

La satisfaction des résidents

Taux de participation : 31%

EHPAD LA MADELEINE

Année 2024

Remise du livret d'accueil : OUI à 25% (53% ne savent plus)

Recommandation du service à un proche : OUI à 95%



Satisfaction globale
des résidents

87,4%

85%



**Conditions
générales du séjour**

94%



**Locaux et
restauration**

85%



**L'accompagnement
et les soins**

85%



**Les services
proposés**

100%



Vos droits

8.1/10



**Note attribuée
au service**

Points positifs

- "J'aime beaucoup la décoration de l'établissement surtout à Noël, c'est beau !"
- "Le personnel est sympathique. On se sent comme chez nous avec des amis".
- 100% de satisfaction sur le respect des droits des résidents.
- 100% de satisfaction également sur les relations établies avec le personnel, la qualité des soins ou encore, les conditions de visites des proches.

Point à améliorer

- Qualité des repas (x3)
- Linge mis à lavé qui n'est jamais revenu (x2)
- "Décoration trop enfantine"
- "Pas beaucoup d'animations"
- "Le bruit des appareils de chauffe plats dans le restaurant est gênant"
- "Je souhaite que toutes les chaînes TV deviennent gratuites dans les EHPAD"
- 65% des résidents interrogés déclarent ne pas connaître le Conseil de la Vie Sociale et ne pas avoir accès aux comptes rendus de cette réunion.
- 89% des résidents interrogés déclarent ne pas avoir eu d'explication sur leur projet d'accompagnement personnalisé.

PLAN D' ACTIONS

- ➔ Poursuivre la formalisation des projets d'accompagnement personnalisés des résidents avec ces derniers.
- ➔ 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 (nouvelles élections prévues en 2025).