

RETOUR SUR ENQUETE

A DESTINATION DES RESIDENTS ET PROCHES



ALLIANCE EHPAD

Chères résidents, chers proches,
Je tiens à vous adresser mes sincères remerciements pour votre participation à l'enquête de satisfaction que nous avons menée au mois de Septembre et d'Octobre. Votre contribution est essentielle pour nous aider à mieux comprendre vos besoins, vos attentes, et les aspects de votre quotidien que vous désiriez voir évoluer au sein de l'EHPAD Saint-François.

Votre avis est précieux, et nous prenons très au sérieux chacune de vos réponses. Grâce à vos retours, nous avons pu identifier les points forts de notre maison, ainsi que les domaines où nous pouvons encore progresser. Ces informations sont essentielles pour nous guider dans l'amélioration de nos services et nous permettent de construire ensemble un environnement de vie qui réponde pleinement à vos attentes.

Nous vous assurons que chaque critère abordé dans l'enquête, qu'il soit positif ou négatif, fait l'objet d'une attention particulière. Nous allons répondre à chacune des remarques, afin de valoriser les aspects qui vous satisfont déjà tout en travaillant sur ceux que vous estimez importants d'améliorer.

Pour commencer, nous constatons que vous êtes particulièrement satisfait(e) de l'accueil physique ainsi que de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement dans la résidence. Les professionnels de l'EHPAD Saint-François se réjouissent de cette satisfaction, et vous témoignent leur gratitude à cet égard.

Les différentes instances de la résidence sont :

- Le Conseil d'Administration
- Le Conseil de Vie Sociale

Ces deux instances sont présentées dans le livret d'accueil de l'établissement, que vous pouvez demander auprès de l'accueil si vous nécessitez des renseignements particuliers.

En réponse à une demande, vous pouvez solliciter le personnel soignant si vous désirez consulter votre dossier médical.



L'EHPAD Saint-François se réjouit également de votre satisfaction globale concernant la qualité des soins, des interventions des professionnels, et de l'hygiène.

Cependant, nous nous étonnons de votre méconnaissance générale (à 77%) à propos du projet personnalisé. Le projet personnalisé est un programme qui vous est propre et individualisé et qui vous permet de maintenir vos activités avant votre admission en EHPAD, ou d'établir de nouvelles activités qui vous tiennent à coeur, ou que vous désirez simplement développer. La mise en place de ce projet étant actuellement en cours ; nous envisageons un rendez-vous annuel, ainsi qu'une mise en place du projet 6 mois après l'arrivée du résident au sein de l'EHPAD Saint-François. Cependant, nous avons d'ores-et-déjà un recueil tenu par l'équipe soignante qui recense les habitudes de vie des résidents.

Suite à une remarque, nous nous désolons de votre temps d'attente pour obtenir un rendez-vous chez le dentiste. Malheureusement, le dentiste étant un prestataire extérieur à nos services, ce problème n'est pas de notre ressort et ne peut-être résolu par l'EHPAD.



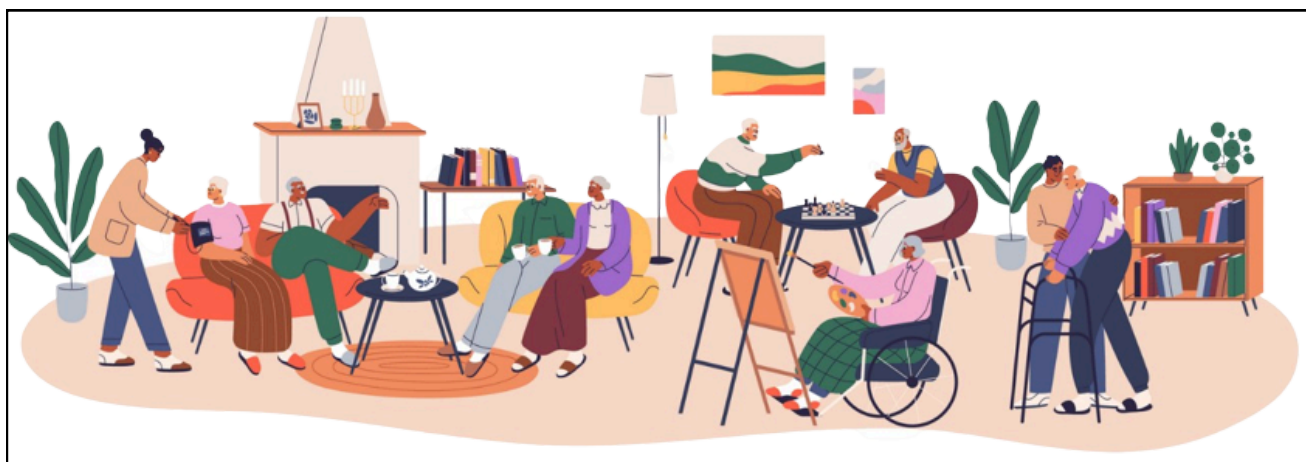
L'équipe soignante est au plus près des résidents et doit se tenir à leurs côtés pour subvenir à leurs besoins, répondre à leurs potentiels questionnements, le tout avec le sourire bien entendu.

Ainsi, nous nous épanouissons de votre position unanime à propos de l'amabilité, de la politesse ainsi que de l'écoute du personnel soignant par rapport à vos interrogations.

Au même titre, il est également satisfaisant d'observer que l'ensemble du personnel vouvoie et frappe à aux portes avant d'entrer dans les chambres. Cela respecte la dignité des résidents et veille au respect de leur intimité, caractère qui nous tient particulièrement à coeur.

Vous êtes majoritairement informés de l'existence de la psychologue auprès de l'établissement. Madame HAULTCOEUR est présente hebdomadairement, le temps d'une à deux journées selon les semaines, son bureau se trouvant dans "La Rue des Augustines" (1er étage).

Nous prenons bien en compte votre satisfaction modérée quant au soutien émotionnel et psychologique, et vous affirmons notre souhait de nous améliorer à ce sujet. Pourriez-vous nous en dire davantage de sorte à ce que nous puissions comprendre la nature du problème rencontré ?



Les animations figurent de pierre angulaire au sein de l'EHPAD Saint-François. La satisfaction globale des résidents à ce sujet nous tient à coeur et témoigne du travail de Florence, notre animatrice qui accompagne l'ensemble des résidents du Lundi au Vendredi (hors Mercredi).

Cette satisfaction est également de mise quant à la bonne compréhension des informations et affichages, avec une opinion unanime de votre part, nous vous en remercions !!

L'édition de documents format FALC (Facile à Lire et à Comprendre) est une marche à suivre que nous comptons développer sur davantage de documents afin de faciliter votre compréhension des différents écrits (axe du projet d'établissement 2025-2030).

Enfin, le conseil de vie sociale est composé de représentants des résidents, des proches, du personnel, de membres du Conseil d'Administration, et du Directeur de l'établissement. Il se réunit au minimum trois fois par an. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. La présidence actuelle est assurée par Monsieur LETOCARD, représentant élu des résidents.



Nous avons à cœur de faire de chaque chambre un espace chaleureux et personnalisé, afin que chacun de vous se sente vraiment chez soi. Chaque chambre est conçue pour offrir à la fois confort et intimité. Nous nous assurons régulièrement que les aménagements et le mobilier répondent à des normes de qualité et de sécurité élevées. Toutefois nous restons à l'écoute de vos retours pour que vos espaces personnels soient toujours à la hauteur de vos attentes.

De ce fait, l'appréciation globale de la chambre selon vos notations nous satisfait particulièrement. Le seul axe d'amélioration à ce propos pouvant être l'entretien du linge plat, dont est responsable KALHYGE, prestataire extérieur auquel nous faisons appel.

Nous vous invitons à être davantage précis par rapport aux éventuels problèmes rencontrés afin que nous puissions faire remonter ces points à KALHYGE.

Votre satisfaction quant au parc extérieur est modérée, nous nous désolons de cela. Nous prenons bien compte de vos remarques et de vos demandes de coins ombragés, de bancs, et nous étudierons la faisabilité de ces mises en place. Cependant, nous rappelons la complexité de la hauteur des arbres coté nord de la résidence. Cette problématique est difficilement solvable due à la position du voisinage.

Nous nous efforçons toutefois de maintenir cette demande et espérons obtenir gain de cause quant à la hauteur des arbres et, à minima la tonte de ceux-ci.





L'EHPAD Saint-François accorde avec son prestataire SODEXO un intérêt particulier à ce que chaque repas soit un moment de plaisir, alliant saveurs, variété et respect de vos goûts et de vos besoins.

Ainsi, nous nous réjouissons de votre satisfaction globale quant à la qualité et la diversité des plats proposés. Cette satisfaction s'accompagne d'une appréciation de l'aménagement, du confort et de la décoration de la salle de restauration, dont nous veillons à ce qu'elle reste chaleureuse et lumineuse.

Les quelques remarques à propos de la restauration (trop de viandes, trop de bruit lors du ramassage de la vaisselle, pas le temps de finir son plat) ne nous laissent pas indifférents. Nous vous encourageons à faire remarquer ces points lors des commissions restaurations trimestrielles prévues à cet effet. Le personnel d'encadrement et l'équipe de restauration veilleront à apporter une réponse à chacune de vos interrogations.

Nous accordons beaucoup d'importance dans la sécurité au sein de l'EHPAD Saint-François. Nous veillons à ce que celle-ci soit la plus complète et rassurante. Ainsi, votre satisfaction unanime quant à votre sentiment de sécurité dans l'établissement est un accomplissement pour nos équipes.

Pour rappel, le portail d'entrée de notre EHPAD se veut sécurisé et sécurisant, avec une vidéosurveillance 24h/24 et une ouverture depuis l'extérieur soumise à vérification avec digicode.

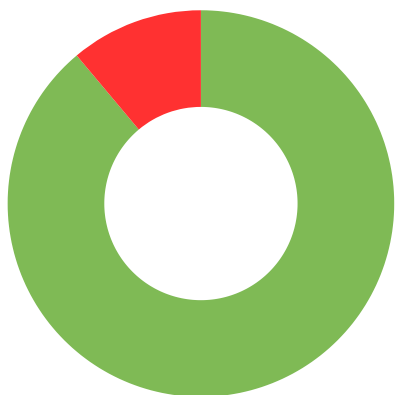
Côté points forts, vous décrivez l'EHPAD Saint-François comme étant calme, confortable, chaleureux, avec une bonne hygiène, sécurisant et soulignez la gentillesse du personnel. Ces points forts témoignent de votre satisfaction globale de l'établissement, et nous vous en remercions.

Quant aux points faibles, vous soulignez l'aménagement des espaces verts, point que nous retenons et sur lequel nous travaillerons dans l'avenir.



VOTRE SATISFACTION EN UNE PAGE

ACCUEIL PHYSIQUE ET RELATION
AVEC LE PERSONNEL



ORGANISATION DES SOINS ET
HYGIÈNE



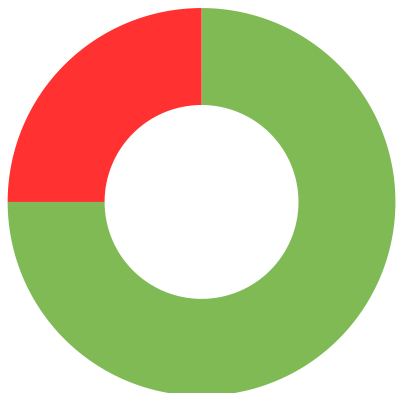
L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE



LE PARC ET LES EXTÉRIEURS



LES REPAS



LA SÉCURITÉ



APRÈS L'EFFORT, LE RÉCONFORT!

5	2		6				7	1
7	6		1		9	3		
		3			4			8
6						7	3	
9			5		3			4
	1	7						9
8			2			5		
		6	8		5		1	7
4	5				7		8	6

S	O	L	E	I	L	U	N	E	V	J
A	T	H	P	L	A	N	E	T	E	U
T	E	R	R	E	O	I	P	O	N	P
U	R	A	N	U	S	V	T	I	U	I
R	M	C	I	E	L	E	U	L	S	T
N	S	O	N	D	E	R	N	E	F	E
E	T	E	M	O	C	S	E	A	U	R
M	E	R	C	U	R	E	I	S	S	O
A	S	T	R	O	N	A	U	T	E	B
R	L	U	N	E	S	P	A	C	E	O
S	A	T	E	L	L	I	T	E	S	T

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ASTRONAUTE | <input type="checkbox"/> ISS | <input type="checkbox"/> PLANÈTE | <input type="checkbox"/> TERRE |
| <input type="checkbox"/> CIEL | <input type="checkbox"/> JUPITER | <input type="checkbox"/> ROBOT | <input type="checkbox"/> UNIVERS |
| <input type="checkbox"/> COMÈTE | <input type="checkbox"/> LUNE | <input type="checkbox"/> SATELLITE | <input type="checkbox"/> URANUS |
| <input type="checkbox"/> ESPACE | <input type="checkbox"/> MARS | <input type="checkbox"/> SATURNE | <input type="checkbox"/> VENUS |
| <input type="checkbox"/> ÉTOILE | <input type="checkbox"/> MERCURE | <input type="checkbox"/> SOLEIL | |
| <input type="checkbox"/> FUSÉE | <input type="checkbox"/> NEPTUNE | <input type="checkbox"/> SONDE | |

Lettre à lettre

En remplaçant les voyelles et les consonnes, formez un mot de 6 lettres.

Fleur du printemps

T P L I E U
→

Gros poisson de mer

Q N R I E U
→

Fruit rouge

R S F A E I
→

Construction servant d'habitation

S M N A I O
→

Animal de la famille des équidés

H V C L A E
→

Animal de la basse-cour

D N D N O I
→

Animal à long cou

F G R A E I
→

Oiseau tropical

C T N O A U
→