

Qualité de l'accueil					
Avant l'admission					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non Satisfait	Non concerné
Accueil téléphonique	57%	34%	1%	0%	9%
Clarté des informations pour préparer l'admission	55%	36%	3%	0%	5%
A l'arrivée					
Que pensez-vous de la façon dont le personnel vous a accueilli dans l'établissement de santé (Politesse, écoute, hospitalité, gentillesse) ?	74%	22%	1%	0%	3%
Que pensez-vous de la clarté des informations reçues (fonctionnement, présentation des lieux, identification des professionnels...) ?	59%	33%	3%	0%	5%
	Oui et je l'ai lu	Oui, mais je ne l'ai pas lu	Non	Je ne me souviens plus	
Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?	74%	14%	4%	9%	
	Oui		Non	Je ne me souviens plus	
Avez-vous été informé(e) de l'existence des représentants des usagers dans l'établissement ?	76%		9%	15%	
Qualité des soins					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
Prise en compte votre problématique addictive	74%	22%	3%	1%	1%
Construction et participation à votre projet individualisé	67%	29%	3%	1%	1%
Accompagnement (entretiens référents) durant le séjour	77%	20%	2%	1%	0%
Organisation du planning des activités	47%	44%	9%	1%	0%
Les activités proposées	49%	45%	6%	0%	1%
Clarté des informations délivrées par l'équipe soignante	64%	35%	1%	0%	1%
Ecoute et disponibilité du personnel soignant de jour	72%	26%	1%	0%	0%
Ecoute et disponibilité du personnel soignant de nuit	61%	26%	3%	1%	9%
Prise en compte de la douleur	61%	28%	3%	1%	6%
Les informations reçues sur votre traitement	55%	36%	3%	1%	5%
Accompagnement pour préparer la sortie	62%	30%	3%	1%	5%
Evolution de votre état de santé général	58%	35%	2%	2%	3%
Concernant votre consommation de tabac...					
	Oui			Non	
Etiez-vous fumeur le jour de votre admission ?	76%			24%	
Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'arrêt du tabac à votre arrivée ?	95%			7%	
	Oui	Non	Sevrage tabagique débuté avant votre admission		Ne souhaite pas arrêter
Avez-vous bénéficié d'une prise en charge tabagique au cours de votre séjour ?	46%	14%	5%		24%
	Diminution de la consommation		Arrêt du tabac		Reprise de la consommation
Si oui, à votre sortie, où en êtes-vous de votre consommation de tabac ?	76%		15%		4%
	Oui			Non	
Etes-vous satisfait de votre prise en charge suite à votre accompagnement à l'arrêt du tabac ?	97%			3%	
Les conditions de séjour					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
La chambre	43%	38%	12%	2%	5%
Attention et disponibilité du service hôtelier (agents de service)	55%	32%	7%	0%	5%
Le calme dans le service "le jour"	45%	44%	5%	1%	5%
Le calme dans le service "la nuit"	51%	36%	6%	1%	5%
La propreté des locaux	53%	39%	4%	1%	4%
Votre orientation dans l'établissement (signalétique)	45%	40%	7%	1%	7%
Les repas					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
La qualité des repas	12%	54%	26%	5%	2%
Les quantités servies	17%	59%	16%	7%	2%
La variété des menus	11%	32%	41%	13%	3%
Le respect du menu affiché	13%	42%	33%	9%	3%
L'amabilité des professionnels	49%	42%	7%	0%	2%
Le respect de votre régime	22%	29%	5%	4%	40%
Les droits					
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
L'information sur les droits des patients	49%	40%	3%	2%	5%
L'information sur le recueil des plaintes et éloges et le dispositif de médiation	45%	40%	5%	2%	8%
Le respect de la personne et de son intimité	60%	32%	2%	1%	5%
Le consentement préalable aux soins	56%	34%	3%	0%	7%
L'attention réservée à vos proches	37%	30%	2%	1%	30%



## Satisfaction des patients Centre Marceau année 2025

Taux de retour

60 %

	Satisfaction globale				
	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, lieu de vie, repas, organisation de la sortie) ?	55%	41%	1%	1%	1%
	Oui, tout à fait	Oui	Non	Non, pas du tout	Ne se prononce pas
Recommanderiez-vous notre établissement à une personne ayant les mêmes problèmes de santé que vous ?	64%	32%	1%	1%	1%
	Beaucoup mieux	Mieux	Mal	Beaucoup plus mal	Ne se prononce pas
Comment vous sentez-vous aujourd'hui par rapport au jour de votre admission ?	59%	34%	1%	2%	3%