

COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

22 questionnaires retournés en 2018 pour 77 séjours soit : XX % de retours

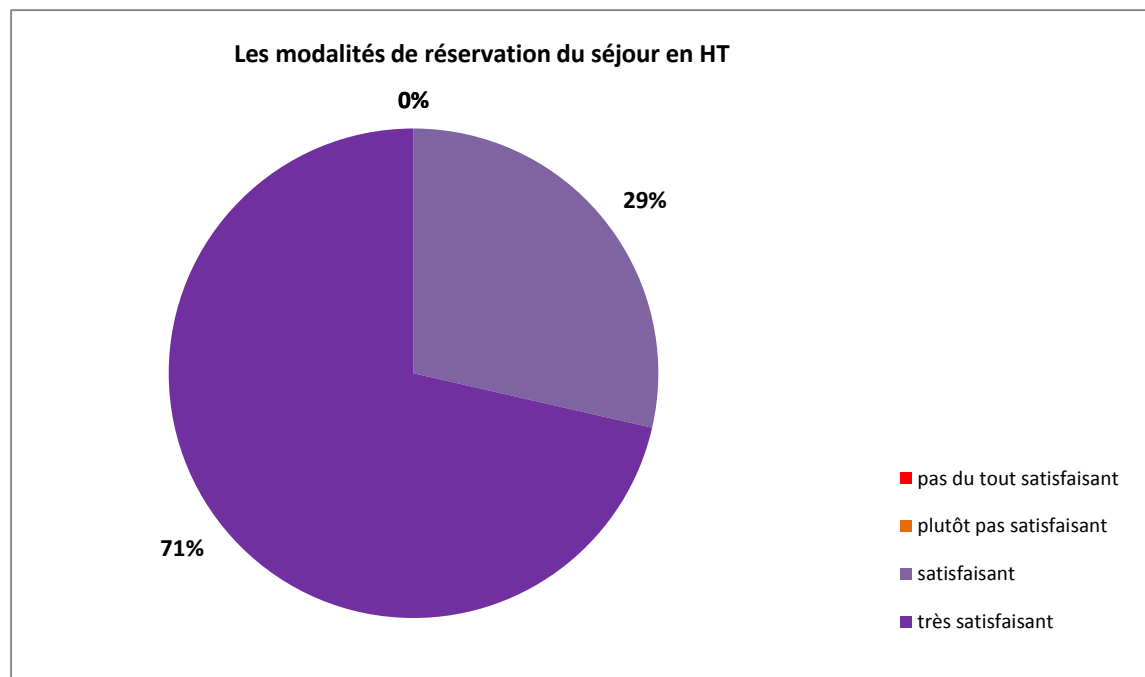
| |
|------------------------|
| 2017 : 32 % de retours |
| 2018 : 29 % de retours |

Le questionnaire de satisfaction de l'hergement temporaire a été modifié en Mai 2018.

Les réponses sont comparées aux résultats de l'enquête réalisée en 2017, lorsque les questions étaient identiques

1. Les modalités de réservation du séjour en HT :

| | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | NC | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | NC | 0 |
| satisfaisant | NC | 4 |
| très satisfaisant | NC | 10 |
| Total général | NC | 14 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 29% |
| très satisfaisant | | 71% |
| taux de satisfaction | | 100% |

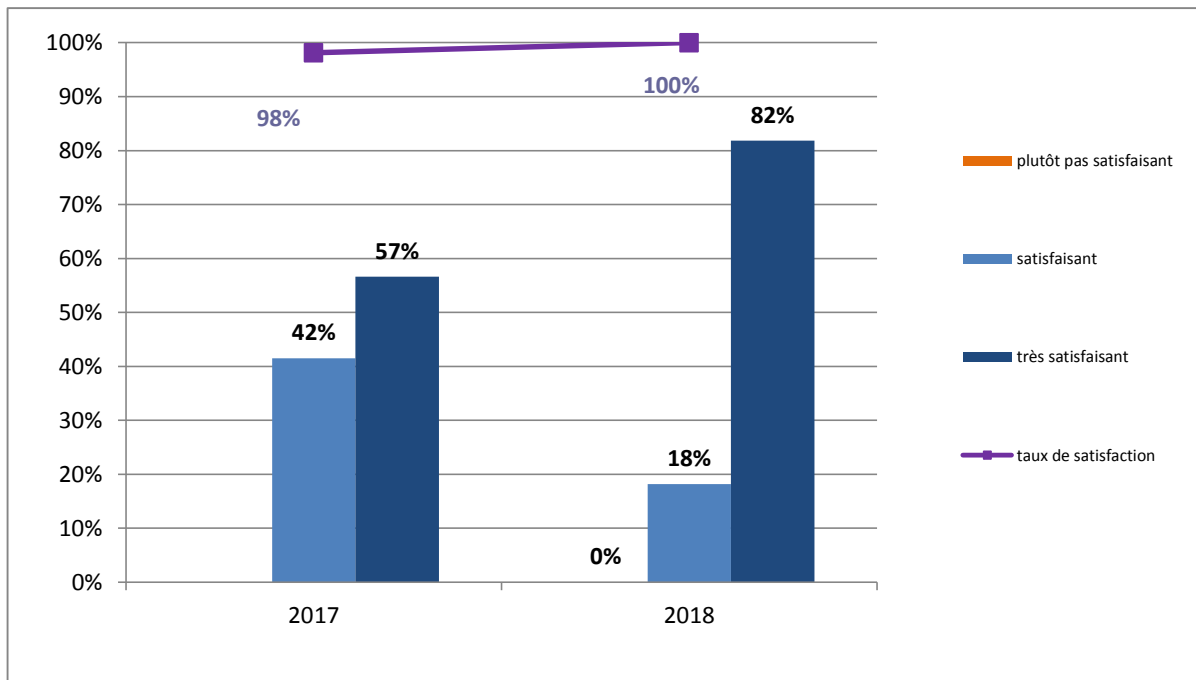


COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

1. Votre arrivée dans l'établissement

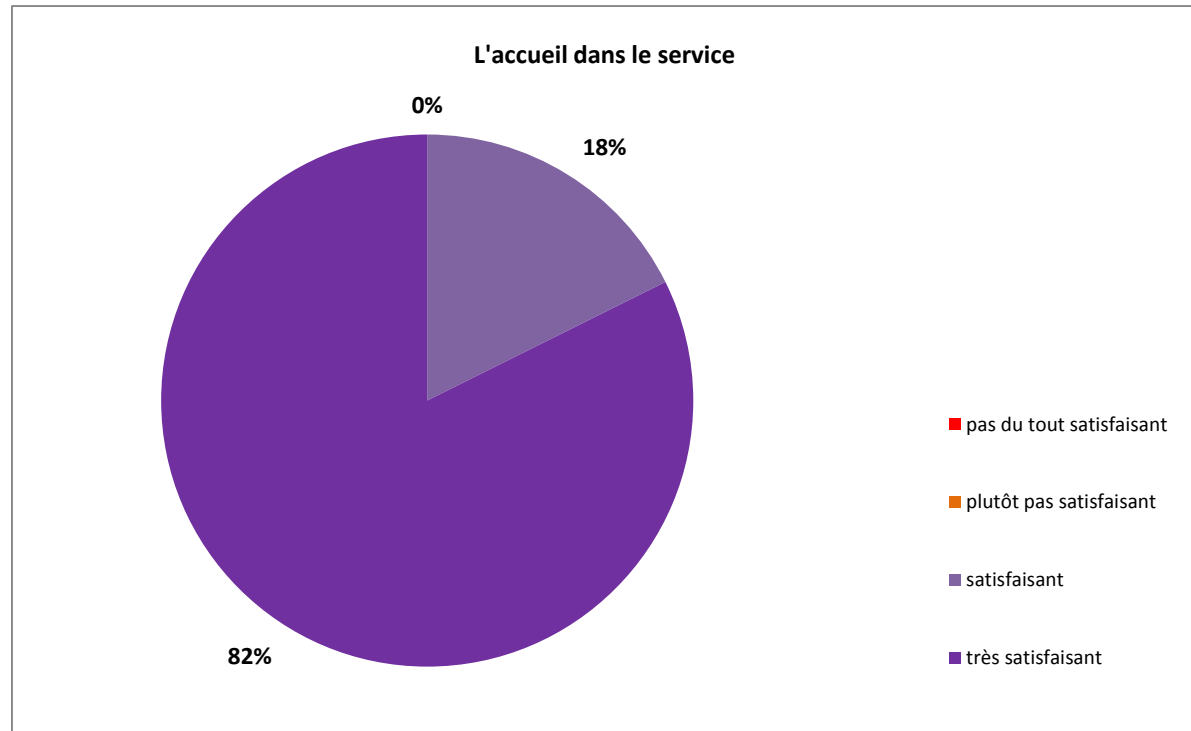
1.1 Comment avez-vous jugé l'accueil à la réception?

| | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------------|-------------|
| plutôt pas satisfaisant | 1 | 0 |
| satisfaisant | 22 | 4 |
| très satisfaisant | 30 | 18 |
| Total général | 53 | 22 |
| | 2017 | 2018 |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | 42% | 18% |
| très satisfaisant | 57% | 82% |
| taux de satisfaction | 98% | 100% |



1.2 Comment avez-vous jugé l'accueil dans le service ?

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 3 |
| très satisfaisant | nc | 14 |
| Total général | 0 | 17 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 18% |
| très satisfaisant | | 82% |
| taux de satisfaction | | 100% |

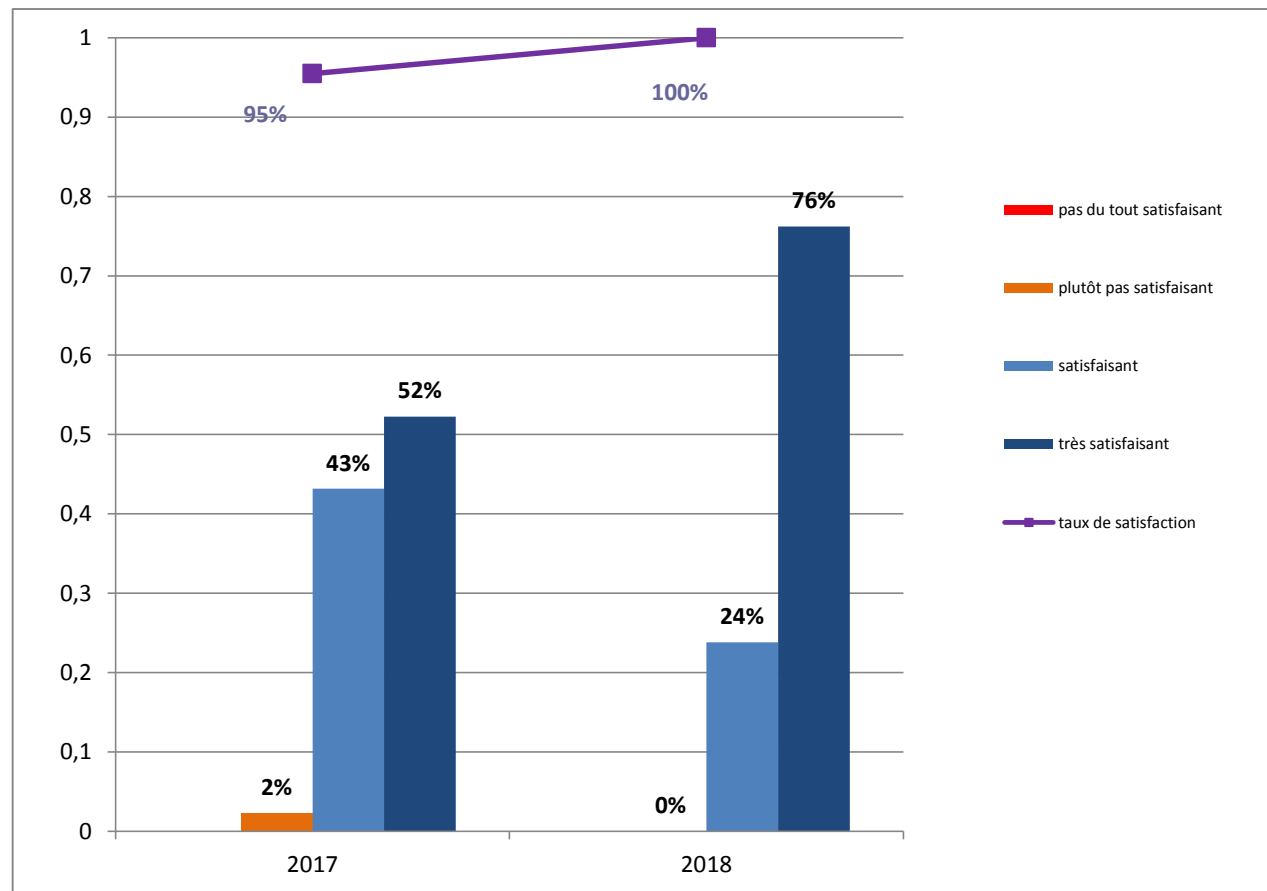


COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

3. La prise en charge par les équipes vous a paru :

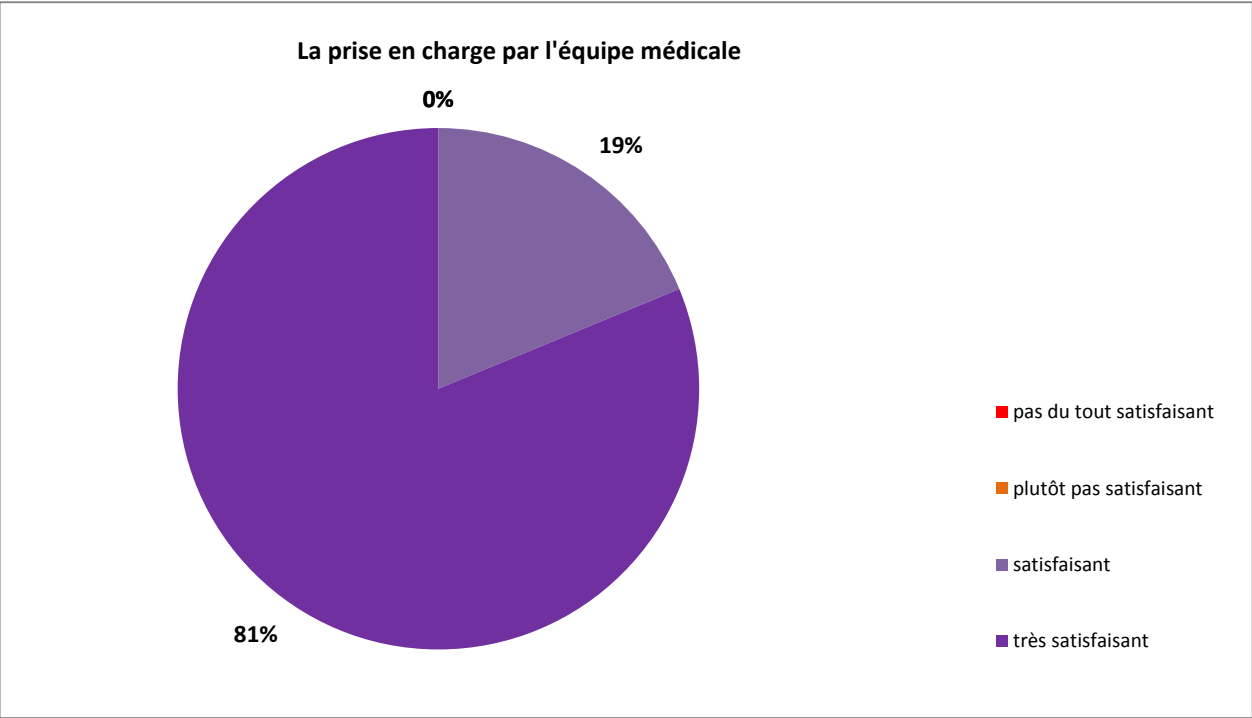
3.1 Equipe soignante

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | 1 | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 1 | 0 |
| satisfaisant | 19 | 5 |
| très satisfaisant | 23 | 16 |
| Total général | 44 | 21 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | |
| plutôt pas satisfaisant | 2% | 0% |
| satisfaisant | 43% | 24% |
| très satisfaisant | 52% | 76% |
| taux de satisfaction | 95% | 100% |



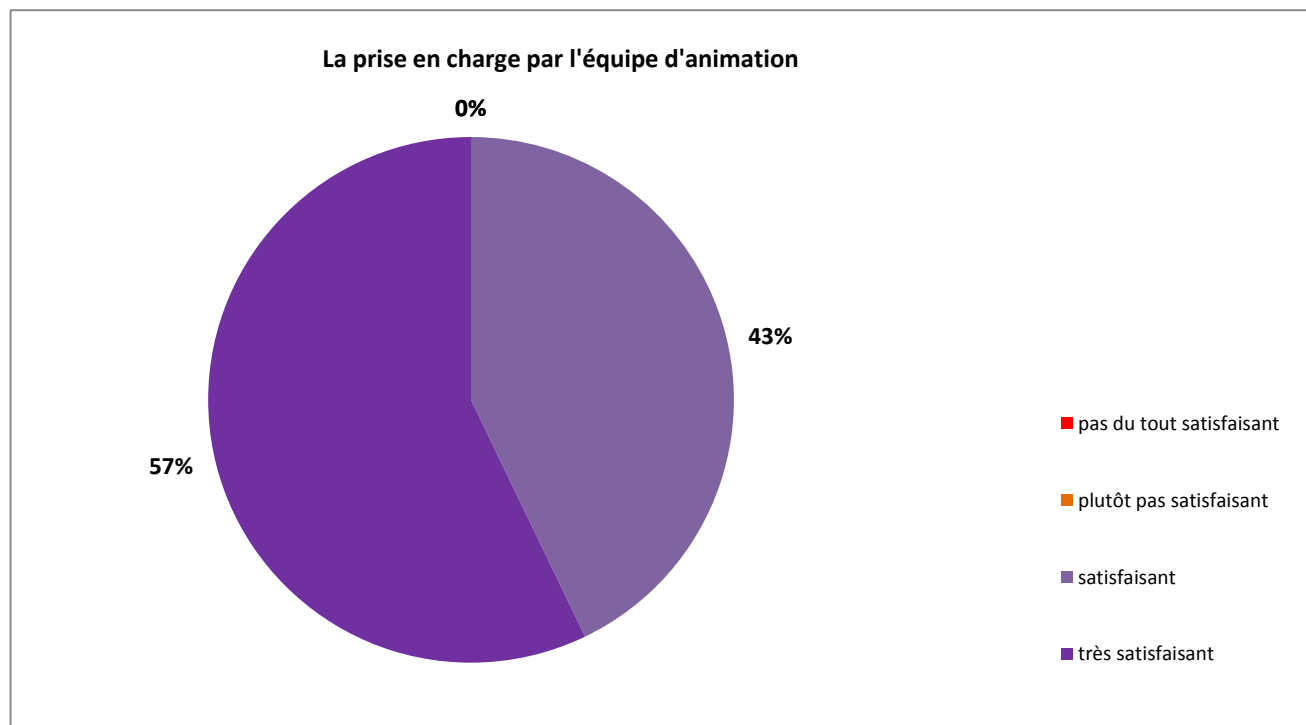
3.2 Equipe médicale

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 3 |
| très satisfaisant | nc | 13 |
| Total général | | 16 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 19% |
| très satisfaisant | | 81% |
| taux de satisfaction | | 100% |



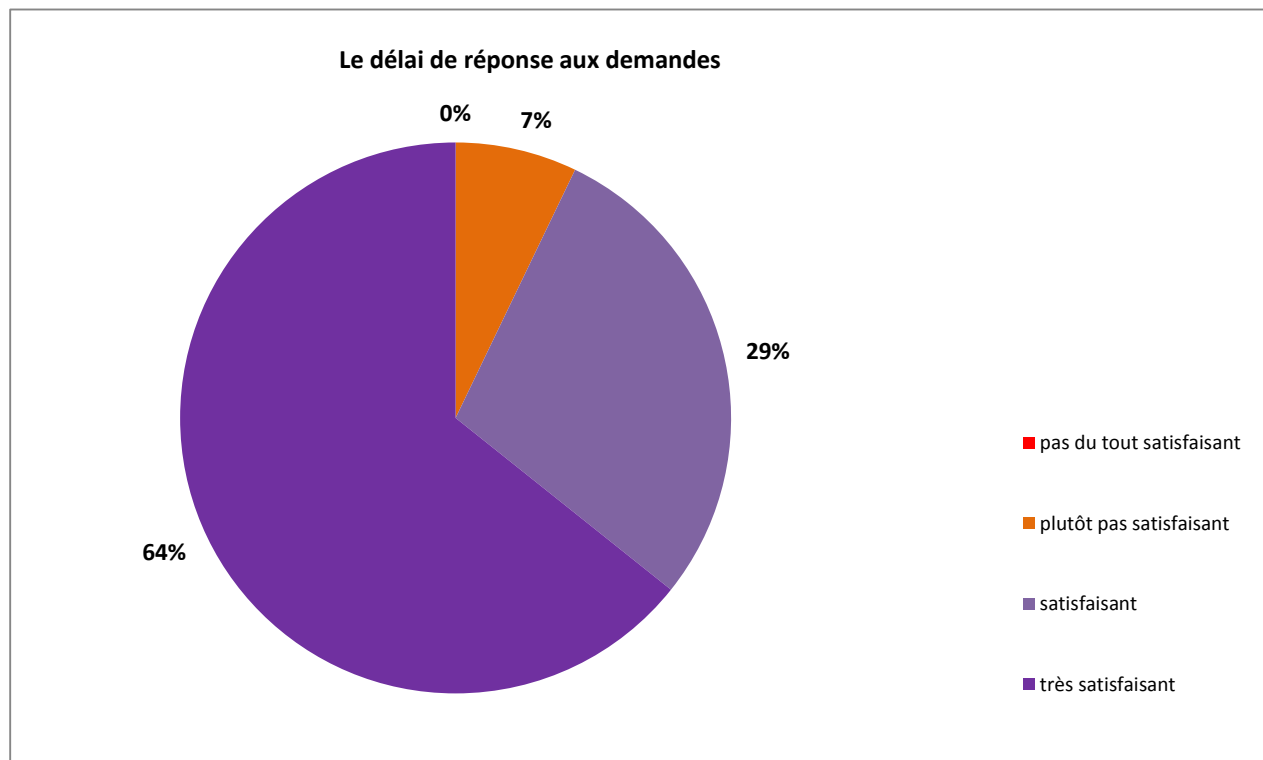
3.3 Equipe d'animation

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 6 |
| très satisfaisant | nc | 8 |
| Total général | | 14 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 43% |
| très satisfaisant | | 57% |
| taux de satisfaction | | 100% |



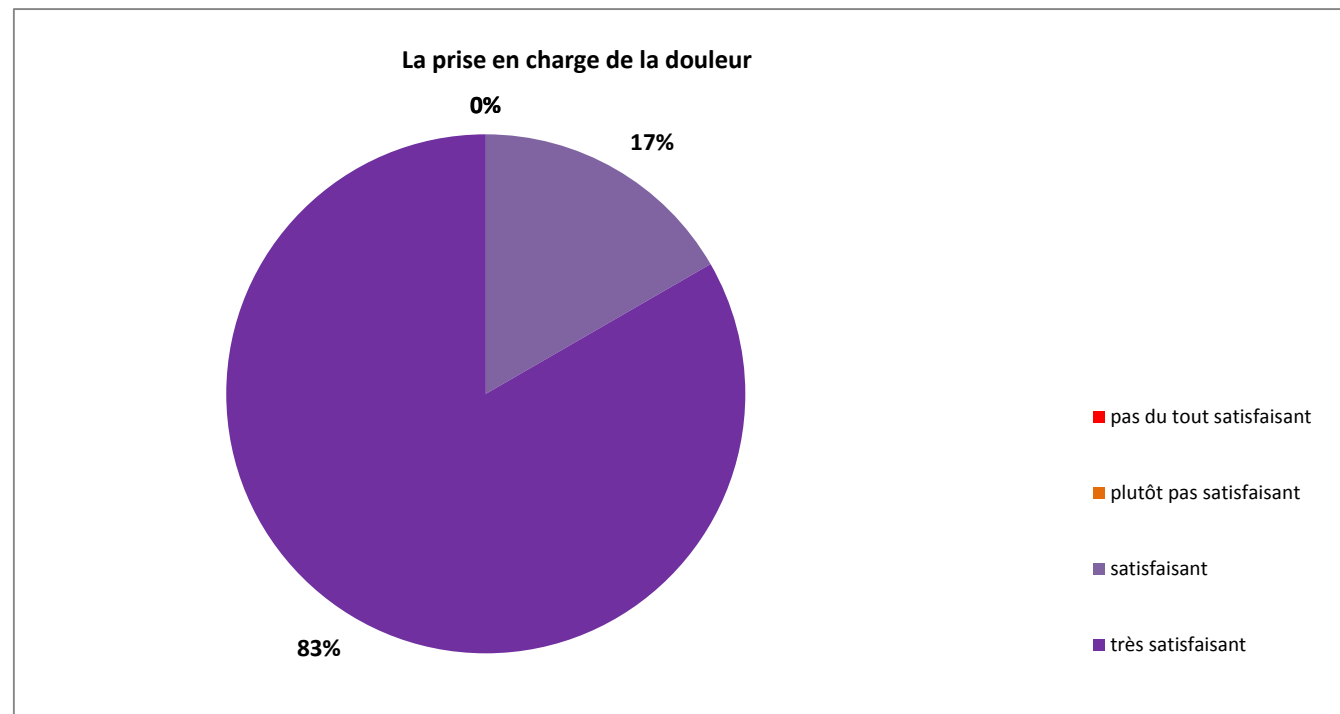
4. Le délai de réponse à vos demandes vous a paru :

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 1 |
| satisfaisant | nc | 4 |
| très satisfaisant | nc | 9 |
| Total général | | 14 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 7% |
| satisfaisant | | 29% |
| très satisfaisant | | 64% |
| taux de satisfaction | | 93% |



5. La prise en charge de votre douleur vous a paru :

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 1 |
| très satisfaisant | nc | 5 |
| Total général | | 6 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 17% |
| très satisfaisant | | 83% |
| taux de satisfaction | | 100% |

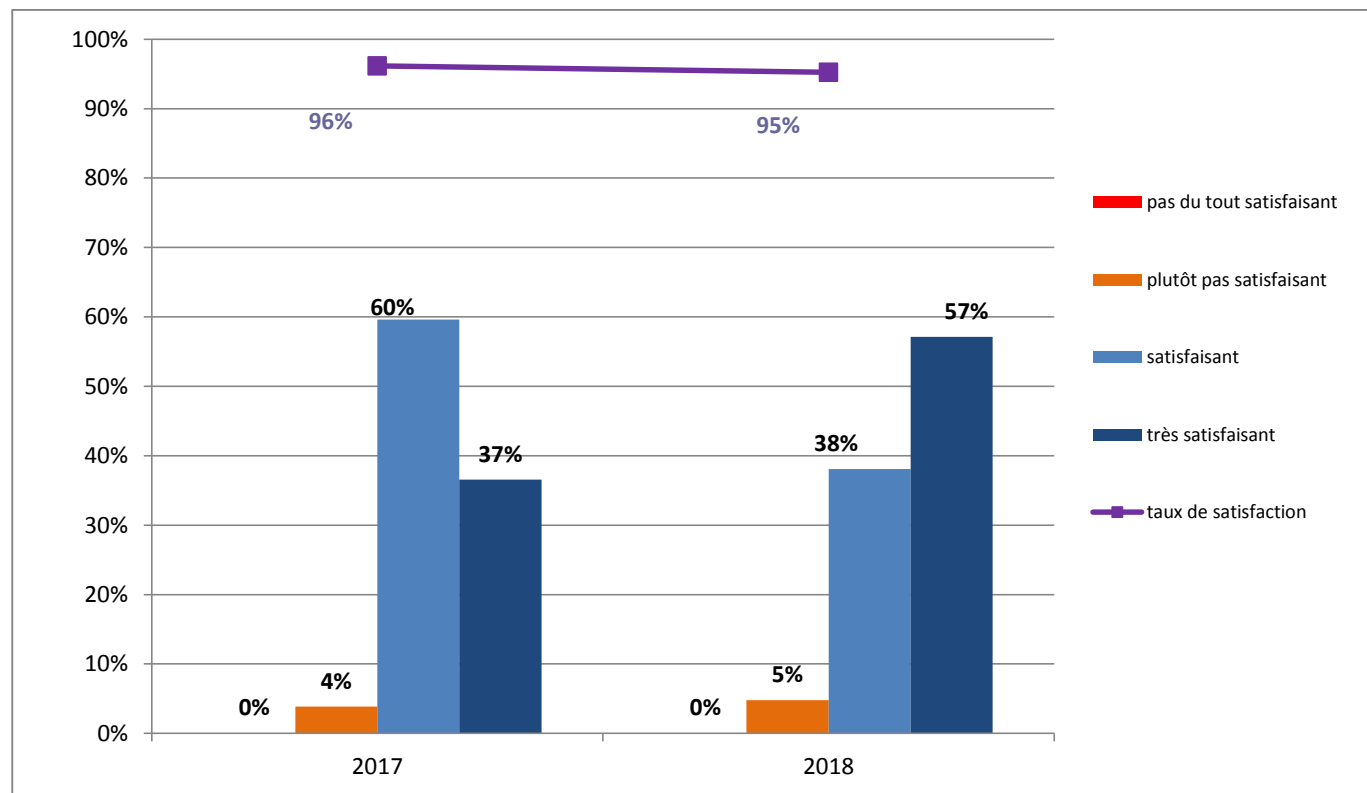


COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

6. Votre chambre vous a semblé en terme de :

6.1 Equipement

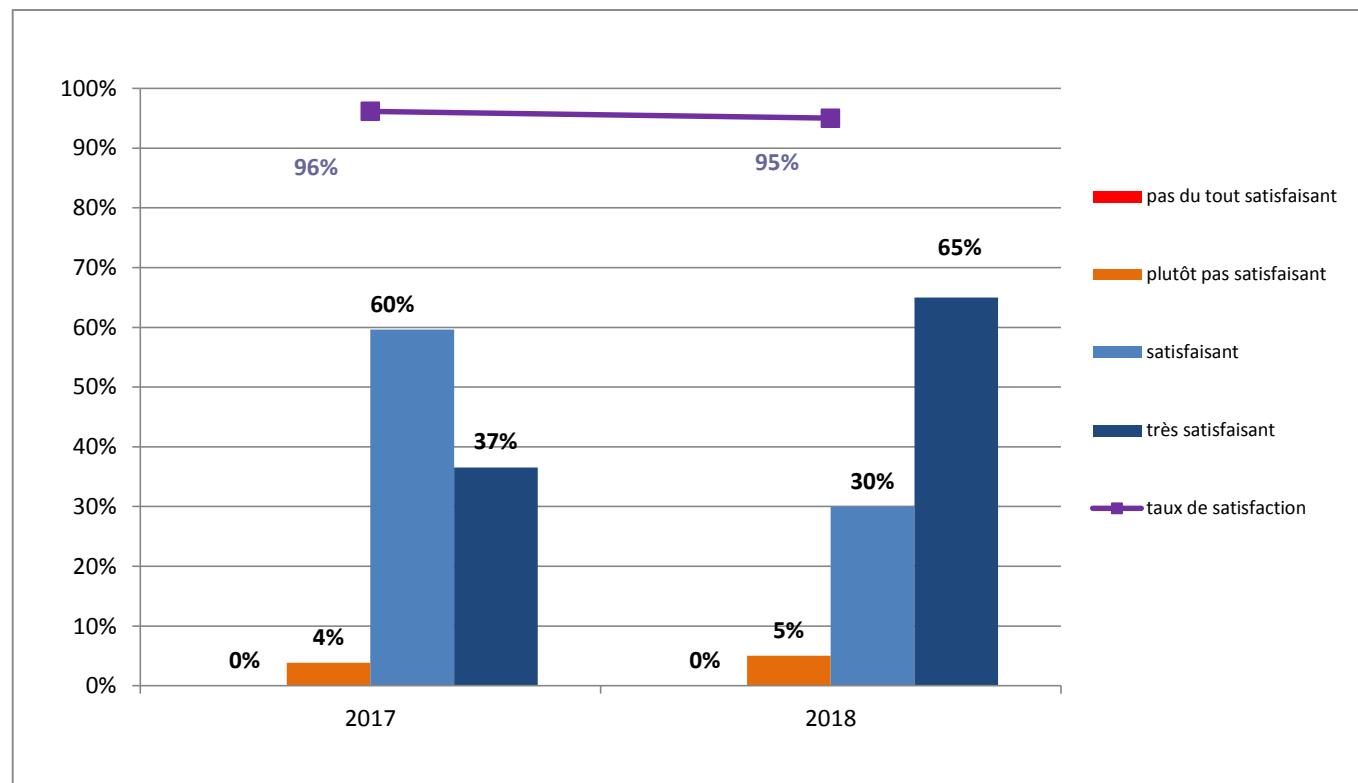
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 2 | 1 |
| satisfaisant | 31 | 8 |
| très satisfaisant | 19 | 12 |
| Total général | 52 | 21 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | 4% | 5% |
| satisfaisant | 60% | 38% |
| très satisfaisant | 37% | 57% |
| taux de satisfaction | 96% | 95% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

6.2 Niveau sonore

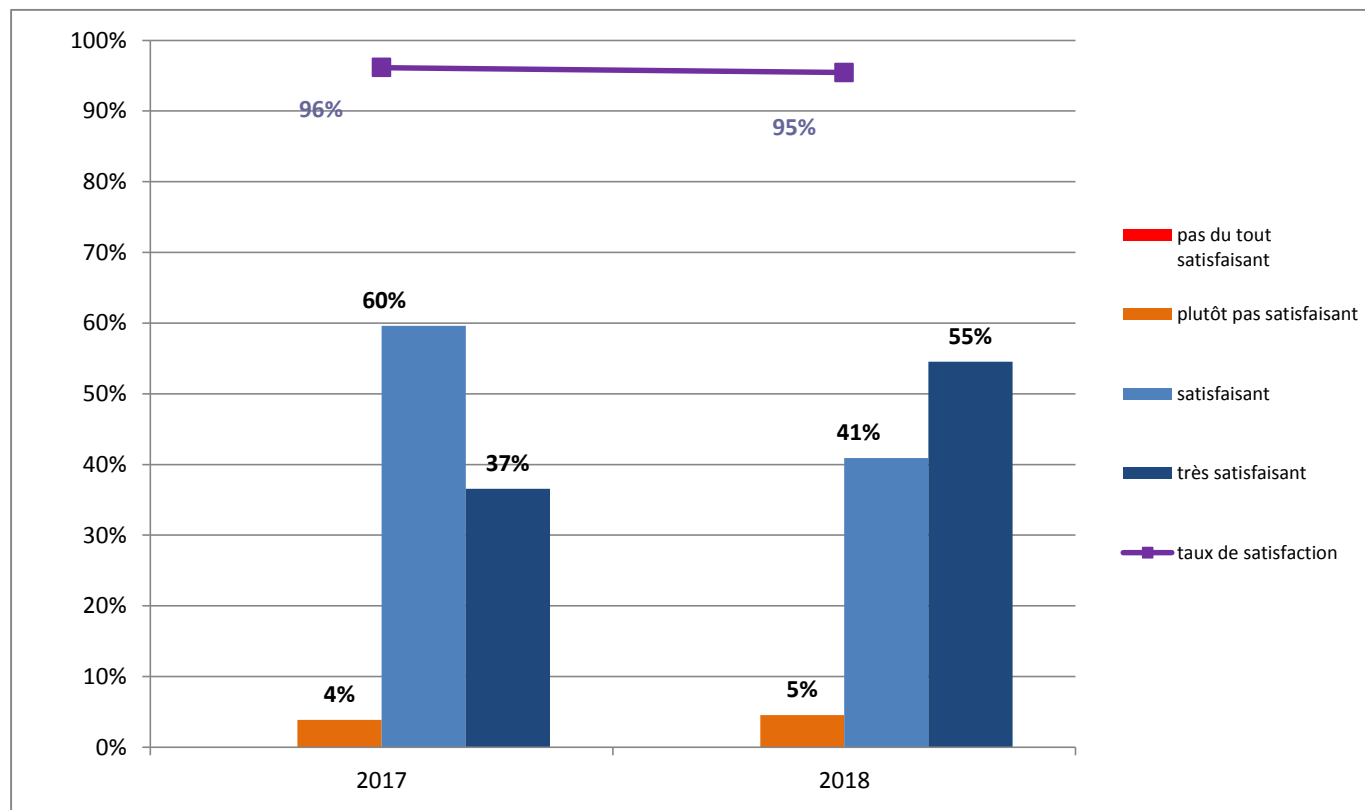
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 2 | 1 |
| satisfaisant | 31 | 6 |
| très satisfaisant | 19 | 13 |
| Total général | 52 | 20 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | 4% | 5% |
| satisfaisant | 60% | 30% |
| très satisfaisant | 37% | 65% |
| taux de satisfaction | 96% | 95% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

6.3 Propreté

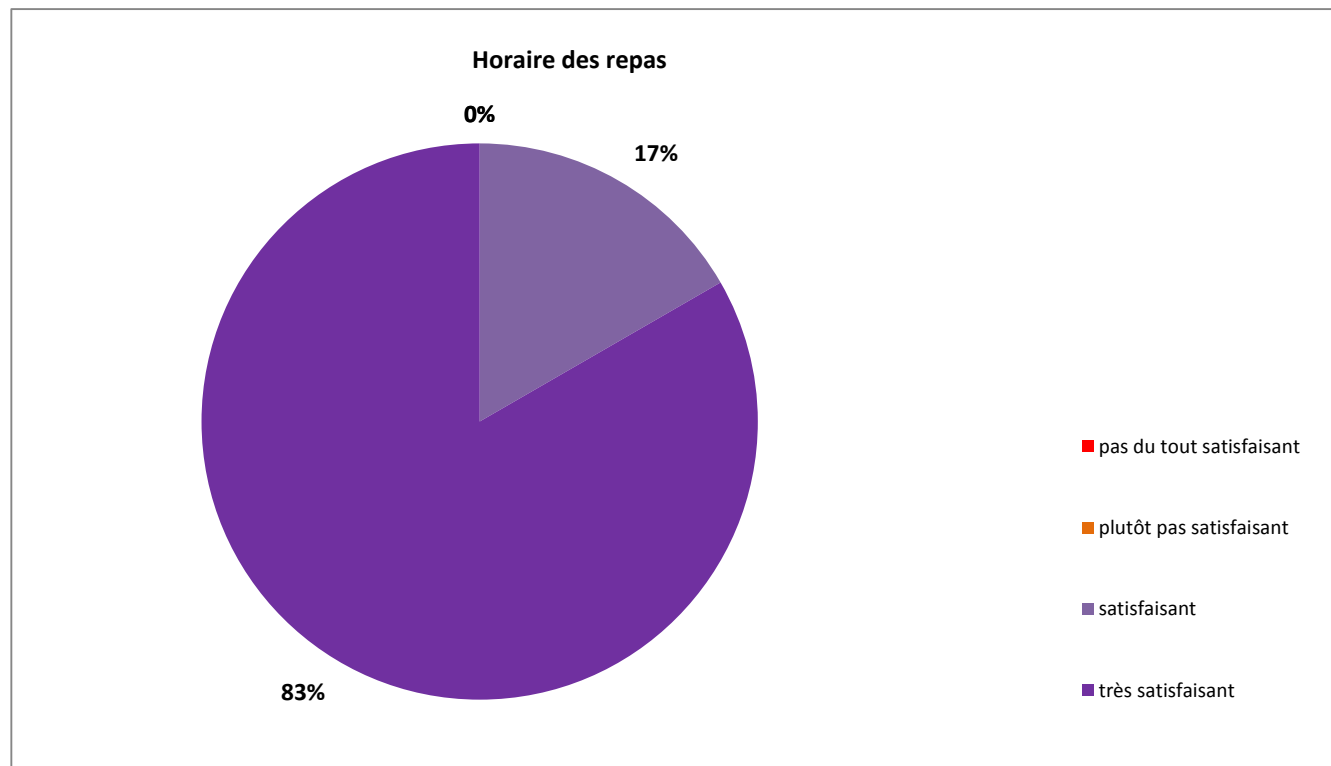
| | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|------------|------------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 2 | 1 |
| satisfaisant | 31 | 9 |
| très satisfaisant | 19 | 12 |
| Total général | 52 | 22 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | |
| plutôt pas satisfaisant | 4% | 5% |
| satisfaisant | 60% | 41% |
| très satisfaisant | 37% | 55% |
| taux de satisfaction | 96% | 95% |



7. La restauration vous a semblé en terme de :

7.1 Horaire des repas

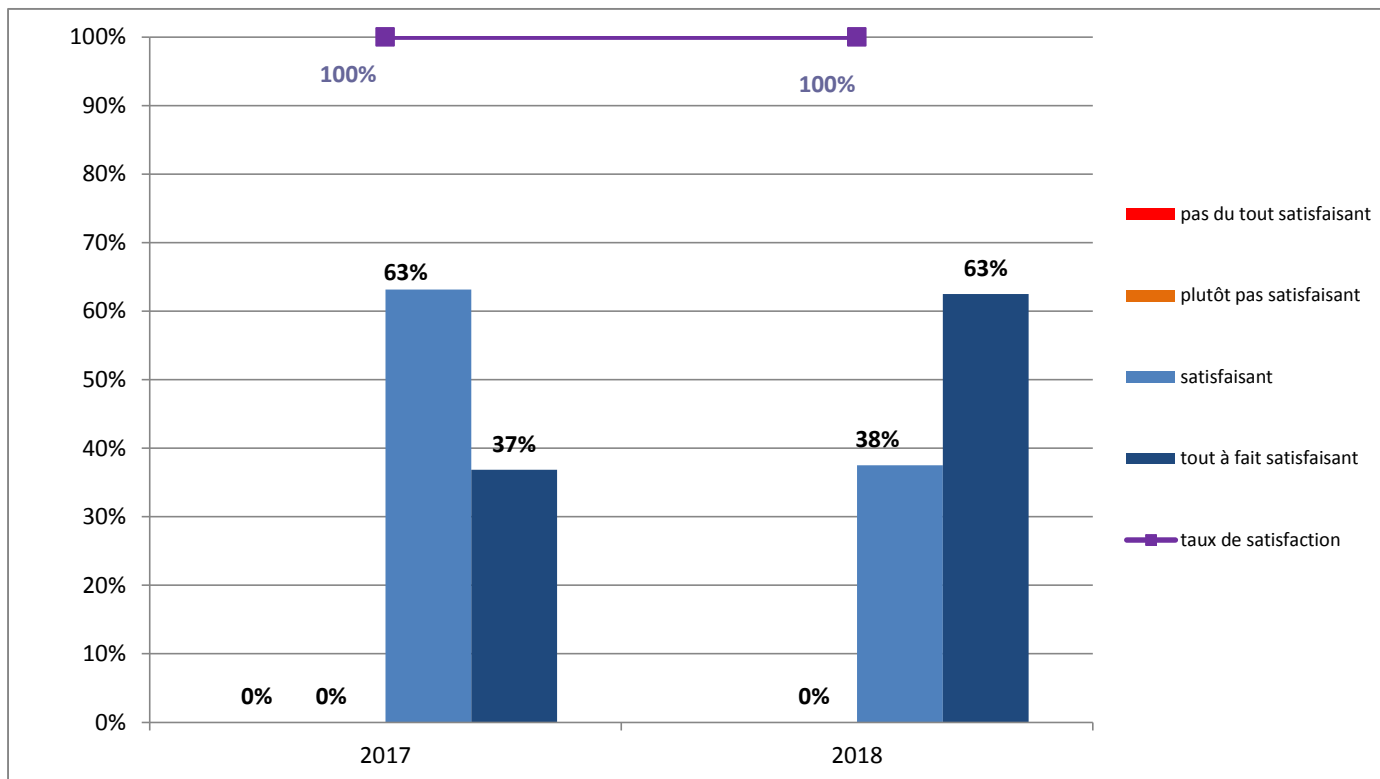
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 5 |
| très satisfaisant | nc | 9 |
| Total général | | 14 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 36% |
| très satisfaisant | | 64% |
| taux de satisfaction | | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

7.2 Qualité des repas

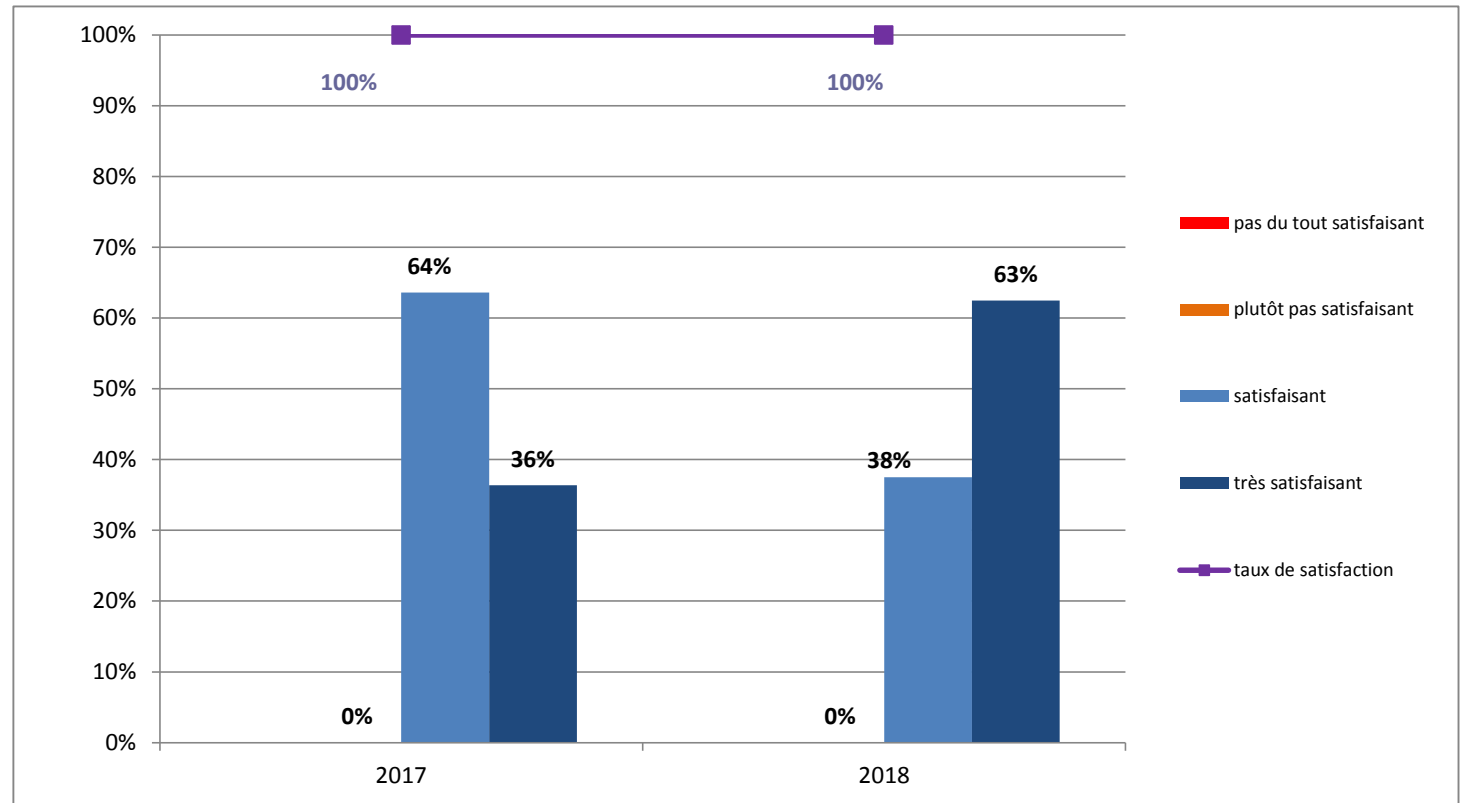
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | | 0 |
| satisfaisant | 24 | 6 |
| très satisfaisant | 14 | 10 |
| Total général | 38 | 16 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | |
| plutôt pas satisfaisant | 0% | 0% |
| satisfaisant | 63% | 38% |
| tout à fait satisfaisant | 37% | 63% |
| taux de satisfaction | 100% | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

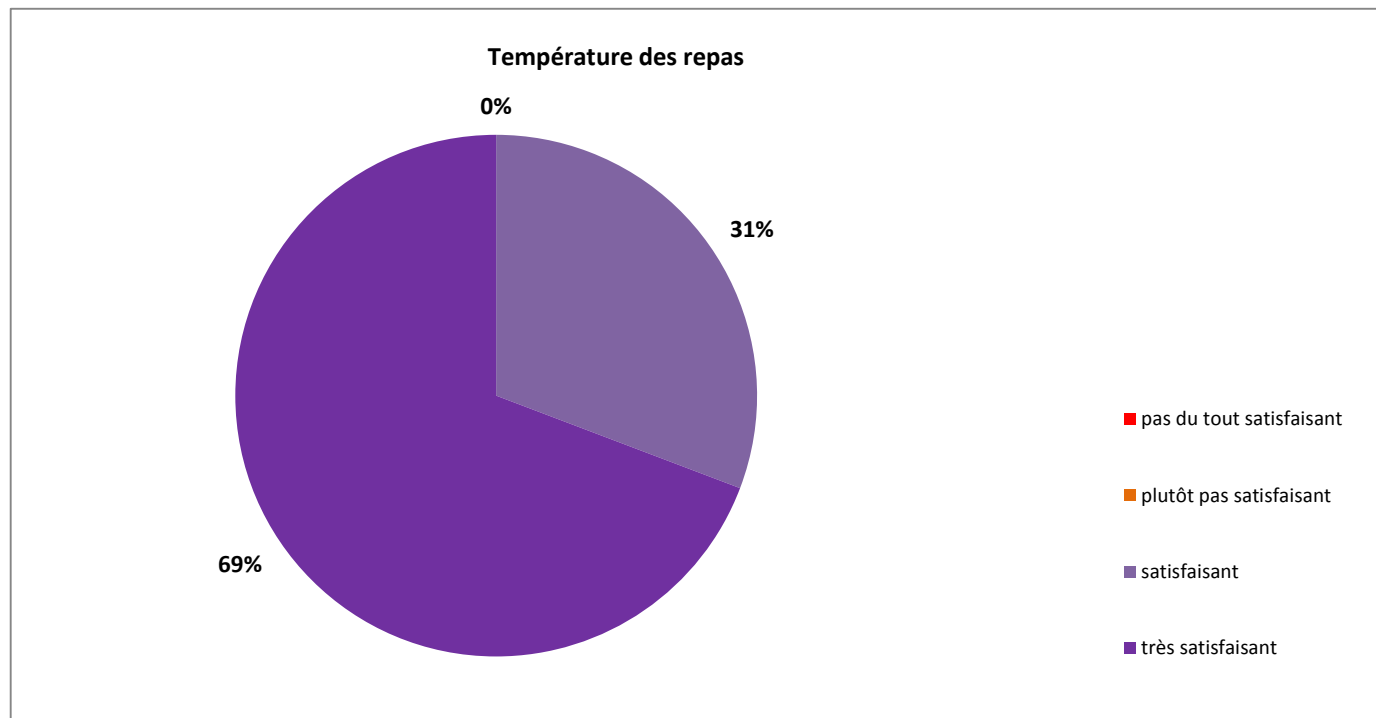
7.3 Quantité des repas

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | | 0 |
| satisfaisant | 21 | 6 |
| très satisfaisant | 12 | 10 |
| Total général | 33 | 16 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | |
| plutôt pas satisfaisant | 0% | 0% |
| satisfaisant | 64% | 38% |
| très satisfaisant | 36% | 63% |
| taux de satisfaction | 100% | 100% |



7.4 Température des repas

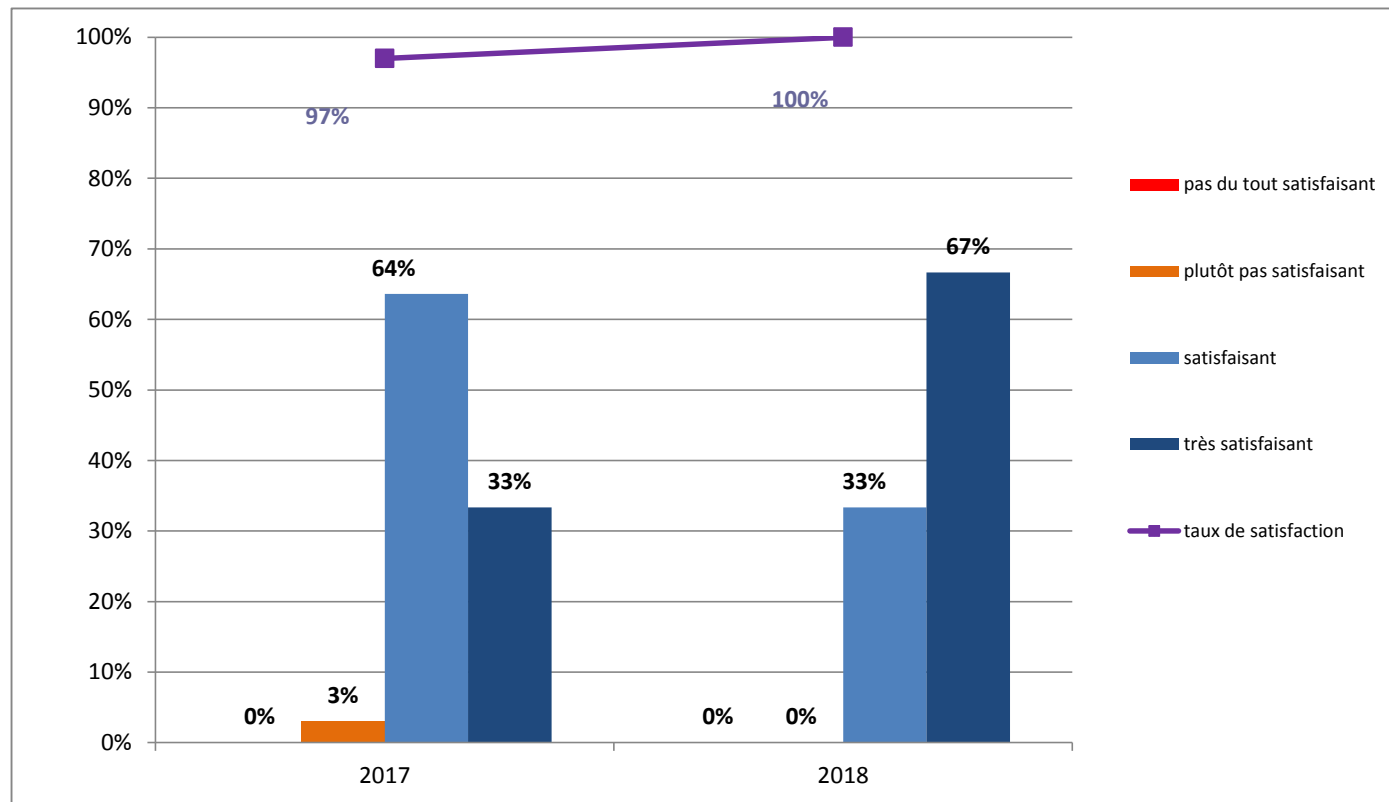
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 4 |
| très satisfaisant | nc | 9 |
| Total général | | 13 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 31% |
| très satisfaisant | | 69% |
| taux de satisfaction | | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

7.5 Variété des repas

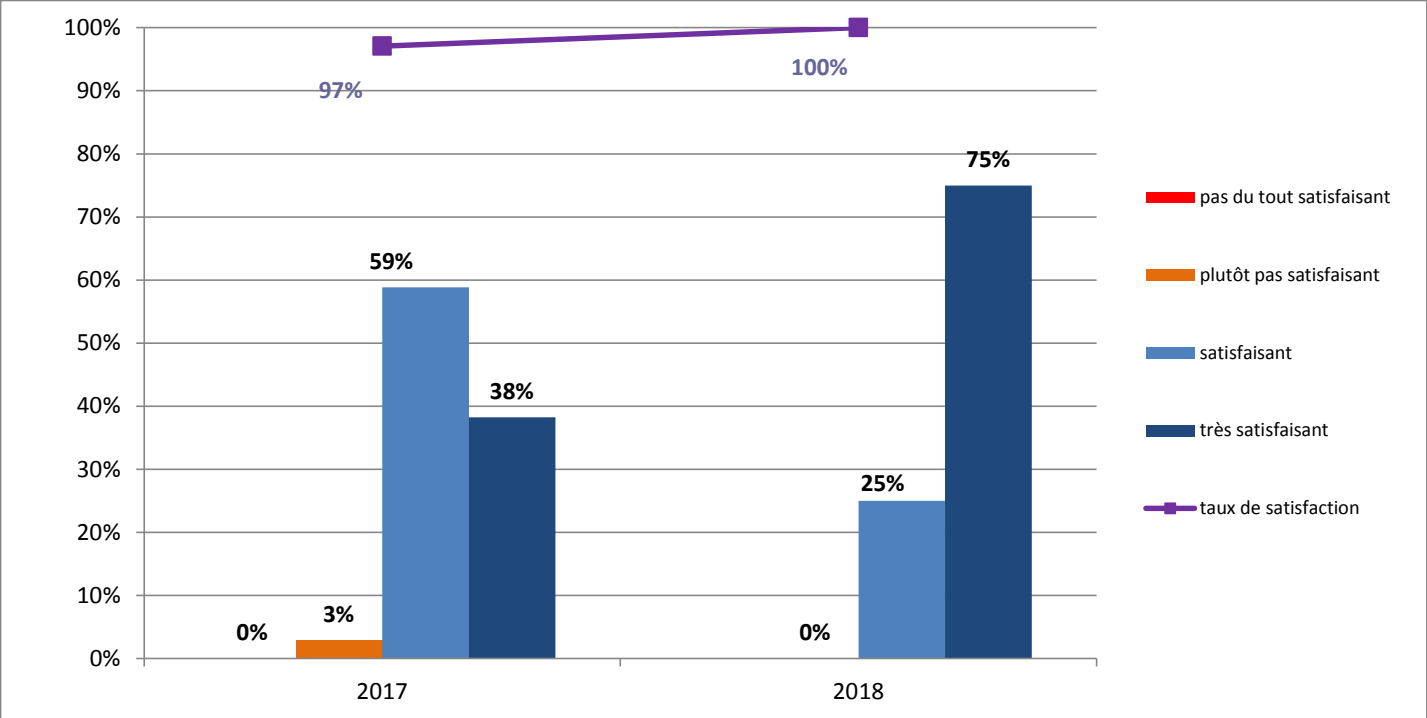
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 1 | 0 |
| satisfaisant | 21 | 5 |
| très satisfaisant | 11 | 10 |
| Total général | 33 | 15 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | 3% | 0% |
| satisfaisant | 64% | 33% |
| très satisfaisant | 33% | 67% |
| taux de satisfaction | 97% | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

7.6 Service des repas

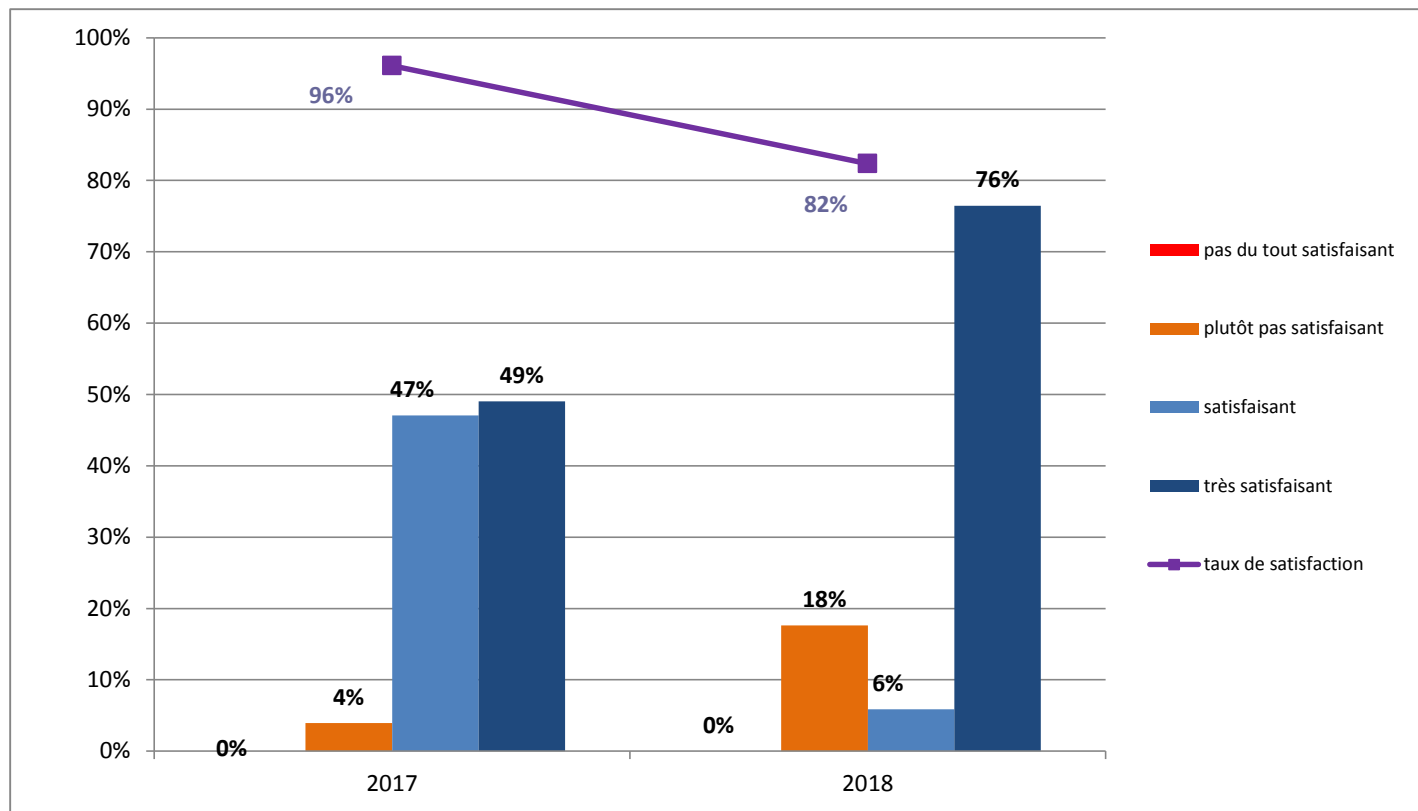
| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 1 | 0 |
| satisfaisant | 20 | 4 |
| très satisfaisant | 13 | 12 |
| Total général | 34 | 16 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | |
| plutôt pas satisfaisant | 3% | 0% |
| satisfaisant | 59% | 25% |
| très satisfaisant | 38% | 75% |
| taux de satisf | 97% | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

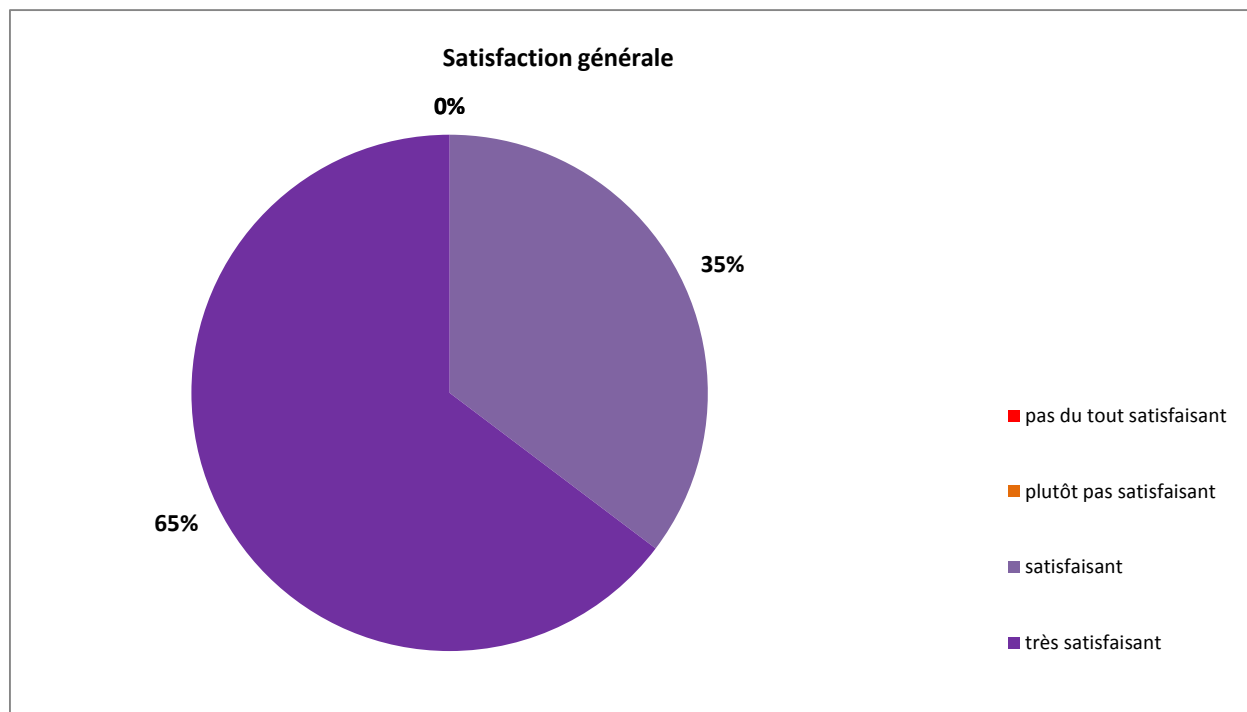
8 L'organisation de votre sortie vous a paru

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | 2 | 3 |
| satisfaisant | 24 | 1 |
| très satisfaisant | 25 | 13 |
| Total général | 51 | 17 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | 0% | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | 4% | 18% |
| satisfaisant | 47% | 6% |
| très satisfaisant | 49% | 76% |
| taux de satisfaction | 96% | 82% |



9 D'une manière générale, votre séjour dans notre

| | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|
| pas du tout satisfaisant | nc | 0 |
| plutôt pas satisfaisant | nc | 0 |
| satisfaisant | nc | 6 |
| très satisfaisant | nc | 11 |
| Total général | | 17 |
| | 2017 | 2018 |
| pas du tout satisfaisant | | 0% |
| plutôt pas satisfaisant | | 0% |
| satisfaisant | | 35% |
| très satisfaisant | | 65% |
| taux de satisfaction | | 100% |



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2018

Qui a rempli le questionnaire ?

| | 2017 | 2018 |
|----------------------|------|------|
| ENTOURAGE | 39 | 20 |
| PATIENT | 5 | 2 |
| PATIENT ET ENTOURAGE | 7 | 0 |
| Total général | 51 | 22 |
| | 2017 | 2018 |
| ENTOURAGE | 76% | 91% |
| PATIENT | 10% | 9% |
| PATIENT ET ENTOURAGE | 14% | 0% |

