



# Enquête de satisfaction 2025

À L'ATTENTION DES FAMILLES ET DES PROCHES



Résidence DEBROU  
12 rue Debrou  
37300 JOUÉ - LÈS - TOURS  
[www.debrou.fr](http://www.debrou.fr)



# Enquête de satisfaction 2025

À l'attention des familles et des proches

Chère famille, Cher proche,  
Madame, Monsieur,

Votre proche a fait le choix de s'installer au sein de la Résidence DEBROU. Cette confiance partagée est précieuse et nous oblige au quotidien. Pour maintenir celle-ci au plus haut, la Résidence DEBROU s'inscrit depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité. Le recueil de votre satisfaction, réalisé régulièrement par le biais de ce questionnaire, nous permet d'améliorer nos prestations en captant vos remarques et suggestions afin de répondre au mieux à l'évolution de vos besoins. Pour une exhaustivité des réponses, s'il est remis un questionnaire par habitant, je vous informe que plusieurs membres d'une même famille peuvent le renseigner. Les résultats seront présentés devant les membres du Conseil de la Vie Sociale.

Ce questionnaire reste un précieux outil d'expression pour vous, nous comptons sur votre active participation.

Vous remerciant de votre collaboration.

Monsieur ESSALHI Abdelkabire, Directeur de la Résidence DEBROU

*Ce questionnaire est anonyme. Toutefois, si vous souhaitez communiquer votre identité, vous en aurez la possibilité à la fin de celui-ci.*

**Version préparatoire  
du 8 décembre 2024.**

→ Nous vous remercions de retourner ce questionnaire avant le 14 février 2025, soit :

- En le déposant à l'Accueil ou dans la boîte aux lettres située près de l'accueil
- En le retournant par courrier postal

La version définitive sera datée de janvier 2025.

→ Pour répondre, cochez la case correspondant à l'une des appréciations suivantes :

😊😊 Tout à fait d'accord	😊 Plutôt d'accord	😊 Plutôt pas d'accord	😊😊 Pas du tout d'accord
----------------------------	----------------------	--------------------------	----------------------------

## INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE PROCHE

### Le logement de votre proche se trouve :

- Unité de vie « Les Bleuets » - A0
- Unité de vie « Les Lys » - A1
- Unité de vie « Les Œillets » - A2
- Unité de vie « Les Amaryllis » - B0
- Unité de vie « Les Iris » - B1
- Unité de vie « Les Dahlias » - B2

### Quel est votre lien avec l'habitant ?

- Conjoint
- Fils / Fille
- Gendre / Belle-fille
- Petit-fils / Petite-fille
- Frère / Sœur
- Neveu / Nièce
- Ami
- Autre

### Votre proche est accueilli au sein de la Résidence DEBROU depuis :

- Moins de 3 mois
- Moins d'un an
- Plus d'un an

L'accueil de votre proche	😊😊	😊	😊	😊😊
La Résidence DEBROU vous a fourni les renseignements nécessaires sur les démarches de pré-admission	X			
Vous avez rencontré un personnel de la Résidence DEBROU avant l'entrée de votre proche	X			
Vous avez pu visiter la Résidence DEBROU avant l'admission	X			
Le site internet <a href="http://www.debrou.fr">www.debrou.fr</a> vous a permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU				X
Les documents d'accueil vous ont permis de mieux connaître le fonctionnement de la Résidence DEBROU (livrets d'accueil)				X
De manière générale, la procédure d'accueil est satisfaisante				X

### Remarques/Suggestions :

Début 2024, nous n'avons jamais été avertis que 7 mois sur 12, les résidents seraient entourés de personnes masquées. Il y a eu tromperie.

Le contact avec le personnel	😊😊	😊	😊	😊😊
Les différents membres du personnel sont facilement identifiables				X
Vous avez pu facilement entrer en contact avec les différents intervenants auprès de votre proche		X		
Vous êtes satisfait(e) de l'échange avec le référent institutionnel de votre proche		X		
Le personnel s'adapte au mieux aux habitudes de vie, rythme et choix de votre proche			X	
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la qualité de vos rapports avec le personnel de la Résidence DEBROU				X

(\*: il est évidemment difficile d'identifier des personnes masquées !)

Remarques/Suggestions :

Le directeur de Debrou m'a reproché, par écrit, d'avoir été "très agressif" le 13 mars 2024, à l'accueil. S'il avait consulté la vidéo, il se serait rendu compte que c'était faux. Quand on porte une telle accusation, on s'assure de sa véracité.

Le logement de votre proche	😊😊	😊	😊	😊😊
Le logement de votre proche est confortable		X		
Le logement de votre proche est propre		X		
Vous avez été informé(e) de la possibilité de personnaliser le logement de votre proche		X		
Les petites réparations sont assurées de façon satisfaisante		X		
De manière générale, vous êtes satisfait(e) du logement de votre proche au sein de la Résidence DEBROU		X		

Remarques/Suggestions :

.....

.....

Le linge de votre proche	😊😊	😊	😊	😊😊
Le linge de votre proche est correctement lavé et repassé		X		
La fréquence de retour du linge de votre proche est satisfaisante		X		
Le rangement du linge de votre proche est satisfaisant			X	
De manière générale, le linge de votre proche est correctement entretenu		X		

Remarques/Suggestions :

.....

.....

Les soins prodigués à votre proche	😊😊	😊	😊	😊😊
Le projet d'accompagnement et de soins de votre proche est personnalisé et vous êtes intégré(e) dans cette démarche			X	
L'approche non médicamenteuse déployée par l'ensemble du personnel est satisfaisante (animations, ateliers thérapeutiques, ...)				X
L'accompagnement de votre proche dans les actes de la vie quotidienne est satisfaisant (toilette, repas, lever/coucher, habillage, ...)		X		
L'accompagnement et le suivi par les médecins sont satisfaisants				X
L'accompagnement et le suivi par les cadres de santé paramédicaux sont satisfaisants				X
L'accompagnement et le suivi par les infirmiers/infirmières sont satisfaisants		X		
L'accompagnement et le suivi par le pharmacien sont satisfaisants		X		
L'accompagnement et le suivi diététiques sont satisfaisants		X		
L'accompagnement et le suivi par les psychologues sont satisfaisants				X
L'accompagnement et le suivi par l'ergothérapeute sont satisfaisants		X		
Vous considérez être informé(e) en temps voulu de l'évolution de l'état de santé de votre proche		X		
Vous trouvez la continuité de soins de jour et de nuit adaptée			X	
De manière générale, les soins prodigués à votre proche sont satisfaisants			X	

*Remarques/Suggestions :*

Comment des psychologues peuvent-ils accepter que les résidents soient privés de voir des sourires et physionomies ? Il y a une psychose Covid dans cet établissement et les médecins semblent avoir une part de responsabilité pour ne pas savoir traiter le Covid.

Les repas au sein de la Résidence DEBROU	😊😊	😊	😊	😊😊
L'heure des repas convient à votre proche			X	
La durée des repas est adaptée		X		
Les habitudes alimentaires de votre proche sont respectées		X		
Les repas proposés sont équilibrés et les menus diversifiés		X		
L'accompagnement lors des repas est satisfaisant		X		
L'affichage des menus est facilement accessible		X		
Vous avez connaissance de la possibilité de prendre un repas avec votre proche au sein des « Salons Familles » et en êtes satisfait(e) (salle, tarifs, ...) - en dehors des mesures Covid-19		X		
De manière générale, la qualité des repas est satisfaisante		X		

Remarques/Suggestions :

La vie sociale de votre proche	😊😊	😊	😊😊	😊😊
Vous êtes informé(e) du programme des animations		X		
Les animations et les activités proposées chaque semaine sont diversifiées et adaptées				X
Vous êtes satisfait(e) des animations et des activités mises en place au cœur des unités de vie				X
Vous êtes satisfait(e) du lien entre la Résidence DEBROU, les activités et les intervenants extérieurs (sorties, visites, rencontres intergénérationnelles, ...)				X
Vous êtes informé(e) de la possibilité de participer aux animations et sorties proposées par l'établissement		X		
D'une manière générale, la vie sociale au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante				X

*Remarques/Suggestions :*

Les contraintes COVID 7 mois sur 12 ne permettent pas une vie sociale satisfaisante.

La vie au sein de la Résidence DEBROU				
L'accessibilité à la Résidence DEBROU est satisfaisante (transports en commun, parking, ...)		X		
Les espaces de vie (logements, restaurant, salon, toilettes, ...) sont agréables			X	
Les jardins et patios de la Résidence DEBROU sont accueillants pour vous et votre proche		X		
Vous êtes informé(e) de la possibilité d'investir les espaces de vie communs (espaces de vie sociale, salons famille, accueil,...)		X		
Vous êtes informé(e) de la présence du salon de coiffure et êtes satisfait(e) de cette proposition d'accompagnement	X			
Vous êtes informé(e) de l'existence d'un espace Polycultuel au rez-de-chaussée (lieu de culte)		X		
La Résidence DEBROU est correctement entretenue		X		
Votre proche peut facilement vous contacter			X	
Vous pouvez facilement contacter votre proche				X
Vous êtes satisfait(e) des moyens mis à disposition pour assurer la sécurité de votre proche au sein de la Résidence DEBROU		X		
De manière générale, la vie au sein de la Résidence DEBROU est satisfaisante				X

Remarques/Suggestions :

La vie au milieu de personnes masquées n'est pas du tout satisfaisante. Interdire à un fils de ne pas voir sa mère parce qu'il refuse de mettre un masque polluant inutile (de nombreuses études en font foi), alors que c'est permis partout ailleurs, voilà la lamentable spécificité de Debrou 2024.

La citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU	😊😊	😊	😊	😊😊
Vous avez connaissance de l'existence du Conseil de la Vie Sociale, de son fonctionnement et de son ouverture à tous (instances, réunions, ...)		X		
Vos liens avec les représentants du Conseil de la Vie Sociale sont satisfaisants			X	
Vous êtes satisfait(e) des réunions proposées aux familles (réunions du Conseil de la Vie Sociale, groupes de formation et d'informations aux familles assurés par les psychologues, réunions annuelles de direction dans les unités de vie, accueil des nouvelles familles, ...)				X
La Résidence DEBROU met à votre disposition suffisamment de moyens pour exprimer vos demandes			X	
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la place de la citoyenneté au sein de la Résidence DEBROU				X

Remarques/Suggestions :

Lorsque pour participer à une réunion, il faut obligatoirement porter un masque (alors que ce n'est pas le cas dans les autres Ehpad), la citoyenneté est bafouée.

Évaluation générale de la Résidence DEBROU	😊😊	😊	😊	😊😊
De manière générale, vous êtes satisfait(e) de la Résidence DEBROU				X

Remarques/Suggestions : Il est nécessaire que le directeur de Debrou respecte la directive ministérielle du 17 mars 2023 en appliquant, pour le Covid, des mesures "*adéquates et proportionnées*", comme le font les autres Ehpad. Il ne peut pas exiger le port d'un masque chirurgical pour les visiteurs, celui-ci n'étant que "*préférentiel*". Debrou doit respecter les lois et directives de notre République !

Ce questionnaire est anonyme mais, si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer :

Votre nom : ...Beyrand

Votre prénom : Alain..

Famille ou proche de Madame, Monsieur, Habitant(e) de l'EHPAD DEBROU :

Nom : ..... Prénom : ..... Logement n° : .....

Plus de détails sur  
ma page  
[pressibus.org/debrou](http://pressibus.org/debrou)