

La satisfaction des patients

Taux de participation : 48 %

Soins de suite et de réadaptation (SSR)

Année 2024

Remise du livret d'accueil : OUI à 78%

Recommandation du service à un proche : OUI à 95%

Reviendriez-vous pour une autre hospitalisation : OUI à 95%



Satisfaction globale
des patients

96%

95%



Qualité
de l'accueil

96%



Information et
droits du patient

94%



Locaux et
restauration

97%



Organisation
de votre sortie

98%



Prise en charge
par l'équipe

8.7/10



Note attribuée
au service

Points positifs

- « L'équipe est super sympa ! Toujours le sourire ! Très agréable pour les patients. »
- « Superbe ambiance au sein de l'équipe de kinés. »
- « Un grand merci aux équipes soignantes et à tous les membres du personnel du centre hospitalier ! ».
- « Grâce à tous les soins et la bienveillance qui m'ont été prodigués, je repars en bonne forme physique et mentale ».
- « À souhaiter que cet établissement reste encore longtemps ».
- « Merci à tous pour vos soins et votre bonne humeur. »
- « Je suis très contente de cet établissement ; je le recommande à toutes les personnes dans le besoin. »

Point à améliorer

- « Manque de kiné la semaine et pas assez nombreux. » (X2)
- « Le manque de personnel se fait parfois ressentir. » (X2)
- « Chambre qui aurait besoin d'un rafraichissement. » (X2)
- « L'entretien de la SDB et des WC laisse à désirer. » (X2)
- « La télévision est trop petite. » (X2)
- Gêne (angoisses/bruits) liées aux patients déambulants (X2)
- « Le personnel n'est pas toujours agréable. » (X2)
- Qualité des repas (X2)

PLAN D'ACTIONS

- ➔ Mise en place de la planification des actes kinés dans le dossier de soins pour fluidifier le parcours patient.
- ➔ Mise à jour des fiches de tâches des professionnels réalisant l'entretien des locaux et rappel au personnel sur les droits du patient.
- ➔ Réflexion sur les autres points à améliorer (restauration, vétusté des locaux...) dans le cadre du futur projet de rénovation du bâtiment.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CHA
Centre
Hospitalier
de l'Austreberthe