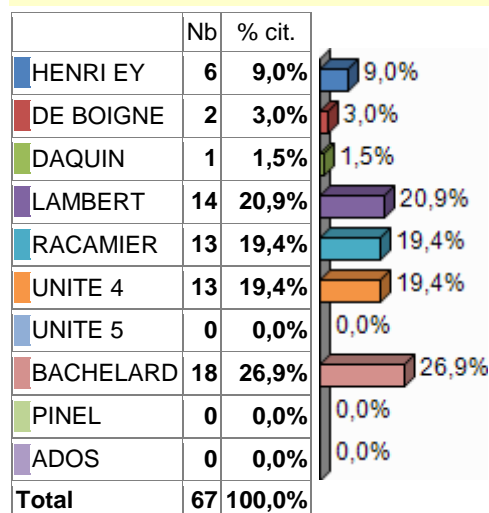


## RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE - ANNEE 2017 CHS de la Savoie

67 questionnaires.

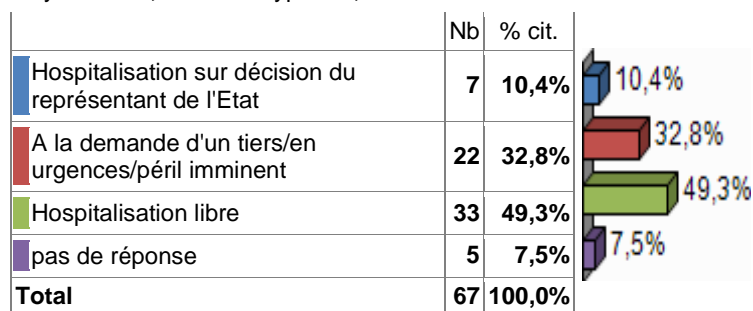
Pour 1186 patients sortis d'hospitalisation en 2017, soit un taux de retour de 6.65%

### Unité



### Mode d'hospitalisation

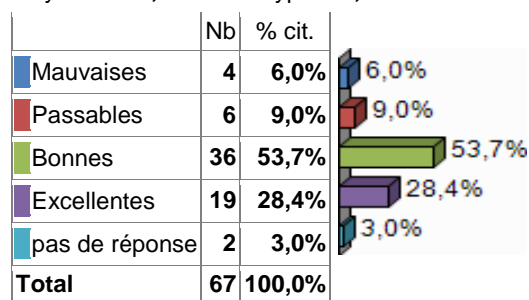
Moyenne = 2,54 Ecart-type = 0,78



## ACCUEIL

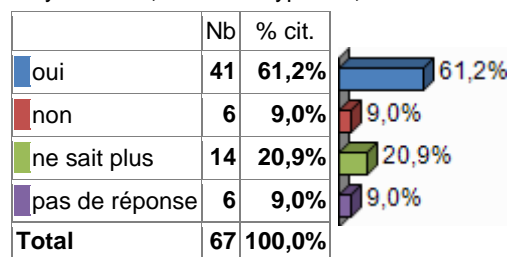
### Accueil unité hospitalisation

Moyenne = 3,13 Ecart-type = 0,85



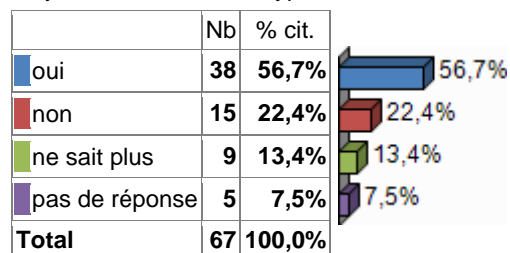
### Présentation professionnel

Moyenne = 1,78 Ecart-type = 1,07



### Présentation du service

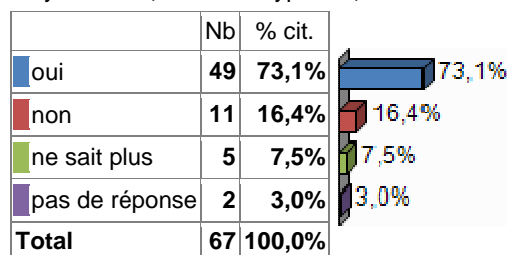
Moyenne = 1,72 Ecart-type = 0,97



## INFORMATION

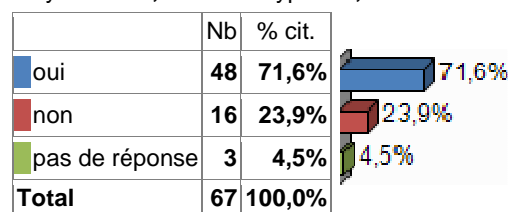
### Information soins

Moyenne = 1,40 Ecart-type = 0,76



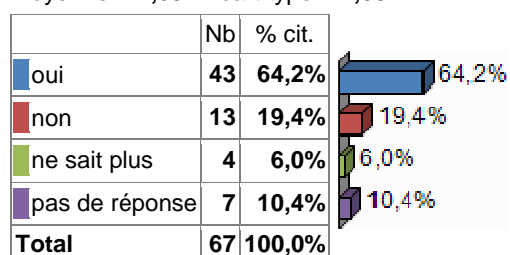
### Information personne confiance

Moyenne = 1,33 Ecart-type = 0,56



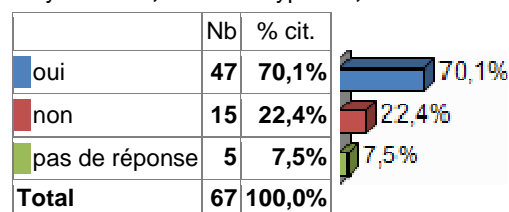
### Information droits

Moyenne = 1,63 Ecart-type = 1,00

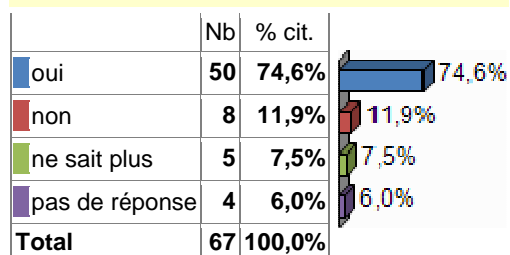


### Information proches

Moyenne = 1,37 Ecart-type = 0,62

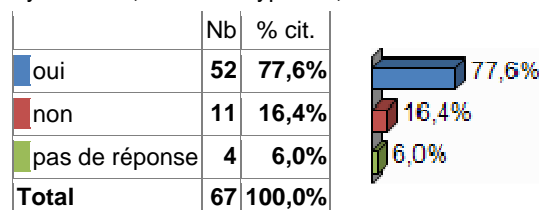


### information traitement



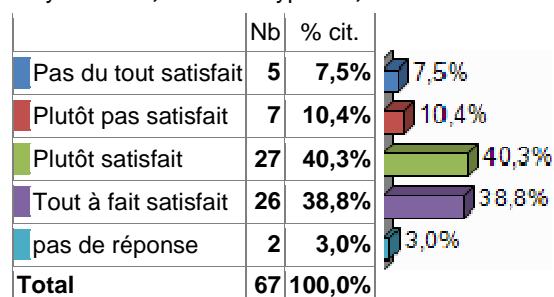
### Information services proposés par l'établissement

Moyenne = 1,28 Ecart-type = 0,57



### Satisfaction / soins

Moyenne = 3,19 Ecart-type = 0,94



## QUALITE DES SOINS

### Groupe n°3

	Mauvaises	Passables	Bonnes	Excellentes	pas de réponse	Total
Relations médecins	1	6	35	20	5	67
Relation personnel	5	4	37	20	1	67
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>72</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>134</b>

### Lutte contre la douleur

Moyenne = 1,31 Ecart-type = 0,66

	Nb	% cit.
oui	53	79,1%
non	7	10,4%
pas de réponse	7	10,4%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

## CONFORT HOTELIER

### Satisfaction du confort de la chambre, de la gestion du linge et des repas

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	pas de réponse	Total
Satisfaction chambre	3	5	32	25	2	67
Satisfaction linge	4	4	28	23	8	67
Satisfaction repas	7	9	30	19	2	67
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>90</b>	<b>67</b>	<b>12</b>	<b>201</b>

### Satisfaction hébergement

Moyenne = 1,16 Ecart-type = 0,48

	Nb	% cit.
oui	59	88,1%
non	5	7,5%
pas de réponse	3	4,5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

## PREPARATION A LA SORTIE

### Préparation sortie

Moyenne = 1,57 Ecart-type = 0,74

	Nb	% cit.
oui	39	58,2%
non	18	26,9%
pas de réponse	10	14,9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

### Préparation sortie1

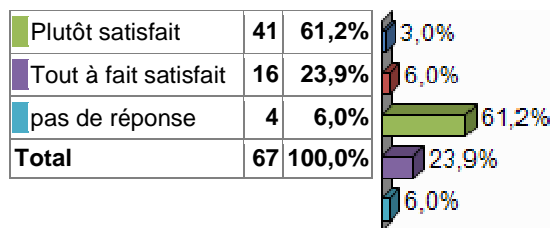
	Nb	% cit.
oui	26	38,8%
non	19	28,4%
ne sait pas	14	20,9%
pas de réponse	8	11,9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

## APPRECIATION D'ENSEMBLE SUR VOTRE SEJOUR

### Satisfaction générale

Moyenne = 3,24 Ecart-type = 0,78

	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	2	3,0%
Plutôt pas satisfait	4	6,0%



## Critiques

Amélioration des repas qui sont lamentables et infectes. Portes des offices avec grooms qui claquent fort. Régimes concernant les allergies alimentaires non respectés. Médecin généraliste de l'U2 hautain, méprisant et impoli.... Certains personnels ASH et IDE sont hautains. Certaines IDE ne sont pas disponibles en cas de difficultés car passent leur temps sur Internet, à fumer ou à discuter. Séjour satisfaisant dans sa globalité. Je ne compte pas y revenir (passage obligé. Manque de livres, magazines, jeux à U2. Absence de climatisation dans les chambres suffocantes lors des chaleurs, d'eau fraîche à disposition permanente.
Des allégations ont été fausses et personne n'a pris en compte ma version des faits.
Douleurs physiques pas prises en compte. Trop de médicaments.
Etre allé chez la coiffeuse m'a procuré beaucoup de bien être. Cela m'a remonté le moral et redonner confiance en moi. La coupe de cheveux m'a embellie. La coiffeuse est très agréable et enjouée. Je suis très satisfaite d'avoir pu bénéficier de ce soin.
Fixation d'un matériel pour fixer le pommeau de douche. Equipe soignante très à l'écoute des patients, le personnel a le juste mot quand ça concerne la prise en charge du patient.
Humanité et service remarquables. Félicitations
Il faudrait changer les couteaux car ils ne coupent pas (ex couteau laguiole). rideau de douche à envisager. J'ai le droit à de l'eau gazeuse, mais l'économat ne voulait pas m'en donner. Pourtant, j'ai fait un jour et demi de coma à la suite d'une déshydratation.
Il manque un porte manteau dans les douches - souhaite que la cigarette soit plus tôt. Très satisfaite de l'écoute et de la présence des veilleurs de nuit et des infirmiers de jour, des aides-soignants et des stagiaires et des ASH.
Il serait souhaitable d'avoir à disposition un kiosque (journal, friandises, dépôt de tabac, produits d'hygiène...). Une machine à laver le linge et programme TV
J'ai apprécié d'avoir été dans une chambre seule. Les repas se sont améliorés.
J'ai très envie de retrouver pour toujours ma famille sacrée qui m'a énormément manquée
Je déplore qu'à la moindre faute de ma part, on me rabaisse.
Je suis sans arrêt épié et beaucoup de personnes se mêlent de ce qui ne les concerne pas! J'ai le droit de me plaindre mais ce n'est pas pris en compte pour le monde qui m'entoure. Laissez- moi vivre en paix.
Je suis très satisfaite du fonctionnement de l'unité 2
L'infirmière a de beaux colliers. Personnel très souriant.
L'unité manque d'activités thérapeutiques surtout le weekend end, qui semble plus long la semaine pour les patients n'ayant ni visite, ni permissions. sinon, la prise en charge des soins est excellente
La décision de mise en chambre d'isolement ne doit pas être prise à la légère y compris de les attacher au lit.
Le manque d'effectifs.
Le personnel est génial, très patient et à notre écoute.
Les locaux sont confortables car rénovés, seul bémol, il fait atrocement chaud. L'équipe soignante fait de son mieux avec les patients malgré le manque de moyen. La nourriture quant à elle est ni équilibrée ni bonne. Peur de ne pas dire qu'elle est à la limite du comestible. Le mélange de tout type de pathologie ne permet aucun repos aux patients venus pour des syndromes moins lourds.
Mettre des lampes de chevet dans les chambres doubles pour ne pas déranger ou être dérangé par le voisin la nuit.
Mettre plus d'activités.
On mange trop bien! J'ai pris du poids pendant mon séjour.
Pas assez de personnel pour le nombre de patients, distribution tardive des médicaments, parfois in amabilité du personnel.
Pas concerné par la gestion du linge. Demande excessive des patients (cigarettes, chorizo, nutella) affaires en générale.
Personnels attentifs et très compétents, à l'écoute et souriant. très agréable d'être dans des locaux neufs
Peu de quantité au repas (seulement un beurre et une confiture le matin).Le retour du linge est long. Pas de projet de sortie. Satisfait par Ariane (la confiance qu'ils accordent).
Peut-être qu'une fiche synthétisant des différents points forts de la journée avec l'heure associée pourrait être remise (Ex: 7h45 prise des médicaments, 8h15 petit déj...). un simple format A4 ou A5 plastifié pour le patient pourrait le conserver sur lui. ainsi il a les infos principales sur lui et pour être acteur de sa journée, en gérant au mieux les temps morts et ses passe-temps (caféteria, bibliothèque, promenade...)
Pitié pour les yeux fatigués, car vos feuilles sont faites pour des yeux lynx (personne de 76 ans)
Plutôt satisfait car manque de soignant et donc impossibilité d'être accompagnée dans le parc notamment. Manque de patère dans les salles de bains. Un accompagnement plus fort et plus nombreux pour me protéger. Pourquoi pas un jus de fruits le matin
Serait-il possible d'organiser un atelier cuisine une fois par semaine? Possibilité de faire du sport? Peu satisfait des quantités et des menus proposés (peu varié)

### Observations entourage

Ça va.
Je n'en ai pas et personne n'est là.
Le questionnaire n'a pas été donné en présence de la famille.
Mauvaise circulation de l'information et orientation dans l'établissement
Mes proches, cela les concerne! Mon mari, ma famille, ma belle-famille! Ma famille m'a laissé aux oubliettes!

### Suite de votre prise en charge

Plus d'activités.
Accéder au parc, faire du sport, Sortir.
Aucune
Continuer dans un climat de confiance.
J'ai lu pendant mon séjour "plus jamais victime"
Je ne sais pas!!
Je suis déjà prise en charge par le CMP rue Paul BERT
L'assistante sociale.
Ne pas revenir tout de suite.
Obtenir une place en foyer logement.
Partir d'ici le plus vite possible.
Plus de sport et plus de sortie.
Que je puisse sortir le plus tôt possible.
Rendez-vous pris avec l'infirmière du C.M.P et l'assistante sociale donc R.A.S
Rentrer chez soi.
Rester dans ce service.
Sortie définitive effectuée. Si une nouvelle hospitalisation devait avoir lieu, celle-ci se ferait dans une clinique privée.
Sortie.
Sortir et trouver un logement pour retrouver de l'autonomie.
Suivi CMP et par le Pélican

### Commentaires

L'année 2017 a permis la diffusion d'une nouvelle version du questionnaire de sortie.

Pour autant le nombre de retours a été très faible, avec une diminution presque de moitié pour un taux de retour de 6,5%.

La satisfaction globale est très positive : 85% de satisfaits ou très satisfaits (contre 80% en 2016).

Accueil dans l'unité :

- Satisfaction sur l'accueil de 82% (vs 56% en 2016), même si 22% des patients indiquent que le service ne leur a pas été présenté (un axe d'amélioration).
- L'information sur les soins, traitement, personne de confiance, services proposés est donnée pour plus de 70% des répondants ; seule l'information sur les droits est en deçà avec 64% mais 16% de non réponse ou « ne sait plus ».
- La satisfaction sur les soins est en légère diminution 79% (vs 85% en 2016), mais la prise en compte de la douleur s'est améliorée (79% vs 56% en 2016).
- Le confort hôtelier est satisfaisant au niveau des chambres (85% vs 76% en 2016) et stable pour le linge (75%) et les repas (73% vs 76% en 2016, malgré l'impact de l'incendie des cuisines)
- L'appréciation de la préparation de la sortie est stable, satisfaisant pour 58% des répondants.

Les commentaires sont :

- Positifs pour les relations aux équipes, le confort hôtelier
- Négatifs pour les repas (quantité et contenu), les relations aux équipes et certains équipements (manque de patère, lampe de chevet...), manque d'activité
- Proposition d'une fiche de synthèse des points forts de la journée voire de la semaine