

# La satisfaction des résidents

Taux de participation : 22%

## EHPAD Saint Martin

Année 2023

Remise du livret d'accueil : OUI à 88%

Recommandation du service à un proche : OUI à 82%



Satisfaction globale  
des résidents

88%

91%



Conditions générales  
du séjour

91%



Locaux et  
restauration

85%



L'accompagnement  
et les soins

85%



Les services  
proposés

97%



Vos droits

7.5/10



Note attribuée  
au service

### Points positifs

- « Très satisfaite ».
- 100% des résidents interrogés attestent du respect de leurs droits et de leur liberté d'aller et venir.
- 100% des résidents interrogés déclarent être satisfaits par la qualité de la rééducation.
- 100% des résidents interrogés déclarent être satisfaits de la place laissée à l'entourage dans leur accompagnement.

### Point à améliorer

- « Parfois, le personnel met du temps à venir car ils sont occupés ».
- « Chambre froide et mal isolée » *chambre 227*
- « Manque de service religieux ».
- « L'établissement est beaucoup trop bruyant ».
- « L'équipe de nuit est bruyante ».
- 29% des résidents interrogés déclarent ne pas connaître le CVS et ne pas avoir accès aux comptes-rendus de cette réunion.
- 33% d'insatisfaction concernant la gestion du linge.

### PLAN D'ACTIONS

- ➔ Améliorer la communication autour du Conseil de la Vie Sociale.
- ➔ Poursuivre les investigations auprès de la blanchisserie du CHU de Rouen pour régler les problématiques autour de la gestion du linge.
- ➔ Sensibiliser les équipes au bruit, surtout la nuit.