

RÉSULTATS ENQUÊTE ANNUELLE

Satisfaction des résidents 2018

* Enquête réalisée en octobre 2018 à l'EHPAD de la Madeleine

Taux de participation : 45 %

Remise du livret d'accueil :

OUI	NON	non répondu
46%	10%	44%

Taux de satisfaction général : 82,8%

Note attribuée par les résidents : 7,8 / 10

Pistes d'amélioration / suggestions des résidents :

- Améliorer la gestion du linge et revoir le confort de l'établissement (rafraîchissement, ménage)
- Manque de personnel et de lieux de vie
- Cuisine pas assez renouvelée

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SÉJOUR

Accueil des équipes

Relations établies avec le personnel médical et soignant

Relations établies avec les autres professionnels

Conditions de visites des proches

Cadre de vie général de l'établissement

TAUX DE SATISFACTION DES CONDITIONS DU SÉJOUR

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
26%	72%	0%	0%	3%
28%	62%	8%	3%	0%
44%	54%	0%	0%	3%
33%	59%	3%	0%	5%
49%	36%	10%	5%	0%
36%	56%	4%	2%	2%

LES PRESTATIONS HOTELIÈRES

Confort de la chambre

Propreté de la chambre

Qualité des repas

Variété des repas

Horaires des repas

Linge hôtelier fourni (état et propreté)

Linge personnel (état et propreté)

TAUX DE SATISFACTION DES PRESTATIONS HOTELIÈRES

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
23%	62%	15%	0%	0%
13%	33%	23%	31%	0%
67%	28%	3%	3%	0%
49%	41%	8%	0%	3%
38%	54%	5%	0%	3%
31%	54%	8%	3%	5%
8%	23%	28%	8%	33%
33%	42%	13%	6%	6%

LES SOINS ET LES DROITS DU RÉSIDENT

Qualité de prise en charge par le médecin

Qualité des soins (IDE, AS...)

Prise en charge de la douleur

Disponibilité et écoute du personnel

Informations données sur votre état de santé et sur les soins prodigués

Informations données à l'entourage

Respect de l'intimité

Respect de la dignité

Respect des droits et des libertés (vote, aller et venir...)

TAUX DE SATISFACTION SOINS ET DROITS DU RÉSIDENT

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
8%	67%	3%	5%	18%
31%	64%	3%	3%	0%
23%	67%	3%	0%	8%
31%	46%	23%	0%	0%
13%	59%	13%	3%	13%
15%	49%	10%	3%	23%
54%	36%	8%	0%	3%
64%	26%	5%	0%	5%
44%	44%	3%	0%	10%
31%	51%	8%	1%	9%

LES SERVICES PROPOSÉS OU MIS À DISPOSITION

Animations (activités internes et sorties)

Beauté / Bien être (coiffure, pédicure...)

Moyens de communication (TV, tél, journaux, visiteurs aux patients...)

Culte (aumônerie...)

TAUX DE SATISFACTION SERVICES PROPOSÉS

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
74%	21%	3%	0%	3%
38%	54%	0%	0%	8%
67%	23%	3%	0%	8%
44%	26%	0%	0%	31%
56%	31%	1%	0%	12%