





EHPAD LES MYRTILLES 07190 SAINT-PIERREVILLE
RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION RESIDENTS





MARS 2012

34 retours sur 44 questionnaires distribués, soit 77%

→ Pour répondre, les résidents ont coché les cases correspondant aux appréciations suivantes :





 Tout à fait d'accord 1	 Plutôt d'accord 2	 Plutôt pas d'accord 3	 Pas du tout d'accord 4
---	--	--	---





Les remarques particulières/propositions ont été retranscrites fidèlement telles que mentionnées dans certaines réponses.

Les REPAS		 1	 2	 3	 4
1	Les heures de service des repas vous conviennent	32	2	1	0
2	La durée des repas est suffisante	24	6	2	1
3	Les repas proposés sont équilibrés (quantité, qualité)	25	7	0	0
4	Les habitudes culinaires sont prises en compte	25	3	4	0
5	L'aide à la prise du repas est bien organisée	17	5	2	0
6	Le goûter qui vous est servi ainsi qu'à votre famille est satisfaisant	28	4	1	1
7	La possibilité de partager le repas avec vos proches est appréciée	27	3	0	0
8	Remarques particulières / Propositions : « Très, très bon service » « La soupe de vermicelles ne convient pas le soir. A la place du croissant, un gâteau sec »				

<p>« Y a t-il un goûter? »</p> <p>« Une demande de prise en compte des diabétiques pour remplacer les desserts sucrés »</p> <p>« Pain de mie pour le petit-déjeuner, beurrer les tranches (problème de dentition) »</p> <p>« Déçue par le repas de midi servi lors du jour du goûter de Noël »</p> <p>« Quand c'est bon il n'y en a pas assez (fin de circuit du service) »</p> <p>« La durée des repas est trop courte »</p> <p>« Plus de repas paysans (fricassou...) »</p> <p>« Il faudrait que les repas durent plus longtemps »</p> <p>« Souvent les quantités de nourriture servies en chambre sont insuffisantes »</p>

La CHAMBRE		😊😊 1	😊 2	😞 3	😞😞 4
9	La possibilité qui vous est offerte d'aménager votre chambre est satisfaisante	31	3	0	0
10	Votre intimité est préservée	25	8	0	0
11	Le ménage de votre chambre est satisfaisant	23	7	4	0
12	Le système d'appel malade (bip) est une sécurité complémentaire	28	2	1	1
13	Le personnel frappe à votre porte avant d'entrer	24	8	1	1
14	Le service technique est disponible pour les petites réparations (Gérard)	25	6	2	0
15	<p>Remarques particulières / Propositions :</p> <p>« Le ménage de la chambre est satisfaisant à 86-90%. Les angles sont parfois un peu oubliés. Ne pas hésiter à frapper fort. »</p> <p>« Bien remettre le bip autour du coup »</p> <p>« Chambre parfaite rien à redire »</p> <p>« Trop d'attente après le bip. Serait bien de venir voir au moins si c'est urgent ou pas. Le lit n'est souvent pas fait avant l'après-midi »</p>				

Les SOINS		 1	 2	 3	 4
16	Vous êtes bien soigné dans l'établissement	27	5	1	1
17	Les soins médicaux apportés vous satisfont	22	7	0	2
18	L'aide apportée pour les soins d'hygiène et de confort est satisfaisante	27	5	1	0
19	L'équipe d'aides-soignantes est disponible et à votre écoute	17	11	6	0
20	L'équipe d'infirmières est disponible et à votre écoute	19	7	5	1
21	Remarques particulières / Propositions : « L'attente après des appels au bip est parfois un peu longue » « Le docteur et les infirmières ne sont pas disponibles et à l'écoute »				

Le LINGE		 1	 2	 3	 4
22	Votre linge est correctement entretenu (lavage, repassage, rangement...)	32	2	0	0
23	Remarques particulières / Propositions : « Bien propre et entretenu » « Impeccable » « Lavage et repassage extra. Le rangement relève t-il des lingères ou de soi-même ? » « Parfait » « Rien à dire super » « Le linge sale n'est pas ramassé régulièrement »				

L' ANIMATION		😊😊 1	😊 2	😞 3	😞😞 4
24	Le planning des animations hebdomadaires est bien communiqué	27	4	1	1
25	Les animations proposées vous conviennent	11	20	1	0
26	L'intervention de personnes bénévoles est un plus	28	5	0	0
27	Les visites individuelles de l'animatrice sont appréciées	28	3	1	0
28	L'intervention de prestataires extérieurs (chanteurs, groupes...) pour fêter les anniversaires chaque mois est à maintenir	27	3	1	0
29	La fête familiale de juin est à renouveler chaque année	27	2	0	0
30	Remarques particulières / Propositions : « Suggestion à Morgane: veiller à garder au moins 3 animations collectives par semaine. Repenser le vendredi matin » « Le goûter avec le chanteur pour les fêtes de fin d'année super »				

VIE A LA MAISON DE RETRAITE		😊😊 1	😊 2	😞 3	😞😞 4
31	Le personnel s'adresse à vous respectueusement	31	1	2	0
32	Vous vous sentez en sécurité dans l'établissement	32	2	0	0
33	L'accueil administratif vous satisfait	29	5	0	0
34	En cas de souci, vous pouvez en parler librement à un membre du personnel	20	7	4	1
35	L'établissement respecte la liberté de croyance et la pratique du culte	33	1	0	0
36	IL n'y a pas d'odeurs désagréables dans l'établissement	17	9	4	4
37	Les locaux collectifs sont propres et bien entretenus	29	4	1	0
38	Les espaces extérieurs et jardins sont agréables	28	1	0	0
39	L'établissement n'est pas bruyant	24	3	2	1
40	Les locaux actuels sont bien adaptés pour les personnes âgées dépendantes	20	7	5	0
41	La musique d'ambiance dans le hall d'accueil est plaisante	20	9	0	0

42	La liberté qui vous est laissée pour vos visites est totale	30	1	0	1
43	La direction de l'établissement (directeur et infirmière coordinatrice) est disponible si nécessaire	27	5	0	0
44	Remarques particulières / propositions : « Certains locaux (chambres) ne sont pas adaptés aux personnes en fauteuil » « Très rarement dans le couloir de l'ascenseur Nord, une odeur désagréable dure quelques heures » « Les AS pourraient venir voir les personnes qui n'en n'ont pas besoin pour dire bonjour » « Maison de retraite très agréable avec du personnel sympathique » « Courant d'air dans les couloirs » « Tailler les arbres devant l'établissement pour voir le village »				

45	Savez-vous qu'il est possible de faire appel aux intervenants suivants :								
Psychologue	26	oui	8	non	Orthophoniste	9	oui	24	non
Kinésithérapeute	26	oui	8	non	Esthéticienne	13	oui	21	non
Pédicure	23	oui	11	non	Coiffeur	34	oui	<input type="checkbox"/>	non

46	Connaissez-vous des membres du conseil d'administration ?	13	oui	19	non
47	Lisez-vous les documents, informations et comptes-rendus de réunions affichés dans les couloirs et à l'accueil ?	19	oui	13	non

48	Cochez les points pour lesquels vous souhaiteriez bénéficier de plus d'informations	
5	La charte des droits et libertés de la personne accueillie	4 Les projets de vie
9	Le projet d'établissement	5 Le contrat de séjour
3	Le règlement de fonctionnement	10 Le projet de restructuration
<input type="checkbox"/> Autre préciser :		

49

VOS REMARQUES ET SUGGESTIONS

« Le petit déjeuner est souvent pas chaud, tiède, presque froid »

« Plutôt d'accord »

« Nombre de douches insuffisant (au moins une fois par semaine) »

« Installer un flexible sur le lavabo »

« Augmentation de 10%, est ce normal? »

« Intervention orale du directeur concernant la pluche avec invitation aux passifs à s'engager »

« Au moins 2 fois par an David passait la cireuse dans les couloirs. Aujourd'hui ils sont propres mais ils auraient plus d'éclat avec le passage de la cireuse »

« Nous ne voyons pas le directeur assez souvent »

« Pas le temps quand on est en fauteuil pour lire les informations dans les couloirs »

« Maison très agréable. Personnel très sympathique, courtois et propre »

« Les attentes sont souvent trop longues »

« Courants d'air sur les fenêtres des couloirs »

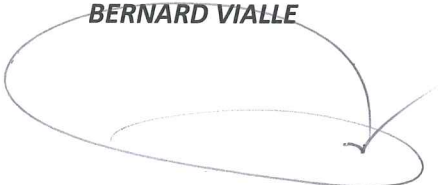
« Quand nous sonnons les AS mettent beaucoup trop de temps à venir »

« Les repas ne sont que très rarement mixés (souvent juste écrasés à la fourchette) »

Le 22 mars 2012,

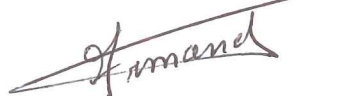
**Le Président
du Conseil d'Administration**

BERNARD VIALLE



**La Présidente
du Conseil de la Vie Sociale**

GEORGETTE ARMAND



Le Directeur

HENRY HERDT

