

Le 11 février 2016

Synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction auprès des familles de résidents de l'USLD Décembre 2015/Janvier 2016

INTRODUCTION

67 familles ont été destinataires des enquêtes.

Sur les 67 enquêtes envoyées, nous avons eu 34 retours soit 51% des questionnaires exploitables et 1 non complétée.

Profil des 34 répondants

-12 ont leurs proches à l'EHPAD de la Providence depuis moins de 1 an, 4 depuis moins de 2 ans, 3 depuis moins de 3 ans et 14 depuis plus de 3 ans.

-73,5% des répondants (25) sont les enfants des résidents, 24% est l'époux ou l'épouse, et 3% est une sœur.

-19 familles ont répondu pour la première fois à l'item « pré-admission et accueil ».

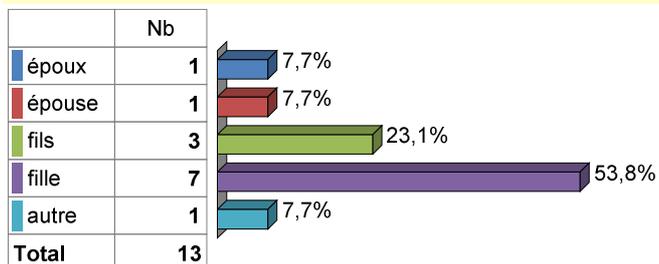
La pré-admission et l'accueil

- sur les 19 familles répondantes, 15 (78,9%) disent avoir choisi l'EHPAD Font-Douce pour leur parent, 16 ont réalisées les démarches d'admission et disent être satisfaites à très satisfaites.

- 12 ont visité l'établissement au préalable et en satisfaites.

- la majorité a reçu le livret d'accueil, et ont pour la plupart été invité aux pots d'accueil et en ont été satisfaites.

Quel est votre lien de parenté avec le résident



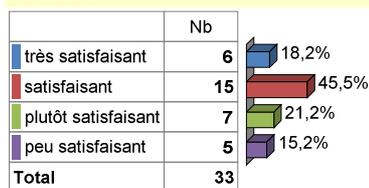
Si 'autre', précisez :

	Nb
AMI	1
Total	1

1- La chambre et le cabinet de toilette (propreté, accessibilité, équipement, température)

33 familles répondantes sur 34, 21 sont satisfaites à très satisfaites des prestations soit 64%, et 12 en sont plutôt à peu satisfaites.

Votre avis



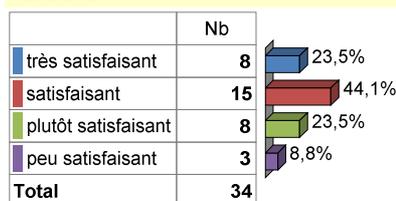
Commentaires cabinet toilette

- manque d'aération (odeurs)
- propreté à revoir ; le ménage n'est jamais fait ! poussière sur les meubles et sous le lit ;
- tablettes roulantes qui collent par la saleté ;
- vitres et fenêtres jamais nettoyés
- satisfaisant pour le ménage de la chambre ;
- moins satisfaisant pour WC et entrée
- souhait d'une chambre particulière
- le ménage complet n'est pas fait régulièrement ; trop de poussière
- chambre sale : moutons sous le lit, poussière sur les meubles ;
- les vitres ne sont jamais faites
- pas d'accès sittelles
- lit parfaitement adapté à l'état de mon mari
- la poussière n'est pas faite régulièrement ;
- les affaires de toilette du résident ne sont pas nettoyées (rasoir électrique, brosse à cheveux)
- chambre très épurée ;
- cuvette toilette ancienne et entartrée ;
- les produits d'hygiène mal rangés, pas d'ordre : obligé de faire état des lieux pour savoir ce qui lui manque à chaque fois
- satisfaite en générale ; peut-être un petit bémol sur l'état de propreté des vitres extérieurs

2- Le linge (lavage, repassage, distribution, présentation vestimentaire...)

Toutes les familles (34) ont répondu : 23 disent être satisfaites à très satisfaites des prestations linge, 8 sont plutôt satisfaites et 4 le sont peu.

Votre avis

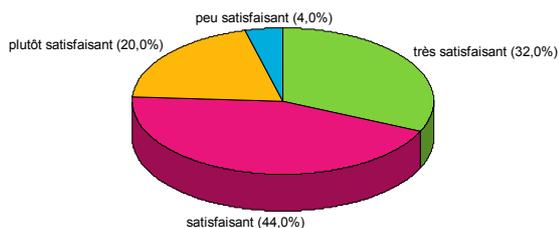


Commentaire linge

- dans le trousseau fourni le 12 février 2015 il manque 6 pantalons pratiquement neuf et 7 paires de chaussettes : signalé au personnel et sans résultats
- lingères très agréables, essaient toujours de satisfaire le résident et sa famille
- erreur de distribution ; fermetures de jupes détériorées
- roulement parfois un peu long : le linge manque
- des vêtements fragiles lavés à température trop élevée
- attention à ne pas perdre les vêtements : déjà arrivé
- pour la gestion du linge, une liste dans la chambre afin que la famille du résident puisse apporter des vêtements en fonction de la saison ou de l'usure
- le placard mal rangé, manque des vêtements, ainsi que des chaussures et souvent dépareillés ; le linge revient du lavage feutré
- perte des vêtements ; repassage peu satisfaisant
- porte quelquefois les robes des autres résidentes
- on retrouve quelquefois ses vêtements sur une autre résidente
- ne retrouve pas les vêtements apportés ; chaussons et chaussures : pas sa pointure

3- Les repas (qualité, possibilité de partager des repas avec votre parent)

La qualité des repas est satisfaisante à très satisfaisante pour 62% des familles sur 25 répondants, plutôt satisfaisante pour 5 familles et 1 est peu satisfaite.



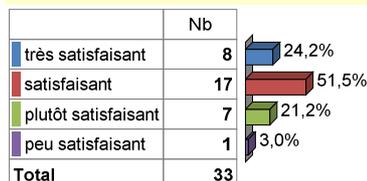
Commentaires repas

- ne participe avec le résident qu'au goûter
- difficile de juger puisque nous assurons le repas de midi à 90% ; d'après le personnel refus du repas du soir : pourquoi ?
- aux sietelles
- attention aux régimes particuliers des malades (soja à la place du lait demandé par le médecin et qui manque plusieurs jours de suite)
- les repas ne sont pas agréables à part ceux des fêtes
- je n'ai pas assisté aux repas
- nous avons participé au repas du jour de l'an et avons été très satisfait de la qualité du repas ainsi que l'accueil qui nous a été réservé
- je n'ai malheureusement pas eu l'occasion de partager un repas avec maman mais j'aimerais être au courant si elle mange bien ou pas
- avons pu partager plusieurs goûters dans la petite salle à manger des mésanges en toute tranquillité : merci

4- Les espaces collectifs : intérieurs et extérieurs

A- les espaces intérieurs (accessibilité, propreté, température, mobilier...)

Votre avis

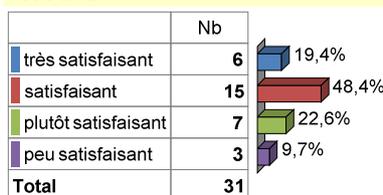


Sur les 33 familles qui ont répondues, 25 soit 76% sont satisfaites des espaces intérieurs, 7 le sont plutôt et 1 en est peu satisfaite.

B- les espaces extérieurs (accessibilité, aménagement, entretien...)

31 familles ont répondu : **Satisfaction générale pour 68% des familles**, 5 sont plutôt à peu satisfaites à 29%

Votre avis

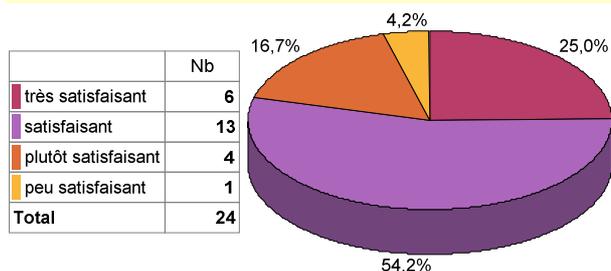


Commentaires espaces collectifs

- vu son état notre parent ne peut pas profiter des espaces intérieurs et extérieurs sans notre aide
- cour intérieure trop petite avec un horizon plus que fermé
- espaces intérieurs pas assez aérés
- manque mobilier extérieur ; rien de particulier à part des végétaux : idée ; une fresque peinte, un peu de couleurs, des jeux de lumières ou d'eau, des mobiliers

5- La vie sociale et les animations (qualité, programme et sa communication, intervenants, horaires des visites...)

Votre avis

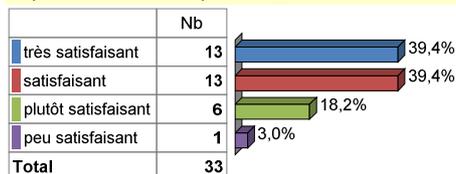


Commentaire vie sociale

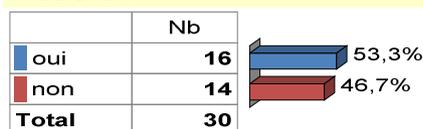
- peu de distraction et d'animation au sein de l'unité
- difficile de juger puisque ma maman ne peut pas participer aux animations
- peu concernée vu l'état de notre mère
- ma mère n'est plus capable de suivre ces activités mais nous avons été sensibles au fait que lors de la messe de Noël, vous avez pensé à l'y emmener
- amélioration des activités mais le nombre reste encore insuffisant
- peu ou pas de communication avec les intervenants ; pas assez de divertissements pour les résidents (jeux, musique, télé)
- vu que ma mère se renferme sur elle-même et ne va pas vers les autres il serait bien dans la mesure du possible, de l'inciter à participer aux diverses activités et sorties
- comme le résident ne peut pas s'exprimer, je ne suis pas mise au courant s'il fait des activités
- très bien
- malheureusement maman ne participe plus guère, merci quand même de la solliciter

6- L'accueil et la communication

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

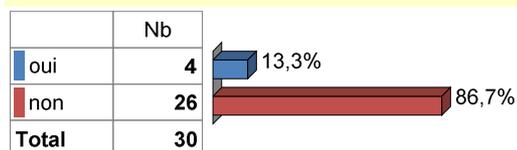


Connaissez-vous le référent soignant de votre parent et ses missions ?

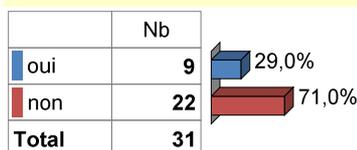


Sur les 30 familles répondantes, plus de la moitié ne connaît pas le référent soignant et ses missions.

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



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



Sur les 31 familles répondantes, la majorité ne connaît pas les représentants des familles au Conseil de la Vie Sociale et le rôle du CVS.

Moyens communications plus adaptés

- Panneau d'affichage x23
- Journal interne x16
- Réunions avec la direction et le personnel x8
- Conseil de la vie sociale x3
- Rencontres avec d'autres résidents x1
- Autres x2

Commentaires accueil et communication

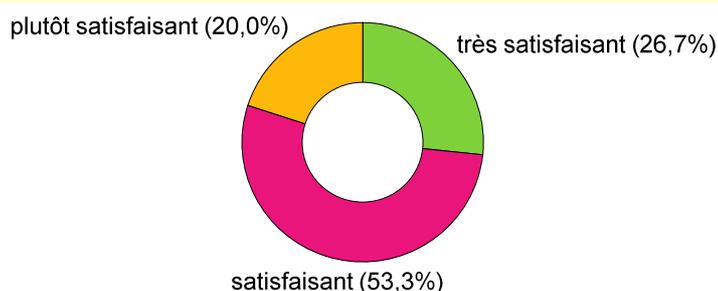
- absence de personnel qualifié dans la tranche d'horaire (14h30 - 15h) à plusieurs reprises
- certaines infirmières sont gentilles et comprennent notre souffrance mais par contre d'autres devraient prendre des leçons de diplomatie
- pas assez de dialogue avec le personnel qui s'occupe des résidents ; Réponses à nos questions trop rapides et peu satisfaisantes
- e.mail
- la référente de maman a changé, nous n'avons pas été encore présenté, j'aimerais avoir plus de communication avec elle, concernant son état de santé, ses activités, ses sorties même si ce n'est pas dans les attributions de la référente ; je ne veux pas à chaque fois que je veux des renseignements rappeler l'infirmière ou le médecin : merci
- je ne connais pas le référent soignant de mon épouse aux mésanges
- plusieurs visites et toujours à la recherche du personnel, nous avons l'habitude : maintenant nous patientons

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...)

Sur les 30 familles répondantes, la majorité est globalement satisfaite des soins, de la prise en charge de la douleur, des soins d'hygiène et de l'attention portée à l'aspect vestimentaire.

Votre avis sur les soins

	Nb
très satisfaisant	8
satisfaisant	16
plutôt satisfaisant	6
peu satisfaisant	0
Total	30



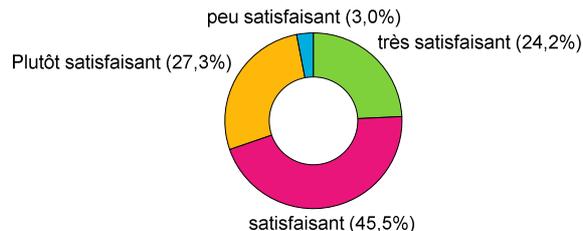
Commentaires soins

- nous sommes très peu au courant des changements de médicaments ou soins sur la personne, les infirmières ne disent rien, pour connaître un changement nous devons consulter un médecin qui ne mérite pas d'être dérangé pour une information parfois quelconque.
- manque de communication avec le paramédical (psychologue, ergothérapeute)
- depuis le levé de sieste jusqu'au couché, ma mère n'est pas changée (sauf si elle a eu des selles que le personnel en est averti) Il me semble qu'une vérification en milieu d'après-midi serait souhaitable ; La tenue n'est pas toujours adaptée au temps (manche courte en hiver) même si globalement elle est correcte
- personnel très attentif et compétent
- ne peut juger, tout est effectué en dehors des visites
- je n'ai aucune information sur la prise en charge médical

8 - SATISFACTION GENERAL

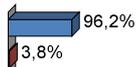
votre avis satisfaction générale

	Nb
très satisfaisant	8
satisfaisant	15
Plutôt satisfaisant	9
peu satisfaisant	1
Total	33



Recommanderiez-vous cet établissement

	Nb
oui	25
non	1
Total	26



23 familles sur les 33 répondants sont satisfaites à très satisfaites de l'établissement et 10 en sont plutôt à peu satisfaites, 25 sur 26 famille recommanderaient l'EHPAD.

LES POINTS FORTS DE L'ETABLISSEMENT

- personnel aide-soignant disponible, agréable et souriant répondant aux besoins de la personne âgée.
- Personnel médical présent
- personnel adapté et abordable pour les familles
- Personnel accueillant ;
- personnel à l'écoute ;
- le personnel est formidable (aide-soignante, infirmière, accueil...)
- personnel souriant et à l'écoute autant des résidents que de la famille
- gentillesse du personnel
- accueil du personnel ;
- accueil chaleureux,
- très bon accueil : BERTON
- équipe soignante toujours à l'écoute et soucieuse du bien être de notre maman - LA FILLE DANIELLE DUBOIS
- personnel sympathique
- personnel aimable, serviable, respectueux, poli et souriant
- l'accueil ;
- l'accueil ;
- l'accueil des personnes extérieures ;
- personnel agréable ;
- le lien et le respect du personnel envers les résidents

- Les infirmières, les aides-soignantes, les docteurs, aussi, bien sûr, veillent avec efficacité au bien être de chacun ; je peux qu'admirer leur dévouement et les remercie
- très bonne prise en charge des résidents

- Propreté
- la propreté de l'établissement ;
- propreté ;
- le site ;
- la clarté ;
- les chambres dotées de cette grande baie vitrée donnant sur la nature ;
- les locaux sont clairs et en état ;
- locaux sécurisants
- Repas copieux ;
- Les demandes sont globalement satisfaites
- l'organisation
- animations variées
- si problème tout est sur place ou à proximité

LES POINTS FAIBLES DE L'ETABLISSEMENT

- encadrement insuffisant en début d'après midi
- je dois signaler également beaucoup de dégâts sur les objets apportés par nous sans jamais un mot d'excuse, ca peut arriver de casser quelque chose, la moindre politesse est de s'excuser (TV récente HD pied cassé, cadre, poste radio cassé, colonne ventilateur) tout cela coute cher et nos moyens sont faibles maintenant
- Difficile de juger l'ensemble de l'EHPAD quand on ne connait que le service alzheimer
- Aucun service de nettoyage dans les chambres ; j'ai parfois honte de voir la poussière qui s'accumule sur les meubles ; et sur les vitres les traces de doigts servent de rideau ; Ce n'est pas aux aides-soignantes de faire le ménage, elles n'ont pas le temps et ce n'est pas leur travail.
- Gros manque de personnel de nettoyage des chambres ; ce n'est pas aux aides-soignantes de faire cela ; elles n'ont pas le temps, elles ont bien autre chose à faire et ce n'est pas leur travail
- manque de personnel à certains moments ; manque de communication entre l'établissement et la famille
- manque de personnel
- pour ces malades particuliers, un effectif supplémentaire serait le bienvenu (ex; il faudrait 2 personnes pour une aide à la marche de notre mère, et c'est impossible par manque de personnel)
- Métier dur et épuisant ; Plus de personnel serait souhaitable
- manque de communication
- manque de communication
- Propreté des chambres ; Vétusté (mur percé dans la chambre) ; manque d'isolation : de l'air entre par les fenêtres ; Chauffage : difficile à contrôler
- odeur à l'arrivée ; la chambre toujours fermée (donc à la recherche d'une personne pour l'ouvrir, perte de temps, surtout quand nous sommes avec le résident) ...mais nous comprenons la démarche
- manque d'activités pour les résidents valides
- je n'en ai pas de crucial à vous désigner : merci