

Repas des Patients

Enquête de Satisfaction menée du 08 octobre 2024 au 23 juillet 2025

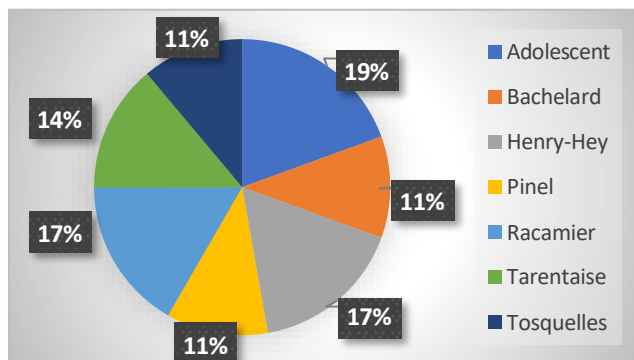
Contexte

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité des repas au sein du CHS, une enquête de satisfaction a été menée auprès des patients afin d'évaluer la qualité perçue de la prestation repas. Cette démarche vise à identifier les attentes, mesurer la satisfaction globale et faire évoluer l'offre en fonction des retours exprimés.

Objectifs de l'enquête

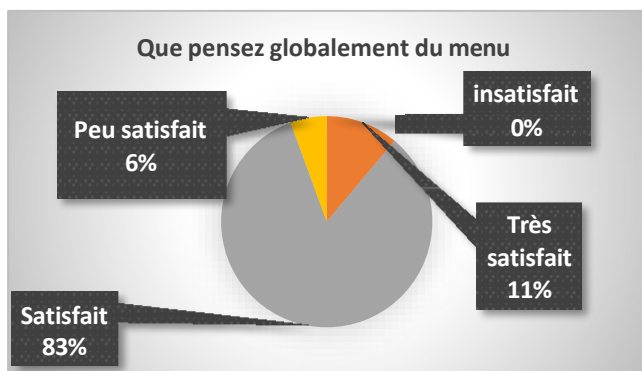
- Mieux connaître les habitudes et besoins alimentaires des patients.
- Évaluer la satisfaction globale et détaillée sur les repas servis.
- Identifier les axes de progrès pour améliorer la qualité de la prestation.

36 réponses ont été reçues, issues de 7 unités d'Hospitalisation Complète soit une participation moyenne de 5 patients par unité.

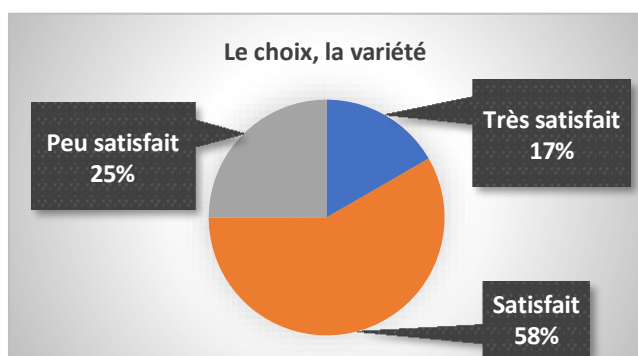


Le niveau de satisfaction globale est d'une moyenne de 7.72 sur 10.

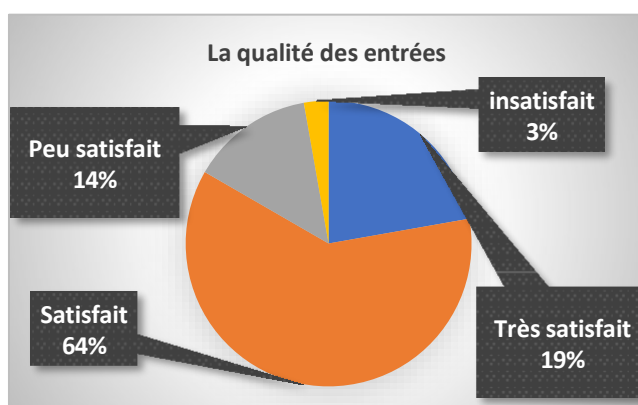
Voici les principales conclusions



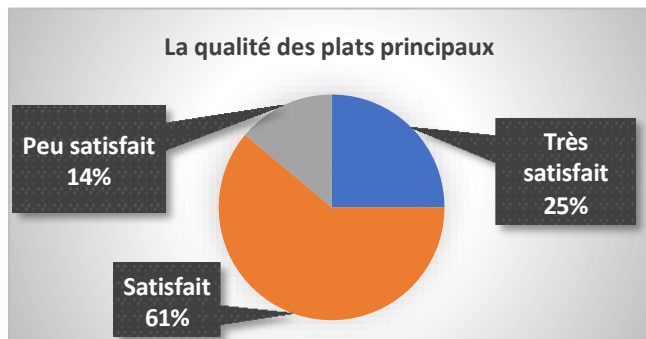
94 % des patients sont satisfaits des menus proposés



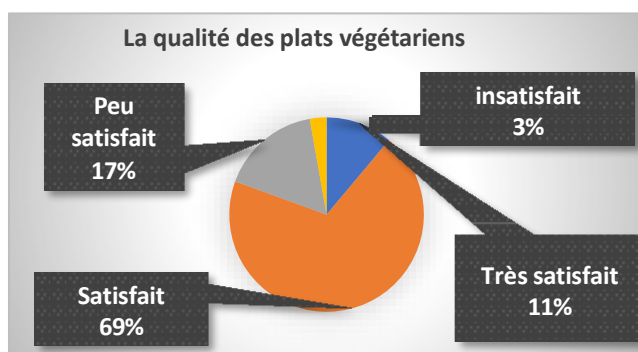
75 % des patients sont satisfaits du choix et de la variété des menus



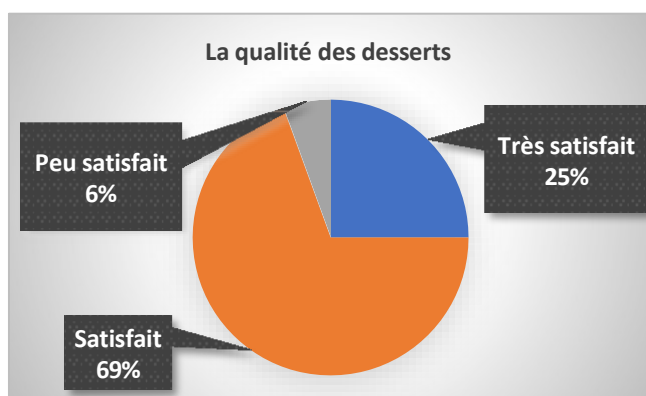
83 % des patients sont satisfaits de la qualité des entrées



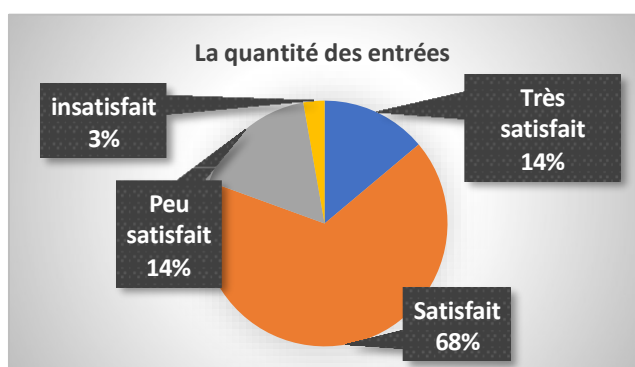
86 % des patients sont satisfaits de la qualité des plats principaux



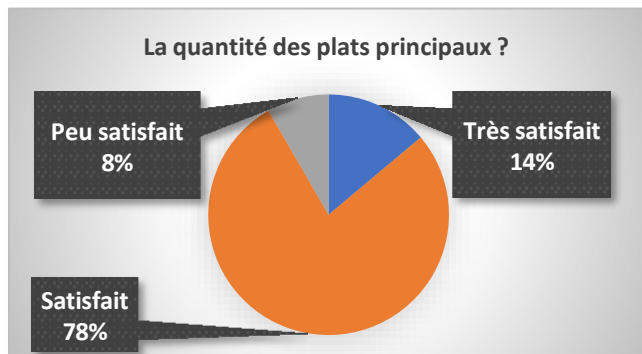
80 % des patients sont satisfaits de la qualité des plats végétariens



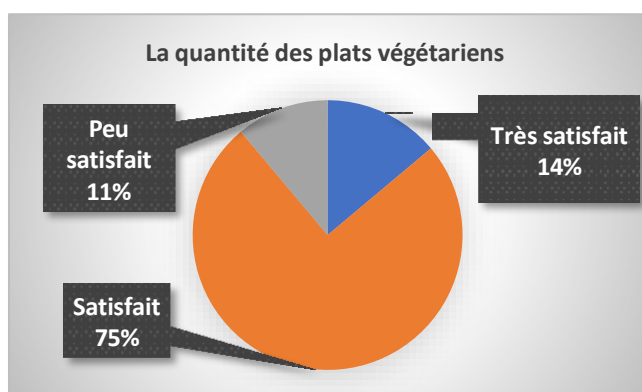
94 % des patients sont satisfaits de la qualité des desserts



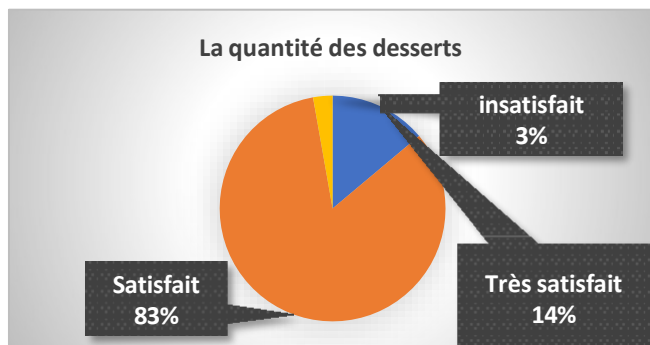
82 % des patients sont satisfaits de la quantité des entrées



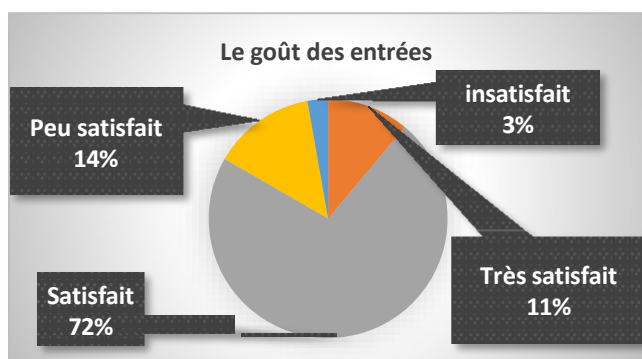
92 % des patients sont satisfaits de la quantité des plats principaux



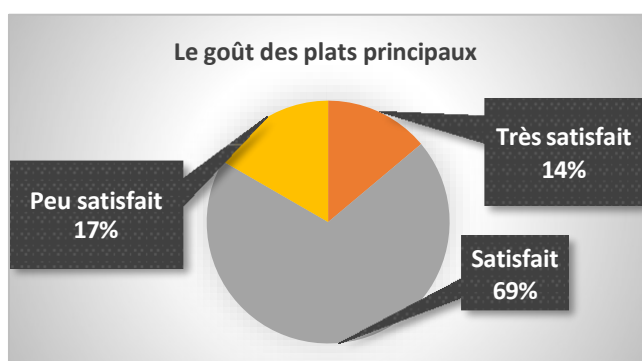
89 % des patients sont satisfaits de la quantité des plats végétariens



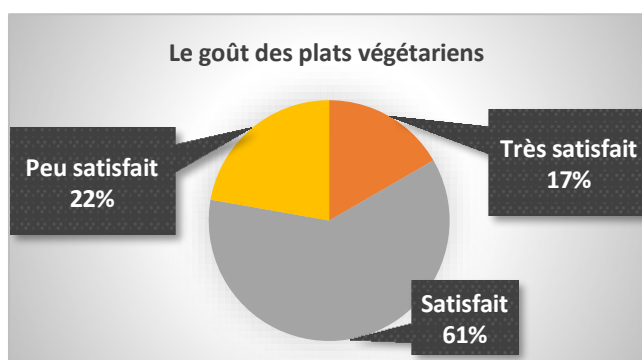
97 % des patients sont satisfaits de la quantité des desserts



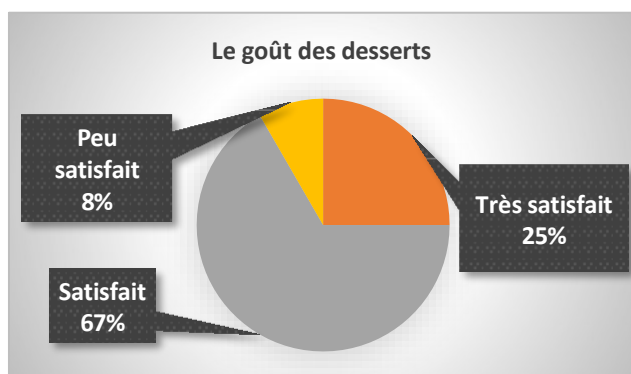
83 % des patients sont satisfaits du goût des entrées



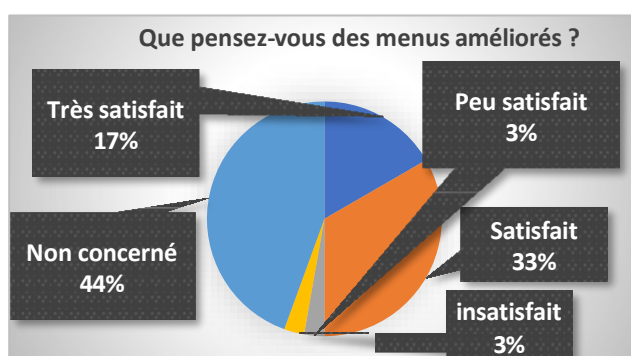
83 % des patients sont satisfaits du goût des plats principaux



78 % des patients sont satisfaits du goût des plats végétariens

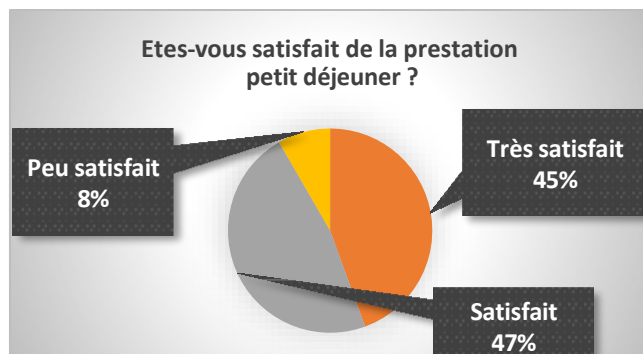


92 % des patients sont satisfaits du goût des desserts

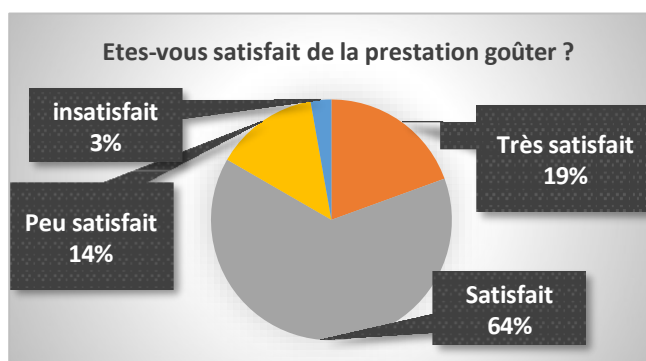


50 % des patients sont satisfaits des menus améliorés.

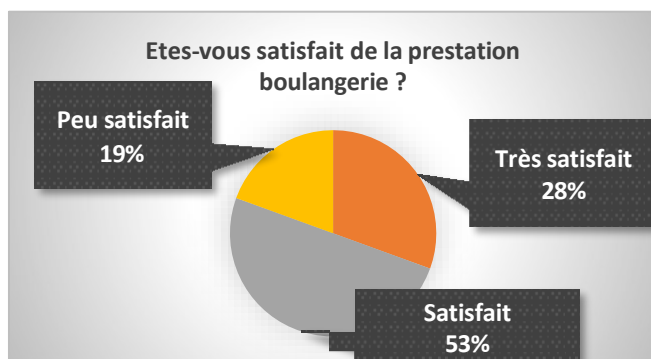
44 % des patients ne se sentent pas concernés par cette question.



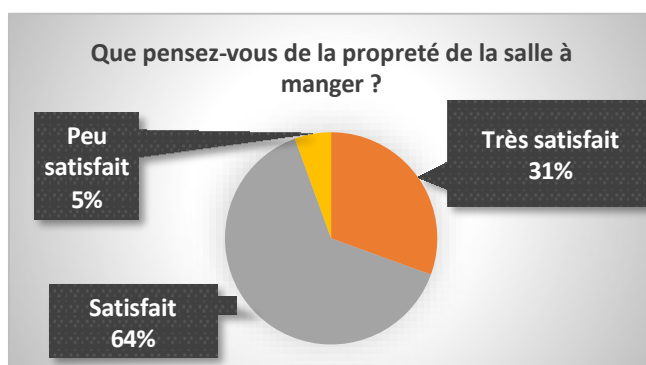
92 % des patients sont satisfaits de la prestation du petit déjeuner



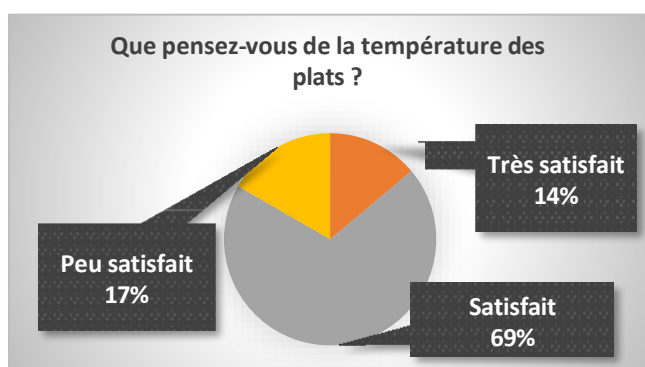
83 % des patients sont satisfaits de la prestation goûter



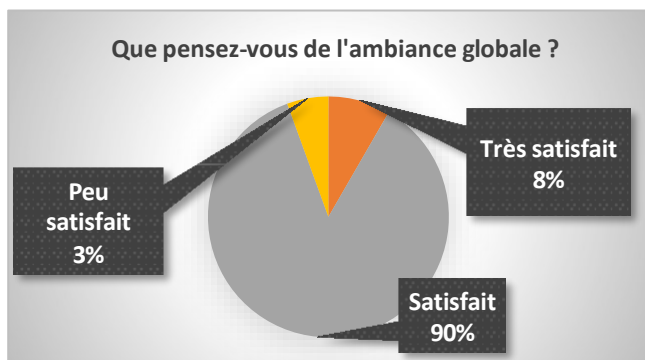
81 % des patients sont satisfaits de la prestation boulangerie



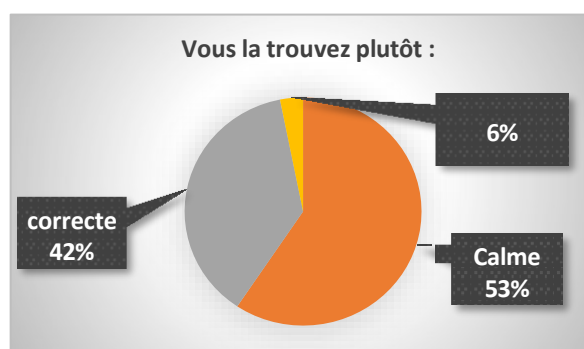
95 % des patients sont satisfaits de la propreté de la salle à manger



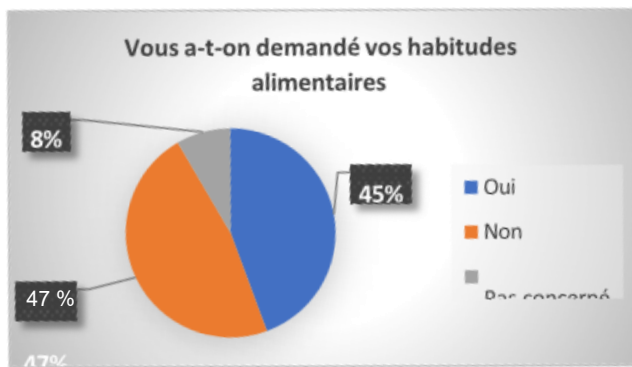
83 % des patients sont satisfaits de la température des plats



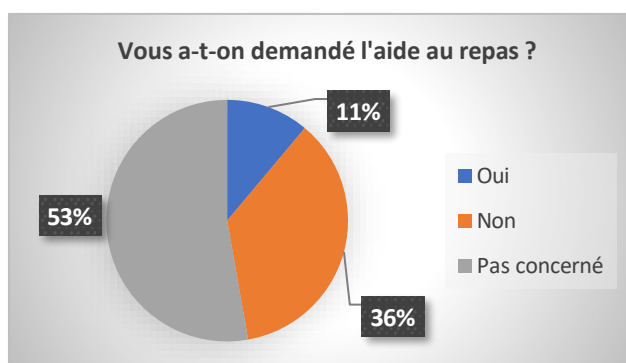
98 % des patients sont satisfaits de l'ambiance globale



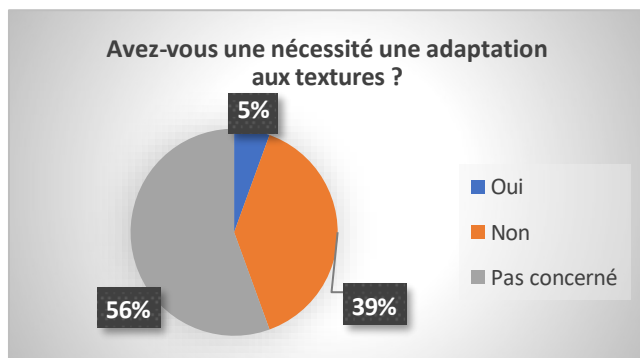
53 % des patients la perçoivent comme calme



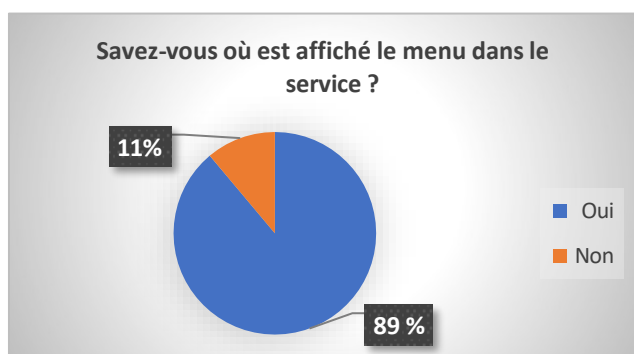
45 % des patients indiquent que leurs habitudes alimentaires ont été prise en compte. 47 % des patients déclarent ne pas avoir été interrogés à ce sujet.



53 % des patients déclarent ne pas être concernés par l'aide au repas. 36 % des patients indiquent que l'aide au repas ne leur a pas été proposée.



56 % des patients déclarent ne pas être concernés par une adaptation des textures.



89 % des patients indiquent savoir où est affiché le menu dans le service.

Points forts ressentis de l'enquête :

- 94 % des patients se déclarent satisfaits des menus proposés.
- 86 % des patients apprécient la qualité des plats.
- 90 % des patients sont satisfaits de la quantité des plats servis.
- 84 % des patients apprécient la qualité gustative des repas.
- 85 % des patients sont satisfaits de la prestation autour des repas, concernant le petit déjeuner, le goûter, la boulangerie.
- 95 % des patients jugent la salle à manger propre.
- 98 % des patients sont satisfaits de l'ambiance globale, avec 53 % qui la perçoivent comme calme.

Objectifs d'amélioration :

- Optimiser la prise en compte des habitudes alimentaires afin de mieux répondre aux besoins spécifiques des patients.
- Diversifier davantage les menus proposés afin d'élargir le choix et la variété.
- Valoriser l'offre végétarienne pour mieux répondre aux attentes en termes de goût, de qualité et de diversité.

Cette enquête de satisfaction réalisée auprès des patients met en évidence une satisfaction globale positive quant à la prestation repas.

La majorité des patients apprécie la qualité des menus ainsi que l'ambiance conviviale pendant les repas.

Merci à l'ensemble des équipes mobilisées dans cette démarche qualité,
et aux patients pour leur participation.