

RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE - ANNEE 2019 CHS de la Savoie

108 questionnaires.

Pour 1192 patients hospitalisés en 2019, soit un taux de retour de 9%

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

Taux de réponse : 98,1%

	Nb
Non réponse	2
HENRI EY	16
DE BOIGNE	4
DAQUIN	2
LAMBERT	13
RACAMIER	10
F. TOSQUELLES	25
JB PUSSIN	0
BACHELARD	20
PINEL	16
ADOS	0
Total	108

Indiquer votre durée moyenne de séjour

Taux de réponse : 93,5%

	Nb
Non réponse	7
Moins d'une semaine	6
D'une semaine à un mois	39
Plus d'un mois	56
Total	108

Indiquer votre mode d'hospitalisation

Taux de réponse : 90,7%

	Nb
Non réponse	10
Hospitalisation sur décision de représentant de l'Etat	4
A la demande d'un tiers/en urgences/péril imminent	46
Hospitalisation libre	48
Total	108

Avez-vous été satisfait de votre séjour:

Taux de réponse : 97,2%

	Nb
Non réponse	3
Pas du tout satisfait	3
Plutôt pas satisfait	8
Plutôt satisfait	55
Tout à fait satisfait	39
Total	108

Dans l'unité d'hospitalisation, les conditions dans lesquelles vous avez été accueilli(e), vous ont paru :

Taux de réponse : 98,1%

	Nb
Non réponse	2
Mauvaises	8
Passables	5
Bonnes	56
Excellentes	37
Total	108

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

Taux de réponse : 98,1%

	Nb
Non réponse	2
oui	60
non	17
ne sait plus	29
Total	108

Vous a-t-on présenté le service ?

Taux de réponse : 95,4%

	Nb
Non réponse	5
oui	59
non	32
ne sait plus	12
Total	108

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

Taux de réponse : 96,3%

	Nb
Non réponse	4
oui	67
non	27
ne sait plus	10
Total	108

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

Taux de réponse : 94,4%

	Nb
Non réponse	6
oui	77
non	19
ne sait plus	6
Total	108

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

Taux de réponse : 94,4%

	Nb
Non réponse	6
oui	64
non	27
ne sait plus	11
Total	108

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

Taux de réponse : 96,3%

	Nb
Non réponse	4
oui	59
non	29
ne sait plus	16
Total	108

Avez-vous été informé(e) des services proposés par l'établissement (bibliothèque, cafétéria, Maison des usagers, lavomatique, lieu de recueillement)?

Taux de réponse : 96,3%

	Nb
Non réponse	4
oui	80
non	21
ne sait plus	3
Total	108

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 : 94,4%

	Nb
Non réponse	6
oui	73
non	16
ne sait plus	13
Total	108

Satisfaction de la qualité des soins

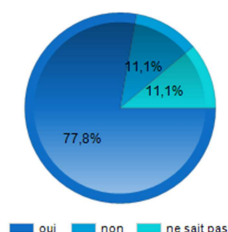
	Non réponse	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
La relation avec le médecin	4	14	11	44	35
La relation avec le personnel soignant	3	13	4	46	42
La qualité des soins	6	13	8	45	36

Satisfaction confort hôtelier

	Non réponse	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
vos conditions d'hébergement en général	3	8	10	57	30
confort de votre chambre	4	6	9	57	32
la gestion du linge	<u>17</u>	5	14	45	27
des repas	3	9	11	51	34
la propreté et entretien des locaux	4	6	<u>4</u>	44	<u>50</u>

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

Taux de réponse : **91,7%**



Avez-vous des compléments ou des critiques à formuler?

Taux de réponse : **48,1%**

	Nb
Non réponse	56
Activités	1
Aimerait sortir	1
Aucun	1
Aurait aimé se faire des amis	1
Autant à De BOIGNE qu'à DAQUIN, le personnel soignant est plus souvent en salle de pause à faire des petits déjeuners que sur leur lieu de travail. Nous patients sommes livrés à nous même (aller donc savoir ce qui peut se passer. Le personnel ASH fait un travail léger dans les chambres, mettre le produit de parfum au début du ménage!!! et c'est juste un rinçage qu'un nettoyage de la douche!!!il faut rencontrer vos équipes	1
Bonne équipe qui prend soins de nous et me guérissent et m'aide à me soigner	1
Bonne restauration	1
Bravo! une équipe magnifique	1
Climatisation nécessaire	1
Depuis mon arrivée au CHS, j'ai constaté que tout s'est déroulé comme prévu. Merci sincèrement!	1
Ennuie, pas d'activités	1
Etre plus à l'écoute des patients	1
Félicitations au chef cuisinier. Les plats servis sont savoureux, c'est bon pour le moral! P.S. Les soupes, par contre, sont souvent trop diluées et frôlent parfois l'insipidité	1
Il faut plus d'occupation pour passer le temps	1
Infirmières un peu dures mais c'est pour mon bien	1

Infirmiers peut s'occuper un peu plus des patients	1
Informer plus les patients sur les droits	1
Je me sens très bien ici, merci à toute l'équipe qui est attentive et à l'écoute	1
Je ne suis pas vu, indication de perspective...	1
Je suis très satisfaite de tout, reste cette impression d'être filmé et j'ai peur que l'on fasse des montages truquées avec mon image	1
Je trouve déplorable que des cas psychiques graves au caractère insupportable soient placés dans des chambres doubles avec des cas considérés comme légers. Des patients peuvent voir leurs troubles s'aggraver à cause d'un mauvais compagnon de chambre. De nombreux établissements psychiatriques l'ont déjà compris et ne proposent que des chambres individuelles.	1
Je veux sortir aujourd'hui (5/04/2019) malgré l'avis de mon médecin et de la cadre de santé. Je veux rentrer chez moi où je peux mieux gérer mes soins et mon repos.	1
L'ennui et le manque d'activité et de dialogues sont important et devraient être améliorés	1
La glace de la salle est trop haute (je mesure 1.58m). L'absence de contour de WC et d'abatant	1
Les horaires des repas indiqués et affichés dans chaque chambre ne sont pas respectés. De plus, le petit déjeuner servi à 8h30 pour une personne qui est levée depuis 6h et qui a faim, c'est extrêmement tardif. Etre obligé de se procurer son propre petit déjeuner est de le manger debout dans les sanitaires pour ne pas réveiller sa voisine de chambre, je trouve cela déplorable pour un établissement de santé.	1
Les professionnels sont compétents, disponibles et sympathiques	1
Manque d'activités	1
Manque de fraîcheur dans les chambres (pas de clim ou ventilateur). Les repas sont très bons mais un peu déséquilibrés. Le personnel est très à l'écoute et agréable dans tout son ensemble.... Les services cafétéria, bibliothèque c'est un super plus. La coiffeuse est très agréable et bien soin des patients.	1
Ne voit pas assez souvent le médecin	1
NON tout va bien	1
Parfois mauvaise communication avec HJ Ariane pour savoir si des activités ou non. Prise en charge les jeudis - HC pas eu l'info	1
pas assez d'activités	1
Pas de placards dans toutes les chambres	1
plus d'activités	1
plus d'activités et de sorties pour les jeunes	1
plus d'écoute du médecin	1
plus de décorations dans la chambre	1
Plus de jeux et d'activités durant la journée	1
point très positif les soins coiffeurs et esthéticienne à continuer	1
Que les équipes de nuit fassent moins de bruits lors des passages	1
Que les médecins laissent le plus possible les coups de téléphone	1
Repas parfois mauvais, menus répétitifs. Linge long à revenir	1
Satisfaite mais préfère une chambre seule	1
Super d'avoir pu bénéficier de la Kiné, esthéticienne et coiffure. Bravo à toutes les 3	1
Super sur toutes les prestations	1
Tout s'est bien déroulé	1
Très satisfaite, établissement 3 étoiles	1
Un fauteuil de relaxation dans la chambre serait bien	1
Un psychiatre pas très professionnel, déçu, je trouve ce comportement inadapté	1
Une très bonne équipe, Règlement intérieur et horaires pas toujours clair, trop froid dans le réfectoire. Pour un hôpital, les repas sont au top! (sauf peut-être les potages). Merci à tous!	1
voudrait que des filles + des animaux	1
Voudrait des sorties dans le parc mais pas autorisées par le Préfet	1
Total	108

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

Taux de réponse : **76,9%**

	Nb
Non réponse	25
oui	42
non	16
ne sait plus	25
Total	108

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

Taux de réponse : **78,7%**

	Nb
Non réponse	23
oui	50
non	13
ne sait plus	22
Total	108

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 : **3,7%**

	Nb
Non réponse	104
Bon accueil à l'écoute	1
Il aurait été préférable d'avoir un compte rendu après chaque entretien avec le médecin. un meilleur contrôle des entrées et des sorties du bâtiment (le personnel hospitalier n'a pas été en mesure de savoir où se trouvait ma mère durant 45 minutes. Cette dernière était partie marcher SEULE alors que chaque sortie devrait être accompagnée par un soignant	1
l'ambiance est sympathique, bienveillante.	1
Malgré la très bonne qualité de l'accueil et de soins, il se fait sentir un manque d'activités, de distractions ou loisirs à disposition des patients. Mon séjour rapide ne m'a peut-être pas permis d'en profiter, mais c'est une impression qui me paraît partagée par les autres patients	1
Mes proches me disent, qu'ils ont été, très bien accueillis avec un personnel très à l'écoute et souriant	1
Total	108

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

Taux de réponse : **38,9%**

	Nb
Non réponse	66
Aide pour rechercher un logement	1
Aimerait aller mieux, dormir plus sans cauchemars sans angoisses	1
Aller au Cotagon	1
aller dans un foyer	1
Aller mieux	1
Attend une réponse de l'assistante sociale, pour une aide à domicile et kiné	1
Attente départ en EHPAD	1
CMP sur mandala => thérapie	1
Cohabitation difficile avec les patients qui proposent de boire de l'alcool	1
Continuer à profiter du parc	1
Continuer la prise en charge au CMP	1
Continuez un suivi au CMP de Valence avec psychiatre et psychologue. Bien connaître l'ordonnance de mes médicaments	1
Demande en EHPAD	1
Du soutien de la part de l'équipe	1
Etre pris dans l'institut Le Pin en Mauges	1
J'attends que ça continue comme maintenant	1
J'espère pouvoir aller dans un foyer	1

je ne sais pas	1
Je voudrai trouver un centre d'accueil autonome du CHS et avoir un appartement pour avoir toute ma liberté que l'on m'a subtilisée pendant 25 ans	1
La sortie, je suis libérable aujourd'hui!	1
La suite de la prise en charge se fera sur Angers.	1
Le suivi par mon médecin traitant auquel a été transmis mon parcours hospitalisé. J'ai apprécié le fait de pouvoir garder la confidentialité de mon dossier et de mes données personnelles ainsi que l'esprit d'équipe dynamique, la bonne ambiance.	1
Meilleure écoute de la cuisine	1
Plus d'activités	1
Plus de possibilité avec les contacts extérieurs, les appels...	1
Qu'on lui foute la paix	1
Que cela s'améliore	1
Que ma sortie se passe bien et que les soignants m'aident dans mes démarches (visite de foyer, papiers à faire)	1
Que tout se passe pour le mieux et que l'hospitalisation se passe bien ainsi que la vie extérieure	1
rien de particuliers	1
Rien pour l'instant	1
sortir en bon état	1
Suivi en CMP Aix-les-Bains	1
Suivi médical sans hospitalisation	1
Tout est super bien, avec le personnel. Merci pour tout!	1
Trouver une structure à l'extérieur du CHS	1
Un sevrage alcool	1
un suivi régulier avec le médecin rattaché au service a été programmé	1
Une petite vie tranquille	1
Valider projet d'insertion et valider déménagement	1
Voir plus le médecin si possible. Sortie en foyer	1
Voudrait sortir et voir le médecin	1
Total	108

Synthèse :

108 retours, en légère progression, mais peu représentatif de la file active des patients hospitalisés. Satisfaction globale : 89,5 % de patients sont satisfaits ou très satisfaits, en légère progression.

Accueil dans les unités :

- présentation du service (50%) et des personnels (57%) en diminution : un axe de progrès
- information sur les droits en diminution (57% de satisfaction), sur la personne de confiance est insuffisante (le quart des patients non informés)
- association des proches globalement stable (72% sont informés et 59% associés à la préparation de la sortie), à consolider
- satisfaction sur les soins reste stable, toujours importante pour la relation aux soignants, et avec évolution favorable de la prise en compte de la douleur (78% en 2019)

Confort hôtelier : satisfaction stable (83% de satisfaits ou très satisfaits), en amélioration pour le confort de la chambre (83,6%) et les repas (81%).

Les commentaires portent sur la fréquence des activités et des rencontres avec le médecin, jugés insuffisants, la non adéquation entre l'affichage et la réalité (horaires...), les interventions soignantes appréciées.

Les perspectives portent sur l'attente de places en foyer ou en EHPAD, le suivi CMP...