

enquête de satisfaction des résidents - NOVEMBRE 2025

EHPAD La Fleur de l'Âge

45 réponses (97.83% du nombre de réponses attendues)

Filtres

Vous visualisez les réponses

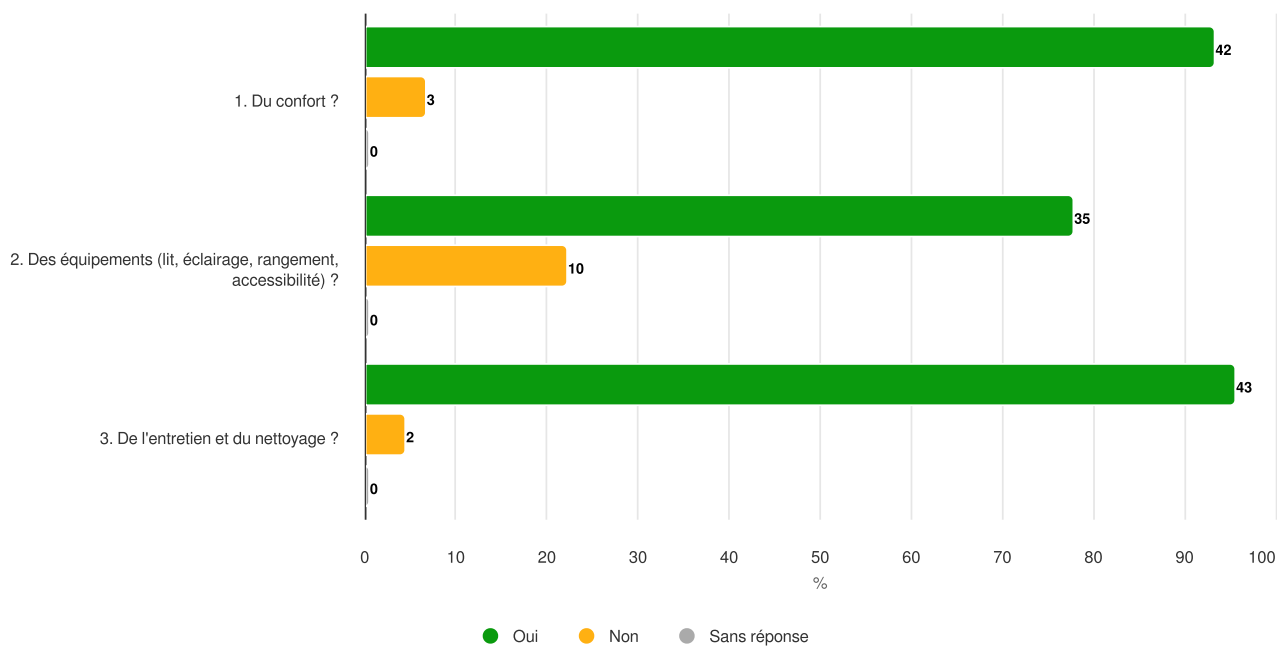
- qui concernent la période du **06/11/2025 au 03/12/2025**

45 réponses (97.83% du nombre de réponses attendues)

CADRE DE VIE

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

45 réponses (100% des répondants)

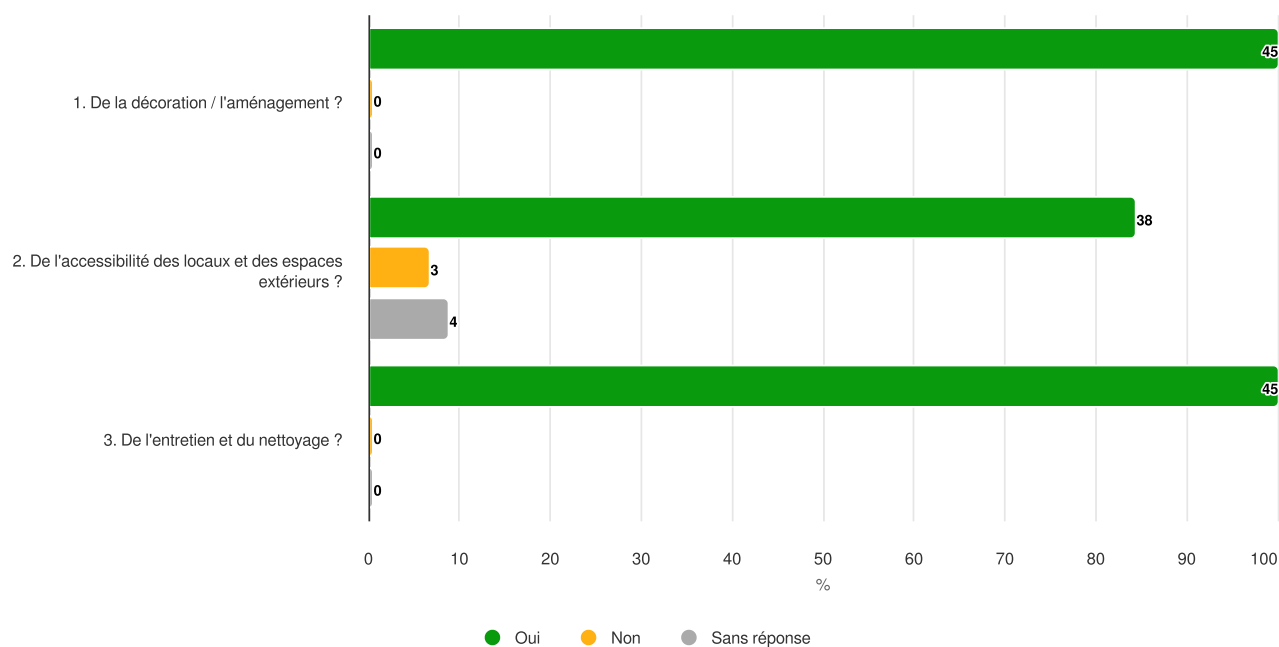


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du confort ?	42 (93.3%)	3 (6.7%)	0 (0%)
2	Des équipements (lit, éclairage, rangement, accessibilité) ?	35 (77.8%)	10 (22.2%)	0 (0%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	43 (95.6%)	2 (4.4%)	0 (0%)
Répartition des réponses		120 (88.9% des réponses)	15 (11.1% des réponses)	0 (0% des réponses)

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

45 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	De la décoration / l'aménagement ?	45 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
2	De l'accessibilité des locaux et des espaces extérieurs ?	38 (84.4%)	3 (6.7%)	4 (8.9%)
3	De l'entretien et du nettoyage ?	45 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
Répartition des réponses		128 (94.8% des réponses)	3 (2.2% des réponses)	4 (3% des réponses)

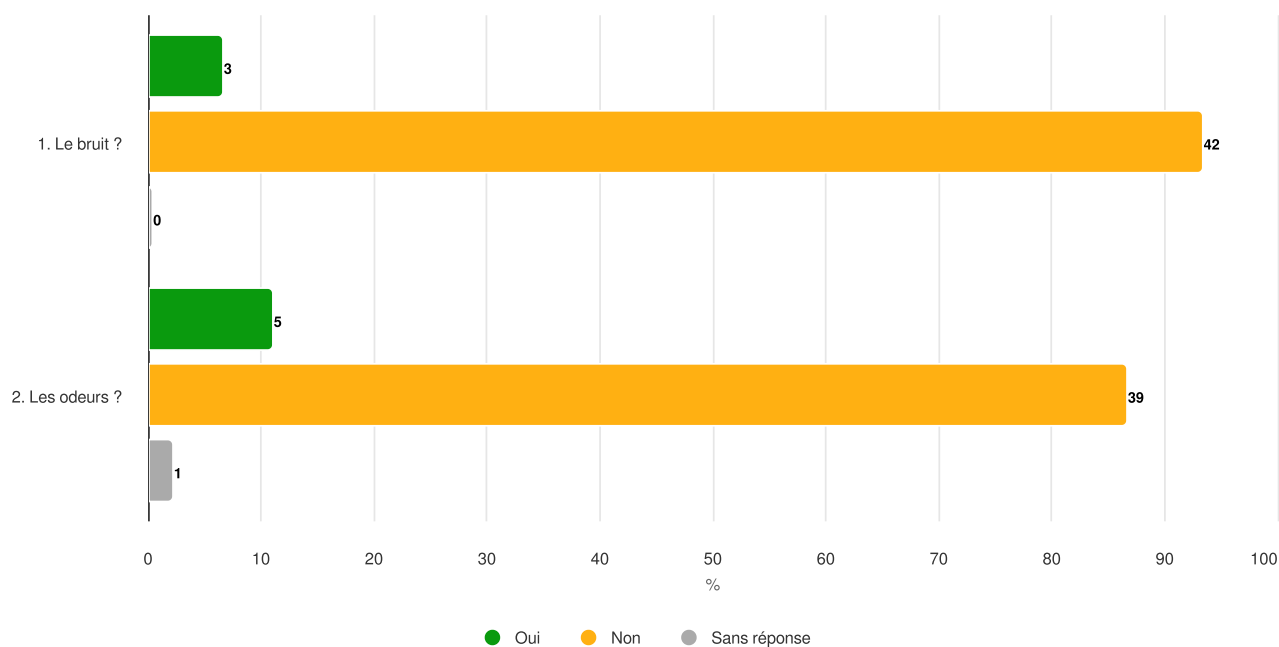
3. Comment pourrions-nous améliorer les espaces extérieurs ?

7 réponses (15.56% des répondants)

- Résident en fauteuil : difficultés pour composer le code pour accéder au jardin
- Rajouter des chaises (type chaises du patio) dans le jardin
- Le résident souhaiterait davantage d'espaces fleuris dans le jardin
- Le résident en fauteuil dit éprouver des difficultés pour se rendre dans le jardin, notamment pour taper le code de la porte et l'ouvrir
- Placards trop profonds. Le résident exprime des difficultés à accéder à ses vêtements
- Le résident se plaint du chauffage de sa chambre (temporaire)
- Le résident juge que la chambre (permanent) manque de rangements

4. Etes-vous gêné(e) par :

45 réponses (100% des répondants)

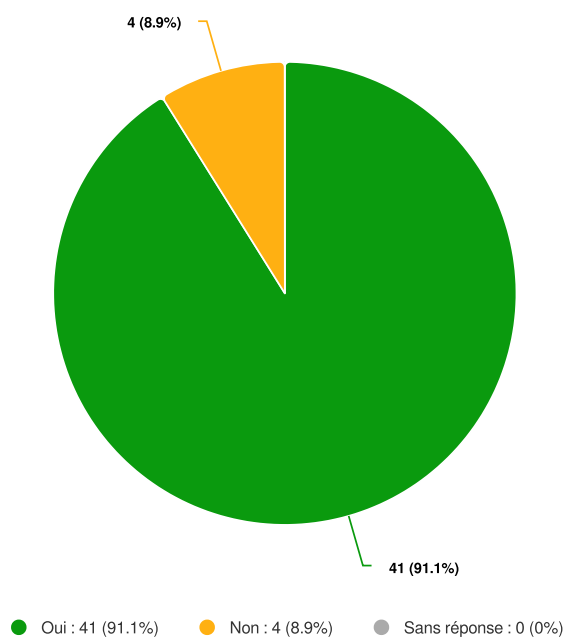


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Le bruit ?	3 (6.7%)	42 (93.3%)	0 (0%)
2	Les odeurs ?	5 (11.1%)	39 (86.7%)	1 (2.2%)
Répartition des réponses		8 (8.9% des réponses)	81 (90% des réponses)	1 (1.1% des réponses)

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

45 réponses (100% des répondants)



6. Remarques

9 réponses (20% des répondants)

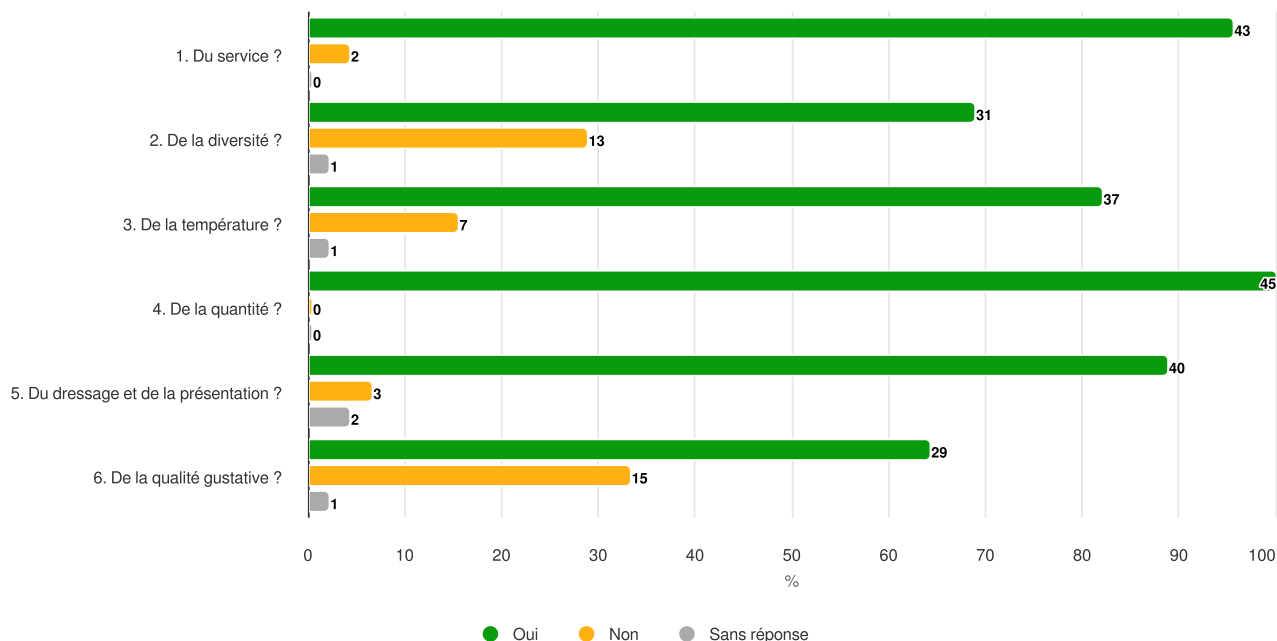
- Le résident dit craindre un éventuel vol

- La porte qui claque dans la chambre (celle de la s.d.b)
- Peur d'un vol
- Le résident se plaint d'odeurs d'égouts dans la salle de bain
- Le résident se plaint d'odeurs d'égouts dans la salle de bain (permanent)
- Le résident regrette que ses toilettes sont tachées depuis son arrivée dans la chambre
- il y a EU des cris, bruits de télé fort
- n'aime pas odeur produit ménager
- Le résident (en fauteuil) juge la salle de bain trop petite

PRISE EN CHARGE HOTELIERE

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

45 réponses (100% des répondants)

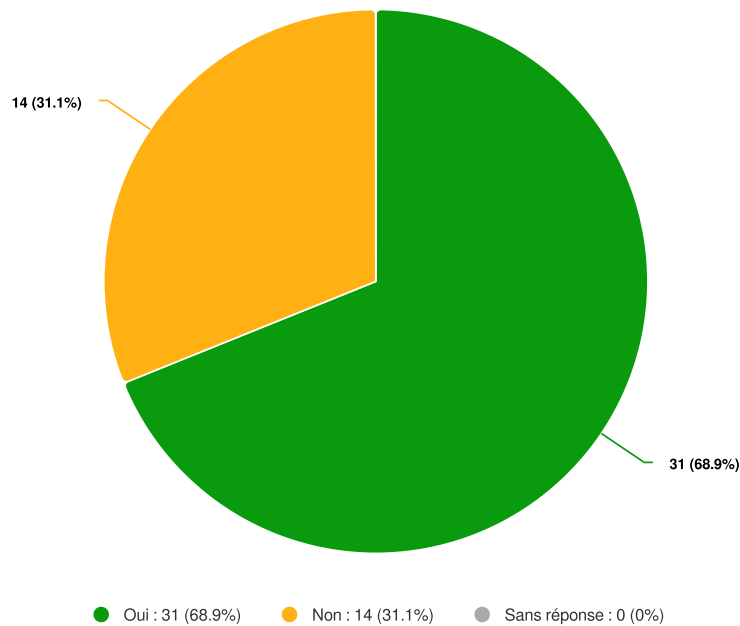


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Sans réponse
1	Du service ?	43 (95.6%)	2 (4.4%)	0 (0%)
2	De la diversité ?	31 (68.9%)	13 (28.9%)	1 (2.2%)
3	De la température ?	37 (82.2%)	7 (15.6%)	1 (2.2%)
4	De la quantité ?	45 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
5	Du dressage et de la présentation ?	40 (88.9%)	3 (6.7%)	2 (4.4%)
6	De la qualité gustative ?	29 (64.4%)	15 (33.3%)	1 (2.2%)
Répartition des réponses		225 (83.3% des réponses)	40 (14.8% des réponses)	5 (1.9% des réponses)

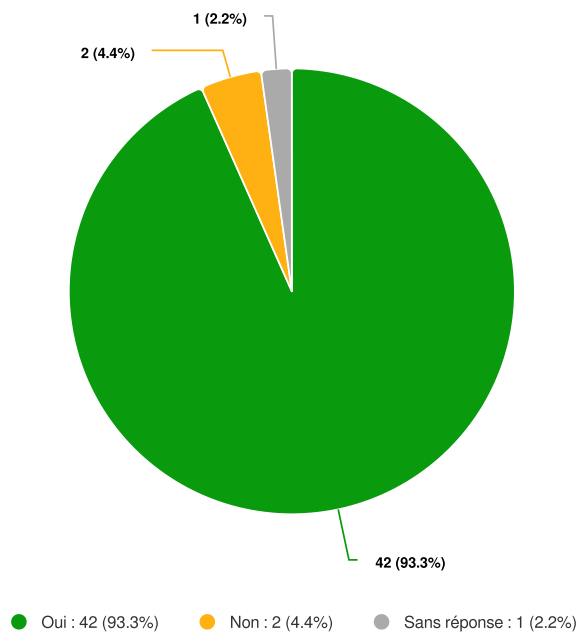
8. Savez-vous qu'une collation de nuit est proposée ?

45 réponses (100% des répondants)



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

45 réponses (100% des répondants)



10. Remarques

15 réponses (33.33% des répondants)

- Le résident émet des réserves sur les plats du midi (manque de variété et plats pas à son goût)
- Le résident juge que les repas sont servis trop rapidement
- Résident se dit très satisfait des repas
- Le résident juge que les repas ont perdu en qualité depuis le changement de prestataire
- Le résident souhaiterait davantage de fruits
- Texture modifiée non appétissante et sans dressage et souvent repas trop liquide
- Le résident relève que la qualité gustative s'est améliorée depuis quelques mois
- Le résident souligne qu'il souhaiterait davantage de diversité dans les plats proposés

- Le résident trouve qu'il y a trop de plats en sauce
- Le résident juge que les portions proposées sont trop copieuses
- Le résident juge que la qualité des repas a diminué depuis le changement de prestataire
- Le résident regrette que les plats soient plus épicés depuis le changement de prestataire
- Le résident se plaint de pertes de vêtements

Il trouve également que les plats manquent de sauce

- pas assez cuits : carotte, PDT, viande, haricot blancs, cuisse de cannelle (pas cuite)

Obs de Mr : bcp déchet Différence entre maintenant et son arrivée

température : tiède

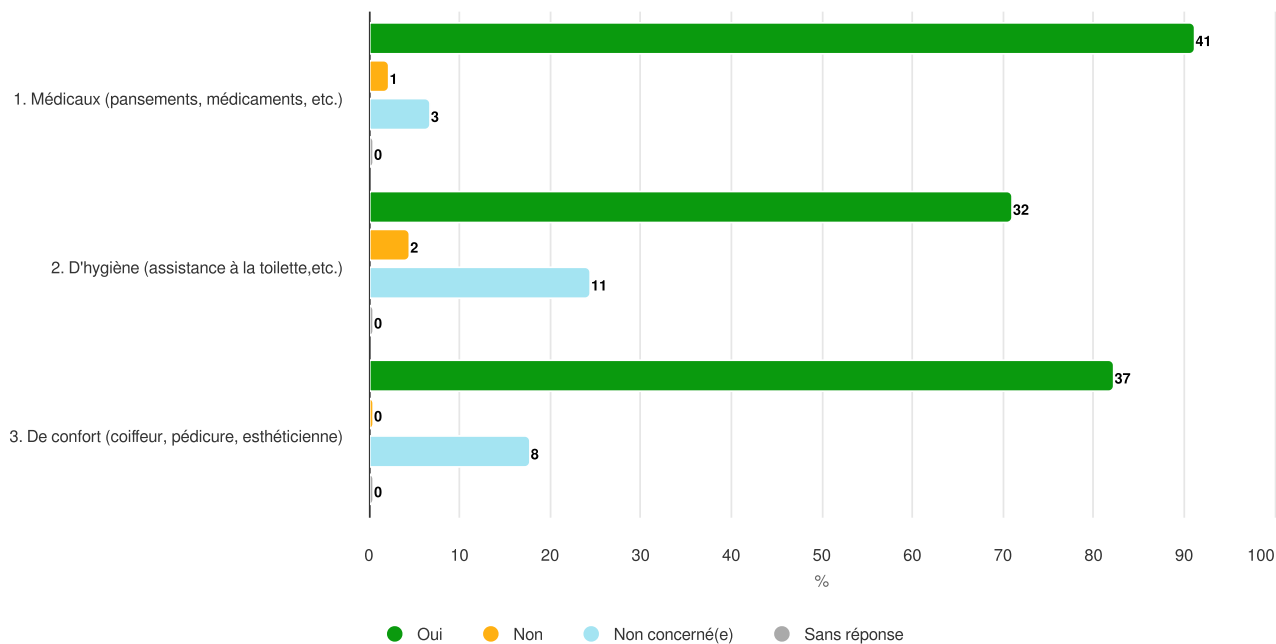
- Le résident juge que les repas sont servis trop vite.

Dégradation de la qualité des repas depuis quelques mois

ACCOMPAGNEMENT & PRISE EN CHARGE

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

45 réponses (100% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	Médicaux (pansements, médicaments, etc.)	41 (91.1%)	1 (2.2%)	3 (6.7%)	0 (0%)
2	D'hygiène (assistance à la toilette, etc.)	32 (71.1%)	2 (4.4%)	11 (24.4%)	0 (0%)
3	De confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne)	37 (82.2%)	0 (0%)	8 (17.8%)	0 (0%)
Répartition des réponses		110 (81.5% des réponses)	3 (2.2% des réponses)	22 (16.3% des réponses)	0 (0% des réponses)

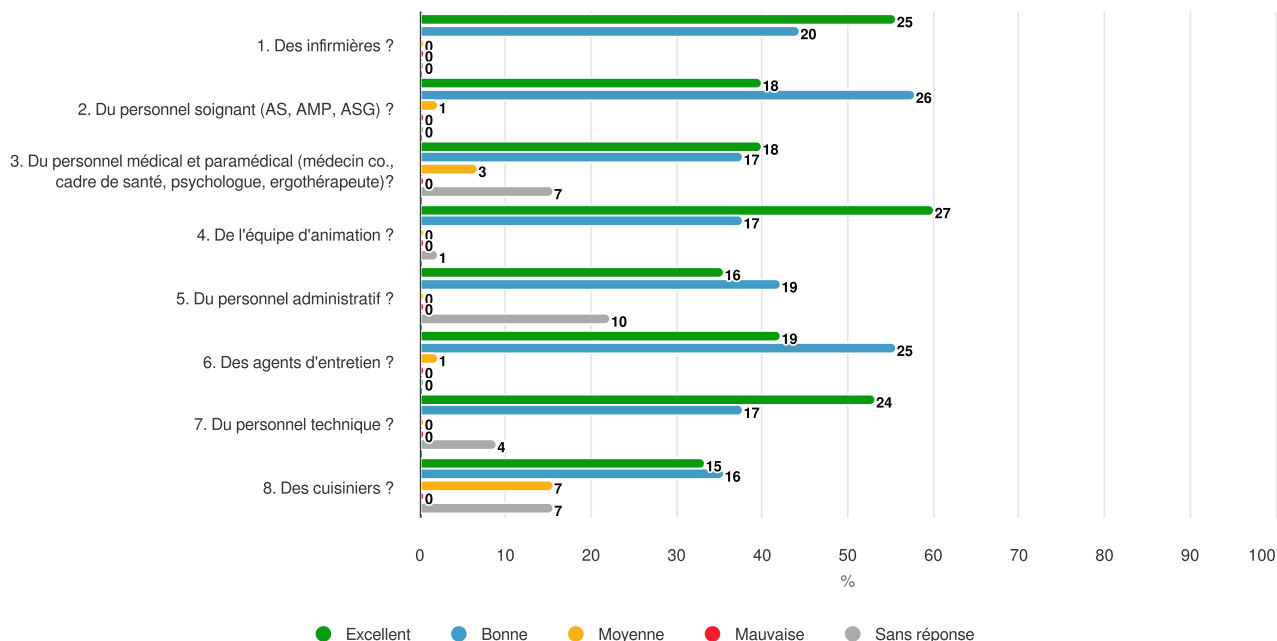
12. Remarques :

0 réponse (0% des répondants)

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

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

45 réponses (100% des répondants)

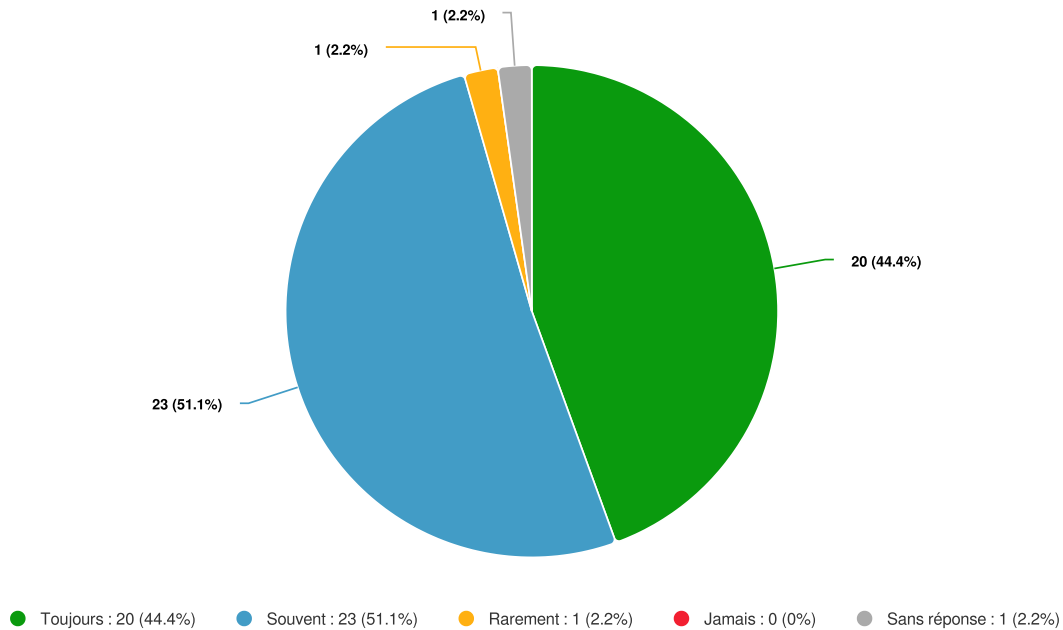


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Excellent	Bonne	Moyenne	Mauvaise	Sans réponse
1	Des infirmières ?	25 (55.6%)	20 (44.4%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
2	Du personnel soignant (AS, AMP, ASG) ?	18 (40%)	26 (57.8%)	1 (2.2%)	0 (0%)	0 (0%)
3	Du personnel médical et paramédical (médecin co., cadre de santé, psychologue, ergothérapeute) ?	18 (40%)	17 (37.8%)	3 (6.7%)	0 (0%)	7 (15.6%)
4	De l'équipe d'animation ?	27 (60%)	17 (37.8%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (2.2%)
5	Du personnel administratif ?	16 (35.6%)	19 (42.2%)	0 (0%)	0 (0%)	10 (22.2%)
6	Des agents d'entretien ?	19 (42.2%)	25 (55.6%)	1 (2.2%)	0 (0%)	0 (0%)
7	Du personnel technique ?	24 (53.3%)	17 (37.8%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (8.9%)
8	Des cuisiniers ?	15 (33.3%)	16 (35.6%)	7 (15.6%)	0 (0%)	7 (15.6%)
Répartition des réponses		162 (45% des réponses)	157 (43.6% des réponses)	12 (3.3% des réponses)	0 (0% des réponses)	29 (8.1% des réponses)

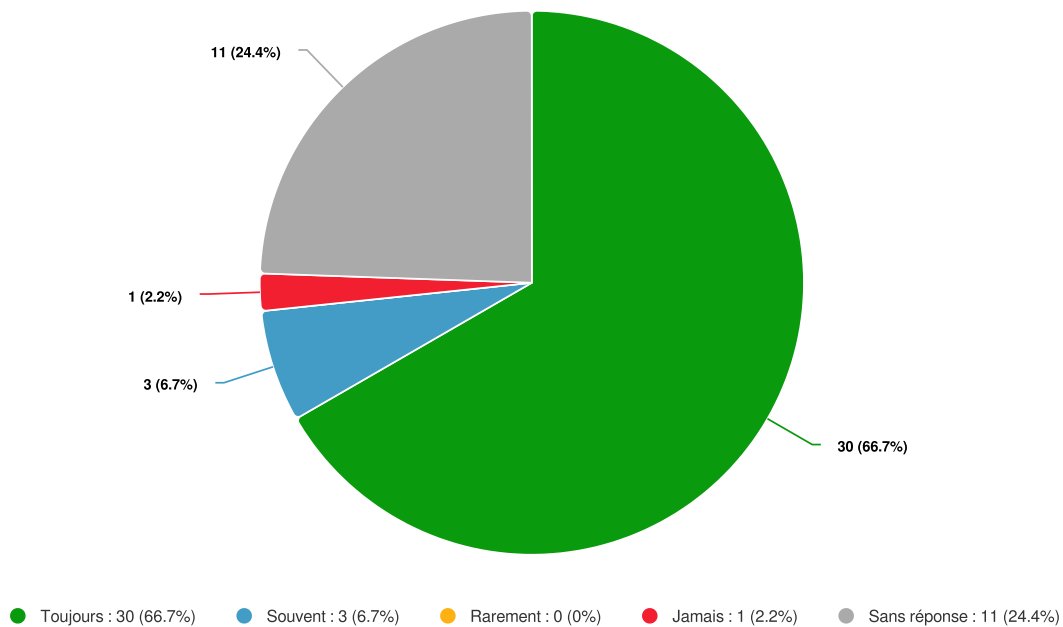
14. Avez-vous le sentiment que le personnel est à votre écoute ?

45 réponses (100% des répondants)



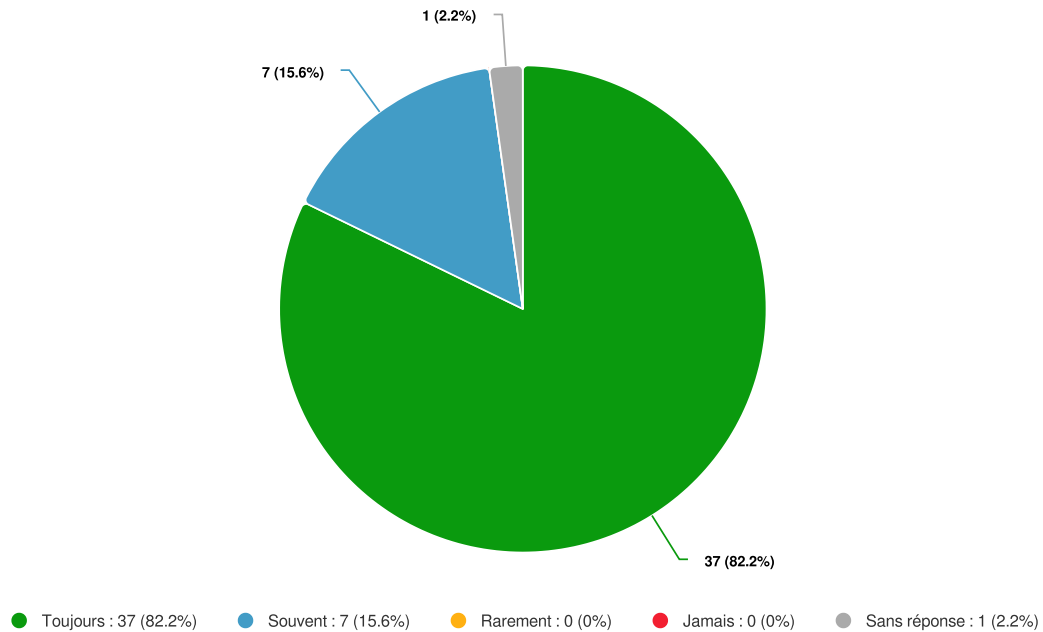
15. Lors des soins d'hygiène et de confort, le personnel respecte-t-il votre intimité et votre dignité (porte fermée, etc.) ?

45 réponses (100% des répondants)



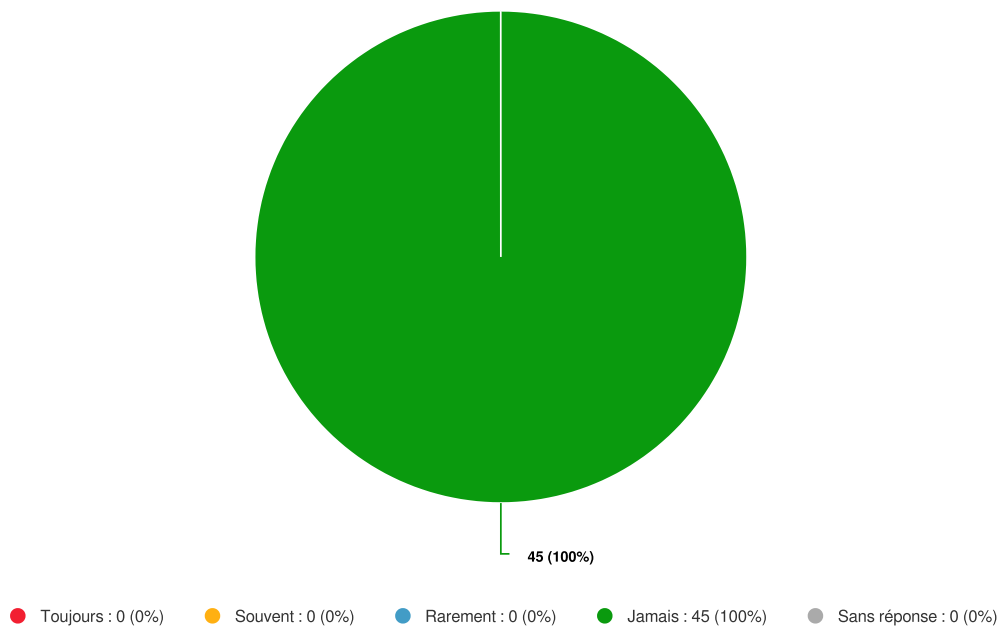
16. Le personnel frappe-t-il à votre porte avant d'entrer ?

45 réponses (100% des répondants)



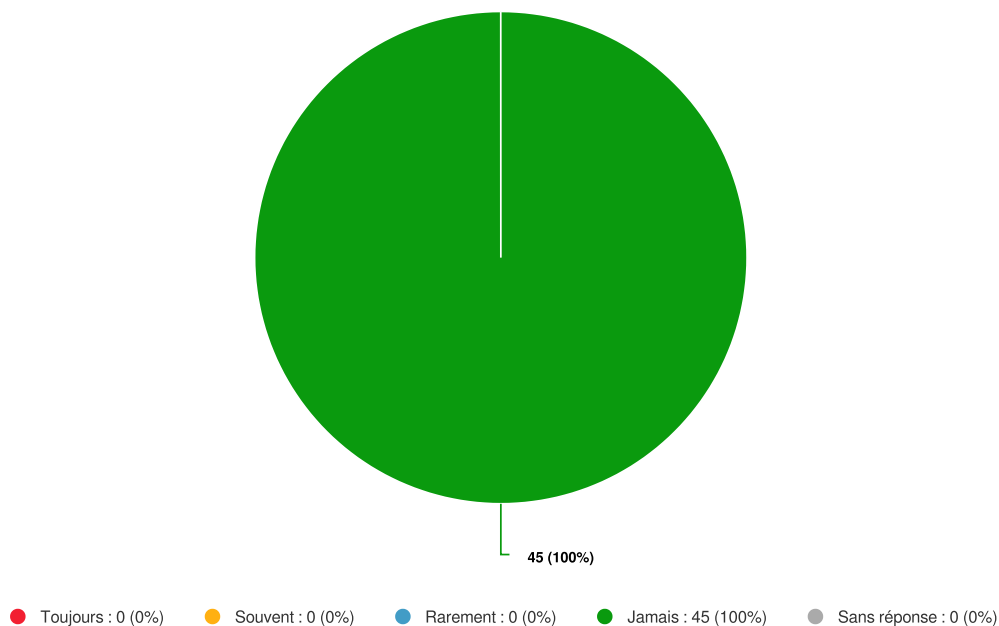
17. Le personnel vous tutoie-t-il sans votre autorisation ?

45 réponses (100% des répondants)



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

45 réponses (100% des répondants)



19. Remarques :

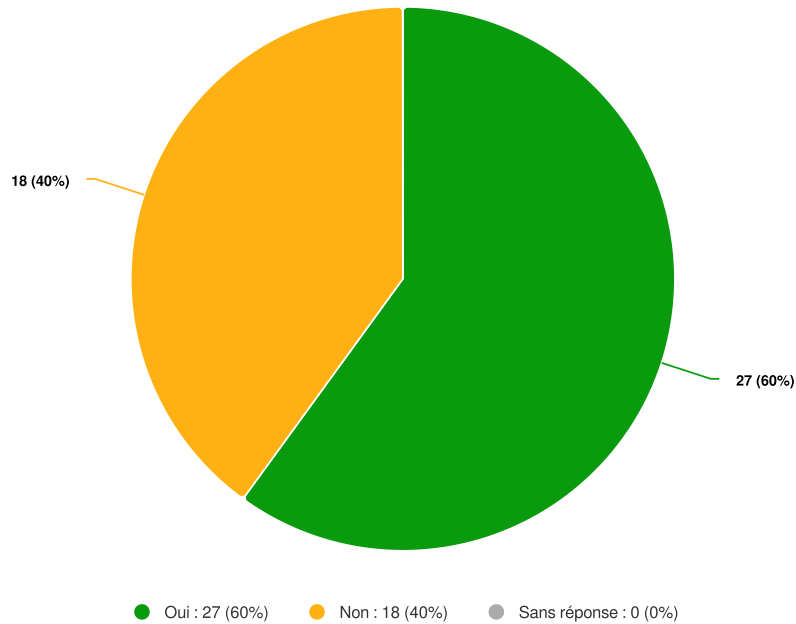
4 réponses (8.89% des répondants)

- J autorise le tutoiement et l'appel par le prénom
- Préfère être appelé par le prénom
- Parfois, le personnel hôtelier ne toque pas avant d'entrer
- Le résident se plaint que certains membres du personnel ne frappent pas avant d'entrer

ANIMATION & VIE SOCIALE

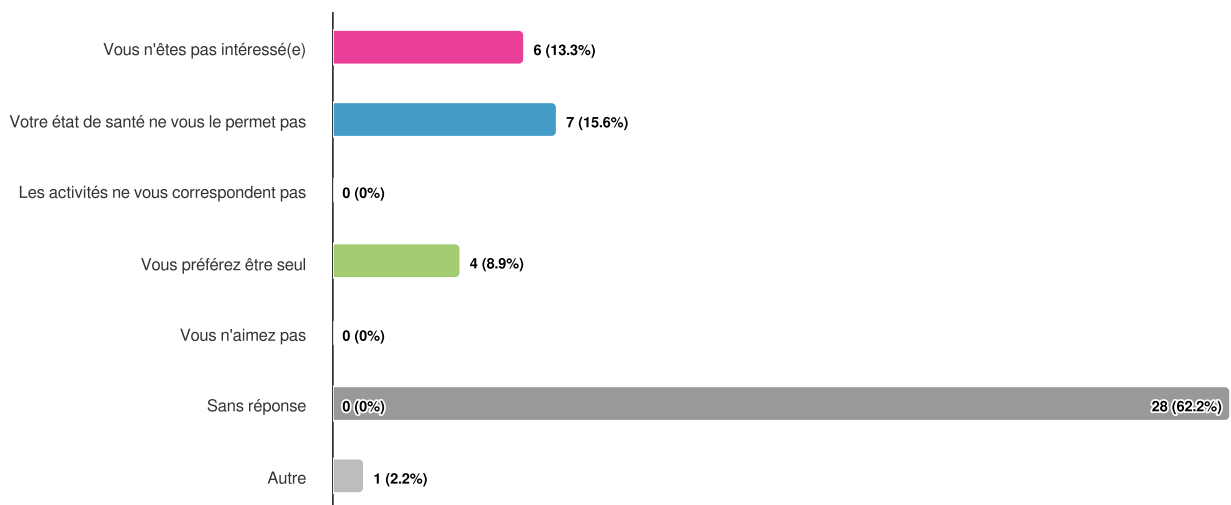
20. Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées par la Résidence ?

45 réponses (100% des répondants)



21. Si non, pourquoi ?

17 réponses (37.78% des répondants)

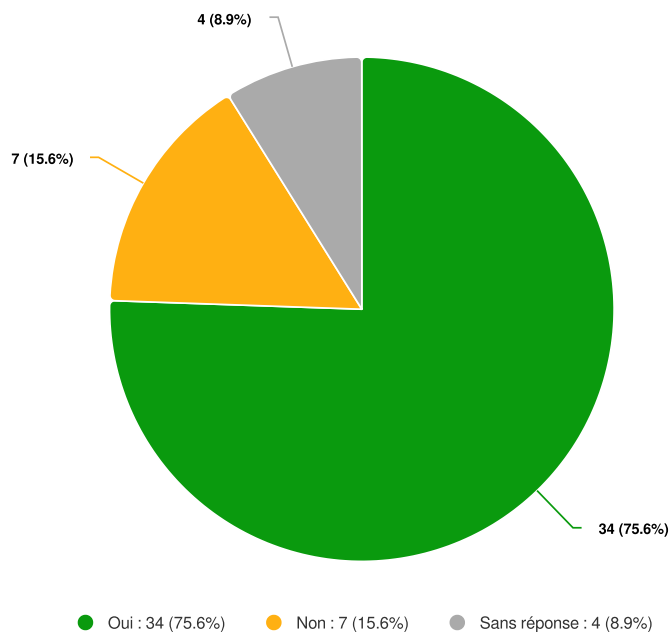


Autres :

- activité chansons avec lots: lorsque vainqueur recommence avec les mêmes chansons aurait souhaité que les chansons changent lorsque vainqueur

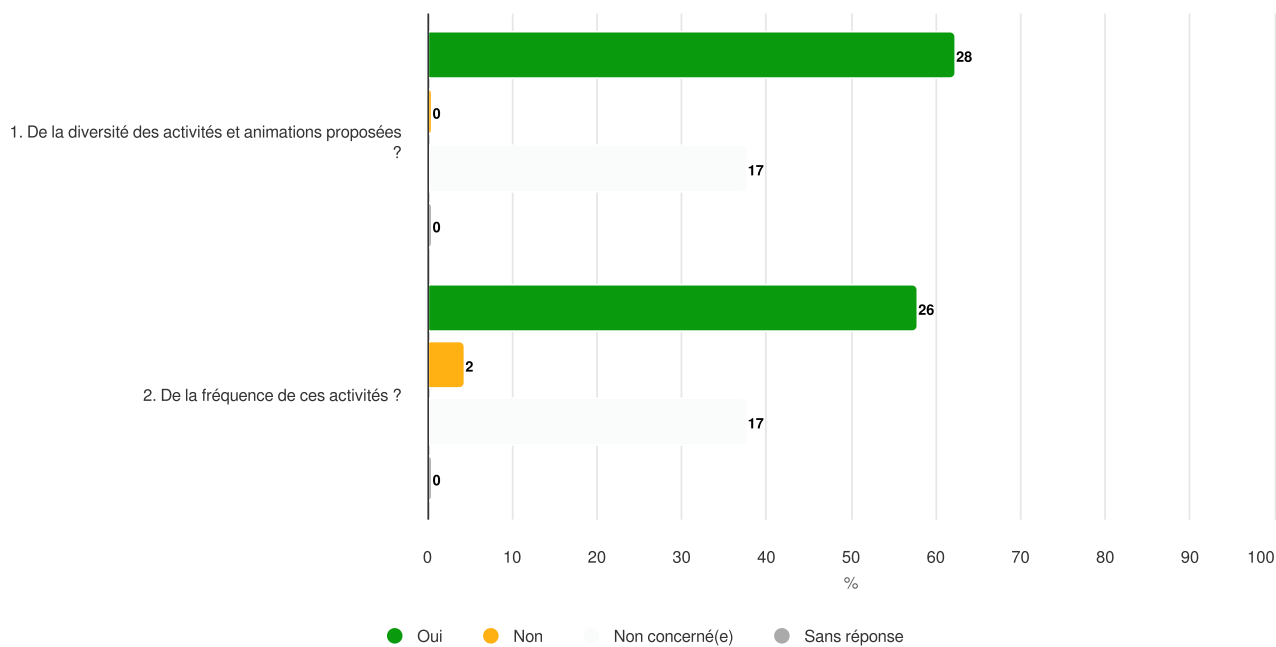
22. Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux différentes activités et animations ?

45 réponses (100% des répondants)



23. Etes-vous satisfait(e) :

45 réponses (100% des répondants)

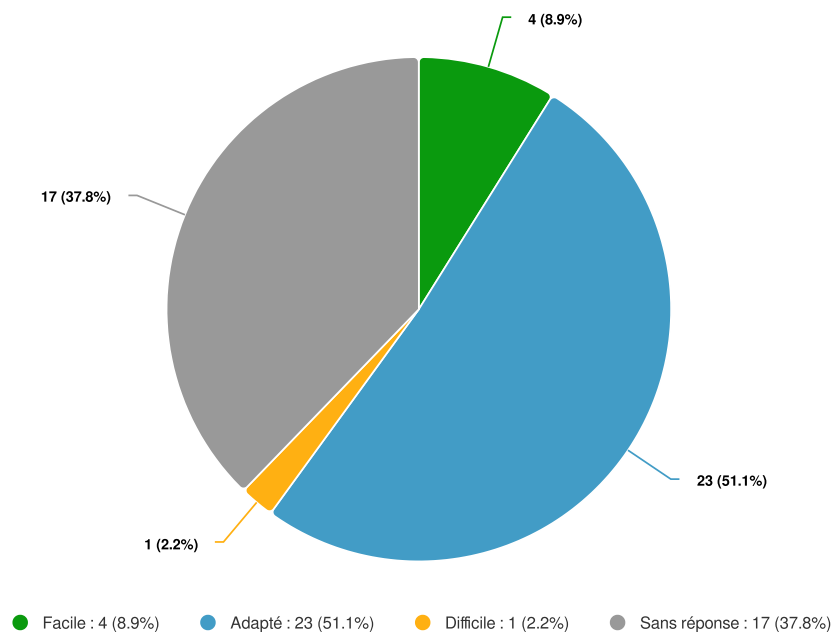


Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Oui	Non	Non concerné(e)	Sans réponse
1	De la diversité des activités et animations proposées ?	28 (62.2%)	0 (0%)	17 (37.8%)	0 (0%)
2	De la fréquence de ces activités ?	26 (57.8%)	2 (4.4%)	17 (37.8%)	0 (0%)
Répartition des réponses		54 (60% des réponses)	2 (2.2% des réponses)	34 (37.8% des réponses)	0 (0% des réponses)

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

28 réponses (62.22% des répondants)



25. Remarques :

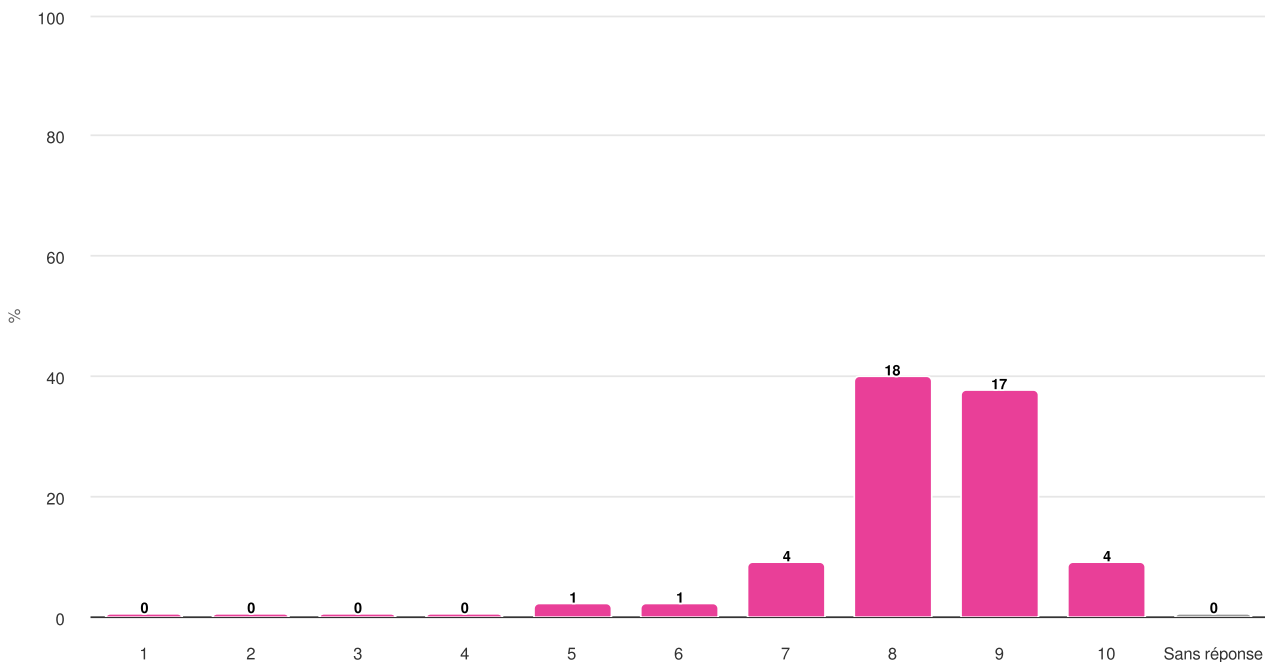
0 réponse (0% des répondants)

APPRÉCIATION GLOBALE

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

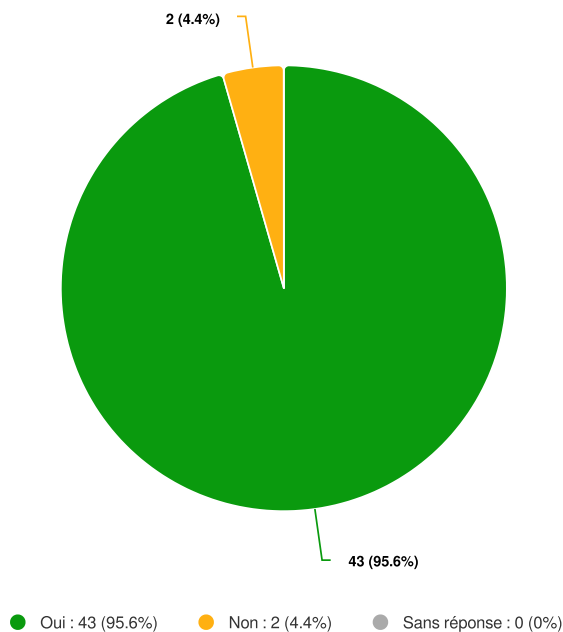
45 réponses (100% des répondants)

Moyenne : 8.36



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

45 réponses (100% des répondants)



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

2 réponses (4.44% des répondants)

- Mr a été Halluin s'est 2.000 euros (trop chère) et en plus 50 euros pour la lessive alors qu'ici tout est compris
- Madame dit qu'elle aimerait utiliser ses propres draps. Elle apprécie peu le retour du drap de la blanchisserie qui serait rêche pour sa peau.

Madame dit qu'elle a froid dans sa chambre et dans le restaurant avec les grandes vitres. Madame se dit frileuse.