

RAPPORT D'ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

1



Centre de Rééducation Fonctionnelle



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 des 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 et séparée entre l'Hospitalisation à Temps Partiel (HTP) et l'Hospitalisation Complète (HC). Les résultats sont présentés en pourcentage.

Nombre de questionnaire sur l'année : **150** en Hospitalisation complète et **29** hospitalisation à temps partiel

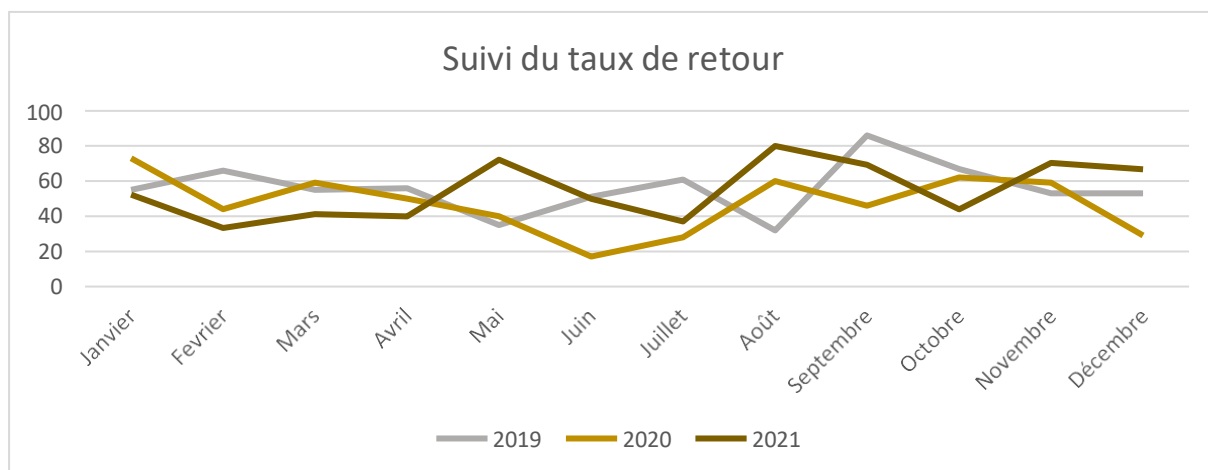
*Taux de remplissage moyen du questionnaire **HC** : 90% (+4% par rapport à 2020)*

*Taux de remplissage moyen du questionnaire **HTP** : 87% (-8% par rapport à 2020)*

Suivi du nombre de questionnaire par mois sur l'année 2021

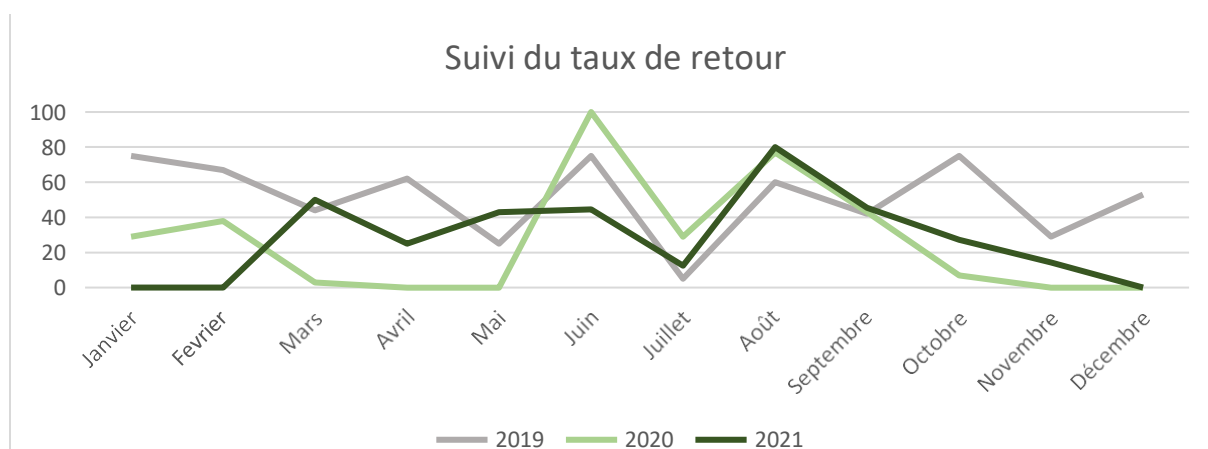
	Taux de retour HC
Année 2018	59%
Année 2019	58%
Année 2020	50% (134/270)
Année 2021	55% (150/272)

+ 5%



	Taux de retour en HTP
Année 2018	26%
Année 2019	47%
Année 2020	24% (27/112)
Année 2021	29% (29/101)

+ 5%

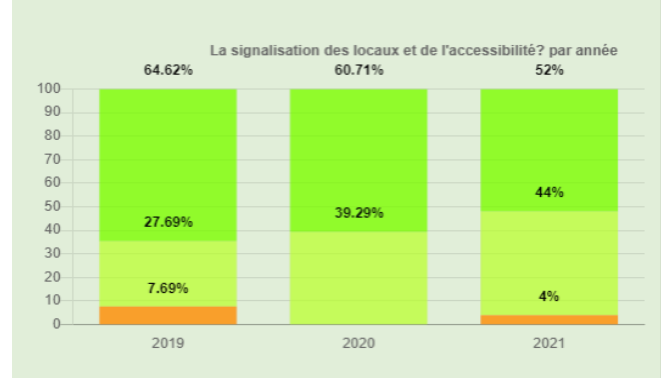
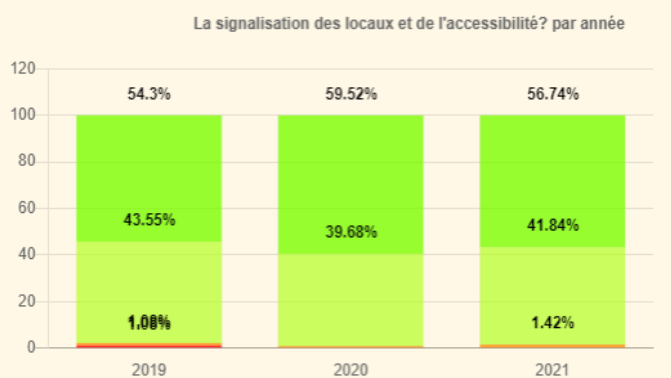
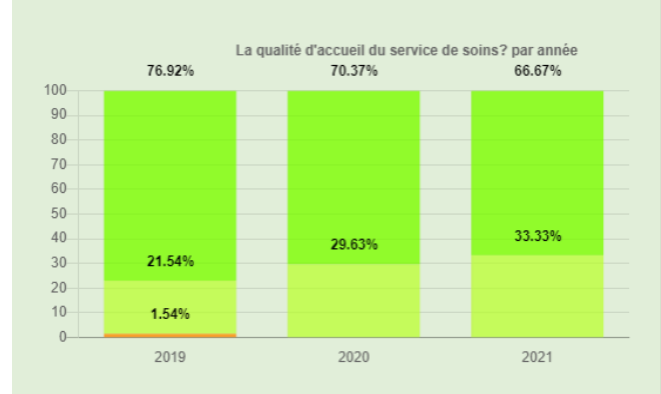
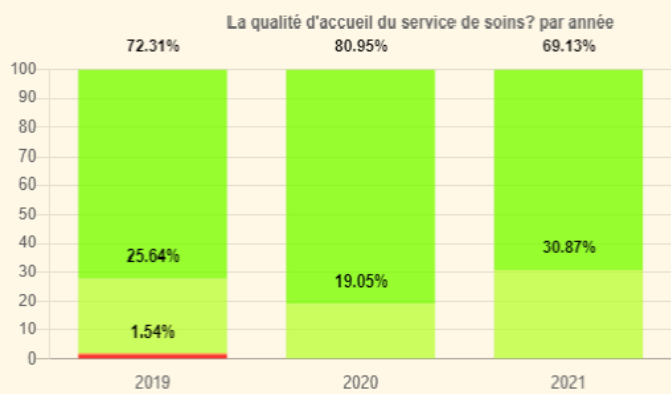
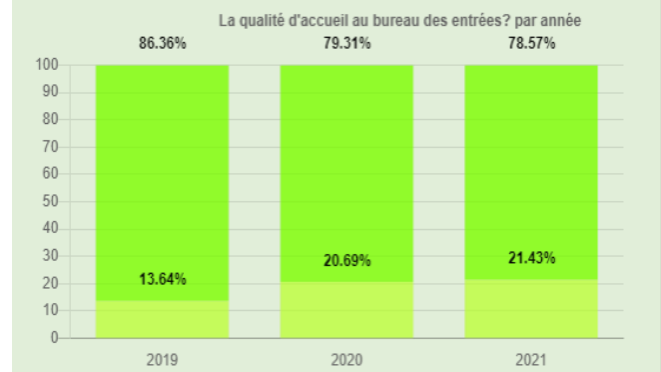
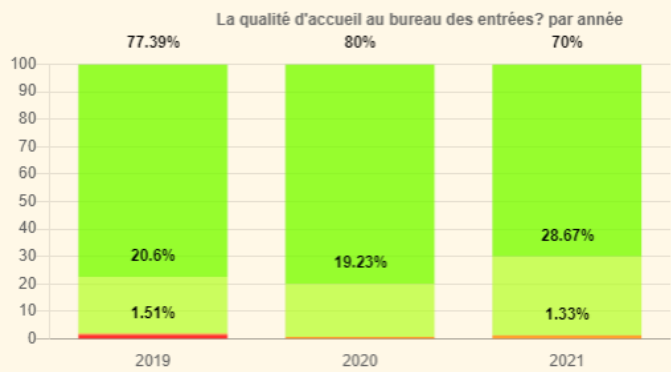


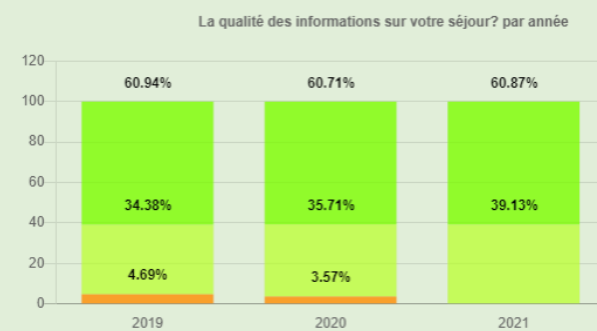
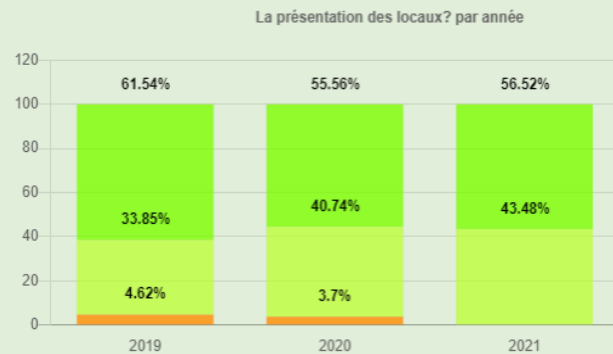
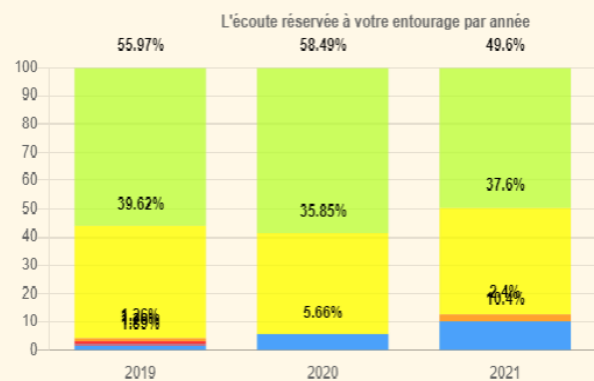
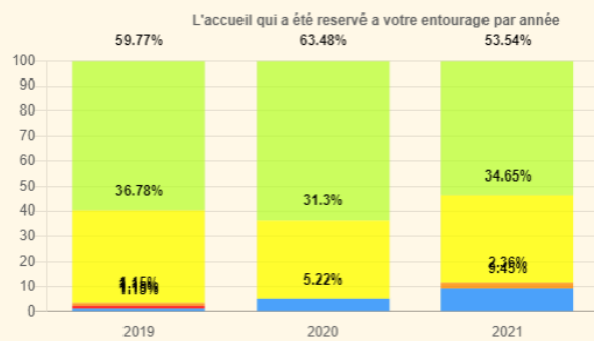
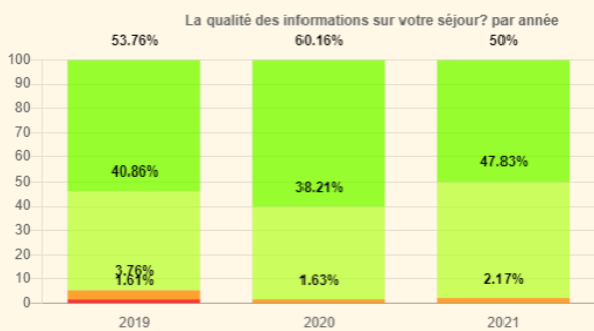
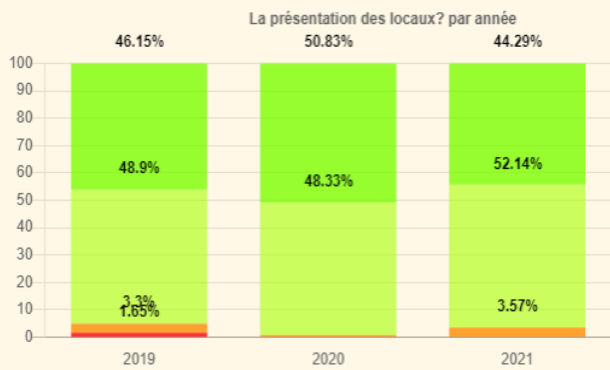
Accueil



H.C.

H.T.P.



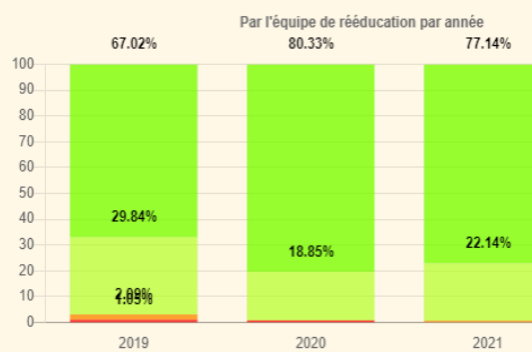
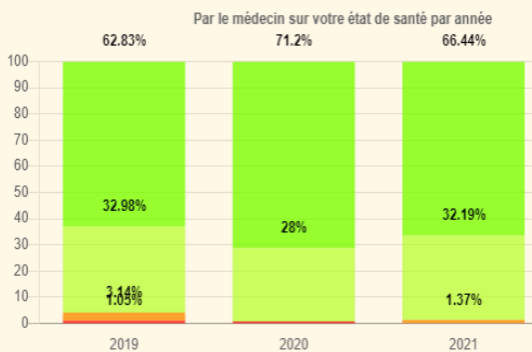
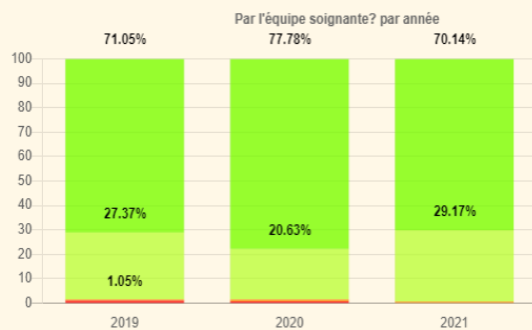
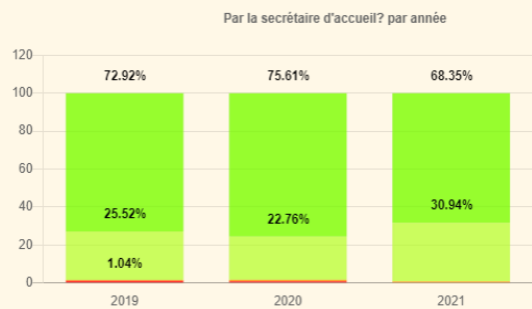


NC

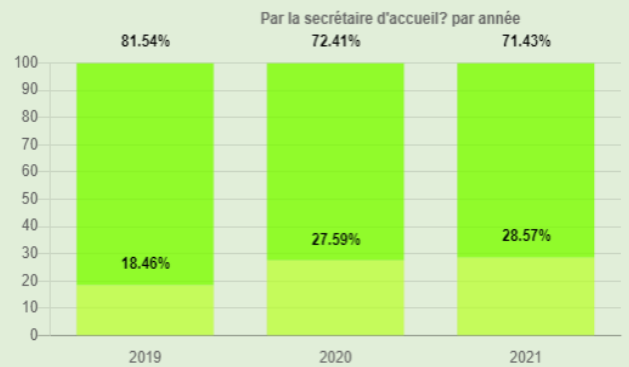
NC

Information

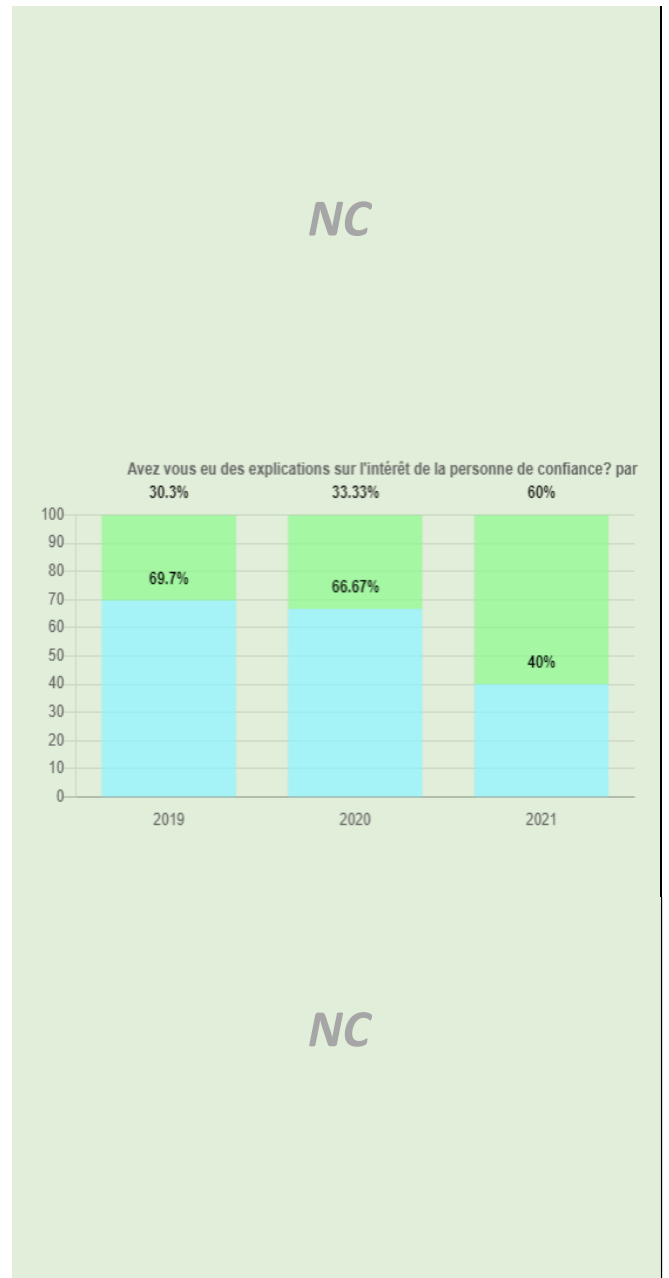
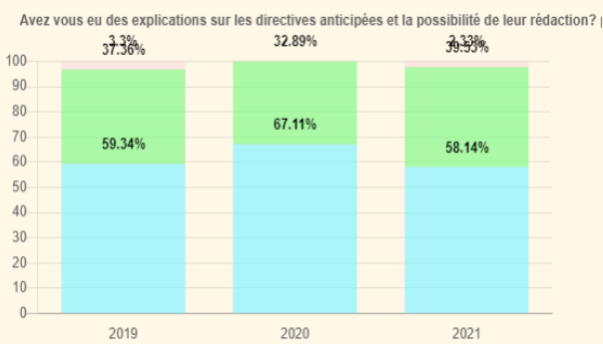
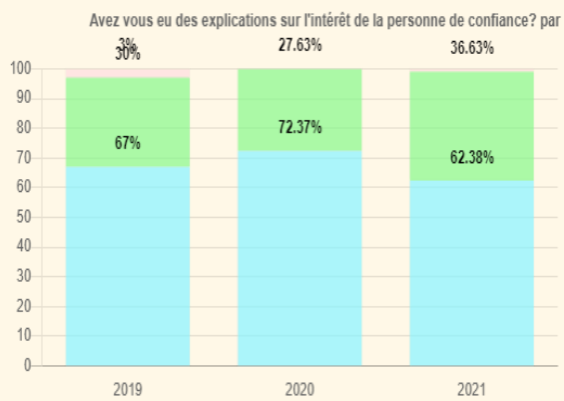
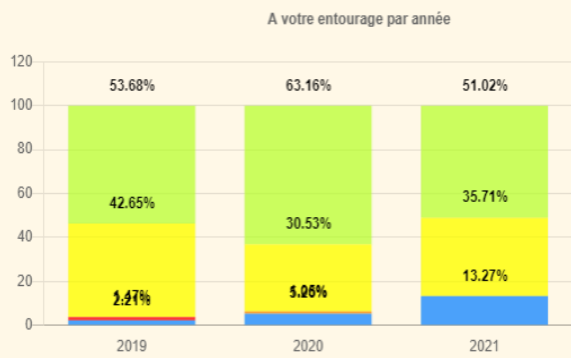
H.C.



H.T.P.

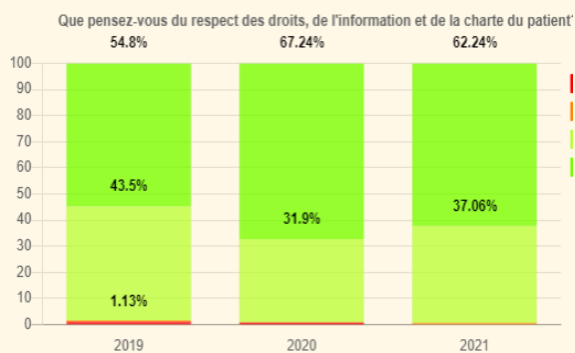
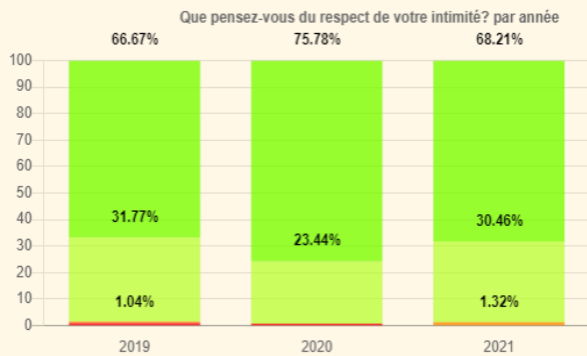


NC

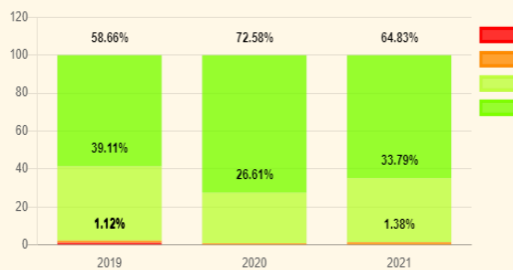


Droit du patient/Bientraitance

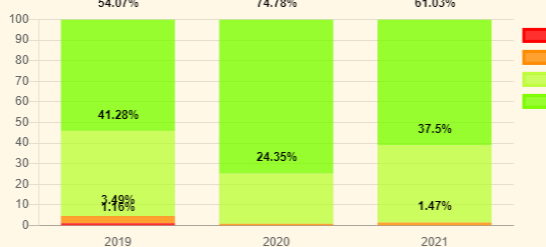
H.C.



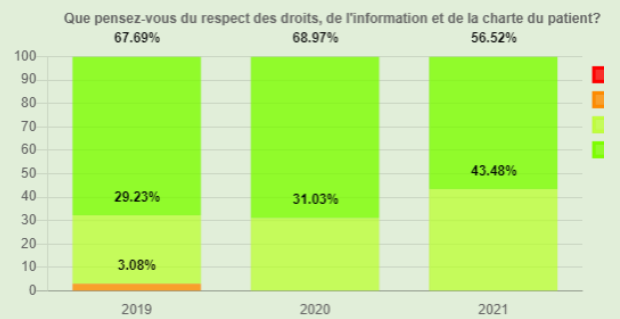
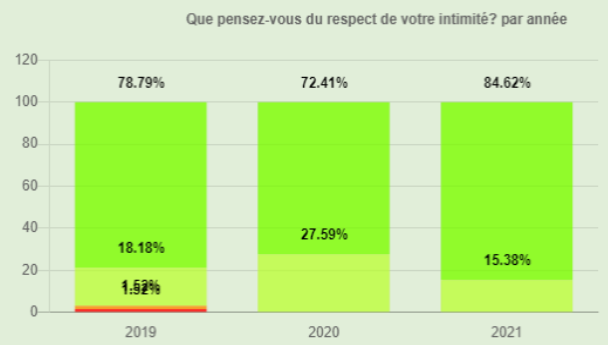
La confidentialité des informations vous concernant vous semble-t-elle avoir été respectée?



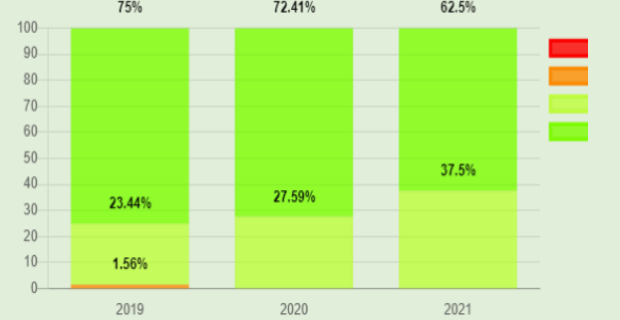
Votre consentement et votre participation à votre projet de soins ont-ils été recherchés?



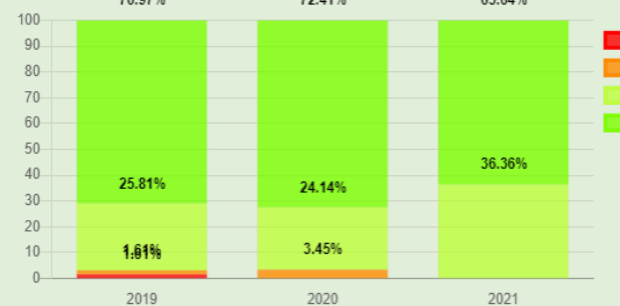
H.T.P.

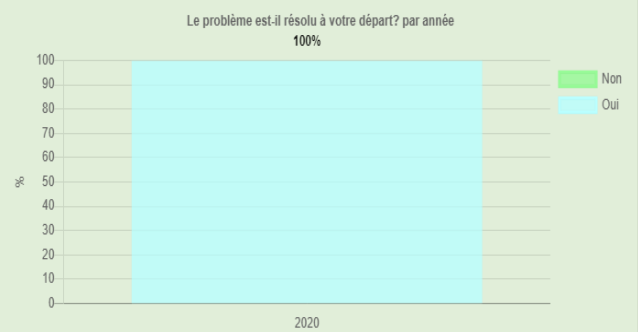
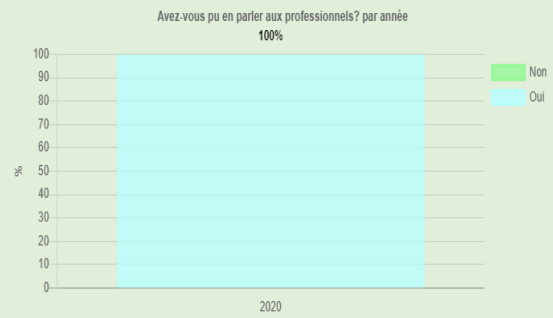
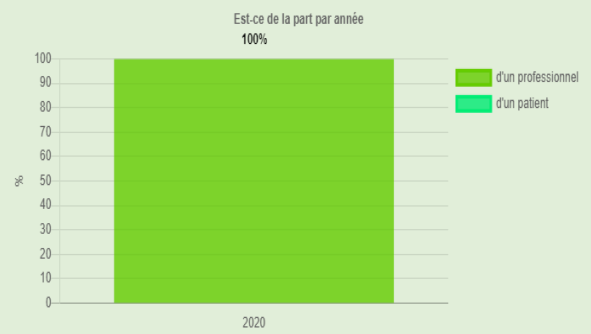
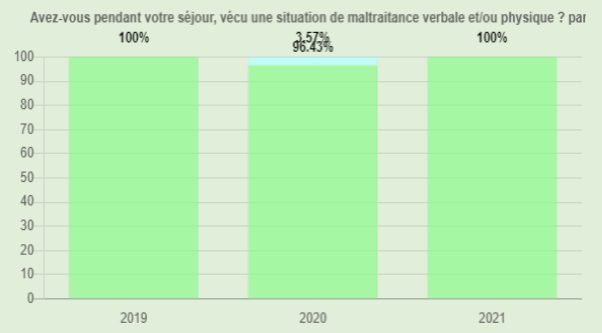
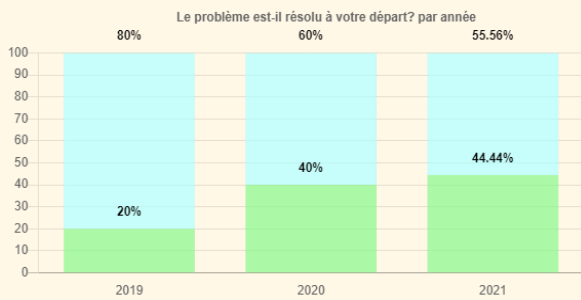
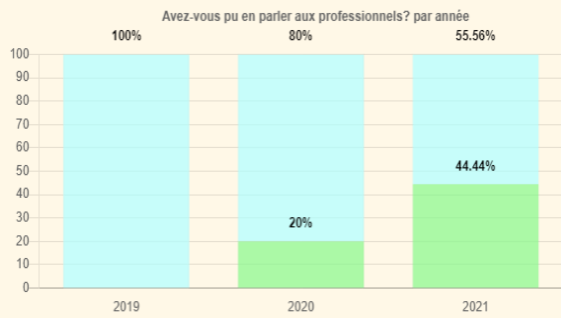
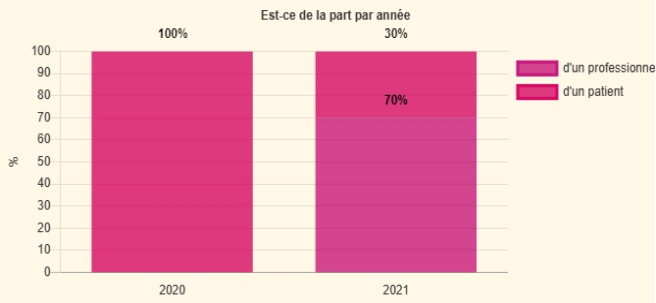
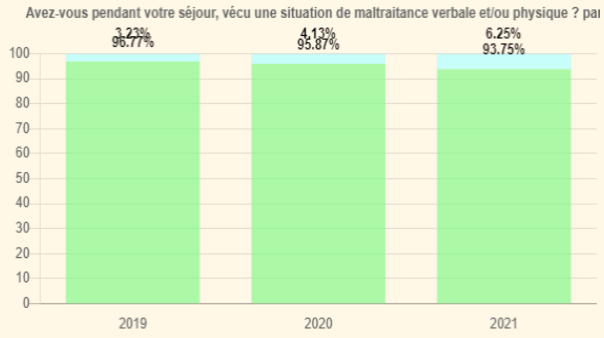


La confidentialité des informations vous concernant vous semble-t-elle avoir été respectée?



Votre consentement et votre participation à votre projet de soins ont-ils été recherchés?

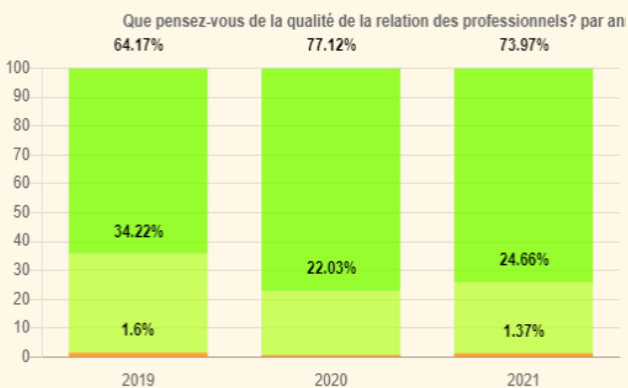
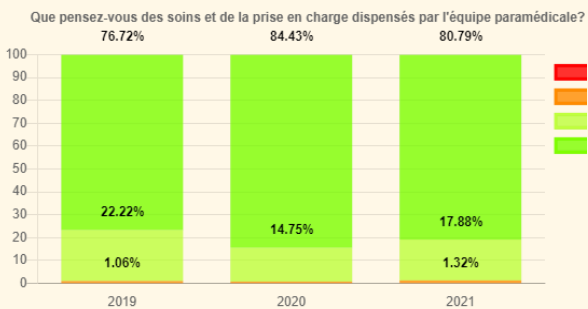
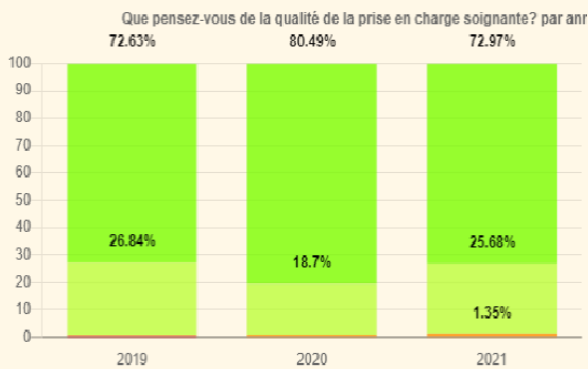
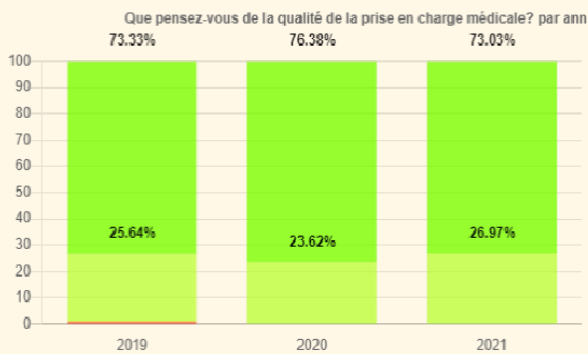




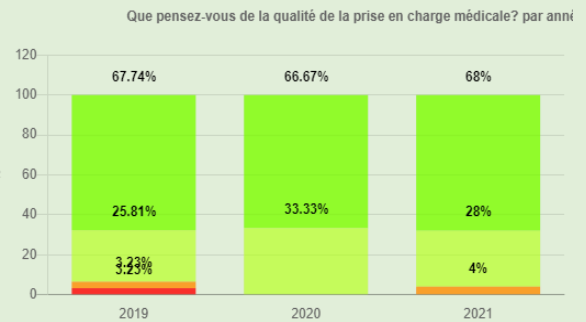
■ Oui
■ Non
■ Je ne sais pas

Soins

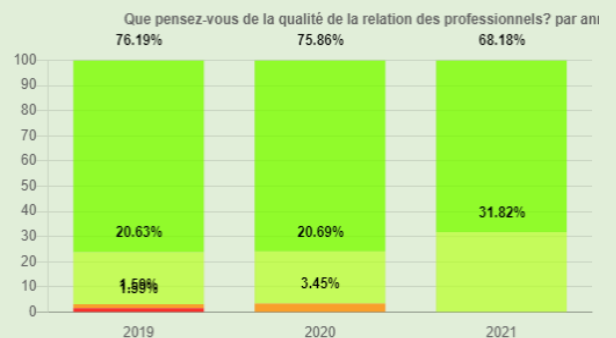
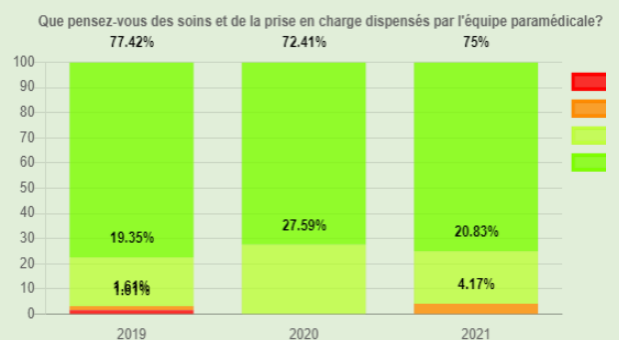
H.C.



H.T.P.



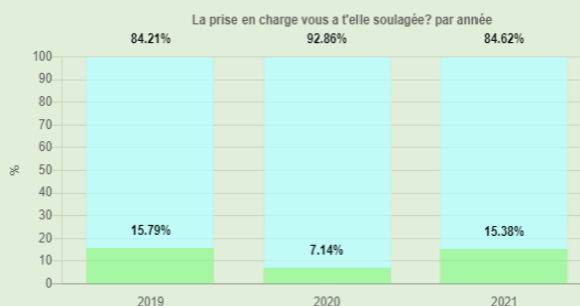
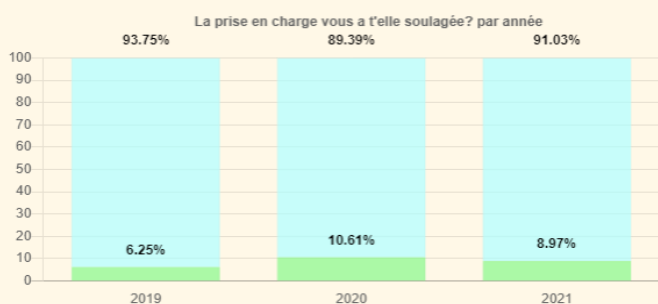
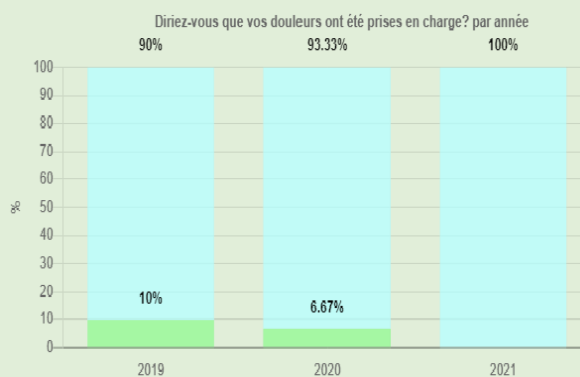
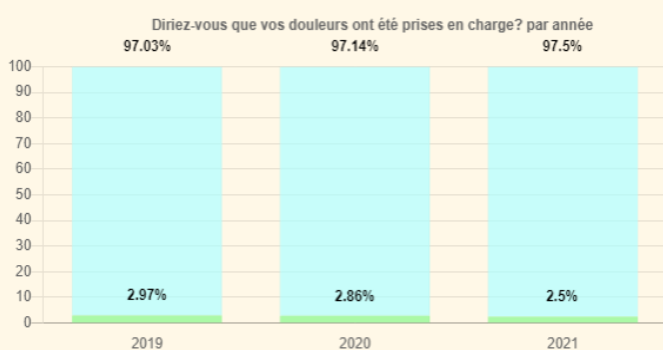
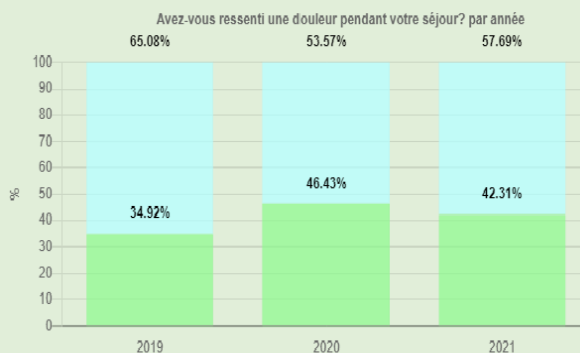
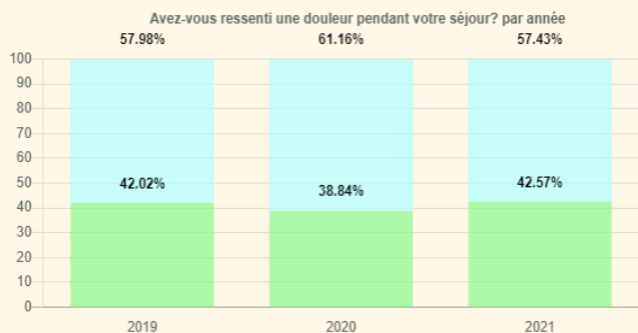
NC



Prise en charge de la douleur

H.C.

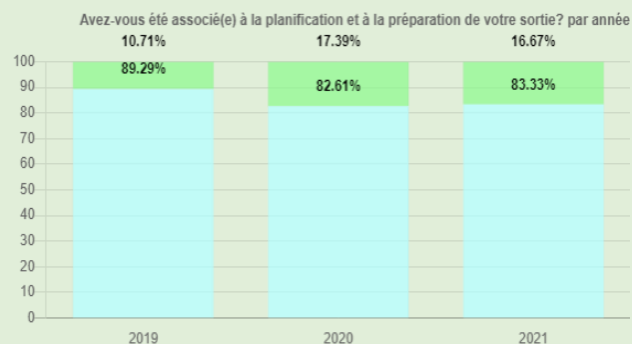
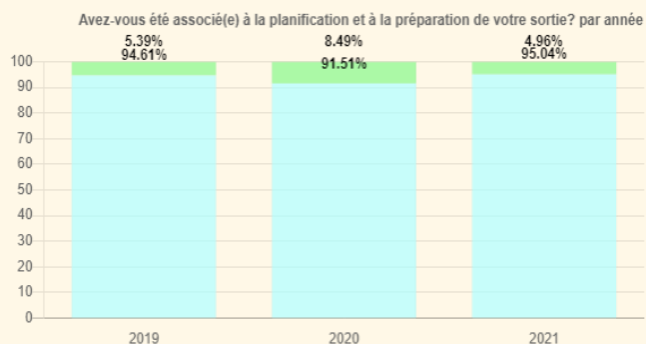
H.T.P.



La sortie

H.C.

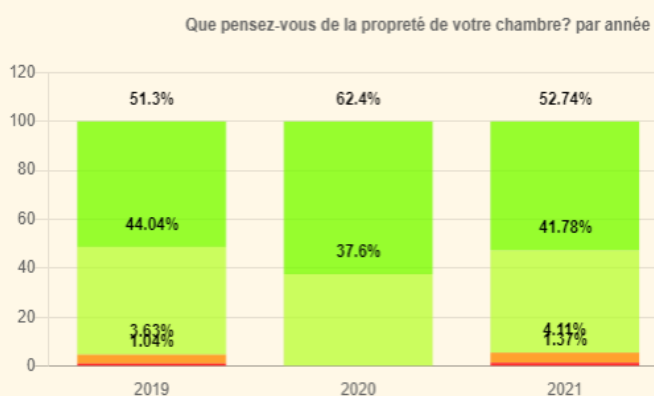
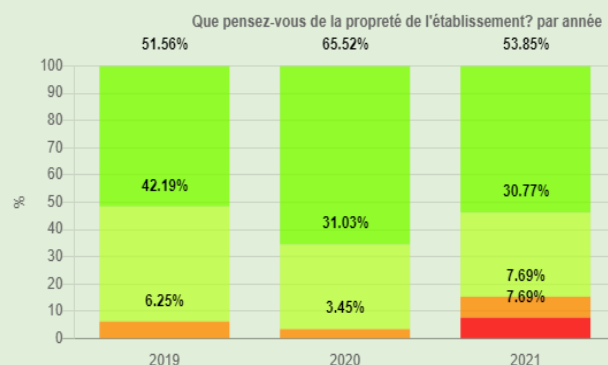
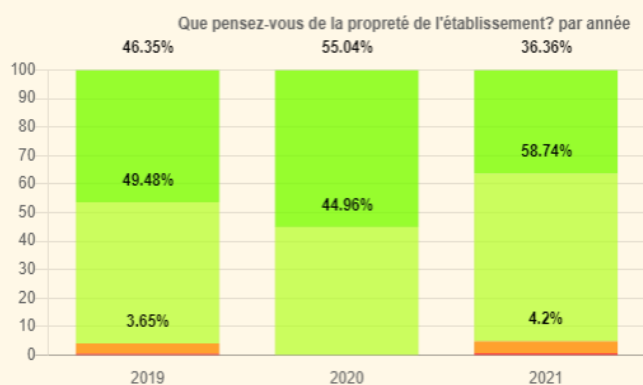
H.T.P.



Les locaux

H.C.

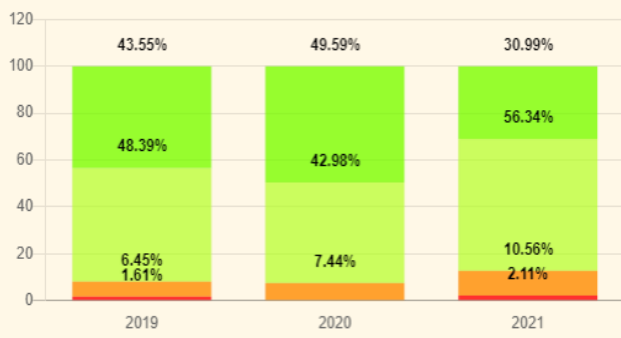
H.T.P.



NC

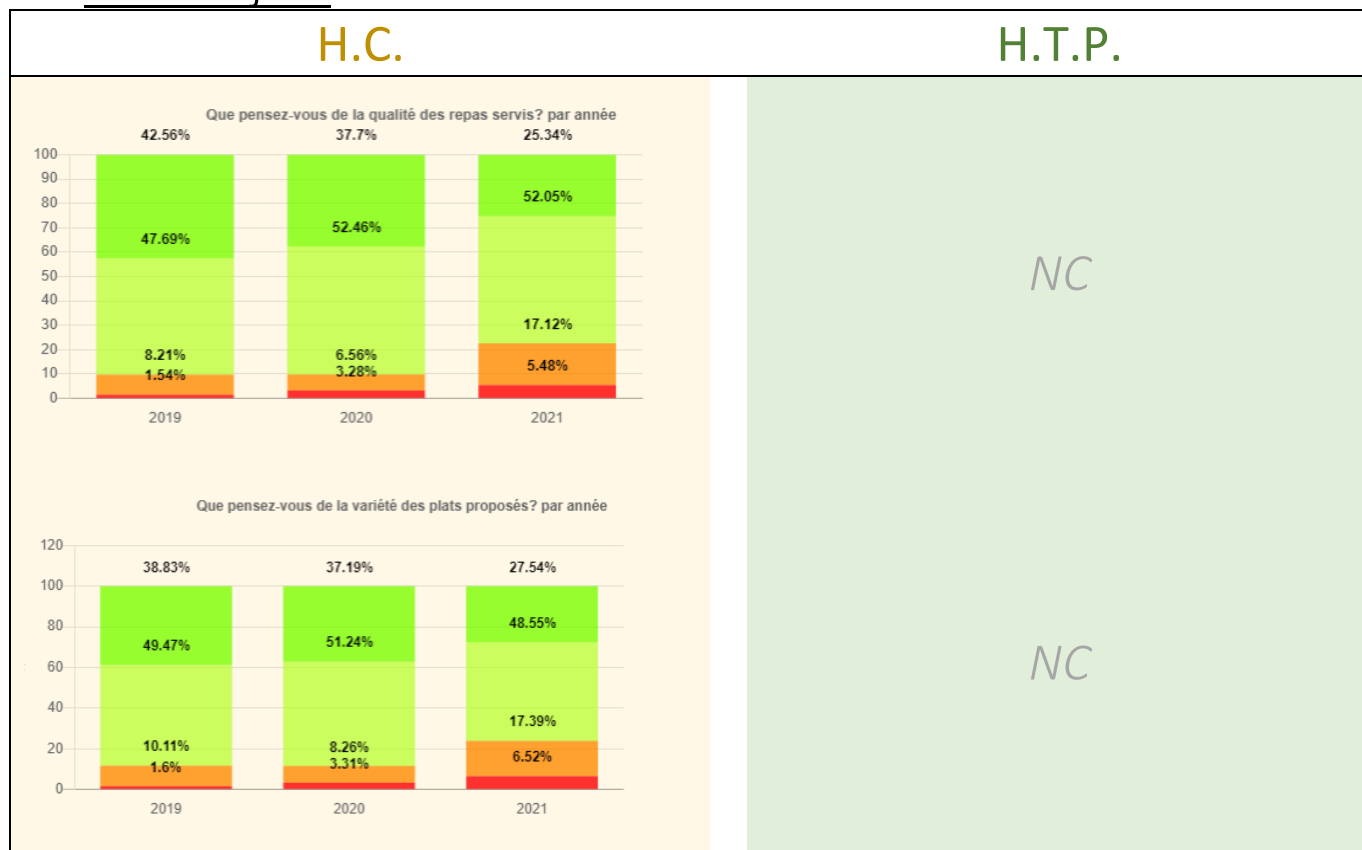


Que pensez-vous du confort de votre chambre? par année



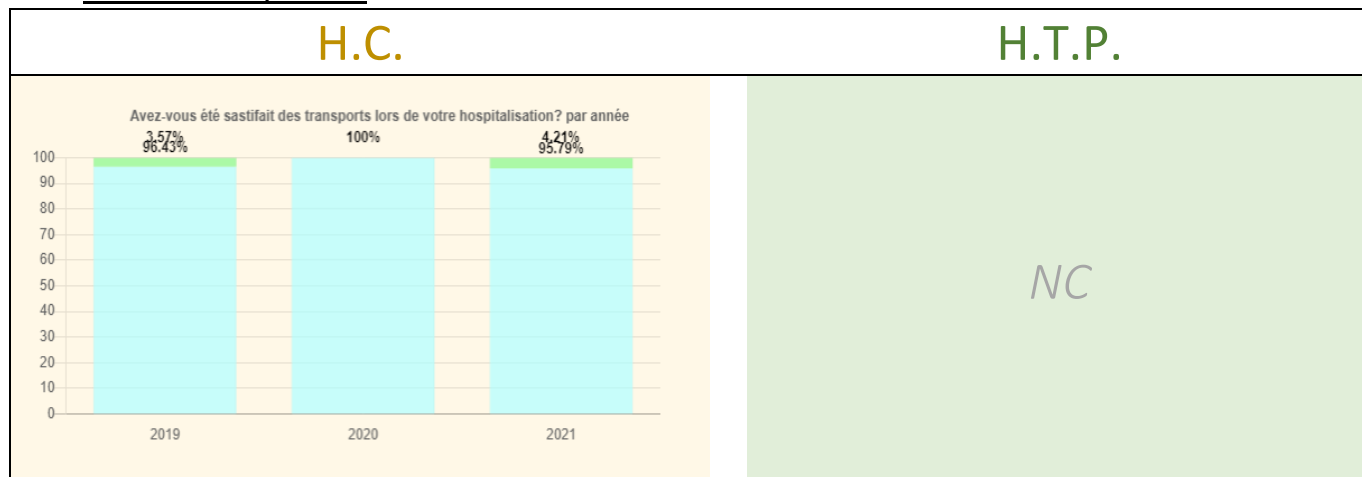
NC

Votre séjour



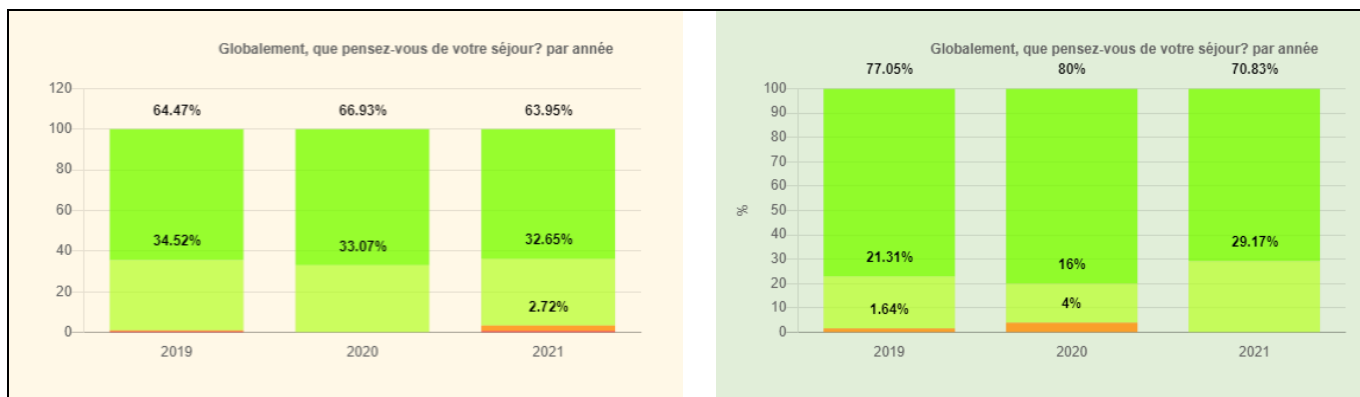
Oui
Non

Les transports



Appréciation globale de votre séjour





Commentaires

N°	Vous êtes un patient en	Quelle est votre opinion général sur votre prise en charge au CRF de Montrodat?
- 2021 - Décembre		
597	HC	Le chef de cuisine, locaux un peux vétuste. Les locaux demande une restauration pour le reste le personnel ne changer rien. Merci merci.
596	HC	Chambre petite, mériterait un rafraichissement, pas de douche, TV à revoir, Volets Un seul bémol matériel: la chambre et le tarif facturé qui est le même que pour celles qui sont rénovées. Je souligne encore la qualité du personnel médical, infirmier et tous ceux qui gravitent autour. Excellente prise en charge pendant mon séjour. MERCI !!!!
593	HC	Améliorer la literie. Chambre vieillissante, manque douche, cuvette WC à revoir, chasse d'eau bruyante, porte d'escalier bruyante surtout la nuit.
616	HC	TV trop petite
615	HC	Revoir le matelas. TV plus grande. fenêtre qui se ferme mal.
614	HC	A améliorer: TOUT, toilette inconfortable, bruyant, lumière médiocre. Faire travailler un nutritionniste.
613	HC	TELE TROP PETITE
612	HC	La télévision est trop petite. Mettre une salle de bain.
611	HC	Très bon centre, personnel à l'écoute, disponible et efficace. Très grand MERCI à vous tous.
609	HC	Mettre en place CANAL +. Changer ou réparer la porte coulissante de la salle d'eau. Je me suis un peu ennuyé par moment. Je n'ai pas assez marché, mais très satisfait dans l'ensemble. Merci pour tout.
608	HC	A améliorer : salle de bain (douche individuelle), vétusté papiers/peinture. Deuxième séjour. Toujours satisfaite de toute l'équipe. Je recommanderai toujours votre centre.
607	HC	Améliorer les repas souvent fade.
606	HC	Merci
605	HC	Rénovation des chambres. Manque de douche.
604	HC	A Améliorer: la température de la douche à coté de la 567. Très très contente
- 2021 - Novembre		
581	HC	C'est ancien
579	HC	La diversité des menus est à revoir. Trop de semoule, trop de riz, de blé, carottes.
578	HC	La chambre non adaptée pour 2 personnes avec les fauteuils roulant, béquilles, tables roulantes. Les soins sont bien adaptés mais pour le personnel de service y a un gros effort à faire. Ne s'adapte pas à la situation du patient.
577	HC	Revoir la qualité et la variété des repas. J'ai vraiment apprécié toutes les équipes médicales, paramédicales tant par les soins que la qualité de la relation des professionnels. Il faudrait vraiment améliorer la qualité et la variété des plats proposés car très important pour le rétablissement du patient.
576	HC	La salle de bain dans les chambres. Amélioration des repas (frites froides, steak trop cuit, pas de gout)
575	HC	Remplacer les menuiseries sur la façade Sud. Bienveillance et bonne humeur ont été tous les jours au rendez-vous. Encore bravo et merci aux infirmières, aides soignantes, kiné, équipe d'entretien ... Les plats aux repas sont trop copieux (beaucoup de gaspillage).
574	HC	A améliorer: menus équilibrés, le nettoyage intégral du toilette, TV orientable, coussins qui ne cassent pas la nuque, volets... Qu'il n'y est pas d'odeur d'urine dans la chambre. M. le directeur y mettriez-vous votre mère ou votre grand-mère?
573	HC	Manque douche
572	HC	Merci à toutes et à tous pour votre professionnalisme et votre gentillesse.

599	HC	<p>Tout d'abord, remarques concernant ce questionnaire: pléthore de questions et si peu de place pour répondre ! Donc, impossibilité d'expliquer, de préciser(quelle différence exactement, par exemple, entre "Très satisfaisant" ou "satisfaisant" ou "Mécontent" "Très mécontent"?). Et surtout, en ce qui concerne les "suggestions" que j'estime le plus important: une toute petite surface d'écriture, en fin de verso. Donc j'écris directement ci-dessous mes remarques:</p> <p>Tout d'abord, dire que je garderai un excellent souvenir de mon séjour au CRF: disponibilité, efficacité, gentillesse, empathie des soignants et des non soignants aussi, dans leur écrasante majorité*. Et très bonne ambiance aussi avec les autres résidents, si volontaire et joyeux, malgré pour certains de lourds handicaps. Nous avons pourtant travaillé dans la bonne humeur. Ensuite, quelques remarques/suggestions à la suite de quelques constants, me concernant ou concernant d'autres résidents.</p> <p>-Le livret d'accueil du CRF pourrait-il être distribué avant la sortie de l'hôpital (de Mende en ce qui me concerne) pour que les futurs résidents sachent quoi emporter ? (Plusieurs d'entre nous n'avaient pas pensé au maillot).</p> <p>-Coordination à revoir avec Hôpital de Mende au sujet des repas adaptés. A l'Hôpital Lozère, j'avais repas adaptés à ma pathologie hépato-pancréatique. Ici, je n'ai pu avoir qu'après une crise qui m'a empêchée de manger pendant trois jours et m'a fait perdre trois kilos. Je reconnais que j'aurais dû signaler les choses mais je n'ai pas osé. Mais la nourriture n'était pas la seule en cause: chez moi je me soigne à l'aide d'un régime strict, de la marche mais aussi en ne prenant aucun médicament.(on est à l'hôpital et ici j'en ai eu pas mal!).</p> <p>-Au restaurant: je sais que c'est compliqué, mais je pense qu'il faudrait que les résidents en fauteuil, donc les plus vulnérables soient accompagnés dans leur chambre avant que la salle soit vide! Cela n'en dérange pas certains mais d'autres se sentent comme abandonnés quand ils se retrouvent tout seuls dans le silence.</p> <p>-Nourriture: Il faudrait peut-être, le matin, un fruit au petit-déjeuner (ou un jus) et à goûter, avoir le choix entre un biscuit et un fruit aussi.</p> <p>-Distributeur du hall: pléthore de cafés (c'est impressionnant!) mais un seul thé (pas de thé vert), pas d'infusion, pas de café décaféiné, pas de jus de fruits. Et ne pourrait pas revoir l'approvisionnement et privilégier les produits français et locaux (c'est tendance maintenant et bon pour la santé).</p> <p>-Enfin et toujours dans un souci "écologique": quand je suis arrivée dans ma chambre, le robinet perdait. Je l'ai signalé plusieurs fois mais la fuite n'a été réparée (en deux minutes!) que huit jours plus tard.</p> <p>*Un seul problème (qui ne me concerne pas personnellement et qui a été vite réglé par une écoute et échange mutuels.</p> <p>Merci de transmettre mes remarques concernant repas et nourriture et boissons à la nutritionniste.</p> <p>Et pour terminer, une question: Pourquoi un questionnaire anonyme? Beaucoup d'entre nous (peu d'enfant ici) sommes des adultes responsables qui pouvons je pense assumer nos opinions. Merci de m'avoir lue.</p>
598	HC	<p>INFORMATION: On a du mal à tout mémoriser. On est un peu perdu et on se laisse guider en confiance. Heureusement tous les personnels sont d'une grande amabilité et comblent nos pertes de mémoire !. Mon kiné est très cordial et ne ménage pas ses explications.</p> <p>DROIT DU PATIENT: Grande délicatesse du personnel. Courtoisie, bonne humeur, sourire: on oublie son âge et ses handicaps.</p> <p>LES SOINS: Grande disponibilité, souplesse dans les programmes, excellent.</p> <p>REPAS: Trop abondant : gaspillage. Bien adaptés aux régimes nécessaires.</p> <p>A AMELIORER: C'est l'hiver. Comment proposer des sorties quand il y a si peu de soleil ?</p> <p>COMMENTAIRES: Sur le plan médical: parfait, soins, médicaments, conseils. Sur le plan humain: un personnel extraordinaire sympathique toujours à l'écoute, souriant, aimable, disponible. Accès aux services simplifié. J'adore les petites élèves infirmières qui acceptent de faire le service en salle comme de simple "serveuses" quand leur statut les en dispense.</p> <p>Livret d'accueil: très utile et bien conçu mais reçu trop tard étant déjà sur place (envoyé directement par l'hôpital de Mende au Centre de Montrodât. sans passer par mon domicile. Le trousseau n'était donc pas adapté à mon séjour isolé de presque 20 jours! Je propose qu'à partir du moment où vous êtes informés du prochain accueil d'un patient, vous lui fassiez parvenir soit un livret d'accueil complet soit un résumé par courriel (?) sur ce qu'il devra disposer pour son séjour. Merci</p> <p>Sinon tous mes compliments à la gentillesse du personnel, les petites élèves infirmiers sont adorables.</p> <p>Merci aussi pour le prêt de matériel : déambulateur et canne. Un séjour en Hôpital n'est rarement une partie de plaisir et vous avez tout fait pour le rendre supportable.</p>
590	HC	Les repas très médiocres. Equipe paramédicale très professionnelle et sympathique. Seuls les repas sont très médiocres.
589	HC	Très satisfait. Concernant la qualité des repas, un peu moins de semoule, blé, à remplacer par des pâtes, tartes sans oublier du fromage local à la place du kiri et saint moret. Le week-end, il serait bien d'avoir la presse locale Midi Libre / Lozère Nouvelle.
586	HC	Bravo à tous pour votre dévouement. Nous repartons pleins d'espoir positif pour continuer notre vie. MERCI
585	HC	Ch 556. Gros problème de mouche non résolu. Il y a vraiment un problème de mouche à résoudre dans cette chambre. C'est très désagréable et rien n'a été fait malgré plusieurs signalisation au Directeur.
600	HDJ	<p>Plusieurs intervenants que ce soit en ergo, kiné. Etonnant qu'il n'y ait pas de transmission d'information concernant la prise en charge entre eux. J'ai également fourni le compte rendu de l'opération au 1er kiné, au 2ème et au 3ème !?</p> <p>Lors des absences de l'ergo référente. Les remplaçants ne savaient pas quoi me faire exécuter comme exercice (par gênant mais embarrassant).</p> <p>C'est moi qui me suis occupé de la prolongation de la rééducation. J'étais déjà considérée comme partante alors que le médecin avait modifié une date qui nécessitait une prolongation! A chaque fois, j'ai signalé la fin des séances pour le renouvellement! Beaucoup d'attente à la prise en charge par le kiné. Bien souvent 15 à 25min d'attente. Alors que les autres étaient pris en charge dès leur arrivé. Donc parfois 15min de kiné au lieu de 45min). Sinon très satisfaite de l'accueil, la prise en charge au niveau de la rééducation en balnéo. Beaucoup de progrès grâce à cette activité.</p>
- 2021 - Octobre		
569	HC	Repas trop copieux
568	HC	Repas trop copieux et abondants à voir pour les quantités
566	HC	Mettre la douche dans les chambres. Volets et fenêtres efficaces. Rénovation des chambres
565	HC	Ici tout est mis en place pour nous accompagner, nous motiver. C'est une ambiance "familiale", sympathique et dynamique. Mille mercis.

561	HC	A améliorer : la veilleuse la nuit pour se rendre aux toilettes. Bonne écoute médicale pour le réconfort moral.
560	HC	Mécontent des soins et de la prise en charge dispensés par l'équipe paramédicale, notamment les kinés par le nombre!! pas de la part des kinés eux même. Pour les repas: trop de quantité pas assez de qualité. A améliorer: les douches particulières (dans les chambres) Trois kinés pendant mon séjour !!! ??
559	HC	On a du mal a avoir de la glace (note de la cellule qualité: vu au COVIR pour changement du congélateur). Que pourrions-nous améliorer: TOUT !!! Chambre très vétuste. Tout a été bien sauf les repas et le confort de la chambre trop vétuste.
571	HC	A améliorer: peut-être la douche dans la chambre ? Sinon ce n'est pas une urgence.
570	HC	A améliorer: la peinture dans les chambres

- 2021 – Septembre

542	HC	Rénovation du bâtiment (peinture) je trouve les chambres vétustes. Je pense qu'il y a beaucoup de changement de personnel. En tant que patient, il me faut "reraconter" mon histoire à chaque fois, ce qui a été difficile (sentiment d'insécurité). Dès fois il y a eu des oublies de médicaments :(!
541	HDJ	Aucun problème avec le personnel. Très satisfaite de tout le monde.
538	HC	Verre ébréché. Bol du petit déjeuner ébréché.
563	HC	Il fait froid
558	HC	Supplément pour chambre individuelle compte tenu de l'équipement et de l'état des lieux
557	HC	Etablissement vieillot, les tapisseries et le sol datent de la création? La véranda du 4ème étage laisse infiltrer l'eau, en cas pluie, il y a des lavettes au sol. Bravo aux personnels qui m'interviennent la propreté des lieux.
555	HC	Douche dans la chambre. Bon séjour et bon centre de rééducation. A conseiller.
554	HC	Besoin de beaucoup de travaux pour la remise en état. Il est urgent de faire des travaux de rénovation et de remise aux normes.
552	HC	Milène très satisfaite de son séjour. "Tout le monde a été très gentil avec moi dixit Milène"
548	HC	TV très petite (5ème)
547	HC	Etat des sols dans les chambres, dalles qui se cassent (glissantes). Très satisfaite de la prise en charge générale (accueil, soins, équipe kinés, infirmiers, aide-soignants). Pour ce deuxième séjour après 12ans, séjour très agréable.
545	HC	A améliorer: les salles de bain L'accueil de l'entourage hors des bâtiments est-il vraiment inévitable

- 2021 - Août

536	HC	A améliorer: L'équilibre des plats servis.
526	HC	Repas trop copieux pour moi.
520	HC	A améliorer: Volets plus récent Très contente.
517	HC	Que l'équipe soignière soit plus proche du patient.
514	HC	Sincères remerciements à l'ensemble du personnel (IDE, AS, ASH, Kinés, Ergos, Secrétaires, ...) pour leur compétence, attention et même sourires dans les moments difficiles.
513	HC	Bon séjour
509	HC	Veilleuse de la chambre 443 défectueuse
508	HC	WC sale
507	HC	A améliorer: Cabinet toilette avec douche.

- 2021 - Juillet

535	HDJ	Commentaires sur le séjour: Favorable et bénéfique. Je suis très satisfaite des soins et conseils qui m'ont été donnés tout au long de mon séjour en ambulatoire au Centre de Montrodât. Je remercie le personnel de la balnéo pour l'aide qu'ils m'ont apportée tout au long de mon séjour et surtout au début lors que j'en avait besoin. Merci aussi aux divers kinés qui se sont occupés de moi. Merci également à l'ergothérapeute qui m'a prise en charge toutes ces équipes qui m'ont permis de progresser rapidement et de retrouver quasiment toute ma mobilité. Toutefois je déplore un manque d'hygiène en ce qui concerne les toilettes se situant à l'étage des kinés souvent sales même très sales alors que celles de la balnéo sont toujours impeccables remédier à l'hygiène et à la propreté de vos locaux permettra à votre établissement de conserver sa bonne renommée. C'est important surtout en ces temps ou nous nous efforçons de lutter contre les virus et microbes. Un sol antidérapant dans les cabines en balnéo ou l'on apport de l'eau serait plus sécurisant ...
529	HC	Essayer d'avoir des plats plus équilibrés et varier. Les plats (la semoule revient trop souvent). Diversifier le dessert et plus de fromage à pâte dure (emmental, gouda, ..).
528	HC	A améliorer: Absence de douche. la vétusté des chambres. Absence de visibilité de la poubelle DASRI dédié aux masques au réfectoire. IDE nuit en 3 semaines vu 2 fois car j'ai sonné, pas de passage le jour même de l'arrivée. Diet vu 1 fois pas de suivi, repas malgré régime hypo majoritairement idem aux autres. Equipe Kinés au TOP/APA TOP/ AS à la balnéo très pro et d'une gentillesse...

		Brancardier très très agréable.
510	HC	Accueil et personnel compétents.
- 2021 - Juin		
489	HC	Repas trop copieux Avoir une douche dans les chambres seules. Manque une salle pour que les patients puissent se retrouver pour jouer à des jeux de société.
502	HDJ	Sous tapis sol très peu nettoyé... Aucune désinfection après chaque patient sur tapis de sol, en salle de musculation : appareils semblent être jamais nettoyés. Un point noir surtout en temps de COVID. A part ce petit point, séjour très agréable auprès de professionnels hyper bienveillant.
501	HC	Avoir une douche dans la chambre
500	HDJ	Salle de kiné, sous les machines et tapis de travail très sales. Balnéo très propres sauf sanitaires sales en balnéo. Salle de muscu très sale, sur les 3 mois passés ici jamais la salle n'a été nettoyé sous les machine. Lamentable pour un centre médical
499	HDJ	Ecoute et qualité de prise en charge par les professionnels rencontrés durant mes séances de rééducation de l'épaule pour capsulite.
498	HC	Attention aux repas et régimes alimentaires
497	HC	Nourriture exécrable !!!
495	HC	Bravo à toutes les équipes et merci de toute votre bienveillance
- 2021 - Mai		
491	HC	A améliorer: Peinture et état général des chambres (peinture). Améliorer le côté relationnel et humain entre les patients. La mine est triste les week-end!!!!
486	HC	à améliorer: douche individuelle et chambre un peu vétuste. tout le personnel est très gentil, sociable, à l'écoute. Je reviendrai sans aucune réticence. Je recommanderai votre centre sans problème. Merci
483	HC	A améliorer: l'encadrement (surtout à la piscine quand on est agressée par 2 patients "verbalement". Mr R. a crié plusieurs fois je vais vous noyer (c'est très grave) et n'a pas été repris par personne c'est inadmissible. Et l'APA était autour de la piscine n'aurait pas pu me défendre) seul homme dans la piscine et 2 femmes. Meilleur encadrement au niveau de la piscine Mle X était bien incapable de faire face à Mr. R. qui souhaitait me noyer. Mr R. ayant la chambre 550 et moi 562 tout à côté de ma chambre je ne suis pas tranquille et au moindre bruit je tremble (puisque il souhaite me noyer, il pourrait aussi venir m'étrangler la nuit et là aussi le personnel se trouverait au 4ème).
482	HC	TS
479	HC	Des travaux de réfections seraient nécessaires: SDB + couloirs + chambres. Un grand merci à tous les professionnels de l'établissement pour leur dévouement et professionnalisme. Etablissement que je conseillerai à mes proches.
477	HC	qualité des repas servis: info pour le sel? A améliorer: un écran TV plus grand car pour lire les textes quand on a des lunettes c'est très dur. J'ai passé un séjour plutôt bon.
- 2021 - Avril		
472	HC	5ème étage très bruyant (à coté du local technique) et orienté nord et plus chère pour une chambre seule mais j'ai pu changer en cours de séjour. Besoin de rafraichissement des locaux peinture aux murs, sols .. Manque une douche dans la chambre mais les douches de l'étage sont très vastes et pratiques.
470	HC	L'ensemble du personnel, les soins, la propreté sont satisfaisant. A revoir URGENT la nourriture: menus, horaires, service.
465	HC	La grandeur des télés et des chambres un peu plus grandes, une boisson au petit déjeuner comme un jus de fruit.
456	HC	Personnel très à l'écoute et serviable.
488	HC	A améliorer : douche individuelle
- 2021 - Mars		
471	HC	J'ai coché mécontent à l'accueil de l'entourage à cause du COVID. L'ensemble du personnel est au TOP +++. Télé trop petite, menuiseries à revoir (joints) Manque un petit récipient pour se raser à la main. très bon centre d'accueil, soins, etc +++ COVID: week-end au centre. Manque de distraction, c'est un peu long. (WIFI +++ c'est TOP)
464	HC	Il est dommage que le téléviseur soit aussi petit et mal placé. Il est regrettable que le résultat des prises de sang ne soit pas communiqué au patient.
463	HC	Beaucoup d'humanité et de bienveillance dans cet établissement de la part du personnel. D'autres centres de rééducation auraient à apprendre de vous. Félicitations au centre d'oser intégrer d'autres façons de soigner comme les huiles essentielles. Merci pour tout à tous ! :)
462	HC	Aucun
461	HDJ	Très bon accueil. Très bon séjour. Personnel administratif et soignant très compétent
460	HC	Tout le monde est concerné par le bien-être de chacun, merci à tous.
459	HDJ	La prise en charge a soulagé ma douleur: ça dépend des moments. Merci à toute l'équipe!
455	HDJ	De l'accueil aux soins, l'approche est très professionnelle. Les kinés sont à l'écoute et très attentionnés. Rien à signaler. Merci à tous.
454	HC	Mes directives anticipées avait été faites avant l'hospitalisation. Le bâtiment a besoin d'être rénové. Plusieurs usures: fenêtres, carrelage dans les couloirs, tâches de rouille au plafond. Un merci particulier au médecin. Merci à tout le personnel en particulier les kinés, les ergos et les APA. Vous faites votre travail si bien encore merci à tous.

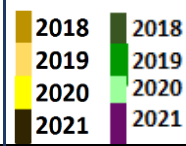
- 2021 - Février

450	HC	La présentation des plats gagnerait à être mieux séparée. La structure a répondu aux exigences de ce à quoi elle était destinée. Aujourd'hui des travaux de rénovation s'imposent.
449	HC	Proposer moins souvent des épinards!
442	HC	Propreté de l'établissement : la qualité est à améliorer. Les matelas sont à améliorer. La qualité des soins dispensés par l'ensemble des interlocuteurs est excellente. Très bon contact avec les patients.
453	HC	Améliorer l'insonorisation.

- 2021 - Janvier

447	HC	Refaire les salles de bain. Rafraichissement général du bâtiment
446	HC	La qualité des plats cuisinés est à améliorer.
445	HC	Qualité des repas le soir: grosse différence entre le midi et le soir.
443	HC	Respect de l'intimité: pas toujours selon les intervenants. Respect de la confidentialité: pas toujours Respect du consentement: pas toujours La qualité de la relation des professionnels dépend des intervenants. La qualité des repas: très souvent industriel, trop de sauces insipides, légumes trop cuits et sans gout. La propreté de la chambre dépend des intervenants A améliorer: Pas de volet, fermeture des fenêtres difficile, TV trop petite et les fenêtres ne sont pas étanche, le vent passe entre les battants et il se sent jusque dans le lit. En ce qui concerne les repas, mieux voudraient des portions moins copieuses et meilleures plutôt qu'elles ne se terminent à la poubelle!
441	HC	Taille de la chambre + douche dans la chambre
439	HC	Mettre une douche dans les chambres. Très satisfaite de l'équipe enseignants APA.
437	HC	Pas de concertation entre les cuisines/nutritionniste/service achats. Ex: 3 fois de suite le même fruit en dessert. Courgette midi et courgette soir... Format de la télévision. Bel outil de travail mais: -manque de cohésion et entente des différents services depuis la COVID beaucoup d'hypocrisie du personnel!!! La COVID à bon dos...
436	HC	Très bien. Vous m'avez sauvés - du Directeur, docteur, balayeur et personnel parfait. Trop de viande en sauce et de carottes. AH! AH! Merci à tous et surtout à toutes.

SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES



Hospitalisation complète	Hospitalisation de jour
ACCUEIL	
INFORMATION	
Directives anticipées et personne de confiance	
DROIT DU PATIENT	
LES SOINS	
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	
N' a pas ressenti de douleur	N' a pas ressenti de douleur
A ressenti une douleur	A ressenti une douleur
Prise en charge de la douleur (Diriez-vous que vos douleurs ont été prise en charge ?)	Prise en charge de la douleur (Diriez-vous que vos douleurs ont été prise en charge ?)
LA SORTIE	
S'est senti associé	S'est senti associé
Ne s'est pas senti associé	Ne s'est pas senti associé
LES LOCAUX (propreté)	
LE SEJOUR	
	NC
LES TRANSPORTS	
	NC
APPRECIATION GLOBALE	

Récapitulatif des commentaires

Commentaires au tour de la Prise en charge	2021	2020
Commentaires concernant le personnel	40	20
A l'écoute	6	
Gentil	6	
Professionnel	5	x
Disponible	4	
Bienveillant	3	x
Souriant	3	
Efficace	2	
De bonne humeur	2	
Aimable	2	
Réconfortant	2	
Empathique	1	
Délicat	1	
Courtois	1	
Dynamique	1	
Humain	1	
Temps de prise en charge kiné trop court (15min au lieu de 45min)	2	
Manque de transmission d'information entre les professionnels	2	
Manque de suivi dans la prise en charge	1	
Manque de coordination entre l'Hôpital de Mandé et le CRF	1	
Avoir accès à la presse locale	1	
Commentaires infrastructure et équipement	2021	2020
Manque de douche dans les chambres	22	15
Locaux vétuste	19	10
TV trop petite	11	1
Insonoriser les chambres	9	0
Fenêtre qui ferment mal	6	6
Locaux sale	9	0
Chambre trop petite	5	3
Tarif de la chambre par rapport aux équipements	4	0
Volet à changer	4	0
Changer la literie	3	1
Il fait froid dans la chambre	3	0
Le sol est cassé	2	0
Changer la porte coulissante de la SDB	1	0
Mettre CANAL +	1	0
Mettre des TV orientable	1	0
Porte d'escalier bruyante	1	0
Problème de mouche	1	0
Température de la douche	1	0
Manque un espace pour les patients	1	0
Veilleuse qui n'éclaire pas assez	2	

Commentaires Repas		
	2021	2020
Proposer une boisson au petit	2	
Fade	1	
A diversifier	7	
Revoir la qualité	6	
Trop copieux	7	2
Non équilibré	5	9
Médiocre	4	
Vaisselle ébréché	2	
Améliorer la présentation	1	
Commentaires COVID		
	2021	2020
Manque de distraction le Week-end	4	
Autre		
	2021	2020
Satisfait du Centre	8	14
Merci	17	14
Je recommande le Centre	4	