

### De façon générale...

1191 questionnaires retournés au service Qualité en 2020

Note globale donnée à l'établissement par les patients sur la période : 8,04/10

### Résultats du questionnaire

| Thème                                | Taux de satisfaction |
|--------------------------------------|----------------------|
| Accueil global des patients          | 91,9 % 😊             |
| Information transmise aux patients   | 88,7 % 😊             |
| Liens tissés avec les professionnels | 90,8 % 😊             |
| Qualité des soins délivrés           | 92,8 % 😊             |
| Confort durant l'hospitalisation     | 84,5 % 😊             |
| Accompagnement à la sortie           | 92,9 % 😊             |

### Commentaires délivrés par les patients (en nombre de questionnaires)



#### THÈMES À AMÉLIORER

Les activités (55): manque d'activités, variété des activités proposées, jeux de société, informations

Le personnel (49): manque de disponibilité, d'écoute, de courtoisie, manque de personnel et de présence d'un psychologue, identification du personnel

Les repas (46): qualité et quantité des repas, variété et respect des régimes, horaire des repas, manque un goûter

Les équipements (43): eau chaude en chambre et qualité de la douche, télévision, équipement des chambres, manque du Wifi, literie

La prise en charge (22): information sur la prise en charge

L'hygiène (11): propreté de la structure, odeurs

L'environnement sonore bruyant (10)

La température ambiante froide (7)

Horaires des visites (6)

Traitement (3): manque d'information sur le traitement

Vols (3)

Taux de retour :  
4<sup>e</sup> trimestre : 31,07%  
Année 2020 : 27,75%



#### REMARQUES POSITIVES

Le personnel (208): sympathique, écoute, professionnalisme, soutien, disponibilité, efficacité

Le bon séjour global (67)

La prise en charge (34): soins, traitement

L'accueil (32)

Les repas (10)

Les relations d'amitié entre patients (7)

L'hygiène (7)

L'environnement agréable (5)

Meilleur score de retour : 71,25 %