



# Rapport de mesure de la satisfaction Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011 des patients des services Med 1& 2 et SSR

Date compte rendu :  
26/01/2011

Page 1/8

	Nom	Fonction	Date	Signature
Rédaction	P Brière	Assistante Qualité Risques	16/01/2011	
Validation	M.H Hervet	Responsable Qualité Risque	16/01/2011	

## 1 - Présentation du contexte

L'établissement se doit d'évaluer en permanence la satisfaction des usagers.

## 2 – Objectif de l'enquête

L'objectif est de mesurer la satisfaction concernant les hospitalisations des services de Médecine 1 et 2 et le SSR sur les points référencés dans le questionnaire du livret d'accueil.

## 3 – Organisation et déroulement

Nous communiquons les résultats 1er janvier au 31 décembre 2011.

Services concernés	Nb d'entrées	Questionnaires retournés	% de retour
Médecine 1 et 2	2 461	220	9,20
SSR	274	96	8,60
Sans réponse	-	31	35
<b>Totaux</b>		<b>347</b>	<b>13</b>

## 4 – Résultats

- Le taux de retour global des questionnaires est de 13 %. Le taux de retour n'a pas progressé comparé à 2010 mais n'a pas régressé non plus ; des efforts sont à poursuivre. Cependant, le taux de retour en SSR a régressé par rapport à l'année précédente (24 %).
- Le tableau 1 présente l'ensemble des résultats (exprimé et non exprimé).
- Le tableau 2 présente uniquement les résultats exprimés (satisfait et non satisfait).
- Le tableau 3 affiche les pourcentages regroupés par thème.
- En dernière page, les commentaires des usagers.



# Rapport de mesure de la satisfaction

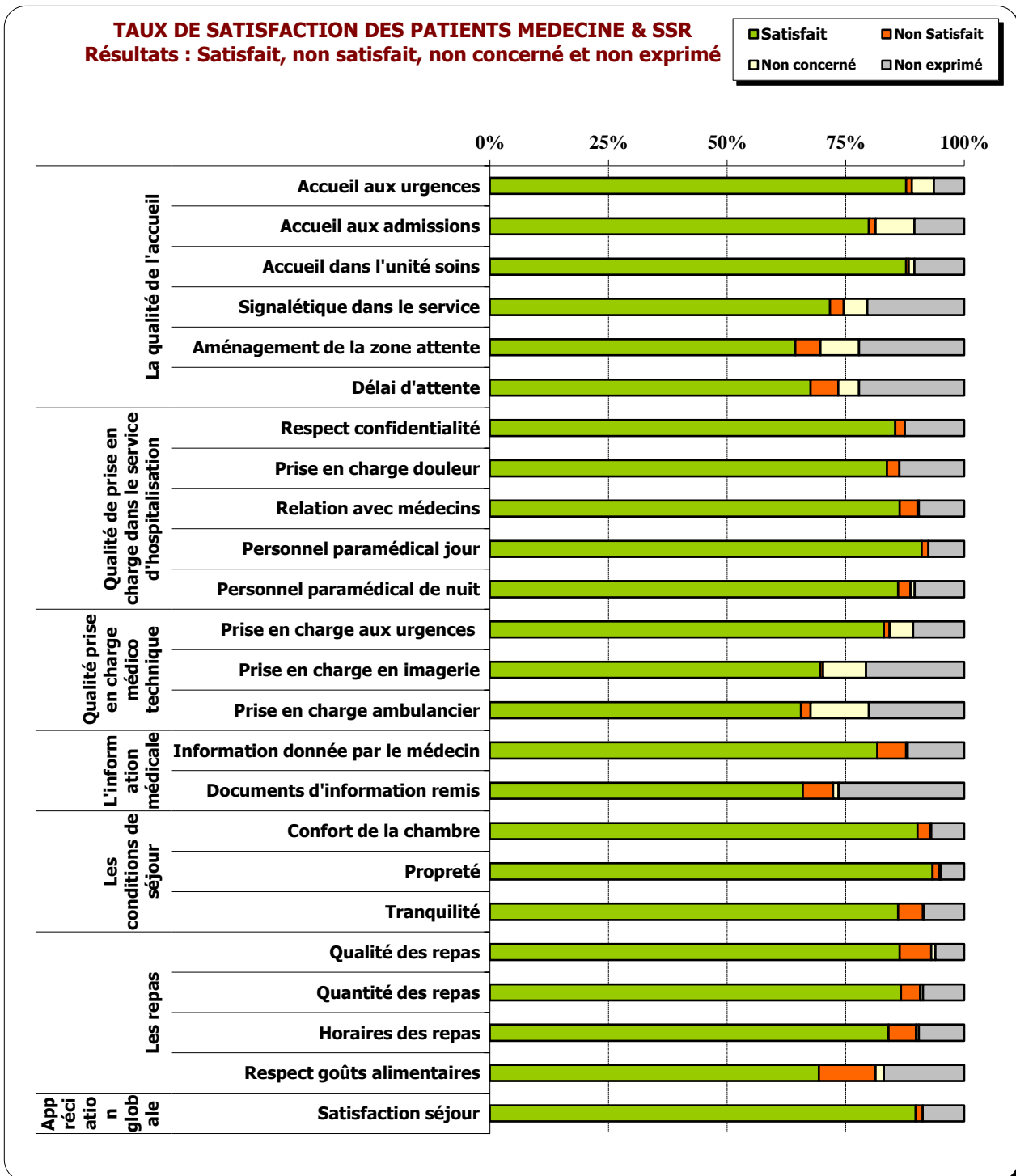
## Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011

### des patients des services Med 1& 2 et SSR

Date compte rendu :  
26/01/2011

Page 2/8

Tableau 1





# Rapport de mesure de la satisfaction

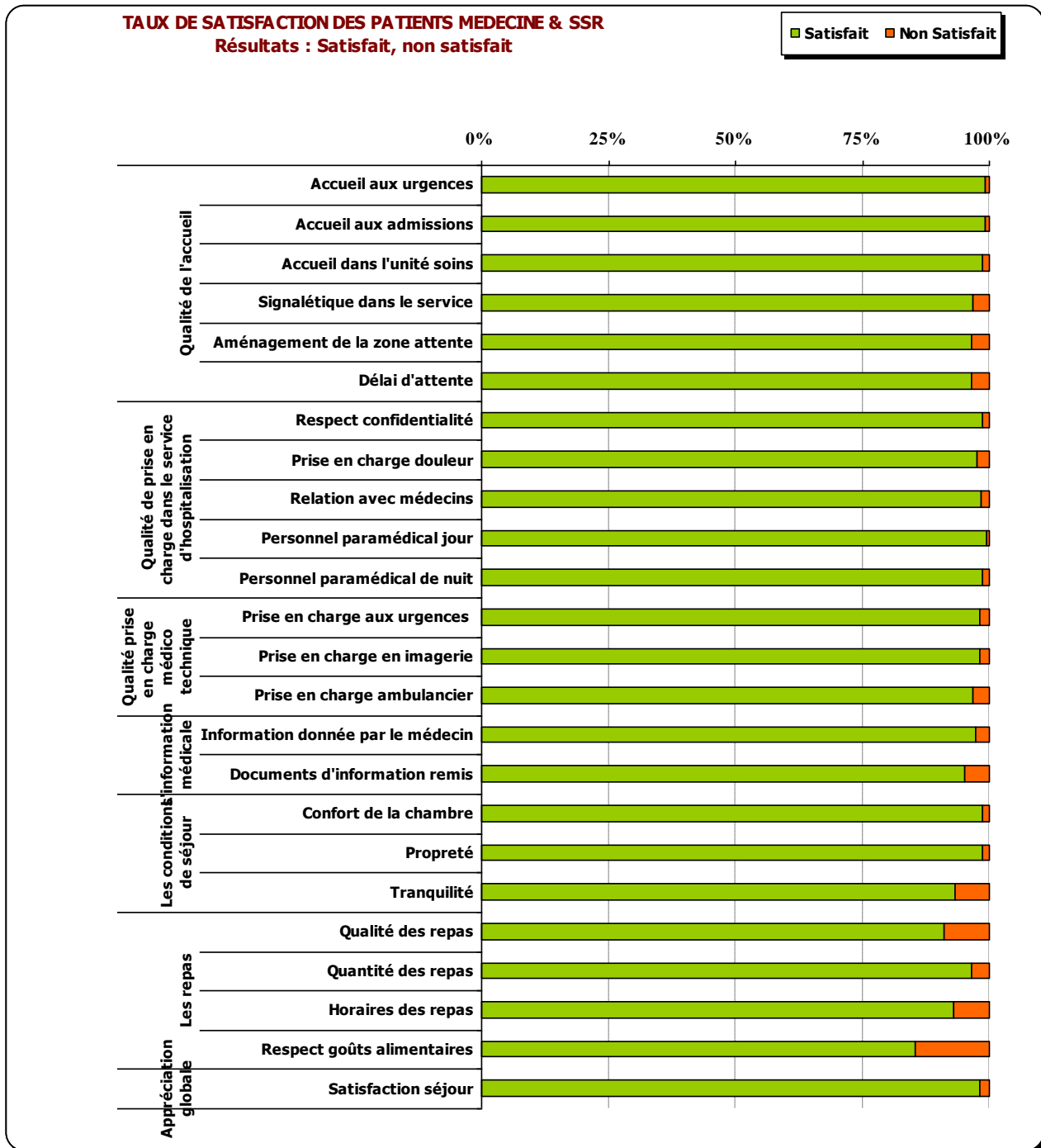
## Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011

### des patients des services Med 1& 2 et SSR

Date compte rendu :  
26/01/2011

Page 3/8

Tableau 2



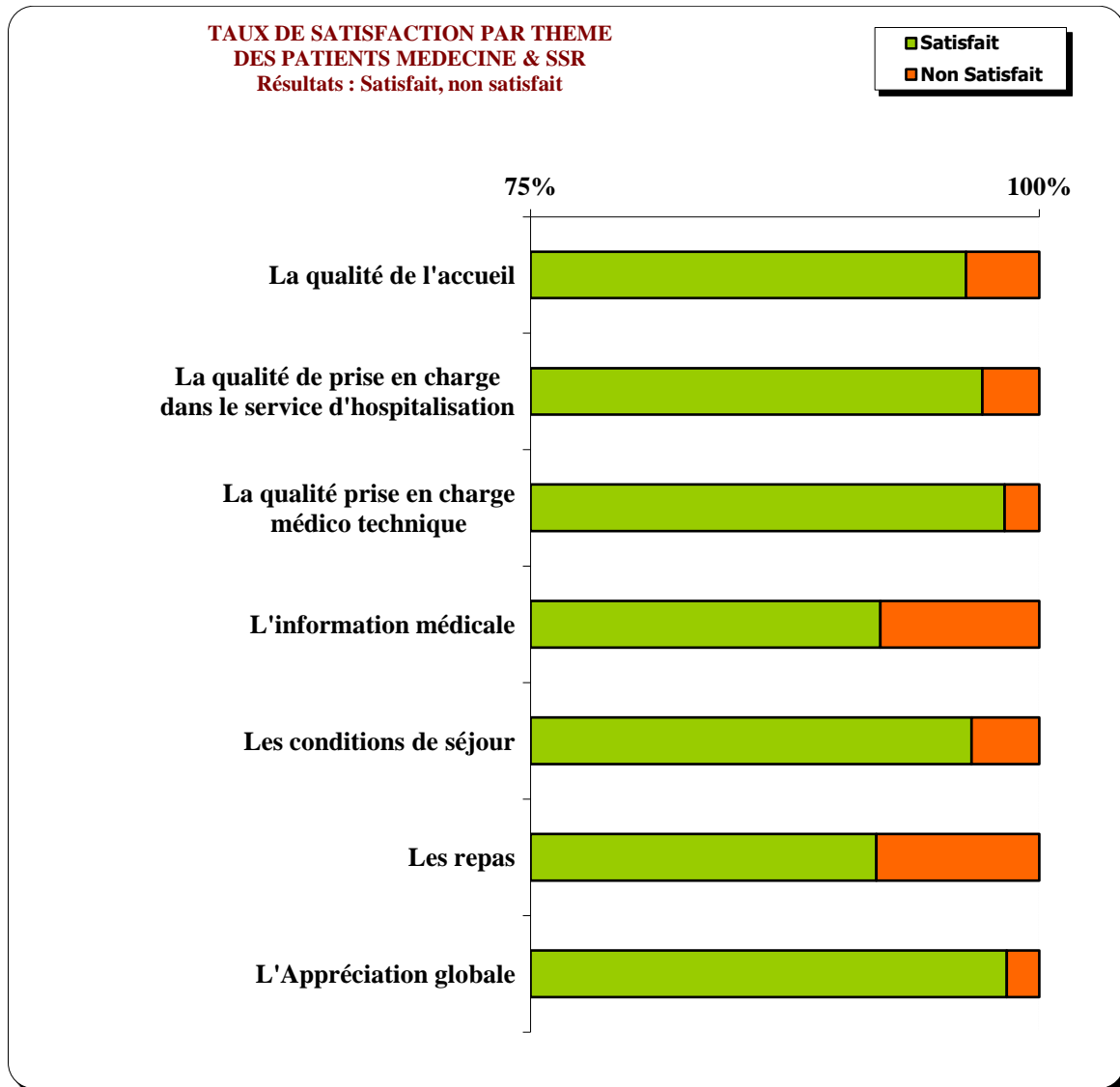


**Rapport de mesure de la satisfaction  
Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011  
des patients des services Med 1& 2 et SSR**

Date compte  
rendu :  
26/01/2011

Page 4/8

**Tableau 3**





## Rapport de mesure de la satisfaction Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011 des patients des services Med 1& 2 et SSR

Date compte rendu :  
26/01/2011

Page 5/8

### 5 – Analyse des résultats

- 1) Le résultat à la question de l'appréciation globale concernant leur séjour, les patients répondent OUI à 96 %.
- 2) Qualité de la prise en charge dans le service hospitalier et qualité de la prise en charge médico-technique, 97 % de satisfaits.
- 3) 97% de satisfaction concernant les conditions de séjour.
- 4) Les repas représentent 8 % d'insatisfaction.
- 5) Un résultat de 8 % d'insatisfaits concerne l'information médicale.
- 6) Le taux de retour de 13 % des questionnaires est à améliorer pour mesurer la satisfaction au plus près.

Remarques / Suggestions des patients	
10	Merci beaucoup de votre aimabilité
14	Au long séjour, aucune information par le médecin sur le suivi médical entretien avec le medecin très désagréable
20	Les petites infirmières sont très aimables et sensibles de leurs malades, dans l'ensemble tout c'est bien passé.
21	Tout est ok, il n'y a rien à dire mais le manque de moyen humains dont le personnel dispose ne peut nous permettre de faire des commentaires de satisfaction, malgré les efforts de ce dernier.
22	Plus à l'écoute du malade, manque de personnel, un peu manque d'hygiène, (eau coupée WC pour voir si les malades urines) chasse tirée le soir)
24	En ce qui me concerne je trouve cela très bien et surtout très propre et le personnel très gentil et agréable
32	Confort repas plus rapide et plus varié, avoir d'autres boissons disponible
38	Les médicaments devraient être pris avant les repas pour être a jeun
39	Merci pour tout
42	Le petit déjeuner est servi trop tard. On ne demande pas aux patients le choix des repas
43	Manque de kiné, qui aurait rendu service à ma mère
45	La nourriture n'a aucun goût, c'est bon pour les cochons
47	Le personnel de la med 1 est très dévoué, d'une gentillesse rarement rencontrée, d'une écoute remarquable face à la douleur, merci à tous
56	Plus de rigueur pour la toilette qui était négligé par une personne a surveiller
57	Comme précisé sur ce questionnaire, je suis satisfaite de mon séjour, Cependant une personne du service du ménage des chambres très indélicate m'a fait remarqué très impoliment qu'il y avait trop de miettes et qu'elle n'avait pas que cela à faire ! Cela m'a contrarié ! et que j'étais sale.
60	Est-il indispensable de déranger les patients plusieurs fois dans la nuit lorsqu'il n'ya pas de soins particuliers et ceux qui ne se manifestent pas par le bouton d'appel
61	Pas satisfaite du service des urgences mauvais souvenirs cela reste personnel de ma part, mme Delormes Josiane.
62	Rien a dire, la malade a été bien accueilli ainsi que nous ses enfants.
66	On aurait pu avoir plus de renseignements sur l'état de santé du malade quand on le demande. Dans les hôpitaux on est des êtres humains on doit nous dire la vérité de notre état de santé quand on le demande ainsi qu'à sa famille.
69	Je souhaiterais un meilleur contact et plus de précision sur ma maladie de la part des médecin
72	Très grande qualité d'écoute et de gentillesse de l'ensemble du personnel médical et paramédical
82	La table de chevet est en très mauvaise état la porte ne tient pas et l'entourage du dessus ne tient pas lui non plus chambre 238
83	Trop de carottes, trop pour les personnes âgées
84	Mon séjour a été très agréable dans tous les services. Tous les gens sont dans l'ensemble agréablement accueillant chambre 211
85	Changer l'armoire de place pour mieux avoir accès chambre 228-227
86	Des équipes très souriantes & très sympathiques
91	Je n'est pas à me plaindre vous avez du personnel formidable souriants et dévoués
92	Satisfait de mon séjour ici
97	Le déambulateur de mon voisin est devenu pour moi un monstre et pourtant cela lui a bien servi pour marcher avec quelques difficultés. Pour lui, le déambulateur est devenu un objet indispensable. Début de la déambulation : 8h30-11h45 - et 13h30-17h avec des petits arrêts pour des..... J'ai cherché pour me trouver une petite marge de 2h à partir de 14h pour ma sortie d'après repas, pas respecté. Le personnel devrait intervenir pour qu'il respecte.



**Rapport de mesure de la satisfaction**  
**Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011**  
**des patients des services Med 1& 2 et SSR**

Date compte  
rendu :  
26/01/2011

Page 6/8

103	Manque de croissants le dimanche matin manque de gouter l'après midi et petit déjeuner 1h trop tot le matin
107	Un petit croissant le dimanche et les jours fériés seraient agréables
108	Manque de kiné
118	Personnel exemplaire très dévoués : ps : je tiens à remercier Dr Blanchard pour son efficacité et son savoir.
120	Je suis très satisfaite de mon séjour du 30/04/2011 au 05/05/2011; Une très bonne amélioration au sujet des repas; bonne cuisine quantité et choix. Merci.
97	Satisfait mais pas assez long en séjour pour bien juger
121	Satisfait mais pas assez long en séjour pour bien juger
123	Le service du téléphone est complètement obsolète. Audition irrégulière, coupures. Le fait de pas rendre l'argent qui reste sur la ligne à la sortie du patient est contraire à la loi voir avec le procureur.
125	Je n'est pas d'observations à faire ni de réclamations tout est bien propre. Le personnel très gentil envers moi.
126	Tous est très bien merci pour vos bons soins.
131	Je suis arrivée avec une infection urinaire. Je repart avec mon infection urinaire ainsi que mon problème ! Pourquoi je suis venue . Je pense qu'il y a un problème quelques part.
139	Les menus standards ( hors régime spécifique) n'ont été composés que de légumes en accompagnement pendant 9 jours ! Manque de féculents (sucre lents). Faire une douche à l'italienne (la marche est haute)
140	Difficile d'ouvrir le lavabo d'eau chaude / froide pour des personnes âgées.
141	Merci aux docteurs, infirmiers, aide soignante
143	Les repas sont plus au moins bons
145	Parfois bruyant
146	Je rentre chez moi plus rassurée merci
147	Tout est bien
149	Je remercie tous le monde, un sourire, une blague sa fait toujours plaisir
153	Il faudrait changer le mobilier
154	Satisfaction totale, merci au personnel de cette unité pour sa gentillesse, son sourire et sa disponibilité.
155	Certaines complémentaires ne prennent pas en compte le remboursement du téléphone ou de la TV ou sinon il faut augmenter la mutuelle. Ce serait bien d'avoir cet accès gratuit. Téléphone recevoir des appels au minimum sans payer c'est bien! 1 petit café, chocolat thé gratuit en collation l'après midi serait sympa.
157	Tr7s satisfait de l'ensembl en général, compris ambulance transfert. Que de compliment et merci à tous le service en général.
159	Manque de kiné; il serait nécessaire d'avoir quelqu'un pour faire un minimum de kiné ( marche ) ; la viande est dure avec des os dedans, nourriture un peu sèche et pateuse.
165	Bravo ! Une équipe très souriante qui aident à un bon rétablissement ! Merci encore vous êtes super !
171	Les placards ne sont pas pratiques une de chaque côté car sinon on dérange en permanence le malade côté armoire pas très sympa
172	Repas de 18h un peu tôt merci à tous
173	Pour information, donnée par le médecin manque de réponse et de dialogue. Pour els chambres manque de demander si on désire une chambre seul. très satisfaite du personnel, infirmière jour et nuit; personnel très compétent je remercie ce personnel
175	Beaucoup d'amélioration depuis 15 ans ! Avec le personnel compétent et les aides beaucoup plus souriantes donc merci !
182	Eviter de mettre des malades avec des personnes qui vous empche de vous reposer
183	Oui je n'est aucun commentaires a faire simplement que plusieurs chambres n'ont pas de pendules
184	Rien à dire en ce qui me concerne.
187	Pour les plats servis midi et soir; j'aurais aimé qu'on me demande si je voulais avec ou sans sauce en accompagnement... car il y a des aromates qui altèrent le goût des aliments ou pas supportés par notre organisme.
189	Niveau repas : mixés servis sans sel alors que pas de régime. Pas de coupelle pour les petits suisses, jamais de fromage. Niveau transfert étage :le patient attend dans le couloir alors que sa chambre a été vidée et nettoyée.
191	2 jours sans téléphone. Appreil défectueux après avoir eu la ligne.
196	Le respect des personnes âgées est à revoir et surtout de la compréhension. Ici, il y a des gens qui ne sont pas faits pour travailler à l'hôpital et apprendre aux infirmiers de ne pas être grossier (Ex : "il faut qu'il pisse"). Il y a de l'abus, merci de suivre l'affaire.
202	Alors il faut inspecter les gouttes à gouttes, certains ne fonctionnent pas de la journée et le service s'en rend compte que le soir. Téléphone pas de sonnerie.
203	Repas après 19h - prise en compte des goûts.
207	Personne démente souvent arrivée dans la chambre jour et nuit.



**Rapport de mesure de la satisfaction**  
**Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011**  
**des patients des services Med 1& 2 et SSR**

Date compte  
rendu :  
26/01/2011

Page 7/8

208	Un voisin de chambre en grand traitement - soins prenants et compliqués.
212	Une collation à 16h - chaleur dans les chambres.
218	Manque de personnel surtout des aides soignants qui font le maximum. Aucun bain pendant 15j. Manque de personnel : cheveux pas entretenus.
224	Je suis très satisfaite de tous les services.
227	Les sièges WC sont beaucoup trop bas. Il faut absolument des réhausseurs car à 92 ans j'ai un mal terrible pour me relever et j'ai très mal aux muscles des cuisses et de l'épaule.
229	Aucun reproche.
230	Pas de suggestion mais séjour moins difficile à supporter car le personnel est à notre écoute, rassurant, très présent et investi.
231	Personnel très agréable et à l'écoute de chacun.
235	Personnel très agréable. Peut-être un peu d'attente pour connaître les délais de sortie mais je suis une impatiente.
236	Tout est très bien.
237	Merci ainsi que tout votre service.
238	Oui au niveau des repas. Horaires des prises de température et de la tension : les 2 pourraient être faits à la même heure.
239	Je n'ai rien à reprocher au contraire.
240	Je n'ai rien à remarqué de négatif dans le service, tout est bon, les personnels, les médecins, les agents hospitaliers. Moi qui suis habitué des hôpitaux, j'ai trouvé Nogent le meilleur.
241	Il est dommage que des personnes valides et qui ne demandent qu'à parler avec sa voisine se retrouve avec une personne ne disposant pas de ses facultés.
244	Super. Le personnel est très satisfaisant.
245	Aux urgences, les lits sont plutôt durs - il manque un oreiller.
248	Service de bonne qualité.
249	A moins d'une exigence "irraisonnable", je pense que le personnel est très dynamique, souriant, il manque seulement de temps. Un peu plus de personnel serait le top. Encore bravo au personnel de tout ordre et merci à tous.
255	L'équipe médicale fait ce qu'elle peut avec le peu de moyen qu'elles ont. Les aides-soignantes sont super ainsi que les infirmières, il serait bien d'améliorer leurs cadres de travail.
256	Plusieurs séjours. Toujours satisfaite.
257	Horaires des repas entre 18h et 8h15. Le petit déjeuner c'est long. Un petit café après le déjeuner serait sympa et appréciable.
258	Communications moins brutales avec certaines personnes.
259	Bien accueilli, avec votre personnel, mais dommage que c'est moins bruyant. Merci pour tout.
260	Manque un espace douche (1 pour 30 patients). 18h30 serait une heure plus adaptée au dîner. Manque d'information sur le contenu des repas, notre avis sur nos goûts ne sont pas pris en compte. Pas de plats de remplacement.
263	Manque de tranquillité dû à la voisine démente.
264	Pas assez de douches.
265	Il manque éventuellement une douche.
266	Trop long aux urgences, trop long sur un brancard.
269	Très bien l'Hôpital de Nogent.
280	Manque de personnel à tous les échelons. Par contre, je remercie tout le monde pour leur dévouement et leur courage.
282	Repas trop copieux pour des personnes âgées.
285	Merci à tous.
288	Pas assez de chambres particulières. Télescopage heures de soins (kiné) et heures de reaps. En 2 1/2 semaines, n'ai vu personne pour la prise en compte de mes goûts alimentaires.
289	Pour la tranquillité, il faut prévoir des écouteurs pour la télévision.
294	Le manque respect des malades est démoralisant pour moi
297	Un grand merci pour le personnel et les grands docteurs
298	Continuez vous êtes dans la bonne direction
299	J'ai beaucoup apprécié la gentillesse du personnel
301	Quelques cadres ou photos dans la chambre seraient très appréciés
302	Manque d'espace dans la chambre, il y a trop à manger, que le matin, on a pu avoir ce que j'aime
303	Très satisfaite
304	Être obligé de se présenter aux urgences à 10 jours d'intervalle pour se voir accorder une prise en charge en médecine (gros



**Rapport de mesure de la satisfaction  
Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2011  
des patients des services Med 1& 2 et SSR**

Date compte  
rendu :  
26/01/2011

Page 8/8

	problème)
306	Satisfait du personnel et des infirmières
311	Trait satisfait de mon séjour chez vous merci
312	Manque de personnel, les personnes présentes (infirmières) sont débordées et moins disponibles pour les patients. Les urgences sont parfaites, très bien accueillie.
321	Trop de visite pour le malade à côté
323	Petit déjeuner arrivant trois heures après le réveil de 6h00, trop tard ou rénal trop tôt. Mr au 130 servi en dernier. Erreur de mettre du miel avec des biscottes qui se cassent.
324	Les aides-soignants font leur maximum pour être à l'écoute des patients dans la mesure de leur possibilité mais elles sont surchargées et insuffisamment nombreuses pour donner pleinement satisfaction aux patients les plus dépendants.
328	L'amélioration possible surgit de toutes parts dans ce monde. L'hôpital de Nogent pourrait servir d'exemple dans le NOUVEL HUMANISME. Dans ce sens, le travail souhaité est énorme mas pas désespérant. J'ai tant à faire en moi-même. Je suis ici pour apprendre à VIVRE MIEUX. Aidons-nous les uns les autres ! Mon proche départ n'est qu'un au revoir, j'ai déjà "des idées" pour ce Noël 2011 et le Nouvel An.
333	Je remercie tous le service de toutes ses gentilles et de sa compréhension de sa part pour les malades, je vous en remercie les horaires de repas serait à 19H se serais mieux.
334	Absence de menus.
337	L'occupation des gens dans les services de long séjour.
339	Je n'ai qu'à me féliciter de la gentillesse et de la patience des médecins infirmiers et aide soignants.
341	Manque de kiné