







QUESTIONNAIRES DE SORTIE

ANNEE 2018

DONNEES GENERALES	
Nombre d'enregistrements	1333
Taux de retour	10 %
Progression du taux de retour	+ 1 %
Répartition des retours par service	Plus d'un questionnaire sur deux provient des services Diabétologie et Maternité.

		2016	2017	2018
REMISE DU LIVRET D'ACCUEIL 	Au moment de la préadmission	34 %	24 %	31 %
	Au bureau des entrées	20 %	20 %	24 %
	Commentaires : Près de la moitié des questionnaires de sortie sont, conformément au protocole, remis dans les unités de soins. Actions 2019 : Mise à jour du questionnaire selon le protocole en vigueur			

QUALITE DE L'ACCUEIL 	Aux urgences	Satisfaction 2016	Satisfaction 2017	Satisfaction 2018
	Accueil	98 %	95 %	96 %
	Délais d'attente	90 %	93 %	92 %
	Information sur l'état de santé	93 %	93 %	92 %
	Au bureau des entrées			
	Accueil	96 %	96 %	96 %
	Délais d'attente	94 %	95 %	95 %
	Information sur les prestations et des suppléments à régler	83 %	88 %	89 %
	Signalétique	96 %	95 %	94 %
	Dans le service			
	Accueil	98 %	97 %	97 %
	Informations sur la prise en charge	96 %	95 %	94 %
	Commentaires : Délai d'attente trop long à l'accueil, ainsi qu'entre la préparation des patients et leur intervention Délai d'attente avant intervention trop long Action 2019 :			

	Droits du patient	Satisfaction 2016	Satisfaction 2017	Satisfaction 2018
	DROITS DU PATIENT 	Identification du personnel	92 %	93 %
Respect intimité		96 %	97 %	96 %
Respect dignité		97 %	97 %	97 %
Prise en charge de la douleur		96 %	95 %	94 %
Expression du consentement sur les soins		96 %	96 %	95 %
Recueil identité		88 %	83 %	85 %
Soins médicaux				
Information sur l'état de santé		97 %	96 %	94 %
Information sur le traitement prescrit		97 %	96 %	95 %
Information sur les examens prescrits		97 %	95 %	94 %
Disponibilité des médecins		95 %	94 %	93 %
Soins infirmiers				
Information sur les soins		97 %	97 %	95 %
Satisfaction soins dispensés		98 %	97 %	97 %
L'attention des soignants		98 %	97 %	97 %
Aide au déplacement		97 %	96 %	96 %
Conditions des déplacements		98 %	96 %	96 %
Aide nécessaire au repas		96 %	96 %	94 %
Commentaires : Peu de discrétion de la part du personnel soignant (nuit et matin) Actions 2019 :				
HOTELLERIE  		La chambre		
	Calme la journée	93 %	94 %	94 %
	Calme la nuit	92 %	93 %	92 %
	Propreté	94 %	94 %	96 %
	Propreté sanitaires	96 %	95 %	96 %
	Confort literie	83 %	80 %	82 %
	Les repas			
	Qualité	93 %	81 %	82 %
	Quantité	92 %	90 %	92 %
	Température	94 %	90 %	93 %
	Respect du régime	96 %	91 %	93 %
	Goût	83 %	79 %	83 %
	Commentaires : Vétusté des locaux et du mobilier Manque de petit « matériel » Absence de WIFI Prix de la télévision trop élevé Actions 2019 :			
LA SORTIE 	La sortie			
	Anticipation de la sortie	95 %	95 %	96 %
	Papiers prêts	96 %	95 %	96 %
	Délais d'attente sortie	96 %	94 %	96 %
	Commentaires : / Actions 2019 :			