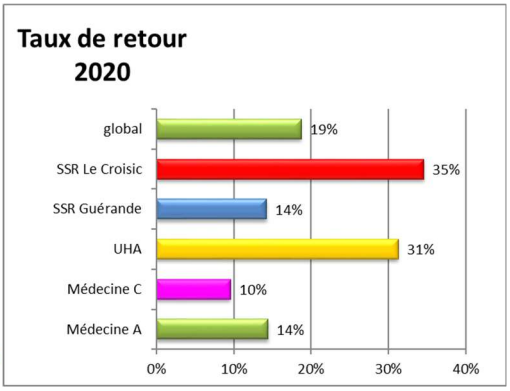
Questionnaire de satisfaction – services sanitaires
Résultats globaux 2020

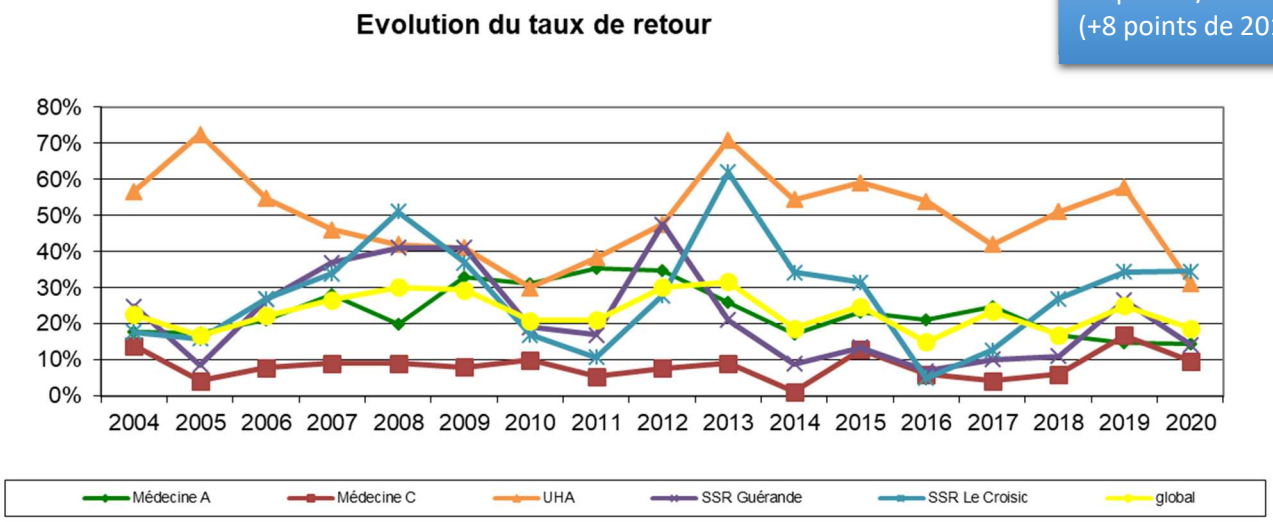
Vous avez été hospitalisé(e) en service de :

Taux de réponse : **100,0%**

	Nb	
Médecine A	70	21,9%
Médecine B UHA	35	10,9%
Médecine C	41	12,8%
Soins de Suite Guérande	44	13,8%
Soins de Suite Le Croisic	130	40,6%
Total	320	



- 8 points /2019
(+8 points de 2018 à 2019)



Diminution des taux de retour hormis pour le SSR LC MED A
(après une augmentation quasi générale en 2019 permettant d'atteindre l'obj fixé à 25%)

APPRECIATION GENERALE

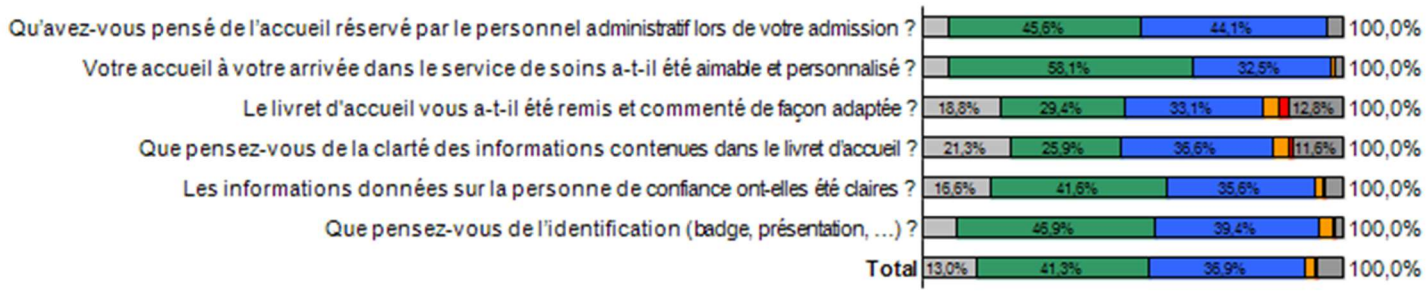
Quelle est votre OPINION GENERALE sur votre séjour à l'hôpital Intercommunal de la Presquîle ?

Taux de réponse : **93,4%**
Moyenne = **8,11**

	Nb	
Non réponse	21	6,6%
1	0	0,0%
2	8	2,5%
3	2	0,6%
4	3	0,9%
5	10	3,1%
6	26	8,1%
7	26	8,1%
8	91	28,4%
9	56	17,5%
10	77	24,1%
Total	320	

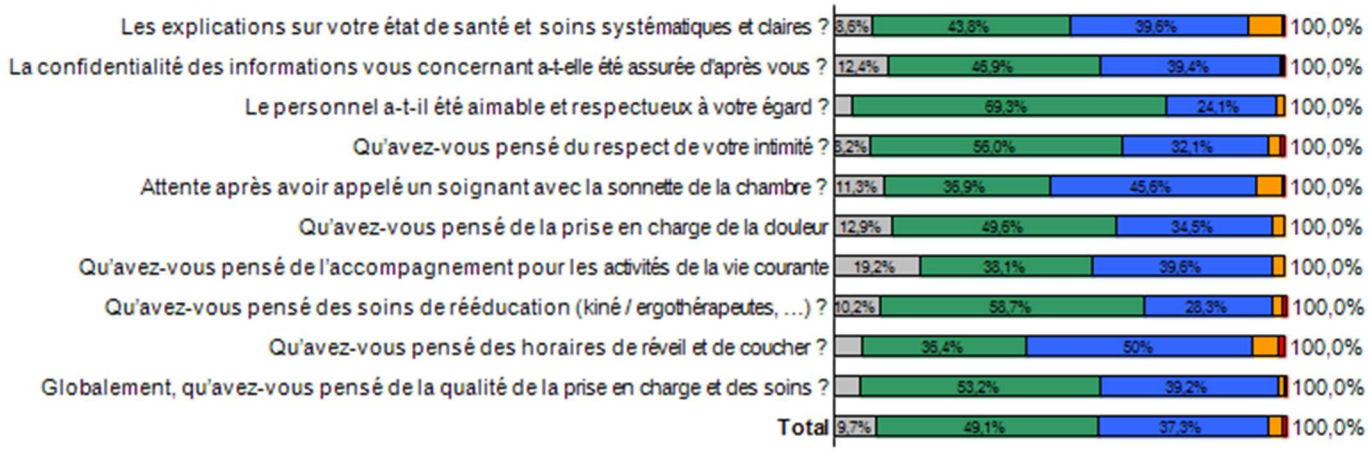
Moyenne de satisfaction globale : 8.1
Identique à 2019

accueil



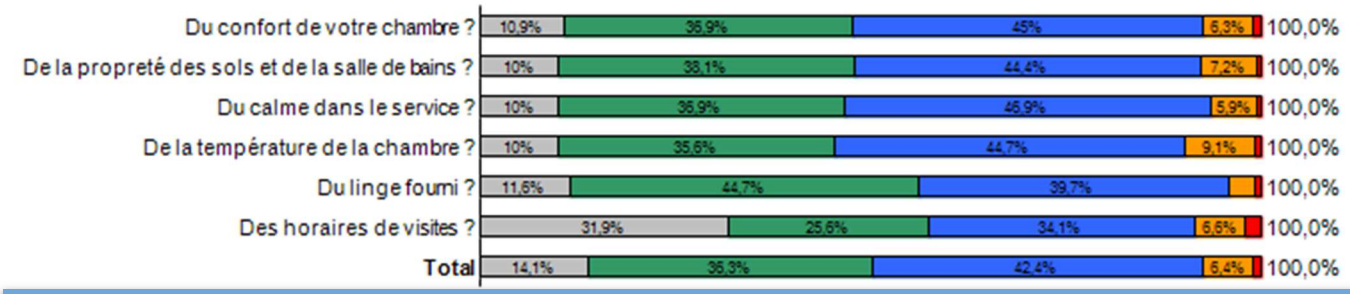
Attention sur la remise du LA en SSR G et MED C

prise en charge



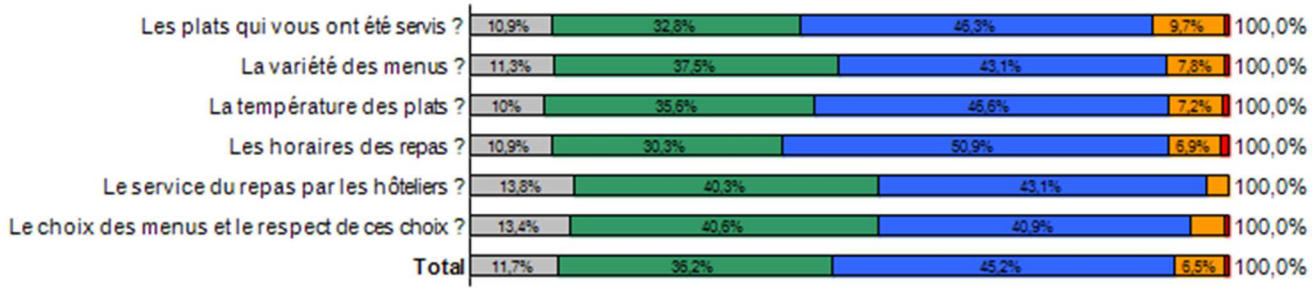
Attente après avoir sonné +2 points (8% à 6% insatisfait)
Attention SSR G : horaire réveil / coucher ; SSR LC : explication état de santé, horaire réveil et couché, MED A/B/C : soins de rééducation !

Chambre



MED B : Horaires de visites (28% insatisfaction) ; MED A : T°C chambre, MED C : confort et T°C chambre, SSR LC : calme et T°C,

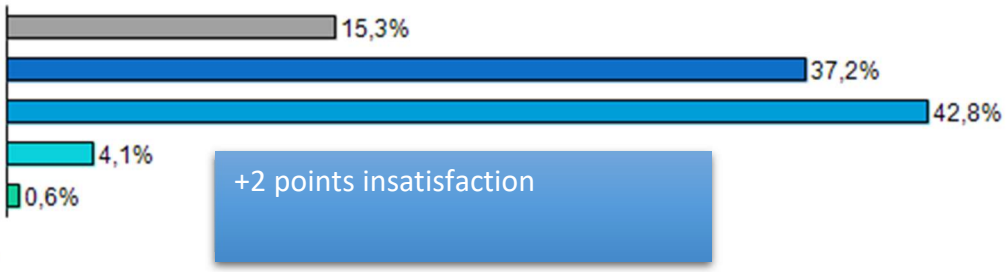
repas



SSR G et LC et MED C : T°C des plats, qualité des plats ; MED B : qualité et variété ; MED A : horaire

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

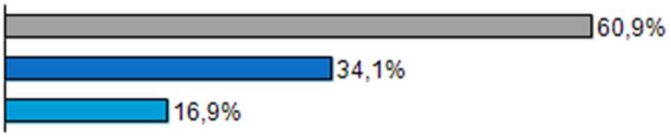
	Nb	
Non réponse	49	15,3%
Très satisfait	119	37,2%
Satisfait	137	42,8%
Insatisfait	13	4,1%
Très insatisfait	2	0,6%
Total	**320**	



Compliments

Taux de réponse : **39,1%**

	Nb	
Non réponse	195	60,9%
Personnel	109	34,1%
Autre	54	16,9%
Total	**320**	



Critiques

Taux de réponse : **19,7%**

	Nb
Non réponse	**257**
ACCEUIL ET ADMINISTRATION (accueil, hôtesse, facturation, dépassement d'honoraires, mode d'hospitalisation, attente, délais, signalisation intérieure et extérieure, identification des personnels, standard téléphonique, accessibilité des locaux...)	**0**
PRISE EN CHARGE ASPECTS MEDICAUX (information du malade/de la famille, contestation du diagnostic médical, secret médical, non recueil du consentement, qualité des soins, divergence sur les actes médicaux, accident thérapeutique séquelles, infections nosocomiales, accompagnement de fin de vie, coordination des soins, délai de prise en charge, diagnostic, pertinence des examens, régulation des service d'urgence, prise en charge et prescription médicamenteuses et délivrance des médicaments)	**9**
ACCES AU DOSSIER MEDICAL	**2**
RELATIONS AVEC LES MEDECINS, ATTITUDE DES PROFESSIONNELS	**4**
SUSPICION DE MALTRAITANCE	**0**
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	**1**
PRISE EN CHARGE ASPECTS PARA-MEDICAUX	**14**
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL PARAMEDICAL (qualité des soins, nursing, surveillance, organisation des examens, divergence sur les actes paramédicaux, information sortie/transfert, liberté de circulation (enfermement, isolement), accompagnement repas, accompagnement toilette, respect des droit des usagers)	**7**
VIE QUOTIDIENNE ET ENVIRONNEMENT (alimentation, diététique, mécontentement sur les prestations hôtelières, entretien des locaux, hygiène, sécurité des locaux, gestion des ressources de biens à la personne (dépôt, perte, vol), objet endommagé, équipement (télévision), ...)	**41**
SECURITE DES PERSONNES	**1**
FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT (Gestion du personnel, qualification, formation du personnel, manque de personnel (journée, nuit, WE), ...)	**7**
Total	**320**

DETAILS VIE QUOTIDIENNE

Service	Alimentation, diététique	Chambre double	Equipements	Locaux (entretien, hygiène, sécurité)	Rythme vie quotidienne (horaires repas, lever, coucher,...)	Equipements;	Non précisé	Total général
Médecine A	1	1	5	1	3	1	5	17
Médecine B UHA			1		2		5	8
Médecine C		1	1	2			4	8
Soins de Suite Guérande	1	2	1	2			3	9
Soins de Suite Le Croisic	3	4	7	2	2		8	26
(vide)								
Total général	**5**	**8**	**15**	**7**	**7**	**1**	**25**	**68**