

# HÔPITAL DE PROXIMITÉ DE TRÉGUIER



## Compte-Rendu de la Réunion du Lundi 5 février 2024



Hôpital de Proximité de Tréguier – BP 81 – 22220 TRÉGUIER

Tél. 02 96 92 30 72 - Fax 02 96 92 42 29

e-mail : [secretariat.direction.treguier@armorante.bzh](mailto:secretariat.direction.treguier@armorante.bzh) - [www.ch-treguier.fr](http://www.ch-treguier.fr)

**Membres présents :**

Président : Mme Marie Yvonne KERMOAL

**Représentants des Familles :**

- Mme Christine JEGOU représentante des familles et bénévole VMEH, R. St Michel
- M. Arnaud LE PORTIER, représentante des familles, R. Anatole Le Braz
- M. Alain LE TROQUER, représentant des familles USLD J. Guéhenno
- Mme Mériem BACHIRI, représentante des familles USLD J. Guéhenno
- M. Christian ROPERT, représentant des familles R. Pierre Yvon Tremel
- Mme Marie PERON, représentante des familles, R. St Michel
- Mme Béatrice LE GAC représentante des familles, R. St Michel
- Mme Roselyne PRIGENT représentante des familles, R. St Michel
- Mme Corinne ROPERS représentante des familles, R. St Michel
- Mme Anne Marie POUSSIER pour USLD J. Guéhenno

**Personnes invitées :**

- Mme Laëtitia HERVE, directrice adjointe - Filière gériatrique, référente des sites de Paimpol et Tréguier
- M. Dominique CARNEL, directeur adjoint des soins du secteur gériatrique du Centre hospitalier Saint Brieuc Paimpol Tréguier
- Mme Sophie LE MORVAN, cadre supérieur de santé
- Mme Michelle LE BERRE, représentante des usagers, bénévole VMEH
- Mme Marie NOWACKI, représentante du personnel
- Mme Françoise SELLI, qualicienne du groupement CESAMES
- Dr Aliou SIMAGA, PCME
- Mme Maeva CATHOU, Psychologue
- Mme Nolwenn KERHARDY, stagiaire Psychologue

**Les Cadres de Santé :**

- Mme Solenn TANGUY, Résidence Pierre Yvon Tremel
- Mme Virginie DEBEIX, Résidence Paul Le Flem
- Mme Patricia LE MAGORAOU, Résidence St Michel

**Les animatrices :**

- Mme Françoise LE BARS, Mme Sandrine MOREAU, Mme Stéphanie FRANCEZ CLASTRO, Mme Nadège REMOND

	<p><b>Les résidents :</b>  Résidence Anatole Le Braz ; Mme LE BAROF, Mme HUET, Mme LE MAGUET, Mme PITON, Mme LE VEROQUE, M. DAGORN  Résidence St Michel : Mme KERMOAL, M. PIERS, Mme LE PIERRES  Résidence Pierre Yvon Tremel : M. VESINET ; Mme GUILLOU ; M. PERON, Mme SIMOND ; M LE GUEN, Mme RAGUENET, Mme SEIGNEUR Mme DAÛORN, Aidant de  Mme CABOT ;  Résidence J. GUEHENNO : Mme PRAT, Mme PARCOU  Mme BARTHLEMY,</p> <p><b>Personnes invitées, absents :</b>  Mme Laurence FORT, Résidence Anatole Le Braz  Mme Pascale MOULINET représentante des familles, R. St Michel  Mme Anne KERMAREC, responsable service admissions et facturations (SAF)  Résidence St Michel : Résidents : M. GILET, Mme MORVAN, M. LE ROUX  Mme Valérie GOURET, Résidence Pierre Yvon Tremel  Mme Catherine DELAFORGE, représentante des familles M.JPM</p> <p>Secrétariat assuré par Mme Rezal BODENES, secrétariat de direction.</p>
<p><b>ORDRE DU JOUR</b></p>	<p><b>DISCUSSION</b></p> <p>En amont de la réunion du CVS, Mme HERVE a réuni les représentants des familles en présence de M. LE GUILARD, représentant des familles du CVS de Paimpol. Depuis la fusion des Centres hospitaliers de Saint Brieu, Paimpol et Tréguier à la date du 1<sup>er</sup> Janvier 2024, il n'existe plus qu'une seule entité juridique et donc qu'un seul Conseil de Surveillance. Il est prévu qu'un représentant des familles d'un des 3 CVS siège à ce Conseil de Surveillance commun aux 3 sites. La Direction s'est rapprochée de M. LE GUILARD, siégeant depuis 4 ans au CVS de Paimpol. Avant de donner sa décision, M. LE GUILARD souhaitait en échanger avec les autres représentants des familles. Il souhaite également que parmi les représentants des familles de Tréguier, l'un d'eux soit identifié comme son interlocuteur privilégié pour faciliter la communication : M. LE PORTIER s'est porté volontaire. Les représentants de familles du CVS de Tréguier sont en accord avec cette désignation de M. LE GUILARD au Conseil de Surveillance du CH Saint Brieu Paimpol Tréguier.</p>

<p>1 - Validation du compte-rendu de la réunion du 6-11-2023 (qui a fait l'objet d'une synthèse)</p> <p>2 - Présentation des membres du CVS suite au renouvellement et échange autour du fonctionnement du CVS</p> <p>3 - Election du Président et du Vice-Président du CVS</p>	<p>Mme HERVE remercie les personnes présentes et les invite à se présenter.</p> <p>Mme HERVE ouvre la séance et demande la validation du dernier compte rendu.</p> <p>➤ Le compte rendu est adopté.</p> <p>Mme HERVE présente les nouveaux membres, suite renouvellement du Conseil de la Vie Sociale et échange autour du fonctionnement du CVS.</p> <p>La nouvelle composition va être communiquée et mise à l'affichage. Un trombinoscope est en cours de réalisation.</p> <p>Les personnes présentes procèdent à l'élection du Président et du Vice-Président du CVS parmi les représentants des résidents et des familles.</p> <p>Mme MARIE YVONNE KERMOAL, représentante des résidents, se présente à la Présidence, elle est élue à l'unanimité.</p> <p>M. RENAUD PIERS, représentant des résidents, se présente à la Vice-Présidence, il est élu à l'unanimité.</p>
---	---

**4- Validation du règlement intérieur du CVS**

Mme HERVE demande la validation du règlement intérieur, le projet avait été communiqué aux membres avec l'ordre du jour. Le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative, les situations individuelles n'y sont pas abordées. Il est convenu que les réunions durent 1h30 pour répondre à la demande des résidents.

➤ **Le règlement intérieur est validé à l'unanimité des membres présents.**

**5- Retours sur les réunions préparatoires de CVS**

- **Résidence Anatole Le Braz :**  
**Mme LE BARS, en l'absence de Mme FORT fait un retour :**

Retour sur le compte rendu du Lundi 6 Novembre 2023 et points abordés au dernier CVS.

- L'hôtellerie : les repas sont bons
- Un résident précise que la viande hachée du (15 Janvier) est dure, ils ne peuvent pas la couper
- Les réveillons sont très bien
- Les sorties à thème décoration et animation de Noël à ST AGATHON le parc animalier et le centre-ville de Guingamp
- Visite de la crèche à la cathédrale de Tréguier avec IHPAD de PENNENAN
- Les résidents souhaiteraient voir davantage la participation des familles sur les temps d'animations
- La médiation animale, ils aimeraient que Jessica intervienne 1 fois par mois
- Les panneaux photos sont appréciés.

- **Résidence Pierre Yvon Tremel :**  
**Mme REMOND fait un retour :**

**Absence de l'animatrice :**

Les résidents ont demandé à connaître sur le programme l'absence de l'animatrice, ce qui a été pris en compte dès le mois de Février.

**Intrusions dans les chambres :**  
Les résidents mentionnent des intrusions régulières dans les chambres par des personnes déambulantes qui touchent aux affaires personnelles.

**Balades à l'extérieur :**  
Les résidents souhaiteraient que le banc extérieur soit abrité pour qu'il puisse s'y asseoir même par temps humide (banc souvent mouillé) et être protégé s'il pleut.

**Mme TANGUY informe qu'une demande de travaux va être faite.**

**Arrivées et décès :**

Les résidents ont souhaité être informé par les arrivées et les décès dans les unités. Un affichage est mis en place tous les vendredis dans le hall de l'entrée sur le panneau d'affichage.

Demande d'une assistante sociale :

Les résidents souhaiteraient une permanence régulière au sein de l'établissement afin de régler des affaires personnelles.

Douche plus régulière :

Les résidents souhaiteraient des douches plus régulières. Le ratio a été expliqué par la cadre de santé.

Animation intergénérationnelle :

Les résidents aimeraient des rencontres avec les écoles plus régulièrement, très appréciés et très vivants.

Repas :

Les résidents ont des difficultés à couper leur viande. Ils souhaiteraient plus de coupes noires lors de la prise des repas. Ils constatent aussi que les repas ne sont parfois pas assez chauds.

Les trousseaux de clefs du personnel : ne sont pas assez nombreux.

Mme TANGUY signale les nombreuses pertes de clés par les agents. C'est pour cela que des trousseaux ont été mis en place dans chaque maisonnée.

Du personnel ne revient pas sur son poste après un arrêt maladie :

Mme LE MORVAN informe que cet agent est dans un autre service à la demande du médecin de travail.

- Résidence St Michel :

Mme KERMOAL fait un retour :

- L'espace pour les rencontres avec les enfants est opérationnel, les résidents sont contents du résultat
- Service trop rapide le soir : les résidents trouvent que le service est trop rapide.

Mme NOWAKI réexplique que le problème de coupures est la résultante de ce fonctionnement.

Mme HERVE explique qu'à la Résidence Saint Michel, l'effectif est constant 7jours/7 et qu'il y a effectivement des horaires de coupure y compris la semaine. Et ce, contrairement aux autres résidences. Ces horaires ne sont pas attractifs pour les professionnels et l'organisation du soir n'est pas satisfaisante. Une réunion de travail s'est tenue avec un soignant de chaque unité pour envisager une autre organisation prenant en considération les besoins et les attentes des résidents. La proposition émanant de cette réunion de travail n'a pas fait consensus au sein de l'équipe. Il convient de poursuivre ce travail.

- Linge : retard/ perte du linge, le linge n'est pas toujours rangé dans les bonnes armoires

Mme HERVE émet la proposition de visiter la nouvelle blanchisserie, une date est fixée au 15-04-2024, de 14h à 16h, cette visite permettra de rencontrer la responsable de la blanchisserie, connaître leur fonctionnement et aborder les difficultés rencontrées.

Mme HERVE et Mme LE MORVAN invitent les familles à faire les retours aux cadres des résidences pour les dysfonctionnements de retours de linge.

- Ambiance de la résidence : les résidents ont beaucoup apprécié et remercient les équipes pour les belles décorations de Noël.
- Animations : les animations plaisent mais ne répondent pas à tous, il faudrait davantage d'animations par petites unités.

<p>6- Présentation des résultats des enquêtes de satisfaction menée auprès des familles</p>	<p>- Il est demandé une sortie courses tous les 2 mois. La boutique est regrettée par beaucoup de résidents.</p> <p>- Résidence Jean Guehenno :</p> <p>Mme DEBEIX a présenté le CVS, donné la prochaine date de réunion le 29 janvier 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Point abordés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quotidien de la Résidence : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hébergement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restauration : moins grosses parts servies à midi. Plats parfois pas assez chauds. Toujours trop de yaourts. Ont beaucoup apprécié les repas de fêtes.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>Mme DEBEIX a répondu avec les équipes aux demandes de repas en fonction de chaque résident.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ménage : propre, personnel très agréable.</li> <li>• Linge : tout est fonctionnel.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Soins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas assez d'aide soignants. Ré information sur le port de masque.</li> <li>• Certains résidents estiment qu'il y a un manque de Kiné. Le nombre de kinés est suffisant par rapport aux objectifs de la Résidence.</li> <li>• Les résidents sont très satisfaits de des soins prodigués par Tiphaine (APA) et des soignants.</li> </ul> </li> <li>▪ Animation et vie sociale : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résidents font part de leur grande satisfaction du TPMPR, qui est très pratique.</li> <li>• Sont très contents d'être ensemble pour déjeuner (grande table conviviale).</li> <li>• Sont très satisfait des activités proposées par l'animatrice. Aiment beaucoup la musique, les chants et les danses, en particulier les danses orientales pour les fêtes de fin d'année. Les activités collectives et individuelles sont appréciées. Les repas nocturnes demandés sont prévus en février et mars.</li> <li>• Sont contents de recevoir leur gazettes FAMILLEO. Le bulletin bisannuel sera diffusé prochainement.</li> </ul> </li> </ul> <p>Mme SELLI présente l'enquête :</p>
---	--

## Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des familles 2023

Secteur Médico-social  
Conseil de la Vie Sociale  
5 février 2024

Cellule d'aide : Françoise SILLU

### Methodologie de l'enquête

- Les données de l'enquête ont été analysées par le service de soins infirmiers et le service de soins psychiatriques afin de garantir la confidentialité des données.
- Les données ont été analysées par le service de soins infirmiers et le service de soins psychiatriques afin de garantir la confidentialité des données.
- **Taux de retour de 24 % ( en 2018 le taux de retour était de 17,8%)**
  - Résidence St Michel : 37%
  - Résidence Pierre Yvon Tremel : 31%
  - Résidence Anatoïe Le Braz : 16,5%
  - USJD Jean Guenhanno : 13%
  - Sans réponse : 2,5%
- Les données ont été analysées par le service de soins infirmiers et le service de soins psychiatriques afin de garantir la confidentialité des données.



## Satisfaction globale

- Note de satisfaction moyenne : 3,75 sur 5 (note satisfaisante)

• Moyenne à 3,75

• L'accueil, admission, information	83%
• La qualité de l'accueil	79%
• La restauration	80%
• L'accoutrement	83%
• Le logement	88%
• L'entretien de l'établissement	80%
• L'information	88%

- 78% des personnes interrogées conseilleraient l'établissement à son entourage

ACCUEIL

## Satisfaction détaillée

### Accueil, admission, information

• Satisfaction à 85%

- Les notions de l'offre de soins sont connues
- Recherche rapide et satisfaisante
- Place adaptée dans les modules de soins
- Accueil des proches hospitalisés satisfaisant
- Les documents relatifs au séjour et notamment les prescriptions sont fournis
- Parmi les équipes, celles qui participent au processus de soin des patients (80%)
- Connaissent et utilisent les services hospitaliers
- La perception du personnel
- Amicale
- Compétent
- Respectueux, etc.



## Satisfaction détaillée La vie à l'EHPAD

### ► Satisfaction à 69%

- Sentiment de sécurité du résident : 92%
- Sentiment de sécurité de l'entourage : 84%
- Maintien du lien famille/résident préservé : 93%
- La liberté garanti de recevoir sa famille/amis : 93%
- La possibilité de recevoir sa famille/amis : 87%
- La possibilité de partir à l'extérieur : 89%
- L'aménagement des espaces collectifs : 78%
- La possibilité d'organiser ses activités : 86%



## Satisfaction détaillée La restauration

### ► Satisfaction à 80%

- La qualité du service, la quantité, la variété et l'apportée donnent satisfaction
- Méconnaissance de la prestation proposée pour partager un repas avec son entourage (56% de non réponse)
- Les goûts et envies des résidents sont pris en compte (64% de oui). Le questionnaire se pose sur les repas moulinés qui sont difficilement identifiables
- L'attribution des menus convient





## Satisfaction détaillée L'accompagnement

➤ **Satisfaction à 83%**

- La qualité des soins est satisfaisante à 67% :
- L'attention portée aux résidents est satisfaisante
- La communication médicale ou l'information sur le prise en charge ne répond pas entièrement aux attentes des proches (33% de peu ou pas satisfaisi)
- Méconnaissance de l'apport de soutien psychologique
- Le maintien de l'autonomie n'est pas perçu comme satisfaisant (58%) – Le commentaire est si du à un manque de personnel »



## Satisfaction détaillée Le logement

➤ **Satisfaction à 88%**

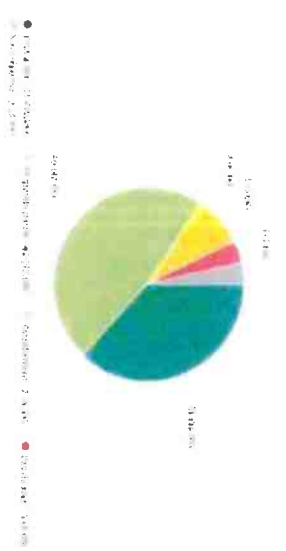
- Globalement le logement est adapté aux besoins du résident
- Les réponses diffèrent suivant les résidences (vélusté et neuf)
- Non connaissance du temps de réponse suite à un appel (surveille)





## Satisfaction détaillée Le linge

➔ **Satisfaction à 60%**



Les raisons : linge perdu, décoloré, org. linge et/ou linge n'appartenant pas au résident

## Satisfaction détaillée L'animation

➔ **Satisfaction à 36%**

- Globalement, ce résultat provient d'une méconnaissance des activités proposées : 53% de sans réponse + je ne sais pas
- Très peu de familles participent aux manifestations : moins de 24%
- Les raisons : la distance, la disponibilité, le manque d'informations et pour certains l'absence d'envie





## Points forts – Points faibles de l'établissement

- 3 Points forts
  - 1. Développement d'un programme des équipes
  - 2. Qualité de vie
  - 3. Organisation pluri-professionnelle
- 3 Points faibles
  - 1. Absence de
  - 2. Absence de personnel de soins infirmiers, assistants sociaux
  - 3. Absence de personnel de kinésithérapie ou de soins spécialisés

## Objectifs d'amélioration 2024



- 1. Développer l'offre de soins en soins infirmiers
- 2. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 3. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 4. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 5. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 6. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 7. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 8. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 9. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers
- 10. Développer l'offre de soins en soins infirmiers (soins de nuit) en soins infirmiers

### Méthode

- Définir l'objectif et identifier un pilote
- Définir l'objectif en actions opérationnelles
- Assurer un suivi à chaque réunion du CVS (Point systématique à l'ordre du jour)

Il a été défini avec les cadres de santé une répartition des pilotes dans le suivi des objectifs d'amélioration en lien avec l'enquête de satisfaction.

L'enquête complète sera jointe en annexe 1.

Pour les animations, **Mme LE BERRE** de la VMEH informe les membres organisent des animations, elle invite les familles à rejoindre l'association. Elle est preneuse de nouvelles idées et reste à la disposition des résidents et des familles.

**Mme MOREAU** ajoute que les programmes sont affichés à l'avance, pour les activités, elle consulte les résidents au préalable.

Elle invite les familles à prendre son attache pour remonter des informations concernant leur résident.

**Mme HERVE** ajoute que les réunions préparatoires des CVS sont nécessaires pour mettre en place des plans d'actions et faire un retour aux réunions de CVS pour informer les membres. L'ensemble des familles aura les résultats.

## 7 - Questions diverses

**Les Représentants des Familles demandent des rencontres avec les professionnels :**

1. Rencontres- Visites :

- Visites des 4 résidences : 19 février 2024

- Blanchisserie : 15 avril 2024

- Service de restauration et l'équipe diététique : lundi 11 mars 2024 et lundi 25 mars 2024, 14h

- Équipe de rééducation : lors de la prochaine réunion de CVS, l'équipe viendra présenter le service.

2. Remarques des Représentants des Familles sur l'état d'entretien des jardins (massifs et arbustes) : **Mme HERVE** a pris l'attache des services techniques qui va faire le point avec l'entreprise EsatCo

3. Questionnement des Représentants des Familles sur l'organisation de l'entretien des locaux : **Mme LE MORVAN** répond que l'entretien des chambres est réalisé par les aides-soignants. Celui des locaux communs est réalisé par une entreprise extérieure sur la Résidence Pierre-Yvon TREMEL et par une équipe interne dédiée sur les autres résidences.

Mme HERVE confirme aux Représentants des Familles que les travaux de réhabilitation de l'EHPAD Paul LE FLEM et Anatole Le BRAZ sont toujours d'actualité.

Mme FRANCEZ CLASTRO demande s'il est possible de réactiver l'association Ty Ma Zud Coz pour la résidence St Michel.  
Mme HERVE demande à prendre l'attache des membres actuels du bureau.

Mme HERVE communique les dates des rencontres avec les familles sur chaque résidence :

- Résidence Pierre Yvon Trémel : 2 avril 2024, 14h, salle polyvalente
  - Résidence St Michel : 5 avril 2024, 14h, Rez-de-chaussée
  - Résidence Anatole Le Braz : 8 avril 2024, 14h, unité St Yves -1<sup>er</sup> étage
- La rencontre USLD sera programmée ultérieurement.

Ces rencontres permettront de communiquer sur le rôle du CVS, l'actualité des résidences et l'augmentation de tarif applicable à compter d'Avril 2024.

Mme HERVE informe les membres des prochaines réunions de CVS, 14h :

- Lundi 6 Mai 2024 à la Résidence St Michel
- Lundi 4 Novembre 2024 à la Résidence Pierre Yvon Trémel.

*Kermoad*  
Mme KERMOAL, Présidente.

annexe 4

Filtres

Vous visualisez les réponses

- qui concernent la période du **08/12/2023** au **30/01/2024**

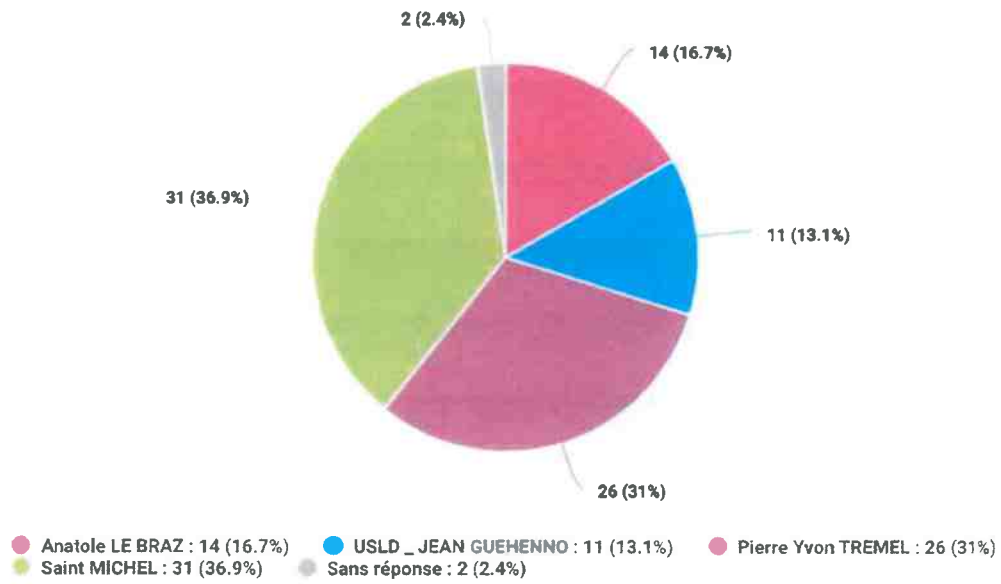
84 réponses (24,35% du nombre de réponses attendues)



Résidence

1. Dans quelle résidence votre proche vit-il ?

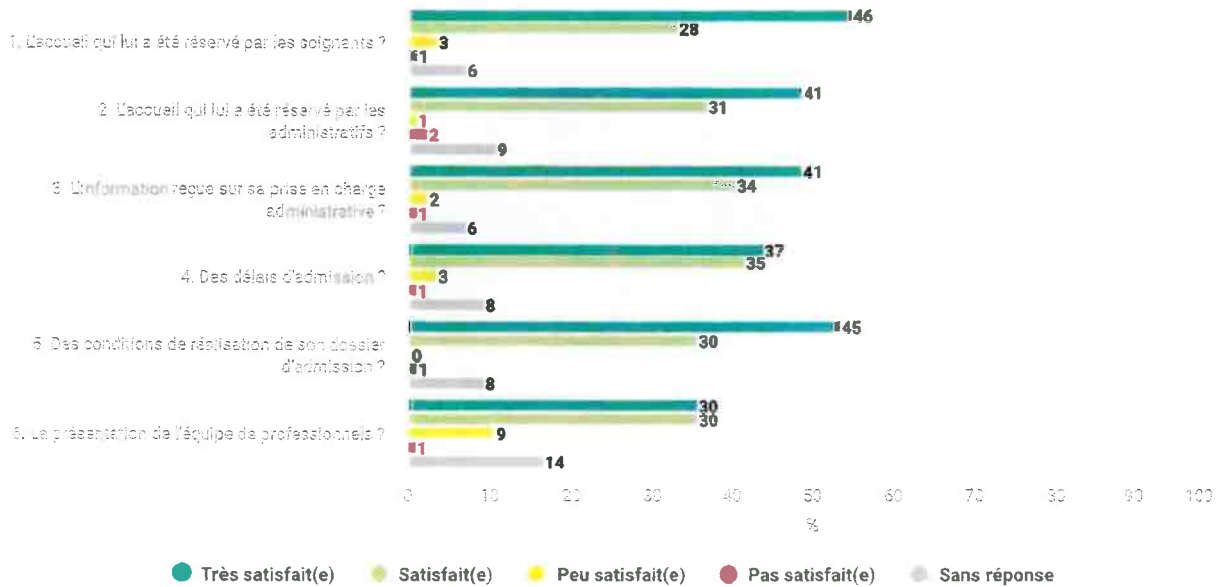
82 réponses (23.77% des répondants)



Accueil, admission, information

2. Que pensez-vous de :

78 réponses (22,61% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Número	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 ?	46 (54,8%)	28 (33,3%)	3 (3,6%)	1 (1,2%)	6 (7,1%)
2	L'accueil qui lui a été réservé par les administratifs ?	41 (48,8%)	31 (36,9%)	1 (1,2%)	2 (2,4%)	9 (10,7%)
3	L'information reçue sur sa prise en charge administrative ?	41 (48,8%)	34 (40,5%)	2 (2,4%)	1 (1,2%)	6 (7,1%)
4	Des délais d'admission ?	37 (44%)	35 (41,7%)	3 (3,6%)	1 (1,2%)	8 (9,5%)
5	Des conditions de réalisation de son dossier d'admission ?	45 (53,5%)	30 (36,7%)	0 (0%)	1 (1,2%)	8 (9,5%)
6	La présentation de l'équipe de professionnels ?	30 (35,7%)	30 (35,7%)	9 (10,7%)	1 (1,2%)	14 (15,7%)
Répartition des réponses		240 (47,6% des réponses)	189 (37,0% des réponses)	13 (3,6% des réponses)	7 (1,4% des réponses)	51 (10,1% des réponses)

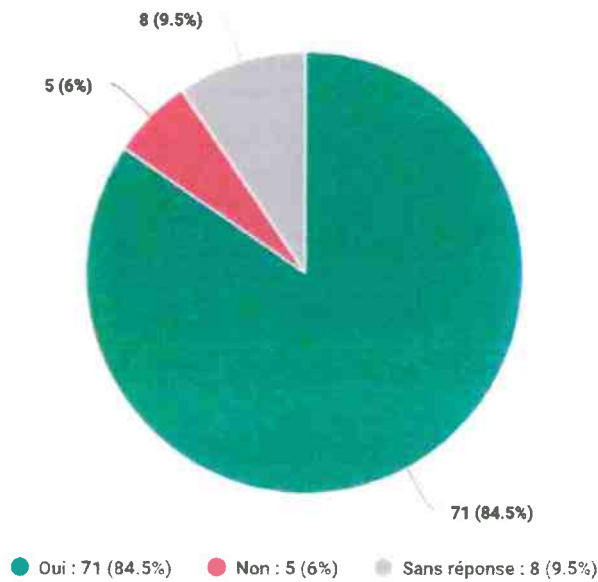
Historique des commentaires "Quels sont les éléments qui ont conduit votre proche à choisir cette résidence ?" :

- L'établissement dépend de l'hôpital de Tréguier, il y a donc une présence permanente d'un médecin sur place. De plus, son cadre environnemental est de notre point de vue exceptionnel, et les locaux son agréables.
- La proximité et les examens de la maladie faits par le dr Geniol de l'hôpital de jour de Tréguier
- Après visite de la résidence, une atmosphère agréable, conviviale, propreté.
- La proximité du domicile, les échos positifs reçus de proches ayant déjà été confrontés à cet établissement de soins.
- Chaud recommandation du médecin traitant de la tutrice
- L'hôpital de Paimpol a trouvé une place pour notre père à Tréguier, proche de chez nous.
- La qualité de la prise en charge, la bienveillance de tout le personnel et la proximité de cet établissement.

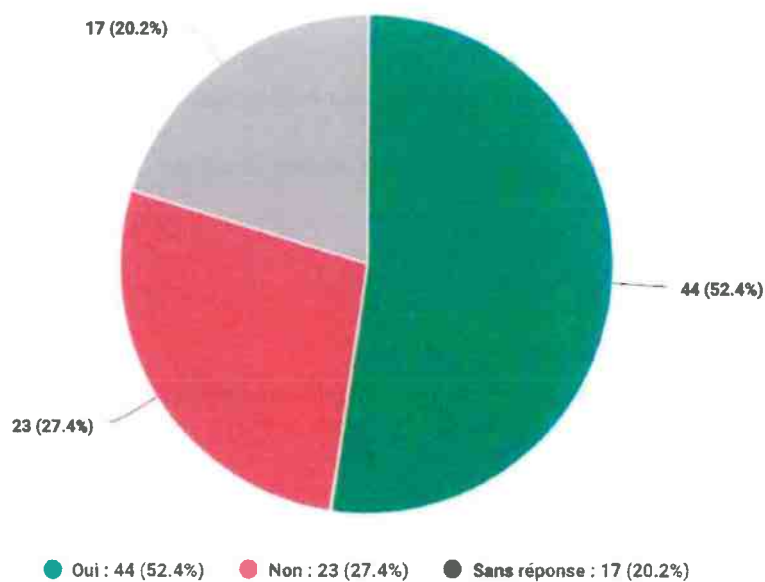
- C'était le second choix du résident.
- Sa construction assez récente à été déterminante.
- La simplicité et suite d'intervention.
  - Nous n'avons pas eu le choix
  - La proximité
  - Rapprochement familial
  - hospitalisée dans un premier temps à l'hôpital de Lannion
  - Rapprochement familial.
  - La 1ère à répondre
  - Mon mari a fait un AVC hémorragique le 16/12/2016 après avoir été 9 mois à Trestel au centre de rééducation, on a zut une place à l'ehpad Pierre Yvon Trémei, les chambres sont plus spacieuses, et il est tout seul dans sa chambre.
  - Proximité de mon habitation
- Place disponible
- Dépendance importante
  - Ma cousine dont la belle mère a été résidente à Saint Michel .
  - Le cadre et la sympathie des soignants.
  - Des résidentes originaires de la même commune étaient déjà accueillies dans cet EHPAD.
  - Conseillé par le médecin
  - La situation géographique de la résidence
  - Un proche de ma mère y réside.
  - c'est nous qui avons choisi pour elle et c'est uniquement cette résidence que nous voulions
  - Disponibilité de place dans cet établissement
  - La proximité et le bâtiment entièrement rénové
  - L'urgence de la situation
  - Proximité de leur famille
  - avoir une chambre seule avec toilette et douche
  - le temps
  - locaux plaisants .
  - n'était pas partie prenante.
  - Place disponible dans le meilleur délai
  - Commission médicale a statué que l'état de santé était incompatible en EPADH mais favorable en ULSD puis la proximité du lieu de résidence préexistant
  - l'accès à une chambre individuel et l'espace plus important par rapport à la résidence anatol le brez
  - Impossibilité de maintien à domicile
  - impossibilité à vivre seule.
  - Admission en UHR
  - C'était la seule place disponible
  - Pas vraiment un choix, plutôt une continuité avec le service de médecine.
  - Lieu de résidence non choisi directement par ma mère qui y est arrivée suite à une hospitalisation en urgence au CH de Tréguier et ne pouvait retourner à domicile. Je suis toutefois très satisfaite de la qualité de prise en charge au sein de cet établissement.
  - J'habite à moins de 20 minutes de la résidence
  - la distance du domicile
  - La proximité géographique et la connaissance par notre environnement familial
  - Je rendais visite à une ancienne voisine dans cette résidence et je trouvais qu'elle était lumineuse et accueillante.
  - La proximité familiale
  - Fermeture de la résidence Paul le Flem
  - Le CH de Tréguier l'a placée là. Je n'ai pas eu le choix (je pense pour des raisons de place)

- C'est sa décision
- Déménagé de Paul La Fiem suite aux travaux
- Atteint de la maladie d'Alzheimer, nécessitait une résidence fermée
- Domiciliée à Tréguier. Chambre seule.
- C'est le médecin traitant qui nous a dirigé vers Tréguier. Mais au fil des jours, c'est trop loin, donc fatigant pour moi.

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 ?  
76 réponses (22.03% des répondants)



4. Connaissez-vous les différentes réunions auxquelles vous pouvez participer ?  
67 réponses (19.42% des répondants)



5. Comment percevez-vous le personnel ?

77 réponses (22.32% des répondants)



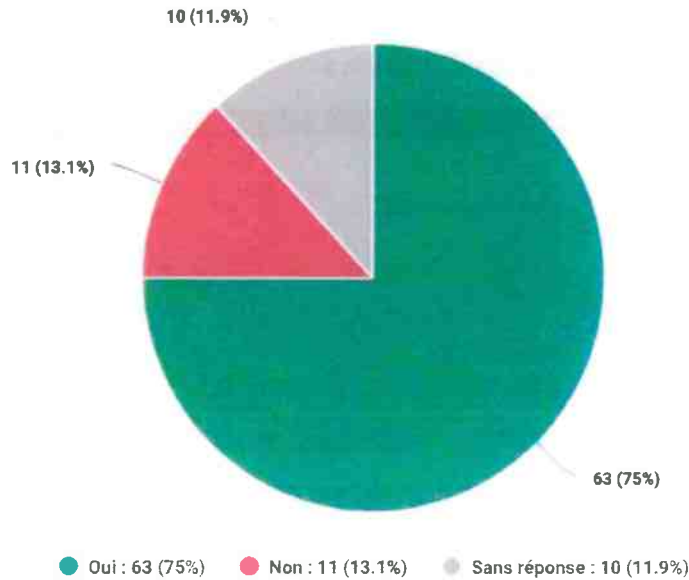
Autres :

- Personnel débordé néanmoins professionnels,
- Pas souvent disponible
- **Mais** manque de personnel
- dans la mesure où il en a la possibilité
- Pas très motivé par leur fonction, en revanche peut être motivé par les smartphones

La vie à l'EHPAD

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

74 réponses (21.43% des répondants)



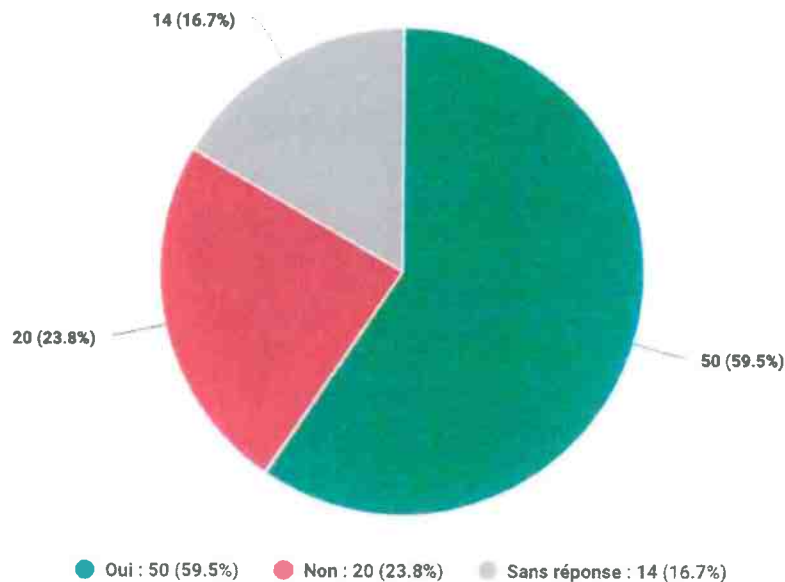
7. Si non, pourquoi ?

17 réponses (4.93% des répondants)

- L'aménagement de l'espace, très ouvert, est agréable. Mais la vue des résidents avachis dans leur fauteuil ou sur leur chaise, comme des zombies l'est beaucoup moins. Ils sont livrés à eux mêmes.
- L'entretien quotidien par l'entreprise de nettoyage est insuffisant. Les réparations ne sont pas faites. Les vitres côté intérieurs n'ont pas été lavés depuis plus d'un an et demi.
- Tables mal disposées manque de décoration
- Manque de musique au moment des repas en fond sonore. Car peu d'interaction entre les résidents.
- Assez impersonnel
- Maman mange dans sa chambre
- On pourrai donner 1 peu plus de vie à cet espace
- Je n'ai jamais assisté
- C'est davantage un lieu de passage qu'une salle à manger
- Un peu plus de propreté sur les vitres et fauteuils seraient la bienvenue
- Manque peut être un peu de place pour accueillir tout le monde
- Froide
- Manque de convivialité
- Il manque des tableaux ou décoration au mur. Pour l'instant c'est assez anonyme mais peut-être parce que c'est neuf et que tout n'est pas encore en place.
- Mériterait une réfection
- triste
- Les résidents sont seuls dans cette salle, sans motivation - Pas d'animation

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

70 réponses (20.29% des répondants)



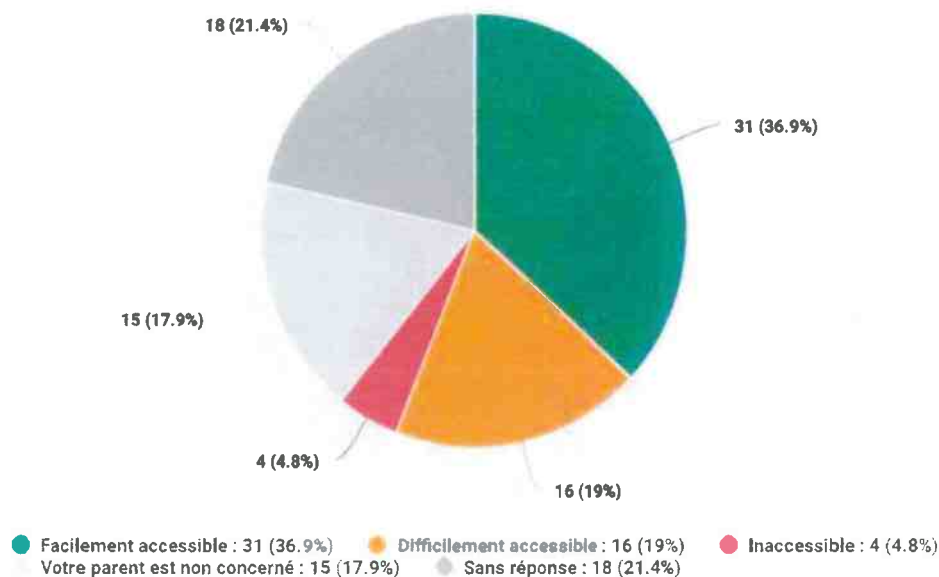
9. Si non, précisez vos critiques et suggestions :

24 réponses (6.96% des répondants)

- Je met une réserve sur le mobilier extérieur en bois, qui est pourri, et sur lequel on hésite à s'asseoir. Il est en outre, en nombre insuffisant.
- Le jardin du service UHR ne convient pas aux résidents qui se blessent régulièrement. Le jardin n'est pas entretenu, les arbustes ne sont pas taillés.
- Manque encore de fleurs et arbustes malgré des aménagements au fil de l'eau. Sans doute des raisons budgétaires pour financer un paysagiste et par la suite la charge de l'entretien d'espaces verts riches et variés (faire tondre une pelouse coûte bien moins cher)pelouse
- Il manque de tables et de chaises pour pouvoir échanger en famille.
- Pas facile de déambuler il faudrait bitumer mettre fontaine ou bassins décorer avec des objets en bois.....
- Bel espace extérieur mais laissé à l'abandon aucun entretien du mobilier extérieur en bois. Aucune fleur. N'y a t il pas possibilité de se mettre en accord avec des écoles d horticulture ou de travaux du bâtiments pour faire des travaux pratiques utiles.
- Jardin laissé à l'abandon, impossible aux résidents de faire le tour du jardin, avec un déambulateur, risque de chutes, plusieurs chaises en plastiques sont cassées, manque d'entretien. Très décevant.
- Le jardin est mal entretenu. Le mobilier est inadapté pour des personnes âgées. Le sol ne permet pas aux résidents de se déplacer facilement.
- Pas accessible par les résidents tout est fermé à clé
- Manqua un coin d'accueil famille.
- Le jardin n est pas très agréable dommage il est mal entretenu.
- Les allées du jardin ne permettent pas de déambuler facilement. Le jardin n'est pas bien entretenu.
- il manque à l'extérieur (dans le parc) des bancs et tables de jardin si on veut faire un picnic ou un goûté, même pour s'asseoir un peu au soleil.
- jardin minable, pas d'entretien et mobilier extérieur toujours sale
- problème d'entretien
- Pas d'extérieur, jardin
- environnement extérieur sympa, mais peut être mieux tenu (manque de personnel?)
- jardin pas bien entretenu, assises visiteurs en mauvais état
- Il manque 1 patio, plants ornement. Cet été les pelouses tardaient à être tondues.
- manque d'entretien
- visiblement travaux non terminés
- Il faudrait que le jardin soit plus entretenu et plus fleuri
- Plus d'activités extérieur manque de place
- Chambre vue sur cour fermée, pas de jardin ni terrasse, plus de banc en extérieur

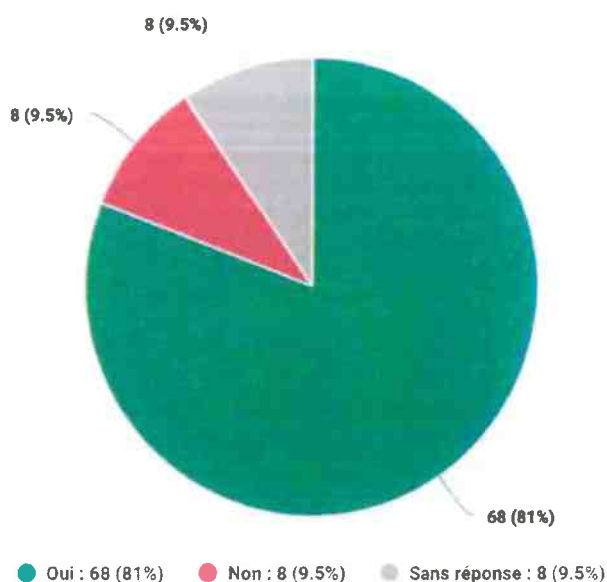
10. Pour les résidents en fauteuil roulant, l'environnement extérieur est :

66 réponses (19.13% des répondants)



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

76 réponses (22.03% des répondants)



12. Si non, pourquoi ?

11 réponses (3.19% des répondants)

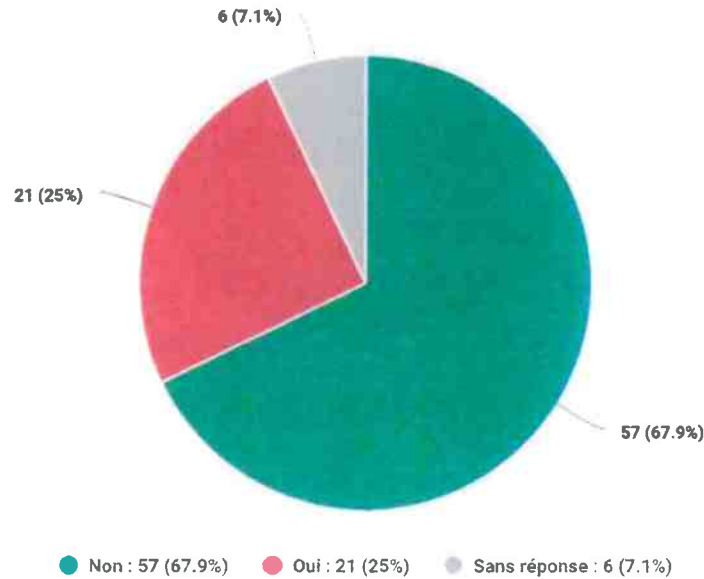
- Saur la salle à manger (TY ARMOR) malheureusement régulièrement souillée de relief de repas.
- Pas propres car l'entreprise pour le ménage n'y passe pas assez de temps
- Couloirs vétustes.
- Merci pour l'entretien régulier.
- Manque de décoration.
- C'est propre mais, comme je l'ai indiqué précédemment, ce qui tient lieu de salle commune est inadapté.
- Désuet.
- parfois cela reste à désiré, mais je sais que cela n'est pas facile pour les aides soignantes



- propres mais peu agréables, ambiance très hospitalière
- Oui et Non manque d'aération
- Cela dépend des jours

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

78 réponses (21.61% des répondants)



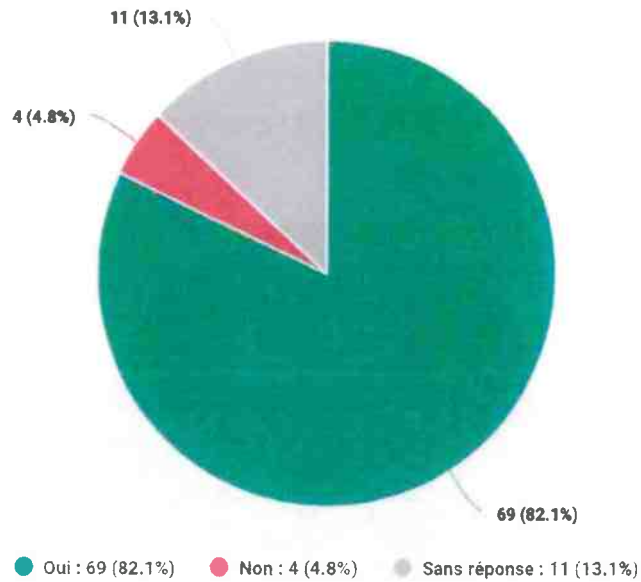
**14. Si oui, précisez :**

21 réponses (6.09% des répondants)

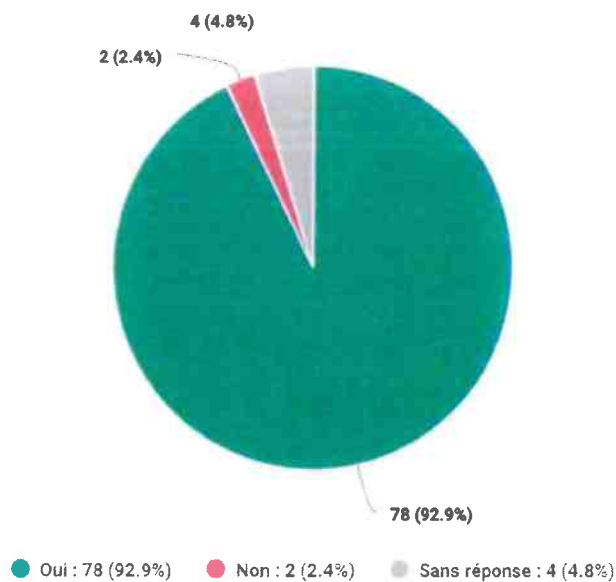
- Parfois des odeurs d'urine
- Oui soit égouts de salle d'eau. Soit à l'entrée du service, la porte de la lingerie toujours ouverte lumière allumée.
- Quelques fois
- Je souhaiterais que ma mère soit changée plus souvent . Odeur d'urine de temps en temps .
- Cela peut arriver dans la chambre de ma mère
- Odeur d'urines
- Parfois en unité UHR.
- oui, parfois dans les toilettes de la chambre ou même dans la chambre.
- Ça arrive parfois
- Toilettes couloir
- au début cela était le cas mais maintenant non.
- Il est arrivé que ma mère ne soit pas complètement propre
- Tout le temps
- défaut d'hygiène dans les sanitaires.
- parfois
- rarement
- Le ménage de la salle d'eau évite soigneusement le lavage en-dessous du siège, d'où odeur d'urine extrêmement forte !
- OUI PARFOIS
- Manque d'entretien dans les chambre
- Parfois
- Odeurs habituelles en milieu hospitalier cependant .

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

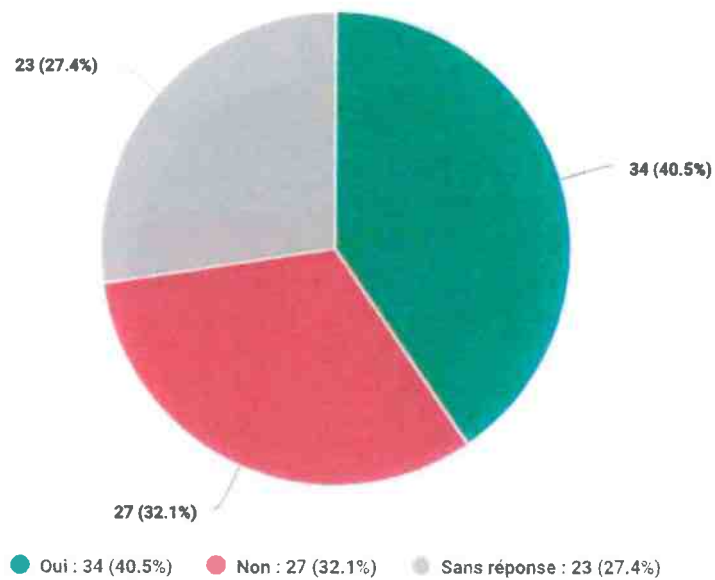
73 réponses (21.16% des répondants)



16. Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre parent ?  
60 réponses (23.19% des répondants)

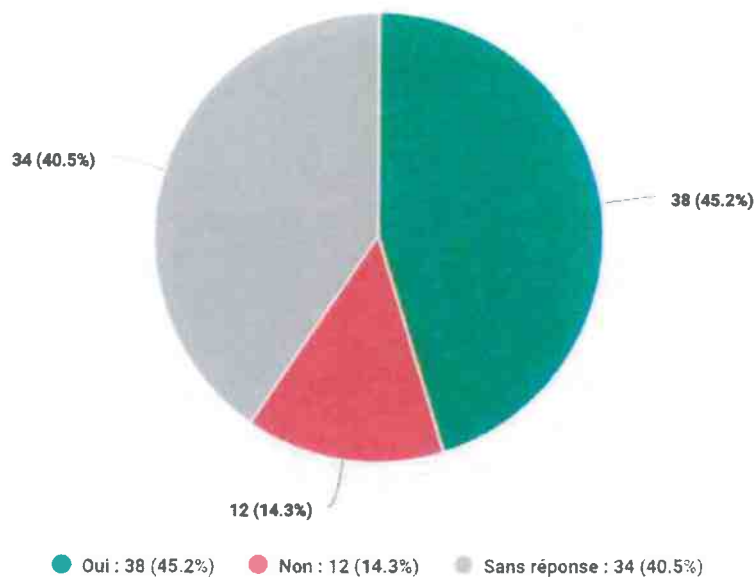


17. Votre parent a-t-il la possibilité d'accéder à des services extérieurs ?  
51 réponses (17.68% des répondants)



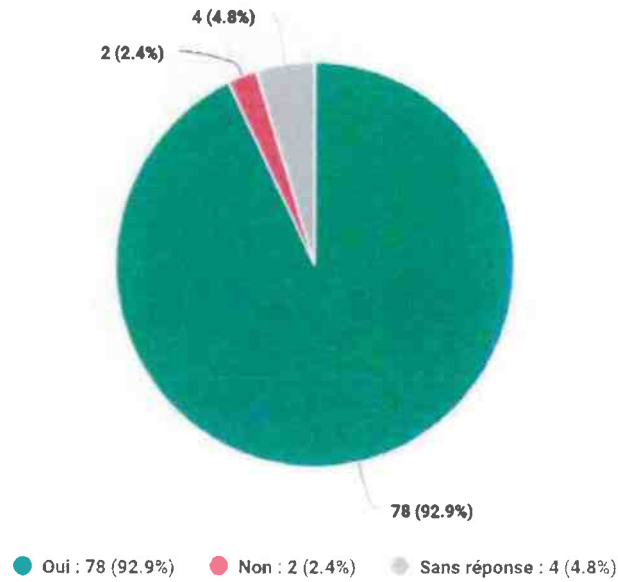
18. L'organisation de l'établissement facilite-t-elle les contacts entre les résidents ?

50 réponses (14.49% des répondants)

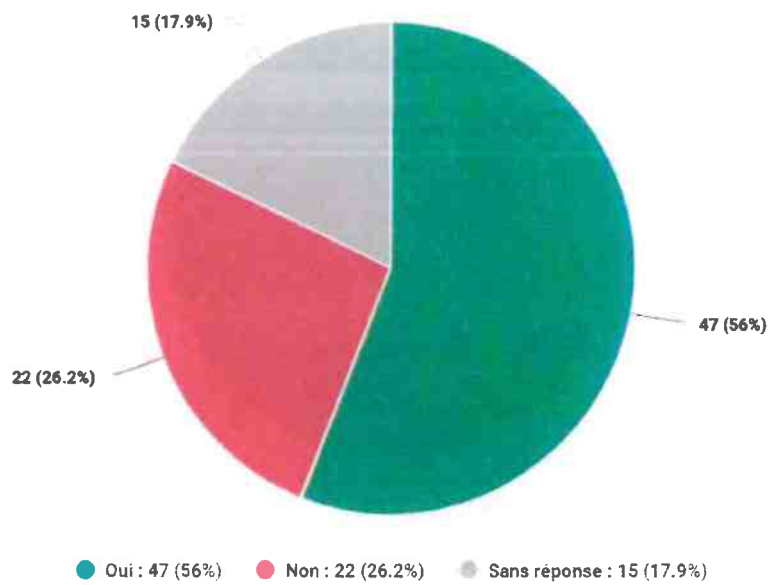


19. Votre parent a-t-il la possibilité de recevoir sa famille, ses amis, quand il le souhaite ?

80 réponses (23.19% des répondants)



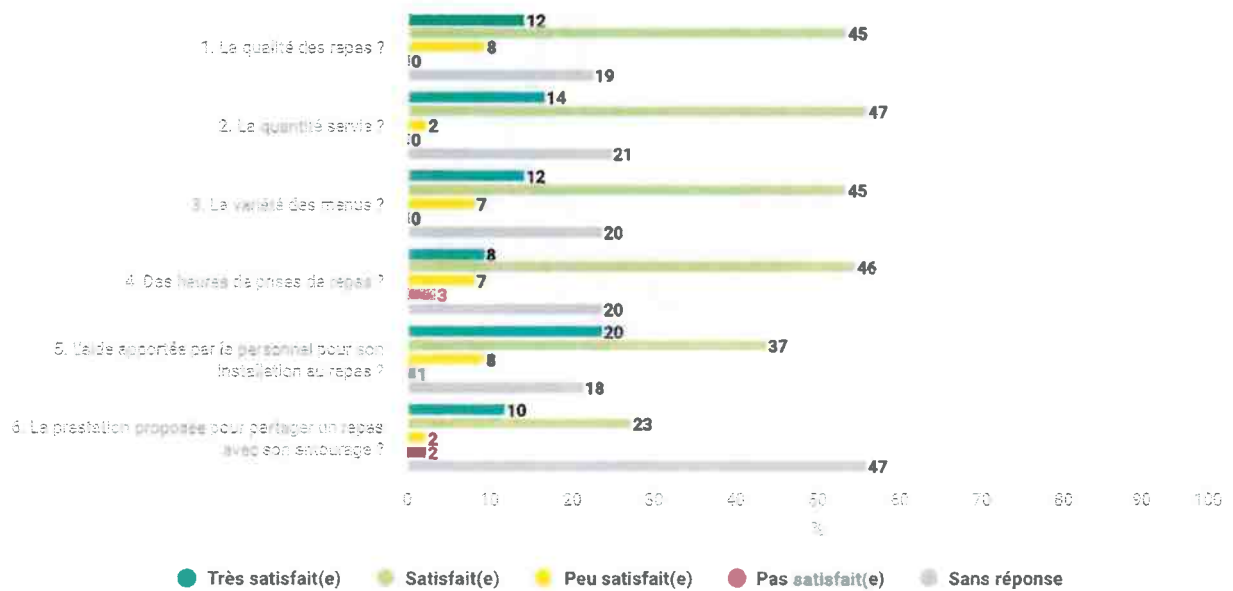
20. Les affaires personnelles de votre parent vous semblent-elles bien protégées à l'EHPAD?  
59 réponses (20% des répondants)



La restauration

21. Que pensez-vous de :

65 réponses (18.84% des répondants)

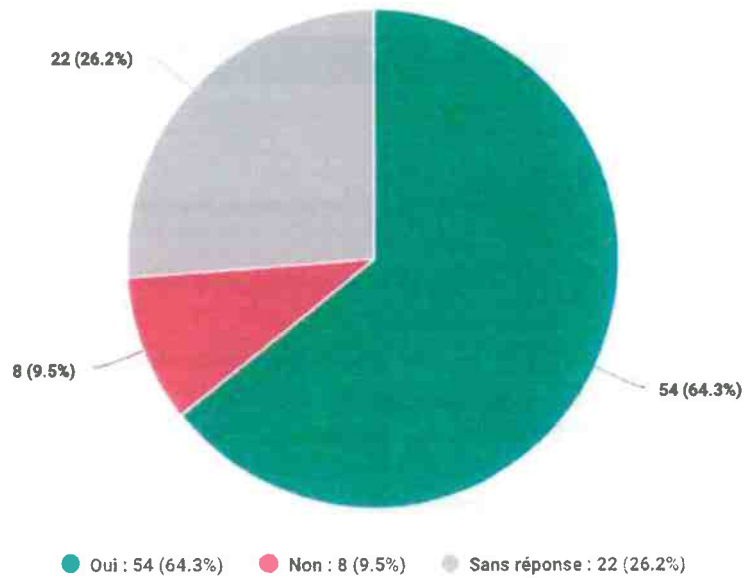


Résultats par sous-questions :

Número	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	La qualité des repas ?	12 (18.3%)	45 (68.5%)	8 (12.3%)	0 (0%)	19 (28.8%)
2	La quantité servie ?	14 (21.5%)	47 (71.5%)	2 (3%)	0 (0%)	21 (32%)
3	La variété des menus ?	12 (18.3%)	45 (68.5%)	7 (10.7%)	0 (0%)	20 (30.3%)
4	Des heures de prises de repas ?	8 (12.3%)	46 (69.2%)	7 (10.7%)	3 (4.6%)	20 (30.3%)
5	L'aide apportée par le personnel pour son installation au repas ?	20 (30.8%)	37 (56.2%)	8 (12.3%)	1 (1.5%)	18 (27.4%)
6	La prestation proposée pour partager un repas avec son entourage ?	10 (15.4%)	23 (35.4%)	2 (3%)	2 (3%)	47 (71.6%)
Répartition des réponses		76 (115.1% des réponses)	243 (368.2% des réponses)	84 (126.7% des réponses)	6 (9.1% des réponses)	145 (219.3% des réponses)

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

62 réponses (17.97% des répondants)



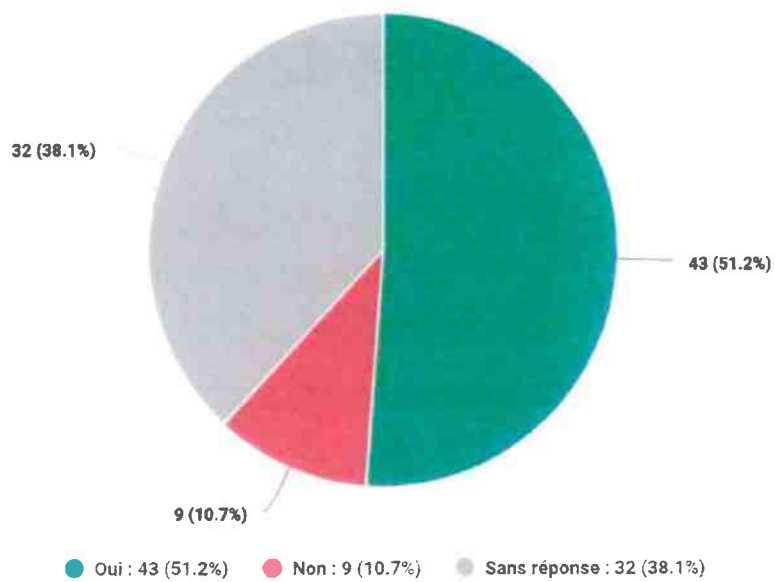
23. Si non, pourquoi ?

13 réponses (3.77% des répondants)

- Ma maman n'est pas en capacité d'exprimer des souhaits. Le plus gros pb réside dans le menu qui est toujours le même de dimanche, ma maman ne pouvant plus tenir ses couverts seules, et ayant des difficultés à déglutir, elle ne mange que de la semoule, de la compote, de la crème au chocolat. Ce n'est pas varié
- mon père voudrait parfois manger un peu plus
- La tablée mange la même chose. Semoule
- Je ne sais pas, mon mari ne me dit rien
- Ma mère a déjà été punie parce qu'elle demandait plus à manger
- Des plats en purée tous les jours afin de protéger leurs dents mais peu relevés. Un steak haché frites relève de l'exception.
- je ne sais pas
- Certains repas son inadapté, manque de goût, trop sale...
- refus de modifier le menu quand cela est possible.
- Voir avec le personnel
- un sentiment de travail à la chaîne / usine.
- J'aimerais savoir ce qu'elle mange exactement - Repas moulinés
- Je ne sais pas

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

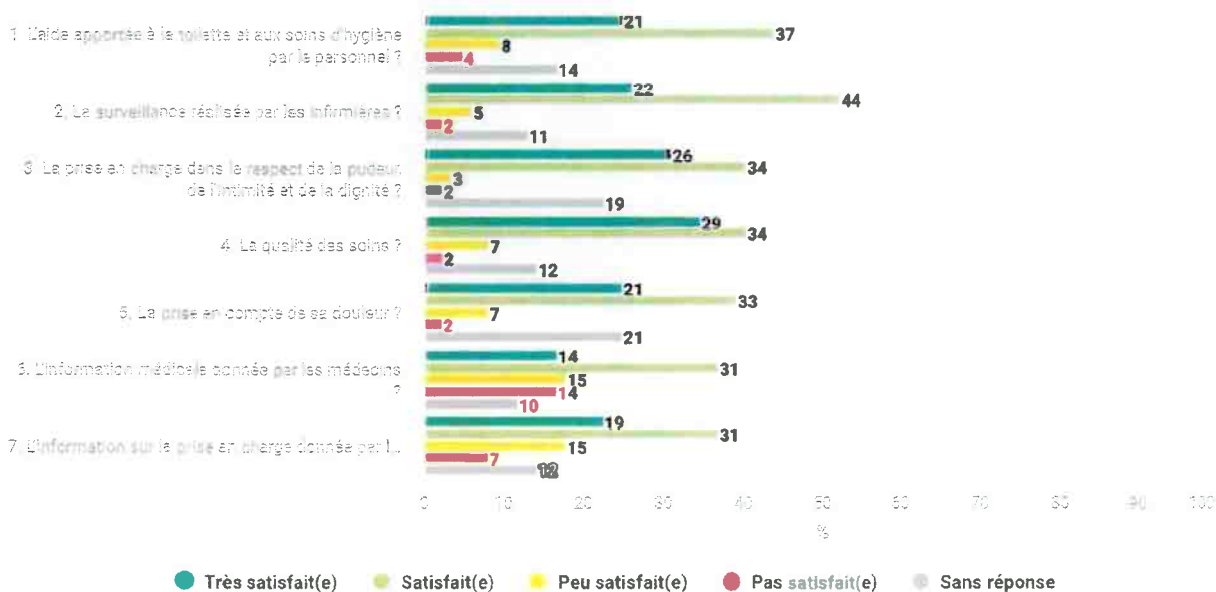
52 réponses (15.07% des répondants)



Les soins

25. Que pensez-vous de :

71 réponses (20,53% des répondants)



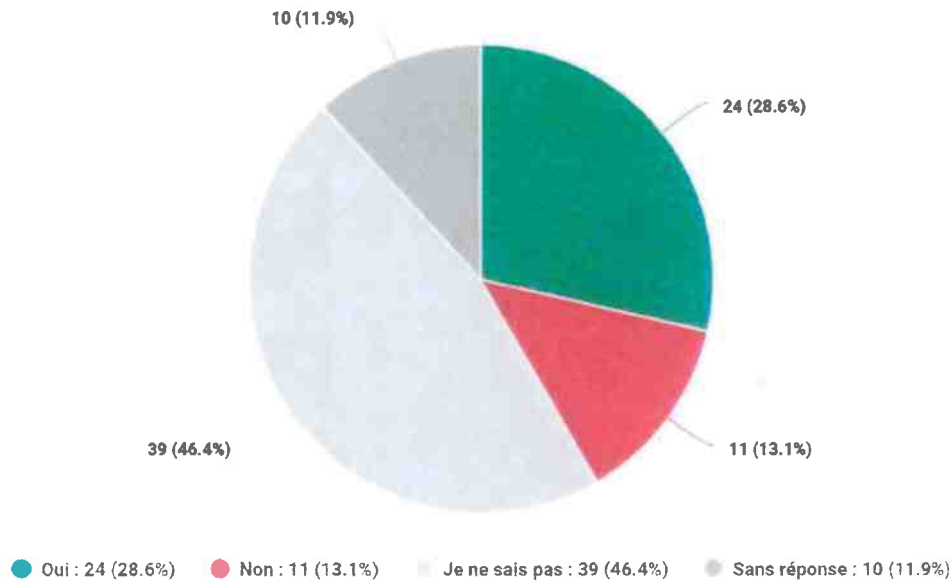
Résultats par sous-questions :

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 ?	21 (25%)	37 (44%)	8 (3,5%)	4 (4,8%)	14 (16,7%)
2	La surveillance réalisée par les infirmières ?	22 (25,2%)	44 (52,4%)	5 (6%)	2 (2,4%)	11 (13,1%)
3	La prise en charge dans le respect de la pudeur, de l'intimité et de la dignité ?	26 (31%)	34 (40,5%)	3 (3,5%)	2 (2,4%)	19 (22,6%)
4	La qualité des soins ?	29 (34,5%)	34 (40,5%)	7 (8,3%)	2 (2,4%)	12 (14,3%)
5	La prise en compte de sa douleur ?	21 (25%)	33 (39,3%)	7 (8,3%)	2 (2,4%)	21 (25%)
6	L'information médicale donnée par les médecins ?	14 (16,7%)	31 (36,9%)	15 (17,9%)	14 (16,7%)	10 (11,9%)
7	L'information sur la prise en charge donnée par l'équipe soignante concernant les soins prodigués (pansements, médicaments) ?	19 (22,6%)	31 (36,9%)	15 (17,9%)	7 (8,3%)	12 (14,3%)
Répartition des réponses		152 (25,9% des réponses)	244 (41,5% des réponses)	60 (10,2% des réponses)	33 (5,6% des réponses)	99 (16,8% des réponses)

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

74 réponses (21,45% des répondants)





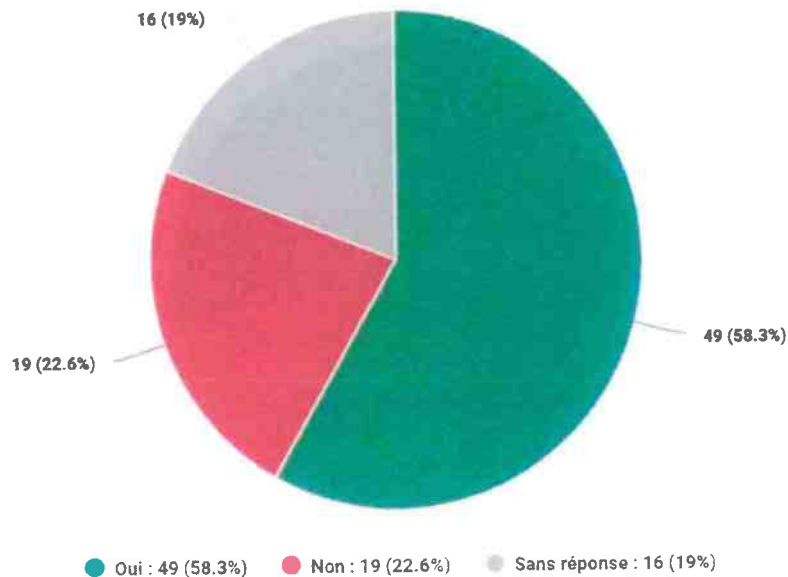
27. Si non, pourquoi ?

11 réponses (13.1% des répondants)

- Le personnel S et AS est en nombre insuffisant pour avoir le temps social minimum avec ma maman. On pare au plus pressé, pas le temps de se poser pour discuter avec elle. Très peu d'animation organisée pour la maisonnée. Les résidents donnent l'impression aujourd'hui de **rester** seuls dans leur coin. Je n'avais pas ce sentiment à l'arrivée de ma maman il y a 3 ans.
- il faut toujours que la famille aille rechercher les informations
- Je ne sais pas si il voit une psychologue
- Ma mère est souvent seule et pas habillée
- Se sent seule
- Le manque d'employés ne permet pas l'échange avec les résidents
- le personnel **manque** parfois de temps... peu d'intervenants à ce niveau et médecins absents, voient les patients au **travers** de leur ordinateur...
- j'e vais éviter **d'être** désagréable...
- Personnel pas assez nombreux
- personne trop dépendante
- Je ne suis pas au courant du soutien psychologique

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

66 réponses (77.1% des répondants)



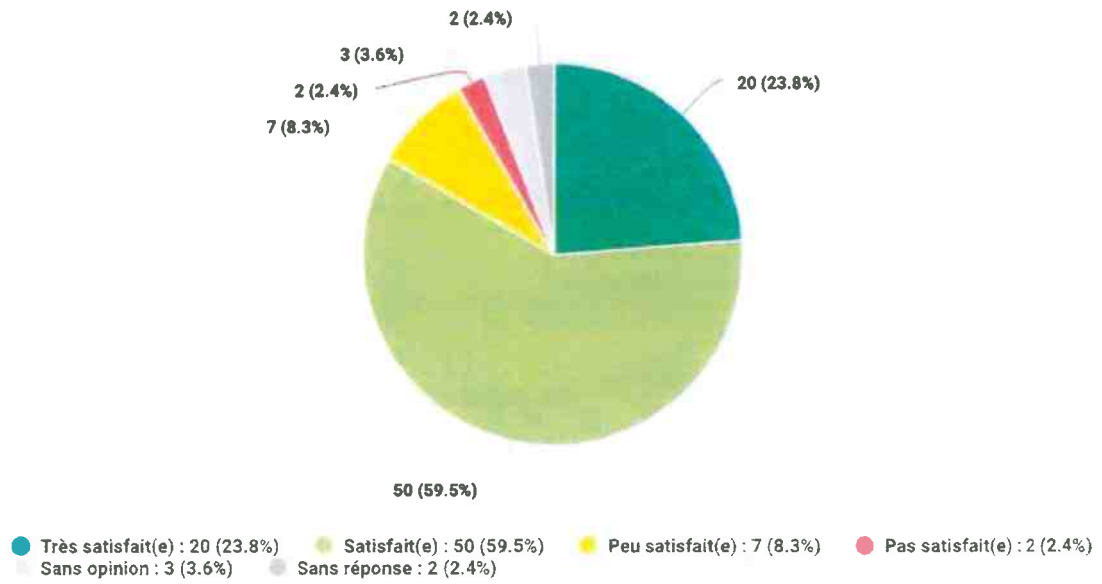
29. Si non, pourquoi ?

18 réponses (3.22% des répondants)

- Faute de moyen humain pour stimuler ma maman au quotidien.
- Pas d'information à ce sujet
- Manque d'informations
- Les aides soignants et soignantes **n'ont** pas assez de temps à consacrer à chaque personne
- Suite à une chute qui a nécessité des soins de kiné, elle n' en a pas eue, cela semblait il, le faisait souffrir.
- A beaucoup perdu. Ma mère ne marche presque plus
- Manque de personnel
- Reste trop souvent dans son fauteuil
- Difficile à gérer pour les personnes en fauteuil roulant.
- Difficultés pas pris en compte et en revanche le temps n'est pas pris pour la solliciter dans actes qu'elle peut faire.
- elle n'est plus autonome, donc la question ne se pose pas...
- **3**min de marche ds le couloir ce n'est pas assez pour le maintien de la marche d'un personne ayant parkinson
- aucune aide n'est proposée spontanément.
- Pourrait être amélioré si le personnel était disponible pour cela
- Ma mère est totalement dépendante.
- Non applicable : elle est grabataire.
- Personnel pas assez nombreux
- Je ne sais pas

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

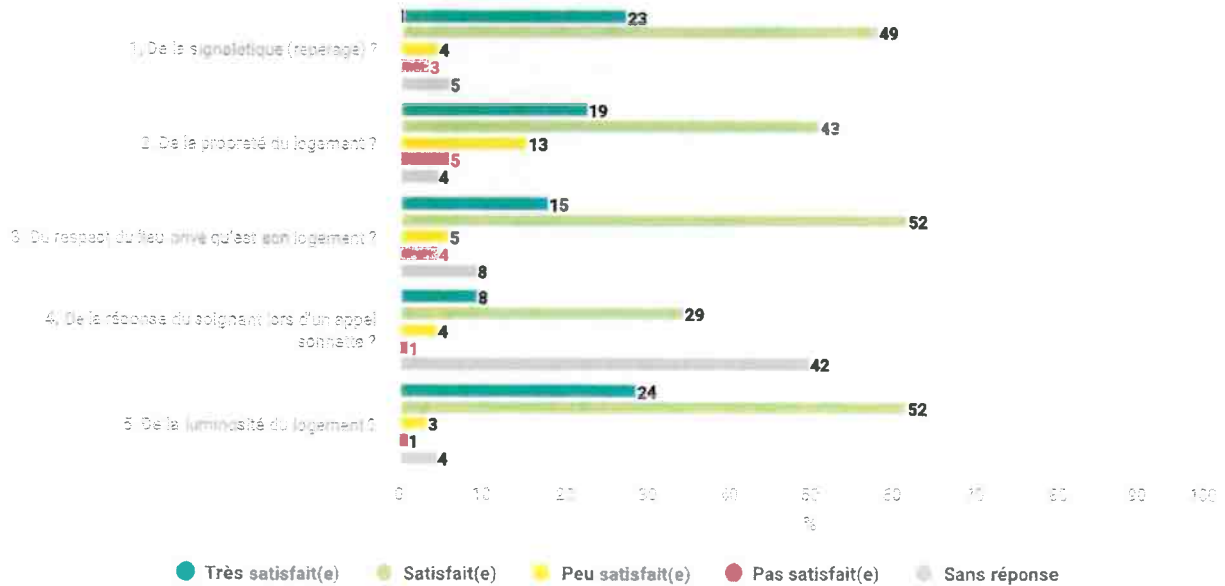
82 réponses (23.77% des répondants)



Le logement

31. Que pensez-vous :

79 réponses (22,9% des répondants)



Résultats par sous-questions :

Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Sans réponse
1	De la signalétique (repérage) ?	23 (27,4%)	49 (59,3%)	4 (4,9%)	3 (3,6%)	5 (6%)
2	De la propreté du logement ?	19 (22,5%)	43 (51,2%)	13 (15,5%)	5 (6%)	4 (4,8%)
3	Du respect du lieu privé qu'est son logement ?	15 (17,9%)	52 (61,9%)	5 (6%)	4 (4,8%)	8 (9,5%)
4	De la réponse du soignant lors d'un appel sonnette ?	8 (9,5%)	29 (34,5%)	4 (4,8%)	1 (1,2%)	42 (50%)
5	De la luminosité du logement ?	24 (26,6%)	52 (61,9%)	3 (3,6%)	1 (1,2%)	4 (4,8%)
Répartition des réponses		89 (21,2% des réponses)	225 (53,6% des réponses)	29 (6,9% des réponses)	14 (3,3% des réponses)	53 (15% des réponses)

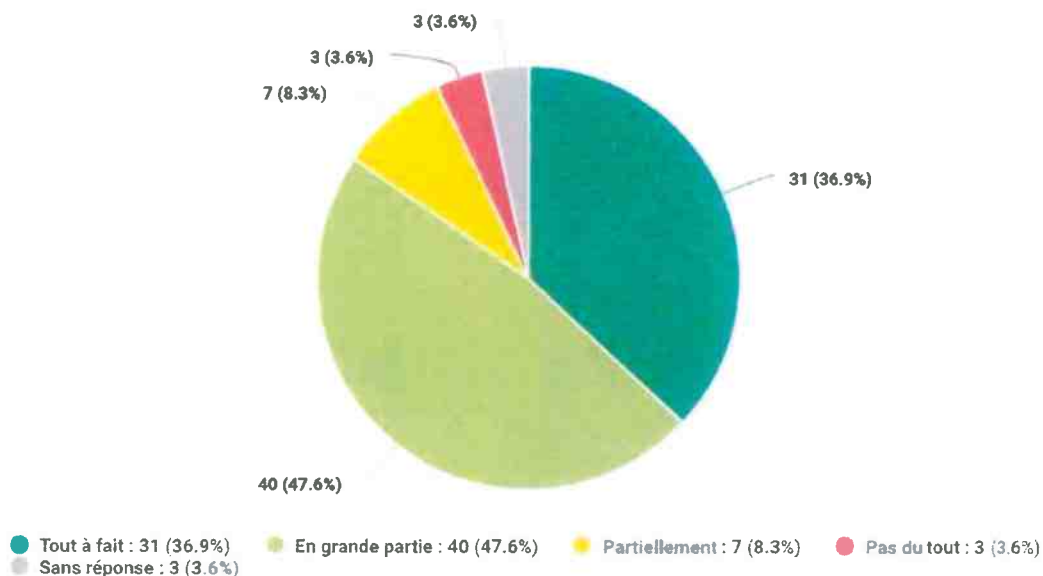
Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ma maman dispose d'une chambre assez grande et lumineuse. Malheureusement, souvent elle n'a pas été nettoyée et divers déchets peuvent joncher le sol. Ce n'est pas systématique.
- chambre pour 2 personnes, espace réduit et sans chaise pour s'asseoir lors des visites
- La chambre est en très mauvais état, doit être rénovée
- Il a vu sur la terrasse, c'est très lumineux
- Je ne connais pas l'appel sonnette
- Sa voisine de la chambre 13 des bleuets n'est pas trop aimable le changement de chambre a été demandée pour une chambre seule
- Il serait important de toujours laisser la sonnette à proximité pour les personnes en fauteuil.
- Je déplore la vétusté du logement. Les murs, les rideaux, la salle d'eau sont réellement à rénover. Je pense que les rideaux n'ont pas été lavés depuis de nombreuses années il y a des moutons sous le lit et la table de chevet, des mauvaises odeurs dans les toilettes.
- Luminosité satisfaisante que ce soit petite ou grande lumière
- parfois j'ai trouvé la chambre très juste à ce point de vue
- ma mère est en chambre double alors que son souhait est d'être en chambre simple. Mais il y a une liste d'attente

- Chambre pour un couple est **beaucoup** trop petite, pas de possibilité d'apporter un meuble personnel !
- porte de la chambre non fermée (par **obligation**) et nombreux vois dans la chambre par d'autres résidents. **problème** des vêtements pourtant marqués mais qui disparaissent parfois...
- tout est neuf
- Les grandes baies vitrées sont agréables
- PROPRETE DU LOGEMENT FAIT PAR LA FAMILLE
- Avec la maladie difficile pour elle de se repérer  
Les WC manquent de propreté  
Je ne sais pas si elle se sert de la sonnette
- il manque du personnel pour une meilleure propreté

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

31 réponses (23.48% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

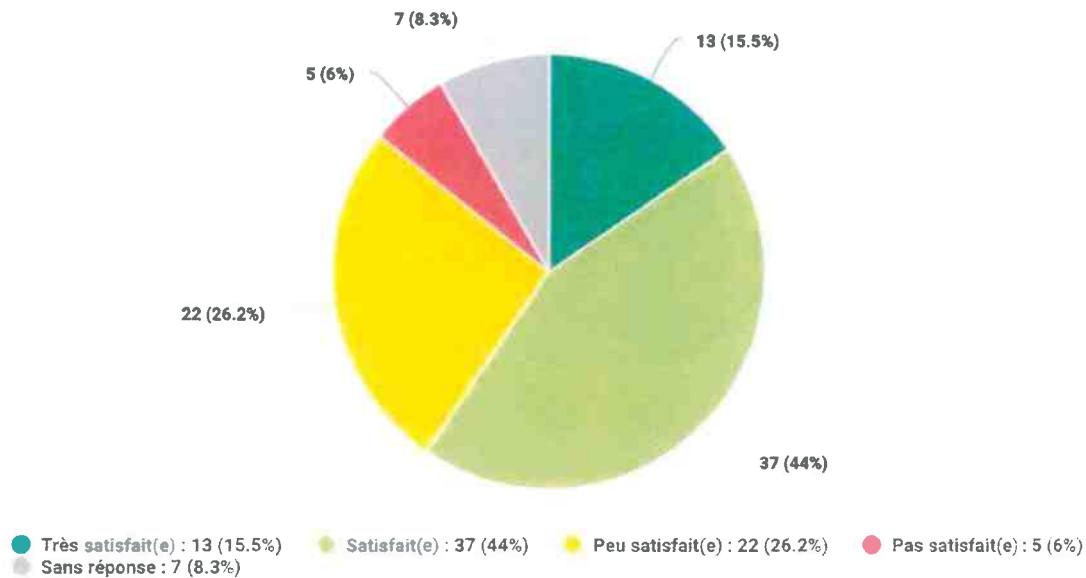
- Je ne sais pas, si sa chambre lui correspond, (2 personnes) et la déménager, elles perdrait ses repères, c'est une personne habituée à vivre seule
- Bémol concernant la vue sur le parking de nombreuses chambres. Celles avec vue sur la verdure sont plus agréables. Cet aspect n'a pas été pris en considération à la création du bâtiment par les architectes
- Chambre peu aérée et fenêtre fermée à clé.  
Impression d'enfermement.
- Absence de couvercle du wc, ormc se trouvant en face, quid de la pollution aeriienne ?  
Aeration incomplète avec ouverture des fenetres.
- Lumineuse et assez grande pour se voir en famille
- Voir au dessus avec sa voisine
- Ma mère se sent isolée.
- La vétusté de la chambre et le manque de place pour circuler ne font pas de ce lieu un endroit agréable pour y vivre et passer plus de 20h par jour.
- Manque de douche personnelle et la propreté qui est délaissée depuis un moment (poussière sous le lit)
- chambre agréable ( mais manque de douche )
- En grande partie oui malgré qu'une chambre individuelle aurait été favorable
- Quelle tristesse de vivre ses derniers jours comme cela et en n'ayant pas le choix.
- Nous souhaiterions qu'elle ait une chambre individuelle
- Personne non autonome, mais pour un visiteur, cela semble agréable et bien tenu.

- Idem ci-dessus, c'est trop petit pour un couple
- Petit pour déplacement en fauteuil, salle de bain trop petite  
Pas de douche personnelle ds la chambre
- bel espace, bien lumineux et agréable avec vue sur jardin
- Mais besoin d'un coup de frais (peinture)
- La vue sur l'extérieur c'est zéro, vue sur vis à vis et cour fermée

Le linge

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

77 réponses (22.32% des répondants)



Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ma maman porte régulièrement du linge qui ne lui appartient pas, alors que son armoire est remplie par ses vêtements.
- Délais de lavage **beaucoup** trop longs
- La pose des étiquettes a endommagé beaucoup de vêtements. Le linge est soumis à assez rude épreuve par les lavages malgré des vêtements de bonne qualité. C'est la rançon d'un service de blanchisserie **extérieure**. Mais ça soulage la famille de ces soucis.
- Linge abîmé et perdu au marquage
- La lessive prend beaucoup trop de temps, de **ce fait son** armoire se vide et on l'habille avec des vêtements qui ne **sont** pas à sa taille
- Après plusieurs semaines j'ai pris la décision de laver le linge de mon père. Le linge met beaucoup trop de temps à revenir de la blanchisserie. Les tissus sont abîmés.
- Le linge **n'est pas accessible**. **Armoire** toujours fermée
- Le lavage est bien fait cependant il existe des **problèmes de disponibilité sur** le retour, maman reste par moment avec peu de vêtements. **es-ce dû à** la blanchisserie ou à la distribution ?
- Perte de linge, délai trop long du retour du linge propre
- J'ai dû racheter beaucoup de vêtements en plus **de la** liste demandée le linge à nettoyer demande trop d'attente pour **revenir à** l'Ephad Je me demande si des vêtements n'ont pas disparus !
- linge **retréci**, décoloré et feutré. Rien de résiste malgré la qualité des vêtements
- trop de disparition
- linge abîmé, retour du linge de la blanchisserie très aléatoire, peu de linge du parent dans l'armoire de la chambre malgré une fourniture conséquente par la famille; idem pour les **chaussures et chaussons**
- Oui tout à fait cela correspond à son besoin
- Le linge ne lui appartient pas en totalité. Le linge neuf fourni par mes soins est dans un état désastreux (décoloré, peu ou pas de repassage. Linge manquant en grande partie
- erreur de chambre. Retour de linge important dans le quotidien
- là encore je me suis aperçu qu'elle **me** eu des vêtements qui avait disparus
- A chaque fois il manque des affaires

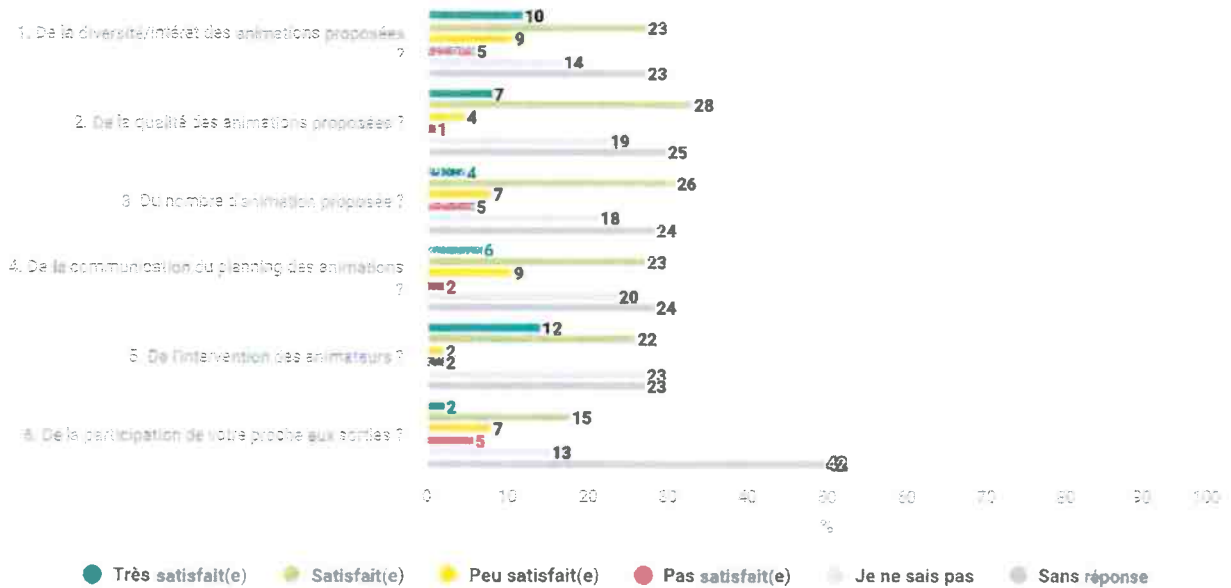
- peu de linge dans l'armoire, soit disant au lavage. Des effets bien que marqués sont manquants. Elle porte certains vêtements qui ne lui appartiennent pas.
- Linge abîmé, rétréci, décoloré  
Des vêtements disparaissent  
Une bonne partie du linge est lavé par la famille
- non retour d'une partie du linge marqué,
- des vêtements pourtant étiquetés disparaissent et d'ailleurs surtout les vêtements ayant de la valeur
- Les délais de récupération du linge sont parfois longs, plus d'une semaine
- Crainte de pertes avec les allers et retour Guingamp
- Ma mère me donne son linge à laver
- trop de perte ou vol, rétrécissement des vêtements
- Ma mère a souvent des vêtements qui ne lui appartiennent pas sur elle
- Beaucoup de choses perdues
- Même si il y a déjà eu des pertes de vêtements.



Animation

34. Que pensez-vous :

51 réponses (17,68% des répondants)



Résultats par sous-questions :

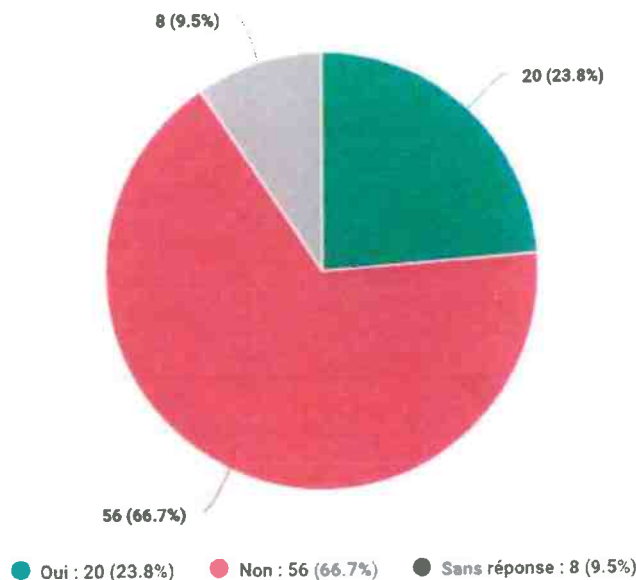
Numéro	Titre	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas satisfait(e)	Je ne sais pas	Sans réponse
1	De la diversité/intérêt des animations proposées ?	10 (11,9%)	23 (27,4%)	9 (10,7%)	5 (6%)	14 (16,7%)	23 (27,4%)
2	De la qualité des animations proposées ?	7 (8,3%)	28 (33,3%)	4 (4,6%)	1 (1,2%)	19 (22,5%)	26 (30,9%)
3	Du nombre d'animation proposée ?	4 (4,8%)	26 (31%)	7 (8,3%)	5 (6%)	18 (21,4%)	24 (28,6%)
4	De la communication du planning des animations ?	6 (7,1%)	23 (27,4%)	9 (10,7%)	2 (2,4%)	20 (23,5%)	24 (28,6%)
5	De l'intervention des animateurs ?	12 (14,3%)	22 (26,2%)	2 (2,4%)	2 (2,4%)	23 (27,4%)	23 (27,4%)
6	De la participation de votre proche aux sorties ?	2 (2,4%)	15 (17,9%)	7 (8,3%)	5 (6%)	13 (15,5%)	42 (50%)
	Répartition des réponses	41 (8,1% des réponses)	107 (27,2% des réponses)	36 (7,5% des réponses)	20 (4% des réponses)	107 (21,2% des réponses)	161 (31,9% des réponses)

Historique des commentaires "Commentez votre réponse" :

- Ce qui est proposé à ma maisonnée Ty Armor est limité à un ou deux événements / mois. Le manque de moyens alloués pour continuer à stimuler les résidents est flagrant
- Ma parenté ne participe à aucune animation, qui je pense sont très bien, elle n'aime pas les obligations, il faut beaucoup de diplomatie avec elle.
- L'animation semble bonne, mais ma mère n'y participe jamais je ne suis pas sûr qu'on lui demande d'y participer ou de venir la chercher
- Maman ne participe à aucune animation
- Difficile de participer aux sorties pour les personnes non valides.
- Etant donné que ma mère est très dépendante elle ne participe pas aux animations.
- Animatrice compétente et agréable mais manque de moyen et de personnel. La RSM a décliné de ce côté
- l'équipe des animatrices fait un super travail

- n'a participé à aucune sortie.
- Ma mère ne pouvant se déplacer ne peut pas participer aux sorties
- pas de sortie depuis quelques années
- Ne participe pas réellement aux animations vu son handicap, mais y assister lui plaît sûrement.
- La pensionnaire ne souhaite pas participer à des animations.
- il y a 1 affichage mais le patient n'y prête pas attention (ou problème de vue), de déplacement, c'est à la famille d'aller lire la feuille du mois, de noter les animations intéressantes. Peut-être le référent famille du patient pourrait recevoir le programme du mois par e-mail ?
- refus des sorties
- Il faudrait une présence quotidienne pour répondre et justement maintenant je viens essentiellement le week-end lorsque je sais qu'il n'y a pas d'animation.
- Ma mère n'est pas en mesure de participer aux animations proposées depuis déjà quelques temps
- Même réponse.
- Ma mère n'a pour le moment pas participé aux sorties pour des raisons de santé
- Je souhaiterai que maman soit systématiquement sollicitée pour la gym
- Ma mère est très solidaire et participe très peu aux animations. Elle regrette toutefois que le kiosque soit fermé. De plus, cela créait du lien.
- Pas assez d'animation
- Je ne vois jamais d'animatrice, Je ne suis pas au courant des animations proposées. L'intervention des animateurs, quel jour ?  
Jamais de sortie, j'aimerais qu'elle puisse profiter du parc en dehors de nos visites.  
Elle aime la musique, l'accordéon  
Le service est triste. Pas beaucoup de personnel
- Je ne suis pas au courant des animations
- Ne participe pas aux activités sauf la musique (souvenirs des bals)
- Pas informée
- Par manque de personnel, animation trop restreinte

35. Vous-même, avez-vous eu l'occasion de venir participer à des manifestations organisées par l'animateur(rice) de l'établissement ?  
75 réponses (22.03% des répondants)



36. Si oui, lesquelles ?

19 réponses (5.22% des répondants)

- Repas à thème à l'UHR
- animées par des musiciens , chanteurs .
- Pâques marché de Noël musique
- Non mais j'ai discuté avec une animatrice très agréable et dévouée.
- Marche de Noël. Concerts,
- Projection de film
- Problème de disponibilité bien que ma soeur et moi venons 2 fois par semaine
- Participation aux différents repas avec les autres familles (moules raclette pique-nique etc )
- après midi musical , chant , danse et échanges
- Il y en a jamais
- quelques animations chantées ou un anniversaire. l'éloignement est un gros frein!
- Repas
- goûter anniversaire, jeux, musicien, atelier crêpe...
- Chansons mais cela remonte à plus de 2 ans au moins
- Marché de Noël
- Quizz
- crêpes et musique
- Oui d'intervenant extérieur sympas mes trop peu

### 37. Si non, pourquoi ?

37 réponses (10.72% des répondants)

- Jusqu'il y a peu, j'étais en activité, et j'habite à 150 kms
- Éloignement géographique
- Non disponible
- Peu disponible
- Je n'ai jamais été contacté pour participer à des manifestations.
- éloignement géographique
- Nous ne sommes pas informés
- en activité professionnelle donc manque de disponibilité
- je suis en retraite depuis le début de l'année, mais pour l'instant, je suis débordé!
- je travaille toujours
- Je n'ai jamais été conviée
- Pas au courant
- Parce que je suis handicapée aussi, j'ai la fibromyalgie qui devient invalidante
- Domicile trop éloigné
- A cause de la distance de la résidence et de mon domicile
- Je réside à 500 km de l'Éhpad.
- Pour la même raison qu'évoquée à la réponse 34
- pas proposé
- manque de temps
- Éloignement géographique
- Travail
- je demeure trop loin de l'éhpad
- je n'habite pas sur place
- pas d'information
- Jamais une sortie
- Emploi du temps ne permet pas d'être présent dès 14h ou 14h30 de plus pour les patients c'est l'heure de la sieste. Peut-être qu'à l'heure du goûter ??
- distance
- non informé et non disponible
- Même réponse.
- Nous sommes encore beaucoup à Paris du fait du travail de mon épouse
- je n'habite pas à côté
- Pas au courant des manifestations
- Manque d'information et mon manque de disponibilité (horaire)
- Pas envie
- Jamais informée des interventions ou sorties sauf après coup !
- Pas informé
- Ne vit pas dans la région.

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

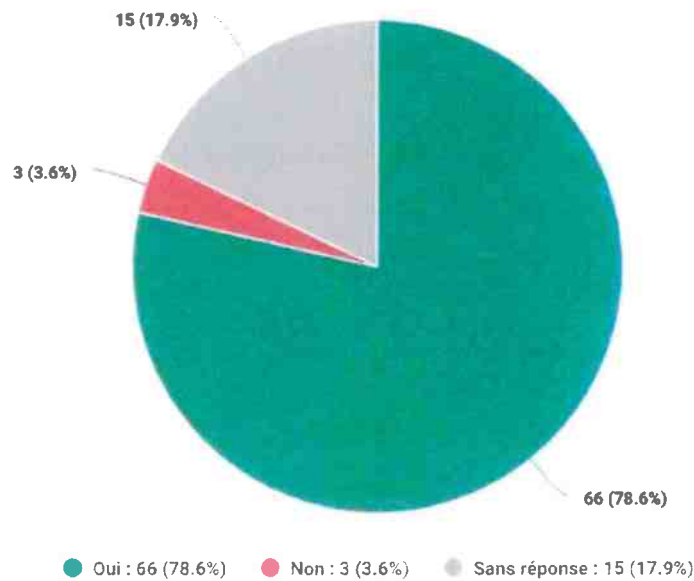
34 réponses (9.86% des répondants)

- Des activités manuelles pour essayer d'entretenir le peu qui reste. Des activités de mémoire, qui la ramène dans une époque passée où il reste encore des souvenirs. Je voudrai également que les animaux de compagnie puisse venir auprès des résidents, car ça leur fait un bien fou.
- Elle n'aime aucune activité ,
- Plus concernée à l'heure actuelle, compte tenu du stade très avancé de la maladie
- Peinture sur toile .
- Activités de chants, écoute de musique ou contes, ou de lecture de romans
- un peu plus de marche pour mon père
- Sorties dans la vie courante. Marché, animation dans la ville. Activités sportives dédiées aux seniors.
- Tous
- ils adorent la musique !!!
- Je souhaiterai qu'elle assiste aux animations
- Activités manuelles
- Toutes activités lui permettant de garder son autonomie
- En UHR ce n'est peut-être pas facile j'aimerais néanmoins voir de temps en temps mon mari participé à quelques activités
- Choraie
- La Musique ( concert )
- le plus possible pour les tirer vers le haut
- Je pense que ce qui se fait correspond exactement aux besoins de mon épouse
- sortie
- ma mère ne pouvant marcher ne peut pas participer aux activités
- Des activités manuelles
- Petits jeux très simples de mémoire adaptés,
- jeux, pratique manuel simple
- La communication déjà
- Mon arant me semble trop handicapé pour réellement participer. Assister ou comme dit précédemment
- plus de contact animalier
- que l'on puisse lui faire de la lecture
- Toutes les animations, le plus souvent possible.
- La gym
- Cinéma
- un atelier lecture, ou c'est une personne qui ferait la lecture aux mal voyants
- Sortie extérieur...même avec d'autre établissement
- Des sorties dans le parc - Interventions de musiciens
- aucun
- Plus de temps de dialogues, de bavardages, de présence personnelle

Dernières questions...

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

69 réponses (20% des répondants)



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

56 réponses (16,23% des répondants)

- Cadre de vie
- Compétence et **bienveillance** des équipes
- Proximité de l'hôpital de Tréguier et de Lannion
- 1. Le **personnel aides-soignantes et infirmières**
- 2. Les **animations** repas à thèmes
- 3. Les **chambres**
- La clarté , l'espace , l'**esprit** familial , Sécurité
- Accueil / prise **en** charge/ soins
- **Qualités** humaines et professionnalisme du personnel et de l'encadrement
- Ambiance sereine et bienveillante
- Locaux récents, propres et lumineux
- Personnel à l'**écoute**, respect de l'intimité du patient,
- **N°1** Qualité des soins et de l'hygiène.
- N°2 Bienveillance de tout le personnel.
- N°3 Luminosité de l'établissement.
- Taille des locaux. Clarté des locaux.
- État des locaux.
- Disponibilité de l'équipe
- Environnement sécuritaire
- Chambre agréable
- 1\_ architecture bien pensée pour adoucir l'enfermement.
- 2\_ le personnel soin et administratif ainsi que médical très impliqué.
- 3\_établissement contemporain.
- - propreté des locaux
- qualité des **soins**
- 1\_2super. 3 excellent

- Le personnel soignant

L'accessibilité

Le parc

- n°1 grande pièce centrale lumineuse

n°2 chambre spacieuse

n°3 compétence du personnel en charge des résidents

- accueil, politesse, propre
- Le personnel soignant est très professionnel malgré la charge de travail.
- L'accueil

le respect des malades,

- Le personnel. La conception du bâtiment, l'animation.
- Bel accueil disponibilité du personnel. A l'écoute
- La résidence est très agréable. Le personnel est sympathique. Il est gentil avec les résidents.
- 1. Lumineux

2

- Bâtiment neuf, luminosité et espace.
- Accueil. Professionnalisme. Cadre
- 1) l'amabilité et les compétences du personnel

2) le suivi médical

3) La restauration

- Personnel agréable et professionnel, certains parlent breton.

Petites unités.

Présence du chien très appréciée,

- Grand centre accueillant

Espaces verts agréables.

Calmé bien situé facile d'accès

- De belles chambres. Un beau jardin. Bien situé par rapport au centre ville.

- Le suivi médical

Le personnel très gentil et à l'écoute

La sécurité de l'établissement, situé dans le centre hospitalier.

- 1 - on n'a pas l'impression de rentrer dans un EPHAD (hall d'entrée)

2 - petites unités colorées

3 - un jardin

- 1) environnement extérieur et intérieur, la sécurité
- 2) les soins et la qualité du personnel
- 3) les animations
- la connaissance de la personne âgée et l'équipe d'aide soignant.
- Prise en charge, efficacité, et gentillesse.
- La réactivité pour accueillir une personne.

Les repas sont copieux

Le personnel fait ce qu'il peut pour la plus part

- Qualité de l'Accueil, disponibilité du personnel dans son ensemble
- environnement agréable, personnelle et infirmière très serviable et attentive et très facile à trouver grâce au panneau dans l'entrée
- le personnel, l'accueil, la convivialité
- locaux agréables; silence; qualité des soins.
- Les patients peuvent déambuler à leur guise.

La qualité et le nombre (même si n'est jamais assez) du personnel, comparé à d'autres établissements.

le cadre

- Personnel soignant et administratif de qualité. Architecture intérieure agréable par l'espace et la lumière.
- L'accueil.

l'écoute,

la simplicité pour joindre le médecin, cadre de santé...

- sécurité

gentillesse du personnel (soignant et administratif) secrétaire très disponible

disponibilité

- proximité familiale.

sécurité du résident.

- 1 propreté globale

2 bienveillance du personnel qui fait ce qu'il peut mais est souvent débordé

3 jardins extérieurs agréables

- Le personnel, le personnel, et encore le personnel
  - La grande gentillesse du personnel envers les résidents,
- La propreté des locaux ainsi que l'hygiène des résidents. Jamais je n'ai trouvé ma mère souillée.  
Le respect des résidents par les membres du personnel.
- 1. La qualité et le dévouement de l'équipe
  - 2. Le cadre moderne et agréable
  - 3. C'est un Ehpad public !
  - Accompagnement et soins de l'équipe soignante

Confort des chambres

Petites unités qui permettent des liens et des échanges entre les résidents

- Le personnel d'accompagnement

La nourriture

La localisation qui permet de belles promenades vers Perros

- Sécurité

Confort

Bienveillance

- Accueil, disponibilité du personnel et luminosité de l'espace
- 1 - par chance proximité familiale
- 2 - relativement bien pensé pour des résidents dépendants
- 3 - accueil, écoute du personnel soignant, ect.....
- 1 qualifier des soins

2 gentillesse du personnel soignant

3 disponibilité du personnel

- le logement, la résidence est agréable (extérieur)
- Beaucoup d'amabilité du personnel

Respect

Patience

- Qualités humaines et professionnelles des personnels de service
- 1/ Très lumineux
- 2/ Très propre
- 3/ Personnel très agréable

#### 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

55 réponses (15,94% des répondants)

- Manque de moyens en personnel aide soignant

Manque de moyens en matière d'animation

Propreté de la chambre

- 1. La communication pour les changements de traitement : changements de posologie, changements de médicaments... les familles n'ont pas accès au dossier informatisé de leur proche.
- R.A.S
- Le nombre de personnels /
- Que l'animatrice n'hésite pas à solliciter par mail les familles pour des dons en vue d'enrichir la palette d'ateliers proposés (comme une fois pour la laine pour les ateliers tricot ou bien des pièces pour des ateliers bricolage). On pourrait offrir des jeux de société adaptés aux résidents par exemple, des plantes pour les ateliers jardinage, etc...
- Locaux vétustes, ménage sommaire dans la chambre, sol souvent non balayé ni lavé.
- N°1 Stimulation du résident
- Manque de communication avec le référent notamment lorsqu'il y a eu une chute occasionnant une blessure.

Amélioration de la qualité de l'accueil du service administratif.

Amplitude horaires du service accueil administratif.

- Signalisation repérages des lieux et des personnes (trombinoscope) repérage dans le temps.

Salle à manger mal disposée manque de décoration

Un coin salon à la place du fourbis de meubles entassés

- 1\_revoir l'entretien de la terrasse à droite de l'entrée.
- 2\_ faire des rencontres entre résidents de même capacité.
- 3\_faire un effort sur la qualité des repas et donner une collation pour la nuit. (dégradation en un an).
- - exiguité des chambres doubles
- dans les nouveaux locaux il me semble plus difficile de voir le personnel soignant
- Le ménage

Le manque de personnel

Le manque de présence dans tous ces couloirs vides de



- Améliorer les animations. Manque de personnel.

- Animation

Entretien extérieur

- Plus d'animations

Les soins apportés aux malades, nous tenir au courant.

- Les chambres doubles, passage obligé à l'arrivée, le jardin.

Le manque de postes

- Plus animations !!!

- Change plus fréquent pour les personnes incontinences .

- 1. Le personnel n'est pas assez présent. Il faut toujours le chercher et parfois on le trouve pas

- 2. Il faudrait que chaque jour les résidents soient habillés et lavés .

- 1 plus de personnel 2 Fréquence de passage des soignants, 3 partage d'informations sur l'état médical.

- Jardin ..peinture, deco..

- Je n'en vois pas

- Manque de personnel soignant +++

Une vraie salle à manger plutôt qu'un palier.

Un aménagement du jardin permettant une déambulation plus aisée.

- Les pertes d'accessoires personnelles (appareil dentaire, lunettes ...)

Lors des repas ne pas oublier les bavoirs

Nettoyer les vitres en UHR (dépôts d'aliments)

- Pas assez de soignants.

Repas plus diversifiés.

Contacts avec les personnes non valides.

- La vétusté de la résidence

Manque de Kinésithérapeute

Manque de personnel ( soignants, entretiens, accompagnants)

- 1- jardin sale

2- manque d'activités pour occuper les après midi

3- manque de sorties en extérieur

- 1) la mise a disposition systématique de papier hygiénique dans la salle de bain du parent encore autonome

2) retour de garniture type couches culottes plus pratiques que les garnitures souvent trop larges et très difficiles a positionner même pour le parent encore autonome

3) prise en charge pas toujours efficace pour parent malvoyant (difficultés a lire les programmes des animations, les menus ou les jours et heures des offices religieux)

- ne pas mettre dans la même équipe (et en particulier au repas du soir) deux personnes qui ne connaissent pas le service!!!!

- Rénovation de l'établissement, chambre double plus grande, et plus de chambre individuelle

- Il est urgent que le bâtiment Le Bras accueille les personnes âgées dans des conditions correctes pour leurs dernières années.

- Chambres doubles

- les informations médicales, le manque de soignants, les animations adaptées

- l'entretien de la chambre

- l'isolation (verrière)

Le reste ne justifie pas de profonde critique.

- Encore trop de chambres à deux lits. Informations médicales rares. Jardin à améliorer

- Caution Etat des Lieux pour la chambre alors que les 2 parents sont alités, qu'ils ne peuvent rien casser, que c'est la famille qui doit apporter, télévision, téléphone....

Où est le risque de dégradation ?

Superficie de la chambre 19,50 m2 pour 1 couple, SDB comprise.

- peu de sortie extérieure

absence de la boutique (ventes gateaux livres et autres)

aucun retour du médecin malgré certaines demandes spécifiques

- absence d'empathie d'une partie du personnel

suivi médical laissant à désirer et rétention d'information médicale.

- 1 : temps passé par le personnel avec les résidents

2 | gros problème avec les pertes de vêtements apportés par la famille

3 | animations apportant de la "gaieté"

• conditions de travail, d'ailleurs je comprends moyennement l'intérêt d'une telle enquête à mon avis le personnel est le mieux qualifié dans la plupart des situations pour répondre et apprécierai d'être pris en compte.

- Regrouper les résidents en fauteuil au rdv afin qu'ils puissent accéder à l'extérieur quand ils sont encore en mesure de le faire.



- 1, 2 et 3. La mauvaise qualité de la communication vers les familles : je découvre à chaque fois, en lui rendant visite, ce qui est arrivé : depuis bientôt 7 ans, elle a été violemment agressée deux fois par un voisin, elle est tombée de son lit, on lui a posé une sonde urinaire, elle a eu le covid, elle a eu des escarres, etc. JAMAIS on ne m'a appelé pour me prévenir. C'est TRES difficile à supporter : on ne sait pas à quoi s'attendre en arrivant !

- Le personnel soignant n'est pas assez nombreux et ne peut proposer des activités.

Un seul kiné pour 160 résidents

Une seule animatrice pour 160 résidents

1 seu

- Les motivations professionnelles d'une partie des aides-soignantes ainsi que le suivi du patient par le docteur qui me paraît effacé, absent peu motivé et pas très au courant de la santé physique et psychique de ses patients, pour finir, la qualité des repas laisse à désirer par moment.

- Rénovation des chambres

Accès au jardin depuis l'étage

Messes plus fréquentes

Participation systématique à la gym

- Maisonnée il y a un manque dramatique de personnel.

- Le jardin

- 1 - faire des réunions ou/et des repas de famille.

2- il manque une personne à l'accueil qui filtrerait les entrées et les sorties comme dans certains autre ehpad.

- manque de communication pour les personnes vraiment dépendantes : patient trop isolé et de même la famille

- 1L ANIMATION

2ENTRETIEN DES LOCAUX

3peinture des murs

- Pas assez de toilette (1 douche tous les 15 jours)

Pas assez encadré

Pas assez d'animations

- Manque de personnel d'accompagnement et d'entretien

- - L'extérieur

- La surveillance la nuit

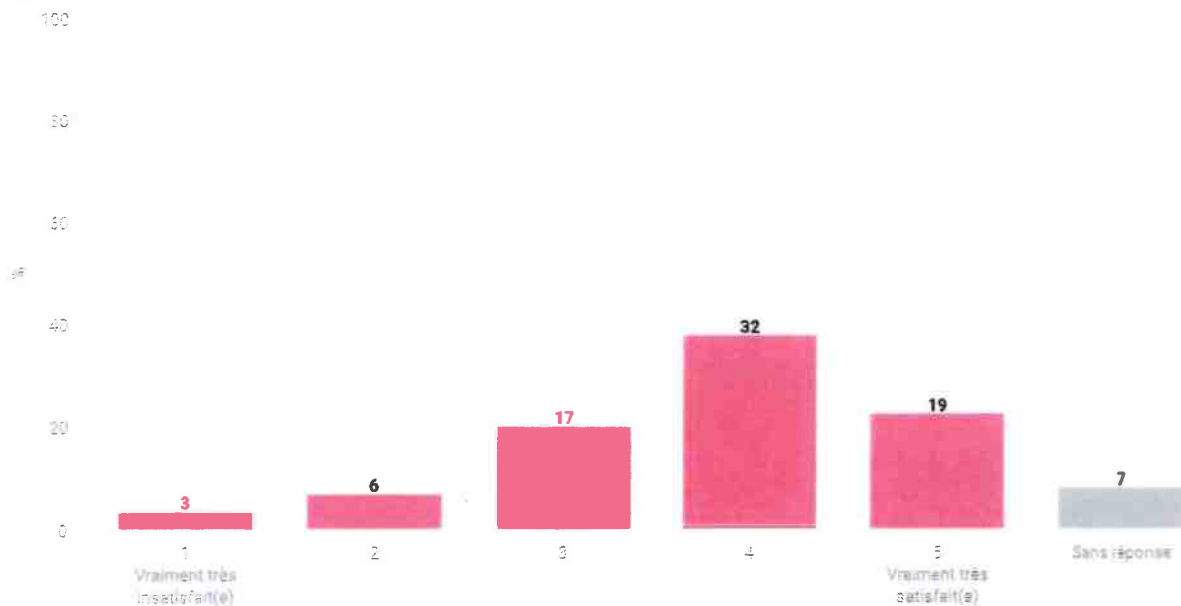
- Personnel insuffisant

Manque de temps personnalisé pour chaque résident

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

77 réponses (22,32% des répondants)

Moyenne : 3,75



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