

58 enquêtes envoyées aux familles → 27 ont été retournés, soit presque 50%

Commentaires sur les réponses

I. Accueil/Informations/Gestion administrative.

- ✓ Les gens interrogés semblent plutôt satisfaits :
 - avec plusieurs demandes concernant la nécessité de s'identifier systématiquement au téléphone
 - et prendre soin de s'identifier pour l'accueil physique à la première rencontre.

- ✓ À améliorer sans doute :
 - Pour un ou une nouvelle arrivante, faire le tour de l'établissement lorsque l'admission est prononcée et présenter l'ensemble des acteurs aux familles.

- ✓ L'ensemble des répondants est plutôt satisfait de la qualité des contacts et échanges avec le personnel.

- ✓ Demande de précisions sur 3 sujets qui se détachent :
 - 1 Les projets à venir.
 - 2 Les activités existantes.
 - 3 Les différentes instances du CDAIR et leur rôle.

- ✓ Méconnaissance du rapport d'activités pourtant mis en ligne sur le site.

II. Accompagnement des Résidents.

Globalement, réponses plutôt satisfaisantes

Principales remarques :

- ✓ Le rythme des rencontres/Projet Personnalisé pas assez fréquent.
- ✓ Demande d'informations sur les activités réalisées, sur ce font ou pas les Résidents.

Toutes les activités, sorties, etc. sont consignées dans le rapport d'activités.

- ✓ Pour la vie quotidienne, c'est aussi plutôt satisfaisant.

Les revendications sont surtout liées aux compétences des Résidents et à leur capacité à adhérer au projet proposé.

- ✓ Repas : méconnaissance des menus proposés sur le site.
- ✓ Les familles ne savent pas en général qu'elles peuvent partager un repas sur le site.
- ✓ Linge : RAS
- ✓ La perception des « soins » est plutôt positive, avec quelques demandes spécifiques :
 - Rencontrer le Docteur REVIRON.
 - Plus d'attention sur le brossage des dents et des cheveux
 - Demande de renseignements plus précis sur les actions de prévention conduites par l'IDE
 - Demande de précisions sur certains examens réalisés comme les prises de sang
 - Forte critique sur la perte d'un appareil dentaire et de lunettes (« c'est inacceptable ! »)

III. Ateliers Occupationnels et animations.

Appréciations plus positives, voire très positives des ateliers mais besoin de précision sur les activités pratiquées par chaque Résident.

Méconnaissance du rapport d'activités.

IV. Conseil de Vie Sociale.

- ✓ Méconnaissance des CVS (Conseil de Vie Sociale)
- ✓ Pas de volontaire pour s'impliquer dans la vie institutionnelle

V. Vague Bleue

Trois familles souhaitent s'impliquer dans la Vague Bleue :

- Mr et Mme DA SILVA
- Mr CERCLIER
- Mme GEOFFRAY

VI. Cadre de vie

- ✓ Forte demande de chambre seule et remise en état de certaines chambres vétustes
- ✓ Plus de rigueur sur la propreté des lieux et des locaux

VII. Conclusion.

La majorité des répondants (26/27) est satisfaite du séjour et recommande l'établissement sans problème.