

## RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE - ANNEE 2023

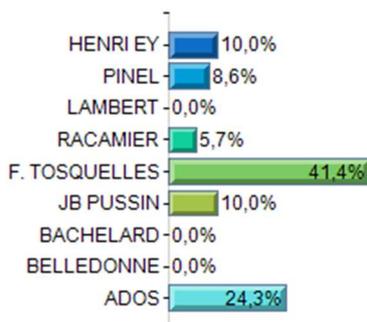
### CHS de la Savoie

70 questionnaires retournés

Pour 1257 patients hospitalisés en 2023, soit un taux de retour de 5.56%

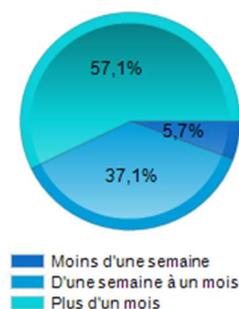
#### 1. Indiquer l'unité dans laquelle vous avez été hospitalisé(e) :

Taux de réponse : 100,0%



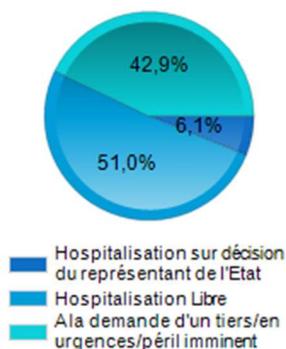
#### 2. Indiquer votre durée moyenne de séjour

Taux de réponse : 100,0%



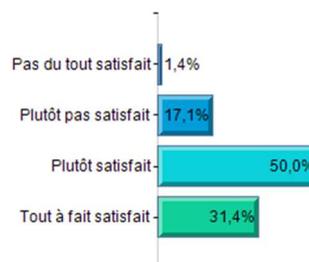
#### 3. Indiquez votre mode d'hospitalisation

Taux de réponse : 70,0%



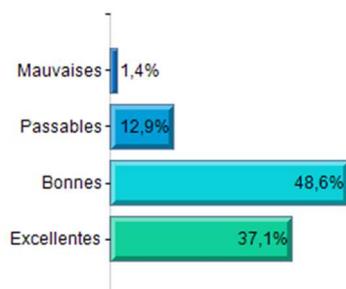
#### 4. Avez-vous été :

Taux de réponse : 100,0%



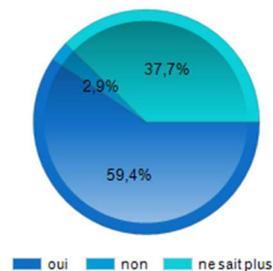
#### 5. Dans l'unité d'hospitalisation, les conditions dans lesquelles vous avez été accueilli(e), vous ont paru :

Taux de réponse : 100,0%



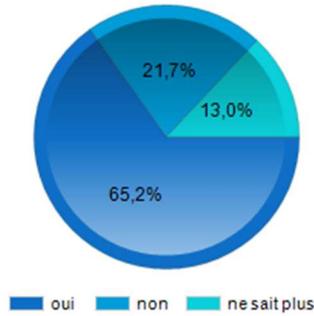
#### 6. La personne qui vous a accueilli(e) dans l'unité s'est-elle présentée ?

Taux de réponse : 98,6%



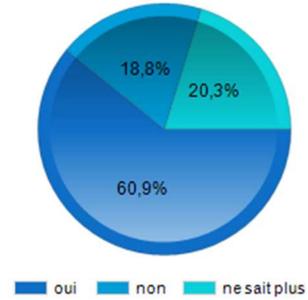
**7. Vous a-t-on présenté le service ?**

Taux de réponse : **98,6%**



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

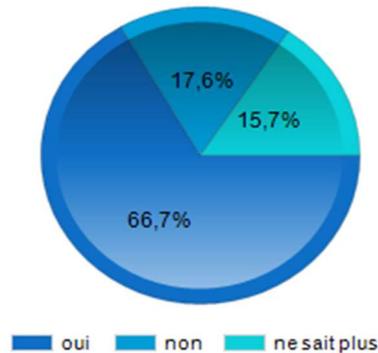
Taux de réponse : **98,6%**



**9. L'équipe a-t-elle recherché votre consentement, votre adhésion, pendant votre prise en charge au CHS de la Savoie et pour votre projet de soins ?**

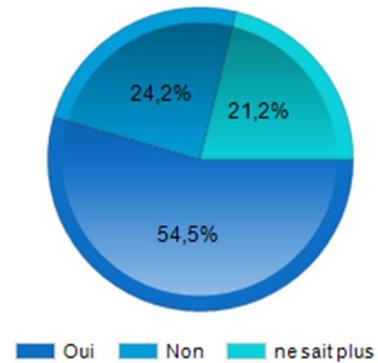
Taux de réponse : **72,9%**

Nouvel indicateur  
(pas de résultats de référence)



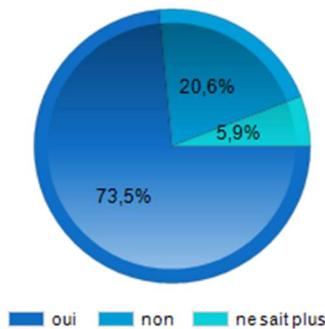
**10. Avez-vous été satisfaite de l'information concernant vos droits ? Cette information était-elle suffisante ?**

Taux de réponse : **94,3%**



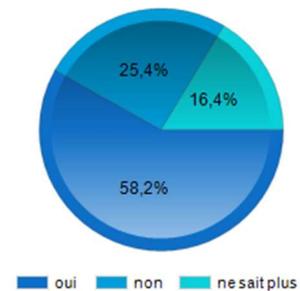
**11. Avez-vous été satisfait(e) de l'information concernant votre traitement ? Cette information était-elle suffisante ?**

Taux de réponse : **97,1%**



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

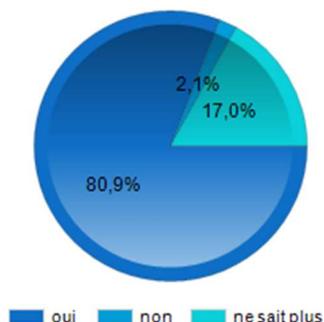
Taux de réponse : **95,7%**



**13. Selon vous, les règles de confidentialité (discretion des professionnels, respect de votre opposition à la transmission d'informations vous concernant, ...) ont-elles été respectées ?**

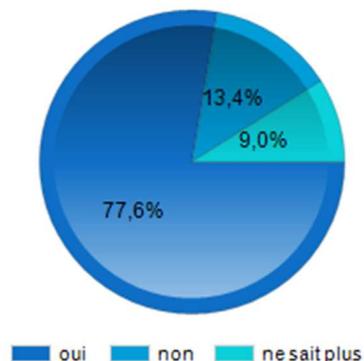
Taux de réponse : **67,1%**

Nouvel indicateur  
(pas de résultats  
de référence)



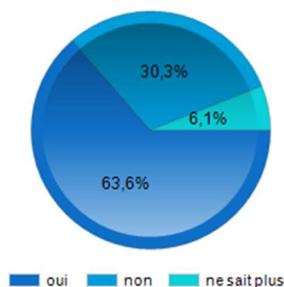
**14. Dans la mesure où vous l'avez souhaité, vos proches ont-ils été tenus informés du déroulement de votre prise en charge ?**

Taux de réponse : **95,7%**



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

Taux de réponse : **94,3%**



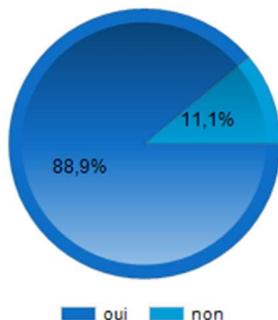
**16 – 18 Etes-vous satisfait de ?**

	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait
La relation avec le médecin	4,5%	4,5%	49,3%	41,8%
La relation avec le personnel soignant	1,5%	7,5%	46,3%	44,8%
La qualité des soins	4,5%	9,0%	56,7%	29,9%
<b>Total</b>	<b>3,5%</b>	<b>7,0%</b>	<b>50,7%</b>	<b>38,8%</b>

**19. Selon vous, les conditions de votre prise en charge ont-elles été respectueuses de votre dignité (locaux permettant le respect de l'intimité, attitudes et propos des professionnels appropriés, absence de familiarité déplacée, etc.) ?**

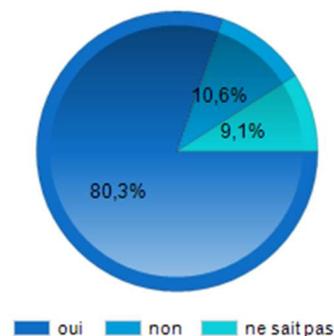
Taux de réponse : 64,3%

Nouvel indicateur  
(pas de résultats de référence)



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

Taux de réponse : 94,3%



**21-25 Globalement, diriez que vous êtes....**

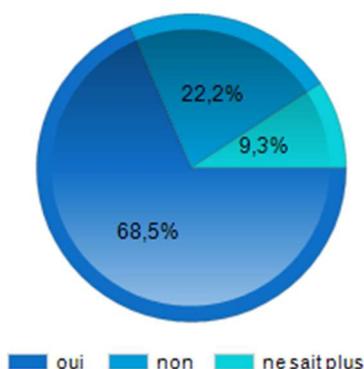
**Très insatisfait (1) à très satisfait (4) de**

Taux de réponse : 98,6%

	1	2	3	4	Total
<b>Propreté des locaux</b>	4	5	25	<b>35</b>	69
<b>Conditions d'hébergement en général</b>	2	9	<b>36</b>	22	69
<b>Confort de la chambre</b>	6	8	<b>31</b>	24	69
<b>Repas</b>	6	10	<b>32</b>	21	69
<b>Gestion du linge</b>	1	6	<b>30</b>	27	69

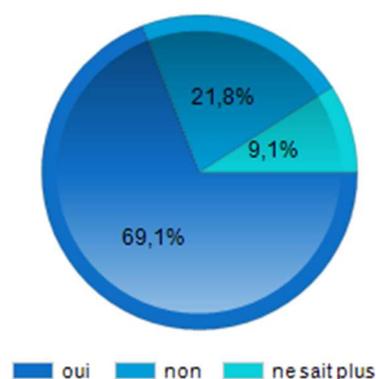
**26. Avez-vous été associé(e) à la préparation de votre sortie ?**

Taux de réponse : 77,1%



**27. Votre entourage a-t-il été associé à la préparation de votre sortie ?**

Taux de réponse : 78,6%



**28. 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**

- ✓ Ma mère a essayé de me contacter plusieurs fois mais l'équipe ne m'a pas passé le message pour que je puisse la rappeler
- ✓ Ma mère : même avis concernant la nourriture (quantité insuffisante)
- ✓ Satisfaisant
- ✓ Très satisfait des infirmières, agréables et polies

**29. Avez-vous des compléments ou des critiques à formuler ?**

- ✓ Améliorer les chambres, proposer des activités car on s'ennuie
- ✓ Ayant été en hospitalisation libre, ce m'a déplu de me retrouver 48h sans mes affaires, j'avais pourtant toute ma réflexion et appelait à l'aide. Merci tout de même pour tout
- ✓ Bruit matinal, livret d'accueil et davantage d'explications sur les comment allait se dérouler le séjour (activités, repas, cabine téléphonique...) auraient pu m'éviter certaines crises d'angoisse les 2 premiers jours. Je pense que le manque de moyens et la gestion administrative engendrent parfois une prise en charge et des explications un peu plus sommaires, ne surtout pas prendre mes remarques comme des reproches car l'équipe était quand-même très présente, souriante, dynamique, impliquée et merci encore pour cette prise en charge dans ce moment de ma vie où j'en avais besoin, le soutien de l'équipe, les activités du lundi après-midi, la bibliothèque et les rencontres que j'ai pu faire
- ✓ Chambre sans climatisation-étouffante, difficultés à dormir, se reposer en chambre (vu la chaleur). Pas de lieu de vie sans télévision pour pouvoir rester entre patientes. Non connaissance des heures de RDV avec les médecins.
- ✓ Concernant l'hébergement dans ma première chambre, je n'ai pas été satisfaite (voisine de chambre bruyante, je me suis sentie mal à l'aise, mise à l'écart...). Au niveau de ma deuxième chambre, cela était beaucoup mieux (pathologie plus adaptée, plus de communication)
- ✓ Concernant la prise de médicaments, les effets secondaires m'ont été expliqués par le personnel soignant, ce qui est pour moi très importants
- ✓ Connaître les règles de fonctionnement de l'unité. Être en capacité de respecter les chambres et lieu de vie
- ✓ En tant que personne transgenre, je ne comprends pas que l'on utilise mon prénom de naissance et pas celui que je suis
- ✓ Equipe soignante à l'écoute du malade. Beau cadre, beau parc, reposant
- ✓ Excellente équipe, ils vont me manquer
- ✓ Il faut renforcer la pratique humanité au détriment de la pratique biomédicale. Rendre plus précise le questionnaire.
- ✓ Il n'y a pas assez à manger
- ✓ Il se pourrait que quelquefois, qu'il y ait de (petits) désagrément avec le personnel de ménage mais que dans l'ensemble ça va
- ✓ Il y en a certains qui se sont présentés et d'autres non. Le matériel (siège en plastique) n'est pas confortable. Le repas en chambre est servi avec des couverts en plastique (pas pratique pour manger)
- ✓ J'ai été informée des services proposés par les patients, traitement changé sans me prévenir ni m'expliquer
- ✓ J'aimerais pouvoir sortir car je me sens séquestrer, cela me fait du mal. Le lit me fait mal au dos. Je ne suis pas prise au sérieux par les infirmiers et les docteurs
- ✓ J'aurais aimé avoir plus d'informations sur mes traitements qui m'ont été prescrits lors de l'hospitalisation
- ✓ Je déplore que les psychiatres soient en sous effectifs et de ce fait se retrouvent à gérer trop de patients à la fois, ce qui les contraint à préciser les prise en charge aux dépens de patients qui resteront sans visite une semaine de plus. Je trouve cela scandaleux et ça creuse le trou de la sécu.
- ✓ Je me sens enfermée. Pas assez de liberté. Toujours devoir demander des infos au médecin. Je ne sais pas à quoi me sers le traitement. Le médecin ne me l'explique pas.
- ✓ L'ensemble du personnel soignant est très agréable, bonne prise en charge.
- ✓ L'isolement n'a pas sa place à l'hôpital
- ✓ La nourriture, pas assez en quantité, le médecin pas assez vu, plis de livres actuels
- ✓ Laissez-moi sortir SVP
- ✓ Manque d'activités (art, sport, activités cognitives). Ennui=> patients énervés sentiment de solitude, manque de personnel ? de budget ? impression constante de déranger le personnel. Patients laissés à l'abandon=> demande de plus d'interactions
- ✓ Manque d'effectif d'ASH donc les locaux ne sont pas souvent nettoyés. Les repas sont souvent redondants (j'en ai marre du poisson et ne mettez plus jamais de boudin et épinards)
- ✓ Merci à vous
- ✓ Moins Internet : donne beaucoup de stress
- ✓ Parfait !
- ✓ Particulièrement très étonnée de la qualité des repas pour un hôpital. Bravo ! Par contre, la limitation en beurre le matin, c'est dommage. Un badge par personnel pour pouvoir connaître les noms du personnel, un peu de jardinage (parterre de fleurs). Equipe formidable. Mettre à disposition dans les services des présentoirs avec les livrets patients car en cas de contrainte, on ne peut pas les avoir. Personnellement, je les ai découvert à 13 jours d'hospitalisation

- ✓ Plus d'hommes dans le service
- ✓ Plus de poisson au épinards
- ✓ Possibilité d'avoir une ventilation dans les chambres, gestion des denrées (une baguette pour 4 personnes)
- ✓ Questionnaire un peu long à remplir mais en même temps avec des questions détaillées. Au niveau de la chambre, c'est bien et les repas sont adaptés à chacun pour un régime végétarien
- ✓ Repas peu satisfaisant dû à la quantité, manque de matériels niveau des jeux (ballon, panier de basket...) Pas assez de sortie à l'extérieur
- ✓ Repas quantités insuffisantes
- ✓ Si cela que l'établissement puisse offrir la possibilité d'avoir une banque de retrait de billet de banque. A voir si possible s'il n'y a pas trop de risque vers la recette
- ✓ Suivi pas assez régulier avec psychiatre et psychologue. Rendez-vous avec beaucoup d'attente dans savoir si on va être pris en charge.
- ✓ Une équipe absolument à l'écoute. Toujours souriante et gracieuse. Coiffeuse et esthéticienne très satisfaisante. Je remercie les personnes qui ont eu la gentillesse de me rendre jolie

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

- ✓ A voir plus tard lors de la sortie
- ✓ Accompagnement médical sans interruption, aides indispensables
- ✓ Avoir du riz plus souvent, plus de compote au dessert
- ✓ Avoir une date de sortie, Aimerais trouver un lieu d'accueil car l'hospitalisation est trop longue et très dure. Aimerais sortir le 1er mai
- ✓ Continuer la même démarche thérapeutique
- ✓ Continuité et lien avec l'équipe médicale grâce au CMP.
- ✓ De continuer une prise en charge à l'extérieur, merci à tous !
- ✓ De l'écoute
- ✓ Développer l'humanisme et le dialogue avec formation pair-aidant
- ✓ Être bien
- ✓ Hormis le renouvellement d'ordonnances, je n'attends rien de Tosquelles. Je compte sur la structure SM@RT73 pour m'aider à trouver un logement seule
- ✓ J'ai le souhait d'être mieux suivi et plus tard responsabilisée. Mon entente avec ma psychiatre est bonne. Je suis confiante par la bonne mache de soin et sa suite
- ✓ J'aimerais que l'on m'appelle par le prénom auquel je m'identifie
- ✓ J'attends ma date de sortie
- ✓ Je souhaite être suivi par le Pélican avoir des éducateurs, suivi en CMP, la MDA et mission locale
- ✓ Je voudrais avoir une autre prise en charge
- ✓ La sortie cette semaine
- ✓ Laissez-moi sortir !
- ✓ Le but est de ne pas revenir
- ✓ Le déroulement de ma sortie et de sa date
- ✓ Le service doit prendre en compte que toutes les personnes ne se servent pas d'Internet. Plus le service en direct par téléphone. Plus humanité, se mettre à la place du malade
- ✓ Le traitement correct a été trouvé, peut-être quelques ajustements
- ✓ Les attentes pour la prise en charge sont de continuer mon hospitalisation et cela me permettra de reprendre mes médicaments et d'aller mieux pour la fin de mon hospitalisation.
- ✓ Ne pas revenir même si le séjour s'est bien passé
- ✓ Ne sais pas
- ✓ Pouvoir sortir
- ✓ Prévention à la santé, soins extérieur en travail d'équipe
- ✓ Prise en charge en CMP
- ✓ Qu'on pose un diagnostic et que je me sente comprise aux niveaux de mes émotions, de mon expression faciale et au niveau de la parole, malgré quelques amnésie de mon histoire
- ✓ Que ma santé soit bonne
- ✓ Repas plus diversifiés pour les soirs
- ✓ Revoir mon médecin généraliste, reprendre un rendez-vous urgent avec mon médecin psychiatre libéral
- ✓ Rien
- ✓ Sortir

- ✓ Souhaite être informée d'une date de sortie, connaître la durée d'action du traitement pour avoir une idée de la durée de l'hospitalisation
- ✓ Suite à une sortie imminente, mettre en place une aide matériel comme l'aide pour les achats alimentaires, d'hygiène corporelle en magasin tous les 15 jours.
- ✓ Suivi avec des visites à domicile (elles ont été mises en place et je souhaiterai qu'elles perdurent), suivi avec mon psychiatre. Continuer avec l'équipe ESPLOR
- ✓ Un suivi régulier avec conseil, baisser petit à petit les médicaments
- ✓ Un Week end chez ma mère

**Remerciements et éloges enregistrés en 2023** : 8 (via les questionnaires de satisfaction et courriers)

**Synthèse\*** : Le taux de retour des questionnaires reste encore faible cette année avec 70 questionnaires retournés.

Satisfaction globale : 81% des patients sont satisfaits voire très satisfaits, données stable

Accueil dans les unités :

- Présentation du service (65%) et des personnels (59%), donnée stable
- Information sur les droits (54% de satisfaction) et autour de la personne de confiance (58%), donnée stable
- Association des proches à la préparation à la sortie : en légère hausse (69% versus 59% en 2021)
- Satisfaction sur la qualité des soins et la prise en charge de la douleur, donnée stable

Confort hôtelier : satisfaction globalement stable

Les commentaires portent sur les relations avec le personnel médical et soignant, le manque d'activités et la qualité des repas

Les attentes concernant la suite de prise en charge portent essentiellement sur la poursuite des soins en structures ambulatoires, de l'organisation de sorties

\* : L'évolution des indicateurs est basée sur la synthèse de 2021. Le faible retour des questionnaires en 2022 ne permettait pas une analyse des réponses.