

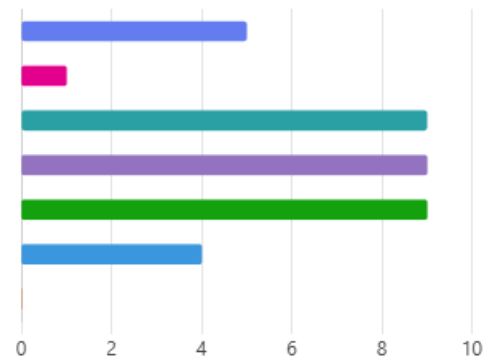
RESULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION EN HOSPITALISATION COMPLETE (ANNEE 2025)

(40 questionnaires retournés dont 1 non exploitable)

(Pour 1148 patients hospitalisés en 2025, soit un taux de retour de 3.48%)

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

● Henry Ey	5
● Pinel	1
● Racamier	9
● F. Tosquelles	9
● Bachelard	9
● Belledonne	4
● Ados	0



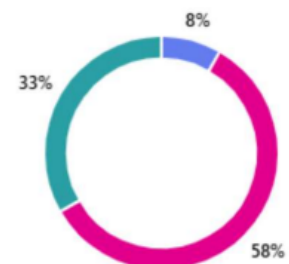
2. Indiquez votre mode d'hospitalisation :

● Hospitalisation sur décision du représentant de l'Etat	0
● À la demande d'un tiers/en urgences/péril imminent	21
● Hospitalisation libre	16



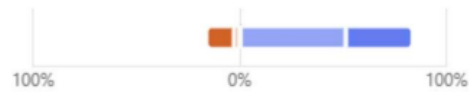
3. Indiquez votre durée moyenne de séjour :

● Moins d'une semaine	3
● D'une semaine à un mois	21
● Plus d'un mois	12



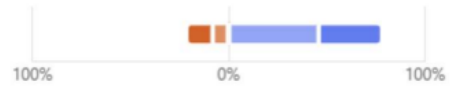
4. Avez-vous été :

● Pas du tout satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Plutôt satisfait ● Tout à fait satisfait



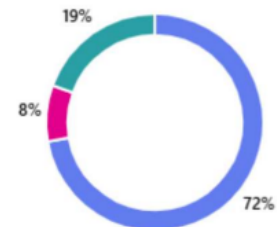
5. Dans l'unité d'hospitalisation, les conditions dans lesquelles vous avez été accueilli(e), vous ont paru :

● Mauvaises ● Passables ● Bonnes ● Excellentes



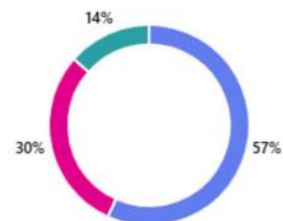
6. La personne qui vous a accueilli(e) dans l'unité s'est elle présentée ?

● Oui 26
● Non 3
● Ne sait plus 7



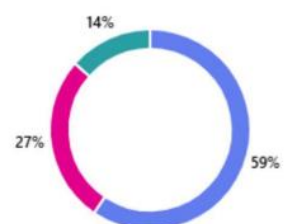
7. Vous a-t-on présenté le service ?

● Oui 21
● Non 11
● Ne sait plus 5

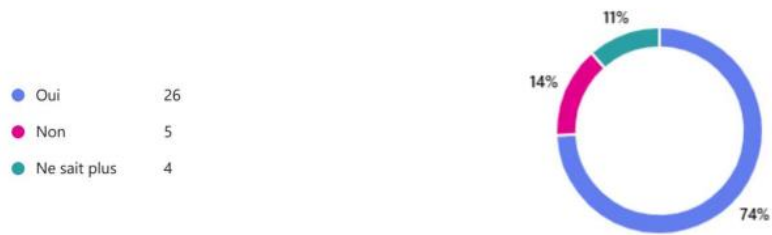


8. Avez-vous été satisfait(e) de l'information concernant vos conditions d'hospitalisation et des démarches administratives associées ? Cette information est-elle suffisante ?

● Oui 22
● Non 10
● Ne sait plus 5



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 ?



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



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



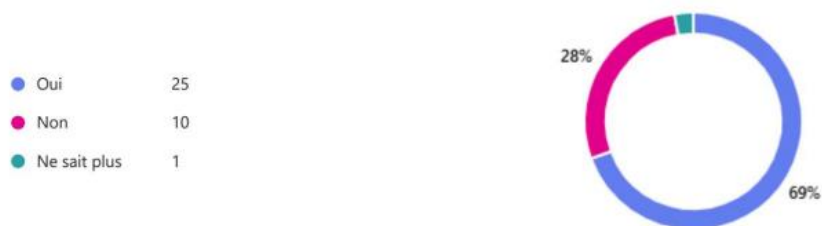
12. Avez-vous été informé(e) de votre droit à désigner une personne de confiance ?



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



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



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



16. Êtes-vous satisfait(e) de :

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait

La relation avec le médecin

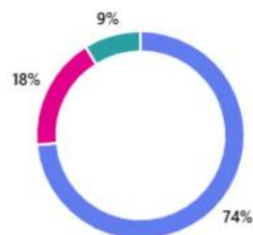
La relation avec le personnel soignant

La qualité de soins



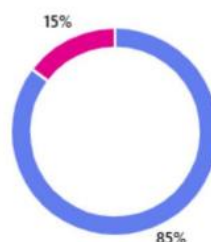
17. Pendant votre hospitalisation, votre douleur a-t-elle été prise en compte ?

● Oui	25
● Non	6
● Ne sait pas	3



18. 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.) ?

● Oui	29
● Non	5



19. si non, pourquoi :

La salle de bain ne se ferme pas à clé et les aimants ne marchent pas. La porte reste entre ouverte. C'est très gênant pour une chambre double (102 ou 104) unité Belledonne)

Une infirmière a ouvert ma chambre alors que j'étais nu

Des fois on rentre quand je fais ma toilette

Le rôle des soignant et du personnel a été précieuse pour ma guérison

20. Globalement, diriez-vous que vous êtes...

● Très insatisfait ● Insatisfait ● Satisfait ● Très satisfait

Vos conditions d'hébergement en général

Confort de votre chambre

La gestion du linge

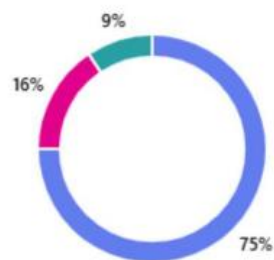
Des repas

La propreté et entretien des locaux



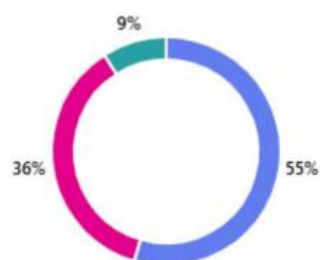
21. Avez-vous été associé(e) à la préparation de votre sortie ?

● Oui	24
● Non	5
● Ne sait plus	3



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

● Oui	18
● Non	12
● Ne sait plus	3



23. Avez-vous des remarques à formuler

N.B. : Les remarques ont été classées selon la codification des réclamations proposées par l'ARS et la codification « Remerciements » a été rajoutée

Hôtellerie-locaux-restauration	Facturation et honoraires
Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement	Santé -Environnementale
Problème qualité des soins médicaux	Maltraitance
Problème qualité des soins paramédicaux	Transport sanitaire
Recherche établissement ou d'un professionnel	Information et droits des usagers
Mise en cause attitude des professionnels	

Hôtellerie-locaux-restauration Mise en cause attitude professionnel	Le lit recouvert de plastique engendre d'énorme bouffée de chaleur. La porte des escaliers claque le matin et m'a réveillée en sursaut ce matin. Au cause du médicament, j'ai de la tension et une saturation du ♥. Pendant mon repos les infirmières hurlent contre un autre patient et parlent très fort entre eux dans le couloir. A cause du médicament, j'ai tangué et j'ai renversé du jus de pruneaux sur mon T-shirt CHANEL. A cause du médicament, j'ai eu des brûlures à la gorge et du sang dans les selles et l'intestin et estomac fortement irrité. Je ne pouvais plus manger. Le placard a vêtement pu fortement malgré des pchits de produits anti moustique et nettoyage avec plusieurs languettes. La chambre très mal nettoyée avec de la poussière sur les placards et son le lit. Privée de balade dans le parc extérieur, j'ai été griffée par un acacia avec un pic aussi long que mes doigts. J'ai des vidéos qui attestent ce que j'écris
Hôtellerie-locaux-restauration	À ma sortie du CHS, j'avais besoin de laisser quelques mots. Je suis arrivé ici avec beaucoup de tristesse, de fatigue intérieure, et surtout l'espoir de trouver un chemin vers l'apaisement et la guérison. Ce séjour a compté pour moi. Il y a bien sûr des points perfectibles. Les repas végétariens laissent peu de choix, avec beaucoup d'omelettes. Le confort des chambres et l'isolation thermique pourraient être améliorés. J'ai commencé en chambre simple puis j'ai été déplacé en chambre double pour des raisons de service. Le bruit la nuit a parfois été difficile à vivre, même si cela reste

	<p>secondaire face à l'essentiel.</p> <p>Et l'essentiel, ici, ce sont les humains.</p> <p>Je tiens à remercier profondément l'ensemble de l'équipe soignante. Leur présence, leur écoute et leur bienveillance m'ont réellement aidé.</p> <p>Un merci sincère à un aide-soignant qui a pris longuement de son temps pour échanger avec moi, et à deux aides-soignantes en école d'infirmière qui ont su m'écouter avec douceur, patience et une vraie humanité. Ces moments ont compté.</p> <p>Je souhaite aussi remercier mon psychiatre et ma psychologue. Leur écoute, leur regard juste et leur accompagnement m'ont permis d'y voir plus clair, de poser des mots, et d'avancer avec plus de compréhension et d'espoir.</p> <p>Un grand merci également aux personnels d'entretien, dont le travail est difficile, discret et essentiel, et qui contribue au respect et à la dignité du lieu.</p> <p>Merci à l'équipe de restauration pour le travail collectif réalisé souvent dans la bonne humeur.</p> <p>Merci enfin aux deux intervenantes des activités créatives du mardi après-midi. Les jeux, les échanges autour des émotions et ces temps partagés m'ont fait du bien et m'ont aidé à me reconnecter autrement.</p> <p>Je repars avec encore du chemin à faire, mais plus léger qu'à mon arrivée, et avec la sensation d'avoir été accompagné avec respect et humanité.</p> <p>Merci à toutes et à tous pour votre travail. Je vous souhaite de très belles fêtes de fin d'année.</p>
Hôtellerie-locaux-restauration	<p>Au niveau des repas pour un régime végétarien, les plats sont identiques tous les jours. Aucune diversité des plats, et la qualité est vraiment mauvaise.</p> <p>Au niveau de la prise en charge et des entretiens, certains psychiatres ont un comportement négligeant au niveau des problèmes physiques. Une prise en charge plus adaptée pour les troubles alimentaires serait requise, et donc des formations pour les soignants. Je remercie fortement la prise en charge, le temps que les soignants nous donnent et surtout bon courage.</p>
	Prendre du temps pour les repas
	Trop bruyant !!
Mise en cause attitude des professionnels	Personnel soignant pas à l'écoute
Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement	<p>Pas de remplacement du psychiatre partie en vacances donc difficile. Trop de restriction d'autonomie qui ne me permet pas mon avancement personnelle et professionnel de mes objectifs</p>
	Je trouve que les cas les plus graves devraient être ailleurs
	Le personnel soignant n'est pas assez nombreux pour prendre en charge correctement tous les patients
Problème d'organisation ou de fonctionnement de l'établissement	<p>Je déplore l'anonymat du personnel soignant. Presque que personne n'est identifiable par son nom ou prénom ou qualité. Des badges anonymes.</p> <p>Je déplore la froideur des rencontres soignants - soignés</p> <p>Appel public par nom de famille au réfectoire => non-respect de la confidentialité et froideur</p>
Hôtellerie-locaux-restauration	<p>Problème de matériel : pas de chaise à mon bureau pendant 4 semaines. J'ai fini par en prendre une moi-même.</p> <p>Charte diététique : manque de protéines, rations insuffisantes, repas trop rapide, expédiés. "goûter » : avec un verre de boisson servi debout (très insuffisant)</p>
Information et droits des usagers	<p>L'hospitalisation sous contrainte est une véritable épreuve et une fois cette condition établie, tout le dispositif de soins se comporte en fonction. En faisant le mieux possible mais le mieux est parfois perçu comme insuffisant par la patient qui se heurte avec une sorte de barrière d'incompréhension. La notion de contrainte devrait être révisée et les décisions non éclairées, dites profanes de membres de la famille non responsables devraient pouvoir être évaluées à une étape initiale avant de faire peser sur un patient susceptible d'être traité en ambulatoire et suivi par un psychiatre expert, une mesure aussi importante et délabrante, je dirais. C'est le seul bémol à mon séjour, entériné par le JLD. Heureusement la remarquable psychiatre du service a redressé la barre, si l'on peut dire. Sinon, tout aurait été "très mal barré". Sinon, merci pour tout, à toute l'équipe soignante qui est très chaleureuse, efficace et parfaitement coordonnée.</p>

Remerciements	Aucune critique, j'ai été très bien soigné
Remerciements	Merci encore à la psychiatre
	Les Ash ne sont pas respectés
	Patients qui demandent des cigarettes : je n'en donne pas
	Des notions ont été apportées dans un document faxé précédemment

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

Prise en compte de ma maladie
Ce n'est absolument pas mon métier
Plus d'écoute et d'affection
Sortir d'ici car je n'ai aucune maladie reconnu officiellement
Envisage de voyager
Sera effectuée par mon psychiatre habituel, hospitalo-universitaire, avec qui les soins ont été dûment coordonnés.
Que cela se déroule doucement, en respectant ma semi-paralysie du cerveau qui fait que mets beaucoup de temps à faire chaque chose.
Que je reste chez moi et que je prenne mes médicaments chez moi
Formation pour aider ma famille et mes proches, les humains et même mes amis. Respecter la nature, les animaux. Respects de mes droits et de la constitution
Rentrer le plus vite possible
En extérieur => hospitalisation de jour
Une sortie quand ça ira mieux
J'espère avoir de bonne réponse en prise en charge
Suivi psychiatrique
Le secret professionnel
Attention pour le suivi : retrouve mon équipe à l'extérieur
Ma psychiatre que j'ai consulté à l'occasion d'une permission m'a proposé de participer à un programme d'hospitalisation de jour 3 jours par semaine à la clinique du Sermay pour participer à des activités et j'ai accepté.

Synthèse* : Le taux de retour des questionnaires est très faible (3.48%) malgré sa mise en ligne depuis décembre 2024 (vs 2024 (8.11%) / 2023 (5.56%) / 2022 (1.56%))

Satisfaction globale : 85% des patients sont satisfaits voire très satisfaits, données stable (vs 2024 (89.61%) / 2023 (81.4%) / 2022 (88.2%))

Confort hôtelier : satisfaction globalement stable

Données stables pour

- La présentation du service et des personnels,
- L'information concernant les conditions d'hospitalisation et des démarches administratives associées, les droits et la recherche du consentement,
- La prise en compte de la douleur,
- Le respect des règles de confidentialité et de la dignité des patients

Données en augmentation concernant :

- L'information concernant le traitement et la désignation de la personne de confiance,
- L'association du patient à la préparation de sa sortie,

Données en baisse pour le respect du choix du patient sur l'information aux proches

Les commentaires concernent principalement :

- L'hôtellerie, les locaux et les repas (manque de diversité des repas végétariens, portions insuffisantes, repas rapide, nettoyage insuffisant...),
- L'organisation ou le fonctionnement de l'établissement (anonymat du personnel, pas de remplacement du personnel médical pendant les congés, manque de personnel soignant...),
- La mise en cause des professionnels (manque d'écoute, appel en public par le nom de famille au réfectoire...),

Les attentes concernant la suite de prise en charge portent essentiellement sur la poursuite des soins.