

# enquête de satisfaction des résidents - NOVEMBRE 2024

EHPAD La Fleur de l'Âge

36 réponses (97.3% du nombre de réponses attendues)

### Filtres

Vous visualisez les réponses

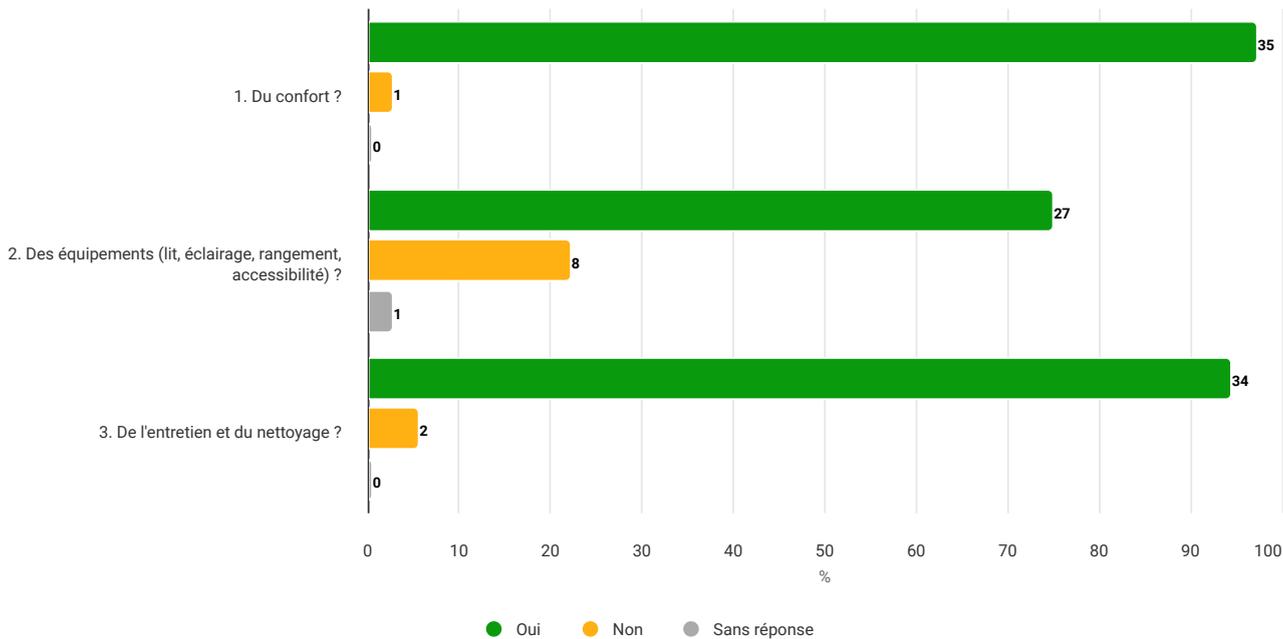
- qui concernent la période du **05/11/2024 au 24/11/2024**

36 réponses (97.3% du nombre de réponses attendues)

CADRE DE VIE

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

36 réponses (100% des répondants)

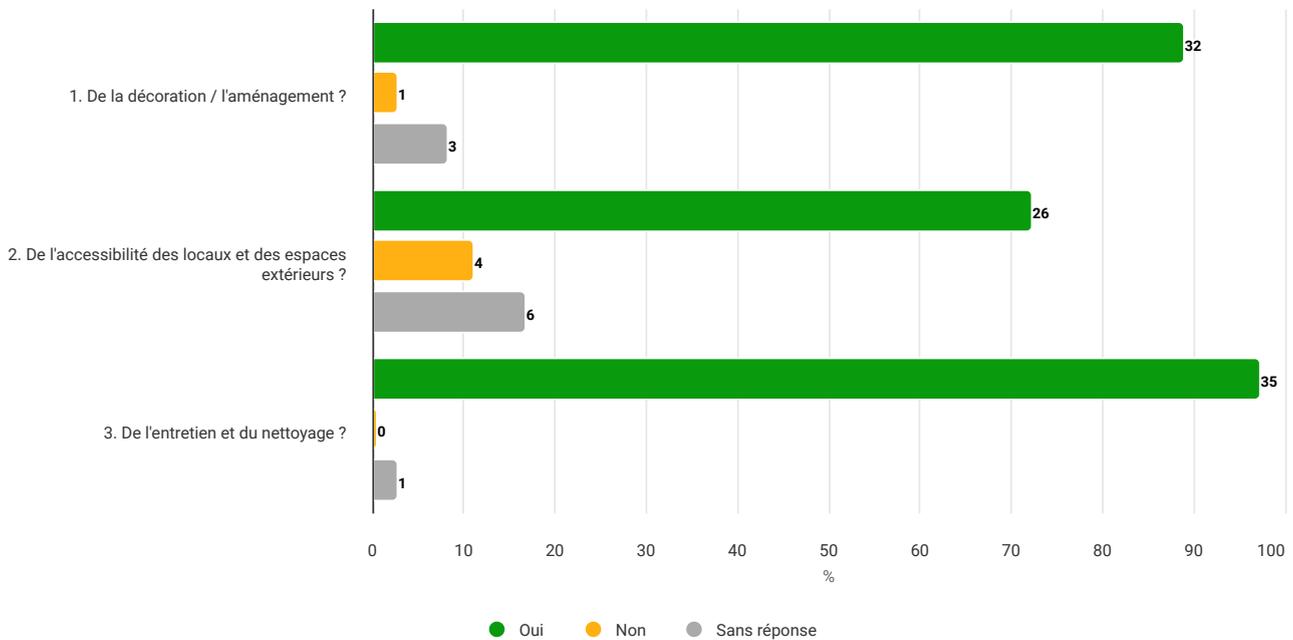


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du confort ?	35 (97.2%)	1 (2.8%)	0 (0%)
2	Des équipements (lit, éclairage, rangement, accessibilité) ?	27 (75%)	8 (22.2%)	1 (2.8%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	34 (94.4%)	2 (5.6%)	0 (0%)
Répartition des réponses		96 (88.9% des réponses)	11 (10.2% des réponses)	1 (0.9% des réponses)

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

36 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	De la décoration / l'aménagement ?	32 (88.9%)	1 (2.8%)	3 (8.3%)
2	De l'accessibilité des locaux et des espaces extérieurs ?	26 (72.2%)	4 (11.1%)	6 (16.7%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	35 (97.2%)	0 (0%)	1 (2.8%)
Répartition des réponses		93 (86.1% des réponses)	5 (4.6% des réponses)	10 (9.3% des réponses)

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

15 réponses (41.67% des répondants)

- Résident en fauteuil, dit avoir des difficultés pour se rendre dans le patio
- Le résident se plaint du fait que la porte du jardin ne peut pas s'ouvrir de l'extérieur
- Le résident apprécie particulièrement les décorations régulières dans le hall d'entrée
- Le résident juge le placard difficile d'accès
- Le résident se plaint de la difficulté à effectuer le code pour accéder au jardin ainsi que pour se rendre au patio (personne en fauteuil)
- Le résident se plaint de la difficulté pour se rendre dans le patio
- Le résident juge qu'il manque de meuble de rangement dans la salle de bain
- Faire un terrain de pétanque
- Avoir un jardin aromatiques
- Le Résident juge les rangements un peu petits.

Le patio est jugé difficile d'accès. Le jardin n'est pas assez entretenu, il y est difficile de s'y déplacer selon le Résident.

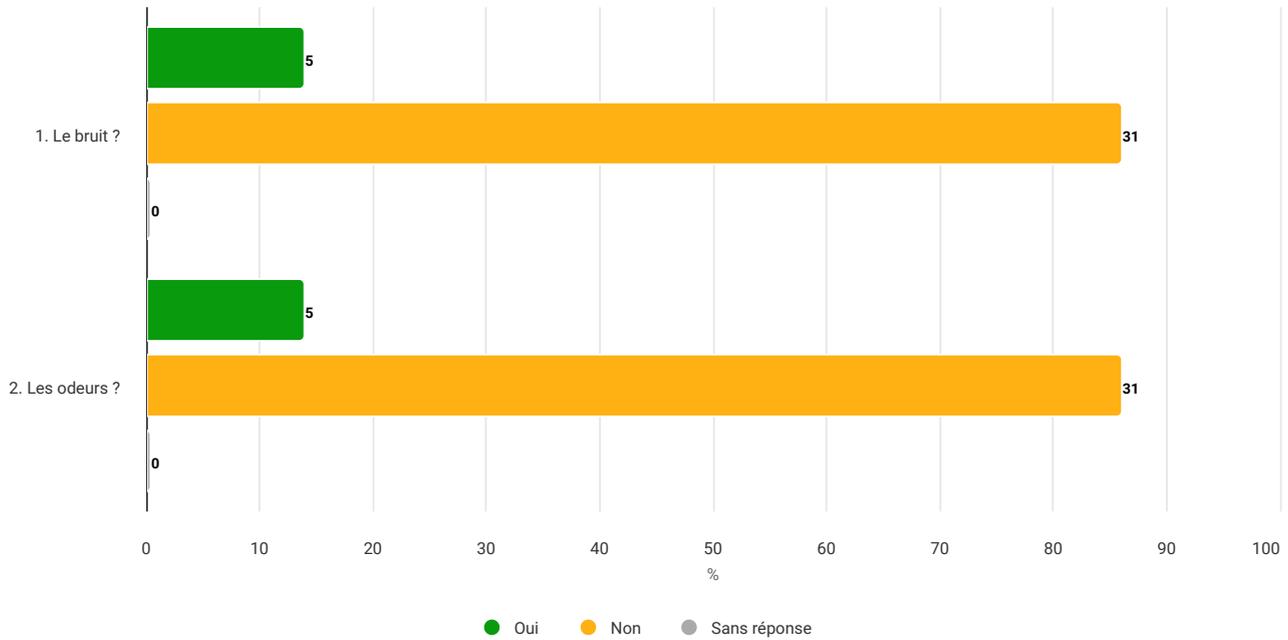
- Le Résident juge le matelas trop dur.
- Le résident juge que la chambre manque de rangements.

Parfois la salle à manger n'est pas assez nettoyée

- Le résident juge qu'il m'a que de rangements
- Le résident juge qu'il n'y a pas suffisamment de rangements (placard trop petit)
- Le résident souhaiterait que le patio soit davantage entretenu

### 4. Etes-vous gêné(e) par :

36 réponses (100% des répondants)

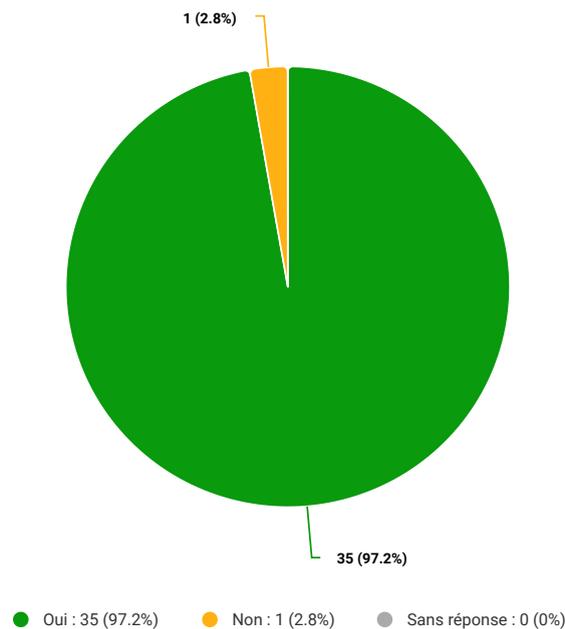


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le bruit ?	5 (13.9%)	31 (86.1%)	0 (0%)
2	Les odeurs ?	5 (13.9%)	31 (86.1%)	0 (0%)
Répartition des réponses		10 (13.9% des réponses)	62 (86.1% des réponses)	0 (0% des réponses)

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

36 réponses (100% des répondants)



**6. Remarques**

5 réponses (13.89% des répondants)

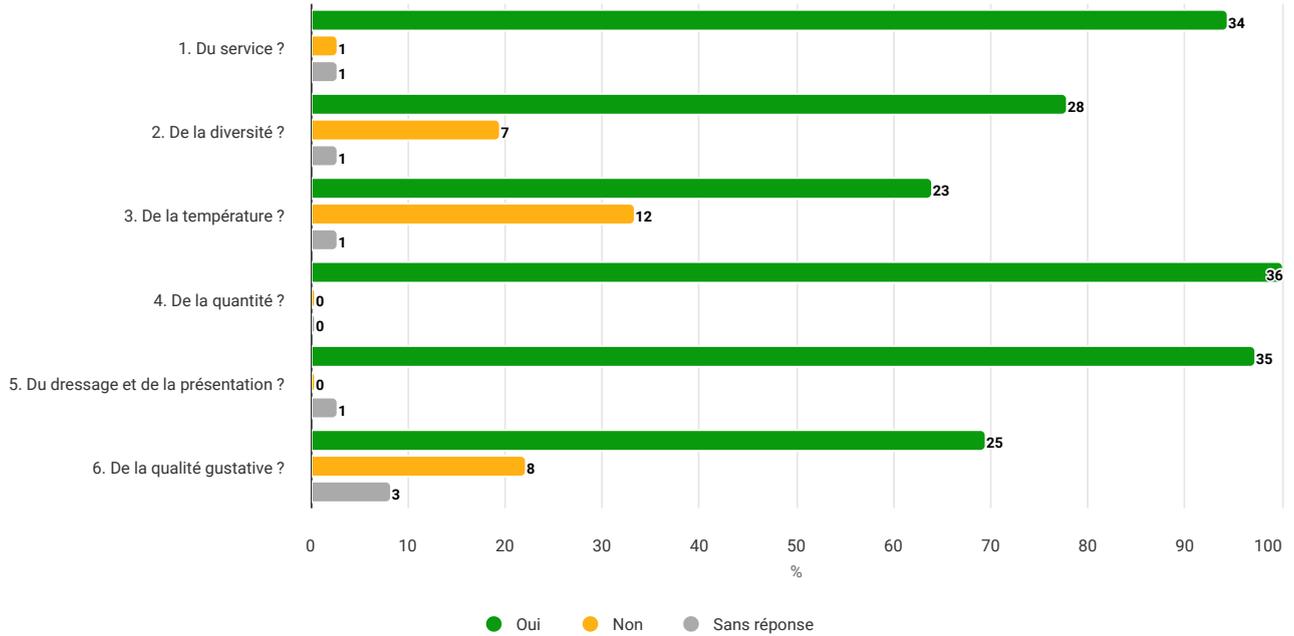
- Le résident se dit incommodé par certaines odeurs de produits d'entretien

- Le résident juge l'accès au patio difficile (résident en fauteuil)
  - Le résident se plaint de résidents parlant trop fort dans les couloirs
  - Le résident se dit incommodé par les odeurs des produits d'entretien.
- Il trouve la salle à manger terne et apprécierait un fond musical durant les repas.
- Le résident trouve que le carrelage de la salle de bain est trop glissant

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

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

36 réponses (100% des répondants)

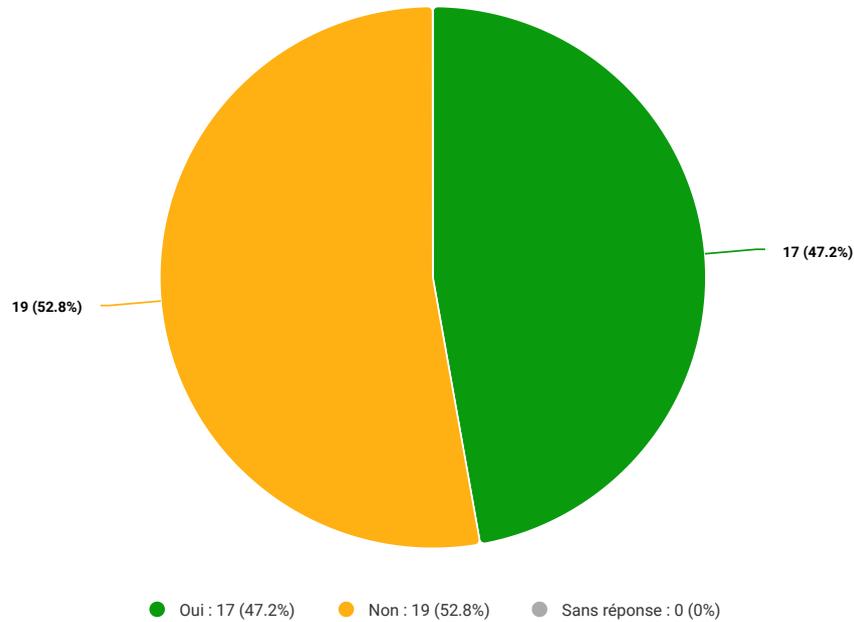


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du service ?	34 (94.4%)	1 (2.8%)	1 (2.8%)
2	De la diversité ?	28 (77.8%)	7 (19.4%)	1 (2.8%)
3	De la température ?	23 (63.9%)	12 (33.3%)	1 (2.8%)
4	De la quantité ?	36 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Du dressage et de la présentation ?	35 (97.2%)	0 (0%)	1 (2.8%)
6	De la qualité gustative ?	25 (69.4%)	8 (22.2%)	3 (8.3%)
Répartition des réponses		181 (83.8% des réponses)	28 (13% des réponses)	7 (3.2% des réponses)

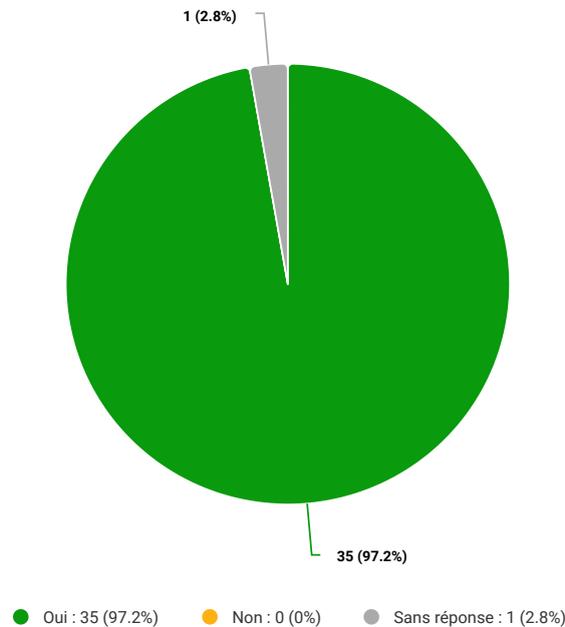
8. Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée ?

36 réponses (100% des répondants)



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

36 réponses (100% des répondants)



**10. Remarques**

11 réponses (30.56% des répondants)

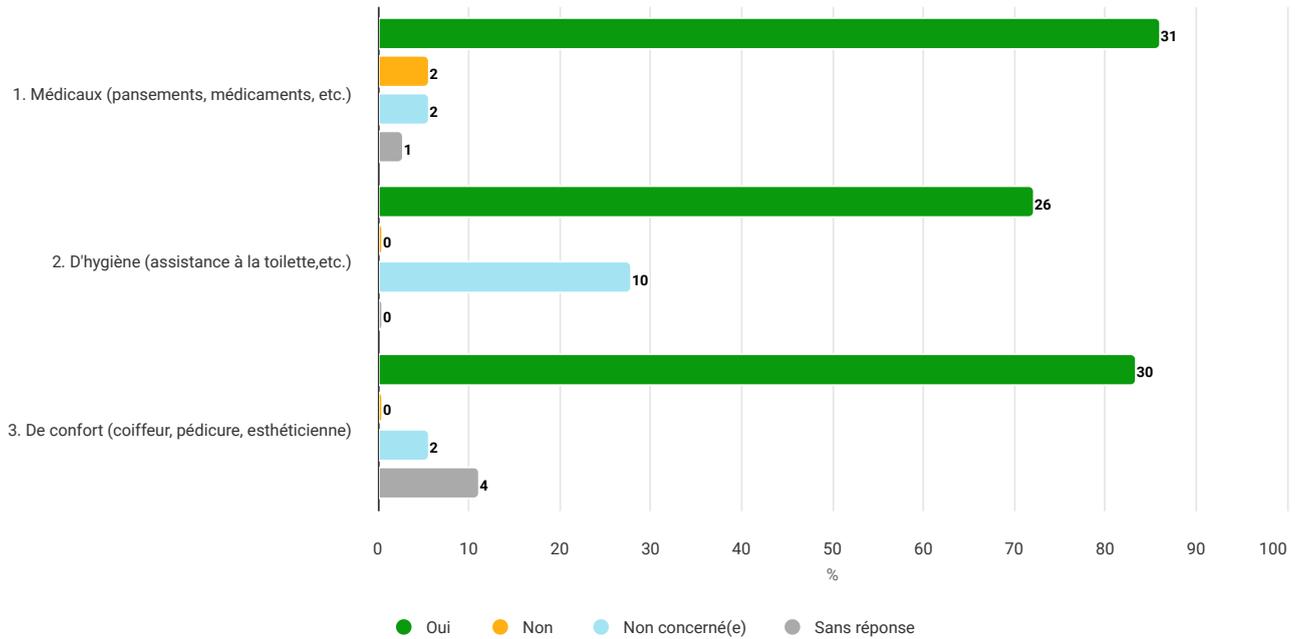
- Résident très satisfait du service de blanchisserie, toujours à l'écoute
- Le résident trouve que la qualité des plats proposés a diminué par rapport à son entrée (2021)
- Plats parfois tièdes lorsque servis. Le résident se plaint des plats du midi, préfère les plats servis le soir
- Service de blanchisserie parfait
- Trop de plats en sauce
- La soupe est souvent salé
- La viande et les pommes de terre ne sont pas cuites
- Le Résident apprécie globalement les repas, mais les juge parfois un peu fades

- Le Résident trouve la viande trop dure
  - Le résident souhaiterait davantage de fruits frais
  - Les plats sont servis trop rapidement selon le résident (n'a pas le temps de profiter de son plat)
- Manque de légumes frais

ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE

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

36 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	Médicaux (pansements, médicaments, etc.)	31 (86.1%)	2 (5.6%)	2 (5.6%)	1 (2.8%)
2	D'hygiène (assistance à la toilette, etc.)	26 (72.2%)	0 (0%)	10 (27.8%)	0 (0%)
3	De confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne)	30 (83.3%)	0 (0%)	2 (5.6%)	4 (11.1%)
Répartition des réponses		87 (80.6% des réponses)	2 (1.9% des réponses)	14 (13% des réponses)	5 (4.6% des réponses)

**12. Remarques :**

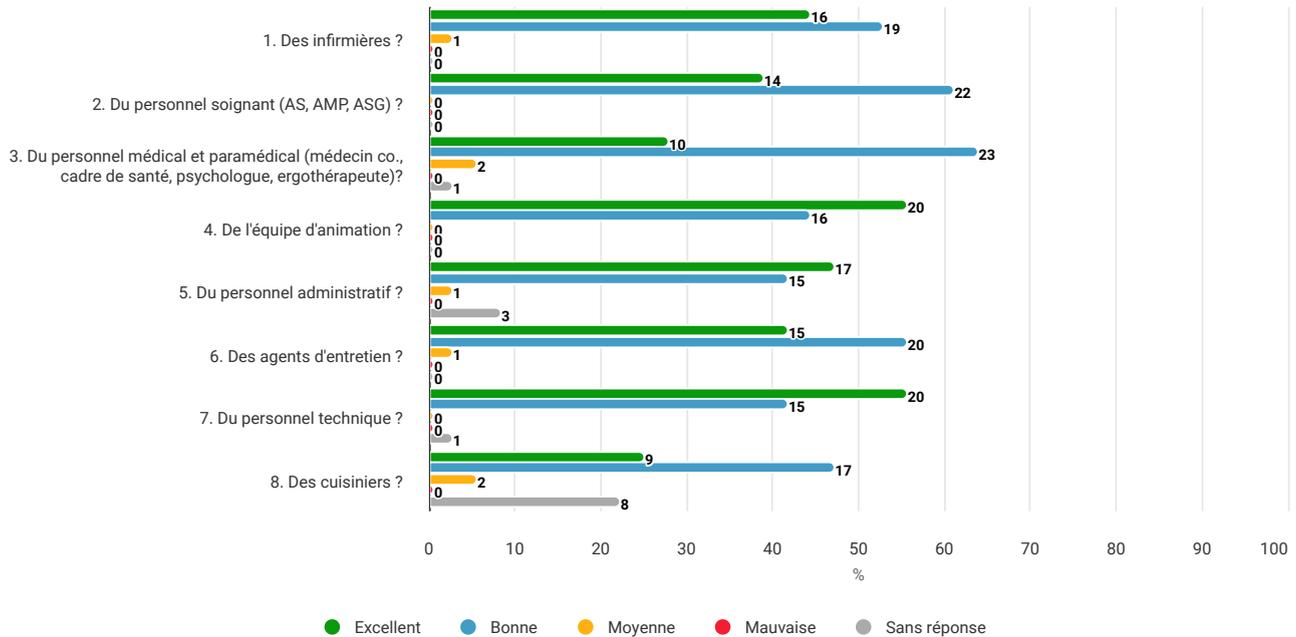
2 réponses (5.56% des répondants)

- Les soins esthétiques ne sont pas proposés assez régulièrement
- Les aides soignantes sont dévouées mais manquent de temps

## RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

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

36 réponses (100% des répondants)

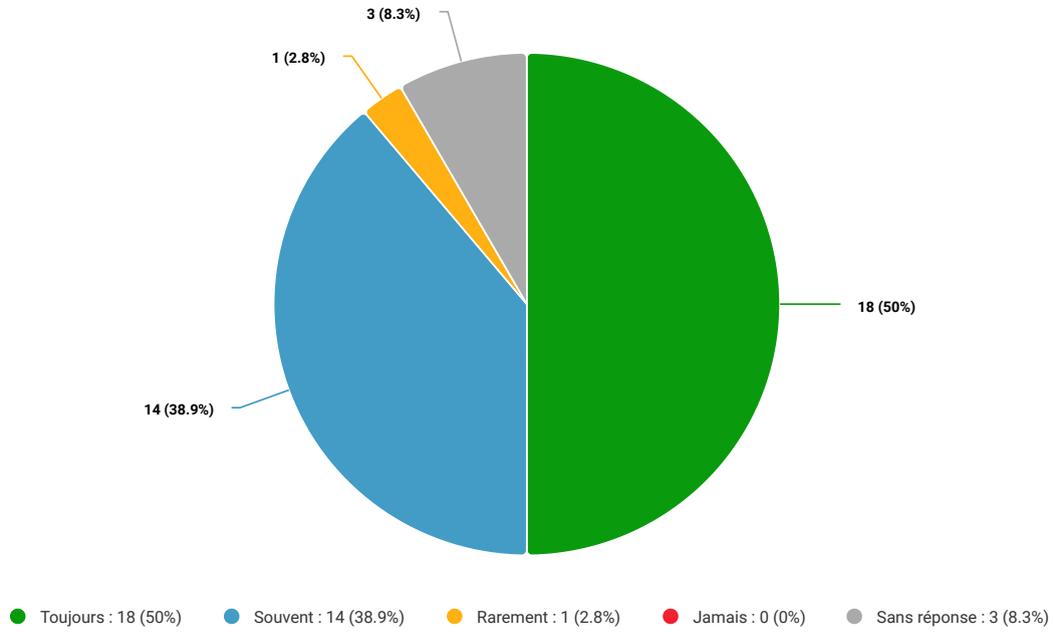


### Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Excellent	Bonne	Moyenne	Mauvaise	Sans réponse
1	Des infirmières ?	16 (44.4%)	19 (52.8%)	1 (2.8%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?	14 (38.9%)	22 (61.1%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Du personnel médical et paramédical (médecin co., cadre de santé, psychologue, ergothérapeute)?	10 (27.8%)	23 (63.9%)	2 (5.6%)	0 (0%)	1 (2.8%)
4	De l'équipe d'animation ?	20 (55.6%)	16 (44.4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Du personnel administratif ?	17 (47.2%)	15 (41.7%)	1 (2.8%)	0 (0%)	3 (8.3%)
6	Des agents d'entretien ?	15 (41.7%)	20 (55.6%)	1 (2.8%)	0 (0%)	0 (0%)
7	Du personnel technique ?	20 (55.6%)	15 (41.7%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2.8%)
8	Des cuisiniers ?	9 (25%)	17 (47.2%)	2 (5.6%)	0 (0%)	8 (22.2%)
Répartition des réponses		121 (42% des réponses)	147 (51% des réponses)	7 (2.4% des réponses)	0 (0% des réponses)	13 (4.5% des réponses)

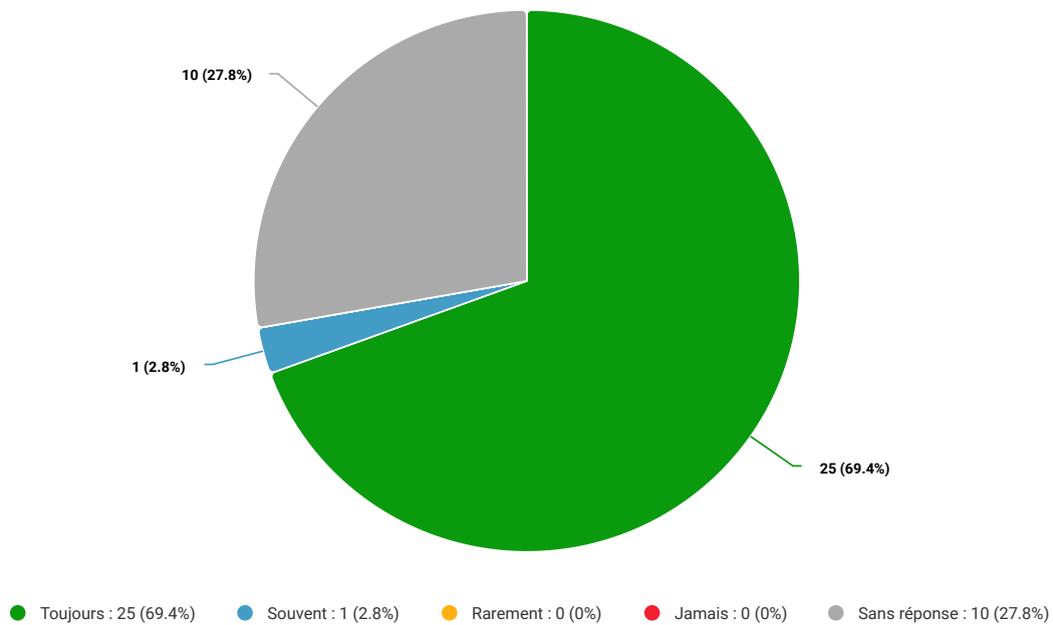
### 14. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?

36 réponses (100% des répondants)



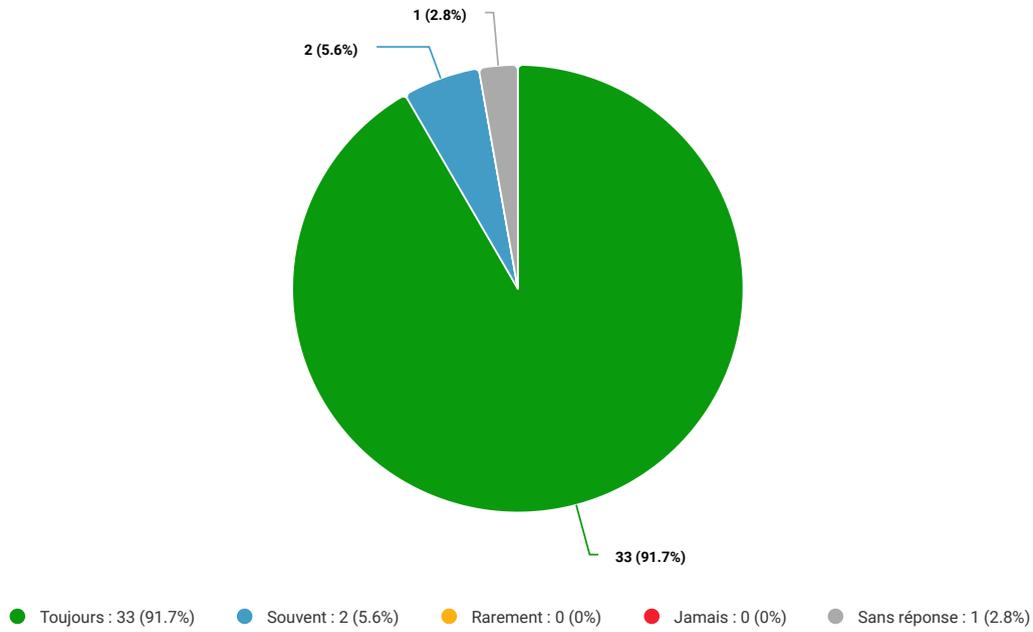
**15. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?**

36 réponses (100% des répondants)



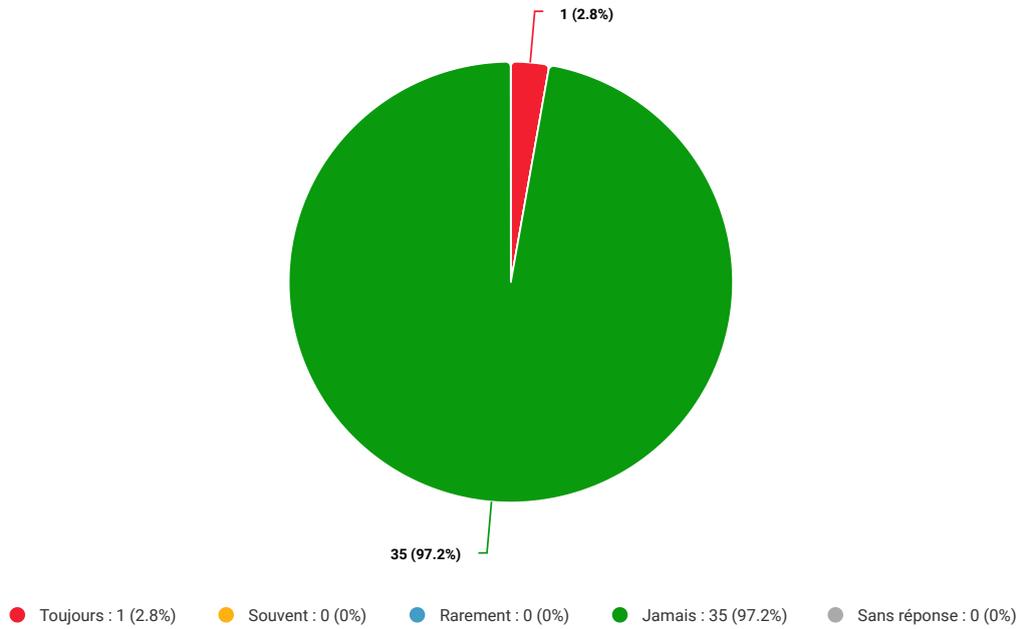
**16. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?**

36 réponses (100% des répondants)



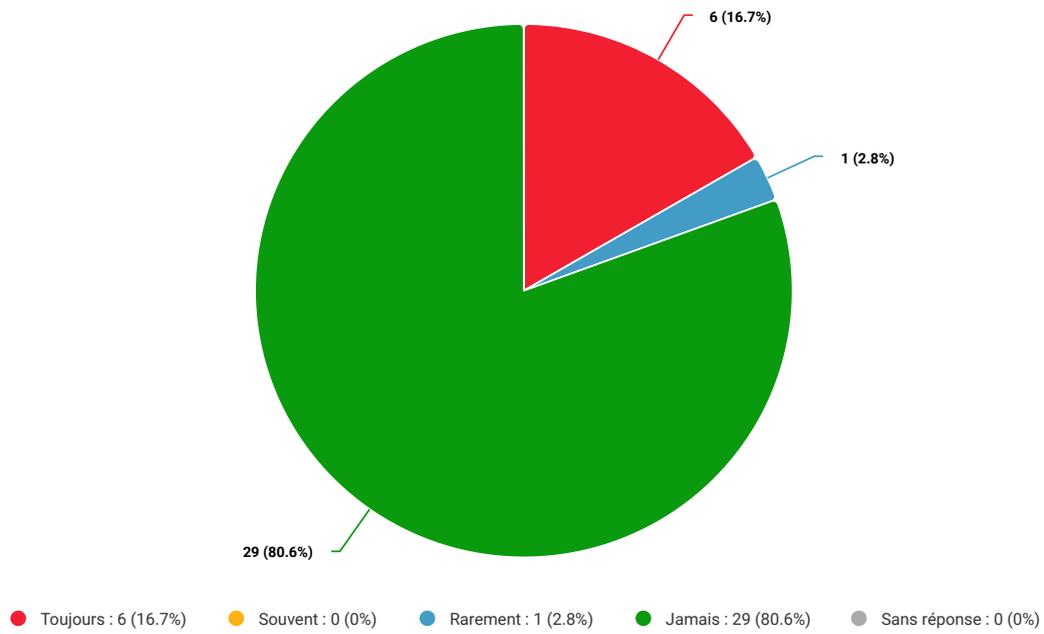
**17. Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation ?**

36 réponses (100% des répondants)



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

36 réponses (100% des répondants)



**19. Remarques :**

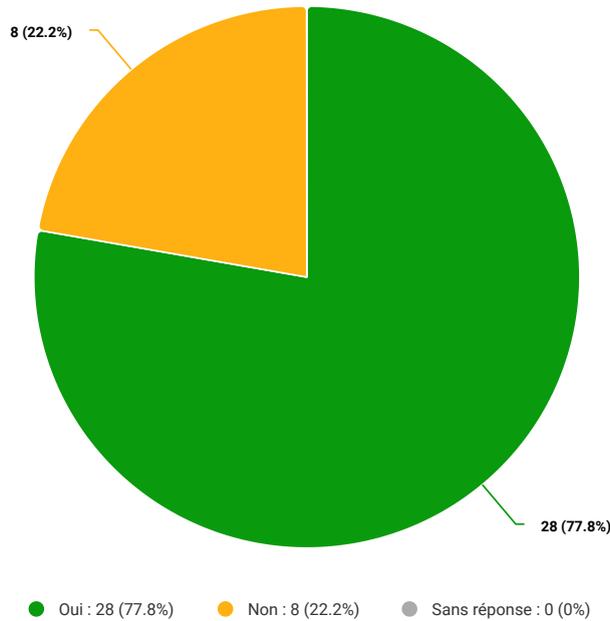
3 réponses (8.33% des répondants)

- Très satisfait du personnel, notamment de Raphaël
- Le résident se plaint de propos qu'il juge trop incisifs de la part de la cadre de santé
- Le résident, suite à une altercation avec la cadre de santé, aurait préféré que la discussion ait eu lieu en privé.

ANIMATION & VIE SOCIALE

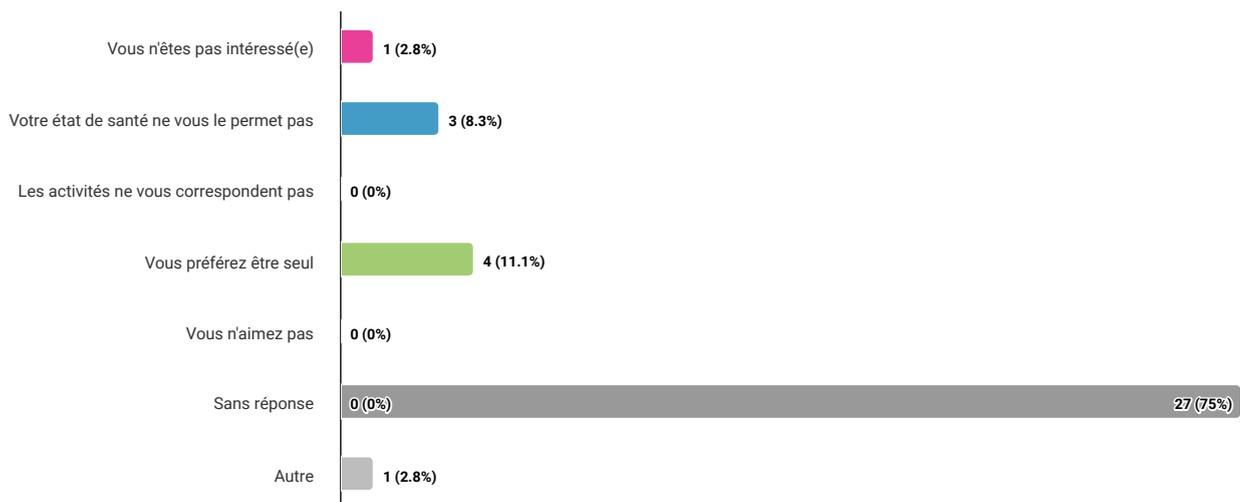
**20. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?**

36 réponses (100% des répondants)



**21. Si non, pourquoi ?**

9 réponses (25% des répondants)

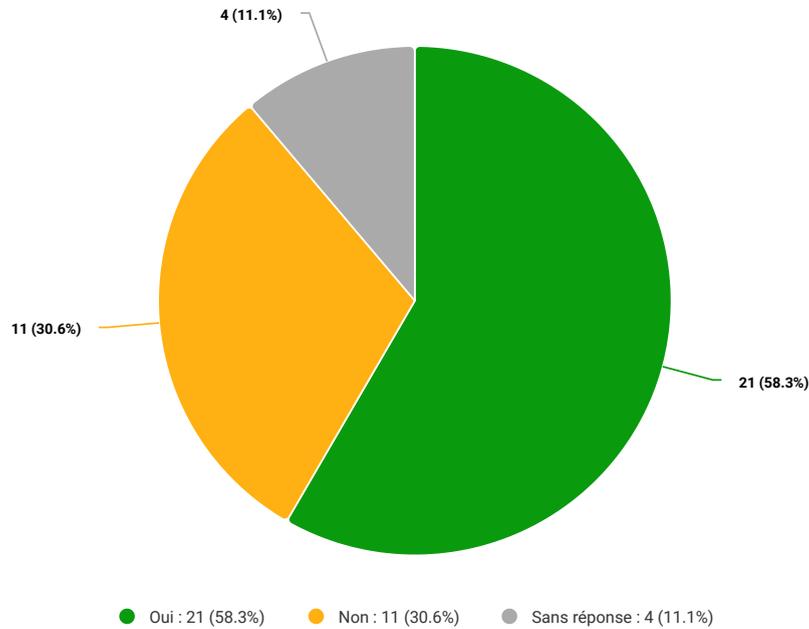


Autres :

- Trop bruyant pour le résident

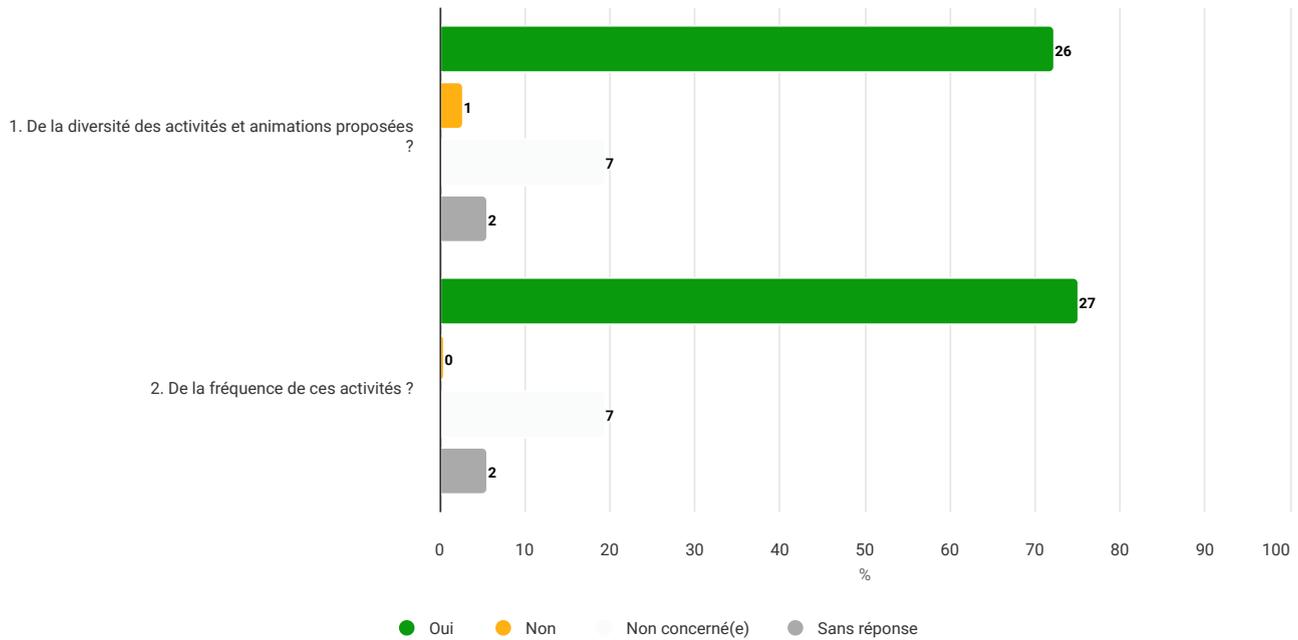
**22. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?**

36 réponses (100% des répondants)



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

36 réponses (100% des répondants)

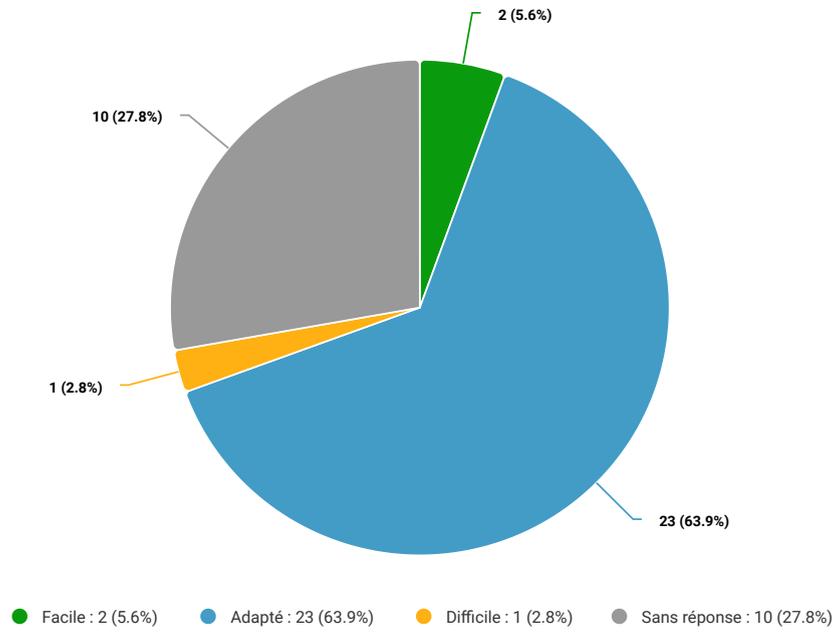


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	De la diversité des activités et animations proposées ?	26 (72.2%)	1 (2.8%)	7 (19.4%)	2 (5.6%)
2	De la fréquence de ces activités ?	27 (75%)	0 (0%)	7 (19.4%)	2 (5.6%)
Répartition des réponses		53 (73.6% des réponses)	1 (1.4% des réponses)	14 (19.4% des réponses)	4 (5.6% des réponses)

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

26 réponses (72.22% des répondants)



**25. Remarques :**

3 réponses (8.33% des répondants)

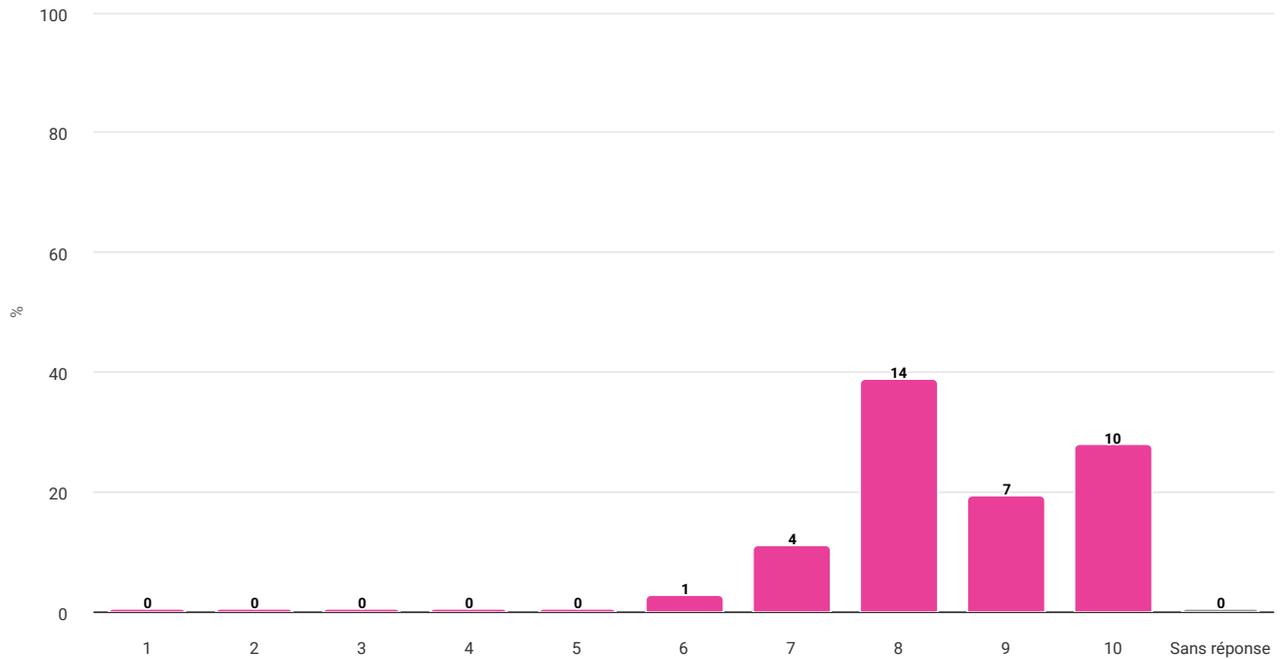
- Les animateurs sont très gentils
- Ils sont sympathiques
- Les animations tous les jours c'est beaucoup

APPRÉCIATION GLOBALE

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

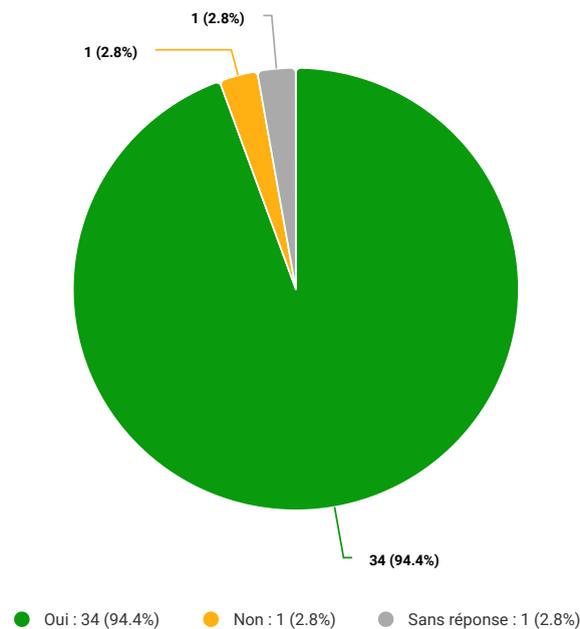
36 réponses (100% des répondants)

Moyenne : 8.58



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

36 réponses (100% des répondants)



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

2 réponses (5.56% des répondants)

- Le résident regrette l'absence d'animation le week-end lorsque l'un des animateurs est en congés.
- Mieux servir les résidents lors des repas service de table à améliorer.