

La satisfaction des patients

Taux de participation : 48 %

Soins de suite et de réadaptation (SSR)

Année 2025

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

97%

99%

Qualité
de l'accueil



99%

Information et
droits du patient



91%

Locaux et
restauration



98%

Organisation
de votre sortie



98%

Prise en charge
par l'équipe



8.9/10

Note attribuée
au service



Points positifs

- **Personnel soignant très apprécié** : gentil, bienveillant, empathique, prévoyant, à l'écoute et compétent
- **Soutien moral et qualité humaine** fortement soulignés par les patients et les familles
- **Équipes professionnelles et investies**, de jour comme de nuit, notamment pour la prise en charge de la douleur
- **Rééducation et kinésithérapie très satisfaisantes** : équipes dynamiques, bienveillantes et efficaces
- **Accueil chaleureux et convivial**, personnel aimable et disponible
- **Restauration de qualité** : repas variés, bons et adaptés aux besoins des patients
- **Mention positive pour la diététicienne et les bénévoles** de la cafétéria
- **Environnement et organisation appréciés** : établissement bien situé, parking gratuit
- **Satisfaction globale du séjour**, avec des remerciements fréquents et des recommandations de l'établissement

Point à améliorer

- **Hygiène et propreté insuffisantes** : ménage irrégulier, WC, poubelles, entretien global à renforcer.
- **Manque de personnel**, notamment en kinésithérapie.
- **Restauration à améliorer** : variété, qualité, manques, respect des régimes.
- **Communication et accompagnement insuffisants** : certains patients ont noté des attitudes parfois inadaptées des professionnels ou un manque d'information.
- **Confort et équipements des chambres à revoir** : TV, température ambiante, éclairage, rafraîchissement général.
- **Organisation et logistique perfectibles** : suivi du ménage, matériel vieillissant, information sur les tarifs.

PLAN D'ACTIONS

- ➔ Mise à jour des fiches de tâches des professionnels réalisant l'entretien des locaux et rappel au personnel sur les droits du patient.
- ➔ Renforcement de l'équipe de rééducation par l'arrivée d'un enseignant en activité physique adaptée à mi-temps + aide kiné pendant les congés.
- ➔ Réalisation d'une enquête en début d'année 2026 sur l'amélioration du circuit de distribution des repas (manques, régimes) avec plan d'actions associé.
- ➔ Réflexion sur les autres points à améliorer (vétusté des locaux...) dans le cadre du futur projet de rénovation du bâtiment.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CHA
Centre
Hospitalier
de l'Austreberthe