



# Questionnaire de satisfaction – services sanitaires

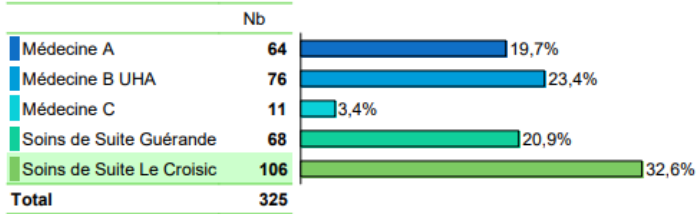
## Résultats globaux 2023

Nombre d'observations :

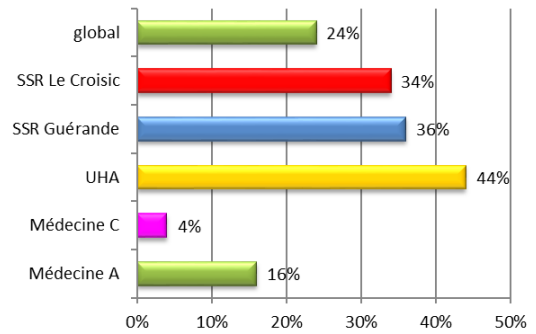
325

Vous avez été hospitalisé(e) en service de :

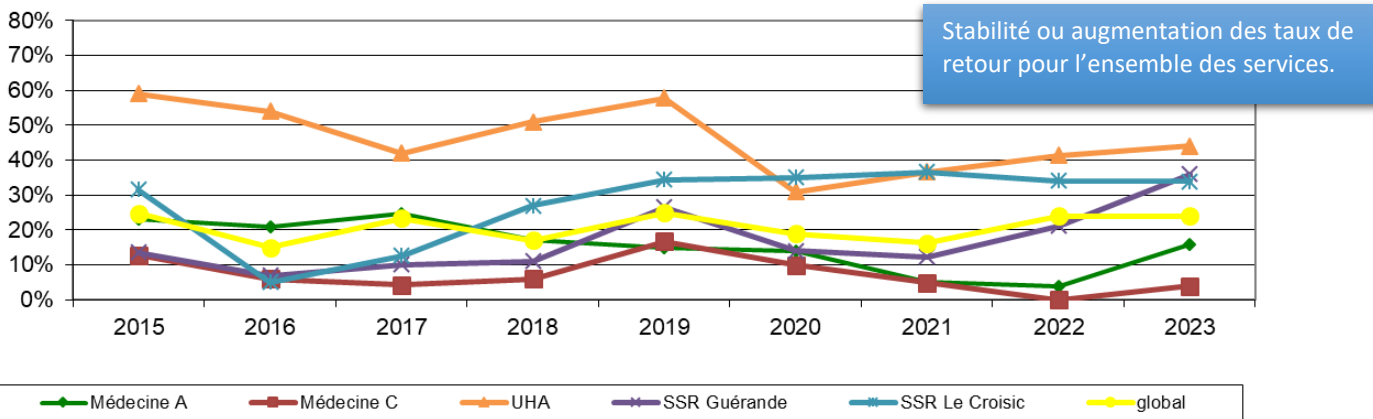
Taux de réponse : 100,0%



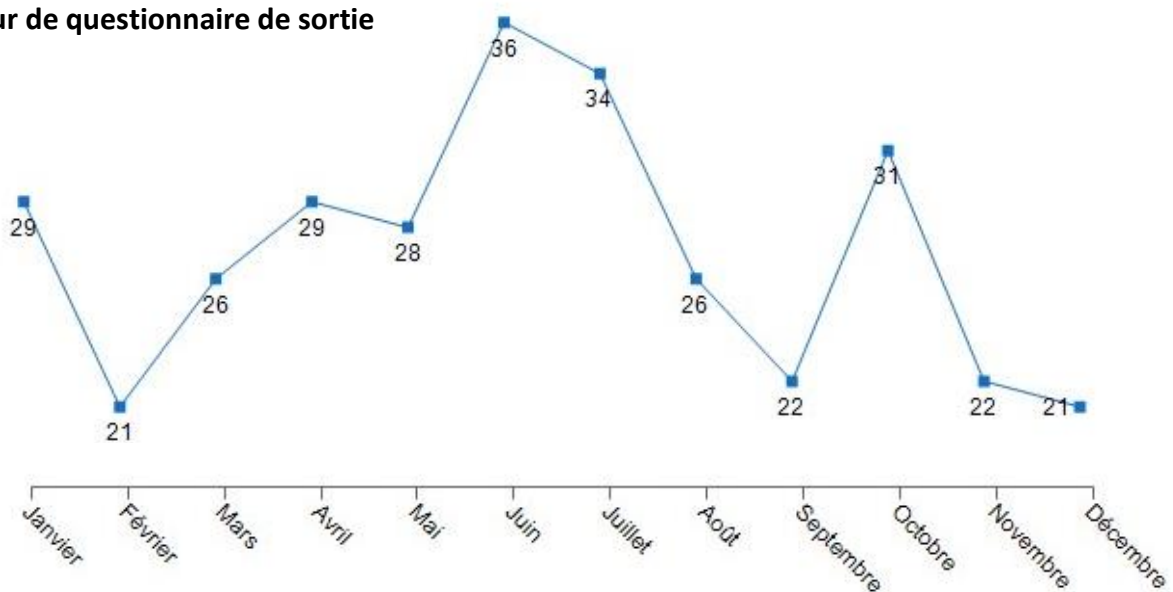
### Taux de retour 2023



### Evolution du taux de retour



### Evolution mensuelle du nombre de retour de questionnaire de sortie



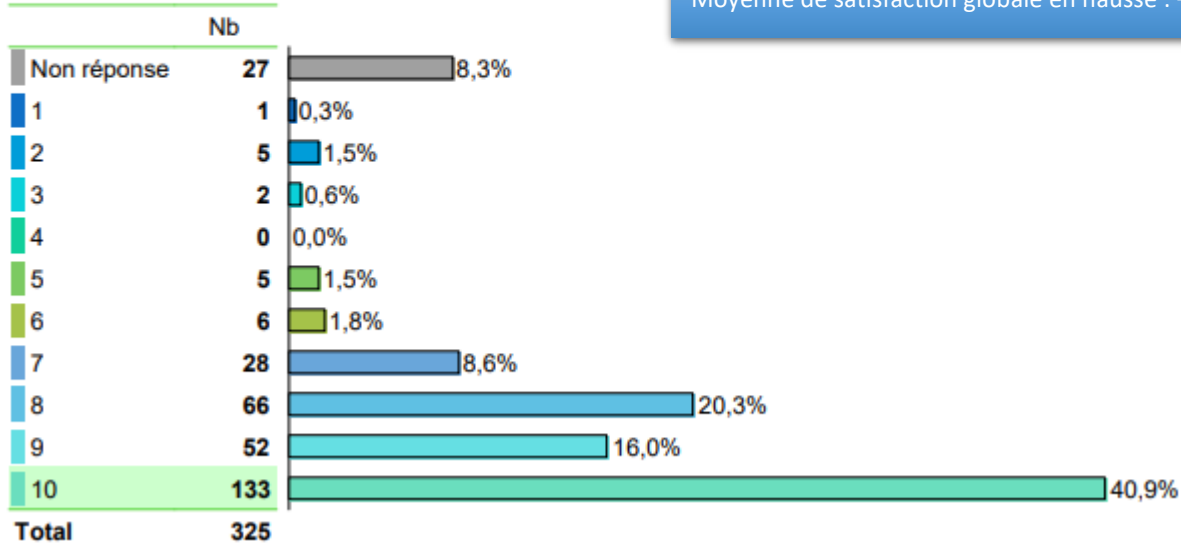
## APPRECIATION GENERALE

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

Taux de réponse : **91,7%**

Moyenne = **8,72**

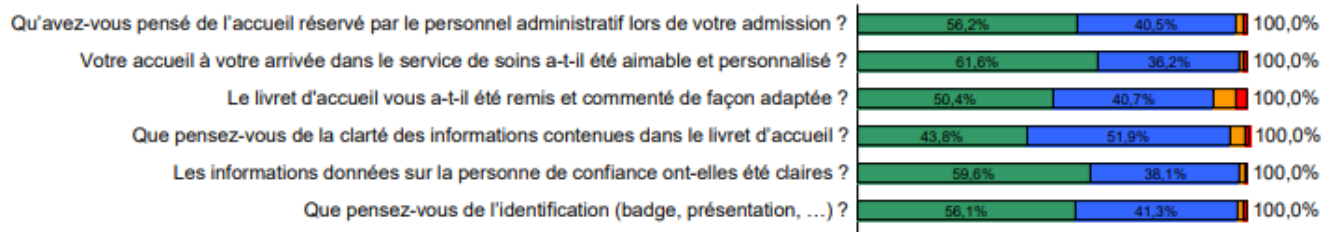
Moyenne de satisfaction globale en hausse : + 0,34



### Légende

	non réponse/ non applicable
	très satisfait
	satisfait
	insatisfait
	très insatisfait

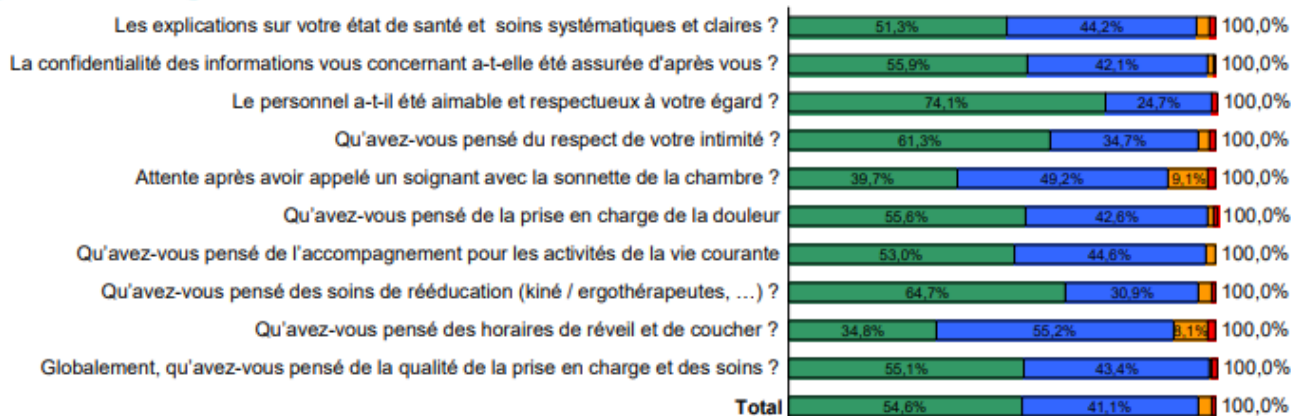
### accueil



TS+S	I+TI
96.7	3.3
97.8	2.2
91.1	<b>8.9</b>
95.7	<b>4.3</b>
97.7	2.3
97.4	2.6

### Informations et remise du livret d'accueil + clarté des informations

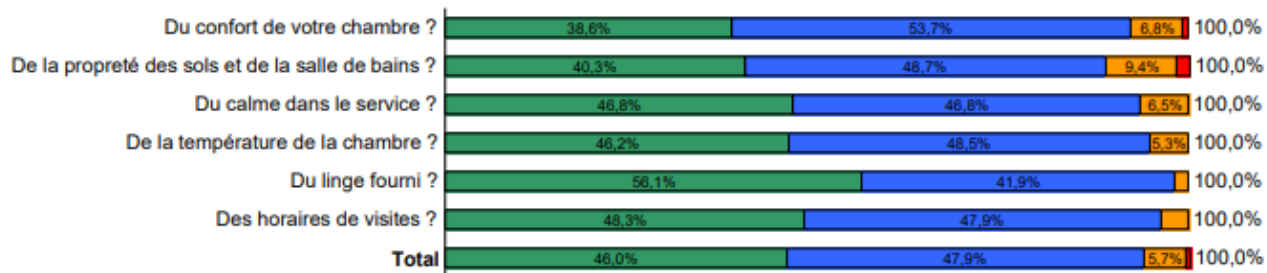
### prise en charge



TS+S	I+TI
95.5	4.5
98	2
98.8	1.2
96	4
88.9	<b>11.1</b>
98.2	1.8
97.6	2.4
95.6	4.4
90	<b>10</b>
98.5	1.5

TS+S	I+TI
92.3	<b>7.7</b>

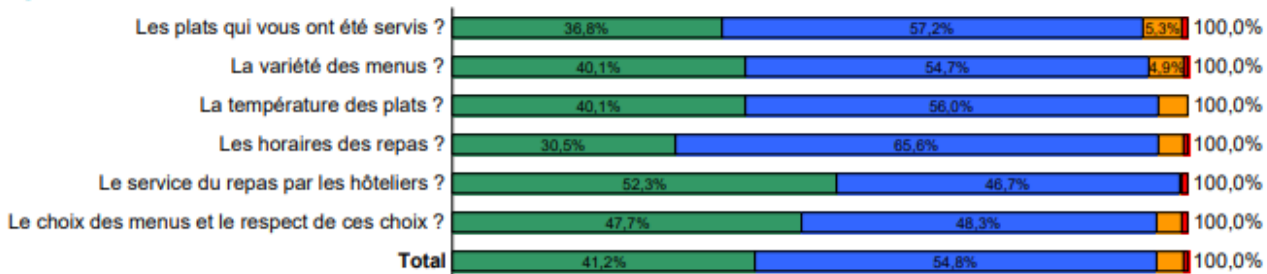
## Chambre



89	11
93.6	6.4
94.7	5.3
98	2
96.2	3.8

Confort de la chambre, propreté des sols et de la salle de bain

## repas

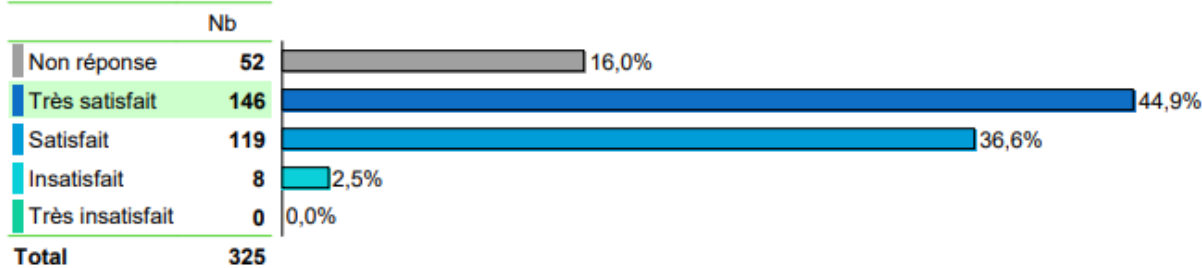


TS+S	I+TI
94	6
94.8	5.2
96.1	3.9
96.1	3.9
99	1
96	4

Insatisfaction sur les plats et la variété des menus

## LA SORTIE

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



## Compliments

Taux de réponse : 34,5%

+ 2.1 pts



## Critiques

+ 8.2

Taux de réponse : 24,6%

	Nb
<b>Non réponse</b>	<b>245</b>
<b>ACCEUIL ET ADMINISTRATION</b> (accueil, hôtesse, facturation, dépassement d'honoraires, mode d'hospitalisation, attente, délais, signalisation intérieure et extérieure, identification des personnels, standard téléphonique, accessibilité des locaux...)	4
<b>PRISE EN CHARGE ASPECTS MEDICAUX</b> (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
<b>ACCES AU DOSSIER MEDICAL</b>	0
<b>RELATIONS AVEC LES MEDECINS, ATTITUDE DES PROFESSIONNELS</b>	0
<b>SUSPICION DE MALTRAITANCE</b>	0
<b>PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR</b>	0
<b>PRISE EN CHARGE ASPECTS PARA-MEDICAUX</b>	8
<b>RELATIONS AVEC LE PERSONNEL PARAMEDICAL</b> (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)	3
<b>VIE QUOTIDIENNE ET ENVIRONNEMENT</b> (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), ... )	66
<b>SECURITE DES PERSONNES</b>	0
<b>FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT</b> (Gestion du personnel, qualification, formation du personnel, manque de personnel (journée, nuit, WE), ...)	1
<b>Total</b>	<b>325</b>

VIE QUOTIDIENNE /ENVIRONNEMENT	Médecine A	Médecine B UHA	Médecine C	Soins de Suite Guérande	Soins de Suite Le Croisic	TOTAL
<b>Repas trop tôt le soir</b>				1	5	6
PDJ plus tard le week end				1		1
PDJ trop tardif					1	1
Repas trop copieux					3	
Trop peu de plat de substitution dans le choix des menus / non pris en compte		1			1	2
<b>Qualité des repas non satisfaisant / pas assez de legumes verts / trop œuf / fruits pas mur / soupe trop salée</b>		2		2	2	6
Trop de pain- gachis alimentaire.		1				1
Amélioration des soins par alimentation bio locale		1				1
Coucher trop tôt					3	3
Visite trop tôt, peu de repos					1	1
Souhait d'un coucher plus tardif			1			1
Souhait chambre individuelle		1				1
<b>Chambre double</b>	2	1			4	7

Problème d'intimité dans une chambre double					1	1
manque rideau séparation dans chambre double	1					1
<b>Bâtiments anciens, pas de douche dans les chambres / Salle de bain et chambre vétustes, manque rangements sécurisés</b>		3	1	4	7	15
Odeur urine persistante dans les toilettes / trace sous les toilette / wc fonctionnant mal		1			2	3
Rien pour accrocher ses vêtements					2	2
Vétusté des lits		2				2
Propreté des chambres à revoir, hygiène des sanitaires à revoir					3	3
Joints phoniques au niveau porte salle à manger		1				1
Bloquer la télévision entre 23h et 5h					1	1
Trop de bruit / nuit bruyantes	1				1	2
<b>Manque machine à laver / fil pour étendre linge</b>		17				17
Service de linge pour les patients sans famille					1	1
Un abri fumeur étanche		1				1
Mettre une sonnette dans la salle à manger		1				1
Prévoir sonnette dans la douche,		2				2
Prévoir salle détente pour les visites				1		1
Difficultés à attraper l'interrupteur lumière					1	1
Monnaie pour distributeur,				1		1
Télévision petite et mauvais son, maivaise qualité d'image, tarif prohibitif	1			2	1	4
Pas de réseau internet				1		1
Manque tableau blanc face au lit pour noter infos du service ou perso du jour				1		1
Manque grille pain		1				1
Manque petite poubelle					1	1
Si pas de visite, pas de sortie dans le parc organisée				1		1
2e télévision dans salle des activités,		1				1
<b>Equipement de sport, jeux de société Suggestion jeux extérieurs : fléchettes, pétanque.</b>		5				5
Trop chaud dans les chambres l'été,		1			1	2
Manque ventilateur					1	1

