

Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des résidents en hébergement EHPAD LA PROVIDENCE Décembre 2015/Janvier 2016

INTRODUCTION :

192 résidents étaient présents au moment de l'enquête.

Compte tenu de la population accueillie dans l'EHPAD, tous les résidents n'étaient pas en mesure de répondre aux questions

142 enquêtes ont donc été remises aux résidents et 51 envoyées aux mandataires judiciaires et/ou famille de tuteurs qui les représentent

Sur ces 192 enquêtes, 44 questionnaires ont été retournés complétés soit un taux de retour de 23%.
(14 complétés par les représentants, 30 par le résident)

PROFIL DES 45 REpondANTS

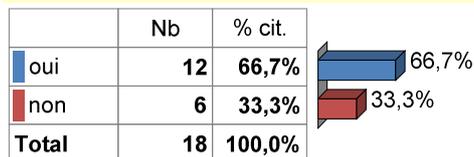
- 25 sont des femmes et 13 sont des hommes.
 - 7 résidents sont entrés il y a moins d'1 an (5F / 1M)
 - 12 il y a moins de 2 ans (6F / 5M)
 - 3 il y a moins de 3 ans (1F / 1H)
 - 13 plus de 5 ans (6F / 5M)
- La moyenne d'âge des 45 résidents est de 87 ans ; 23 résidents ont entre 64 et 90 ans, 16 répondants ont plus de 90 ans.

VOTRE PRE ADMISSION ET L'ACCUEIL

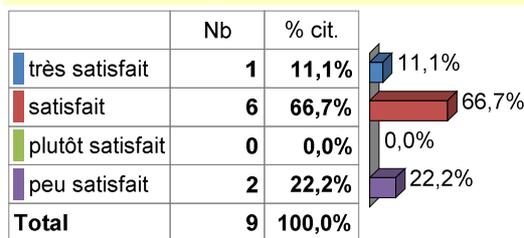
18 résidents ont répondu à cet item

- Sur les 18 répondants, 12 ont choisi l'établissement et 2 en sont peu satisfaits.
- 11 se sont occupés de faire les démarches concernant l'admission et ont visité l'établissement, 13 ont eu le livret d'accueil, mais la satisfaction reste mitigée pour ses 3 critères.

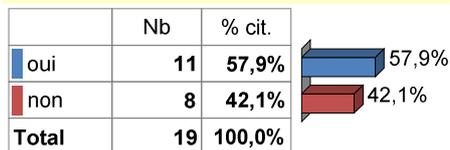
Avez vous choisi l'EHPAD la providence ?



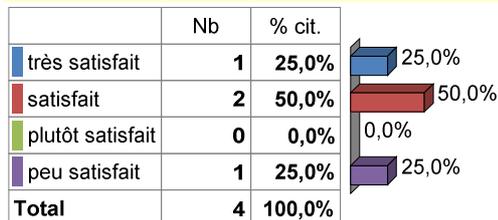
si oui, diriez vous que vous en êtes



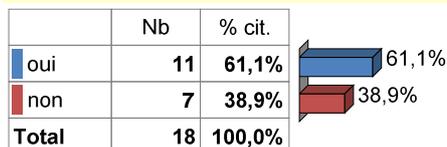
Avez-vous fait les démarches d'admission



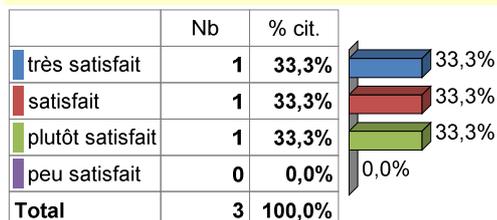
Si oui, diriez vous



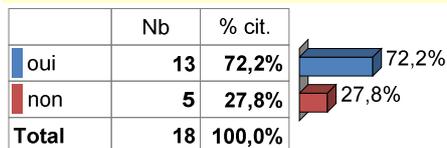
Avez vous visité l'établissement



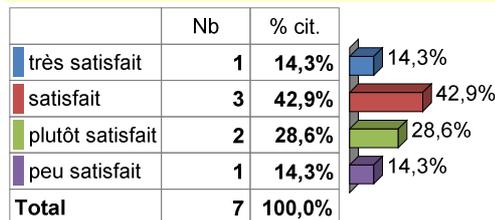
Si oui, diriez-vous



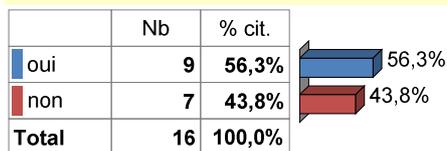
Avez vous reçu le livret d'accueil



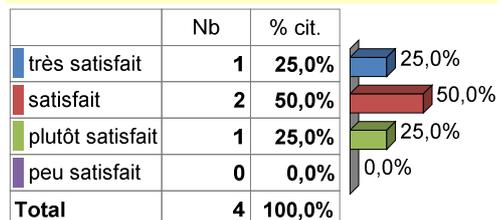
Si oui diriez vous



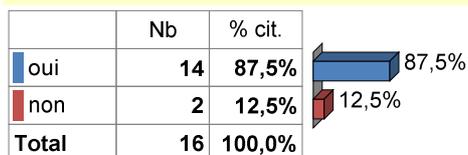
Avez vous eu les renseignements nécessaires à une future admission



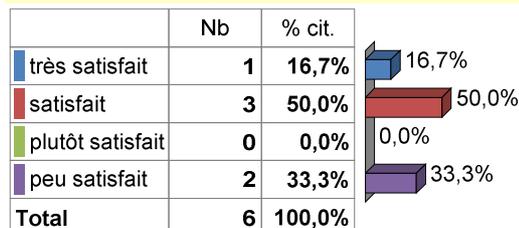
Si oui, diriez vous que vous en êtes



Avez vous été accueillie(e) lors de votre entrée

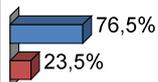


Si oui, diriez-vous que vous en êtes



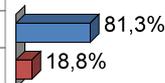
Avez vous reçu les informations utiles à votre accueil les jours qui ont suivi l'admission

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 13 | 76,5% |
| non | 4 | 23,5% |
| Total | 17 | 100,0% |



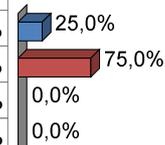
Avez vous été invité(e) au pot d'accueil des nouveaux résidents et familles

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 13 | 81,3% |
| non | 3 | 18,8% |
| Total | 16 | 100,0% |



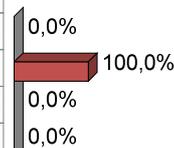
Si oui, diriez vous que vous en êtes

| | Nb | % cit. |
|------------------|----------|---------------|
| très satisfait | 1 | 25,0% |
| satisfait | 3 | 75,0% |
| plutôt satisfait | 0 | 0,0% |
| peu satisfait | 0 | 0,0% |
| Total | 4 | 100,0% |



Si oui diriez vous que vous en êtes

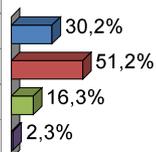
| | Nb | % cit. |
|------------------|----------|---------------|
| très satisfait | 0 | 0,0% |
| satisfait | 3 | 100,0% |
| plutôt satisfait | 0 | 0,0% |
| peu satisfait | 0 | 0,0% |
| Total | 3 | 100,0% |



1- VOTRE CHAMBRE ET VOTRE CABINET DE TOILETTE

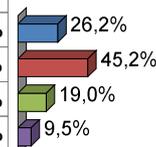
Que pensez vous de l'accessibilité

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 13 | 30,2% |
| satisfaisant | 22 | 51,2% |
| plutôt satisfaisant | 7 | 16,3% |
| peu satisfaisant | 1 | 2,3% |
| Total | 43 | 100,0% |



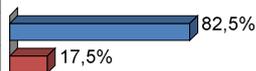
Que pensez vous du confort (température, équipement, propreté)

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 11 | 26,2% |
| satisfaisant | 19 | 45,2% |
| plutôt satisfaisant | 8 | 19,0% |
| peu satisfaisant | 4 | 9,5% |
| Total | 42 | 100,0% |



Avez vous pu personnaliser la décoration de votre chambre

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 33 | 82,5% |
| non | 7 | 17,5% |
| Total | 40 | 100,0% |



Commentaires :

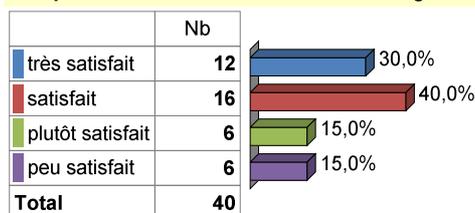
- peintures défraîchies et tristes au 1er étage abeilles
- accessibilité chambre : satisfaisant ; accessibilité cabinet toilette : plutôt sat ; confort chambre : satisfaisant ; confort cabinet toilette : peu satisfaisant ; Cabinet et wc difficile de pouvoir aller dans une des ces 2 pièces quand on en a besoin car très souvent occupé assez longtemps et cela doit être pareil pour l'autre personne, ce n'est agréable pour aucune ; il me paraît logique que la 1ère personne prête passe au wc ou va se laver en premier cela évite d'attendre des heures que l'autre se décide et d'attendre sur son lit des heures
- douche pas accessible aux personnes âgées ; pourquoi pas une douche à l'italienne
- les toilettes devraient être remplacées car sont très entartrés
- déco pas encore terminer : en attente installation des cadres et miroir
- le sol de la chambre colle souvent, lorsqu'il y a eu problème comme du sang par terre, on nous dit « pas le temps de le faire » ; l'armoire manque de poignets
- mise en place d'un rehausseur pour les WC : très pratique et nécessaire
- la propreté des wc communs laisse à désirer ; c'est la fille d'une résidente qui a essayé en vain de les rendre normaux : blancheur
- j'ai une chambre avec douche indépendante, malheureusement mon handicap ne me permet pas de l'utiliser et les deux autres années passées j'avais une salle de bain commune, dommage

- partage des sanitaires et toilettes
- balcon jamais nettoyé ; impossibilité d'obtenir un dépannage dans la chambre malgré les multiples demandes
- température parfois trop élevée (jusqu'à 28) ; équipement assez spartiate ; propreté laisse à désirer dans les toilettes

2- VOTRE LINGE

Les résidents sont nettement satisfaits de la gestion de leur linge à 70%

Que pensez vous de l'entretien de votre linge

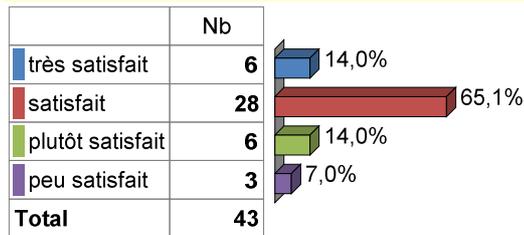


Commentaire linge

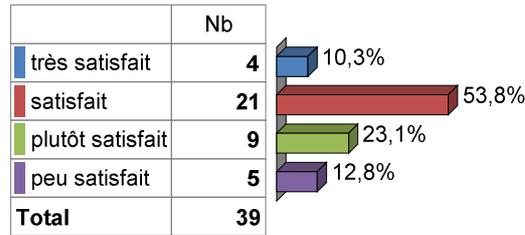
- personnel de la lingerie très aimable, toujours souriant
- merci pour le sourire des lingères
- linge entretenu par la famille
- linge entretenu par famille
- personnel compétent, disponible et dévoué ; le linge est bien entretenu mais il est nécessaire de prévenir les familles de la marche à suivre en cas de "disparition" des vêtements pour qu'elles puissent suivre le parcours pour éviter que le linge parte aux associations caritatives
- la plupart du linge lavé par mes petites filles car sinon le linge fragile est "bouilli"
- problème au niveau du lavage : les lainages sont lavés à une température trop forte ce qui abîme le linge
- les linges délicats ne sont pas lavés avec attention
- pulls rétrécis au lavage ; souvent perte de culottes
- le repassage laisse à désirer surtout pour les chemises
- chemises de jour disparaissent
- au retour du lavage le linge est en triste état
- parfois la famille vient chercher la personne pour sortir à l'extérieur mais les affaires qu'elle porte sont parfois sales
- linge vite détériorer ; le blanc devient gris ; décoloration
- le personnel ne prend pas le temps ou n'a pas le temps (lorsque ce n'est pas nous qui lavons le linge) de le remettre correctement en place dans les armoires : on dirait que le linge/les vêtements sont jetés les uns sur les autres dans la 1ère étagère ; j'ai pu constater dans des chambres d'autres résidents la même chose
- il lui arrive d'avoir des vêtements sur elle ne lui appartenant pas
- le linge est mis à rude épreuve dans les machines
- vêtement en laine feutrée
- linge très dégradé

3- LES REPAS

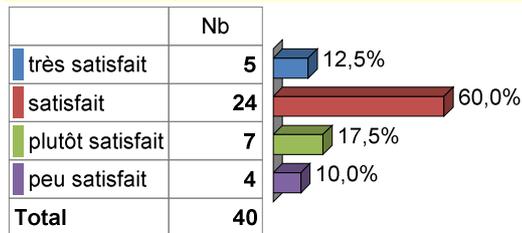
Que pensez-vous de la quantité



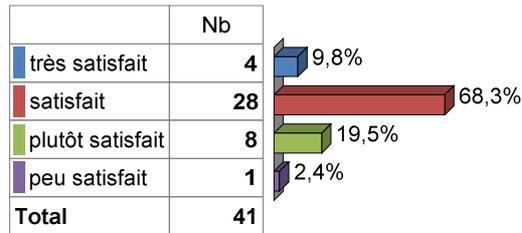
Que pensez-vous de la présentation



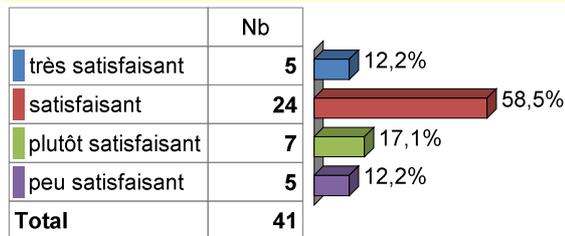
Que pensez-vous de la température



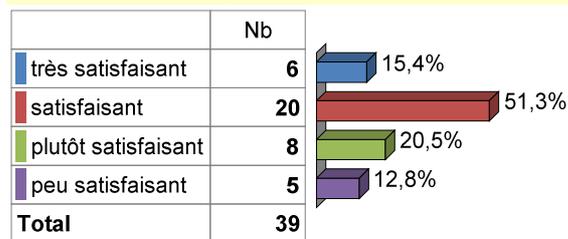
Que pensez-vous des horaires de repas



Que pensez-vous du confort des salles à manger



Que pensez-vous de l'aide apportée par le personnel lors de repas



Commentaires :

- gaspillage de la nourriture mal cuisinée : manque de saveur, cuisson
- le personnel ne surveille pas assez le repas pris par les résidents et surtout la prise des médicaments
- Steak haché très souvent froid et dur à couper ; on sait que le personnel est occupé mais si on est en MR c'est très souvent parce que l'on a besoin d'aide et ce n'est pas toujours bien perçu, cela dépend des personnes qui travaillent
- ce n'est pas toujours très bon
- le café du matin n'est jamais chaud
- pas toujours de qualité ; je trouve honteux que mes élans à rendre service à des personnes en difficulté soient critiqués
- pas très appétissant et souvent la même chose
- très souvent les viandes ne sont pas mangeables trop dur, sans assaisonnement correct ; souvent les repas sont froids sans aucun goût ; mais il est vrai qu'il arrive d'avoir de très bons repas et cela est vraiment agréable, toujours servis avec gentillesse
- qualité et présentation à revoir ; une distribution hebdomadaire d'une feuille des menus
- manque d'assaisonnement ; viandes rouges bouillies +++ ; présentation qui ne donne pas envie de manger
- l'aide apportée par le personnel lors des repas : ca dépend de la disponibilité du personnel car très sollicité
- repas équilibrés
- le personnel n'est pas toujours à l'écoute des résidents (ouverture des sachets, épluchage des frites)
- le midi les quantités sont insuffisantes pour moi car je réclame toujours un supplément de nourriture, qui m'est donné, mais j'aimerais avoir directement la quantité au lieu de réclamer
- difficile de faire un "suivi de restaurant" avec un tel nombre de résidents ; nous pensons que dans l'ensemble les membres du personnel font au mieux pour satisfaire les résidents même s'il n'y a pas toujours de solution de remplacement pour les personnes qui n'aiment pas ou ne supportent pas certains

aliments ; nous constatons régulièrement des difficultés liées au manque ou au changement de personnel, les consignes ne passant pas toujours

- trop répétitif (gratin dauphinois)
- peu satisfait de l'aide surtout le soir le personnel est trop pressé et enlève les plats avant même d'avoir fini le repas
- les somnifères doivent être distribués avec plus de discernement
- horaire trop tôt pour les repas surtout le soir

4- LES ESPACES COLLECTIFS

A- LES ESPACES INTERIEURS : couloirs, salles à manger, salons, ascenseurs

Les résidents sont satisfaits de l'accessibilité, de la propreté et du confort des espaces intérieurs. On peut remarquer quelque résident peu satisfait.

Que pensez vous de leur accessibilité

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 11 | 25,0% |
| satisfaisant | 32 | 72,7% |
| plutôt satisfaisant | 0 | 0,0% |
| peu satisfaisant | 1 | 2,3% |
| Total | 44 | 100,0% |

Que pensez vous de leur propreté

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 10 | 22,7% |
| satisfaisant | 27 | 61,4% |
| plutôt satisfaisant | 5 | 11,4% |
| peu satisfaisant | 2 | 4,5% |
| Total | 44 | 100,0% |

Que pensez vous de leur confort (mobilier, température, décoration ...)

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 8 | 18,2% |
| satisfaisant | 28 | 63,6% |
| plutôt satisfaisant | 6 | 13,6% |
| peu satisfaisant | 2 | 4,5% |
| Total | 44 | 100,0% |

B- LES ESPACES EXTERIEURS : espaces verts, allées, balcons, terrasses

30 résidents sur 40 sont satisfaits des aménagements, de l'accessibilité et de l'entretien. Les 10 autres répondants sont plutôt à peu satisfaits.

que pensez vous de leur aménagement

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 11 | 27,5% |
| satisfaisant | 20 | 50,0% |
| plutôt satisfaisant | 6 | 15,0% |
| peu satisfaisant | 3 | 7,5% |
| Total | 40 | 100,0% |

que pensez vous de leur accessibilité

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 10 | 25,0% |
| satisfaisant | 20 | 50,0% |
| plutôt satisfaisant | 7 | 17,5% |
| peu satisfaisant | 3 | 7,5% |
| Total | 40 | 100,0% |

qu pensez vous de leur entretien

| | Nb | % cit. |
|---------------------|-----------|---------------|
| très satisfaisant | 11 | 28,9% |
| satisfaisant | 14 | 36,8% |
| plutôt satisfaisant | 7 | 18,4% |
| peu satisfaisant | 6 | 15,8% |
| Total | 38 | 100,0% |

Commentaires

- Les balcons ne sont pas nettoyés ni les balconniers de fleurs ; espaces extérieurs sous les arbres devant la chambre mortuaire pas propre
- peinture défraîchies et tristes au 1er étage abeille
- extérieurs très agréables, contrairement à l'intérieur où on est le plus souvent.
- un joli jardin mas peu accessible seul
- endroit agréable et boisé, je m'y sens bien
- je ne peux pas accéder au balcon
- maman n'a pas encore pu profiter de l'extérieur, entrée cet hiver
- manque de fleurs sur les balcons, des tables à l'extérieur, refaire les peintures sur les bacs à fleur
- mal entretenu ; allées dangereuses
- les balcons auraient besoin d'être repeints (devant les chambres cela donne une impression d'abandon)
- en fauteuil roulant difficile de circuler dans les allées, trous dans le goudron accès au parc difficile
- le balcon jamais entretenu et aurait besoin d'un coup de pinceau

- Le remplacement des revêtements de sol effectué en 2015 a été très apprécié par les résidents ;
EXTERIEUR : les nouveaux bancs ont été appréciés ; certains endroits sont difficiles pour les fauteuils roulants
- mobilier, décoration spartiate, température parfois trop élevée

5- LA VIE SOCIALE ET LES ANIMATIONS

Etes vous satisfait (e) des conditions dans lesquelles vous pouvez recevoir votre famille ?

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 37 | 100,0% |
| non | 0 | 0,0% |
| Total | 37 | 100,0% |

Etes vous satisfait(e) du programme des animations

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 23 | 82,1% |
| non | 5 | 17,9% |
| Total | 28 | 100,0% |

Vous a-t-on sollicité sur vos goûts et habitudes en termes de loisirs ?

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 13 | 48,1% |
| non | 14 | 51,9% |
| Total | 27 | 100,0% |

Etes vous satisfait(e) des interventions des associations de bénévoles (vieillir vrai, VMEH, cultes)

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 25 | 89,3% |
| non | 3 | 10,7% |
| Total | 28 | 100,0% |

Pouvez vous rencontrer librement les autres résidents ?

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 30 | 90,9% |
| non | 3 | 9,1% |
| Total | 33 | 100,0% |

Participez vous aux animations

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 19 | 52,8% |
| non | 17 | 47,2% |
| Total | 36 | 100,0% |

Si oui, lesquelles

bal, musique

jeux de cartes, spectacles

je participe aux animations quand on me le dit car le programme affiché est peu lisible

gym ; sortie jardiland

spectacles

les animations au 3ème étage

le pasa

pasa mais pas toujours (on ne vient pas toujours me chercher pour y aller)

participe très peu aux animations : les repas de Noël, la galette et les crêpes

animation du mardi, lotos, couture

loto, sortie chateaubernard

si non raisons

pas envie, je regarde

indépendante

pas attrayant

peu intéressé

ne participe pas

je préfère prendre ma voiture et partir si je peux ou être seul dans ma chambre

je suis bien dans ma chambre

pas au courant des animations

manque de temps, cependant j'ai beaucoup plaisir à saluer ou discuter avec les résidents

manque de temps ou d'organisation du personnel
 ma mère ne souhaite pas participer aux animations mais j'essaie régulièrement de la solliciter
 je n'ai pas une bonne vue et c'est difficile pour moi de faire une activité ou de me déplacer en fauteuil avec un seul bras
 grande fatigue et problème d'audition qui limite les échanges
 manque de sollicitation et surdité

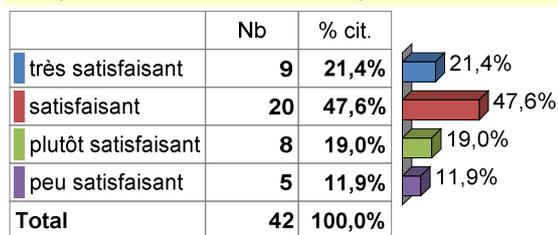
Comment juger qualité animations

- il faudrait animations avec danses de salon, et des animations avec des animaux
- qualité moyenne, mais souvent je n'ai pas de siège pour m'asseoir ; Pourquoi le + souvent les animations se passent au 1er et 2ème et rarement au RC ; Aujourd'hui le programme est + clair mais toujours difficile à lire et on ne nous en parle pas
- BIEN
- ca dépend des chanteurs
- modeste mais bien suivant les jours
- au 3ème étage, il paraît qu'il n'y a pas assez de personnel pour descendre les résidents aux animations ; en sachant qu'il y a une fille pour 15 résidents et les autres étages
- je ne suis pas intéressé
- ne pouvant être présent lors des animations nous faisons confiance à l'équipe d'animation pour faire profiter à ma mère de ces activités
- les animations me semblent bien mais je n'y participe pas
- animations trop longues pour moi
- très bien
- je participe aux animations de temps en temps, je préfère marcher dans le parc

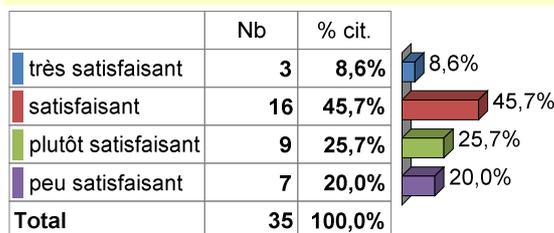
6- LA COMMUNICATION

A- AVEC LE PERSONNEL

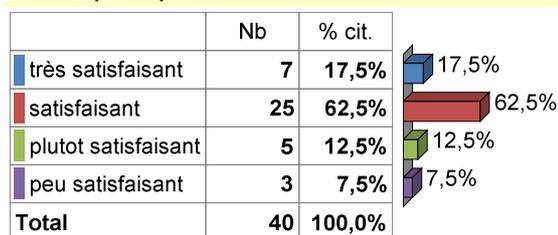
Que pensez vous de l'attitude du personnel



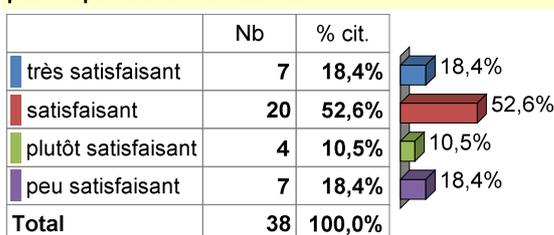
que pensez vous du délai de réponse à la sonnette



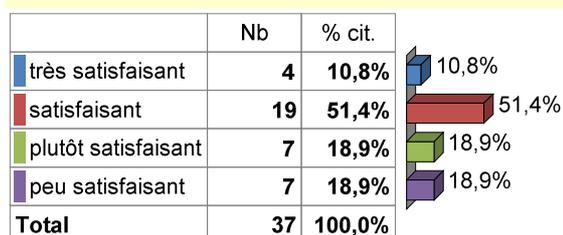
que pensez vous de la prise en compte de votre intimité par le personnel



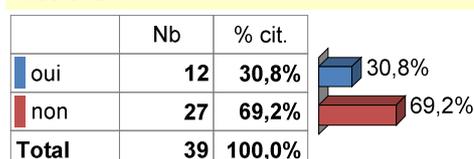
que pensez vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos attentes



que pensez vous des informations que vous recevez concernant la vie de l'établissement



Connaissez-vous votre référent soignant ses missions ?



Qualité du personnel

Gentillesse, disponibilité x3

19/20

certaines personnes charmantes et patientes

à l'écoute et disponible

agréable

ca dépend des personnes

bien Bien très bien Bien

patience

joyeux, professionnel

avenant

très bien suivant le personnel présent

prévenant

bonnes

relativement efficace

satisfaite

disponibilité et sympathie

dévoué et compréhensif

très satisfaite de l'attitude du personnel soignant sauf IDE GAZON NADINE ; très satisfaite de la disponibilité du personnel et peu satisfaite de la disponibilité de l'IDE

très difficile à dire

certain personnel aime leur métier

la vocation pour un très petit nombre

très variable, grande disponibilité et écoute pour la plupart et grand professionnalisme

le personnel masculin est en général plus gentil, plus discret à l'inverse des femmes ils ne veulent pas toujours avoir le dernier mot ;

Défauts attribués au personnel

- peu d'écoute ; pas assez de surveillance
- quelque personnel excécrable
- un peu brusque
- parfois manque de gentillesse
- manque de temps
- souvent en pause
- IDE peu présente au 3ème étage
- secret professionnel
- humeur très changeante
- manque de temps et un peu trop speed concernant les veilleuses de nuit qui me font des fois un peu mal en me changeant, sûrement pas volontairement mais il faudrait un peu de douceur
- manque de temps ou temps mal géré
- difficulté de s'adapter sur des périodes courtes, manque de temps
- personnel féminin trop bruyant, parlant trop de leur vie privée, au détriment du service
- manque de rigueur

Commentaires libres sur personnel

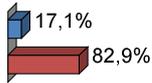
- hormis les soins, elles pensent qu'aux vacances ou repos lors de leur conversation
- communication avec le personnel plutôt satisfaisant mais pas d'attention après pour le résident suite aux remarques de la famille
- il manque du personnel mais celui-ci reste toujours souriant, à l'écoute des résidents et des familles
- attitude du personnel : cela dépend des personnes : du TB au très mal ; pour la prise en compte de mon intimité : je ne souhaite pas d'homme pour la toilette ; aucune informations reçues concernant la vie de l'établissement
- beaucoup trop d'attente pour la sonnette
- certains sont charmants et d'autres me font pleurer

- le délai de réponse de la sonnette est satisfaisant le jour mais insatisfaisant la nuit
- attitude du personnel entre satisfait et plutôt satisfait car cela dépend des personnes
- satisfait de ces demoiselles et dames ; leur jeunesse est très agréable
- aucun commentaire
- souvent en pause, pas d'initiative prise si résident se plaint, attend la permission pour appeler une infirmière
- lors d'une urgence inadmissible de devoir descendre à l'étage pour appeler le 15 et pas de chariot d'urgence !! tout est au 1er, le résident peut mourir 3x : très grave
- certainement pas assez de personnel ce qui les rend moins disponibles aux attentes des résidents
- des passages ne sont pas faits assez régulièrement pour visiter les résidents qui sont dans leur chambre
- trop de changement parmi le personnel, jamais les mêmes à part quelques privilégiés
- nous regrettons vivement de ne pas être informé quand notre parent ; il faut questionner et questionner pour finir par avoir une réponse au bout de quelques jours : ce n'est pas normal ; peut import les responsabilités cela permettrait d'expliquer les violentes douleurs et d'y remédier différemment
- manque d'encadrement, manque de personnel ; attitude très à peu satisfait suivant l'équipe ; délai réponse sonnette : plutôt à peu satisfait ; disponibilité personnel plutôt à peu satisfaite suivant l'équipe

B- AU SEIN DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

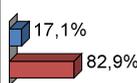
Connaissez-vous les représentants des résidents au Conseil de la Vie Sociale ?

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 7 | 17,1% |
| non | 34 | 82,9% |
| Total | 41 | 100,0% |



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

| | Nb | % cit. |
|--------------|-----------|---------------|
| oui | 7 | 17,1% |
| non | 34 | 82,9% |
| Total | 41 | 100,0% |

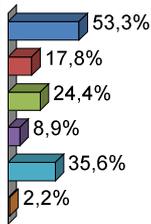


34 répondants sur 41 ne connaissent ni les représentants des résidents ni le rôle du conseil de la vie sociale.

C- AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

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 | 24 | 53,3% |
| réunions avec le personnel | 8 | 17,8% |
| Rencontres avec d'autres résidents | 11 | 24,4% |
| conseil de la vie sociale | 4 | 8,9% |
| journal interne | 16 | 35,6% |
| autres | 1 | 2,2% |
| Total | 45 | |



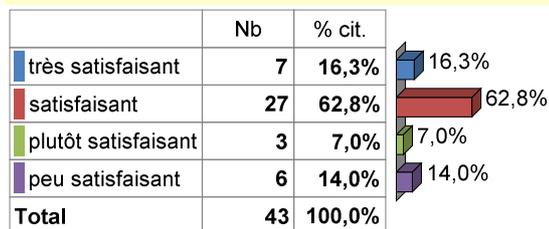
Commentaires :

- le journal interne ne paraît pas assez souvent
- IDE coordinatrice et faisant fonction de cadre inexistante ; ne se sont pas présentées
- il serait souhaitable que nous puissions nous rencontrer : responsables et familles des résidents ; il est de toute évidence que certaines personnes n'aient eu aucune formation pour s'occuper (habiller etc..) des résidents ; je souligne toutefois que votre personnel est patient et tolérant, c'est important, mais pas tous
- nous sommes présents quasiment tous les jours entre frères et sœurs pour un suivi régulier ; au besoin nous demandons l'avis du personnel sur place
- plus important : réunions avec le personnel, rencontres avec d'autres résidents
- bien pour le petit journal et communication avec les autres résidents

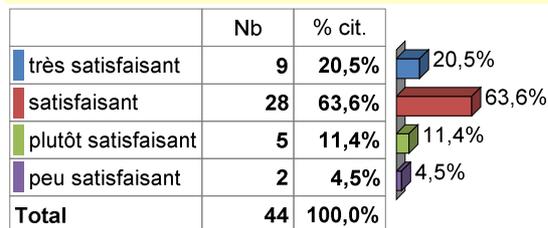
- le personnel n'a pas ou ne prend pas le temps d'informer chaque résident ; le référent devrait le faire en l'adaptant à chaque cas

7- LES SOINS

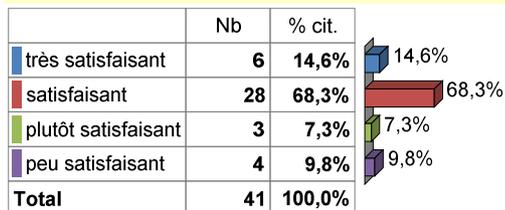
que pensez vous de la prise en charge par le médecin



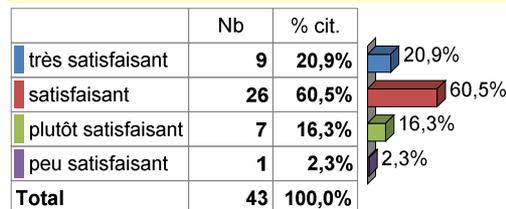
que pensez vous des soins qui vous sont dispensés par les infirmières



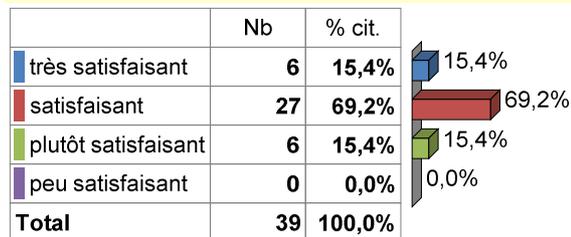
que pensez vous de la prise en compte de la douleur



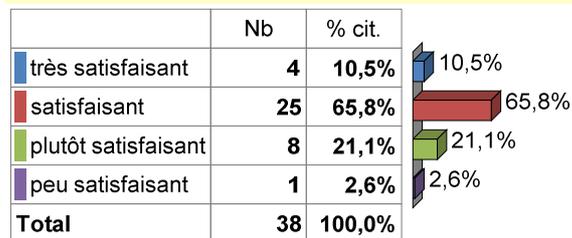
que pensez vous de la distribution des médicaments



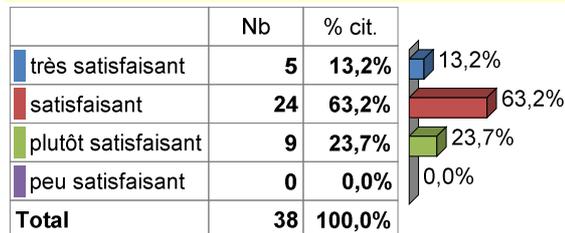
que pensez vous de l'aide qui est fournie lors des soins d'hygiène



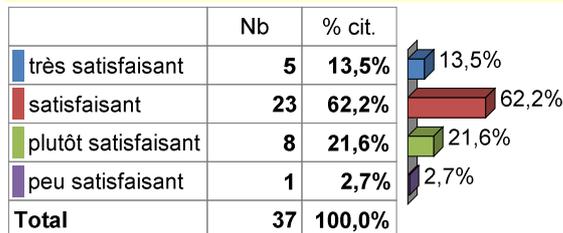
que pensez vous des horaires des soins d'hygiène



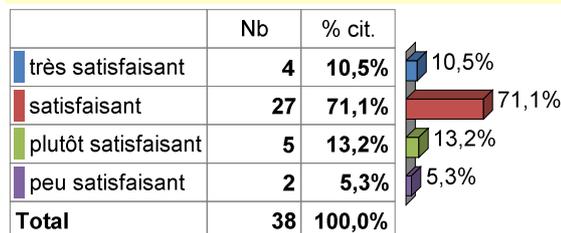
que pensez vous de la fréquence des soins d'hygiène



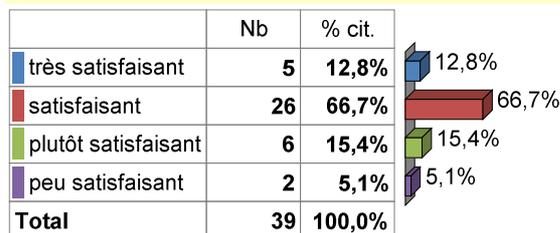
que pensez vous du respect de votre confort lors des soins d'hygiène



que pensez vous des horaires de lever et de coucher



que pensez vous de l'attention portée à l'aspect vestimentaire



Commentaires :

- aucun soin apporté au niveau vestimentaire au résident afin qu'il se sente bien mentalement et physiquement
- personnel attentionné et respectueux ; merci pour la prise en charge par l'établissement des frais médicaux du médecin traitant
- ce n'est pas parce qu'on est âgé qu'on ne doit plus être coquet et aussi ne plus aimer les bonnes choses
- le médecin passe trop tôt
- est indépendant, me douche seul, fait mon lit seul. Les responsables de la santé font ce qu'il faut pour que - ma santé soit correctement suivie
- bien, parfait
- heure levée correct, heure couché trop tôt
- PEU SATISFAITE des soins dispensés par IDE GAZON Nadine ; PEU SATISFAITE de la prise en compte de la douleur IDE GAZON Nadine
- satisfait pour la prise en charge des médicaments
- très bien pour la prise en charge par l'établissement
- j'ai du mal avec la prise des médicaments pour les avaler (trop gros et médicament très dur à couper en deux), ce serait mieux en sachet à diluer car je me suis étouffé plusieurs fois
- bonne prise en charge
- prise en charge par l'établissement des frais médicaux du médecin traitant très apprécié par les familles
- une attention particulière pour la prise de médicaments qui devrait être donnée 1 par 1 aux personnes dépendantes (certaines infirmières le font très bien)
- Distribution des somnifères avec plus de discernement, à revoir
- repas et coucher le soir surtout à la belle saison bien trop tôt

7-A- Dans le cadre de la prise en charge 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

Bénéficiez vous du PASA

| | Nb | % cit. | |
|--------------|-----------|---------------|-------|
| oui | 11 | 35,5% | 35,5% |
| non | 20 | 64,5% | 64,5% |
| Total | 31 | 100,0% | |

si oui, êtes vous satisfait

| | Nb | % cit. | |
|--------------|----------|---------------|-------|
| oui | 8 | 88,9% | 88,9% |
| non | 1 | 11,1% | 11,1% |
| Total | 9 | 100,0% | |

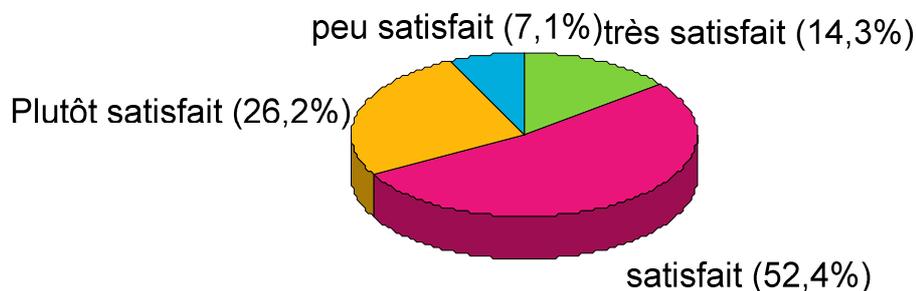
Commentaires

- il faudrait d'avantage d'heure et plus de personnel
- ne connaît pas le PASA
- très satisfaite : c'est le paradis, on s'amuse, on mange bien, on vous respecte
- Aucun progrès ; n'aimait pas y aller selon le personnel présent
- maintenir une activité régulière pour garder un lien social
- je ne sais pas dire à mes proches si je suis satisfaite ou pas
- plus de PASA devrait être remplacé par une aide individuelle apportée par un spécialiste à partir de l'automne
- c'est dommage et regrettable que belle salle du PASA ne puisse être accessible à d'autres résidents plus valides qui pourraient pleinement en profiter

8- CONCLUSION

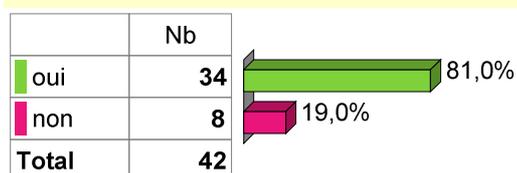
Sur les 42 répondants :

Que pensez vous de l'établissement

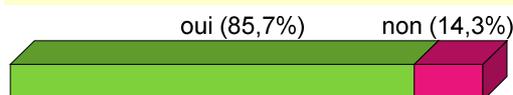


| | Nb |
|------------------|-----------|
| très satisfait | 6 |
| satisfait | 22 |
| Plutôt satisfait | 11 |
| peu satisfait | 3 |
| Total | 42 |

Vous sentez vous en sécurité



Recommanderiez vous cet établissement



| | Nb |
|--------------|-----------|
| oui | 30 |
| non | 5 |
| Total | 35 |

Suggestions amélioration

+ de gaité et de soins vestimentaire pour les résidents ; un peu + de propreté surtout en chambre et - toilette ; un meilleur "parlé" quand on s'adresse au résident (un ton moins sévère serait un plus) ainsi qu'un peu plus de délicatesse car certains(nes) ne sont pas sociables

- il manque des animaux tel que des chats ou des chiens ; il manque une unité sécurisée pour les personnes atteintes de la maladie d'alzheimer et qui sont violentes ; il manque des heures au PASA
- Il y a un manque de chaleur et d'attention (pas de tout le personnel) pour ne pas se sentir entourée ; Cessez de se prendre pour un hopital, pensez aux prestations + accueil familial et surtout revoir les repas car peu digestes et peu agréables ; Question de la fille : pourquoi tous les ans le même questionnaire et en 3 ans aucun changement, Questionnaire complété par la fille tutrice de Mme COIFFARD MONIQUE
- aimerait que l'on ne soit pas traité familièrement lorsqu'on fait quelque chose pour les autres
- pas toujours en sécurité car autres résidents entrent dans la chambre
- Avoir une vrai cadre pour mieux encadrer le personnel ; en ce moment trop de laxisme, chacun fait ce qu'il veut, on voit beaucoup de conflit entre personnel qui nous met mal à l'aise lors des visites ; revoir le fonctionnement pour que ce soit plus vivant (musique dans les couloirs) ; ou revoir le recrutement du personnel !! Pour faire ce métier en EHPAD il faut aimer la personne âgée et avoir le don de soi
- j'avoue que j'ai malgré tout un grand respect pour le personnel et je pense "qu'ils" font le maximum de leur disponibilité et possibilité
- ne se sent pas en sécurité : chutes à répétition ; Passage plus régulier du personnel pour voir les besoins des résidents qui sont dans leur chambre ; entretien entre les familles et le personnel plus souvent sur la façon de vivre des résidents (comportement) ; les laisser moins longtemps assis à table (des heures) avant

que le repas ne leur soit servi ; plusieurs fois nous avons du réclamer du papier wc et du produit pour se laver les mains ainsi que des serviettes pour s'essuyer

- enquête remplie par la fille de Mme Eglantine BENETEAU qui en peut le faire ; je suis satisfaite du fonctionnement de l'établissement ; les personnel est disponible et accueillant
- la nuit certains résidents H ou F viennent dans ma chambre ; il m'est arrivé de ramasser des coups sur le visage et de me faire insulté ; ceci depuis au moins 1 an et environ une fois par mois et pour cela j'ai peur d'être agressée : je sonne les veilleuses de nuit dans ces cas
- plus d'humanité et de disponibilité
- Je recommanderai l'établissements mais en facilitant dans la mesure du possible l'intégration par les familles, car c'est "une grande maison" en venant régulièrement et en s'intéressant au fonctionnement ; 1)travailler plus sur les cahiers de liaison pour améliorer la communication entre les agents et envers les familles qui souhaitent avoir des informations ; 2) certains résidents se plaignent de la solitude et de la disparité entre les différentes pathologies et la vivacité de chacun ; 3)difficile à organiser mais il faudrait trouver un système pour dynamiser les personnes qui se sentent plus en forme et se trouvent dans un environnement de personne beaucoup plus handicapés (atelier, lecture...) ; 4) les jeux de belotte semblent très appréciés mais ne conviennent pas à tous ; 5) nous avons généralement de bon retour par les personnes qui participent aux animations
- une peu plus d'humanité et de conscience professionnelle de la part du personnel ; une surveillance permanente des résidents serait nécessaire et ne pas s'absenter tous en même temps
- plus d'encadrement, de coordination, de suivi et d'écoute pour l'ensemble du personnel ; il semblerait qu'il y ait un manque de personnel soignant