

		Satisfaction 2023 MRH	Satisfaction 2023 MRP	Satisfaction 2023 USLD
		Oui / Satisfaisant	Oui / Satisfait	Oui / Satisfait
1	Accueil téléphonique	100,0%	96,7%	87,5%
1 bis	Accueil physique	95,5%	96,7%	100,0%
2	Connaissance site internet	33,3%	55,2%	62,5%
2 bis	site internet	90,0%	70,6%	100,0%
4	Info établissement	95,8%	96,2%	87,5%
5	Lecture infos panneau affichage	91,3%	85,7%	87,5%
5 bis	Infos affichées satisfaisantes	100,0%	95,2%	100,0%
6	Connaissance EHPAD & nous	45,8%	40,7%	75,0%
7	Souhait d'une info plus personnalisée	52,4%	61,5%	50,0%
8	Connaissance moyens pour exprimer mécontentement, satisfaction...	63,6%	44,8%	100,0%
9	Connaissance personnel d'encadrement	47,8%	70,4%	100,0%
9 bis	Disponibilité encadrement sur RDV	81,8%	86,4%	100,0%
11	Confort de la chambre	90,9%	92,9%	62,5%
12	Aménagement de la chambre selon volonté	71,4%	82,1%	75,0%
13	Espaces de rangement de la chambre	81,8%	80,0%	75,0%
13 bis	Température de la chambre	100,0%	93,3%	100,0%
13 ter	Propreté de la chambre	100,0%	83,3%	87,5%
14	Espaces collectifs	95,5%	93,3%	87,5%
15	Propreté locaux collectifs	100,0%	96,7%	100,0%
16	Respect intimité du résident	95,2%	96,7%	85,7%
18	Qualité des soins	95,0%	93,3%	100,0%
19	Aide apportée aux gestes de la vie quotidienne	80,0%	76,7%	87,5%
20	Suivi médical	95,5%	61,5%	87,5%
21	Information médicale donnée	61,9%	50,0%	71,4%
22	Facilité d'intervention médecin traitant	61,5%	56,3%	
24	Info et affichage relatifs animations	100,0%	92,9%	87,5%
24 bis	Adaptation animations // âge	95,2%	92,3%	87,5%
26	Connaissance CVS	18,2%	50,0%	75,0%
26 bis	Connaissance rôle représentants CVS	22,2%	53,8%	100,0%
27	Lecture compte rendu CVS	20,0%	30,8%	37,5%
28	Satisfaction gestion du courrier	100,0%	100,0%	100,0%
29	Variété des repas suffisante	64,7%	72,7%	62,5%
30	Horaires des repas adaptés	72,2%	80,0%	87,5%
31	Respect des goûts alimentaires	73,3%	80,0%	100,0%
32	Aide à la prise des repas	75,0%	90,0%	100,0%
34	Propreté du linge au retour de la blanchisserie	62,5%	95,8%	100,0%
35	Délai de retour du linge	77,8%	78,3%	100,0%
36	Marquage du linge	26,7%	38,1%	14,3%
38	Amabilité du personnel	95,8%	96,7%	100,0%
39	Disponibilité du personnel	91,7%	90,0%	100,0%
40	Attitude du personnel envers les familles	100,0%	96,7%	100,0%
40 bis	Attitude du personnel envers les résidents	95,2%	100,0%	100,0%
41	Confiance envers le personnel	95,7%	96,6%	100,0%
43	Le résident se sent-il bien au sein de la maison de retraite ?	95,7%	96,3%	85,7%
44	Recommande l'établissement à quelqu'un	95,5%	92,9%	100,0%
45	Note globale	7,6	7,9	7,9