



# Enquête auprès des familles 2024

## EHPAD La Mesnie

### 48 réponses

**Filtres**

Vous visualisez les réponses

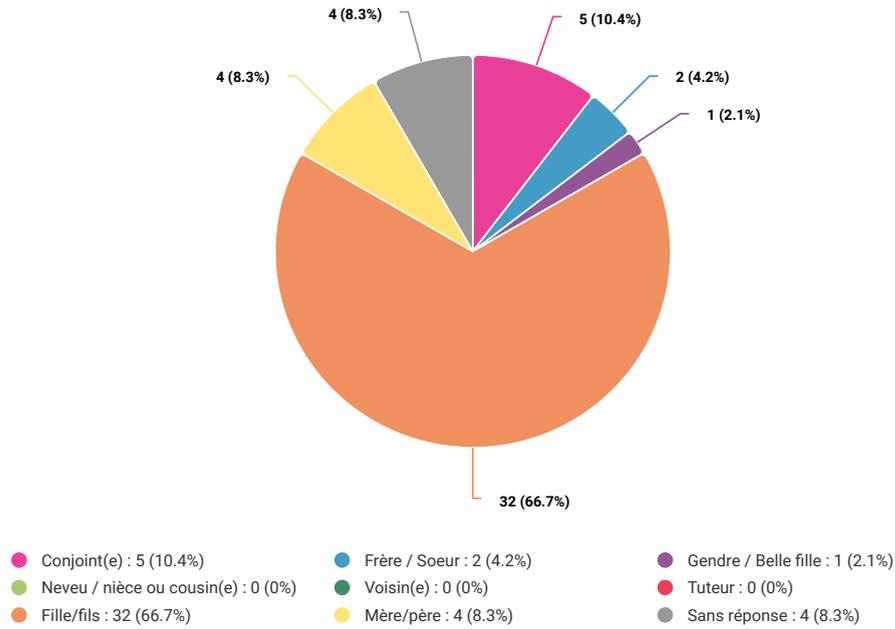
- qui concernent la période du **25/10/2021 au 05/02/2025**

48 réponses

## Quelques informations vous concernant

## 1. Quel est votre lien avec le résident ?

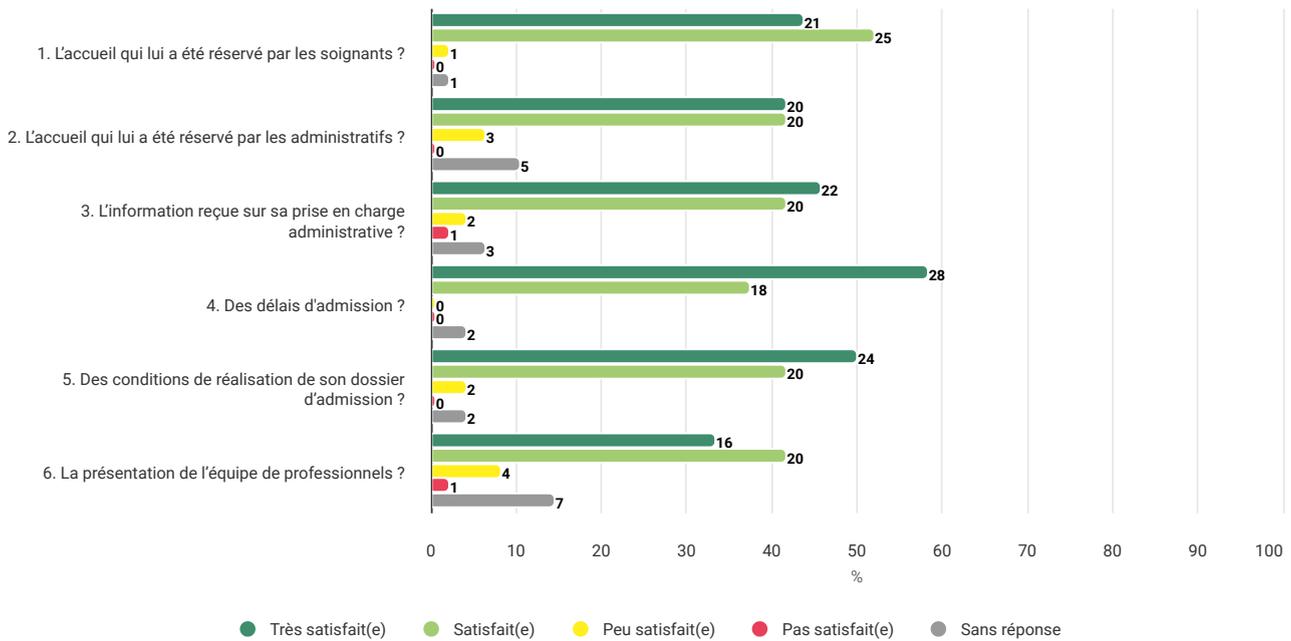
44 réponses (91.67% des répondants)



## Accueil, admission, information

**2. Que pensez-vous de :**

47 réponses (97.92% des répondants)



## Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	L'accueil qui lui a été réservé par les soignants ?	21 (43.8%)	25 (52.1%)	1 (2.1%)	0 (0%)	1 (2.1%)
2	L'accueil qui lui a été réservé par les administratifs ?	20 (41.7%)	20 (41.7%)	3 (6.3%)	0 (0%)	5 (10.4%)
3	L'information reçue sur sa prise en charge administrative ?	22 (45.8%)	20 (41.7%)	2 (4.2%)	1 (2.1%)	3 (6.3%)
4	Des délais d'admission ?	28 (58.3%)	18 (37.5%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4.2%)
5	Des conditions de réalisation de son dossier d'admission ?	24 (50%)	20 (41.7%)	2 (4.2%)	0 (0%)	2 (4.2%)
6	La présentation de l'équipe de professionnels ?	16 (33.3%)	20 (41.7%)	4 (8.3%)	1 (2.1%)	7 (14.6%)
Répartition des réponses		131 (45.5% des réponses)	123 (42.7% des réponses)	12 (4.2% des réponses)	2 (0.7% des réponses)	20 (6.9% des réponses)

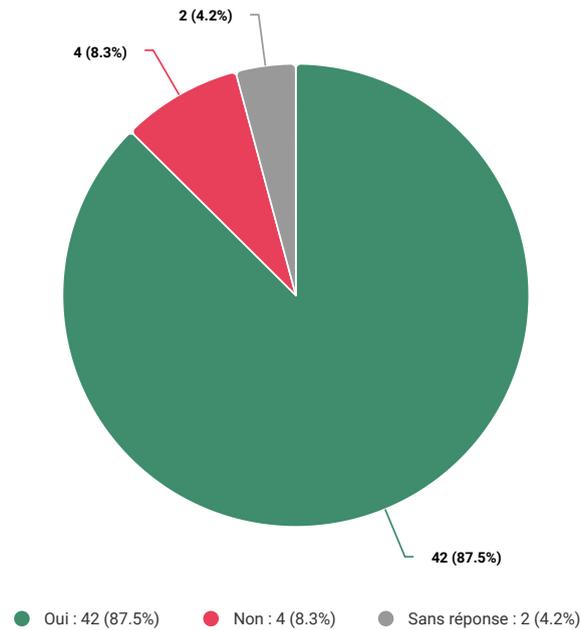
## Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Pas eu de livret d'accueil à l'arrivée.
- Pas de présentation de l'équipe, reçu simplement par le psychologue.
- Ma mère réside dans l'établissement depuis 2010 (10 ans passés)
- Ma mère étant sous tutelle, c'est elle qui s'est occupée principalement des démarches.
- Admission rapide et bien organisée.
- Un bonjour souriant du personnel d'accueil serait le bienvenu. Pas toujours au rendez-vous.
- Mon père a été très bien reçu et lui ont fait un très bon accueil.
- Je n'ai aucun reproche envers le personnel, ils sont compétents.
- Pas de présentation de l'équipe à son entrée.

- Très bonne prise en charge de ma maman.

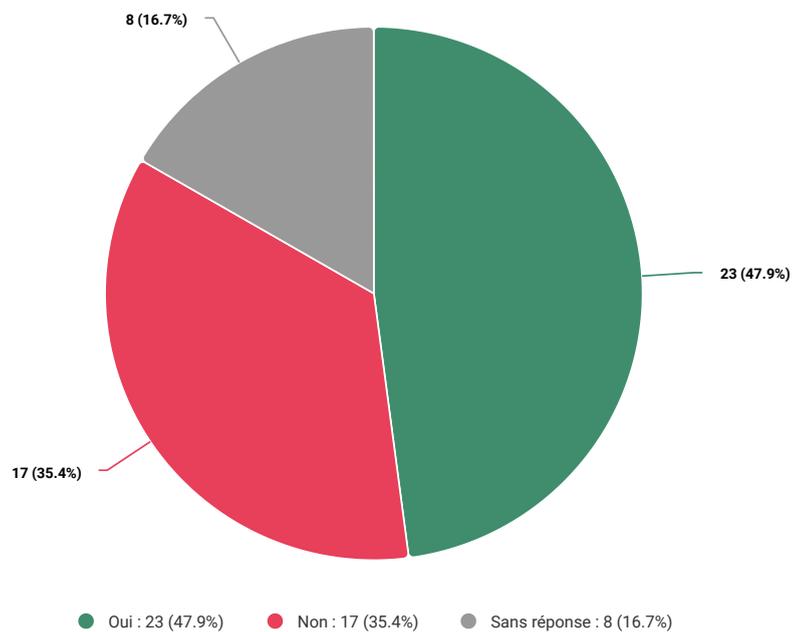
### 3. Vous a-t-on remis l'ensemble des documents de l'établissement à savoir le livret d'accueil, le contrat de séjour et le règlement intérieur ?

46 réponses (95.83% des répondants)



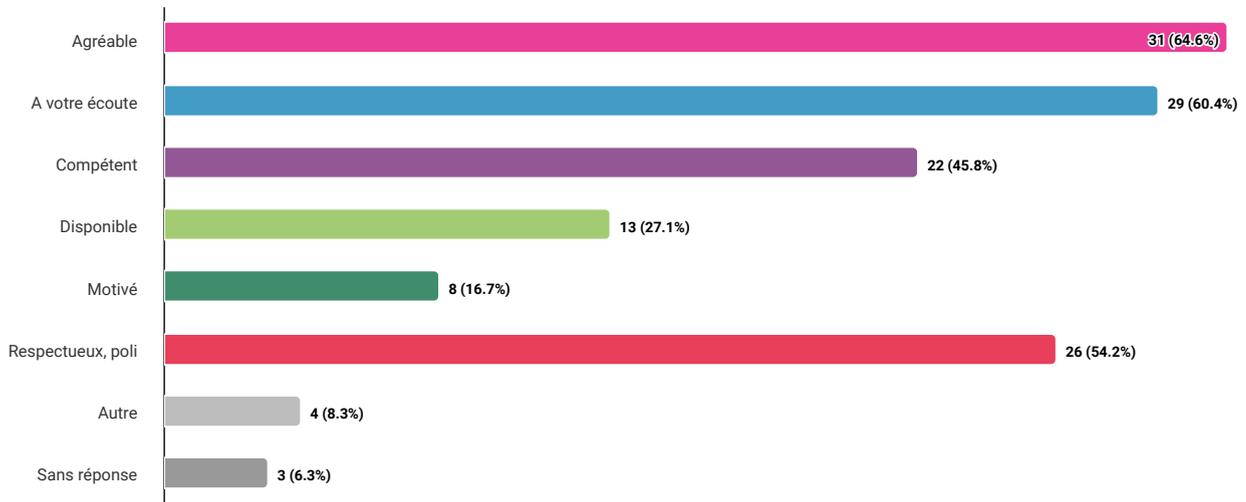
### 4. Connaissez-vous les différentes réunions (commission de vie sociale, assemblée générale, etc.) auxquelles vous pouvez participer ?

40 réponses (83.33% des répondants)



### 5. Comment percevez-vous le personnel ?

45 réponses (93.75% des répondants)



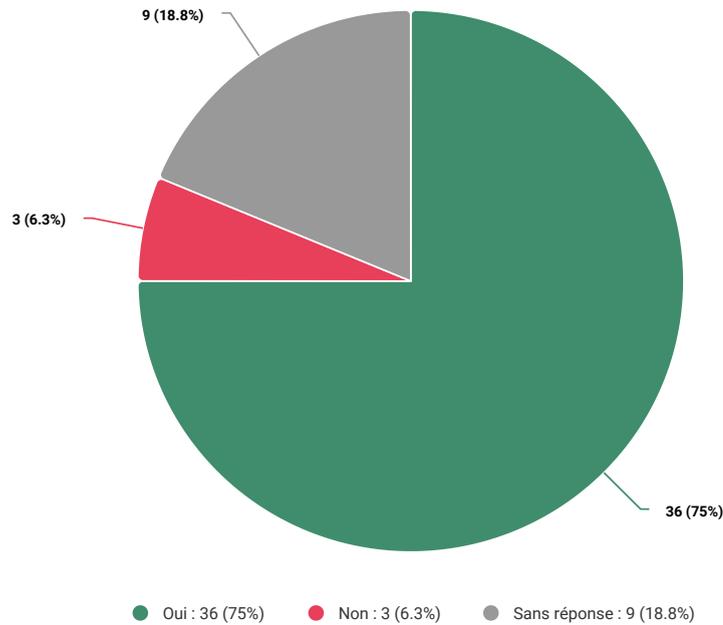
Autres :

- Soignants IDE super! Proximité: manque d'empathie.
- 1/3 seulement ont toutes ces qualités.
- Certaines très compétentes mais d'autres.....malheureusement...
- Très variable selon les personnes.

## La vie à l'EHPAD

**6. Trouvez-vous que le cadre de la salle à manger est agréable ?**

39 réponses (81.25% des répondants)

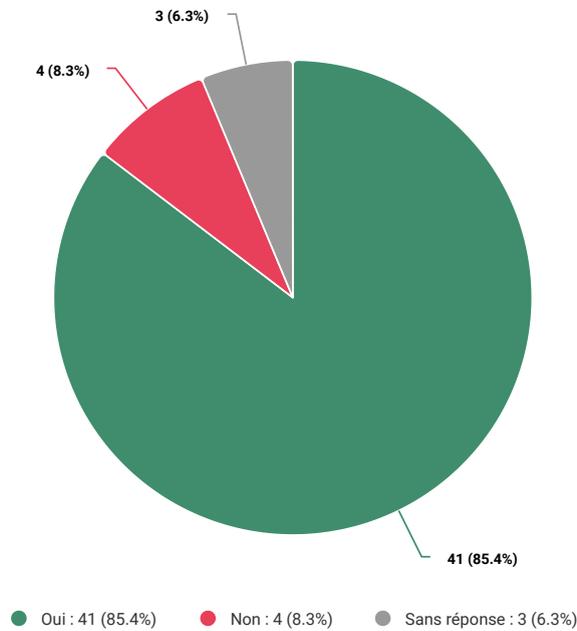
**7. Si non, pourquoi ?**

5 réponses (10.42% des répondants)

- Grande salle sans attrait.
- Un peu austère.
- Je n'y suis jamais allé.
- Salle à manger un peu triste.
- Pas assez chaleureuse, le cadre est froid.

**8. Trouvez-vous que l'environnement extérieur est agréable et bien aménagé ?**

45 réponses (93.75% des répondants)

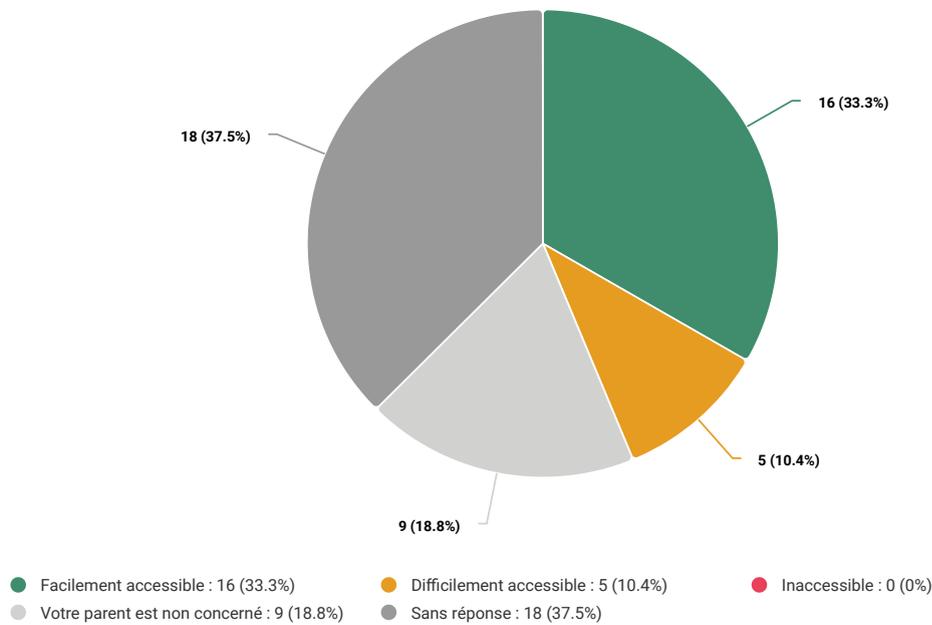
**9. Si non, précisez vos critiques et suggestions :**

9 réponses (18.75% des répondants)

- Bancs sous les arbres salis par les crottes d'oiseaux, pas nettoyés.
- Bancs sales et manque de fleurissement.
- Jardin pas assez entretenu et mobilier vétuste.
- Peu entretenu, (parcours gym, bacs fleurs...)
- Meilleur entretien (taille des arbres)
- Suggestion: le ou les bancs donnant sur la rue pourraient plutôt être tournés vers la rue...que de regarder vers l'EHPAD, afin de profiter de la vision des gens qui passent, etc....
- L'accès extérieur par les chambres pourrait être amélioré (balcons petits et marches trop hautes)
- Manque de bancs.
- C'est agréable mais il y a peu d'aménagements pour les résidents.

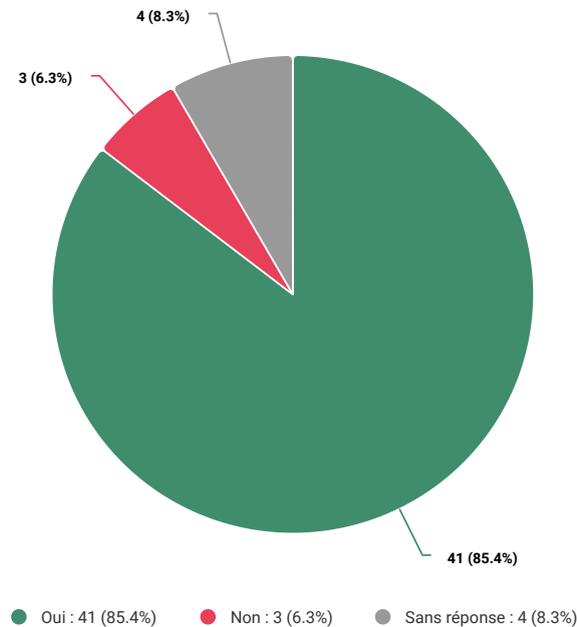
**10. Pour les résidents en fauteuil roulant, l'environnement extérieur est :**

30 réponses (62.5% des répondants)



### 11. Les espaces collectifs (couloirs - salons) sont-ils propres et agréables à vivre ?

44 réponses (91.67% des répondants)



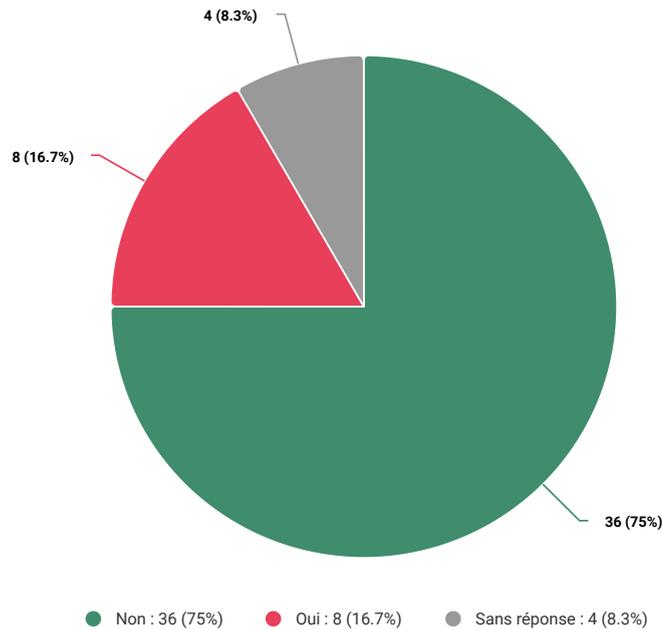
### 12. Si non, pourquoi ?

5 réponses (10.42% des répondants)

- Espaces spacieux, mais attention des taches(café)peuvent rester la journée dans les couloirs ou escaliers + revêtements escaliers dégradés.
- Les couloirs sont sales.
- Besoin d'un rafraichissement dans certaines pièces.
- Tapis d'entrée gênant pour les déambulateurs.
- Difficile d'ouvrir les portes vers l'extérieur et de pousser un fauteuil en même temps! Volets dans les chambres impossible à manœuvrer pour certains résidents (manivelle))

**13. Lors de vos visites, êtes-vous dérangé(e) par les mauvaises odeurs ?**

44 réponses (91.67% des répondants)

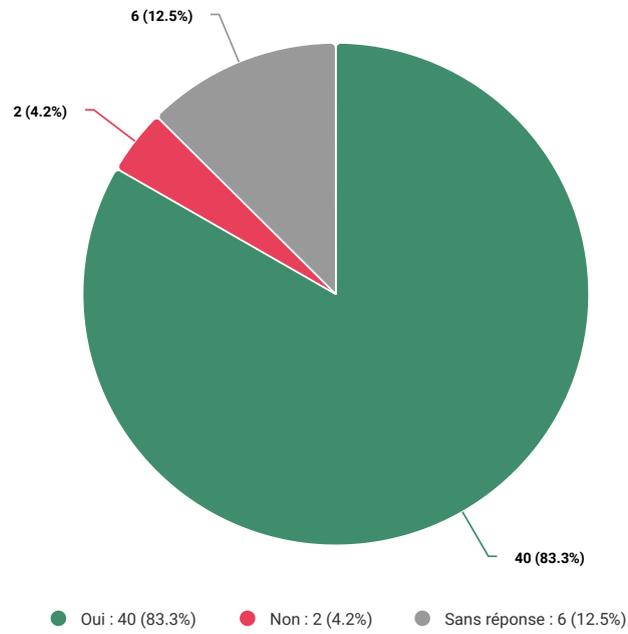
**14. Si oui, précisez :**

7 réponses (14.58% des répondants)

- Sacs poubelles grand ouverts au début des couloirs.
- Manque d'aération, sacs poubelles non fermés.
- Dans sa chambre (dans la salle de bain), les sacs restent pleins (une infection), des journées entières, bravo l'hygiène, et elle n'est pas contagieuse.
- Dans la salle de bain de sa chambre.
- Dans la salle de bain, j'ai mis des désodorisants mais parfois ça ne suffit pas.
- Quelque fois au niveau de la salle d'eau dans la chambre.
- Il arrive qu'il y ait des mauvaises odeurs.

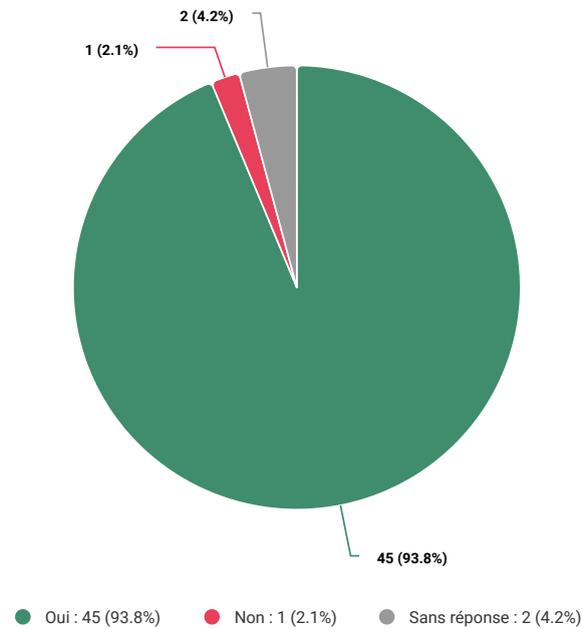
**15. Avez-vous le sentiment que votre parent se sent en sécurité à l'EHPAD ?**

42 réponses (87.5% des répondants)



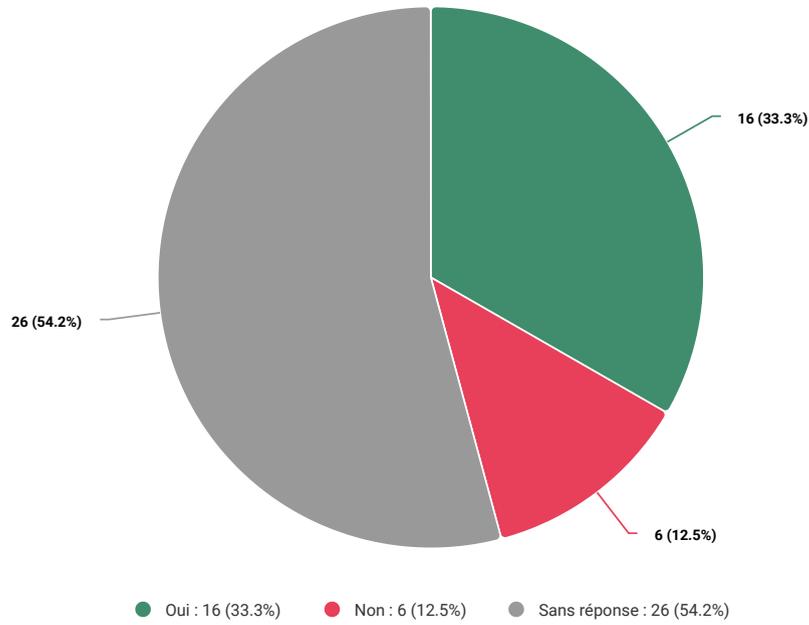
**16. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?**

46 réponses (95.83% des répondants)

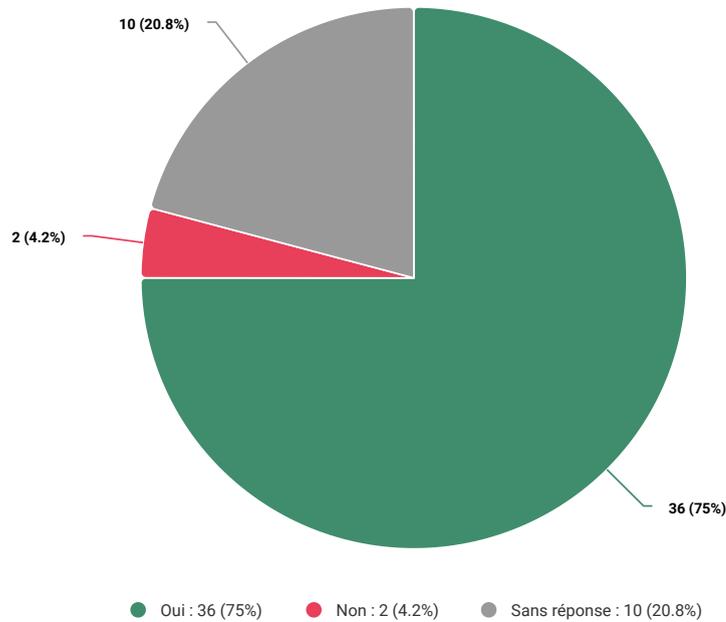


**17. Votre parent a-t-il la possibilité d'accéder à des services extérieurs ?**

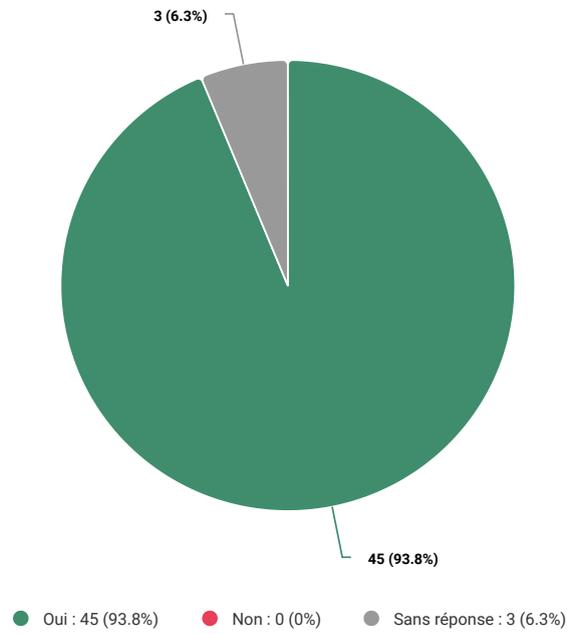
22 réponses (45.83% des répondants)

**18. L'organisation de l'établissement facilite-t-elle les contacts entre les résidents ?**

38 réponses (79.17% des répondants)

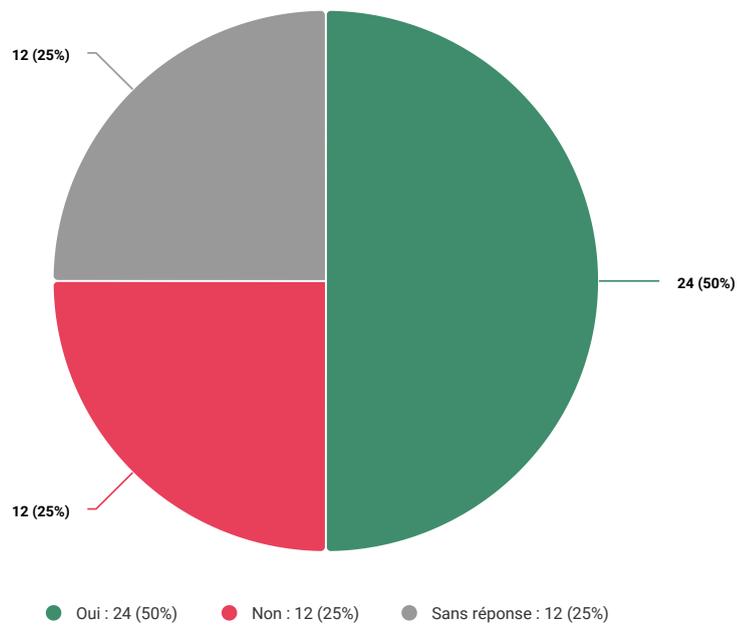
**19. Votre parent a-t-il la possibilité de recevoir sa famille, ses amis, quand il le souhaite ?**

45 réponses (93.75% des répondants)



**20. Les affaires personnelles de votre parent vous semblent-elles bien protégées à l'EHPAD?**

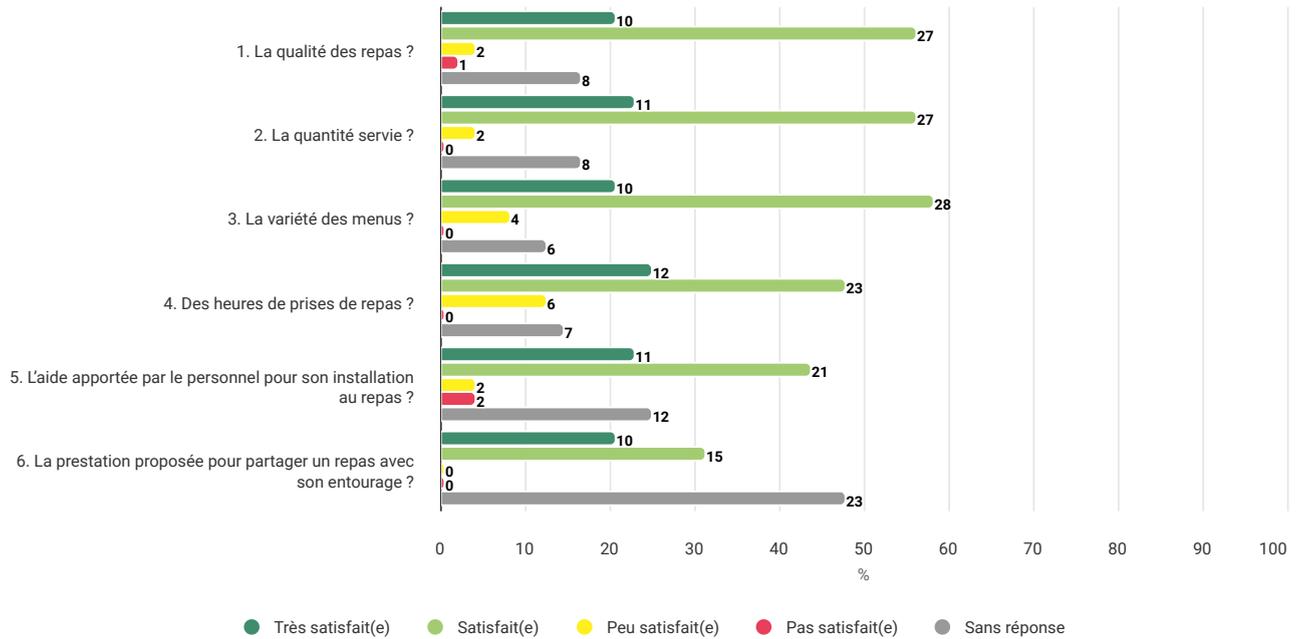
36 réponses (75% des répondants)



## La restauration

**21. Que pensez-vous de :**

43 réponses (89.58% des répondants)

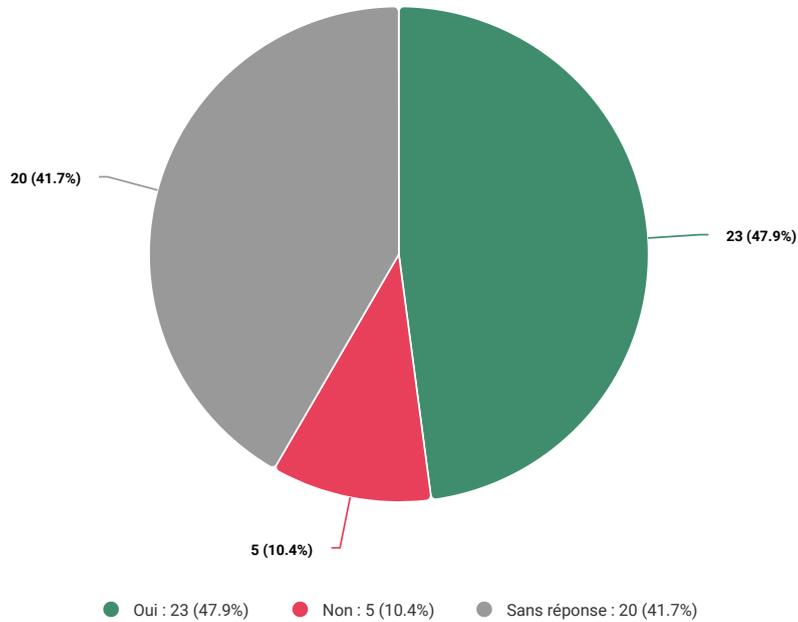


## Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	La qualité des repas ?	10 (20.8%)	27 (56.3%)	2 (4.2%)	1 (2.1%)	8 (16.7%)
2	La quantité servie ?	11 (22.9%)	27 (56.3%)	2 (4.2%)	0 (0%)	8 (16.7%)
3	La variété des menus ?	10 (20.8%)	28 (58.3%)	4 (8.3%)	0 (0%)	6 (12.5%)
4	Des heures de prises de repas ?	12 (25%)	23 (47.9%)	6 (12.5%)	0 (0%)	7 (14.6%)
5	L'aide apportée par le personnel pour son installation au repas ?	11 (22.9%)	21 (43.8%)	2 (4.2%)	2 (4.2%)	12 (25%)
6	La prestation proposée pour partager un repas avec son entourage ?	10 (20.8%)	15 (31.3%)	0 (0%)	0 (0%)	23 (47.9%)
Répartition des réponses		64 (22.2% des réponses)	141 (49% des réponses)	16 (5.6% des réponses)	3 (1% des réponses)	64 (22.2% des réponses)

**22. Pensez-vous que les goûts et les envies de votre parent sont respectés ?**

28 réponses (58.33% des répondants)



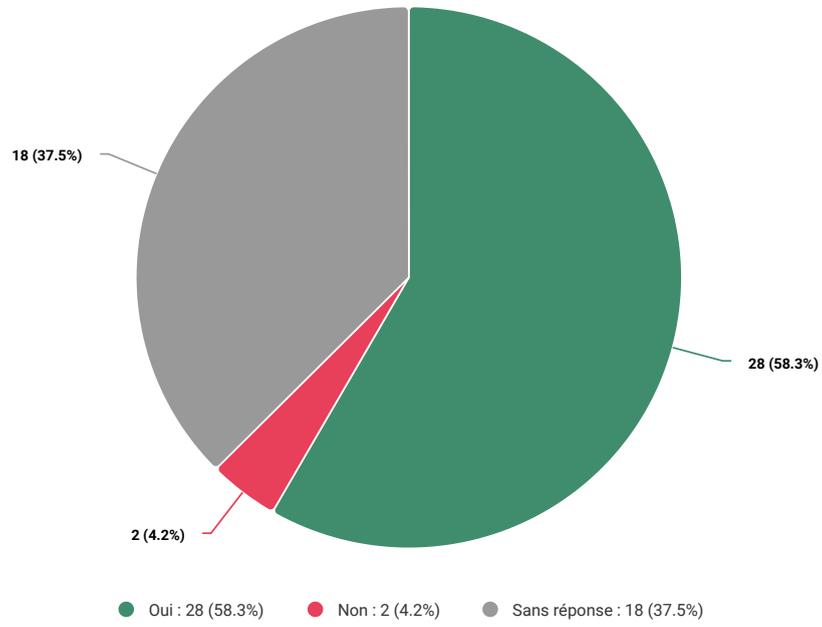
### 23. Si non, pourquoi ?

9 réponses (18.75% des répondants)

- Les résidents doivent se dépêcher de finir leur repas, on les presse.
- Voudrez de la soupe le midi.
- Je ne peux répondre car ma mère est non voyante.
- N'est plus en état d'exprimer ses envies.
- On ne l'a jamais interrogé sur ce sujet.
- Ma maman ne peut pas manger les plats à base de choux, cela lui occasionne des troubles digestifs.
- Je n'assiste pas aux repas, seul le résident peut donner son avis. Il semblerait que les menus varient peu.
- Le repas du soir est très tôt.
- Manque une aide pour retirer les films et opercules sur les plateaux.

### 24. Une attention particulière est-elle portée à l'affichage des menus ?

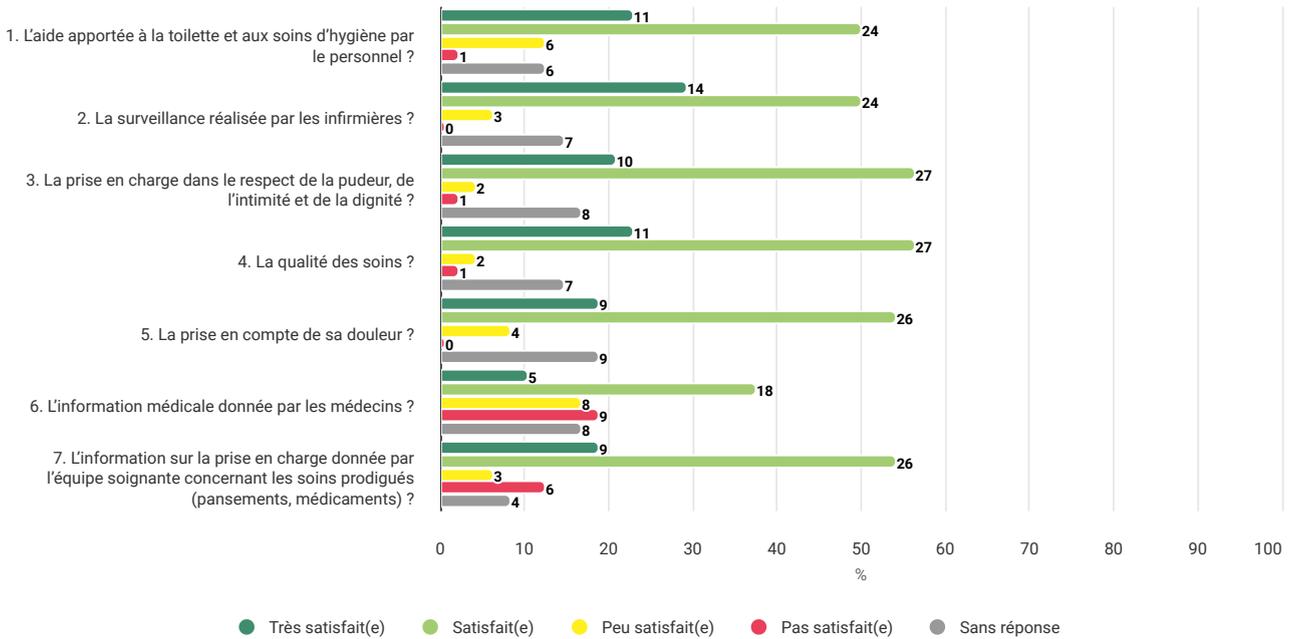
30 réponses (62.5% des répondants)



## Les soins

**25. Que pensez-vous de :**

46 réponses (95.83% des répondants)

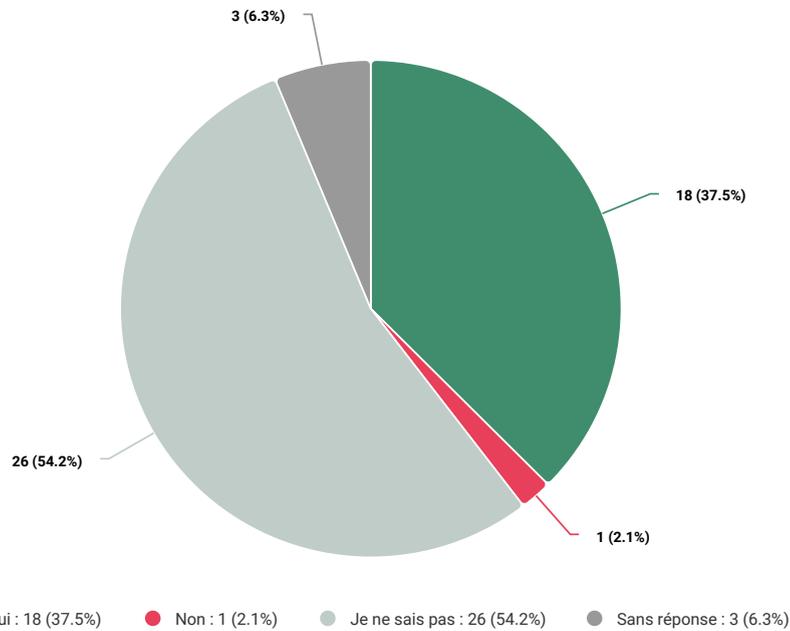


## Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	L'aide apportée à la toilette et aux soins d'hygiène par le personnel ?	11 (22.9%)	24 (50%)	6 (12.5%)	1 (2.1%)	6 (12.5%)
2	La surveillance réalisée par les infirmières ?	14 (29.2%)	24 (50%)	3 (6.3%)	0 (0%)	7 (14.6%)
3	La prise en charge dans le respect de la pudeur, de l'intimité et de la dignité ?	10 (20.8%)	27 (56.3%)	2 (4.2%)	1 (2.1%)	8 (16.7%)
4	La qualité des soins ?	11 (22.9%)	27 (56.3%)	2 (4.2%)	1 (2.1%)	7 (14.6%)
5	La prise en compte de sa douleur ?	9 (18.8%)	26 (54.2%)	4 (8.3%)	0 (0%)	9 (18.8%)
6	L'information médicale donnée par les médecins ?	5 (10.4%)	18 (37.5%)	8 (16.7%)	9 (18.8%)	8 (16.7%)
7	L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante concernant les soins prodigués (pansements, médicaments) ?	9 (18.8%)	26 (54.2%)	3 (6.3%)	6 (12.5%)	4 (8.3%)
Répartition des réponses		69 (20.5% des réponses)	172 (51.2% des réponses)	28 (8.3% des réponses)	18 (5.4% des réponses)	49 (14.6% des réponses)

**26. Estimez-vous satisfaisant le soutien psychologique qui lui est proposé ?**

45 réponses (93.75% des répondants)



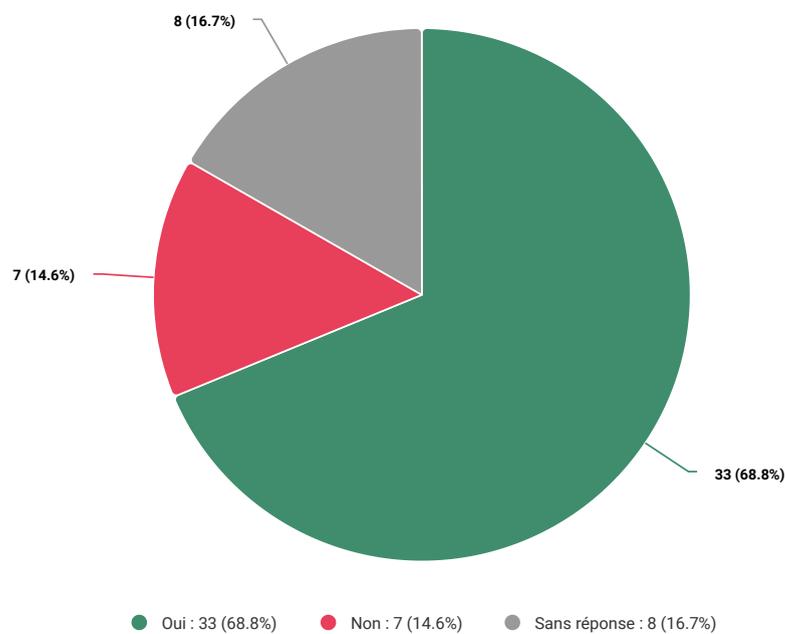
**27. Si non, pourquoi ?**

4 réponses (8.33% des répondants)

- Elle n'a rien.
- Quand il y a un décès, serait-il possible de venir chercher la personne tôt le matin ou en fin de journée, plutôt qu'à 14h, aussi bien pour les résidents que pour les visiteurs
- Aucun retour des entretiens éventuels.
- Soins d'hygiène qui ne sont pas toujours réalisés à temps(couches)

**28. Avez-vous le sentiment que le maintien de l'autonomie de votre parent est assuré ?**

40 réponses (83.33% des répondants)



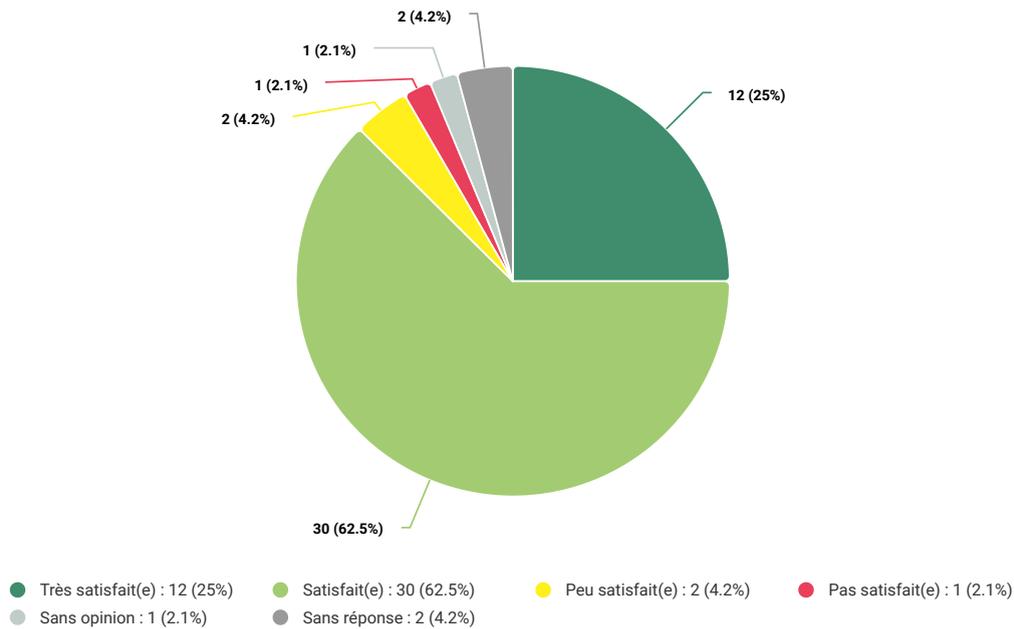
**29. Si non, pourquoi ?**

7 réponses (14.58% des répondants)

- Toujours alitée, un peu dans son fauteuil lui ferait du bien. Je pense qu'on la laisse de côté et ça fait 10 ans qu'elle est dans l'établissement et quand elle est bien dans sa tête, elle aime beaucoup la compagnie...dommage.
- Personne ne vient la faire marcher, on a dû embaucher des aides de l'ADSAD.
- Il n'y a plus d'activités physiques.
- N'est plus autonome.
- Je ne suis pas spécialement au courant de ses troubles du comportement par le médecin et de son état psychologique.
- Pas de kiné depuis 1 an.
- Il manque un kiné pour de l'aide à la marche. Ma mère perd en motricité physique et mentale.

### 30. Globalement, êtes-vous satisfait(e) de l'accompagnement au quotidien de votre parent ?

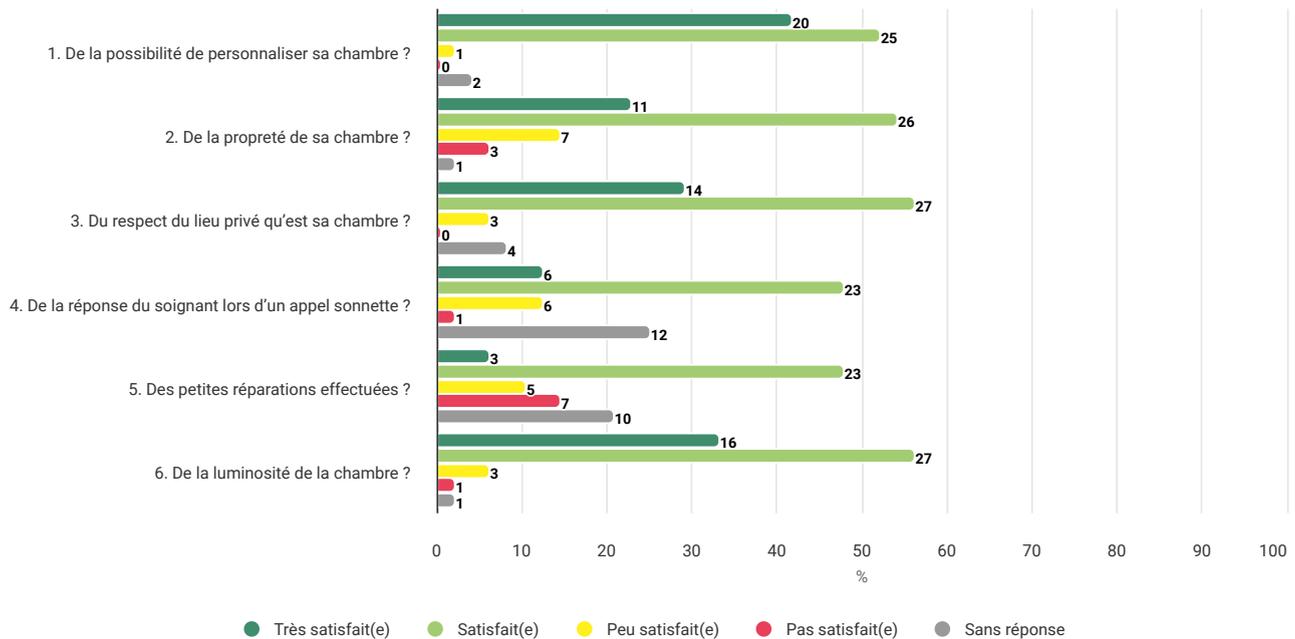
46 réponses (95.83% des répondants)



## La chambre

**31. Que pensez-vous :**

48 réponses (100% des répondants)



## Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	De la possibilité de personnaliser sa chambre ?	20 (41.7%)	25 (52.1%)	1 (2.1%)	0 (0%)	2 (4.2%)
2	De la propreté de sa chambre ?	11 (22.9%)	26 (54.2%)	7 (14.6%)	3 (6.3%)	1 (2.1%)
3	Du respect du lieu privé qu'est sa chambre ?	14 (29.2%)	27 (56.3%)	3 (6.3%)	0 (0%)	4 (8.3%)
4	De la réponse du soignant lors d'un appel sonnette ?	6 (12.5%)	23 (47.9%)	6 (12.5%)	1 (2.1%)	12 (25%)
5	Des petites réparations effectuées ?	3 (6.3%)	23 (47.9%)	5 (10.4%)	7 (14.6%)	10 (20.8%)
6	De la luminosité de la chambre ?	16 (33.3%)	27 (56.3%)	3 (6.3%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)
Répartition des réponses		70 (24.3% des réponses)	151 (52.4% des réponses)	25 (8.7% des réponses)	12 (4.2% des réponses)	30 (10.4% des réponses)

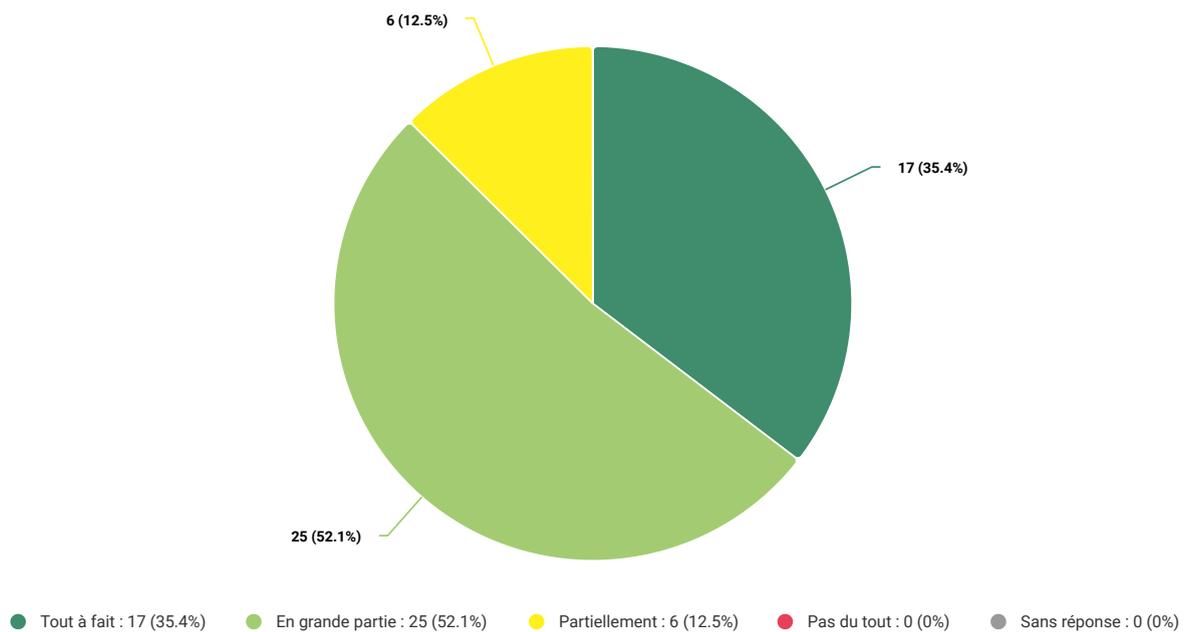
## Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Vers 15h30, cette semaine encore, à 2 reprises 30 mns et 25 mns avant qu'une personne daigne se déplacer dans la chambre suite à l'appel : ma question, qu'advient-il si un résident tombe, il a le temps d'agonir!!!
- Une personne extérieure pourrait entrer si elle oublie de fermer sa porte.
- Peinture au plafond dans la salle de bain qui s'écaille. Lavabo vétuste, porte d'entrée intérieure abimée, porte de la table de chevet cassée.
- Ménage mal fait (table sale, moutons, miettes au sol...)
- La table n'est pas nettoyée après les repas, la partie sanitaire laisse à désirer (sol collant, odeurs,...), la tablette dans la salle de bain est toujours bancale.
- Je ne peux pas juger.
- Du fait que ma mère n'a plus aucune autonomie et ne peut s'exprimer clairement, mes réponses ne sont peut-être pas pertinentes. Je vois les choses que quand je lui rends visite.
- Petits travaux d'entretien qui laissent à désirer.

- La réponse à la sonnette est parfois un peu longue; il est arrivé 1 ou 2 fois que ma maman soit restée longtemps sur la chaise pot. Et cela dépend des aide soignantes, j'en ai déjà parlé avec les infirmières.
- Petites réparations non effectuées (papier peint par exemple)
- Prise de courant défectueuse.
- La chambre est agréable. Bon point pour la personnalisation de la chambre, le résident se sent un peu chez lui.
- Chambre beaucoup trop petite pour faire un semblant de vie privée.
- Manque une porte au placard depuis plus d'un an. Taches couleur rouille dans la salle de bain au niveau de la douche.
- Problème électrique pour changer une ampoule (3 semaines)
- Bien souvent on n'a pas la réponse parce que l'on n'est pas présent tout le temps

**32. Globalement, pensez-vous que la chambre est adaptée au besoin de votre parent et est agréable à vivre ?**

48 réponses (100% des répondants)



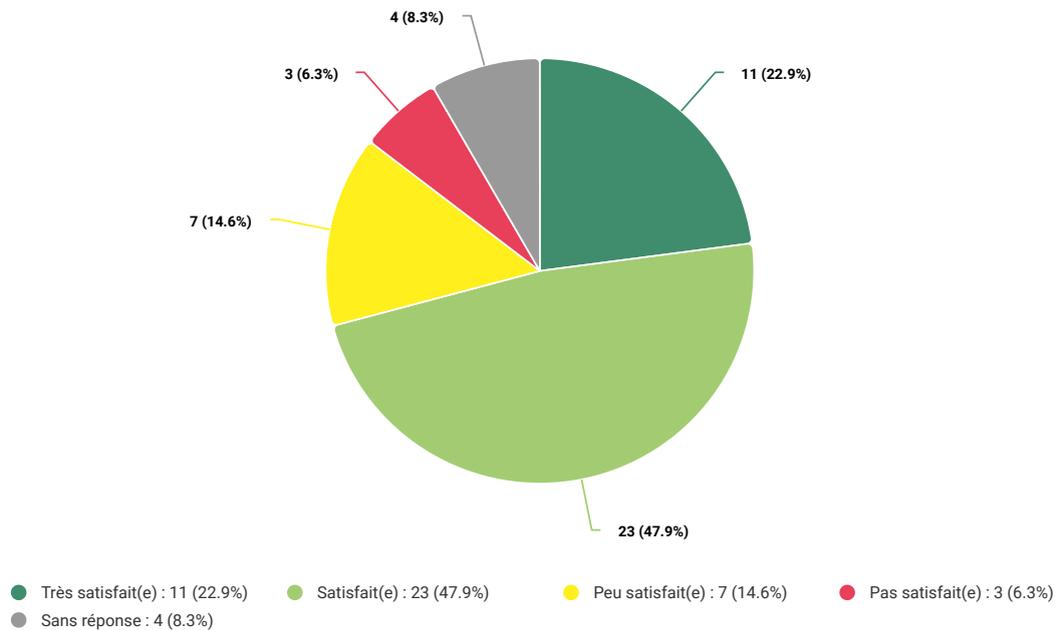
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Un peu petite.
- Cette nouvelle chambre est agréable, plus grande en espace bien qu'elle ne voit plus. Mais pour nous sa famille qui lui rend visite, c'est beaucoup plus agréable.
- Chambre un peu petite. Etagères dans la salle de bain trop hautes et peu pratiques pour ranger les vêtements ou produits, affaires de toilette.
- Les meubles sont usés.
- Un peu petite.
- Dans la salle de bain, les vêtements ne sont pas accessibles "en autonomie" à la personne âgée qui a des difficultés à lever les bras notamment. Un 2eme meuble de rangement (ex: commode basse à tiroir) pourrait remplacer un petit meuble sellette qui ne sert à rien. Egalement, difficulté pour le résident de se regarder dans un miroir gigantesque, trop penché vers le sol...
- Chambre trop petite.
- Chambre un peu petite, pas de douche, dommage.
- Un peu à l'étroit.
- Trop petite pour 1 fauteuil, 1 déambulateur, pas de douche dans la salle de bain.

## Le linge

**33. Êtes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge personnel de votre parent ?**

44 réponses (91.67% des répondants)



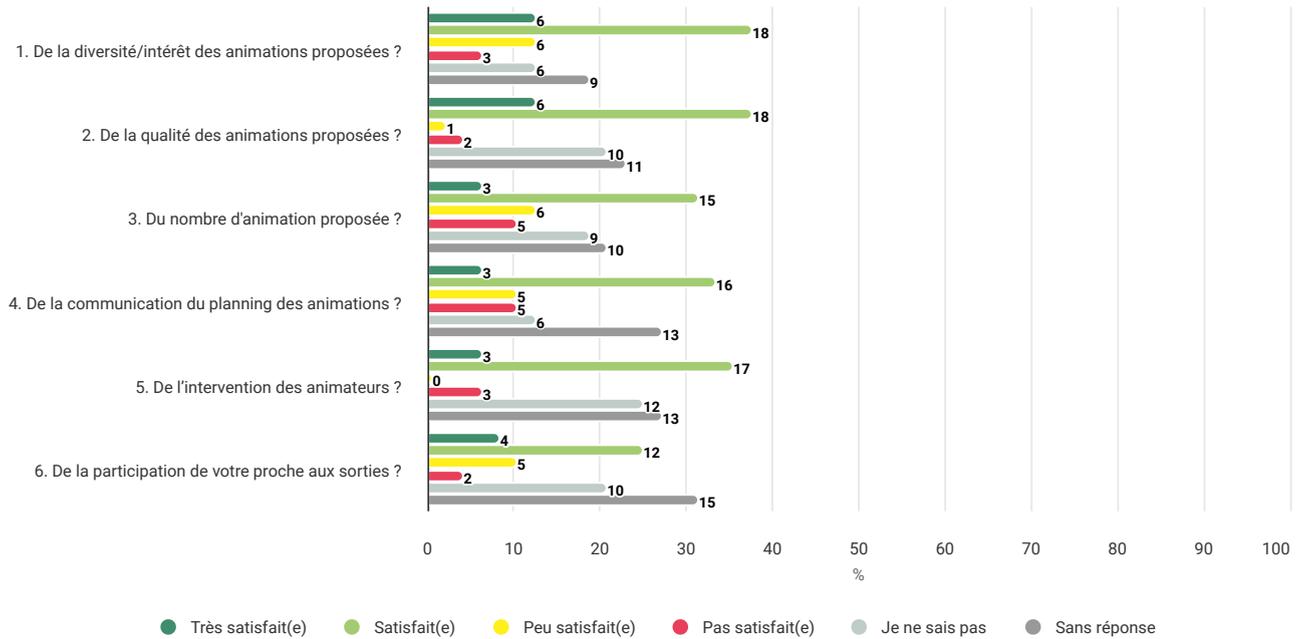
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Le linge est propre mais disparition des gants de toilette, de mouchoirs, serviettes de bain. C'est mal rangé dans le placard.
- Entretien par la famille. Malgré l'affichage, très régulièrement serviettes et gants de toilette disparaissent dans le linge commun + chemises de nuit. Le linge plié pourrait être remis correctement dans ses plis dans l'armoire et non remis n'importe comment.
- Sous vêtements qui ont rétréci.
- Le linge est détérioré ainsi que la couleur (lavage trop fort), j'espère une vraie amélioration (du linge mis de côté)
- Il doit y avoir peu de linge à laver vu le peu de fois que ses habits sont changés!
- 2 chemises de nuit avec fermeture dos, non retrouvées et elles étaient marquées avec le nom.
- Du linge est perdu et des vêtements d'autres personnes se retrouvent dans son placard.
- Parfois des manques au retour du linge.
- Linge déchiré et égaré.
- - Linge détérioré
- Linge égaré
- Je serais plus prêt, je laverais le linge moi-même
- Rapidité et qualité.
- Mélange dans les vêtements alors qu'ils sont marqués. (Phénomène fréquent)
- Des pièces ont été perdues ou mettent du temps à revenir dans la chambre après avoir été lavées.
- Certains vêtements disparaissent malgré les étiquettes à son nom (ex: une robe de chambre, des chaussons)

## L'animation

**34. Que pensez-vous :**

40 réponses (83.33% des répondants)



## Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Je ne sais pas	Sans réponse
1	De la diversité/intérêt des animations proposées ?	6 (12.5%)	18 (37.5%)	6 (12.5%)	3 (6.3%)	6 (12.5%)	9 (18.8%)
2	De la qualité des animations proposées ?	6 (12.5%)	18 (37.5%)	1 (2.1%)	2 (4.2%)	10 (20.8%)	11 (22.9%)
3	Du nombre d'animation proposée ?	3 (6.3%)	15 (31.3%)	6 (12.5%)	5 (10.4%)	9 (18.8%)	10 (20.8%)
4	De la communication du planning des animations ?	3 (6.3%)	16 (33.3%)	5 (10.4%)	5 (10.4%)	6 (12.5%)	13 (27.1%)
5	De l'intervention des animateurs ?	3 (6.3%)	17 (35.4%)	0 (0%)	3 (6.3%)	12 (25%)	13 (27.1%)
6	De la participation de votre proche aux sorties ?	4 (8.3%)	12 (25%)	5 (10.4%)	2 (4.2%)	10 (20.8%)	15 (31.3%)
Répartition des réponses		25 (8.7% des réponses)	96 (33.3% des réponses)	23 (8% des réponses)	20 (6.9% des réponses)	53 (18.4% des réponses)	71 (24.7% des réponses)

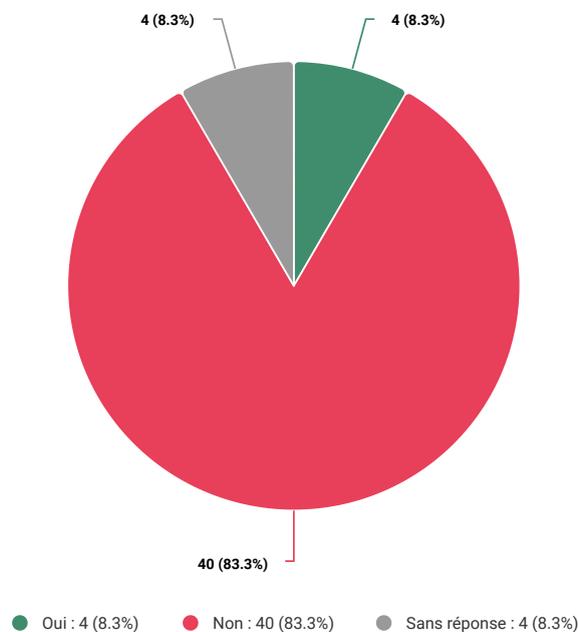
## Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Pas ou peu d'animations à ma connaissance (Covid oblige).
- Volonté du résident, peut-être par manque de mise en relation au début.
- Ne participe à aucune animation mais j'aimerais que l'on puisse la mettre dans son fauteuil avec une surveillance..
- Journées qui paraissent un peu longues au résident quand l'animatrice n'est pas présente (arrêt maladie) et n'est pas remplacée.
- Animations très rares car beaucoup d'absences des animatrices (gymnastique, café presse...). Nous avons dû engager des aides extérieures pour tenir compagnie à ma mère.
- Il n'y a rien comme animation.
- Personnellement , j'ai eu quelques contacts très satisfaisants avec l'animatrice.
- Ma mère ne veut pas participer aux animations.
- Inciter les résidents à participer.

- Je ne peux juger.
- J'ai répondu à ce questionnaire avec mon papa. Je ne peux juger, nous n'avons aucune information à ce sujet.
- Ma maman n'est pas toujours au courant des activités. Elle n'a pas le temps de regarder sur le mur à gauche quand on l'emmène manger, le personnel ne s'attarde pas, c'est normal. Par exemple, il y avait un film un après midi, elle ne le savait pas. Une suggestion : sur le tableau où vous mettez la date du jour, rajouter en dessous "aujourd'hui il y a loto" par exemple. Ma maman aimerait trouver un résident qui joue au scrabble.
- Plus d'invitations ou d'invitations à y participer seraient souhaitable.
- Le résident a des problèmes de vue et d'audition, ce qui l'empêche de participer à certaines activités.
- Pas toujours au courant des animations, il ne me parle pas spécialement de ses sorties.
- Très difficile pour ma maman qui est malvoyante (loto + cinéma inadaptés pour elle). Il serait bien de faire des jeux de motricité.
- Pas assez de sorties extérieures, manque affichage d'un planning d'activités.
- Aider à faire de la cuisine.
- On aimerait être plus au courant des activités à venir, une page facebook?

**35. Vous-même, avez-vous eu l'occasion de venir participer à des manifestations organisées par l'animateur(rice) de l'établissement ?**

44 réponses (91.67% des répondants)



**36. Si oui, lesquelles?**

5 réponses (10.42% des répondants)

- Avec les animaux, chansons il y a 2 ans.
- Chants de Noël des collégiens, malheureusement un changement d'horaire non communiqué, le spectacle était fini; nous avons quand même eu un petit gouter.
- Les jeux et les animaux.
- Une fois le loto donc inadapté pour malvoyant.
- Ciné, déco Noël, karaoké.

**37. Si non, pourquoi ?**

26 réponses (54.17% des répondants)

- Manque de temps.
- Pas invité.
- Pas assez de temps libre (toujours en activité professionnelle)
- Ma mère n'est pas concernée donc nous non plus.

- Eloignement.
- Pas eu d'informations sur la possibilité de participer (sûrement à cause du Covid)
- Gymnastique et entretien physique /Jeux (genre petit bac, culture générale..)
- Pas d'animateur pour l'instant.
- Motif professionnel.
- Nous venons beaucoup moins, mon frère ne nous reconnaissant plus.
- Je n'ai pas été convié jusqu'à présent.
- Pas disponible, trop loin.
- Aucune proposition.
- Parce qu'habitant loin, ce n'est pas toujours possible.
- Pas été avertie.
- Parce que je ne suis pas toujours disponible en semaine et le dimanche il n'y a pas d'activités.
- Ne pensais pas que c'était possible.
- Géographiquement trop loin.
- Manque d'informations
- Je suis trop loin pour participer.
- Malheureusement je travaille et je ne peux pas participer à ces animations.
- Pas disponible.
- Je n'habite pas la région.
- Je ne suis pas au courant
- Je n'ai jamais reçu de sollicitation à ce sujet.
- On ne nous a rien demandé.

**38. Merci de nous indiquer quelles sont les activités que vous souhaiteriez voir pratiquer par votre parent.**

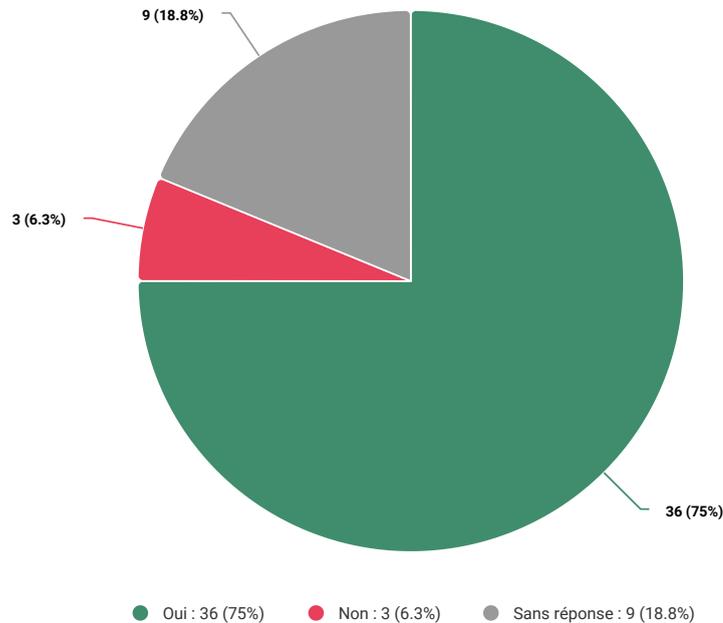
15 réponses (31.25% des répondants)

- Le jardinage (noté dans les activités prévues sur la plaquette mais pas réalisée)
- Gym, mémoire, divers ateliers : dessin, cuisine.....
- Tricot, dominos, sorties...
- Activités physiques, ateliers mémoire.
- Belotes et chansons.
- C'est difficile à dire vu son état.
- Je pratique de temps en temps le scrabble avec ma maman le dimanche.
- Mon père n'a envie de rien...donc la réponse est sans objet.
- Le chant, Savoir écrire des mots, jouer à des jeux de société.
- Semblant de gymnastique (motricité), cuisine (gâteaux)
- La santé de ma maman ne permet plus de pratiquer des activités.
- Lecture pour les résidents, activités manuelles pour une meilleure dextérité.
- Ateliers cuisine, crochet/tricot (pompons, napperons...)
- Randonnées, gym douce pour entretenir le corps, cuisine.
- Des jeux d'élocution et de mémoire. On a l'impression qu'elle communique peu avec son entourage. Elle perd l'habitude de parler et communiquer. Elle a des difficultés à s'exprimer à présent

## Dernières questions...

**39. Conseilleriez-vous l'EHPAD à votre entourage ?**

39 réponses (81.25% des répondants)


**40. A votre avis, quels sont les trois points forts de l'établissement ? Point fort n°1, n° 2, n° 3**

30 réponses (62.5% des répondants)

- Proximité de mon domicile.
- Prix de journée.
- Accueil téléphonique ou en présentiel au bureau des infirmiers(es) (secrétaire et IDE).
- Présence du kiné
- Choix de prendre ses repas en chambre le soir.
- Personnel bien présent.
- L'extérieur.
- Le parking.
- Très bon accueil.
- Les repas.
- Personnel soignant très aimable.
- Pour les résidents autonomes: très bien, beaucoup d'activités, d'encadrements; mais pour les pauvres enfermés dans leurs chambres.....
- Etablissement à taille humaine.
- Professionalisme.
- Qualité du service.
- Rapport qualité/prix.
- Amabilité et disponibilité des différents intervenants.
- Endroit calme et centre ville à proximité.
- Structure et différentes modalités évolutives selon la dépendance.
- La restauration
- La gentillesse des infirmiers(es).
- Je suis épatée : maman est couchée depuis 2 ans et demi et n'a pas d'escarres : félicitation et merci pour elle.
- Qualité des locaux collectifs.
- Restauration.
- Disponibilité du personnel.
- Prévenir la famille du moindre problème.

- L'attention au résident.

La communication avec les familles.

La propreté.

- Je ne connais pas encore très bien l'établissement pour avoir un avis et ne suis en général pas d'accord sur ce genre de fin de vie. Si ma mère est chez vous c'est que c'est la seule solution pour bénéficier des soins qu'elle a besoin.

- L'extérieur.

Du personnel dans l'ensemble très professionnels.

- Accueil.

Soutien lors d'un décès d'un proche

Animation

- Bon accueil.

Bon personnel.

Bon accompagnement.

- Chambre spacieuse, Sécurité, Personnel compétent.
- 1/ La qualité du restaurant : chef cuisinier au top , repas fait maison.

2/ Les espaces communs sont agréables.

3/ Bon état d'esprit dans l'ensemble dans l'établissement.

- 1/ Bon personnel

2/ Animé

3/ Propre

- 1/ Environnement sain

2/ Personnels motivés et abordables

3/ Coûts raisonnables

- - Ambiance familiale

2/ Bienveillance du personnel

3/ Professionnalisme

- 1/ Disponibilité intervenants

2/Propreté des lieux

3/ Repas

- - Environnement agréable

- Hébergement à échelle humaine

- Liberté des résidents

- 1/ Accueil

2/ Réactivité

- 1/ L'accueil

2/ Le professionnalisme

3/ La situation géographique

- 1/ Echange entre résidents, bienveillance.

2/ Ecoute infirmier

3/ Repas/cuisinier, surtout le midi.

- 1/ Rapport qualité/prix

2/ On peut voir nos proches quand on veut

3/ Personnel agréable

4/ Proche du centre ville

- 1/ Personnel jovial et volontaire et très accessible. Beaucoup de sympathie.

2/ Liberté de circulation au sein de la MAPAD.

3/ La prise en compte de l'état des résidents sans brusquerie et sans impatience.

#### **41. A votre avis, quels sont les trois points faibles ou qui restent à améliorer de l'établissement ? Point faible/à améliorer n°1, n°2, n°3**

28 réponses (58.33% des répondants)

- Animation

Agencement déco

Lingerie

Repas

- Humanité et professionnalisme du personnel ,peut-être avec un peu plus d'informations concernant le résident lors de la prise de poste.

Plus de fleurissement = plus gai

- Pas d'intervenants extérieurs pour les activités.

Les résidents sont trop "mélangés", on ne tient pas compte du degré du handicap.

- A faire manger les patients, gouter trop faible.

- Plus d'animation

Triage du linge (pas la bonne personne)

Plus d'informations sur la santé de la personne.

Il devrait y avoir une assemblée générale une fois par an avec un membre de chaque famille.

- Communication avec la famille pour la partie médicale.

Ménage (poussière sur meuble TV)

- La visite du personnel hors des repas, elle doit boire très souvent, pas de bouteille; et qu'on la fasse boire.

- Suivi médical.

- Faiblesse des transports (train, bus) pour les visiteurs n'ayant pas le permis de conduire.

- Manque d'organisation et de concertation ascendante et descendante dans les équipes (on nous dit jamais non à une demande, par exemple laver le dentier tous les jours, mais cela ne suit pas dans les faits....

Pas de remplacement des animateurs en congés maladie.

Hygiène, le minimum n'est pas fait journalièrement.

Ménage laisse à désirer

Animation, c'est le néant

- Plus de temps pour vos aides soignantes, afin de le consacrer plus sereinement auprès des pensionnaires.

- Entretien de la chambre.

Service lingerie.

- Disparition des habits et portés par d'autres résidents.

- La communication (aucune information sur l'évolution de son état de santé, sur les animations..)

Les meubles sont très vieillots et abimés.

- Ménage dans les chambres à améliorer.

Retour du linge.

Compte rendu sur la santé ou le comportement du résident.

- Ménage et linge.

- 1/ Manque de communication avec le personnel médical, facture de pharmacie et rendez vous médicaux.

2/ Améliorer les animations.

- La luminosité dans la chambre.

- 1/ Plus de "1" douche par semaine

2/ Plus de contact avec le médecin "traitant" ou "réfèrent"

- Points d'amélioration : création du site internet permettant de prendre connaissance des événements principaux de la vie de l'EHPAD (réunions, sorties, etc...)

- 1/Superficie des chambres

2/Manque de rangements

3/Suivi médical

- - Suivi médical (médecins, médicaments)

-Elaboration des menus

- Entretien et suivi du linge

- 1/ Que les soignants ne changent pas tout le temps

2/ Les soignants puissent passer 5 mns avec les résidents.

- 1/ Etablissement vieillissant

2/ Un petit rafraichissement de l'établissement

- Manque de personnel.

- - Plus d'attention sur l'accompagnement dans les gestes au quotidien (entretien, aide à l'habillage)

- Meilleure communication dans les transmissions

- Quelques points d'aménagement (store manuel, porte non électrique)

- 1/ La qualité et la quantité des repas

2/ L'intérieur (couloirs, escaliers, chambres, cabinets de toilette) qui date.

- 1/Une meilleure communication avec les proches à distance (envoi de photos, programme des sorties..)

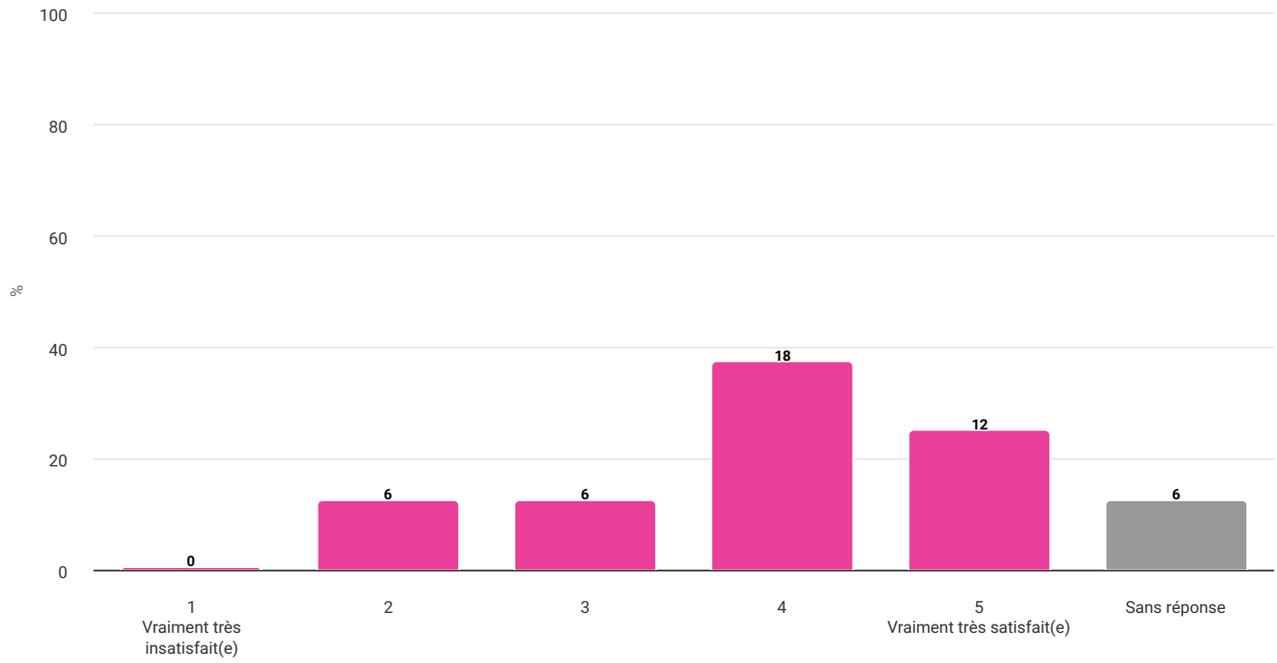
2/ Pas d'eau à disposition des résidents, ils ne boivent pas assez.

3/ Plus d'activités pour retarder les problèmes de mémoire et d'élocution, peut être en tout petit groupe ou individuellement.

#### 42. Sur une échelle de 1 à 5, préciser votre degré de satisfaction globale :

42 réponses (87.5% des répondants)

Moyenne : 3.86





Un grand merci pour votre participation ! La restitution des résultats de cette enquête vous sera transmise prochainement.