

# Résultats Questionnaire de satisfaction

---

2024



*Résidence Madeleine Verdier*

# Questionnaire de satisfaction établi en concertation avec les membres du CVS



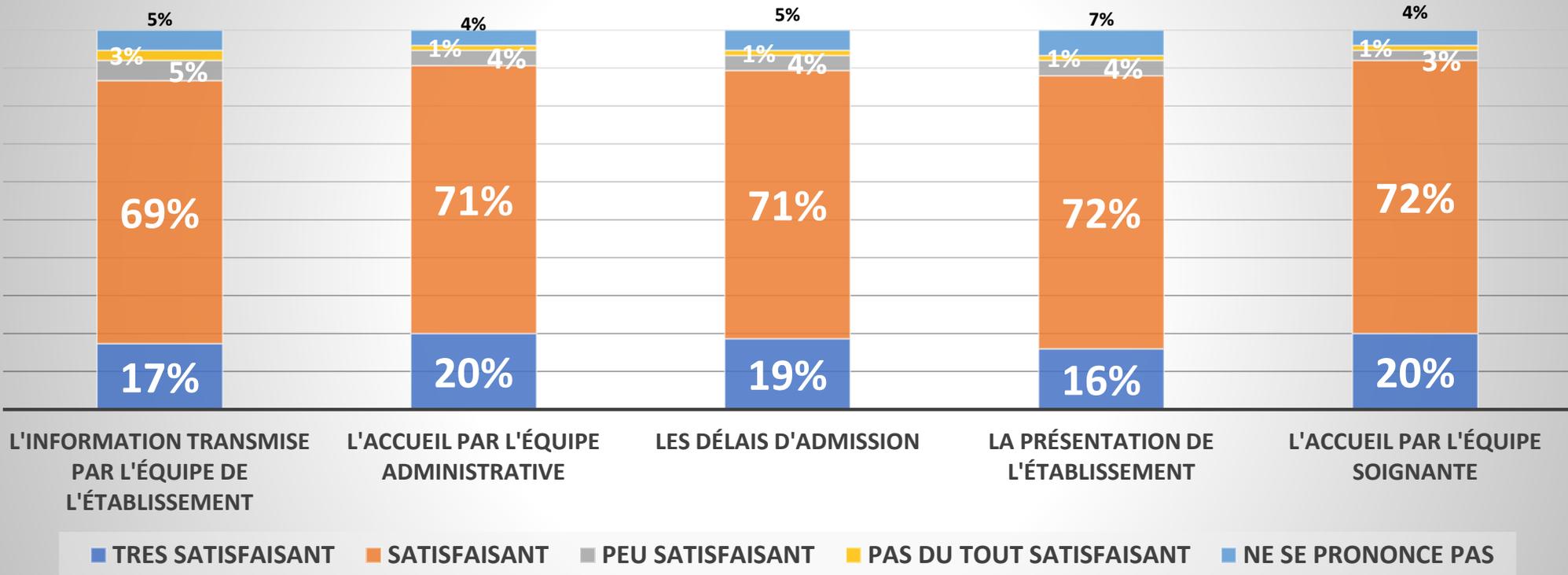
Résidence Madeleine Verdier

- 
- Adressé à l'ensemble des résidents ou leur représentant mi-février 2024
  - Date limite au 31 mars 2024 pour répondre à 3 thèmes :
    - L'accueil au sein de l'établissement 5 questions
    - La prise en charge 11 questions
    - La vie quotidienne 12 questions
  - Des questions fermées et la possibilité de remarques et suggestions
  - Taux de réponse : 51 % (75 questionnaires)
  - 9 % des participants ne se prononcent pas sur certaines questions
  - 2/3 des questionnaires renseignés par les résidents (accompagnés ou non)
  - 1/3 des questionnaires renseignés par les représentants des résidents (enfants, tuteur, conjoint)

# 2024 - Taux de satisfaction

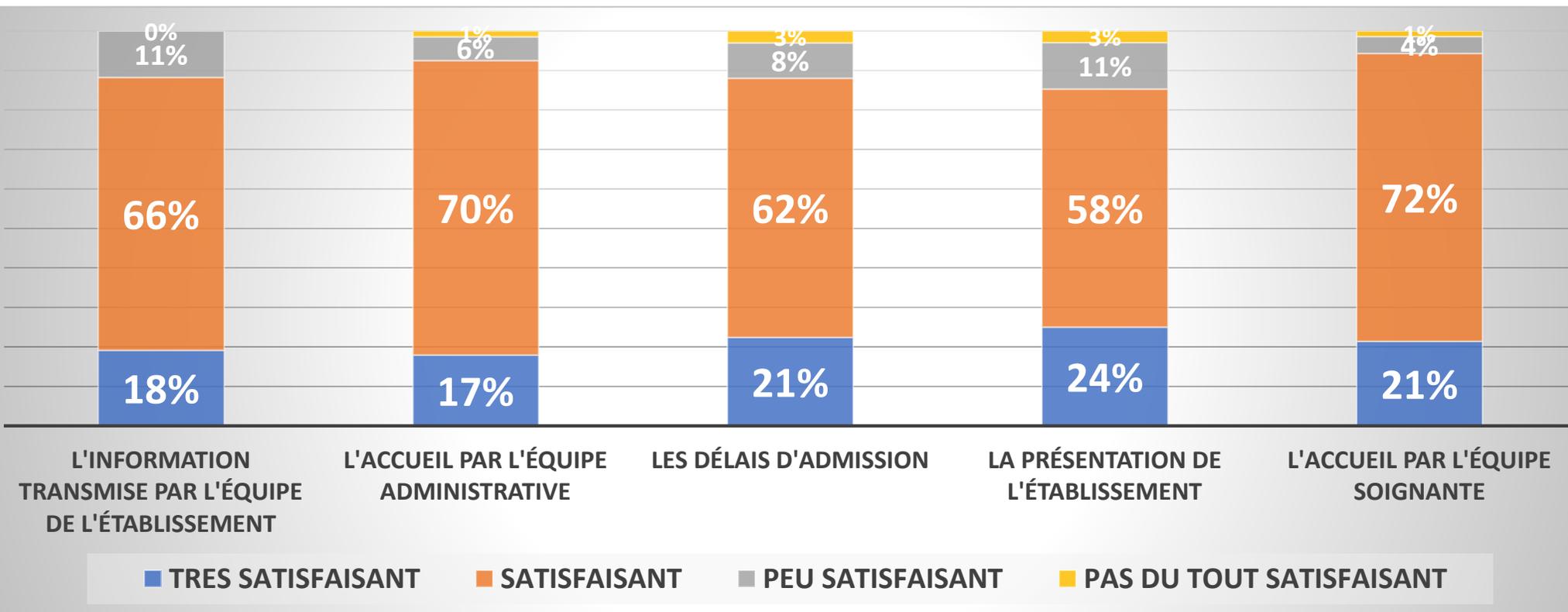
## L'accueil au sein de l'établissement

### Taux de satisfaction concernant l'accueil au sein de l'établissement



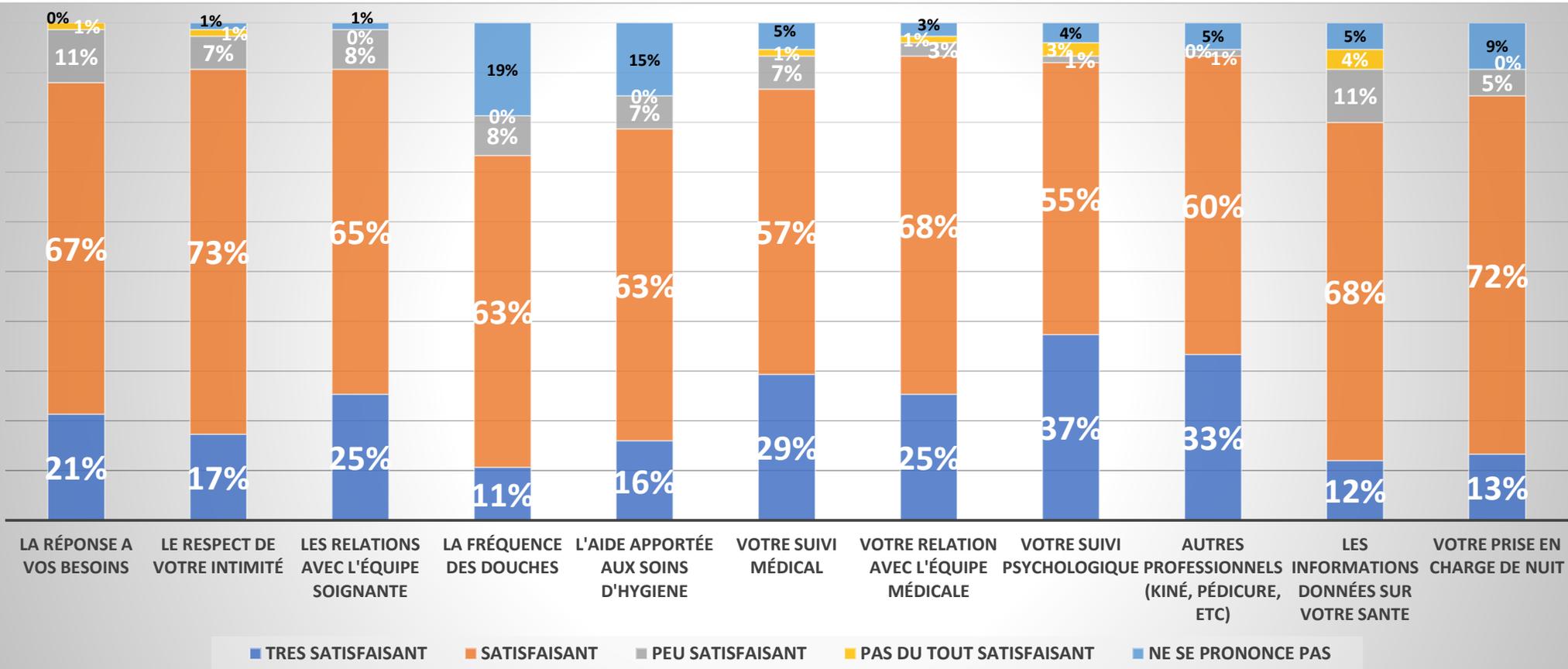
# 2023 - Taux de satisfaction

## L'accueil au sein de l'établissement



# 2024 – Taux de satisfaction

## La prise en charge

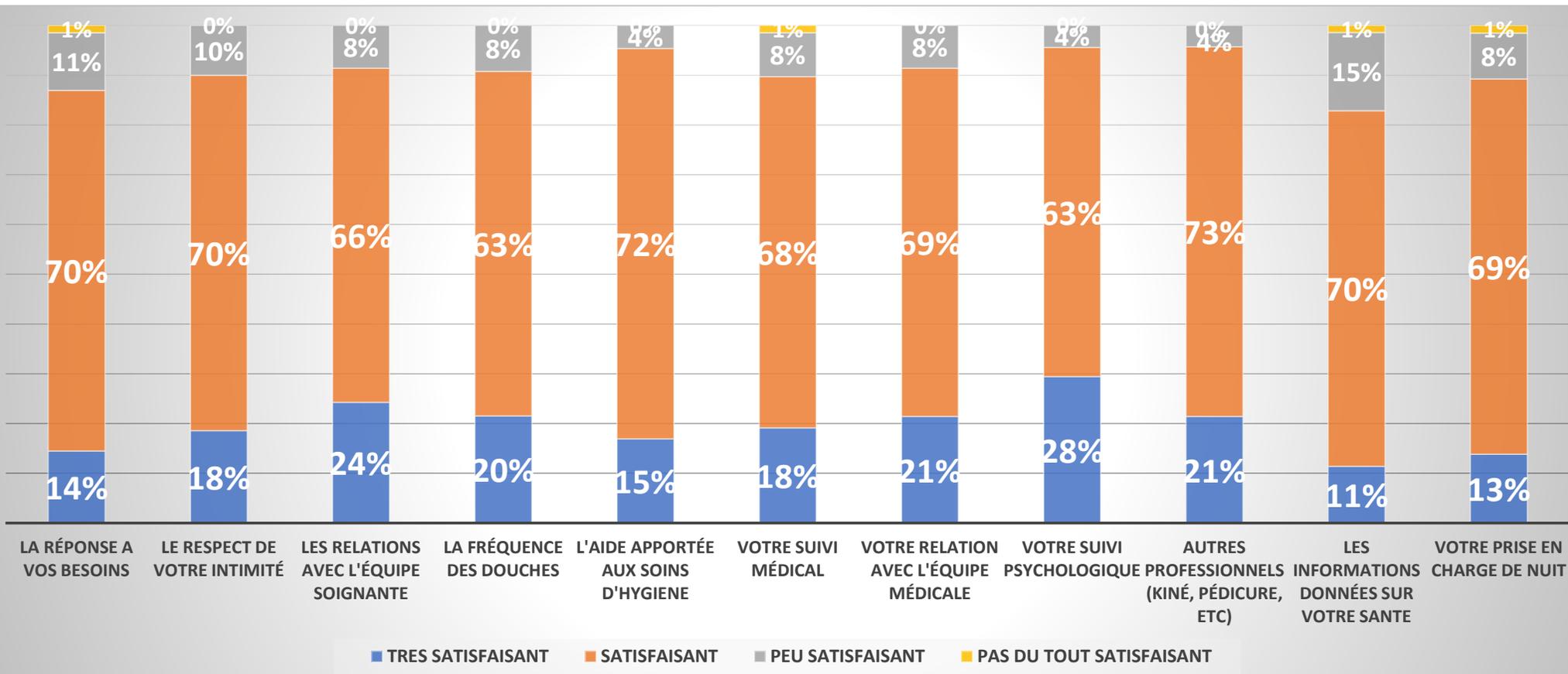


# 2023 - Taux de satisfaction

## La prise en charge

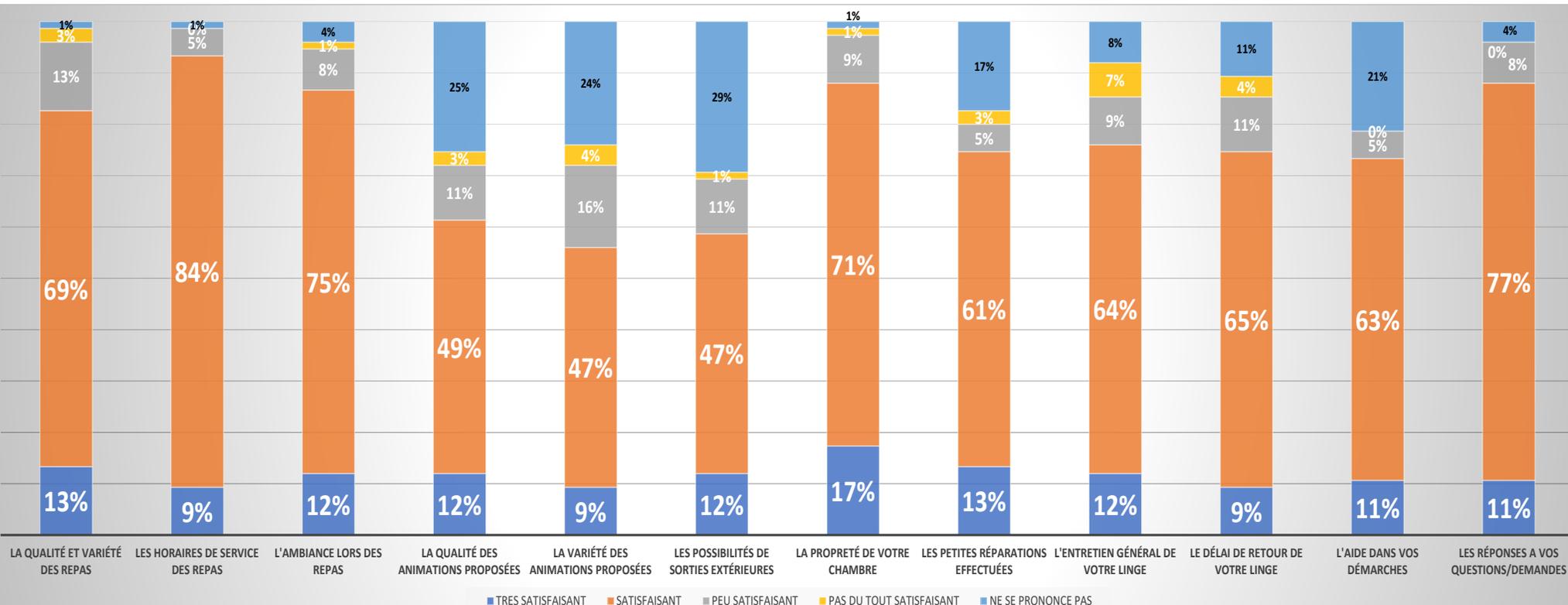


Résidence Madeleine Verdier



# 2024 – Taux de satisfaction

## La vie quotidienne

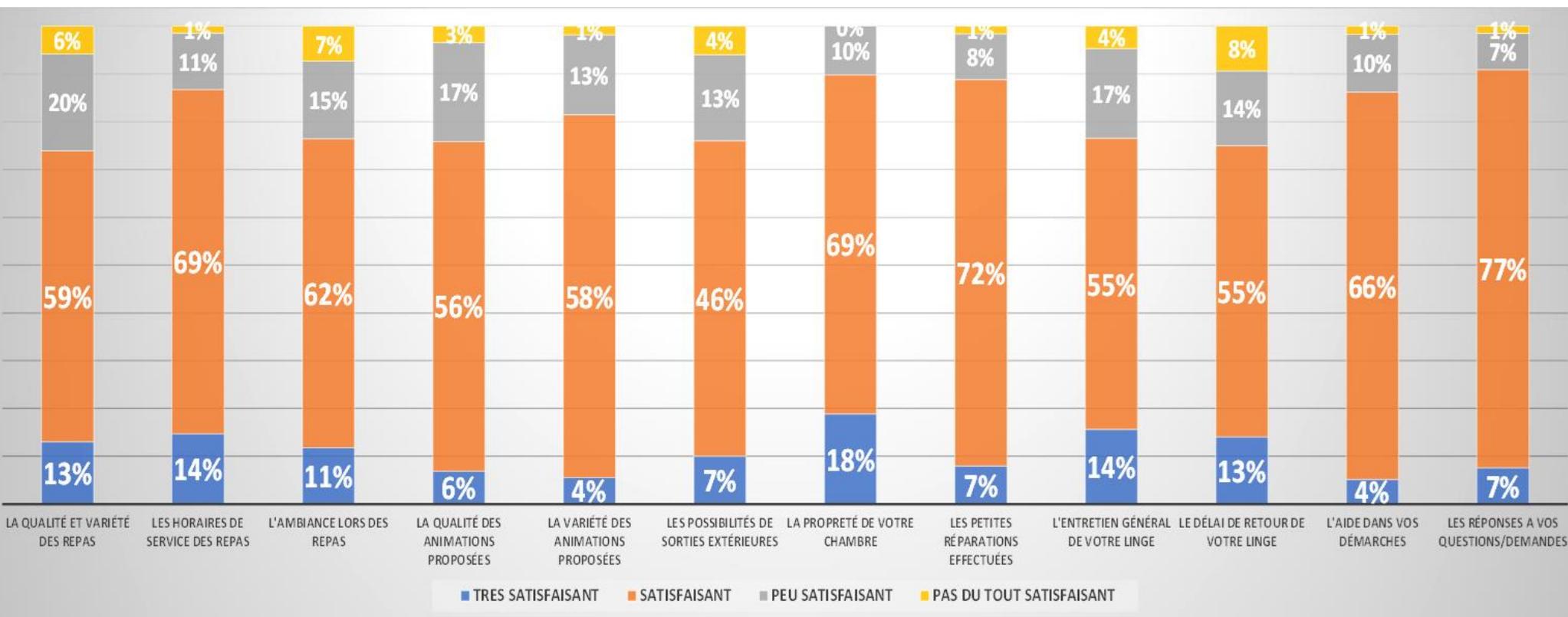


# 2023 - Taux de satisfaction

## La vie quotidienne



Résidence Madeleine Verdier





# 2024 – Enquête de satisfaction

## Les points faibles 1/2

### Taux de satisfaction global

#### Très satisfaisant

- **17 %** (15% en 2023)

#### Satisfaisant

- **66 %** (65% en 2023)

#### Peu satisfaisant

- **7 %** (10% en 2023)

#### Pas du tout satisfaisant

- **2 %** (2% en 2023)

**83 %** de satisfaction globale

80% en 2023

**9 %** d'insatisfaction globale

12% en 2023



# 2024 – Enquête de satisfaction

## Les points faibles 2/2

---

### Insatisfaction égale ou supérieure à 25 %

A noter une nette amélioration pour « la qualité et variété des repas » avec un **taux d'insatisfaction en 2024 de 16 %**.

En 2022, l'insatisfaction était à **31 %** et en 2023 à **26 %**

# 2024 – Enquête de satisfaction

## Les points forts

### Satisfaction égale ou supérieure à 85 %

- Accueil par l'équipe administrative ou soignante, information reçue, délai d'admission  
Une moyenne de 89 % de satisfaction (86% en 2023)
- Relations avec l'équipe :
  - Soignante 90 % de satisfaction (90% en 2023)
  - Médicale 93 % de satisfaction (90% en 2023)
  - Psychologues 92 % de satisfaction (91% en 2023)
  - Autres professionnels (kiné, pédicure) 93 % de satisfaction (94% en 2023)
- Suivi médical : 86 % (86% en 2023)
- Respect de l'intimité : 90 % de satisfaction (88% en 2023)
- Fréquence des douches et aide apportée aux soins d'hygiène : 87 % de satisfaction (85% en 2023)
- Propreté de la chambre : 88 % de satisfaction (87% en 2023)