

ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ENTOURAGE DES RÉSIDENTS - Année 2022

EHPAD La Fleur de l'Âge

29 réponses (48,33% du nombre de réponses attendues)

Filtres

Vous visualisez les réponses

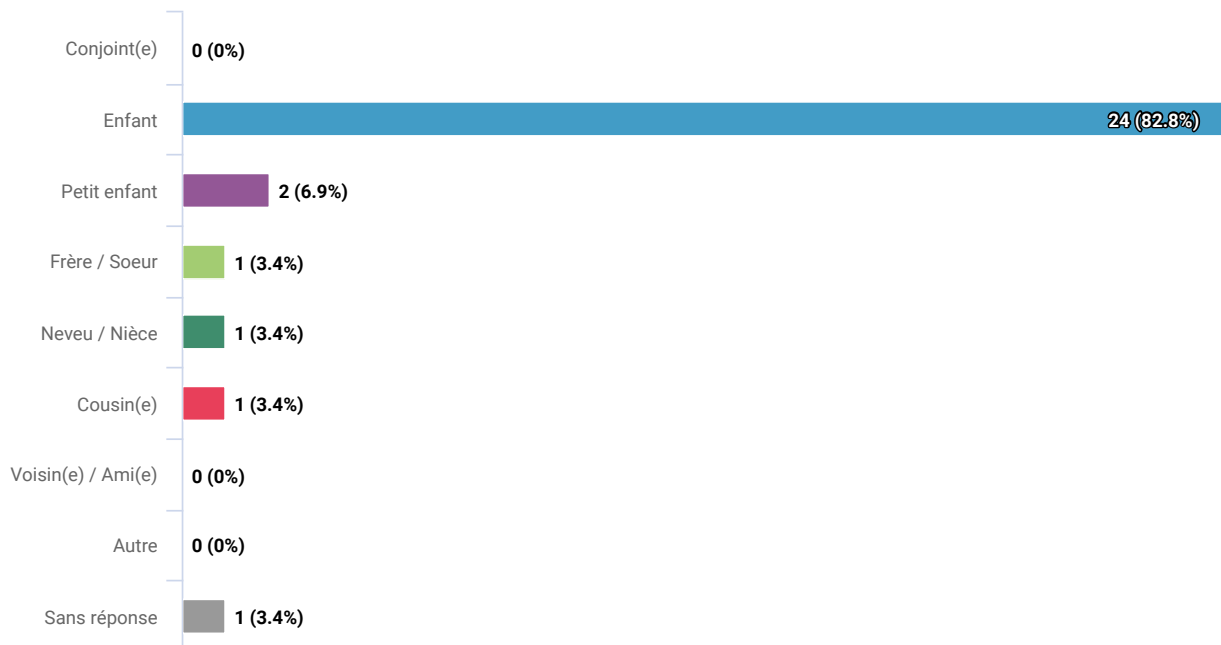
- qui concernent la période du **20/09/2022 au 10/10/2022**

29 réponses (48,33% du nombre de réponses attendues)

GENERALITES

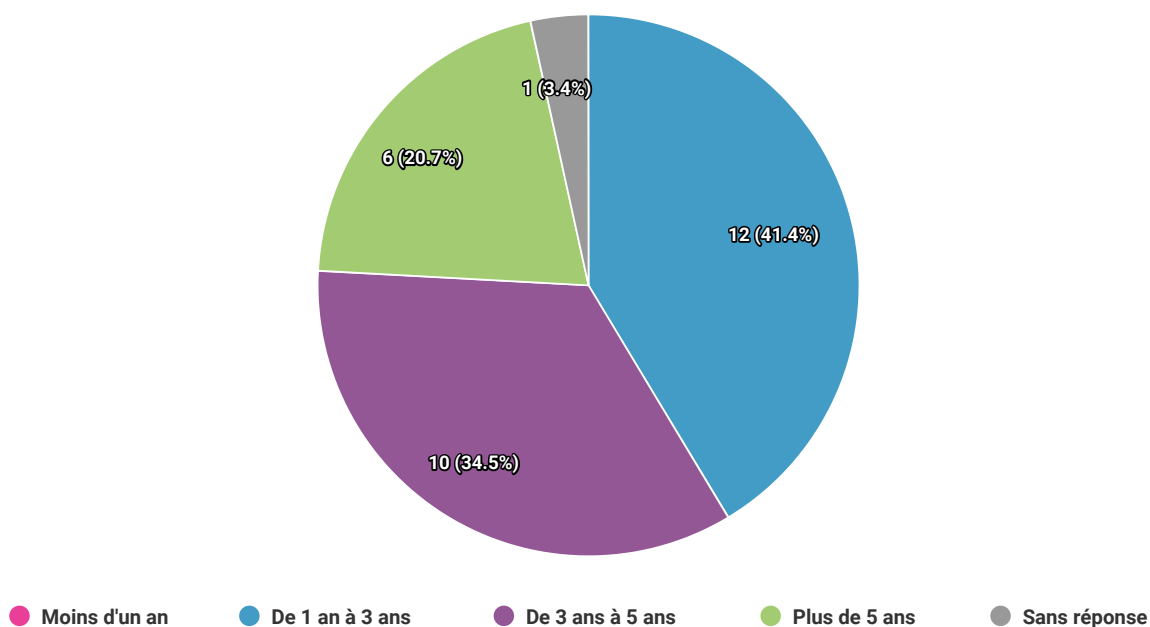
1. Quel(s) est(sont) les liens qui vous unissent à la personne hébergée au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?

28 réponses (46,67% des répondants)



2. Depuis combien de temps, votre proche est-il hébergé au sein de la Résidence ?

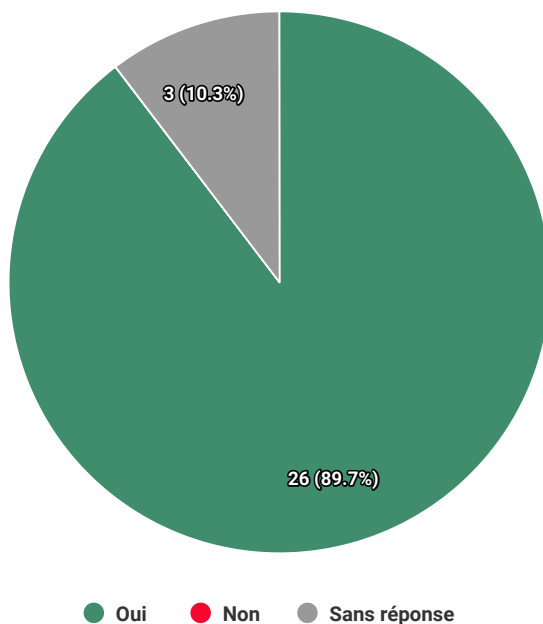
28 réponses (46,67% des répondants)



ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

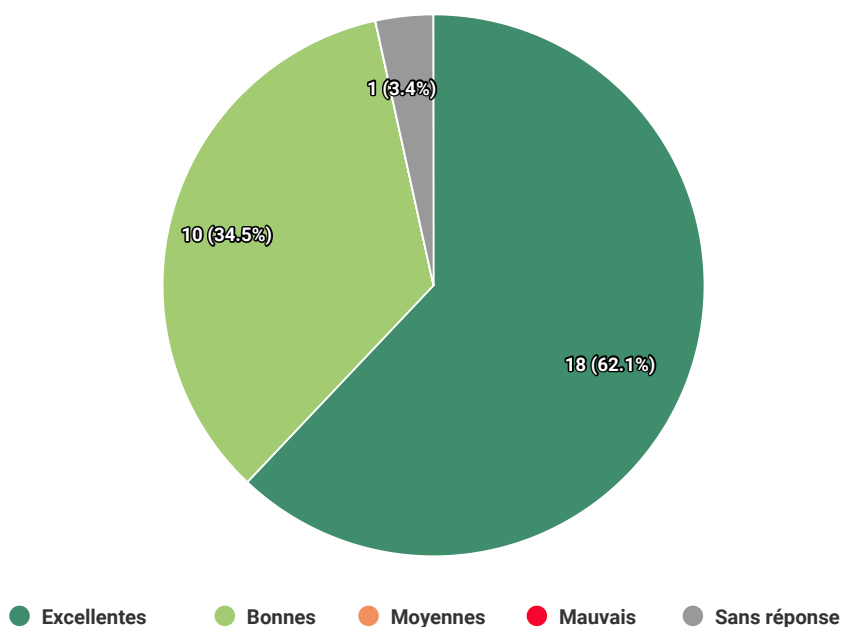
3. Etes-vous satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

26 réponses (43,33% des répondants)



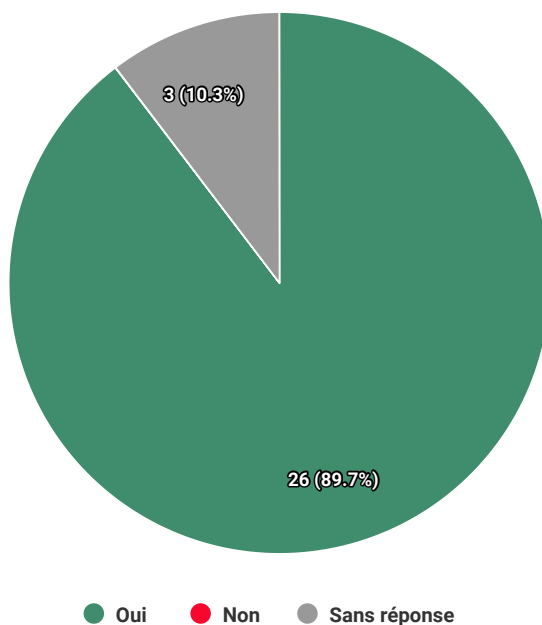
4. Que pensez-vous de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif ?

28 réponses (46,67% des répondants)



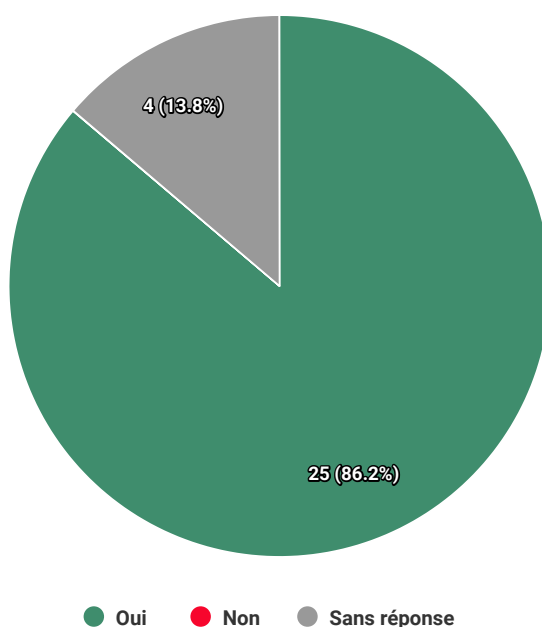
5. Etes-vous satisfait(e) du suivi administratif fourni ?

26 réponses (43,33% des répondants)



6. Etes-vous satisfait(e) des horaires d'ouverture de l'accueil ?

25 réponses (41,67% des répondants)



7. Vos commentaires sur l'accueil et la gestion administrative :

11 réponses (18,33% des répondants)

- Toujours à l'écoute ras
- Pas trop de contact hormis pendant la période Covid
- Je n'ai jamais croisé la direction
- Les horaires d'accueil n'ont pas été pratiques du tout pendant la dernière période de covid..pour les personnes qui travaillent c'est compliqué d'arriver avant 17h00...mais on espère que cette période est loin derrière nous et ne reviendra jamais...
- Administratif : est-ce qu'il serait possible de demander à la T G de Lille, d'indiquer le mois qui est mis en paiement ? Difficile de suivre le compte bancaire et son approvisionnement

Avec mes remerciements

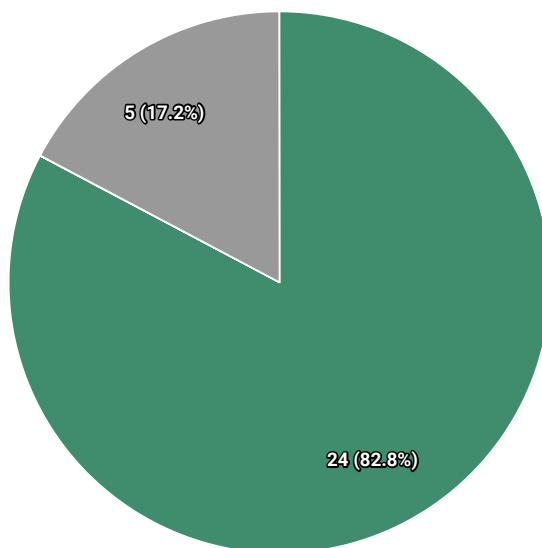
Je remercie Gauthier qui a toujours le sourire

- ras
- Bon accueil et gestion efficace
- ras tout est impeccable avec gauthier et thomas et la demoiselle que je ne connais pas son prenom
- TRÈS SATISFAITS !
- L'accueil est satisfaisant
- Les horaires d'accueil et les modalités d'accès pendant la période covid et post-covid ont été manifestement trop restrictifs et n'ont pas favorisé le bien-être des résidents et de leur entourage. C'est très regrettable. Un peu plus de souplesse aurait été possible sans contrevenir aux impératifs sanitaires.

INFORMATION ET COMMUNICATION

8. Etes-vous satisfait(e) de la signalétique au sein de l'établissement ?

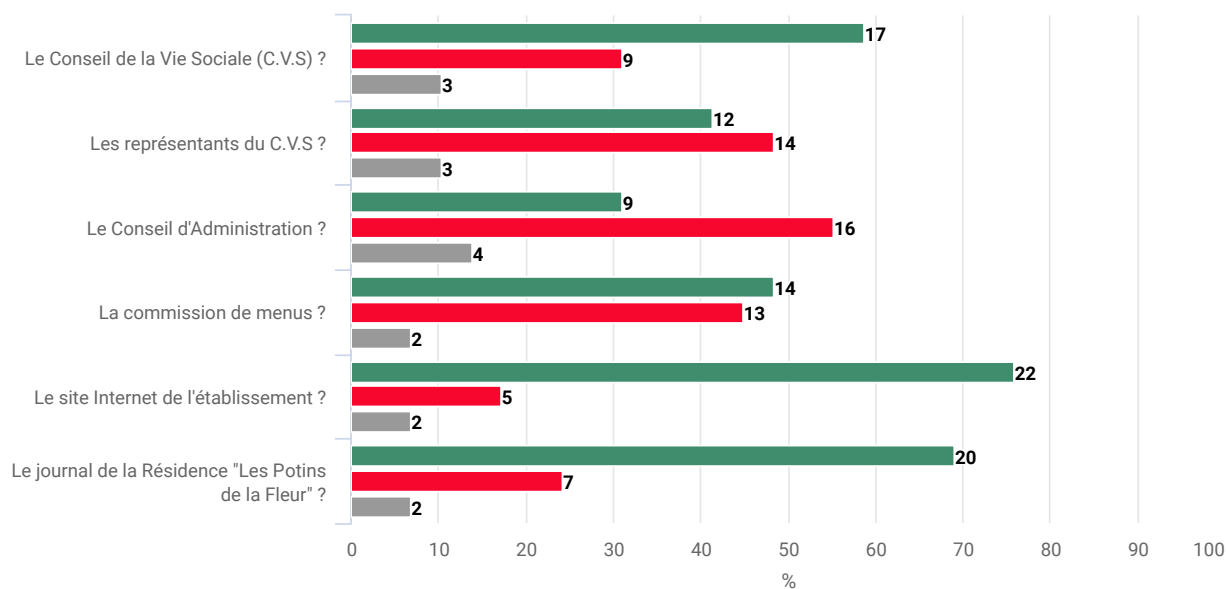
24 réponses (40% des répondants)



● Oui ● Non ● Sans réponse

9. Connaissez-vous :

26 réponses (43,33% des répondants)



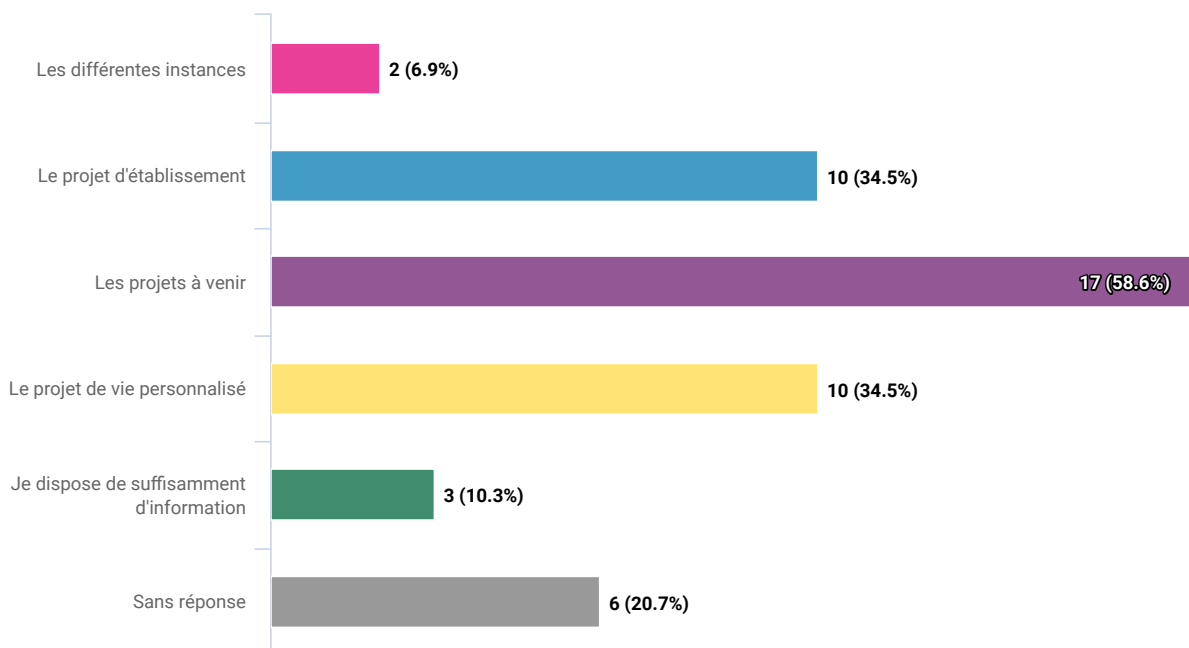
● Oui ● Non ● Sans réponse

Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S) ?	17 (58,6%)	9 (31%)	3 (10,3%)
Les représentants du C.V.S ?	12 (41,4%)	14 (48,3%)	3 (10,3%)
Le Conseil d'Administration ?	9 (31%)	16 (55,2%)	4 (13,8%)
La commission de menus ?	14 (48,3%)	13 (44,8%)	2 (6,9%)
Le site Internet de l'établissement ?	22 (75,9%)	5 (17,2%)	2 (6,9%)
Le journal de la Résidence "Les Potins de la Fleur" ?	20 (69%)	7 (24,1%)	2 (6,9%)
Répartition des réponses	94 (54% des réponses)	64 (36,8% des réponses)	16 (9,2% des réponses)

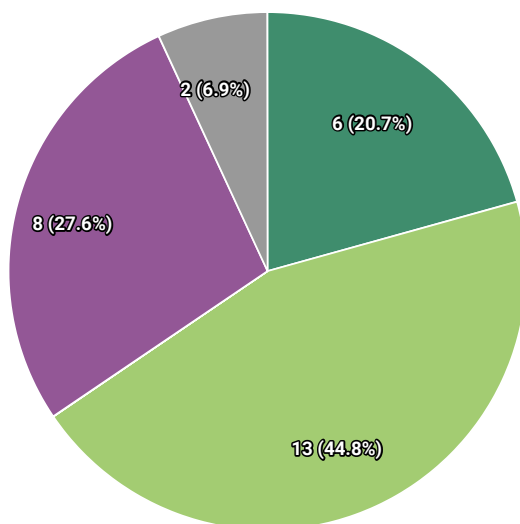
10. Sur quel(s) point(s) souhaiteriez-vous plus d'information ?

23 réponses (38,33% des répondants)



11. Que pensez-vous du journal interne, "Les Potins de la Fleur" ?

27 réponses (45% des répondants)



12. Vos remarques et suggestions concernant l'information et la communication :

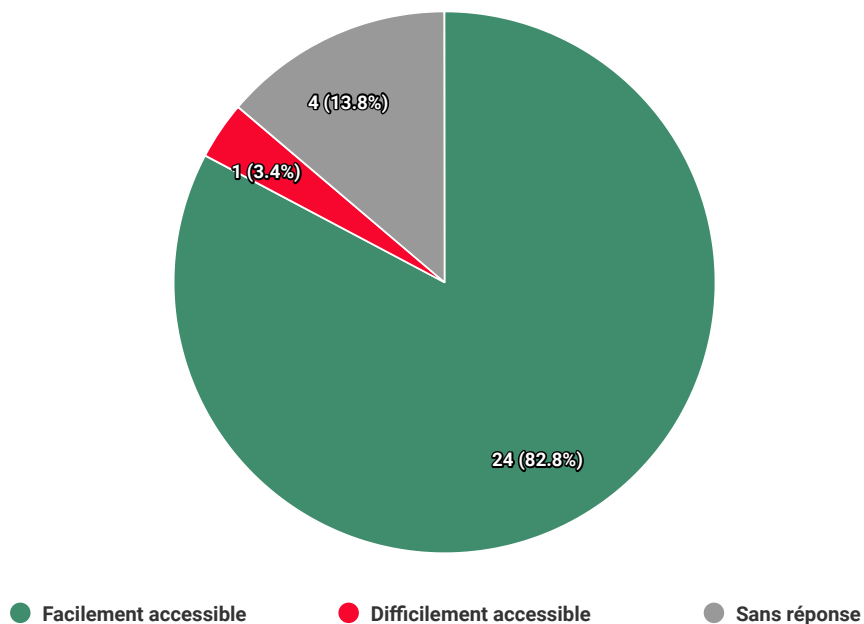
5 réponses (8,33% des répondants)

- Même la résidente ne connaît pas les Potins de la Fleur
- Compte rendu du conseil de la vie sociale : aimerais le recevoir par internet car je ne viens pas rendre visite régulièrement
- Très sympa le journal
- bien aussi la feuille avec les animations
- Mais serait-il envisageable que les familles reçoivent ces documents par mail?
- Lorsque l'on est loin, pas facile de suivre la vie de la résidence (je refuse Facebook
- si on a une question on demande et on a une réponse aussi vite
 - NOUS AVONS CONNAISSANCE DES DIFFÉRENTS CONSEILS SANS EN CONNAITRE LES REPRESENTANTS.
 - Aucune

CADRE DE VIE

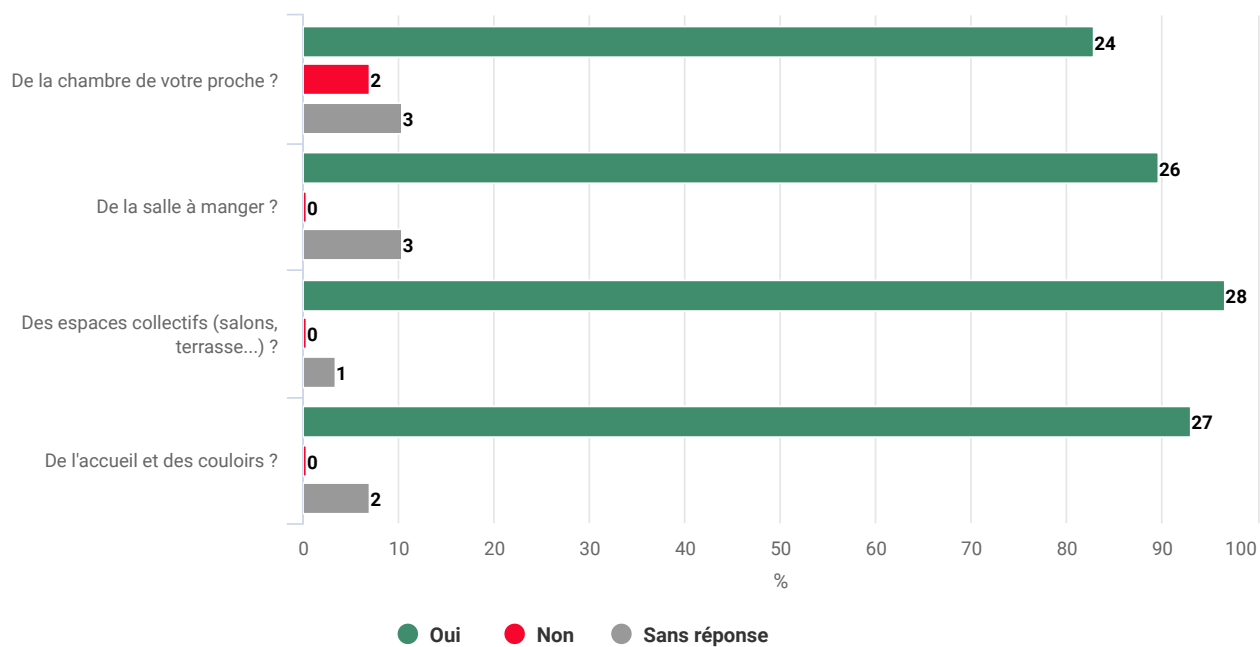
13. Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement et de ses extérieurs, notamment pour les personnes à mobilité réduite ?

25 réponses (41,67% des répondants)



14. Êtes-vous satisfait(e) de la propreté

27 réponses (45% des répondants)

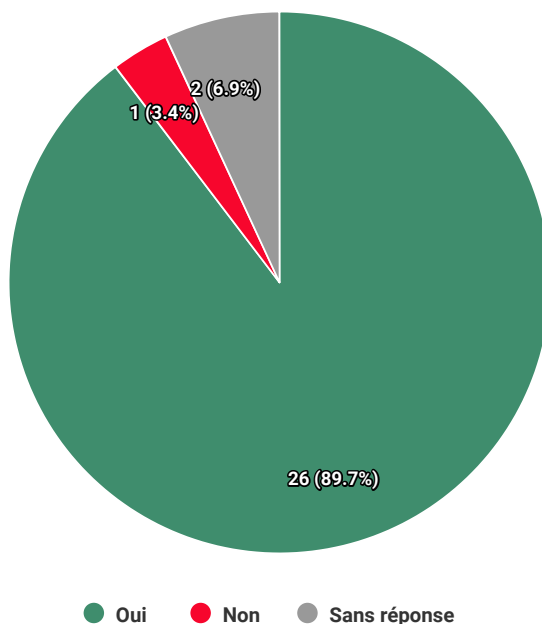


Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
De la chambre de votre proche ?	24 (82,8%)	2 (6,9%)	3 (10,3%)
De la salle à manger ?	26 (89,7%)	0 (0%)	3 (10,3%)
Des espaces collectifs (salons, terrasse...) ?	28 (96,6%)	0 (0%)	1 (3,4%)
De l'accueil et des couloirs ?	27 (93,1%)	0 (0%)	2 (6,9%)
Répartition des réponses	105 (90,5% des réponses)	2 (1,7% des réponses)	9 (7,8% des réponses)

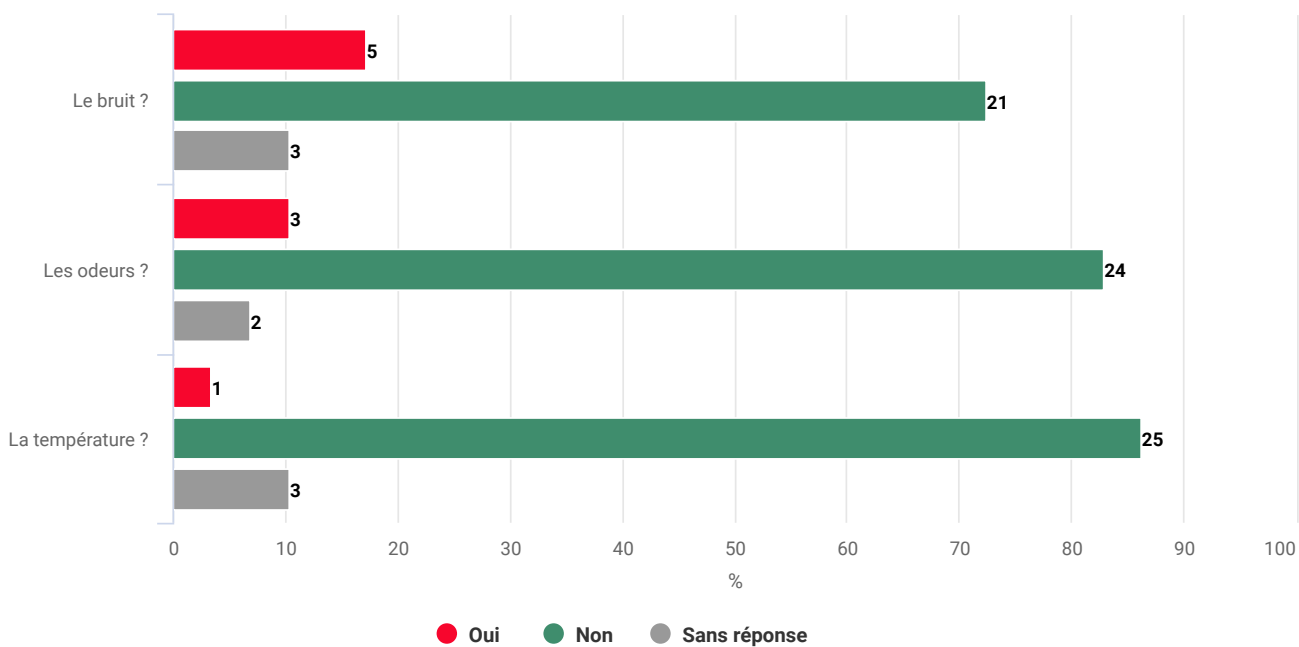
15. Etes-vous satisfait(e) de la décoration de la Résidence ?

27 réponses (45% des répondants)



16. Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par :

26 réponses (43,33% des répondants)

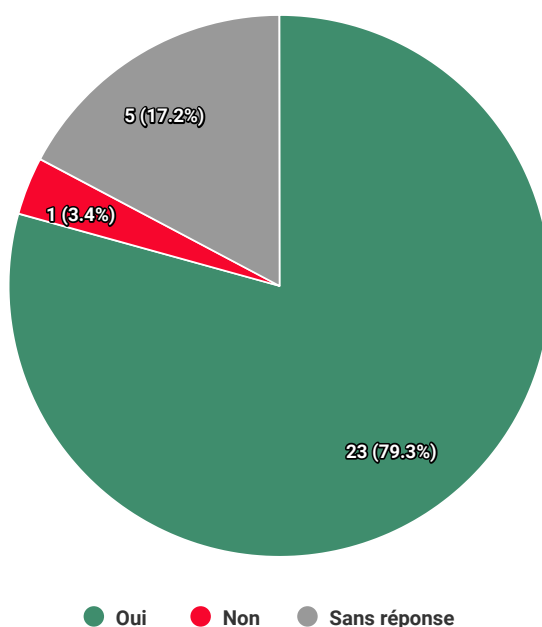


Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
Le bruit ?	5 (17,2%)	21 (72,4%)	3 (10,3%)
Les odeurs ?	3 (10,3%)	24 (82,8%)	2 (6,9%)
La température ?	1 (3,4%)	25 (86,2%)	3 (10,3%)
Répartition des réponses	9 (10,3% des réponses)	70 (80,5% des réponses)	8 (9,2% des réponses)

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

24 réponses (40% des répondants)



18. Suggestions et remarques sur le cadre de vie :

10 réponses (16,67% des répondants)

- Faire des améliorations dans les chambres qui deviennent vieillottes
- Peut être qu'un petit rafraîchissement des peintures serait à prévoir dans un avenir proche...vous n'êtes pas sans savoir que les résidents ne sortent pas parfois pendant des jours et des jours et ils ont besoin d'un environnement top...Bravo pour le réaménagement des espaces verts et du mobilier...
- Il est très agréable hormis les chariots qui stationnent dans les couloirs

• musique souvent trop forte dans le couloir de droite

Bravo pour les décorations et l'imagination dont vous faites preuve

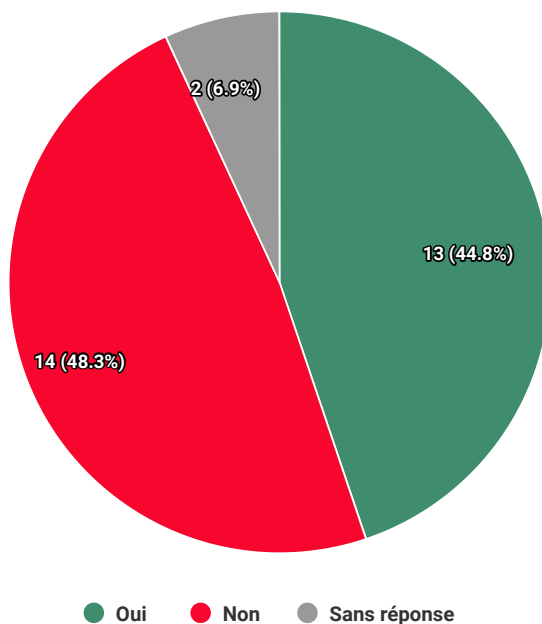
Chambres trop exigües et placard très mal pensé, mais vous n'y pouvez rien malheureusement

- La chambre est petite, il n'y a pas beaucoup de place pour se déplacer. En plus il manque de rangement pour le linge et les vêtements, il y a un placard dans le haut qui est inaccessible pour le résident. Quant au cabinet de toilette il manque aussi un placard.
- Concernant les odeurs, je ne les qualifierais pas de "dérangeantes"; toutefois des formes plus parfumées, moins de type hôpital, seraient un plus.
- La chambre est un peu petite
- le patio est très agréable l'été agrémenté de jolies fleurs et arbustes à l'étage la nouvelle cuisine est superbe
- CADRE DE VIE TRÈS AGREABLE !
- Choisir entre oui et non est restrictif. Un système de notation serait plus adéquat.

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

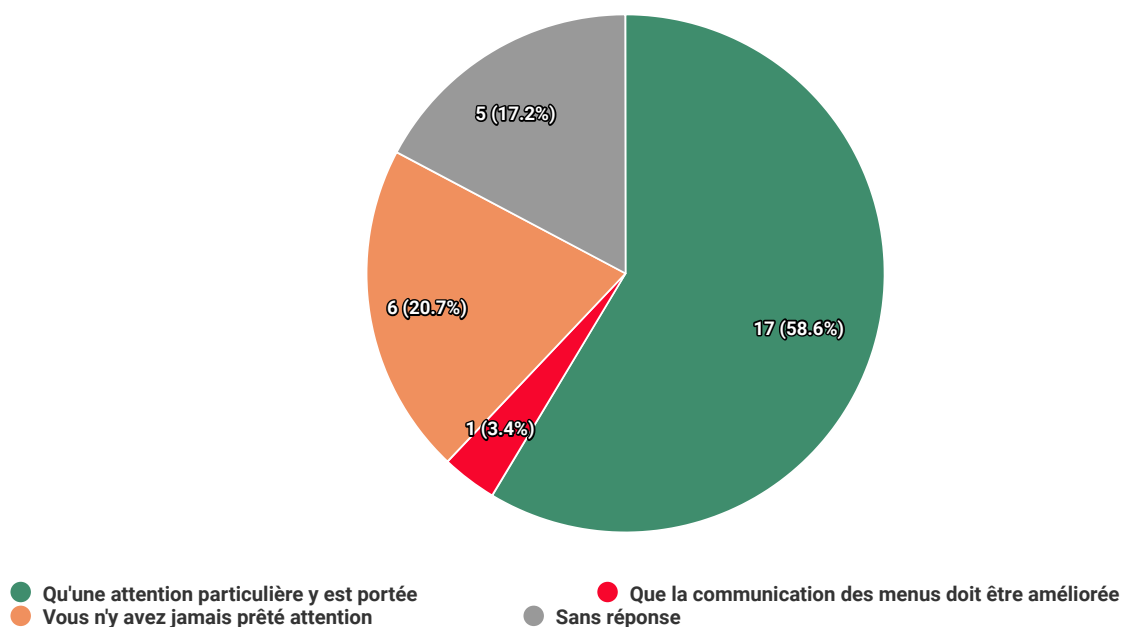
19. Avez-vous déjà eu l'occasion de prendre un repas au sein de la Résidence avec vos proches ?

27 réponses (45% des répondants)



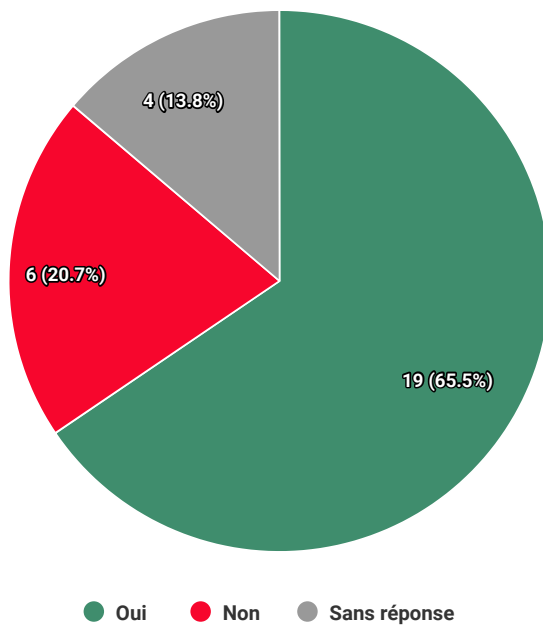
20. Concernant l'affichage des menus, vous diriez ?

24 réponses (40% des répondants)



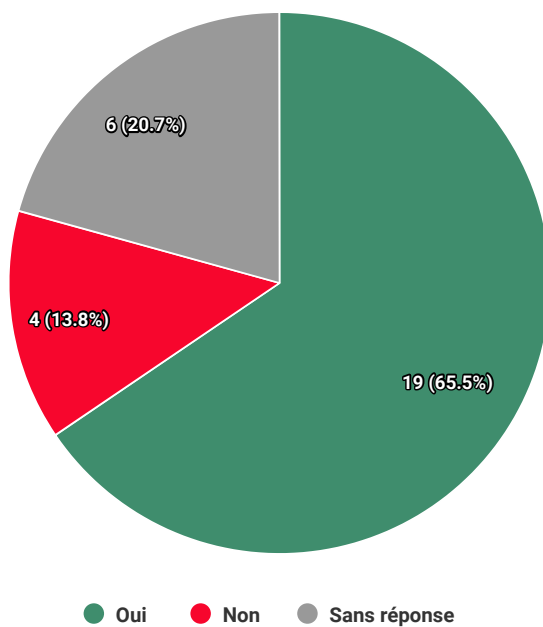
21. Selon vous, les menus proposés sont variés ?

25 réponses (41,67% des répondants)



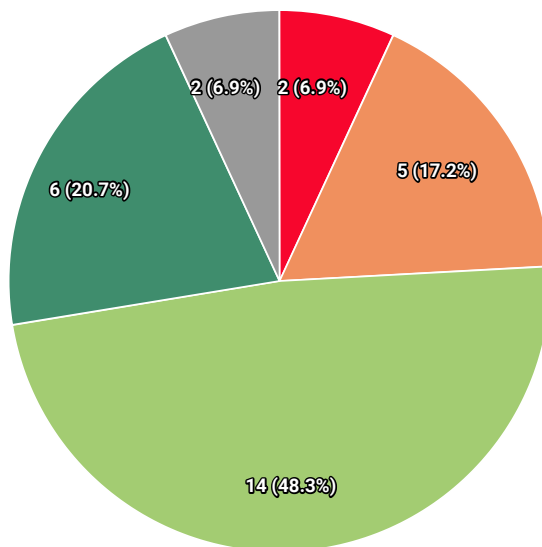
22. Les repas confectionnés par nos cuisiniers vous semblent-il de qualité ?

23 réponses (38,33% des répondants)



23. Votre proche, vous exprime-t-il des insatisfactions quant à la restauration au sein de la Résidence ?

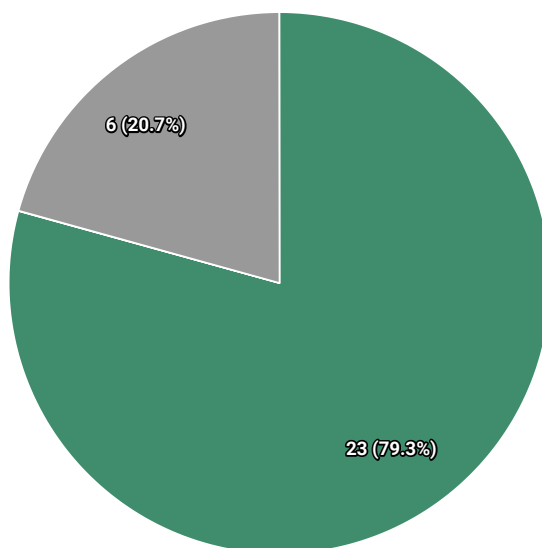
27 réponses (45% des répondants)



● Toujours ● Souvent ● Rarement ● Jamais ● Sans réponse

24. Etes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge personnel de votre parent ?

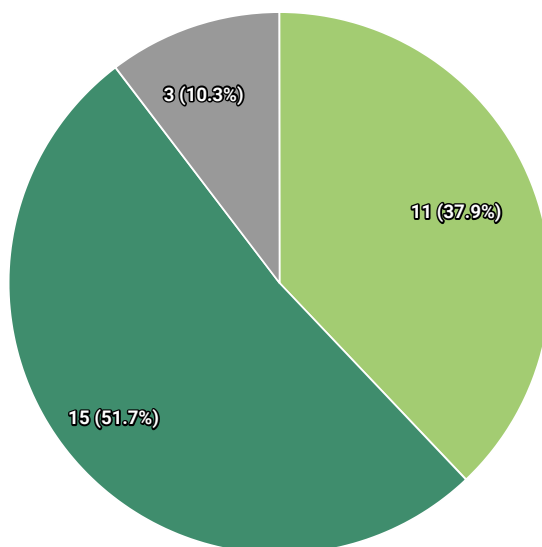
23 réponses (38,33% des répondants)



● Oui ● Non ● Sans réponse

25. Avez-vous déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu ?

26 réponses (43,33% des répondants)



● Toujours ● Souvent ● Rarement ● Jamais ● Sans réponse

26. Suggestions et remarques sur les prestations hôtelières :

12 réponses (20% des répondants)

- Il serait favorable d'adapter les menus pour la personne âgée.

Pas de plat trop épicés, préférence pour des repas de la région

- Il y a un réel problème de restauration
- Nette baisse de la qualité de la restauration
- Maman se plaint souvent du plateau de fromage du dimanche soir...et aussi du fait que souvent elle reçoit son plat pas très chaud..peut être que l'installation d'un micro- onde pourrait remédier à ce souci..et cela permettrait aussi que quelque fois elle puisse manger un repas que je lui aurais préparé..ce qui est actuellement impossible..
- les repas arrivent tièdes. A part la salade de fruits que j'ai dégustée dernièrement qui était excellente, les desserts ne m'ont pas laissé un souvenir impérissable

Le personnel est toujours à notre disposition et très souriant

Je les remercie

- Oui il y a parfois ds mélanges de linge entre les résidents, quelques maillots de corps ont subi des dommages par température trop élevée sans doute et certaines jupes sont froissées. Mais difficile de vous en tenir rigueur car nous savons que le personnel fait ce qu'il peut..
- Concernant le linge personnel, il y a régulièrement des erreurs. Il manque des vêtements et souvent il a des vêtements ou sous vêtements qui ne sont pas à lui. Pourquoi dans ce cas là, le linge est-il marqué au nom de la personne ??
- Les articles délicats, tels que des vêtements en laine, ne peuvent malheureusement pas être pris en charge par la résidence. Ce n'est pas un gros problème, mais si c'était possible, ce serait un plus.
- j ai déjà pris un repas au resto avec maman les menus sont supers bons le barbecue de juin les moules frites de septembre le repas de noel etaient supers

tres bonne organisation et superbe fete

- RAS
- Il est dommage que les repas organisés où la famille peut accompagner les résidents, soient prévus uniquement en semaine.

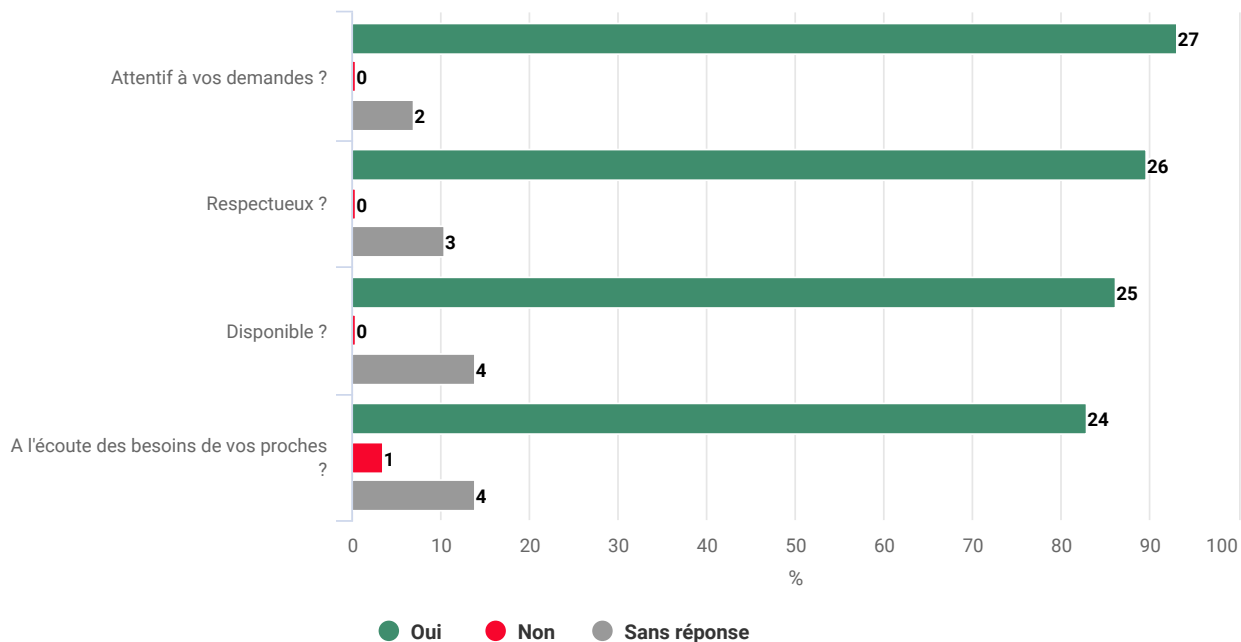
En effet, il est difficile d'y participer lorsque l'on a une activité professionnelle. Il serait équitable pour tout le monde résidents et familles de prévoir au moins un repas par an le weekend.

- Il me semble dommage que le petit-déjeuner soit servi en chambre supprimant ainsi une occasion de contact avec les autres résidents.

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

27. Le personnel médical et paramédical est :

27 réponses (45% des répondants)



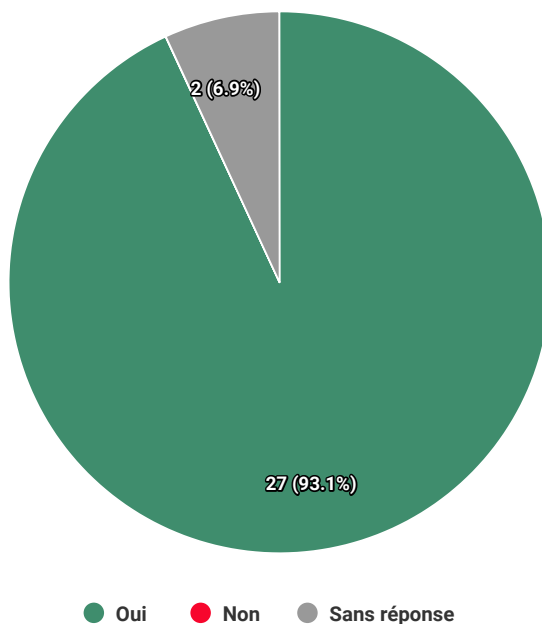
Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
Attentif à vos demandes ?	27 (93,1%)	0 (0%)	2 (6,9%)
Respectueux ?	26 (89,7%)	0 (0%)	3 (10,3%)
Disponible ?	25 (86,2%)	0 (0%)	4 (13,8%)
A l'écoute des besoins de vos proches ?	24 (82,8%)	1 (3,4%)	4 (13,8%)
Répartition des réponses	102 (87,9% des réponses)	1 (0,9% des réponses)	13 (11,2% des réponses)

ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE

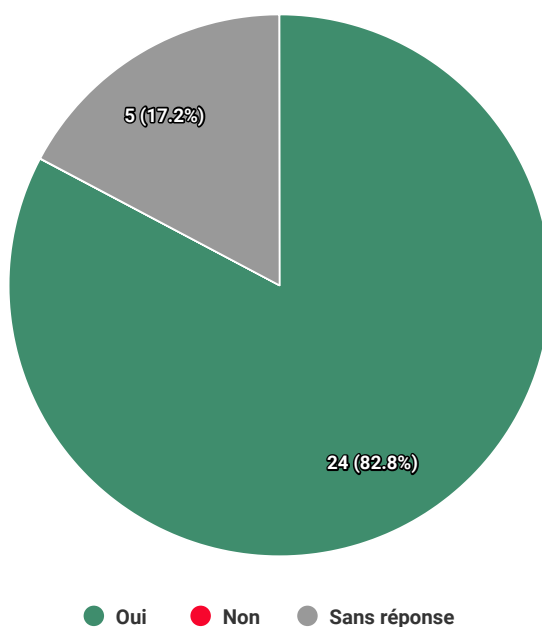
28. Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre parent ?

27 réponses (45% des répondants)



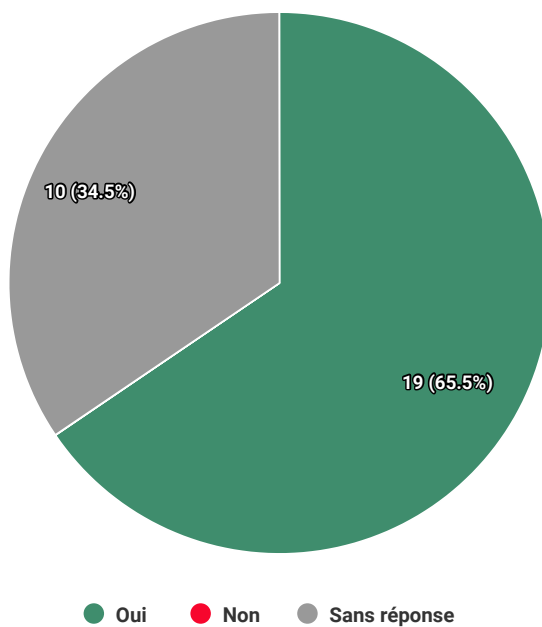
29. Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?

24 réponses (40% des répondants)

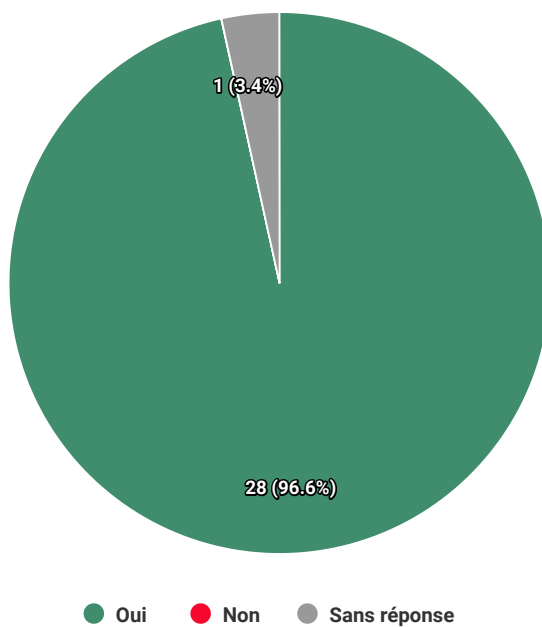


30. Etes-vous satisfait(e) du soutien psychologique proposé à votre proche ?

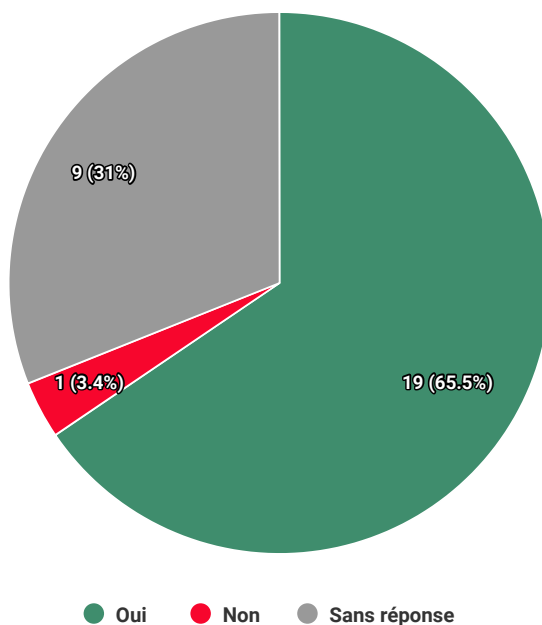
19 réponses (31,67% des répondants)



31. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?
28 réponses (46,67% des répondants)

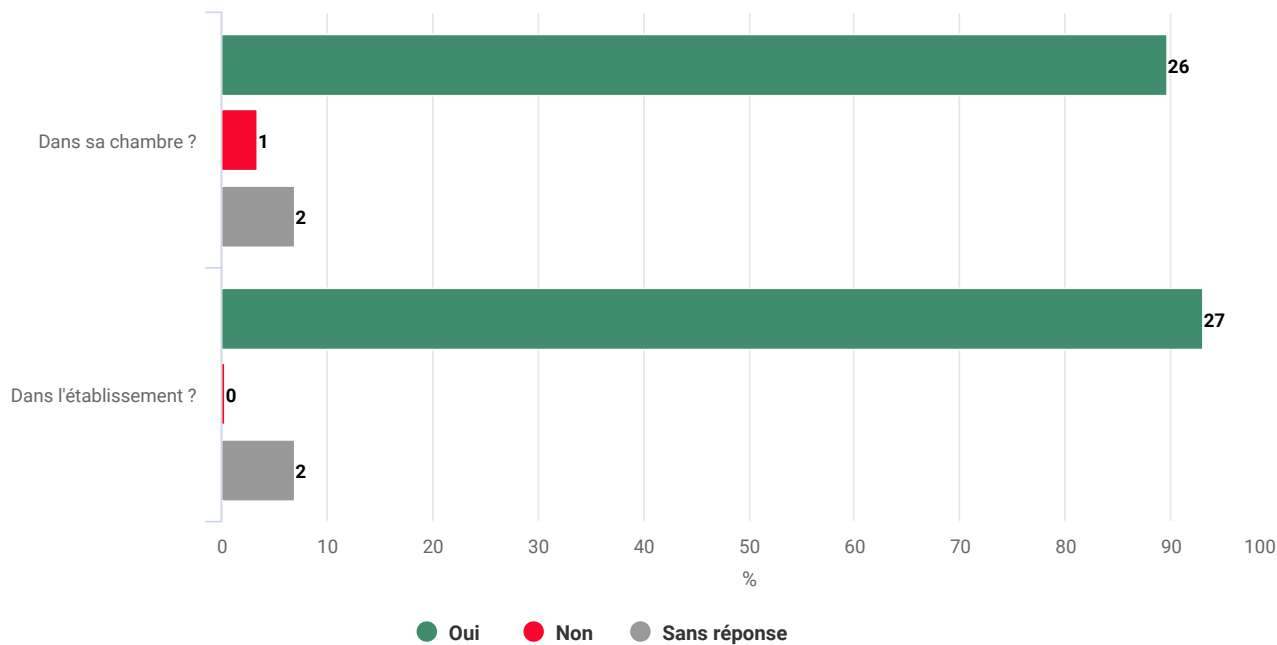


32. L'organisation de l'établissement facilite-t-elle, selon vous, le contact entre les résidents ?
20 réponses (33,33% des répondants)



33. Pensez-vous que votre proche se sente en sécurité

27 réponses (45% des répondants)



Résultats par sous-questions :

	Oui	Non	Sans réponse
Dans sa chambre ?	26 (89,7%)	1 (3,4%)	2 (6,9%)
Dans l'établissement ?	27 (93,1%)	0 (0%)	2 (6,9%)
Répartition des réponses	53 (91,4% des réponses)	1 (1,7% des réponses)	4 (6,9% des réponses)

34. Suggestions et remarques sur l'accompagnement et la prise en charge :

8 réponses (13,33% des répondants)

- J'aurai aimé recevoir une réponse de la directrice dont j'ignore l'existence, au courrier que je lui ai adressé suite à une hospitalisation en urgence de la résidente. J'ai été prévenue 48h après par ma cousine qui lui rendait visite.

Le ménage et le lit auraient pu être faits afin d'épargner de l'anxiété inutilement

- J'ai constaté des vols dans la chambre, de l'argent et dans la salle de bain : vols eau de toilette et savons.
- Oui, il y a du lien entre les résidents et leurs familles, sauf durant les périodes covid. L'isolement est les visites si encadrées et difficiles ont frisé la maltraitance. J'espère que les résidents n'auront jamais à revivre cela
- superbe personnel bien à l'écoute de maman qui n'est pas facile tous les jours je les admire beaucoup par leurs gestes leurs paroles on voit qu'elles aiment les personnes âgées je suis contente pour maman
- Plusieurs objets (produits hygiéniques, bijoux, vêtements...) ont disparu.

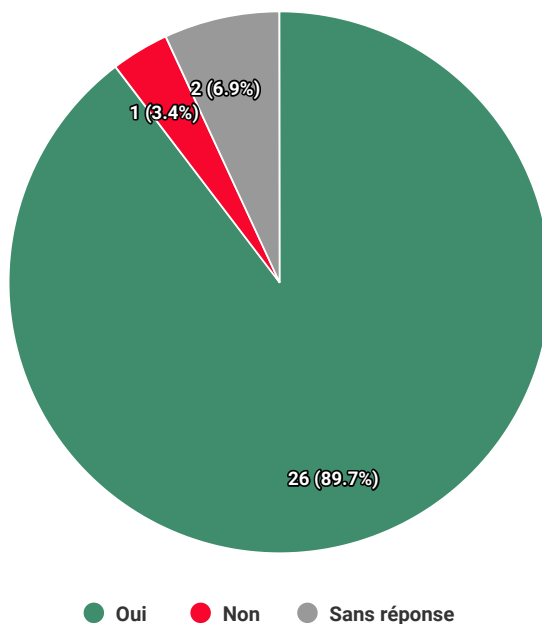
Nous fermons toujours la porte de la chambre à clé lorsque nous la quittons et à notre retour, nous la retrouvons régulièrement ouverte. Le personnel n'a pas le réflexe de refermer la porte derrière lui.

- compte tenu du degré de handicap et d'autonomie du résident, il est difficile de répondre par oui ou non à l'ensemble des questions relatives à l'accompagnement et la prise en charge. Il serait judicieux d'ajouter des réponses intermédiaires qui nous permettraient d'être plus précis.
- Je ne peux répondre à certaines questions seul papa pourrait y répondre
- Cf. mes remarques précédentes.

ANIMATION ET VIE SOCIALE

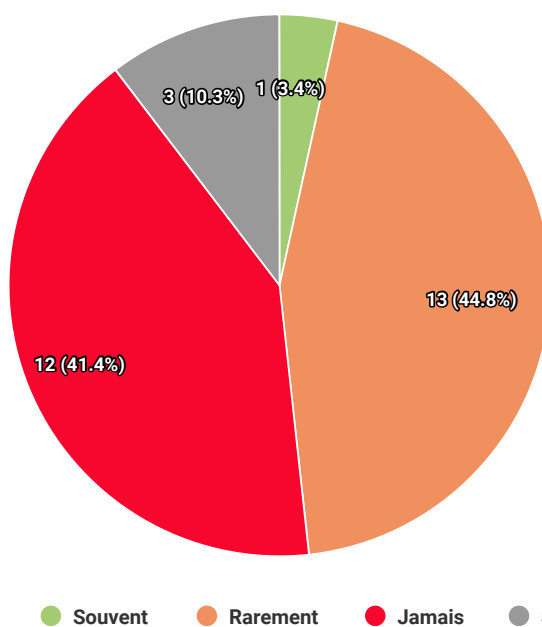
35. Avez-vous connaissance des animations de la Résidence ?

27 réponses (45% des répondants)



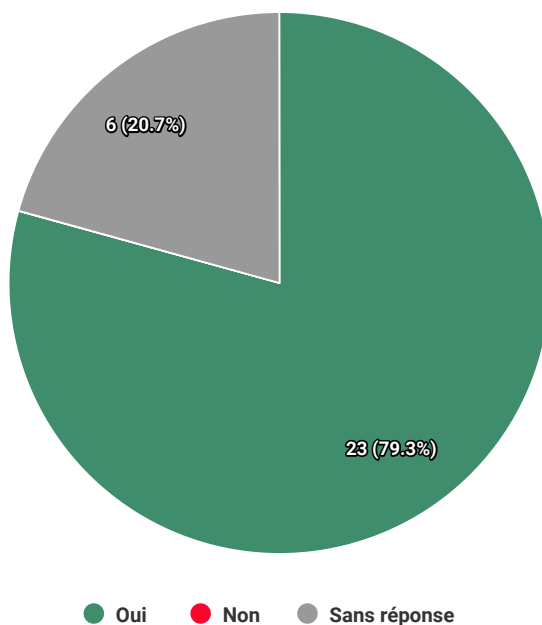
36. Participez-vous aux animations proposées par l'établissement ?

26 réponses (43,33% des répondants)



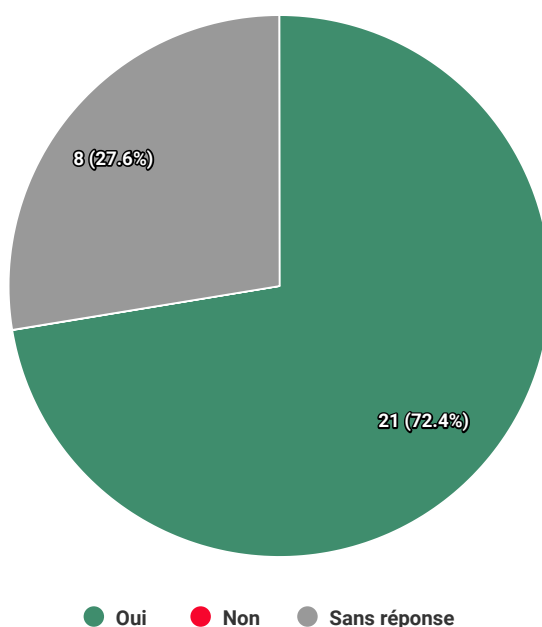
37. Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?

23 réponses (38,33% des répondants)



38. Etes-vous satisfait(e) de la qualité des animations ?

21 réponses (35% des répondants)



39. Remarques et suggestions concernant l'animation

7 réponses (11,67% des répondants)

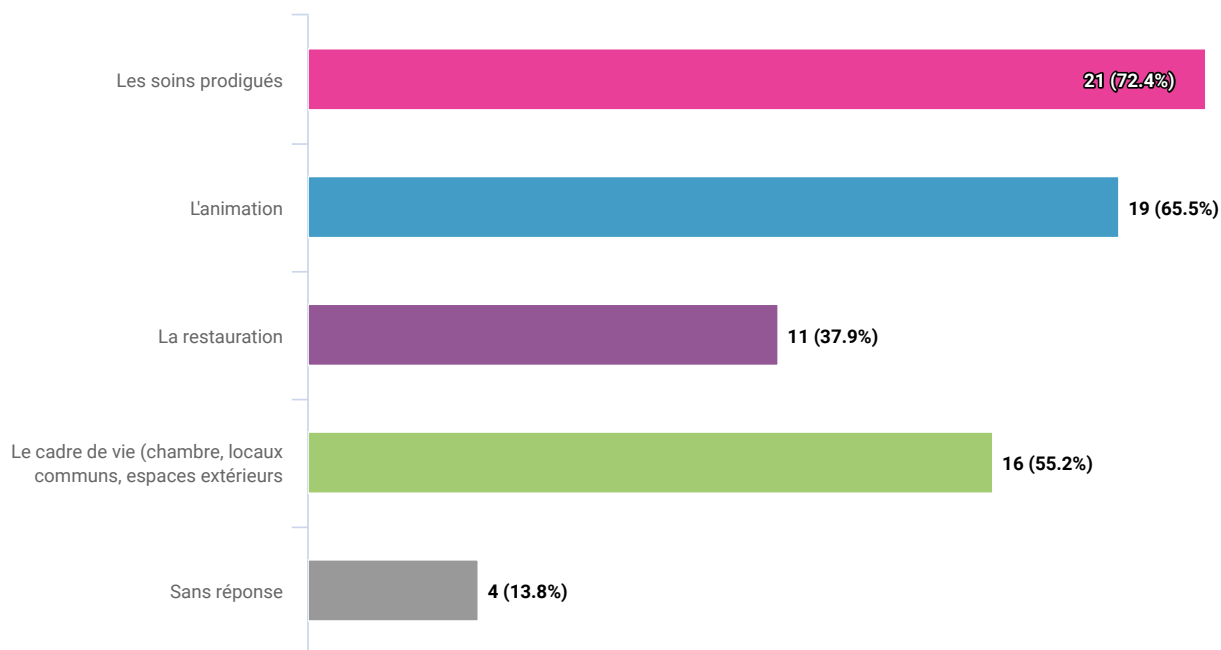
- Des journées d'activité en extérieur seraient les bienvenues...enfin je pense...je sais que maman n'est pas toujours partante pour les activités proposées.mais ...il faudrait peut etre aussi demander aux résidents quelles sont les activités qu'ils aimeraient faire...
- La qualité de vos animations permet de maintenir une activité cérébrale et redynamise une résidente qui peut ne plus avoir envie de bouger. Sorties ciné et resto très appréciées
Je remercie Nathalie et Thomas
- Comme mon père a des problèmes d'audition, malgré le port de prothèses il ne peut pas toujours profiter des animations.
- les animations sont diverses il y a pour tous les goûts rien a redire

- MAMAN EST SOLLICITÉE, DANS SA CHAMBRE, POUR AIDER AUX PETITES ACTIVITÉS MANUELLES EN LIEN AVEC LA DÉCORATION, C'EST BIEN ! POINT POSITIF POUR NOUS CAR, PAR CHOIX, MAMAN NE PARTICIPE PAS AUX ANIMATIONS.
- Pas assez de sorties d'organisées (cinéma, boutiques, piscine, plage...)
- Seul papa qui est concerné pourrait répondre à ces questions sans réponse

SATISFACTION GENERALE

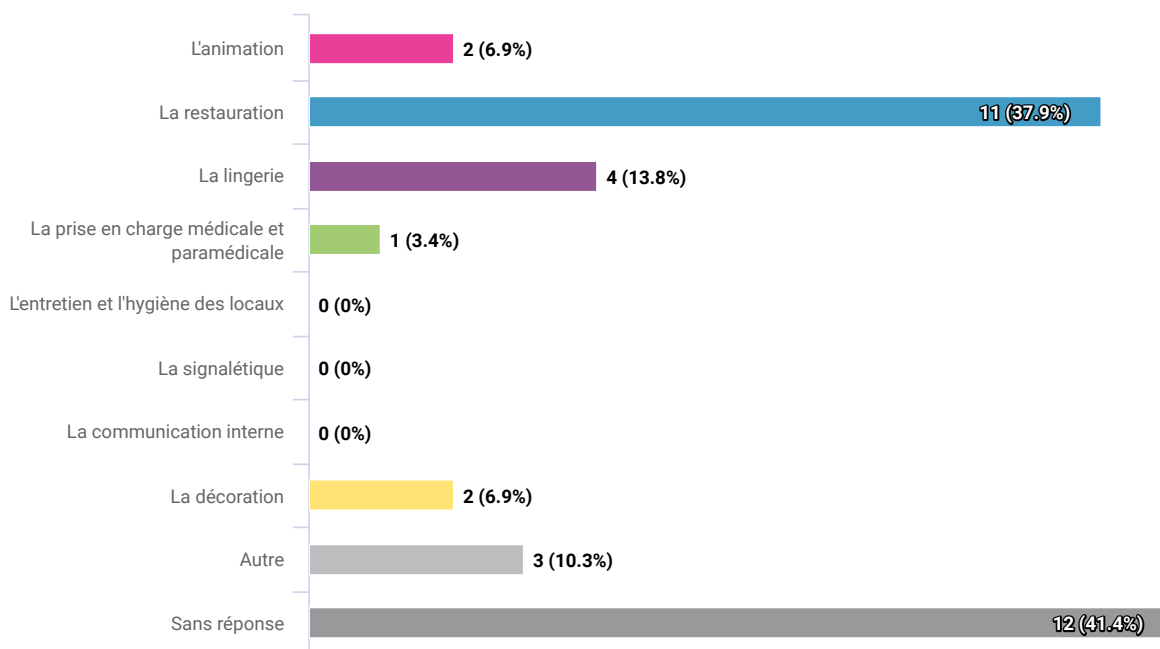
40. Selon vous, quels sont les atouts de la Résidence ?

25 réponses (41,67% des répondants)



41. Selon vous, quelles sont les prestations qui devraient être améliorées ?

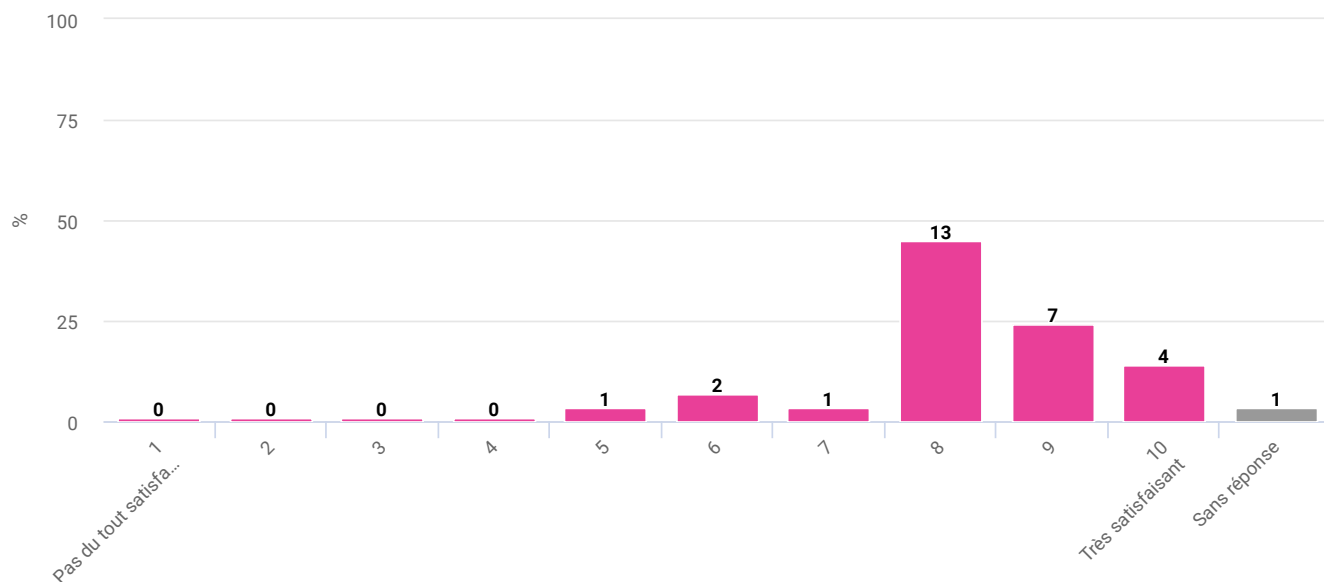
17 réponses (28,33% des répondants)



42. Dans l'ensemble, comment jugez-vous le séjour de votre proche au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?

28 réponses (46,67% des répondants)

Moyenne : 8.25



43. Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?

8 réponses (13,33% des répondants)

- Pour les personnes qui n'assistent pas aux animations, une petite visite serait le bienvenue
 - La restauration est essentielle à leurs âges, c'est également un réconfort à ne pas négliger (surtout au tarif payé) . Merci
 - Je suis rassurée que maman soit dans votre résidence bien qu'elle me dise souvent qu'elle n'a rien à y faire...!!! et qu'elle aurait dû rester chez elle !!!
 - Merci de la disponibilité et du sourire du personnel
 - pour moi j adore cette residence je donne la note 9 donner 10 c est la perfection et la perfection n existe pas
 - LORS DES REPAS, LES RESIDENTS SONT TOUJOURS PLACES AUX MÊMES TABLES ET AVEC LES MÊMES PERSONNES.
- EST-CE UNE NÉCESSITÉ DE SERVICES, UNE DEMANDE DE CERTAINS RESIDENTS, OU AUTRES?
SI UN RÉSIDENT SOUHAITAIT PARFOIS MANGER AVEC UN AUTRE, EST-CE POSSIBLE ?
CE N'EST PAS FORCÉMENT CHANGER À CHAQUE REPAS MAIS DE TEMPS EN TEMPS.
- Cela fait maintenant 10 ans que ma maman réside à La Fleur de l'Age et sa chambre n'a pas été rafraîchie depuis son arrivée (peinture des murs et des portes, poignets de tiroir défectueux, enlever le mobilier dont elle n'a pas d'utilité pour un gain de place comme le fauteuil ...), discuter avec elle et la famille de l'agencement du mobilier dans la chambre. En effet, c'est la seule et unique pièce dans laquelle elle vit au quotidien.
 - Un passage dans les chambres l'après-midi d'une dizaine/quinzaine de minutes briserait la solitude de certains résidents