

Résultats enquête de satisfaction

TAUX DE RETOUR DE 80%
264 questionnaires analysés

97%

SATISFACTION GÉNÉRALE

97% des résidents sont satisfaits par la vie en résidence Heurus !

Avec 48% de résidents ambassadeurs, le score de recommandation (NPS) d'Heurus est de +31.
(NPS pouvant aller de -100 à +100)

NPS
+31

RESTAURATION



83%

85% des répondants utilisent le service de restauration de nos résidences. Parmi eux, 83% en sont satisfaits.

76% sont satisfaits par la qualité des produits (+2pts par rapport à 2021).

81% d'entre eux jugent les assiettes appétissantes (-4pts par rapport à 2021)

Selon 98% des répondants, le personnel s'occupant de la restauration est agréable.

L'HEURE PRIVILEGE

91%

L'heure privilège correspond aux attentes de 90% des répondants.

91% sont satisfaits par la qualité de l'intervention.



ENTRETIEN DU LINGE

72%

32% des résidents utilisent l'option de traitement du linge.

Parmi eux, 72% sont satisfaits par la qualité du service.

(prestation interne ou externalisée selon les résidences)



ANIMATION

76%

76% des résidents participent aux événements festifs (Noël, Nouvel An...). Seulement 55% des résidents participent aux animations. Les deux raisons qui ressortent sont que les résidents n'ont pas envie d'y participer ou qu'ils ne sont pas en capacité d'y participer.

63% des résidents sont satisfaits par le contenu des animations.

99% des répondants trouvent l'animateur(trice) à leur écoute.



PETIT DEJEUNER



99%

95% des résidents expriment que la plage horaire souhaitée pour la livraison est respectée. Pour 99% d'entre eux le personnel réalisant la livraison est agréable et poli.

MAINTENANCE



96%

84% des répondants ont fait appel à l'agent.

96% d'entre eux ont été satisfaits par son intervention.

98%

COORDINATION MEDICALE



73% des répondants ont fait appel à l'IDEC. Parmi eux, 98% sont satisfaits des échanges qu'ils ont pu avoir avec lui ou elle.

CONCIERGERIE



Les concierges sont disponibles et à l'écoute pour 100% des répondants.

100%