

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

DE SATISFACTION 2015

Elven, mardi 13 octobre 2015

OBJET :

Dans le but d'évaluer et d'améliorer la qualité de la prise en charge et des prestations proposées au sein de notre établissement nous avons proposé aux résidents et aux membres des familles de répondre à un questionnaire de satisfaction afin de recueillir leurs avis et impressions.

QUELS RESIDENTS :

Le questionnaire a été proposé exclusivement et pour des raisons évidentes de compréhension aux résidents des maisonnées EHPAD et non aux résidents des maisonnées USA (Unité Spécifique Alzheimer).

MOYENS :

Le questionnaire de satisfaction pour les familles a été envoyé avec la facturation du mois de juin. Et celui des résidents leur a été proposé sur le mois de juin.

Les résidents pouvaient choisir de remplir le questionnaire seuls ou en étant aidés par des membres du personnel.

RESULTATS DE LA PARTICIPATION :

- ❖ Sur les 59 résidents présents dans les maisonnées EHPAD :
 - 29 sur 59 soit **49%** ont accepté de répondre au questionnaire.
 - 19 sur 59 soit **32%** n'ont pas pu y répondre compte tenu de leur état de santé.
 - 11 sur 59 soit **19%** n'ont pas souhaité y répondre.
 - **100%** des 29 résidents qui ont répondu ont choisi d'être aidés par un membre du personnel.

- ❖ Sur l'ensemble des questionnaires envoyés aux familles :
 - 11 ont été renvoyés au secrétariat.

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DES RESIDENTS : basés sur 29 résidents

ACCUEIL

Réponses à la question « QUE PENSEZ-VOUS DE L'ACCUEIL QUI VOUS A ETE RESERVE LORS DE VOTRE ENTREE DANS L'ETABLISSEMENT (accueil du personnel, documents remis...) ? » :

| REPOSES PROPOSEES | TRES SATISFAISANT | SATISFAISANT | PEU SATISFAISANT | NON SATISFAISANT | Autre |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------|-----------------------------|--|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 12 sur 29 soit 41% | 15 sur 29 soit 52% | aucune | 1* sur 29 soit 3% | « ne se souvient pas » 1 sur 29 soit 3% |

*réponse : « le résident aurait aimé être accompagné lors des premiers jours »

Réponses à la question « VOUS ETES-VOUS SENTI SUFFISAMMENT ACCOMPAGNE AU COURS DES JOURS QUI ONT SUIVI VOTRE ENTREE ? » :

| REPOSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|------------------------------|------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 25 sur 29 soit 86% | 4* sur 29 soit 14% |

* Sur les 4 :

- 4 s'expriment : « j'ai fait seul ».

ENVIRONNEMENT/ETRE CHEZ SOI

Réponses à la question « QUE PENSEZ-VOUS DU CONFORT DE VOTRE CHAMBRE » :

| REPOSES PROPOSEES | TRES CONFORTABLE | CONFORTABLE | PAS TRES CONFORTABLE | AUTRE |
|---|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 14 sur 29 soit 48% | 14 sur 29 soit 48% | 1 sur 29 soit 3% | aucune |

Réponses à la question « EST-ELLE CALME » ?

| REPOSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 24 sur 29 soit 83% | 4 sur 14 soit 14% | 1 sur 29 soit 3% | aucune |

Réponses à la question « LA TEMPERATURE DE VOTRE CHAMBRE VOUS SEMBLE » :

| REPONSES PROPOSEES | AGREABLE | TROP CHAUDE | TROP FROIDE | AUTRE |
|---|------------------------------|-------------|----------------------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 26 sur 29 soit 90% | aucune | 1 sur 29 soit 3% | 2* sur 29 soit 7% |

* les 2 commentaires:

- « Ma chambre est trop chaude ou trop froide selon les saisons»
(phénomène lié à l'exposition de la chambre)

Réponses à la question « L'ETAT DE PROPRETE DE VOTRE CHAMBRE VOUS SEMBLE » :

| REPONSES PROPOSEES | SATISFAISANT | SUFFISANT | PASSABLE | MAUVAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------|---------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 22 sur 29 soit 76% | 7 sur 29 soit 24% | aucune | aucune |

Réponses à la question « DE MANIERE GENERALE, QUE PENSEZ-VOUS DE VOTRE CADRE DE VIE » :

| REPONSES PROPOSEES | TRES AGREABLE | AGREABLE | DESAGREABLE | INDIFFERENT |
|---|-----------------------------|------------------------------|-------------|-------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 7 sur 29 soit 24% | 22 sur 29 soit 76% | aucune | aucune |

LE PERSONNEL

Réponses à la question « LE PERSONNEL VOUS SEMBLE-T-IL ATTENTIONNE ET DISPONIBLE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 18 sur 29 soit 62% | 10 sur 29 soit 10% | 3 sur 29 soit 3% | aucune |

Réponses à la question « AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LE PERSONNEL VOUS RESPECTE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 22 sur 29 soit 76% | 6 sur 29 soit 21% | aucune | aucune |

- 1 sur 29 soit **3%** des résidents n'a répondu

Réponses à la question « LE PERSONNEL FRAPPE-T-IL A VOTRE PORTE AVANT D'ENTRER ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------|----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 21 sur 29 soit 72% | 6 sur 29 soit 21% | aucune | 2 sur 29 soit 7% |

Réponses à la question « VOUS PREFEREZ QUE LE PERSONNEL VOUS APPELLE » :

| REPONSES PROPOSEES | PAR VOTRE NOM | PAR VOTRE PRENOM |
|---|------------------------------|------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 14 sur 29 soit 48% | 12 sur 29 soit 41% |

- 3 sur 29 soit **10%** des résidents ont répondu que cela leur était indifférent (réponse non proposée)

Réponses à la question « AVEZ-VOUS L'IMPRESSION DE CONNAITRE LE PERSONNEL DE VOTRE MAISONNEE » :

| REPONSES PROPOSEES | PLUTOT BIEN | MOYENNEMENT BIEN | PAS BEAUCOUP | PAS DU TOUT |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 15 sur 29 soit 52% | 9 sur 29 soit 31% | 2 sur 29 soit 7% | 2 sur 29 soit 7% |

- 1 sur 29 soit **3 %** des résidents a répondu qu'il ne faisait pas attention (réponse non proposée)

LES REPAS

Réponses à la question « QUE PENSEZ-VOUS DE LA NOURRITURE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS BONNE | GENERALEMENT BONNE | RAREMENT BONNE | JAMAIS BONNE |
|---|------------------------------|------------------------------|----------------|----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 13 sur 29 soit 45% | 15 sur 29 soit 52% | aucune | 1 sur 29 soit 3% |

- REMARQUE(S) COMPLEMENTAIRE(S) : 1 a été faite par un résident :
 - « Le soir c'est moins bien »

Réponses à la question « LA QUANTITE DES REPAS VOUS SEMBLE-T-ELLE » :

| REPONSES PROPOSEES | TROP COPIEUSE | BIEN ADAPTEE | JUSTE SUFFISANTE | INSUFFISANTE |
|---|----------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 2 sur 29 soit 7% | 24 sur 29 soit 83% | 3 sur 29 soit 10% | aucune |

Réponses à la question « LES PLATS SONT-ILS SERVIS A BONNE TEMPERATURE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 14 sur 29 soit 48% | 11 sur 29 soit 38% | 3 sur 29 soit 10% | 1 sur 29 soit 3% |

Réponses à la question « LES MENUS SONT-ILS VARIES ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 10 sur 29 soit 34% | 15 sur 29 soit 15% | 4 sur 29 soit 14% | aucune |

Réponses à la question « VOULEZ-VOUS PARTICIPER AUX COMMISSIONS MENUS ? » :

| REPONSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|-----------------------------|-------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 8 sur 29 soit 28% | 21* sur 29 soit 72% |

* Sur les 19 :

- 17 soit 89% n'ont pas justifié leur réponse
- 1 soit 5% dit qu'il n'entend pas bien
- 1 soit 5% dit qu'il se sent fatigué

LES SOINS

Réponses à la question « LA PRISE EN CHARGE QUOTIDIENNE PAR LES INFIRMIERES VOUS SEMBLE-T-ELLE » :

| REponses PROPOSEES | ADAPTEE | PAS ADAPTEE | INSUFFISANTE | AUTRE |
|---|------------------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 26 sur 29 soit 90% | 1 sur 29 soit 3% | aucune | 1* sur 29 soit 3% |

- 1 sur 29 soit 3% des résidents n'a pas répondu

* 1 :

- « Je n'ai pas eu besoin »

Réponses à la question « LA PRISE EN CHARGE QUOTIDIENNE PAR LE PERSONNEL SOIGNANT VOUS SEMBLE-T-ELLE » :

| REponses PROPOSEES | ADAPTEE | PAS ADAPTEE | INSUFFISANTE | AUTRE |
|---|------------------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 26 sur 29 soit 90% | 1 sur 29 soit 3% | aucune | 1* sur 29 soit 3% |

- 1 sur 29 soit 3% des résidents n'a pas répondu

* 1 :

- « Je fais seul »

Réponses à la question « VOTRE CHOIX EST-IL RESPECTE QUANT A LA VENUE D'INTERVENANTS EXTERIEURS (médecins, kiné...) ? » :

| REponses PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 22 sur 29 soit 76% | 3 sur 29 soit 10% | 2 sur 29 soit 7% | aucune |

- 1 sur 29 soit 3% des résidents n'a pas répondu
- 1 sur 29 soit 3% n'a pas coché de réponse mais a répondu :
 - « Les enfants emportent la prescription »

LE LINGE

Réponses à la question « VOTRE LINGE EST-IL CORRECTEMENT LAVE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUJOURS | GENERALEMENT | RAREMENT | JAMAIS |
|---|------------------------------|-----------------------------|----------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 21 sur 29 soit 72% | 7 sur 29 soit 24% | aucune | aucune |

- 1 sur 29 soit **3%** a répondu : « je viens d'arriver »

Réponses à la question « VOTRE LINGE VOUS SEMBLE-T-IL DISTRIBUE ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TRES REGULIEREMENT | REGULIEREMENT | PAS ASSEZ REGULIEREMENT | AUTRE |
|---|------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 12 sur 29 soit 41% | 15 sur 29 soit 52% | 1 sur 29 soit 3% | aucune |

- 1 sur 29 soit **3%** des résidents n'a pas répondu

Réponses à la question « AVEZ-VOUS SUBI DES PERTES DE LINGES ? » :

| REPONSES PROPOSEES | SOUVENT | PARFOIS | RAREMENT | JAMAIS |
|---|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 2 sur 29 soit 7% | 4 sur 29 soit 14% | 6 sur 29 soit 21% | 16 sur 29 soit 55% |

- 1 sur 29 soit **3%** des résidents n'a pas répondu

Réponses à la question « AVEZ-VOUS D'AUTRES REMARQUES CONCERNANT CETTE PRESTATION ? » :

- 3 sur 29 soit **10%** des résidents ont répondu non
- 25 sur 29 soit **86%** des résidents n'ont pas répondu
- 1 sur 29 soit **3%** des résidents a répondu :
 - « tout est bien ».

DROITS ET LIBERTES

Réponses à la question « ETES-VOUS SATISFAIT DU RESPECT DU CULTE/OPINIONS RELIGIEUSES AU SEIN DE NOTRE ETABLISSEMENT ? » :

| REPOSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 28 sur 29 soit 97% | 1* sur 29 soit 3% |

* 1 :

- « je ne vais pas à la messe »

Réponses à la question « QUE PENSEZ-VOUS DE LA LIBERTE QUI VOUS EST LAISSEE DE RECEVOIR VOS PROCHES ? » :

| REPOSES PROPOSEES | TRES SATISFAISANT | SATISFAISANT | PEU SATISFAISANT | NON SATISFAISANT |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------|------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 15 sur 29 soit 52% | 12 sur 29 soit 41% | aucune | aucune |

- 2 sur 29 soit **7%** n'ont pas coché de réponse mais ont répondu :
 - « je ne reçois personne »

Réponses à la question « L'ETABLISSEMENT REpond-IL FAVORABLEMENT A VOS DEMANDES DE SORTIES ? » :

| REPOSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|------------------------------|--------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 26 sur 29 soit 90% | aucune |

- 4 sur 29 soit **14%** n'ont pas coché de réponses mais ont répondu :
 - « On ne m'a jamais demandé » : 2
 - « Ne souhaite pas sortir » : 2

L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

Réponses à la question « UTILISEZ-VOUS LE PROGRAMME DES ANIMATIONS ? » :

| REPONSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|------------------------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 19 sur 29 soit 66% | 9 sur 29 soit 31% |

- 1 sur 29 soit **3%** n'a pas coché de réponses mais a répondu :
 - « J'évite le déplacement et je ne suis pas intéressé »

Réponses à la question « PARTICIPEZ-VOUS AUX ANIMATIONS ? » :

| REPONSES PROPOSEES | TOUS LES JOURS | PLUSIEURS FOIS PAR SEMAINE | PLUSIEURS FOIS PAR MOIS | RAREMENT | JAMAIS |
|---|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 8 sur 29 soit 28% | 6 sur 29 soit 21% | 6 sur 29 soit 21% | 7 sur 29 soit 24% | 1* sur 29 soit 3% |

- 1 sur 29 soit **3%** n'a pas coché un item mais a répondu :
 - « Je ne peux pas »

* le résident n'a pas justifié sa réponse

Résultats des activités préférées des résidents :

1. Loto : 14 sur 29 soit **48%**
2. Jeux d'adresse : 13 sur 29 soit **45%**
3. Jeux de mémoire : 9 sur 29 soit **31%**
4. Repas à thème / Sortie: 7 sur 29 soit **24%**
5. Jeux de société/ Repas à thème/Spectacles musicaux/ Rencontres avec les enfants: 4 sur 29 soit **14%**
6. Sport 56/ Chansons : 3 sur 29 soit **10%**
7. Atelier de discussion / Atelier pâtisserie : 2 sur 29 soit **7%**
8. Activités physique / Manucure / Atelier lecture avec bénévoles de la médiathèque : 1 sur 29 soit **3%**

Réponses à la question « SOUHAITERIEZ-VOUS PARTICIPER A UN ATELIER LECTURE DU JOURNAL ? » :

| REPONSES PROPOSEES | OUI | NON |
|---|------------------------------|-------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 10 sur 29 soit 34% | 19* sur 29 soit 66% |

* 19 :

- « Je l'achète ou déjà abonné »

Réponses à la question « VENEZ-VOUS SEUL(E) AUX ACTIVITES OU PREFEREZ-VOUS ETRE ACCOMPAGNE(E) ? » :

| REPONSES PROPOSEES | JE VIENS SEUL(E) | JE PREFERE ETRE ACCOMPAGNE(E) |
|---|------------------------------|-------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 14 sur 29 soit 48% | 12 sur 29 soit 41% |

- 3 sur 29 soit **10%** n'ont pas répondu.

Réponses à la question « AVEZ-VOUS LA SENSATION DE VOUS ENNUYER ? » :

| REPONSES PROPOSEES | SOUVENT | PARFOIS | RAREMENT | JAMAIS |
|---|----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 2 sur 29 soit 7% | 10 sur 29 soit 34% | 1 sur 29 soit 3% | 15 sur 29 soit 52% |

- 1 sur 29 soit **3%** des résidents n'a pas répondu

Réponses à la question « QUE SOUHAITERIEZ-VOUS FAIRE COMME ACTIVITE QUI N'EST PAS PROPOSEE A L'HEURE ACTUELLE ? » :

- 20 sur 29 soit **69%** n'ont pas répondu.
- 3 sur 29 soit **10%** ont répondu.
 - « Tout est bien »
- 1 sur 29 soit **3%** a répondu.
 - « Du cheval »
- 1 sur 29 soit **3%** a répondu.
 - « Eplucher des légumes »

- 1 sur 29 soit **3%** a répondu.
 - « Jeu de boules »
- 2 sur 29 soit **7%** a répondu.
 - « Rien »
- 1 sur 29 soit **3%** a répondu.
 - « Je ne sais pas »

Réponses à la question « RECOMMANDERIEZ-VOUS L'ETABLISSEMENT A DES PROCHEs OU DES AMIS ? » :

| REPONSES PROPOSEES | OUI | NON |
|--|------------------------------|------------------------------|
| RESULTATS Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | 24 sur 29 soit 83% | 3 *sur 29 soit 10% |

- 2 sur 29 soit **7%** n'ont pas répondu :

* Sur les 3 :

- 2 soit n'ont pas justifié leur réponse
- 1 : « c'est trop personnel comme question »

Réponses à la question « AVEZ-VOUS D'AUTRES SUGGESTIONS POUR NOUS AIDER A AMELIORER LA QUALITE DE NOS PRESTATIONS ? » :

- Pas de suggestions proposées

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DES FAMILLES : 11 familles ont répondu au questionnaire

REPAS

| N° | QUESTIONS | REPONSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | | AUTRE |
|----|--|---|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|--------------------------------------|
| | | Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | | | | | |
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE | |
| 1 | L'heure du petit déjeuner convient à votre parent | 6 sur 11 soit 54% | 3 sur 11 soit 27% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | 1 sur 11 soit 9% | / |
| 2 | L'heure du dîner convient à votre parent | 7 sur 11 soit 64% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% | / |
| 3 | La durée des repas est suffisante | 6 sur 11 soit 54% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% | / |
| 4 | Le goûter est apprécié | 8 sur 11 soit 54% | aucune | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% | 2 sur 11 soit 18% Ne s'y rend pas |
| 5 | Les repas proposés sont équilibrés (quantité et qualité) | 4 sur 11 soit 36% | 5 sur 11 soit 45% | aucune | aucune | 2 sur 11 soit 18% | / |
| 6 | Les menus proposés sont variés | 3 sur 11 soit 27% | 3 sur 11 soit 27% | 2 sur 11 soit 18% | aucune | 2 sur 11 soit 18% | 1 sur 11 soit 9% Ne sait pas |
| 7 | L'assistance à la prise des repas est suffisante | 3 sur 11 soit 27% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 4 sur 11 soit 36% | / |
| 8 | La prestation (qualité/quantité des plats, cadre, prix...) proposée pour partager un repas avec votre parent est satisfaisante | 3 sur 11 soit 27% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | aucune | 5 sur 11 soit 45% | / |

SOINS

| N° | QUESTIONS | REPONSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | | AUTRE |
|----|--|---|-------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-------------------------------------|
| | | Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | | | | | |
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE | |
| 9 | Le nombre de douche est suffisant | 3 sur 11 soit 27% | 4 sur 11 soit 36% | 2 sur 11 soit 18% | Aucune | 2 sur 11 soit 18% | / |
| 10 | L'aide apportée à la toilette par le personnel est satisfaisante | 4 sur 11 soit 36% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 3 sur 11 soit 27% | / |
| 11 | Les toilettes sont réalisées dans le respect de la pudeur de votre parent | 4 sur 11 soit 36% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 2 sur 11 soit 18% | / |
| 12 | Votre parent est bien soigné dans l'établissement le jour (soins médicaux et paramédicaux) | 5 sur 11 soit 45% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 2 sur 11 soit 18% | / |
| 13 | Votre parent est bien accompagné dans l'établissement la nuit | 4 sur 11 soit 36% | 5 sur 11 soit 45% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | 1 sur 11 soit 9% | / |
| 14 | Le suivi du médecin traitant vous convient | 5 sur 11 soit 45% | 2 sur 11 soit 18% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | 1 sur 11 soit 9% | 1 sur 11 soit 9% « pas d' info » |
| 15 | L'organisation du travail par secteur est bénéfique pour votre parent | 3 sur 11 soit 27% | 5 sur 11 soit 45% | aucune | aucune | 3 sur 11 soit 27% | / |
| 16 | L'intervention du médecin coordonnateur est un plus pour votre parent | 3 sur 11 soit 27% | 3 sur 11 soit 27% | 1 sur 11 soit 9% | 1 sur 11 soit 9% | 3 sur 11 soit 27% | / |

CONTACT AVEC LE PERSONNEL

| N° | QUESTIONS | REPNSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | |
|----|---|---|--------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------|
| | | Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | | | | |
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE |
| 17 | L'accueil du résident à son entrée par l'équipe administrative est satisfaisant | 6 sur 11 soit 54% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 18 | L'accueil du résident à son entrée par l'équipe soignante est satisfaisant | 5 sur 11 soit 45% | 5 sur 11 soit 45% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 19 | Le personnel s'adresse respectueusement à votre parent | 7 sur 11 soit 64% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | / |
| 20 | Le personnel s'adresse respectueusement à l'ensemble des résidents | 7 sur 11 soit 64% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | / |
| 21 | L'usage de la politesse est de rigueur par l'ensemble du personnel | 6 sur 11 soit 54% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 22 | Le personnel frappe à la porte de la chambre et attend une réponse avant d'entrer | 5 sur 11 soit 45% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | 1 sur 11 soit 9% | 2 sur 11 soit 18% |
| 23 | L'usage de la politesse est de rigueur des résidents envers le personnel | 6 sur 11 soit 54% | 5 sur 11 soit 45% | aucune | aucune | / |

LE LINGE

| N° | QUESTIONS | REPNSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | | |
|----|---|---|--------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------|--|
| | | Nombre de résidents et correspondance en pourcentages | | | | | |
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE | AUTRE |
| 24 | Le linge de votre parent est correctement entretenu | 7 sur 11 soit 64% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | / | / |
| 25 | La présentation vestimentaire de mon parent est satisfaisante | 5 sur 11 soit 45% | 4 sur 11 soit 36% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | / | 1 sur 11 soit 9% ENTRE PLUTOT D'ACCORD ET PAS D'ACCORD |
| 26 | Le retour du linge de votre parent est satisfaisant | 6 sur 11 soit 54% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | 1 sur 11 soit 9%* | / | |

* Remarque : « linge perdu, pas normal »

L'ANIMATION

| N° | QUESTIONS | REPNSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | | AUTRE |
|----|---|---------------------------------|-----------------------------|--|--|-----------------------------|---|
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE | |
| 27 | Le programme des animations est bien communiqué | 5 sur 11 soit 45% | 3 sur 11 soit 27% | 1 sur 11 soit 9% <small>ENTRE PAS D'ACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD</small> | | 1 sur 11 soit 9% | 1 sur 11 soit 9% <small>Inutile dans le service</small> |
| 28 | Les animations proposées conviennent à votre parent | 5 sur 11 soit 45% | 2 sur 11 soit 18% | 2 sur 11 soit 18% | 1 sur 11 soit 9% <small>ENTRE PAS D'ACCORD ET PAS DU TOUT D'ACCORD « cécité »</small> | 1 sur 11 soit 9% | / |
| 29 | L'animation par le personnel des maisonnées est un plus pour votre parent | 5 sur 11 soit 45% | 2 sur 11 soit 18% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | 3 sur 11 soit 27% | / |
| 30 | Souhaiteriez-vous participer de façon occasionnelle aux animations ? | OUI 3 sur 11 soit 27% | | NON 5 sur 11 soit 45% | | 3 sur 11 soit 27% | |

VIE A LA MAISON DE RETRAITE

| N° | QUESTIONS | REPNSES PROPOSEES ET RESULTATS | | | | |
|----|--|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| | | TOUT A FAIT D'ACCORD | PLUTOT D'ACCORD | PAS D'ACCORD | PAS DU TOUT D'ACCORD | PAS DE REPONSE |
| 31 | Votre parent se sent en sécurité dans l'établissement | 8 sur 11 soit 73% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | aucune | / |
| 32 | En cas de souci, votre parent peut en parler librement à un membre du personnel | 7 sur 11 soit 64% | 2 sur 11 soit 18% | aucune | aucune | 2 sur 11 soit 18% |
| 33 | Les conditions dans lesquelles votre parent peut gérer son argent sont satisfaisantes | 5 sur 11 soit 45% | 1 sur 11 soit 9% | aucune | aucune | 5 sur 11 soit 45% |
| 34 | La liberté laissée à votre parent pour recevoir ses proches est satisfaisante | 9 sur 11 soit 82% | 2 sur 11 soit 18% | aucune | aucune | / |
| 35 | Lorsque votre parent souhaite sortir à l'extérieur, l'établissement y répond favorablement | 9 sur 11 soit 82% | aucune | 1 sur 11 soit 9% | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 36 | L'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent | 9 sur 11 soit 82% | aucune | aucune | aucune | 2 sur 11 soit 18% |
| 37 | Il n'y a pas d'odeurs désagréables dans l'établissement | 6 sur 11 soit 54% | 3 sur 11 soit 27% | 1 sur 11 soit 9%* | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 38 | L'établissement n'est pas bruyant | 8 sur 11 soit 54% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | aucune | / |
| 39 | Les locaux de l'établissement sont bien aménagés pour la vie quotidienne | 7 sur 11 soit 64% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | / |
| 40 | L'environnement extérieur est adapté pour des personnes âgées | 6 sur 11 soit 54% | 4 sur 11 soit 36% | aucune | aucune | 1 sur 11 soit 9% |
| 41 | L'entretien de la chambre de votre parent est satisfaisant | 6 sur 11 soit 54% | 2 sur 11 soit 18% | 3 sur 11 soit 27% | aucune | / |

* Remarque : « chambre »

| 42 | Cochez les points pour lesquels vous souhaiteriez bénéficier de plus d'informations |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> La Charte des droits et libertés de la personne accueillie | <input type="checkbox"/> Les différentes instances d'un EHPAD ainsi que leur rôle 1 sur 11 soit 9% |
| <input type="checkbox"/> Le règlement de fonctionnement | <input type="checkbox"/> Les activités existantes (envoi du programme des animations par mail) 3 sur 11 soit 27% |
| <input type="checkbox"/> Le contrat de séjour | <input type="checkbox"/> Les projets 1 sur 11 soit 9% |
| <input type="checkbox"/> Pas de réponse 7 sur 11 soit 64% | |

Remarques et suggestions : 5 familles ont fait plusieurs remarques:

○ FAMILLE 1 :

- « Lors de la visite avant l'entrée dans l'établissement on nous avait dit qu'il y avait un jardin où les résidents pouvaient venir éventuellement pour se divertir (entretien). Dommage, ce jardin n'existe pas ! ».
- « Il serait intéressant pour les résidents d'avoir un petit potager pour s'occuper (petites plantation, semis, récolte, entretien...), mais aussi pour leur donner le sentiment d'être utile, contrairement à ce qu'ils pensent malheureusement trop souvent ».
- « Des visites extérieures sont-elles parfois organisées ? »
- « Il est très rare de voir des accompagnants sortir les personnes âgées peu valides. Dommage ! (manque de personnel) ».

○ FAMILLE 2 :

- « Pour les résidents en EHPAD, l'accès seul, au jardin n'est pas facile sans aide-soignante, c'est dommage. Un sentiment d'enfermement en découle » ».

○ FAMILLE 3 :

- « Tout est parfait. Grande qualité du personnel et des locaux. Il serait toutefois préférable pour le résident et sa famille que le personnel reste dans le service et ne tourne pas dans l'établissement » ».

○ FAMILLE 4 :

- « Les changements de personnel ont entraîné des perturbations chez les résidents, l'excitation est palpable et il me semble que le personnel nouveau manque de formation ; ou d'information : les animations ne sont pas présentées avec enthousiasme, les résidents ne sont pas suffisamment sollicités et les aides-soignantes sont souvent démunies devant les attitudes des résidents, qu'elles connaissent mal » ».

○ FAMILLE 5 :

- « Le personnel n'est pas suffisant pour assurer les douches régulièrement (1 douche tous les 15 jours, cela me semble notoirement insuffisant). Problème dans la distribution des médicaments : mon parent m'a signalé qu'il y a quelques jours il y avait au milieu de la table un comprimé. Personne ne savait à qui il était, mais un des convives l'a avalé... puisqu'il a disparu !!! Je pense que cela peut-être très dangereux ; il me semble que ce problème avait déjà été signalé lors de l'enquête externe » ».