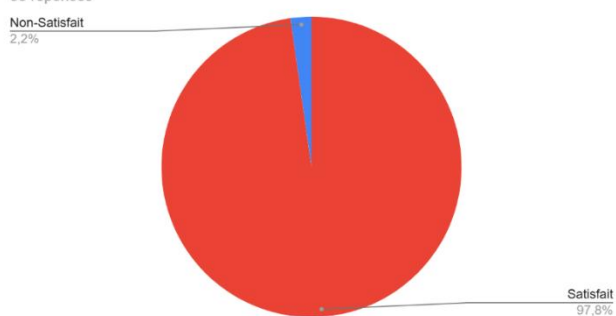
**Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU (livret d'accueil)**

38 réponses



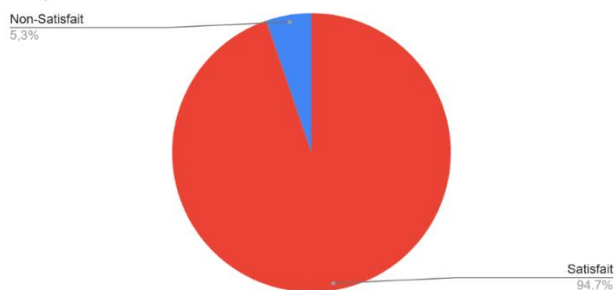
**De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante**

88 réponses



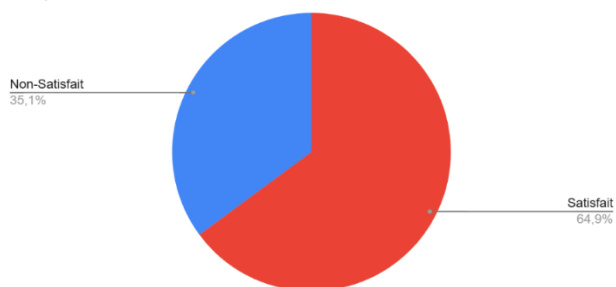
**Vous avez pu facilement entrer en contact avec les différents intervenants de l'institution**

38 réponses



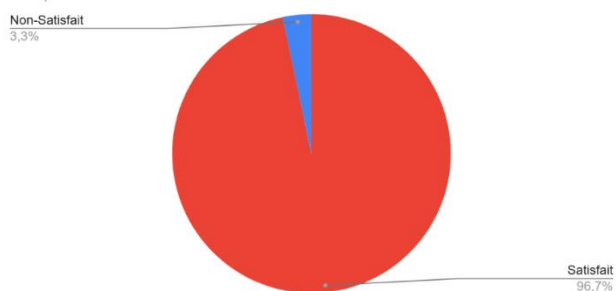
**Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec votre référent institutionnel**

37 réponses



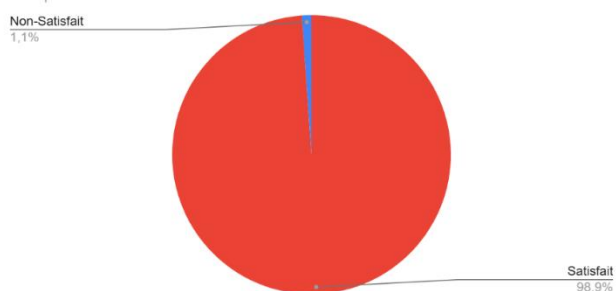
**Le personnel s'adapte aux mieux à vos habitudes de vie et à votre rythme de vie**

89 réponses



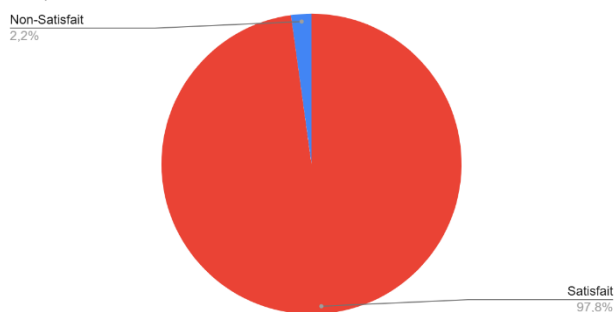
**De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU**

88 réponses



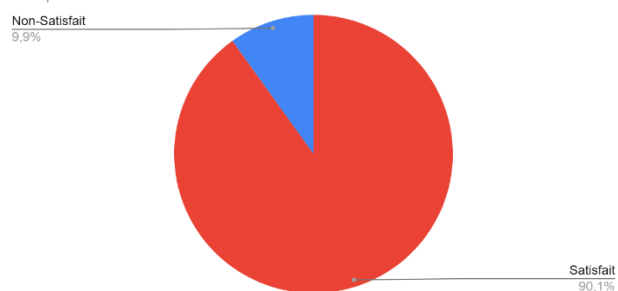
**Votre logement est confortable**

90 réponses



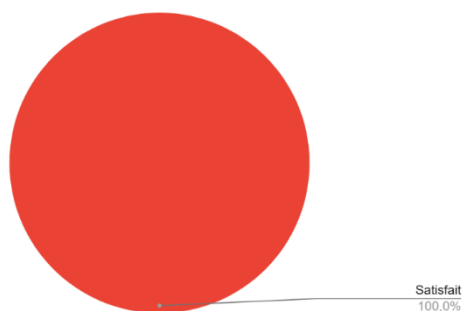
**Vous avez été informé(e) de la possibilité de personnaliser votre logement**

90 réponses



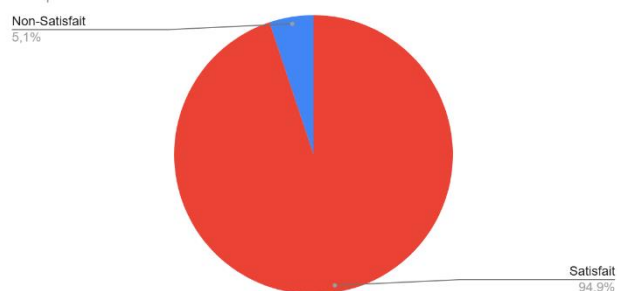
**Votre logement est propre**

39 réponses



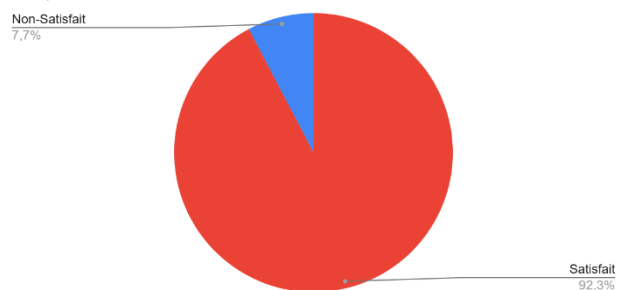
**Le personnel soignant frappe à votre porte avant d'entrer dans votre logement**

39 réponses



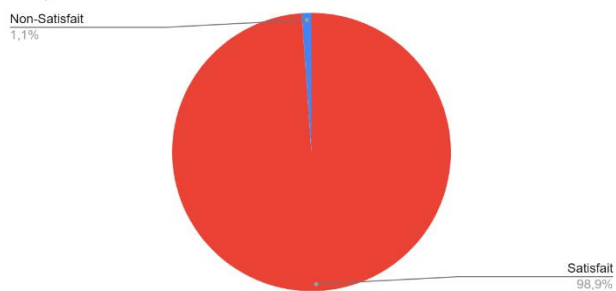
**Vous avez connaissance de la possibilité d'avoir la clef de votre logement**

39 réponses



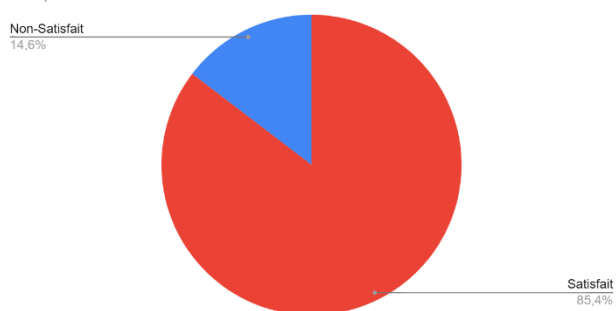
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de votre logement au sein de la Résidence DEBROU

89 réponses



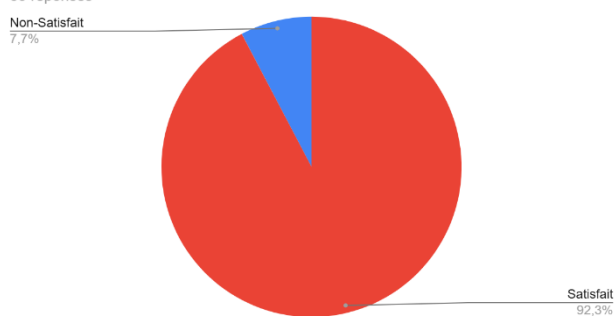
Votre linge est correctement lavé et repassé

41 réponses



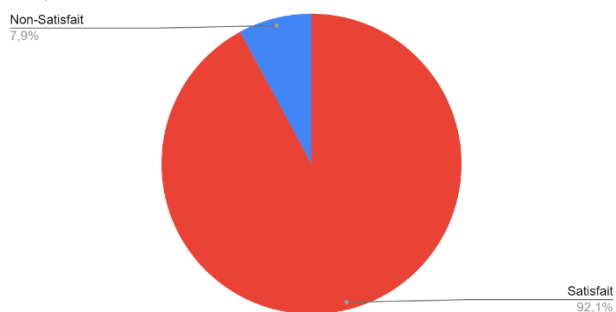
La fréquence de retour du linge est satisfaisante

39 réponses



Le rangement du linge est satisfaisant

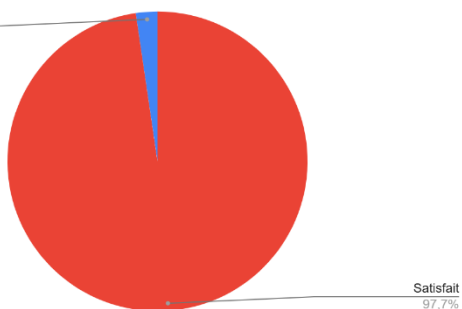
38 réponses



De manière générale, votre linge est correctement entretenu

85 réponses

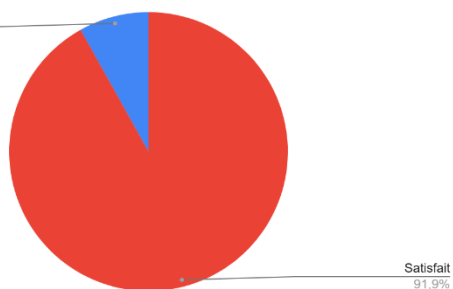
Non-Satisfait  
2,3%



Votre projet d'accompagnement personnalisé est adapté et vous êtes intégré(e) dans cette démarche

37 réponses

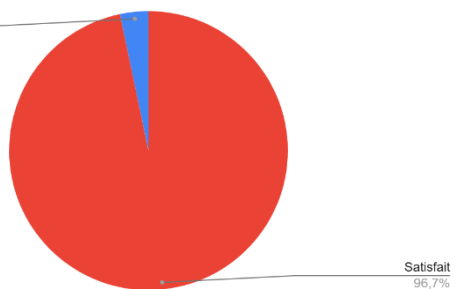
Non-Satisfait  
8,1%



L'accompagnement apporté dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, ha...

90 réponses

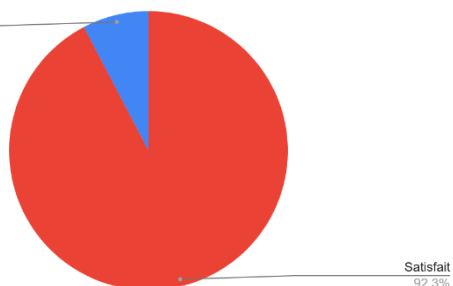
Non-Satisfait  
3,3%



La toilette est un moment d'échange avec le personnel soignant

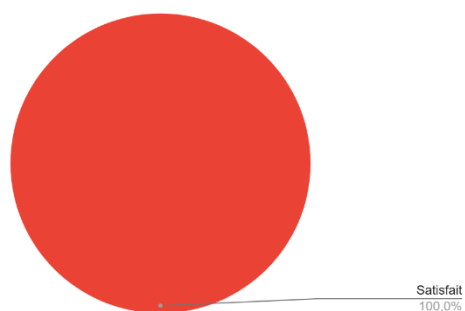
39 réponses

Non-Satisfait  
7,7%



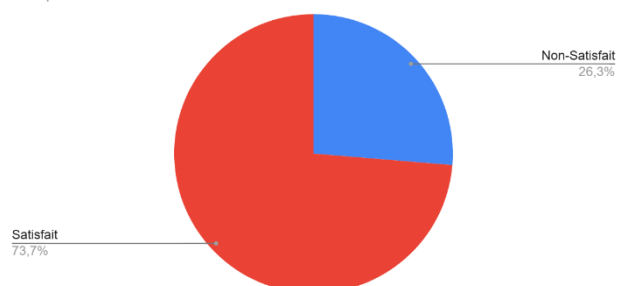
### Votre intimité et votre rythme sont respectés

38 réponses



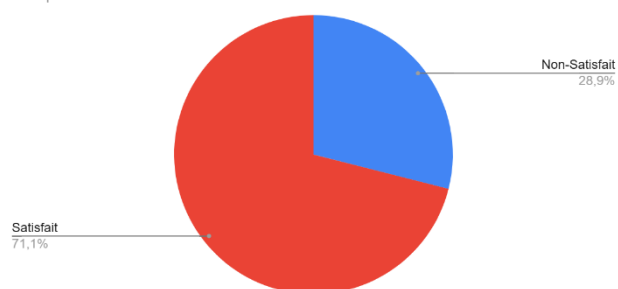
### L'accompagnement médical et le suivi proposé sont satisfaisants (médecins, pharmaciens)

38 réponses



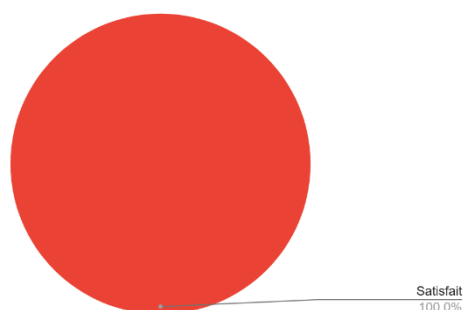
### La fréquence des visites du médecin est satisfaisante au regard de vos besoins de santé

38 réponses



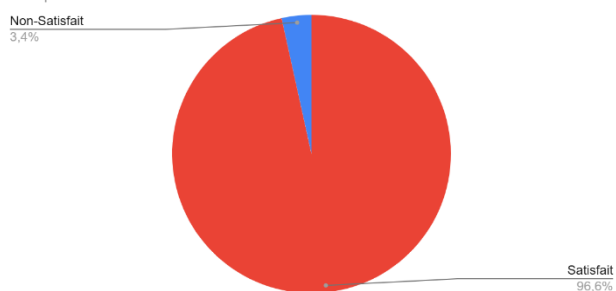
### L'accompagnement et le suivi des infirmiers sont satisfaisants

39 réponses



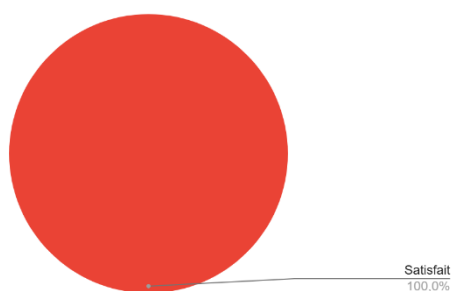
**L'accompagnement et le suivi de la diététicienne sont satisfaisants**

29 réponses



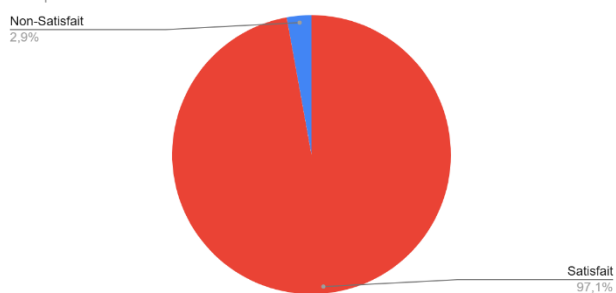
**L'accompagnement et le suivi des psychologues sont satisfaisants**

36 réponses



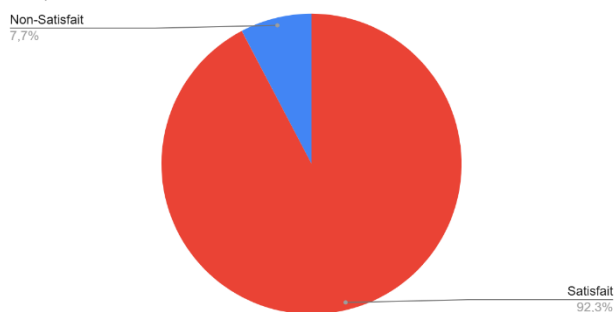
**L'accompagnement et le suivi de l'ergothérapeute sont satisfaisants**

35 réponses



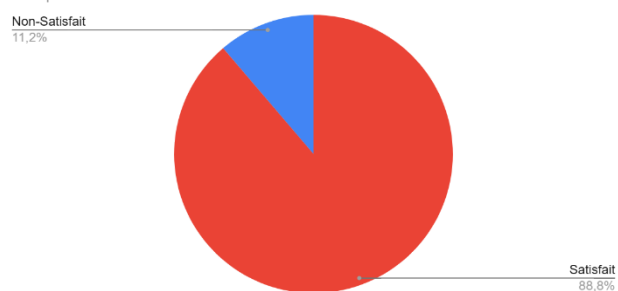
**Vous trouvez la continuité de soins de jour et de nuit adaptée**

39 réponses



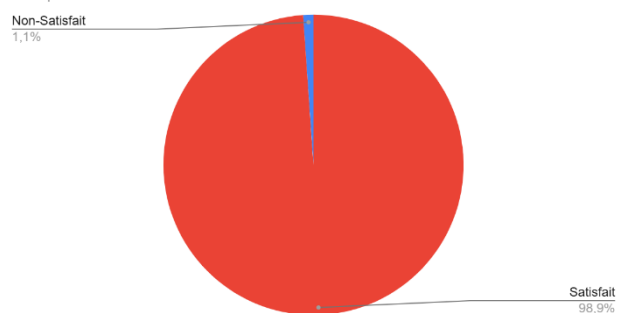
**Vous êtes satisfait(e) de la prise en compte du soulagement de la douleur**

88 réponses



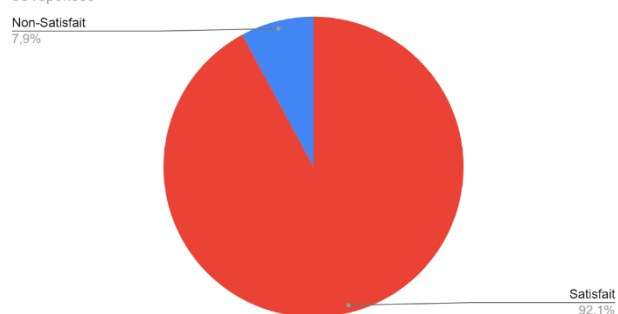
**De manière générale, les soins sont satisfaisants**

89 réponses



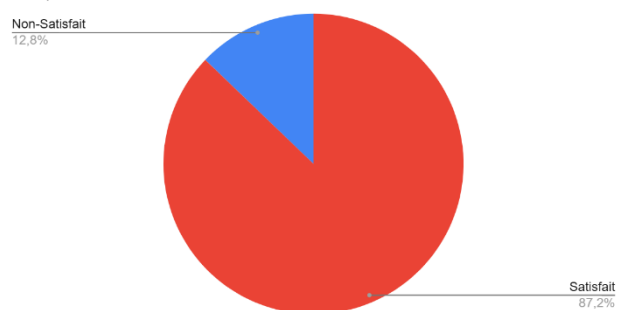
**Les horaires des repas vous conviennent**

38 réponses



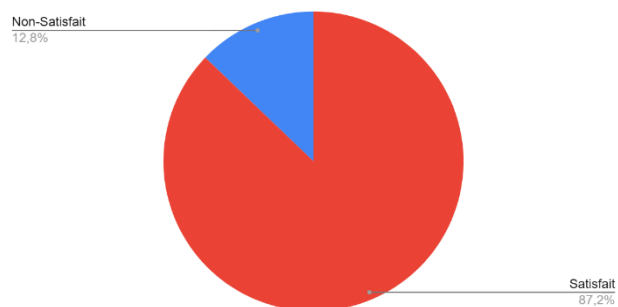
**La durée des repas est adaptée**

39 réponses



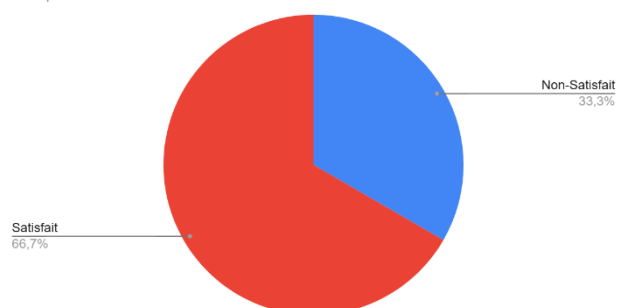
### Vos habitudes alimentaires sont respectées

39 réponses



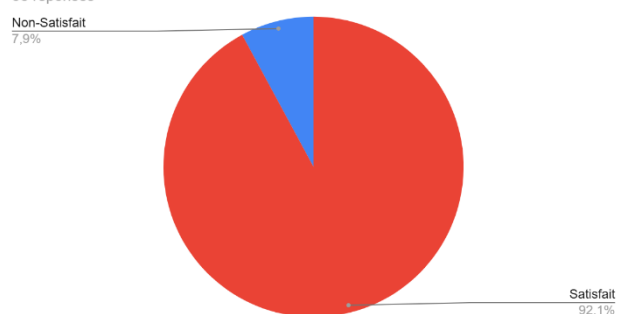
### Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés

39 réponses



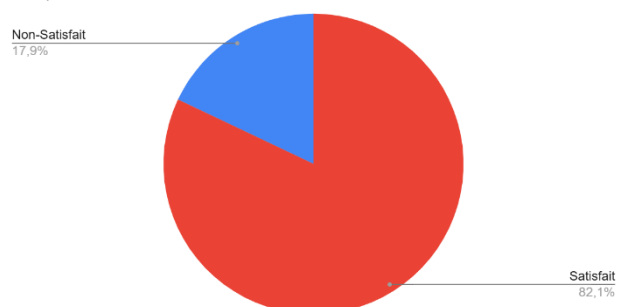
### L'accompagnement lors des repas est satisfaisant

38 réponses



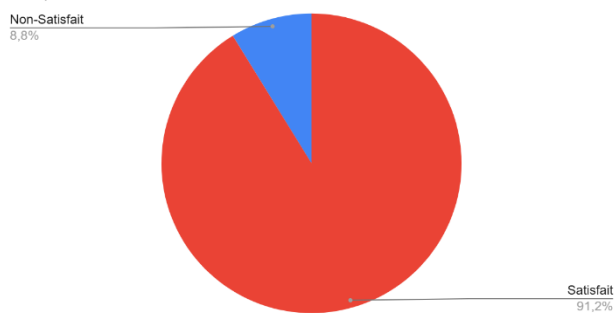
### L'affichage des menus est facilement accessible

39 réponses



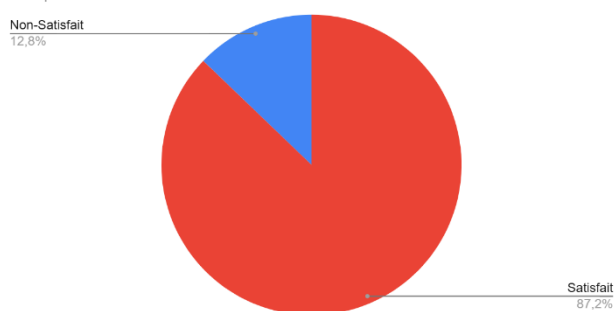
De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante

90 réponses



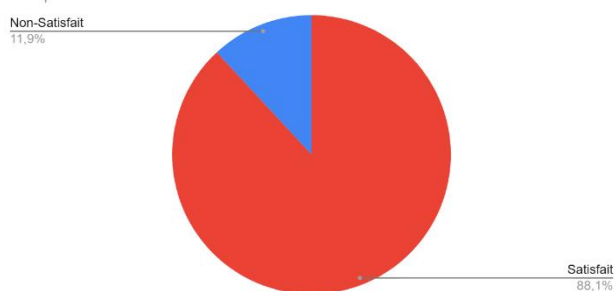
Vous êtes informé(e) du programme des animations

39 réponses



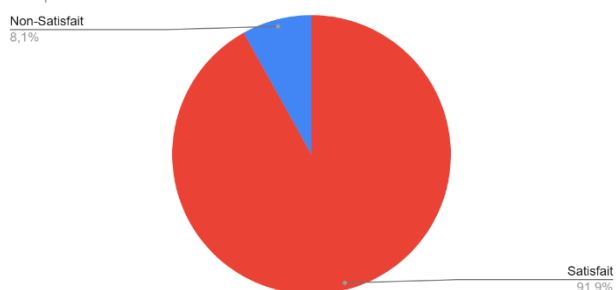
Vous êtes satisfait(e) des animations et des activités mises en place au coeur des unités de vie

83 réponses



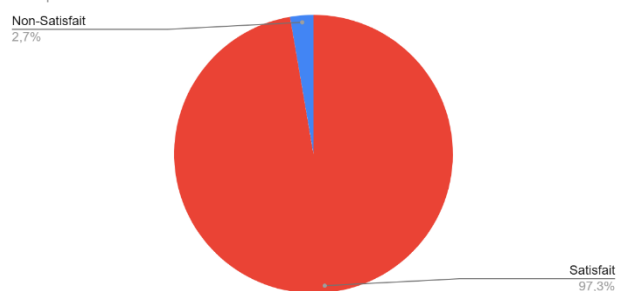
Vous êtes satisfait(e) des animations proposées au sein de l'espace Vie Sociale et Animation

36 réponses



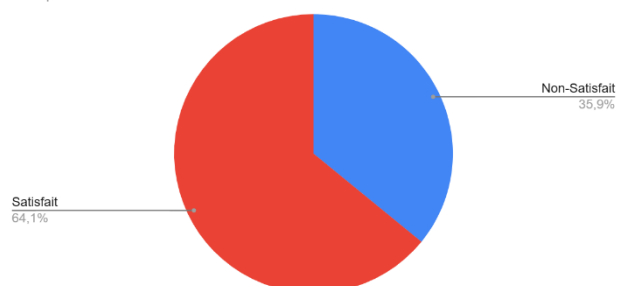
**Vous êtes satisfait(e) du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, renco...**

37 réponses



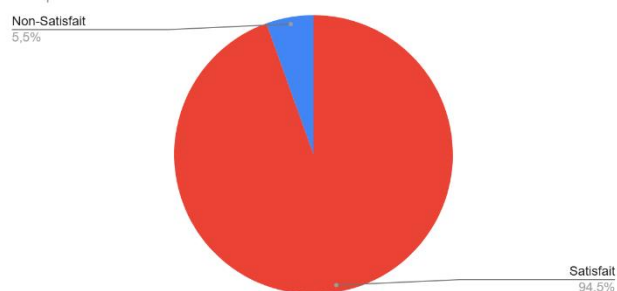
**Vous êtes informé(e) de la possibilité de participation de votre famille aux animations**

39 réponses



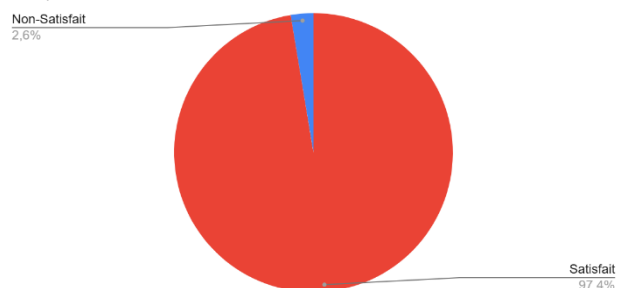
**D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante**

90 réponses



**Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont facilement accessibles**

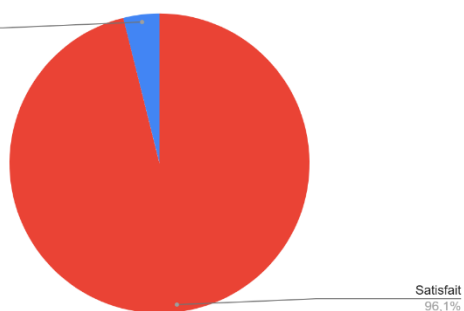
38 réponses



**Votre liberté d'aller et venir est respectée**

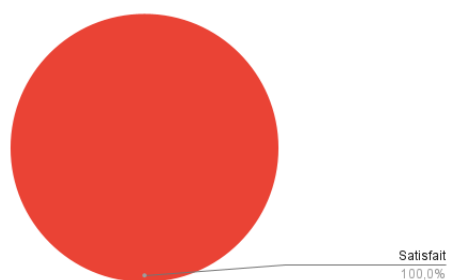
76 réponses

Non-Satisfait  
3,9%



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

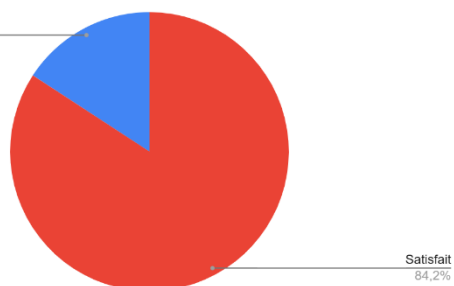
38 réponses



**Vous êtes informé(e) de l'existence de l'Espace Polycultuel (lieu de culte)**

38 réponses

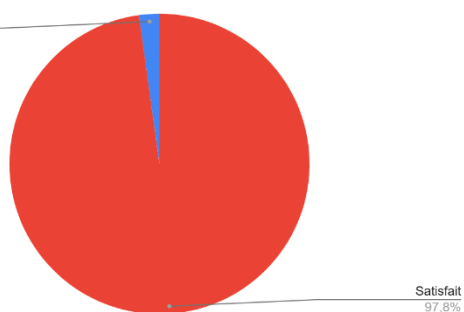
Non-Satisfait  
15,8%



**La Résidence DEBROU est correctement entretenue**

90 réponses

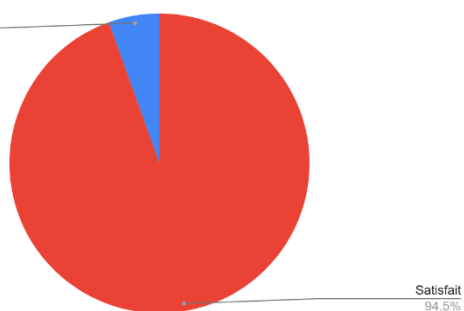
Non-Satisfait  
2,2%



**Votre proche peut facilement vous contacter**

90 réponses

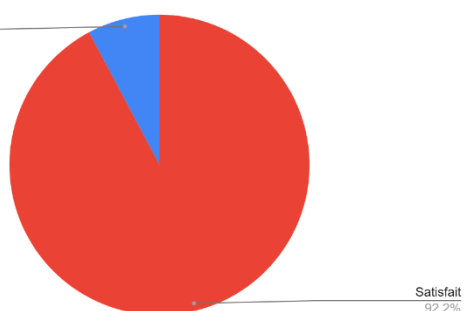
Non-Satisfait  
5,5%



**Vous pouvez facilement contacter votre proche**

90 réponses

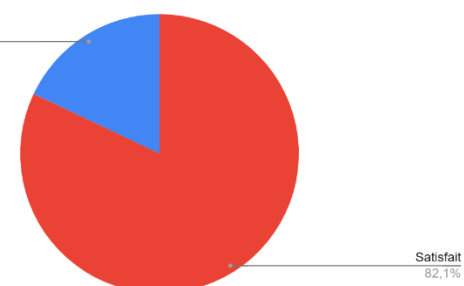
Non-Satisfait  
7,8%



**Vous êtes informé(e) de la possibilité de prendre un repas avec vos proches et de réserver un salon famille**

39 réponses

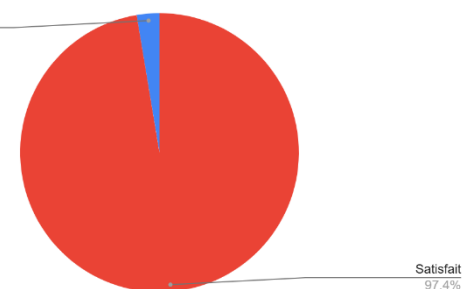
Non-Satisfait  
17,9%



**Vous êtes satisfait(e) des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité au sein de l'établissement**

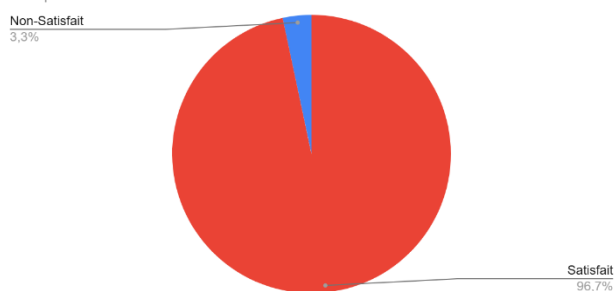
38 réponses

Non-Satisfait  
2,6%



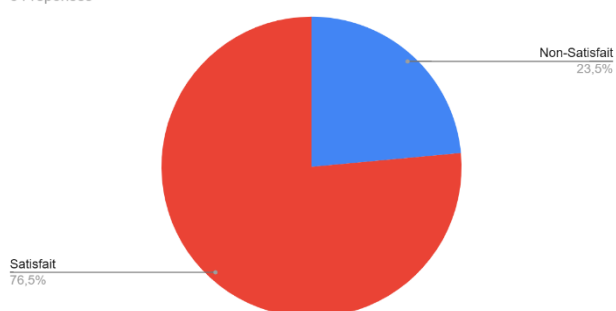
**De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante**

89 réponses



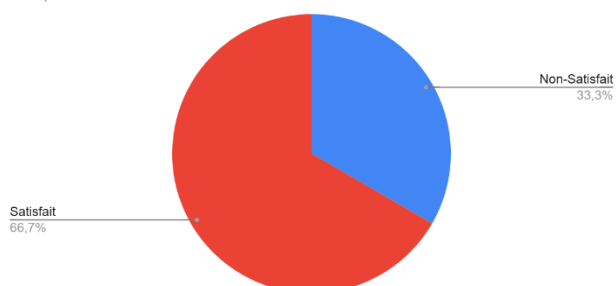
**Le conseil de la Vie Sociale favorise votre expression**

34 réponses



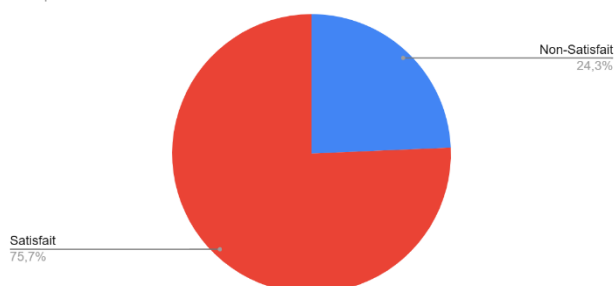
**La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes**

36 réponses



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

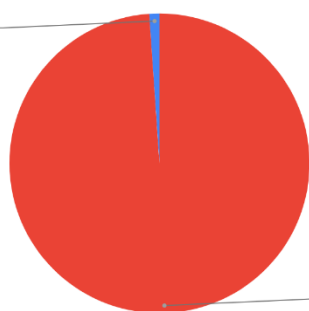
37 réponses



### Évaluation générale de la Résidence DEBROU

90 réponses

Non-Satisfait  
1,1%



Satisfait  
98,9%