

# enquête de satisfaction des résidents - août 2022

EHPAD La Fleur de l'Âge

54 réponses (90% du nombre de réponses attendues)

### Filtres

Vous visualisez les réponses

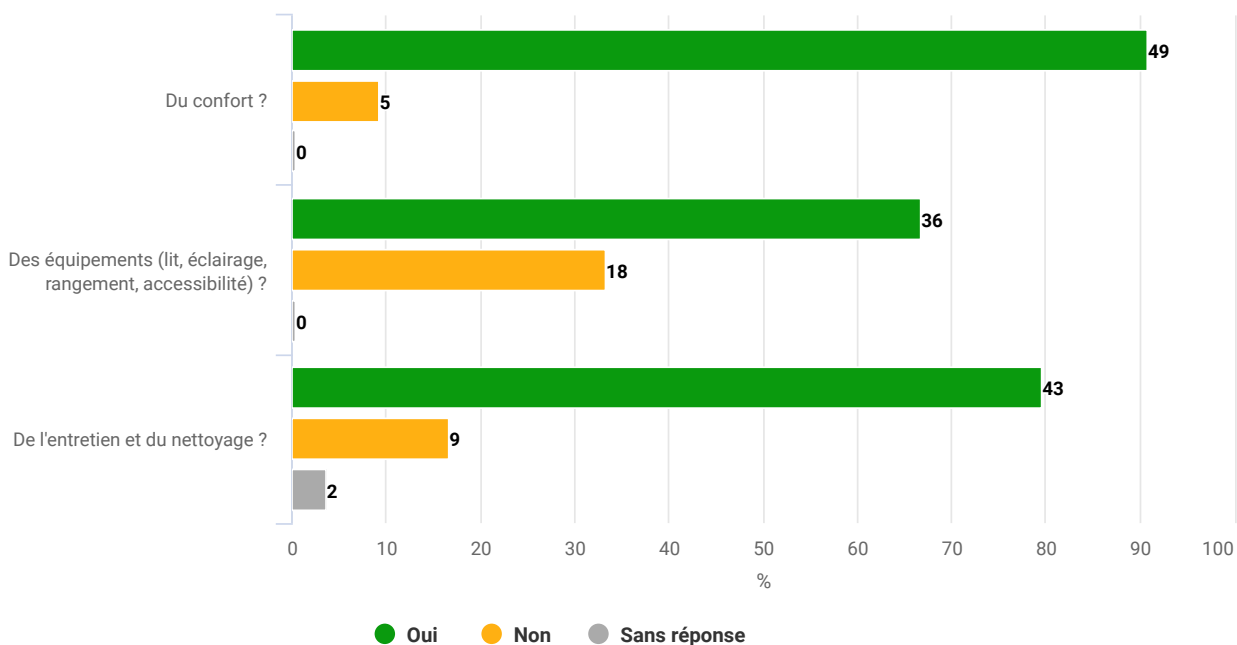
- qui concernent la période du **02/08/2022 au 23/08/2022**

54 réponses (90% du nombre de réponses attendues)

## CADRE DE VIE

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

54 réponses (90% des répondants)

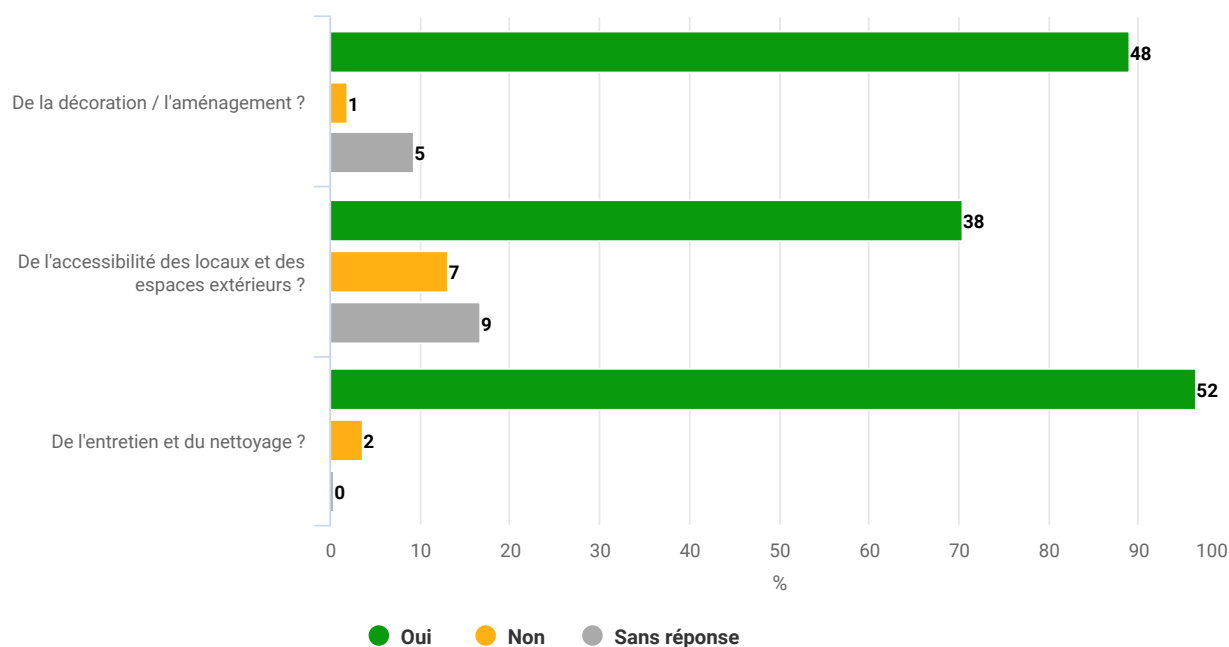


Résultats par sous-questions :

|  | Oui                    | Non                     | Sans réponse          |
|--|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Du confort ?   | 49 (90,7%)             | 5 (9,3%)                | 0 (0%)                |
| Des équipements (lit, éclairage, rangement, accessibilité) ? | 36 (66,7%)             | 18 (33,3%)              | 0 (0%)                |
| De l'entretien et du nettoyage ?                             | 43 (79,6%)             | 9 (16,7%)               | 2 (3,7%)              |
| Répartition des réponses                                     | 128 (79% des réponses) | 32 (19,8% des réponses) | 2 (1,2% des réponses) |

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

54 réponses (90% des répondants)



Résultats par sous-questions :

|   | Oui                      | Non                    | Sans réponse           |
|---|--------------------------|------------------------|------------------------|
| De la décoration / l'aménagement ?                        | 48 (88,9%)               | 1 (1,9%)               | 5 (9,3%)               |
| De l'accessibilité des locaux et des espaces extérieurs ? | 38 (70,4%)               | 7 (13%)                | 9 (16,7%)              |
| De l'entretien et du nettoyage ?                          | 52 (96,3%)               | 2 (3,7%)               | 0 (0%)                 |
| Répartition des réponses                                  | 138 (85,2% des réponses) | 10 (6,2% des réponses) | 14 (8,6% des réponses) |

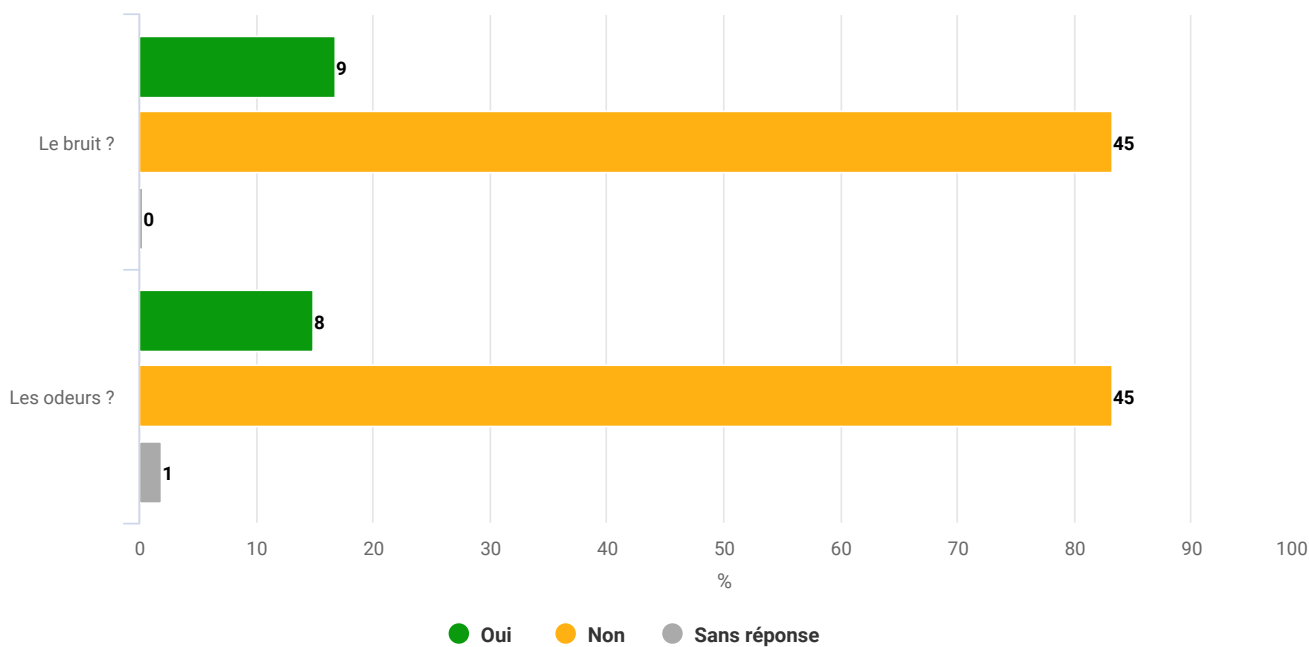
### 3. Comment pourrions-nous améliorer les espaces extérieurs ?

13 réponses (21,67% des répondants)

- Améliorer la signalisation pour se rendre à l'extérieur. Actuellement elle est absente.
- aucune idée
- Aucune remarque.
- Je n'ai pas d'idées.
- Entretien plus régulièrement le patio , présence de mauvaises herbes.
- En entretenant plus régulièrement. Les plantations ne sont pas entretenus : arrosage , mauvaises herbes.
- Mettre plus de bancs et de sièges dans le jardin pour pouvoir s'y reposer après les animations.
- Mettre un préau sur toute l'allée du jardin pour nous abriter du soleil et de la pluie lorsque nous nous promenons.
- Faire une allée plus large pour se promener à plusieurs.
- Plantation de quelques arbres .
- Veiller à mieux entretenir le patio (mauvaises herbes) et davantage le jardin.
- S'occuper davantage des plantes.
- Améliorer les allées extérieures pour les fauteuils roulants.

### 4. Etes-vous gêné(e) par :

54 réponses (90% des répondants)

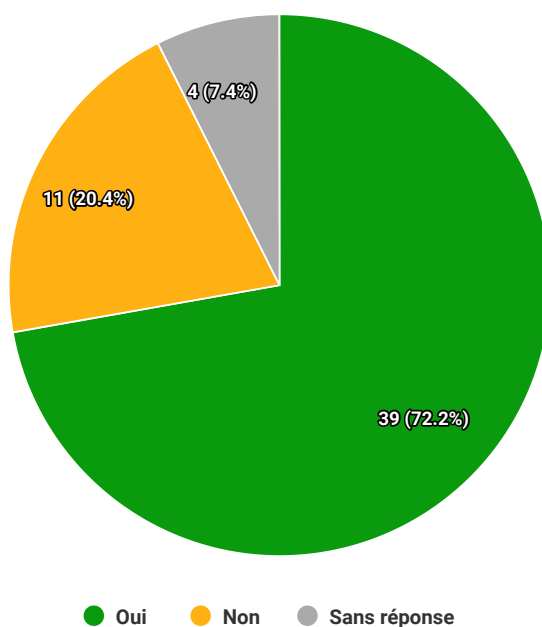


Résultats par sous-questions :

|                          | Oui                     | Non                     | Sans réponse          |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Le bruit ?               | 9 (16,7%)               | 45 (83,3%)              | 0 (0%)                |
| Les odeurs ?             | 8 (14,8%)               | 45 (83,3%)              | 1 (1,9%)              |
| Répartition des réponses | 17 (15,7% des réponses) | 90 (83,3% des réponses) | 1 (0,9% des réponses) |

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

54 réponses (90% des répondants)



### 6. Remarques

24 réponses (40% des répondants)

- Disparition d'un flacon d'un parfum neuf.
- La chambre est trop petite.
- Le chariot de tri du linge sale est stocké à côté de ma porte d'entrée ce qui génère de mauvaises odeurs avec la poubelle.
- La chambre est trop petite.

La décoration des locaux est sommaire , ça ressemble plus à un hôpital.

L'entretien de la salle à manger n'est pas suffisant.

Vol d'argent dans ma chambre à trois reprises.

- L'équipe Elior n'est pas satisfaisante , c'est toujours des personnes différentes.
- Entretien plus régulièrement les plantations du patio. Il n'y a pas d'arrosage des fleurs.
- Il n'est pas pratique d'atteindre les fils des appliques derrière le lit pour allumer la lumière.
- Le matelas n'est pas confortable.

Le fauteuil et le repose-pieds sont trop lourds et pas confortables.

Dans l'équipe d'Elior ,tous les agents ne sont pas biens et ils changent tout le temps.

Les espaces extérieurs ne sont pas bien entretenus ( mauvaises herbes, arrosage...)

Mauvaises odeurs provenant de la chambre 27.

- Mauvaises odeurs provenant de la chambre en face de la mienne, la personne n'aère jamais.

L'entretien des espaces extérieurs est mal fait.

Les équipes de ménage (Elior et du we) ne sont pas terribles , elles ne savent pas faire le ménage et n'ont pas assez de temps pour bien le faire.

Au niveau de mon fauteuil, j'attends depuis trois mois qu'on vienne réparer les pieds avant sinon il bascule en avant.

- Au début, on m'a volé de l'argent.

La chasse d'eau coule toute seule la nuit.

Le son de la télévision chez certain est trop élevé.

- L'armoire est trop petite.

Je suis dérangée par les mauvaises odeurs provenant de la chambre 27.

- Dans la chambre, il n'y a pas beaucoup de rangements et ils ne sont pas adaptés.
- Pas contente du service entretien en semaine.
- Pas beaucoup de rangement dans la chambre.

Pas satisfaite de l'équipe d'entretien en semaine.

- Depuis deux mois, je n'ai pas de télécommande pour la télévision.
- Les rangements de la chambre sont trop petits.

Il y a trop de changement dans l'équipe d'Elior et le ménage n'est pas toujours bien réalisé.

La télévision de certains de mes voisins va trop fort.

Vol de petites sommes d'argent et d'un cadre connecté qui me permet de voir défiler mes photos de famille.

- Les rangements de la chambre sont trop petits.

Je suis gênée par le bruit de la chambre au dessus de la mienne.

Je suis gênée par les odeurs nauséabondes provenant de la chambre face à la mienne.

- Les rangements sont trop petits.

Je suis gênée par les cris de l'une de mes voisines de chambre.

- J'aimerais pouvoir allumer la lumière dès mon réveil.

Le lavabo de la salle de bain est bouché depuis mon entrée.

On m'a volé plusieurs petites sommes d'argent.

- Les rangements sont trop petits dans la chambre.

Une table plus grande serait appréciable.

Vols à plusieurs reprises dans ma chambre.

- Les chambres et les rangements sont un peu petits.

Mauvaise insonorisation des chambres ((le son de la télévision de ma voisine est trop élevé.))

- Beaucoup de vols (argent, rallonge, parfum...)

On ne peut pas ouvrir la fenêtre comme on le souhaite.

Étroitesse de la chambre et pas assez de rangements , le coffre dans l'armoire prend énormément de place.

- Vols d'argent.

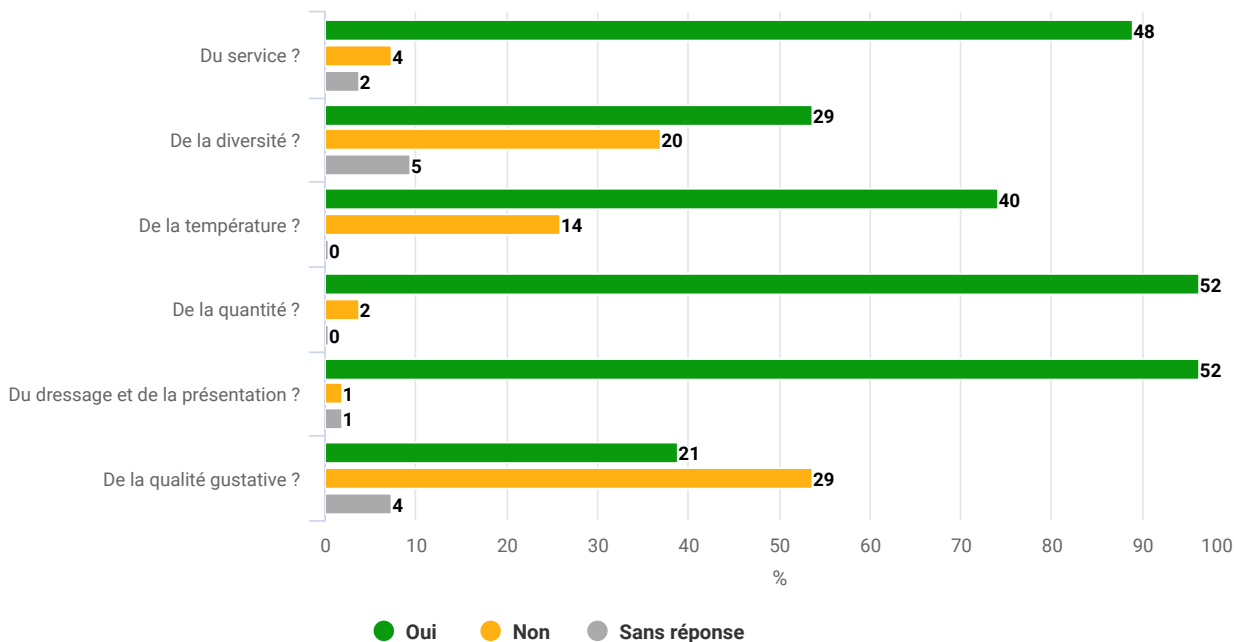
- La chambre et les rangements sont petits.

Vols réguliers (petites sommes d'argents)

**PRISE EN CHARGE HOTELIERE**

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

54 réponses (90% des répondants)

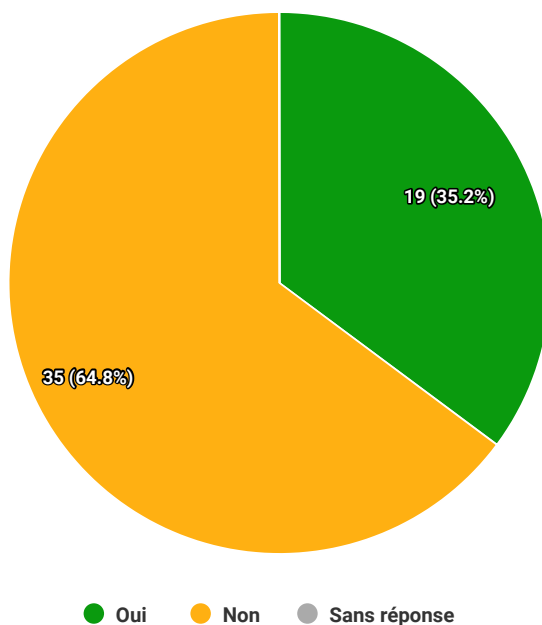


Résultats par sous-questions :

|                                     | Oui                      | Non                     | Sans réponse           |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|
| Du service ?                        | 48 (88,9%)               | 4 (7,4%)                | 2 (3,7%)               |
| De la diversité ?                   | 29 (53,7%)               | 20 (37%)                | 5 (9,3%)               |
| De la température ?                 | 40 (74,1%)               | 14 (25,9%)              | 0 (0%)                 |
| De la quantité ?                    | 52 (96,3%)               | 2 (3,7%)                | 0 (0%)                 |
| Du dressage et de la présentation ? | 52 (96,3%)               | 1 (1,9%)                | 1 (1,9%)               |
| De la qualité gustative ?           | 21 (38,9%)               | 29 (53,7%)              | 4 (7,4%)               |
| Répartition des réponses            | 242 (74,7% des réponses) | 70 (21,6% des réponses) | 12 (3,7% des réponses) |

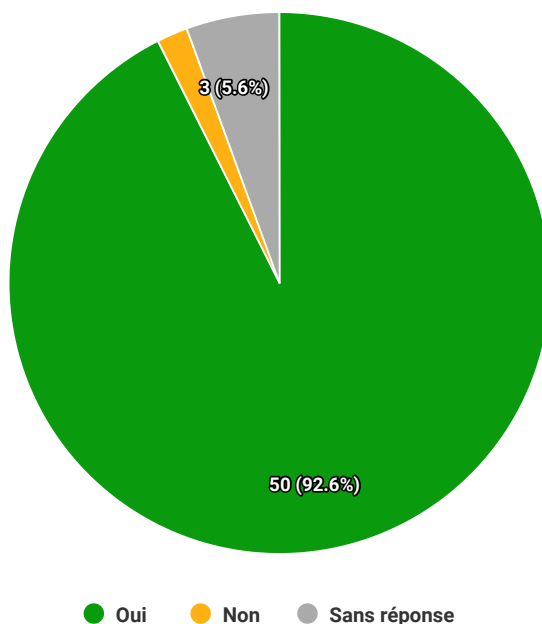
**8. Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée ?**

54 réponses (90% des répondants)



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

54 réponses (90% des répondants)



**10. Remarques**

27 réponses (45% des répondants)

- Les repas ne sont pas très appétissants.  
Le service de lingerie est irréprochable.
- Le pain n'est pas bon , il faudrait changer de boulangerie.  
Mon assiette n'arrive pas toujours très chaude à table.  
La qualité des aliments n'est pas bonne.  
La cuisson des frites est à revoir soit elles sont trop cuites ou à l'inverse pas assez.  
Les cuisiniers devraient goûter leurs plats avant de les servir, soit c'est trop salé, soit c'est fade (tout dépend du cuisinier).

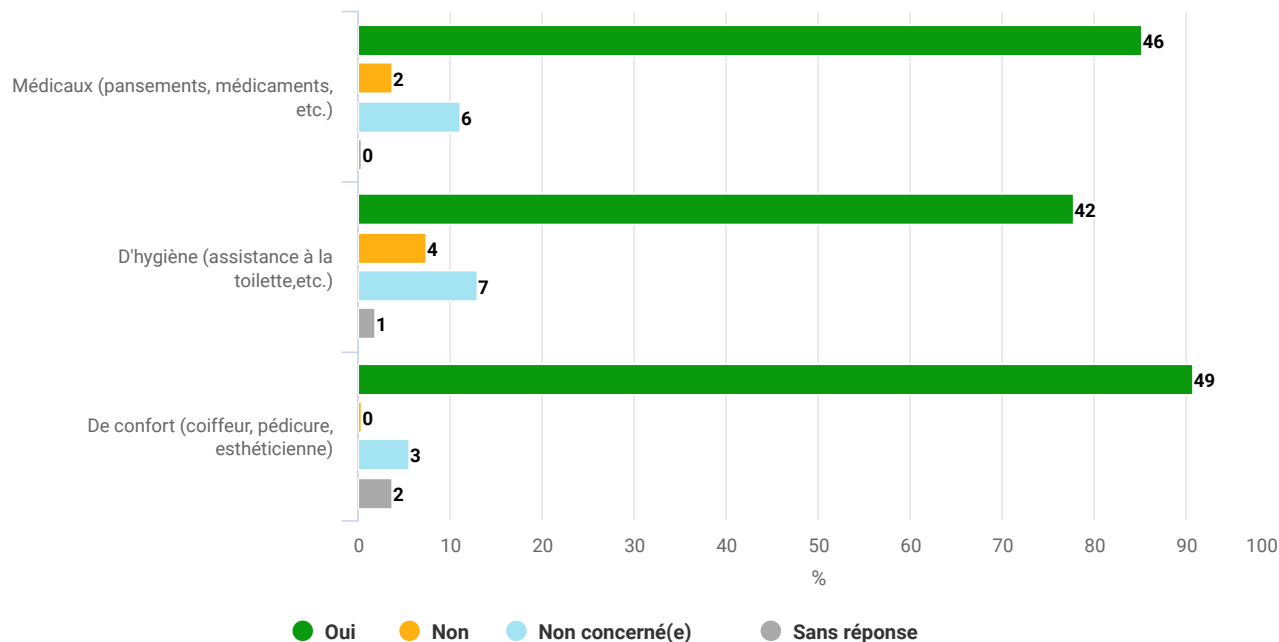


- Le service n'est pas assez rapide, les assiettes arrivent tièdes à table.  
Pas trop de diversité entre l'hiver et l'été: ratas , glaces...  
Les plats sont fades ou trop épicés, il y a un problème d'assaisonnement.
- Mon assiette arrive souvent tiède.  
En lingerie , Nathalie est super.
- Très bon service de lingerie, Nathalie est au top.  
Les assiettes sont tièdes lorsqu'elles sont servies.
- En lingerie, Nathalie est gentille, humaine et compétente.  
Au niveau de l'équipe cuisine ,il y a du très bien , du bien et du pas bien.  
La quantité et le choix des fromages sont insuffisants.
- Les repas ne sont assez diversifiés.  
Les assiettes arrivent parfois trop chaudes et refroidissent trop vite.  
La nourriture n'est pas toujours très bonne ( la purée...)
- La quantité de l'assiette est trop importante pour moi.  
La viande est dure.
- Les assiettes ne sont pas assez chaudes.  
Le poisson servi n'est pas toujours très bon ( les gratins de poissons sont écœurants)  
La cuisine n'est pas toujours très appétissante.
- L'assiette arrive parfois froide à table.  
La soupe est souvent trop salée, les aliments ne sont pas bons , la viande est très souvent dure, le pain et la baguette ne sont pas bons et immangeables.  
La cuisine du soir est super.
- Très bon service de lingerie.
- Les repas ne sont pas toujours diététiques, la qualité est passable.
- Respecter davantage les plats de saison.  
Prendre en compte nos goûts.  
Faire attention aux assaisonnements.  
La viande est trop dure.
- La viande est trop dure , le pain n'est pas bon.
- Concernant la qualité des plats , un jour c'est bon et l'autre ça ne l'est pas.
- Depuis mon arrivée , il me manque des serviettes et des gants de toilette. Le service de lingerie est irrégulier.  
Pour la température des plats c'est variable (froid ou trop chaud).  
Il manque de l'assaisonnement dans les plats.
- La cuisine n'est pas toujours à mon goût.
- Les pommes de terre et les légumes sont froids. La viande n'est pas bonne. la soupe est soit trop salée ou pas du tout relevée, elle est trop chaude.  
Je ne me régale pas.  
Le pain n'est pas bon.
- Les plats sont parfois trop épicés.  
Proposer plus de laitages.
- Il faudrait diversifier davantage les plats et proposer plus de légumes.  
Les assiettes sont souvent froides.  
La qualité n'est pas trop bonne. Le pain n'est plus aussi bon qu'avant.  
A l'étage ,on ne voit jamais les cuisiniers , ils ne font pas le service.
- On aimerait que les cuisiniers fassent aussi le service comme au rdc , on ne les voit jamais.
- Les plats arrivent froids.  
Ce n'est pas toujours de bonne qualité( viande trop dure , le pain , pas assez de légumes.)  
On ne voit jamais les cuisiniers à l'étage.
- La cuisine n'est pas très bonne. La viande est très souvent dure. Les assaisonnements posent question. La texture de mon plat n'est pas toujours respectée.  
On ne connaît pas les cuisiniers à l'étage , ils ne font jamais le service.
- Les assiettes sont souvent froides.  
Pas assez de diversité pour les personnes qui ont un régime particulier (on propose toujours la même chose)  
On ne voit jamais les cuisiniers à l'étage , ils ne font jamais le service.
- La cuisine n'est pas très bonne, problème d'assaisonnement, pas beaucoup de légumes.  
Avoir une serviette supplémentaire.  
Jamais de cuisinier à l'étage pour le service , on ne les voit jamais.
- La soupe est souvent très chaude , il faut faire attention à ne pas se brûler.  
On ne respecte pas toujours la texture adaptée à mes problèmes de déglutition.  
On voudrait connaître les cuisiniers et pouvoir s'entretenir avec eux.
- On ne voit jamais les cuisiniers à l'étage, ils ne font jamais le service comme pour le rdc.

ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE

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

54 réponses (90% des répondants)



Résultats par sous-questions :

|  | Oui                      | Non                   | Non concerné(e)        | Sans réponse          |
|--|--------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| Médicaux (pansements, médicaments, etc.)       | 46 (85,2%)               | 2 (3,7%)              | 6 (11,1%)              | 0 (0%)                |
| D'hygiène (assistance à la toilette, etc.)     | 42 (77,8%)               | 4 (7,4%)              | 7 (13%)                | 1 (1,9%)              |
| De confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne) | 49 (90,7%)               | 0 (0%)                | 3 (5,6%)               | 2 (3,7%)              |
| Répartition des réponses                       | 137 (84,6% des réponses) | 6 (3,7% des réponses) | 16 (9,9% des réponses) | 3 (1,9% des réponses) |

12. Remarques :

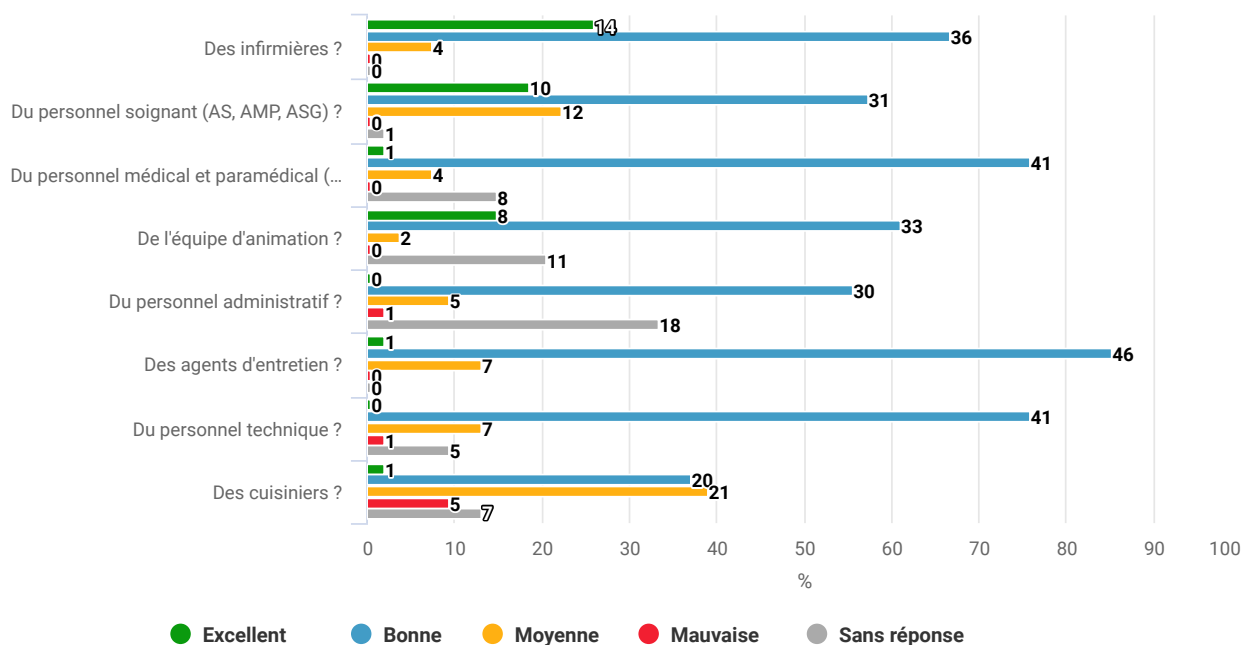
6 réponses (10% des répondants)

- Les soignants ne sont pas toujours très agréables.
  - Le coiffeur et l'esthéticienne sont très gentils.
  - Le pédicure extérieur prévoit des dates de rendez-vous mais ne précise pas l'heure.
  - Parfois on me dit que l'on vient faire mon pansement et l'on ne vient pas.
- Certaines fois les soins effectués par les AS ne sont pas bien faits , elles disent qu'elles n'ont pas le temps.  
Certains soirs , je ne vois personne, elles passent au-dessus de ma chambre.
- Trop d'attente pour l'aide à la toilette dos/ pieds.
  - On ne me répond pas toujours lorsque je sonne ou alors on me répond que je suis pas prioritaire.

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

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

54 réponses (90% des répondants)

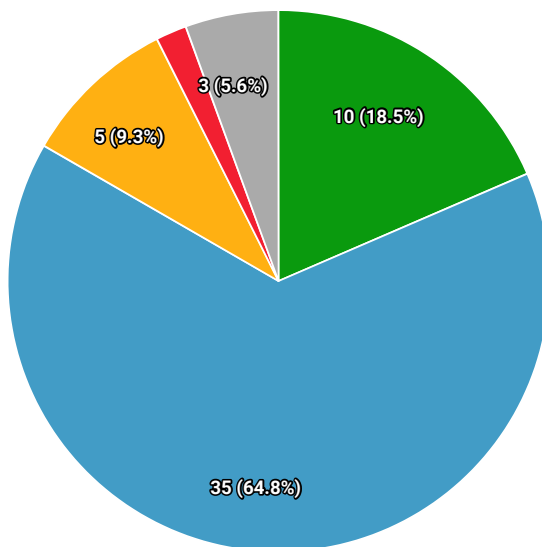


Résultats par sous-questions :

|   | Excellent              | Bonne                    | Moyenne                 | Mauvaise              | Sans réponse            |
|---|------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Des infirmières ?   | 14 (25,9%)             | 36 (66,7%)               | 4 (7,4%)                | 0 (0%)                | 0 (0%)                  |
| Du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?  | 10 (18,5%)             | 31 (57,4%)               | 12 (22,2%)              | 0 (0%)                | 1 (1,9%)                |
| Du personnel médical et paramédical (médecin co., cadre de santé, psychologue, ergothérapeute)? | 1 (1,9%)               | 41 (75,9%)               | 4 (7,4%)                | 0 (0%)                | 8 (14,8%)               |
| De l'équipe d'animation ?   | 8 (14,8%)              | 33 (61,1%)               | 2 (3,7%)                | 0 (0%)                | 11 (20,4%)              |
| Du personnel administratif ?  | 0 (0%)                 | 30 (55,6%)               | 5 (9,3%)                | 1 (1,9%)              | 18 (33,3%)              |
| Des agents d'entretien ?  | 1 (1,9%)               | 46 (85,2%)               | 7 (13%)                 | 0 (0%)                | 0 (0%)                  |
| Du personnel technique ?  | 0 (0%)                 | 41 (75,9%)               | 7 (13%)                 | 1 (1,9%)              | 5 (9,3%)                |
| Des cuisiniers ?  | 1 (1,9%)               | 20 (37%)                 | 21 (38,9%)              | 5 (9,3%)              | 7 (13%)                 |
| Répartition des réponses  | 35 (8,1% des réponses) | 278 (64,4% des réponses) | 62 (14,4% des réponses) | 7 (1,6% des réponses) | 50 (11,6% des réponses) |

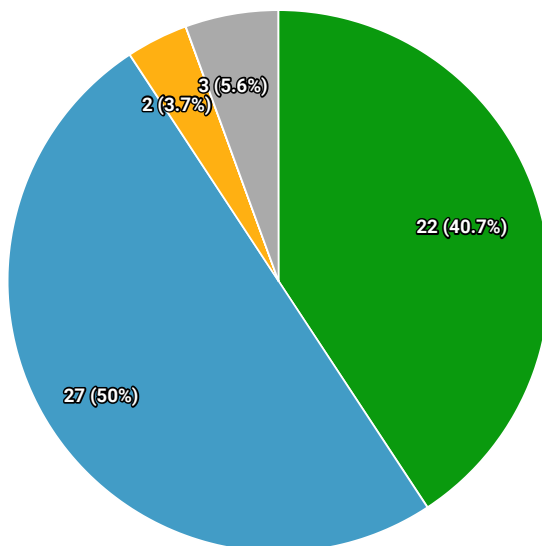
14. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?

54 réponses (90% des répondants)



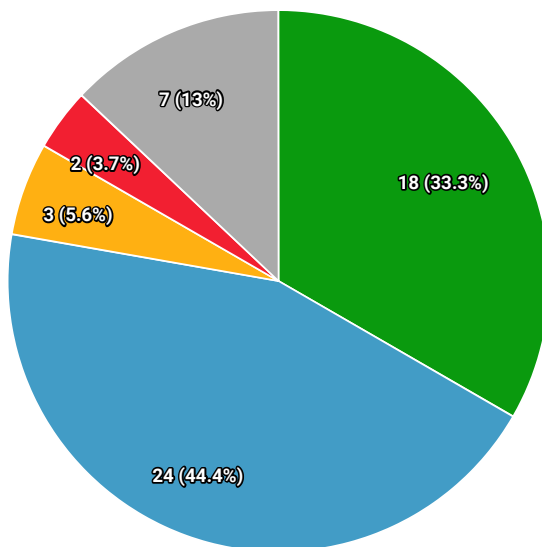
● Toujours   
 ● Souvent   
 ● Rarement   
 ● Jamais   
 ● Sans réponse

**15. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?**  
 54 réponses (90% des répondants)



● Toujours   
 ● Souvent   
 ● Rarement   
 ● Jamais   
 ● Sans réponse

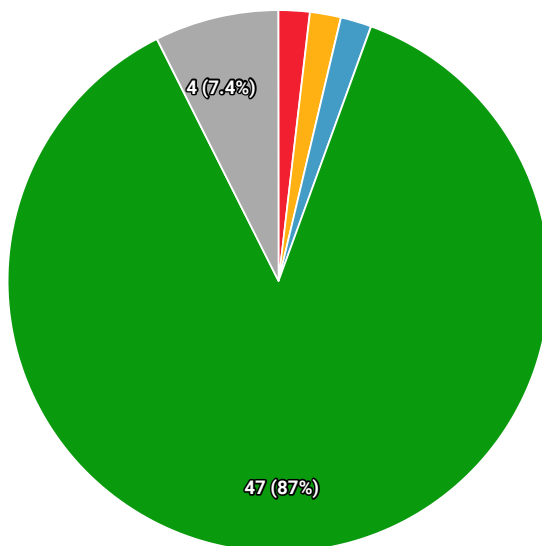
**16. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?**  
 54 réponses (90% des répondants)



● Toujours   
 ● Souvent   
 ● Rarement   
 ● Jamais   
 ● Sans réponse

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

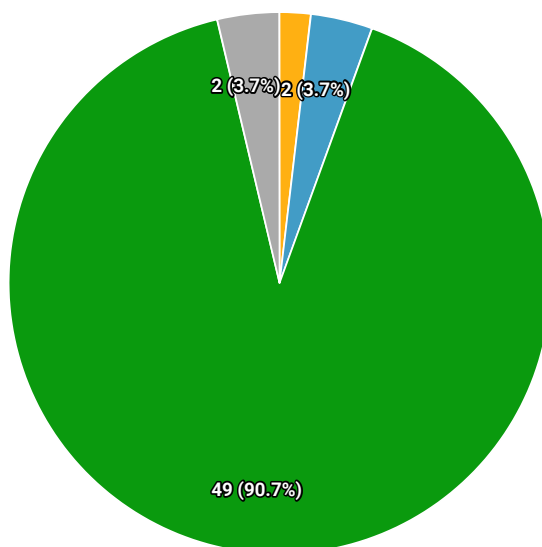
54 réponses (90% des répondants)



● Toujours   
 ● Souvent   
 ● Rarement   
 ● Jamais   
 ● Sans réponse

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

54 réponses (90% des répondants)



● Toujours ● Souvent ● Rarement ● Jamais ● Sans réponse

#### 19. Remarques :

8 réponses (13,33% des répondants)

- Le personnel n'est pas toujours à l'écoute de mes demandes et fait souvent comme il lui plaît.
- Pour les cuisiniers du matin, deux sur les trois ne sont pas à notre écoute: l'un d'entre eux n'est pas aimable et l'autre ne répond pas à nos questions.

Pour le cuisinier de l'après-midi, il n'y a rien à redire.

- La cuisine de l'un des cuisiniers n'est pas à notre goût.
- Dans l'équipe technique, Abdel est compétent et réactif.
- La cuisine était meilleure du temps de Cédric.

Ma fenêtre est cassée depuis mon entrée en permanent, elle ne s'ouvre pas en oscillo-battant. Camille est au courant mais rien n'est fait.

Les fromages blancs alsacien sucré sont bien meilleur que les autres qui sont écœurants.

- Ce serait appréciable que les cuisiniers se présentent. Ils ne servent que les personnes que les personnes du rdc.
- Sandra est efficace et professionnelle.

Pas assez de temps avec les infirmières .

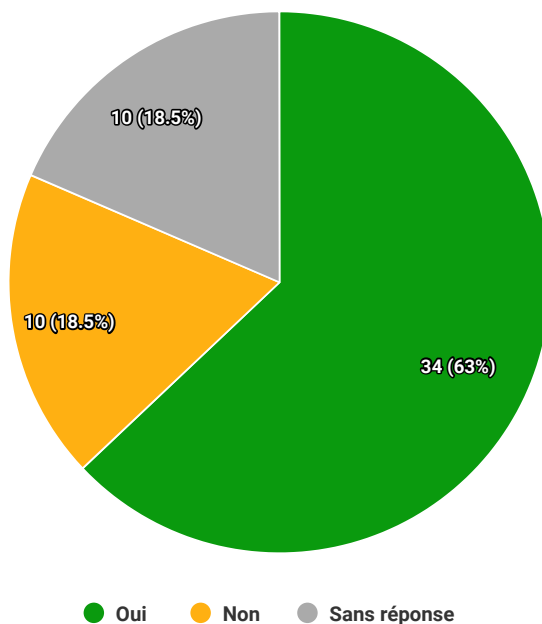
Dans l'ensemble le personnel AS est très compréhensif mais quelques unes sont très souvent désagréables.

- On ne voit jamais les cuisiniers pour le service de l'étage. On ne les connaît pas .

**ANIMATION & VIE SOCIALE**

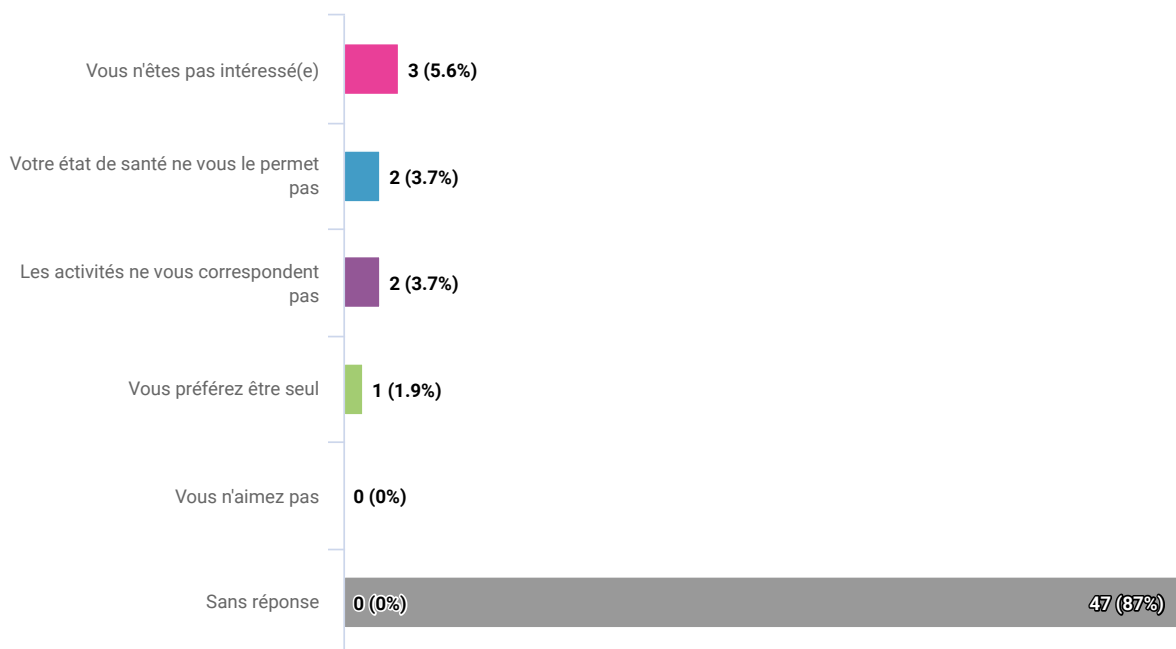
**20. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?**

54 réponses (90% des répondants)



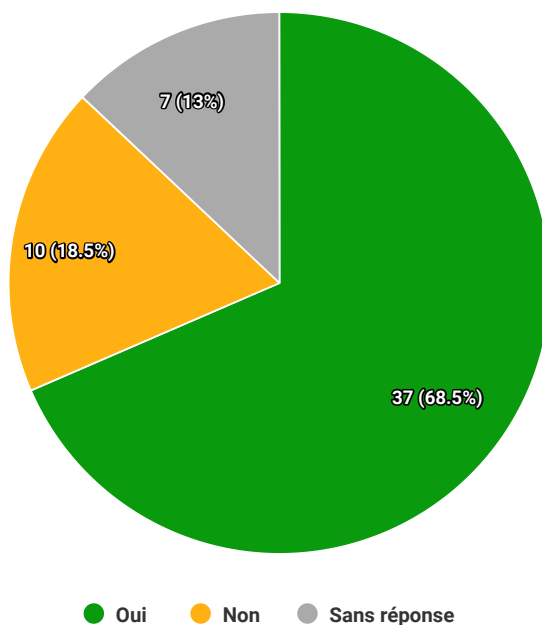
**21. Si non, pourquoi ?**

7 réponses (11,67% des répondants)



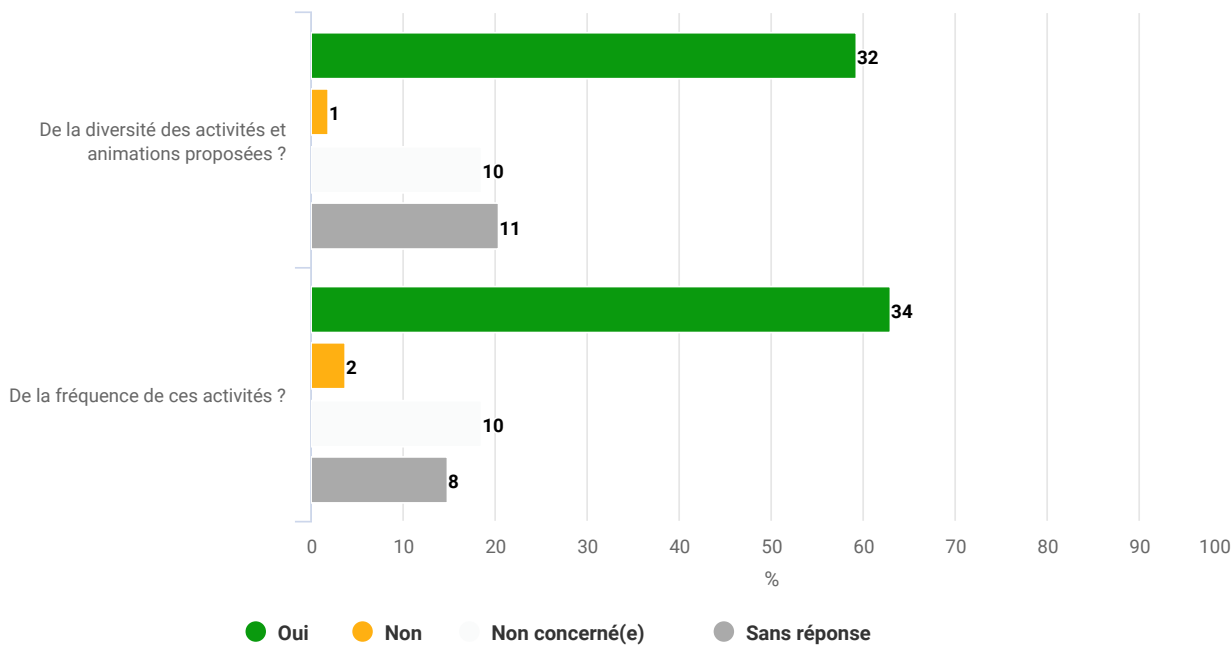
**22. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?**

54 réponses (90% des répondants)



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

54 réponses (90% des répondants)



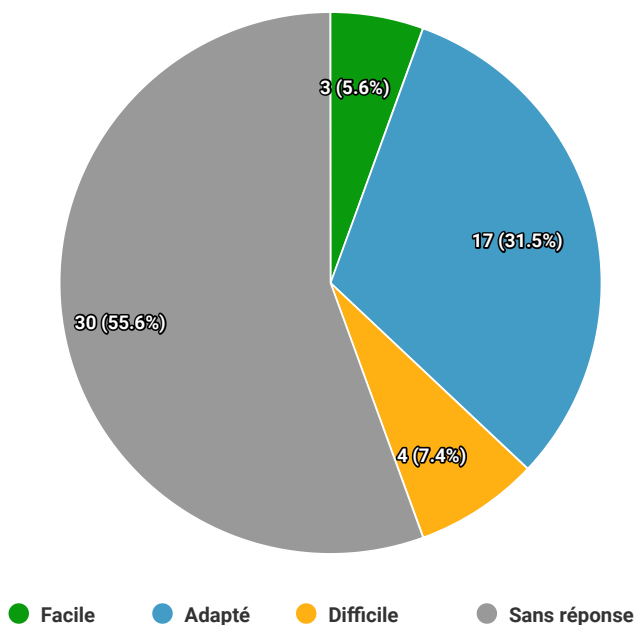
Résultats par sous-questions :

|   | Oui                     | Non                   | Non concerné(e)         | Sans réponse            |
|---|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| De la diversité des activités et animations proposées ? | 32 (59,3%)              | 1 (1,9%)              | 10 (18,5%)              | 11 (20,4%)              |
| De la fréquence de ces activités ?                      | 34 (63%)                | 2 (3,7%)              | 10 (18,5%)              | 8 (14,8%)               |
| Répartition des réponses                                | 66 (61,1% des réponses) | 3 (2,8% des réponses) | 20 (18,5% des réponses) | 19 (17,6% des réponses) |

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

24 réponses (40% des répondants)





#### 25. Remarques :

13 réponses (21,67% des répondants)

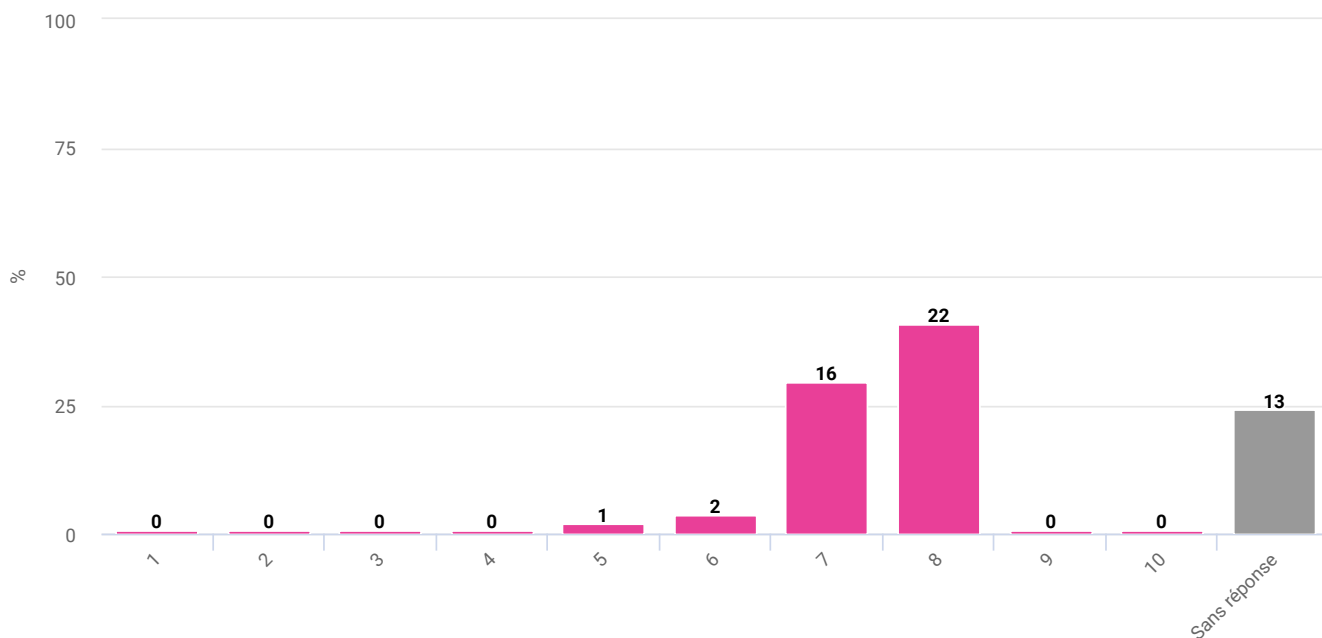
- Peu d'activités.
  - Je ne peux pas participer aux activités et animations proposées car je reste en chambre toute la journée. Je m'occupe comme je peux.
  - De temps en temps, on me prévient.
  - Certaines animations sont difficiles.
  - Je vais seule aux animations en fonction du programme proposé.
  - Je vais seul aux animations.
  - Je vais seule aux animations en fonction du programme.
  - Toutes les activités ne me plaisent pas.
- On ne vient pas toujours me prévenir pour les animations et je trouve qu'il n'y en a pas assez.
- Proposer des parties de cartes entre résidents( belote...)
  - On ne vient jamais me chercher pour participer aux animations, c'est très difficile pour moi de m'y rendre seule.
  - Pas toujours sollicité pour les animations.
  - Pas assez d'attention à l'étage par rapport au rdc.
  - L'équipe d'animation est super.

## APPRÉCIATION GLOBALE

### 26. Sur une échelle de 1 à 10, comment jugez-vous votre séjour au sein de la Résidence ?

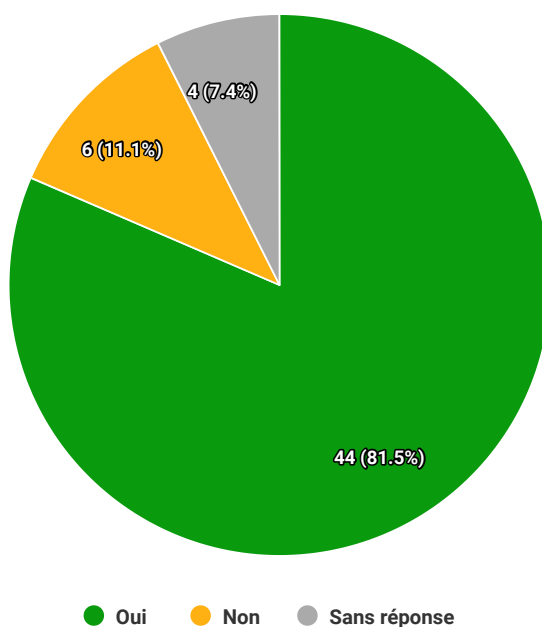
41 réponses (68,33% des répondants)

Moyenne : 7.44



### 27. Recommanderiez-vous l'établissement à un proche nécessitant une entrée en EHPAD ?

54 réponses (90% des répondants)



### 28. Auriez-vous des remarques ou suggestions dont vous souhaitez nous faire part ?

4 réponses (6,67% des répondants)

- Aucune remarque ni suggestion.
- Le temps entre le repas du soir et le petit déjeuner est trop long. Il m'arrive d'avoir faim.
- Il faudrait un passage plus régulier du personnel la nuit.
- Certaines personnes du personnel ne sont pas très agréables.