



EHPAD Résidence Puy Martin
Impasse Puy Martin
87410 Le Palais-sur-Vienne
05.55.04.43.00
res.puymartin-lepalais@wanadoo.fr

Date de création : 23/04/2019

ENQUETE AUPRES DES FAMILLES (via les référents familiaux)

EHPAD Résidence Puy Martin

44 réponses (53,66% du nombre de réponses attendues)

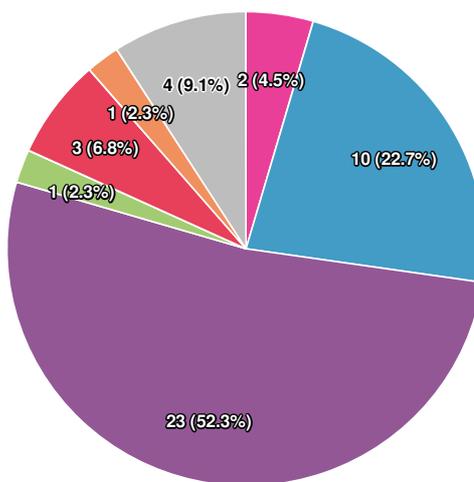
Période : du 20/05/2019 au 05/06/2019

44 réponses (53,66% du nombre de réponses attendues)

QUELQUES INFORMATIONS

1. Quels sont les liens qui vous unissent à la personne pris en charge à l'EHPAD ?

44 réponses (53,66% des répondants)



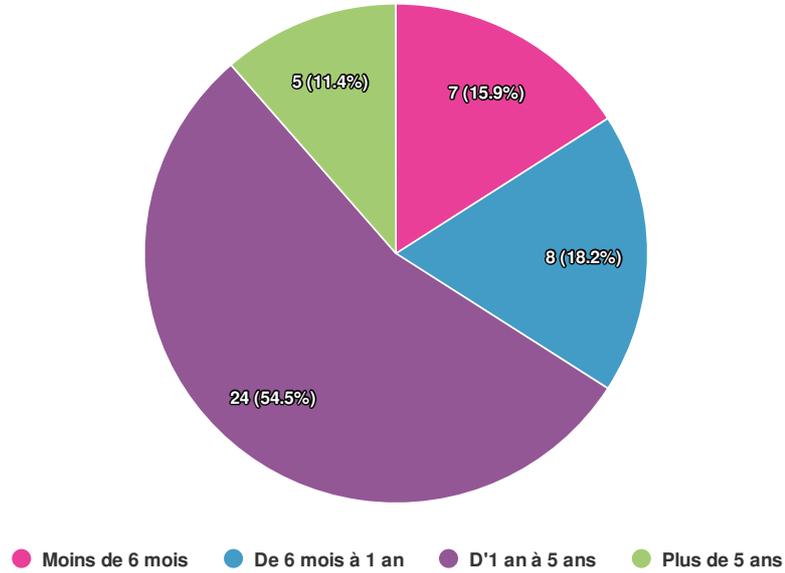
● Conjoint(e)
 ● Fils
 ● Fille
 ● Petit-fils ou Petite-fille
 ● Frère ou soeur
 ● Neveu, nièce, cousin, cousine
● Tuteur/tutrice
 ● Autre

Autres :

- fille
- Bru
- fille et tutrice
- filleul (personne de confiance)

2. Depuis combien de temps votre parent est hébergé à la résidence Puy Martin?

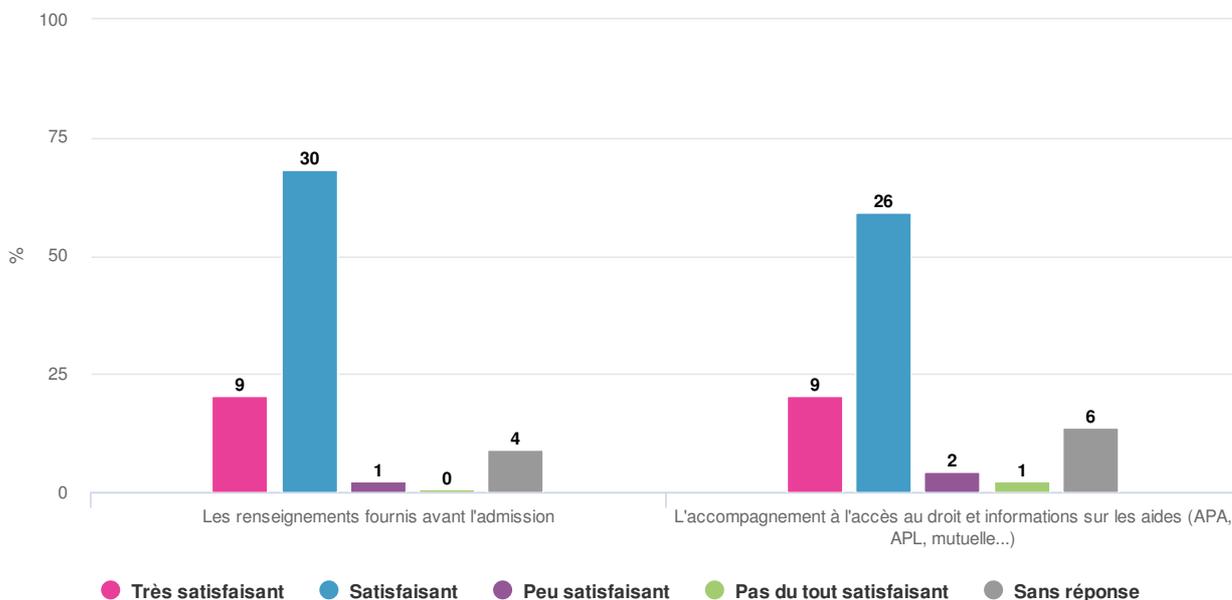
44 réponses (53,66% des répondants)



INFORMATIONS ET DEMARCHE D'ADMISSION

3. Quel est votre niveau de satisfaction sur :

40 réponses (48,78% des répondants)



Résultats par sous-questions :

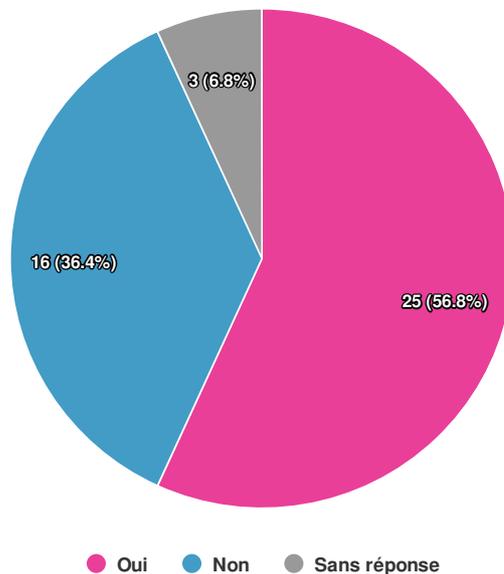
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Les renseignements fournis avant l'admission	9 (20,5%)	30 (68,2%)	1 (2,3%)	0 (0%)	4 (9,1%)
L'accompagnement à l'accès au droit et informations sur les aides (APA, APL, mutuelle...)	9 (20,5%)	26 (59,1%)	2 (4,5%)	1 (2,3%)	6 (13,6%)
Répartition des réponses	18 (20,5% des réponses)	56 (63,6% des réponses)	3 (3,4% des réponses)	1 (1,1% des réponses)	10 (11,4% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- L'entrée à l'ehpad a été proposée par Rebeyrol
- j'avais déjà fait les démarches
- Se n est pas moi qui est fait les démarches
- aucune information
- Pas d'infos concernant le fonctionnement. Médecin, coiffeur, animations ...
- Les renseignements m'ont été fournis par une assistante sociale de Chastaing.
- questionnaire complété par la fille et le fils de la résidente
- A qui doit-on s'adresser pour l'accompagnement sur les aides

4. Vous a-t-on proposé la visite de l'établissement ?

41 réponses (50% des répondants)

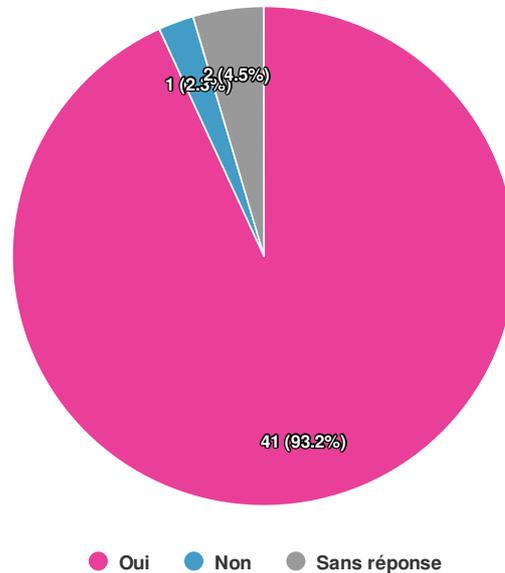


Historique des commentaires "Si non, précisez :" :

- que sa future chambre
 - uniquement celle d'une chambre
 - Beaucoup trop succincte car la personne d'accueil ne pouvait pas répondre à mes questions.
 - rapidité dans l'admission donc pas eu de visite préalable
 - visite minimale
 - admission de ma mère en urgence, compte tenu de son état
 - Proposition rapide.
 - Personne ne nous a proposé une visite que nous aurions appréciée.
-

5. Vous a-t-on remis et expliqué l'ensemble des documents de l'établissement (livret d'accueil, contrat de séjour et règlement de fonctionnement) ?

42 réponses (51,22% des répondants)

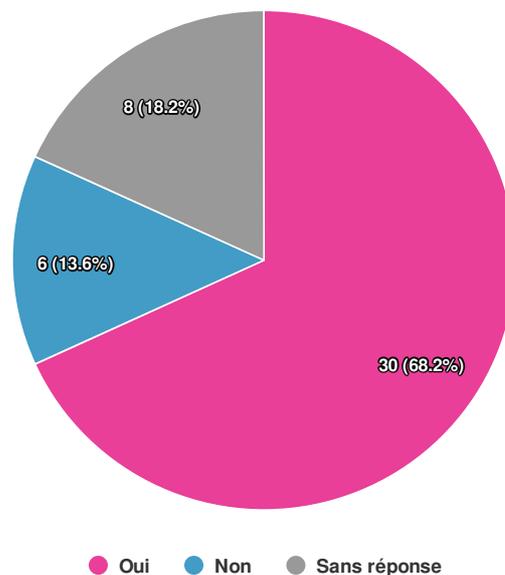


Historique des commentaires "Si non, précisez :" :

- remis mais pas expliqué
- Juste le règlement de fonctionnement.
Contrat signé en 2019 mais pas de copie.

6. Connaissez-vous les différentes instances auxquelles vous pouvez participer ou vous faire représenter (Conseil de Vie Sociale, Assemblée générale des familles)

36 réponses (43,9% des répondants)



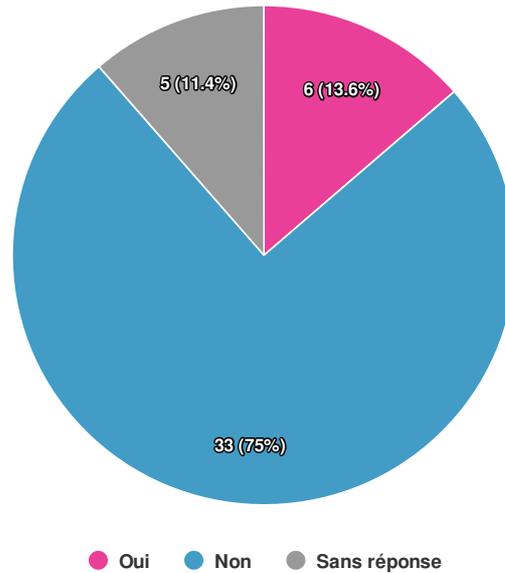
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- mais je n'ai pas envie de participer. Trop lourd pour moi!!!

- Horaires non adaptés aux personnes qui travaillent
- Oui, grâce aux informations données par l'Ehpad de Feytiat.
- par mail

7. Connaissez-vous les représentants des familles qui participent au CVS ?

39 réponses (47,56% des répondants)



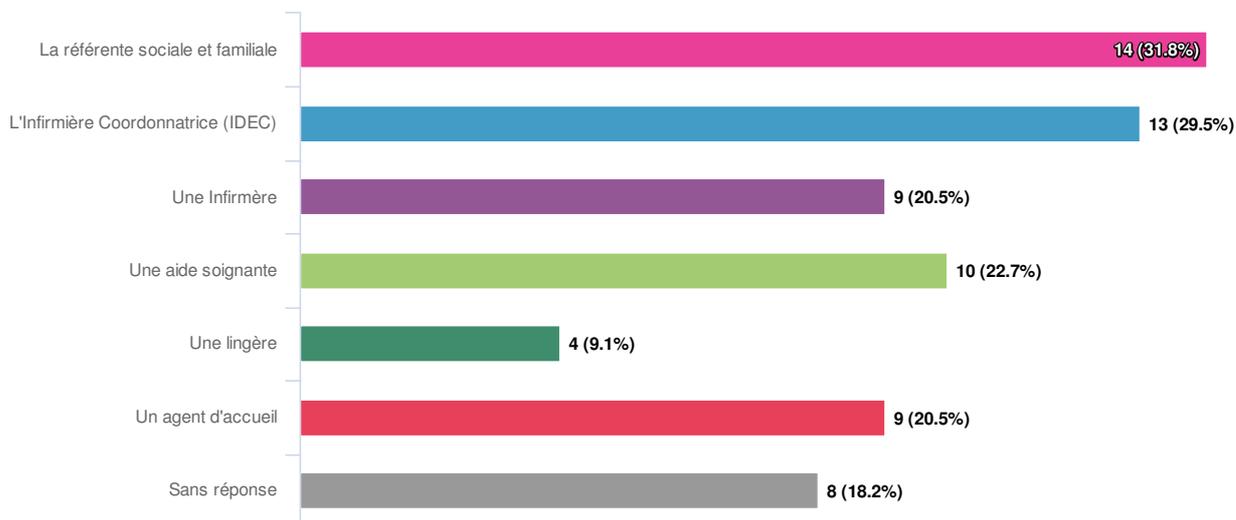
Historique des commentaires "Commentez votre réponse :"

- je connais une représentante croisée dans le couloir et qui visitait également sa mère.
- 1 personne avec qui nous bavardons dans les couloirs
- Oui je sais qu'ils existent mais je ne les connais pas personnellement
- Je n'ai pas encore participé aux réunions.

L'ADMISSION DE VOTRE PARENT A L'EHPAD

8. Le jour de l'entrée à l'EHPAD, par qui avez-vous été accueillis ? (plusieurs réponses possibles)

36 réponses (43,9% des répondants)

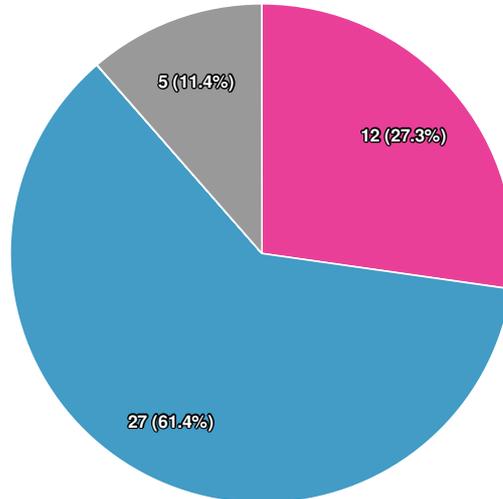


Historique des commentaires "Commentaires et suggestions :" :

- l'accueil a été très convenable
- très bon accueil.,chaleureux à tous les égards
J'ai perçu que ma mère se sentait tout de suite à l'aise et rassurée
- Très bon accueil
- Excellent accueil.
- cela fait dix ans
- Depuis 4 ans, je ne me rappelle plus.
- il serait souhaitable que l'accueil soit fait par l'IDEC

9. Comment avez-vous perçu en général l'accueil réservé à votre parent le jour de l'admission ?

39 réponses (47,56% des répondants)



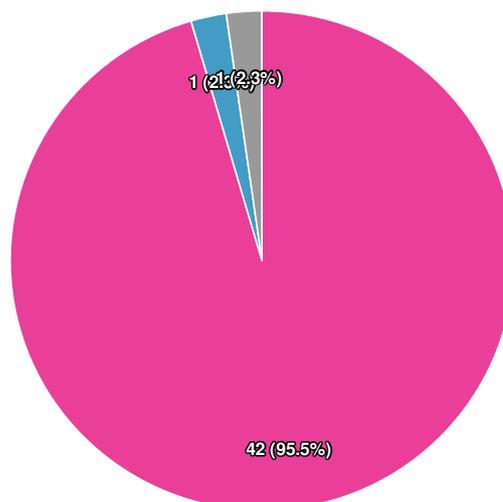
● Très satisfaisant ● Satisfaisant ● Peu satisfaisant ● Pas du tout satisfaisant ● Sans réponse

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- voir ci dessus
- correct
- Le cadeau de bienvenue a été apprécié.

10. Avez-vous eu le libre choix des intervenants médicaux et paramédicaux (médecin traitant, kinésithérapeute, pédicure) ?

43 réponses (52,44% des répondants)

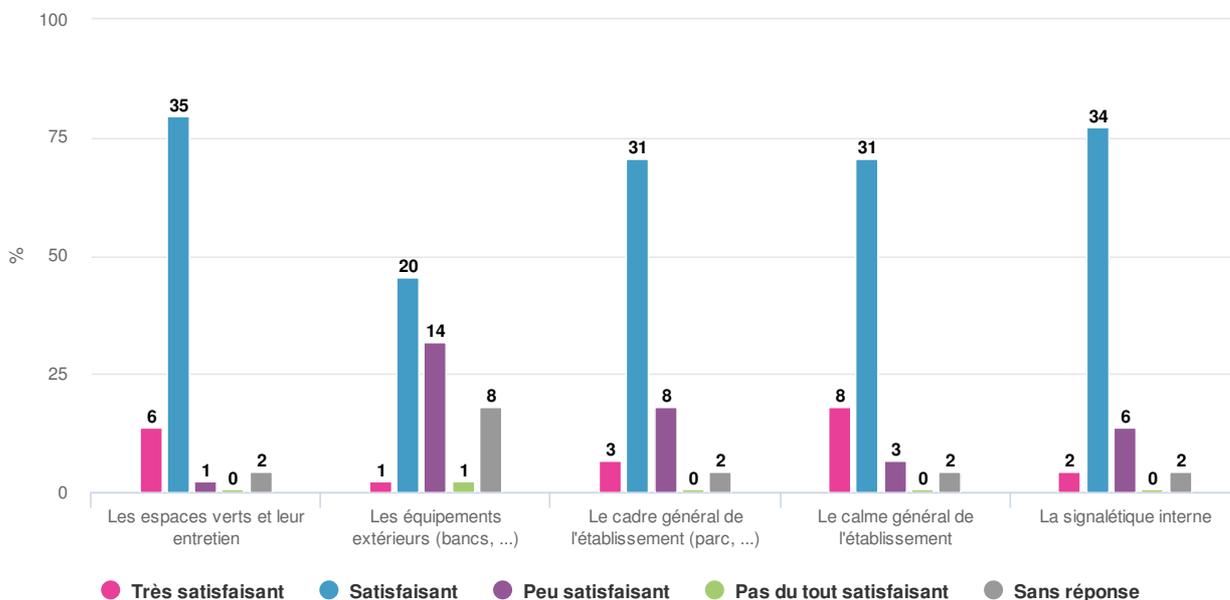


● Oui ● Non ● Sans réponse

LE CADRE ET LA VIE QUOTIDIENNE

11. Comment qualifieriez vous l'environnement :

42 réponses (51,22% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Les espaces verts et leur entretien	6 (13,6%)	35 (79,5%)	1 (2,3%)	0 (0%)	2 (4,5%)
Les équipements extérieurs (bancs, ...)	1 (2,3%)	20 (45,5%)	14 (31,8%)	1 (2,3%)	8 (18,2%)
Le cadre général de l'établissement (parc, ...)	3 (6,8%)	31 (70,5%)	8 (18,2%)	0 (0%)	2 (4,5%)
Le calme général de l'établissement	8 (18,2%)	31 (70,5%)	3 (6,8%)	0 (0%)	2 (4,5%)
La signalétique interne	2 (4,5%)	34 (77,3%)	6 (13,6%)	0 (0%)	2 (4,5%)
Répartition des réponses	20 (9,1% des réponses)	151 (68,6% des réponses)	32 (14,5% des réponses)	1 (0,5% des réponses)	16 (7,3% des réponses)

Historique des commentaires "Commentaires et suggestions éventuelles ." :

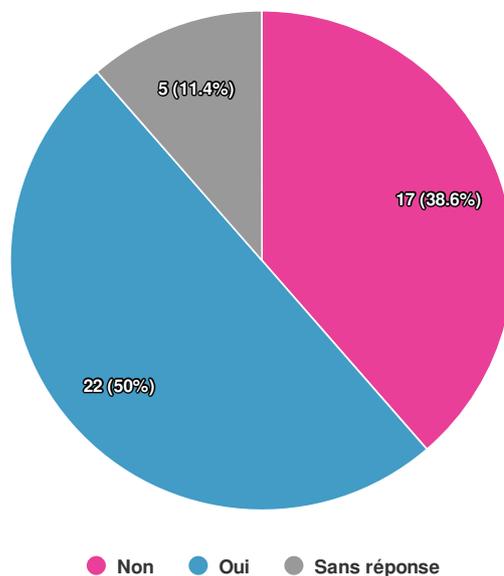
- manque de bancs en bon état à l'extérieur
- Parc non adapté aux pmr, il faut franchir une porte et un seuil.souvent cette porte est fermée.
- accès a l'extérieur (espace vert) difficile
- il faudrait plus de bancs

on entend crier des résidents ce n'est très agréable pour le résidents et les visiteurs
que les inscriptions soient écrites en plus gros

- Manque de bancs.
- Le parc est peu agréable est difficile pour les fauteuils roulants
- pose de bancs et de sièges sur la terrasse en intersaison
- L'EHPAD est mal indiqué dans la ville.

12. Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par les mauvaises odeurs ?

39 réponses (47,56% des répondants)

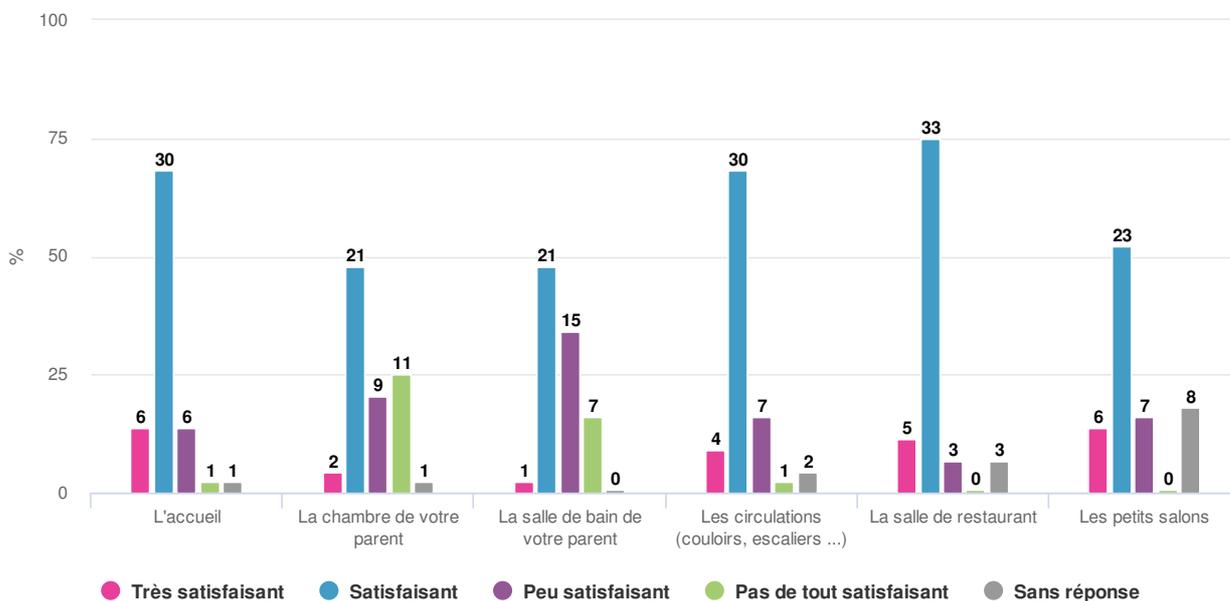


Historique des commentaires "Si oui, précisez .":

- urine
- Cela arrive quelques fois du côté des ascenseurs, secteur Limousin.
- odeur d'urine
- Certains jours oui
- qqefois ,à cause des toilettes dans la salle de bains qui est mal ventilée
Uniquement dans la chambre ,pas dans les couloirs et les parties communes
- Quand on passe la porte d'entrée une odeur peu agréable
- mauvaises odeurs dans les parties communes qui je pense sont dues au stockages
- résident semi-incontinent non changé régulièrement, hygiène corporelle déplorable : oreilles non lavées, mains non lavées (excréments sous les ongles par exemple et on laisse le résident manger comme ça), sans parler des cheveux collés par la saleté. Y a t-il réellement une aide à la toilette?
- au niveau des ascenseurs odeurs d'urine
- mais rarement et pour des raisons compréhensives
- odeur des egouts dans le passage et odeurs du linge souillé selles
- Oui mais cela à l'air de s'arranger.
- Quelquefois oui
- parfois, toutefois peu fréquemment
- surtout au rdc au niveau de l'ascenseur
- oui, au niveau -1
- Fortes odeurs d'urine

13. Comment qualifieriez vous la propreté des locaux :

43 réponses (52,44% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas de tout satisfaisant	Sans réponse
L'accueil	6 (13,6%)	30 (68,2%)	6 (13,6%)	1 (2,3%)	1 (2,3%)
La chambre de votre parent	2 (4,5%)	21 (47,7%)	9 (20,5%)	11 (25%)	1 (2,3%)
La salle de bain de votre parent	1 (2,3%)	21 (47,7%)	15 (34,1%)	7 (15,9%)	0 (0%)
Les circulations (couloirs, escaliers ...)	4 (9,1%)	30 (68,2%)	7 (15,9%)	1 (2,3%)	2 (4,5%)
La salle de restaurant	5 (11,4%)	33 (75%)	3 (6,8%)	0 (0%)	3 (6,8%)
Les petits salons	6 (13,6%)	23 (52,3%)	7 (15,9%)	0 (0%)	8 (18,2%)
Répartition des réponses	24 (9,1% des réponses)	158 (59,8% des réponses)	47 (17,8% des réponses)	20 (7,6% des réponses)	15 (5,7% des réponses)

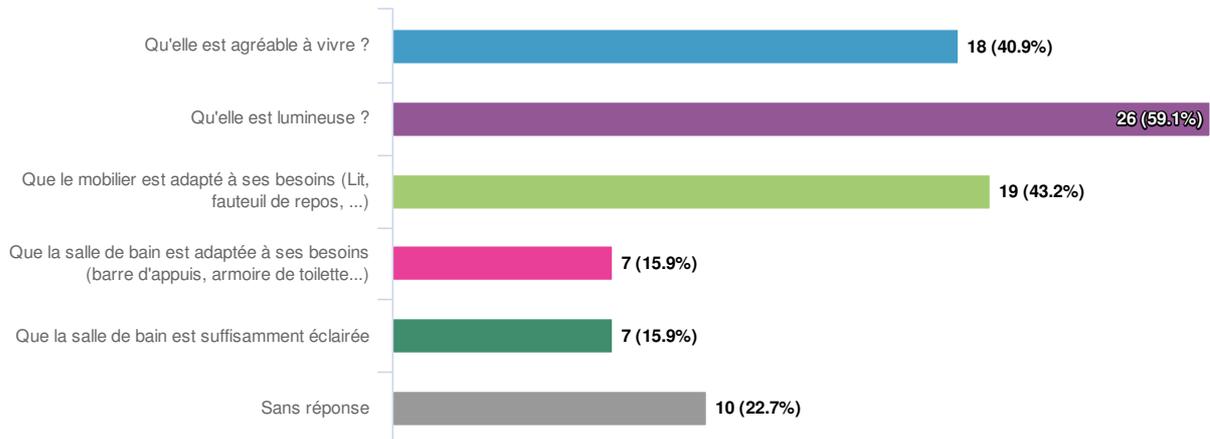
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- ménage sous le lit pas fait, poussière, rideaux sales,
- Il y a eu une amélioration par rapport à l'an dernier où les araignées "dévoraient" les plafonds et la résidente ! Reste les vitres qui devraient se faire plus souvent ! Personnellement j'ai dû le faire moi-même pour ma mère.
- Pas connaissance de petits salons
- entretien de la salle de douche-sanitaire déplorable. L'urine peut rester par terre plusieurs heures. Nous avons fait l'expérience suivante : le flacon de produit douche était souillé par des excréments. Nous avons laissé en l'état pour confirmer nos doutes sur l'hygiène et le soin apporté aux résidents. Après plus d'1 semaine, le flacon était toujours dans le même état.....
- je ne connais pas les petits salons
- Quel est le protocole de nettoyage de la chambre : quand, qui, comment ?
- Après avoir fait constaté le 25 mars l'état de la chambre, rien à signaler.
- La chambre
- petit salon dans un passage limité en chaise et équipement tel que frigo défaillant
- A voir salle de bain car pas de chauffage depuis mon arrivée.?

- Le ménage sous les lits est très mal fait mais amélioration depuis quelques temps ! car problème signalé.

14. Que diriez-vous de la chambre de votre parent (plusieurs réponses possibles)

34 réponses (41,46% des répondants)

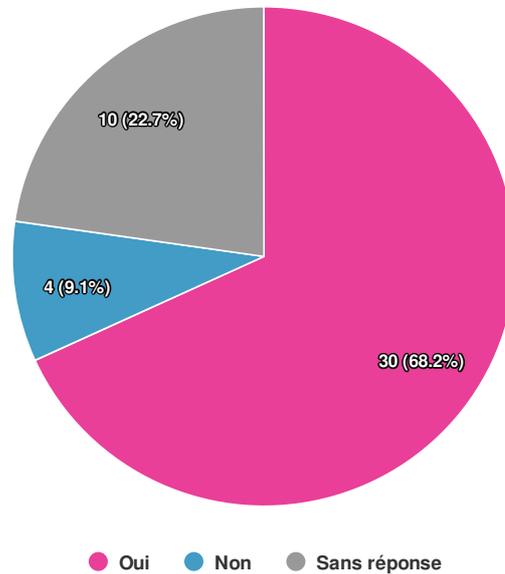


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- mobilier très vieux
- Chambre agréable mais trop exposée au soleil, même le soleil d'automne rasant est très gênant pour une personne qui ne peut seule baisser les stores et ne peut pas non plus communiquer verbalement. Prévoir une vraie clim dans chaque chambre dans le futur Ehpad ! (prévoir sur les sommes allouées par l'UE)
- La salle de bain manque d'éclairage et il manque aussi des étagères de rangements pour les produits
- La chambre et la salle de bain sont agréables quand les locaux sont propres
- Je trouve la salle de bains un peu vétuste. Les wc pour 2 résidents dans la salle de bains sont mal ventilés, ce n'est pas agréable.
mais ma mère s'y trouve très bien et c'est cela qui m'importe.
- Pour améliorer le confort de mon père, nous avons acheté un fauteuil de repos, un tabouret de douche. Une lampe sur le bureau afin de prendre le repas du soir.
- équipement minimaliste mais chambre spacieuse pour un seul résident
- Très mauvais agencement de cette chambre double. Accès télévision parallèle au lit ??? le soir ma maman doit tourner sa tête si elle veut voir.
Fils téléphone et sonnette beaucoup trop courts.
- obsolète
- Le lit peu confortable. Fauteuil pas adapté sans confort.
- c'est une chambre qui est double, qui pourrait être mieux agencée c'est pour cela que nous ne pouvons pas répondre véritablement à cette question
- maman toujours en fauteuil roulant ne se sert pas de la sdb
- Très triste
- Le lavabo n'est pas adapté pour une personne en fauteuil + pas d'armoire de toilette. Les affaires sont posées en vrac sur le lavabo et les petites étagères.
- salle de bain inadaptée (PMR)
- La chambre aurait besoin d'une remise en état: papier peinture
- pièce à rafraîchir
- pas de fauteuil relax et éclairage individuel cassé
- Salle de bain adaptée mais chauffage insuffisant.
- Douche inaccessible pour une personne handicapée avec la petite marche.

15. Avez-vous le sentiment que votre parent se sent en sécurité à l'EHPAD

34 réponses (41,46% des répondants)

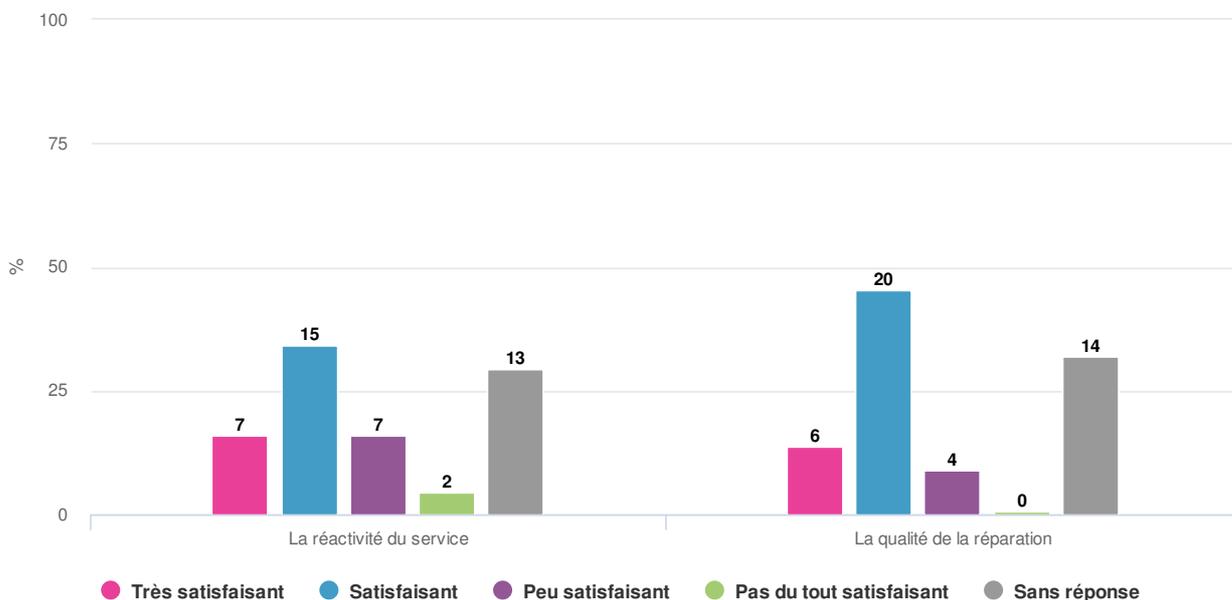


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- La résidente ne peut s'exprimer, mais il n'y a pas trop de déambulations à son étage.
 - On peut dire oui dans la mesure où il ne réalise pas bien où il est
 - c'est net .et elle le dit
 - Avec la téléassistance installée par l'établissement
 - très gêné par le changement régulier des intervenants (réponse régulière à chaque demande: je ne sais pas , je vais demander et aucun suivi !!!)
 - Pour être en sécurité il faudrait impérativement que la sonnette soit à porté de ma maman. Elle est en fauteuil roulant et ne peut parfois pas y accéder. Idem pour le téléphone.
 - quand elle entend crier elle nous parle de son inquiétude à ce sujet
 - Oui si l'intervention des intervenant est rapide
 - je le suppose...
 - Oui et non. Il manque de personnel. Lorsque notre parent sonne il faut attendre un certain temps avant qu'un agent arrive ! Il faut espérer que ce ne soit pas une urgence.
 - le délai d'attente lors de l'activation de la sonnette est très long.
-

16. En cas de demande de petites interventions, réparations dans la chambre de votre parent, quel est votre regard sur :

31 réponses (37,8% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La réactivité du service	7 (15,9%)	15 (34,1%)	7 (15,9%)	2 (4,5%)	13 (29,5%)
La qualité de la réparation	6 (13,6%)	20 (45,5%)	4 (9,1%)	0 (0%)	14 (31,8%)
Répartition des réponses	13 (14,8% des réponses)	35 (39,8% des réponses)	11 (12,5% des réponses)	2 (2,3% des réponses)	27 (30,7% des réponses)

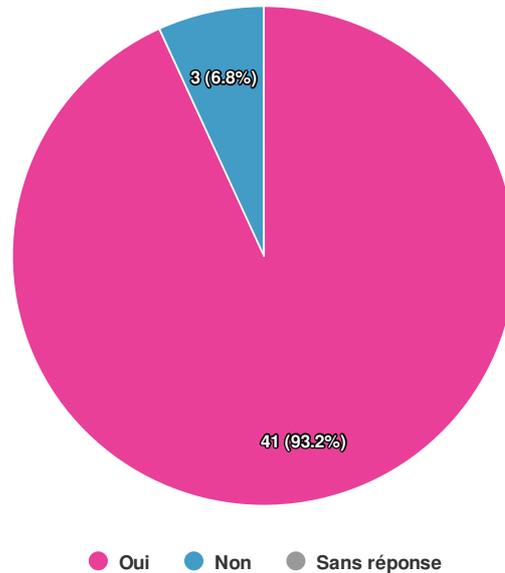
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- pas encore de demandes
- Il a fallu trois ans pour qu'un des volets roulants soit correctement réparé ! Et l'autre a été changé car j'ai du insister pour cela.
- Intervention effectuée rapidement suite à réclamation
- Je ne sais pas
- pas eu l'occasion de faire intervenir
- réactivité variable
- Une semaine d'attente !

RESTAURATION

17. Prenez-vous régulièrement connaissance des menus proposés (affichage, petit journal) ?

44 réponses (53,66% des répondants)

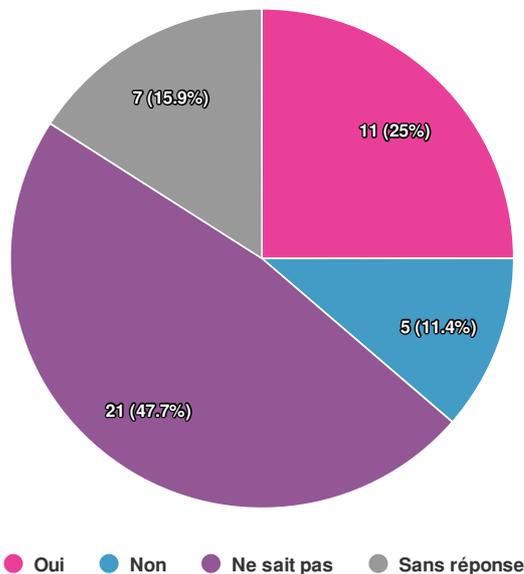


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- les repas semblent tout à fait équilibrés
- Mais on ne sait pas si c'est toujours ceux qui sont mentionnés qui sont servis
- uniquement lors de visites .Les menus me semblent variés et convenables
- Je le communique à mes soeurs par photos
- Petit journal lors des visites
- repas mixés impossible de savoir vraiment ce qu'elle mange . dessert ?
- Sur le petit journal.
- petit journal très utile
- Les menus proposés en dessert, via le petit journal, sont une fois sur 5 respectés.
- J'apprécie beaucoup le petit journal.

18. Pensez-vous que les goûts et les envies de votre parent sont respectés ?

37 réponses (45,12% des répondants)

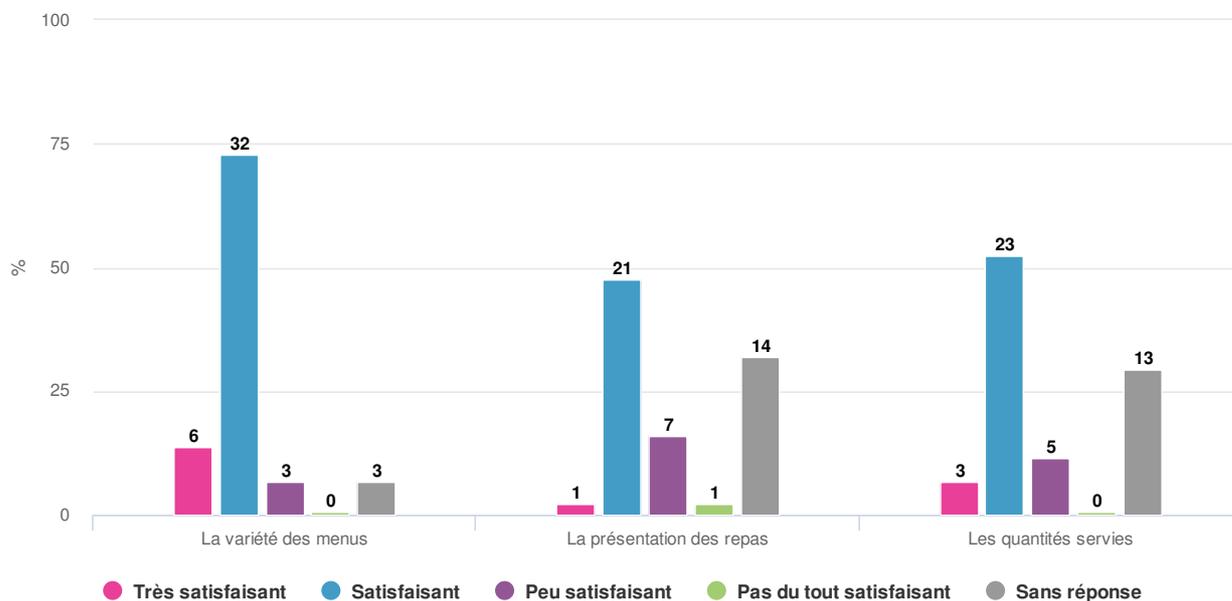


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ma mère ne se rappelle plus ce qu'elle a mangé ,mais nous dit souvent que c'était bon
 - Pour une personne alitée qui ne peut s'exprimer, penser à lui donner à boire correctement à chaque repas, sans aller trop vite..... EN FAISANT ATTENTION A SON POSITIONNEMENT DANS LE LIT ET MEME AU FAUTEUIL !
 - Difficile à dire.Peut-être que.....
Ma mère aimerait avoir plus de fruits frais et de saison.
 - pas assez de cuisine classique et surtout cuisine trop épicée
 - Ma mère comme beaucoup de personnes atteintes d'Alzheimer a du mal à exprimer ses goûts et ses envies.
 - parfois
-

19. Quel regard portez-vous sur :

41 réponses (50% des répondants)



Résultats par sous-questions :

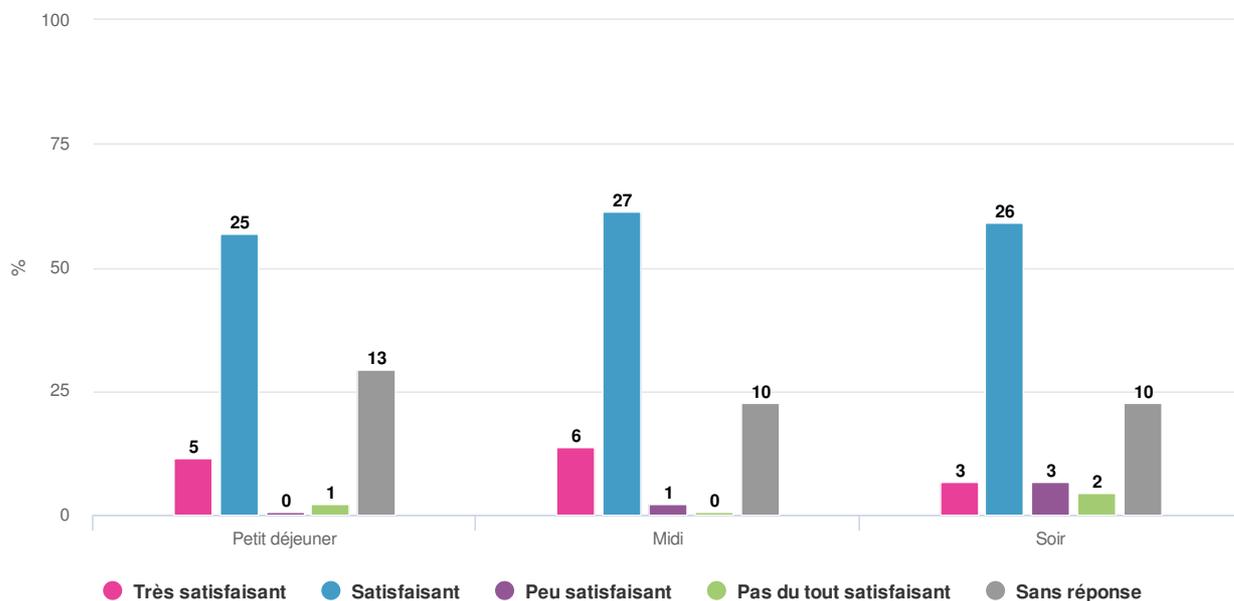
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La variété des menus	6 (13,6%)	32 (72,7%)	3 (6,8%)	0 (0%)	3 (6,8%)
La présentation des repas	1 (2,3%)	21 (47,7%)	7 (15,9%)	1 (2,3%)	14 (31,8%)
Les quantités servies	3 (6,8%)	23 (52,3%)	5 (11,4%)	0 (0%)	13 (29,5%)
Répartition des réponses	10 (7,6% des réponses)	76 (57,6% des réponses)	15 (11,4% des réponses)	1 (0,8% des réponses)	30 (22,7% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- r.a.s.
- la présentation des repas peut être à mon avis facilement améliorée parfois les quantités sont à revoir (3 feuilles de salade dans un ramequin - feuilles flétries - sans vinaigrette) d'autre part pour les personnes qui sont malvoyantes ce serait bien que le personnel puisse leur dire ce qu'ils ont à manger. Parfois les menus ne sont pas adaptés aux problèmes des personnes (ex : troubles digestifs).
- Je n'assiste pas au repas
- Des repas partagés avec mon père seraient appréciables lors d anniversaire ou dimanche
- Quantités très irrégulières vaisselle pas toujours propre
- Petit bémol pour les repas du soir qui parfois ne correspondent pas. Il manque souvent le fromage.
- nous ne sommes pas la au moment des repas
- Pour mon père, je pense que la quantité servie le soir est peu être un peu trop importante et pourrait être remplacé par une compote
- mais très souvent, menus non adaptés au très grand age des résidents
- certains soirs quantités insuffisantes;
le goûter est limité à une simple boisson :il pourrait etre proposé un entremet, une compote un gâteau ou un fruit;

20. Que pensez-vous des horaires de repas ?

31 réponses (37,8% des répondants)



Résultats par sous-questions :

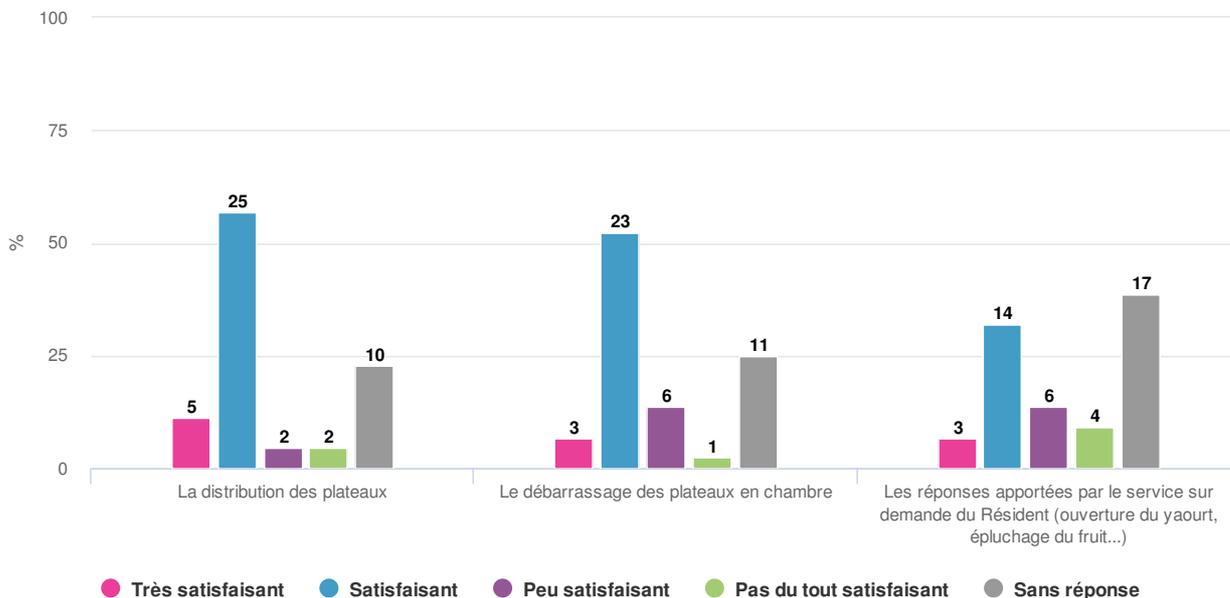
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Petit déjeuner	5 (11,4%)	25 (56,8%)	0 (0%)	1 (2,3%)	13 (29,5%)
Midi	6 (13,6%)	27 (61,4%)	1 (2,3%)	0 (0%)	10 (22,7%)
Soir	3 (6,8%)	26 (59,1%)	3 (6,8%)	2 (4,5%)	10 (22,7%)
Répartition des réponses	14 (10,6% des réponses)	78 (59,1% des réponses)	4 (3% des réponses)	3 (2,3% des réponses)	33 (25% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- petit déjeuner un peu trop tôt ainsi que le dîner car la soirée est longue
- Repas servi à partir de 17h45, un peu tôt. Intervalle de 13h30 entre repas du soir et petit déjeuner
- Pour le soir les résidents devraient manger dans la salle de restauration pour éviter l'isolement
- je ne les connais pas précisément
- repas du soir servi trop tôt surtout en cette saison
- Le repas du soir est servi trop tôt.
- le soir un peu plus tard car il fait encore jour 19h15 ce serait pas mal
- Les horaires ont l'air de convenir à mon père
- Trop d'attente.
- Petit déjeuner servi trop tard. Midi attente trop longue en salle.
- Petit déjeuner froid.

21. Quel regard portez-vous la qualité du service des repas en chambre ? (L'agent hôtelier est chargé de la distribution des plateaux et du débarrassage en apportant des petits attentions sur demande du résident)

34 réponses (41,46% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La distribution des plateaux	5 (11,4%)	25 (56,8%)	2 (4,5%)	2 (4,5%)	10 (22,7%)
Le débarrassage des plateaux en chambre	3 (6,8%)	23 (52,3%)	6 (13,6%)	1 (2,3%)	11 (25%)
Les réponses apportées par le service sur demande du Résident (ouverture du yaourt, épluchage du fruit...)	3 (6,8%)	14 (31,8%)	6 (13,6%)	4 (9,1%)	17 (38,6%)
Répartition des réponses	11 (8,3% des réponses)	62 (47% des réponses)	14 (10,6% des réponses)	7 (5,3% des réponses)	38 (28,8% des réponses)

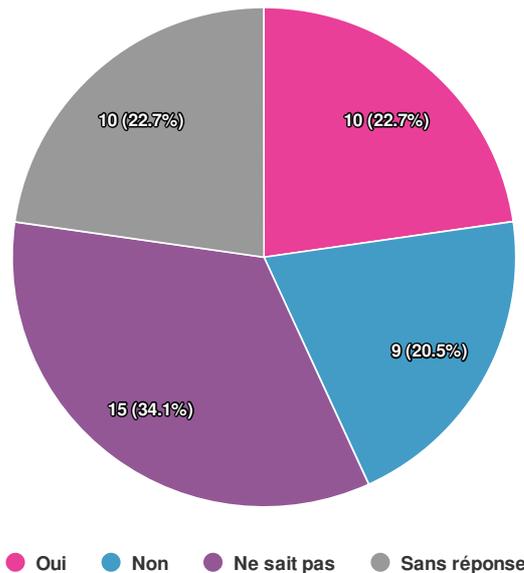
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- personnellement lorsque j'assiste au service du repas en chambre je n'ai jamais constaté que le personnel se proposait pour peler un fruit par contre ils ouvrent les laitages.
- Le débarrassage des plateaux n'est pas contrôlé car mon père par exemple met des éléments du plateau dans la salle de bain à côté du lavabo et cela reste là je pense même parfois plusieurs jours bien sûr c'est lui qui fait des bêtises mais cependant il y a un manque de suivi peut être par un manque de personnel
- Lors du débarrassage des plateaux, la table n'est pas lavée.
Pour l'épluchage des fruits maman ne pense pas à le demander.
- Lors des visites trouvés vaisselle dans sa, e de bain plus couverts dont couteau plus verre sale
- Nous ne sommes pas là pour contrôler si c'est fait à chaque repas!
- pour la plupart des agents hôteliers, ils ne se posent pas la question d'un éventuel besoin d'aide et ne la propose pas. Ils se moquent des demandes faites et répétées. Le plus important pour eux est de poser le plateau et de vite filer en pause café et cigarette sur le parvis de la salle à manger. Combien coûte du personnel payé à discuter et rire entre eux au lieu de s'occuper des résidents
- maman, prend apparemment son repas du soir dans son lit (barrières tjrs souillées par aliments et nettoyées par NOS soins)
- Je n'ai pas eu l'occasion d'y assister, je ne peux donc donner mon avis.
- non présent au moment des repas
- très rarement présent à l'heure de la distribution

- Compte tenu de la rapidité de l'agent hôtelier dans la chambre, il faudrait que le résident soit très réactif pour formuler sa demande. Nous sommes en EHPAD et avec des personnes de plus en plus âgées....
- Tartines non beurrées, le matin.

22. Estimez-vous que le temps consacré au service des repas par l'équipe hôtellerie est suffisant ?

34 réponses (41,46% des répondants)



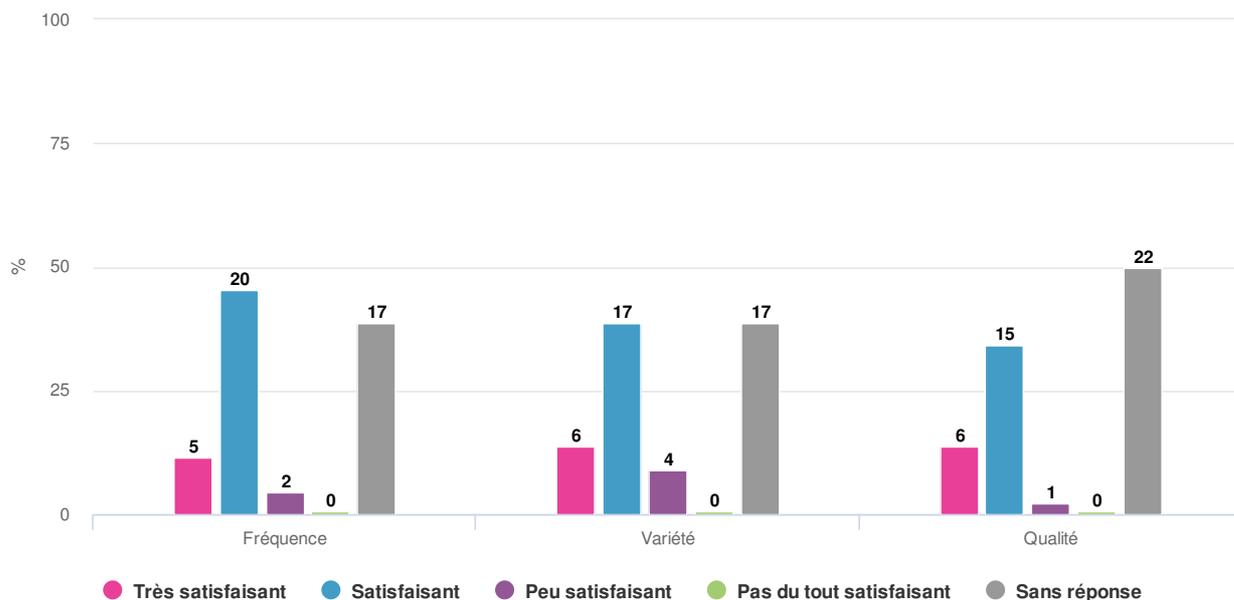
Historique des commentaires "Si non, pourquoi ?" :

- Les agents ne sont pas assez nombreux parfois et doivent se dépêcher beaucoup pour faire leur travail ! mais ont la gentillesse de garder le sourire !
- Peu de communication, pas de contrôle sur la quantité consommée.
- Si pas servi dans les premières ma pas le temps de manger son repas
- à midi j ene suis pas présent et le soir je m'occupe de mon épouse
- aucune attention au résident lors du service en chambre , trop rapide , service éclair des personnels en général
- Au vu des réponses apportées à la question precedente
- pour les mêmes raisons que question précédente
- pas present
- espérons qu'il est adapté au rythme du résident
- il me semble que oui....
- Le repas de midi : trop d'attente.
Le repas du soir : suffisant.
- Ces personnes sont sans cesse en train de courir !

L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

23. Que pensez-vous des animations proposées ?

27 réponses (32,93% des répondants)



Résultats par sous-questions :

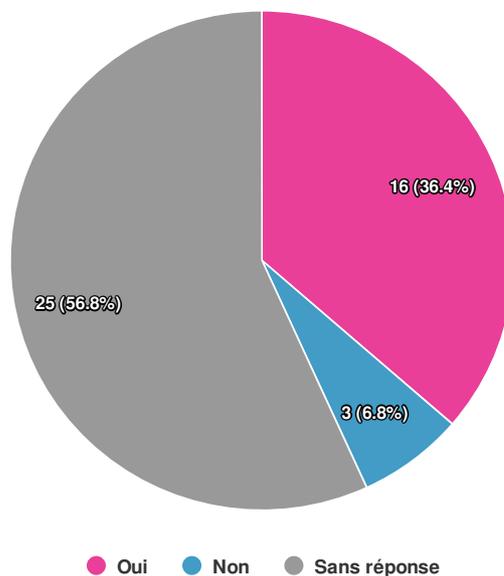
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Fréquence	5 (11,4%)	20 (45,5%)	2 (4,5%)	0 (0%)	17 (38,6%)
Variété	6 (13,6%)	17 (38,6%)	4 (9,1%)	0 (0%)	17 (38,6%)
Qualité	6 (13,6%)	15 (34,1%)	1 (2,3%)	0 (0%)	22 (50%)
Répartition des réponses	17 (12,9% des réponses)	52 (39,4% des réponses)	7 (5,3% des réponses)	0 (0% des réponses)	56 (42,4% des réponses)

Historique des commentaires "Commentaires et suggestions :" :

- pourquoi pas des jeux de cartes ou de dames pour que les personnes puissent se connaître
- Cela semble très satisfaisant, mais ma mère refuse souvent d'y participer
- ma maman n'a pas encore participé aux activités, il faudrait plus de sollicitations
- Quand elle le pouvait encore, ma mère aimait participer, c'est donc que les animations lui convenaient
- Peu d'activités individuelles ou peu d'incitation à participer.
- mon épouse ne veut pas y participer !
- mon parent n'y participe que très rarement
- Félicitations aux animatrices.
- pas de prises en charge individuelle pour les personnes non valides (sourdes, hémiplegiques,.....)
- Animations limitées pour ma mère du fait de sa non voyance !

24. Êtes-vous satisfait(e) des activités et des animations proposées à votre parent ?

19 réponses (23,17% des répondants)

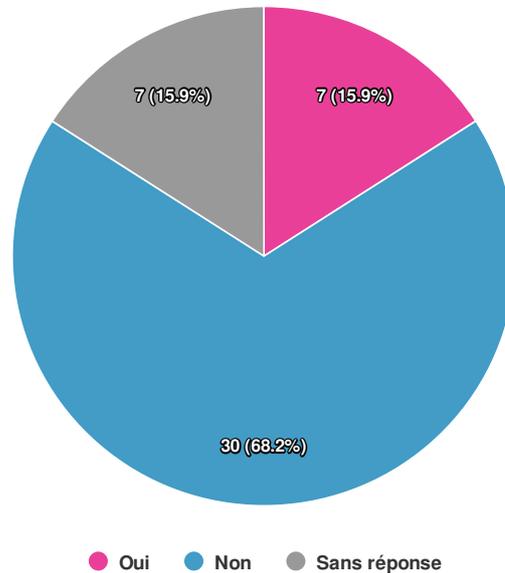


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Peut être que les agents en service civique pourront prendre le temps de lire un poème ou de faire écouter une musique douce à une personne qui n'est réceptive qu'aux personnes calmes et aux voix douces.
- ma grand-mère ne souhaite pas participer aux animations par conséquent je ne peux pas répondre
- idem 23
- animations prévues uniquement pour les résidents ayant encore des facultés cognitives. Pour les autres, l'établissement se satisfait qu'ils restent isolés dans leurs chambres de l'après repas de midi jusqu'au repas du lendemain midi.
- oui mais ma mère ne participe pas aux activités
- Ne peut se rendre aux animations proposées.
- Difficile de dire dans son cas.
- Mon père ne participe pratiquement à aucune activité
- ma mère ne souhaite pas participer aux activités ou animations
- Elle ne participe pas.

25. Vous-même, avez-vous eu l'occasion de venir participer à des manifestations organisées par l'animatrice de l'établissement ?

37 réponses (45,12% des répondants)

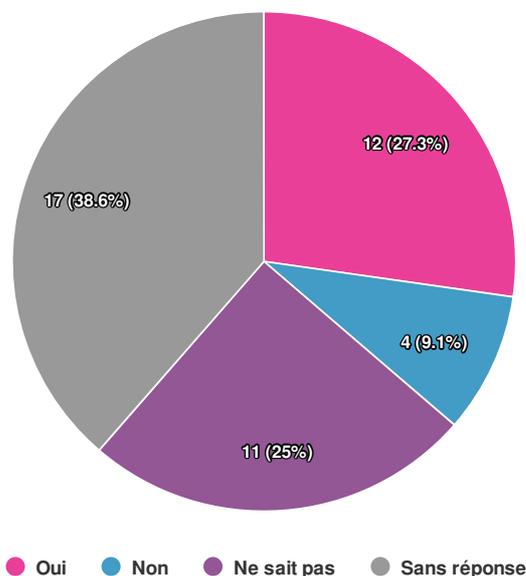


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- l'animatrice est très à l'écoute des pensionnaires
- Rarement, surtout pour le chant.
- Jamais proposé par qui que ce soit
- je suis trop loin et, honnêtement, je n'en ai pas envie
- Les activités proposées ont lieu pendant mon temps de travail. Je regarde les expositions.
- Manque de temps.

26. A votre avis, votre parent a-t-il une animation préférée ?

27 réponses (32,93% des répondants)

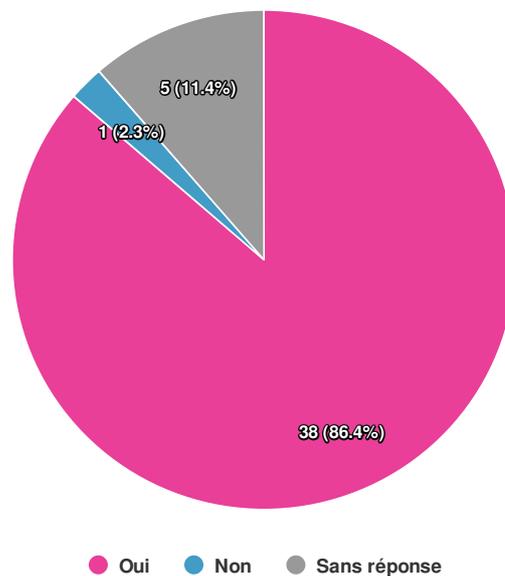


Historique des commentaires "Si oui, laquelle ?" :

- Le loto
- Loto
- La musique ! accordéon ! mélodies !
- Il n'est pas capable de le dire mais il va sur place
- Jouer aux dames
- le loto
- elle a apprécié la venue de Momo qui joue de l'accordéon
- "la musique en général" aime écouter la borne mélo
- elle aime marcher prendre l'air autour de la résidence
- loto
- Loto, chant.
- loto
- Pour l'animation avec Momo
- lecture', chant et multi questions
- Loto
- Spectacles musicaux.
- Lecture et jeux. Limitée due à sa non voyance.
- Ne peut pas participer en animation car très sourde.

27. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?

39 réponses (47,56% des répondants)



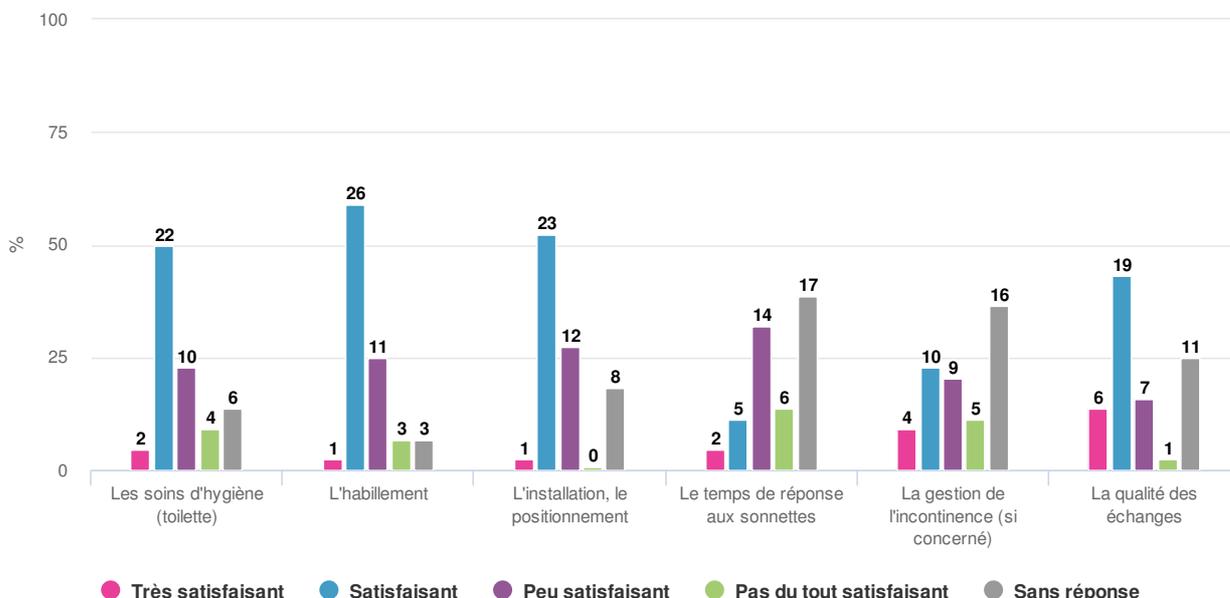
Historique des commentaires "Si non, pourquoi ?" :

- Heureusement
- sans problème.
- sauf le weekend , téléphone hors service !
- Avec une préserve pour les horaires. Lorsque mon planning ne me permet pas de venir l'après midi en semaine, je n'ai pas d'autre solution que de venir entre 11h et 12h.
Je me sens très mal à l'aise car les regards me font comprendre que je gêne. C'est pourtant ne dit t'on une maison de vie .
- impossibilité de pouvoir déjeuner ensemble
- oui car le dimanche de temps en temps nous pouvons déjeuner au petit salon avec notre mère ; nous venons de loin et des fois pour une journée)

L' ACCOMPAGNEMENT ET LES SOINS

28. Comment percevez-vous la qualité de la prise en soin de votre parent ?

38 réponses (46,34% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Les soins d'hygiène (toilette)	2 (4,5%)	22 (50%)	10 (22,7%)	4 (9,1%)	6 (13,6%)
L'habillement	1 (2,3%)	26 (59,1%)	11 (25%)	3 (6,8%)	3 (6,8%)
L'installation, le positionnement	1 (2,3%)	23 (52,3%)	12 (27,3%)	0 (0%)	8 (18,2%)
Le temps de réponse aux sonnettes	2 (4,5%)	5 (11,4%)	14 (31,8%)	6 (13,6%)	17 (38,6%)
La gestion de l'incontinence (si concerné)	4 (9,1%)	10 (22,7%)	9 (20,5%)	5 (11,4%)	16 (36,4%)
La qualité des échanges	6 (13,6%)	19 (43,2%)	7 (15,9%)	1 (2,3%)	11 (25%)
Répartition des réponses	16 (6,1% des réponses)	105 (39,8% des réponses)	63 (23,9% des réponses)	19 (7,2% des réponses)	61 (23,1% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

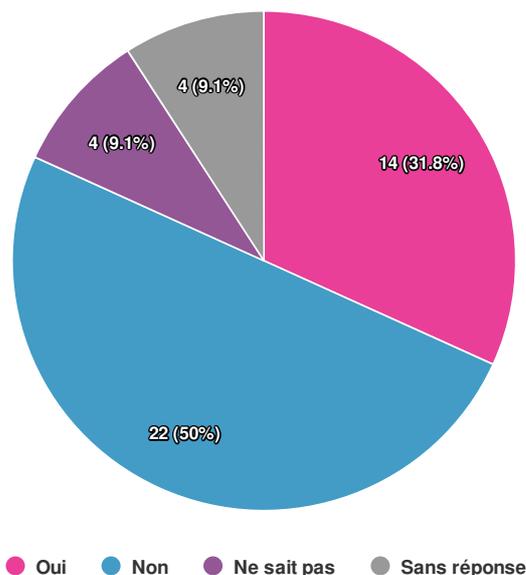
- très peu de personnel pour vérifier si tout va bien
- La fréquence des douches tous les quinze jours est à mon avis insuffisante ma grand-mère semble dire qu'il est compliqué d'avoir de l'aide pour l'habillement
- J'ai des doutes sur la qualité des toilettes " sur le nombre de douches
- il faudrait trouver un système pour que le résident qui est dans son fauteuil et ne peut plus se déplacer facilement puisse avoir accès à son téléphone pour répondre aux appels. Le téléphone posé sur le chevet est trop loin du fauteuil.
- Mal entendant, pas d'incitations à mettre ses appareils auditifs. Douche tous les 15 jours insuffisante, une douche par semaine serait appréciée par mon père
- aucun accompagnement, mon parent ne demande aucune aide et celle-ci ne semble pas être proposée !!
- Une douche tous les 15 jours c'est peu. Par contre inadmissible ce jour là que les résidents ne soient pas

habillés le matin sous prétexte que la douche est à 14h. Ma maman se sent très mal à l'aise de descendre avec une serviette sur les genoux pour cacher le bas.

- aucun respect du bien être du résident. prise en soin minimaliste
- la fréquence des douches est vraiment déplorable : 1 fois tous les 15 jours !!!!
- reponse sonnette 45 mnprise de rdv pour explication nombres des changes et horaires à revoir
- Souvent de fortes odeurs après elle. Très souvent pas peignée, cheveux tout plats comme si elle sortait juste du lit.
- D'après mon père le temps de réponses est trop long mais je n'ai pas pu vérifier
- 1 heure 30 d'attente dans des draps souillés
- gestion de l'incontinence : variable selon les agents; fréquence des douches insuffisante
- difficile de trouver une procédure pour le changement de tenue
veiller à ce que le résident soit mieux installé en fonction du temps : éloigné de la fenetre,rideaux baissés et ouverture de fenetre quand il fait chaud et mise en fauteuil relax lorsqu il y en a un; notre parent reste toute la journée en fauteuil roulant sans appui tete
- Attention notre parent est souvent au lit lorsque nous venons le visiter. Il serait souhaitable qu'il soit au fauteuil jusqu'à 17h lorsque son état de santé le permet.

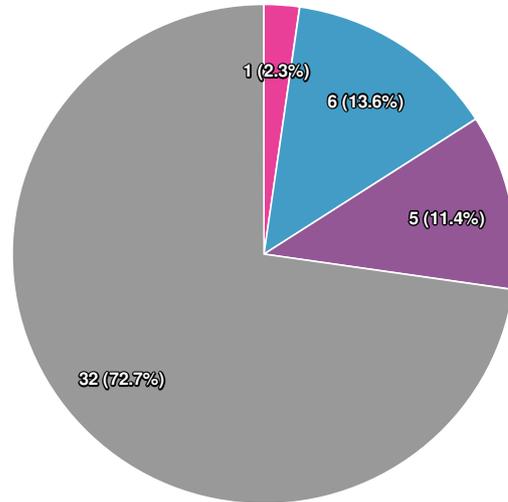
29. Votre parent a-t-il besoin d'une aide à la prise des repas par l'équipe soignante ? (L'installation et l'aide à la prise des repas des personnes ciblées sont assurées par l'équipe soignante)

40 réponses (48,78% des répondants)



30. Si votre réponse à la question précédente est "oui", estimez-vous que le temps consacré à l'aide aux repas par les soignants est suffisant ?

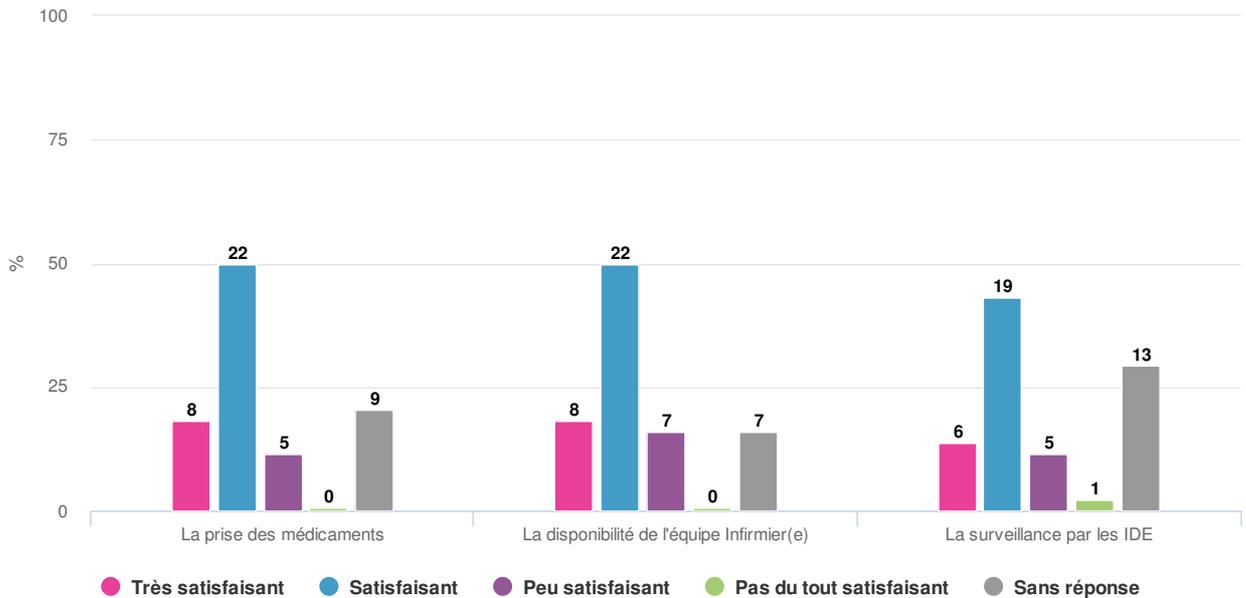
12 réponses (14,63% des répondants)



● Oui ● Non ● Ne sait pas ● Sans réponse

31. Comment percevez-vous la qualité de la prise en soin de votre parent par les Infirmière(s) ?

35 réponses (42,68% des répondants)



● Très satisfaisant ● Satisfaisant ● Peu satisfaisant ● Pas du tout satisfaisant ● Sans réponse

Résultats par sous-questions :

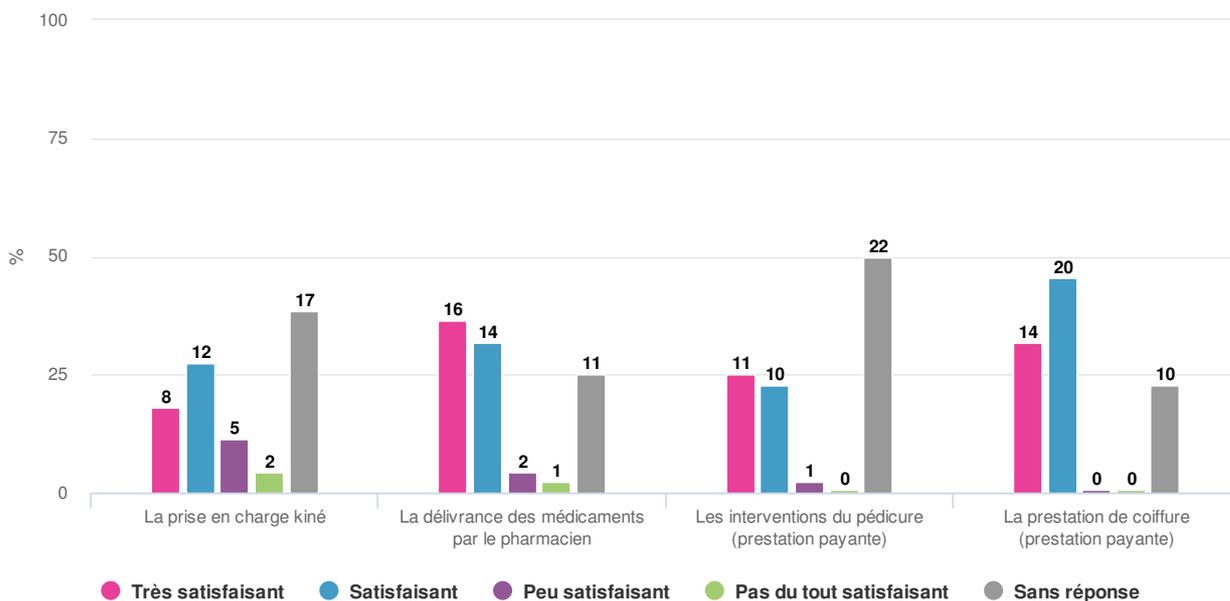
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La prise des médicaments	8 (18,2%)	22 (50%)	5 (11,4%)	0 (0%)	9 (20,5%)
La disponibilité de l'équipe Infirmier(e)	8 (18,2%)	22 (50%)	7 (15,9%)	0 (0%)	7 (15,9%)
La surveillance par les IDE	6 (13,6%)	19 (43,2%)	5 (11,4%)	1 (2,3%)	13 (29,5%)
Répartition des réponses	22 (16,7% des réponses)	63 (47,7% des réponses)	17 (12,9% des réponses)	1 (0,8% des réponses)	29 (22% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Chaque prise en charge en soin est différente d'une personne valide à une autre qui ne l'est plus !
- le personnel médical est toujours à l'écoute et réalise un travail formidable
- Les contacts que j'ai avec le personnel soignant sont bons en général
- je pense être toujours informée par l'équipe lorsque c'est nécessaire et avoir toujours eu la possibilité d'un contact lorsque je l'ai souhaité.
- Turnover important ne permettant pas un suivi avec la famille. Pas d'informations sur le suivi des soins régulier : visite du médecin, modification du traitement médical. Appel des infirmières apprécié lors d'hospitalisation.
- manque de présence , d'attention , de surveillance ! ne demande rien donc n'a pas besoin manque de personnel , manque de temps , mon parent est seul face à sa dépendance non reconnue par l'équipe !
- Pour la prise des médicaments ils étaient au début posés alors que j'avais signalé qu'il fallait s'assurer de leur prise. Maman avait régulièrement des comprimés dans ses poches. Elle me disait ne pouvoir les avaler car sans yaourt ou compote. Donc elle les crachait. Depuis ok le soir mais j'espère le matin ...
- ide difficile a rencontrer dans la journée .nous ne sommes pas presents aux moments des soins on nous demande de sortir de la chambre
- N'étant pas présent toute la journée, je ne peux m'exprimer.
- Nous ne voyons jamais les IDE.
- La surveillance par les IDE ?
- Je ne suis pas présent pour la prise des médicaments.

32. Quel regard portez-vous sur l'intervention des partenaires extérieurs ?

28 réponses (34,15% des répondants)



Résultats par sous-questions :

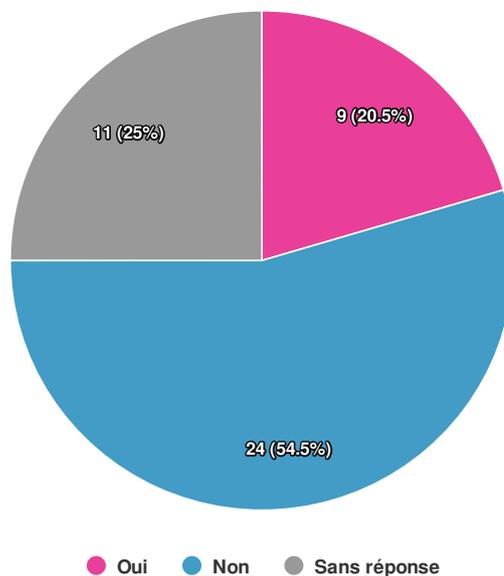
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La prise en charge kiné	8 (18,2%)	12 (27,3%)	5 (11,4%)	2 (4,5%)	17 (38,6%)
La délivrance des médicaments par le pharmacien	16 (36,4%)	14 (31,8%)	2 (4,5%)	1 (2,3%)	11 (25%)
Les interventions du pédicure (prestation payante)	11 (25%)	10 (22,7%)	1 (2,3%)	0 (0%)	22 (50%)
La prestation de coiffure (prestation payante)	14 (31,8%)	20 (45,5%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (22,7%)
Répartition des réponses	49 (27,8% des réponses)	56 (31,8% des réponses)	8 (4,5% des réponses)	3 (1,7% des réponses)	60 (34,1% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Pour la délivrance des médicaments cela varie en fonction du jour de la semaine ! Ne pas être malade un vendredi ou un samedi ! Le résident risque de prendre seulement son médicament le mardi matin !
- Pour le kiné j'attends un peu avant de me prononcer. Il vient en disant qu'il a besoin d'un déambulateur mais n'en a toujours pas ???
- les prises en charge kiné sont elles réellement respectées?
- Pour le pédicure une communication devrait être faite avec la famille car possibilité de remboursement avec une ordonnance
- je n'ai pas fait appel à un kiné ni à un(e) pédicure
- Impossible d'avoir un kiné.

33. Un Projet Personnalisé a-t-il été formalisé pour votre parent ?

33 réponses (40,24% des répondants)

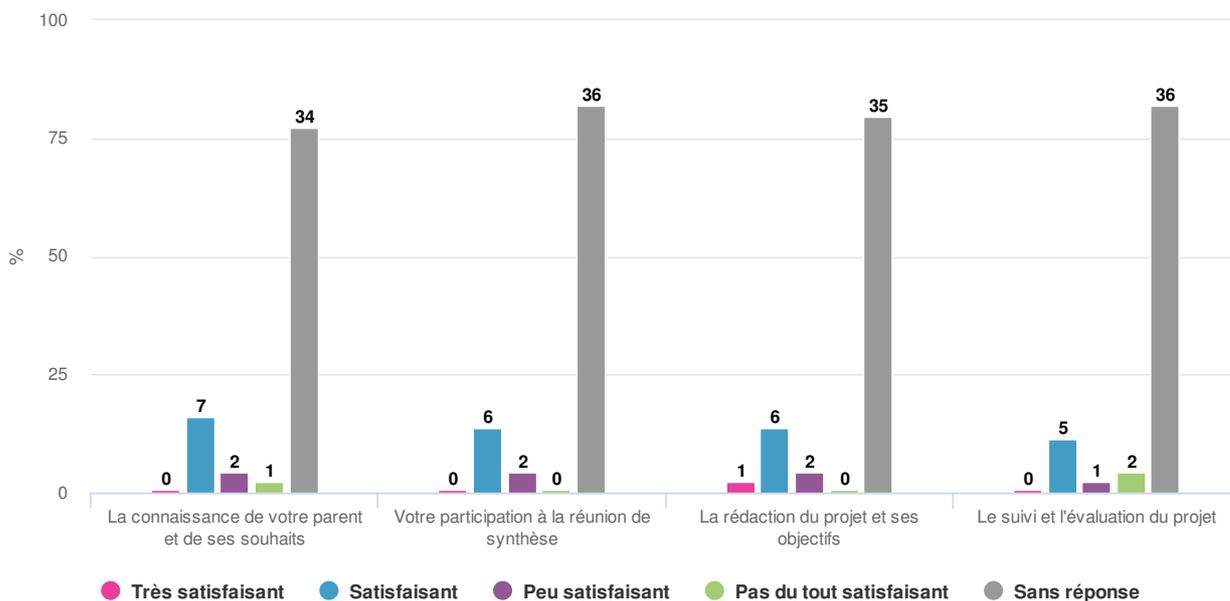


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- ma mère s'est intégrée à l'établissement et à ce qui lui était proposé.c'est tout.
- Aucune action depuis 1an.
- Je ne sais pas ce que c'est.
- le pseudo projet personnalisé qui n'est pas suivi d'effets
- pas d'infos concernant ce projet et ce qu'il contient
- nous ne sommes pas au courant du résultat (nous en avons entendu parler)
nous l' attendons avec impatience
- mais en attente d'une convocation
- mais non actualisé
- ?

34. Si Oui à la question précédente, quel regard portez-vous sur :

10 réponses (12,2% des répondants)



Résultats par sous-questions :

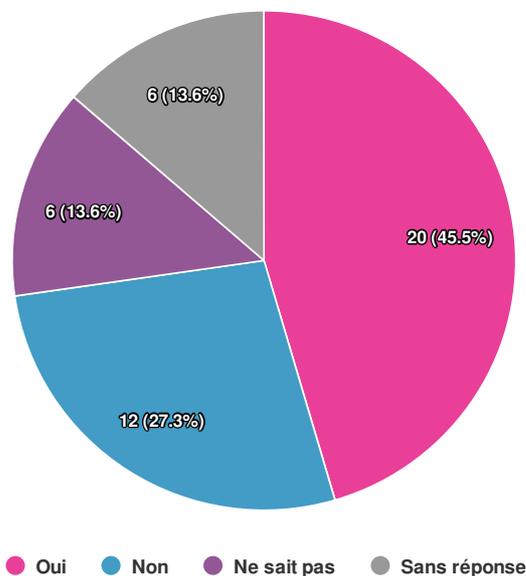
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La connaissance de votre parent et de ses souhaits	0 (0%)	7 (15,9%)	2 (4,5%)	1 (2,3%)	34 (77,3%)
Votre participation à la réunion de synthèse	0 (0%)	6 (13,6%)	2 (4,5%)	0 (0%)	36 (81,8%)
La rédaction du projet et ses objectifs	1 (2,3%)	6 (13,6%)	2 (4,5%)	0 (0%)	35 (79,5%)
Le suivi et l'évaluation du projet	0 (0%)	5 (11,4%)	1 (2,3%)	2 (4,5%)	36 (81,8%)
Répartition des réponses	1 (0,6% des réponses)	24 (13,6% des réponses)	7 (4% des réponses)	3 (1,7% des réponses)	141 (80,1% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Pas de retour écrit du projet à la famille
- une équipe pleine de certitude qui n'est pas à l'écoute. A la fin d'une discussion, c'est toujours elle qui a raison

35. Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?

38 réponses (46,34% des répondants)

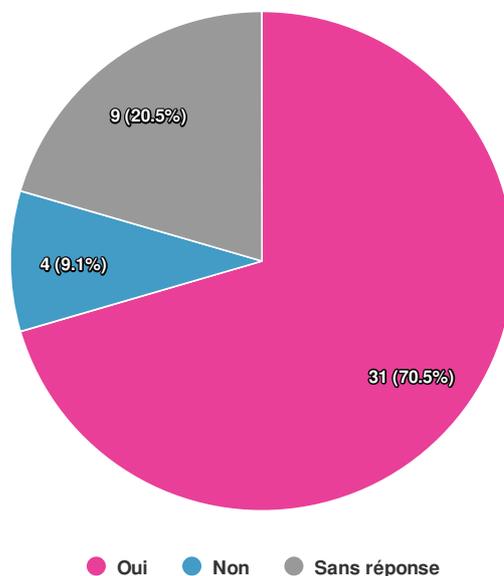


Historique des commentaires "Si non pourquoi ?" :

- Dépendance totale !
 - A priori oui
 - autant que possible
 - Grâce à sa volonté
 - à l'extrême vu qu'aucune proposition d'aide , sans demande pas de besoins !!
 - kinésithérapeute peu impliqué
 - quand on se satisfait qu'une personne qui commence à avoir des difficultés à la marche reste toute la journée dans sa chambre sur un fauteuil, les difficultés s'aggravent et l'autonomie régresse
 - Accompagnement pour plus de promenades extérieures.
 - Ma mère n'est pas autonome.
 - manque de stimulations
 - i
 - Manque de suivi individuel tant sur le plan ergonomique que moteur.
 - Par manque de temps, le personnel fait à la place du résident.
-

36. Globalement êtes-vous satisfait de la qualité des soins et de l'accompagnement apportés à votre parent ?

35 réponses (42,68% des répondants)



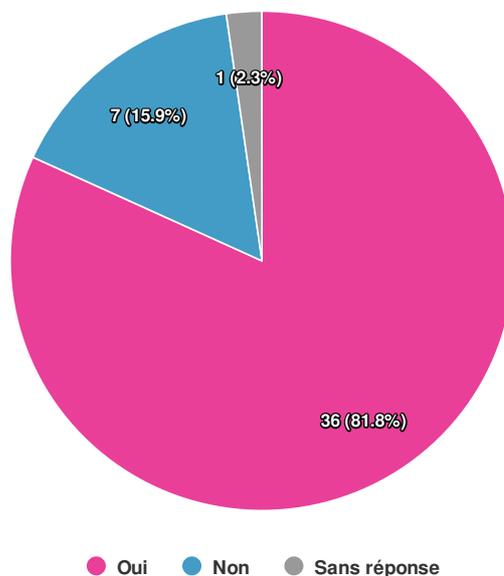
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Les aides soignant(es) font pour la plupart au mieux en fonction du temps qui leur est imparti ! Chaque résident n'a pas le même degré de dépendance. Il est difficile de connaître les besoins particuliers de chaque résident ! Pas assez de réaction aux transmissions, tout le monde ne s'investit pas de la même manière dans son travail, en œuvrant principalement par habitudes.
- ma mère serait morte depuis longtemps si elle n'était pas prise en charge dans votre établissement. Je le dis crument mais c'est vrai!
tout ceci ,étant donné son état;
- manque d'attention , mon parent est seul car associable et très peu demandeur , n'ose pas demander ni déranger
- Avec un gros bémol pour la sonnette et le téléphone qui ne sont pas toujours accessibles depuis son fauteuil roulant.
Ce matin impossible encore de joindre maman ???
- soins minimalistes. peu de surveillance. des réflexions blessantes,traumatisantes et peu professionnelles quand un résident incontinent à des "fuites" et qu'il rapporte qu'il s'est fait fâché. Est ce sa faute si il n'est pas changé régulièrement ?
- surtout aux niveaux des soins coordination compliquée entre les prescriptions du médecin et l'équipe soignante
- pas d'attention a la personne(.ex :si personel amene le change dans la chambre aucune attention a la residanteun petit mot gentil)
- mais de façon très inégale
- il faut souvent intervenir auprès des équipes pour le maintien de la qualité des soins (carence de personnel).
- le personnel est à l'écoute et attentionné mais manque de temps pour plus d'accompagnement
- Même si le manque de personnel a un impact sur la prise en charge du résident, l'ensemble des agents est avenant. Les soignants ont un relationnel adapté et une attitude rassurante pour notre parent.
- Après la demande du médecin traitant attente trop longue et ce dernier passe en coup de vent.

LE LINGE

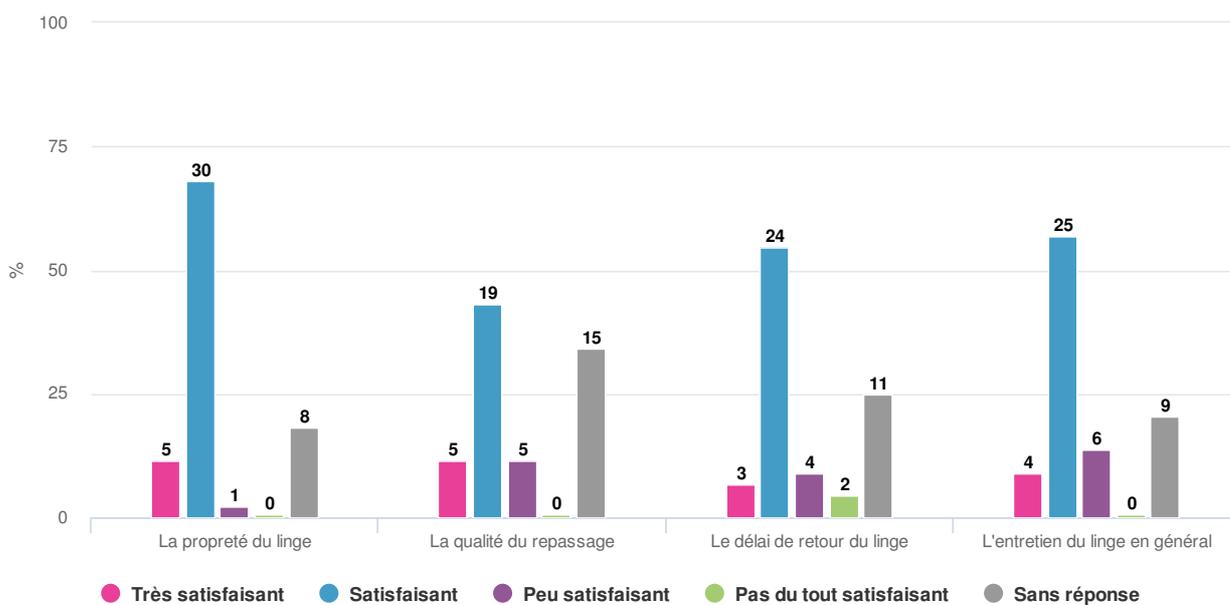
37. L'établissement entretient-il le linge de votre parent ?

43 réponses (52,44% des répondants)



38. Si Oui, donnez votre avis sur :

36 réponses (43,9% des répondants)

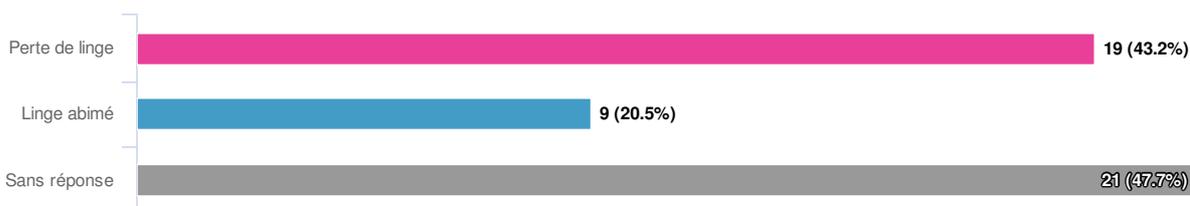


Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
La propreté du linge	5 (11,4%)	30 (68,2%)	1 (2,3%)	0 (0%)	8 (18,2%)
La qualité du repassage	5 (11,4%)	19 (43,2%)	5 (11,4%)	0 (0%)	15 (34,1%)
Le délai de retour du linge	3 (6,8%)	24 (54,5%)	4 (9,1%)	2 (4,5%)	11 (25%)
L'entretien du linge en général	4 (9,1%)	25 (56,8%)	6 (13,6%)	0 (0%)	9 (20,5%)
Répartition des réponses	17 (9,7% des réponses)	98 (55,7% des réponses)	16 (9,1% des réponses)	2 (1,1% des réponses)	43 (24,4% des réponses)

39. Avez-vous été confronté, au moins une fois, à l'un des problèmes suivants : (plusieurs réponses possibles)

23 réponses (28,05% des répondants)



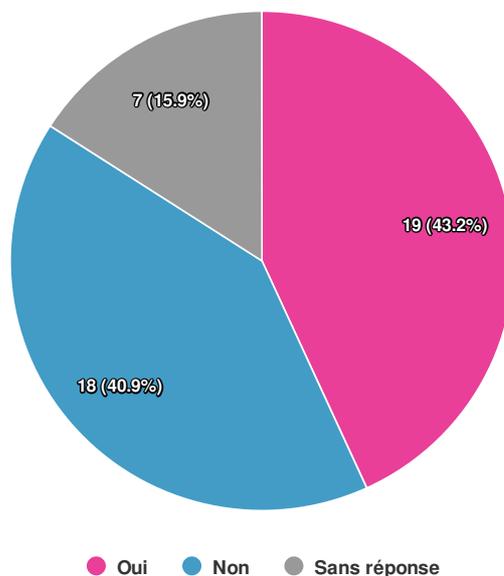
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Seule famille qui la visite régulièrement est en mesure de répondre à cette question
- manque pantalon
- Vêtement retrouvé rapidement
- Perte de plusieurs chemises pourtant étiquetées
- les vêtements sont lavés à une chaleur trop élevée aussi sont-ils très abîmés
- Malgré un linge marqué et suivi, on doute de la bonne foi de ceux qui en signalent la perte et réclament le remboursement du linge disparu, abîmé, détruit. Il faut se battre comme des chiffonniers contre une administration arbitraire et non responsabilisée aux problèmes très onéreux liés à la prise en charge financière des résidents. Et l'histoire se répète ! Ce type d'incidents fait penser à du "sabotage" !!!
- Non pour l instant
- Je ne sais pas! .tout son linge est marqué à son nom,même les pantoufles
Quand je viens,je ne fais pas l'inventaire et,s'il manque qqe chose ,j'espère que l'on me le fera savoir et j'y remédierai
- non retour d'une semaine de linge récemment et aucune réponse ni suivi de ma demande de dédommagement !
- non respect des consignes affichées sur penderie
- pas forcément abîmé par la lingerie déchirés a des endroits douteux
- linge parfois envoyé par erreur à la lingerie, mais récupéré
- une couverture légère et une écharpe n ont pas été retrouvées
- Petits accros et ourlets décousus.
- LINGE (marqué) égaré- distribué dans une autre chambre
LINGE déchiré ou décousu (ce n'est pas un problème mais il faudrait le signaler à la remise au résident).

INFORMATION ET COMMUNICATION

40. Vous sentez-vous suffisamment informé par le médecin traitant sur le suivi médical de votre parent ?

37 réponses (45,12% des répondants)

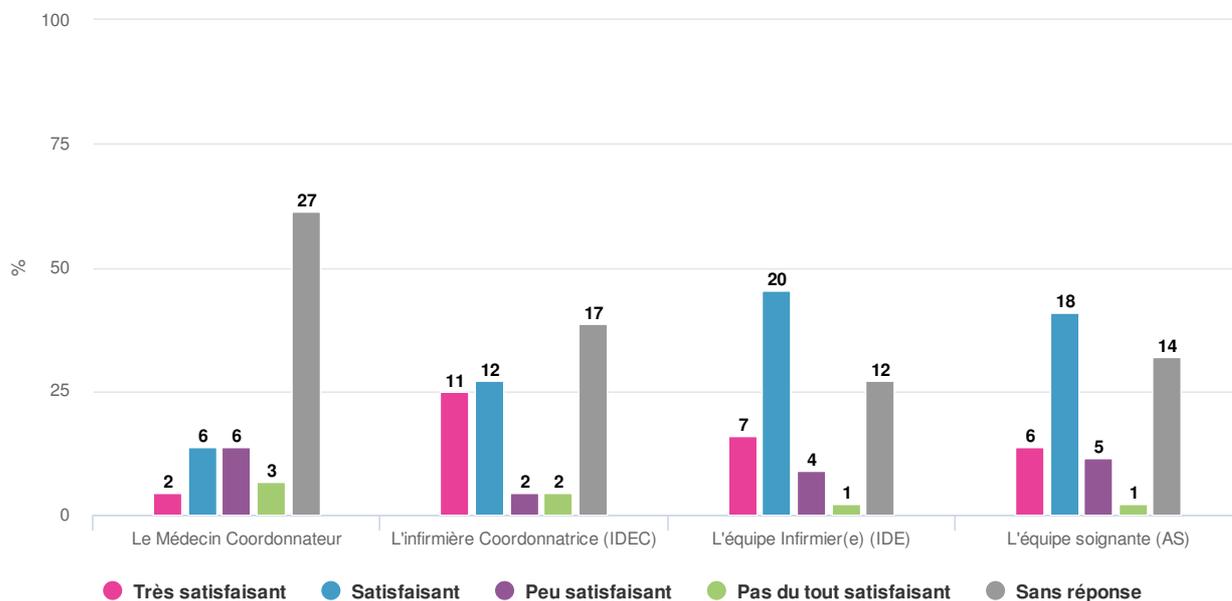


Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Comme ci-dessus la famille est en mesure de répondre à cette question, le mandataire n'a jamais eu de contact avec le docteur traitant.
- Commentaires assurés par l' infirmière
- Je déplore de ne pas être informée systématiquement par les IDE de chaque intervention du médecin traitant ! Je fais au mieux pour correspondre avec tout le monde, IDE et médecin.
- Je n'ai jamais été contacté par le médecin traitant.ce sont toujours les infirmières de l'établissement qui me préviennent en cas de problèmes et nous faisons le point
- aucune information par le médecin !
- aucun retour. il faut aller à la pêche aux informations
- nous allons prendre contact avec lui
- Pas d'information spontanée
- Quand je suis présent lors de sa visite
- L'équipe IDE devrait être la seule à pouvoir appeler le médecin traitant. Ce dernier ne devrait pas se déplacer sans consulter l'équipe soignante.
- contact direct avec son médecin traitant
- Ce sont des personnes âgées donc elles ne se souviennent de presque rien après le passage du médecin.

41. Quel regard portez-vous sur la qualité des informations transmises par :

25 réponses (30,49% des répondants)



Résultats par sous-questions :

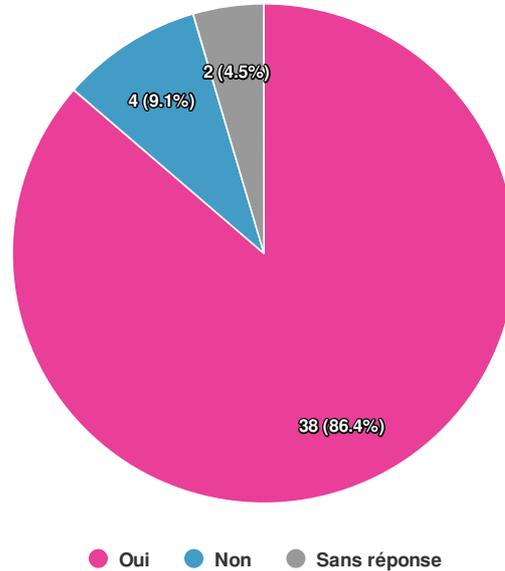
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Le Médecin Coordonnateur	2 (4,5%)	6 (13,6%)	6 (13,6%)	3 (6,8%)	27 (61,4%)
L'infirmière Coordonnatrice (IDEC)	11 (25%)	12 (27,3%)	2 (4,5%)	2 (4,5%)	17 (38,6%)
L'équipe Infirmier(e) (IDE)	7 (15,9%)	20 (45,5%)	4 (9,1%)	1 (2,3%)	12 (27,3%)
L'équipe soignante (AS)	6 (13,6%)	18 (40,9%)	5 (11,4%)	1 (2,3%)	14 (31,8%)
Répartition des réponses	26 (14,8% des réponses)	56 (31,8% des réponses)	17 (9,7% des réponses)	7 (4% des réponses)	70 (39,8% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- La famille lui rend visite jour chaque jour et de ce fait le mandataire n'est pas sollicité dans le domaine médical, cependant, si la résidente est hospitalisée le service administratif de l'établissement informe le tuteur.
- Chacun a un rôle différent ! Un(e) AS n'a pas la possibilité de s'entretenir sur l'aspect médical du résident. En cas de besoin, le retour doit se faire par l'IDE.
- Aucune information.
Exception pour Mme Brice qui m'a proposé un entretien efficace. Grande disponibilité.
- peu ou pas de retour. et des questions sans réponses
- Aucune information spontanée
- Aucune information sur le suivi médical.
- qualité globalement satisfaisante mais sans suivi
- Aucune communication sauf si demande
- Manque d'humanité de certains agents.

42. Lorsque vous devez transmettre une information à l'EHPAD, savez-vous à qui vous adresser ?

42 réponses (51,22% des répondants)

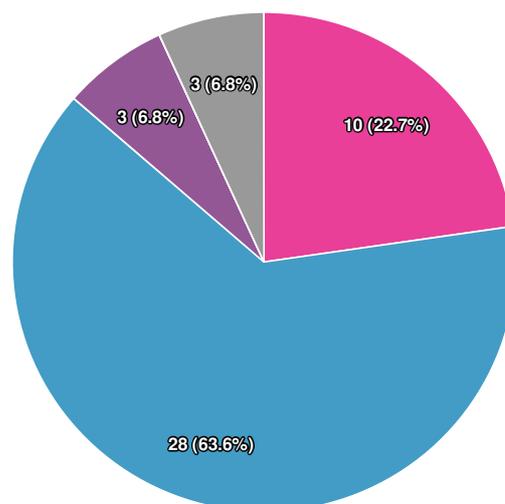


Historique des commentaires "Si non, pourquoi ?" :

- Par mail, grande réactivité de l'ide
- Qui fait quoi ?
- information transmises aux IDE+ facilement joignables

43. A votre avis, lorsque vous devez transmettre une information est-elle traitée de façon :

41 réponses (50% des répondants)



● Très satisfaisante ● Satisfaisante ● Peu satisfaisante ● Pas du tout satisfaisante ● Sans réponse

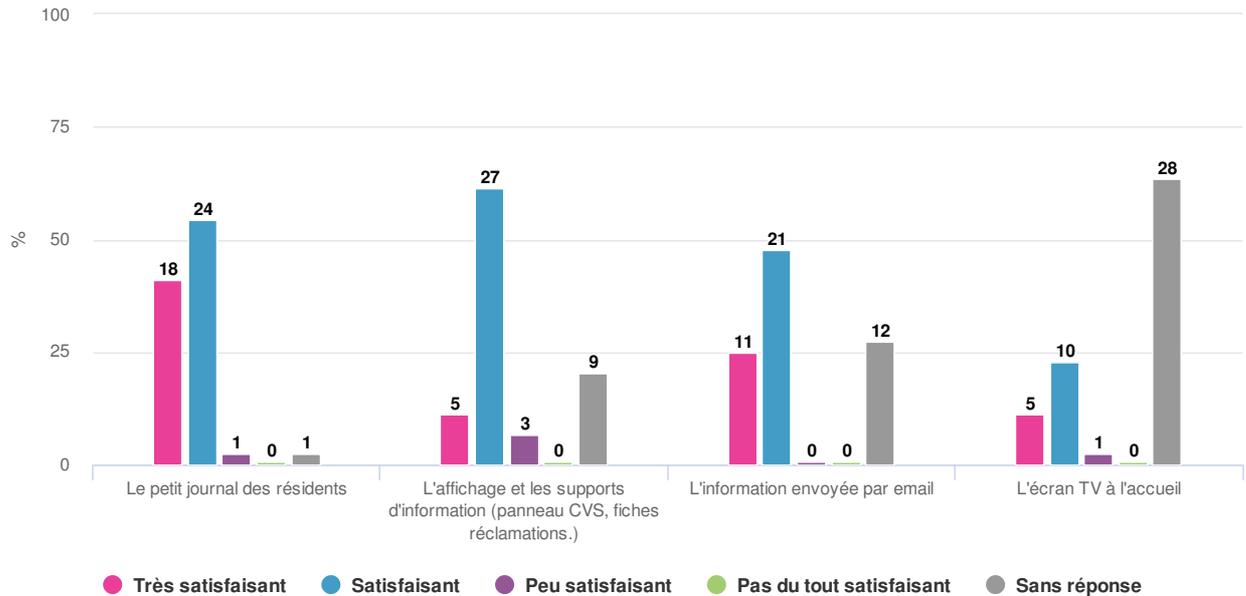
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Depuis un certain temps les informations circulent un peu mieux qu'à une certaine époque où cela a été très compliqué
- Félicitations à madame Brice pour sa qualité relationnelle et pour le suivi qu'elle apporte aux dossiers.

- Ca dépend à qui on demande, deux fois mes demandes non pas été traités
- En rendez-vous médical transmis à l'avance mais RDV oublié par l'établissement et donc repoussé.

44. Les supports d'information utilisés vous paraissent :

43 réponses (52,44% des répondants)

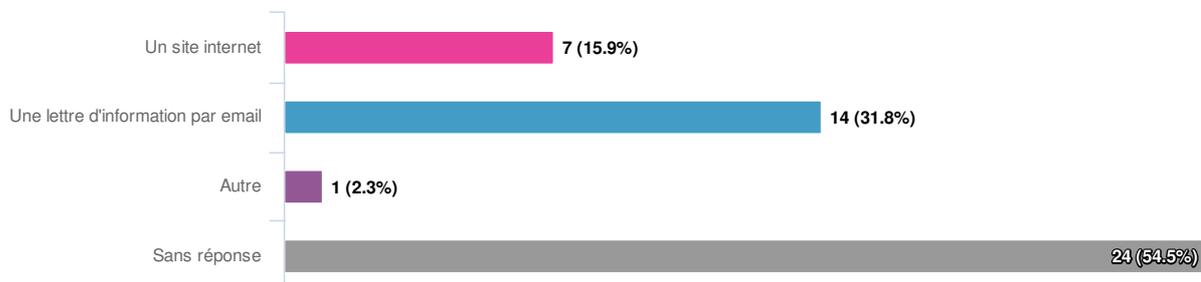


Résultats par sous-questions :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	Sans réponse
Le petit journal des résidents	18 (40,9%)	24 (54,5%)	1 (2,3%)	0 (0%)	1 (2,3%)
L'affichage et les supports d'information (panneau CVS, fiches réclamations.)	5 (11,4%)	27 (61,4%)	3 (6,8%)	0 (0%)	9 (20,5%)
L'information envoyée par email	11 (25%)	21 (47,7%)	0 (0%)	0 (0%)	12 (27,3%)
L'écran TV à l'accueil	5 (11,4%)	10 (22,7%)	1 (2,3%)	0 (0%)	28 (63,6%)
Répartition des réponses	39 (22,2% des réponses)	82 (46,6% des réponses)	5 (2,8% des réponses)	0 (0% des réponses)	50 (28,4% des réponses)

45. Quels autres moyens d'information jugeriez-vous utiles ? (plusieurs réponses possibles)

20 réponses (24,39% des répondants)

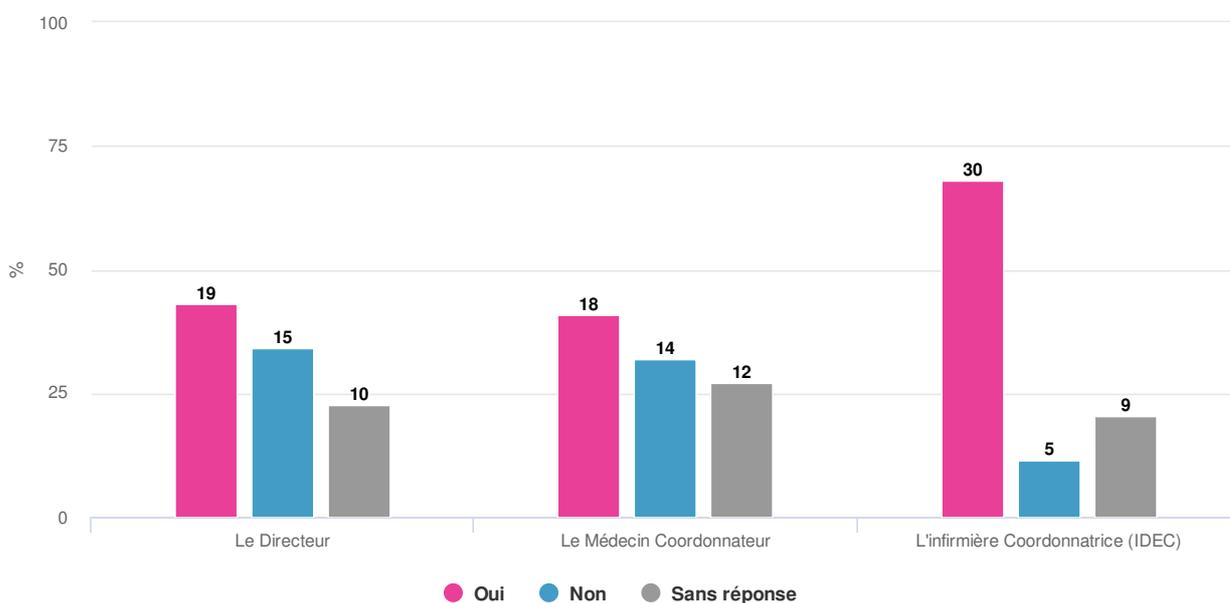


Historique des commentaires "Commentaires et suggestions :" :

- les moyens d'information sont opérationnels dans l'établissement et permettent un suivi rapide des informations
- si je veux m'informer, je sais que je le peux
- le téléphone (+ message vocal) pourquoi pas
- tableau dans les chambres pour évaluation des actes faits (douches ménage) avec date et signature

46. Connaissez-vous la démarche pour rencontrer les principaux interlocuteurs pour la prise en charge de votre parent ?

35 réponses (42,68% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
Le Directeur	19 (43,2%)	15 (34,1%)	10 (22,7%)
Le Médecin Coordonnateur	18 (40,9%)	14 (31,8%)	12 (27,3%)
L'infirmière Coordonnatrice (IDEC)	30 (68,2%)	5 (11,4%)	9 (20,5%)
Répartition des réponses	67 (50,8% des réponses)	34 (25,8% des réponses)	31 (23,5% des réponses)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

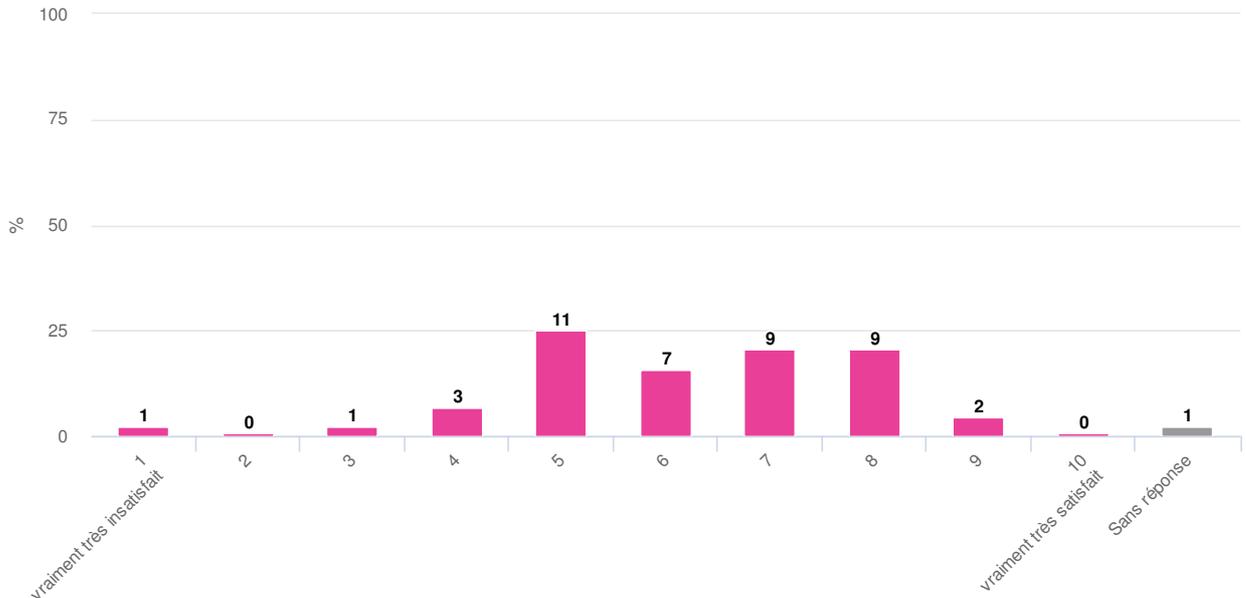
- Appel téléphonique à l'infirmière coordinatrice
 - je n'ai jamais eu de problèmes lorsque j'ai voulu avoir un contact
 - Je frappe aux portes des bureaux.
 - disponibilité et réactivité variable
-

Dernière question

47. Sur une échelle de 1 à 10, pourriez-vous préciser votre degré de satisfaction global (1 = vraiment très insatisfait ; 10 = vraiment très satisfait)

43 réponses (52,44% des répondants)

Moyenne : 6.19



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- les réponses à ce questionnaire a été fait en fonction de l'aide de la famille qui joue un rôle important dans le cas particulier de la résidente dont j'ai la responsabilité de l'application de la mesure de protection que m'a confiée le Tribunal d'Instance de Limoges
- Nous sommes globalement satisfaits de l'établissement
- On peut toujours s'améliorer, il suffit d'en éprouver le réel désir et de tenir compte de l'expérience de ceux qui ont leur mot à dire !
- le seul bémol réside dans la qualité des repas qui sont servis en chambre
- Des progrès dans certains domaines notamment au niveau de la communication cependant pas avec tout le monde surtout pas au niveau de la direction comme cela a pu se voir au cours des dernières réunions
- j'ai répondu.....;;
- Des dysfonctionnements mais nous gardons l'espoir d'améliorations
- comme mon parent , je suis résignée ! il ne fait pas bon vieillir en 2019 ...
- Compte tenu des locaux et des moyens qui vous sont octroyés, nous sommes globalement satisfaits. Merci à vous!
- beaucoup de problèmes évoqués lors de la réunion d'octobre 2018 sont toujours présents. la bienveillance envers les résidents ne semble pas être une priorité, tout comme leur hygiène corporelle
- la maison de retraite idéale à nos yeux pour nos parents que nous aimons profondément mais que nous ne pouvons pas accueillir dans nos foyers n'existe encore pas (manque de personnel ...etc) mais "on y croit" : que le nouvel établissement en construction au Palais donnera une "meilleure" satisfaction
- Manque de personnel ++
- Pas compris !
- Manque de personnel. Certains sont très motivés et font le maximum, malheureusement une minorité se cache derrière ce manque de personnel et ne fait pas beaucoup d'effort. Un sourire et une parole aimable envers le résident peut être d'un très grand réconfort dans la situation difficile de ces personnes âgées.



48. Un grand merci pour votre participation ! La restitution des résultats de cette enquête vous sera transmise prochainement.

2 réponses (2,44% des répondants)

- A bientôt !
 - Je vous remercie et j'espère que cela entraînera des améliorations encore nécessaires mais cela devrait passer par un nombre suffisant de personnel ce qui n'est pas le cas aujourd'hui
-