



E.H.P.A.D
" Résidence du Parc "
54 rue Paul Vaillant Couturier
BP 74
18400 Saint Florent sur Cher

Tél : 02 48 55 03 35 – Fax 02 48 26 33 25
Courriel : administration@ehpadstflorent.fr

A Saint Florent sur Cher, le 21 janvier 2022

à

N/réf : SR/SR – 041/2022

Familles/Protection Juridique

Objet : Vœux et diverses informations.

Madame, Monsieur,

Je vous présente mes meilleurs vœux pour 2022 au nom de l'ensemble du personnel de l'E.H.P.A.D.

Cette année débute dans un contexte sanitaire qui nécessite toujours la plus grande vigilance de tous, en respectant notamment les gestes barrières. A ce jour 96 % des résidents ont un schéma vaccinal complet, et les campagnes de vaccination se poursuivent sur 2022 en application des recommandations nationales. Je tiens à rappeler l'obligation de respecter l'accès à l'E.H.P.A.D. uniquement par l'entrée principale et de porter un masque dans tous les espaces de l'E.H.P.A.D. dont les chambres des résidents.

En 2021 dans le cadre de l'animation les résidents ont pu bénéficier de diverses activités, de spectacles et de repas à thème. Et l'année 2022 a débuté avec un spectacle « Age Tendre », je remercie d'ailleurs les associations qui contribuent au financement de certaines activités. De plus prochainement le journal « l'Echo du parc » sera diffusé afin que vous puissiez avoir des informations sur la vie à l'E.H.P.A.D. au-delà de l'animation.

En 2021 a également été engagé un projet sur la restauration afin de répondre aux réclamations des résidents dont celles pour les repas des fêtes.

Ainsi depuis le 1^{er} janvier 2022 dans le cadre de la direction commune qui lie l'E.H.P.A.D. au C.H.S. George Sand c'est le groupement de coopération sanitaire de Bellevue/Beauregard, qui assure la fabrication des repas des résidents. Cette nouvelle prestation permet aux résidents de bénéficier de textures supplémentaires comme le semi-haché. De plus les non-goûts des résidents ont été réinterrogés afin de répondre à leurs besoins. Ainsi il y a toujours la possibilité de proposer un plat/dessert de substitution si le menu du jour ne répond pas aux goûts du résident. Des gâteaux maison seront également proposés pour le goûter plusieurs fois par semaine. De plus, l'enrichissement de certains plats pour le dîner va permettre d'apporter une réponse supplémentaire aux besoins des résidents concernés en matière de dénutrition.

Cependant comme la fabrication des repas n'est plus réalisée dans la cuisine de l'EHPAD, si vous souhaitez réserver un repas il faut désormais le commander 4 jours avant le jour souhaité au lieu de 2 jours auparavant.

L'évaluation des degrés de dépendance des résidents sera réalisée ce mois-ci afin d'actualiser la facturation à compter de janvier 2022 si nécessaire.

L'année 2022 débute avec une équipe complète, cependant pour l'équipe infirmière, dont la difficulté de recrutement est nationale, le recours permanent à une infirmière intérimaire est nécessaire. Alors que Monsieur le Docteur GOITA Lamine, médecin coordonnateur, a rejoint l'E.H.P.A.D. depuis décembre 2020, que Monsieur BOUDOUX Baptiste, psychologue, a rejoint l'E.H.P.A.D. depuis septembre 2021, Madame DESCHAMPS Alicia, cadre administratif, Madame MARTIN Maria, cadre de santé, et Madame KOCH Karyne, Infirmière ont pris leurs fonctions depuis le 1^{er} décembre 2021.

Si vous souhaitez déposer des courriers je vous informe que la boîte aux lettres a été déplacée à l'accueil de l'établissement. Effectivement l'emplacement précédent à proximité des bureaux administratifs et de documents internes ne permettait pas de garantir la confidentialité nécessaire. De plus je rappelle que vous devez utiliser la sonnette située à l'accueil pour qu'un agent administratif vienne vous accueillir et vous recevoir dans cet espace si nécessaire. Effectivement l'accès au service administratif n'est pas autorisé au public.

Des informations sont également accessibles sur le tableau d'affichage situé à côté du salon de coiffure : compte-rendu de la commission de la commission des menus, de la commission d'animation et les comptes rendus du conseil de la vie sociale sont à votre disposition dans un classeur orange à l'accueil de l'E.H.P.A.D.

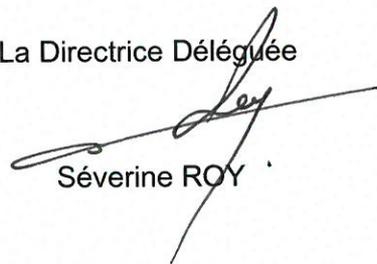
Pour toutes questions que vous souhaiteriez transmettre aux représentants des familles et des résidents du conseil de la vie sociale, une boîte aux lettres est à votre disposition à côté du salon de coiffure. Les coordonnées de vos représentants sont également affichées. En mars 2022 des élections seront organisées pour les représentants des familles et des résidents.

De plus je vous demande de bien vouloir trouver, ci-joint, le questionnaire de satisfaction pour l'année 2021 que je vous demande de bien vouloir retourner dûment rempli à l'E.H.P.A.D. pour le lundi 14 février 2022 au plus tard. Vos réponses viendront contribuer à l'amélioration continue de la qualité.

Enfin je vous rappelle que vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat si vous souhaitez que je vous reçoive et/ou pour un entretien téléphonique. Je vous informe que lorsque si la situation le nécessite j'organise également des entretiens en présence de mes collaborateurs.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

La Directrice Déléguée



Séverine ROY

PJ : Questionnaire de satisfaction



Questionnaire de Satisfaction

2021

A l'attention des familles des Résidents

Je vous remercie de bien vouloir remplir cette enquête dans sa version papier.

Ce questionnaire doit nous permettre, avec votre aide, d'améliorer les conditions de vie de votre Proche, résident à la Résidence. Il est anonyme.

Il a été validé par le Conseil de la Vie Sociale du 29 juin 2017.

Nous vous remercions de le remettre ou de le renvoyer à l'Accueil de l'EHPAD pour le **14 février 2022 au plus tard**

La Directrice Déléguée - Séverine ROY

Quelques informations vous concernant ...

1. Quels sont les liens qui vous unissent à la personne hébergée à l'EHPAD (plusieurs réponses possibles) ?

Famille Ami Tuteur Sans réponse

Autre :

2. Depuis combien de temps votre Proche réside-t-il à la Résidence du Parc ? ¹

Depuis moins de 3 mois Depuis moins d'un an Depuis plus d'un an Sans réponse

L'admission - Cette partie n'est à remplir que si votre Proche est présent depuis moins d'un an

3. Par qui avez-vous connu l'établissement ?

Par un proche Par l'hôpital Par le journal Par votre médecin traitant Par le CLIC

Par viatrajectoire Sans réponse

Autre :

4. Avez-vous rencontré un membre de l'équipe de l'EHPAD avant l'admission de votre Proche ? ¹

Oui Non Sans réponse

5. Si oui, à quelle occasion ?

6. Avez-vous été satisfait de cet échange ? ¹

Oui Non Sans réponse

7. Si non, pourquoi ?



8. Etes-vous globalement satisfait du processus d'admission ? ¹

Oui Non Sans réponse

Commentez votre réponse

Les visites

9. Lorsque vous rendez visite à votre Proche, que pensez-vous de :

	 Satisfaisant	 Pas satisfaisant	Sans réponse
La signalisation extérieure pour accéder à l'établissement ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le stationnement ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'orientation et la signalisation à l'intérieur de la Résidence ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La disponibilité et l'amabilité du personnel d'Accueil ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le week-end, la disponibilité des soignants pour vous orienter ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté des espaces communs ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté de la salle à manger ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La propreté de la chambre ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

10. Où vous installez-vous lorsque vous rendez visite à votre Proche ?

- Dans sa chambre Dans le hall de l'étage, près de l'ascenseur Dans le hall d'entrée
 Dans l'Espace Famille (situé derrière la salle polyvalente) Sans réponse
 Autre :

11. En êtes-vous satisfait ? ¹

 Oui  Non Sans réponse

12. Si non, précisez vos critiques et suggestions

La restauration

13. Avez-vous déjà mangé à la Résidence ? * ¹

Oui Non



14. Si oui, que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	Sans réponse
La qualité du repas ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La qualité du service ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La décoration de la salle ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La durée des repas ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

Les intervenants

15. Vous sentez-vous en confiance avec le personnel ? * ¹

Jamais Parfois Souvent Toujours

Commentez votre réponse

16. Concernant le personnel encadrant (directrice, infirmière coordonnatrice), que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse
Sa disponibilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sa rapidité dans les délais de réponse ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

17. Concernant le personnel administratif, que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse
Sa disponibilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son amabilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son écoute ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect qu'il vous manifeste ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sa rapidité dans les délais de réponse ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse



18. Concernant le personnel soignant, que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse
Sa disponibilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son amabilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son écoute ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect qu'il vous manifeste ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sa rapidité dans les délais de réponse ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

19. Concernant le personnel technique, que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse
Sa disponibilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son amabilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son écoute ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect qu'il vous manifeste ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sa rapidité dans les délais de réponse ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

20. Concernant le personnel socio-éducatif (animatrice, psychologue, ergothérapeute), que pensez-vous de :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Sans réponse
Sa disponibilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son amabilité ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son écoute ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le respect qu'il vous manifeste ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sa rapidité dans les délais de réponse ¹	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

**Vie sociale et culturelle****21. Connaissez-vous les représentants du Conseil de la Vie Sociale ? ¹** Oui Non Sans réponse

Commentez votre réponse

22. Avez-vous déjà eu recours à eux ? ¹ Oui Non Sans réponse

Commentez votre réponse

Votre avis nous intéresse**23. Etes vous globalement satisfait de l'accompagnement de votre Proche au sein de la Résidence ?**

	Sans réponse
Non ¹	<input type="radio"/>
Plutôt non ¹	<input type="radio"/>
Plutôt oui ¹	<input type="radio"/>
Oui ¹	<input type="radio"/>

Commentez votre réponse

24. A vos yeux, quels sont les point forts et les points à améliorer de la Résidence ? *

* La réponse est obligatoire.
¹ Ne cocher qu'une seule option.