

La satisfaction de nos patients

Taux de participation : 50%

USLD Les Campeaux

Année 2023

Remise du livret d'accueil : OUI à 33% (83% ne savaient plus)

Recommandation du service à un proche : OUI à 88%



Satisfaction globale
des patients

80%

75%



Conditions générales
du séjour

83%



Locaux et
restauration

82%



L'accompagnement
et les soins

82%



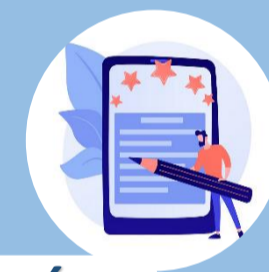
Les services
proposés

88%



Vos droits

8.5/10



Note attribuée
au service

Points positifs

- « Animation très bien ».
- 100% des patients interrogés déclarent avoir été satisfaits de l'accueil dans le service.
- 100% des patients interrogés déclarent être satisfaits de l'ambiance sonore pendant la nuit.
- 100% des patients interrogés déclarent être satisfaits de la propreté des espaces communs
- 89% des patients interrogés affirment que leur chambre respecte leurs droits fondamentaux.

Point à améliorer

- Gestion du linge : perte ou délai de retour trop long x6
- Repas peu variés / non qualitatif x4 (53% d'insatisfaction)
- « Peu de pédicure » x2
- « Peu d'animation ou toujours les mêmes ».
- « Ma chambre est froide ».
- 89% des patients interrogés déclarent ne pas connaître l'instance représentative des usagers ni avoir accès aux comptes-rendus de ces réunions.
- 67% des patients interrogés déclarent ne pas être associés à la rédaction de leur projet d'accompagnement personnalisé.

PLAN D' ACTIONS

- ➔ Poursuivre les investigations auprès de la blanchisserie du CHU de Rouen pour régler les problématiques autour du linge.
- ➔ Améliorer la communication autour de l'instance représentative des usagers avec compte-rendu.
- ➔ Poursuivre la formalisation des projets d'accompagnement personnalisé des patients avec ces derniers.