

# ENQUÊTE DE SATISFACTION DE L'ENTOURAGE DES RÉSIDENTS - Année 2024

EHPAD La Fleur de l'Âge

27 réponses (36% du nombre de réponses attendues)

### Filtres

Vous visualisez les réponses

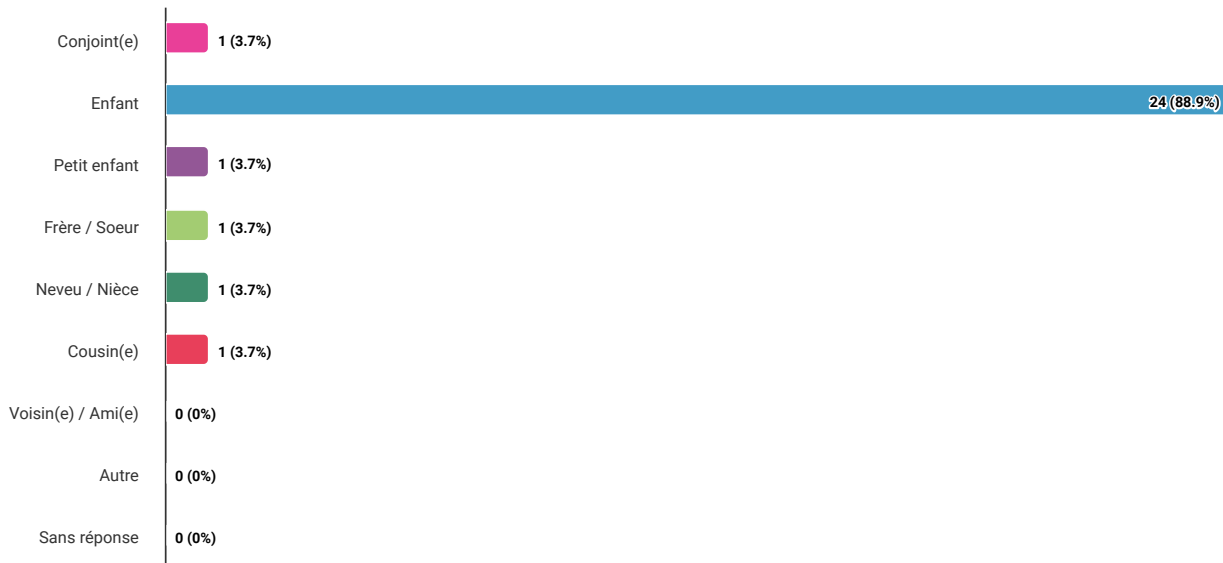
- qui concernent la période du **04/11/2024 au 22/11/2024**

27 réponses (36% du nombre de réponses attendues)

GENERALITES

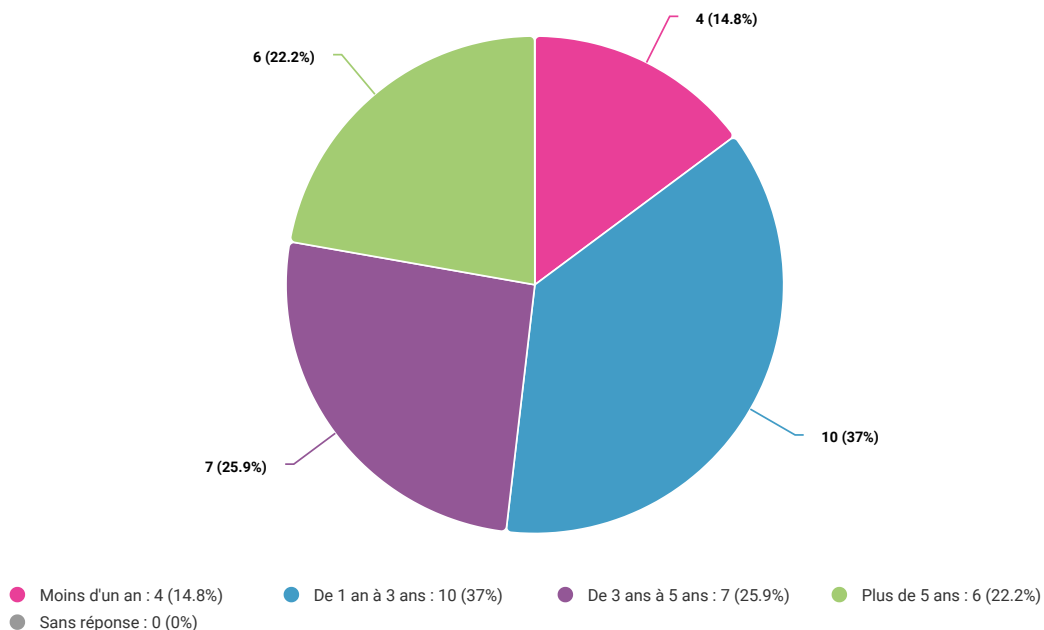
1. Quel(s) est(sont) les liens qui vous unissent à la personne hébergée au sein de la Résidence La Fleur de l'Age ?

27 réponses (100% des répondants)



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

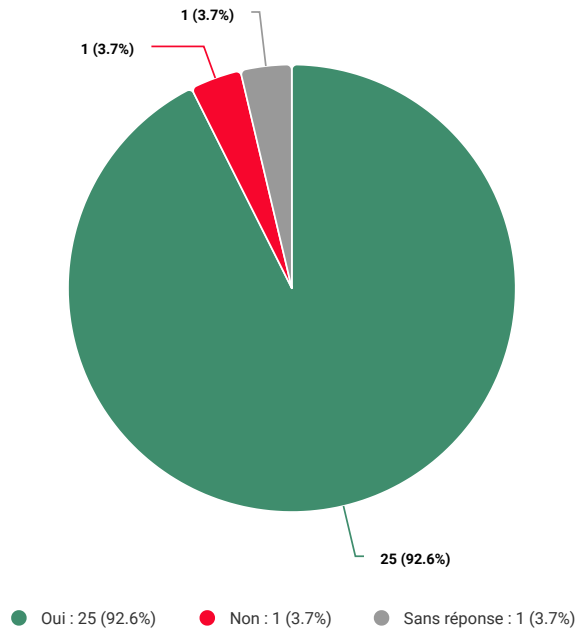
27 réponses (100% des répondants)



ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

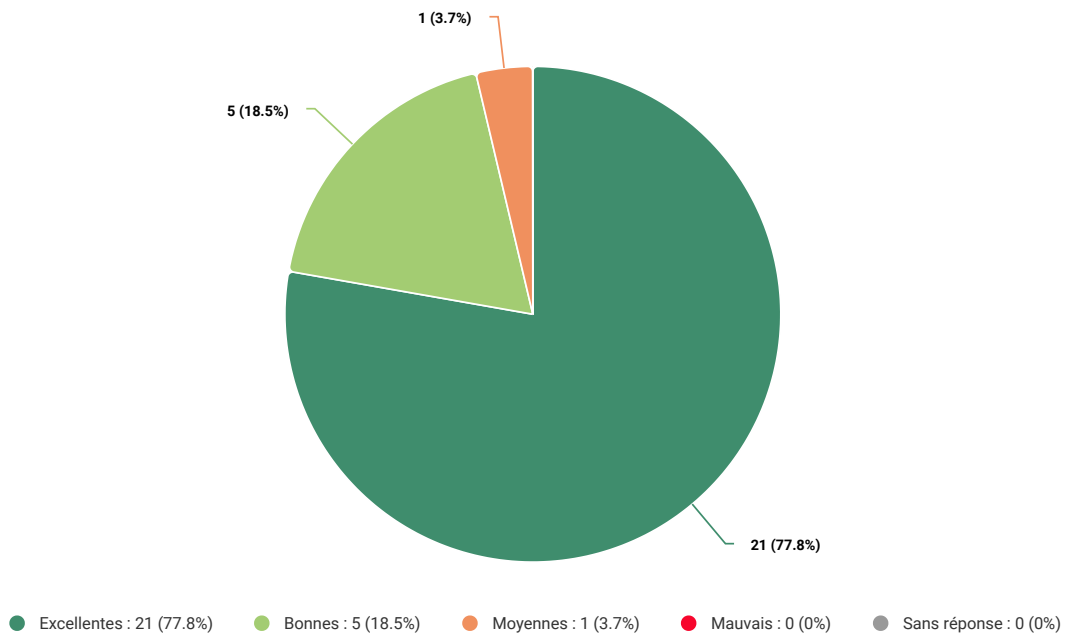
3. Etes-vous satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

26 réponses (96.3% des répondants)



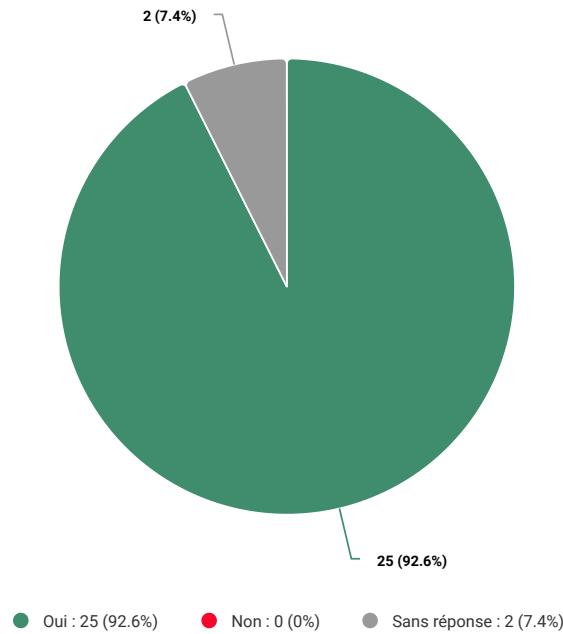
4. Que pensez-vous de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif ?

27 réponses (100% des répondants)



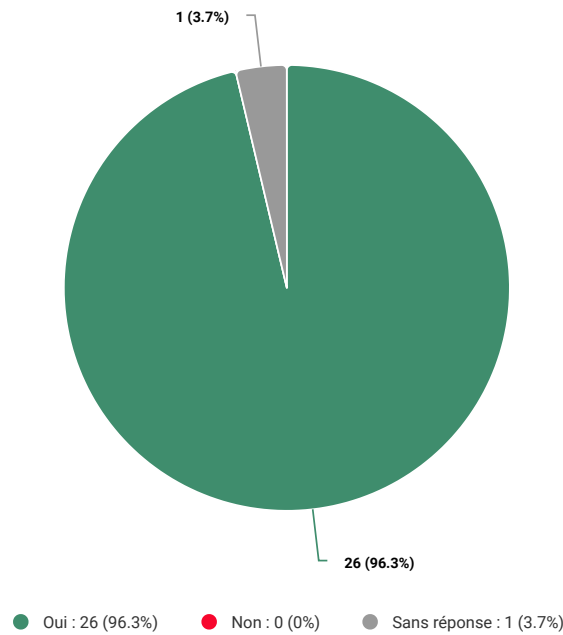
5. Etes-vous satisfait(e) du suivi administratif fourni ?

25 réponses (92.59% des répondants)



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

26 réponses (96.3% des répondants)



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

10 réponses (37.04% des répondants)

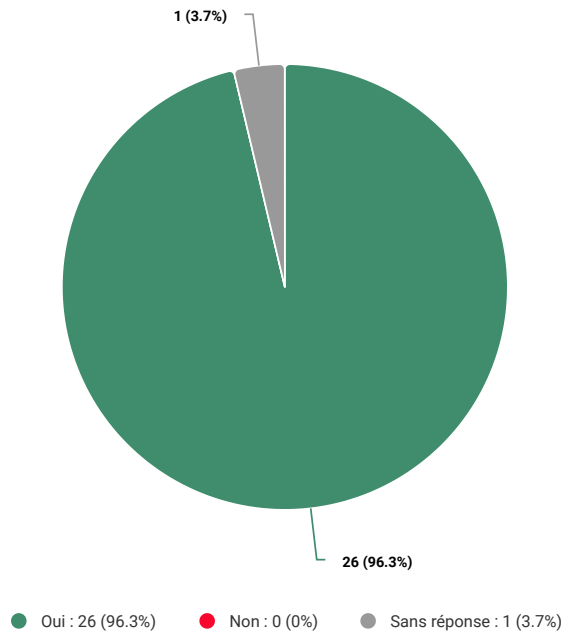
- Parfait
  - Tout simplement génial ! Grand bravo ! Au top ! 🌟🌟
  - A chaque question , une solution.....
  - Tres bien
  - RAS
  - Félicitations à Mr Parent toujours prêt à rendre service.
  - Que du positif :
- Accueil irréprochable et personnel très serviable.

- C'est surtout la TG de Lille qui traîne pour les prélèvements des frais de séjour
- RAS
- Rien à redire !

INFORMATION ET COMMUNICATION

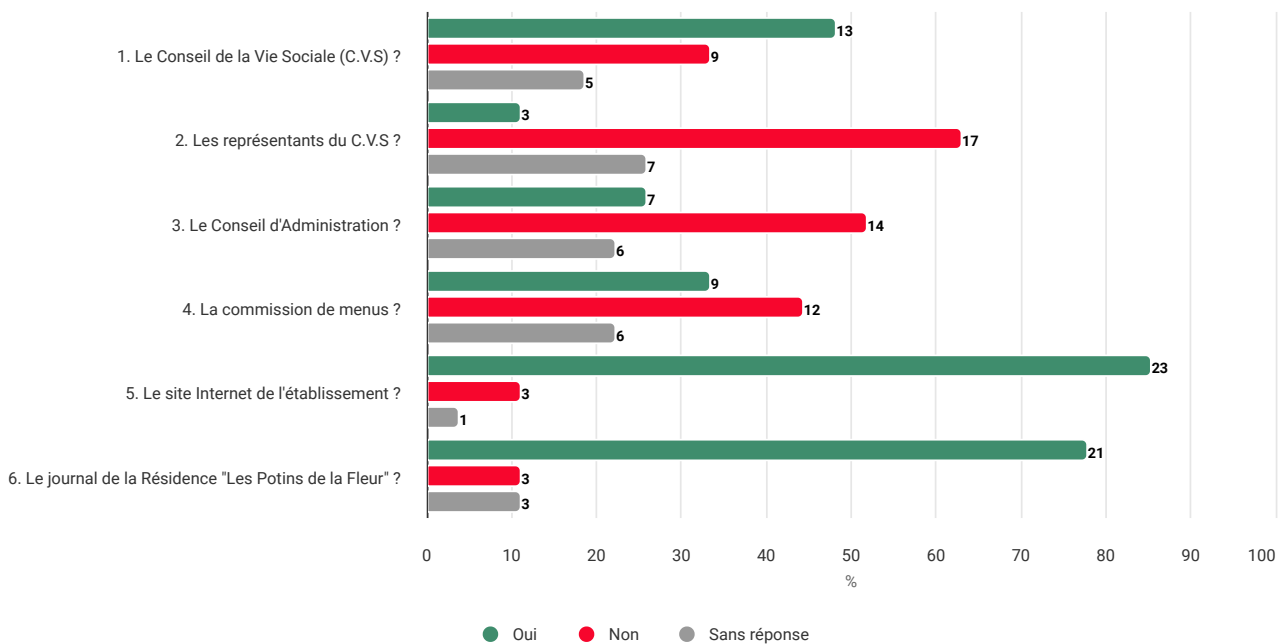
**8. Etes-vous satisfait(e) de la signalétique au sein de l'établissement ?**

26 réponses (96.3% des répondants)



**9. Connaissez-vous :**

27 réponses (100% des répondants)

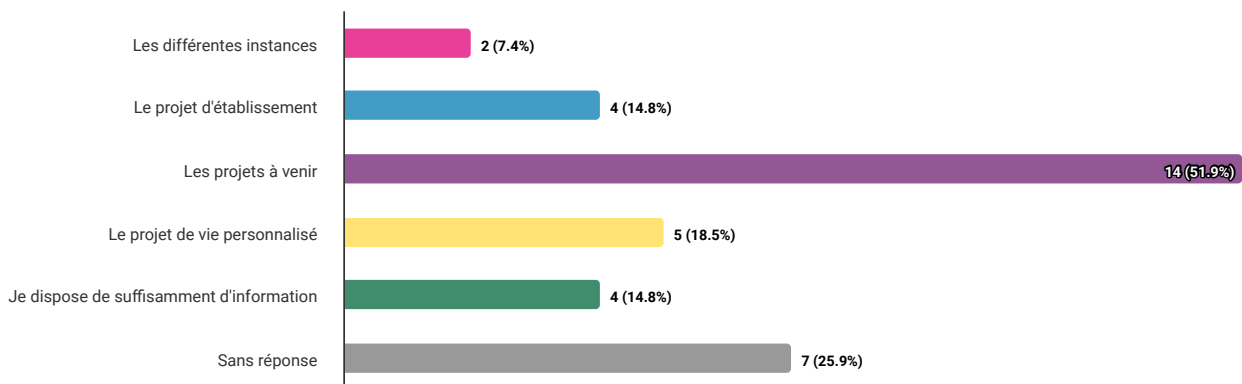


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S) ?	13 (48.1%)	9 (33.3%)	5 (18.5%)
2	Les représentants du C.V.S ?	3 (11.1%)	17 (63%)	7 (25.9%)
3	Le Conseil d'Administration ?	7 (25.9%)	14 (51.9%)	6 (22.2%)
4	La commission de menus ?	9 (33.3%)	12 (44.4%)	6 (22.2%)
5	Le site Internet de l'établissement ?	23 (85.2%)	3 (11.1%)	1 (3.7%)
6	Le journal de la Résidence "Les Potins de la Fleur" ?	21 (77.8%)	3 (11.1%)	3 (11.1%)
Répartition des réponses		76 (46.9% des réponses)	58 (35.8% des réponses)	28 (17.3% des réponses)

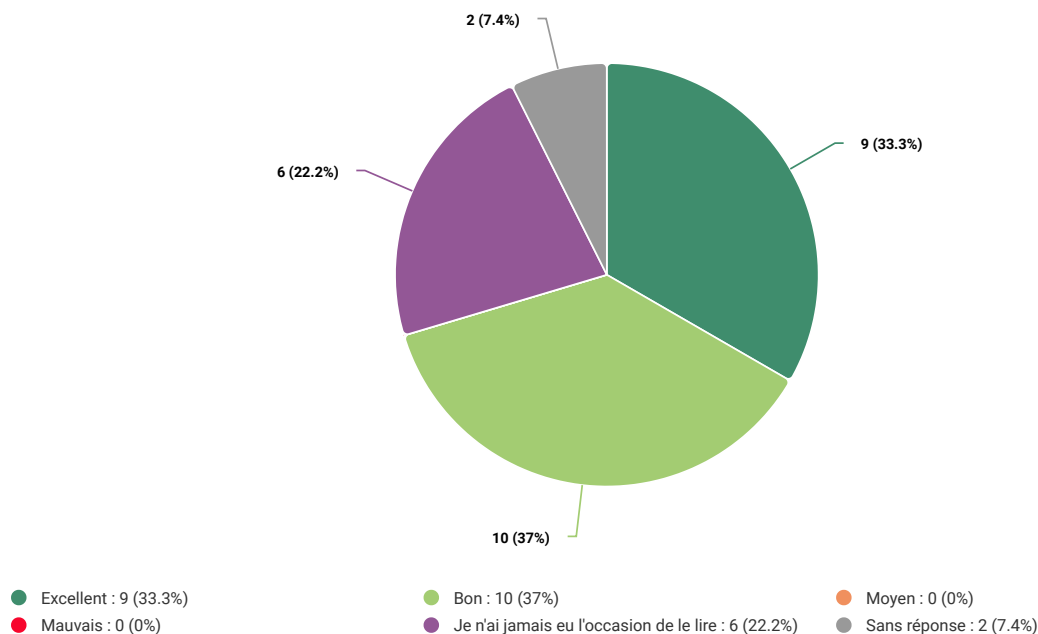
### 10. Sur quel(s) point(s) souhaiteriez-vous plus d'information ?

20 réponses (74.07% des répondants)



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

25 réponses (92.59% des répondants)



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

7 réponses (25.93% des répondants)

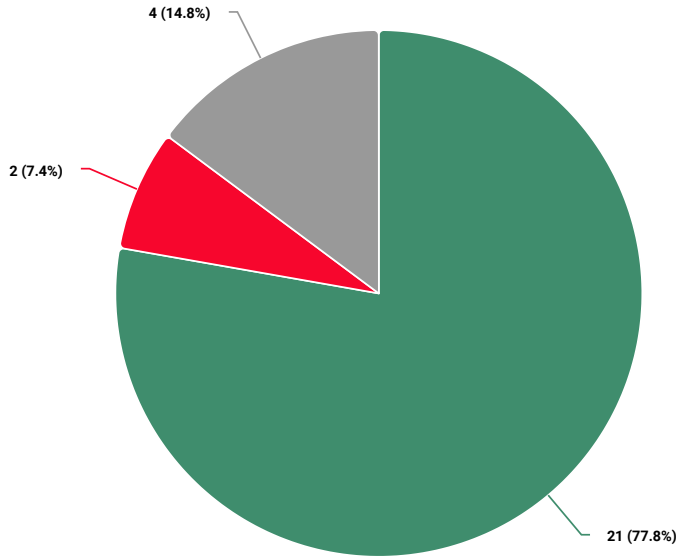


- Parfait
  - Comme dit précédemment génial au top 🌸🌸
  - Ras
  - RAS
  - Ras
  - J'avais émis l'idée que les potins de la fleur, les menus et les activités soient transmis par mail
- Compte rendu le C.VS.
- RAS

CADRE DE VIE

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

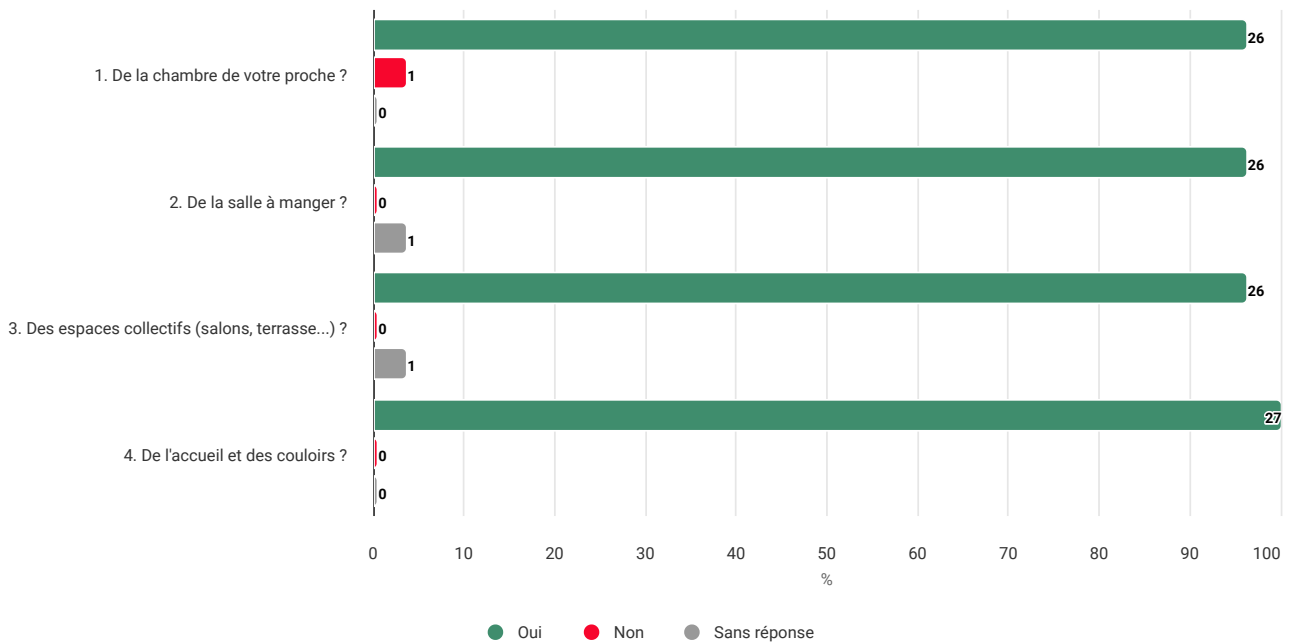
23 réponses (85.19% des répondants)



● Facilement accessible : 21 (77.8%) ● Difficilement accessible : 2 (7.4%) ● Sans réponse : 4 (14.8%)

**14. Etes-vous satisfait(e) de la propreté**

27 réponses (100% des répondants)

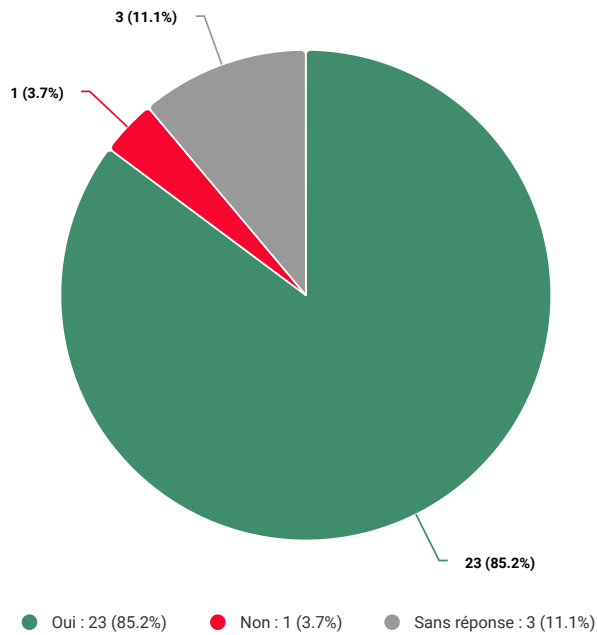


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	De la chambre de votre proche ?	26 (96.3%)	1 (3.7%)	0 (0%)
2	De la salle à manger ?	26 (96.3%)	0 (0%)	1 (3.7%)
3	Des espaces collectifs (salons, terrasse...) ?	26 (96.3%)	0 (0%)	1 (3.7%)
4	De l'accueil et des couloirs ?	27 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Répartition des réponses		105 (97.2% des réponses)	1 (0.9% des réponses)	2 (1.9% des réponses)

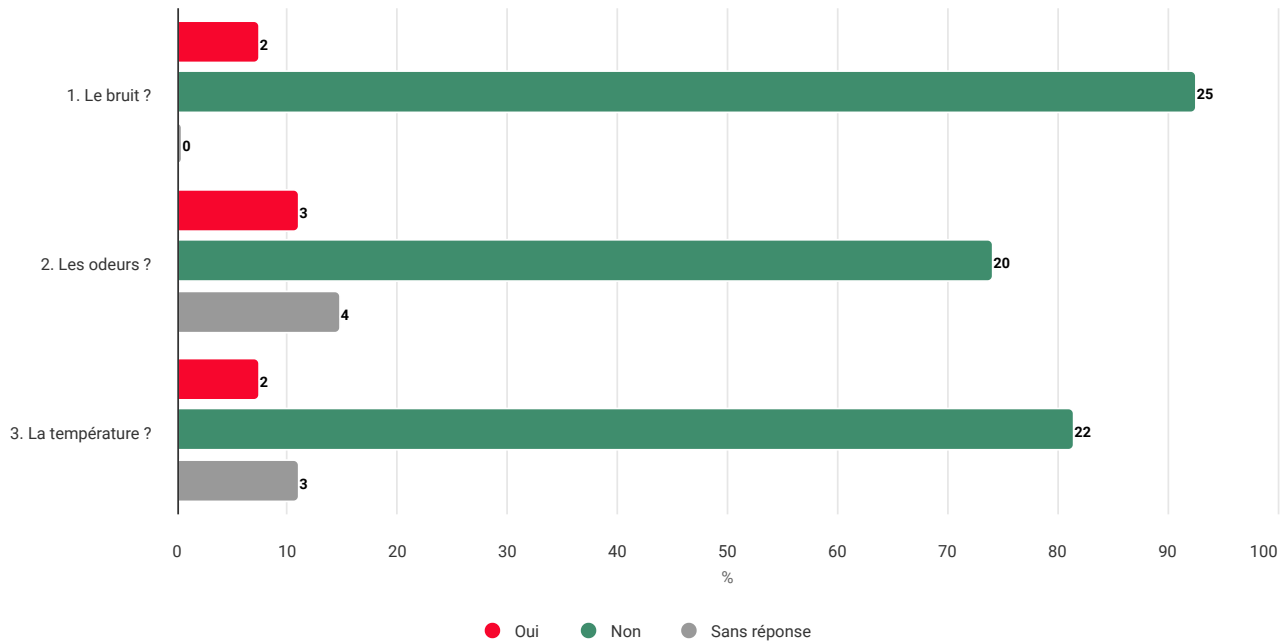
**15. Etes-vous satisfait(e) de la décoration de la Résidence ?**

24 réponses (88.89% des répondants)



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

27 réponses (100% des répondants)

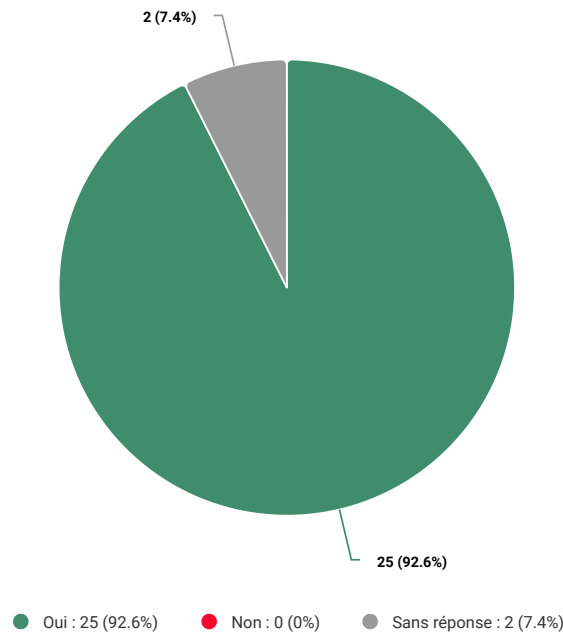


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le bruit ?	2 (7.4%)	25 (92.6%)	0 (0%)
2	Les odeurs ?	3 (11.1%)	20 (74.1%)	4 (14.8%)
3	La température ?	2 (7.4%)	22 (81.5%)	3 (11.1%)
Répartition des réponses		7 (8.6% des réponses)	67 (82.7% des réponses)	7 (8.6% des réponses)

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

25 réponses (92.59% des répondants)



**18. Suggestions et remarques sur le cadre de vie :**

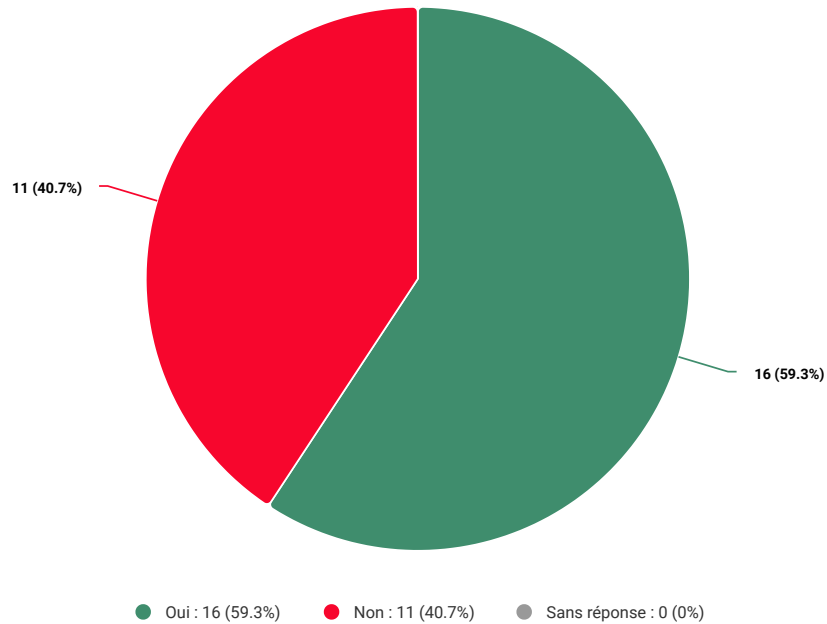
6 réponses (22.22% des répondants)

- Ras
- Peut-être plus fleuri pour le jardin et un coin pour les résidents ayant envie de jardiner ou de faire un coin potager
- Ras
- Quelquefois, odeurs d'égout
- L'attente pour obtenir du mobilier neuf comme promis il y a presque 1 an est trop longue. Le frigo-meuble est trop petit et fonctionne mal. Il y a souvent des problèmes d'eau chaude alors que c'est primordial pour le confort des résidents !
- Nous sommes pleinement satisfaits.

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

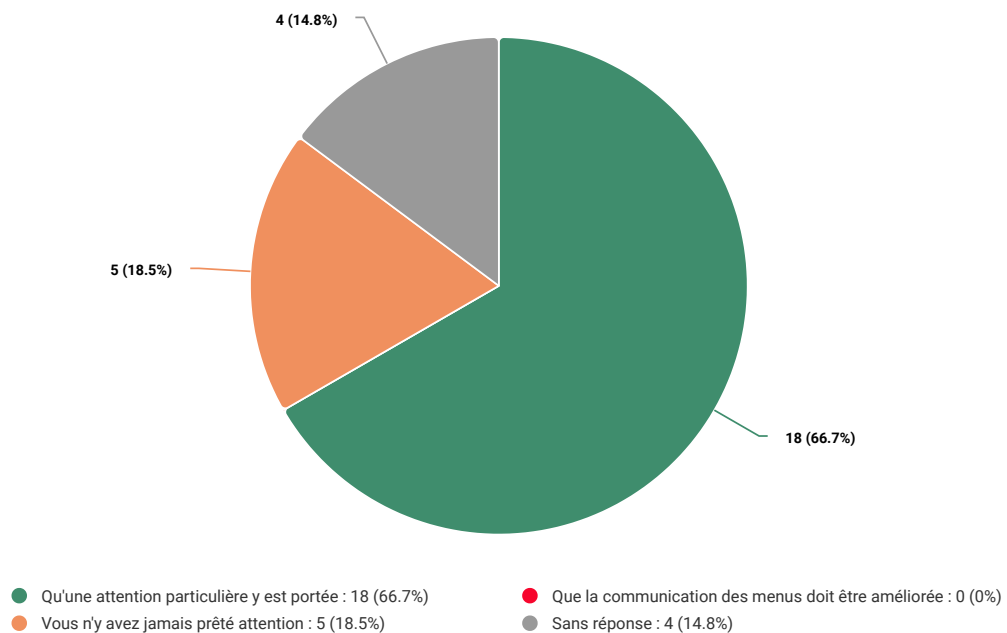
19. Avez-vous déjà eu l'occasion de prendre un repas au sein de la Résidence avec vos proches ?

27 réponses (100% des répondants)



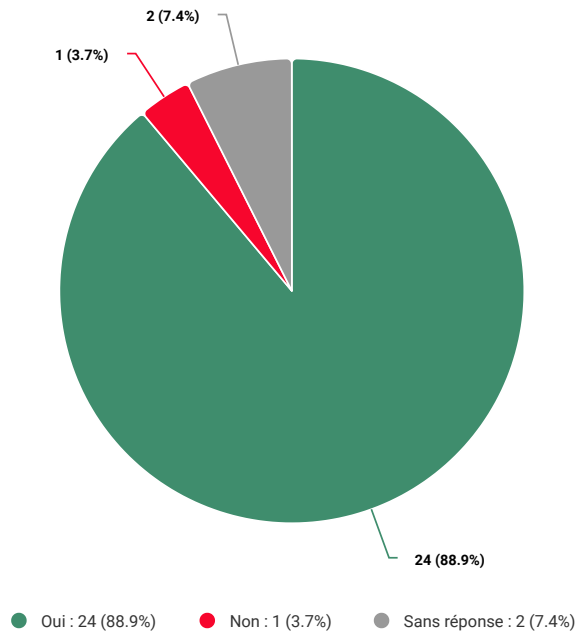
20. Concernant l'affichage des menus, vous diriez ?

23 réponses (85.19% des répondants)



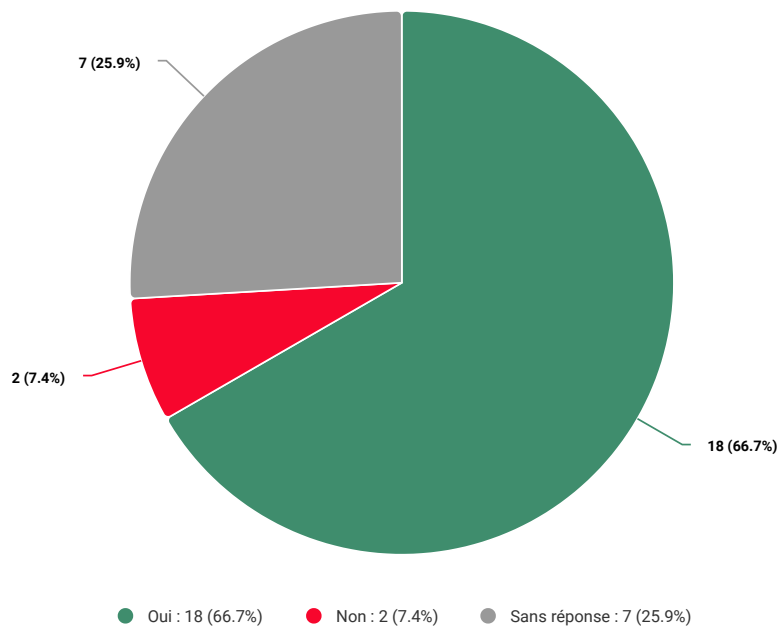
21. Selon vous, les menus proposés sont variés ?

25 réponses (92.59% des répondants)



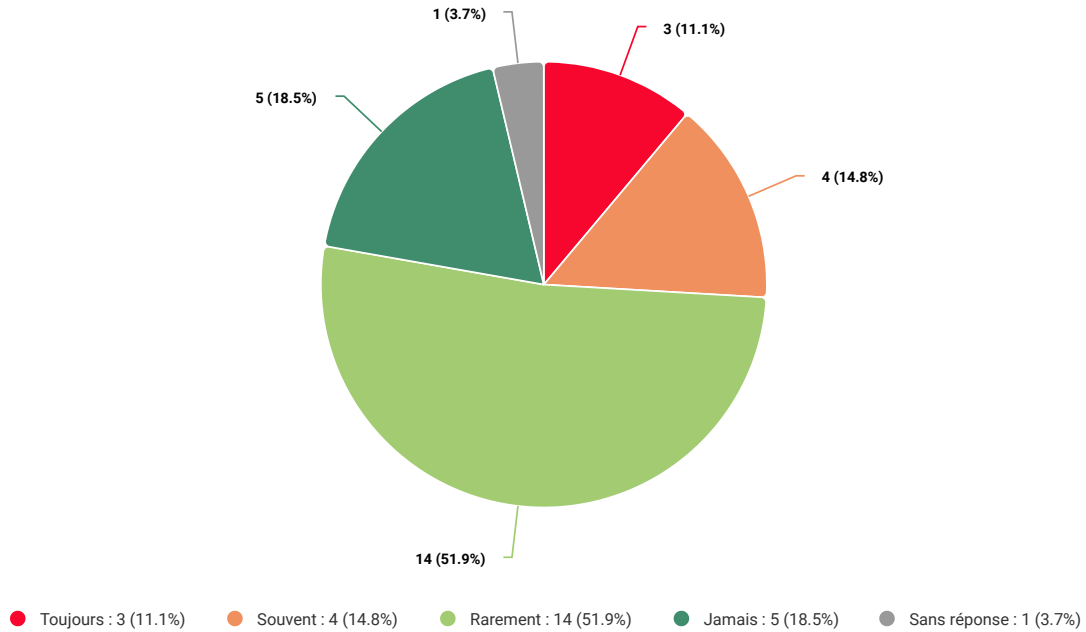
**22. Les repas confectionnés par nos cuisiniers vous semblent-il de qualité ?**

20 réponses (74.07% des répondants)



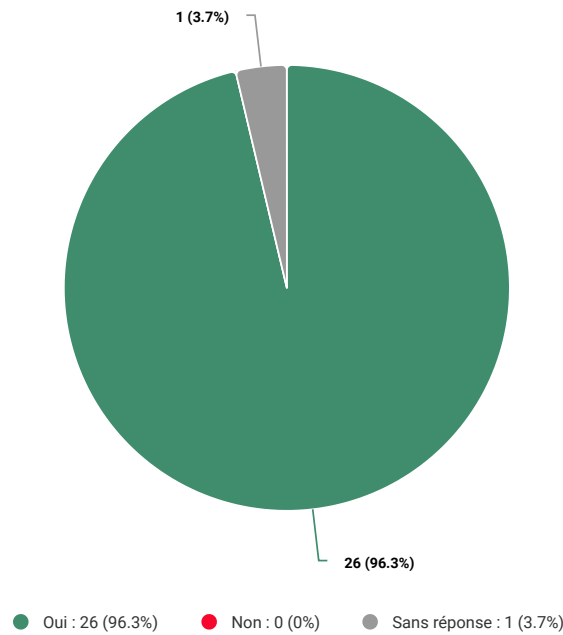
**23. Votre proche, vous exprime-t-il des insatisfactions quant à la restauration au sein de la Résidence ?**

26 réponses (96.3% des répondants)



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

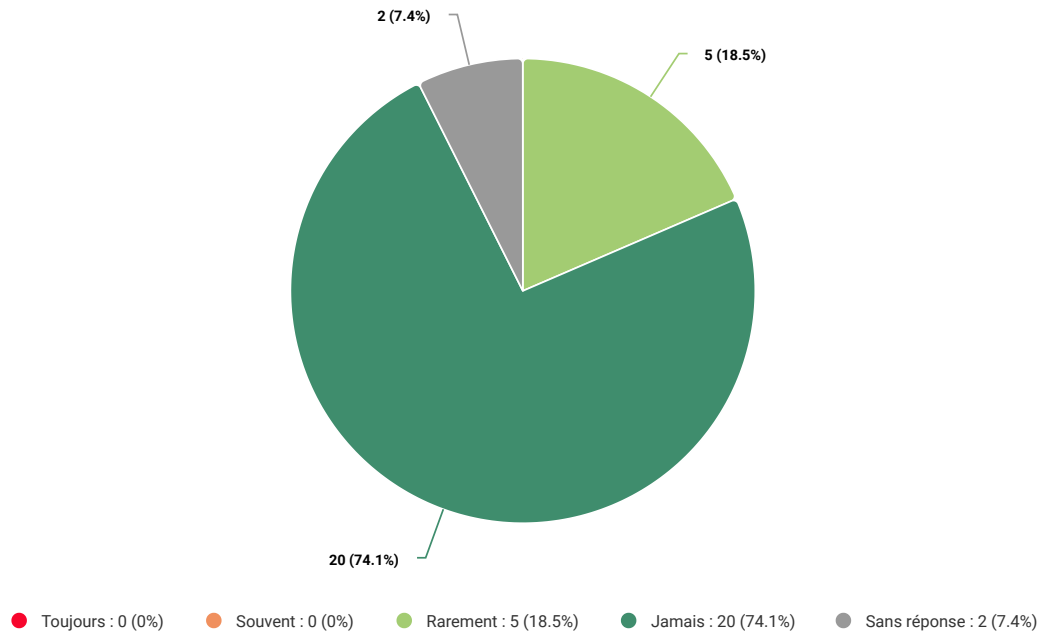
26 réponses (96.3% des répondants)



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

25 réponses (92.59% des répondants)





## 26. Suggestions et remarques sur les prestations hôtelières :

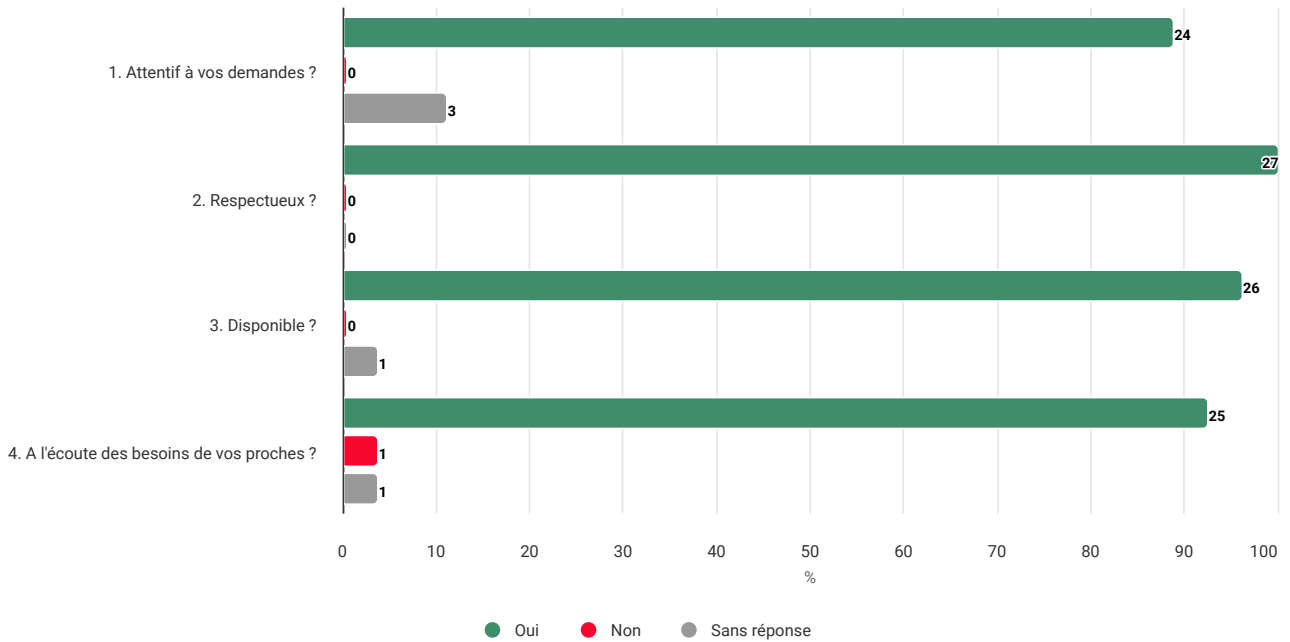
9 réponses (33.33% des répondants)

- ☒
- Du point de vue de ma belle mère, viande dure, ps assez de sauce, pas assez épicé, pas d'oignons, d'ail dans les sauces
- Ras
- Ras
- J.aimerais recevoir le menu une fois par semaine
- quelquefois du linge perdu
- A priori, il y a une baisse importante de la qualité des repas : pas assez chaud, manque de diversité, compliqué de remplacer un aliment qui n'est pas au goût du résident, problème de qualité des viandes et problème de cuisson en général !
- Un pantalon n'a jamais été retrouvé
- Tout est OK pour nous.

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

27. Le personnel médical et paramédical est :

27 réponses (100% des répondants)



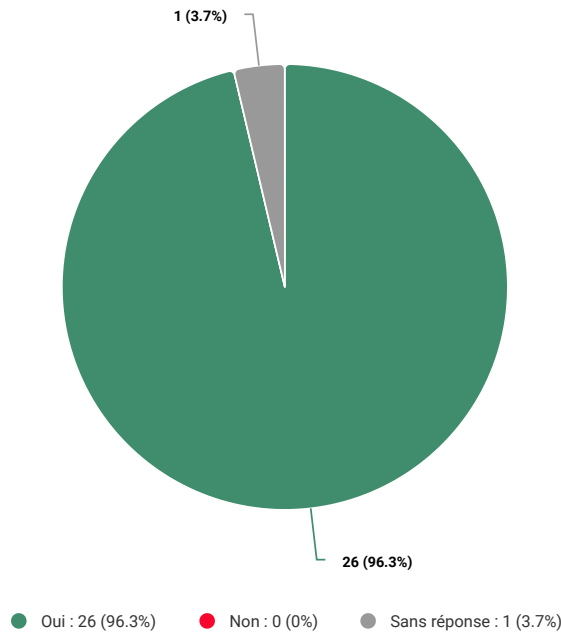
Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Attentif à vos demandes ?	24 (88.9%)	0 (0%)	3 (11.1%)
2	Respectueux ?	27 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Disponible ?	26 (96.3%)	0 (0%)	1 (3.7%)
4	A l'écoute des besoins de vos proches ?	25 (92.6%)	1 (3.7%)	1 (3.7%)
Répartition des réponses		102 (94.4% des réponses)	1 (0.9% des réponses)	5 (4.6% des réponses)

ACCOMPAGNEMENT ET PRISE EN CHARGE

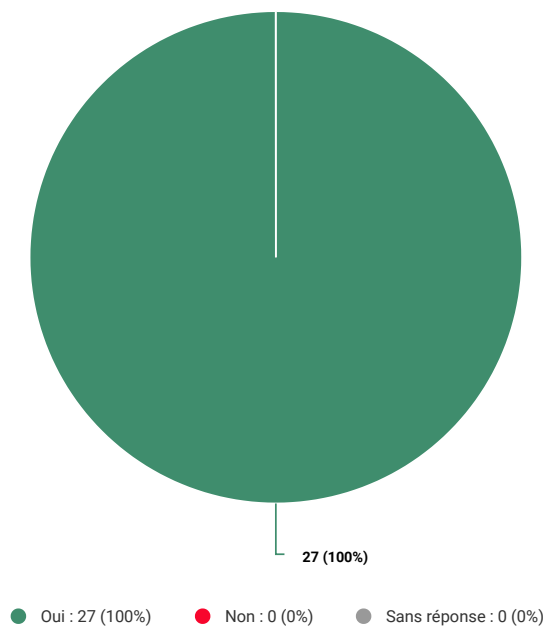
**28. Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre parent ?**

26 réponses (96.3% des répondants)



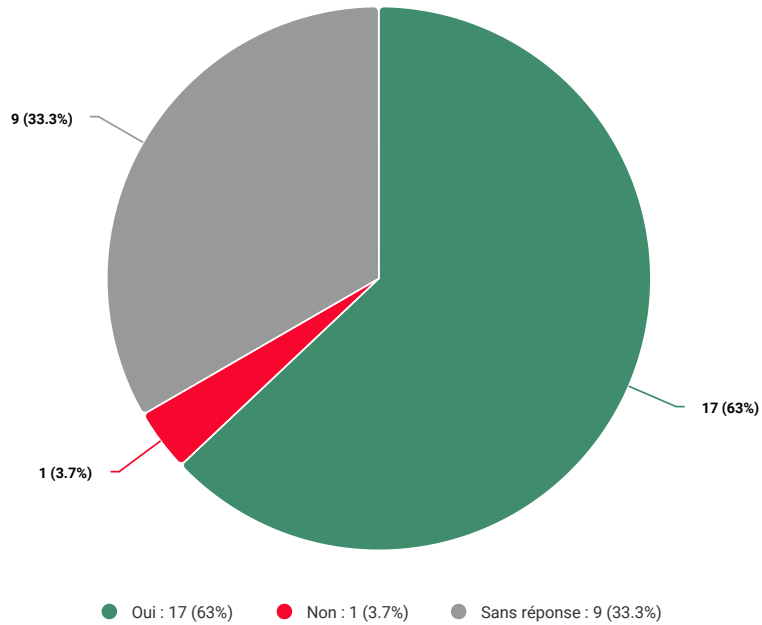
**29. Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?**

27 réponses (100% des répondants)



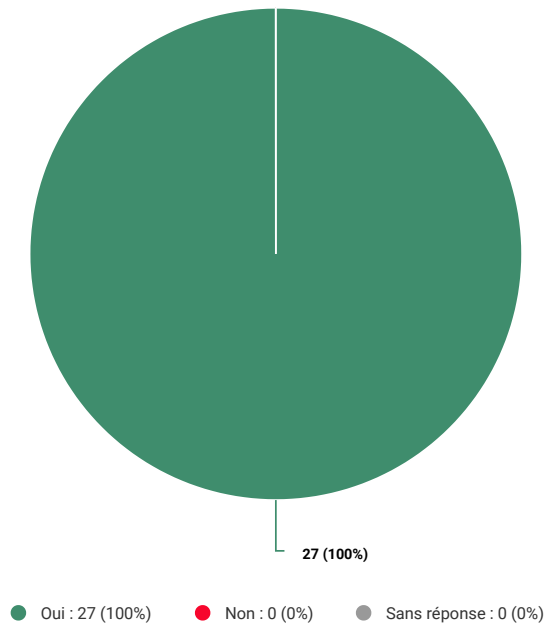
**30. Etes-vous satisfait(e) du soutien psychologique proposé à votre proche ?**

18 réponses (66.67% des répondants)



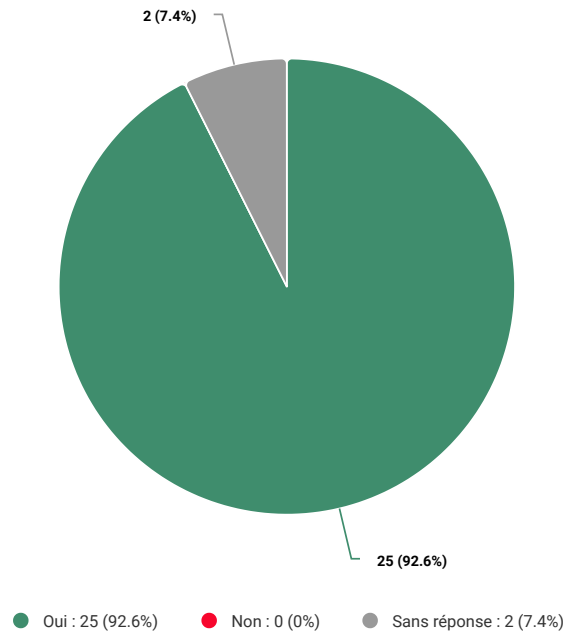
**31. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?**

27 réponses (100% des répondants)



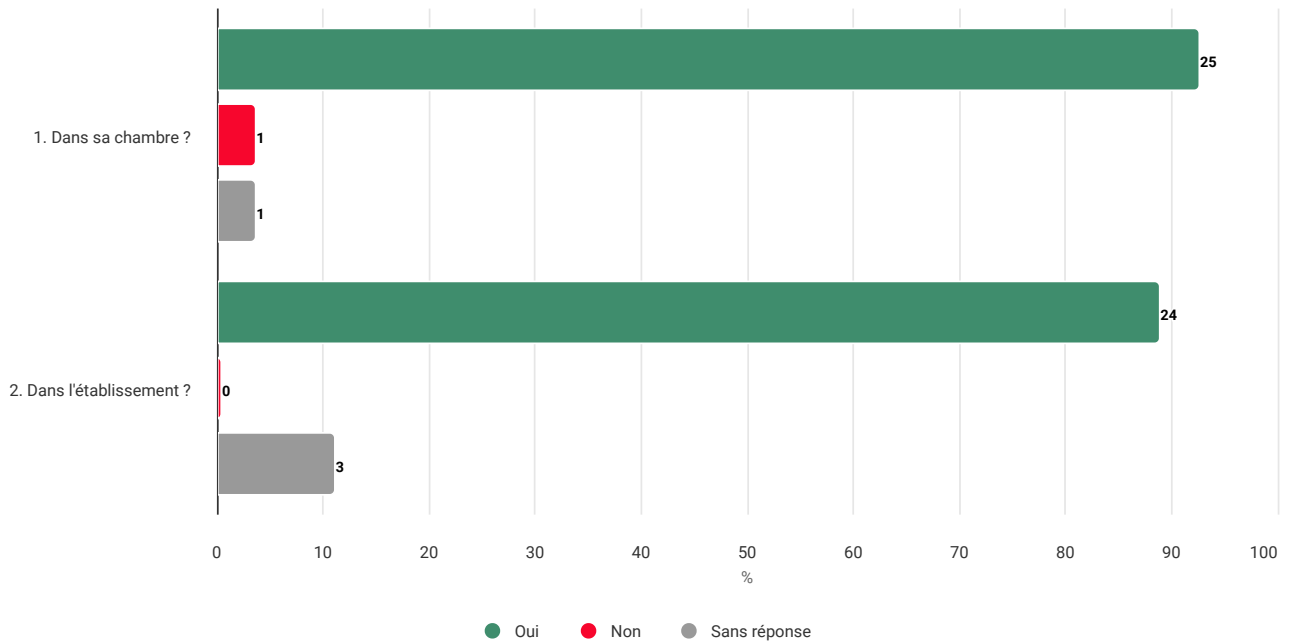
**32. L'organisation de l'établissement facilite-t-elle, selon vous, le contact entre les résidents ?**

25 réponses (92.59% des répondants)



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

26 réponses (96.3% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Dans sa chambre ?	25 (92.6%)	1 (3.7%)	1 (3.7%)
2	Dans l'établissement ?	24 (88.9%)	0 (0%)	3 (11.1%)
Répartition des réponses		49 (90.7% des réponses)	1 (1.9% des réponses)	4 (7.4% des réponses)

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

8 réponses (29.63% des répondants)

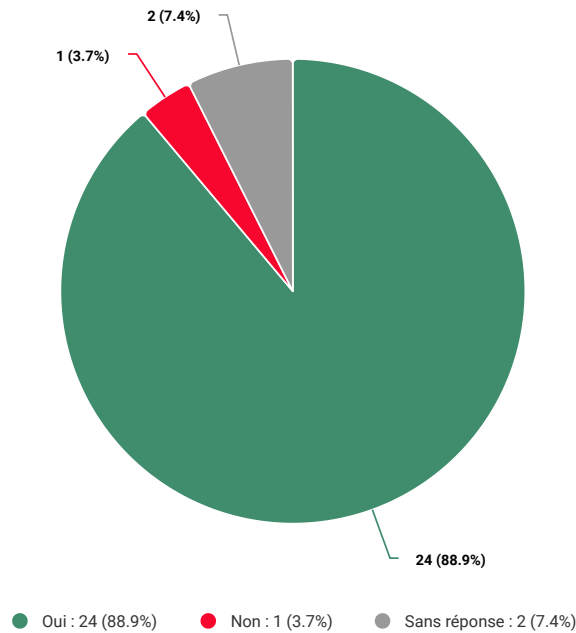
- Franchement encore une fois ils sont au top bravo pour tout leur effort donner à tout les personnes

- Ras
- RAS
- Ras
- une montre d'appel serait un plus pour les chutes dans la chambre
- Le personnel de soins ou para n'est pas toujours disponible aux heures demandées, et pas tous attentifs aux demandes; très différents d'une personne à l'autre et aussi manque de temps ! Pas du tout de passage spontané de la psychologue pour un suivi, même si connaissance de périodes difficiles ou d'isolement ou de grosse baisse de moral.
- sans objet
- Un suivi sérieux ce qui nous rassure !

ANIMATION ET VIE SOCIALE

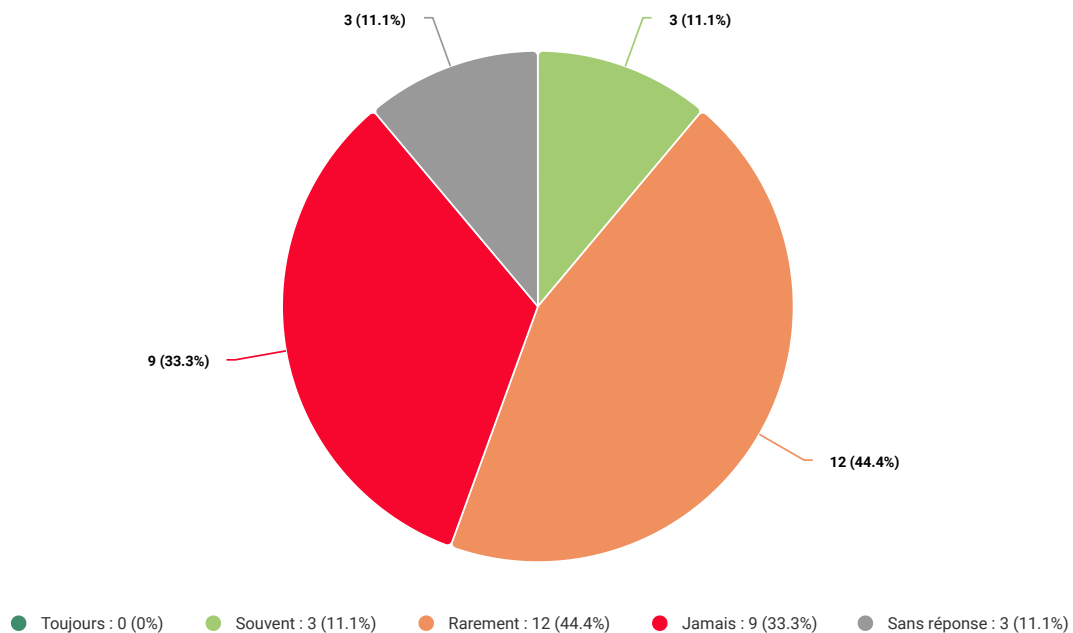
35. Avez-vous connaissance des animations de la Résidence ?

25 réponses (92.59% des répondants)



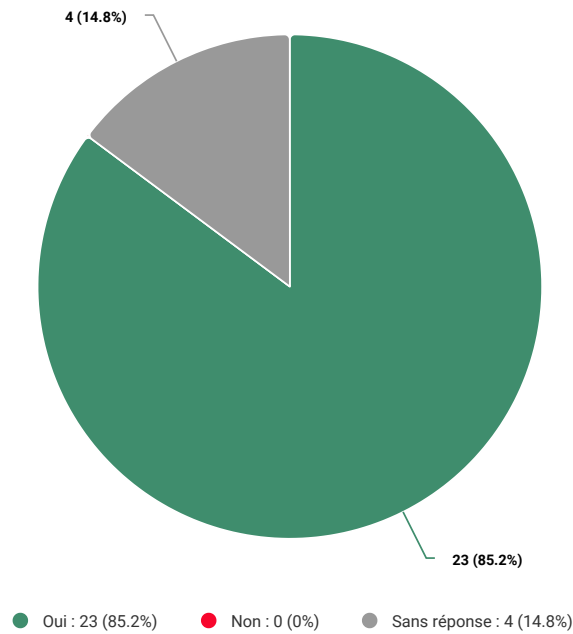
36. Participez-vous aux animations proposées par l'établissement ?

24 réponses (88.89% des répondants)



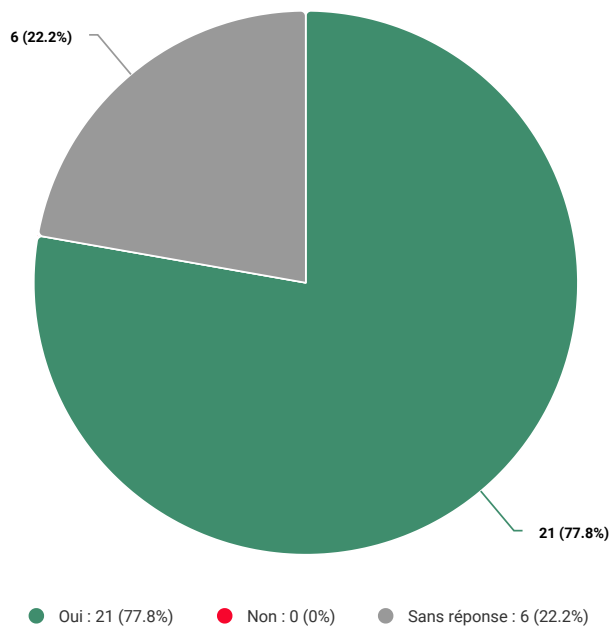
37. Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?

23 réponses (85.19% des répondants)



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

21 réponses (77.78% des répondants)



**39. Remarques et suggestions concernant l'animation**

7 réponses (25.93% des répondants)

- ☺☺☺☺
  - Maman aime toutes les activités ,et tiens à y participer
  - RAS
  - Ras
  - Quand le prochain loto proposé par l'association?
- Super après-midi la dernière fois !
- A poursuivre
  - Maman ne souhaite pas y participer. C'est son choix.

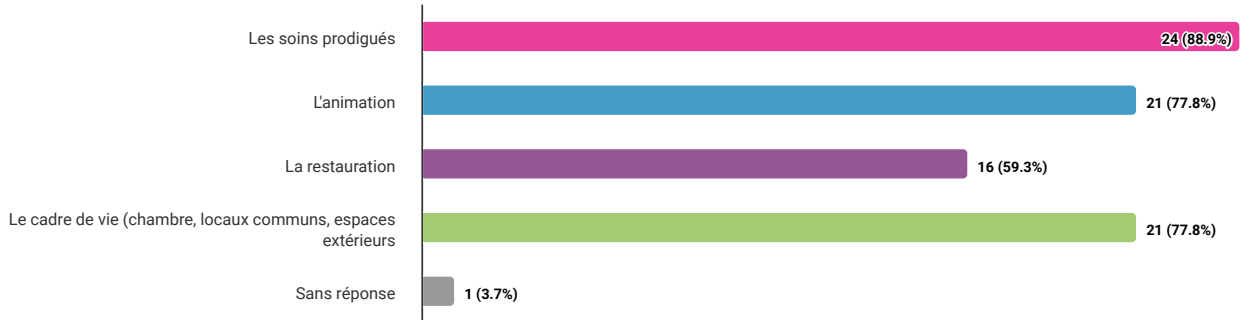




## SATISFACTION GENERALE

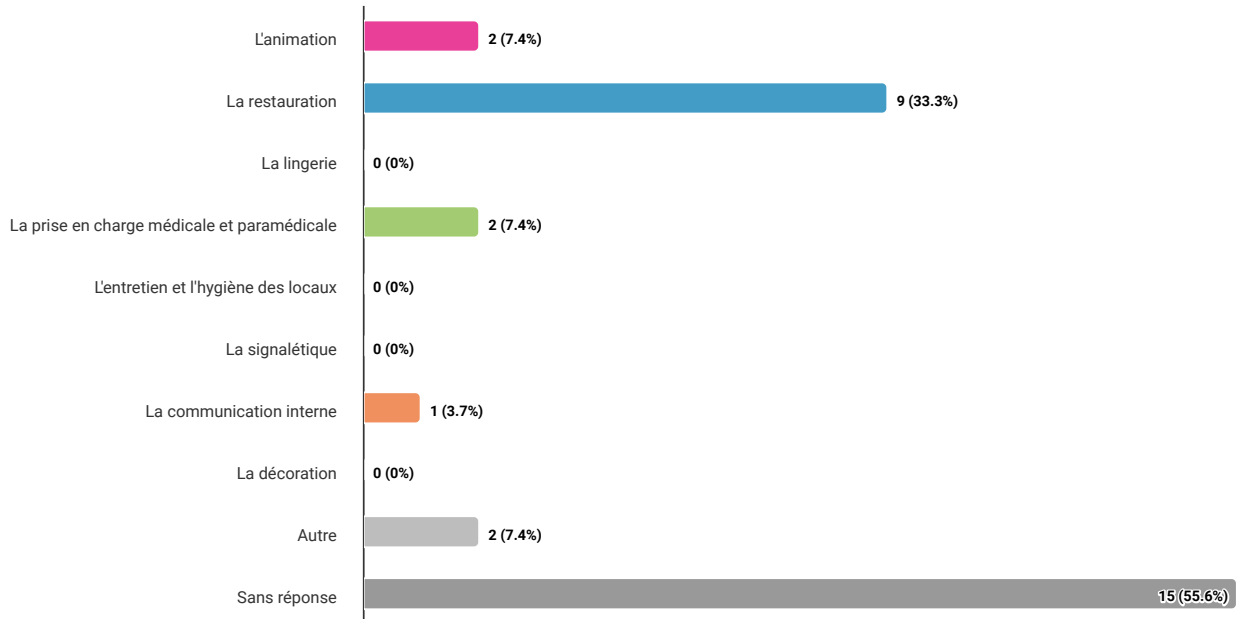
### 40. Selon vous, quels sont les atouts de la Résidence ?

26 réponses (96.3% des répondants)



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

12 réponses (44.44% des répondants)



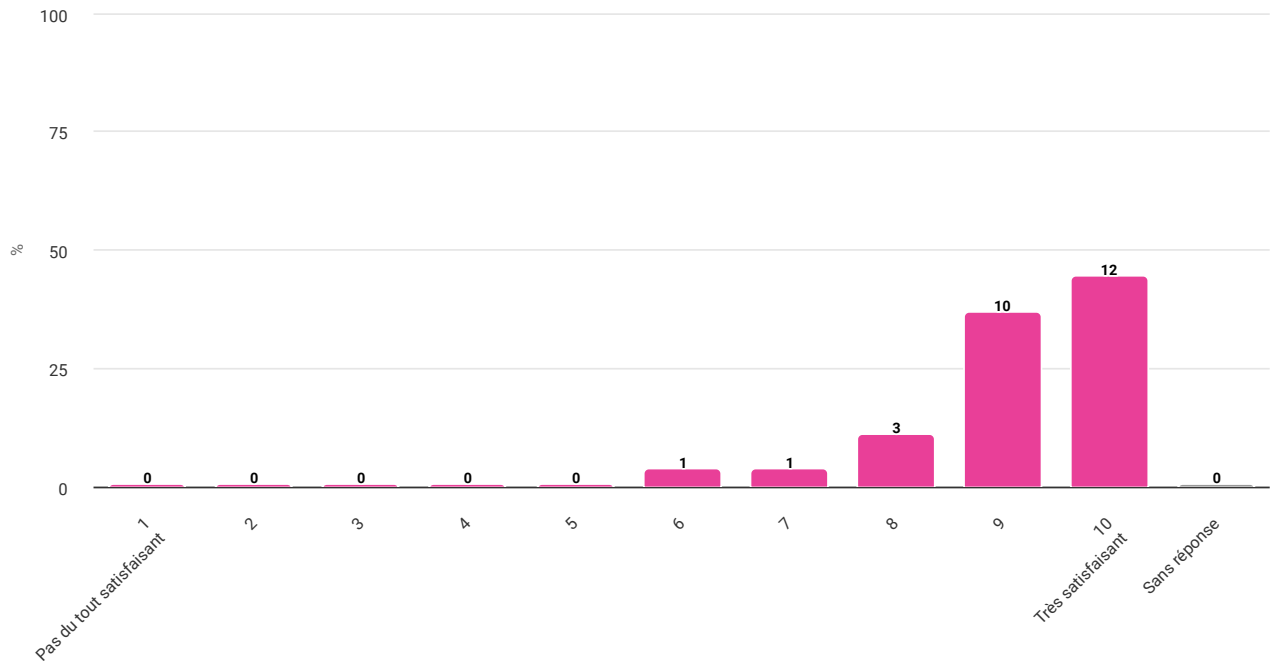
Autres :

- Tout me semble très bien pour maman
- L'accueil n'est pas toujours à la hauteur des autres prestations

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

27 réponses (100% des répondants)

Moyenne : 9.15



#### 43. Avez-vous des remarques ou suggestions complémentaires ?

7 réponses (25.93% des répondants)

- Non pas de suggestion juste un énorme bravo à toute l'équipe pour leur sourire leur bonne humeur bravo bravo bravo !!!!! J'espère qu'il aura une place pour moi plus tard ☺ bon courage à vous tousse. ☺☺☺☺
- Maman se plaît très bien dans votre établissement , elle me le dit souvent.

Merci pour elle .....

- RAS
- Ras
- Le turn-over du personnel ne permet pas vraiment aux résidents d'établir le contact ou un peu de lien. Leur problématique de santé ou leur préférence n'est pas connue et n'est pas prise en compte ; y compris au niveau du service de la restauration !
- Accès à l'établissement trop facile, on rentre comme on veut
- Nous voyons maman heureuse et sereine d'être avec vous.