

# Résultats Questionnaire de satisfaction

---

2023



*Résidence Madeleine Verdier*

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

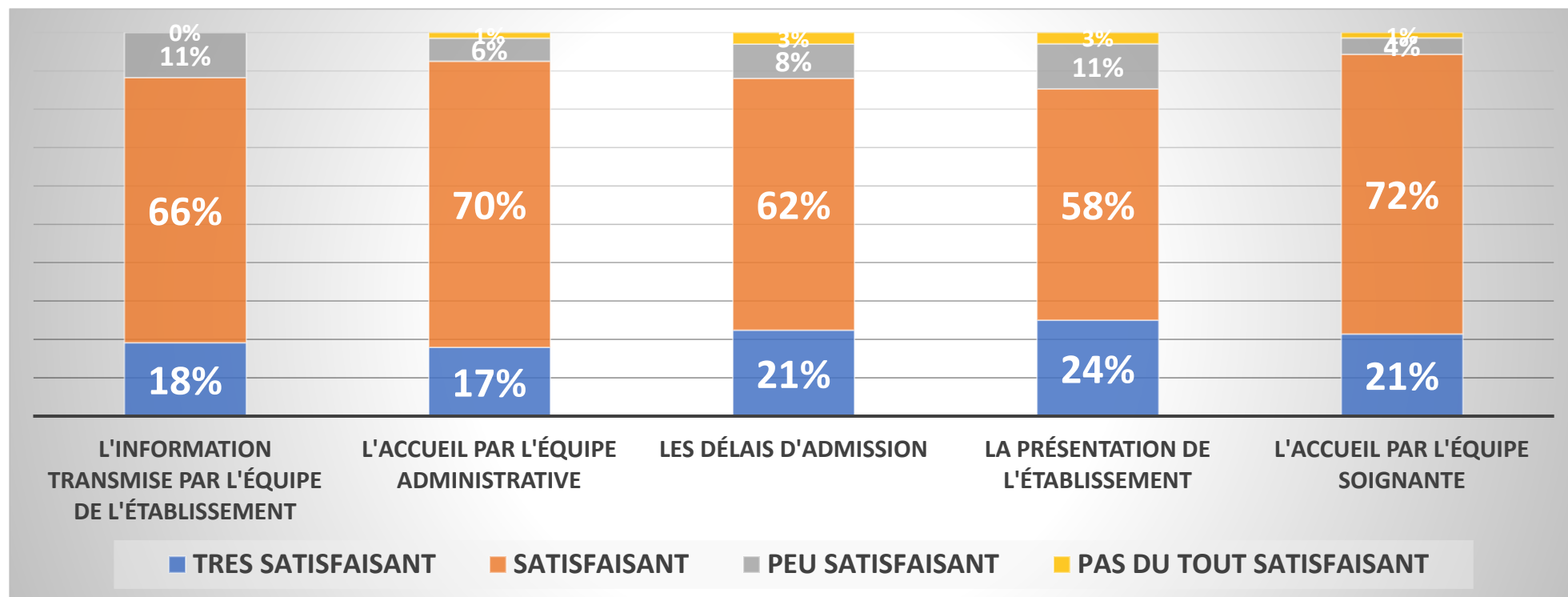


Résidence Madeleine Verdier

- 
- Adressé à l'ensemble des résidents ou leur représentant mi-mars 2023
  - Date limite au 15 mai 2023 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 : 49 % (71 questionnaires)
  - 7 % 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)

# 2023 - Taux de satisfaction

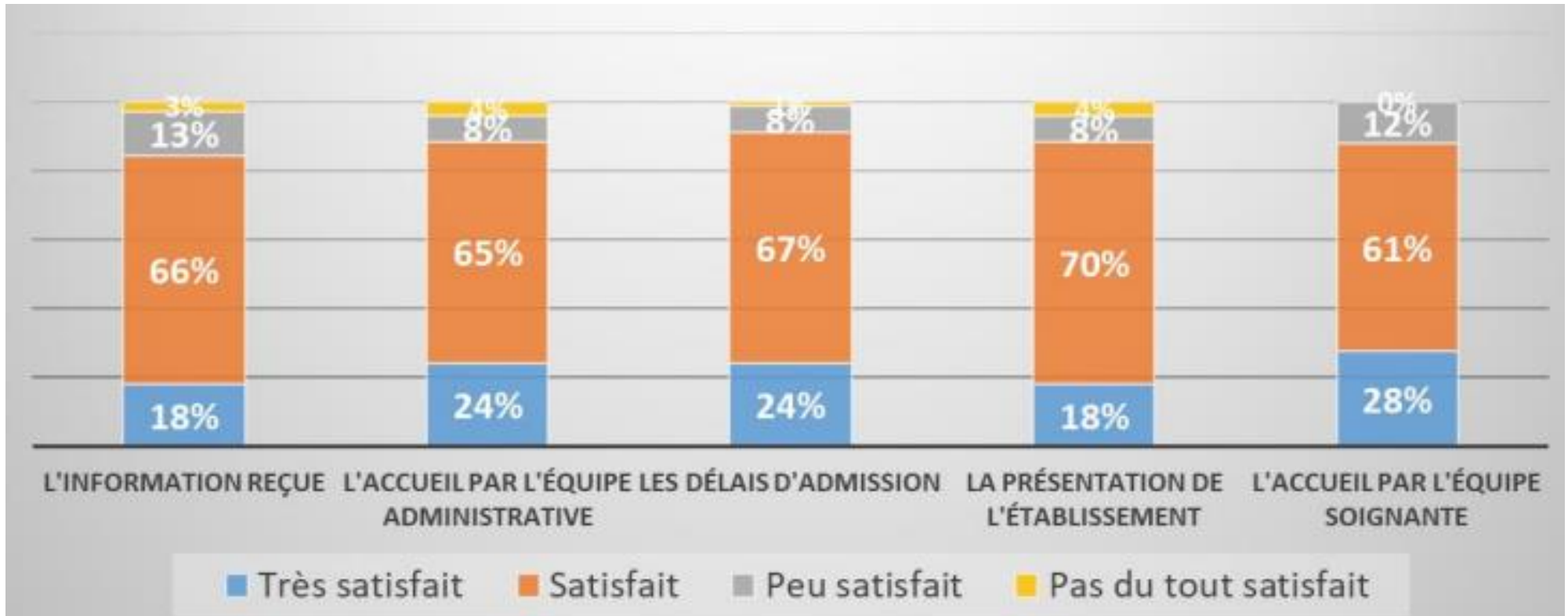
## L'accueil au sein de l'établissement





# 2022 – Taux de satisfaction

## L'accueil au sein de l'établissement

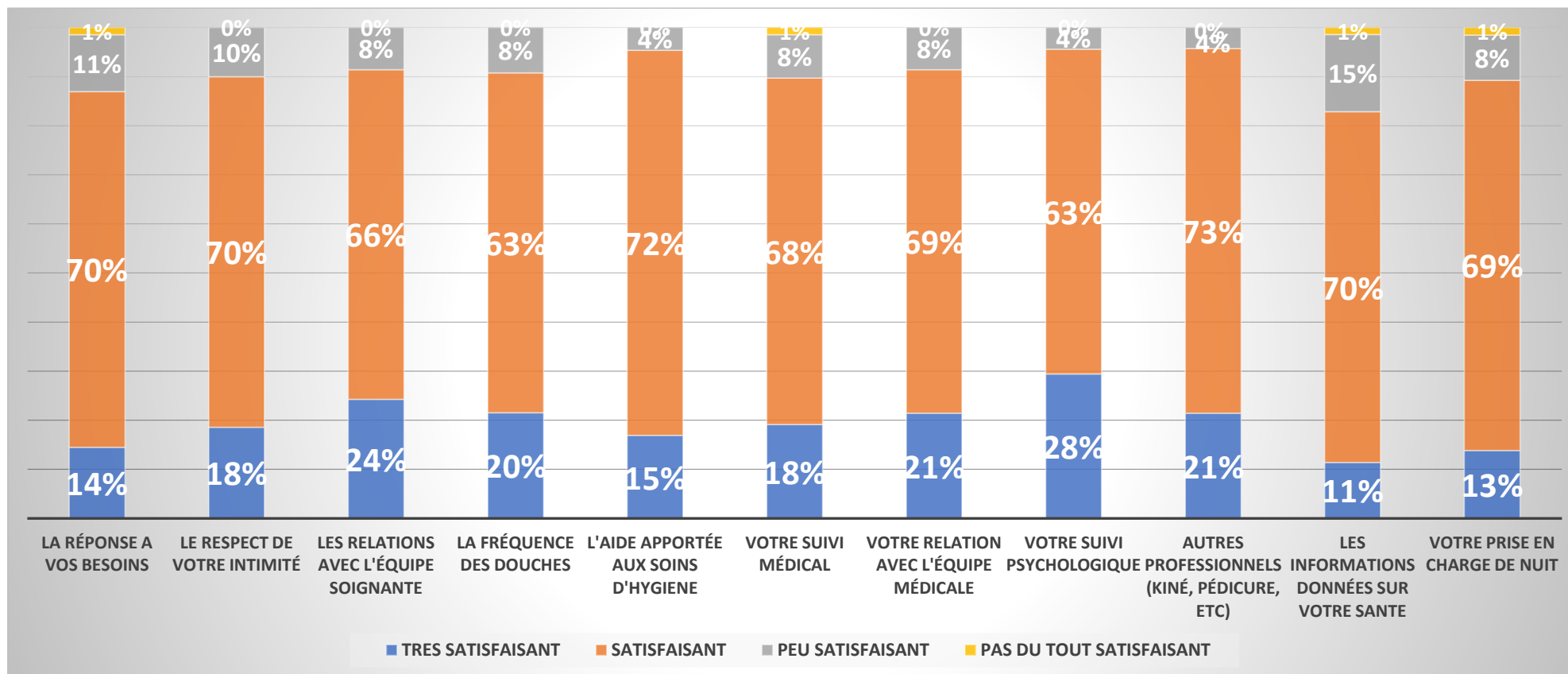


# 2023 - Taux de satisfaction

## La prise en charge

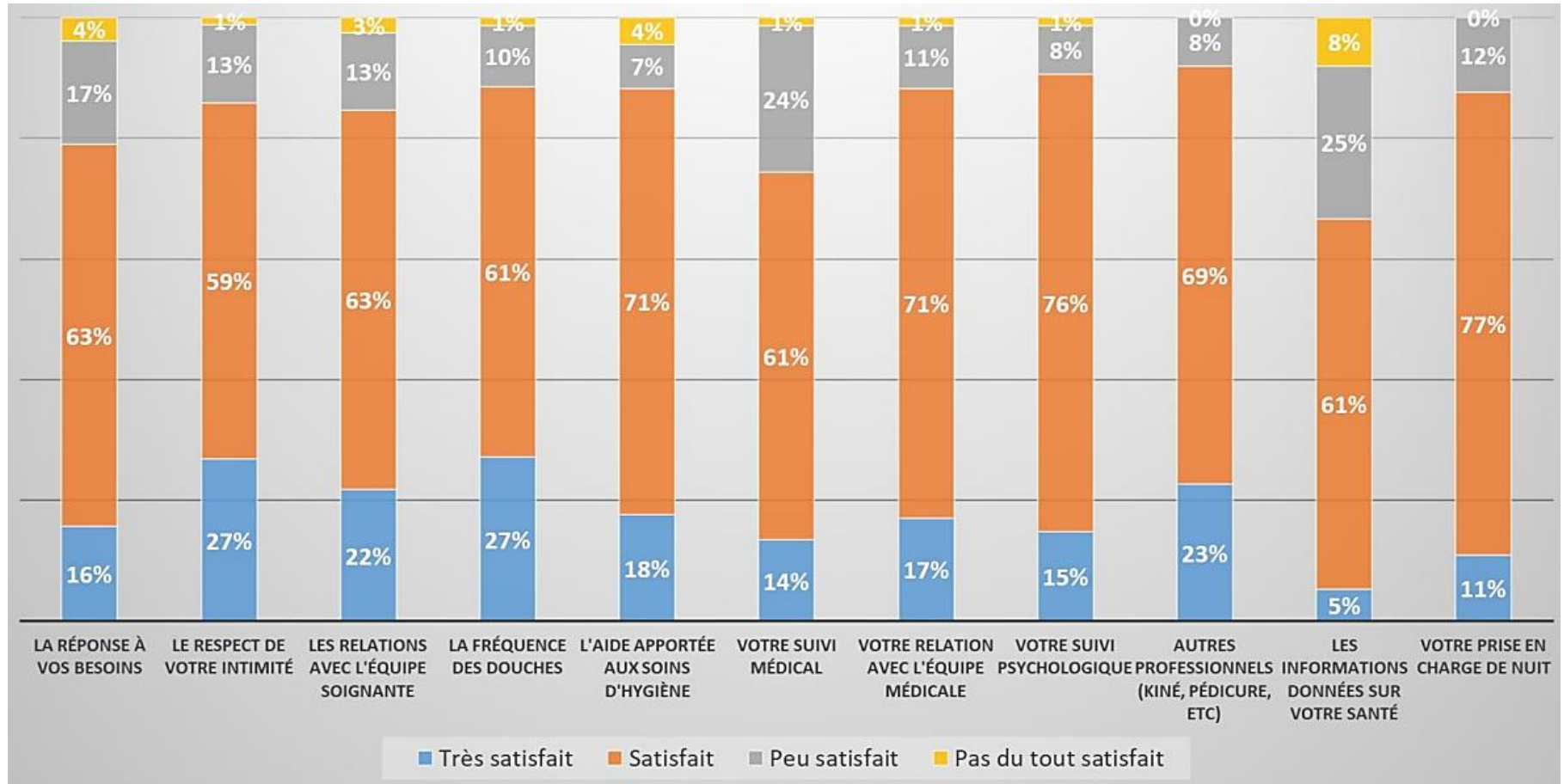


Résidence Madeleine Verdier



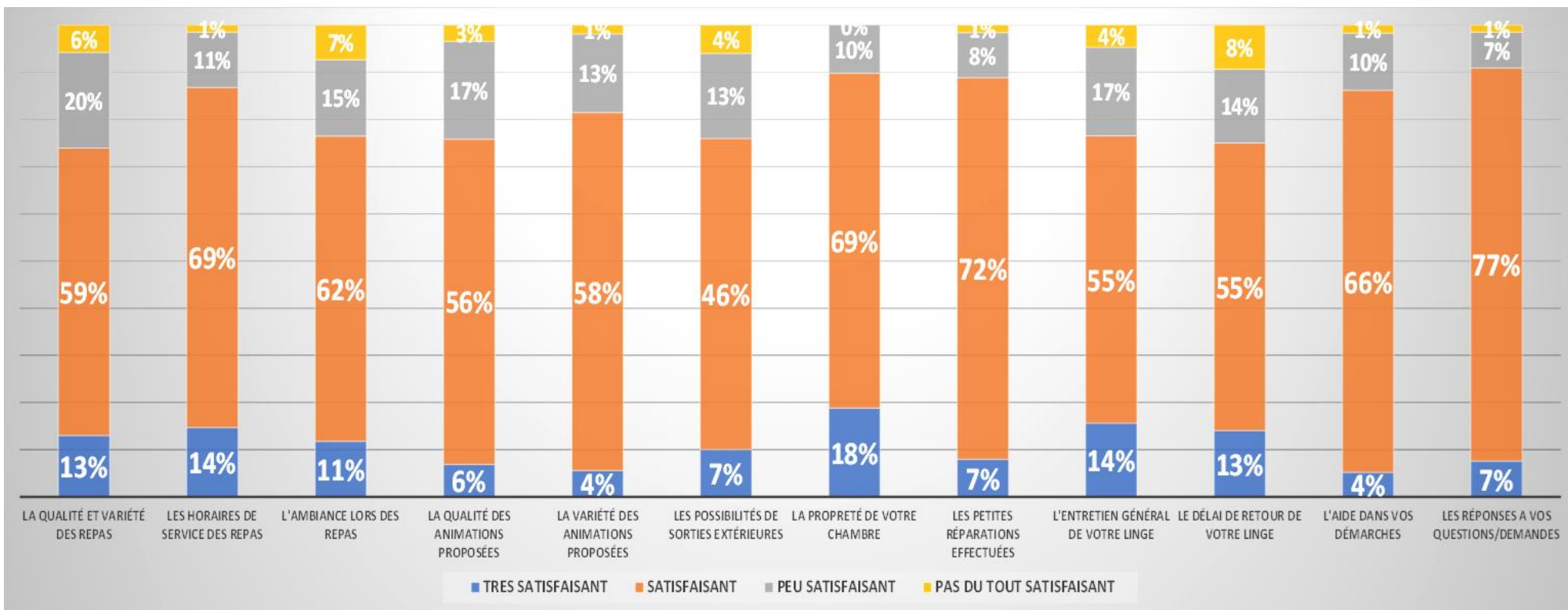
# 2022 – Taux de satisfaction

## La prise en charge



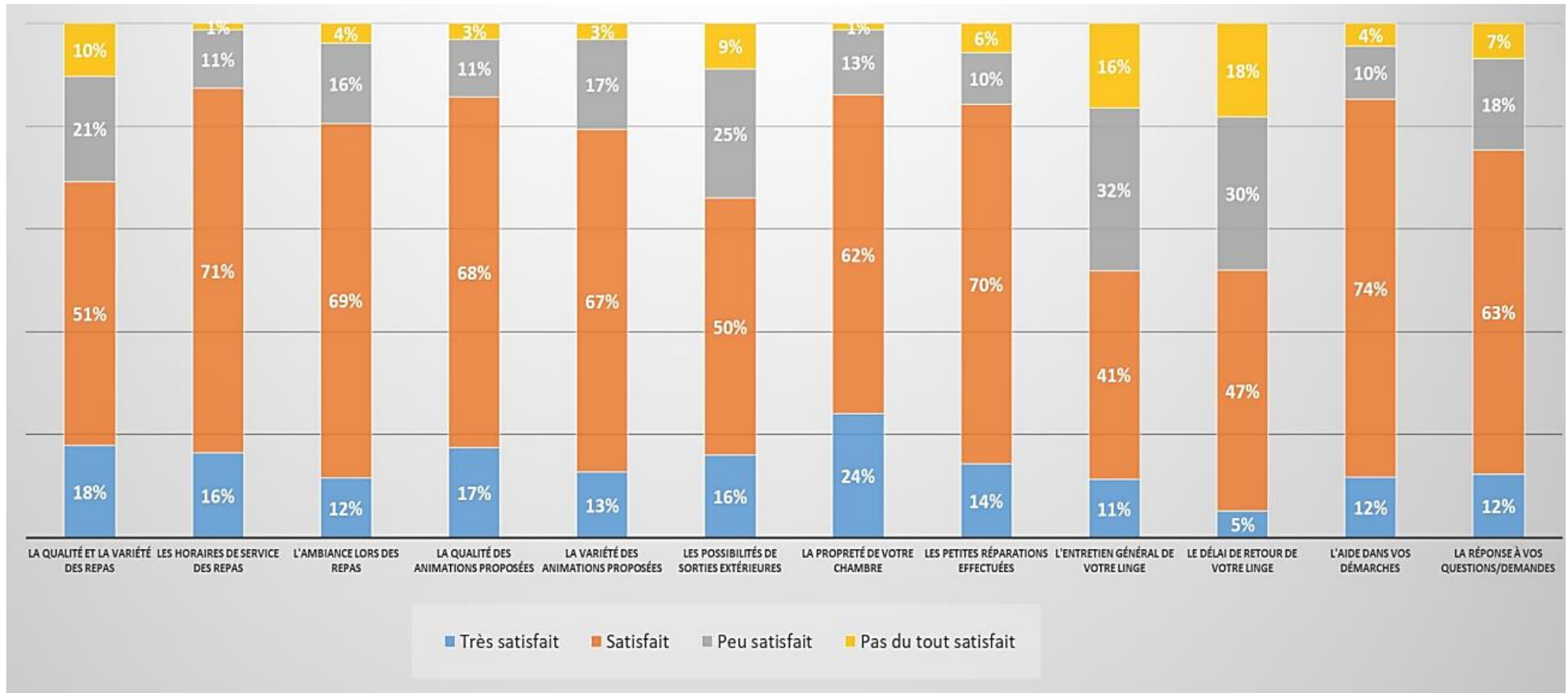
# 2023 - Taux de satisfaction

## La vie quotidienne



# 2022 – Taux de satisfaction

## La vie quotidienne





# 2023 – Enquête de satisfaction

## Les points faibles 1/2

### Taux de satisfaction global

#### Très satisfaisant

- 15 %

#### Satisfaisant

- 65 %

#### Peu satisfaisant

- 10 %

#### Pas du tout satisfaisant

- 2 %

80 % de satisfaction globale

12 % d'insatisfaction globale



# 2023 – Enquête de satisfaction

## Les points faibles 2/2

**Insatisfaction égale ou supérieure à 25 %**

<b>Qualité et variété des repas</b>	<b>26 %</b>
-------------------------------------	-------------

En 2022, l'insatisfaction était à **31 %**

**Une nette amélioration pour les items suivants :**

- Entretien et retour du linge
- Possibilités de sorties extérieures
- Suivi médical et informations données sur la santé
- Réponse aux questions/demandes

# 2023 – 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 86 % de satisfaction
  
- Relations avec l'équipe :
  - Soignante 90 % de satisfaction
  - Médicale 90 % de satisfaction
  - Psychologues 91 % de satisfaction
  - Autres professionnels (kiné, pédicure) 94 % de satisfaction
  
- Suivi médical : 86 %
- Respect de l'intimité : 88 % de satisfaction
- Fréquence des douches et aide apportée aux soins d'hygiène : 85 % de satisfaction
- Propreté de la chambre : 87 % de satisfaction