



EHPAD LA MESNIE

Rue des peupliers

14170 Saint Pierre sur Dives

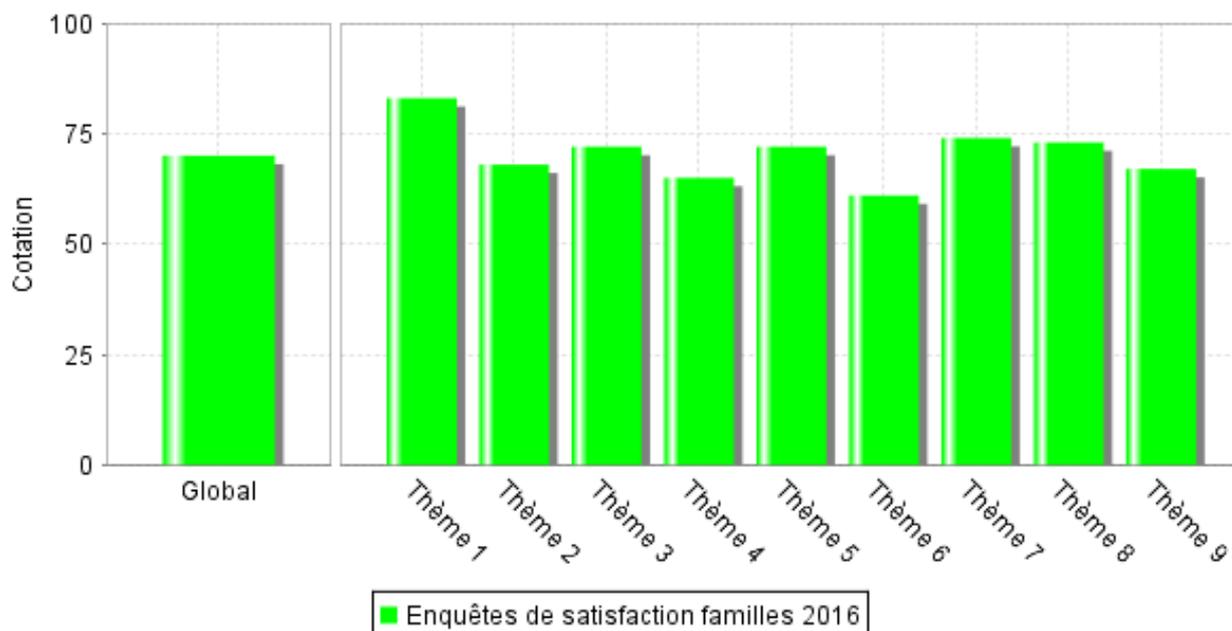
FINESS : 14000241



Enquête de satisfaction

Enquêtes de satisfaction familles 2016

1 Résultat global



Thème 1 = ACCUEIL/ INFORMATIONS/GESTION ADMINISTRATIVE

Thème 2 = ORGANISATION DES SOINS ET HYGIENE

Thème 3 = LE PERSONNEL

Thème 4 = VIE SOCIALE - ANIMATION

Thème 5 = CADRE DE VIE

Thème 6 = LINGE

Thème 7 = REPAS

Thème 8 = VIE QUOTIDIENNE

Thème 9 = INFORMATION D'ORDRE GENERAL

Nota

Le taux de retour des formulaires d'enquête est de 29%

Les résultats sont basés sur l'analyse des réponses données par 29 personnes interrogées.

La cotation des questions et des thèmes est calculée uniquement si cela est demandé dans le référentiel.

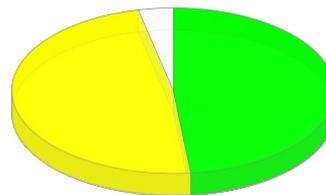
La cotation est calculée comme suit :

- Chaque réponse à une question est cotée en fonction des informations fournies dans le référentiel
- La cotation d'une question est la moyenne des cotations des différentes réponses
- La cotation d'un thème est la moyenne des cotations des différentes questions qui s'y rapportent

1 ACCUEIL/ INFORMATIONS/ GESTION ADMINISTRATIVE

1.1 Etes-vous satisfait(e) de l'accueil téléphonique ?

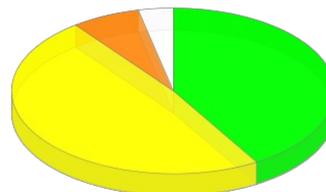
Très satisfait	49%
Satisfait	48%
Peu satisfait	0%
Pas du tout satisfait	0%
Sans réponse	3%



● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait ● Sans réponse

1.2 Etes-vous satisfait(e) de l'accueil physique dans la maison de retraite ?

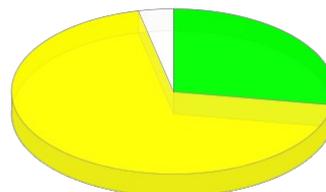
Très satisfait	42%
Satisfait	49%
Peu satisfait	6%
Pas du tout satisfait	0%
Sans réponse	3%



● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait ● Sans réponse

1.3 Etes-vous satisfait(e) des renseignements (accessibilité, compréhension...), de l'aide aux démarches et du suivi administratif de vos dossiers ?

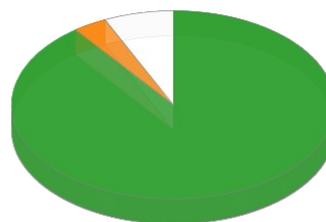
Très satisfait	28%
Satisfait	69%
Peu satisfait	0%
Pas du tout satisfait	0%
Sans réponse	3%



● Très satisfait ● Satisfait ● Peu satisfait
● Pas du tout satisfait ● Sans réponse

1.4 Etes-vous satisfait(e) de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement (directeur, cadre de santé...)

Oui	90%
Non	3%
Sans réponse	7%



● Oui ● Non ● Sans réponse

1.5 Remarques – suggestions : Accueil, informatoins, gestion administrative

- 1 - Bien.
- 2 - Personne ne répond au téléphone après 17h, pas pratique si on a besoin d'un renseignement ou autre.

- 3 - Très satisfaite des différents contacts tant avec la cadre soignant qu'avec la psychologue.
- 4 - Enorme manque de communication lors des hospitalisations des résidents. La moindre des choses est de prévenir les familles.
- 5 - Personnes inconnues qui ne se sont pas présentées à la patiente.
- 6 - Difficile d'avoir directement un contact avec la mapad. Prévenir quand changement au niveau de l'APA afin de ne pas avoir de surprise financière.

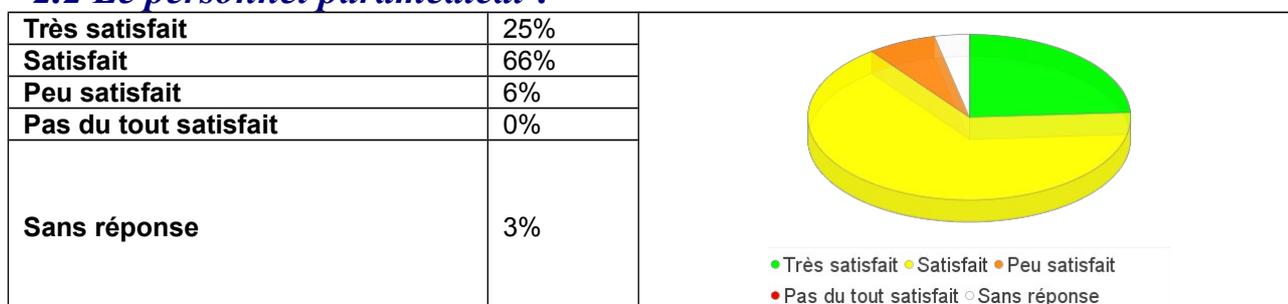
2 ORGANISATION DES SOINS ET HYGIENE

Etes-vous satisfait (e) de la prise en charge et du suivi par :

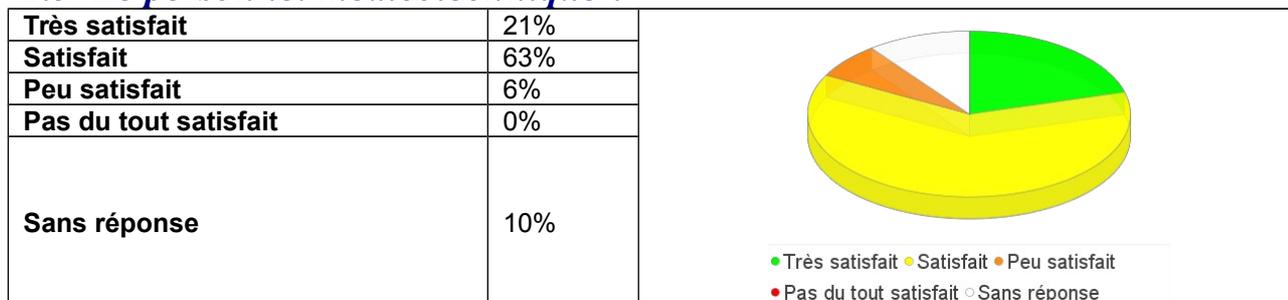
2.1 Le médecin traitant ?



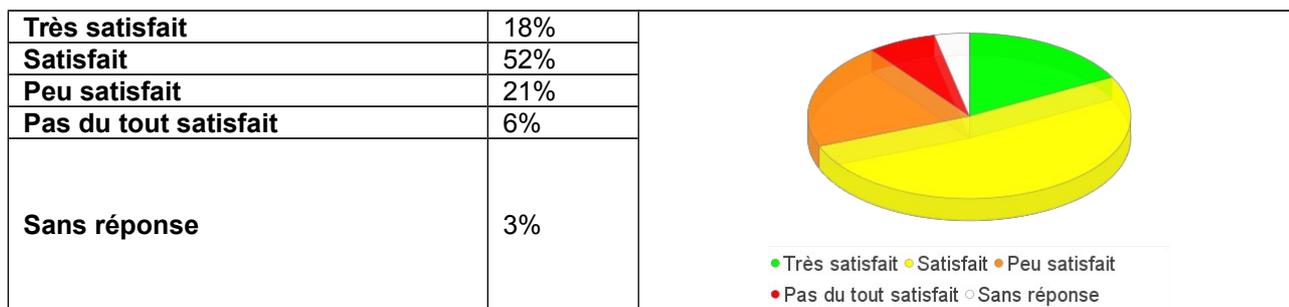
2.2 Le personnel paramédical ?



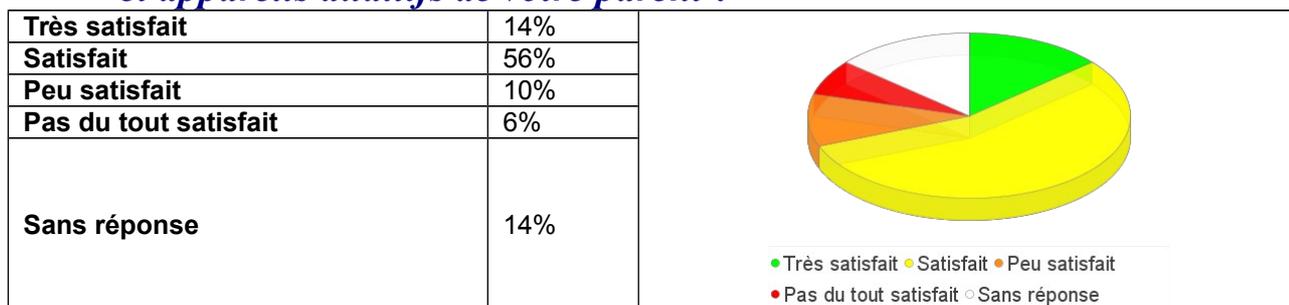
2.3 Le personnel médicotechnique ?



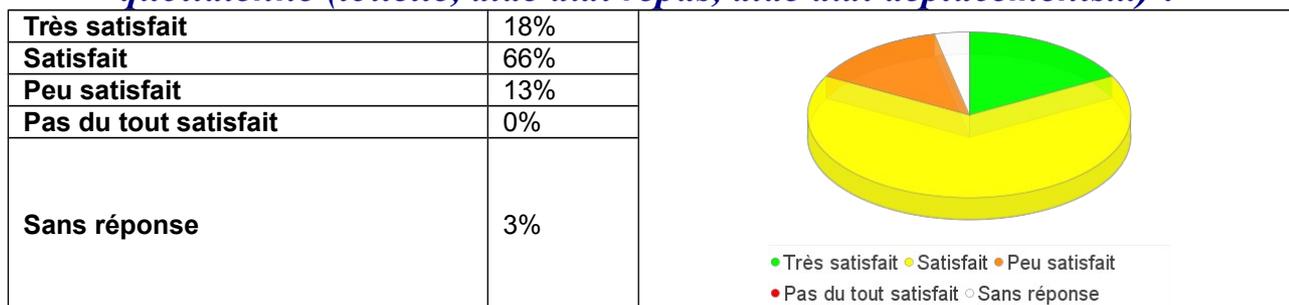
2.4 Etes-vous satisfait(e) de l'information reçue concernant l'évolution de l'état de santé de votre parent, le changement de traitement, les examens ou hospitalisations....?



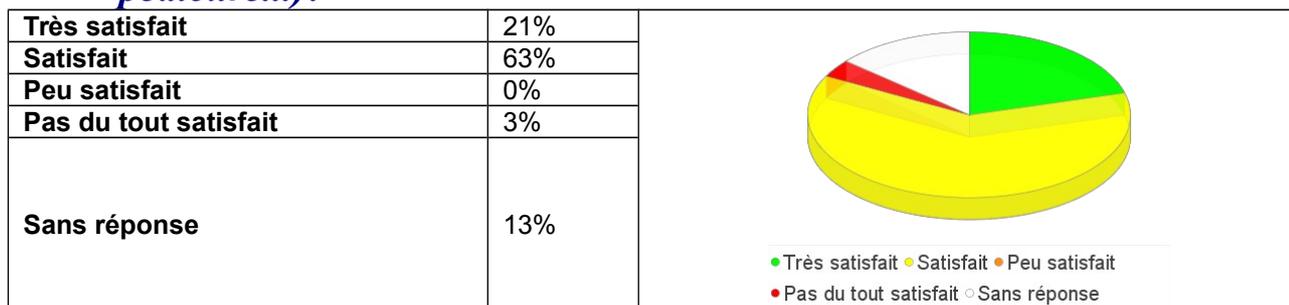
2.5 Etes-vous satisfait(e) de la fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs de votre parent ?



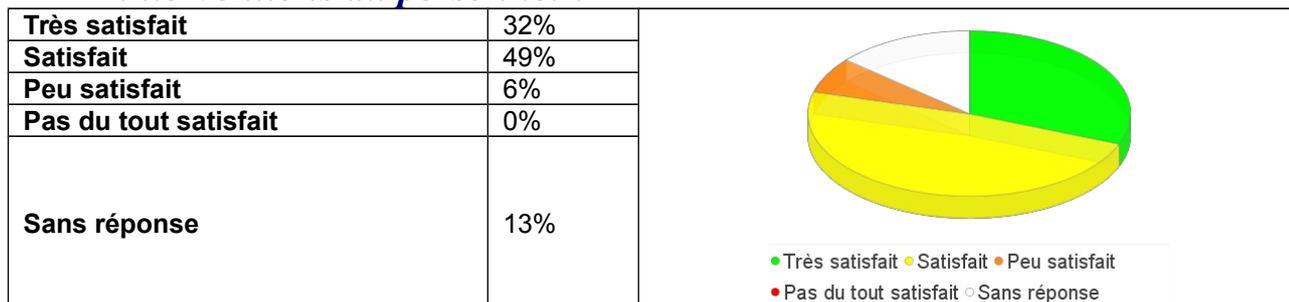
2.6 Etes-vous satisfait(e) de l'aide apportée dans les actes de la vie quotidienne (toilette, aide aux repas, aide aux déplacements...)?



2.7 Etes-vous satisfait(e) des intervenants de soins de confort (coiffure, pédicure...)?



2.8 D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des interventions du personnel ?

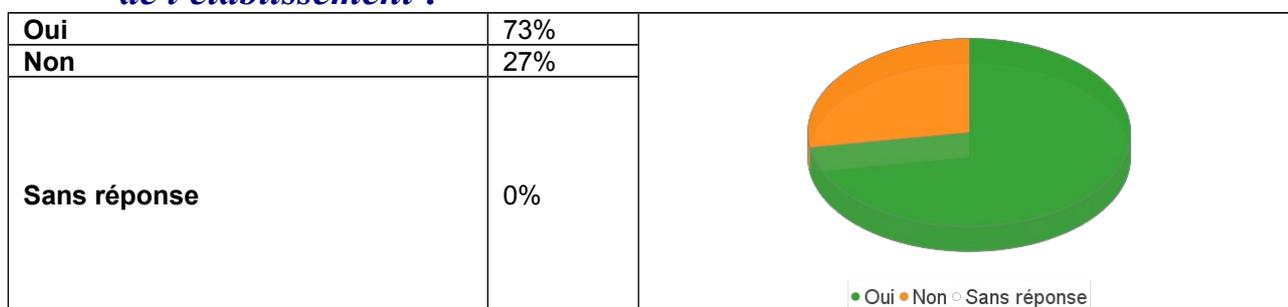


2.9 *Merci de nous faire partager vos commentaires concernant le suivi des soins de votre parent :*

- 1 - Bien dans l'ensemble.
- 2 - Lorsque nous allons voir M. Dousset celui-ci est toujours propre.
- 3 - Utilisation d'ordonnances périmées générant des difficultés de remboursement.
- 4 - Je trouve que l'on a un peu trop souvent des factures de savon et de produits d'hygiène.
- 5 - Aide aux repas : non (pourtant elle est aveugle), déplacements : souvent oubliée au restaurant, personnel très bien et d'autres non.
- 6 - Pas assez d'aide pour la toilette.
- 7 – Ce n'est jamais le même personnel donc quand on pose des questions il nous répond qu'il ne sait pas.
- 8 - Difficulté pour la pose de RDV des intervenants de soins de confort par défaut de feuilles d'intervention dans le cantou B.
- 9 - peut-être pourrions-nous être prévenus des chutes plus rapidement. Aussi savoir le comportement du résident
- 10 - Je trouve que l'hygiène dentaire n'est pas satisfaisante.
- 11 - Manque d'information par le médecin sur ses interventions.
- 12 - Pas d'informations spontanées (ex: chute, brochite, modification des traitements...).
Prise de rendez-vous complexe pour le coiffeur, besoin d'un bilan de santé plus précis et régulier.
- 13 - J'ai remarqué un manque de personnel de 17h à 18h et donc un manque de surveillances des patients.
- 14 - Attention aux stagiaires, à qui sont confiés des missions et qui ne font pas attention, ex : pose le yaourt sur la table, ou les gâteaux, sans remarquer que la patiente n'a plus l'usage de sa ou ses mains.

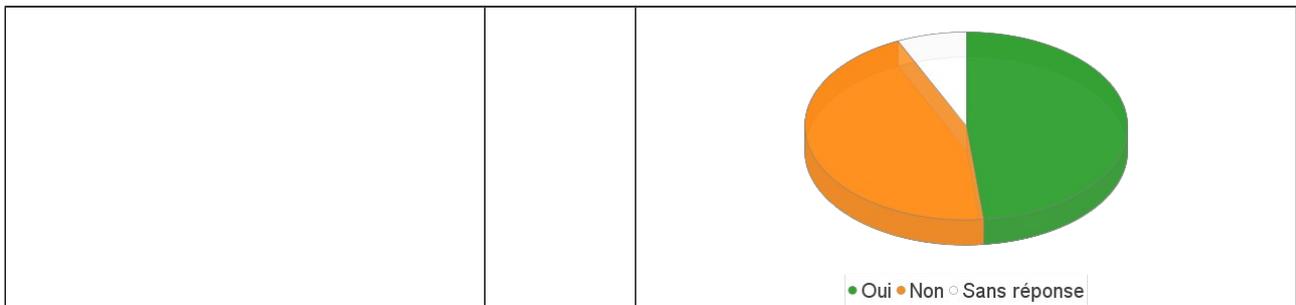
3 LE PERSONNEL

3.1 *Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'établissement ?*



3.2 *Le personnel vous a-t-il été présenté ?*

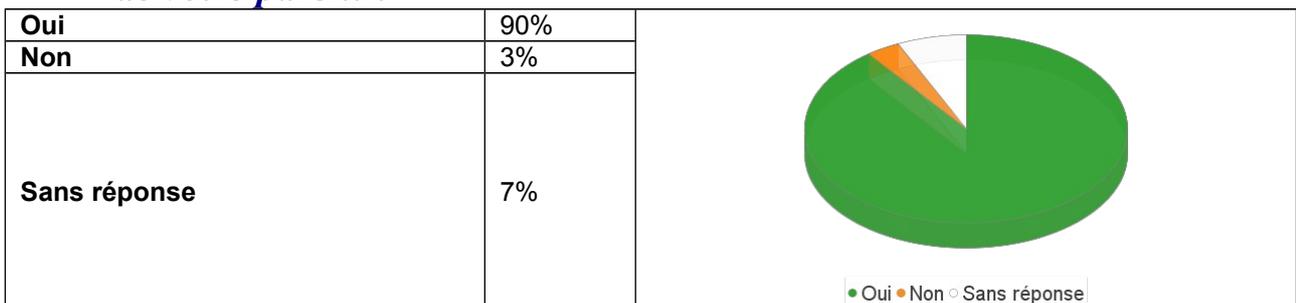
Oui	49%
Non	45%
Sans réponse	6%



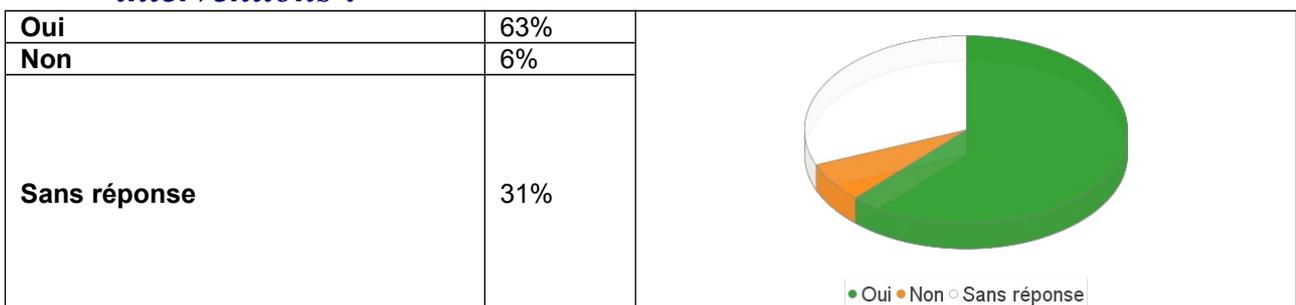
3.3 A votre avis, le personnel prend-il le temps de vous écouter et de répondre à vos questions ?



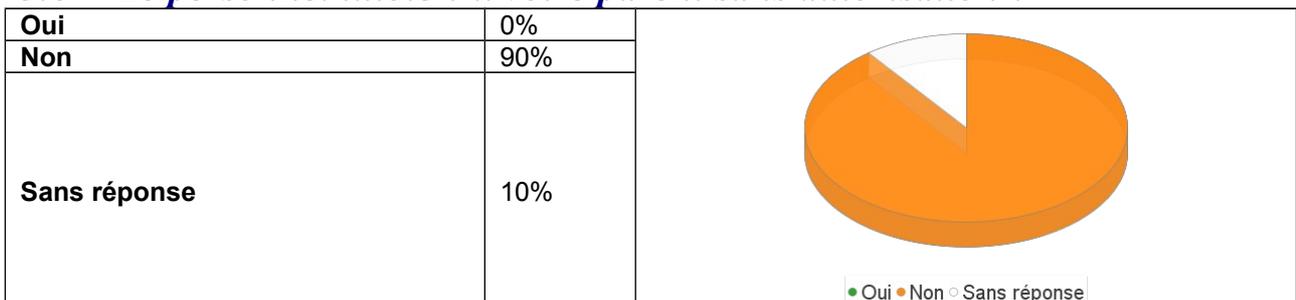
3.4 A votre avis, le personnel respecte-t-il le rythme et les habitudes de vie de votre parent ?



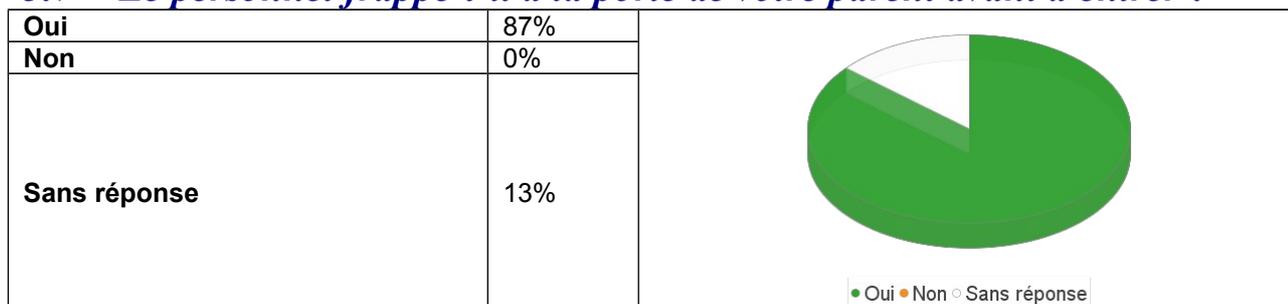
3.5 Le personnel demande-t-il à votre parent son avis lors de ses interventions ?



3.6 Le personnel tutoie-t-il votre parent sans autorisation ?



3.7 *Le personnel frappe-t-il à la porte de votre parent avant d'entrer ?*



3.8 *D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des contacts avec les personnels ?*



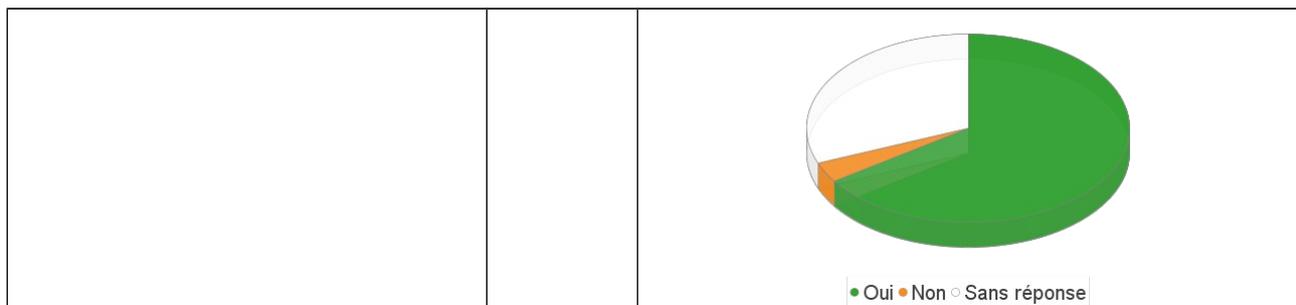
3.9 *Remarques - suggestions concernant le personnel :*

- 1 - Très bien.
- 2 - Comme ci-dessus : oui et non, cela dépend du personnel.
- 3 - N'est plus en mesure de discerner quoi que ce soit.
- 4 - Le personnel varie, peut-être un manque de coordination entre les membres.
- 5 - Le personnel de la maison de retraite, bureau, infirmières, personnel autre est de grande qualité, toujours très aimable, toujours respectueux envers les résidents, chaleureux même. C'est très réconfortant pour eux et pour nous. Merci.
- 6 - Manque d'information sur les besoins du résident (ex : vêtements...)
- 7 - La majorité du personnel est aimable et sérieux. Toutefois quelques remarques : après le repas, retour en chambre, enfin à l'entrée de l'ascenseur du bas. L'agent : "Il est 13h30, je vous laisse...! Comment faire? en chaise roulante sans usage des bras. Un soir, après avoir attendu 1/2 heure, c'est le petit fils qui a dû mettre sa grand mère sur les toilettes pour éviter une catastrophe. Il est parti à 20h, sans avoir vu de personnel du service. INADMISSIBLE., imaginez la gêne de la grand-mère.

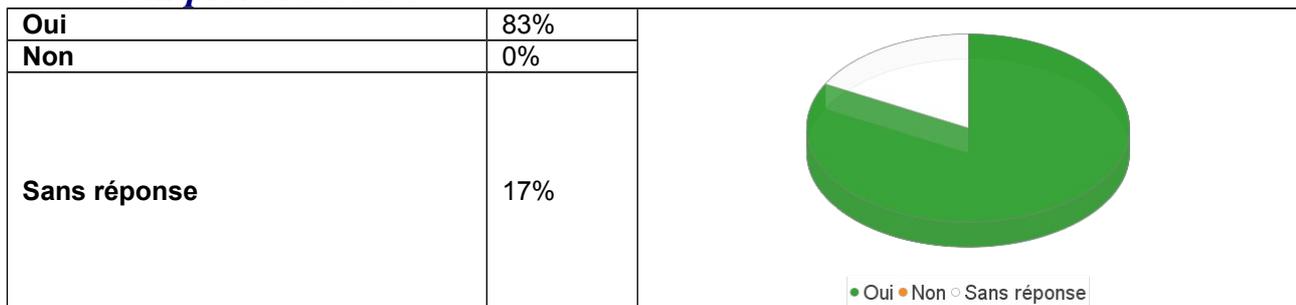
4 VIE SOCIALE - ANIMATION

4.1 *Etes-vous satisfait(e) des activités et animations proposées Par la maison de retraite ?*

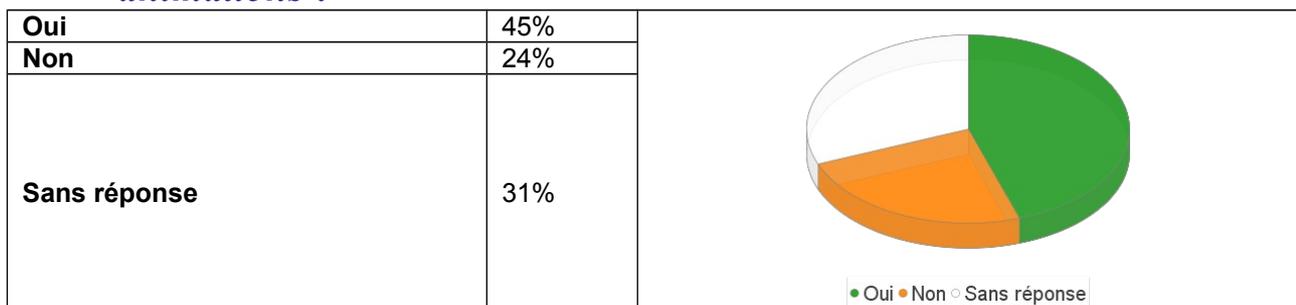
Oui	66%
Non	3%
Sans réponse	31%



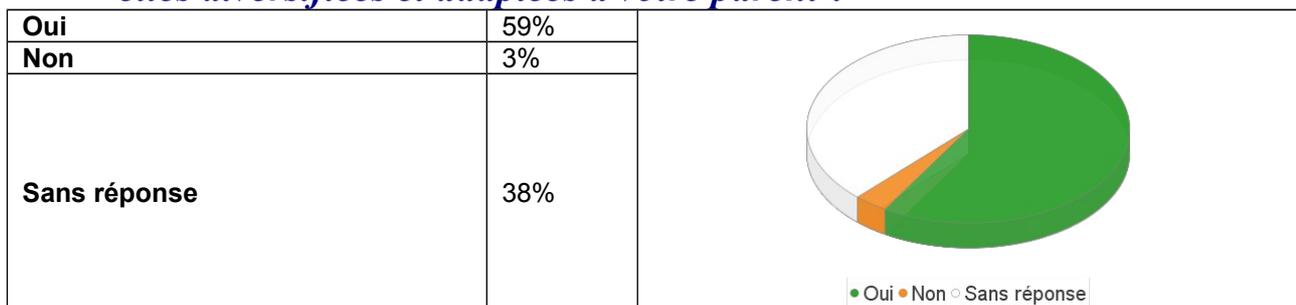
4.2 Les informations et affichages vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles ?



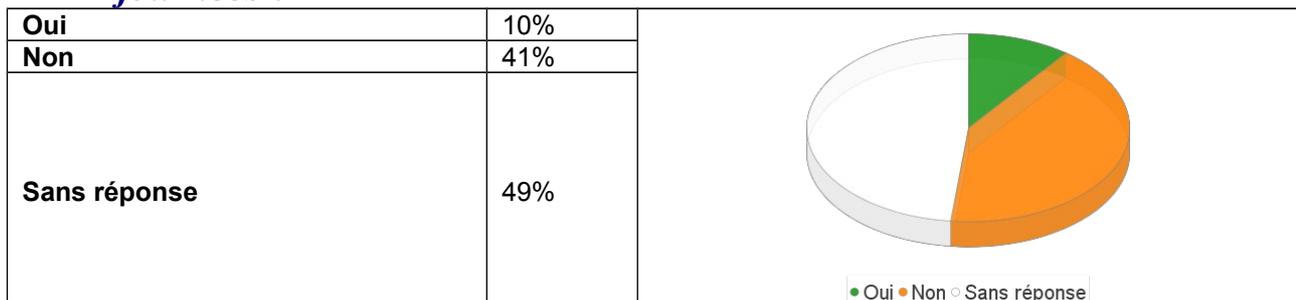
4.3 Le personnel vous sollicite-t-il pour participer aux activités et animations ?



4.4 Les activités et animations proposées chaque semaine vous paraissent-elles diversifiées et adaptées à votre parent ?



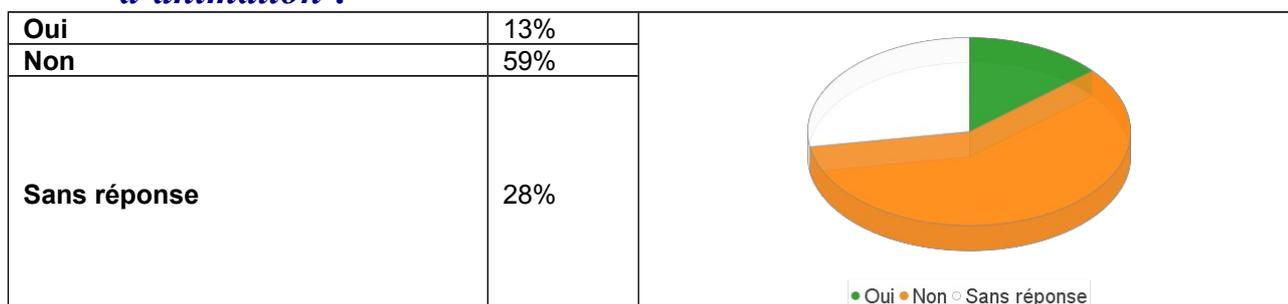
4.5 Y-a-t-il des activités qui manquent à votre parent pour occuper ses journées ?



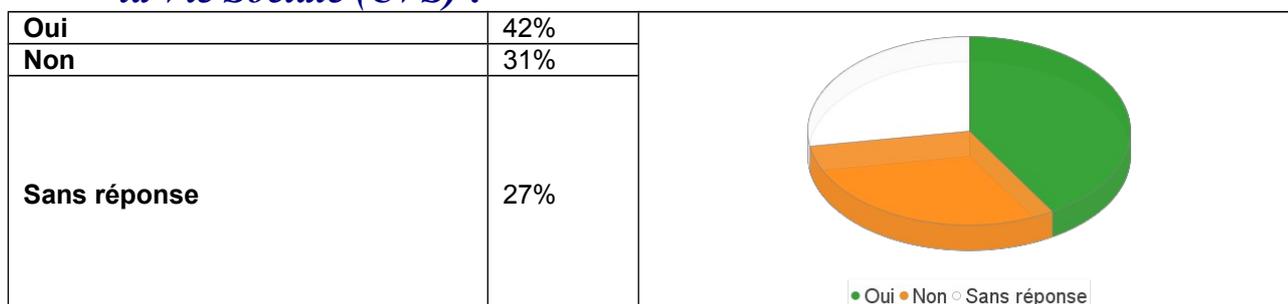
4.6 Remarques – suggestions : merci de nous indiquer quelles sont les activités que vous souhaiteriez que l'on mette en place

- 1 - Nous ne pouvons pas répondre car ne participe à aucune activité.
- 2 - Il faudrait peut-être essayer davantage de la faire chanter des chansons anciennes.
- 3 - Je trouve qu'il y a moins d'animation par rapport à l'année dernière. Que j'aïlle voir ma maman le lundi ou bien un autre jour il n'y a pas d'animation et une heure ne suffit pas.
- 4 - Pas au courant des activités et animations proposées, aimerait des visites car elle ne peut pas participer aux activités puisqu'elle est dans le noir 24h/24h
- 5 - Le petit chien plus souvent si possible.
- 6 - Mon père ne participe pas mais la vie sociale et l'animation sont positives. Très bonne ambiance à la chandeleur.
- 7 - Mon mari ne participe pas aux animations.
- 8 - Ne sais pas, ma mère ne participe à aucune activité.
- 9 - Satisfait mais pas de retour sur les animations effectuées, un cahier entre les familles et la mapad pour lister les actions, les besoins dans tous les domaines.

4.7 Souhaitez-vous participer aux réunions trimestrielles de la commission d'animation ?

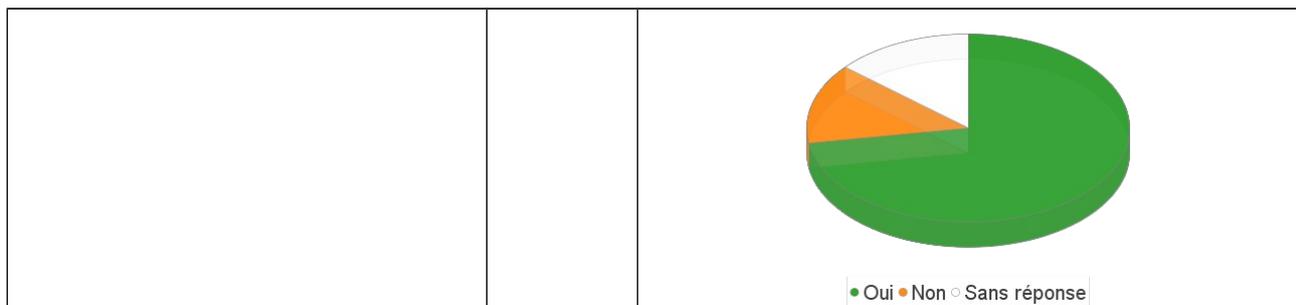


4.8 Connaissez-vous l'existence, le rôle et les représentants du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?



4.9 Avez-vous lu au moins une fois le compte-rendu dans les tableaux d'informations des services ?

Oui	73%
Non	14%
Sans réponse	13%



4.10 *Souhaitez-vous vous impliquer dans la vie institutionnelle de l'établissement ?*



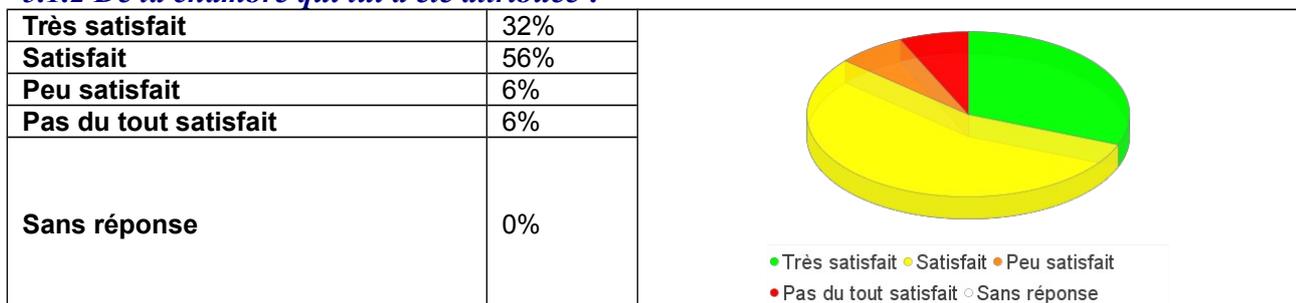
5 CADRE DE VIE

5.1 *Etes-vous satisfait(e) :*

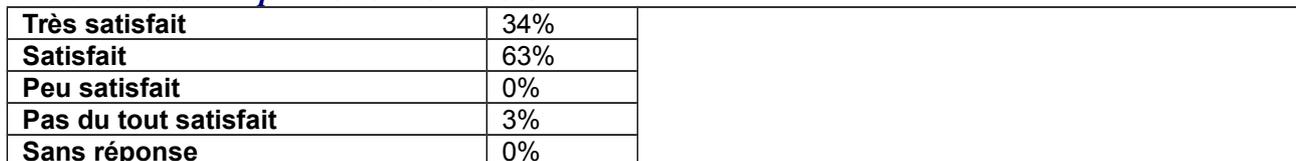
5.1.1 *Du confort de la chambre de votre parent ?*



5.1.2 *De la chambre qui lui a été attribuée ?*

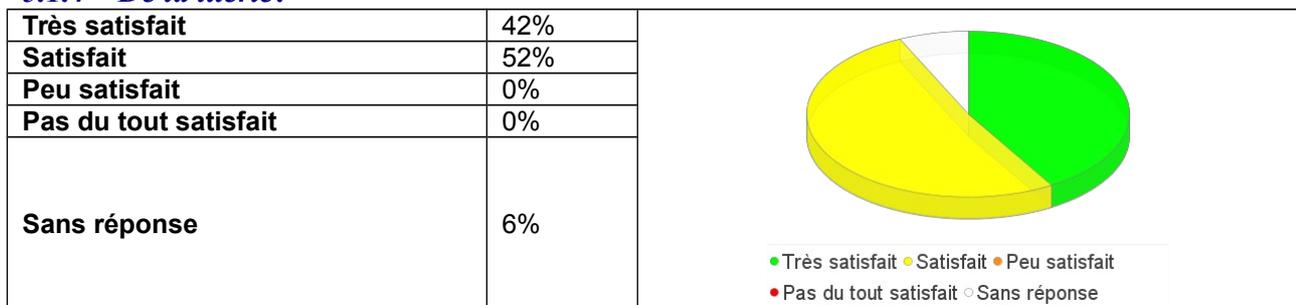


5.1.3 *De la tranquillité de la chambre ?*

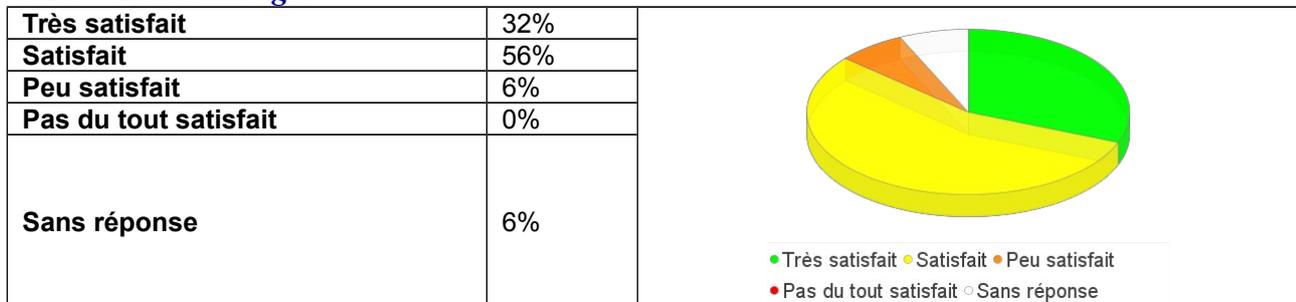




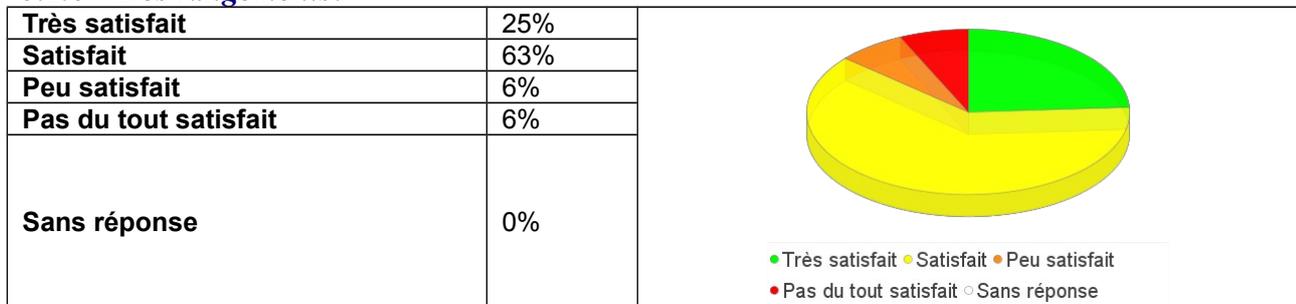
5.1.4 De la literie?



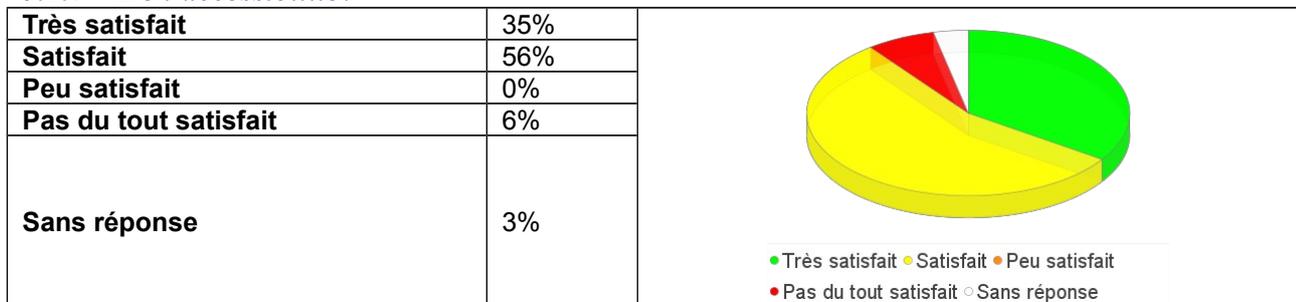
5.1.5 De l'éclairage?



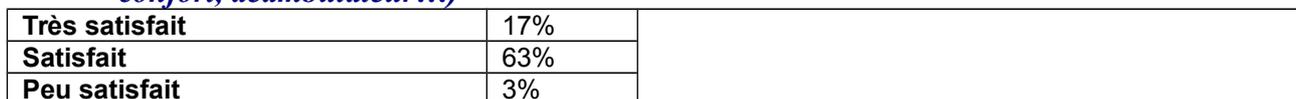
5.1.6 Des rangements?

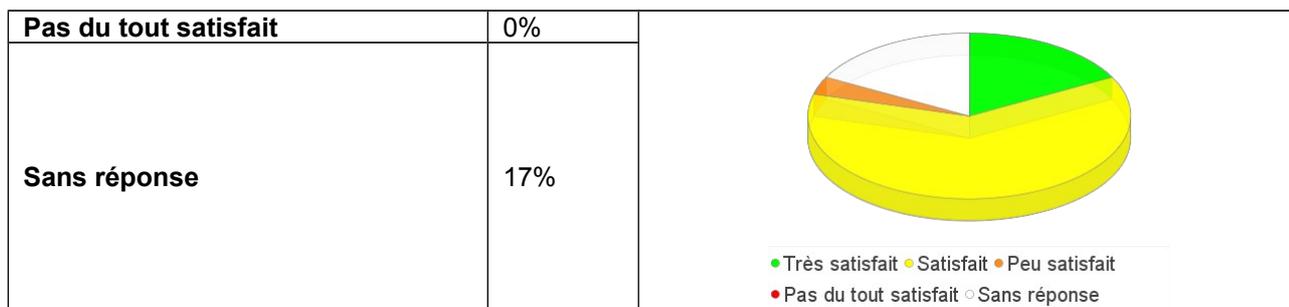


5.1.7 De l'accessibilité?

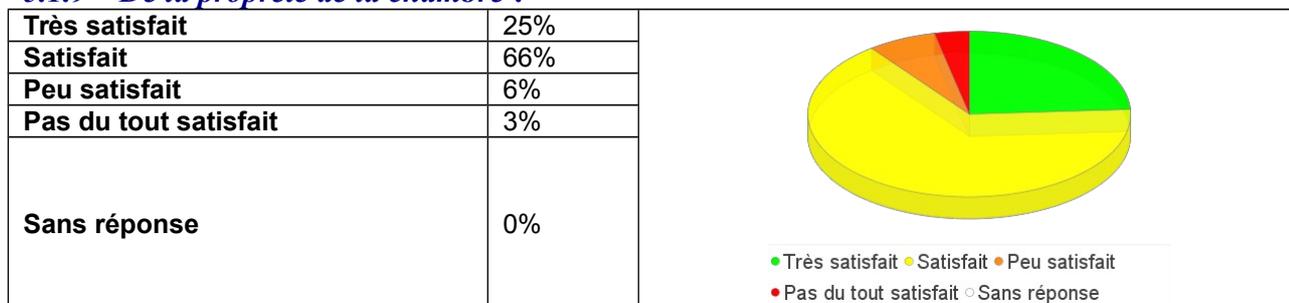


5.1.8 Du confort et l'entretien des équipements mis à sa disposition ? (fauteuil roulant, fauteuil confort, déambulateur...)

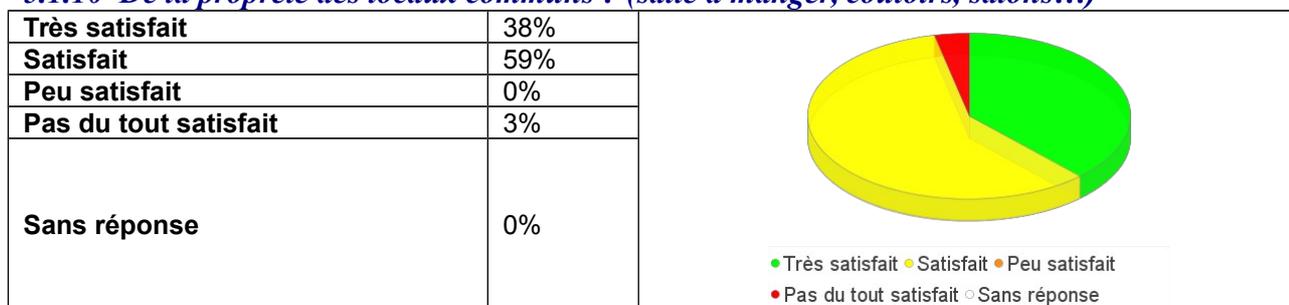




5.1.9 De la propreté de la chambre ?



5.1.10 De la propreté des locaux communs ? (salle à manger, couloirs, salons...)



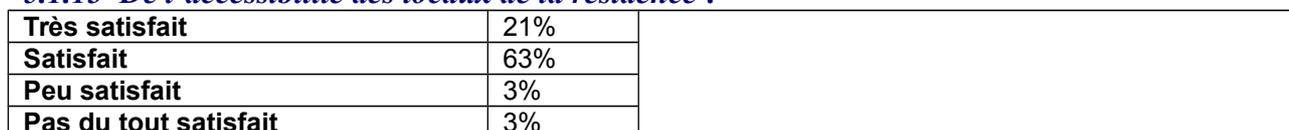
5.1.11 Des odeurs ?

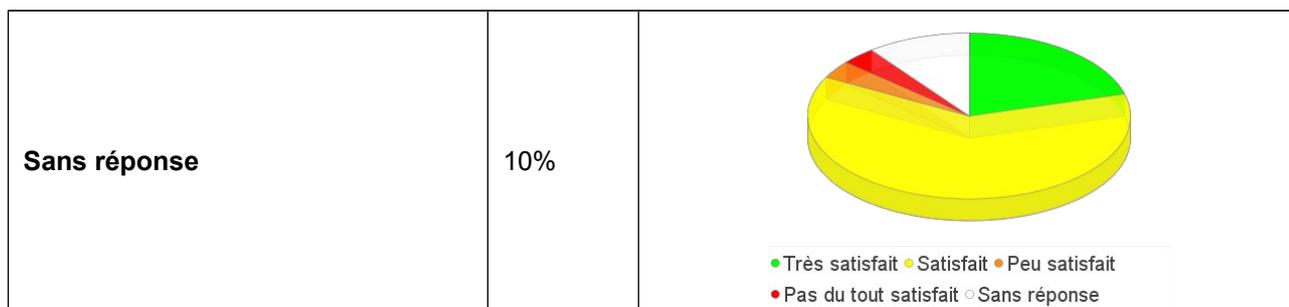


5.1.12 Du repérage des locaux au sein de l'établissement ? (salle à manger, chambre, salle d'animations...)

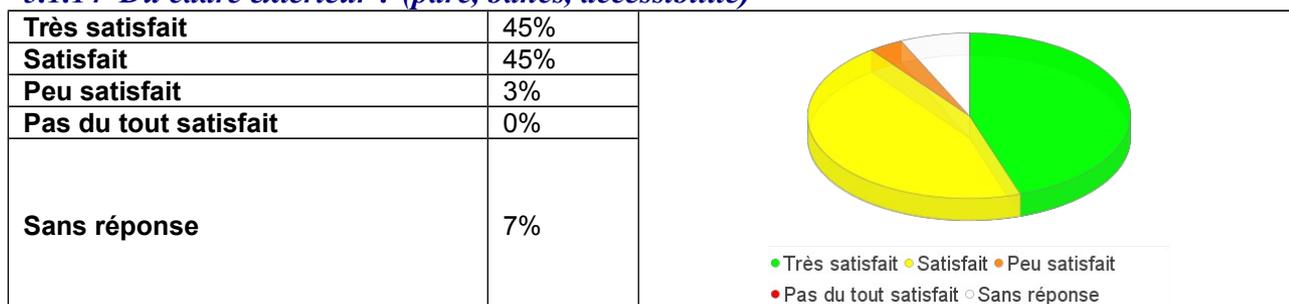


5.1.13 De l'accessibilité des locaux de la résidence ?





5.1.14 Du cadre extérieur ? (parc, bancs, accessibilité)



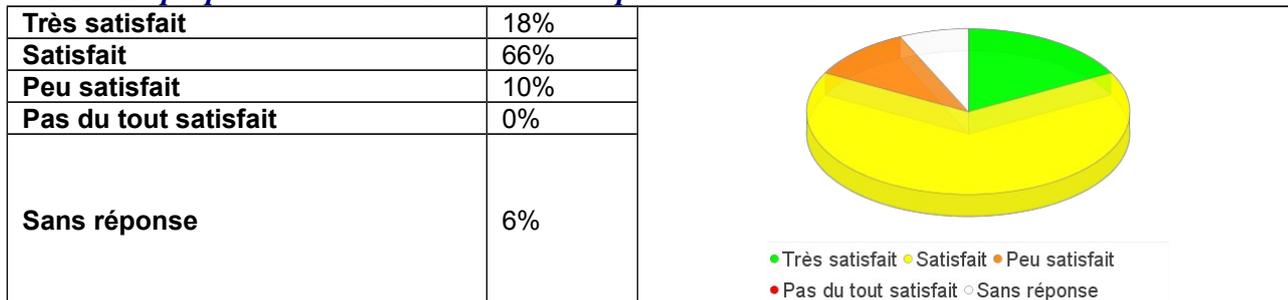
5.2 Remarques – suggestions : Avez-vous des suggestions concernant l'aménagement de la chambre ou des locaux de la résidence ?

- 1 - Peinture chambre très bien.
- 2 - Il faudrait voir à changer la cuvette des wc.
- 3 - A revoir propreté des wc et de la douche.
- 4 - La chambre n'est pas toujours propre, le linge même pas rangé à sa place, armoire trop petite.
- 5 - Chambre trop petite et mal agencée.
- 6 - Un rafraichissement de la chambre semble-t-il prévu nous paraît nécessaire.
- 7 - Ne pourrait-on pas bénéficier d'un badge d'accès (payant) pour accéder aux locaux de la Mapad sans déranger le personnel.
- 8 - Manque de rangement dans la chambre
- 9 - Souvent de mauvaises odeurs dans la salle de bain, le changement de chambre plus grande est très bien. Mauvaise visibilité pour voir la télévision à cause du pied de lit.
- 10 - Chambre trop petite, pas assez de rangements, chambre qui nécessiterait d'être repeinte. Placard pas adapté (sa place comme pour y accéder).
- 11 - Le ménage est "bâclé" que ce soit dans la chambre et dans les locaux communs.
- 12 - WC manque de détartrant et les évacuations.
- 13 - Difficulté pour entrer à la mapad (attente entre 5 et 10 mns devant la porte).
Proposition : badge ou code.
- 14 - Le remplacement des WC est nécessaire.
- 15 - Tout est mal conçu (siège en cuvette), difficile pour une personne âgée de se relever, les pieds ne posent pas au sol.

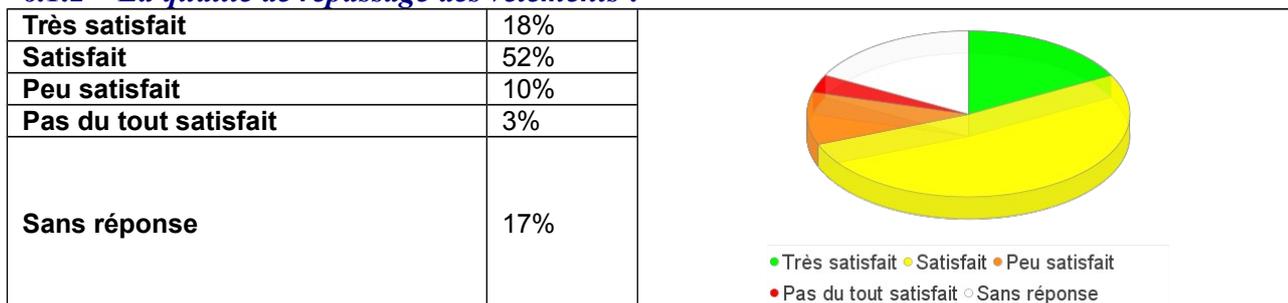
6 LINGE

6.1 *Etes-vous satisfait(e) par :*

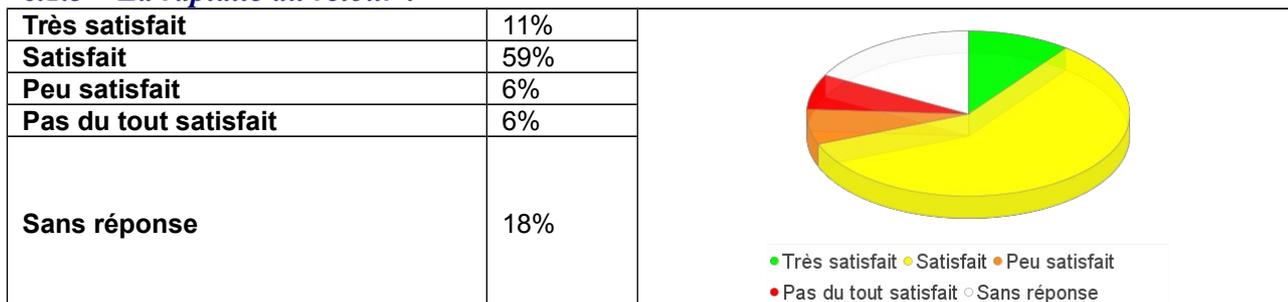
6.1.1 *La propreté des vêtements entretenus par l'établissement ?*



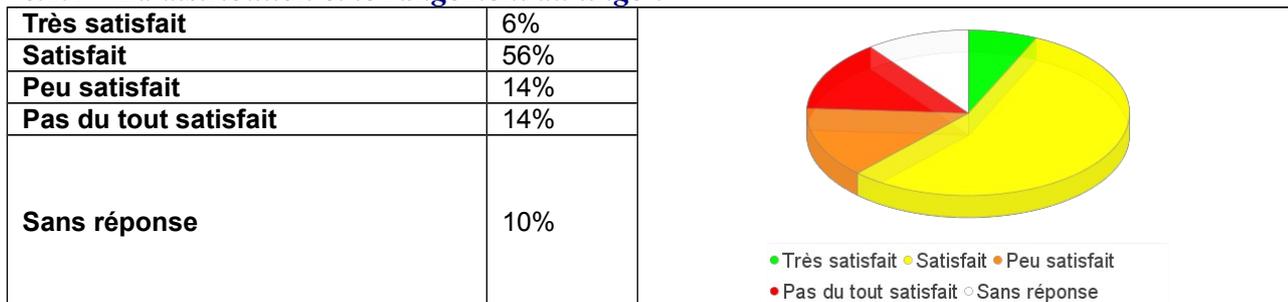
6.1.2 *La qualité de repassage des vêtements ?*



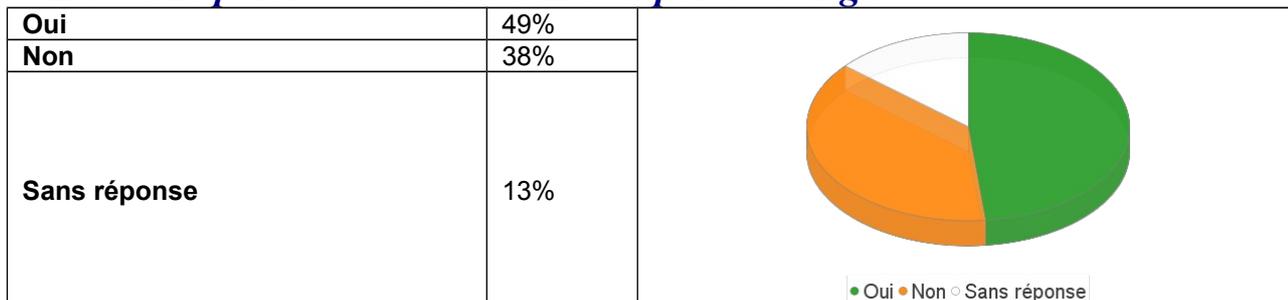
6.1.3 *La rapidité du retour ?*



6.1.4 *La distribution et le rangement du linge ?*



6.1.5 *Votre parent a-t-il été victime de perte de linge ?*



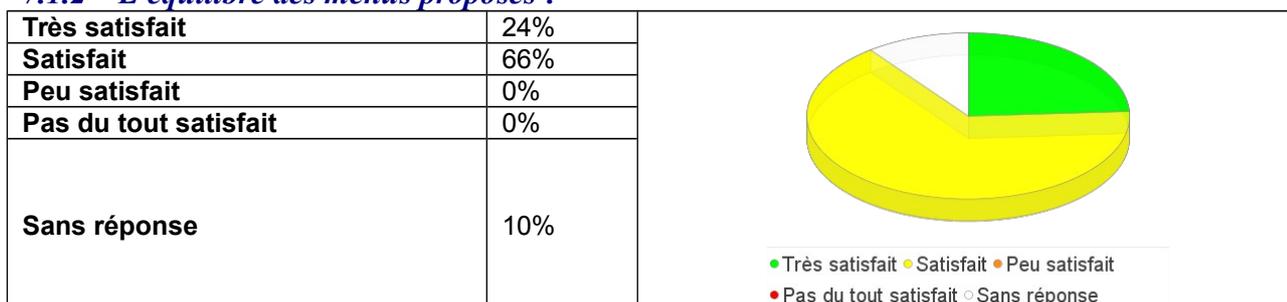
7 REPAS

7.1 *Etes-vous satisfait(e) par :*

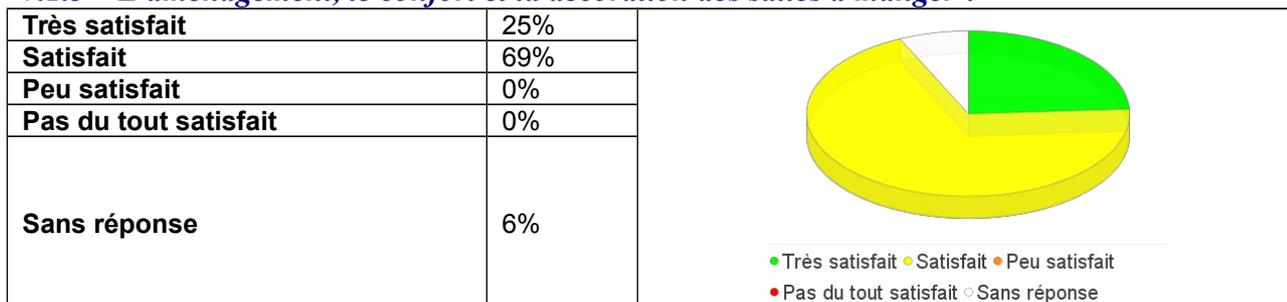
7.1.1 *La diversité des plats proposés ?*



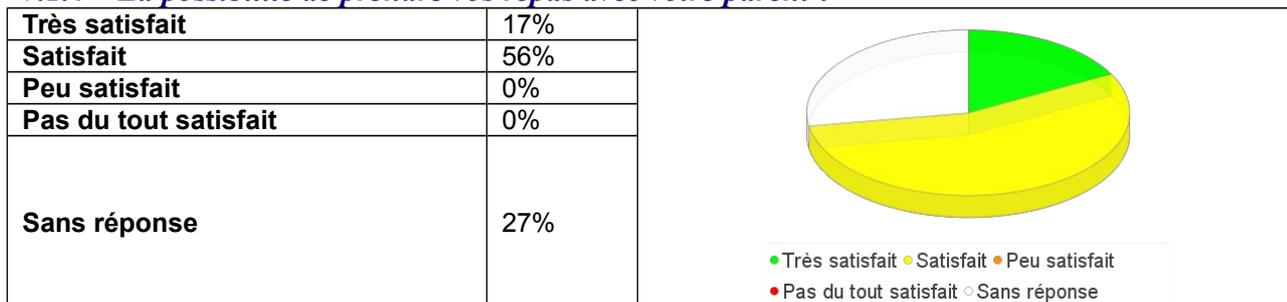
7.1.2 *L'équilibre des menus proposés ?*



7.1.3 *L'aménagement, le confort et la décoration des salles à manger ?*



7.1.4 *La possibilité de prendre vos repas avec votre parent ?*



7.2 *Avez-vous des suggestions concernant cette prestation ? Si oui, lesquelles ?*

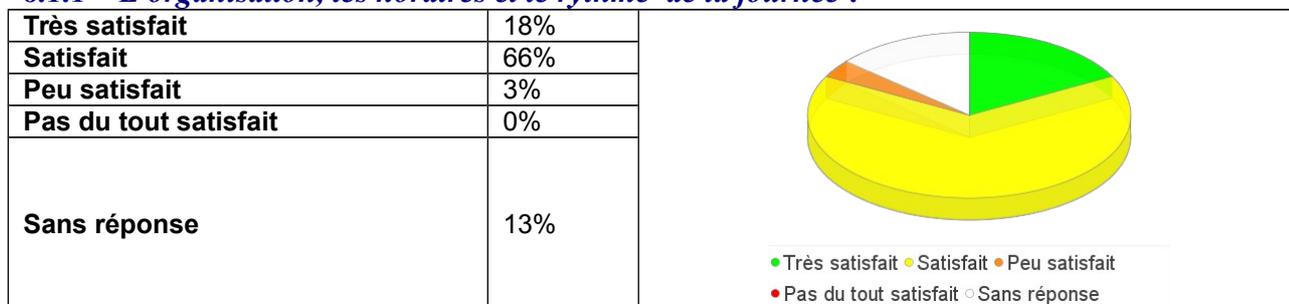
- 1 - Attention ! Ne pas décourager les cuisiniers! Trop de normes et d'impératifs et c'est la saturation!
- 2 - Je ne peux pas répondre, je me fie à ce que dit ma mère mais je n'y suis pas avec elle.

- 3 - Quand on mange avec son parent, on devrait nous proposer le choix entre 2 menus, ce qui n'est pas le cas.
- 4 - Bien que non présents lors des prises de repas, l'affichage dans le hall paraît offrir un échantillon correct et équilibré.
- 5 - Bien que n'ayant pas utilisé la formule des repas sauf le jour du repas dans le parc.
- 6 - Prévoir la chaleur des plats servis en chambre.
- 7 - Oui, continuez ainsi, c'est très bien. Du gâteau maison pour le goûter c'est rare ailleurs mais apprécié.
- 8 - La salle à manger peut paraître quelque fois triste.

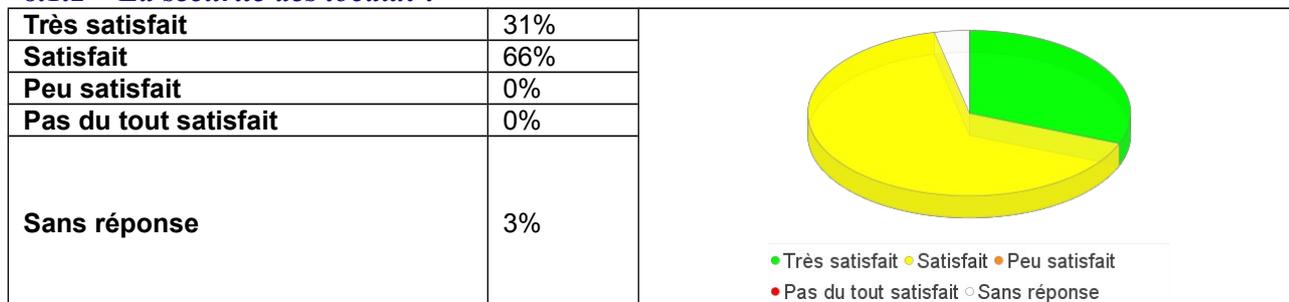
8 *VIE QUOTIDIENNE*

8.1 *Etes-vous satisfait(e) par :*

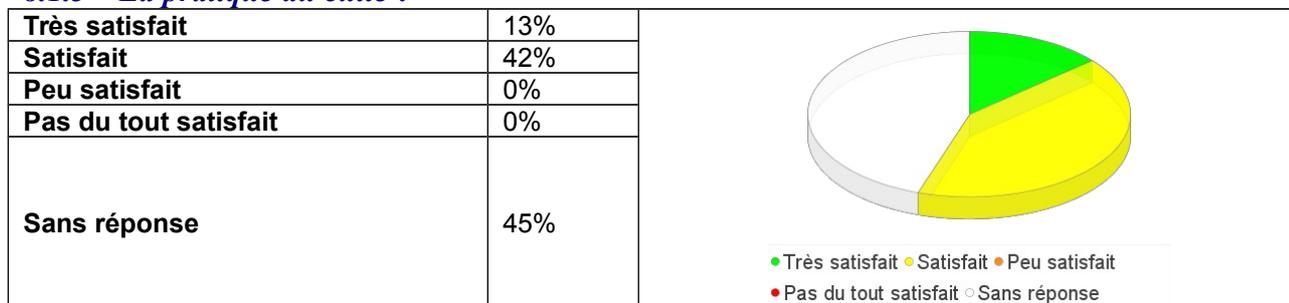
8.1.1 *L'organisation, les horaires et le rythme de la journée ?*



8.1.2 *La sécurité des locaux ?*



8.1.3 *La pratique du culte ?*

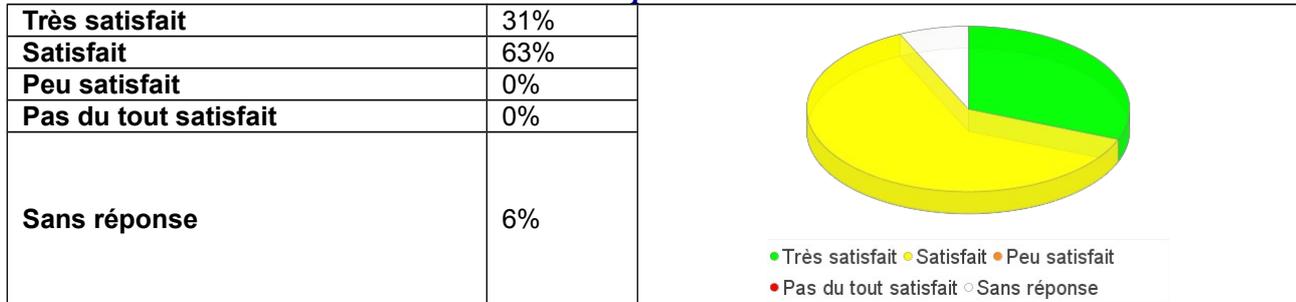


8.1.4 *Les moyens d'exprimer vos réclamations ou satisfactions ?*



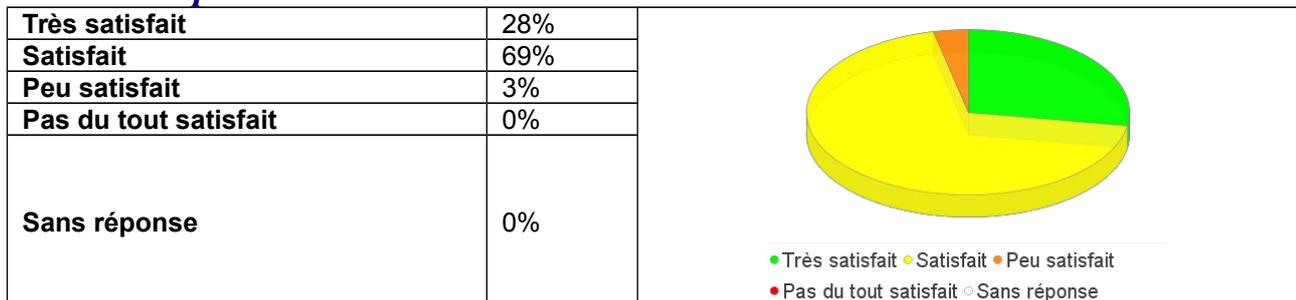


8.1.5 La liberté d'aller et venir comme votre parent le souhaite ?

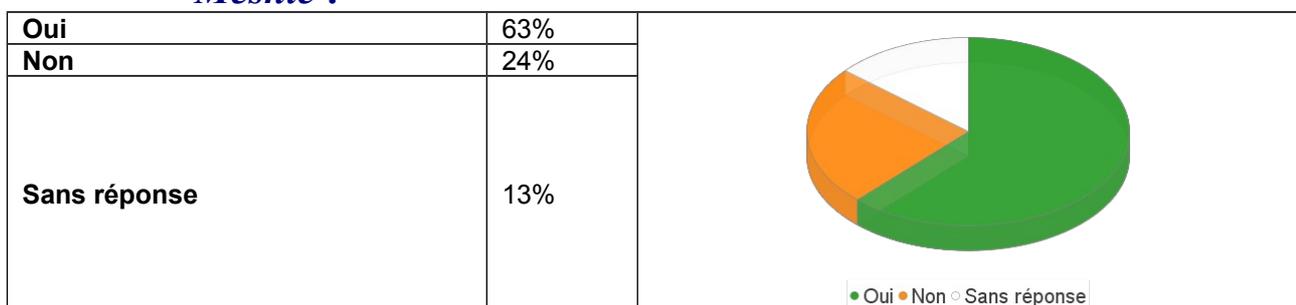


9 INFORMATION D'ORDRE GENERAL

9.1 D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) du séjour de votre parent dans l'établissement ?

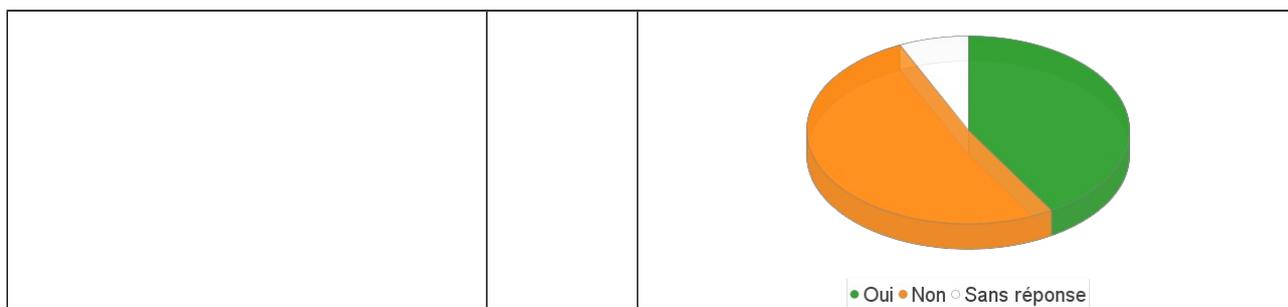


9.2 Avez-vous eu connaissance du parcours santé seniors de la Mesnie ?



9.3 Connaissez-vous le site internet de la Mesnie ?

Oui	42%
Non	52%
Sans réponse	6%



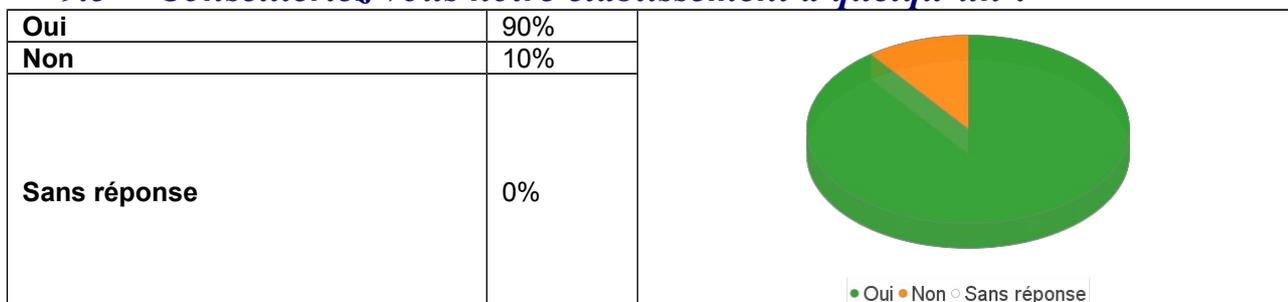
9.4 Avez-vous constaté des améliorations depuis la dernière enquête de satisfaction de novembre 2014 ?



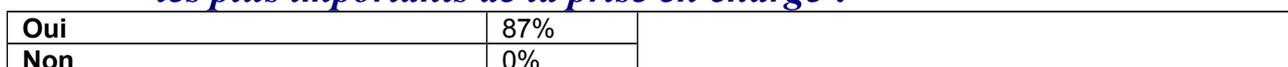
9.4.1 Si oui, sur quelles prestations ?

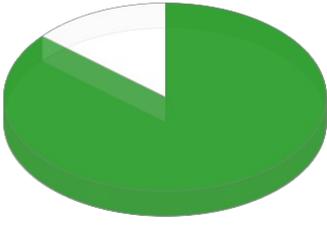
- 1 - Recherche du mieux et de l'efficacité en tous domaines : les tenues des soignantes, les menus, décor extérieur mapad, protection du hall mapad, décor mesnie, les initiatives du diresteur pour trouver différents appuis.
- 2 - Aménagement extérieur beaucoup plus agréable.
- 3 - Sécurité fenêtres, cables dans la rotonde 1er étage mapad, système vidéo de la porte d'entrée.
- 4 - Oui pour le cadre de vie, non pour le personnel (trop de mouvements de personnel et d'interimaires en 2015)
- 5 - L'extérieur avec les rosiers et gloriette.
- 6 - Sécurité au 1er étage sur la rotonde.
- 7 - La chambre repeinte, la salle de relaxation.
- 8 - Parcours santé

9.5 Conseilleriez-vous notre établissement à quelqu'un ?



9.6 Ce questionnaire vous a-t-il permis de vous exprimer sur les points les plus importants de la prise en charge ?



<p>Sans réponse</p>	<p>13%</p>	 <p>● Oui ● Non ● Sans réponse</p>
----------------------------	------------	--

9.7 Si non, quels sujets auriez-vous souhaité aborder ?

- 1 - Cela fait 3 ans que maman occupe cette chambre. J'avais demandé la réfection du papier peint, mais rien n'a été fait.
- 2 - Rien à redire.

9.8 Remarques générales /Propositions à formuler

- 1 - Parcours piétons de la mesnie très bien.
- 2 - Manque de communication, quand on demande des renseignements aux infirmières elles n'ont jamais le temps.
- 3 - Certaines réponses sont formulées sur des impressions. Mais nous constatons que notre mère n'élève aucune plainte autant qu'elle puisse le faire. Nous sommes globalement satisfaits des services et du personnel dévoué.
- 4 - Un grand merci à tous les personnels de la Mesnie pour tout ce qu'ils apportent à nos aïeux.
- 5 - Proposer un bilan économique, social et médical du patient à sa famille. Par exemple, expliquer pourquoi l'APL baisse alors que les revenus non pas changés. Améliorer la communication envers les familles lors des hospitalisations. Un coup de téléphone est indispensable.
- 6 - Questionnaire apprécié mais trop peu souvent et délai de réponse trop court. Une communication renforcée entre la structure et les familles des résidents dans tous les domaines.