

# enquête de satisfaction des résidents - NOVEMBRE 2023

EHPAD La Fleur de l'Âge

37 réponses (100% du nombre de réponses attendues)

### Filtres

Vous visualisez les réponses

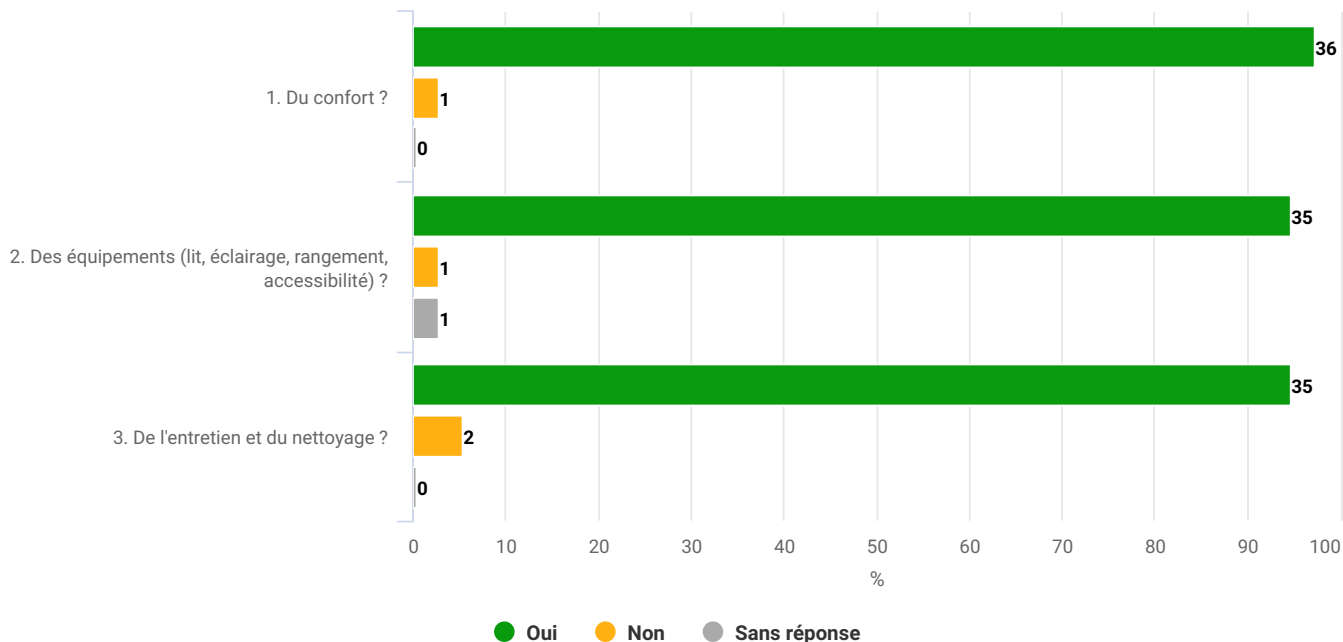
- qui concernent la période du **08/11/2023 au 07/12/2023**

37 réponses (100% du nombre de réponses attendues)

**CADRE DE VIE**

**1. Concernant votre chambre, êtes-vous satisfait(e) :**

37 réponses (100% des répondants)

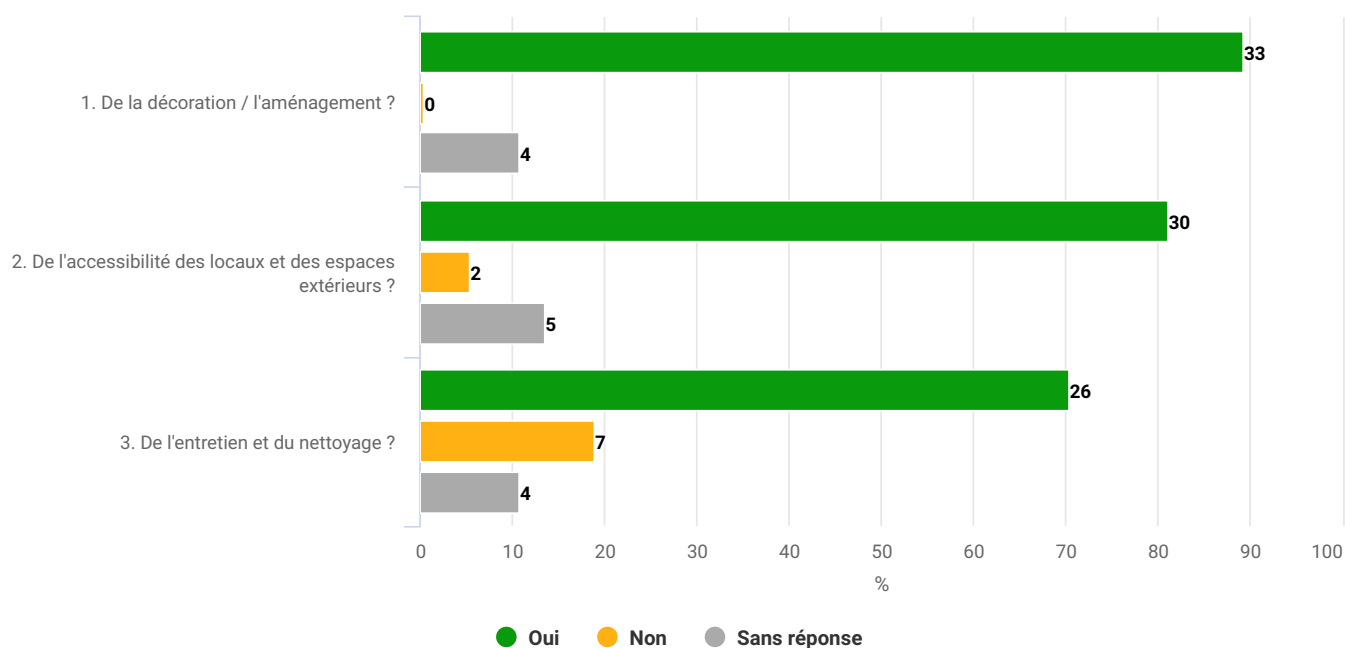


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du confort ?	36 (97.3%)	1 (2.7%)	0 (0%)
2	Des équipements (lit, éclairage, rangement, accessibilité) ?	35 (94.6%)	1 (2.7%)	1 (2.7%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	35 (94.6%)	2 (5.4%)	0 (0%)
Répartition des réponses		106 (95.5% des réponses)	4 (3.6% des réponses)	1 (0.9% des réponses)

**2. Concernant les locaux collectifs (restaurant, couloirs, etc.), êtes-vous satisfait(e) :**

37 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	De la décoration / l'aménagement ?	33 (89.2%)	0 (0%)	4 (10.8%)
2	De l'accessibilité des locaux et des espaces extérieurs ?	30 (81.1%)	2 (5.4%)	5 (13.5%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	26 (70.3%)	7 (18.9%)	4 (10.8%)
Répartition des réponses		89 (80.2% des réponses)	9 (8.1% des réponses)	13 (11.7% des réponses)

### 3. Comment pourrions-nous améliorer les espaces extérieurs ?

11 réponses (29.73% des répondants)

- La personne regrette que le jardin ne soit pas assez entretenu.
- La personne se plaint de la difficulté d'accéder au digicode du jardin pour les personnes en fauteuil.

Le jardin n'est pas suffisamment entretenu.

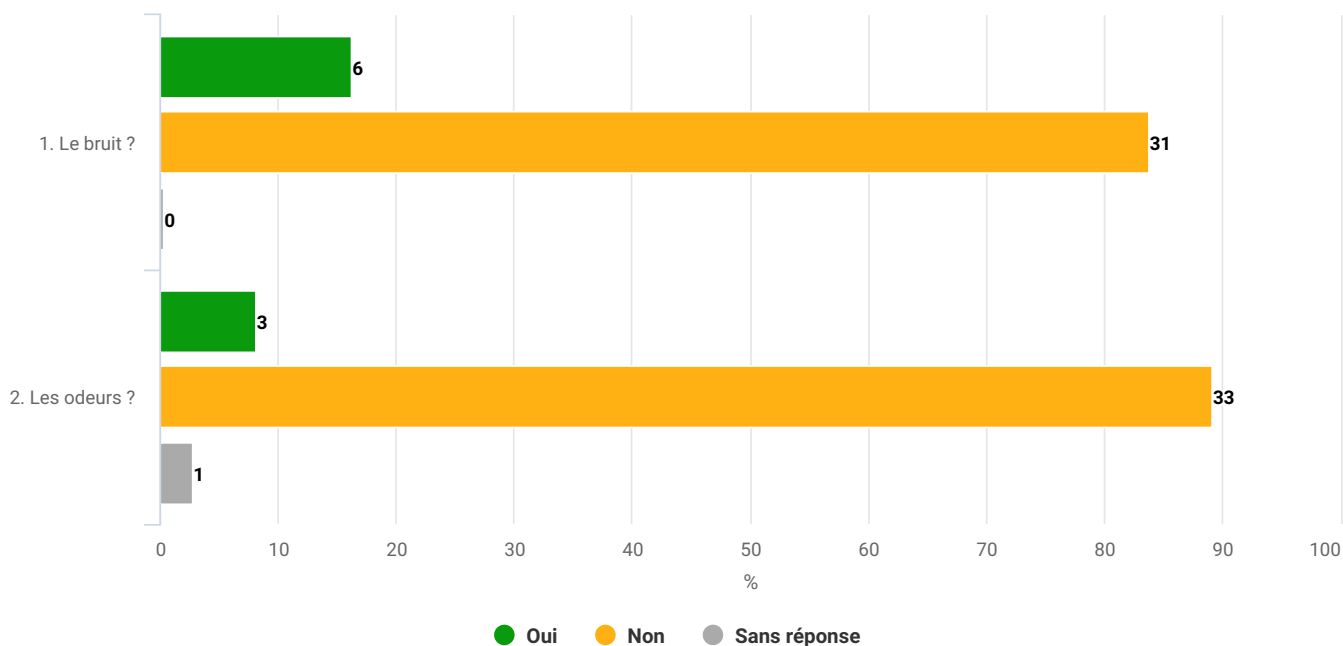
- Souhaiterait que quelqu'un replante un rosier devant a fenêtre de sa chambre
- Entretien plus régulièrement le jardin (tonte, etc...)
- Le jardin est très bien et bien entretenu
- L été il y a des déchets qui ne sont pas ramassés
- La personne se plaint du manque d'entretien du jardin.
- Balayer régulièrement les pelouses, enlever les mauvaises herbes et tailler les haies régulièrement.

Manque de fleurs dans le jardin.

- Tondre la pelouse plus fréquemment
- Manque d'entretien du jardin
- Entretien plus régulier du jardin

### 4. Etes-vous gêné(e) par :

37 réponses (100% des répondants)

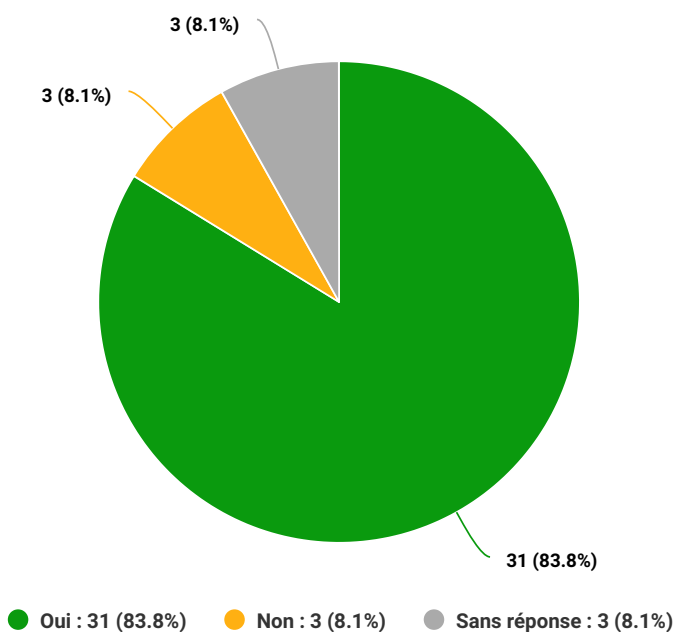


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le bruit ?	6 (16.2%)	31 (83.8%)	0 (0%)
2	Les odeurs ?	3 (8.1%)	33 (89.2%)	1 (2.7%)
Répartition des réponses		9 (12.2% des réponses)	64 (86.5% des réponses)	1 (1.4% des réponses)

**5. Selon vous, votre sécurité et celle de vos affaires personnelles sont-elles assurées au sein de la résidence ?**

37 réponses (100% des répondants)



**6. Remarques**

11 réponses (29.73% des répondants)

- Déranger par les passages des soignantes la nuit

- Problèmes d'odeur dans la salle bain.

Lors de son entrée dans la chambre, présence de calcaire dans le lavabo, difficile à retirer.

- La personne émet des craintes quant à un potentiel vol.
- Est gêné par les bruits des motos
- Poussières de la chambre pas faites régulièrement car que 6min pour faire une chambre (elior).
- La personne se dit gênée par les claquements de portes de l'escalier menant à l'étage.
- La personne s'est plainte d'un vol lorsqu'il était en hébergement temporaire. Depuis son entrée en permanent, le personne n'a plus eu de problème.
- L été la personne est gene par les bruits à sa fenêtre car certains résidents s installe sa fenêtre pour discuter. Les toilettes sont usés
- Des affaires disparus dans la chambre
- L'éclairage demande une vérification.

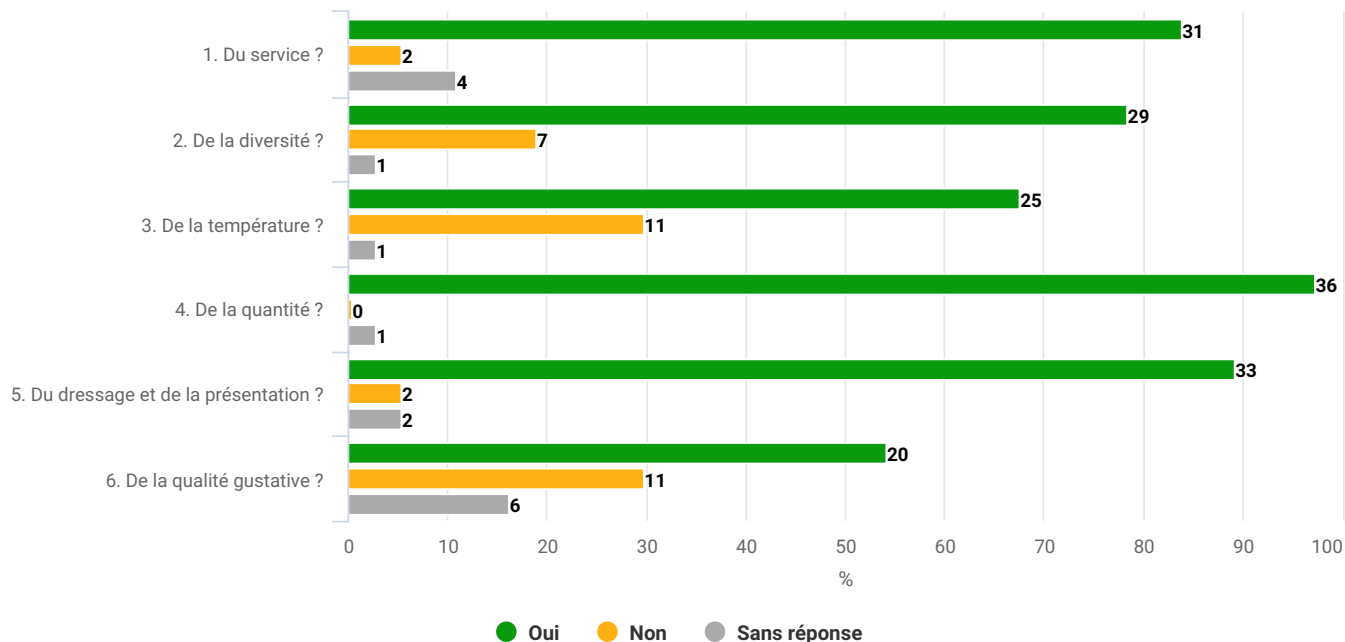
Odeurs dérangeante par moment.

- Manque d'éclairage dans la chambre, armoire peu pratique, manque d'isolation thermique

**PRISE EN CHARGE HOTELIERE**

**7. Concernant les repas, êtes-vous satisfait(e) :**

37 réponses (100% des répondants)

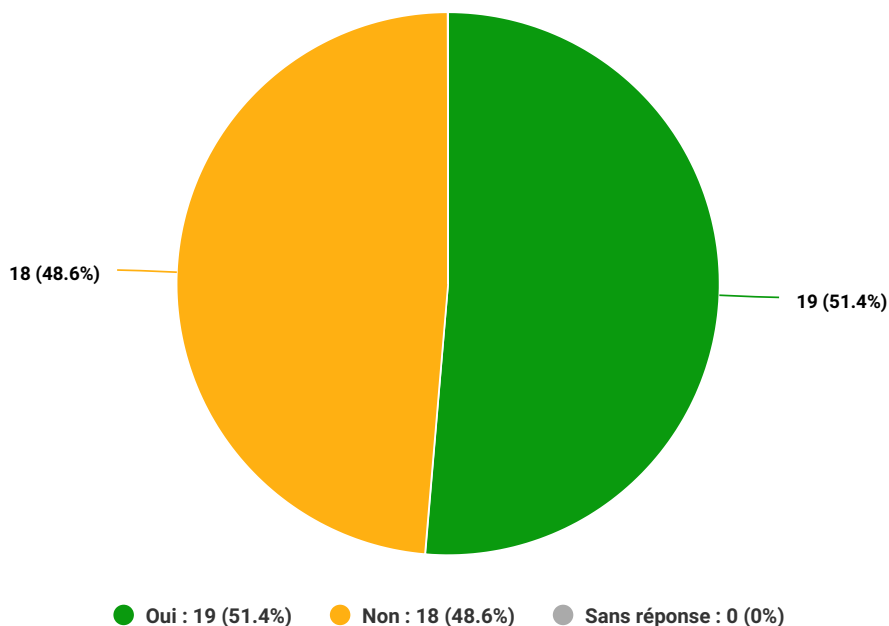


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du service ?	31 (83.8%)	2 (5.4%)	4 (10.8%)
2	De la diversité ?	29 (78.4%)	7 (18.9%)	1 (2.7%)
3	De la température ?	25 (67.6%)	11 (29.7%)	1 (2.7%)
4	De la quantité ?	36 (97.3%)	0 (0%)	1 (2.7%)
5	Du dressage et de la présentation ?	33 (89.2%)	2 (5.4%)	2 (5.4%)
6	De la qualité gustative ?	20 (54.1%)	11 (29.7%)	6 (16.2%)
Répartition des réponses		174 (78.4% des réponses)	33 (14.9% des réponses)	15 (6.8% des réponses)

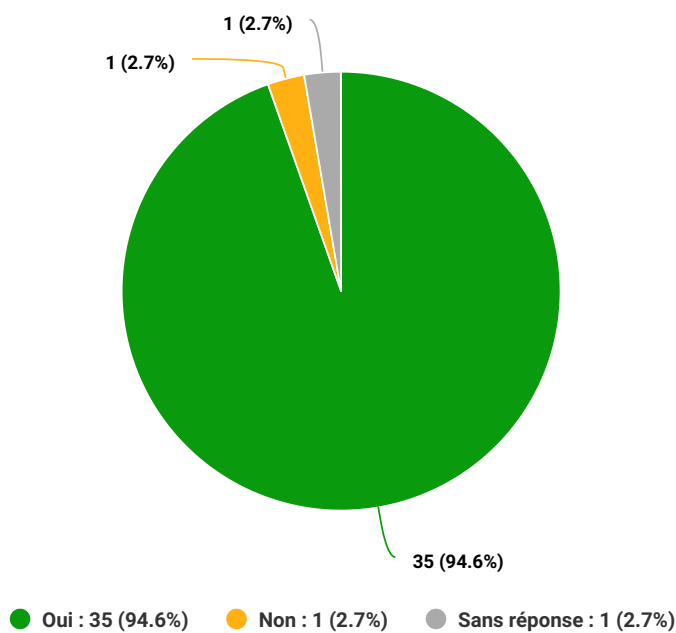
**8. Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée ?**

37 réponses (100% des répondants)



**9. Etes-vous satisfait(e) du service de blanchisserie (propreté du linge, des draps, repassage, etc.) ?**

37 réponses (100% des répondants)



**10. Remarques**

13 réponses (35.14% des répondants)

- En ce qui concerne les repas, la personne n'apprécie pas certains plats mixés (frites)
- Le repassage à améliorer pour les pantalons
- Très satisfaite du service de lingerie.

Pour la cuisine, des efforts sont faits. La personne souhaiterait un éventuel plat de substitution.

- La personne trouve que les repas sont parfois trop salés.

Trop de plats en sauce.

- Les plats sont épicés
- La qualité gustative dépend du cuisinier.

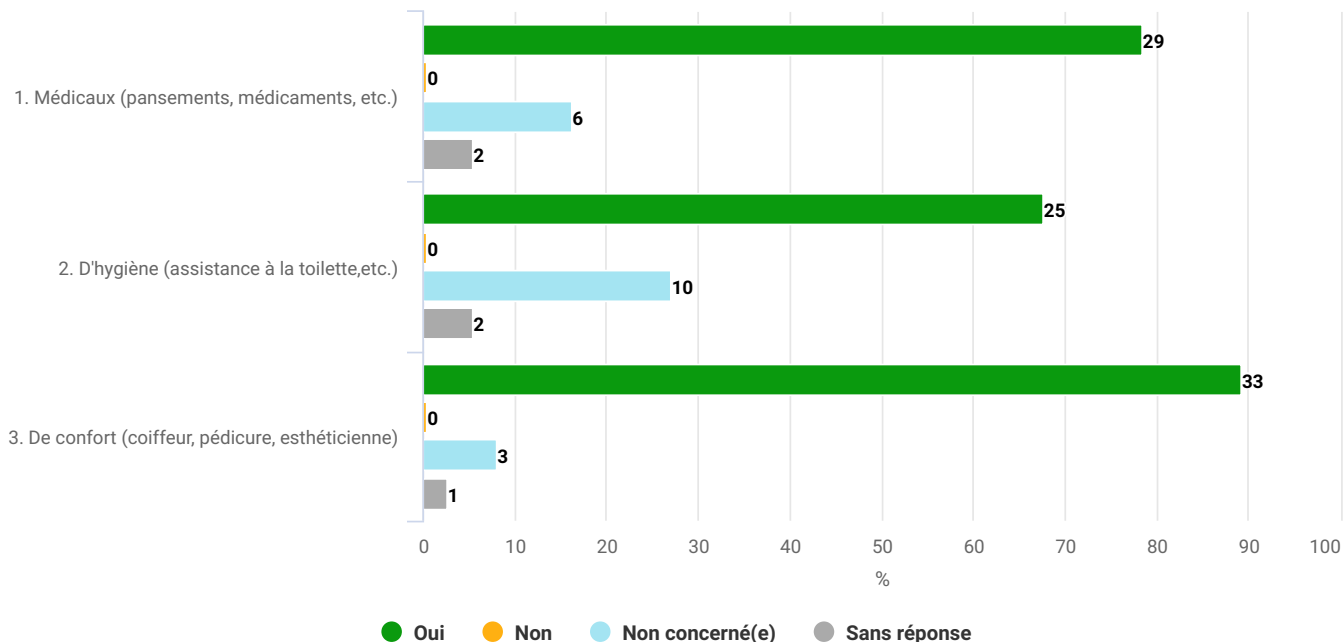


- Les potages manquent de goût.
  - La famille s occupe de mon linge.
  - Les plats proposés sont de meilleure qualité depuis quelques mois.
  - Très satisfait du service de blanchisserie. La personne se plaint en revanche de la présentation des plats.
  - Plus de légumes et pâtes . La tisane n est pas toujours proposée cela dépend des soignants.
  - Les repas changent trop souvent par rapport aux menus proposés.
- Les plats manquent souvent d'assaisonnement (riz, poissons, etc).
- Vaut mieux acheter moins mais de qualité que d'acheter beaucoup, pas très bons et gaspiller.
- Manque de variété dans les fromages, le résident se dit pressé par le personnel pendant les repas

ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE

**11. Etes-vous satisfait(e) des soins...**

37 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	Médicaux (pansements, médicaments, etc.)	29 (78.4%)	0 (0%)	6 (16.2%)	2 (5.4%)
2	D'hygiène (assistance à la toilette, etc.)	25 (67.6%)	0 (0%)	10 (27%)	2 (5.4%)
3	De confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne)	33 (89.2%)	0 (0%)	3 (8.1%)	1 (2.7%)
Répartition des réponses		87 (78.4% des réponses)	0 (0% des réponses)	19 (17.1% des réponses)	5 (4.5% des réponses)

**12. Remarques :**

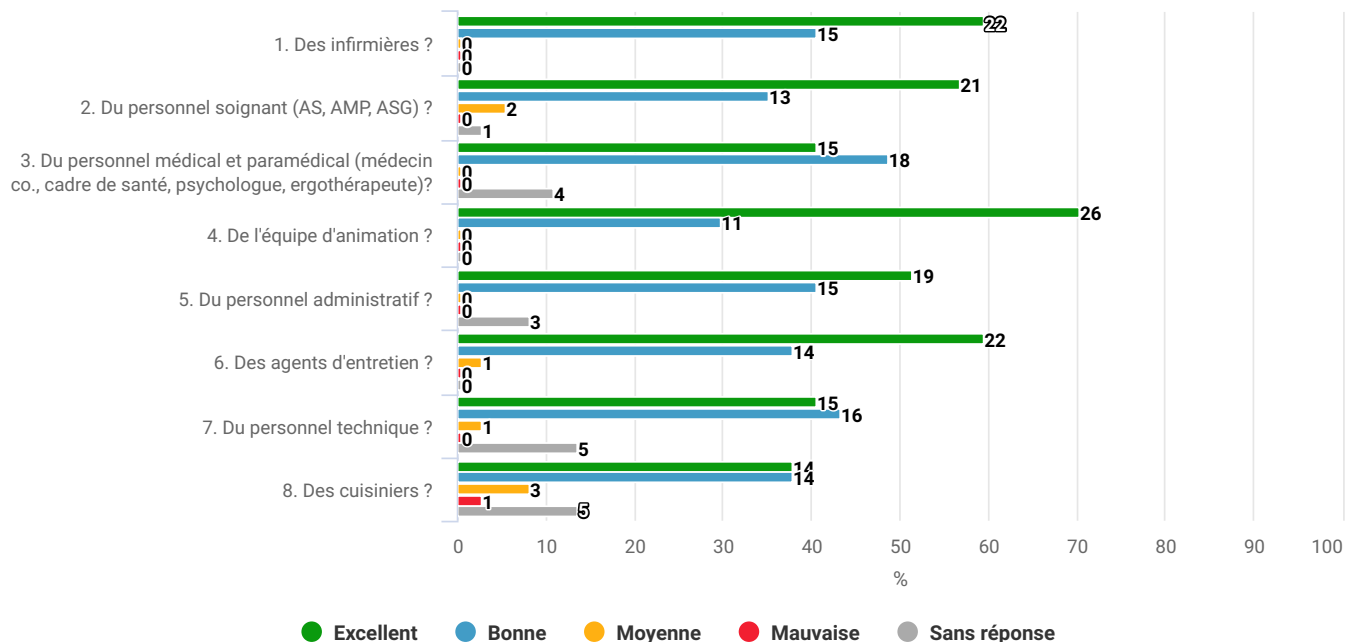
3 réponses (8.11% des répondants)

- La pédicure ne passe pas assez régulièrement.
- La personne souhaiterait que l'esthéticienne passe plus régulièrement.
- Est satisfaite des soins avec les élèves pédicure

**RELATIONS AVEC LE PERSONNEL**

**13. Que pensez-vous des prestations et de l'amabilité :**

37 réponses (100% des répondants)

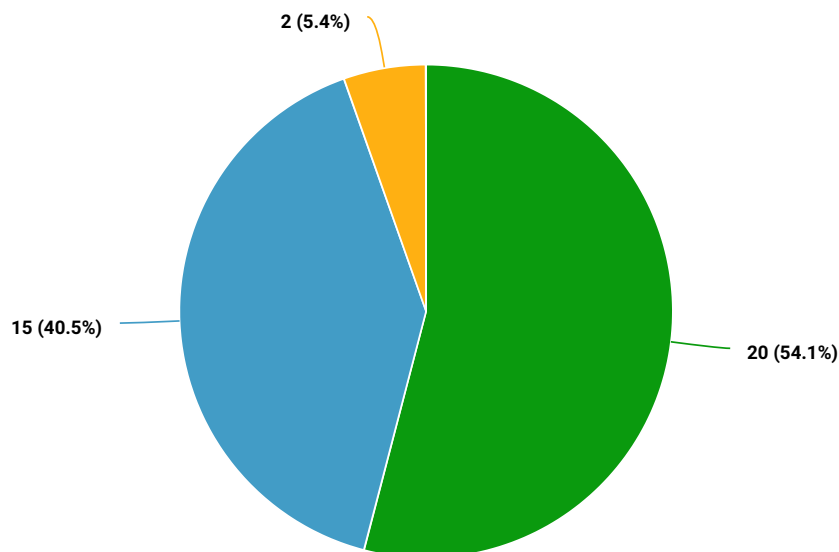


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Excellent	Bonne	Moyenne	Mauvaise	Sans réponse
1	Des infirmières ?	22 (59.5%)	15 (40.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?	21 (56.8%)	13 (35.1%)	2 (5.4%)	0 (0%)	1 (2.7%)
3	Du personnel médical et paramédical (médecin co., cadre de santé, psychologue, ergothérapeute) ?	15 (40.5%)	18 (48.6%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (10.8%)
4	De l'équipe d'animation ?	26 (70.3%)	11 (29.7%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Du personnel administratif ?	19 (51.4%)	15 (40.5%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (8.1%)
6	Des agents d'entretien ?	22 (59.5%)	14 (37.8%)	1 (2.7%)	0 (0%)	0 (0%)
7	Du personnel technique ?	15 (40.5%)	16 (43.2%)	1 (2.7%)	0 (0%)	5 (13.5%)
8	Des cuisiniers ?	14 (37.8%)	14 (37.8%)	3 (8.1%)	1 (2.7%)	5 (13.5%)
Répartition des réponses		154 (52% des réponses)	116 (39.2% des réponses)	7 (2.4% des réponses)	1 (0.3% des réponses)	18 (6.1% des réponses)

**14. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?**

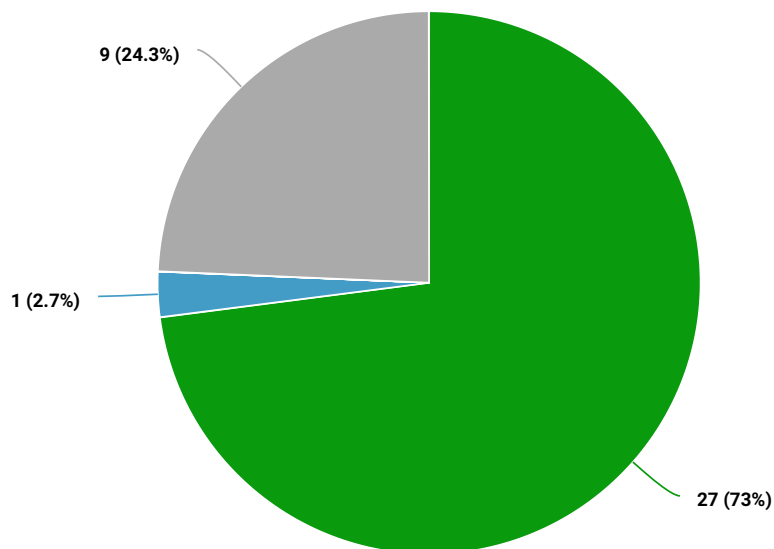
37 réponses (100% des répondants)



● **Toujours : 20 (54.1%)**  
 ● **Souvent : 15 (40.5%)**  
 ● **Rarement : 2 (5.4%)**  
 ● **Jamais : 0 (0%)**  
 ● **Sans réponse : 0 (0%)**

**15. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?**

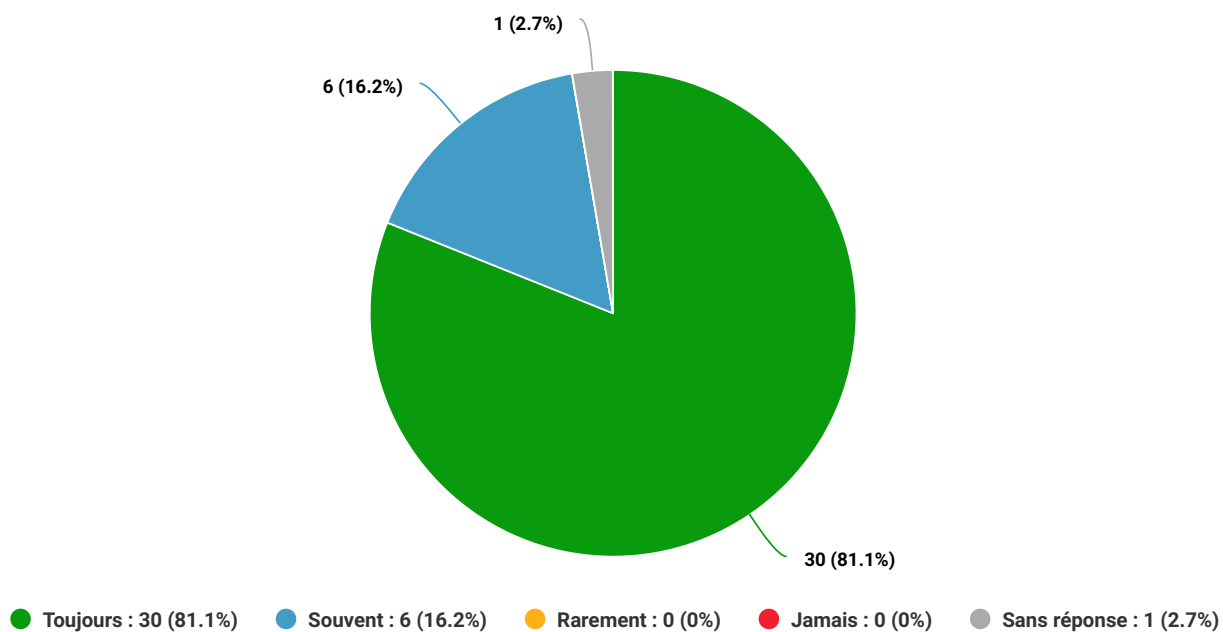
37 réponses (100% des répondants)



● **Toujours : 27 (73%)**  
 ● **Souvent : 1 (2.7%)**  
 ● **Rarement : 0 (0%)**  
 ● **Jamais : 0 (0%)**  
 ● **Sans réponse : 9 (24.3%)**

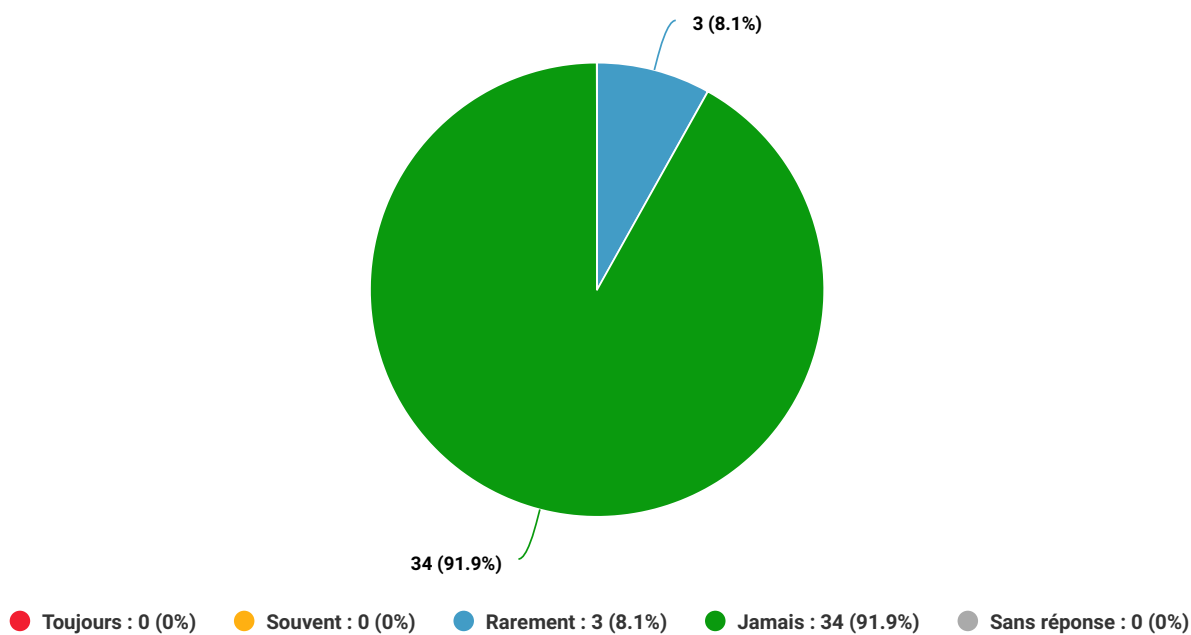
**16. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?**

37 réponses (100% des répondants)



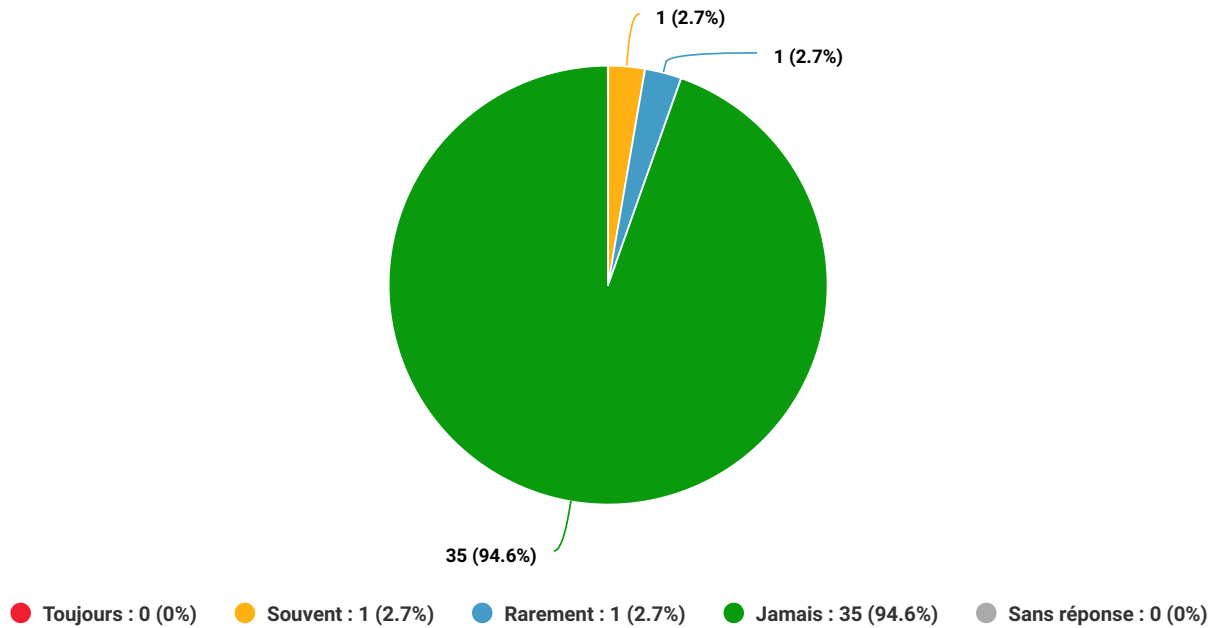
**17. Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation ?**

37 réponses (100% des répondants)



**18. Le personnel vous appelle-t-il par votre prénom sans votre autorisation ?**

37 réponses (100% des répondants)



**19. Remarques :**

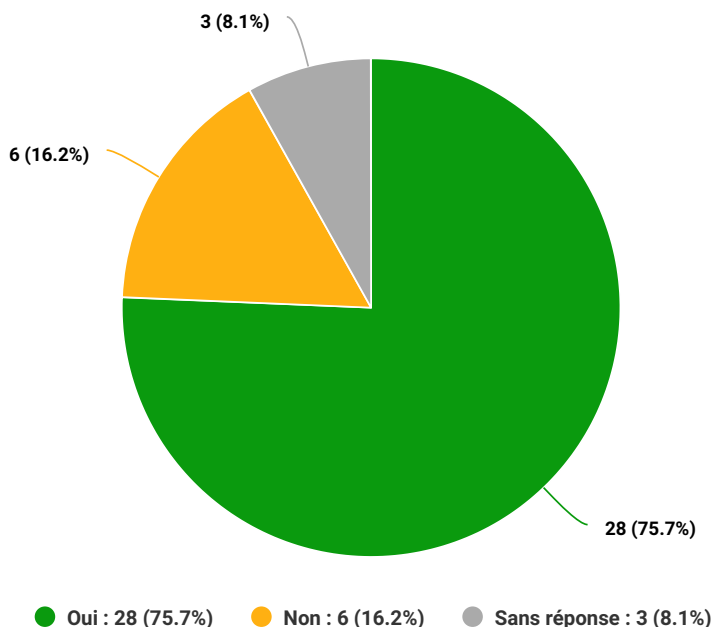
2 réponses (5.41% des répondants)

- La personne se plaint qu'une même lavette est utilisée pour la chambre et la salle de bain.
- Le personnel de nuit est très aimable et compréhensif

ANIMATION & VIE SOCIALE

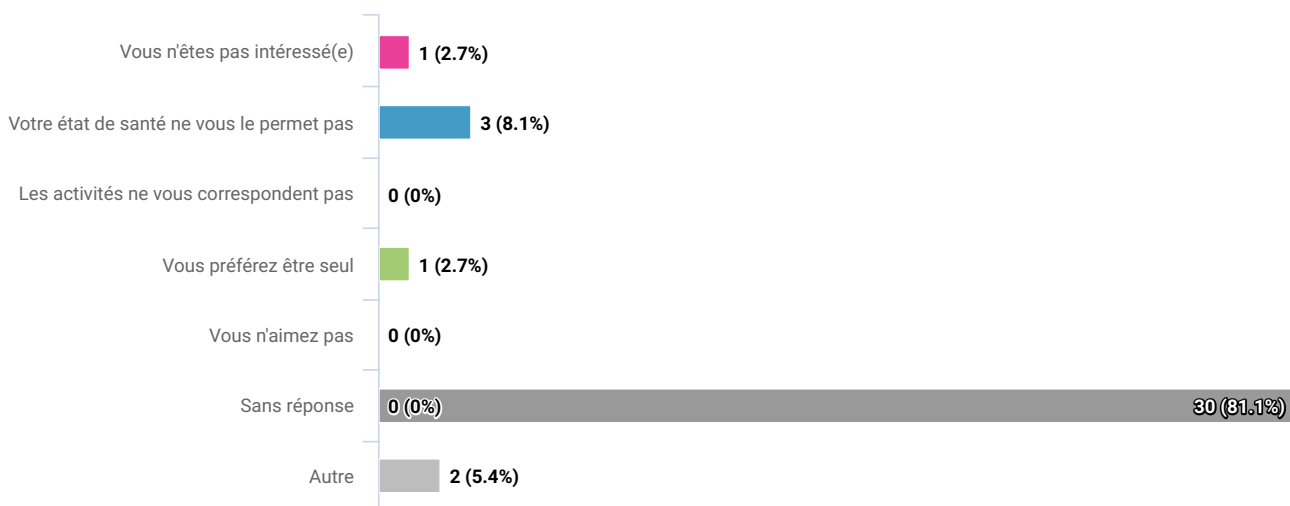
**20. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?**

37 réponses (100% des répondants)



**21. Si non, pourquoi ?**

7 réponses (18.92% des répondants)

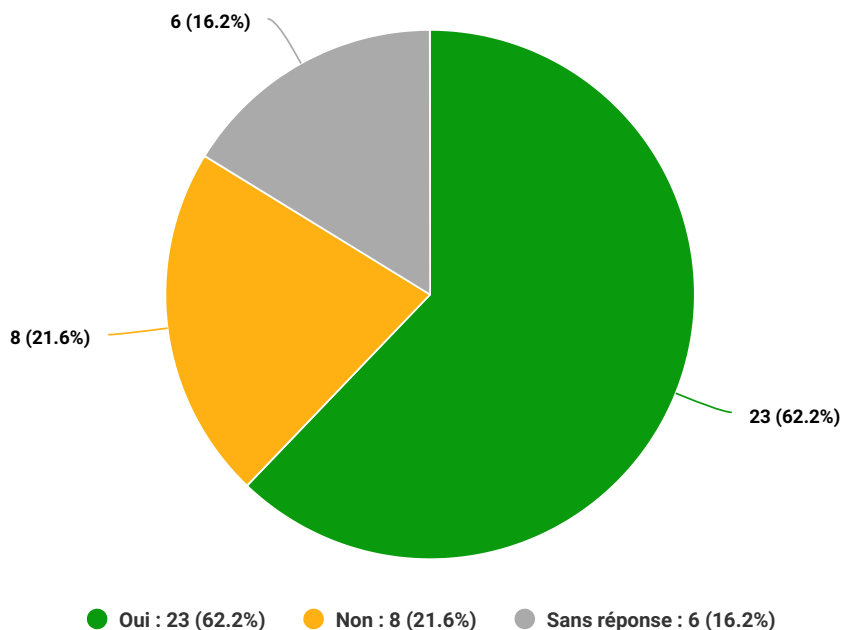


**Autres :**

- La personne souffre de problèmes d'audition importants
- Préfère faire la sieste.

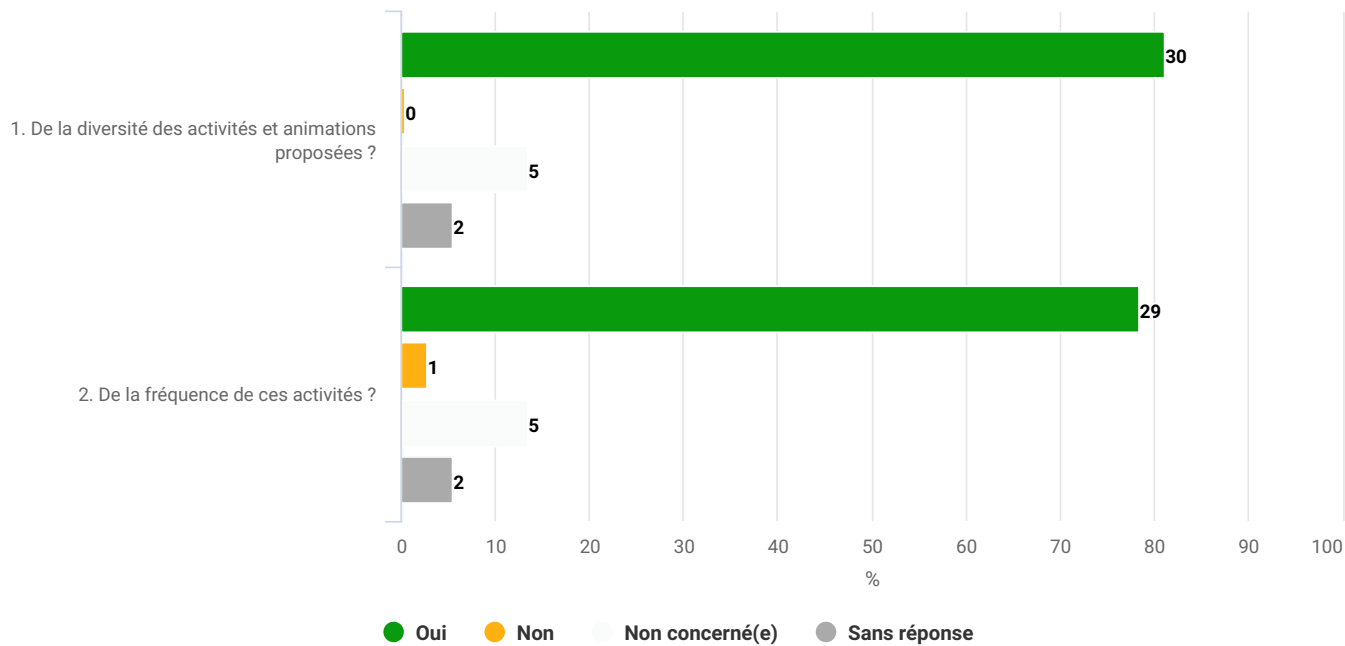
**22. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?**

37 réponses (100% des répondants)



**23. Etes-vous satisfait(e) :**

37 réponses (100% des répondants)



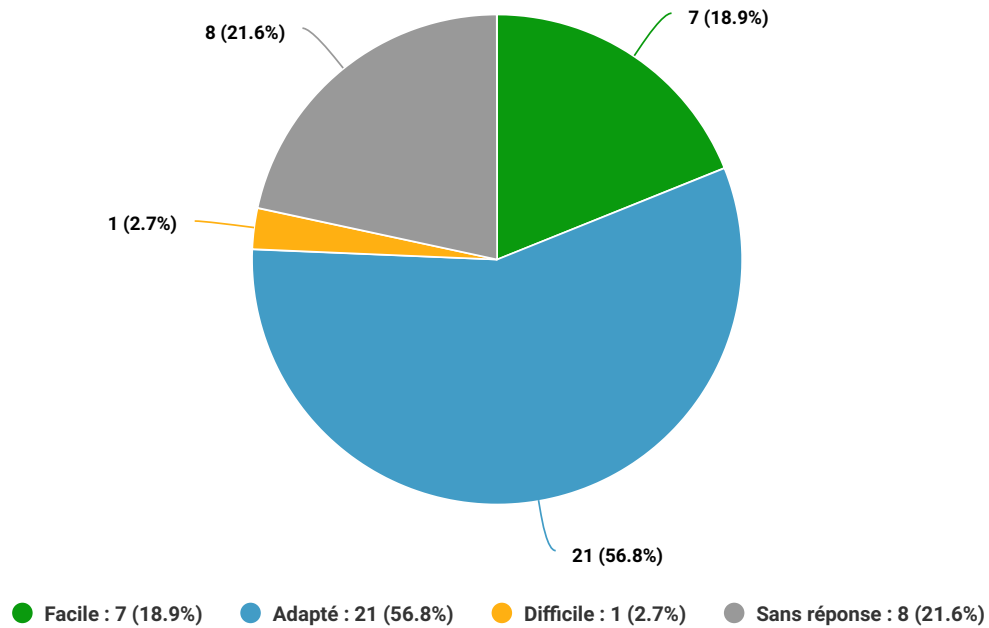
Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	De la diversité des activités et animations proposées ?	30 (81.1%)	0 (0%)	5 (13.5%)	2 (5.4%)
2	De la fréquence de ces activités ?	29 (78.4%)	1 (2.7%)	5 (13.5%)	2 (5.4%)
Répartition des réponses		59 (79.7% des réponses)	1 (1.4% des réponses)	10 (13.5% des réponses)	4 (5.4% des réponses)

**24. Diriez-vous que le contenu des activités est :**

29 réponses (78.38% des répondants)





**25. Remarques :**

11 réponses (29.73% des répondants)

- Aime les animations musicale
- Aime les quiz
- Reprendre la belote
- Les animations sont variés et accessible à tous

Les animateurs sont serviables

- La personne apprécie les animations. Elle souhaiterait également des activités plus complexes.
- La personne juge les activités adaptées pour les résidents mais trop faciles pour elle.
- Accepte les manucures le mardi matin
- Les animateurs font bien leur travail, il y a plus d animations qu ailleurs
- Ne participe pas à toutes les animations car elle aime la tranquillité
- Participe peu aux animations en raison de santé. Est satisfaite des animateurs.
- Le temps est long l'après-midi entre la fin d'activité et le repas, rien à faire de 16h à 18h30.



- Respect du résident pendant la toilette
- Est perturbé la nuit
- Le personnel est très à l'écoute.
- Au point de vue culinaire plus de diversité pour les poissons ou la viande
- Souhaiterait une heure précise pour la toilette
- L'alimentation est à adapter pour ma pathologie
- Tout est très bien organisé, rien à dire.