

# Enquête de satisfaction et d'expérience des patients en unité d'hospitalisation complète Résultats de l'année 2024

*Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité des soins et des services que nous vous proposons, nous essayons de répondre au mieux à vos attentes et besoins.*

*Une enquête de satisfaction et d'expérience est menée tout au long de l'année afin de connaître vos opinions. Les réponses sont ensuite analysées.*

*Voici les résultats de l'enquête pour l'année 2024.*



## Participation



**694** répondants

Soit un taux de retour de **53%**

## Satisfaction globale

**91%** de satisfaction globale  
sur la prise en charge en unité  
d'hospitalisation complète



## Accueil

**87%** de satisfaction

concernant l'accueil au bureau  
des entrées, l'accueil par les soignants, la  
remise du livret d'accueil



## Prise en charge médicale et soignante

**90%** de satisfaction

concernant la disponibilité et  
l'écoute des professionnels, la prise en  
compte de l'avis du patient, la prise en  
charge de la douleur, l'implication des  
proches dans le parcours de soins, la  
confidentialité des informations, le respect  
de la dignité et de l'intimité, l'intervention de  
la pair-aidante, l'atelier de médiation  
animale



## Information donnée

**85%** de satisfaction

concernant l'information donnée :

- à l'admission, sur le mode d'hospitalisation, la désignation de la personne de confiance, le règlement intérieur, les droits et les devoirs, la circulation dans l'établissement, l'affichage
- au cours de la prise en charge, sur les soins prodigués, les médicaments et leurs effets, l'évolution de l'état de santé, la maison des usagers et ses représentants, les règles d'hygiène, les questions d'ordre juridique ou administratif
- à la sortie d'hospitalisation



## Locaux et vie quotidienne

**87%** de satisfaction

concernant l'accès aux locaux,  
le confort et la propreté, les activités,  
l'environnement extérieur, les repas et le  
respect des régimes, les horaires de visite

