

# RÉSULTATS D'ENQUÊTE\*

## SATISFACTION DES PATIENTS SSR 2018

\* BILAN DES RÉSULTATS TRIMESTRIELS POUR L'ANNÉE 2018

TAUX DE PARTICIPATION : 24%

REMISE DU LIVRET D'ACCUEIL :

OUI	NON	non répondu
78%	8%	13%

TAUX DE SATISFACTION GÉNÉRAL : 79%

NOTE ATTRIBUÉE PAR LES PATIENTS : 8,9 / 10

## L'ACCUEIL

Signalisation des locaux

Accueil du service administratif

Accueil dans l'unité de soins

TAUX DE SATISFACTION ACCUEIL

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
53%	23%	7%	7%	10%
55%	22%	3%	7%	13%
67%	15%	0%	3%	15%
<b>58%</b>	<b>20%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>13%</b>

## LES SOINS

Qualité de prise en charge par le médecin

Qualité des soins : IDE, AS...

Qualité de la relation (disponibilité et écoute) avec le médecin

Qualité de la relation (disponibilité et écoute) avec les soignants

Qualité de la relation (disponibilité et écoute) avec l'assistante sociale

Respect de votre intimité

TAUX DE SATISFACTION DES SOINS

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
63%	20%	5%	2%	10%
72%	18%	2%	0%	8%
60%	18%	8%	3%	10%
68%	18%	3%	0%	10%
57%	13%	5%	2%	23%
62%	30%	0%	0%	8%
<b>64%</b>	<b>20%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>12%</b>

Connaissez-vous l'identité du médecin assurant votre prise en charge ?

OUI	NON	non répondu
63%	27%	10%

## LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Avez-vous parlé avec l'équipe de votre douleur ?

OUI	NON	non répondu
82%	7%	12%

Vous a-t-on administré rapidement un traitement ?

OUI	NON	non répondu
80%	3%	17%

SOULAGEMENT DE VOTRE DOULEUR

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
<b>48%</b>	<b>32%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>

## LE SEJOUR

Confort de votre chambre

Entretien de votre chambre

Qualité du linge fourni

Services proposés (TV, téléphone, culte,...)

Que pensez-vous de la qualité des repas servis ?

Que pensez-vous de la variété des plats proposés ?

TAUX DE SATISFACTION SEJOUR

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
68%	25%	2%	2%	3%
58%	32%	2%	3%	5%
62%	27%	0%	0%	12%
57%	18%	7%	0%	18%
58%	28%	2%	8%	3%
52%	25%	5%	8%	10%
<b>59%</b>	<b>26%</b>	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b>9%</b>

Avez-vous été incommodé(e) par le bruit en journée ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
7%	88%	5%

Avez-vous été incommodé(e) par le bruit la nuit ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
22%	73%	5%

## L'INFORMATION DONNÉE ET LES DROITS DU PATIENT

Avez-vous été informé(e) de la personne de confiance ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
77%	5%	18%

Avez-vous été informé(e) des directives anticipées ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
40%	25%	35%

Vous a-t-on informé(e) suffisamment tôt de votre date de sortie ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
77%	10%	13%

Les autres informations concernant votre sortie ont-elles été suffisantes ?

<b>OUI</b>	<b>NON</b>	non répondu
73%	5%	22%

Information à l'admission

Information donnée par le médecin sur votre état de santé

Information donnée par l'équipe soignante

Information donnée à votre entourage

Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant	non répondu
40%	22%	7%	3%	28%
48%	25%	3%	7%	17%
52%	23%	2%	2%	22%
47%	17%	7%	0%	30%
<b>47%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>24%</b>

**TAUX DE SATISFACTION INFORMATION ET DROITS**

### COMMENTAIRES POSITIFS DES PATIENTS :

- Kinés et ergothérapeutes très biens
- Très bon service dans l'ensemble / très bon séjour passé
- Équipe sympa
- Je remercie tout le personnel de m'avoir redonné le goût de vivre
- J'étais très heureux ici avec toute l'équipe
- Remerciement à tout le personnel pour leurs bons soins
- Un grand merci à l'équipe de restauration pour la variété de leurs menus et les bons petits plats proposés
- Personnel très aimable de jour comme de nuit
- Chambre individuelle confortable
- Je quitte avec regret ce service auquel je m'étais bien habituée, le personnel s'efforçait de me rendre la vie la plus facile possible

### PISTES D'AMÉLIORATION / SUGGESTIONS DES PATIENTS :

- Chambre double trop petite pour deux
- Bruit la nuit (portes qui claquent notamment)
- TV trop loin et/ou trop petite / Demande de deux TV pour les chambres doubles
- Certaines chambres sont froides l'hiver
- Revoir le système des douches pour les personnes ne pouvant pas mettre les bras en l'air, disposer les robinets plus bas pour faciliter le réglage et mettre des tapis antidérapant.