



**Centre SSR - EHPAD
L'Hort des Melleyrines**

**MESURE DE LA SATISFACTION DES
USAGERS EN SSR
QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION
POUR L'ANNEE 2020**

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Les questionnaires de satisfaction jouent un rôle important dans l'évaluation de la qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité de nos prestations proposées au sein de l'Etablissement, le questionnaire de satisfaction est remis à l'ensemble des patients lors de leur admission, inséré dans le livret d'accueil. En fin de séjour, les infirmières coordinatrices, lors de la préparation du retour à domicile, ainsi que les agents d'accueil au bureau des admissions lors du règlement de la facture, sollicitent les patients pour nous faire part de leur évaluation de nos prestations.

L'objectif de l'enquête de satisfaction est de mesurer le niveau de satisfaction des usagers et de connaître leurs attentes et les éventuels motifs d'insatisfaction.

A partir des résultats de ce questionnaire seront dégagés des actions d'amélioration qui permettront la mise en place d'un plan d'actions.

Les résultats seront ensuite diffusés, en interne et à destination des usagers et de leurs représentants.

La recherche de la satisfaction des usagers quant à la qualité des prestations, est un axe important du projet d'établissement.

Cette démarche a pour but de repérer les écarts entre les prestations et les attendus des patients. Elle permet une amélioration de la qualité de la prise en charge.

	Nombre d'admissions	Nombre de questionnaires rendus	Taux de réponses
2017	387	111	28,68 %
2018	394	137	34.77 %
2019	382	128	33.50 %
2020	363	98	27.00 %

THEME 1 : L'ACCUEIL

1- Votre Accueil à votre entrée :

Accueil / Ecoute

	Nbre	%
Satisfait	37	37,76
Très Satisfait	57	58,16
Pas de réponse	4	4,08
Total	98	100,00

2- Votre Accueil dans le service :

Délai d'Attente

	Nbre	%
Peu Satisfait	1	1,02
Satisfait	37	37,76
Très Satisfait	53	54,08
Pas de rép	7	7,14
Total	98	100

THEME 2 : VOTRE INFORMATION

Ce thème comporte 7 questions :

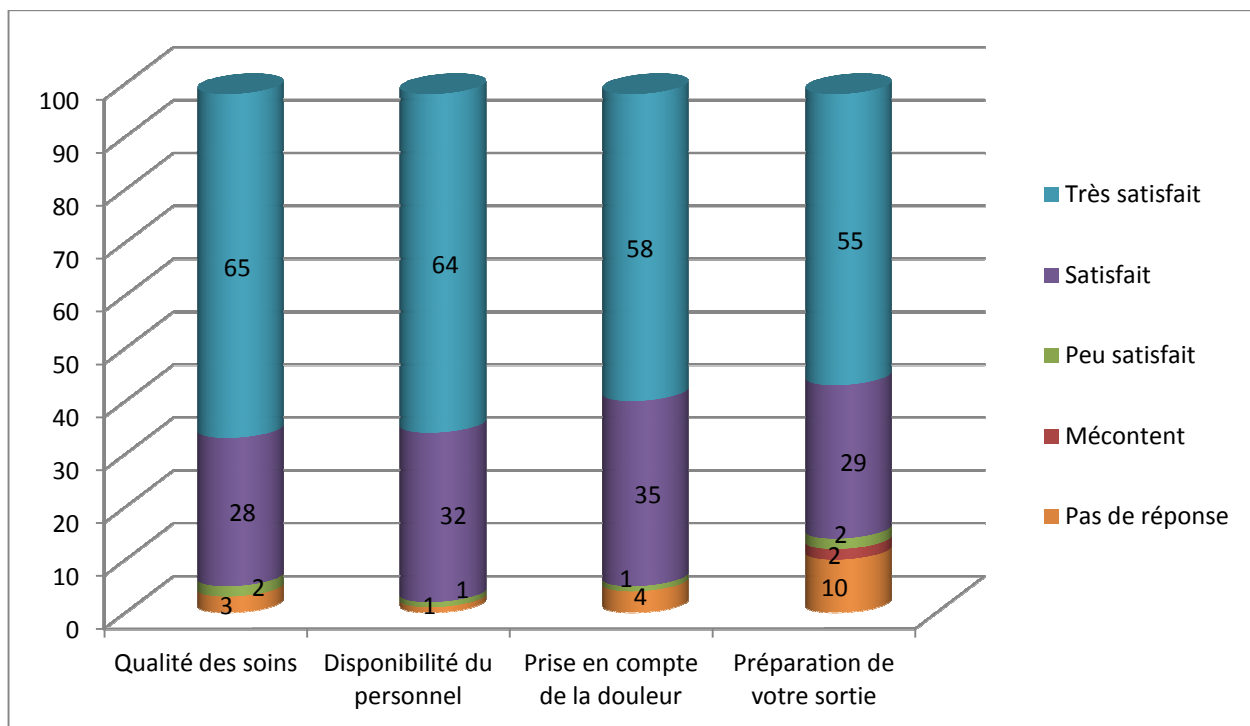
- * sur les conditions de séjour ;
- * sur l'organisation des soins ;
- * sur les informations contenues dans le livret d'accueil ;
- * sur les réponses aux questions en général ;
- * sur les informations fournies par les médecins ;
- * sur les informations fournies par le personnel soignant ;
- * sur la prise en charge médicamenteuse.

Intitulé question	Très satisfait		Satisfait		Peu satisfait		Mécontent		Pas de Réponse	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Sur les conditions de votre séjour	55	56.12	40	40.82	2	2.04	1	1.02		
Sur l'organisation des soins	54	55.10	37	37.76	4	4.08			3	3.06
Sur les informations contenues dans le livret d'accueil	49	50	45	45.92	2	2.04			2	2.04
Sur les réponses à vos questions en général	47	47.96	45	45.92	2	2.04			4	4.08
Sur les informations fournies par les médecins	53	54.08	39	39.80	4	4.08			1	1.02
Sur les informations fournies par le personnel soignant	56	57.14	38	38.78					4	4.08
Sur votre prise en charge médicamenteuse	54	56.12	40	40.82	1	1.02			3	3.06

THEME 3 : VOTRE SEJOUR

Ce thème est décliné en 6 questions :

Evaluation de votre séjour de façon générale :



94.90 % soit **93** des patients sont **satisfaits** de la qualité des soins et de la prise en compte de la douleur ;

97.96 % soit **96** patients sont satisfait de la disponibilité du personnel ;

2.04 % soit **2** patients sont **insatisfaits** de la qualité des soins, voir **peu satisfait** de la préparation de leur sortie ;

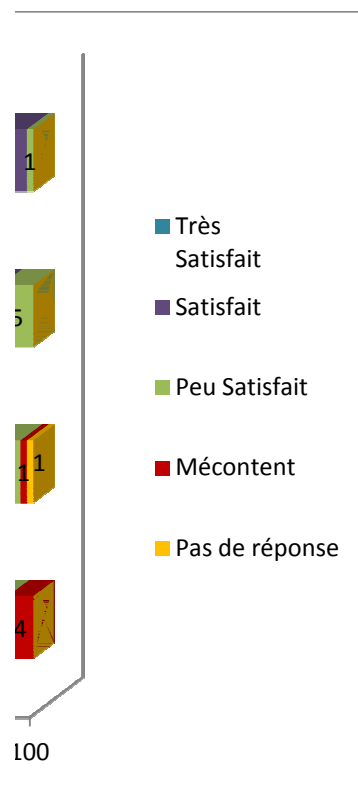
1.02 % soit **1** patient est **insatisfait** de la disponibilité du personnel et de la prise en compte de la douleur ;

cf. tableau des remarques et suggestions.

THEME 4 : VOTRE HEBERGEMENT

Ce thème porte sur 4 questions :

- * sur le confort et la propreté des chambres ;
- * sur la qualité des repas et collations ;
- * sur le niveau de bruit ;
- * sur la propreté de l'établissement.



Les patients sont très satisfaits de la propreté des chambres.

Cependant **deux points** sont à améliorer : **cf. tableau des remarques et suggestions.**

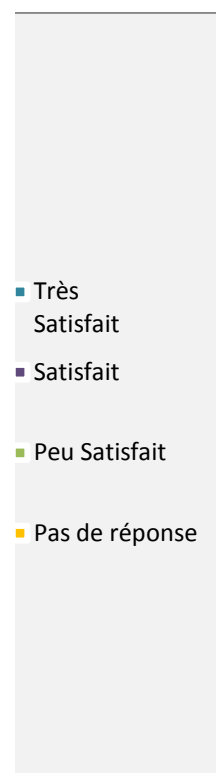
- **4 patients** sont **mécontents** de la **propreté des chambres** ;
- **1 patient** est **mécontent** de la **qualité des repas et collation.**

THEME 5 : VOS RELATIONS AVEC LES INTERVENANTS

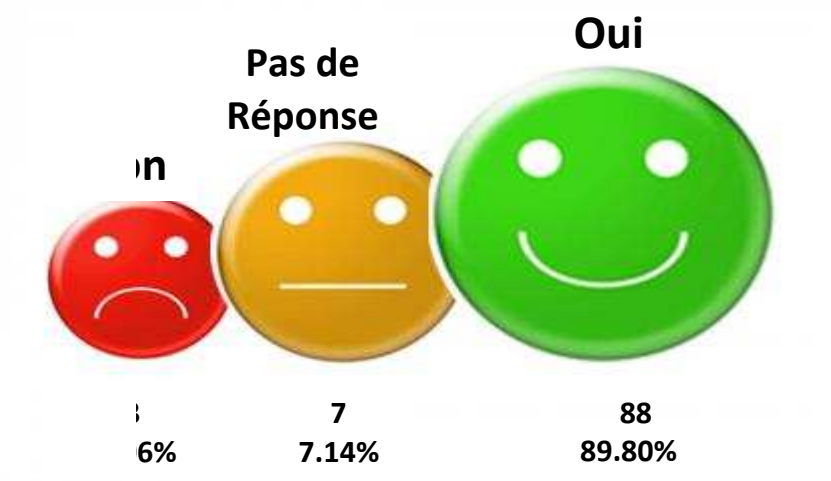
Ce thème est composé de 6 questions concernant les relations avec :

	Les Médecins	Les Infirmières	Les Aides soignantes	Les Agents Service Hospitaliers	Les Kinés	Autres salariés ou intervenants
Très Satisfait	62	71	68	67	65	57
Satisfait	30	24	28	27	27	35
Peu Satisfait	4	2	1	0	0	1
Mécontent	-	-	-	-	-	-
Pas de réponse	2	1	1	4	6	5
Total	98	98	98	98	98	98
% Patients satisfaits	93.87	96.94	97.96	95.92	95.92	93.98
% Patients insatisfaits	4.08	2.04	1.02	-	-	1.02

Estimez-vous le personnel bienveillant à votre égard ?



Recommanderiez-vous l'établissement ?



89.90 % des **patients** recommandent l'établissement, **7.14 %** n'ont **pas donné de réponse** et **3.06%** des patients ne **recommandent pas** l'établissement.

Remarques négatives :

1 patient se plaint du coût trop élevé de son séjour. (*Reste à charge des frais annexes*)

1 patient ne recommande pas l'établissement car lors de son séjour les prescriptions médicales alimentaires n'ont pas été respectées.

1 patient se plaint du confort des chambres, du non respect de la dignité de la personne : (*une seule douche proposée par semaine pour un patient dépendant.*)

Quels éléments amènent les patients à recommander l'établissement ?

Les recommandations des patients sont classées selon 5 thèmes qui composent le questionnaire de satisfaction.

*** Remarques positives :**

		1 ^{er} semestre	2 nd semestre	Total
THEME 1 : <u>Votre Accueil</u>	Bon accueil	6	0	6
THEME 3 : <u>Votre Séjour</u>	Qualité des soins	9	0	9
	Personnel dévoué	11	1	12
	Organisation parfaite pour un temps de repos	2	0	2
THEME 4 : <u>Vos Hébergement</u>	Bonne ambiance, ambiance familiale, et convivialité	4	0	4
	Situation géographique	3	0	3
	Hébergement confortable	1	0	1
	Propreté des locaux	1	0	1
	Qualité des repas	5	0	5
	Qualité du service	1	0	1
THEME 5 : <u>Votre Relation</u>	Directeur à l'écoute	2	0	2
	Médecin à l'écoute	3	0	3
	Bienveillance du personnel médical	2	3	5
	Bienveillance des kinésithérapeutes	3	0	3
	Bon suivi médical	0	1	1
Autres	Suivi qualité exemplaire : statistiques	1	0	1
	Tout est parfait	1	1	2

*** Remarques négatives :**

	Nombre de patient ayant fait cette remarque en 2019		
	1 ^{er} semestre	2 nd semestre	Total
SERVICE RESTAURATION			
Les repas au 4ème étage sont servis froids	0	1	1
Impossible de manger la viande servie avec des poils (repoussant)	0	1	1
Quantité moyenne	0	2	2
Non respect des prescriptions médicales alimentaires	0	1	1
Menus non équilibrés, repas non copieux et trop légers	0	2	2
De manière générale => convenable => progrès à faire sur les fruits servis : ils sont durs et de mauvaise qualité	0	1	1
LE PERSONNEL			
Remarques désobligeantes de la part d'une aide soignante	1	0	1
Agent de service hospitalier pas très souriante	1	0	1
Manque de disponibilité de la part du personnel en poste de soir et lors du portage des repas	0	1	1
Manque de disponibilité de la part du médecin	1	0	1
DIGNITÉ			
Une douche par semaine = c'est trop peu !	0	1	1
HYGIENE			
Ménage du week-end un peu léger	0	1	1
PRISE EN CHARGE			
Manque d'information sur le retour des examens	1	0	1
Mauvaise prise en charge des soins infirmiers	1	0	1
Mauvaise prise en charge Médicale - pas vraiment de suivi	0	1	1
HÉBERGEMENT			
Chambre exigüe, inadaptée à certaines maladies, chasse d'eau trop haute, fauteuil inconfortable	0	1	1
DIVERS			
Les aboiements des chiens de 20h30 jusqu'au petit matin	1	0	1

*** Suggestions :**

	Nombre de patient ayant fait cette remarque en 2019		
	1 ^{er} semestre	2 nd semestre	Total
SERVICE RESTAURATION			
Avoir un biscuit avec la collation	0	1	1
Eviter de trancher le pain un jour avant	1	0	1
HEBERGEMENT			
Investir dans des fauteuils roulants électriques, certains patients peinent à les pousser	1	1	2
Mettre des amortis aux portes de service	0	1	1
SEJOUR			
Laisser le temps aux patients de se préparer pour le retour à domicile	1	0	1

*** Plan d'actions**

THEMES	PLAN D' ACTIONS
Votre Information	Réalisé un audit sur la qualité de l'information puis révision des modalités sur l'information des patients (examens, changement traitement) si besoin
Hébergement	Renouvellement des fauteuils des chambres Investissement dans des fauteuils électriques
Relation	Mise en place d'une formation sur le thème de la Relation d'Aide
Restauration	Organiser un audit sur la qualité des repas, la quantité et la diversité ainsi que sur le suivi des régimes