



Résidence du Chemin Vert
2 rue Le Chemin vert
59132 TRELON
03.59.21.00.00

Date de création : 29/04/2017

Enquête de satisfaction des familles et/ou tuteurs

Résidence du Chemin Vert

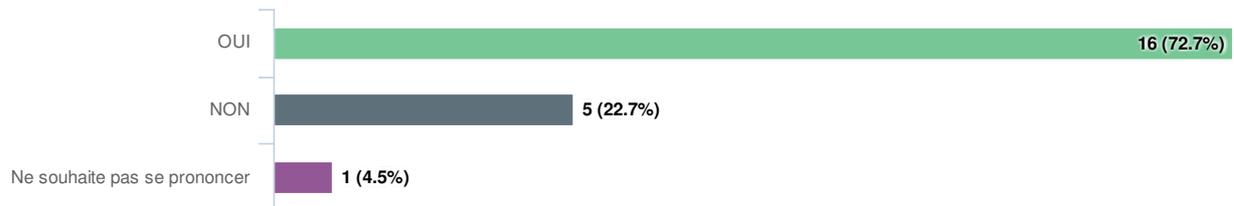
23 réponses

Période : du 29/04/2017 au 08/06/2017

ACCUEIL

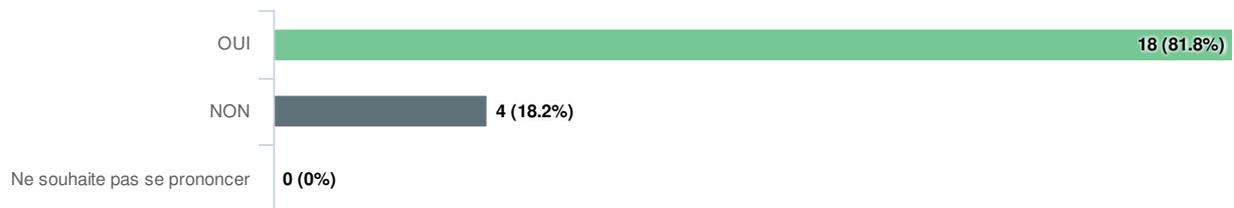
1. La structure est-elle bien indiquée sur les panneaux signalétiques ?

22 réponses (95,65% des répondants)



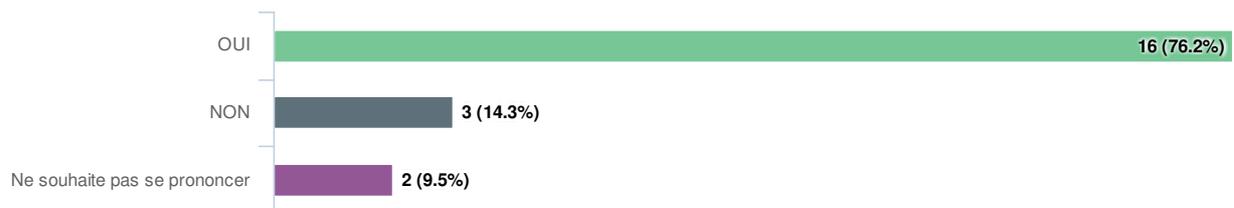
2. Est-il facile de stationner à proximité de l'établissement ?

22 réponses (95,65% des répondants)



3. Etes-vous satisfait des informations données par le service administratif ?

21 réponses (91,3% des répondants)



4. Etes-vous satisfait des horaires d'ouverture de l'accueil ?

22 réponses (95,65% des répondants)



5. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer la manière d'accueillir ?

5 réponses (21,74% des répondants)



J'aimerais un panneau avec les noms (cadre de santé, docteur, directeur.....) Les horaires ? quelles sont elles ? manque d'information.

Difficultés de rencontrer le personnel administratif lorsque l'on travaille à cause des horaires

Quand je viens de jeudi, difficulté de stationner (jeux de personnes âgées de Trélon)

Non, la manière d'accueillir est toujours intéressante

Parking un peu éloigné de l'entrée pour les personnes âgées

CADRE DE VIE

6. Trouvez-vous que la propreté de la chambre est satisfaisante ?

22 réponses (95,65% des répondants)



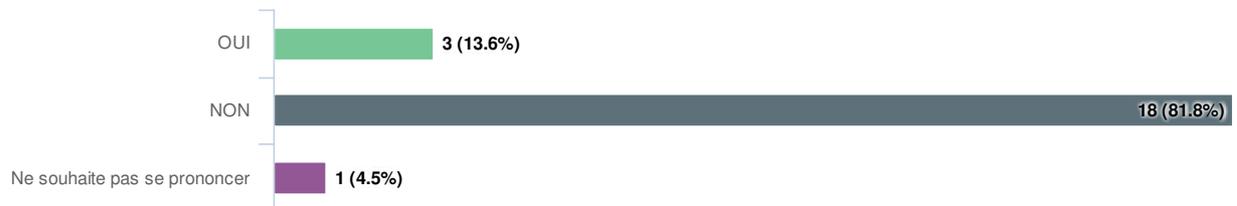
7. Trouvez-vous que la température de la chambre est satisfaisante ?

21 réponses (91,3% des répondants)



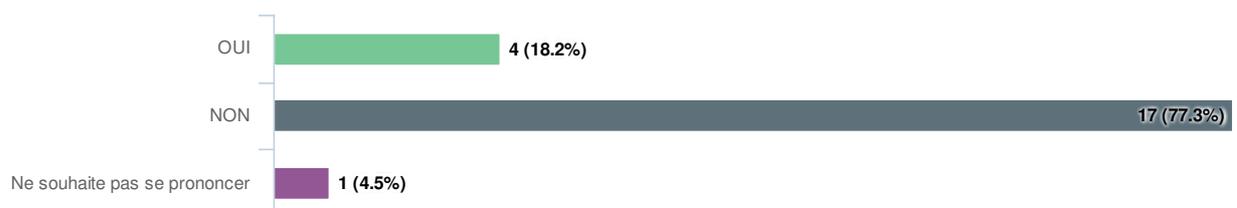
8. Etes-vous parfois dérangé par le bruit ?

22 réponses (95,65% des répondants)



9. Etes-vous parfois dérangé par l'odeur ?

22 réponses (95,65% des répondants)

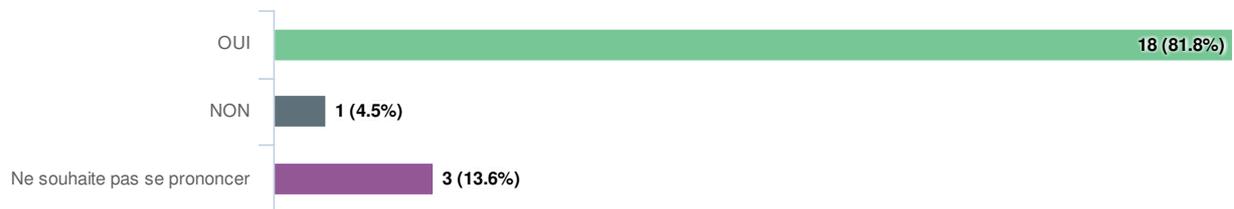


10. Etes-vous parfois dérangé par la lumière ?

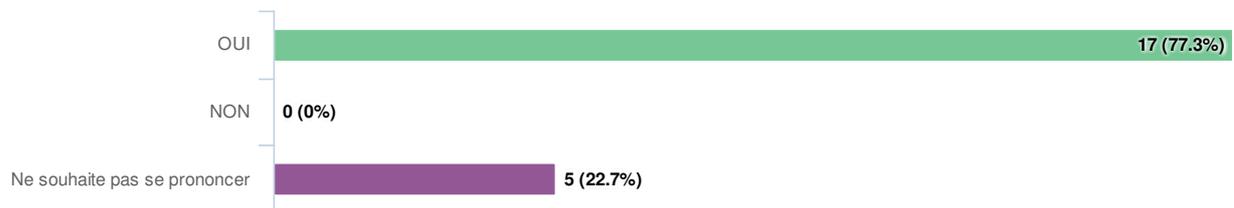
22 réponses (95,65% des répondants)

**11. Pensez-vous que votre parent se sent en sécurité dans sa chambre ?**

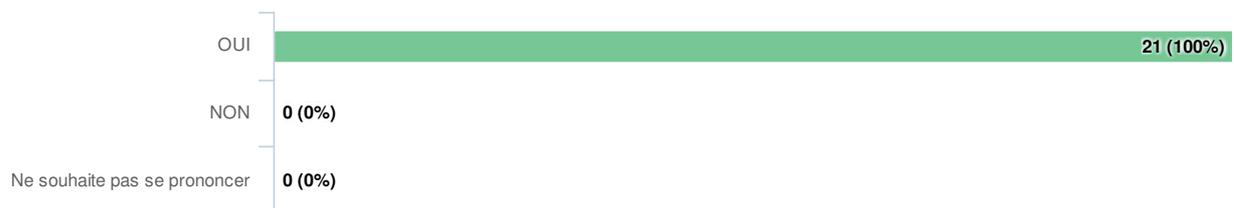
22 réponses (95,65% des répondants)

**12. Pensez-vous que votre parent se sent en sécurité dans l'établissement ?**

22 réponses (95,65% des répondants)

**13. Trouvez-vous satisfaisante la propreté des lieux de vie ?**

21 réponses (91,3% des répondants)



14. Trouvez-vous satisfaisante la décoration des lieux de vie ?

22 réponses (95,65% des répondants)



15. Trouvez-vous satisfaisante la température des lieux de vie ?

21 réponses (91,3% des répondants)



16. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer le cadre de vie ?

7 réponses (30,43% des répondants)

Il manque un peu de vie Chambre pas assez aérée

2 veilleurs de nuit pour l'établissement complet parait un peu léger par rapport aux résidents et les différentes unités.

Sauf dans la cuisine thérapeutique (ou les familles vont manger de temps en temps) qui est trop froide l'hiver, les chambres des jonquilles sont toutes de la même couleur.

Mettre plus de fleurs et de plantes, surtout dehors.

La porte pour accéder au jardin intérieur (hall) est toujours fermée, la climatisation est à surveiller dans la salle des repas, il manque une salle où les résidents peuvent se retrouver pour échanger en dehors du hall d'accueil.

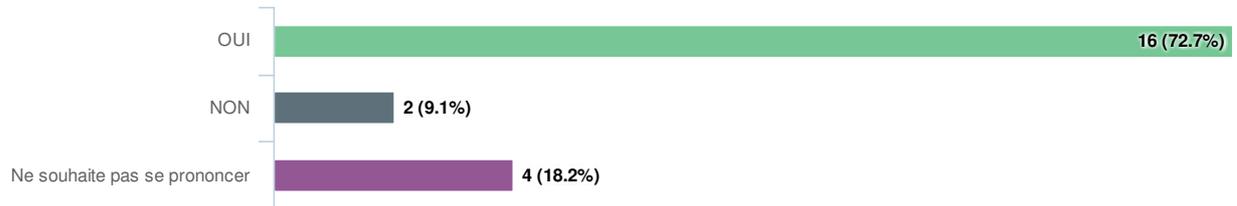
La décoration des lieux de vie peut encore être améliorée Il fait parfois un peu chaud dans les lieux de vie (étage)
Parfois un peu déranger par les odeurs

Parfois les chambres sont trop chaudes, surtout l'été

RESTAURATION

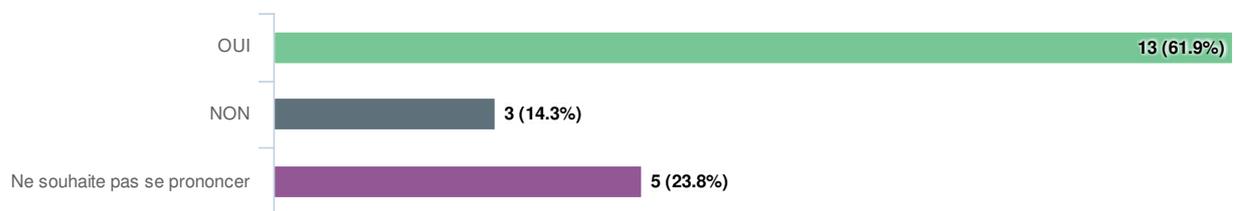
17. Les menus proposés sont-ils satisfaisants ?

22 réponses (95,65% des répondants)



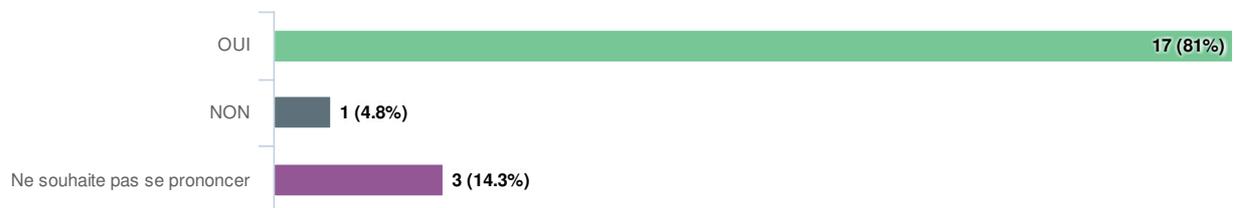
18. La qualité des plats vous paraît-elle satisfaisante ?

21 réponses (91,3% des répondants)



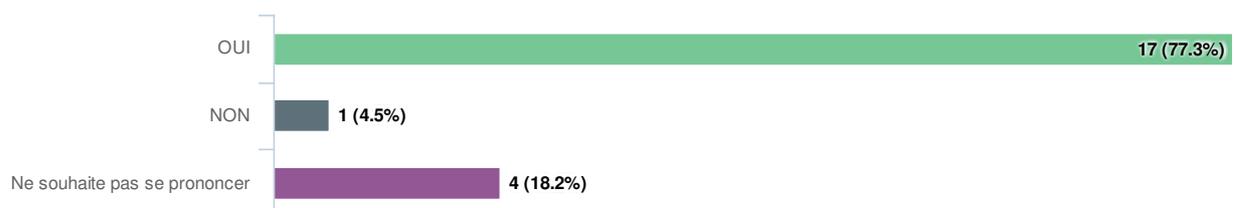
19. La quantité des plats vous paraît-elle satisfaisante ?

21 réponses (91,3% des répondants)



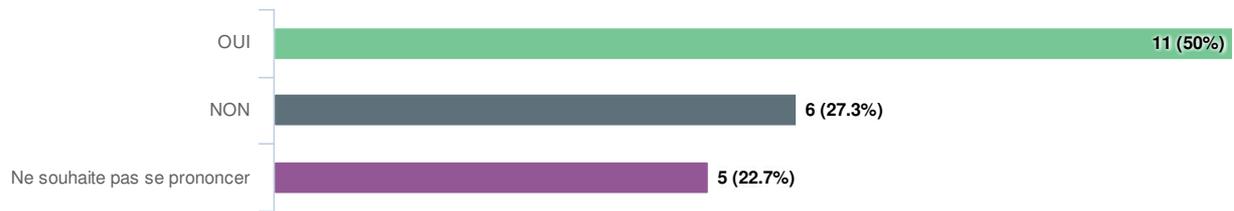
20. Êtes-vous satisfait de la possibilité de prendre le repas avec votre parent ?

22 réponses (95,65% des répondants)



21. Les repas proposés sont-ils adaptés aux goûts de votre parent ?

22 réponses (95,65% des répondants)



22. Si NON, précisez

8 réponses (34,78% des répondants)

Il n'y a pas de qualité, les personnes aiment du classique. c'est quoi "DESSERT AU CHOIX ?" Du fait maison ? Et ce que ce n'est pas répétitif ?

Diversité de viande est à revoir, viande filandreuse Plus de possibilité de fromage le soir, Le vin est aigre, Les feuilletés, quiches ou autres manquent de garnitures, trop bourratif, Plus de moules frites, crevettes, Certains repas les légumes sont servis en trop petite quantité

Mettre plus de rognons (mais bien cuit, car souvent trop durs) Mettre du foie de veau, qu'il ne soit pas trop dur des hamburgers Utiliser des produits locaux et bio des environs ET SURTOUT FAIRE UNE CUISINE MAISON

Compte tenu de la maladie, il est difficile d'apprécier la satisfaction du malade

Manque sauce moutarde, mayonnaise et sauce tomate

La restauration n'est pas satisfaisante d'après ma mère

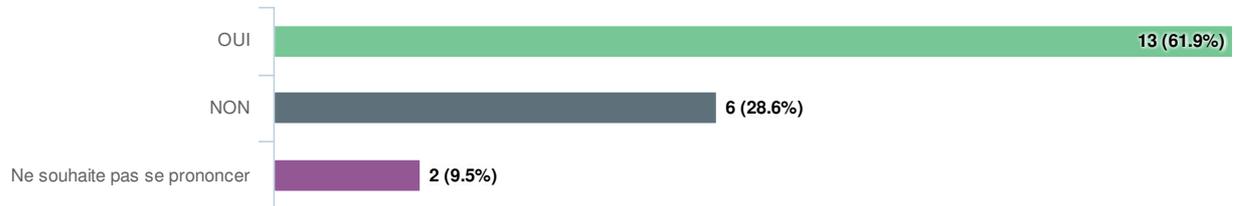
Que veut dire "DESSERT AU CHOIX ??????" Rarement dessert maison

Les desserts mis "dessert au choix" ma mère aime bien savoir si elle n'aime pas elle nous le dit et nous amenons autre chose la, il n'y a plus rien de mis dessert au choix, ca peut être tout et n'importe quoi

LINGE

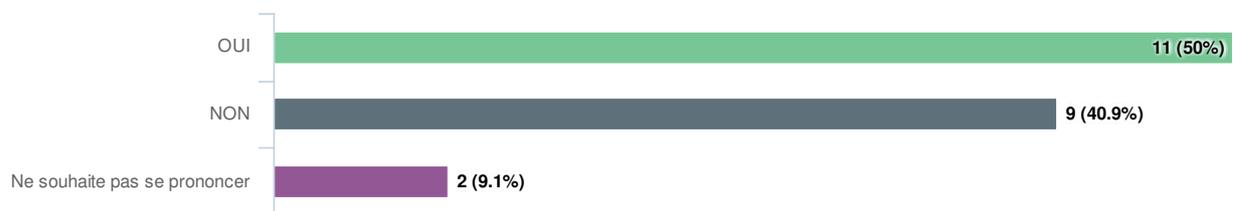
23. Etes-vous satisfait de l'entretien du linge ?

21 réponses (91,3% des répondants)



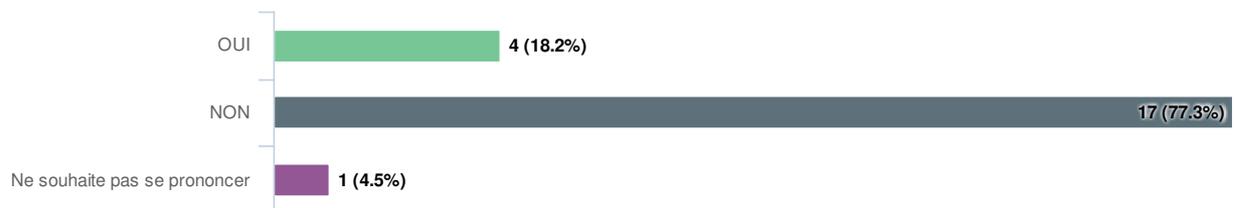
24. Avez-vous constaté le non-retour du linge ?

22 réponses (95,65% des répondants)



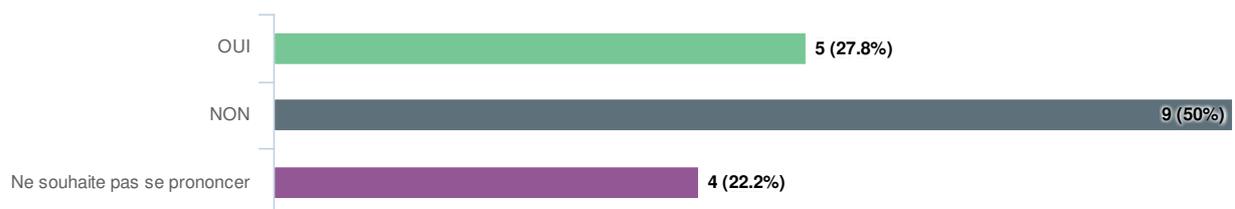
25. Avez-vous constaté du linge abîmé ?

22 réponses (95,65% des répondants)



26. Si vous avez déjà constaté une perte de linge et/ou du linge abîmé, la réponse apportée a-t-elle été satisfaisante ?

18 réponses (78,26% des répondants)



27. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer l'entretien du linge ?

7 réponses (30,43% des répondants)

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 redistribution du linge aux résidents, beaucoup d'erreurs sur du linge pourtant étiqueté

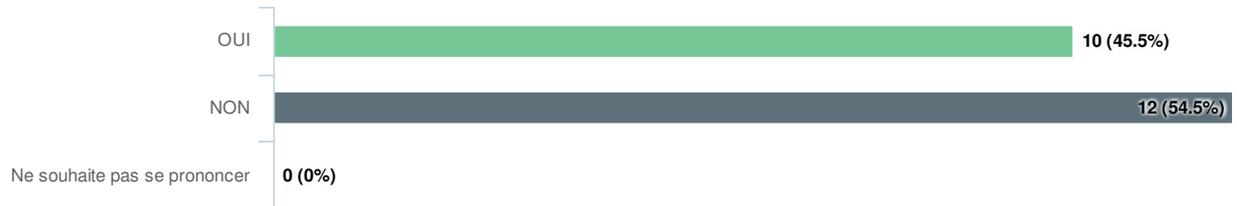
Non retour du linge

les vêtements ont changé de couleurs ou arraché ou rétréci plus que marre de la façon de votre établissement de prendre soin du linge de maman je reprends plus de la moitié du linge alors ca suffit

RÉPARATIONS - SERVICE TECHNIQUE

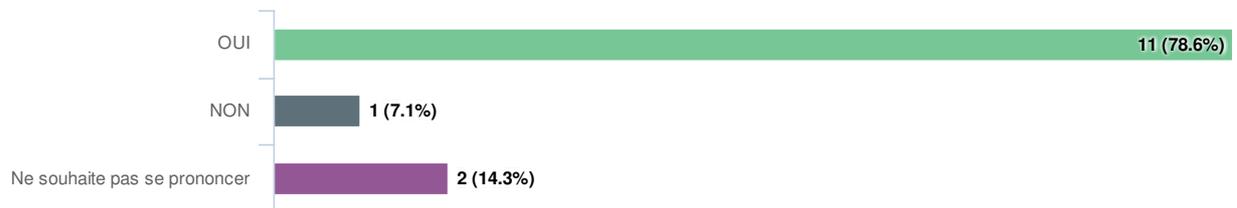
28. Avez-vous sollicité des interventions du service technique ?

22 réponses (95,65% des répondants)



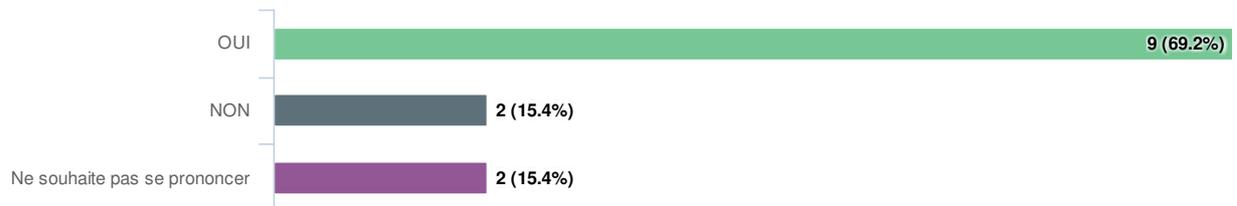
29. Les réparations sont-elles bien réalisées ?

14 réponses (60,87% des répondants)



30. Les réparations sont-elles rapidement réalisées ?

13 réponses (56,52% des répondants)



31. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer les réparations ?

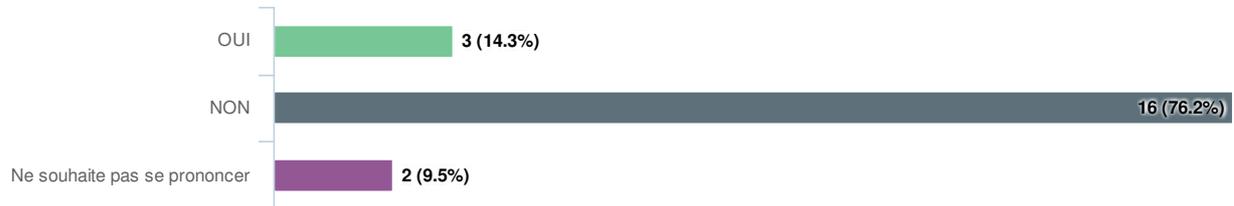
1 réponse (4,35% des répondants)

La prise télévision toujours pas remise à sa place

ANIMATIONS

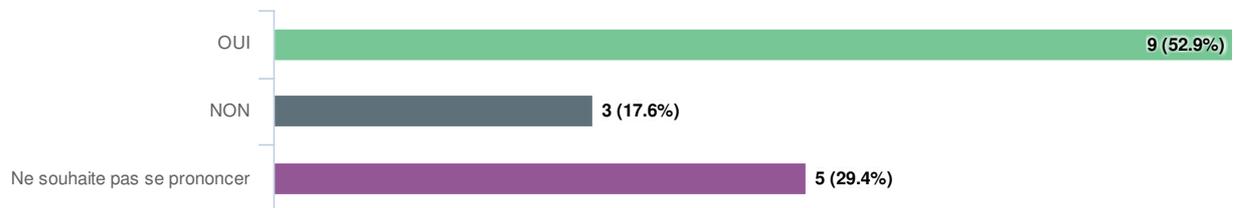
32. Participez-vous aux activités du service animation ?

21 réponses (91,3% des répondants)



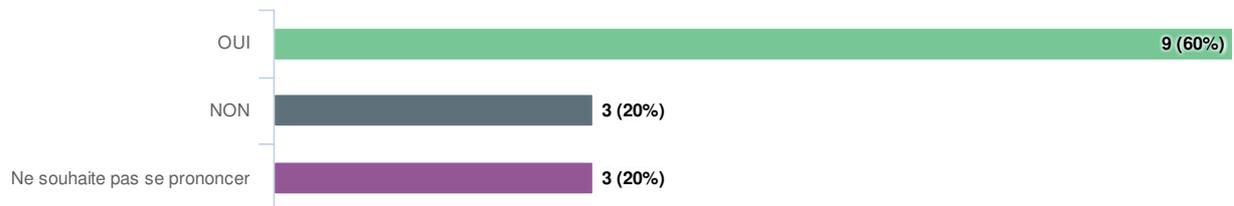
33. Les activités proposées sont-elles satisfaisantes ?

17 réponses (73,91% des répondants)



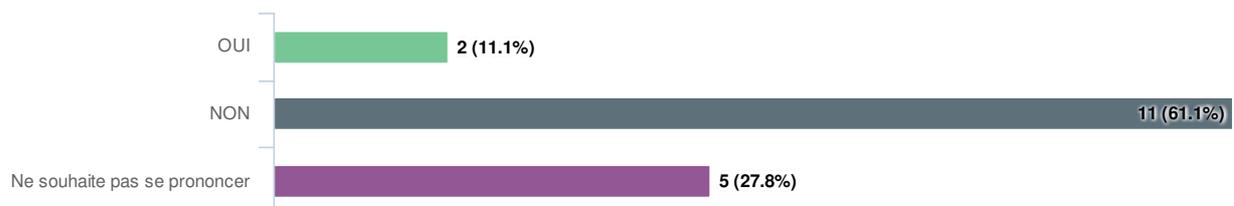
34. Etes-vous satisfait de la diversité des activités ?

15 réponses (65,22% des répondants)



35. Souhaiteriez-vous participer de façon occasionnelle aux animations ?

18 réponses (78,26% des répondants)



36. Avez-vous des remarques et/ou suggestions pour améliorer l'animation ?

8 réponses (34,78% des répondants)

Aux jonquilles, quand on rend visite à notre mère, on ne voit pas d'animations, les résidents sont souvent seuls + ou - somnolent, pas assez de personnel ? ou certains résidents accompagnent les aides-soignantes pour les



soins.

Il manque un véhicule pour les personnes handicapées. il faudrait plus d'accordéon. et plus d'activités dans les étages.

Aime bien les spectacles ou expositions à l'extérieur

Manque d'activités physiques et intellectuelles, peu de sorties, rompre l'isolement

Nous ne savons pas si elle participe

Vu avec Corinne, si besoin

Pour moi les animations : "bigoudis, massages, sortir les résidents dehors " ne sont pas réellement des animations et relèvent du quotidien à apporter aux résidents. Quand aux sorties à l'extérieur, elles ne sont pas pour les personnes en fauteuil roulant, faute de moyen de locomotion et du personnel. GROS PROGRES A FAIRE

Ma mère aime les thés dansant

ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS

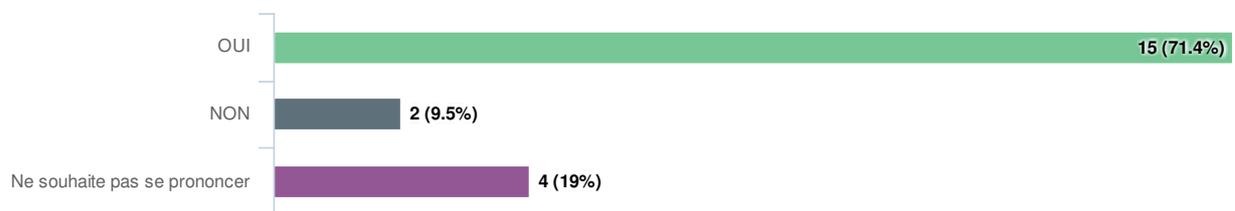
37. Etes-vous satisfait de l'aide apportée dans les actes de vie courantes (levée, toilettes, transfert, ...) ?

20 réponses (86,96% des répondants)



38. Etes-vous satisfait des soins médicaux apportés à votre parent ?

21 réponses (91,3% des répondants)



39. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer l'accompagnement aux soins ?

6 réponses (26,09% des répondants)

Plus de personnel aides-soignantes ne serait que mieux !

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

Parfois les infirmières sont désagréables

Anticiper le renouvellement des médicaments EX : pas normal quel le patient n'ait pas ses cachets un week end

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.

L'EQUIPE

40. Le personnel est-il attentif à vos demandes ?

22 réponses (95,65% des répondants)



41. Le personnel est-il facilement identifiable ?

22 réponses (95,65% des répondants)



42. Le personnel est-il respectueux ?

22 réponses (95,65% des répondants)



43. Le personnel est-il à l'écoute des besoins de votre parent ?

21 réponses (91,3% des répondants)

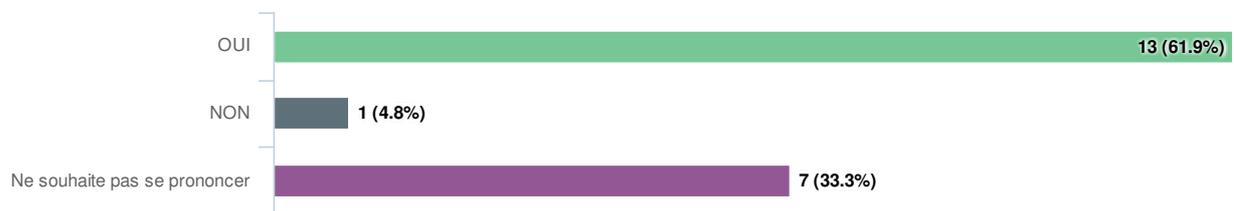


44. Pensez-vous que l'établissement permet à votre parent de recevoir ses proches à sa convenance ?

22 réponses (95,65% des répondants)

**45. L'établissement respecte-t-il la liberté de croyance et la pratique du culte de votre parent ?**

21 réponses (91,3% des répondants)

**46. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer les relations avec l'équipe ?**

2 réponses (8,7% des répondants)

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

La fermeture de l'établissement à 20h30 est juste lorsque l'on travaille, 21h serait judicieux

INFORMATION - COMMUNICATION

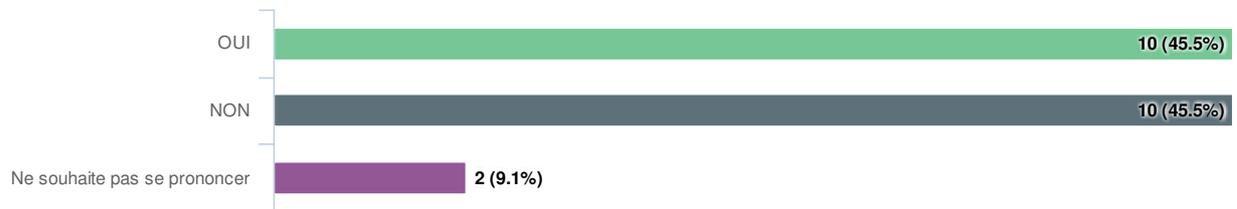
47. Connaissez-vous les moyens mis à votre disposition pour vous exprimer (boîte pour réclamations, Conseil de Vie Sociale, groupes de parole, ...) ?

22 réponses (95,65% des répondants)



48. Connaissez-vous le Conseil de Vie Sociale (ou participez-vous) ?

22 réponses (95,65% des répondants)



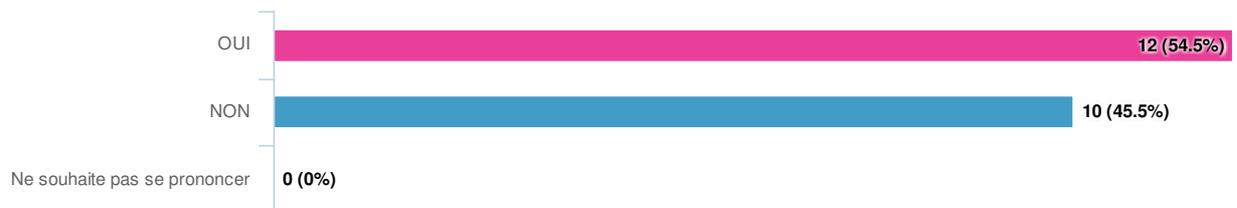
49. Connaissez-vous les représentants des familles au Conseil de Vie Sociale ?

22 réponses (95,65% des répondants)



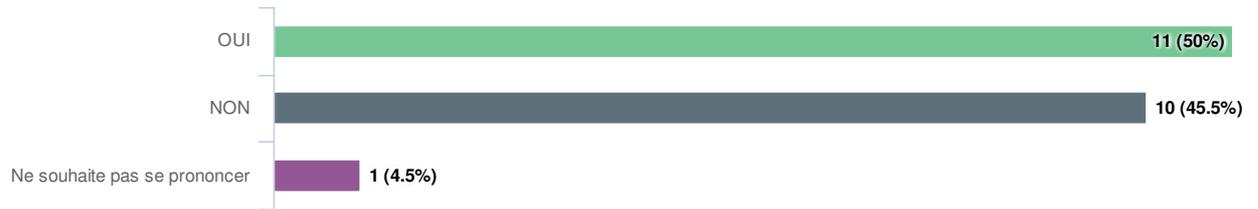
50. Connaissez-vous les personnes qualifiées de l'établissement ?

22 réponses (95,65% des répondants)



51. Connaissez-vous la commission animation ?

22 réponses (95,65% des répondants)



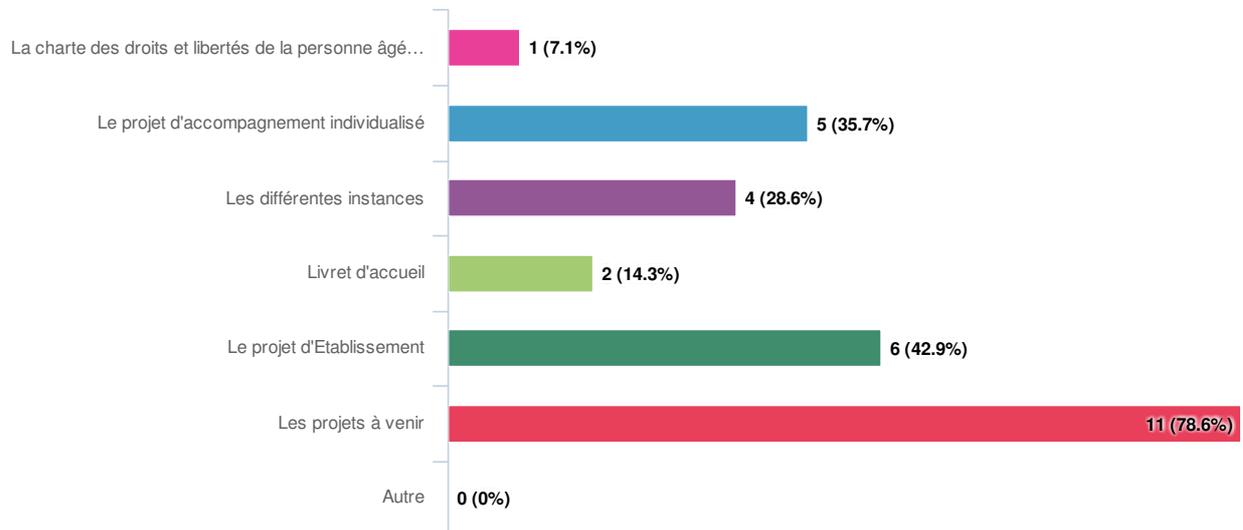
52. Connaissez-vous la commission menu ?

21 réponses (91,3% des répondants)



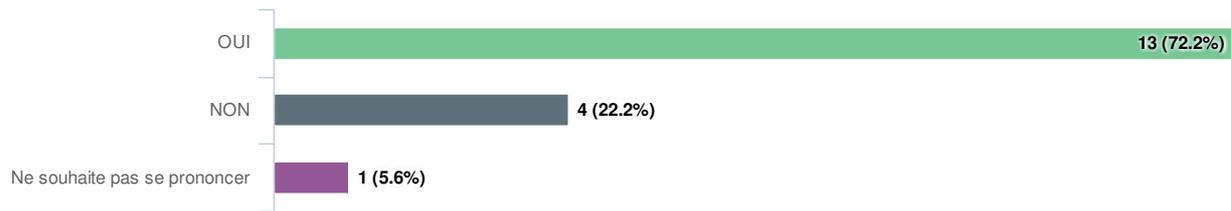
53. Cochez les points sur lesquels vous souhaiteriez bénéficier plus d'informations ?

14 réponses (60,87% des répondants)



54. Lorsque vous avez une demande, savez-vous à qui vous adresser ?

18 réponses (78,26% des répondants)



55. Avez-vous des remarques et/ou des suggestions pour améliorer l'information et la communication ?

9 réponses (39,13% des répondants)

je m'adresse Au personnel aides-soignants et infirmières je n'ai aucun retour médical sur les actes (en interne et en externe).

Mais la plupart du temps, il n'y a pas d'écoute.

ACCROCHER UN TABLEAU AVEC PHOTOS DES DIFFERENTS RESPONSABLES DE L'ETABLISSEMENT ET DES COMMISSIONS

Les soignants, les infirmières

Au personnel médical

Avoir les informations médicales, les résultats d'analyse et voir les ordonnances

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

Au personnel

Je me renseigne à l'accueil

56. Votre fréquence de visite au sein de l'établissement est de :

22 réponses (95,65% des répondants)

