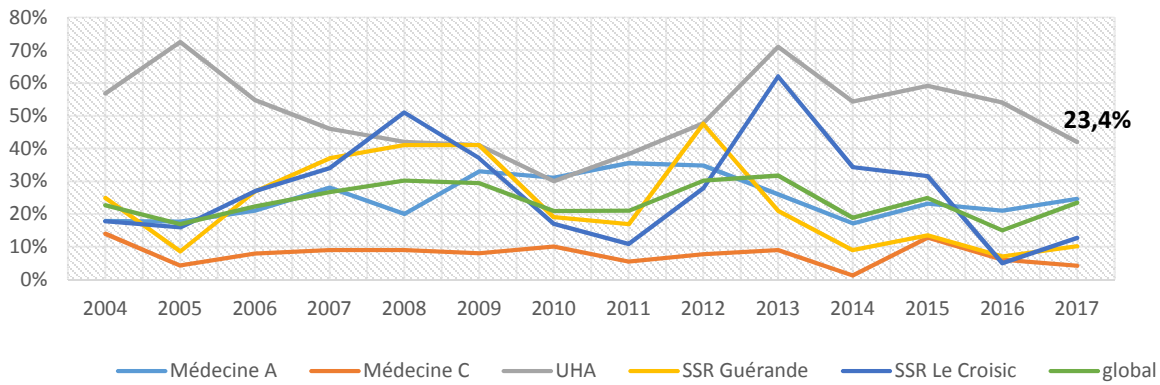
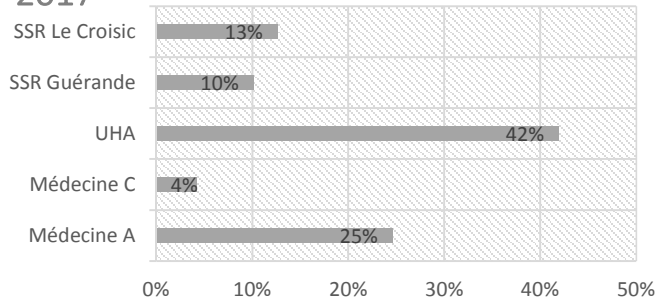




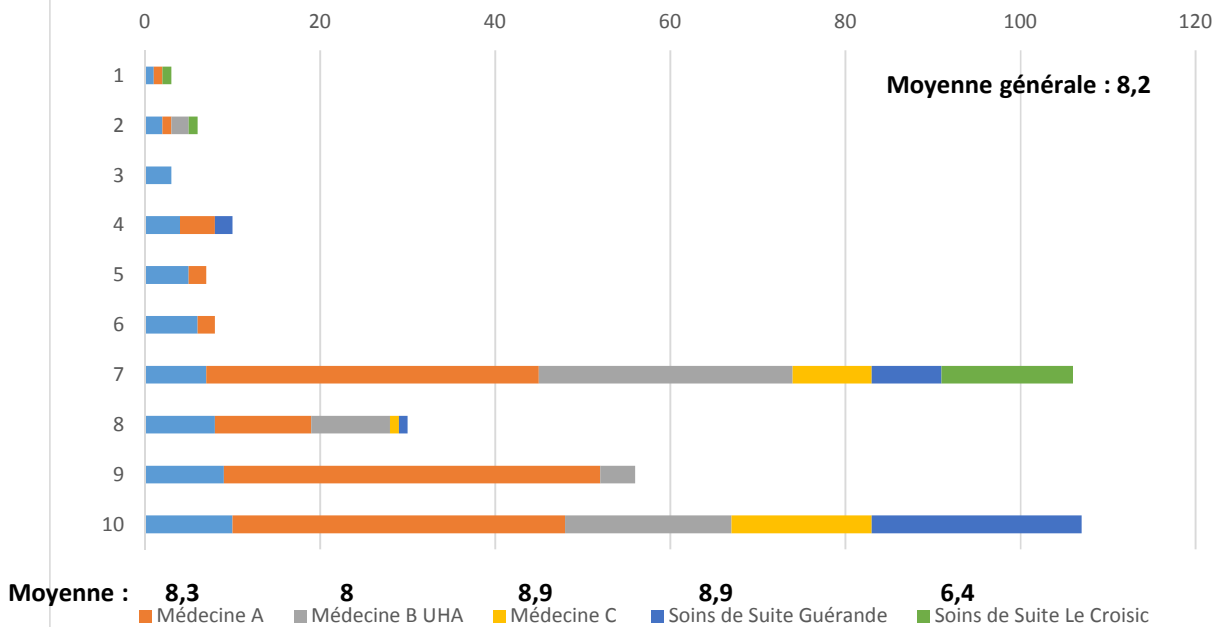
### Evolution du taux de retour



### Taux de retour 2017



### Appréciation générale - Note de 1 à 10

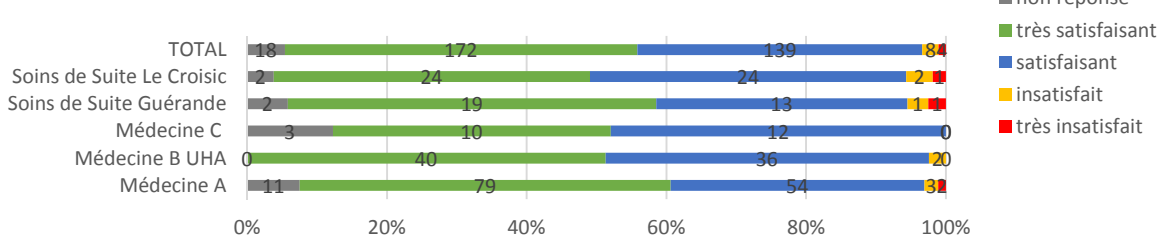




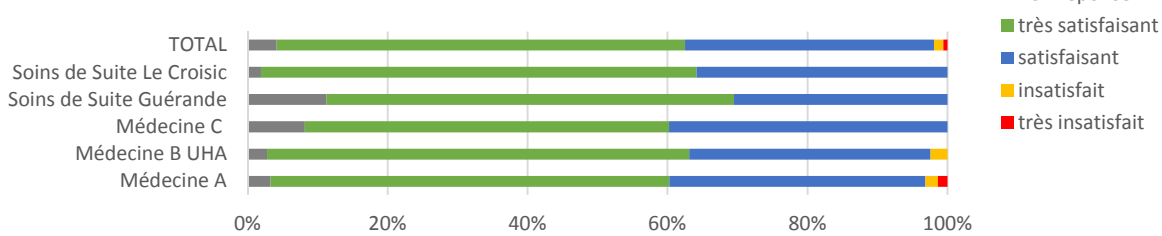
## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES HOSPITALISES BILAN 2017

Mars 2018

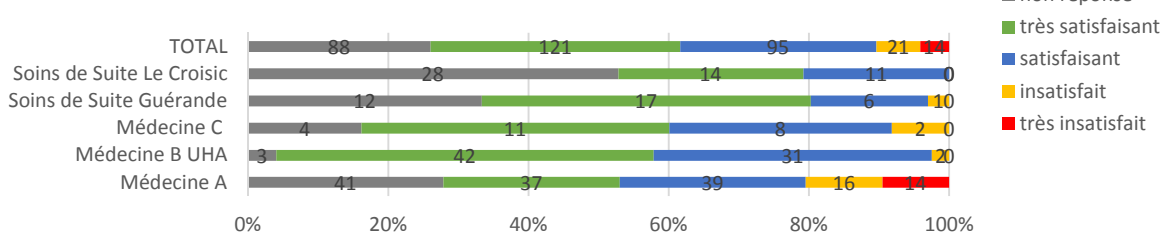
Qu'avez-vous pensé de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission ?



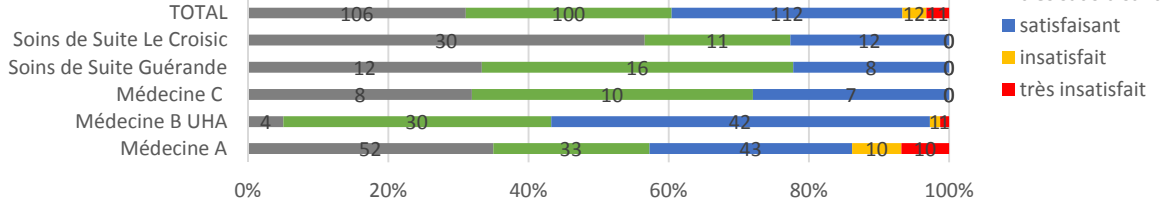
Votre accueil à votre arrivée dans le service de soins a-t-il été aimable et personnalisé ?



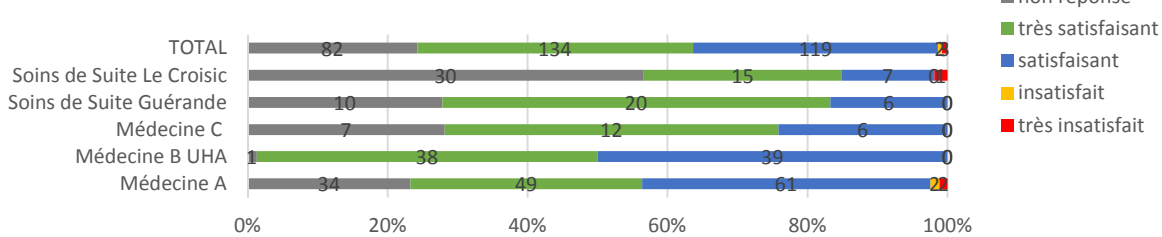
Le livret d'accueil vous a-t-il été remis et commenté de façon adaptée ?



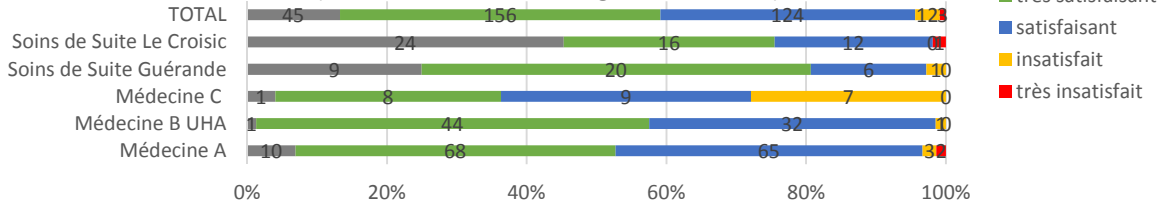
Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil (concernant notamment les conditions de séjour) ?



Les informations données sur la personne de confiance ont-elles été claires ?



Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation, ...) des personnes travaillant dans le service de soins (médecin, infirmier, aide-soignant, hôtelier, ...) ?

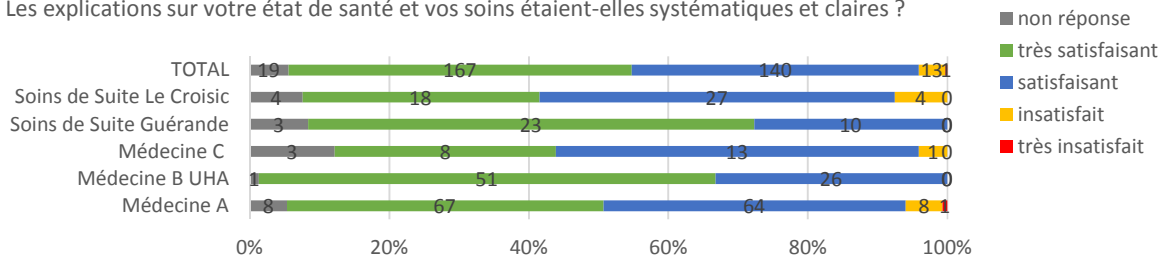




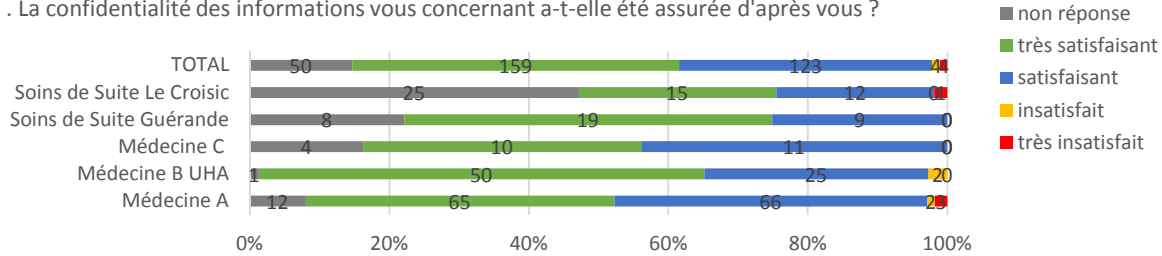
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES HOSPITALISES  
BILAN 2017

Mars 2018

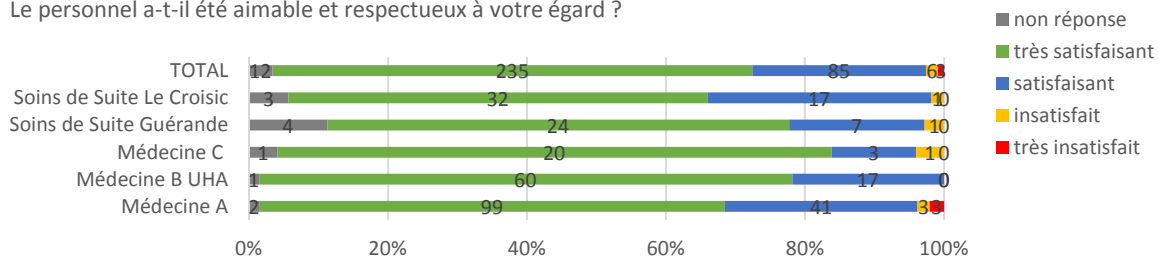
Les explications sur votre état de santé et vos soins étaient-elles systématiques et claires ?



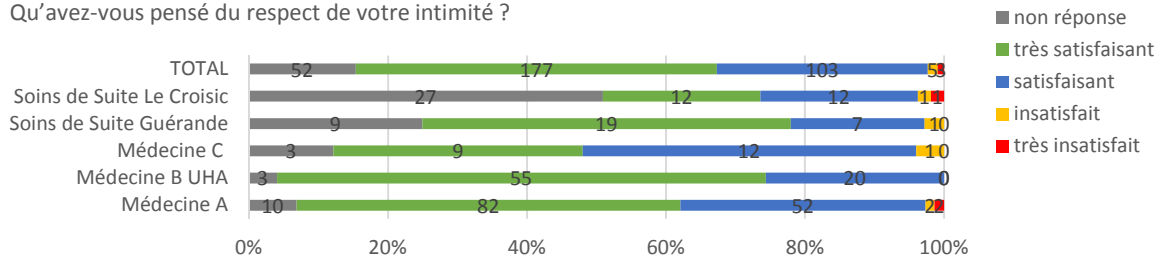
La confidentialité des informations vous concernant a-t-elle été assurée d'après vous ?



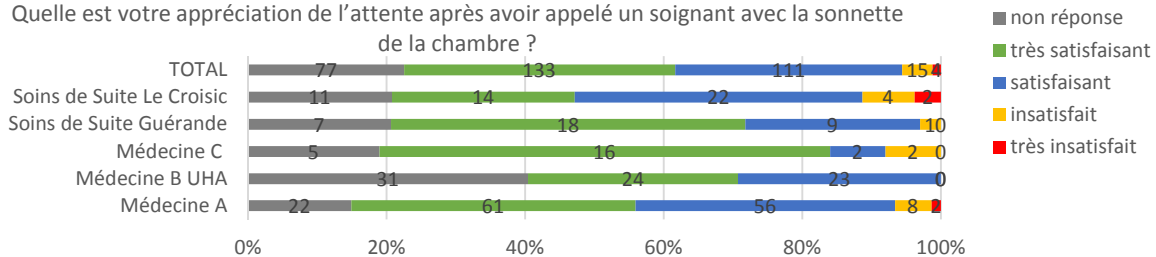
Le personnel a-t-il été aimable et respectueux à votre égard ?



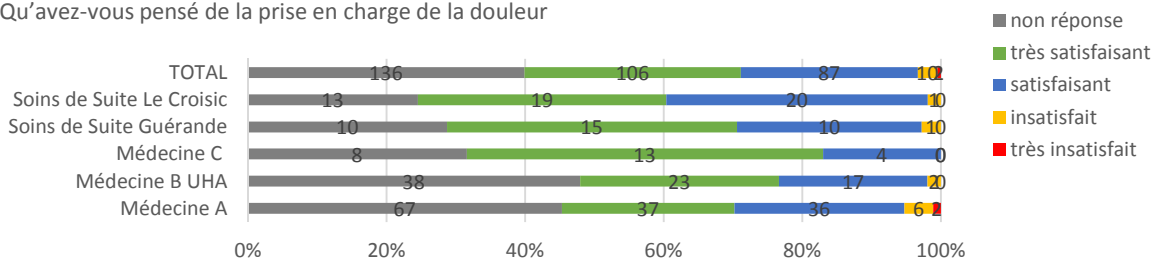
Qu'avez-vous pensé du respect de votre intimité ?



Quelle est votre appréciation de l'attente après avoir appelé un soignant avec la sonnette de la chambre ?



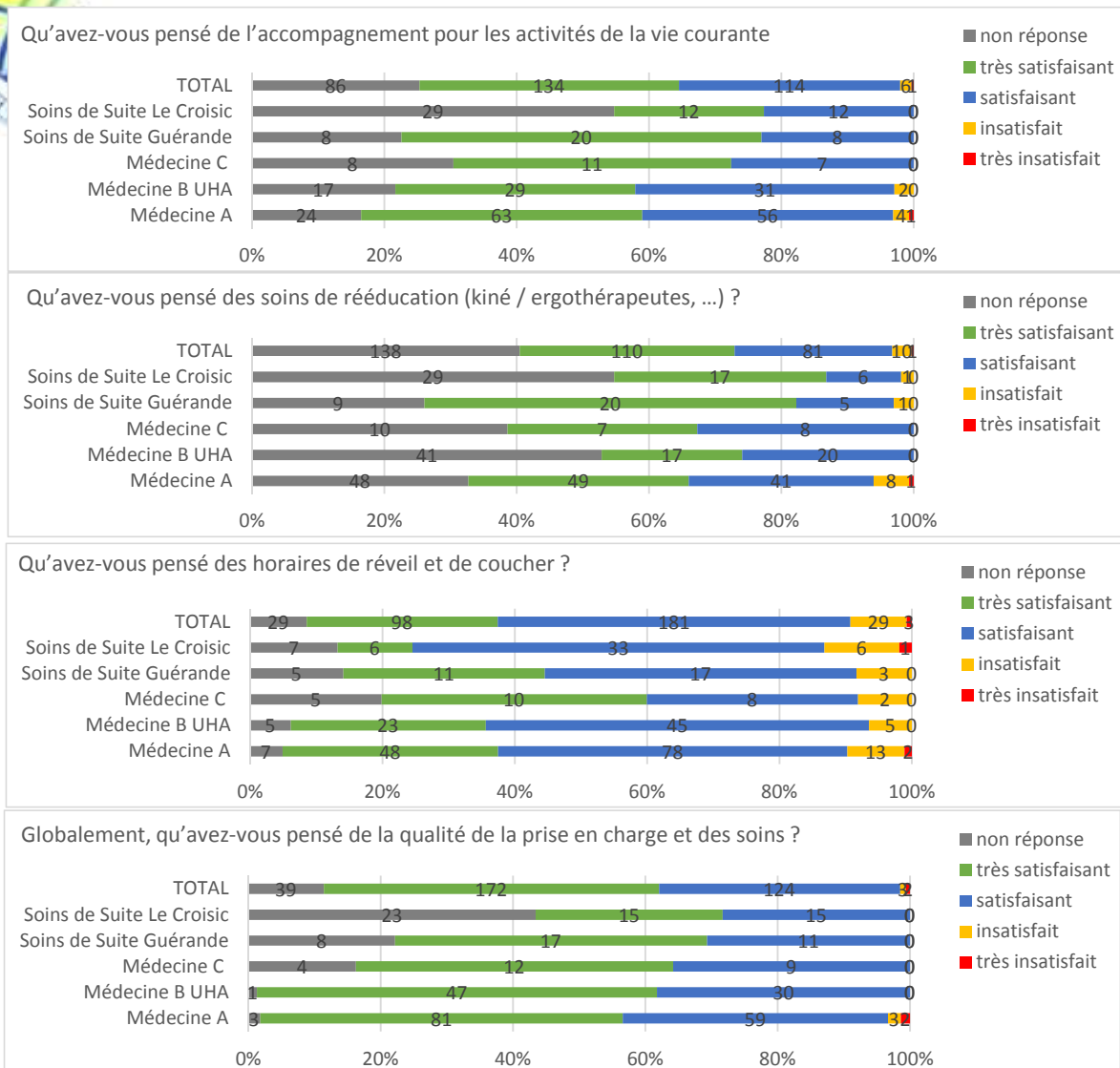
Qu'avez-vous pensé de la prise en charge de la douleur

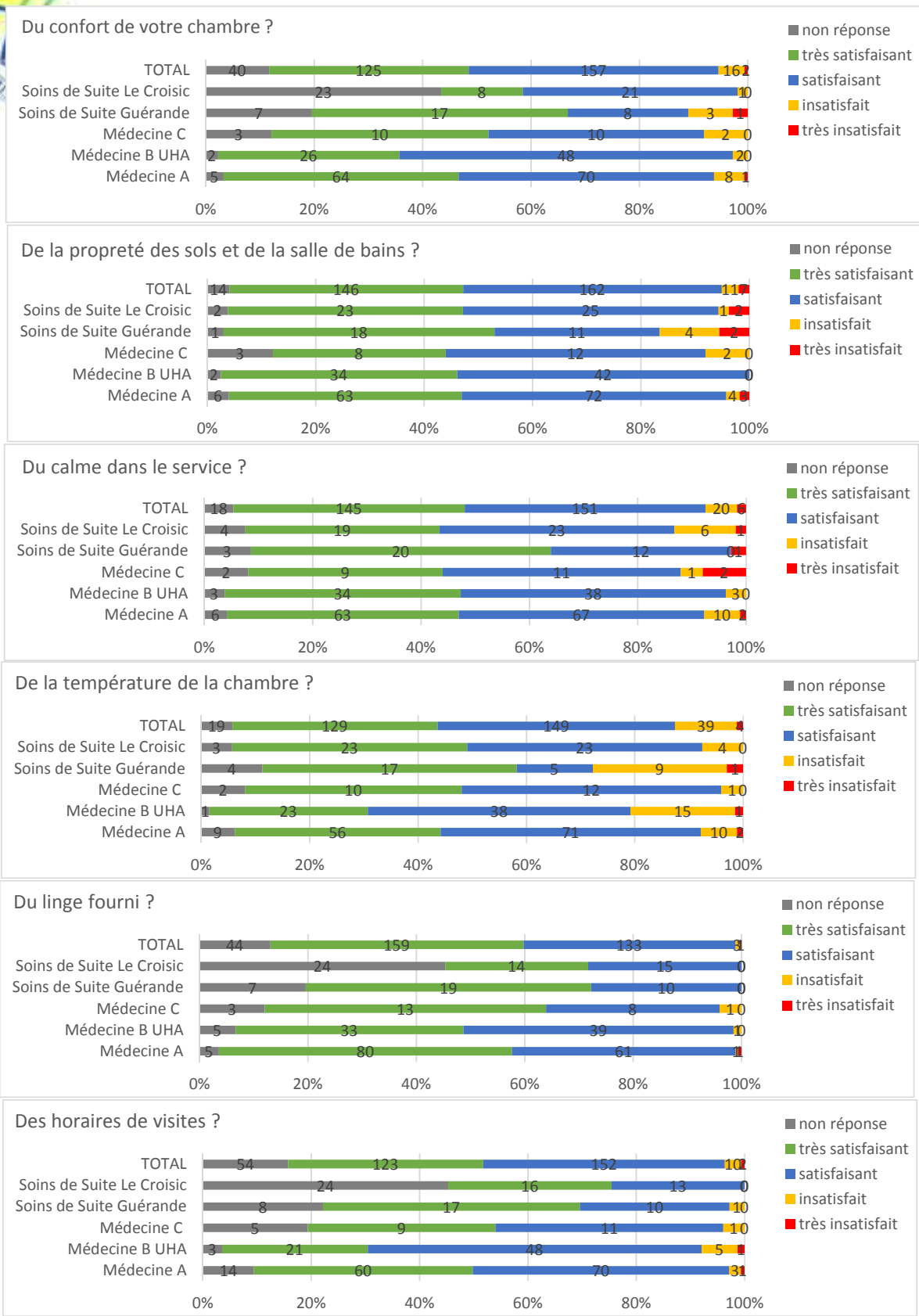




## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES HOSPITALISES BILAN 2017

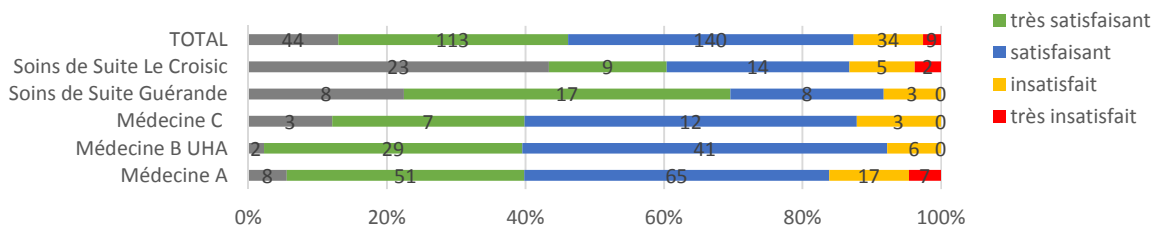
Mars 2018



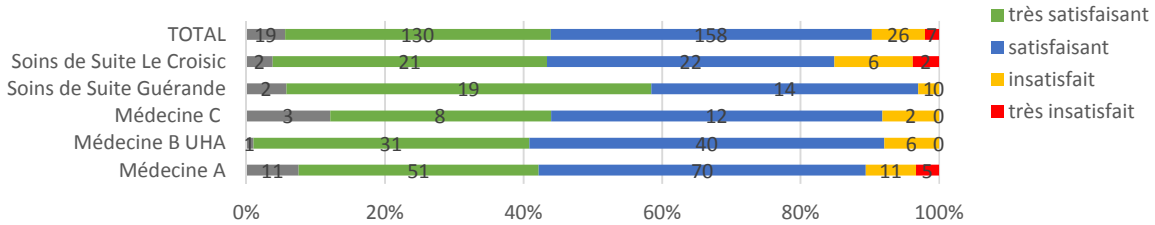




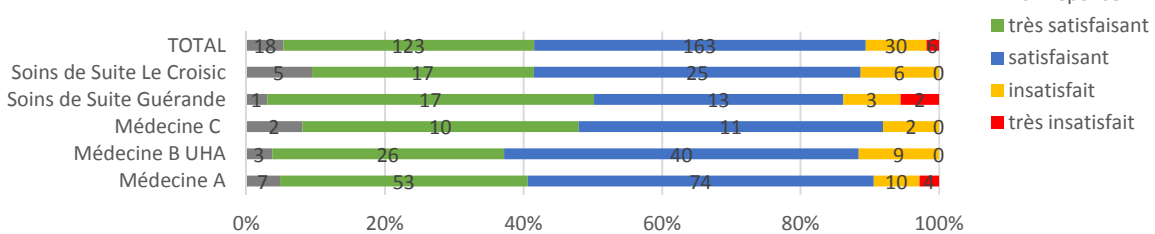
Les plats qui vous ont été servis ?



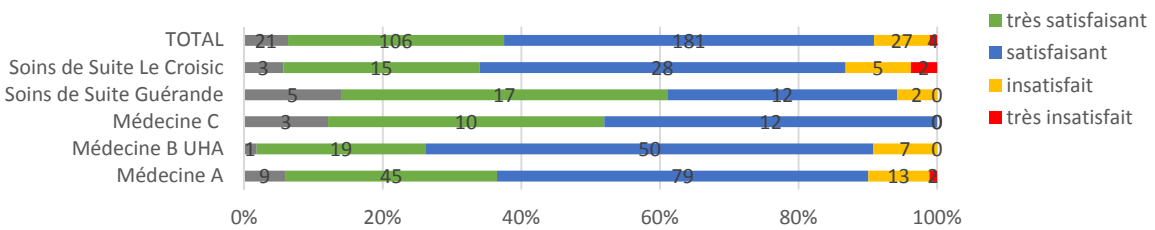
La variété des menus ?



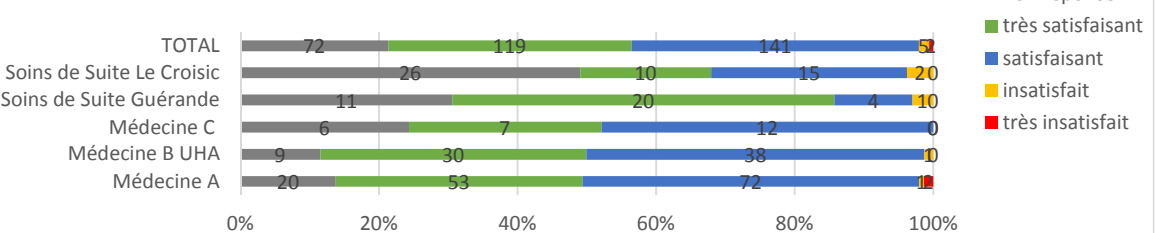
La température des plats ?



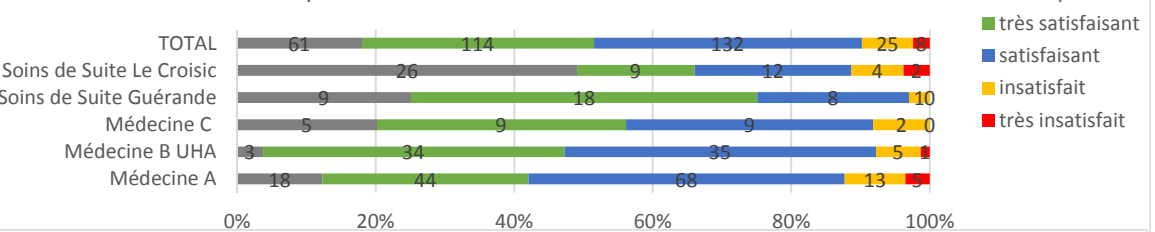
Les horaires des repas ?



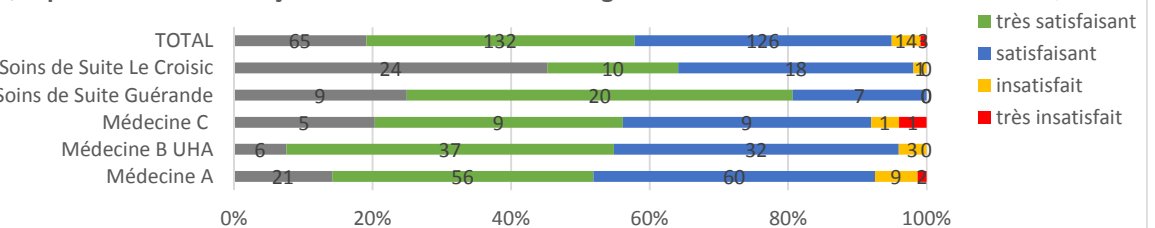
Le service du repas par les hôteliers ?

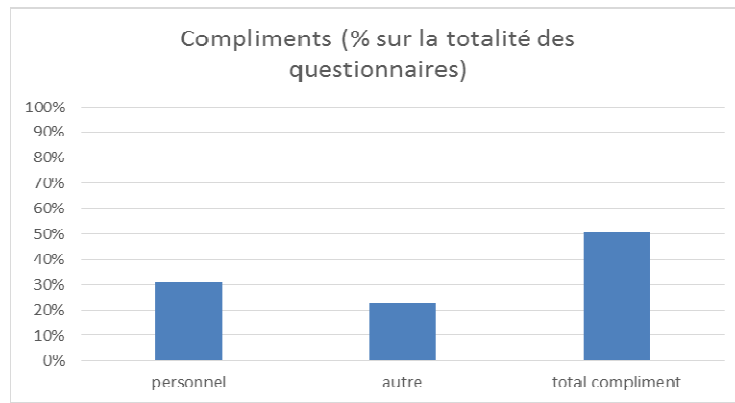


Le choix des menus et le respect de ces choix ?



Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée ?





Critiques / suggestions	nombre	% sur la totalité des questionnaires
ACCEUIL ET ADMINISTRATION	3	1%
PRISE EN CHARGE ASPECTS MEDICAUX	9	3%
ACCES AU DOSSIER MEDICAL	0	0%
RELATIONS AVEC LES MEDECINS,	0	0%
ATTITUDE DES PROFESSIONNELS	2	1%
SUSPICION DE MALTRAITANCE	0	0%
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	1	0%
PRISE EN CHARGE ASPECTS PARA-MEDICAUX	5	1%
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL PARAMEDICAL	2	1%
VIE QUOTIDIENNE ET ENVIRONNEMENT	38	11%
SECURITE DES PERSONNES	0	0%
FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	7	2%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>20%</b>

**ZOOM Critiques vie quotidienne et environnement**

Alimentation, diététique	17
Equipements	18
Locaux (entretien,hygiène, sécurité)	9
Chambre double	10
Rythme vie quotidienne (horaires repas, lever, coucher,...)	18
Autre	7
<b>Total</b>	<b>79</b>

Equipement : ex: manque machines à laver, lingerie, douche dans la chambre

Autre : ex : peu d'activités (2)/ bruit dans les couloirs (2)