

QUESTIONNAIRE D'APPRECIATION SUR VOTRE SEJOUR

CONCERNE LE SERVICE DE SSR



SERVICE D'HOSPITALISATION:

Nombre de sortie en SSR	215	Dont 12 décès
Pourcentage de retour	52,56%	

Nb de questionnaire	Nb de questionnaires non répondus (incapacité, décès)
113	4

L'ACCUEIL :

		Très satisfait	satisfait	peu satisfait	non satisfait
Qualité de l'accueil à votre entrée :	au bureau administratif	58 51,33%	44 38,94%		
	dans le service de soins	59 52,21%	26 23,01%	1 0,88%	
Précision et utilité des informations fournies		37 32,74%	42 37,17%	1	

Les démarches administratives ont-elles été	Faciles	Complicquées	Non concerné	NR
	85 75,22%	2 1,77%	15 13,27%	11 9,73%

LA CHAMBRE :

		Très satisfait	satisfait	peu satisfait	non satisfait
Le confort		64 56,64%	44 38,94%	1 0,88%	
La propreté (l'entretien de votre chambre)		69 61,06%	35 30,97%		
Le bruit :	Le jour	52 46,02%	48 42,48%	3 2,65%	1 0,88%
	La nuit	56 49,56%	41 36,28%	1 0,88%	1 0,88%

Tout fonctionnait-il dans votre chambre ?	OUI	NON	NR
	100 88,50%	8 7,08%	5 4,42%

Si non, dites nous ce qui ne fonctionnait pas :

Télécommande	Télévision	Chauffage	Eclairage	Adaptable qui ne roule pas
1 12,50%	1 12,50%	1 12,50%	4 50,00%	1 12,50%

LES REPAS :

	Trop tôt	A une heure correcte	Trop tard	NR
Trouvez-vous qu'ils sont servis :	6	92		15
	5,31%	81,42%		13,27%

	Très satisfait	satisfait	peu satisfait	non satisfait
Présentation des repas	43	64	1	
	38,05%	56,64%	0,88%	
Température des plats servis	42	51	13	
	37,17%	45,13%	11,50%	
Quantités servies	43	53	4	1
	38,05%	46,90%	3,54%	0,88%
Variété des menus proposés	35	49	8	1
	30,97%	43,36%	7,08%	0,88%
Qualité des plats	34	48	6	1
	30,09%	42,48%	5,31%	0,88%

	OUI	NON	pas toujours	NR
Goût agréable	87	10	2	14
	76,99%	8,85%	1,77%	12,39%
Texture agréable	74	16	2	21
	65,49%	14,16%	1,77%	18,58%
Mélange de saveurs agréables	84	12	3	14
	47,00%	10,62%	2,65%	12,00%

LA DOULEUR :

	OUI	NON	PAS TOUJOURS	NR
Avez-vous eu des douleurs durant votre séjour ?	75	27		11
	66,37%	23,89%		9,73%
Si oui, en avez-vous parlé au personnel soignant ?	68	1		6
	90,67%	1,33%		8,00%
A-t-on réussi à soulager votre douleur ?	70	2	1	2
	93,33%	1,77%	0,88%	1,77%

LES SOINS :

		Très satisfait	satisfait	peu satisfait	non satisfait
Qualité des soins dispensés :	Le jour	67	38		
		59,29%	33,63%		
	La nuit	57	37		
		50,44%	32,74%		
	Le week-end	54	38		
		47,79%	33,63%		

LE PERSONNEL :

		oui	non	Pas suffisamment	NR
Le médecin ou les médecins qui s'occupent de vous, ont-ils été :	à votre écoute(s)	100	5		8
		88,50%	4,42%		7,08%
	accueillants(s)	92	2		19
		81,42%	1,77%		16,81%
L'information donnée par les médecins au sujet de votre état de santé a-t-elle été suffisante ?		95	4		14
		84,07%	3,54%		12,39%
L'information donnée par les médecins concernant les soins a-t-elle été suffisante ?		85	6	1	21
		57,00%	5,31%	0,88%	18,58%
Vous a-t-on informé des résultats d'exams (prise de sang, radio, consultation chez un spécialiste) ?		63	22	2	25
		56,25%	19,64%	1,79%	22,32%
Avez-vous compris pourquoi on fait les examens ?		65	12	1	34
		58,04%	10,71%	0,89%	30,36%

		oui	non	pas toujours	NR
Le personnel soignant du service (infirmières, aides-soignantes...) a-t-il été :	à votre écoute	103	1	1	8
		91,15%	0,88%	0,88%	7,08%
	accueillant	93		1	19
		82,30%		0,88%	16,81%

		oui	non	NR
Connaissez-vous vos droits en tant que patient ?		52	19	42
		46,02%	16,81%	37,17%
Si non pourquoi ?		Pas eu connaissance:2		

Dans l'ensemble, êtes-vous :		très satisfaisant	plutôt satisfait	Peu satisfait	Non satisfait
		64	45	2	
		56,64%	39,82%	1,77%	0,00%

		oui	non	oui et non	NR
Compte tenu de tous ces éléments, reviendriez-vous dans le service ?		102	2	1	8
		90,27%	1,77%	0,88%	7,08%
et le conseillerez-vous à vos proches ?		98	2	1	12
		86,73%	1,77%	0,88%	10,62%

Moyenne des notes sur l'ensemble du séjour

8,5

Nombre de patients n'ayant pas donné de note

10

sur les 113 ayant répondu

Autres suggestions, observations ou propositions.....

Soins trop espacés dans le temps	
Chaises trop lourdes dans la chambre	2
Salle de bain & WC communs pas pratique du tout (mettre éventuellement un témoin lumineux)	5
Le cordon de la lumière est trop court	1
Régime mixé non respecté	1
Repas trop copieux	21
Repas pas assez salés	15
Repas trop épicés	5
Trop de plats en sauce	2
Manque de personnel	3
Personnel très gentil et compétent	8
Pas assez de séances de kiné	2
Repas pas assez épicés	3
avoir accès à internet	1
un deuxième kiné serait bien	3
bruit de la vmc fatiguant	1
petit déjeuner tiède	2
pas lu la charte du patient	1
perdu un parfum à cause de sdb commune	1
repas manque d'assaisonnement	1
repas du soir à revoir	1
manque de discrétion de certains personnels	1
pas assez de chauffage en salle à manger	1
pas assez de sauce	1
manque de chaises pour visiteur dans la chambre	1
chambre trop serrées pour 2 personnes	1
Peu de contact avec le médecin	2

NR
11
9,73%
27
23,89%
33
29,20%

NR
4
3,54%
9
7,96%
9
7,96%
14
12,39%

NR
5
4,42%
7
6,19%
12
10,62%
20
17,70%
24
21,24%

NR
8
7,08%
19
16,81%
21
18,58%



NR
2

