






QUESTIONNAIRES DE SORTIE

ANNEE 2019

DONNEES GENERALES	
Nombre d'enregistrements	840
Taux de retour	17.48 %
Progression du taux de retour / 2018	+ 10 %
Répartition des retours par service	82 % des questionnaires proviennent de 2 services : la diabétologie (47.38 %) maternité (34.64 %). Le service d'hospitalisation n'est pas systématiquement rempli pour 5 % des questionnaires.

QUALITE DE L'ACCUEIL 	Aux urgences	Satisfaction 2017	Satisfaction 2018	Satisfaction 2019
	Accueil	95 %	96 %	94 %
	Délais d'attente	93 %	92 %	91 %
	Information sur l'état de santé	93 %	92 %	91 %
	Au bureau des entrées			
	Accueil	96 %	96 %	94 %
	Délais d'attente	95 %	95 %	90 %
	Information sur les prestations et des suppléments à régler	88 %	89 %	85 %
	Signalétique	95 %	94 %	94 %
	Dans le service			
	Accueil	97 %	97 %	96 %
	Informations sur la prise en charge	95 %	94 %	94 %

	Droits du patient	Satisfaction 2017	Satisfaction 2018	Satisfaction 2019
	DROITS DU PATIENT 	Identification du personnel	93 %	93 %
Respect intimité		97 %	96 %	95 %
Respect dignité		97 %	97 %	95 %
Prise en charge de la douleur		95 %	94 %	95 %
Expression du consentement sur les soins		96 %	95 %	95 %
Recueil identité		83 %	85 %	85 %
Soins médicaux				
Information sur l'état de santé		96 %	94 %	94 %
Information sur le traitement prescrit		96 %	95 %	94 %
Information sur les examens prescrits		95 %	94 %	94 %
Disponibilité des médecins		94 %	93 %	93 %
Soins infirmiers				
Information sur les soins		97 %	95 %	95 %
Satisfaction soins dispensés		97 %	97 %	95 %
L'attention des soignants		97 %	97 %	95 %
Aide au déplacement		96 %	96 %	95 %
Conditions des déplacements		96 %	96 %	96 %
Aide nécessaire au repas		96 %	94 %	94 %
HOTELLERIE  	La chambre			
	Calme la journée	94 %	94 %	92 %
	Calme la nuit	93 %	92 %	93 %
	Propreté	94 %	96 %	93 %
	Propreté sanitaires	95 %	96 %	94 %
	Confort literie	80 %	82 %	76 %
	Les repas			
	Qualité	81 %	82 %	81 %
	Quantité	90 %	92 %	91 %
	Température	90 %	93 %	89 %
	Respect du régime	91 %	93 %	91 %
	Goût	79 %	83 %	82 %
LA SORTIE 	La sortie			
	Anticipation de la sortie	95 %	96 %	95 %
	Papiers prêts	95 %	96 %	95 %
	Délais d'attente sortie	94 %	96 %	95 %