

La satisfaction des patients

Taux de participation : 39%

Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Année 2025

Remise du livret d'accueil : OUI 25% (54% ne savent plus)
Recommandation du service à un proche : OUI à 65%

Satisfaction globale
des patients **88%**

85%



Conditions générales
du séjour

93%



Locaux et
restauration

80%



L'accompagnement
et les soins

92%



Les services
proposés

95%



Vos droits

7.9/10



Note attribuée
au service

Points positifs

- "Le personnel est gentil". X4
- "Les animations sont bien, les activités agréables". X2
- "Le médecin nous met en confiance".
- "Relation avec les équipes impeccable tout comme la prise en charge".
- "Tout se passe bien. Je suis content des soins".
- "Je m'entends bien avec le personnel soignant".

Point à améliorer

- Gestion du linge (perte, temps de lavage...). X4 - Service de reprise suggéré*
- "Les repas ne sont pas assez variés, soignés" X4
- "Animation uniquement en individuel".
- "Vivre en chambre double est difficile".
- "Pas assez de temps pour l'écoute au niveau du personnel".
- "Installer des portes automatiques pour sortir librement dehors sans aides ».
- "Chambre un peu petite".
- "Pas assez de temps consacré au ménage".
- "Personnel qui court partout". Il frappe à la porte mais rentre directement".
- "Sonnette dans la salle de bain trop courte quand on est au sol".
- "Chauffage très inégal".

PLAN D' ACTIONS

- ➔ Poursuivre les investigations auprès de la blanchisserie du CHU de Rouen concernant la gestion du linge.
- ➔ Travailler avec les cuisines et la diététicienne sur la variété des repas proposés notamment pour les régimes spéciaux (végétariens, textures...)
- ➔ Rappeler aux équipes les bonnes pratiques associées au respect des droits du patient.