

RAPPORT D'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE SORTIE 1^{ER} SEMESTRE 2026

SMR



LES RESULTATS

L'ENQUETE

Dans le cadre des démarches qualité qui visent l'amélioration continue, le questionnaire de satisfaction est un des outils de recueil approprié. Il permet de mesurer annuellement le niveau de satisfaction des usagers et de recueillir leurs besoins pour améliorer la qualité des prestations délivrées, afin de mieux les satisfaire.

La mesure régulière de la satisfaction des usagers est devenue une exigence réglementaire avec la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, favorisant l'expression et la participation des usagers.

Les questionnaires ont été analysés par le service qualité.

Les résultats feront l'objet d'une diffusion auprès de tous les services du Centre Hospitalier

Service concerné : SMR

Nombre de retour : 55

Nombre de sortie : 119

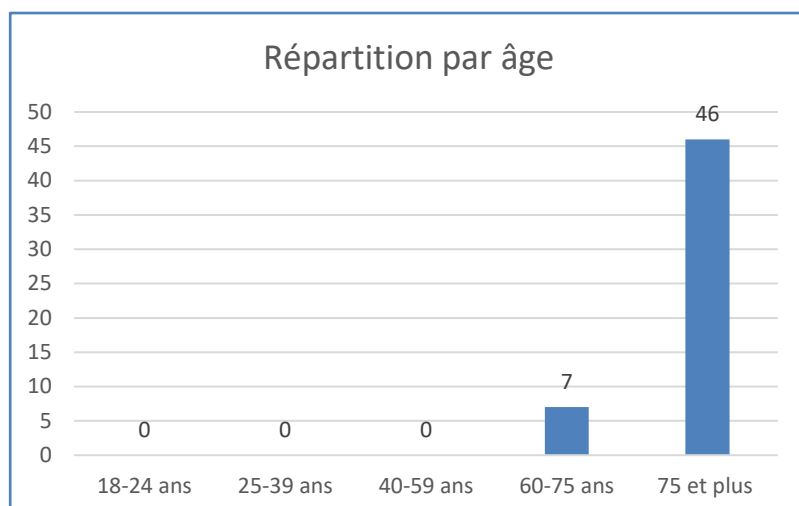
Taux de retour : 46%

Type d'enquête : Enquête anonyme

Période concernée : 1^{er} semestre 2026

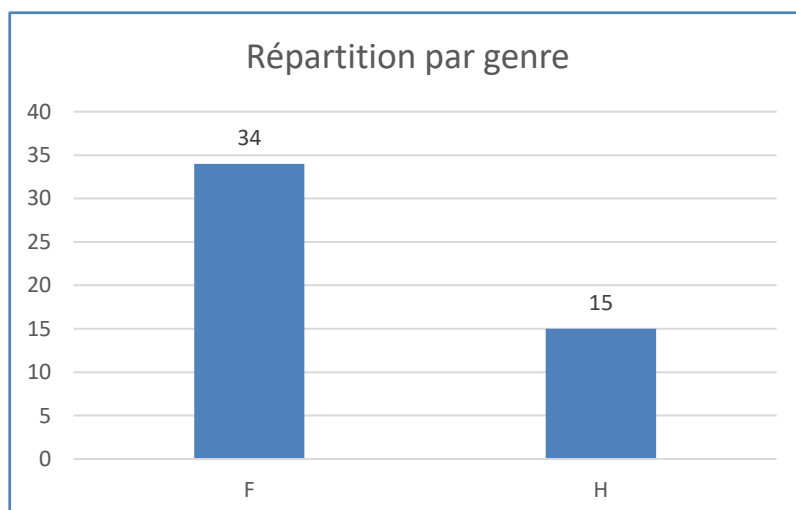
Objectif : Améliorer la qualité de l'accueil, des soins et de l'ensemble des prestations proposées aux patients du service SMR

IDENTIFICATION



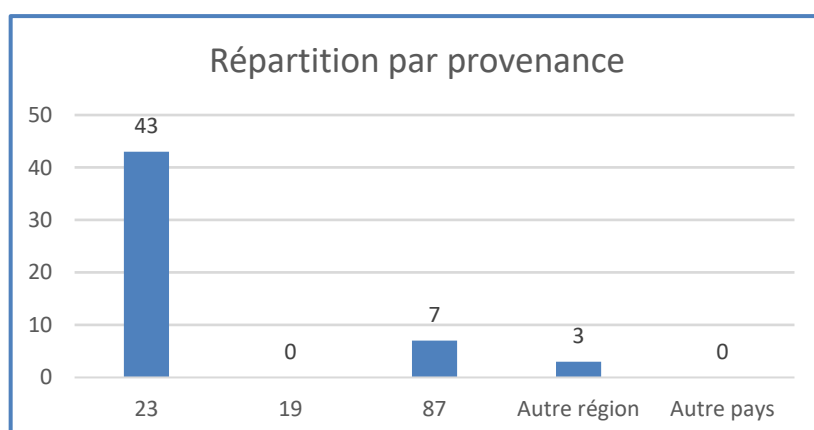
Âge	Réponse	%
18-24 ans	0	0%
25-39 ans	0	0%
40-59 ans	0	0%
60-75 ans	7	13%
75 et plus	46	87%
Vide	20	38%
Total	53	100%

Parmi les 55 répondants, 46 patients sont âgés de 75 ans ou plus, et 7 ont entre 60 et 75 ans.



Sexe	Réponse	%
Femme	34	69%
Homme	15	31%
Vide	24	49%
Total	49	100%

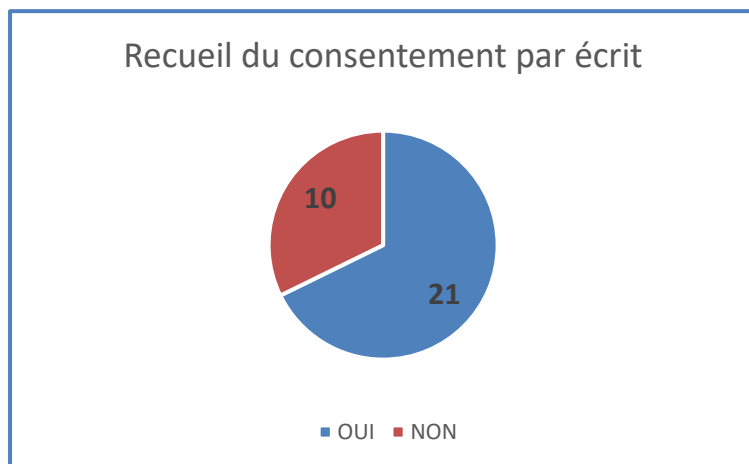
Parmi les répondants, 69% sont des femmes et 31% sont des hommes.



Provenance	Réponse	%
23	43	81%
19	0	0%
87	7	13%
Autre région	3	6%
Autre pays	0	0%
Vide	20	38%
Total	53	100%

Parmi les répondants, 81% proviennent du département de la Creuse, 13% de la Haute-Vienne et 6% d'un autre département, principalement le 36.

➡ Votre consentement pour les soins réalisés a-t-il été recueilli par écrit



Consentement aux soins par écrit	Réponse	%
OUI	21	68%
NON	10	32%
Vide	42	135%
Total	31	100%

68% des répondants assurent que la demande consentement aux soins a été réalisée.

ACCUEIL/ADMISSION

➡ L'accueil dans l'établissement

47% des personnes interrogées sont très satisfaites de leur accueil dans l'établissement.

Accueil dans l'établissement	Réponse	%
Très satisfaisant	26	47%
Satisfaisant	28	51%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	0	0%
Total	55	100%

➡ L'identification des différentes personnes travaillant dans le service

Dans l'ensemble, les personnes interrogées identifient les personnes travaillant dans le service.

L'identification des agents	Réponse	%
Très satisfaisant	22	42%
Satisfaisant	28	53%
Peu satisfaisant	3	6%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	20	38%
Total	53	100%

➤ Le respect de l'intimité

Dans l'ensemble, les agents du service respectent bien l'intimité des patients : satisfaisant à 47% et très satisfaisant à 53%.

Respect de l'intimité	Réponse	%
Très satisfaisant	28	53%
Satisfaisant	25	47%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	19	36%
Total	53	100%

➤ L'information donnée par l'équipe soignante

49% des répondants sont satisfaits et 45% sont très satisfaits de l'information donnée par l'équipe soignante.

L'information donnée par l'équipe soignante	Réponse	%
Très satisfaisant	22	45%
Satisfaisant	24	49%
Peu satisfaisant	2	4%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	24	49%
Total	49	100%

➤ L'information donnée par les médecins

54% des répondants sont satisfaits de l'information donnée par les médecins.
2 répondants ne sont pas satisfaits.

L'information donnée par les médecins	Réponse	%
Très satisfaisant	19	40%
Satisfaisant	26	54%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	1	2%
Vide	25	52%
Total	48	100%

➤ L'information sur le traitement

50% des répondants sont satisfaits des informations données sur leur traitement.

L'information sur votre traitement	Réponse	%
Très satisfaisant	20	43%
Satisfaisant	23	50%
Peu satisfaisant	2	4%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	0	0%
Vide	27	59%
Total	46	100%

➤ L'écoute des médecins

51% des personnes ayant répondu sont satisfaits de l'écoute des médecins.

L'écoute des médecins	Réponse	%
Très satisfaisant	21	47%
Satisfaisant	23	51%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	0	0%
Vide	28	62%
Total	45	100%

➤ L'écoute du personnel soignant

La moitié des personnes ayant répondu est très satisfaite de l'écoute des soignants et 44% des répondants sont satisfaits.

L'écoute des soignants	Réponse	%
Très satisfaisant	24	50%
Satisfaisant	21	44%
Peu satisfaisant	2	4%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	25	52%
Total	48	100%

➤ L'écoute du personnel administratif

49 % des répondants sont très satisfaits de l'écoute par le personnel administratif.

L'écoute du personnel administratif	Réponse	%
Très satisfaisant	22	49%
Satisfaisant	21	47%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	28	62%
Total	45	100%

➤ La clarté des réponses des médecins à vos questions

Les personnes ayant répondu sont majoritairement satisfaites et très satisfaites de la clarté des réponses des médecins à ses questions.

La clarté des réponses des médecins	Réponse	%
Très satisfaisant	21	49%
Satisfaisant	19	44%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	2	5%
Non concerné	1	2%
Vide	30	70%
Total	43	100%

➤ La politesse et l'amabilité du personnel

57% des répondants sont très satisfait de l'amabilité du personnel.

La politesse et l'amabilité du personnel	Réponse	%
Très satisfaisant	31	57%
Satisfaisant	23	43%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	0	0%
Vide	19	35%
Total	54	100%

➤ La disponibilité du personnel

Dans l'ensemble, le personnel est jugé disponible.

La disponibilité du personnel	Réponse	%
Très satisfaisant	29	55%
Satisfaisant	21	40%
Peu satisfaisant	2	4%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	20	38%
Total	53	100%

➤ L'obtention d'aide pour les activités de la vie courante

48% des répondants s'estiment satisfaits et 50% très satisfaits des aides dans leurs activités de la vie quotidienne.

L'obtention d'aide pour vos activités de la vie courante	Réponse	%
Très satisfaisant	24	50%
Satisfaisant	23	48%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	25	52%
Total	48	100%

➤ Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel

Dans l'ensemble, le délai de réponse aux appels est jugé très satisfaisant.

Le délai de réponse a vos appels	Réponse	%
Très satisfaisant	23	47%
Satisfaisant	24	49%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	24	49%
Total	49	100%

➤ Le délai d'attente aux examens complémentaires (ex : radio...)

Peu de personnes sont concernées par cette question. Sur les 45 répondants, 12 sont très satisfaits du délai d'attente aux examens complémentaires.

Le délai d'attente aux examens complémentaires	Réponse	%
Très satisfaisant	12	27%
Satisfaisant	18	40%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	14	31%
Vide	28	62%
Total	45	100%

➤ La prise en charge globale de votre santé

L'ensemble des patients est satisfait et très satisfait de la prise en charge globale de leur santé.

La prise en charge globale de votre sante	Réponse	%
Très satisfaisant	20	43%
Satisfaisant	25	54%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	27	59%
Total	46	100%

➤ En cas de douleur, votre prise en charge a été

50% des répondants sont satisfaits de leur prise en charge en cas de douleur.

La prise en charge de la douleur	Réponse	%
Très satisfaisant	21	44%
Satisfaisant	24	50%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	2	4%
Vide	25	52%
Total	48	100%

➤ Le respect de votre repos

Le repos des patients est respecté.

Le respect du repos	Réponse	%
Très satisfaisant	24	44%
Satisfaisant	28	52%
Peu satisfaisant	1	2%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	19	35%
Total	54	100%

➤ Le confort de votre chambre

41% des patients sont très satisfaits du confort de leur chambre.

Le confort de votre chambre	Réponse	%
Très satisfaisant	22	41%
Satisfaisant	29	54%
Peu satisfaisant	2	4%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	1	2%
Vide	19	35%
Total	54	100%

➤ La qualité de la restauration

La qualité de la restauration est jugée satisfaisante à 40% et très satisfaisante à 38% des patients interrogés.

10 répondants jugent peu satisfaisante voire insatisfaisante la qualité de la restauration.

La qualité de la restauration	Réponse	%
Très satisfaisant	20	38%
Satisfaisant	21	40%
Peu satisfaisant	9	17%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	1	2%
Vide	21	40%
Total	52	100%

➤ Les conseils alimentaires donnés

Dans l'ensemble les personnes sont satisfaites et très satisfaites des conseils alimentaires donnés.

Les conseils alimentaires donnés	Réponse	%
Très satisfaisant	13	29%
Satisfaisant	16	36%
Peu satisfaisant	4	9%
Pas satisfaisant	1	2%
Non concerné	11	24%
Vide	28	62%
Total	45	100%

➤ Le respect du choix des menus

Les menus sont établis à l'avance, seuls les goûts et aversions des patients sont pris en compte. 42% s'estiment très satisfaits du choix des menus et 7% peu satisfaits.

Le respect du choix des menus	Réponse	%
Très satisfaisant	19	42%
Satisfaisant	15	33%
Peu satisfaisant	3	7%
Pas satisfaisant	2	4%
Non concerné	6	13%
Vide	28	62%
Total	45	100%

➤ La variété des plats proposés

La majorité des patients sont très satisfaits de la variété des plats proposés.

La variété des plats proposés	Réponse	%
Très satisfaisant	19	40%
Satisfaisant	19	40%
Peu satisfaisant	6	13%
Pas satisfaisant	2	4%
Non concerné	1	2%
Vide	26	55%
Total	47	100%

➤ La préparation de votre sortie (documents, transports, ordonnances...)

50% des personnes ayant répondu à la question sont très satisfaites de la préparation de leur sortie.

La préparation de votre sortie	Réponse	%
Très satisfaisant	21	50%
Satisfaisant	19	45%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	2	5%
Vide	31	74%
Total	42	100%

➤ Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à votre sortie

53% des personnes sont très satisfaites et 30% sont très satisfaites des explications données sur les médicaments prescrits à la sortie.

Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à la sortie	Réponse	%
Très satisfaisant	16	53%
Satisfaisant	9	30%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	5	17%
Vide	43	143%
Total	30	100%

➤ L'information sur les activités possibles après votre sortie

Dans l'ensemble, les patients sont satisfaits et très satisfaits des informations données sur les activités possibles après leur sortie.

L'information sur les activités possibles après la sortie	Réponse	%
Très satisfaisant	12	36%
Satisfaisant	10	30%
Peu satisfaisant	1	3%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	10	30%
Vide	40	121%
Total	33	100%

➤ L'information sur les aides à domicile après votre sortie

Dans l'ensemble, les patients sont satisfaits des informations données sur les aides à domicile après leur sortie.

L'information sur les aides à domicile après la sortie	Réponse	%
Très satisfaisant	16	41%
Satisfaisant	15	38%
Peu satisfaisant	0	0%
Pas satisfaisant	0	0%
Non concerné	8	21%
Vide	34	87%
Total	39	100%

➡ Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier à votre entourage

100% des personnes ayant répondu à la question, recommandent le Centre Hospitalier à leur entourage.

Recommande le Centre Hospitalier	Réponse	%
OUI	49	100%
NON	0	0%
VIDE	24	49%
Total	49	100%

➡ Au total : Quelle note générale attribueriez-vous à l'établissement ?

La note générale attribuée à l'établissement est **8,40/10**

REMARQUES GENERALES /PROPOSITIONS A FORMULER

ID	Verbatim	Thème principal	Sous-thème	Sentiment	Priorité	Action
1	Pour les repas trop de sauce/sucre	Hôtellerie	Restauration	Négatif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
2	Domage qu'il n'y ait pas de wifi dans les chambres,	Hôtellerie	Equipement WIFI	Négatif	Moyenne	Poursuivre notre réflexion autour de ce projet Dans l'attente des cartes internet sont disponibles
3	Merci à toutes et à tous	Accompagnement	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
4a	Personnel très bienveillant.	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
4b	Manque de personnel et de matériel.	Organisation des soins	Moyens humains et matériels	Négatif	Moyenne	
5a	Je suis très content du séjour passé ici au centre hospitalier.	Accompagnement	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
5b	Une équipe soignante et médicale très satisfaisante et gentille.	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
6	Merci à tout le personnel pour sa compétence et sa gentillesse	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
7	Manque d'informations aux agents sur les pathologies des patients lorsque l'on vous dit après 2 semaines de rééducation, on peut se lever toute seule et ceci dit d'un air narquois. Ceci les premiers les jours de mars, même après 4 semaines, je ne peux toujours pas me lever ni me coucher.	Communication	Information au patient	Négatif	Moyenne	
8	Avoir plus de douche serait un confort.	Organisation des soins		Négatif	Moyenne	Adapter le plan de soins
9	Très bon séjour, personnel est très gentil	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
10a	Equilibre repas, variés, légumes	Hôtellerie	Restauration	Positif	Faible	point fort à valoriser auprès des équipes
10b	Trop de carottes	Hôtellerie	Restauration	Négatif	Faible	Poursuivre les échanges en commission des menus
11	Régime diabétique pas respecté	Hôtellerie	Restauration	Négatif	Moyenne	Sensibiliser les équipes
11	Merci pour tout et aux infirmières qui se sont occupées de moi	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes

REMARQUES GENERALES /PROPOSITIONS A FORMULER

12	Très peu de contact avec le médecin	Communication	Information au patient	Négatif	Moyenne	
13	Très bon accueil, très contente du service et du personnel. Merci pour tout	Accompagnement	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
14	M.V, ses enfants, son amie tiennent à remercier l'ensemble du personnel de cet établissement pour les avoir accompagnés avec dévouement et gentillesse dans des moments difficile	Accompagnement	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
15	Je n'ai aucun reproche à formuler, j'estime que le personnel soignant a un très grand mérite d'apporter leur savoir-faire et le bien être aux personnes hospitalisées. Du fond du cœur merci !	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
16	C'est une reprise de prothèse de hanche gauche. A 66 ans j'ai la chance d'être autonome Merci à l'ensemble du personnel	Relation soignant	Satisfaction	Positif	Faible	Point fort à valoriser auprès des équipes
17	Lavage du linge du patient	Hôtellerie	Restauration	Négatif	Moyenne	Le linge des patients du SMR ne sont pas entretenus par l'établissement.
18	Des chambres climatisées pour le bien-être des patients et des soignants	Hôtellerie	Climatisation	Négatif	Moyenne	Poursuivre notre réflexion autour de ce projet.