ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ENTOURAGE DES RÉSIDENTS - Année 2023

EHPAD La Fleur de l'Âge

30 réponses (44.78% du nombre de réponses attendues)

Filtres

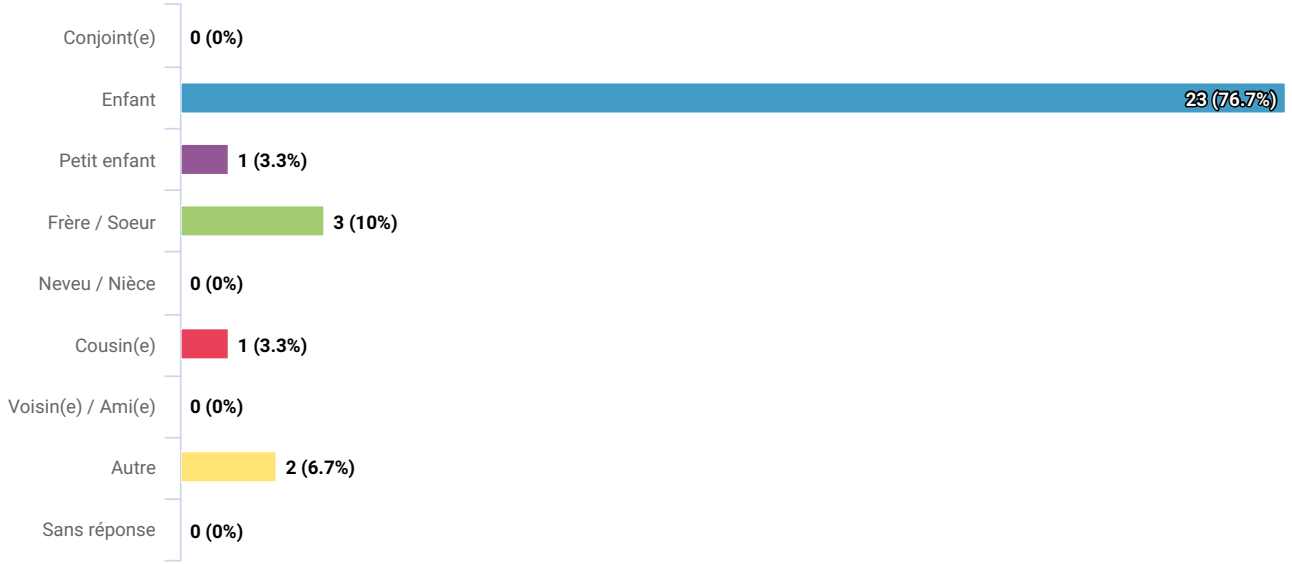
Vous visualisez les réponses

- qui concernent la période du **16/11/2023 au 03/12/2023**

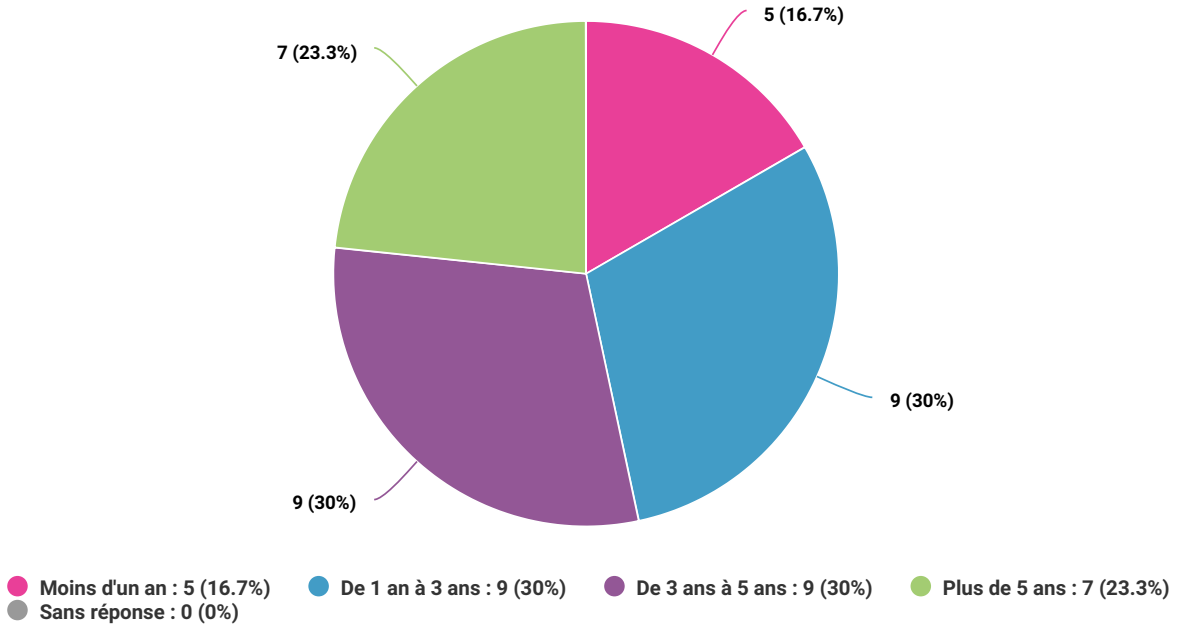
30 réponses (44.78% du nombre de réponses attendues)

GENERALITES

1. Quel(s) est(sont) les liens qui vous unissent à la personne hébergée au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?
30 réponses (44.78% des répondants)

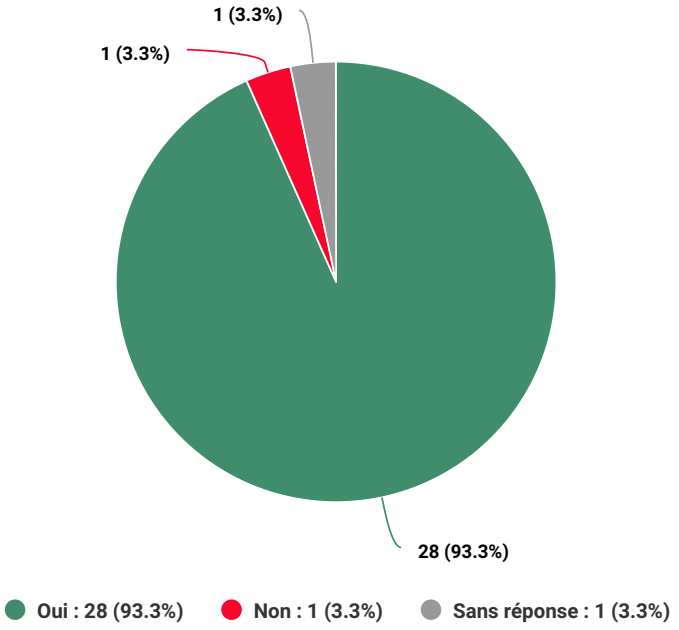


2. Depuis combien de temps, votre proche est-il hébergé au sein de la Résidence ?
30 réponses (44.78% des répondants)

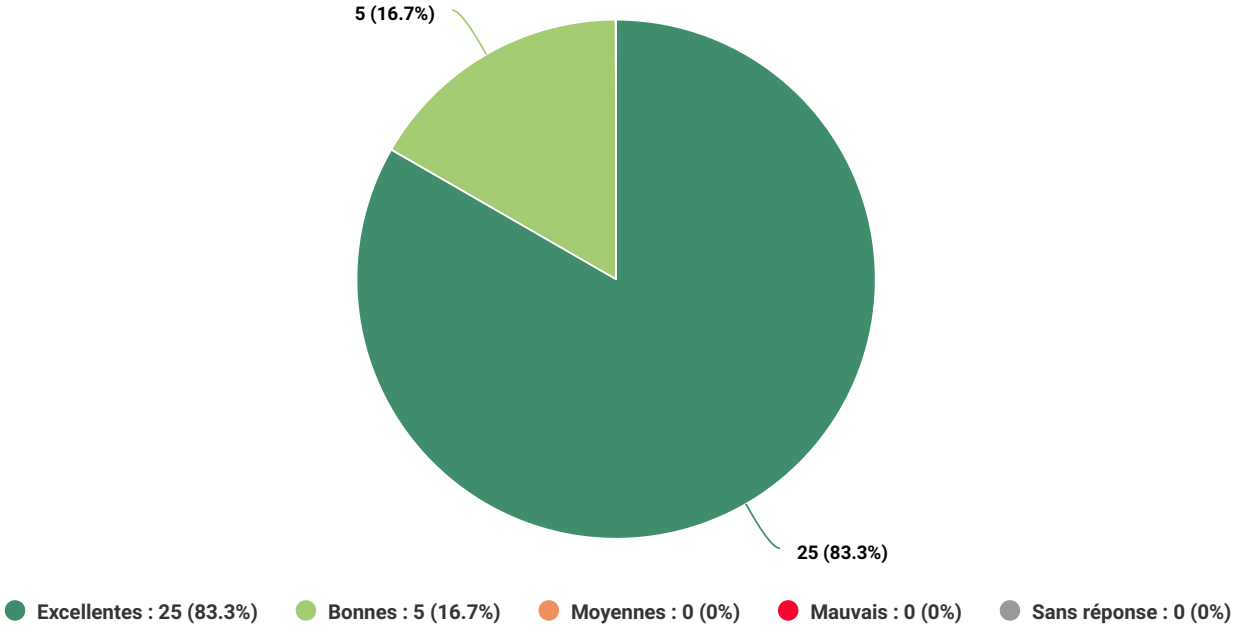


ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

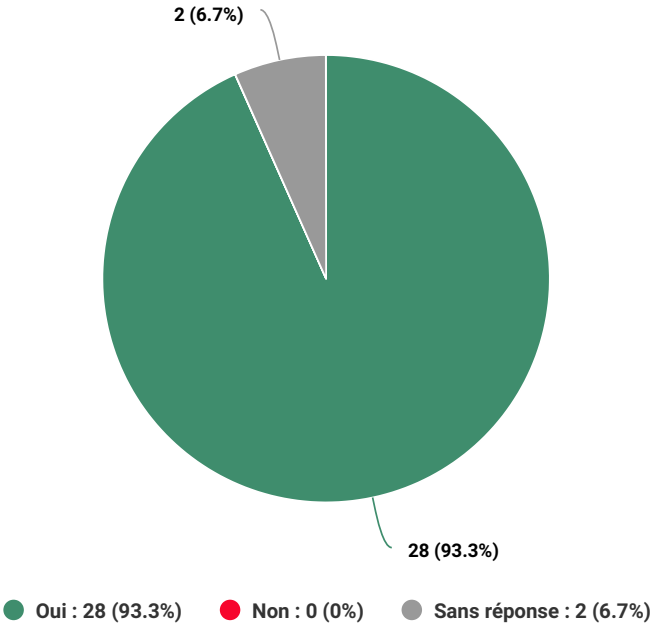
3. Etes-vous satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?
29 réponses (43.28% des répondants)



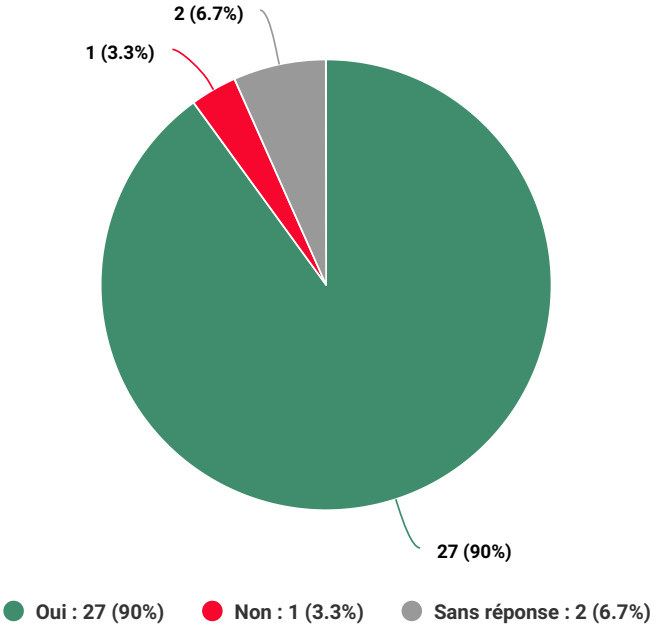
4. Que pensez-vous de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif ?
30 réponses (44.78% des répondants)



5. Etes-vous satisfait(e) du suivi administratif fourni ?
28 réponses (41.79% des répondants)



6. Etes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de l'accueil ?
28 réponses (41.79% des répondants)



7. Vos commentaires sur l'accueil et la gestion administrative :
10 réponses (14.93% des répondants)

- très bien reçu et personnel très gentil bravo à eux
- sourires et gentillesse de Gauthier et de Véronique très appréciés
- ras
- Equipe exceptionnelle, disponible, à l'écoute, pédagogique et rassurante pour les familles.
- Un accueil toujours avec le sourire et beaucoup de disponibilité

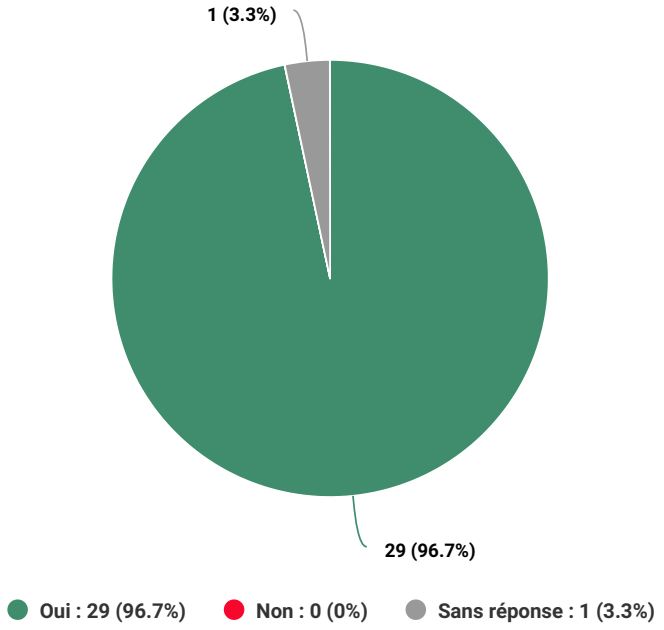
Dernièrement un message laissé pour l'équipe des infirmières n'avait pas été remis

- Nous sommes extrêmement satisfait de la qualité du service et de l'accueil.
- RAS

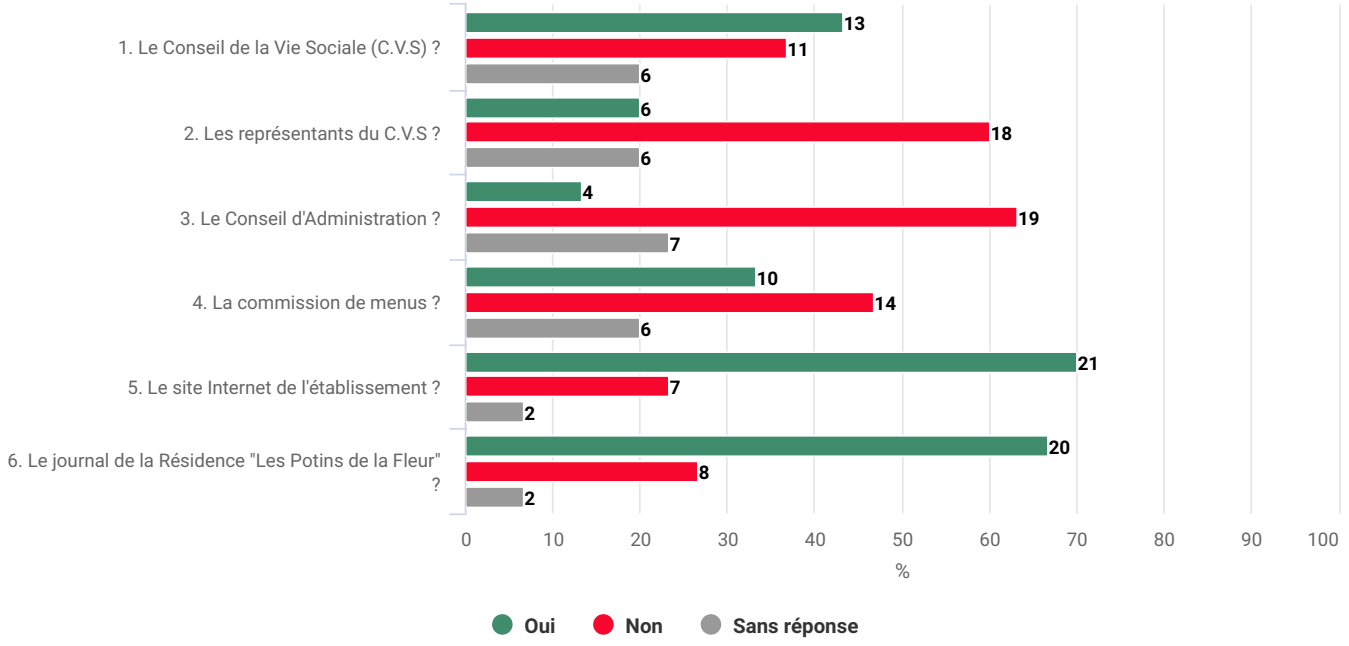
- Rien à signaler, tout vas bien
- On continue comme ça
- Rien à dire. Parfait.

INFORMATION ET COMMUNICATION

8. Etes-vous satisfait(e) de la signalétique au sein de l'établissement ?
29 réponses (43.28% des répondants)



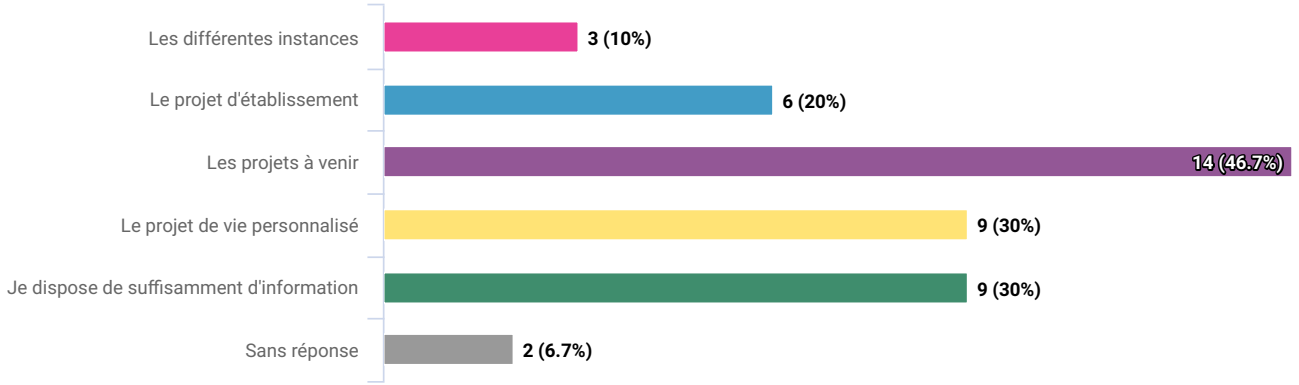
9. Connaissez-vous :
25 réponses (37.31% des répondants)



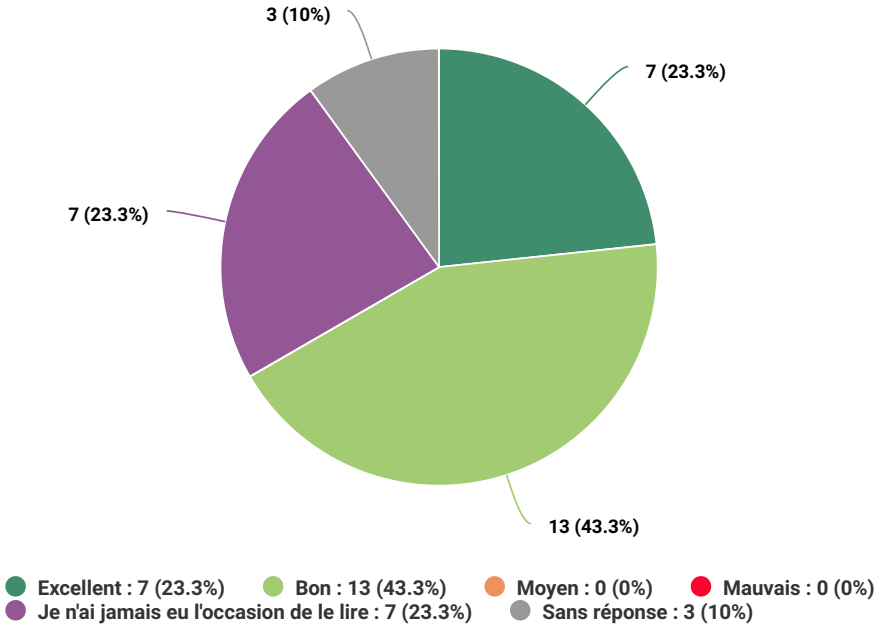
Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S) ?	13 (43.3%)	11 (36.7%)	6 (20%)
2	Les représentants du C.V.S ?	6 (20%)	18 (60%)	6 (20%)
3	Le Conseil d'Administration ?	4 (13.3%)	19 (63.3%)	7 (23.3%)
4	La commission de menus ?	10 (33.3%)	14 (46.7%)	6 (20%)
5	Le site Internet de l'établissement ?	21 (70%)	7 (23.3%)	2 (6.7%)
6	Le journal de la Résidence "Les Potins de la Fleur" ?	20 (66.7%)	8 (26.7%)	2 (6.7%)
	Répartition des réponses	74 (41.1% des réponses)	77 (42.8% des réponses)	29 (16.1% des réponses)

10. Sur quel(s) point(s) souhaiteriez-vous plus d'information ?
28 réponses (41.79% des répondants)



11. Que pensez-vous du journal interne, "Les Potins de la Fleur" ?
27 réponses (40.3% des répondants)



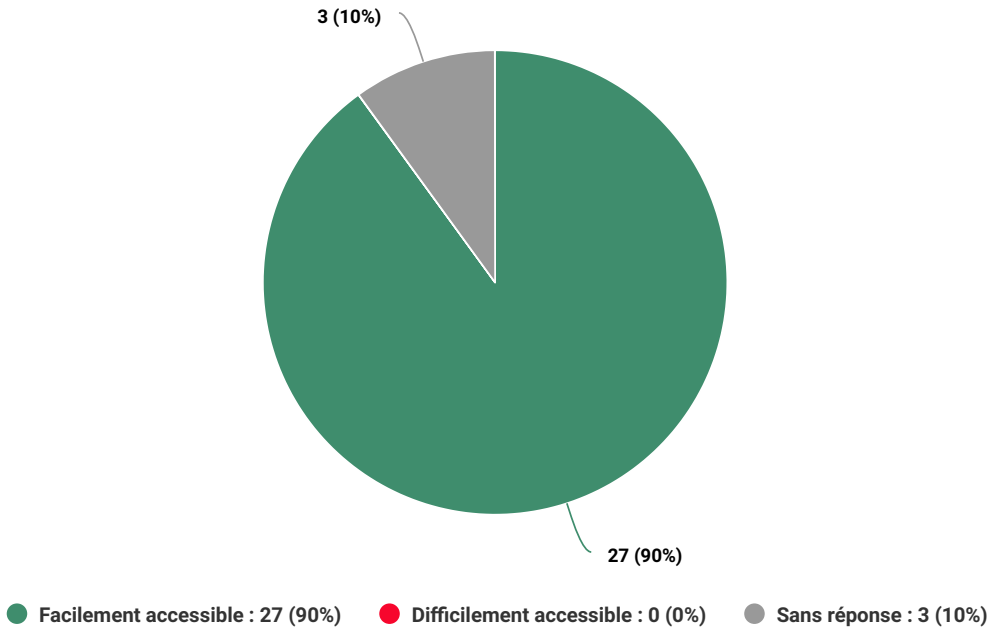
12. Vos remarques et suggestions concernant l'information et la communication :
4 réponses (5.97% des répondants)

- ras

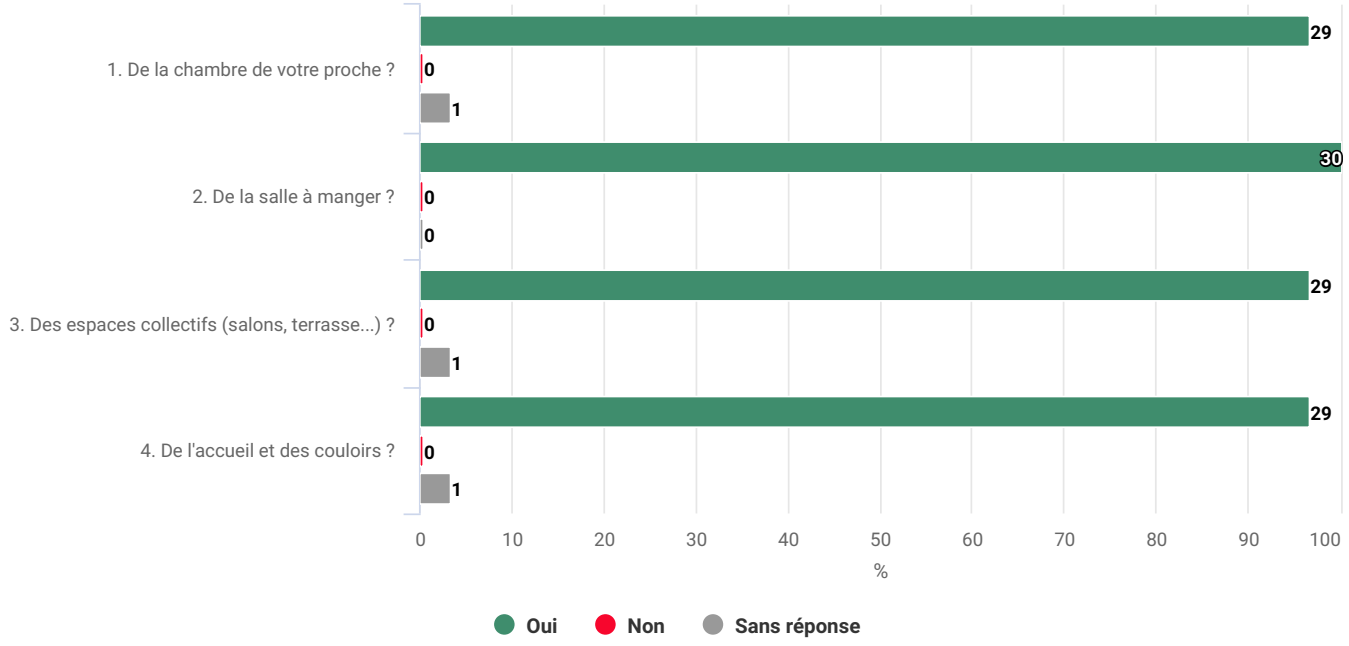
- Je suis intéressée par la commission des menus les représentants cvs comment peut on être informé ? Les n projets ?
- Je vais me renseigner sur le journal interne
- Très bien

CADRE DE VIE

13. Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement et de ses extérieurs, notamment pour les personne à mobilité réduite ?
27 réponses (40.3% des répondants)



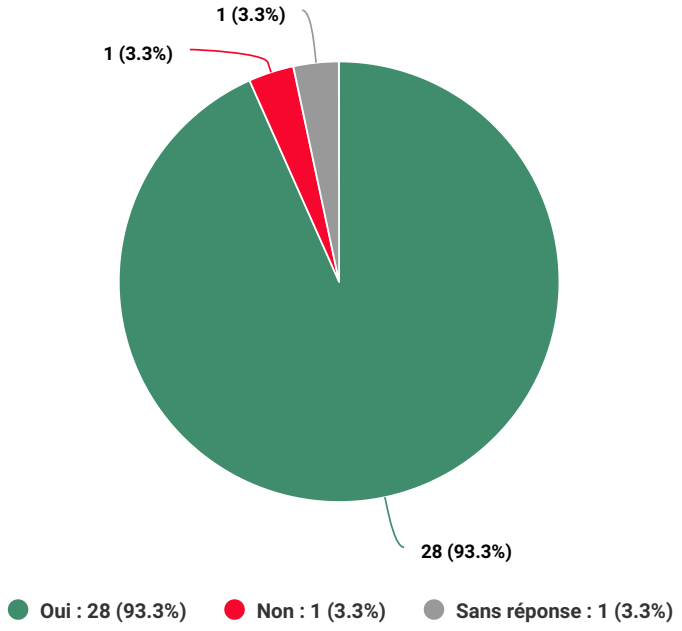
14. Etes-vous satisfait(e) de la propreté
29 réponses (43.28% des répondants)



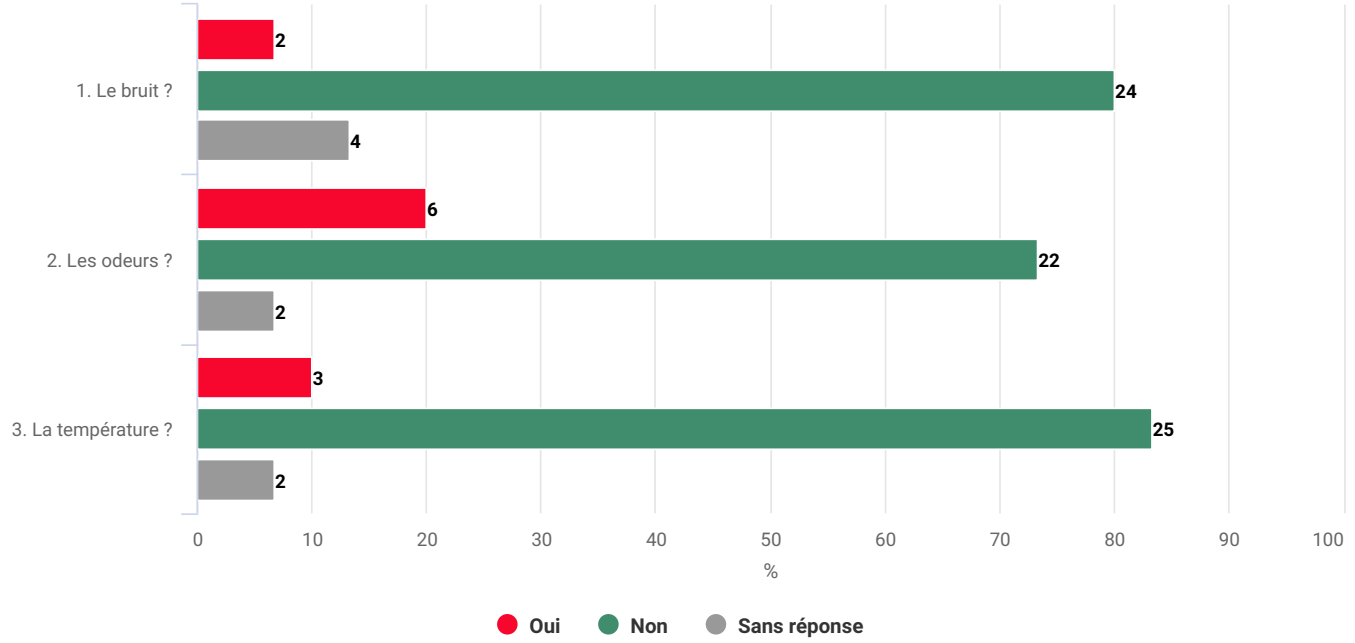
Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	De la chambre de votre proche ?	29 (96.7%)	0 (0%)	1 (3.3%)
2	De la salle à manger ?	30 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Des espaces collectifs (salons, terrasse...) ?	29 (96.7%)	0 (0%)	1 (3.3%)
4	De l'accueil et des couloirs ?	29 (96.7%)	0 (0%)	1 (3.3%)
	Répartition des réponses	117 (97.5% des réponses)	0 (0% des réponses)	3 (2.5% des réponses)

15. Etes-vous satisfait(e) de la décoration de la Résidence ?
29 réponses (43.28% des répondants)



16. Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par :
26 réponses (38.81% des répondants)

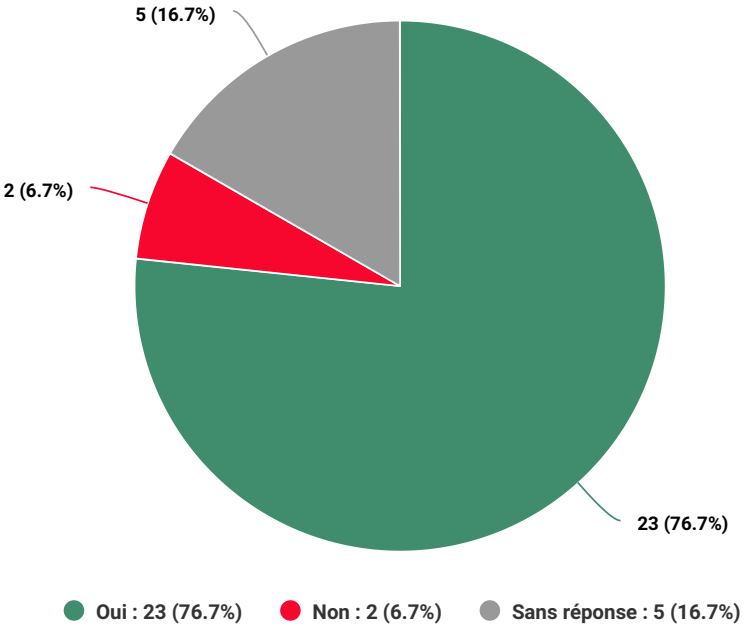


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le bruit ?	2 (6.7%)	24 (80%)	4 (13.3%)
2	Les odeurs ?	6 (20%)	22 (73.3%)	2 (6.7%)
3	La température ?	3 (10%)	25 (83.3%)	2 (6.7%)
Répartition des réponses		11 (12.2% des réponses)	71 (78.9% des réponses)	8 (8.9% des réponses)

17. Etes-vous satisfait(e) de l'aménagement des espaces extérieurs ?

25 réponses (37.31% des répondants)



18. Suggestions et remarques sur le cadre de vie :

10 réponses (14.93% des répondants)

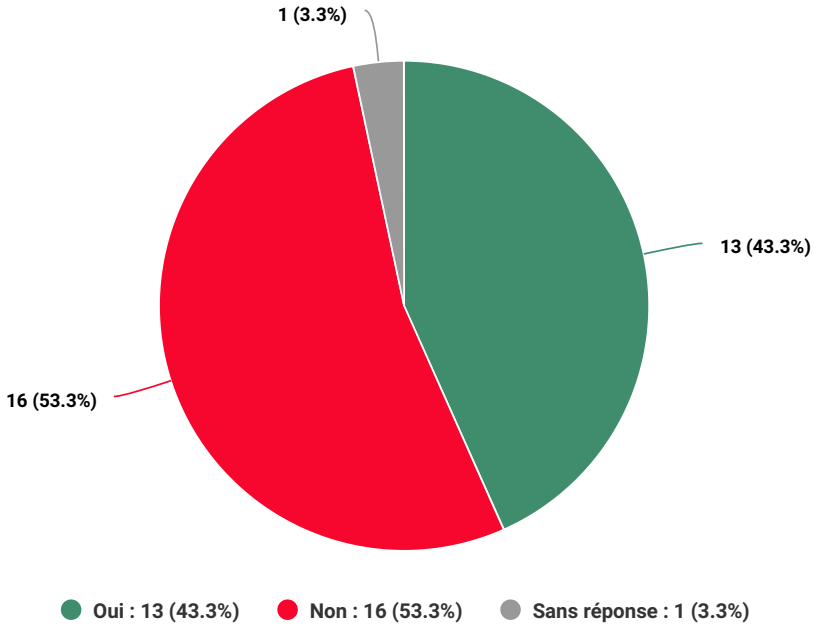
- Le jardin n'est pas exploité comme il pourrait l'être ,manque de bancs
- Un petit coup de peinture dans les couloirs et les chambres seraient bienvenue
- Le bruit peut être gênant lorsque des résidents mettent de la musique à tue tête, heureusement ce n'est pas toute la journée...

A l'extérieur la haie pourrait être plus basse de façon à laisser la visibilité de la rue aux résidents. Surtout lorsqu'il y a du mouvement avec la salle de sport...

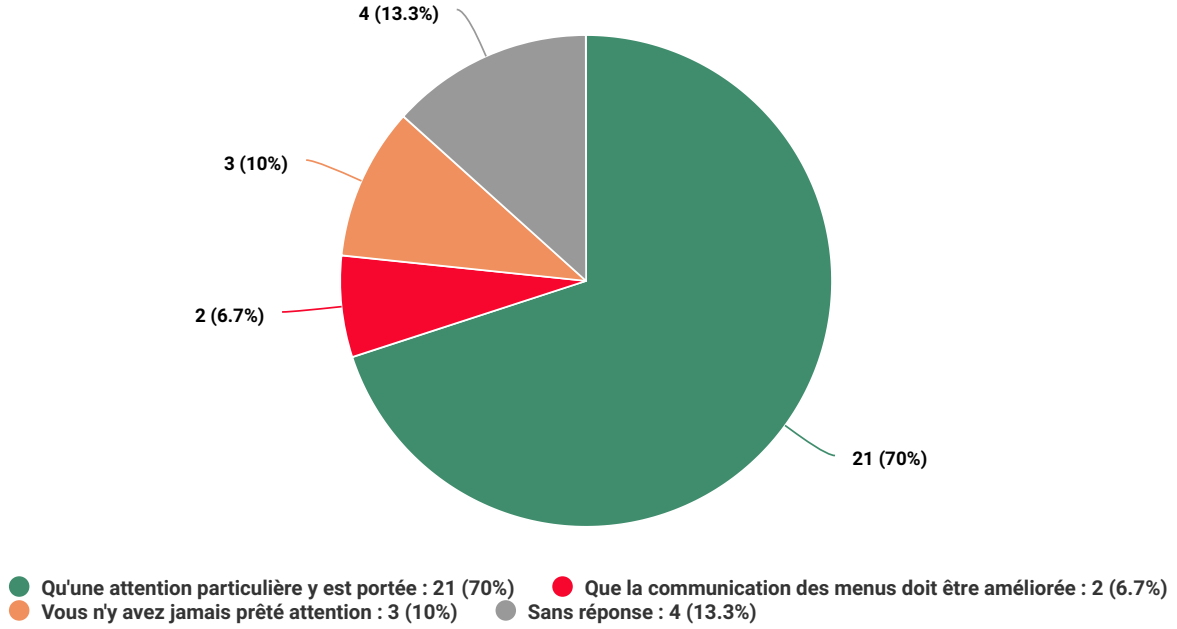
- ras
- Superbe établissement !
- Trop de charriots inutilisés dans les couloirs l après ce midi
- Télés ou radios de quelques résidents sont parfois dérangeants (volume sonore élevé et porte de chambre ouverte)
- La résidence est globalement très propre et agréable. Des odeurs peuvent parfois être présentes mais je ne pense pas que ce soit totalement eliminable et cela ne nuit pas au confort lors des visites. Le cadre de vie est vraiment de très très bonne qualité.
- Peut-être améliorer les espaces verts (si c'est possible)
- Joli cadre de vie

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

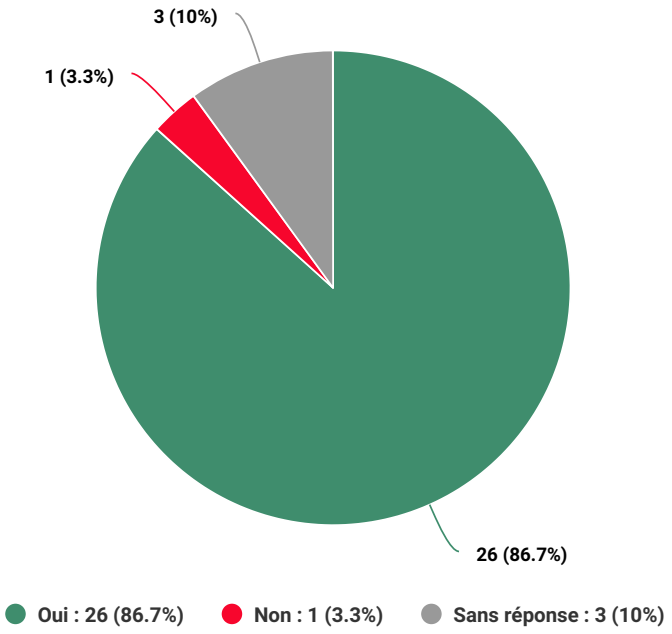
19. Avez-vous déjà eu l'occasion de prendre un repas au sein de la Résidence avec vos proches ?
29 réponses (43.28% des répondants)



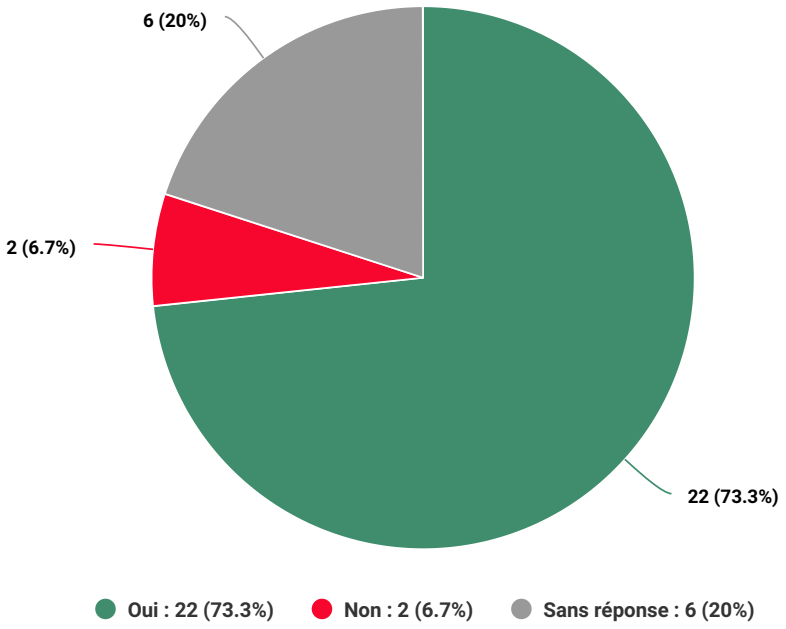
20. Concernant l'affichage des menus, vous diriez ?
26 réponses (38.81% des répondants)



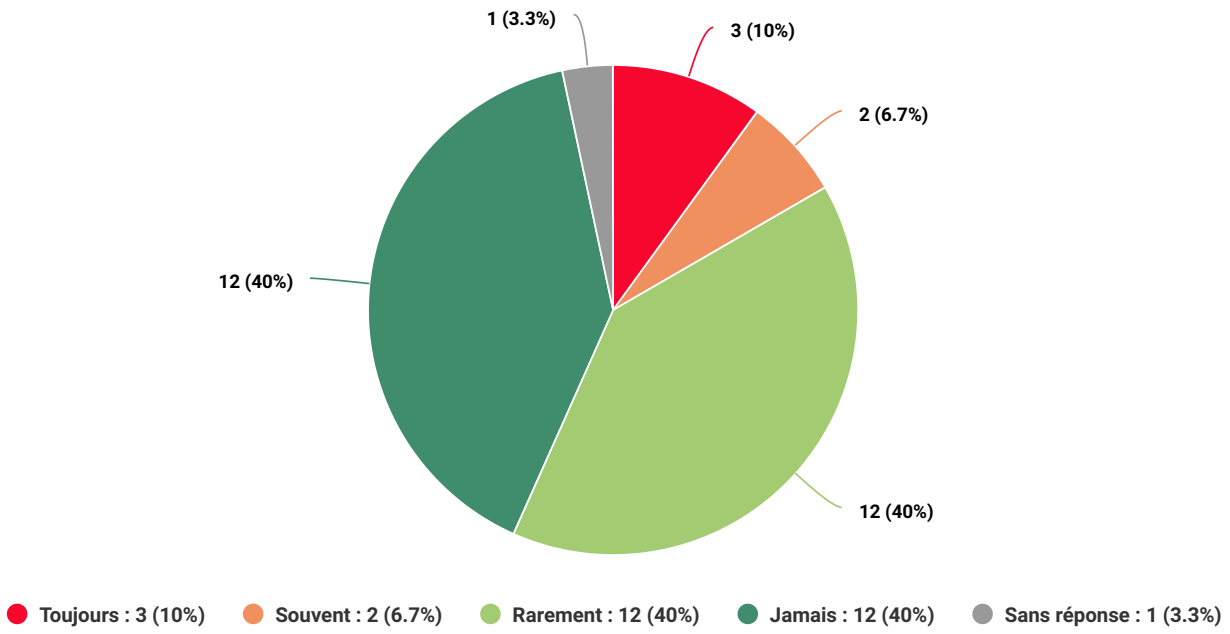
21. Selon vous, les menus proposés sont variés ?
27 réponses (40.3% des répondants)



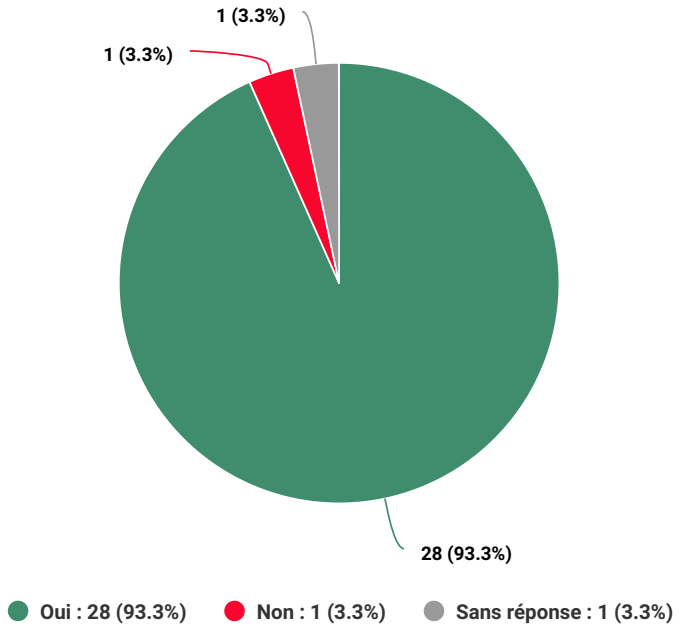
22. Les repas confectionnés par nos cuisiniers vous semblent-il de qualité ?
24 réponses (35.82% des répondants)



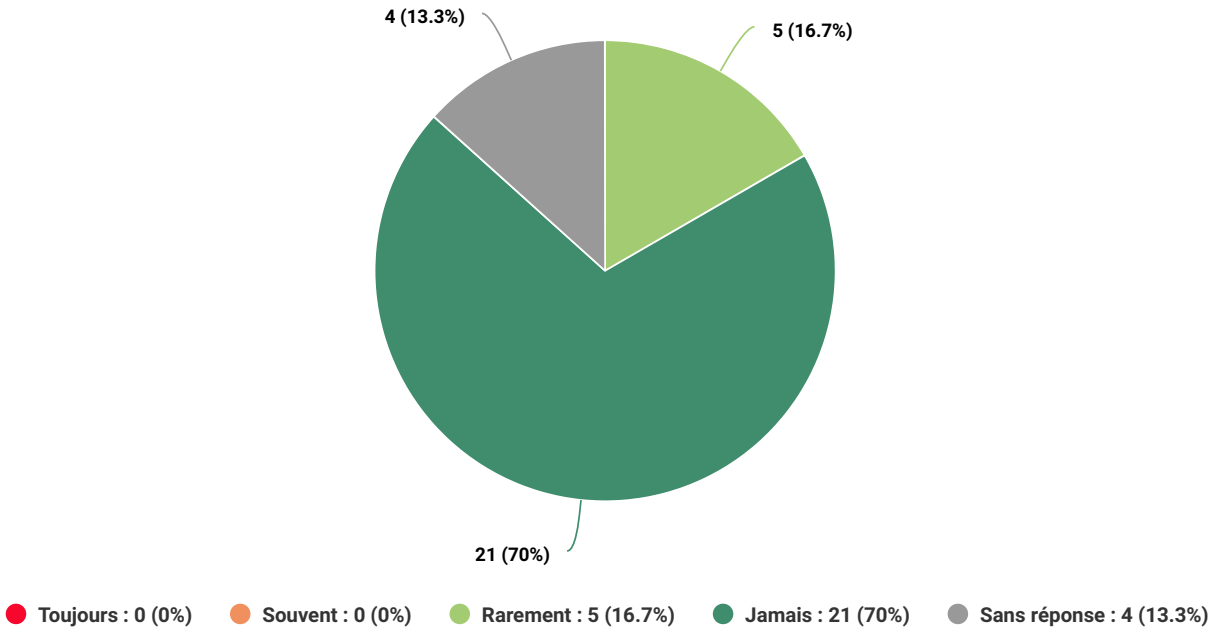
23. Votre proche, vous exprime-t-il des insatisfactions quant à la restauration au sein de la Résidence ?
29 réponses (43.28% des répondants)



24. Etes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge personnel de votre parent ?
29 réponses (43.28% des répondants)



25. Avez-vous déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu ?
26 réponses (38.81% des répondants)



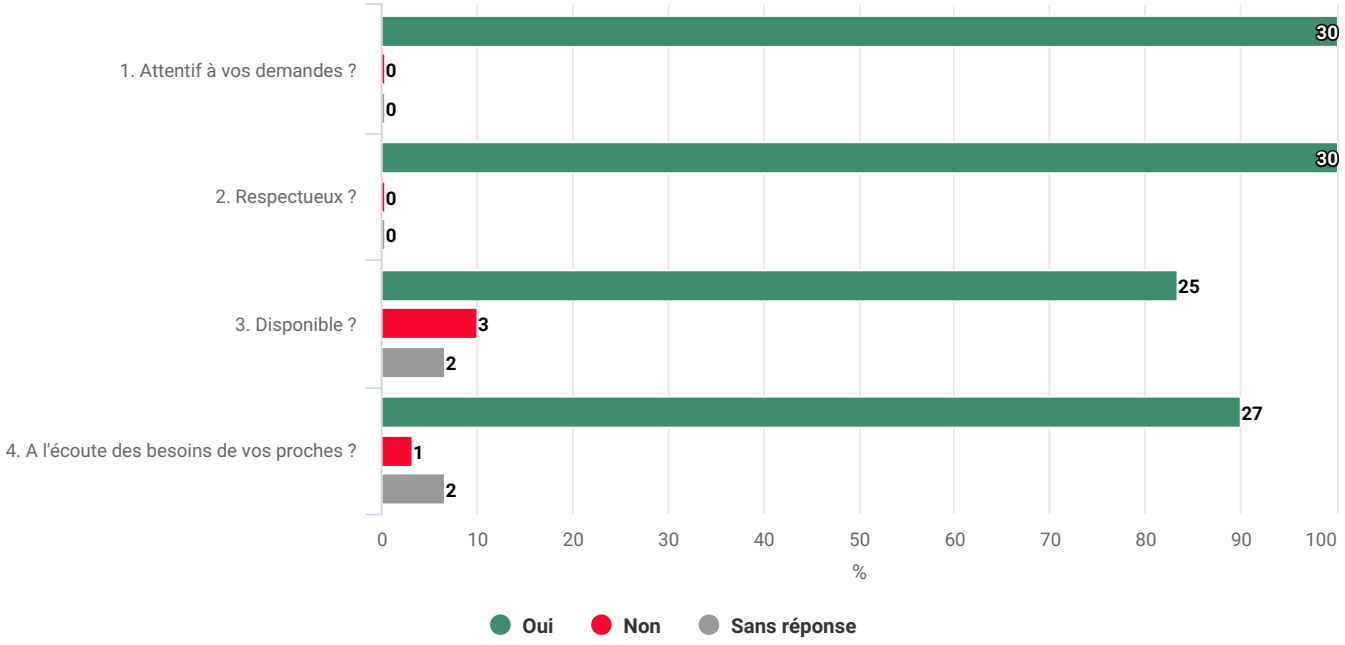
26. Suggestions et remarques sur les prestations hôtelières :
9 réponses (13.43% des répondants)

- Il faut vraiment faire des efforts au niveau des repas
- Souvent du linge est mélangé avec celui d'autres résidents; Il y a même des étiquettes auto collantes mises sur du linge appartenant pas à ma mère....
- ras
- Nos parents résidents sont très satisfaits de la qualité des repas et du soin apporté au linge personnel.
- Je lessive moi même le linge de maman (à ma demande)
- Les repas que nous avons eu l'occasion de prendre au sein de la résidence sont bons. Le personnel est très accueillant.
- Pour les repas, une amélioration serait bienvenue
- sans objet, c'est bien comme çà
- Excellentes prestations

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

27. Le personnel médical et paramédical est :

30 réponses (44.78% des répondants)

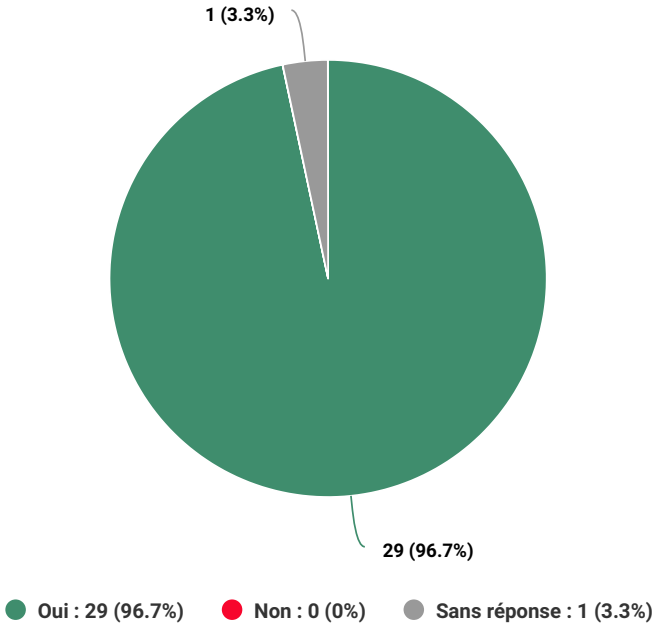


Résultats par sous-questions :

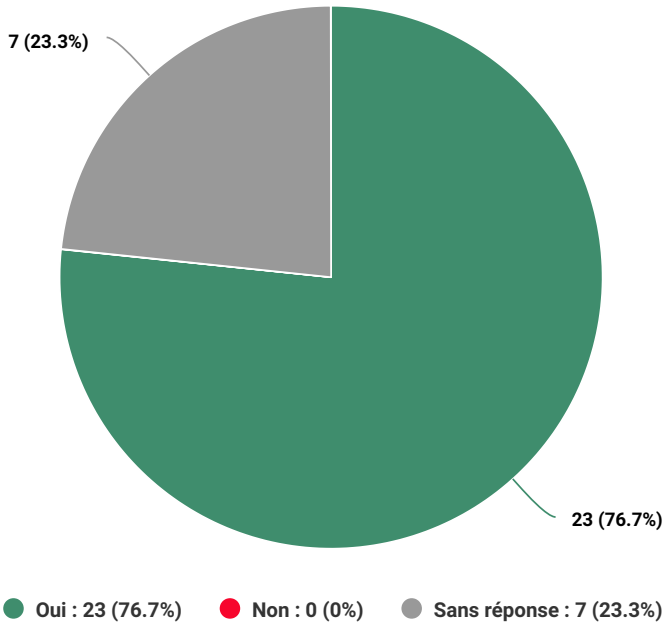
Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Attentif à vos demandes ?	30 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Respectueux ?	30 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Disponible ?	25 (83.3%)	3 (10%)	2 (6.7%)
4	A l'écoute des besoins de vos proches ?	27 (90%)	1 (3.3%)	2 (6.7%)
	Répartition des réponses	112 (93.3% des réponses)	4 (3.3% des réponses)	4 (3.3% des réponses)

ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE

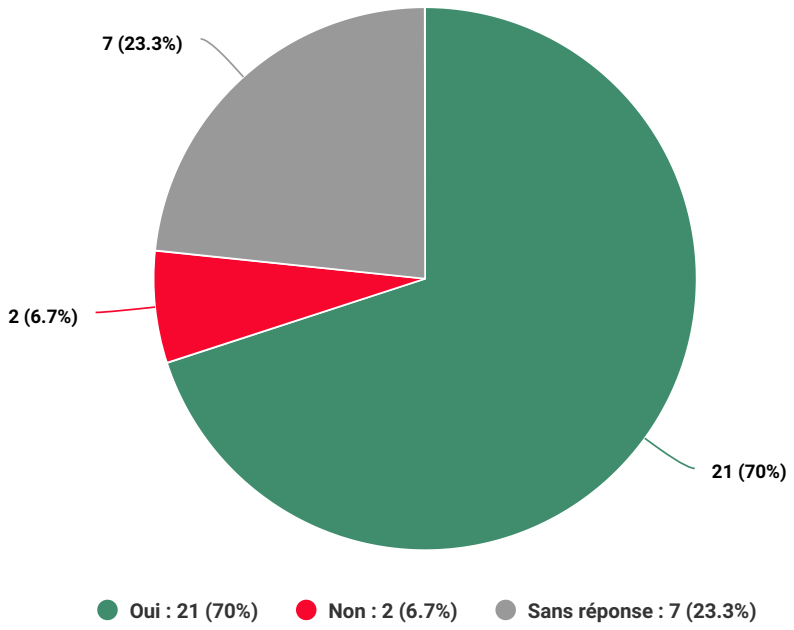
28. Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre parent ?
29 réponses (43.28% des répondants)



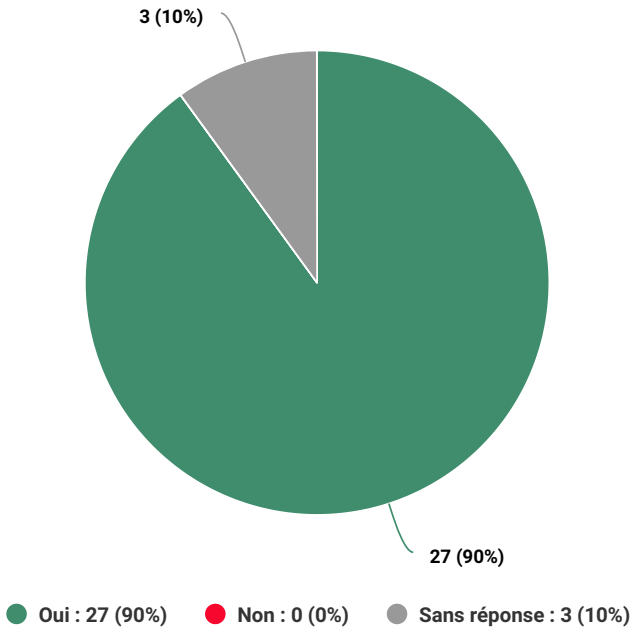
29. Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?
23 réponses (34.33% des répondants)



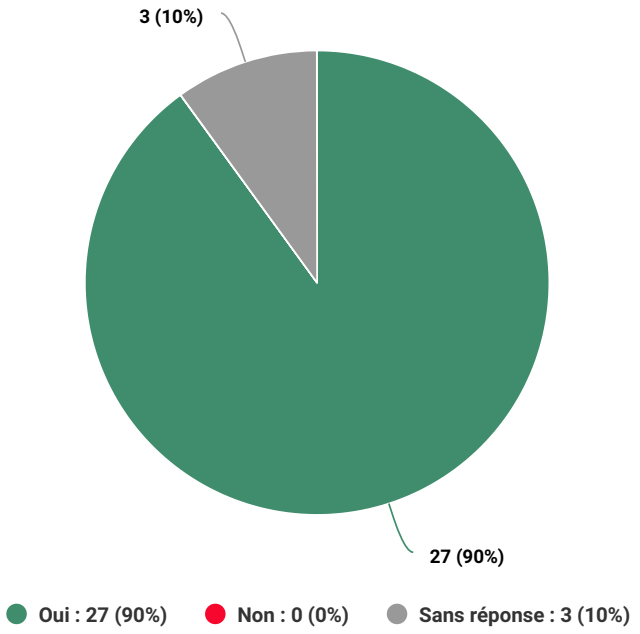
30. Etes-vous satisfait(e) du soutien psychologique proposé à votre proche ?
23 réponses (34.33% des répondants)



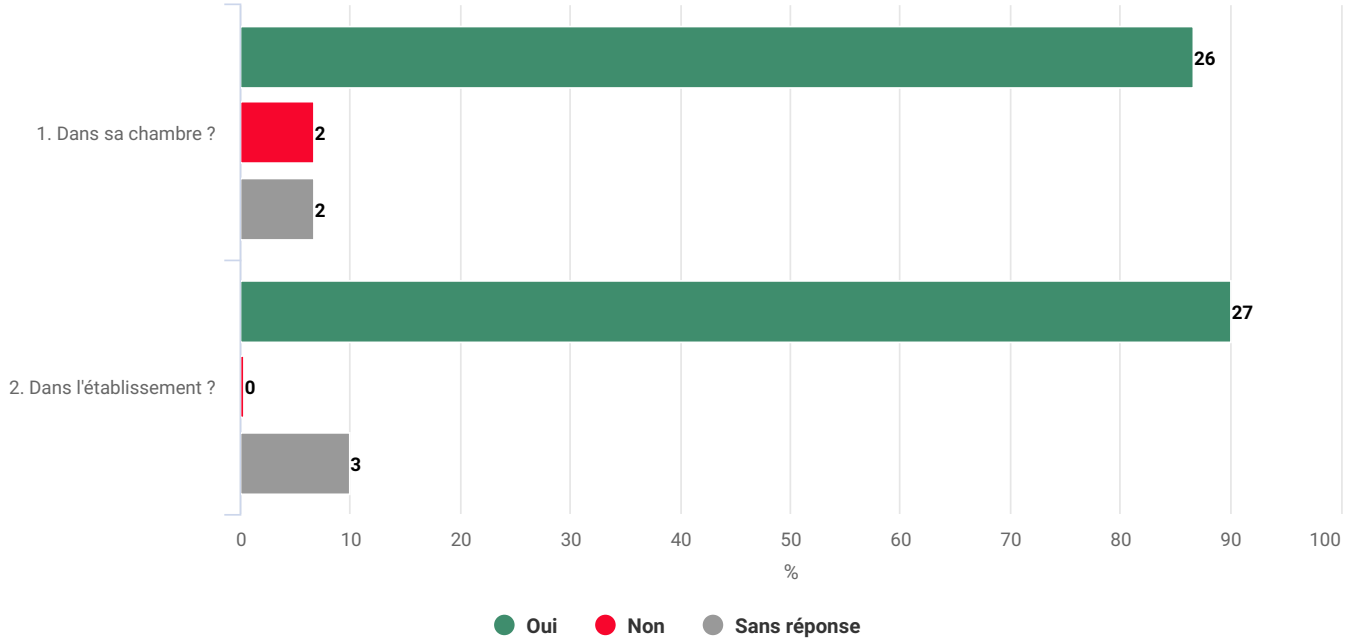
31. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?
27 réponses (40.3% des répondants)



32. L'organisation de l'établissement facilite-t-elle, selon vous, le contact entre les résidents ?
27 réponses (40.3% des répondants)



33. Pensez-vous que votre proche se sente en sécurité
28 réponses (41.79% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Dans sa chambre ?	26 (86.7%)	2 (6.7%)	2 (6.7%)
2	Dans l'établissement ?	27 (90%)	0 (0%)	3 (10%)
	Répartition des réponses	53 (88.3% des réponses)	2 (3.3% des réponses)	5 (8.3% des réponses)

34. Suggestions et remarques sur l'accompagnement et la prise en charge :
8 réponses (11.94% des répondants)

- Vol dans les chambres

- ras
- Nos parents résidents nous ont fait part de leur bien être, de la qualité des soins, et de la gentillesse de tout le personnel.
- J'ai découvert par hasard le départ de la psychologue qui suivait maman

J'aurai apprécié en être informée de façon plus formelle . Je suis incapable à ce jour de mettre un nom et un visage sur son ou sa remplaçante

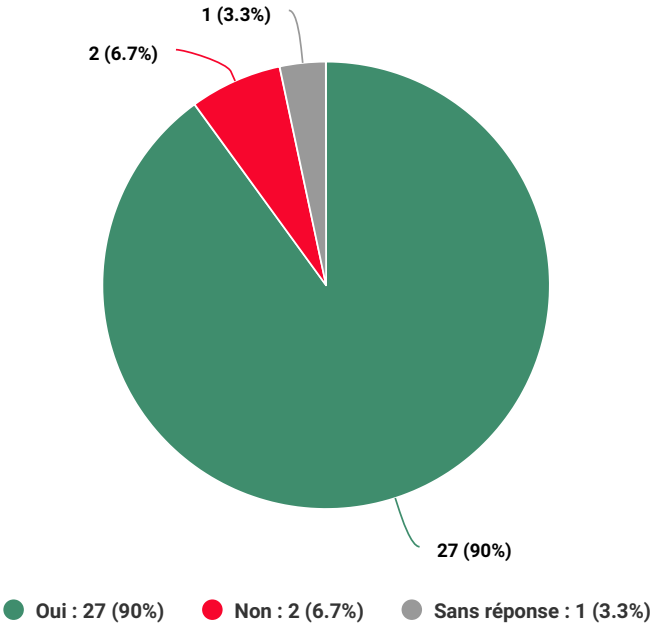
- Le maintien de l'autonomie, et de la mobilité en particulier, est difficile pour les personnes âgées. La sécurité du résident peut prendre le dessus sur

le maintien de sa mobilité : ce n'est pas une situation facile à trancher ; les choix faits sont compréhensibles

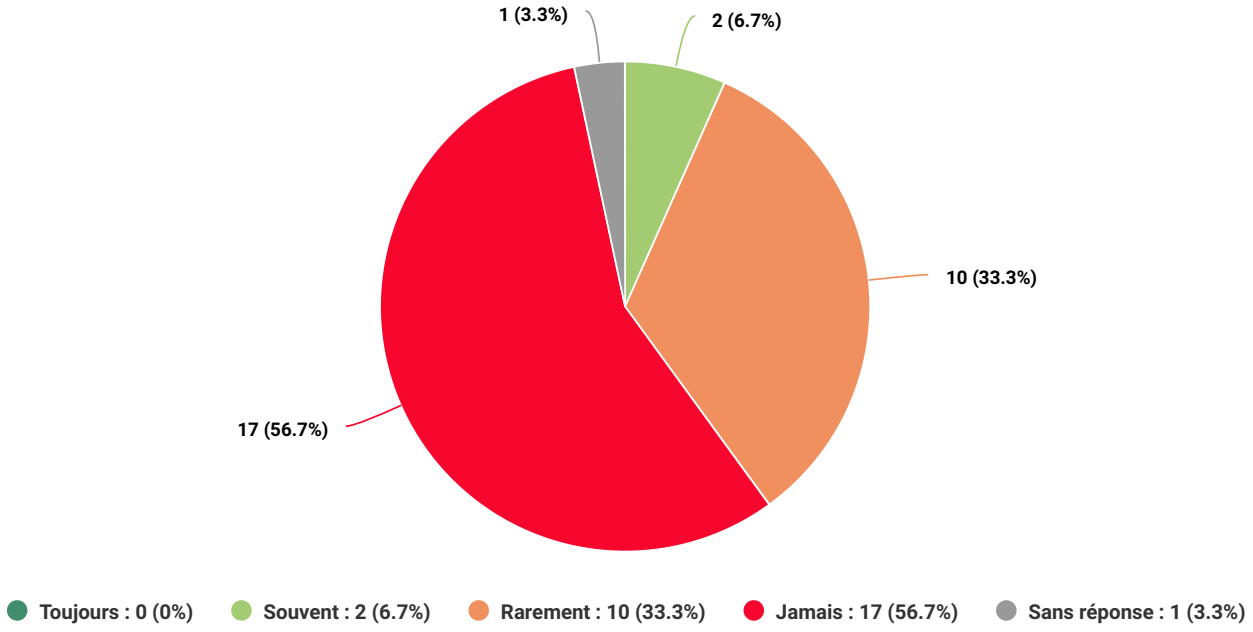
- Le personnel est sympathique et à l'écoute des résidents
- Peut-être revoir l'accès à l'établissement, sécurité au niveau de l'entrée
- Maman se sent très bien et en sécurité depuis son entrée chez vous.

ANIMATION ET VIE SOCIALE

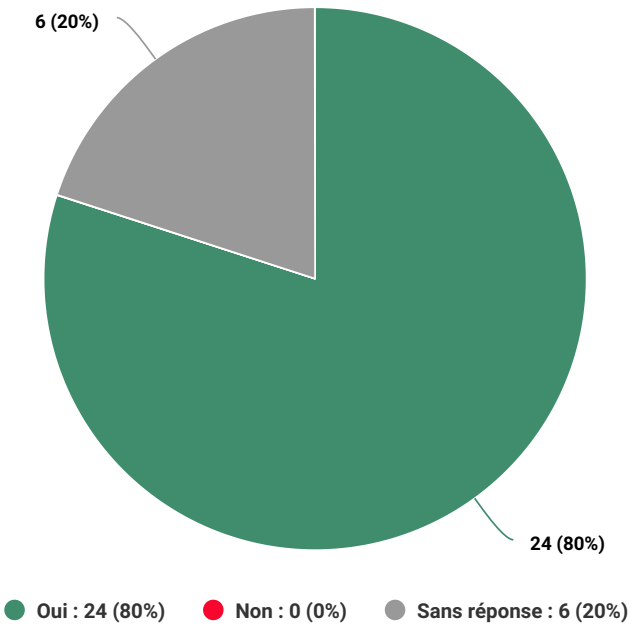
35. Avez-vous connaissance des animations de la Résidence ?
29 réponses (43.28% des répondants)



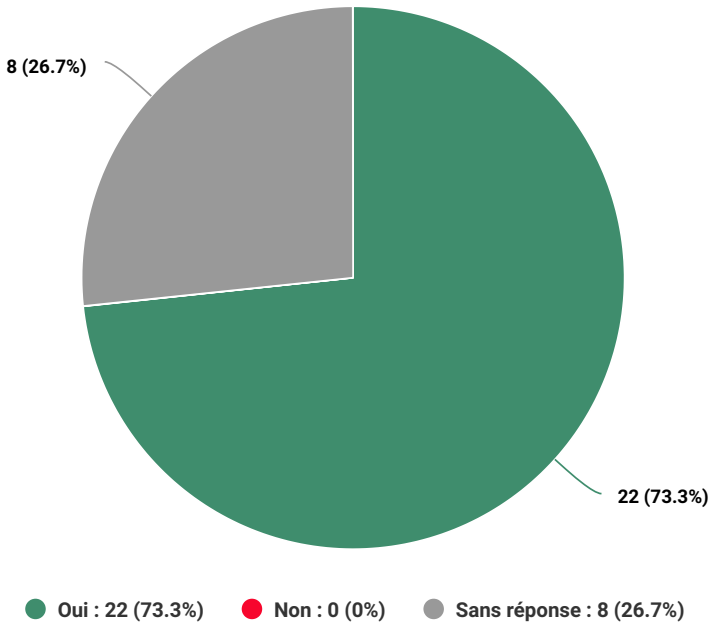
36. Participez-vous aux animations proposées par l'établissement ?
29 réponses (43.28% des répondants)



37. Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?
24 réponses (35.82% des répondants)



38. Etes-vous satisfait(e) de la qualité des animations ?
22 réponses (32.84% des répondants)



39. Remarques et suggestions concernant l'animation
9 réponses (13.43% des répondants)

- Le flipper c'était génial pour les petits enfants

Plus de loto et de spectacle

- Au gout de ma mère il faudrait plus de loto... (no comment !!!!!)
- ras
- Nos parents sont très satisfaits des animations.
- L'équipe est top !
- Ma maman participant peu aux. animations compte tenu de sa santé, nous avons peu l'occasion d'y être associé. Mais ayant pu observer ces évènements lors de nos visites, elles nous semblent de bonne qualité et les résidents qui y participent sont enthousiastes

- Maman me dit souvent que c'est un peu long après l'activité de l'après-midi.....

Maman aime la lecture du journal et en principe ne rate rien des activités qu'elle aime beaucoup

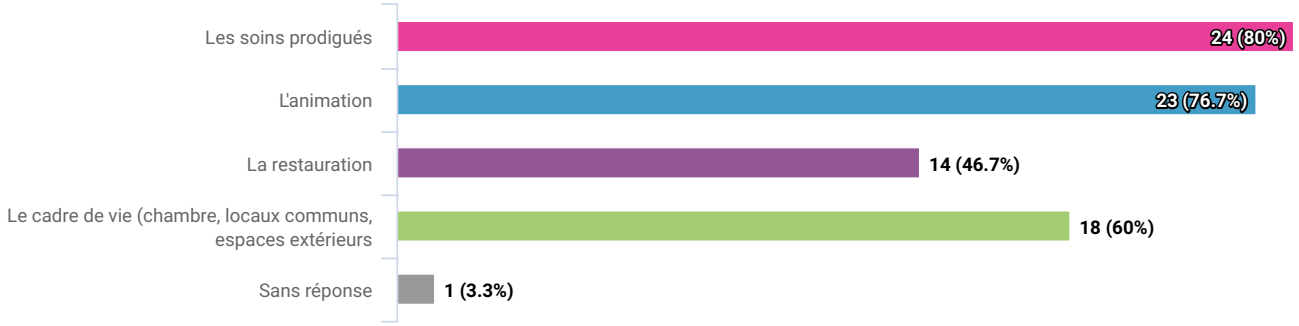
- RAS
- L'animation autour de l'abeille avec la Ferme du Mont a été particulièrement appréciée par mon père.

Des thèmes spécifiques et ponctuels de ce genre est à continuer.

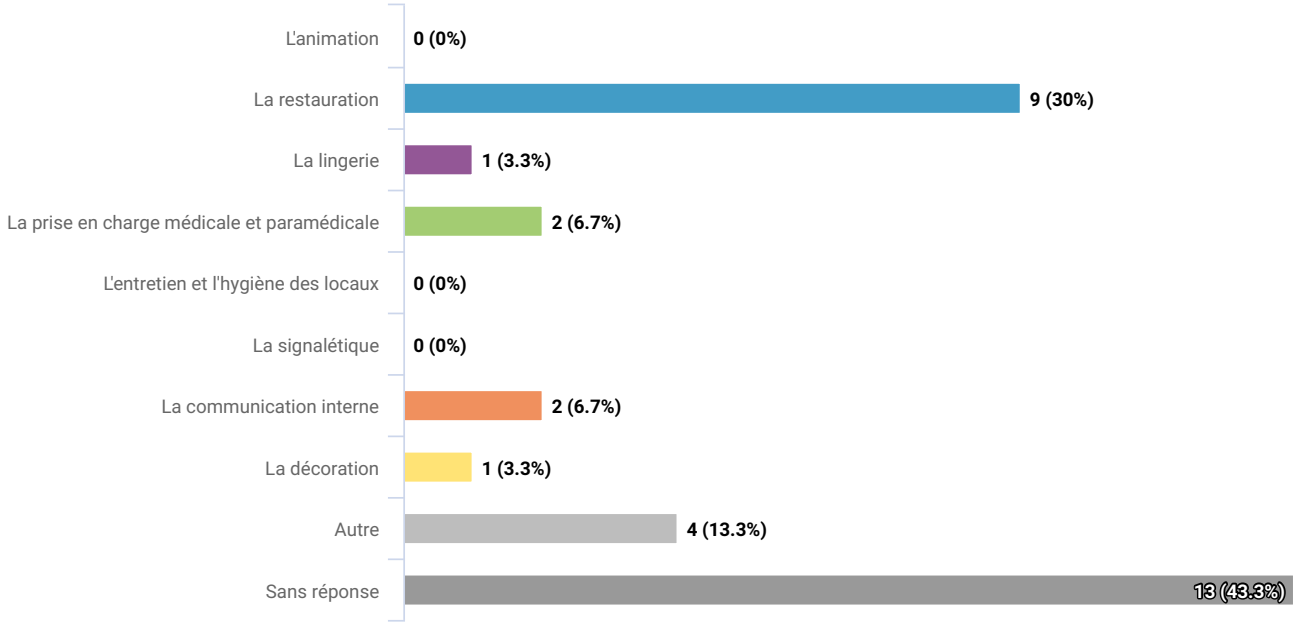
Un vrai plus aux animations à thème (Far West, Casino...). La participation de l'ensemble du personnel est très appréciée.

SATISFACTION GENERALE

40. Selon vous, quels sont les atouts de la Résidence ?
29 réponses (43.28% des répondants)



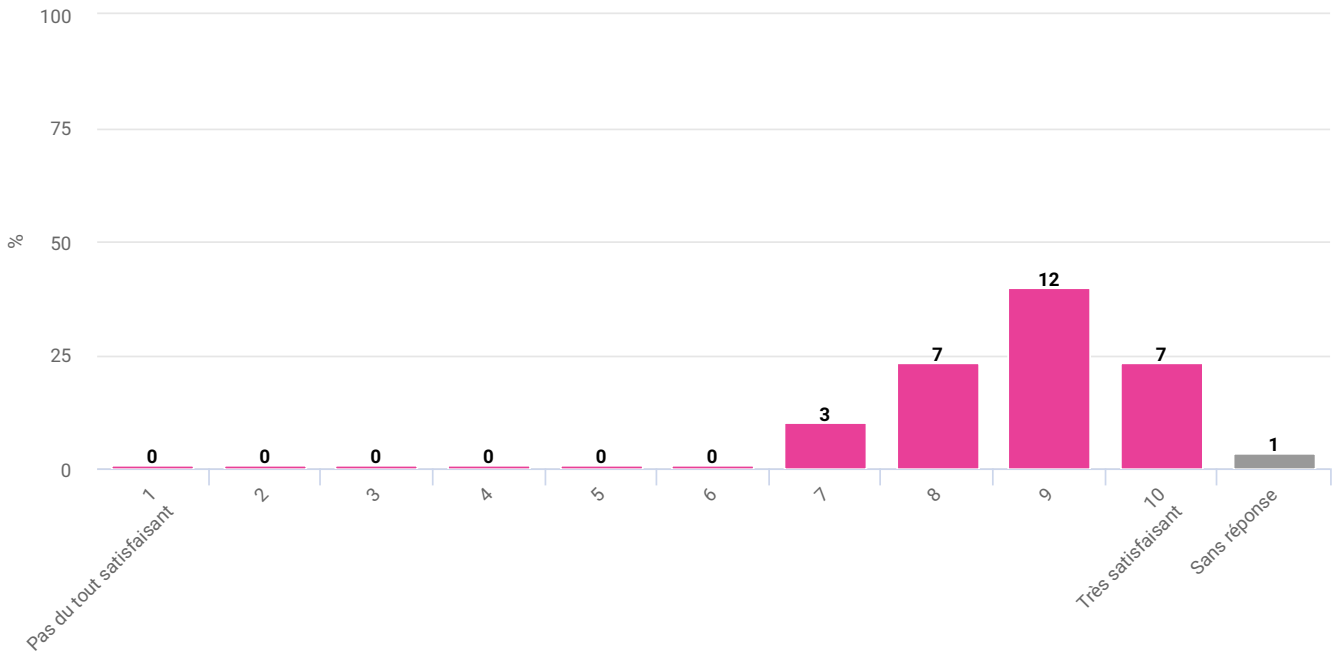
41. Selon vous, quelles sont les prestations qui devraient être améliorées ?
17 réponses (25.37% des répondants)



Autres :

- Le soucis c'est qu'il y a souvent des défaillances avec le téléphone du résident...a revoir ce point crucial
- Tout est parfait !
- Locaux plus modernes
- Pas de demande particulière

42. Dans l'ensemble, comment jugez-vous le séjour de votre proche au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?
29 réponses (43.28% des répondants)
Moyenne : 8.79



43. Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?
7 réponses (10.45% des répondants)

- Gros problème de téléphone avec le résident...il faut appeler 3 a 4 fois avant d'avoir une sonnerie normal....

Le reste c'est toujours occupé alors que personne est au bout du fil...

- Pour le service médical: ne pas envoyer les résidents aux urgences pour des soins qui pourraient être pris en charge sur place une fois "protocolisés" avec confiance aux infirmières. C'est trop désorientant pour les personnes d'un grand âge.
- Bonjour

Ma maman est a l'ehpad depuis plus de 5 ans ,elle me dit quel a vue sur 5 ans l'ehpad qui a bien changer ,surtout sur le personnelle qui diminue de plus en plus.

Par exemple elle a sa douche el jour et justement ce jour la il manque du personnel alors c'est reporter quand elle ne sais pas ,et ce jour la la personne pour la douche est pressée ,manque de personnel, alors la douche est très rapide. Si vous pouvez y remédier merci.

- Tous nos compliments à l'ensemble du personnel: administration , soins médicaux, animation, restauration, soins quotidiens, maintenance des locaux et direction
- amélioration des repas
- Maman est chez vous depuis 8 mois et rien de particulier à vous demander.

Elle s'y plaît bien et me le dit très souvent, merci pour maman.....carole (sa fille)

- Ras