

Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des familles de résidents en hébergement à l'EHPAD LA PROVIDENCE Décembre 2015/janvier 2016

INTRODUCTION

166 familles ont été destinataires des enquêtes.
Sur 166 enquêtes envoyées, nous avons eu 62 retours.

PROFIL DES 62 REpondANTS

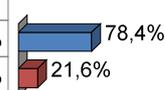
- 17 ont leurs proches à l'EHPAD de la Providence depuis moins d'1 an, 15 depuis moins de 2 ans, 10 depuis moins de 3 ans, et 18 depuis plus de 3 ans..
- 84% des répondants sont les enfants des résidents, 3% l'époux ou l'épouse, les 13% restants sont frère, mère, gendre, petit enfant ou neveu/nièce.
- 37 familles ont répondu pour la première fois à l'item « Pré admission et l'accueil ».

LA PRE ADMISSION ET L'ACCUEIL

- sur les 37 répondants, 29 ont familles ont choisi la Providence.
 - Conformément à la procédure admission, les familles ont fait les démarches pour l'admission, ont visité l'EHPAD avant l'admission de leurs proches, ont reçu un livret d'accueil, et en sont, pour la majorité, satisfaites.
 - 30 familles ont été invitées au pot d'accueil et en ont été satisfaites, d'autres familles invitées n'ont pas pu venir pour cause d'éloignement.
- Concernant les démarches d'admission une famille trouve les démarches compliquées, elle a rempli elle-même le dossier sur Via Trajectoire mais a eu de la part du médecin un refus à compléter la partie médicale.

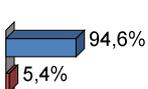
Avez vous choisi l'EHPAD la providence pour votre parent ?

	Nb	% cit.
oui	29	78,4%
non	8	21,6%
Total	37	100,0%



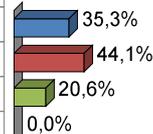
Avez-vous fait les démarches d'admission

	Nb	% cit.
oui	35	94,6%
non	2	5,4%
Total	37	100,0%



Si oui, diriez vous

	Nb	% cit.
très satisfaisant	12	35,3%
satisfaisant	15	44,1%
plutôt satisfaisant	7	20,6%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	34	100,0%



Avez vous visité l'établissement au préalable

	Nb	% cit.
oui	22	57,9%
non	16	42,1%
Total	38	100,0%

Si oui, diriez-vous

	Nb	% cit.
très satisfaisant	5	22,7%
satisfaisant	13	59,1%
plutôt satisfaisant	4	18,2%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	22	100,0%

Avez vous reçu un livret d'accueil

	Nb	% cit.
oui	32	86,5%
non	5	13,5%
Total	37	100,0%

Si oui diriez vous

	Nb	% cit.
très satisfaisant	7	22,6%
satisfaisant	22	71,0%
plutôt satisfaisant	2	6,5%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	31	100,0%

Avez vous été invité au pot d'accueil des nouveaux résidents et des familles

	Nb	% cit.
oui	30	85,7%
non	5	14,3%
Total	35	100,0%

Si oui diriez vous

	Nb	% cit.
très satisfaisant	9	40,9%
satisfaisant	13	59,1%
plutôt satisfaisant	0	0,0%
peu satisfaisant	0	0,0%
Total	22	100,0%

Commentaires pré admission et accueil

- inviter mais pas pu être présente domicilié à Bordeaux, difficulté avec date et horaire.
- Invité au pot d'accueil mais n'est pas venu
- concernant les démarches d'admission, très compliqué : j'ai rempli le dossier Via Trajectoire et je me suis heurtée au refus du médecin de compléter la partie médicale
- invitée au pot d'accueil mais pas pu venir
- demande d'admission effectuée par girac (gériatrie)
- choix de l'établissement par la résidente ; démarches effectuées avec la résidente ; invité au pot d'accueil mais pas encore eu lieu
- domicilié à bordeaux, je n'ai pas pu venir à l'invitation du pot d'accueil

1- LA CHAMBRE ET LE CABINET DE TOILETTE

Votre avis sur la chambre et le cabinet de toilette

	Nb	% cit.
très satisfaisant	6	10,0%
satisfaisant	20	33,3%
plutôt satisfaisant	20	33,3%
peu satisfaisant	14	23,3%
Total	60	100,0%

Globalement, la satisfaction des familles est mitigée.

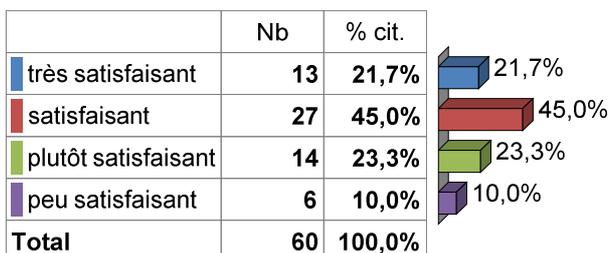
De nombreuses remarques portent sur le ménage, l'hygiène des sanitaires, la vétusté des salles de bain et des chambres ...

Commentaires chambre et cabinet toilette

- chambre parfaite ; sanitaire à mettre en état
- aucun
- très bien pour le bien-être de nos parents, merci
- chambre correcte et agréable mais problème fenêtre difficile à fermer ; problèmes du partage du cabinet de toilette, WC

- les sanitaires sont en commun avec la voisine ce qui crée à chaque changement de chambre des conflits ouverts entre ma mère et la résidente concernée ; son armoire de vêtements se trouve dans le couloir ce qui est peu pratique
 - Armoire de toilette trop petite, peu de place pour mettre les produits ; manque étagère
 - impossible d'accès à la table de nuit ou au placard en fauteuil roulant : non adapté
 - l'entretien des peintures des chambres et salles de bain laissent à désirer ; les cuvette des WC est noire donc très sale au niveau hygiène ce n'est pas ça.
 - ménage laissant parfois à désirer ; chambre mériterait d'être rafraichie
 - le ménage est peu satisfaisant, laisse à désirer, risque d'allergie à la poussière
 - ménage laisse à désirer ; fond de cuvette noir réactivité très longue : réflexion désobligeante par exemple : achetez-vous le produit pour décaper
 - la propreté des toilettes laisse souvent à désirer
 - problème de ménage
 - le ménage de la chambre n'est pas fait à fond ; le sol est souvent collant
 - peu satisfait de la propreté : wc entartré, verre à dents non nettoyé, gant non nettoyé
 - inconvenient : partager wc et cabinet de toilette avec une autre résidente ; ménage de la chambre à revoir
 - insalubre
 - un seul bémol : les toilettes, le fond de la cuvette est noir, le lavabo n'est pas toujours très propre
 - peu satisfaisant sur la propreté des toilettes chambre 3ème étage ; les toilettes nécessitent un remplacement, sont dans un état repoussant (décapage impossible malgré l'apport de produits personnels) ; le ménage de la chambre laisse un peu à désirer à certain moment (passage de l'aspirateur)
 - ménage pas fait régulièrement ; à plusieurs reprises nous avons fait la poussière et nettoyer le lavabo
 - odeurs venant du local linge sale
 - cabinet de toilette vieillissant
-
- couleur de la chambre moche ; chambre sombre
 - Largeur des portes un peu juste pour un déambulateur
 - si j'ai mis peu satisfaisant, c'est parce que j'ai été obligée de faire un courrier pour signaler le manque de propreté dans l'espace sanitaire ainsi que dans la chambre, impossible d'ouvrir l'armoire de toilette (+ d'un an pour mettre un bouton bois pour l'ouvrir) ; Après ce courrier et entretien téléphonique la chambre a été nettoyée entièrement ; Conclusion : inadmissible car si des résidents n'ont pas de famille ...ils vivent dans le non-respect
 - chambre satisfaisante ; peu satisfaisant pour le cabinet de toilette ; Promesse de rénovation du cabinet de toilette à l'arrivée de ma grand-mère ... toujours rien de fait
 - pas de remplacement des vasques fêlées dans les chambres particulières
 - peintures défraichies et tristes aux abeilles 1er étage
 - bémol pour les balcons
 - il y a un cabinet de toilette pour 2 chambres ; il serait souhaitable d'en prévoir un par chambre
 - pas d'étagères dans la salle de bain ; pas de glace ; armoire de toilette porte cassée
 - La salle de bain manque de portes manteaux et d'un meuble pour mettre les produits d'hygiène
 - chambre non remise en état à l'arrivée de ma tante et déjà en mauvais état en février 2008 et où aucuns travaux n'ont été exécutés à ce jour (tapisserie sale et déchirée, revêtement de sol en mauvais état, ménage et rangement laissant à désirer)
 - chambre double trop exiguë pour 2 personnes handicapées avec fauteuil roulant ; pas d'intimité ni pour les résidents ni pour les familles
 - manque d'intimité ; vasques et étagère aménagées
 - le parcours du combattant pour être dépanné ; manque d'entretien des balcons : eau croupie, fientes de pigeons
 - Maman est dans un complexe de 2 chambres avec salle de bain et WC communs ; les WC étaient si sales que c'est la fille de la résidente à côté qui les a nettoyés !!! une honte

2- LE LINGE



60 familles sur 62 ont répondu, pour 90% des familles, le traitement du linge est plutôt satisfaisant à très satisfaisant hormis pour 6 familles.

Commentaires linge

◆ **NEGATIFS**

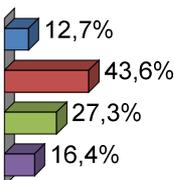
- ma mère dit avoir perdu une chemise de nuit que nous n'avons pas retrouvée et que nous avons dû en racheter une neuve.
- avoir eu quelques vêtements égarés ; tous les articles sont lavés à une température certainement trop élevée : des vêtements ont rétrécis
- placard à vêtement trop petit
- repassage peu satisfaisant, inexistant
- qui range dans les armoires ?
- linge disparu
- nous avons acheté 12 culottes seulement 4 sont revenues dans l'armoire, puis elles ont disparu ensuite ; pour avoir une explication, je suis allée à la lingerie : confirmation des 12 culottes achetées ...mais pas d'explication à la disparition ; Pour régler cet incident 4 puis 2 ou 3 nous ont été offertes ; Incident réglé mais il serait souhaitable de voir sérieusement le problème du linge
- des vêtements fragiles qui sont feutrés ; des fermetures éclair cassées
- au niveau de l'habillement ce n'est pas toujours ça ; le résident arrive en salle commune avec une chasuble sans rien dessous ; souvent rien dans l'armoire
- pulls rétrécis ; décolorations (le blanc est gris) : linge très détérioré
- linge très abimé, mal repassé, rétréci, déformé, perdu
- Maman a quelquefois des vêtements qui ne sont pas à elle mais dans l'ensemble ça va
- retour de tous les vêtements rétrécis : obligation de l'entretenir par mes propres moyens

◆ **POSITIFS**

- Personnel très agréable
- aucun
- entretien du linge par la famille
- bonne présentation
- linge lavé par la famille
- le linge neuf est marqué aussitôt et le linge lavé est très propre

3- LES REPAS

	Nb	% cit.
très satisfaisant	7	12,7%
satisfaisant	24	43,6%
plutôt satisfaisant	15	27,3%
peu satisfaisant	9	16,4%
Total	55	100,0%



Sur les 55 familles qui ont répondu, la qualité des repas est satisfaisante à plutôt satisfaisante hormis pour 9 qui en sont peu satisfaites, et 7 sont très satisfaites.

Les chiffres sont mitigés et de nombreuses remarques ont été faites par les familles.

Commentaires repas

◆ **POSITIFS**

- le meilleur repas est le petit déjeuner
- vu les plateaux de repas, les menus paraissent bien adaptés
- pas de remarques particulières
- les repas sont diversifiés
- les repas sont copieux et variés
- nourriture bonne et variée, mais service trop rapide ; pour beaucoup de ces résidents, les repas sont le seul moment agréable de la journée, alors laissez-les en profiter
- le coin des familles au 3ème étage est très bien ; le personnel très aimable avec les invités pour les repas

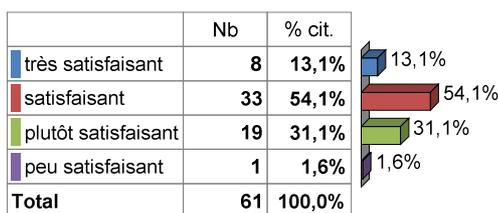
- personnel apportant les repas sont très sympathiques et repas bien servis

◆ **NEGATIFS**

- Ma mère dit manger très souvent la même chose, que parfois les plats servis sont froids ; ma mère est frustrée de ne pas manger de beefsteak (se sont des boulettes qui lui sont servies) et de n'avoir que du fromage "la vache qui rit"
- Maman est au 1er étage, les toilettes sont juste derrière elle au réfectoire, parfois c'est guère respirable ! les toilettes sont utilisables en grande quantité avant les repas : le service est malheureusement fait à cette heure-là ; idée : peut-être glisser un paravent devant la porte au moment des repas
- repas gustatif moyen
- j'ai à 2 fois mangé avec ma mère, la nourriture est immonde, je nourris mieux mon chat et je ne plaisante pas
- impossibilité de porter de jugement car non participation
- pas d'avis personnel, mais mon père ne trouve rien à son goût
- l'industrialisation tue la saveur, mais on n'empêche pas le progrès
- une nourriture souvent sans saveur ; les viandes sont souvent dures ; pour la personne très âgée, la nourriture reste leur seul plaisir
- Repas du soir quelquefois un peu chargé : haricots blancs, lourd à digérer, une même semaine 2 fois de l'omelette
- les personnes âgées comme les personnes hospitalisées ont moins d'appétit, or on ne peut pas dire que la présentation, l'aspect et surtout la qualité de la nourriture soit au rendez-vous ; viandes trop cuites, difficile à couper, beaucoup de plats en sauce, même steak haché trop cuit est dur à couper
- je n'ai jamais assisté aux repas
- repas d'hôpital aseptisés par adaptés aux goûts des "anciens"
- changement de place non préparé auprès de la personne âgée
- afin que la famille sache réellement ce que le ou la résidente mange, il serait souhaitable d'avoir un menu hebdomadaire distribué à chaque résident dans leur chambre
- nourriture infecte, très mal cuisiné ; viande dure ; soupe à l'eau non salée ; huîtres à Noël 6, 4 ou 3 dans l'assiette
- eau du robinet imbuvable : distribution bouteille d'eau à envisager
- steak haché bouilli et rebouilli ; légumes fades et sans assaisonnement ; carottes vapeur trop souvent au menu ; la présentation ne donne pas envie de manger ; beaucoup d'effort à faire de ce côté-là
- nous n'avons jamais d'informations à ce sujet
- mouliné, mixé ; Fruits 2 fois par jour ou bien yaourt, compotes ; je complète en faisant mastiquer huîtres, mandarines, chocolat
- pas de partage des repas à l'EHPAD
- plutôt à peu satisfait ; partage des repas avec le résident très facile ; qualité en baisse très nette sur 1 an

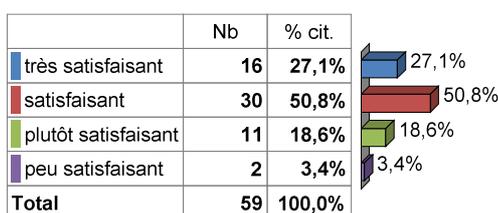
4- LES ESPACES COLLECTIFS

A- LES ESPACES INTERIEURS : accessibilité, propreté, température, mobilier



Nette satisfaction : accessibilité, signalétique, aspect, entretien et température.
 Une famille est insatisfaite, sans plus de commentaire.

B- LES ESPACES EXTERIEURS : accessibilité, aménagement, entretien

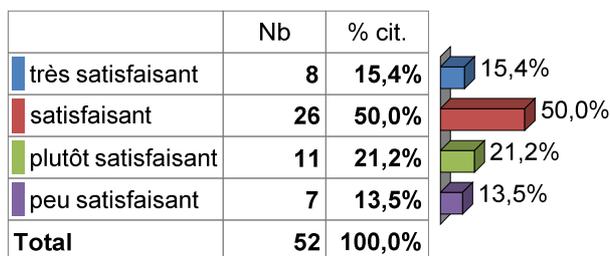


Même satisfaction générale. Les familles apprécient l'accessibilité et la propreté, hormis 1 famille.

Commentaires espaces collectifs

- je trouve anormal que le réfectoire soit aussi le lieu de visites des résidents : question d'hygiène
- manque de cadre pour décoration dans les espaces intérieurs ; triste espace intérieur
- il est très facile de se garer, l'ensemble du bâtiment est facilement accessible ensuite à pied et tout est bien équipé sur les panneaux (extérieurs comme intérieurs)
- correct
- manque d'entretien et de fleurissement
- l'accès aux espaces verts est peu pratique, cahotique voir défoncé, trous, déformation de la chaussée piétonne et dangereux à cause du passage des voitures sur le coté et l'arrière de l'établissement
- Faire un effort sur le ramassage des feuilles à l'automne car avec la pluie certains endroits du parking (derrière chapelle) deviennent glissants
- très bel endroit, calme et sérénité y reignent ; parking agréable et espaces verts très bien entretenus
- possibilités de s'asseoir à beaucoup d'endroits et environnement agréable
- parc agréable
- propreté des espaces intérieurs laisse à désirer ; un arbre à l'entrée arrière mériterait d'être enlevé
- une rampe d'accès au parterre, trous d'arbre en face du portail d'entrée pour fauteuil roulant ; l'été les résidents sont à l'ombre et voient passer les visiteurs
- les allées sont larges et des bancs à l'ombre pour l'été
- l'établissement à 3 étages on ne parle que du 1er et 2ème (actions réalisées) ; espaces mal entretenus : les parcours dehors sont dangereux car goudron enlevé, présence de trous ; fond du parc côté fontaine très très sale avec beaucoup de bazar ; ce qui est étonnant c'est de voir si peu de résidents profiter des extérieurs : ils sont toujours fermer dans les chambres ou parqués dans les salles à manger alors que le personnel du RDC, 1er et 2ème prend l'air sur les balcons ; A certaines heures du week end on se croirait à la foire tellement le personnel rit et crie mais hélas pas le temps de sortir les résidents
- trop peu de sorties même seulement dans le parc quand le temps le permet
- parc agréable et bien entretenu
- les bacs à fleurs sur les balcons auraient besoin d'un coup de peinture, mais il vaut mieux que les résidents soient BIEN malgré cela

5- LA VIE SOCIALE ET LES ANIMATIONS



Commentaires vie sociale

- merci pour les bénévoles
- Cécile s'occupe bien des animations proposées ; Madame MAITRE et bénévoles le jeudi
- horaires des visites parfaites ; par contre, personne ne me dit si maman participe aux animations et quel est son comportement pendant
- animations très bien mais la résidente ne veut pas participer

- Les animations sont assurées la plupart du temps (à moins d'un désistement de la part d'un groupe de chorale
- maman ne veut rien faire, elle tricote un peu dans sa chambre
- pourquoi ne pas projeter des films
- trop peu d'activité
- parents souvent dans la chambre, ne recherchent pas trop les animations
- Chaque fois que nous venons, la résidente est dans la salle à manger, dans son fauteuil roulant, le regard vide. Comment intéresser, occuper ceux qui n'aiment pas la télé et qui sont très handicapés (surdité, mobilité) ; Le petit groupe agglutiné devant la télé me paraît moins triste ; c'est un vrai problème mais qui ne semble concerner la majorité des résidents
- pas de commentaire, pas concernée

- peu d'animation, musique souvent au 1er étage où il y a manque d'espace et les personnes ne pensent ou ne peuvent y aller ; qualité peu satisfaisante ; programme animation moyen ; communication zéro affichage ; difficile à déchiffrer peu visible
- il faudrait plus de danses de salon, de musiques, de chansons
- prévoir des animations d'1 heures maximum pour les résidents aux facultés mentales et physiques réduites
- proposition : prévoir chaque semaine à jour fixe une demi journée par thème : chant, loto ; une animatrice professionnelle serait utile comme dans d'autres EHPAD
- ne participe pas
- peu d'activités proposées au rez de chaussée
- les résidents du 3ème étage sont souvent oubliés, faute de personnel selon les dires ??? pourtant on croise beaucoup de personnel
- sans avis

6- L'ACCUEIL ET LA COMMUNICATION

Sur les 58 répondants, 79% soit 46 familles sont satisfaites à très satisfaites des conditions d'accueil. 34 ne connaissent pas le référent soignant et ses missions, 49 ne connaissent pas les représentants du CVS et rôle du conseil de la vie sociale est inconnu pour 40 familles.

Les panneaux d'affichage et le journal interne reste pour la majorité les moyens de communication sur la vie de l'établissement. Les réunions avec la direction et personnel viennent en 3^{ème} position.

Les conditions d'accueil dans l'établissement : disponibilité, attitude du personnel, vous semblent ?

	Nb	% cit.
très satisfaisant	18	31,0%
satisfaisant	28	48,3%
plutôt satisfaisant	8	13,8%
peu satisfaisant	4	6,9%
Total	58	100,0%

Connaissez-vous le référent soignant de votre parent et ses missions ?

	Nb	% cit.
oui	26	43,3%
non	34	56,7%
Total	60	100,0%

Connaissez-vous les représentants des familles en Conseil de la Vie Sociale ?

	Nb	% cit.
oui	11	18,3%
non	49	81,7%
Total	60	100,0%

Connaissez-vous le rôle du Conseil de la Vie Sociale ?

	Nb	% cit.
oui	19	32,2%
non	40	67,8%
Total	59	100,0%

Quels moyens de communication vous semblent les plus adaptés pour être informé de la vie de l'établissement (plusieurs réponses possibles)

	Nb	% obs.
panneau d'affichage	39	62,9%
réunions avec la direction et le personnel	18	29,0%
Rencontres avec d'autres résidents	7	11,3%
conseil de la vie sociale	10	16,1%
journal interne	33	53,2%
autres	6	9,7%
Total	62	

Commentaires :

- Rencontre avec le personnel, très disponible malgré un travail important ; le référent soignant s'est présentée à nous lors de l'entrée de ma mère ; j'ai la liste des représentants familles CVS mais je ne les connais pas ; une information sur le rôle du CVS a été transmise ;
- très difficile de voir un vrai responsable
- comme j'habite loin de la providence c'est difficile de communiquer

- Rencontrer une fois
- panneau d'affichage superbe
- pas assez de réunions avec la direction et le personnel réunis
- aucune réunion d'information ; gros bémol au téléphone : le personnel a part celui du bureau ne se présente pas ; l'infirmière et l'AS ??un prénom serait bien ; SAVOIR avec qui on s'entretient et qui laisse des messages ; faire passer le message au personnel pour qu'il se présente
- le nombre des personnes atteintes de la maladie d'alzheimer étant en progression, je pense que vous allez manquer de personnel dans peu de temps ; mais le personnel reste toujours souriant à l'écoute des résidents et des familles
- je ne connais pas la nouvelle directrice ; je connais le référent soignant mais pas ses missions
- prévoir réunion avec la direction et le personnel une fois tous les 6 mois par exemple
- courrier postal
- journal interne mensuel
- autre : site internet
- on ne connaît pas le faisant fonction cadre et l'IDE coordinatrice : pour nous inexistante dans l'établissement
- peu de communication sur la vie de l'établissement
- Rôle du référent soignant ? manque contact direct ou dialogue
- personnel bruyant, beaucoup de conversations personnelles et de rires ; manque de surveillance et de souplesse envers les plus malades qui frise presque la brutalité surtout au coucher
- nous n'avons pas de réunions ni avec le personnel et encore moins avec la direction ; très bien le journal interne

7- LES SOINS : la prise en charge par le personnel médical et paramédical, prise en charge de la douleur, distribution des médicaments, aide lors des soins d'hygiène ...

Les familles sont globalement satisfaites des soins à 73% et 27% le sont plutôt à peu.

Votre avis sur les soins

	Nb	% cit.
très satisfaisant	17	30,4%
satisfaisant	24	42,9%
plutôt satisfaisant	14	25,0%
peu satisfaisant	1	1,8%
Total	56	100,0%

Commentaires soins

- Les médicaments ne sont donnés qu'avec l'accord de l'infirmière, voire le passage du médecin dans certains cas et c'est très rassurant pour les familles de savoir que le résident seul ne peut y avoir accès.
- Galère avec le personnel pour les protections ; toujours ou souvent du n°2 au bien du n°3 déjà signalé plusieurs fois : on lui répond qu'il n'y en a plus en stock ou bien prenez le n°2 même si cela ne va pas (angoisse, peur) ; elle en utilise peut être trop, je devrais peut être lui en acheter
- Aucun
- problèmes aux intestins depuis plusieurs mois, visite d'un spécialiste le 13 janvier 2016
- impossibilité de porter un jugement, non présent dans ce cas là
- un seul reproche : l'hygiène et la propreté ; maman est incontinente, d'où problèmes d'odeur ; J'ai proposé de payer un supplément pour qu'elle soit changée plus souvent ; Idem pour le linge de lit

- après un début très difficile, un médecin extérieur pas suffisamment à l'écoute et n'ayant pas examiné consciencieusement le dossier médical, on découvre qu'un médicament indispensable avait été supprimé ce qui a créé 3 mois de profonde difficulté d'adaptation à son arrivée.
- très gros progrès cette prise en charge des frais du médecin traitant qu'il fallait précédemment aller régler au cabinet
- le personnel est très à l'écoute de leur patient
- je souhaiterais être mise au courant lorsque maman a un problème de santé et non l'apprendre lorsque je viens ou un appel lorsque celui-ci est important ; par exemple transport vers Girac ; je comprends parfaitement que la priorité est de s'occuper de la personne ; une fois celle-ci prise en charge un coup de fil c'est simple, merci
- certain personnel sont brusques et d'autres font attention ; en ce qui concerne l'aide lors des soins d'hygiène : cela dépend de l'aide-soignante ; prise en charge de la douleur : modérée
- les résidents sont souvent seuls dans la salle de repas sans aucune surveillance ce qui est inadmissible
- personnel attentionné, respectueux envers les résidents ; très bien la prise en charge par l'établissement des frais médicaux des médecins traitants
- lorsqu'il y a eu urgence, le personnel a bien réagi
- manque de personnel aide-soignant
- le personnel AS du 3ème étage est très professionnel pour la prise en charge de la personne ; des soucis avec Mme GAZON Nadine infirmière par sa mauvaise humeur : ignore les familles et n'est pas ok avec la douleur et la fin de vie et pas très professionnel quand elle s'en prend à l'équipe sans discrétion en présence des familles, alors que souvent les problèmes viennent d'elle.
- Soins esthétiques ; infirmières compétentes et sachant se rendre disponibles
- distribution des médicaments à revoir ; une kiné incompétente qui passe son temps à parler et s'amuser (trop de bla bla)
- Si la personne ne peut plus parler, que l'on ne me dise pas bêtement "ça va revenir" ; penser plutôt à la mettre au fauteuil avant qu'elle ne se casse quelque chose ; Je ne suis pas médecin, mais n'importe qui peut s'apercevoir si ça va ou pas
- les AS ne me disent pas comment maman se comporte lors des soins d'hygiène et j'aimerais bien le savoir
- aimerait avoir une information sur les soins prescrits et réalisés ainsi que les résultats
- sur la prise en charge de la douleur, on doit pouvoir améliorer la situation

7-A- Dans le cadre de la PEC non médicamenteuse des maladies de la mémoire de votre parent, nous avons mis en place en 2010 un PASA et proposons des ateliers thérapeutiques aux résidents

Sur les 45 familles qui ont répondu, 21 indiquent que leur parent bénéficie du PASA et en sont satisfaites.

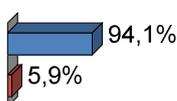
Votre parent bénéficie-t-il du PASA

	Nb	% cit.
oui	21	46,7%
non	24	53,3%
Total	45	100,0%



si oui, en êtes-vous satisfait

	Nb	% cit.
oui	16	94,1%
non	1	5,9%
Total	17	100,0%



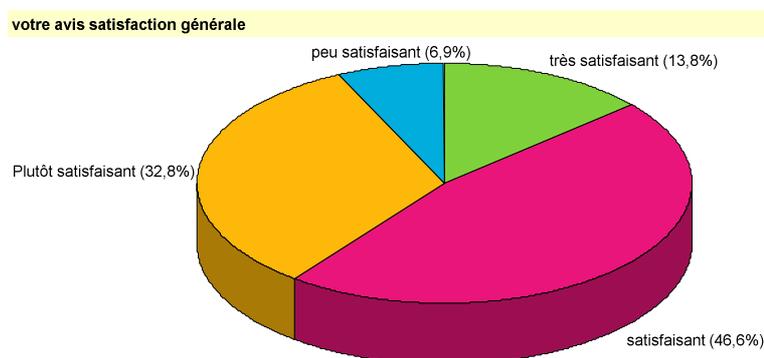
Commentaires PASA

- ma mère bénéficie du PASA
- je souhaite vivement que mon papa FOSSIER Pierre soit auprès de sa femme, FOSSIER Jacqueline, présente dans votre établissement. Actuellement il est hospitalisé à Girac, en attente d'une place chez vous
- personnel très accueillant et très proche des résidents ; activités variées
- comment bénéficier du PASA
- je connais l'existence du PASA mais je ne sais pas si ma mère en bénéficie !!! je pense qu'elle devrait en bénéficier, son médecin traitant ayant déclaré une maladie de la mémoire
- pas de communication des personnes responsables de cette structure
- je ne sais pas
- il faudrait plus d'heures

- première séance au PASA le 8 janvier 2016
- ne sait pas si elle va au PASA
- ne connaît pas le PASA
- vu aucun progrès et n'aimait pas y aller selon le personnel présent
- pas d'information sur le PASA
- 1ère année du PASA bénéfique ; depuis rien aucun atelier ne semble la concerner ; besoin d'exercice et stimulation mentale prioritaire
- quand la maladie a progressée considérablement, je ne pense pas que le PASA peut arranger quelque chose
- aucune information : personne du PASA ne me dit comment ça se passe avec maman, quand elle y va et je ne sais pas si elle y va, elle ne peut plus me le dire
- aucune communication sur les résultats
- comment savoir si le PASA serait utile pour ma mère ;

8- SATISFACTION GENERALE

La majorité des familles ont répondu être plutôt satisfaites à très satisfaites, sauf 4 qui le sont peu. 90% recommanderaient l'établissement.



Recommanderiez-vous cet établissement

	Nb	% cit.
oui	45	90,0%
non	5	10,0%
Total	50	100,0%

LES POINTS FORTS DE L'ETABLISSEMENT

- démarches d'admission ; le linge marqué et bien lavé, les espaces intérieurs et extérieurs, les animations, la communication du personnel, les soins
- les repas sont très satisfaisants pour elle
- très bon accueil lors des visites à mon oncle : secrétariat, aide soignantes, etc
- En règle générale les personnel est agréable et gentil. Sauf une personne qui a du voler ma mère mais je n'ai pas de preuve que des gros soupçons
- 2 membres du personnel charmants ; les pensionnaires sont bien nourris et les promenades dans le parc sont vraiment agréable
- personnels aidants dévoués globalement
- le prix ; la bonne humeur de certains personnels
- La gentillesse de la majorité du personnel
- Continuer dans la pérennité, pour tout ce qui a été fait et é venir pour nos parents
- le PASA ; animations variées ; cadre extérieur et chambre agréable
- Suivi médical sérieux et disponible ; personnel à l'écoute
- parc très bien entretenu ; accueil disponible ; propreté satisfaisante ; personnel dans l'ensemble à l'écoute et disponible
- Etablissement très familial et d'un rapport qualité prix satisfaisant ; contact très à l'écoute avec le personnel soignant
- personnel para médical 24h/24 ; bon encadrement
- la gentillesse du personnel ; l'accessibilité avec les infirmières ; être écoutée lorsque j'ai envie d'avoir des nouvelles
- La gentillesse et la compétence du personnel aide-soignant et infirmier
- la proximité et le parc très agréable
- personnel très agréable, prévenant et à l'écoute ; les résidents sont propres et bien habillés ; les soins apportés aux résidents
- les soins ; bonnes impressions en entrant, pas d'odeurs désagréables ; animations ; le journal interne
- Qualité et disponibilité du personnel médical et paramédical ; Il semble ressortir une très bonne ambiance
- soins auprès de la personne lorsqu'elle est devenue dépendante (nettoyage...)
- établissement médicalisé ; personnel très agréable
- l'accueil ; personnel très sympathique et à l'écoute et très compétant ; les animations ; la boutique le jeudi
- le personnel est accueillant et dévoué
- aucun
- l'accueil et la gentillesse du personnel
- la gentillesse de certains membres du personnel
- accueil ; surveillance et suivi médical
- aide et soins apportés au résident
- la situation géographique, le prix de journée
- je suis la fille de Mme GRAZILLIER Suzanne. Nous communiquons par téléphone étant donné que j'habite Bayonne. Mais elle est SATISFAITE DE TOUT et très contente d'être dans cet établissement. Merci au personnel soignant et autre pour leur gentillesse et dévouement.

- Proximité du centre-ville, l'houmeau ; hygiène et propreté correct ; personnel de bonne volonté ; on s'occupe bien des affaires du résident
- repas équilibrés ; un investissement de la part du personnel pour rendre les fêtes agréables avec de la bonne humeur ; une coiffeuse très gentille, attentionnée, qui fait bien son métier, parfaite pour les personnes âgées ; des infirmières très compétentes
- C'est un métier difficile, c'est un choix qu'il faut assumer. Il n'y a pas que la paie au bout ..il y a aussi de l'humanité
- le prix (moins cher que les autres et tout aussi bien), très important vu les difficultés de la vie actuelle des enfants pour aider leurs parents ; les horaires libres des visites
- l'accueil et le cadre
- soins ; personnel (même si on sent un manque parfois) ;

LES POINTS FAIBLES DE L'ETABLISSEMENT

- les sanitaires en commun, le linge perdu, les meubles personnels dans le couloir car chambre trop petite, les repas
- au 1er étage : maladie d'alzheimer souvent elle est ennuyée par les résidents ayant cette maladie (rentre dans la chambre). Celui qui est en fauteuil roulant avec une jambe coupée vient dans sa chambre, veut fouiller dans sa commode, veut aller dans son cabinet de toilette : elle sonne. Marchant avec une canne elle se déplace mal aussi elle prend peur ; Vie dans la peur continuellement ; il y en a un autre qui fait pipi n'importe où : le long de la porte
- nourriture ; animation / EUDE LUCIEN
- Eléments de comparaison avec "les jardins de la garenne"
- la communication entre les services et la famille
- les problèmes d'hygiène écrits partie soin, coiffeuse est trop peu souvent ; trop peu souvent de douche
- turnover ; la mauvaise humeur de certains personnels
- peut-être par moment un manque de moyen humain
- aucun
- chambres un peu "vieillottes" et sombres ; ménage pas toujours au top : poussière sur vitres, étagères, chevets
- dommage que le personnel ne donne pas de temps aux personnes âgées, certains n'y portent aucun INTERET ; les personnes âgées s'ennuient
- les repas du midi et du soir
- manque de propreté (amélioration fin d'année 2015) ; lingerie (perte de vêtement) en rouspétant remise de quelques sous-vêtements perdus ; bien prendre en compte ce qui est mentionné dans le dossier d'admission (transport en ambulance, le choix n'a pas été respecté).
- manque de discussions constructives avec la direction et le personnel réuni
- l'établissement est trop triste pour le recommander ; cadre trop hospitalier mais exagéré dans la vie courante, devrait être +chaleureux (le séjour fait cantine) ; Beaucoup de personnes sont agréables mais il y a tout de même quelques-unes qui ont le verbe haut et impatient ; il est vrai que les personnes âgées sont difficiles mais n'ont pas à subir l'intolérance de certaines aides-soignantes
- certaines chambres peu adaptées aux personnes en fauteuil roulant (passage de porte étroite)
- il manque des animaux de compagnie tel que des chats ou des chiens (chiens visiteurs) ; il manque un salon pour écouter les infos régionales et musique ; pas assez d'heure pour le PASA ; il manque une unité sécurisée pour les personnes atteintes de la maladie d'alzheimer et qui sont violentes (afin de protéger la personne et l'entourage et pour le bien-être de tous)
- repas non adaptés aux goûts des "anciens" ; pas de présentation des changements de direction aux anciens et représentants des anciens ; beaucoup de changement au niveau du personnel soignant ;
- taille importante de la structure
- soins et nettoyage quotidien de la chambre
- pas assez de personnel (sous-effectif) ; ménage qui laisse à désirer et aération des chambres ; salle de bain vétuste à tout point de vue ; toilettes insalubres
- nourriture infecte même un cochon n'en voudrait pas
- un peu ++ de ménage dans les chambres
- aucune vie quand on rentre dans l'établissement, c'est triste, aucune musique ; certains membres du personnel sont impolis, ne se présentent pas, ne disent pas bonjour ; on ressent aucune convivialité, on dirait un mouiroir. Connaissant l'établissement depuis longtemps, déçu de voir la mentalité du personnel de certain étage, on se pose des questions sur les prises en charge du résident ; cela fait peur de voir qu'il n'y a pas d'esprit d'équipe, de respect des familles et encore plus grave celui des résidents.
- mauvais état de la chambre de ma tante
- les repas
- pathologies trop mélangées, troubles mentaux +++ avec les personnes ayant encore leur conscience, pas de possibilité de sentir la personne s'épanouir, faut-il donner de la vie aux années ou des années à la vie ? à voir avec les résidents

- manque d'encadrement ; trop de personnes seules isolées ; télévision et médicament ne résolve pas tout ; réactivité, adaptation, échanges insuffisants liés à des contraintes budgétaires évidentes ; Améliorer la prise en charge relationnelle des personnes
- pas assez de surveillance et du personnel qui s'en fout, ce qui crée une insécurité ; quelques réflexions désagréables de la part de certaines personnes ; pas assez de rondes la nuit ; la lenteur d'un appel, même la nuit ; un grand manque d'attention , de bienveillance, de gentillesse ressort de cet établissement pour des résidents en manque d'affection, de reconnaissance, de repères ; EN conclusion, je dirai qu'il y a une petite partie du personnel de service qui n'a pas sa place dans une maison de retraite de renom comme La providence
- est ce qu'il est normal que pendant la pause toutes les personnes en service sont obligées de s'absenter en même temps, qu'il n'y ai pas une seule présence dans la salle à surveiller les résidents ? Quand on arrive, nous avons quelques surprises : résident resté dans son vomi, ou la couche a débordée : comment se fait-il que personne ne prenne ça en considération, qu'il faille attendre que quelqu'un veuille bien se déranger ou refaire surface ; sur certaines aides-soignantes il y a du laisser-aller ; Ne mélangeons pas tout le monde
- je pense qu'il faudrait des rondes régulières du personnel pour voir si les résidents dans leur chambre ont besoin de quelque chose (boire, aller aux wc) et surtout s'ils ne sont pas tombés, ce qui arrive bien trop souvent ; amabilité du personnel envers les familles pas toujours au TOP
- manque de communication au point de vue santé
- les repas
- une information régulière sur les activités, les soins, les aides, la vie de l'établissement serait utile pour les familles qui n'habitent pas à proximité ; trop grande unité ; repas