

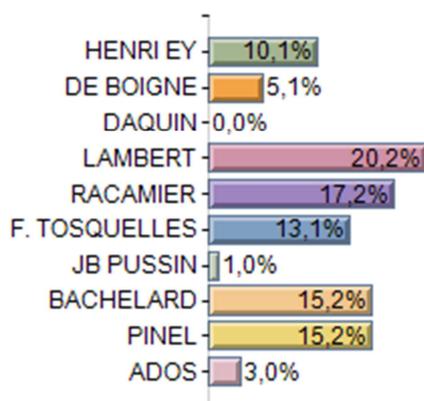
## RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE - ANNEE 2018 CHS de la Savoie

100 questionnaires.

Pour 1184 patients sortis d'hospitalisation en 2018, soit un taux de retour de 8.45%

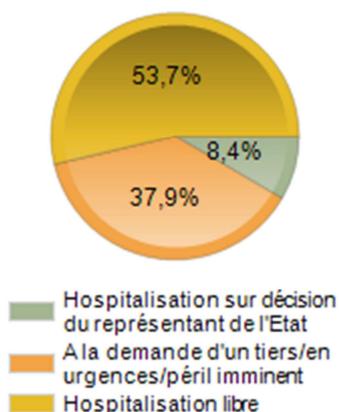
### 1. Indiquer l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé(e) :

Taux de réponse : 99,0%



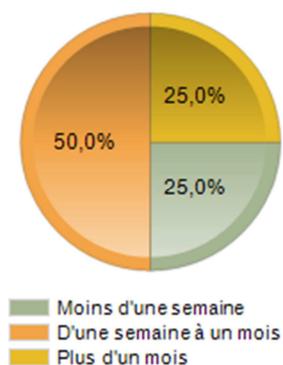
### 2. Indiquer votre mode d'hospitalisation :

Taux de réponse : 95,0%



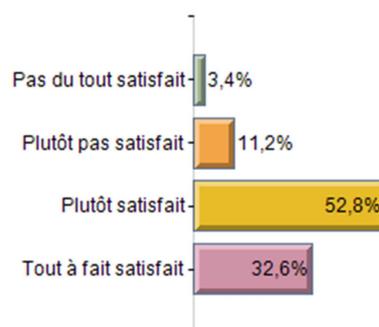
### 3. Indiquer votre durée moyenne de séjour

Taux de réponse : 8,0%



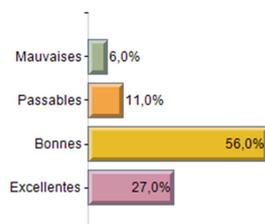
### 4. Avez-vous été :

Taux de réponse : 89,0%



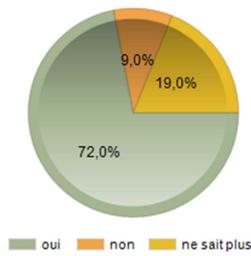
### 5. Dans l'unité, les conditions dans lesquelles vous avez été accueilli(e), vous ont paru :

Taux de réponse : 100,0%



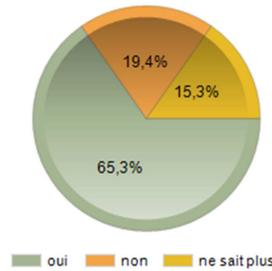
**6. La personne qui vous a accueilli(e) dans l'unité s'est-elle présentée ?**

Taux de réponse : 100,0%



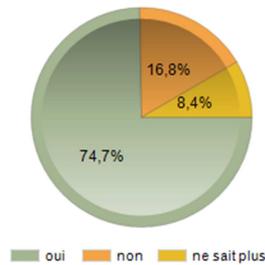
**7. Vous a-t-on présenté le service?**

Taux de réponse : 98,0%



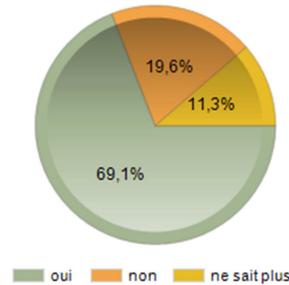
**8. Avez-vous été satisfait(e) de l'information concernant vos conditions d'hospitalisation et des démarches administratives associées? Cette information était-elle suffisante?**

Taux de réponse : 95,0%



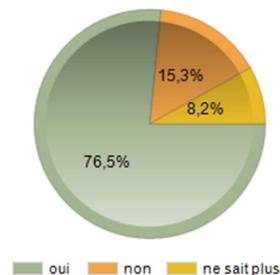
**9. Avez-vous été satisfait(e) de l'information concernant vos droits? Cette information était-elle suffisante?**

Taux de réponse : 97,0%



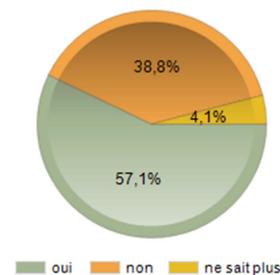
**10. Avez-vous été satisfait(e) de l'information concernant votre traitement? Cette information était-elle suffisante?**

Taux de réponse : 98,0%



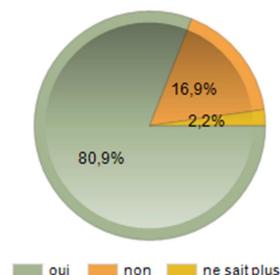
**11. Avez-vous été informé(e) de votre droit à désigner une personne de confiance ?**

Taux de réponse : 98,0%



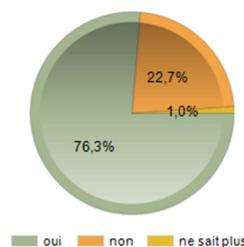
**12. Dans la mesure où vous l'avez souhaité, vos proches ont-ils été tenus informés du déroulement de votre prise en charge ?**

Taux de réponse : 89,0%



**13. Avez-vous été informé(e) des services proposés par l'établissement**

Taux de réponse : 97,0%

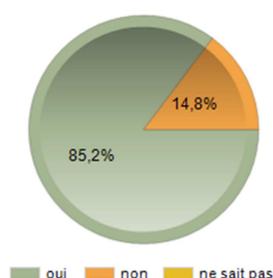


## Qualité des soins

	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
La relation avec le médecin	5,3%	10,5%	45,3%	38,9%
La relation avec le personnel soignant	5,1%	5,1%	42,9%	46,9%
La qualité des soins	5,2%	8,3%	43,8%	42,7%
<b>Total</b>	<b>5,2%</b>	<b>8,0%</b>	<b>43,9%</b>	<b>42,9%</b>

## 17. Pendant votre hospitalisation, votre douleur a-t-elle été prise en compte ?

Taux de réponse : **88,0%**



## Confort Hôtelier

	Non réponse	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
vos conditions d'hébergement en général	19	4	8	41	28
confort de votre chambre	19	2	11	37	31
la gestion du linge	25	6	7	35	27
des repas	17	10	16	33	24
la propreté et entretien des locaux	90	2	2	3	3

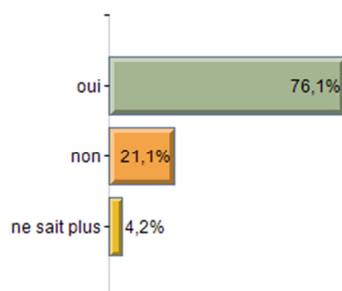
## Avez-vous des compléments ou des critiques à formuler ?

	Nb
Non réponse	52
Absence de moyen de passer les journées => manque d'activités	1
Aimerai avoir un café après le repas	1
Atelier vannerie	1
Attention au livret d'accueil, règlement intérieur pas mis à jour, pas de porte savon et porte serviettes, fuites au niveau de la douche, raquettes ping-pong usées et inutilisables/télécommande HS salon, entretien des espaces verts insuffisant (1 seule personne pour tout l'espace vert intérieur et extérieur n'est pas suffisant)	1
Beaucoup de progrès effectués dans les hospitalisations en milieu psychiatrique (avec + de 50 ans de vécu) a poursuivre! Bravo et merci!	1
Besoin d'une protection financière n'a pas été aidé pour mon amnésie.	1
Ce serait bien que le bâtiment des ados soit rénové	1
Cigarette à 6h30 au levée de 7h. un peu plus de relationnel de la part de certains ASH avec les malades. SVP pour un salon sans télévision. Merci aux stagiaires qui sont parfaites. Ventilation au niveau d la cafétéria. Merci à la coiffeuse.	1
Concernant le linge, il serait bien d'informer les patients et de les accompagner pour faire des lessives.	1
Dans les chambres, l'éclairage au-dessus des lits est trop fort. Quand on désire lire pendant que la voisine dort, cela la réveille ! Un paravent entre les lits serait la bienvenue	1
Des repas plus appliqués, meilleurs (œuf / carottes : il faut vraiment avoir faim). Le linge est trop long à revenir. Les soignants sont accueillants et disponibles.	1
Il serait bien d'avoir un crochet dans la salle de bains pour accrocher le linge	1
J'ai eu à fréquenter des messieurs qui ronflaient, la nuit, la journée aussi. Hélas! WC on appuie sur le poussoir de la chasse d'eau mais l'eau coule encore. Douche, on doit laisser couler très longtemps pour obtenir l'eau chaude. Porte de chambre spéciale (fendue)	1
J'ai eu le droit à une renaissance	1
Je n'aurai pas souhaité être là	1

- Je trouve dommage que ce lieu soit transformé un peu comme un centre d'accueil plutôt qu'un hôpital 1
- L'équipe de nuit (des deux dernières nuits) étaient assez bruyante (claque des potes, discute fort entre elles dans les couloirs). Mais vous avez une super équipe dans tout son ensemble. Merci à tous! 1
- Le personnel est trop souvent dans le bureau infirmier et pas assez disponible pour nous 1
- Le personnel soignant est très bien 1
- Les soignants n'ont pas toujours le temps de discuter avec les patients mais font ce qu'ils peuvent en faisant tout de même un travail excellent. Nos demandes sont le plus souvent satisfaites avec beaucoup d'empathie. 1

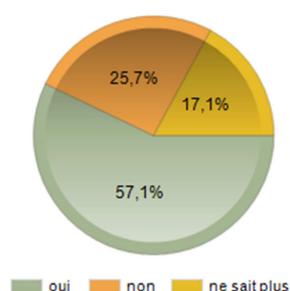
**23. Avez-vous été associé(e) à la préparation de votre sortie ?**

Taux de réponse : **71,0%**



**24. Votre entourage a t'il été associé à la préparation de votre sortie ?**

Taux de réponse : **70,0%**



**Vos proches peuvent, si vous le souhaitez, nous faire part de leurs observations. Vous pouvez le cas échéant, inscrire leurs coordonnées pour qu'ils puissent être recontactés en ce sens.**

Taux de réponse : **5,0%**

	Nb
Non réponse	<b>95</b>
Explications des traitements.	1
Les coordonnées de mes proches sont déjà connues et sont en contact avec le personnel médical	1
Pas assez de beurre au petit déjeuner	1
Très bon accueil du personnel soignant	1
Une amélioration assez rapide de son état, contente du travail effectué par l'équipe pluridisciplinaire.	1

En 2018, deux courriers ont été envoyés pour recueillir les observations de proches de patients

**Quelles sont vos attentes pour la suite de votre prise en charge?**

Taux de réponse : **46,0%**

	Nb
Non réponse	<b>54</b>
Activités plus fréquentes	1
Alterner les hospitalisations au Sermay et chez moi.	1
Amélioration de mon hospitalisation.	1
attend pour un foyer!	1
Avoir un bon suivi et que je ne me sente pas abandonner dans la nature sans relai	1
Avoir un suivi à la maison	1
CMP de Yenne et ne pas recommencer sans suivi psychiatrique.	1
Continuer suivi avec mon médecin psychiatre référent	1
départ maison de retraite	1
Des franchises et pas de jugements de la part de ceux qui me suivront.	1
Foyer d'hébergement à Belley.	1

■ Guérir définitivement si possible, ne plus revenir	1
■ Il me reste à relativiser sur moi-même grâce à l'équipe pluridisciplinaire	1
■ J'aimerais rentrer chez moi. En attente d'une réponse pour une maison de retraite, mais pas de places disponibles!	1
■ J'attends ma sortie	1
■ Je souhaite anticiper le moment où je perds pieds et où j'ai besoin d'être de nouveau hospitalisée.	1
■ Modulation optimale du traitement	1
■ Mon psychiatre prendra le relai	1
■ Orientation professionnelle.	1
■ Pas envie d'attendre	1

## Synthèse :

Version ajustée du questionnaire de satisfaction intra hospitalier, 100 retours, en légère progression, mais ce nombre reste peu représentatif de la file active des patients hospitalisés.

Satisfaction globale : 85,4 % de patients sont satisfaits ou très satisfaits, donnée stable.

Accueil dans les unités :

- présentation du service (65%) et des personnels (72%) plutôt en amélioration, mais reste un axe de progrès
- information sur les droits globalement satisfaisant (70% de satisfaction) la personne de confiance est insuffisante (39% des patients non informés)
- association des proches plutôt en amélioration (81% sont informés et 57% associés à la préparation de la sortie), à consolider
- satisfaction sur les soins reste stable, toujours importante pour la relation aux soignants, et avec une amélioration continue de la prise en compte de la douleur (85% en 2018 contre 56% en 2016)

Confort hôtelier : satisfaction en diminution (chambre, linge, repas...), malgré les travaux engagés sur ce point (réhabilitation des unités), et alors que certains commentaires soulignent l'amélioration de l'hôtellerie.

Les commentaires portent sur les activités, les repas (qualité des repas servis et souhait d'un café à midi) et certains équipements variables selon les unités (paravent souhaité dans les chambres doubles notamment pour la lumière de chevet la nuit).

Les perspectives transmises concernent souvent les liens avec les partenaires (relais Sermay, attente de places en foyer ou en EHPAD...).