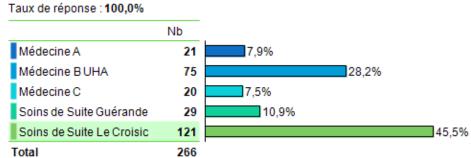
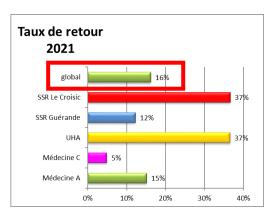
# Questionnaire de satisfaction – services sanitaires Résultats globaux 2021

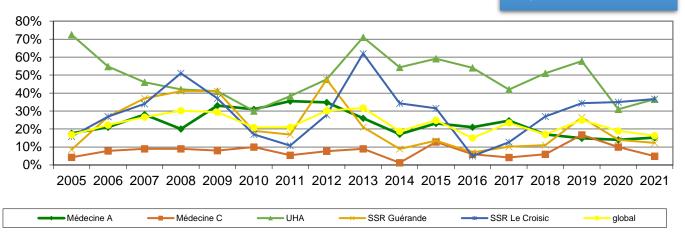






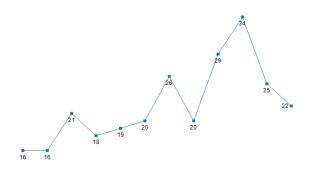
#### Evolution du taux de retour

- 3 points/2020 (-9 points/2019)



Diminution des taux de retour pour la MED C, SSR G, MED A, maintien pour le SSR LC Augmentation pour l'UHA. Taux de 2019 (pré COVID) non retrouvés pour UHA MED C SSRG et MED A

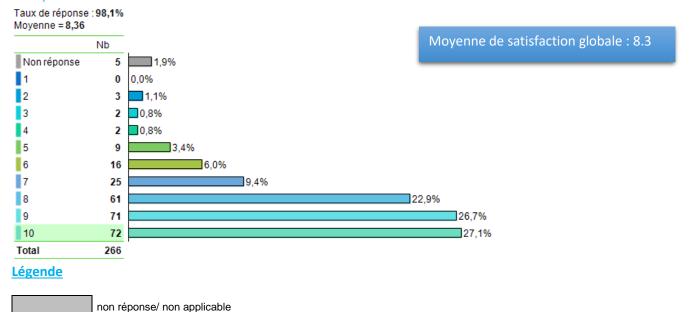
Date de saisie



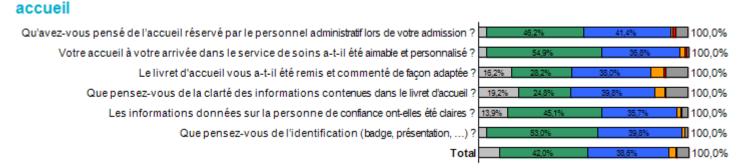


#### APPRECIATION GENERALE

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

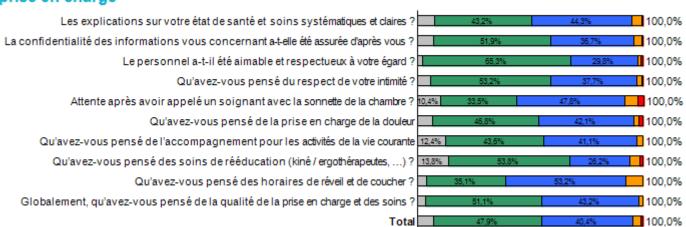


très satisfait satisfait insatisfait très insatisfait



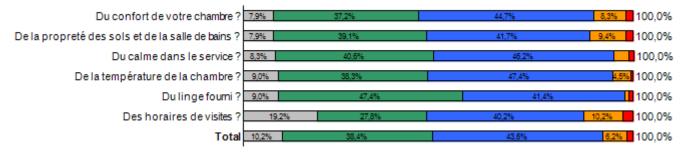
#### Informations et remise du livret d'accueil en UHA et MED C

#### prise en charge



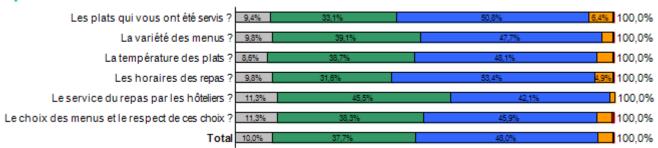
Attention horaire réveil et coucher (MED A), Explication état de santé et soins de rééducation (MED C), prise en charge de la douleur (SSR G), Délai attente après appel sonnette de chambre (SSR LC)

#### Chambre

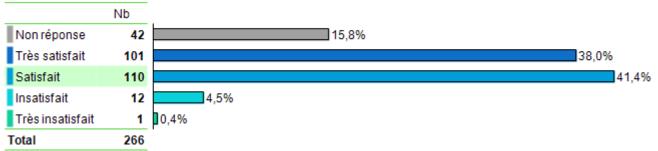


Horaires des visites (MED A/C et UHA SSR G), confort de la chambre (MED A SSR LC) propreté des sols et de la salle de bain (MED A/C, SSR G /LC) linge (MED C)

#### repas

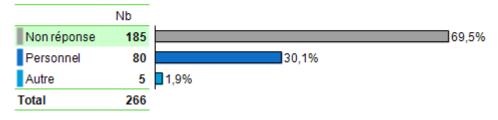


# LA SORTIE Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée ?



### Compliments

Taux de réponse : 30,5%



## **Critiques**

Taux de réponse : 18,8%

	Nb
Non réponse	216
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)	5
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)	4
ACCES AU DOSSIER MEDICAL	0
RELATIONS AVEC LES MEDECINS, ATTITUDE DES PROFESSIONNELS	0
SUSPICION DE MALTRAITANCE	0
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	0
PRISE EN CHARGE ASPECTS PARA-MEDICAUX	11
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)	0
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),)	30
SECURITE DES PERSONNES	0
FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT (Gestion du personnel, qualification, formation du personnel, manque de personnel (journée, nuit, WE),)	2
Total	266

Taux de critique stable Baisse du nombre de critique sur l'item « vie quotidienne et environnement »

# DETAILS DES COMMENTAIRES

VIE QUOTIDIENNE /ENVIRONNEMENT	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
CHAUFFAGE				1		1
MENAGE INSUFFISANT			1		1	2
CHAMBRE INDIVIDUELLE-DOUBLE / TROP PETITE / MAUVAIS ETAT/CONFORT/BRUYANT				2	4	6
LAVE LINGE/SECHE LINGE		3				3
DOUCHE - WC (manque matériel) / équipement salle de bain (panneau libre/occupé)		1		2		3
salle de bain non conforme pour handicap					1	1
Chambre double (pb cohabitation)					3	3
REPAS (pas bon/copieux, pas assez de fruits, non respect choix, repas trop cuit/à améliorer, dessert redondant) gestion quantité (pain, café)/pb régime sans sel		1		1	3	5
Parc négligé/limité (utilisation des espaces autour des bâtiments)					2	2
manque jeux de société salle à manger, ainsi qu'une radio pour facteur d'ambiance et info		1				1
mauvaise qualité du couchage / difficulté à dormir (voisin de chambre)					1	1
Pas de lumière de chevet.		1				1
trousse de toilette perdue				1		1
	1		1			30
	-					

ACCUEIL ET ADMINISTRATION	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
visite famille jusque 18 h trop tôt	1					1
organisation de la sortie			1			1
A revoir mise à jour du livret		2				2
manque de visites		1				1
						5

FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
MANQUE DE PERSONNEL		1			1	2
						2

PRISE EN CHARGE ASPECT PARA- MEDICAUX	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
explication des consignes à améliorer en début d'activitée		1				1
Sorties à 2 ou 3 appréciées		2				2
Proposition d'ateliers : Ecriture chanson en rapport avec addiction, Righologie, Cohérence respiratoire, Atelier réveil musculaire tous les matins		1				1
Manque de suivi entre professionnel (IDE référent - Psychologue)		1				1
Manque d'activité physique, pas assez d'entretien individuel		1				1
suppression de la réunion grand groupe hebdomadaire.		1				1
horaires coucher weekend pas satisfaisant = perte de rééducation				1		1
Planning :Activités anarchique		1				1
pas de kiné		1				1
insatisfaite par l'organisation		1				1
	_					11

PRISE EN CHARGE ASPECT MEDICAUX	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
MANQUE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE SORTIE/PAS DE SUIVIS APRES MA SORTIE					2	2
En période covid, on se retrouve tous ensemble dans les locaux.		1				1
disponibilité psychiatre		1				1
						4