

## SATISFACTION DES PATIENTS 2022

Taux de retour annuel : 37%

<b>Qualité de l'accueil</b>					
<i>Avant l'admission</i>					
	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Non Satisfait</b>	<b>Non concerné</b>
Accueil téléphonique	59%	33%	0%	0%	8%
Clarté des informations pour préparer l'admission	51%	39%	2%	0%	8%
<i>A l'arrivée</i>					
Que pensez-vous de la façon dont le personnel vous a accueilli dans l'établissement de santé (Politesse, écoute, hospitalité, gentillesse) ?	70%	28%	1%	1%	0%
Que pensez-vous de la clarté des informations reçues (fonctionnement, présentation des lieux, identification des professionnels...)?	57%	36%	6%	1%	0%
	<b>Oui et je l'ai lu</b>	<b>Oui, mais je ne l'ai pas lu</b>	<b>Non</b>	<b>Je ne me souviens plus</b>	
Vous a-t-on remis le livret d'accueil ?	86%	10%	4%	0%	
	<b>Oui</b>		<b>Non</b>	<b>Je ne me souviens plus</b>	
Avez-vous été informé(e) de l'existence des représentants des usagers dans l'établissement ?	68%		14%	17%	
<b>Qualité des soins</b>					
	<b>Très satisfait</b>	<b>Satisfait</b>	<b>Peu satisfait</b>	<b>Non satisfait</b>	<b>Non concerné</b>
Prise en compte votre problématique addictive	66%	31%	3%	1%	0%
Construction et participation à votre projet individualisé	57%	38%	3%	2%	0%
Accompagnement (entretiens référents) durant le séjour	67%	30%	2%	1%	0%
Organisation du planning des activités	33%	57%	11%	0%	0%
Les activités proposées	36%	55%	8%	1%	0%
Clarté des informations délivrées par l'équipe soignante	55%	38%	5%	1%	0%
Ecoute et disponibilité du personnel soignant de jour	64%	33%	3%	0%	1%
Ecoute et disponibilité du personnel soignant de nuit	56%	31%	0%	0%	14%
Prise en compte de la douleur	49%	35%	3%	0%	13%
Les informations reçues sur votre traitement	46%	47%	4%	0%	4%
Accompagnement pour préparer la sortie	58%	34%	4%	3%	2%
Evolution de votre état de santé général	64%	33%	2%	0%	1%
<b>Concernant votre consommation de tabac...</b>					
	<b>Oui</b>		<b>Non</b>		
Etiez-vous fumeur le jour de votre admission ?	79%		21%		
Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'arrêt du tabac à votre arrivée ?	83%		17%		

	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 ?	47%	18%	9%	26%
	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 ?	68%	22%	10%	
	Oui	Non		
Etes-vous satisfait de votre prise en charge suite à votre accompagnement à l'arrêt du tabac ?	98%	2%		

### Les conditions de séjour

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
La chambre	55%	43%	2%	0%	1%
Attention et disponibilité du service hôtelier (agents de service)	57%	39%	4%	0%	0%
Le calme dans le service "le jour"	53%	45%	2%	0%	1%
Le calme dans le service "la nuit"	60%	36%	3%	0%	2%
La propreté des locaux	60%	39%	1%	0%	0%
Votre orientation dans l'établissement (signalétique)	48%	45%	6%	1%	0%

### Les repas

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
La qualité des repas	40%	50%	9%	1%	0%
Les quantités servies	38%	47%	12%	3%	0%
La variété des menus	35%	49%	14%	3%	0%
Le respect du menu affiché	36%	55%	5%	0%	4%
L'amabilité des professionnels	52%	41%	6%	0%	0%
Le respect de votre régime	30%	28%	7%	0%	36%

### Les droits

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Non satisfait	Non concerné
L'information sur les droits des patients	39%	49%	11%	0%	2%
L'information sur le recueil des plaintes et éloges et le dispositif de médiation	30%	48%	9%	0%	14%
Le respect de la personne et de son intimité	49%	45%	5%	0%	1%
Le consentement préalable aux soins	47%	49%	0%	0%	5%
L'attention réservée à vos proches	32%	33%	3%	0%	33%

	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) ?	64%	35%	1%	0%	0%
	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 ?	68%	27%	4%	0%	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 ?	72%	28%	0%	0%	0%