

Année 2021

RAPPORT D'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



SSR PNEUMOLOGIE

La cellule Qualité

Source : BLUEKANGO



Année 2021

Définition :

Chaque patient hospitalisé peut donner son avis sur son séjour dans un établissement de santé grâce au questionnaire de satisfaction.

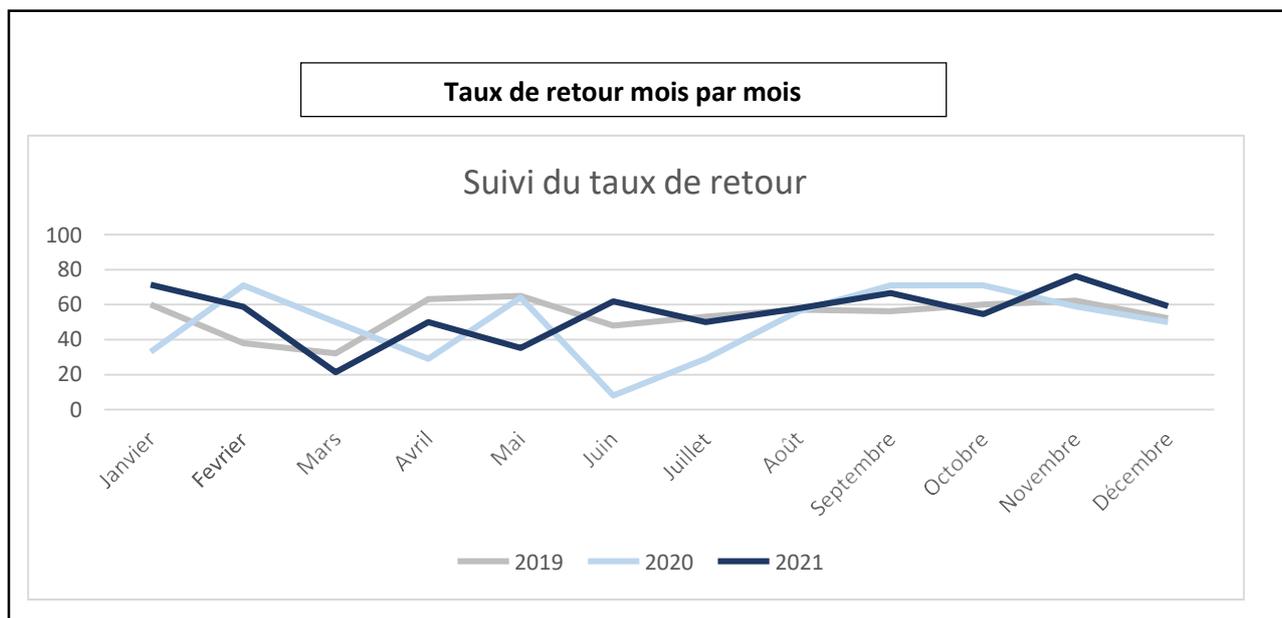
Les données extraites du traitement des questionnaires de satisfaction Usagers sont présentées dans ce présent rapport et lui-même sera source d'information pour améliorer la qualité de la prise en charge.

Analyse :

Cette analyse est effectuée sur l'année 2021 (du 01/01/2021 au 31/12/2021). Les résultats sont présentés en pourcentage.

Nombre de questionnaires : 129

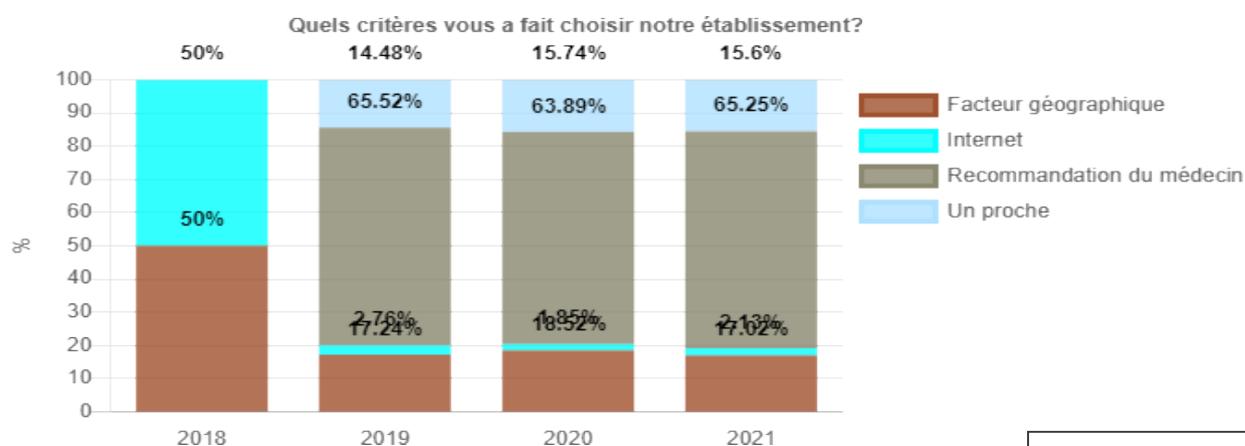
	Taux de retour
Année 2018	49%
Année 2019	59% (131/222)
Année 2020	54% (105/196)
Année 2021	56% (129/229)



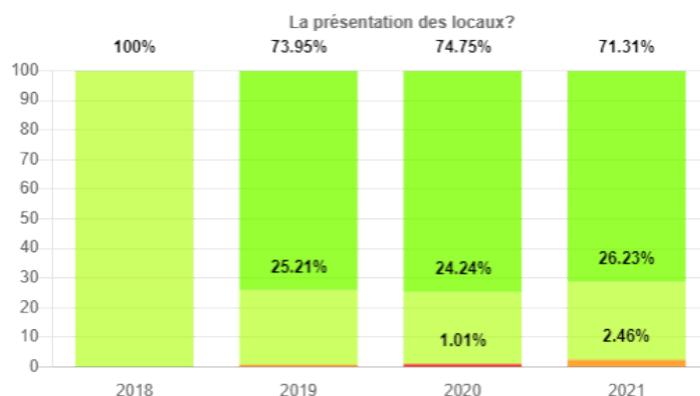
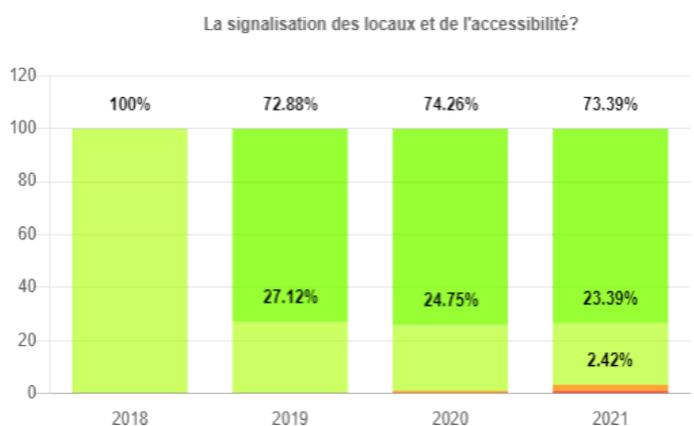
Taux de remplissage moyen du questionnaire : 95 % soit un taux de remplissage supérieur de 6% par rapport à 2020

Le choix de l'établissement

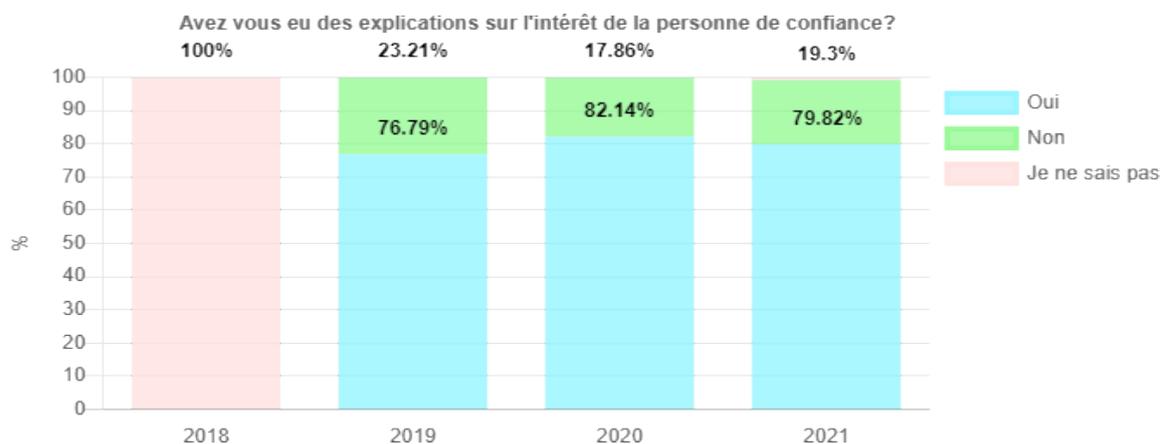
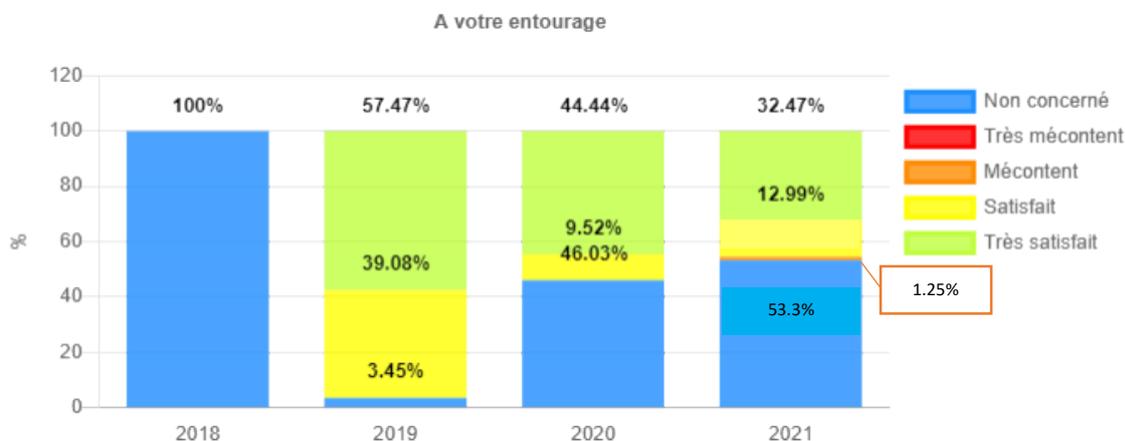
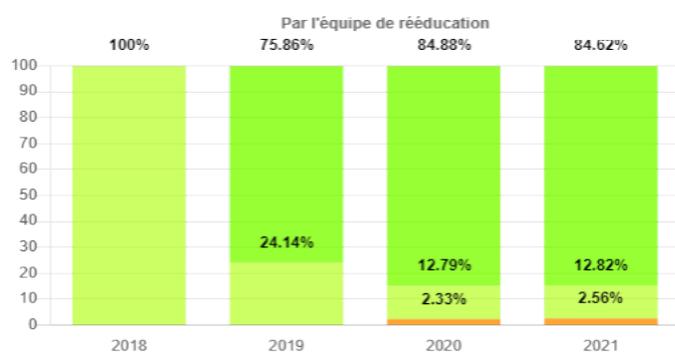
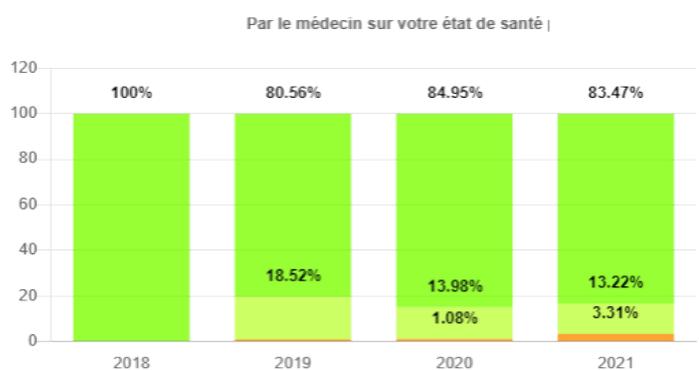
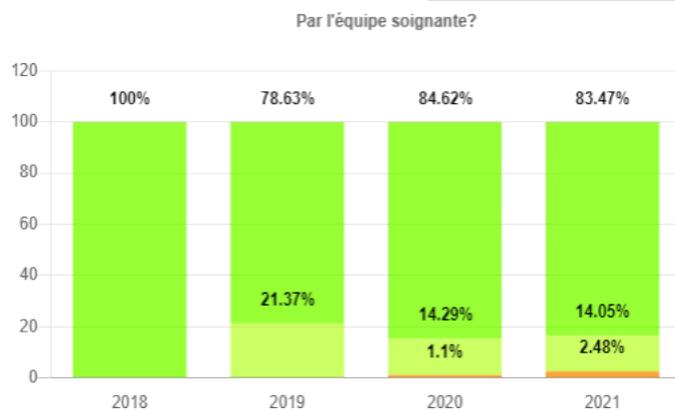
Quels critères vous a fait choisir notre établissement ? entre 2018 et 2021

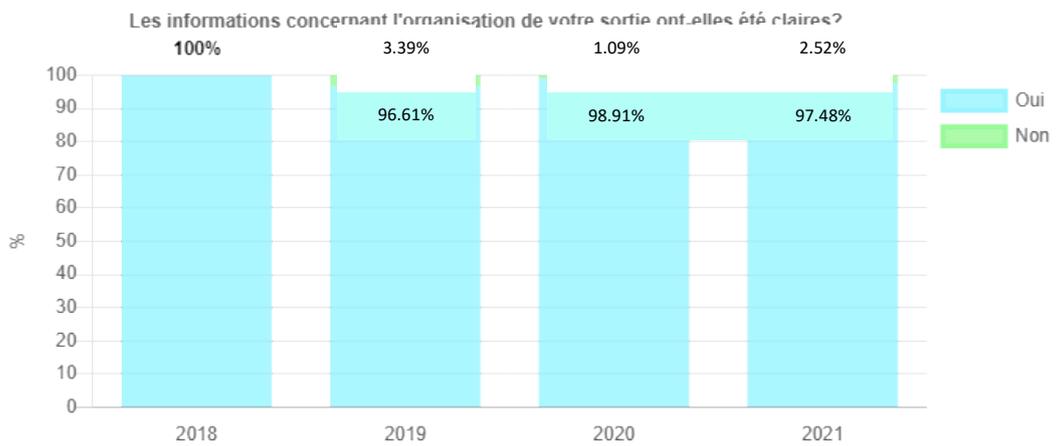
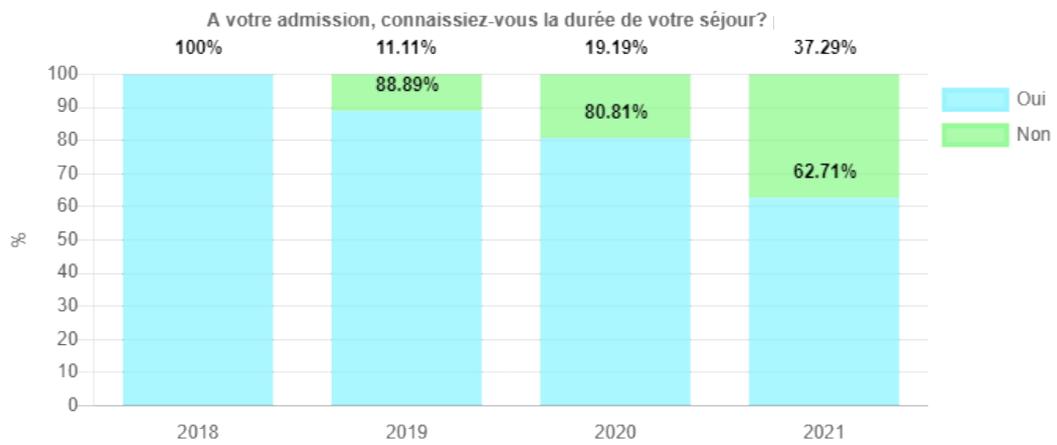
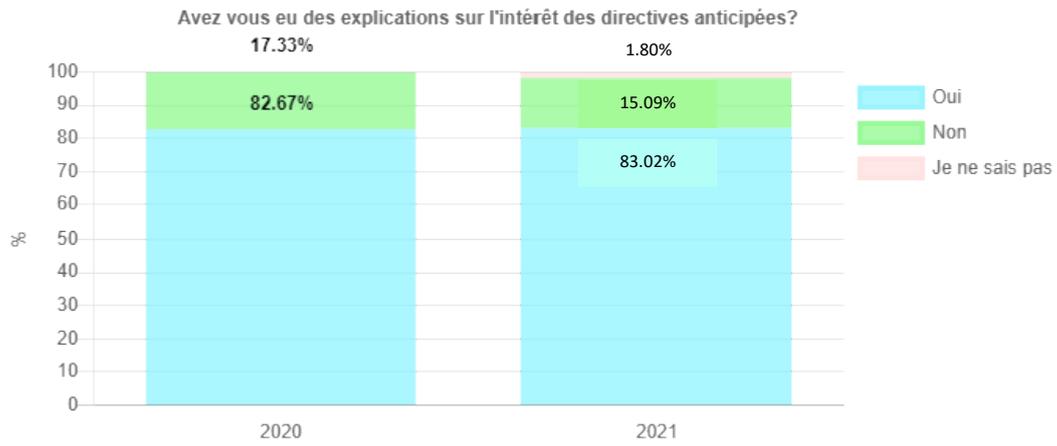


Accueil

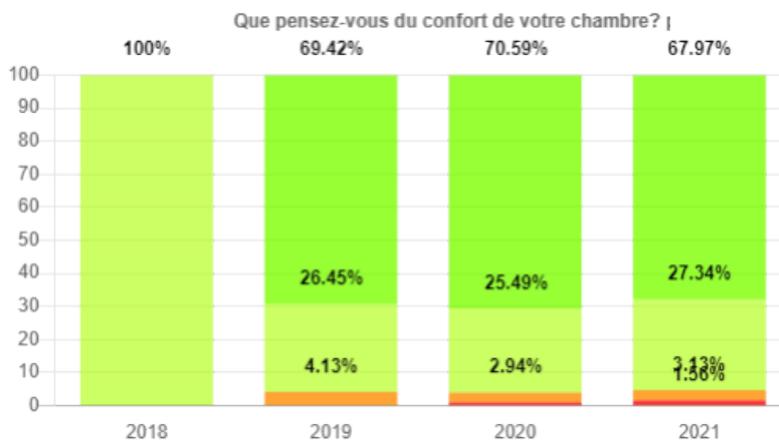
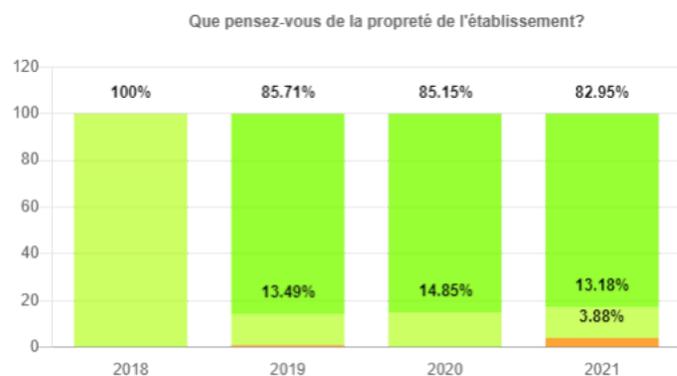
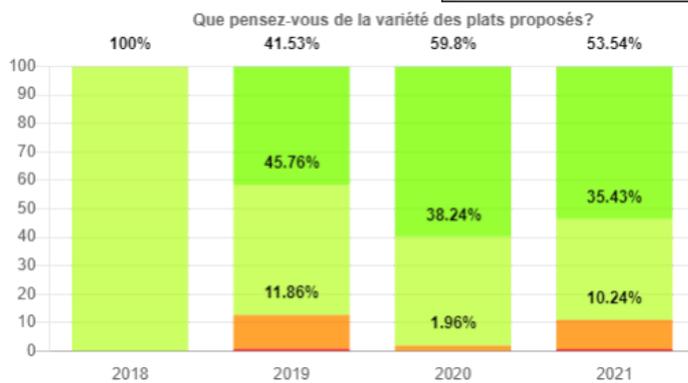
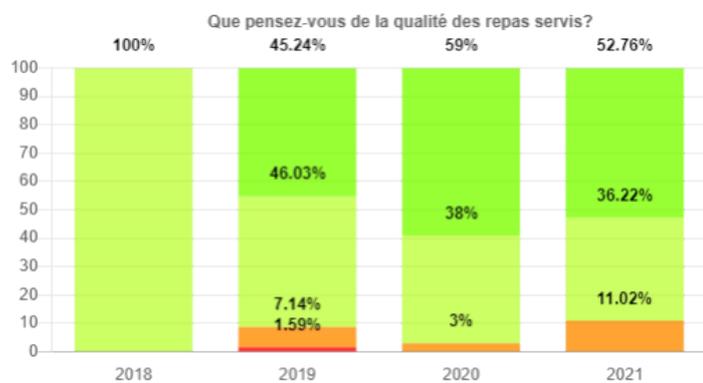


Information

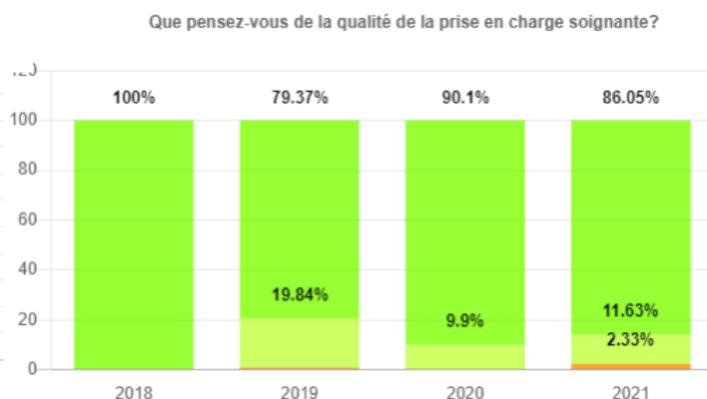
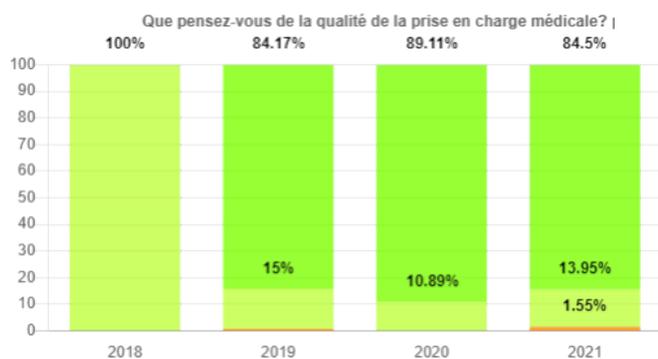




Votre séjour

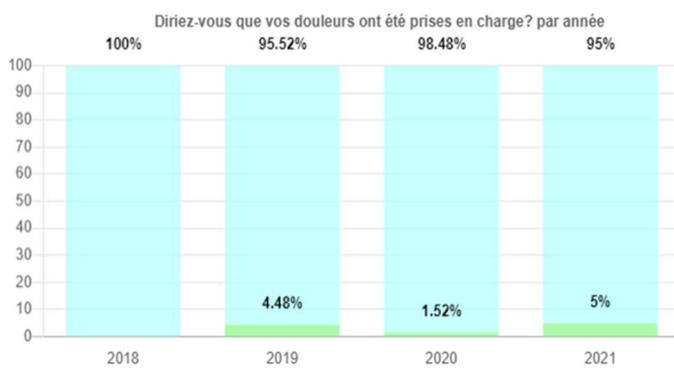
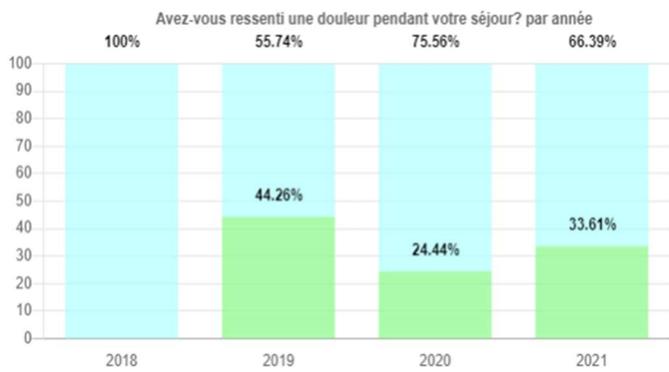


Les soins

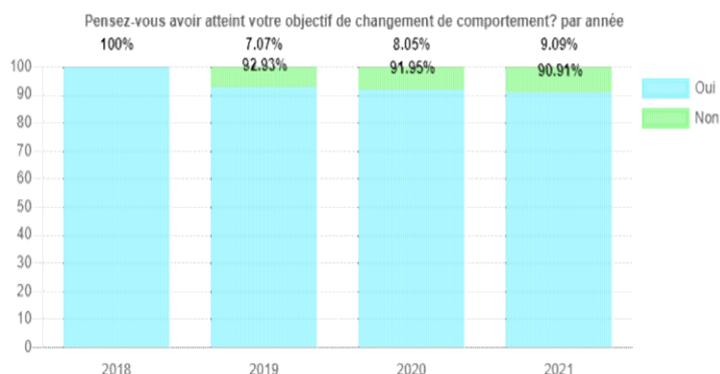
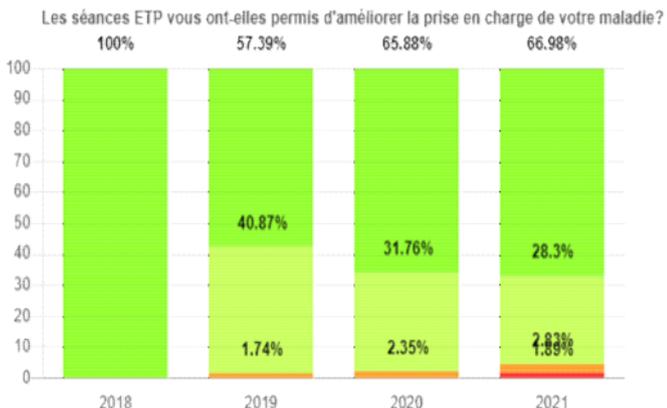
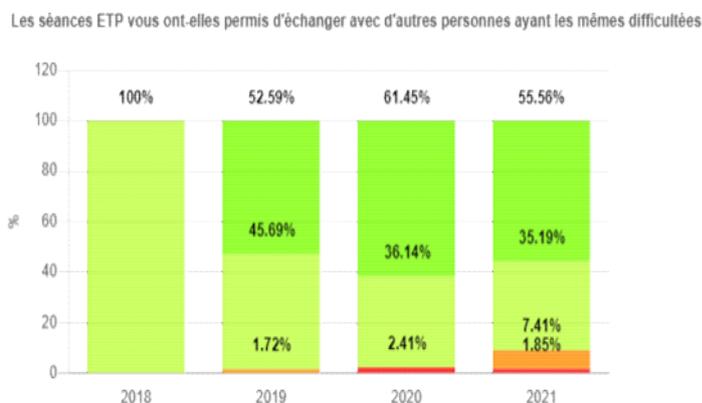
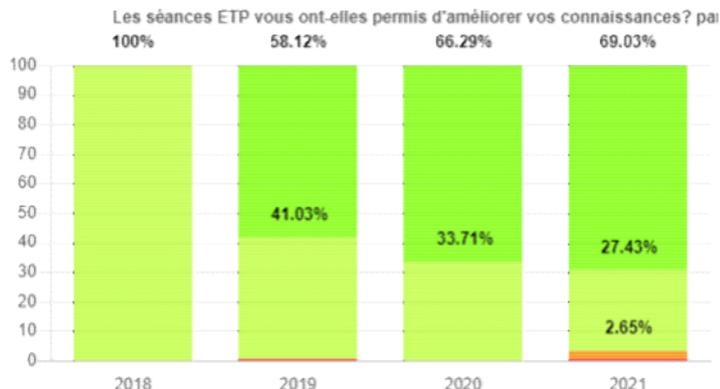




Prise en charge de la douleur



Programme d'éducation thérapeutique



Non, pourquoi ?

Mal être profond

Toujours des difficultés concernant le tabac

Je pensais faire plus de rééducation (kiné) individuelle



Pas assez de prise en charge individuelle

Objectif arrêt du tabac non atteint, mais encourageant

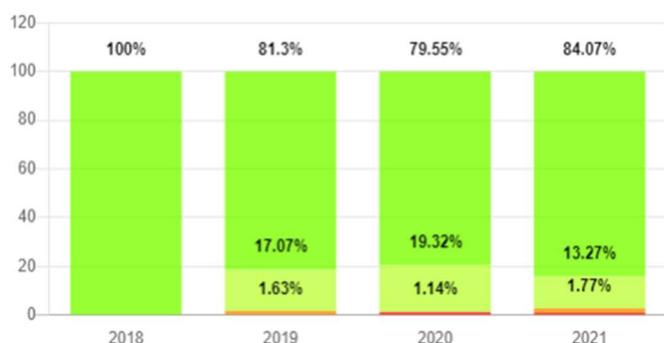
Suggestions pour améliorer la séance (déroulement, méthodes, contenu, organisation, ...) ?

Commentaires	Nombre de patient
Les supports papier pour certaines ETP (schémas, tableaux) me paraissent utiles, à la démarche peut-être.	2
Continuez comme vous le faites. Je ne pense pas qu'il puisse y avoir mieux. Merci	1
Tout le personnel est à l'écoute	1
Merci au kiné de m'avoir "lâcher en pleine route".	1
Une meilleure organisation dans les séances fait comprendre aux malades d'être à l'heure.	1

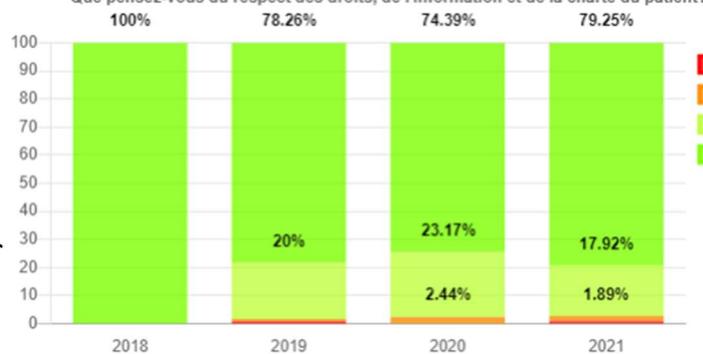
Droit du patient / Bienveillance



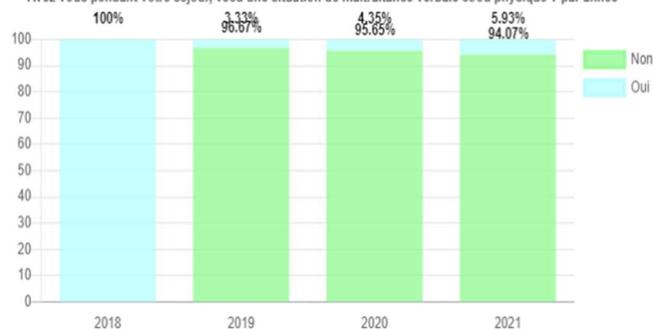
Que pensez-vous du respect de votre intimité? par année



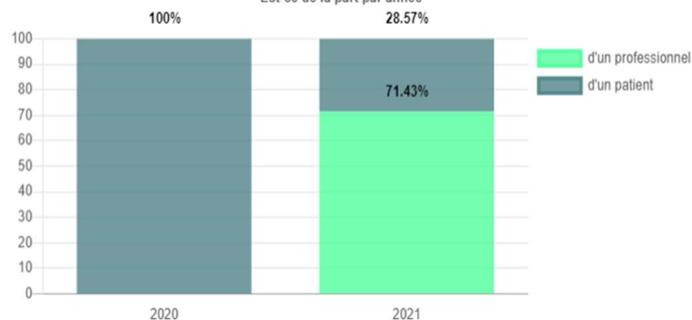
Que pensez-vous du respect des droits, de l'information et de la charte du patient?



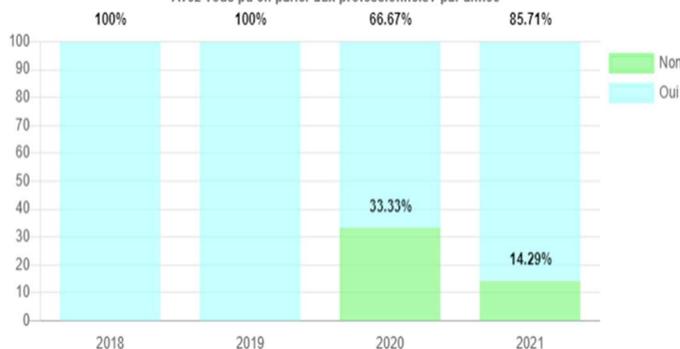
Avez-vous pendant votre séjour, vécu une situation de maltraitance verbale et/ou physique? par année



Est-ce de la part par année



Avez-vous pu en parler aux professionnels? par année

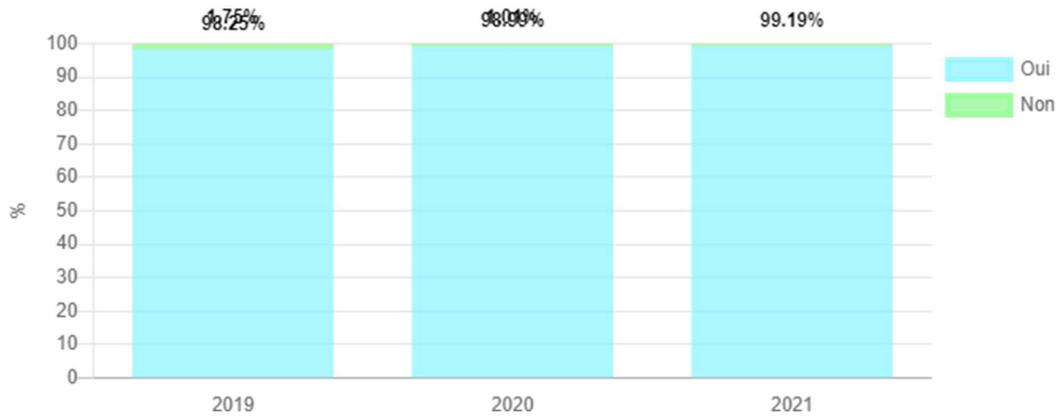


Le problème est-il résolu à votre départ? par année

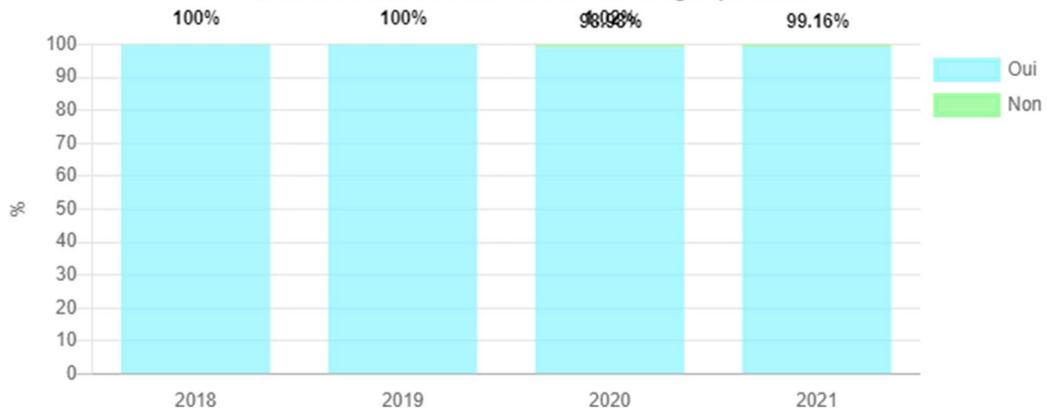


Appréciation globale de votre séjour

Pensez-vous que votre séjour, au sein de notre établissement vous a été bénéfique? par année



Recommanderiez-vous notre SSR de Pneumologie? par année



COMMENTAIRES

N°	Quelle est votre opinion générale sur votre prise en charge au SSR Pneumologie
362	<i>Sur l'alimentation c'est toujours compliqué pour moi. Il y a une bienveillance exceptionnelle au sein de l'établissement.</i>
364	<i>Très satisfaite</i>
363	<i>Le SSR Pneumologie tient compte de l'état physique du patient dans sa globalité ainsi que de son mental : côté positif.</i>
361	<i>La participation aux activités pendant 15 jours uniquement lui a fait le plus grand bien même si c'était un peu dur. Merci.</i>
358	<i>Très content de mon séjour.</i>
366	<i>Tout le personnel est très sympathique, à l'écoute des patients. Mention spéciale à la réhabilitation qui nous font travailler. Ce séjour, a été bénéfique. Le personnel de cuisines, du service nettoyage, infirmiers, aide-soignants. Je ne peux que conseiller les séjours à des personnes atteintes de pathologie identique aux miennes. Merci à tous et à toutes pour votre gentillesse, votre écoute. A l'an prochain.</i>
354	<i>Prise en charge excellente, empreinte de qualité, de compétence, encadrement de haut venu, avec gentillesse, convivialité et disponibilité. Remerciements à tout le personnel : agents de service, aides-soignants, cuisines, infirmières, corps médical !!! Bien sympa !!!</i>
353	<i>Toute l'équipe très à l'écoute et professionnelle</i>
338	<i>L'aide-soignante a été au cours d'une nuit une personne très à l'écoute Merci merci. Aussi deux personnes la nuit c'est essentiel et rassurant, le personnel est très agréable et aimable et à l'écoute.</i>
340	<i>Formidable, votre établissement est parfait, la qualité du personnel, son empathie, son dynamisme sont autant de facteurs favorisant l'effort de rééducation, les repas sont parfaitement savoureux. Félicitation à toute l'équipe.</i>
329	<i>Traitement de la douleur : Que 2 massage en 31 jours. Perso comme certaines personnes, pas ou peu de pertes de poids. A mon entrée a été signalé mal de dos échelle 10. 2massages aucune prise en charge. Equilibre alimentaire non adapté à la perte de poids. Merci à toute l'équipe. Bravo aux APA pour les cours. Merci au service restauration pour sa joie de vivre. Merci général pour votre dévouement.</i>
346	<i>Comme chaque année, tous les personnels que ce soient médicales, professeur de sport, toutes les personnes qui travaillent à Antrenas ont été d'une très grande gentillesse envers moi, mon séjour c'est très bien passé, et je repars sans stress, plus tranquille merci pour tous les conseils, et votre gentillesse, vous avez fait tout votre possible pour que je sois bien. ETP : je n'en ai pas eu mais au fil du temps, ce que l'éducation thérapeutique m'a enseignée ma beaucoup servie dans la vie quotidienne. Pour améliorer peut-être veiller que tout le monde porte bien le masque de patient ainsi que dans le car et dans les salles de gymnastique.</i>
339	<i>Je suis très satisfait de l'établissement et du personnel</i>
330	<i>Trop de soupes et de légumineuses. Très bonne cohésion de tous les intervenants (Médecins, soignants, personnels ...) afin d'adapter au mieux la prise en charge individuelle et de groupe pour chaque patient.</i>
344	<i>Très bonne</i>
334	<i>J'ai été très satisfaite de mon séjour au SSR Pneumologie. Le personnel a toujours été à mon écoute. Médecin, psychologue, kiné, assistante sociale, tabacologue, infirmières, stagiaires kiné, coachs</i>

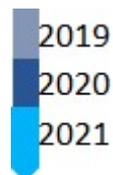
	<i>sportifs, personnel de nuit, secrétaires. Je les remercie tous, même les personnes de la cuisine et les personnes qui font le ménage. Cela m'a énormément fait du bien. Avec les pathologies que j'ai, je reviendrai l'année prochaine pour continuer à progresser. Merci à tout le monde.</i>
349	<i>Personnel très aimable, content d'avoir enfin deux personnes la nuit c'est plus rassurant. Coté bâtiment : refaire les joints de la baignoire c'est urgent.</i>
337	<i>Très rassurée que votre établissement existe ! Je me suis mis à revivre "normalement" en espérant qu'il me reste me restait encore quelques années à vivre au lieu de pensées négatives. LE "bout entrain" général est très bénéfique ! MERCI</i>
345	<i>Bon établissement et personnel à l'écoute et sympathique. Devrait avoir plus d'activité l'après-midi (après 17h). Et devrait y avoir d'avantage de séance de relaxation et de sophrologie.</i>
348	<i>La prise en charge est parfaite. Néanmoins, il faudrait que la diététicienne s'adapte un peu plus aux patients et non pas à ses goûts personnels (trop d'épices mal tolérées, portions trop importantes...). Rien à dire sur l'équipe soignante, tout est bien géré.</i>
356	<i>Très satisfaite. Merci aux personnes qui font les chambres et les locaux. Très propre. Merci à celles qui servent les repas.</i>
347	<i>1er séjour un peu tardif. Dommage ! J'ai subi le vol d'une chemise de nuit neuve !</i>
343	<i>Un bémol en kiné</i>
331	<i>Parfait</i>
350	<i>Suite à mon séjour, j'envisage de refaire une demande auprès de vos soins mais là cela sera avec mon épouse, si possible. Merci encore.</i>
357	<i>Excellente prise en charge !</i>
341	<i>Très bon établissement Personnel compétent et à l'écoute</i>
342	<i>RAS. Très bien</i>
335	<i>Bon séjour comme chaque année, très bénéfique. Merci à toute l'équipe.</i>
355	<i>-En ce qui concerne le personnel médical et non médical : il est au "TOP" bravo et merci. -En ce qui concerne les repas: c'est à revoir (repas froid, viandes trop cuites ou mal cuites en exemple la cuisse de canette). -La réfection des chambres devient nécessaire.</i>
320	<i>Bonne prise en charge.</i>
351	<i>Bonne prise en charge. Personnel très attentionné.</i>
319	<i>Très satisfait.</i>
316	<i>Hormis le petit couac du service avec le personnel de service. Séjour réussi dans l'ensemble. Sinon, des douches à l'italienne et des moustiquaires seraient les bienvenues dans l'équipement des chambres. Déco un peu vieillot (tapisserie entre autres !). Je recommanderai le SSR d'Antrenas.</i>
327	<i>Mieux gérer les remplacements, en particulier la cuisine.</i>
314	<i>Très satisfaite. Beaucoup d'écoute.</i>
315	<i>Personnel soignant remarquable. Manque de médecin dans l'établissement.</i>
309	<i>Manque de personnel par rapport aux pathologies lourdes (fauteuils, dépendance ++). Prise en charge non individuelle donc pas adaptée à certaines personnes. Je pensais faire plus de kiné Suite à un problème avec une professionnels merci à l'écoute de la cadre intervenue. Merci aux aide-soignant de m'avoir ouvert leur cœur quand j'étais un peu perdue, merci de m'avoir aidé psychologiquement.</i>
325	<i>Satisfait</i>
308	<i>Les patients sont très sympas. Les repas sont très bons (repas, petit-déjeuner). Les gens sont très sympas. Les infirmières, les aides-soignants sont gentils. Je suis très bien, il s'est tout bien passé pendant le séjour à Antrenas.</i>
328	<i>Je suis satisfaite de mon séjour et je pense bien y revenir.</i>
311	<i>Je n'ai pas été prise en charge par le kiné. J'ai eu une tendinite pied gauche impossible de marcher. J'ai obtenu que 2 séances et 1 séance pour mon genou. Je suis resté chez vous du 26.08.2021 au 04.09.2021. Je pense que j'aurais pu avoir plus de séances. Dommage.</i>

312	<p><i>Très satisfaite de la qualité et discrétion du personnel de service et de nettoyage. La prise en charge est efficace par l'attention et le suivi du personnel soignant à l'exemple du médecin. Idem, les personnels de gym respiratoire et les autres (kiné). Les résultats sont toujours positifs. Avec mes vifs remerciements.</i></p> <p><i>La douleur : Elle ne peut être occasionnée par les soignants. C'est le cas pour la mise de bas de contention par des aides-soignants sur jambes douloureuses. Ils les mettent comme des bas ordinaires : ils ramassent tout le bas sur la jambe, ce qu'il ne faut pas faire. Résultat : c'est un garrot qui monte et qui me fait crier de douleur quotidiennement.</i></p> <p><i>Il faut leur apprendre. Les jeunes, les étudiants apprennent. Certains aides-soignants ne veulent pas apprendre et disent en faisant monter le garrot : "ce sera vite fini!!" ou bien "ne criez pas " donc supportez la douleur !! Un centre de soins ne peut l'accepter ...</i></p> <p><i>La pesée: cela se fait dans tous les centres. Il serait souhaitable de peser chaque patient une fois par semaine à l'infirmierie sur une balance "fixe". ... La balance actuelle est folklorique...</i></p>
313	<i>Vous avez réussi à me remettre sur pied. Maintenant à moi de continuer. Un grand merci à cette belle, très belle "équipe". Bravo.</i>
299	<i>L'établissement est très bien entretenu mais manque de fraîcheur (papier peint, peinture, plomberie, électricité).. dans la chambre. Rien à dire sur le personnel à part les féliciter et les remercier.</i>
306	<i>Super ! continuez. Merci !</i>
305	<i>Merci !</i>
304	<i>Je remercie tout le personnel pour votre gentillesse et vos bons soins.</i>
303	<i>Trop de plats à base de lait (crème)</i>
302	<i>Très très bien</i>
301	<i>Super</i>
294	<i>Excellente</i>
298	<p><i>Le prise en charge est très bien. Par contre j'avais demandé à voir la psychologue et je ne l'ai vue que lors des ETP. Je n'ai même pas eu un entretien d'arrivée. J'ai eu des difficultés avec une dame de service qui sert les repas. Un jour elle est très stricte, sans faire attention si on a mangé le plat, l'autre jour elle est l'inverse elle donne sans réserve. Deux choses m'ont choquées : elle n'a pas voulu mettre une mamie sur une chaise disant qu'elle n'était pas habilitée. La mamie a mangé dans son fauteuil alors qu'elle a une chaise après avec des accoudoirs. 2. Souvent quand les gens n'aiment pas elle remporte l'assiette pleine sans proposer autre chose à la place. Un M. n'a pas aimé ni l'entrée ni le plat de résistance elle ne lui a rien donné. Les autres personnels de service sont beaucoup plus aimables et attentifs aux personnes. Ils stimulent proposent autre chose, bref ils sont humains.</i></p> <p><i>PS: J'ai eu la kiné qui m'a très peu soulagée alors que les remplaçants m'ont eu très bien soulagés. J'ai eu l'impression que cela l'embêta de me masser correctement. Le fait qu'il y est 2 personnes la nuit nous avons la tisane plus tôt et c'est super. Merci</i></p>
289	<i>Une prise en charge bien adaptée globalement. Merci à la super équipe APA, aux soignant(e)s, entretien et bien sûr au personnel de restauration !</i>
290	<i>Je suis très satisfaite de mon séjour au centre. Pour tout: l'accueil, prise en charge tant hospitalier que thérapeutique, personnel très à l'écoute. Personnel hôtelier et de service, beaucoup de gentillesse et consciencieux. Merci à tous.</i>
295	<i>Très à l'écoute, se soucis du bien-être des patients. Ambiance "familiale". Merci à tous.</i>
287	<i>RAS</i>
284	<i>Très bonne communication entre les différents intervenants, très bonne gestion des services de soins, très bonne gestion de la direction. L'ensemble des soignants à la hauteur du déficit de santé que j'avais en rentrant en Centre (je suis arrivé en planche et parti en courant). Merci encore à vous tous et toutes !!!</i>
277	<i>Très bonne</i>
276	<i>Je suis très satisfaite de ce séjour, que ce soient patients ou équipe du personnel, très bonne ambiance. Je repars quand même un peu stressé, mais j'ai envie de rentrer quand même. Merci pour tout.</i>
278	<i>Personnel à l'écoute et très compétent (tout personnel confondu). La vigilance sur les gestes barrière mis en place pour le personnel et les patients est bien respectée. Seul point négatif : la literie (un creux au milieu et des bords trop prononcés).</i>
268	<i>Tout très bien, je serai très content, j'espère venir à l'année prochaine avec grand plaisir. Merci pour tout</i>

274	<i>Très satisfait de toute l'équipe</i>
280	<i>La prise en charge accueillante. Pourquoi pas CANAL +</i>
272	<i>"Cluêdo": Surprise! des pâtes! lundi pâtes, mardi pâtes, mercredi pâtes, jeudi semoule, vendredi ébly, samedi ratatouille, dimanche purée ect... où se trouve l'intrus? Qui a détourné la livraison de légumes ! Pensez aux maladies chronique inflammatoires. Proposez des aliments non inflamants Les diététiciennes les connaissent-elles? Merci pour les patients</i>
273	<i>Penser piscine et aquagym Très bonne prise en charge</i>
269	<i>Retrouver une vie sociale en retrouvant de l'autonomie (marche) et mieux respirer dans les moments quotidiens. Pouvoir REVIVRE ! Merci à tous.</i>
281	<i>Très satisfait du séjour. La prise en charge du patient est de très bonne qualité. Nous faisons du travail sérieux dans une ambiance conviviale. Points à améliorer : rafraichir la chambre (N°31) tapisserie qui se décollent, salle de bain vétuste. Prévoir des couleurs de peinture plus neutres. Le rose trop typé est un peu lourd à supporter.</i>
283	<i>J'espère que ça ne changera pas, que ça restera comme je l'ai connu. C'est une superbe équipe qui prend soin des patients, sans oublier personne (des femmes de ménage, cuisinier, les soignants, les infirmières, éducateurs sportifs, docteurs etc !!!!) Merci pour tout.</i>
285	<i>Etablissement à recommander, super !!</i>
279	<i>BRAVO au top!!!! Merci</i>
267	<i>Très satisfaisant sur tout sauf dans la gestion de la douleur...</i>
261	<i>Très bien.</i>
258	<i>Très satisfaite des 3jours passés à Antrenas. Personnel très dévoué.</i>
259	<i>Tout est OK.</i>
257	<i>Comme d'habitude, très bonne prise en charge dans sa globalité. Un projet adapté à chacun. Une bonne cohésion de l'équipe quant au suivi du patient. Ecoute et disponibilité. Merci à tous sans exception.</i>
254	<i>Merci à toute l'équipe.</i>
256	<i>Bonne</i>
251	<i>Mon séjour a été parfait. Je ressens beaucoup d'amélioration et prête à revenir.</i>
253	<i>C'est la première fois, je viens ici j'ai trouvé il y a vraiment pas du tout de jeune c'est dommage mais je me sentais en confiance. Pour améliorer les séances, venir plus motivée et changer plus les sorties.</i>
249	<i>Etablissement remarquable par la qualité du personnel : gentillesse, politesse quel que soit le niveau. Ambiance pleine de gaieté lors des exercices. Son de la TV très mauvais</i>
250	<i>La prise en charge est totale. Toute l'équipe soignante-éducation adaptée-docteur-secrétaires sont super et très bien à l'écoute. Sauf les repas qui ne sont pas toujours très bons. Je suis très satisfaite mais j'aurais préféré une chambre avec baignoire au second.</i>
247	<i>Très satisfait de mon séjour, la prise en charge est personnalisée et la totalité du personnel est à l'écoute. Je recommanderai cet établissement auprès de mon entourage si leur santé le nécessite. Merci à tous</i>
246	<i>Très bien reçu</i>
245	<i>Très satisfaite.</i>
239	<i>Tous les professionnels sont gentils, serviables.</i>
243	<i>Très bien tout le personnel sont très attentifs, aimable. Toutes les personnes que j'ai côtoyées sont très sérieuse, elles m'ont bien fait. J'ai remonté mon moral et le plus, c'est d'avoir repris confiance en moi. Je dis un énorme et grand MERCI à toutes et tous.</i>
240	<i>Métamorphose progressive dès la sortie de l'hôpital grâce aux soins bien ciblés de l'équipe médicale et de l'éducation thérapeutique. J'ai l'impression de renaitre. Un très très grand merci à tous.</i>

238	<i>Arrivé très diminué. Après un mois et demi de soins je retourne à la maison en grande forme. Super centre de rééducation.</i>
297	<i>Très bien</i>

SYNTHESE DES RESULTATS 2021



Accueil



Information



Intérêts de la personne de confiance



Directives anticipées



Votre séjour



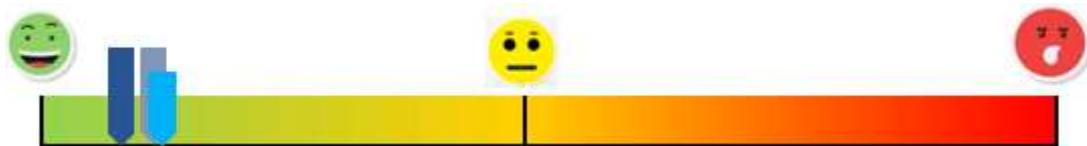
Les soins



Prise en charge de la douleur



Programme d'éducation thérapeutique



Droit du patient / Bientraitance



Appréciation globale de votre séjour

