

MAISON DE RETRAITE DU CHEMIN VERT 59132 TRÉLON

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES FAMILLES

FAIT DU 1 AVRIL AU 1 JUIN 2016

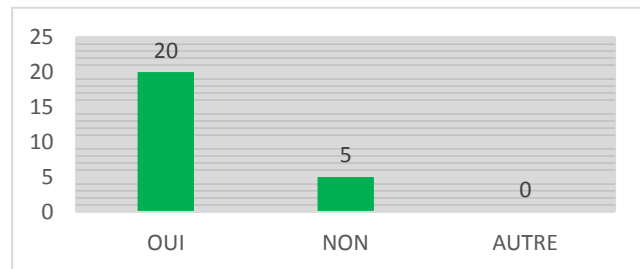
Réponses : 26 familles

juin-16

ACCUEIL :

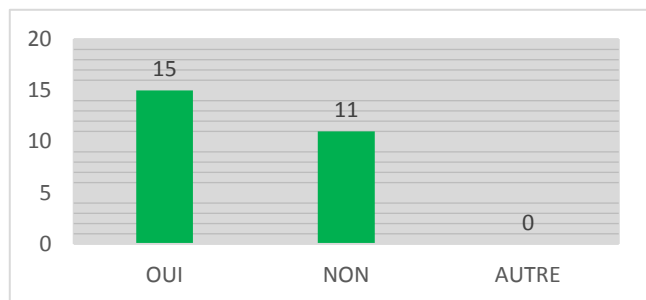
La structure est-elle indiquée sur les panneaux signalétiques ?

OUI	20	80.00
NON	5	20.00
AUTRE	0	0.00
total	25	100.00



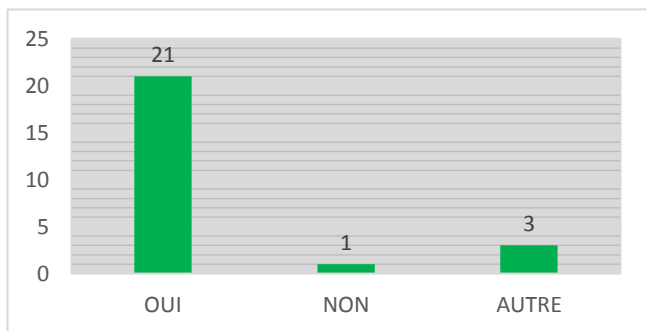
Est-il facile de stationner à proximité de l'établissement ?

OUI	15	57.69
NON	11	42.31
AUTRE	0	0.00
total	26	100.00



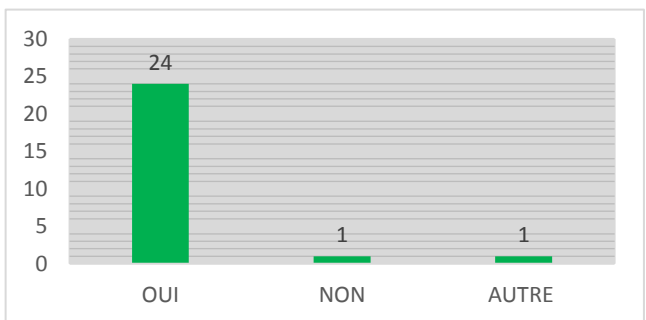
Est-vous satisfait des informations données par le service administratif ?

OUI	21	84.00
NON	1	4.00
AUTRE	3	12.00
total	25	100.00



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

OUI	24	92.31
NON	1	3.85
AUTRE	1	3.85
total	26	100.00



REMARQUE : Faire une permanence le week end et jours terres. Pas de panneaux aux entrées du village.

Parking à améliorer pour les visiteurs en difficulté pour marcher, trop de terrain perdu qui pourrait être exploité.

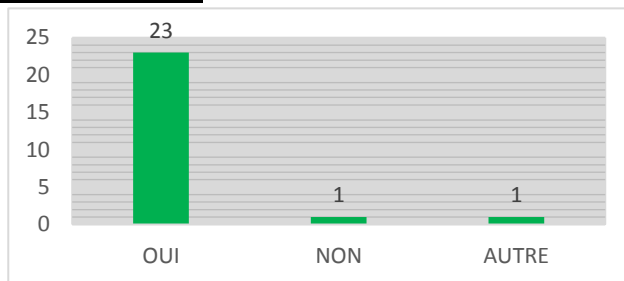
Il y a un manque important de place de stationnement proche de l'établissement.

CADRE DE VIE :

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

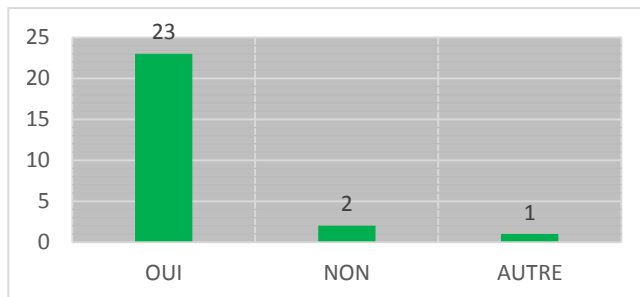
OUI	23	92.00
NON	1	4.00
AUTRE	1	4.00
total	25	100.00

ca dépend du personnel qui travaille



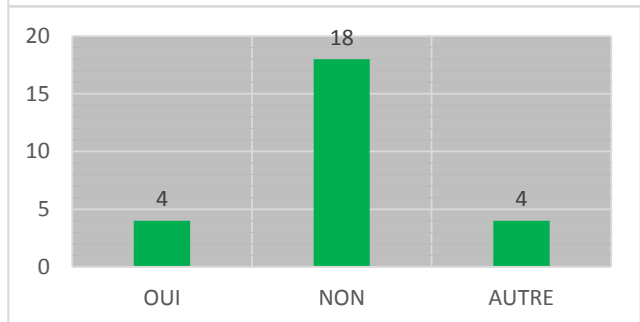
Trouvez-vous que la température de la chambre est satisfaisante ?

OUI	23	88.46
NON	2	7.69
AUTRE	1	3.85
total	26	100.00



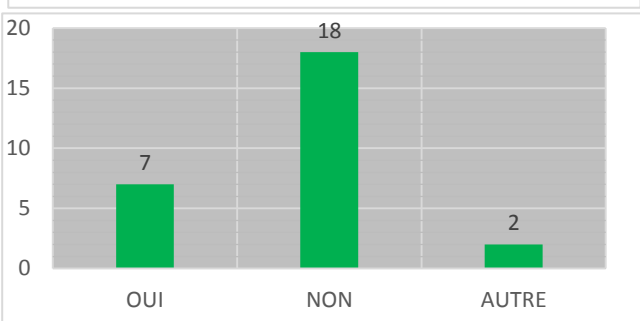
Etes-vous dérangé par le bruit ?

OUI	4	15.38
NON	18	69.23
AUTRE	4	15.38
total	26	100.00



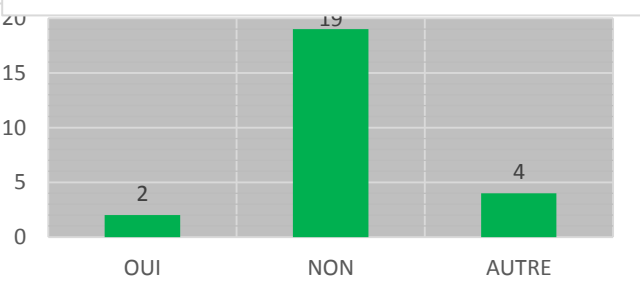
Etes-vous parfois dérangé par les odeurs ?

OUI	7	25.93
NON	18	66.67
AUTRE	2	7.41
total	27	100.00



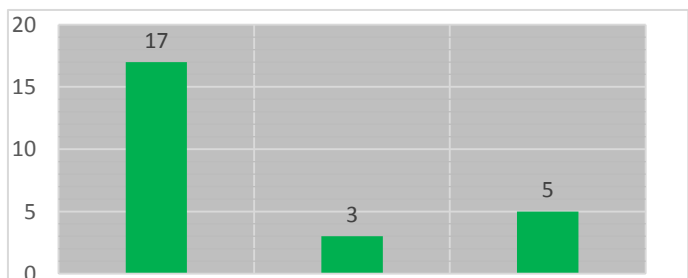
Etes-vous dérangé par la lumière ?

OUI	2	8.00
NON	19	76.00
AUTRE	4	16.00
total	25	100.00



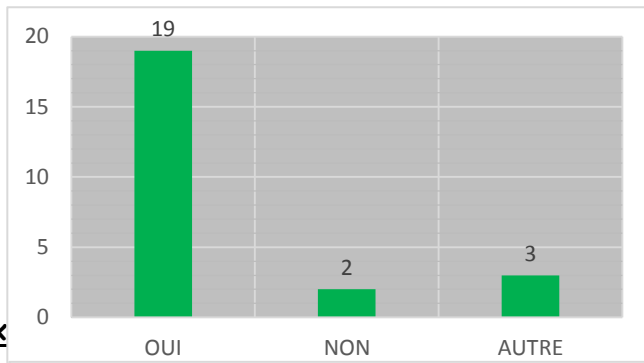
Pensez-vous que votre parent se sent en sécurité dans sa chambre ?

OUI	17	68.00
NON	3	12.00
AUTRE	5	20.00
total	25	100.00



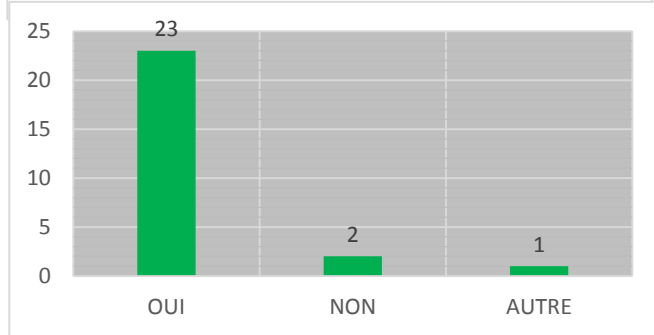
Pensez-vous que votre parent se sent en sécurité dans l'établissement ?

OUI	19	79.17
NON	2	8.33
AUTRE	3	12.50
total	24	100.00



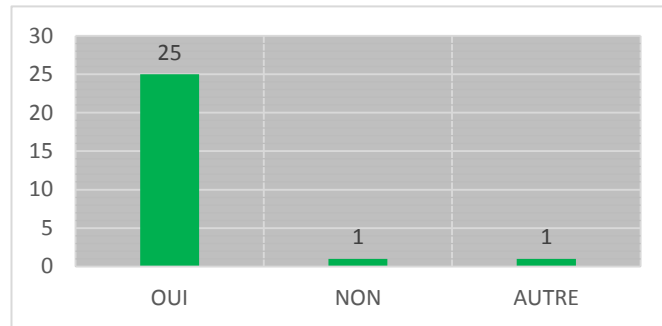
Trouvez-vous satisfaisante la propreté des lieux

OUI	23	88.46
NON	2	7.69
AUTRE	1	3.85
total	26	100.00



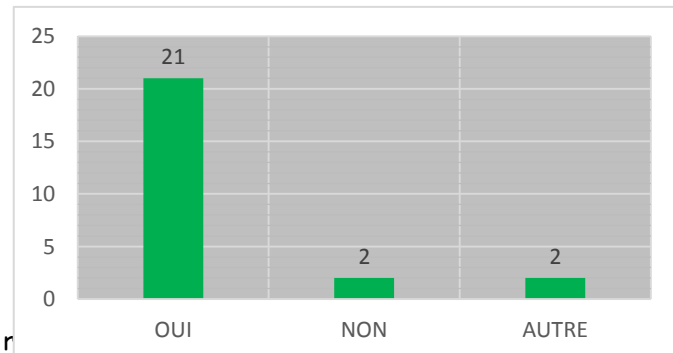
Trouvez-vous satisfaisante la décoration des lieux de vie ?

OUI	25	92.59
NON	1	3.70
AUTRE	1	3.70
total	27	100.00



Trouvez-vous satisfaisante la température des lieux de vie ?

OUI	21	84.00
NON	2	8.00
AUTRE	2	8.00
total	25	100.00



REMARQUE : Faire personnalisé le cadre de vie par les r

pas de décoration dans la salle à manger des résidents les moins autonomes.

Parfois déranger par les autres résidents, parfois déranger par les odeurs en service sécurisé.

Un peu froid dans le réfectoire.

Cuisine thérapeutique est froide, quand nous venons manger avec notre parent nous frissonnons, les rideaux de la salle de vie des jonquilles sont salées, c est notre lieu de vie aussi, nous les accompagnants.

Il serait bien qu'une personne du personnel encadrant reste en permanence avec les résidents en alzheimer trop souvent seule et sans surveillance, meme une stagiaire.

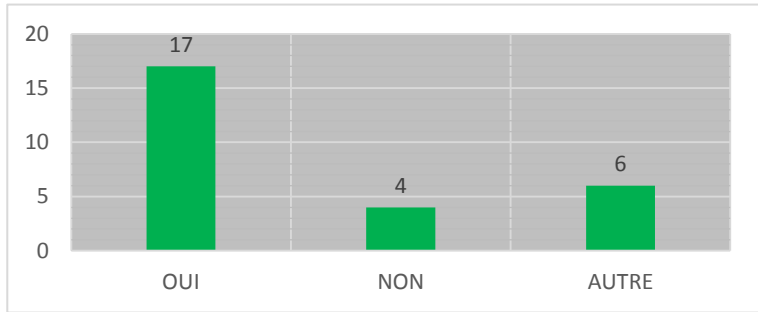
Déranger au salon des primeveres quand les résidents regardent la télévision

RESTAURATION :

Les menus proposés sont-ils satisfaisants ?

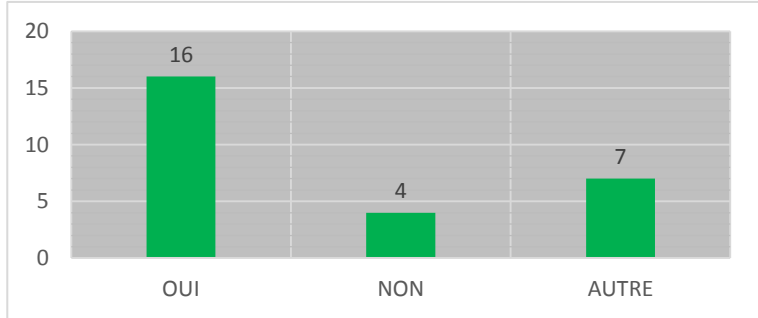
OUI	17	62.96
NON	4	14.81
AUTRE	6	22.22
total	27	100.00

pas toujours



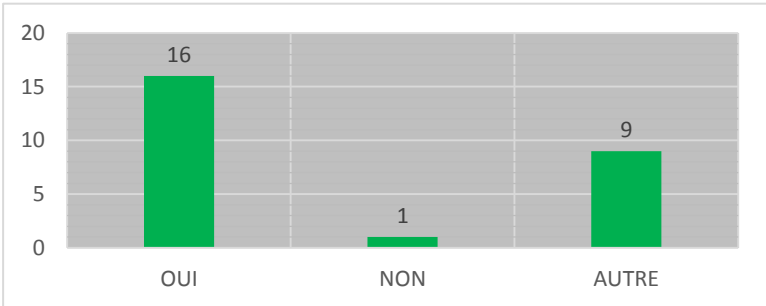
La qualité des plats vous parait-elle satisfaisante ?

OUI	16	59.26
NON	4	14.81
AUTRE	7	25.93
total	27	100.00



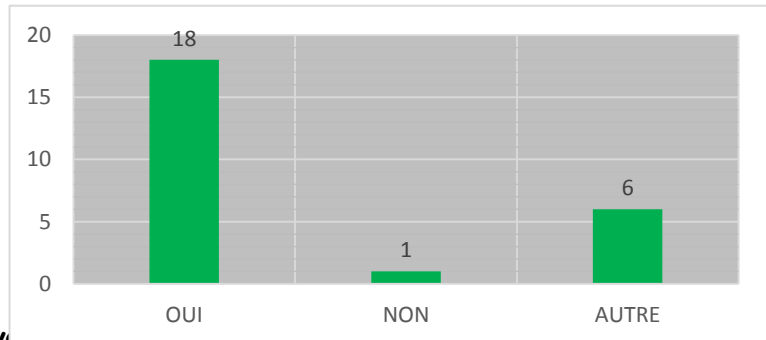
La quantité des plats vous parait-elle satisfaisante ?

OUI	16	61.54
NON	1	3.85
AUTRE	9	34.62
total	26	100.00



Etes-vous satisfait de la possibilité de prendre le repas avec votre parent ?

OUI	18	72.00
NON	1	4.00
AUTRE	6	24.00
total	25	100.00



Les repas proposés sont-ils aux goûts de vos parents ?
si non précisez : les menus proposés sont-ils respectés ??????

les menus ne sont pas toujours appréciés par nos résidents

les viandes sont de temps en temps trop dures

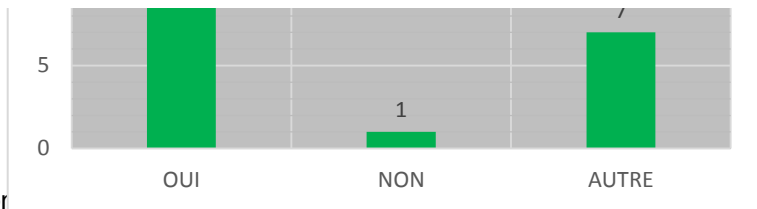
Ma mère en alzheimer ne prend plus de repas en salle à manger, donc je ne sais pas si elle mange les memes menus ou non

les menus ne sont pas toujours adaptés pour les personnes âgées, trop de mélange et de répétitions

OUI	14	63.64
NON	1	4.55



AUTRE	7	31.82
total	22	100.00

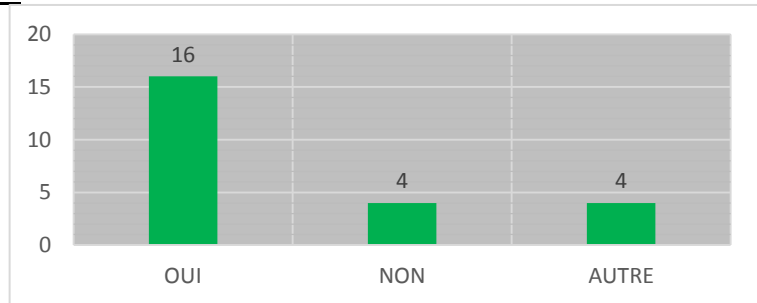


REMARQUE : Pensez que beaucoup de résidents ont

LINGE :

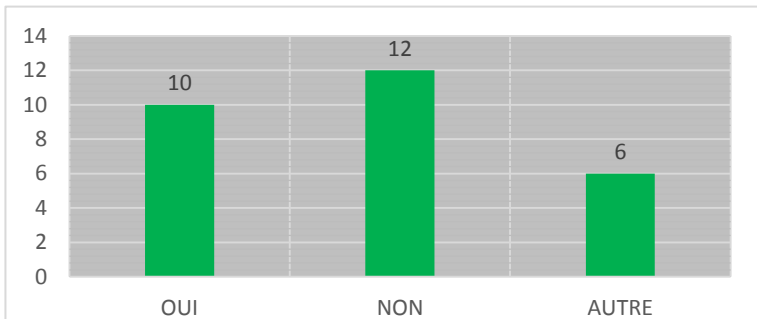
Etes-vous satisfait de l'entretien du linge ?

OUI	16	66.67
NON	4	16.67
AUTRE	4	16.67
total	24	100.00



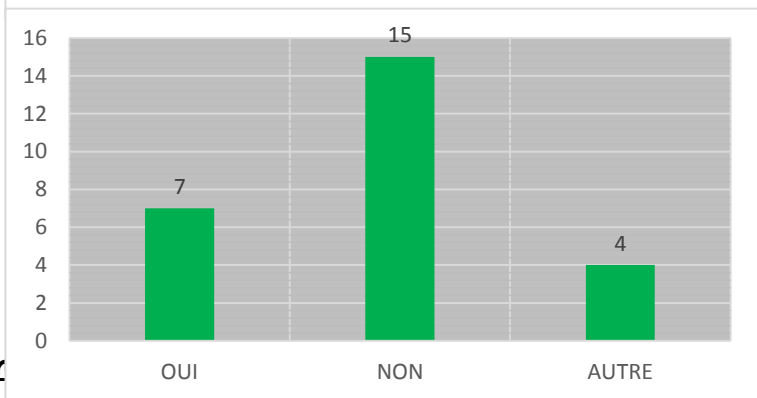
Avez-vous constaté le non-retour du linge ?

OUI	10	35.71
NON	12	42.86
AUTRE	6	21.43
total	28	100.00



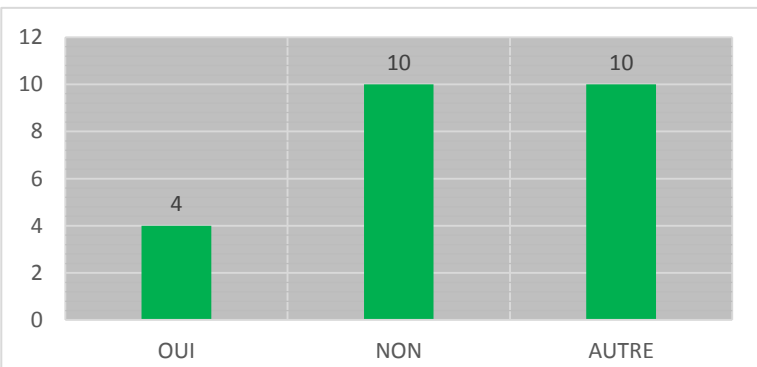
Avez-vous constaté du linge abimé ?

OUI	7	26.92
NON	15	57.69
AUTRE	4	15.38
total	26	100.00



Si vous avez déjà constaté une perte de linge apportée a-t-elle été satisfaisante ?

OUI	4	16.67
NON	10	41.67
AUTRE	10	41.67
total	24	100.00



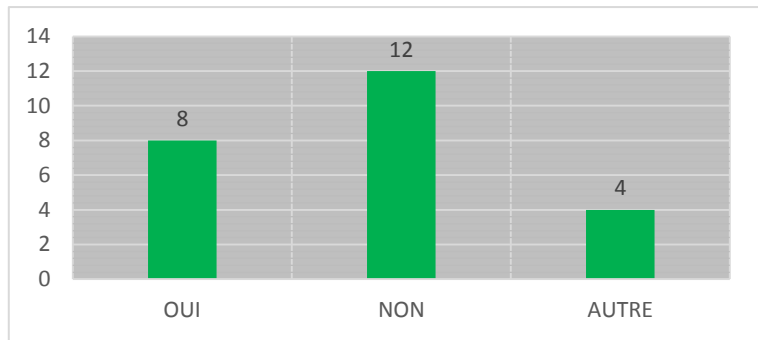
REMARQUE : - Employer du personnel sérieux et les serviettes éponges sont systématiquement endommagées : fils tirés +++, chemise de nuit manche arrachée, remplacement ou réparation de la machine (en cause) ????, - Linge pas toujours bien entretenu. Non retour chaussures. Quelque fois le linge est long à revenir. Nous signaler le linge ou il y a de la couture à faire (bouton ou autre reprise) ou le mettre dans un sac dans la chambre (facilement identifiable pour les jonquilles) peut-etre serait-il possible de mettre un panier à linge dans la salle de bain.

le linge ne revient pas toujours , il manque des slips, des maillots de corps, des pantalons, linge déteint, pas repassé, lavé à la t° trop élevée

REPARATION-SERVICE TECHNIQUE :

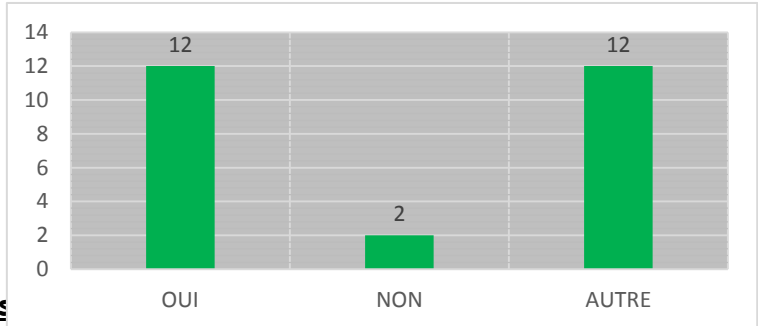
Avez-vous sollicité des interventions du service technique ?

OUI	8	33.33
NON	12	50.00
AUTRE	4	16.67
total	24	100.00



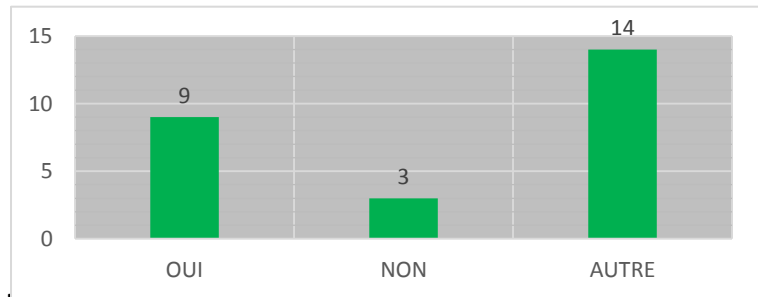
Les réparations sont-elles bien réalisées ?

OUI	12	46.15
NON	2	7.69
AUTRE	12	46.15
total	26	100.00



Les réparations sont-elles rapidement réalisées ?

OUI	9	34.62
NON	3	11.54
AUTRE	14	53.85
total	26	100.00

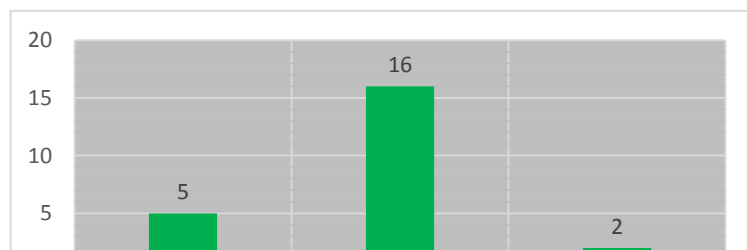


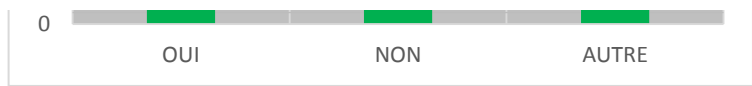
REMARQUE : les balcons et leurs vitrages sont très sales et encrassés, ils n'ont jamais été entretenus depuis l'ouverture de l'établissement. le contrôle des alarmes autour du cou des résidents qui tombent la nuit la télévision beug toujours vers 16h

ANIMATIONS :

Participez-vous aux activités du service animation ?

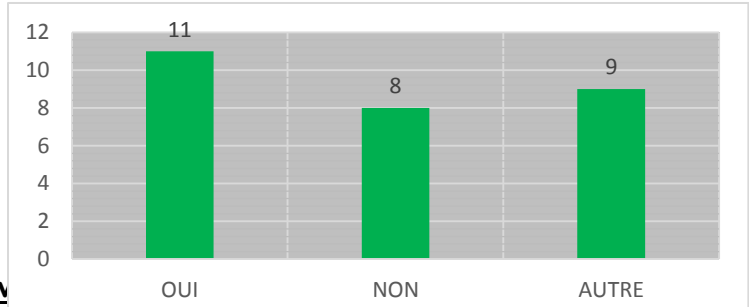
OUI	5	21.74
NON	16	69.57
AUTRE	2	8.70
total	23	100.00





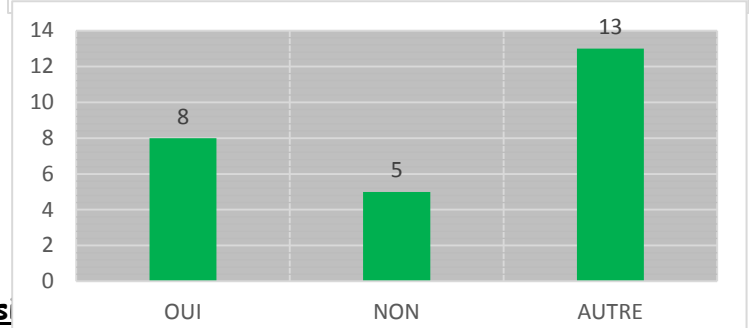
Les activités proposées sont-elles satisfaisantes ?

OUI	11	39.29
NON	8	28.57
AUTRE	9	32.14
total	28	100.00



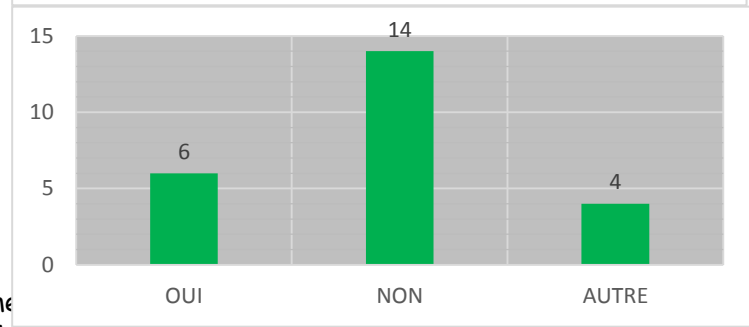
Etes-vous satisfait de la diversité des activ

OUI	8	30.77
NON	5	19.23
AUTRE	13	50.00
total	26	100.00



Souhaiteriez-vous participer de facon occas

OUI	6	25.00
NON	14	58.33
AUTRE	4	16.67
total	24	100.00



REMARQUE : Faire de vrais animations en alzheimer

favoriser davantage les sorties dans le parc de l'établissement a la bonne saison.

En alzheimer il n'y a rien en animation.

Restant du coté de douai, je ne peux pas participer aux animations,

je pense que le personnel participae très bien aux animations.

trop de vieux films au cinéma ou infantilisants.

Il faut améliorer les activités en Alzheimer, si les personnes ne vont pas en accueil de jour,

il n'y a rien car les 2 aides soignantes

ne peuvent pas tout faire, par contre le yoga c'est super, nous avons été informé

par les AS et non par l'établissement, dommage.

On ne connaît pas les activités étant donné que notre parent est dans la grande salle de vie en alzheimer,

et vu sa maladie je crois que rien ne l'intéresse.

toujours possible de mieux faire en animation

en alzheimer à part le coloriage, il n'y a pas d'autres activités, je conçois que vu la maladie,

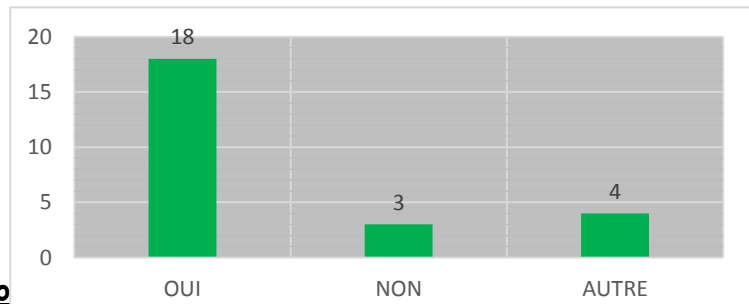
il est difficile de proposer autre chose

promenades l'été dans le parc si possible tous les jours

ACCOMPAGNEMENT AUX SOINS :

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

OUI	18	72.00
NON	3	12.00
AUTRE	4	16.00
total	25	100.00

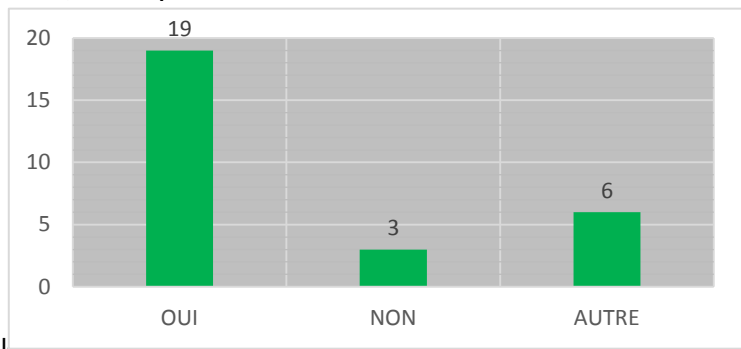


Etes-vous satisfait des soins médicaux appo

si non précisez : pas toujours bien rasé, ma maman aimerait voir son medecin toutes les 2 semaines.
pas toujours satisfait

les repas sont trop rapide, la digestion se fait mal, ainsi que les maux d'estomac

OUI	19	67.86
NON	3	10.71
AUTRE	6	21.43
total	28	100.00



REMARQUE : Informer systématiquement les familles en cas de soin ou de maladie.

au moment des soins et des changes, les résidents sont seuls (alzheimer) sans surveillance, donc chutes, 1 personne en plus serait utile.

bus dentaire, absence de soins, d'information, organisation très nébuleuse.

Avoir un médecin en permanence dans l'établissement, car les résidents ont le temps de mourir avant que le samu n'arrive.

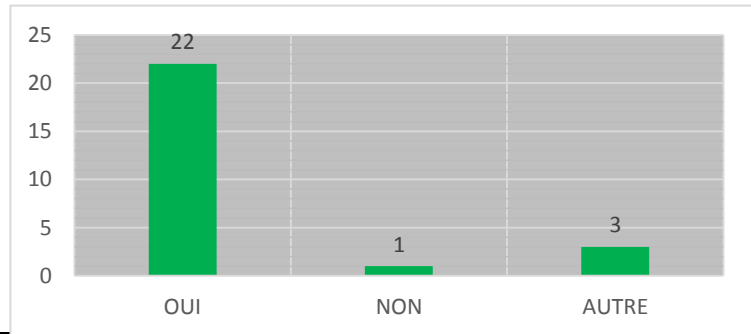
L'équipe est géniale, il manque un médecin référent au sein de l'établissement, lors des nouveaux arrivants en alzheimer,

il serait nécessaire de renforcer l'équipe soignante, le groupe est toujours perturbé et le personnel est parfois tendu.

L'EQUIPE :

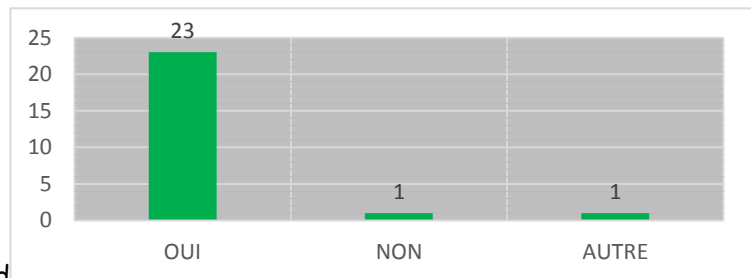
Le personnel est-il attentif à vos demandes ?

OUI	22	84.62
NON	1	3.85
AUTRE	3	11.54
total	26	100.00



Le personnel est-il facilement identifiable

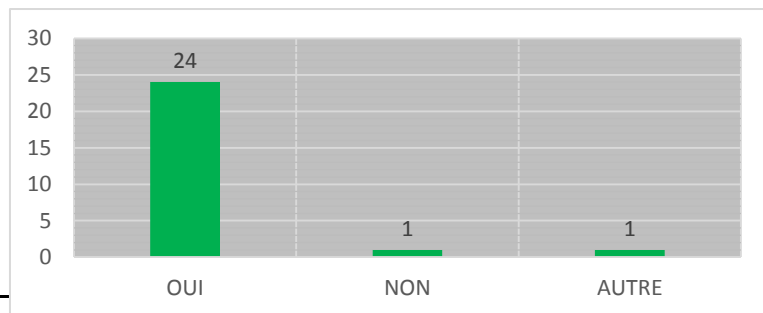
OUI	23	92.00
NON	1	4.00
AUTRE	1	4.00
total	25	100.00



REMARQUE : je vois beaucoup de changement de personnel à chaque semaine

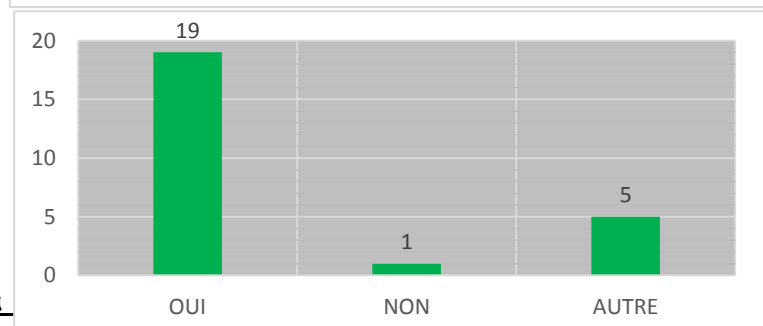
Le personnel est-il respectueux ?

OUI	24	92.31
NON	1	3.85
AUTRE	1	3.85
total	26	100.00



Le personnel est-il à l'écoute des besoins

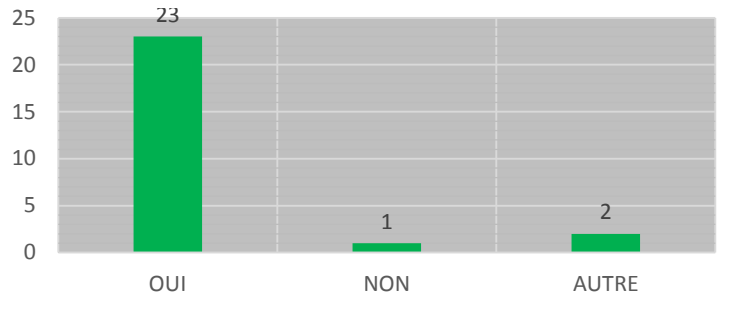
OUI	19	76.00
NON	1	4.00
AUTRE	5	20.00
total	25	100.00



Pensez-vous que l'établissement permet à

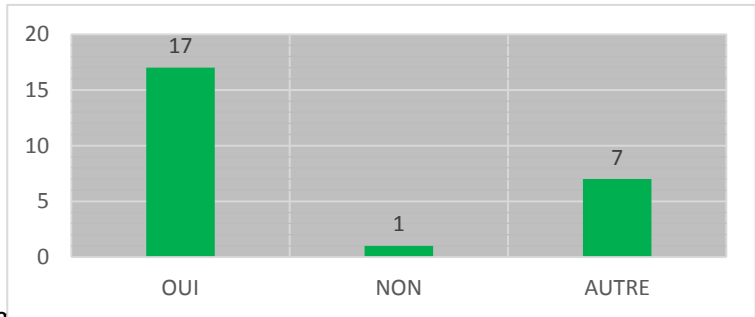
e ?

OUI	23	88.46
NON	1	3.85
AUTRE	2	7.69
total	26	100.00



L'établissement restect-t-il la liberté de

OUI	17	68.00
NON	1	4.00
AUTRE	7	28.00
total	25	100.00



REMARQUE : Mettre du personnel responsable et motivé. Personnels très attentifs et très serviables.

Une équipe plus stable ouvre la porte à une meilleure relation de part et d'autre.

Parfois il manque du personnel pour gérer au bien de tous les résidents (levée, toilettes, repas.....)

L'équipe soignante aux jonquilles est soudée, bravo.

le personnel n'est pas toujours réactif

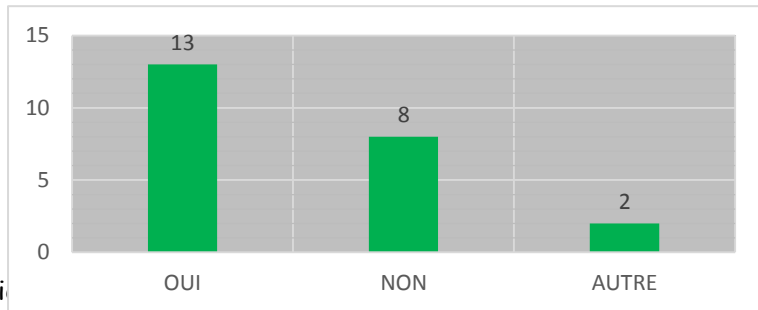
Personnel remarquable aux primevères, évitez de changer de personnel, car les personnes âgées ont l'habitude aux memes personnes

INFORMATION - COMMUNICATION :

Connaissez-vous les moyens votre disposition pour vous exprimer (cahier de reclamation, cvs.....)?

Ne sert à rien

OUI	13	56.52
NON	8	34.78
AUTRE	2	8.70
total	23	100.00



REMARQUE : il y a quelque mois c'était un cahier

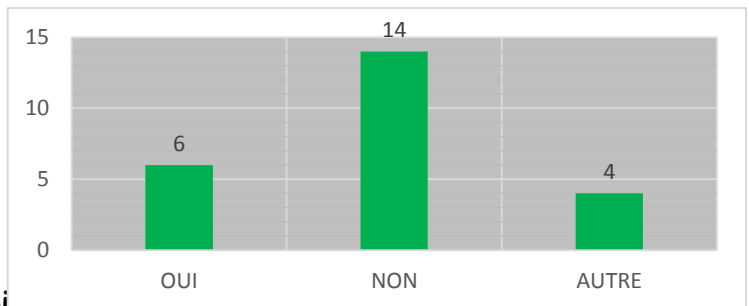
par contre avait-elle été lue ?

Prendre un engagement de lecture et de réponse serait bien à l'avenir.

il serait peut être utile de mettre un panneau d'affichage bien visible avec les noms des personnes intervenant dans les commissions

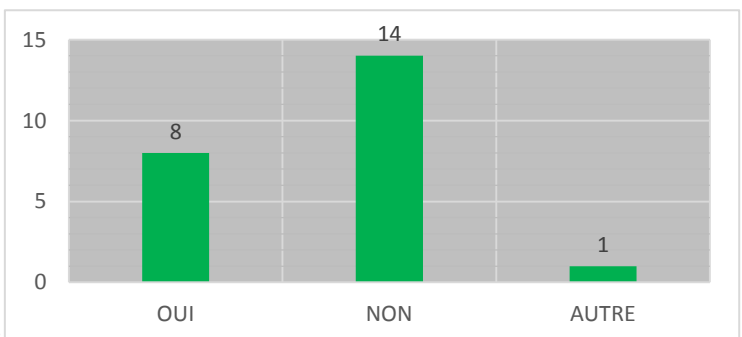
Connaissez-vous le Conseil de vie sociale CVS (ou participez-vous) ?

OUI	6	25.00
NON	14	58.33
AUTRE	4	16.67
total	24	100.00



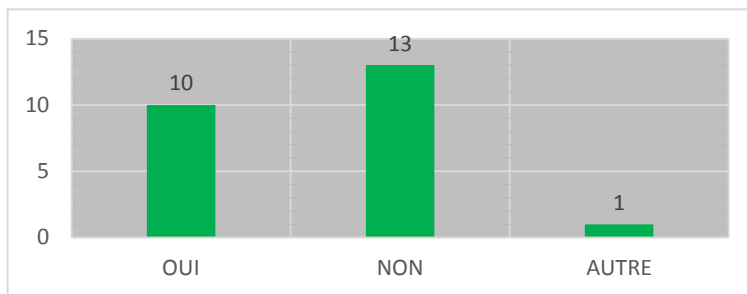
Connaissez-vous les représentants des fami

OUI	8	34.78
NON	14	60.87
AUTRE	1	4.35
total	23	100.00



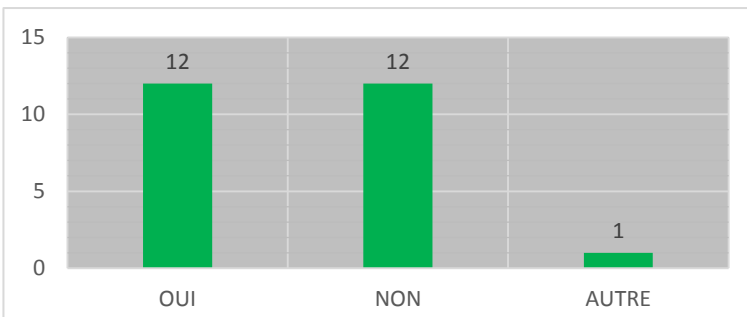
Connaissez-vous les personnes qualifiées de

OUI	10	41.67
NON	13	54.17
AUTRE	1	4.17
total	24	100.00



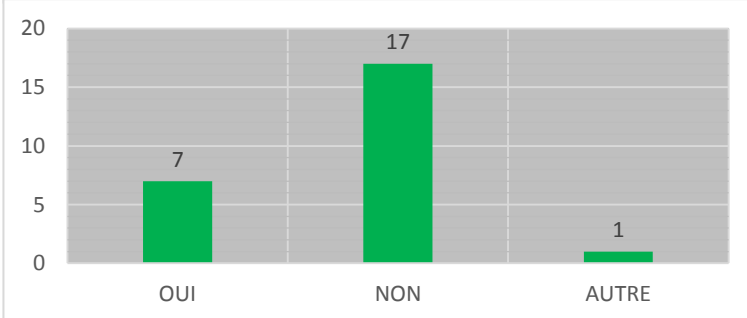
Connaissez-vous la commission des animations ?

OUI	12	48.00
NON	12	48.00
AUTRE	1	4.00
total	25	100.00



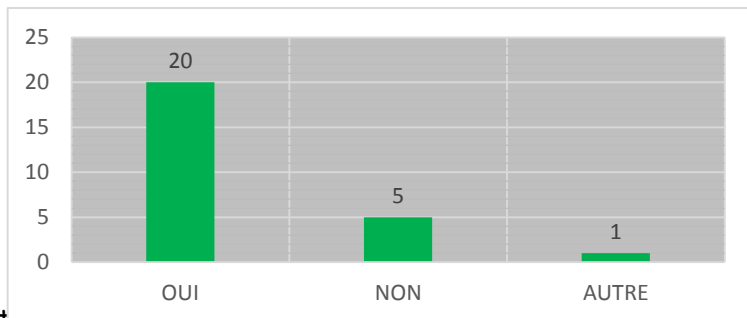
Connaissez-vous la commission des menus?

OUI	7	28.00
NON	17	68.00
AUTRE	1	4.00
total	25	100.00



lorsque vous avez une demande, savez-vous à qui vous adresser ?

OUI	20	76.92
NON	5	19.23
AUTRE	1	3.85
total	26	100.00



SI OUI PRECISEZ : Pas de résultat de suivi de toute façon. On ne peut pas répondre à qui s'adresser.

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

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	1
Le projet d'accompagnement individualisé	3
Les différentes instances	2
Livret d'accueil	2
Le projet d'établissement	8
Les projets à venir	10

SI AUTRE PRECISEZ :

REMARQUE : Organiser des réunions en dehors du temps de travail afin que la famille puisse y participer, Merci d'avance.

Je tiens à féliciter tout le personnel administratif, soignant, médecins qui prodiguent tous les soins et accompagnement pour les résidents.

Avoir des outils au sein de l'établissement pour émettre des réclamations, ou exprimer des demandes c'est bien, mais qu'en fait on ?

quand il n'y a pas de réponse apportée ou de changement ?

Il est dommage que nous ne connaissions pas le directeur, ce questionnaire est élaboré dans le cadre d'un groupement, quels sont les

8 EHPAD du hainaut ? Aurons nous les résultats et l'aboutissement de cette enquête ?? Merci d'être informé.

Il n'y a pas l'utilité de nous faire payer 5€ la télévision en alzheimer, personne ne regarde, par contre une musique de fond serait bien, les résidents auraient peut être l'air moins triste

je trouve que les parcs ne sont pas adaptés aux résidents, il y aurait mieux fallu un parc plat sans escaliers ni pentes il devrait y avoir une surveillance dans la salle durant la toilette, car constaté que les autres étaient seuls et que certains se frappaient,

ou se bousculaient, quand le personnel soignant était occupé pour les mises en pygama, les changes, la toilette (manque personnel)

Je suis allée plusieurs fois voir le directeur, mais il n'est jamais à l'écoute, Mme JOUNIAUX oui

VOTRE FREQUENCE DE VISITE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT EST DE :

1 FOIS PAR SEMAINE :	12	tous les jours	6
UNE FOIS PAR MOIS :	5	plusieurs fois/ semaine	3
UNE FOIS PAR TRIMESTRE :		jamais	1
UNE FOIS PAR AN :		souvent	1

