

BILAN ENQUETES SATISFACTIONS DES FAMILLES ET/OU TUTEURS 2017

ACCUEIL

REMARQUES :

Parking un peu éloigné de l'entrée pour les personnes âgées.
La fermeture de l'établissement à 20h30 est juste lorsque l'on travaille, 21h serait judicieux.

CADRE DE VIE

REMARQUES :

Manque un peu de vie dans les chambres, pas assez aérées.
2 Veilleurs de vie pour l'établissement, peu pour toutes les unités.
Les chambres en unité Alzheimer, toutes les chambres sont de la même couleur.
La porte pour accéder au jardin extérieur (hall) est toujours fermée.
Il manque une pièce pour que les résidents puissent se retrouver après les repas.
les chambres l'été est un peu chaude (achat de ventilateur pour les familles)

RESTAURATION

REMARQUES :

Il n'y a pas de qualité, les personnes aiment le classique.
C'est quoi " DESSERT AU CHOIX " du fait maison ? Est-ce que ce n'est pas répétitif ?
Mon parent demande plus de fromage le soir.
Les légumes sont servis en trop petite quantité.
Manque sauce moutarde, mayonnaise, sauce tomate sur les tables.
La restauration n'est pas satisfaisante d'après ma mère.
Rarement dessert maison.

LINGERIE

REMARQUES :

Essayons de se faire entendre, mais comme d'habitude, il n'y a pas d'écoute.
Linge déteint ou disparu, je suis obligée de faire la moitié de la lessive de maman.
Le linge revient décousu et boutons manquant trop souvent.
Pas toujours satisfait de la propreté du linge : taches.
Faire plus attention lors de la distribution du linge aux résidents, beaucoup d'erreur.
Non retour du linge.
Linge déteint, arraché, disparu, ou rétréci, marre de la façon de prendre soin du linge.

REPARATIONS

REMARQUES :

Une prise de télévision pas remise à sa place

ANIMATION

REMARQUE :

Aux jonquilles, quand on rend visite à notre mère, on ne voit pas d'animation, les résidents sont souvent seuls plus ou moins somnolent, pas assez de personnel ?
Il manque un véhicule pour les personnes handicapées.
Il faudrait plus d'intervenant accordéon, et plus d'activité dans les étages.
Manque d'activité physique et intellectuelle, peu de sorties, rompre l'isolement.
Pour moi les activités : bigoudis, massages, sortir résidents dehors" relèvent du quotidien.
Pour les sorties extérieures, ce n'est pas pour les personnes en fauteuil roulant
"pas de véhicule adapté".GROS PROGRES A FAIRE

ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

REMARQUE :

Parfois les infirmières sont désagréables.

Bus dentaire pas très efficace, ne vient pas régulièrement, difficile de soigner dans ces conditions.

Anticiper le renouvellement des médicaments : EX pas normal que le résident n'est pas son traitement le week end

ou pas son traitement pour dormir.

Malgré la difficulté, le nettoyage des dents est indispensable pour l'hygiène.

Nous tenir un peu au courant de l'état de santé de notre parent.

Plus de personnel soignant serait que mieux.

L'EQUIPE

REMARQUE :

Personnel peu patient.

Les remplaçantes ne sont pas toujours agréables, même certains personnels.

INFORMATION, COMMUNICATION

REMARQUE :

Je m'adresse au personnel soignant (AS ET IDE), je n'ai aucun retour médical sur les actes. Mais la plupart du temps, il n'y a pas d'écoute.

Accrocher un tableau avec photos des différents responsables de l'établissement.

Je voudrais avoir des informations médicales sur mon parent.

Renseignement par téléphone, on nous dit "On se renseigne, on vous rappelle" et on attend toujours, par mail, la même chose AMELIORATION : j'ai suggéré un affichage individuel

dans chaque chambre, comme cela se fait dans beaucoup de résidences à Mr AIT MOUHEB,

EX : des informations comme le passage du médecin, ou autre intervenant pourraient y être indiqués et mis sur le site internet qui pour l'instant n'est pas très à jour.