Résultats des enquêtes de satisfaction 2008

Deux enquêtes ont été administrées en 2008, une enquête *générale* et une enquête *Linge*

Cotation Dans les 2 enquêtes, les critères ont été côtés individuellement comme suit :
0 = Insatisfaisant **1** = Peu satisfaisant **2** = Satisfaisant **3** = Très satisfaisant

Raisonnant en *moyenne de cotation*, nous avons défini les intervalles suivants :

0 – 0.75	0.75 – 1.50	1.50 – 2.25	2.25 – 3
Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant

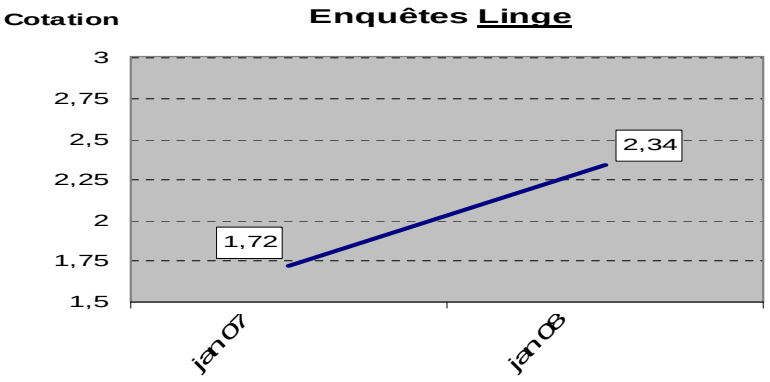
L'enquête générale comporte 87 critères répartis en 11 thèmes (voir ci-dessous)
A partir des réponses et cotations associées, nous avons calculé les **cotations moyennes**

Résultat par thème – Evolution 2008 / 2007

Thèmes	Cotation 2008	Cotation 2007	Différence 08/07
Entrée dans l'établissement	2.30	2.19	0.11 ↗
Hygiène : toilette et douche	2.40	2.31	0.08 ↗
Soins, environnement médical	2.16	2.00	0.16 ↗
Repas en chambre, aide au repas	2.35	2.00	0.35 ↗
Prestations extérieures	2.33	2.34	-0.01 →
Chambre - Matériel	2.09	2.24	-0.14 ↘
Entretien des chambres	2.37	2.30	0.07 ↗
Aménagement de l'établissement	2.24	2.40	-0.16 ↘
Visites	2.36	2.16	0.20 ↗
Sécurité des biens	2.32	2.22	0.09 ↗
Vie sociale et animation	2.39	2.28	0.10 ↗
Général	**2.29**	**2.21**	**0.08 ↗**

8 thèmes « *Très Satisfaisant* » et **3** « *Satisfaisant* ». Aucun *Peu satisfaisant* ou *Insatisfaisant*

L'enquête Linge comporte 13 critères. Satisfaction en hausse par rapport à l'enquête 2007.



Tous les critères sont jugés *Satisfaisants* ou *Très satisfaisants*, reflétant les actions menées avec notre prestataire sur le délai de retour et la qualité du lavage et du repassage du linge délicat.