

# La satisfaction des résidents

Taux de participation : 28%

## EHPAD LA MADELEINE

Année 2023

Remise du livret d'accueil : OUI à 25% (67% ne savent plus)

Recommandation du service à un proche : OUI à 83%



Satisfaction globale  
des résidents

# 85,2%

## 84%



**Conditions  
générales du séjour**

## 88%



**Locaux et  
restauration**

## 84%



**L'accompagnement  
et les soins**

## 84%



**Les services  
proposés**

## 92%



**Vos droits**

## 8.5/10



**Note attribuée  
au service**

### Points positifs

- « Animation PASA très bien »
- « C'est bien »
- 100% de satisfaction sur la place laissée à l'entourage dans l'accompagnement du résident.
- 100% de satisfaction sur les relations établis avec le personnel.
- 100% de satisfaction sur le cadre de vie général de l'établissement.

### Point à améliorer

- « Le linge met trop de temps à revenir » x5
- « L'animatrice n'est pas assez là » x2 (33% d'insatisfaction)
- « Les repas du midi sont servis tard » x2
- « Chambres petites et sans douche » x2
- « Le personnel n'est pas toujours totalement aimable »
- 74% des résidents interrogés déclarent ne pas connaître le Conseil de la Vie Sociale et ne pas avoir accès aux comptes rendus de cette réunion.
- 58% des résidents interrogés déclarent ne pas avoir eu d'explication sur leur projet d'accompagnement personnalisé.

### PLAN D' ACTIONS

- ➔ Poursuivre les investigations auprès de la blanchisserie du CHU de Rouen pour régler les problématiques autour du linge.
- ➔ Améliorer la communication autour du Conseil de la Vie Sociale.
- ➔ Poursuivre la formalisation des projets d'accompagnement personnalisé des résidents avec les résidents.