

COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

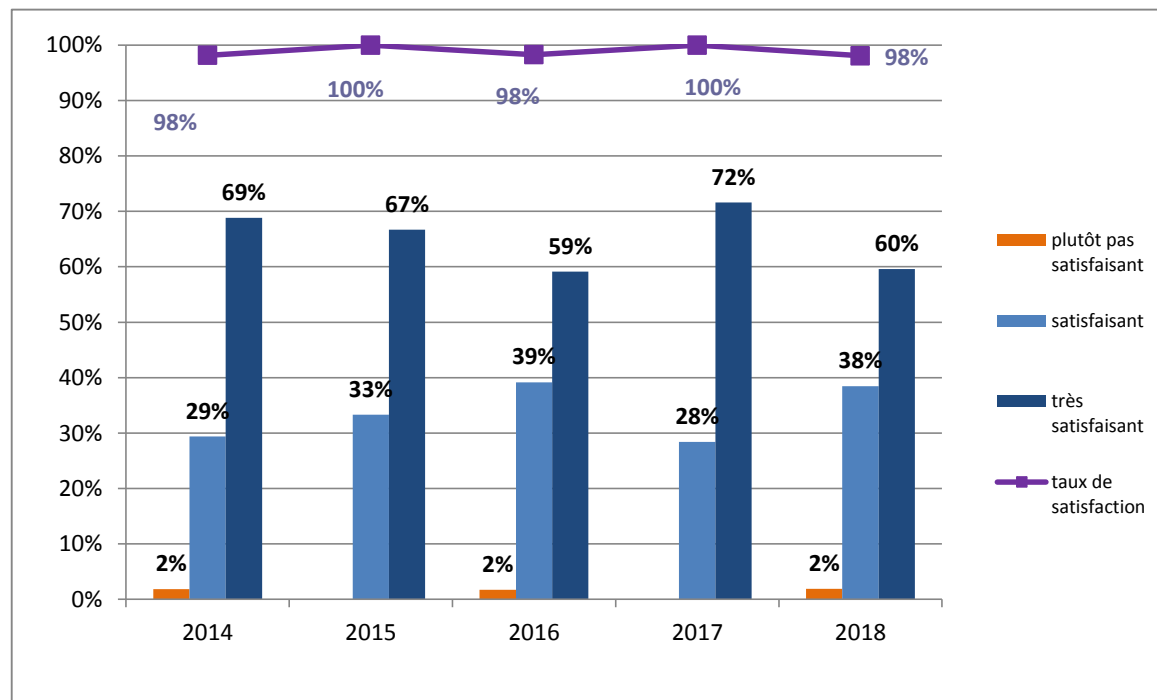
106 questionnaires retournés en 2018 pour 513 sorties soit : 21% de retours

2014 : 29 % de retours
 2015 : 26 % de retours
 2016 : 29 % de retours
 2017 : 22 % de retours
 2018 : 21 % de retours

1. Votre admission dans l'établissement

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

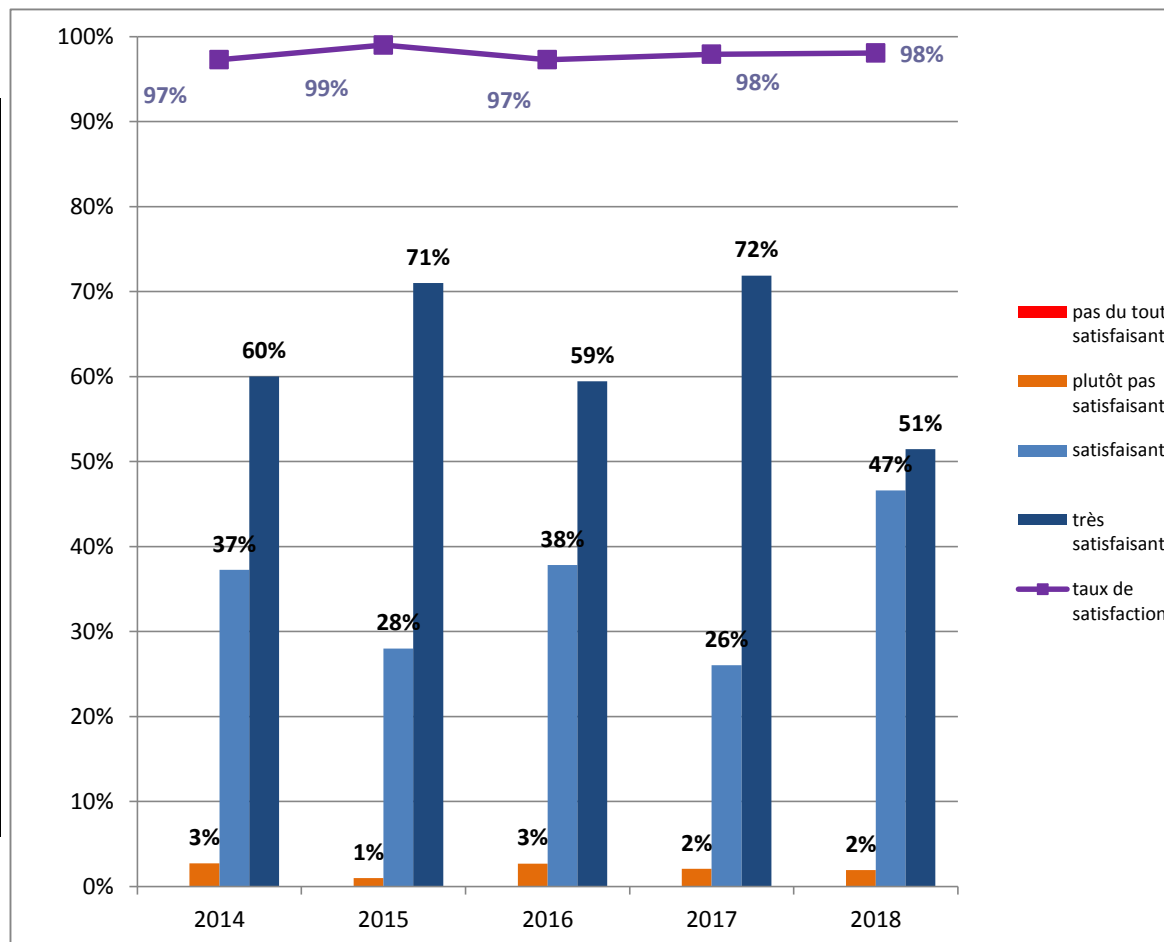
	2014	2015	2016	2017	2018
plutôt pas satisfaisant	2		2		2
satisfaisant	32	33	45	27	40
très satisfaisant	75	66	68	68	62
Total général	109	99	115	95	104
	2014	2015	2016	2017	2018
plutôt pas satisfaisant	2%		2%		2%
satisfaisant	29%	33%	39%	28%	38%
très satisfaisant	69%	67%	59%	72%	60%
taux de satisfaction	98%	100%	98%	100%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

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

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	3	1	3	2	2
satisfaisant	41	28	42	25	48
très satisfaisant	66	71	66	69	53
Total général	110	100	111	96	103
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	3%	1%	3%	2%	2%
satisfaisant	37%	28%	38%	26%	47%
très satisfaisant	60%	71%	59%	72%	51%
taux de satisfaction	97%	99%	97%	98%	98%

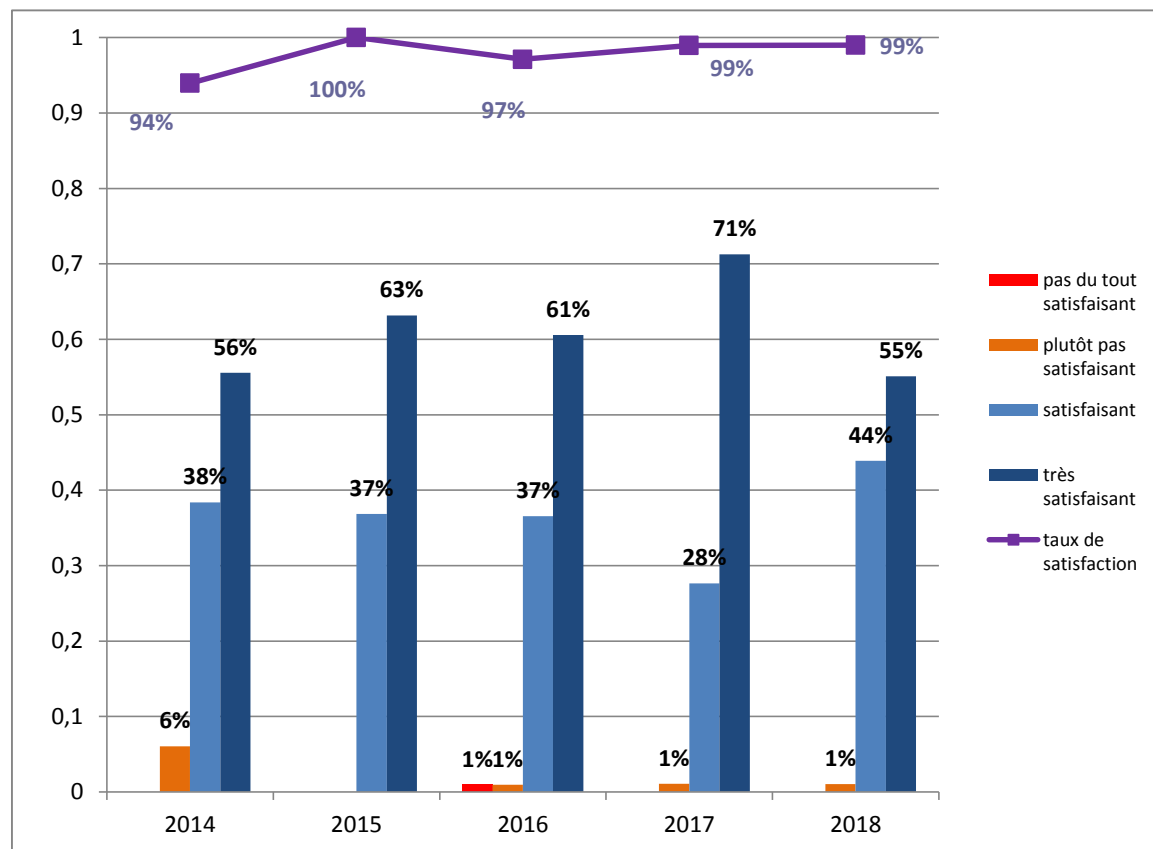


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

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

2.1 Equipe soignante

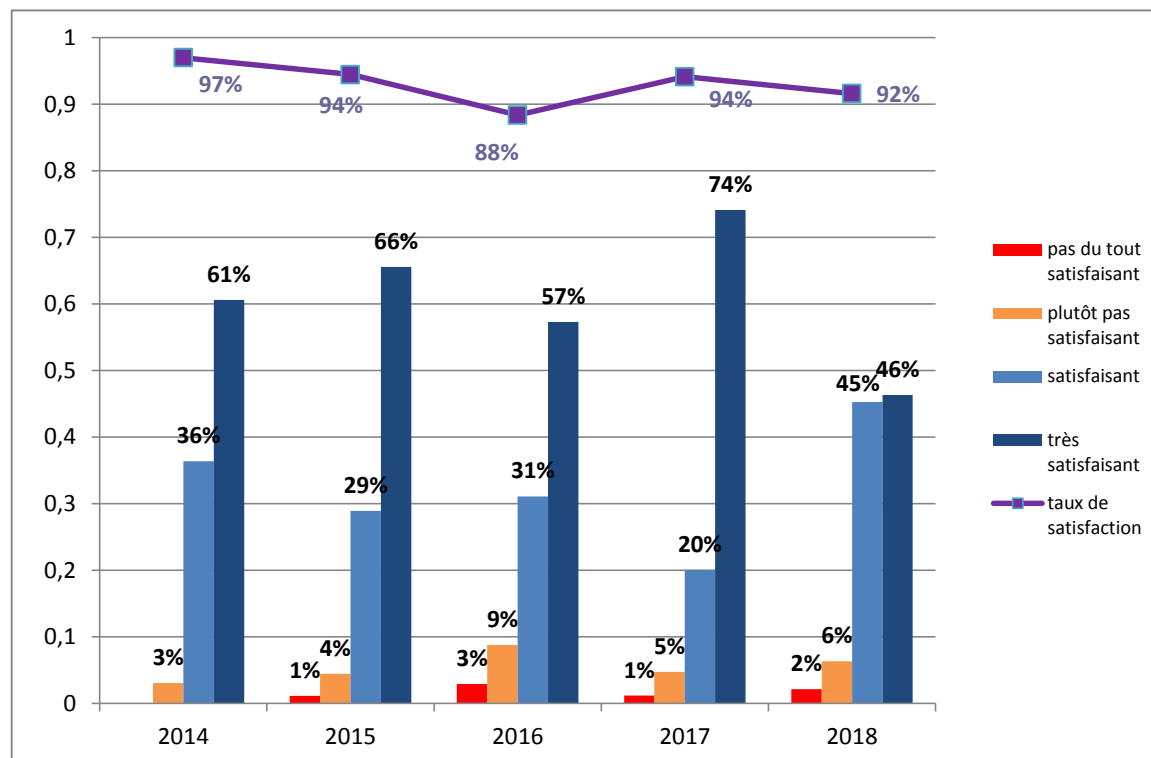
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			1		
plutôt pas satisfaisant	6		2	1	1
satisfaisant	38	35	38	26	43
très satisfaisant	55	60	63	67	54
Total général	99	95	104	94	98
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			1%		
plutôt pas satisfaisant	6%		1%	1%	1%
satisfaisant	38%	37%	37%	28%	44%
très satisfaisant	56%	63%	61%	71%	55%
taux de satisfaction	94%	100%	97%	99%	99%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

2.2 Equipe de rééducation (ergos, kinés, orthophoniste)

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		1	3	1	2
plutôt pas satisfaisant	3	4	9	4	6
satisfaisant	36	26	32	17	43
très satisfaisant	60	59	59	63	44
Total général	99	90	103	85	95
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		1%	3%	1%	2%
plutôt pas satisfaisant	3%	4%	9%	5%	6%
satisfaisant	36%	29%	31%	20%	45%
très satisfaisant	61%	66%	57%	74%	46%
taux de satisfaction	97%	94%	88%	94%	92%

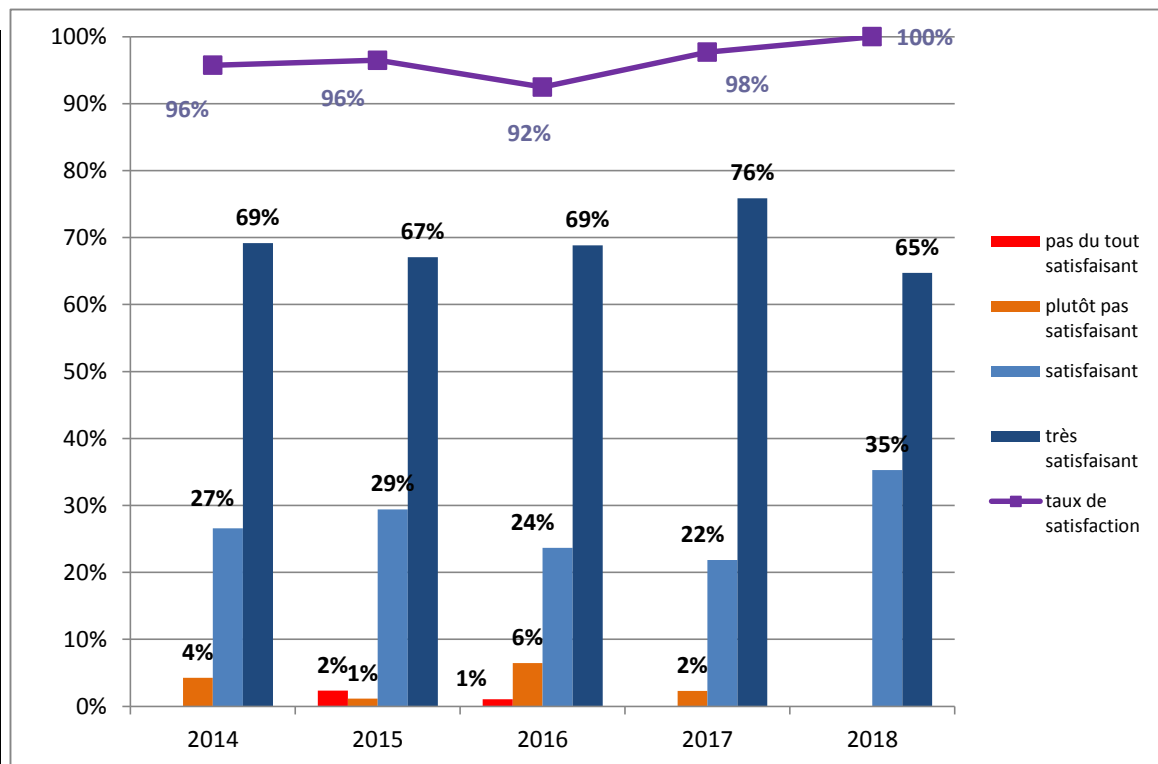


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

2. La prise en charge par les équipes vous a paru (suite) :

2.3 Equipe médicale

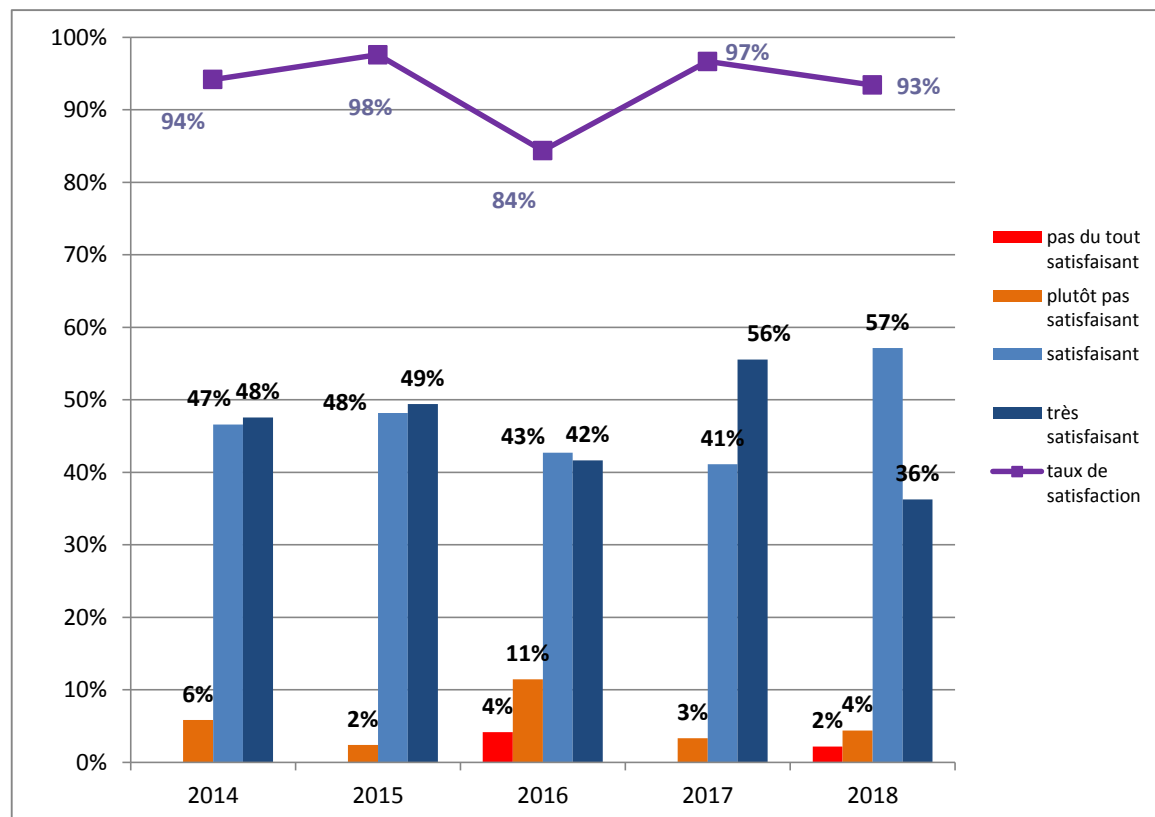
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		2	1		
plutôt pas satisfaisant	4	1	6	2	
satisfaisant	25	25	22	19	30
très satisfaisant	65	57	64	66	55
Total général	94	85	93	87	85
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		2%	1%		
plutôt pas satisfaisant	4%	1%	6%	2%	
satisfaisant	27%	29%	24%	22%	35%
très satisfaisant	69%	67%	69%	76%	65%
taux de satisfaction	96%	96%	92%	98%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

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

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			4		2
plutôt pas satisfaisant	6	2	11	3	4
satisfaisant	48	40	41	37	52
très satisfaisant	49	41	40	50	33
Total général	103	83	96	90	91
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			4%		2%
plutôt pas satisfaisant	6%	2%	11%	3%	4%
satisfaisant	47%	48%	43%	41%	57%
très satisfaisant	48%	49%	42%	56%	36%
taux de satisfaction	94%	98%	84%	97%	93%

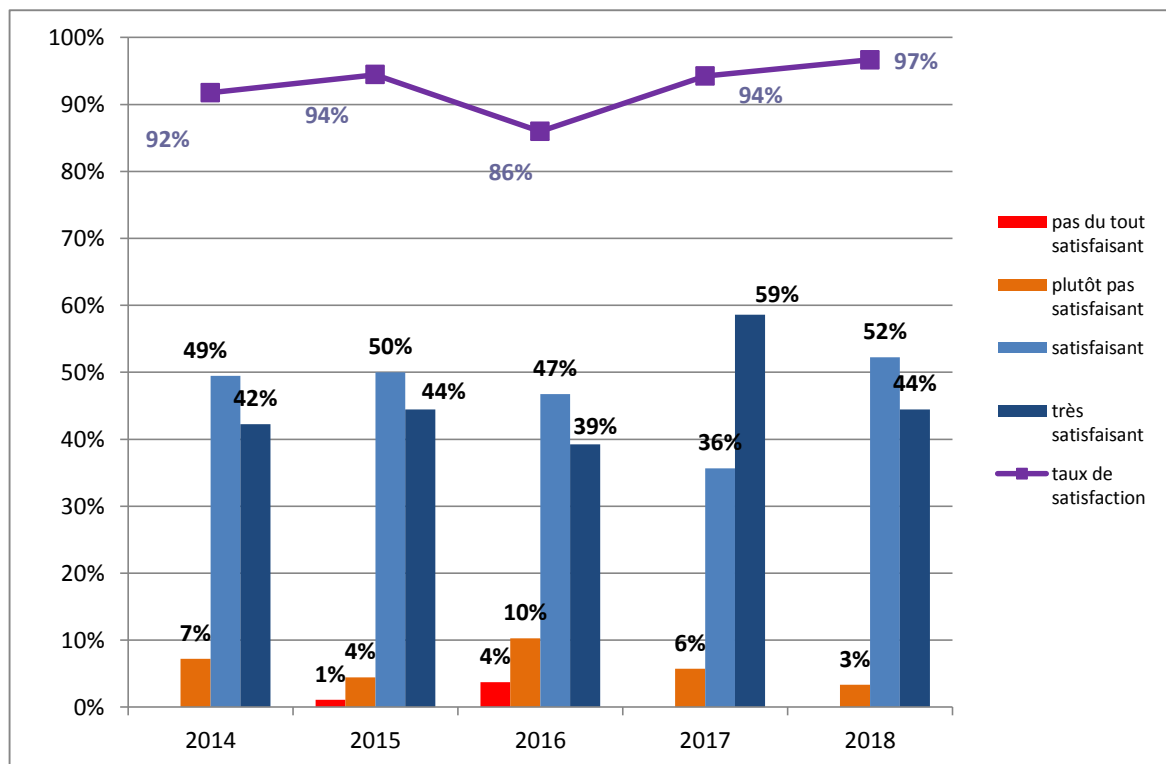


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

4. L'information sur les sujets suivants vous a paru :

4.1 Information sur votre maladie

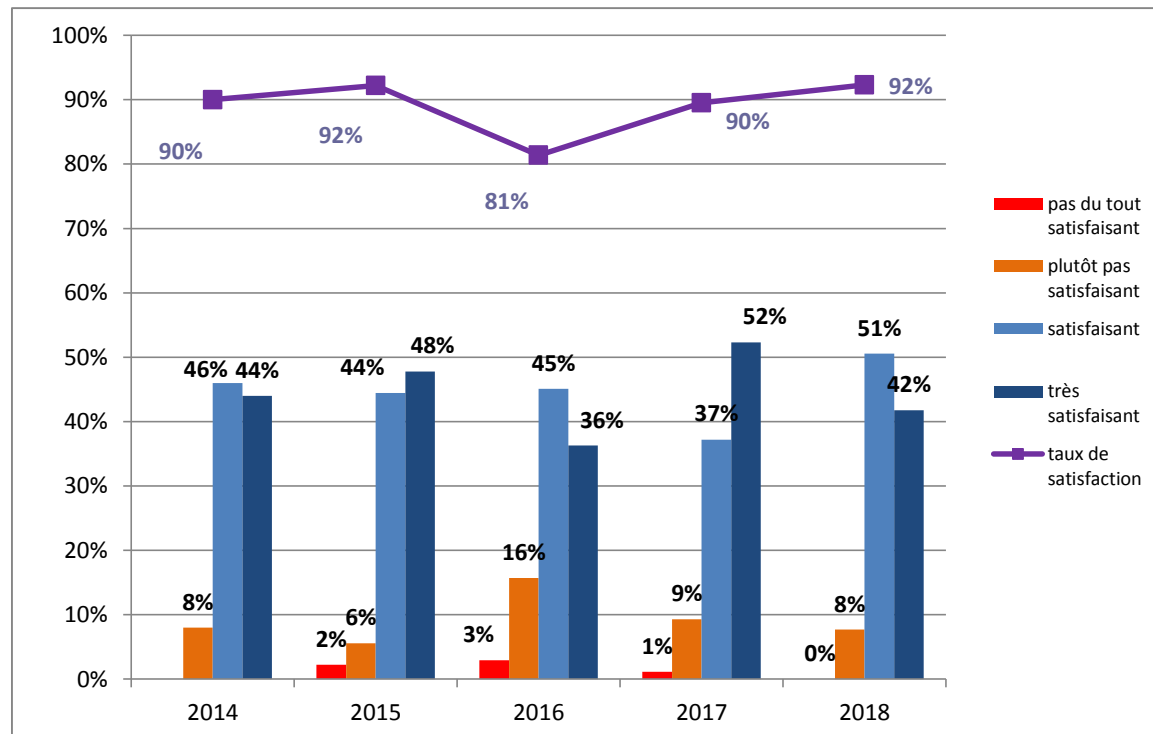
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1	1	4		
plutôt pas satisfaisant	7	4	11	5	3
satisfaisant	48	45	50	31	47
très satisfaisant	41	40	42	51	40
Total général	97	90	107	87	90
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		1%	4%		
plutôt pas satisfaisant	7%	4%	10%	6%	3%
satisfaisant	49%	50%	47%	36%	52%
très satisfaisant	42%	44%	39%	59%	44%
taux de satisfaction	92%	94%	86%	94%	97%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

4.2 Information sur les traitements entrepris et les risques éventuels

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	2	2	3	1	
plutôt pas satisfaisant	8	5	16	8	7
satisfaisant	46	40	46	32	46
très satisfaisant	44	43	37	45	38
Total général	100	90	102	86	91
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant		2%	3%	1%	0%
plutôt pas satisfaisant	8%	6%	16%	9%	8%
satisfaisant	46%	44%	45%	37%	51%
très satisfaisant	44%	48%	36%	52%	42%
taux de satisfaction	90%	92%	81%	90%	92%

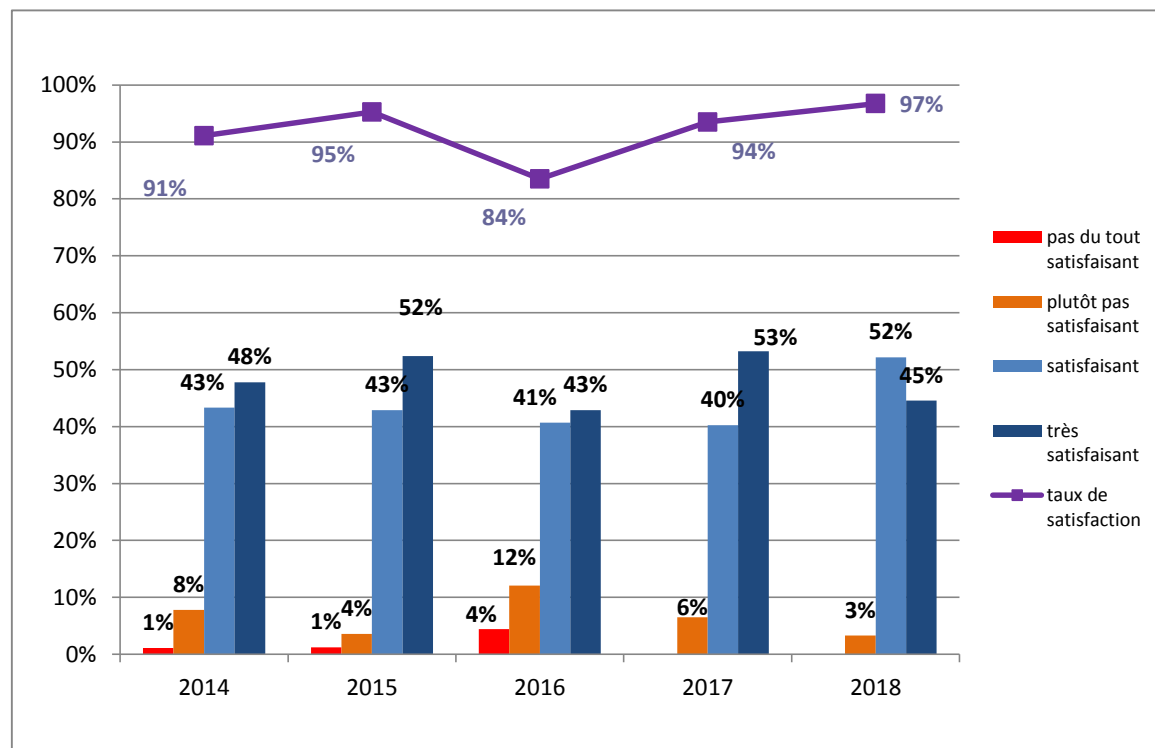


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

4. L'information sur les sujets suivants vous a paru (suite) :

4.3 Information sur les actes réalisés et les risques éventuels

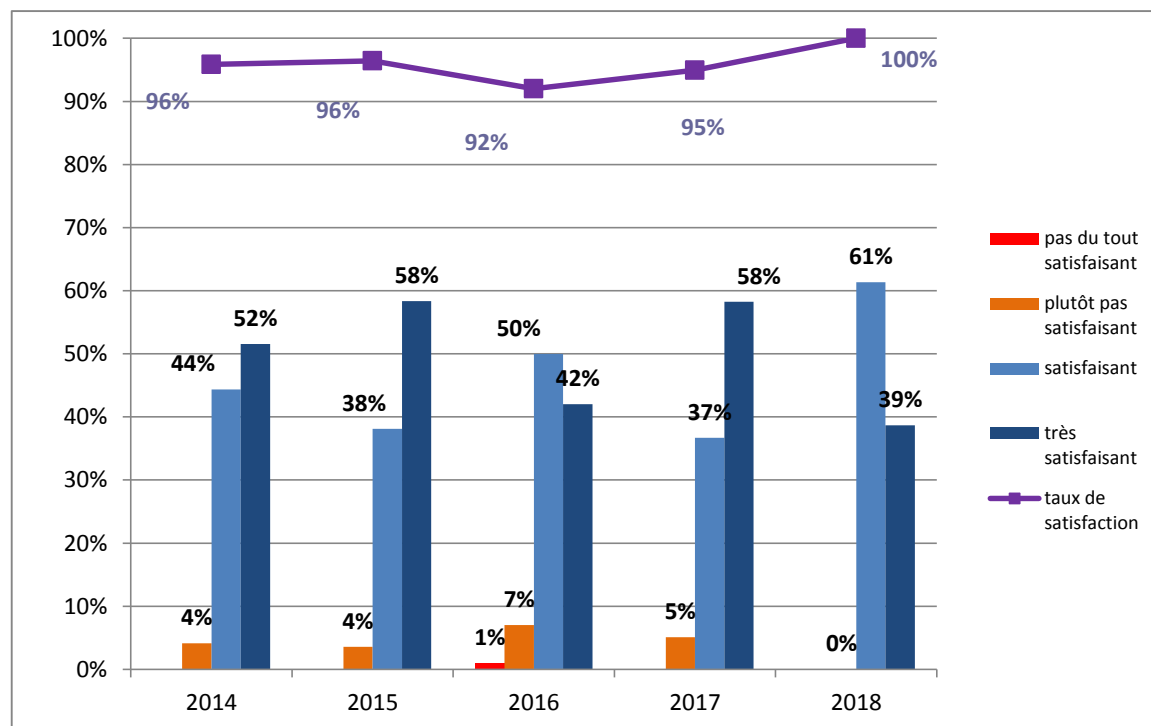
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1	1	4		
plutôt pas satisfaisant	7	3	11	5	3
satisfaisant	39	36	37	31	48
très satisfaisant	43	44	39	41	41
Total général	90	84	91	77	92
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%	1%	4%		
plutôt pas satisfaisant	8%	4%	12%	6%	3%
satisfaisant	43%	43%	41%	40%	52%
très satisfaisant	48%	52%	43%	53%	45%
taux de satisfaction	91%	95%	84%	94%	97%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

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

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			1		
plutôt pas satisfaisant	4	3	7	4	
satisfaisant	43	32	50	29	46
très satisfaisant	50	49	42	46	29
Total général	97	84	100	79	75
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			1%		
plutôt pas satisfaisant	4%	4%	7%	5%	0%
satisfaisant	44%	38%	50%	37%	61%
très satisfaisant	52%	58%	42%	58%	39%
taux de satisfaction	96%	96%	92%	95%	100%



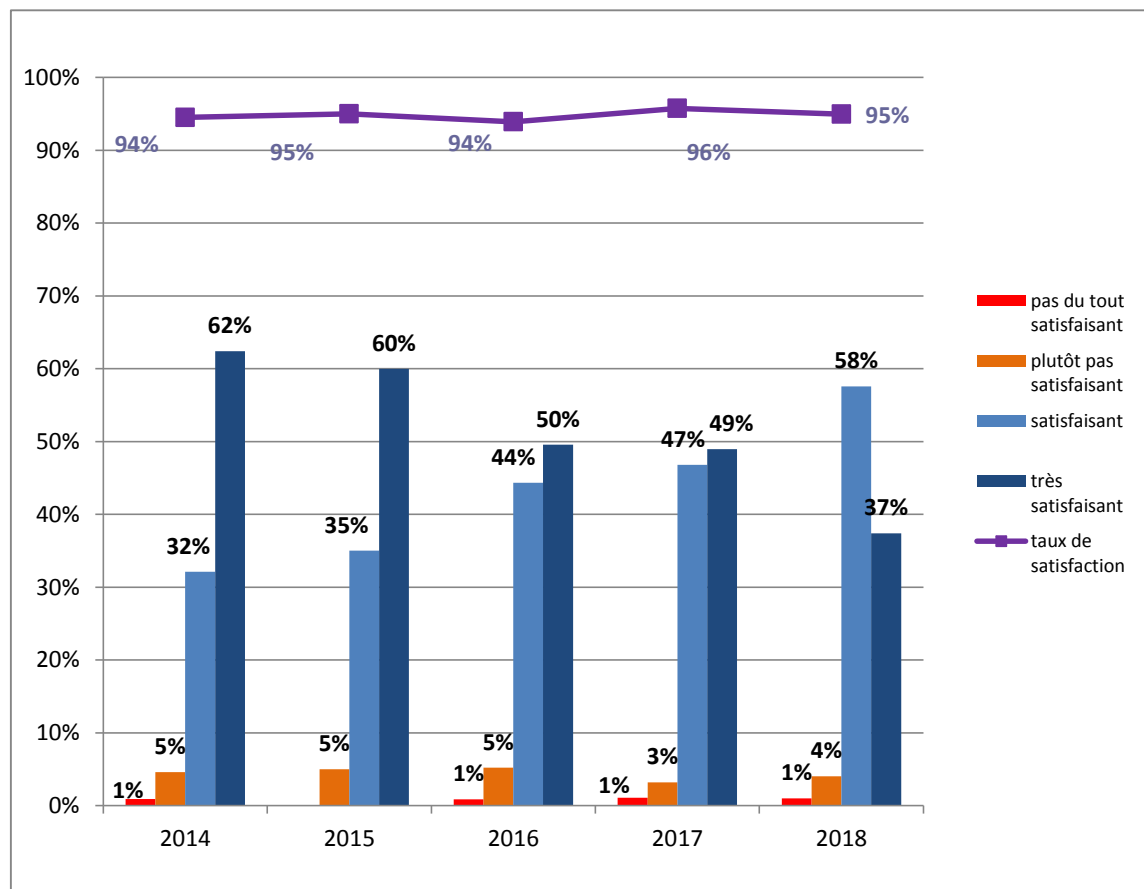
COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

6. Votre chambre vous a semblé en terme de :

6.1 Equipement

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1		1	1	1
plutôt pas satisfaisant	5	5	6	3	4
satisfaisant	35	35	51	44	57
très satisfaisant	68	60	57	46	37
Total général	109	100	115	94	99

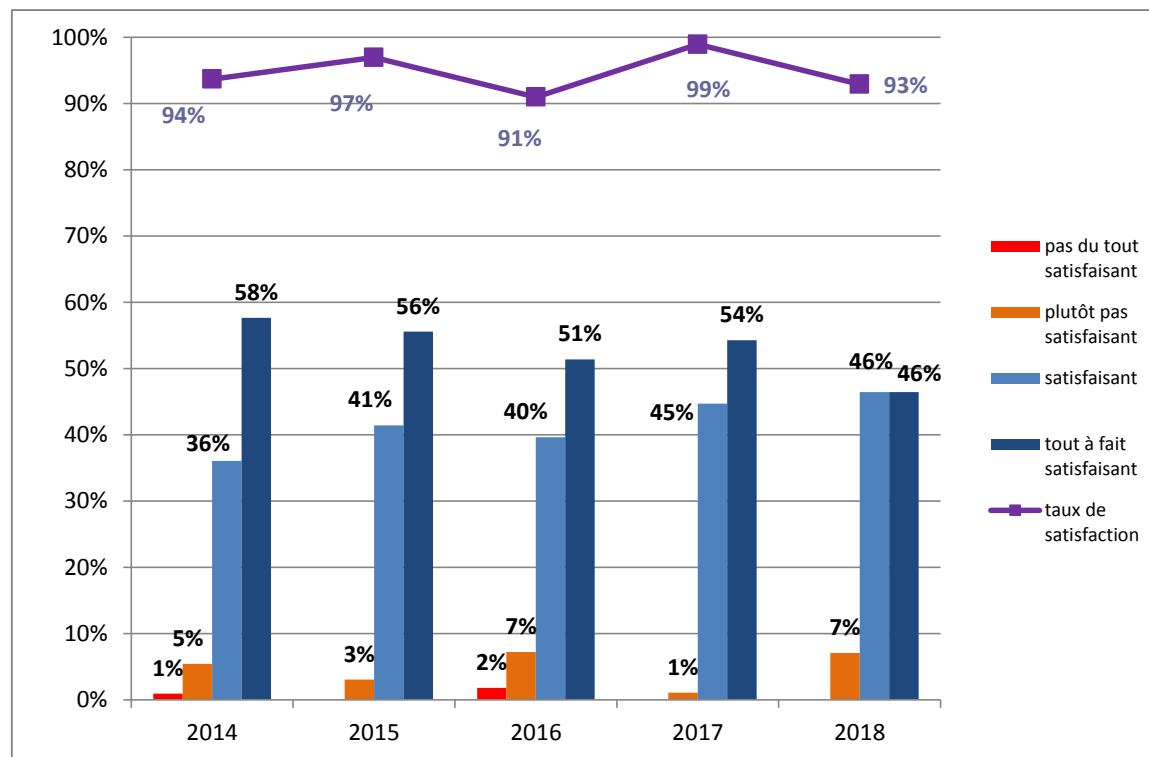
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%		1%	1%	1%
plutôt pas satisfaisant	5%	5%	5%	3%	4%
satisfaisant	32%	35%	44%	47%	58%
très satisfaisant	62%	60%	50%	49%	37%
taux de satisfaction	94%	95%	94%	96%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

6.2 Niveau sonore

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1		2		
plutôt pas satisfaisant	6	3	8	1	7
satisfaisant	40	41	44	42	46
tout à fait satisfaisant	64	55	57	51	46
Total général	111	99	111	94	99
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%		2%		
plutôt pas satisfaisant	5%	3%	7%	1%	7%
satisfaisant	36%	41%	40%	45%	46%
tout à fait satisfaisant	58%	56%	51%	54%	46%
taux de satisfaction	94%	97%	91%	99%	93%

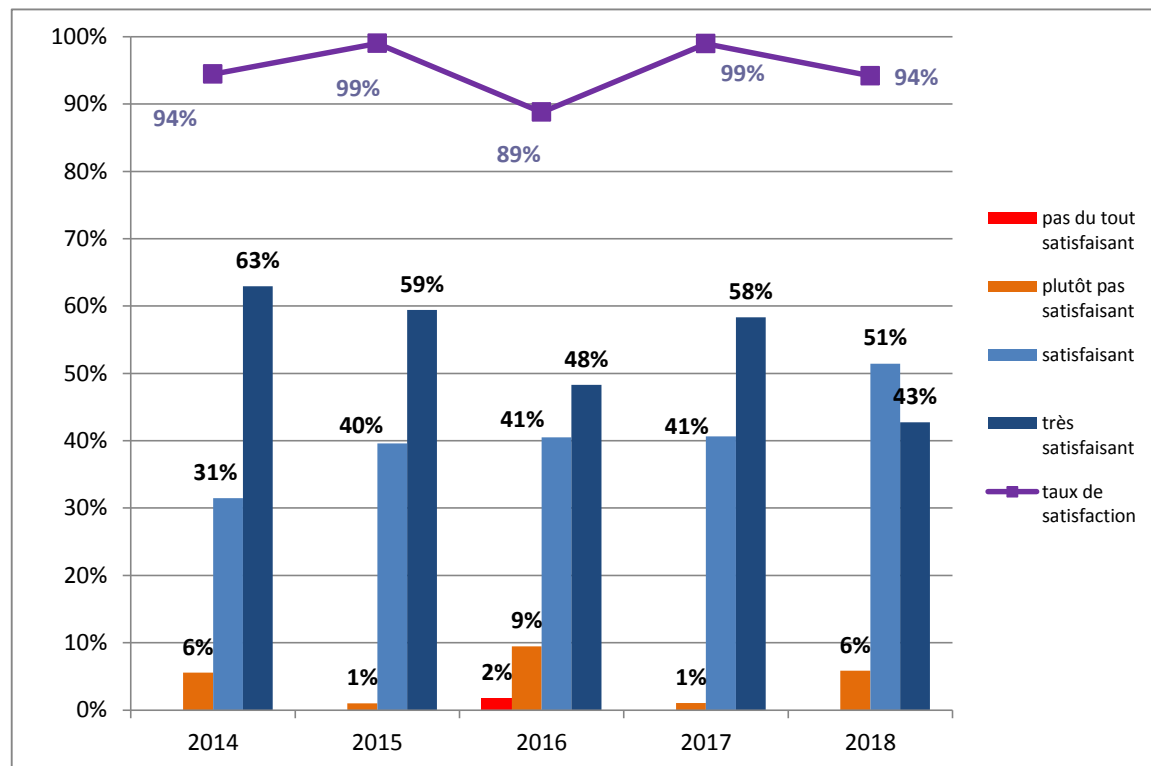


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

6. Votre chambre vous a semblé en terme de

6.3 Propreté

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			2		
plutôt pas satisfaisant	6	1	11	1	6
satisfaisant	34	40	47	39	53
très satisfaisant	68	60	56	56	44
Total général	108	101	116	96	103
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant			2%		
plutôt pas satisfaisant	6%	1%	9%	1%	6%
satisfaisant	31%	40%	41%	41%	51%
très satisfaisant	63%	59%	48%	58%	43%
taux de satisfaction	94%	99%	89%	99%	94%

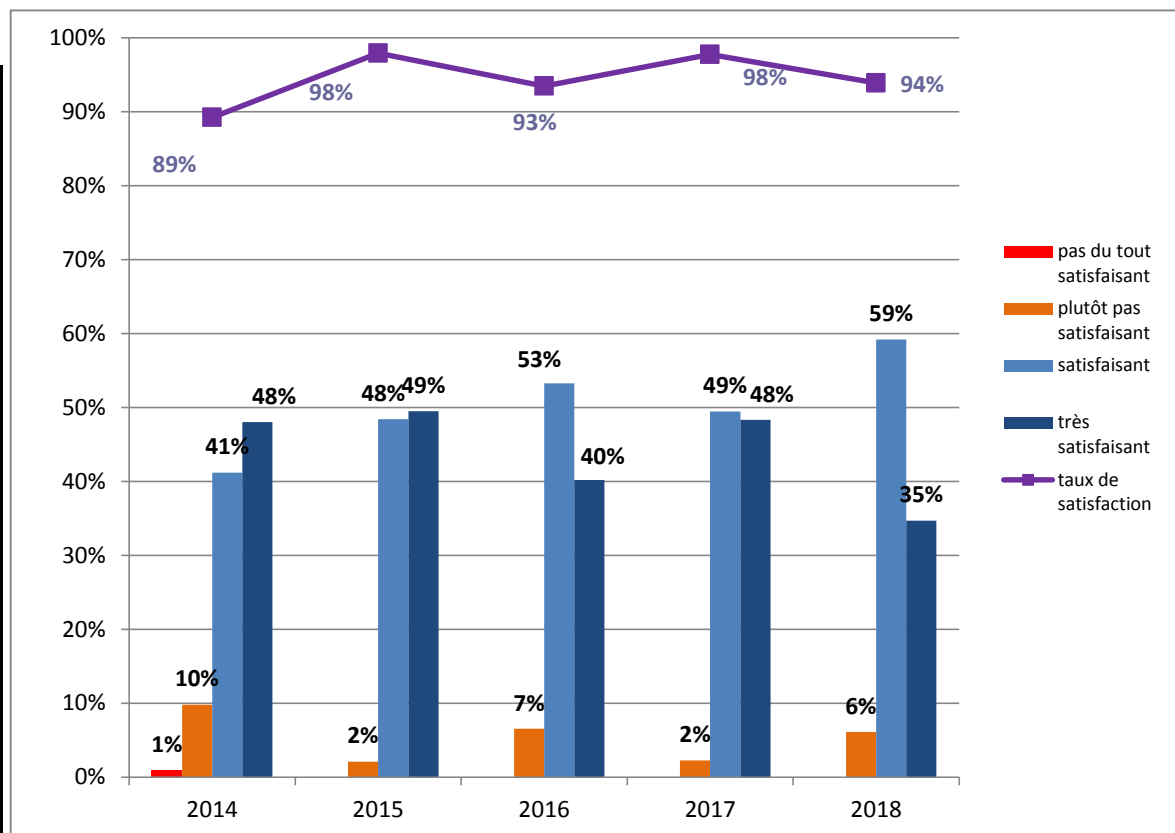


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7. La restauration vous a semblé en terme de :

7.1 Horaire des repas

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1				
plutôt pas satisfaisant	10	2	7	2	6
satisfaisant	42	46	57	44	58
très satisfaisant	49	47	43	43	34
Total général	102	95	107	89	98
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%				
plutôt pas satisfaisant	10%	2%	7%	2%	6%
satisfaisant	41%	48%	53%	49%	59%
très satisfaisant	48%	49%	40%	48%	35%
taux de satisfaction	89%	98%	93%	98%	94%

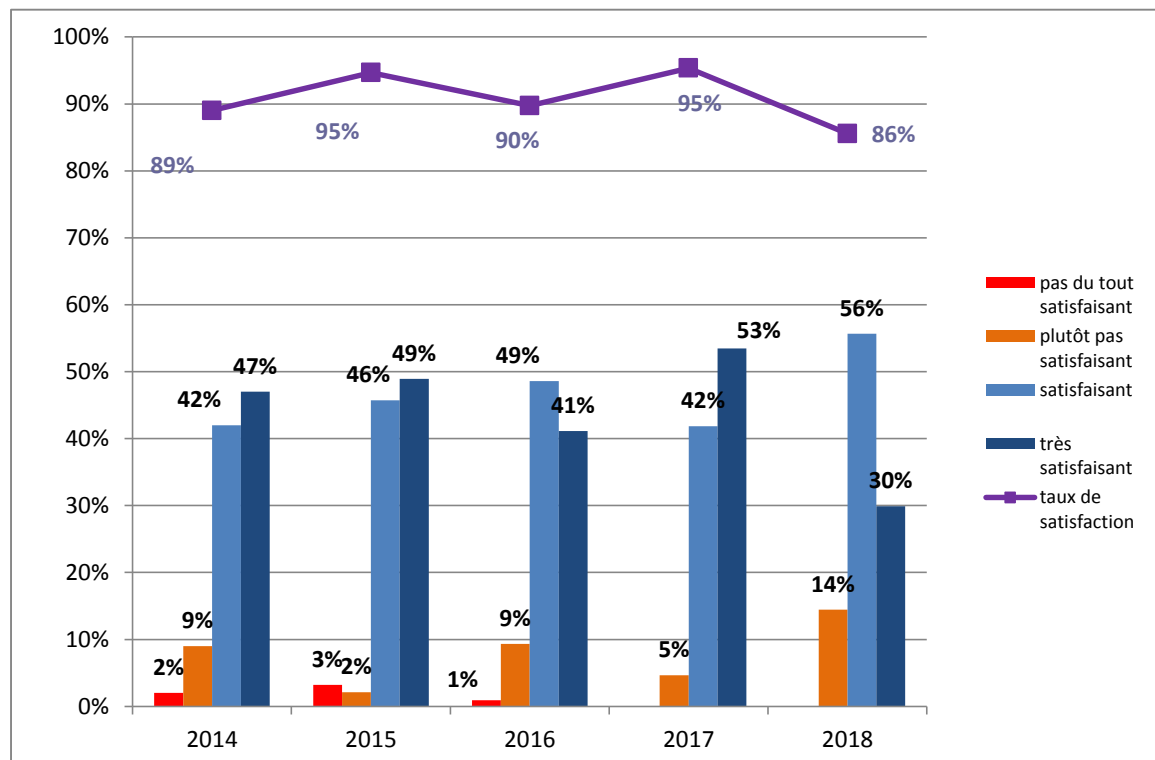


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7. La restauration vous a semblé en terme de

7.2 Qualité

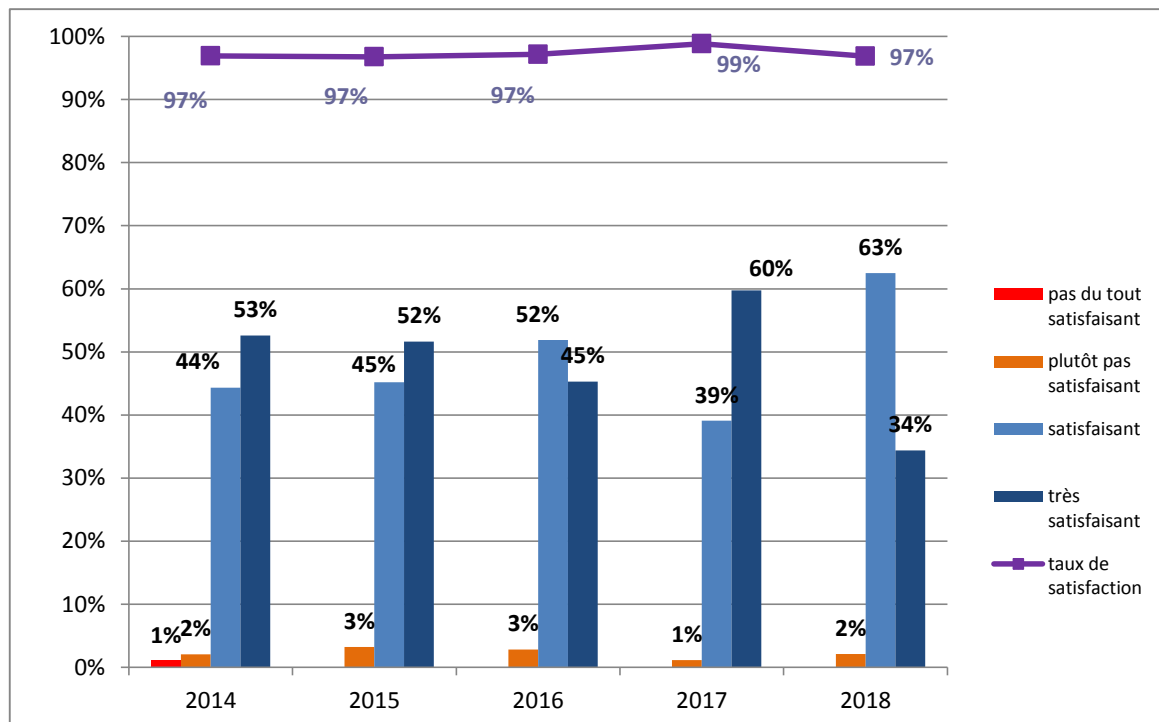
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	2	3	1		
plutôt pas satisfaisant	9	2	10	4	14
satisfaisant	42	43	52	36	54
très satisfaisant	47	46	44	46	29
Total général	100	94	107	86	97
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	2%	3%	1%		
plutôt pas satisfaisant	9%	2%	9%	5%	14%
satisfaisant	42%	46%	49%	42%	56%
très satisfaisant	47%	49%	41%	53%	30%
taux de satisfaction	89%	95%	90%	95%	86%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7.3 Quantité

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1				1
plutôt pas satisfaisant	2	3	3	1	2
satisfaisant	43	42	55	34	60
très satisfaisant	51	48	48	52	33
Total général	97	93	106	87	96
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%				
plutôt pas satisfaisant	2%	3%	3%	1%	2%
satisfaisant	44%	45%	52%	39%	63%
très satisfaisant	53%	52%	45%	60%	34%
taux de satisf	97%	97%	97%	99%	97%

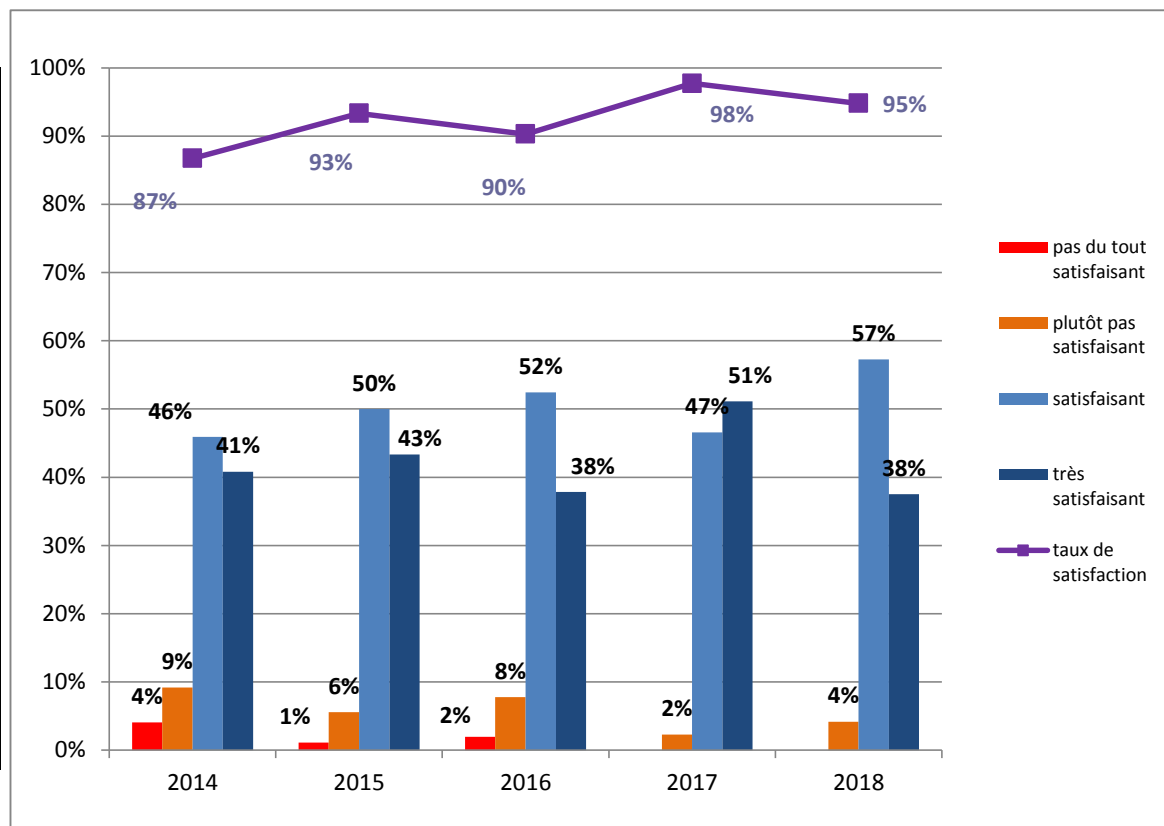


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7. La restauration vous a semblé en terme de

7.4 Température

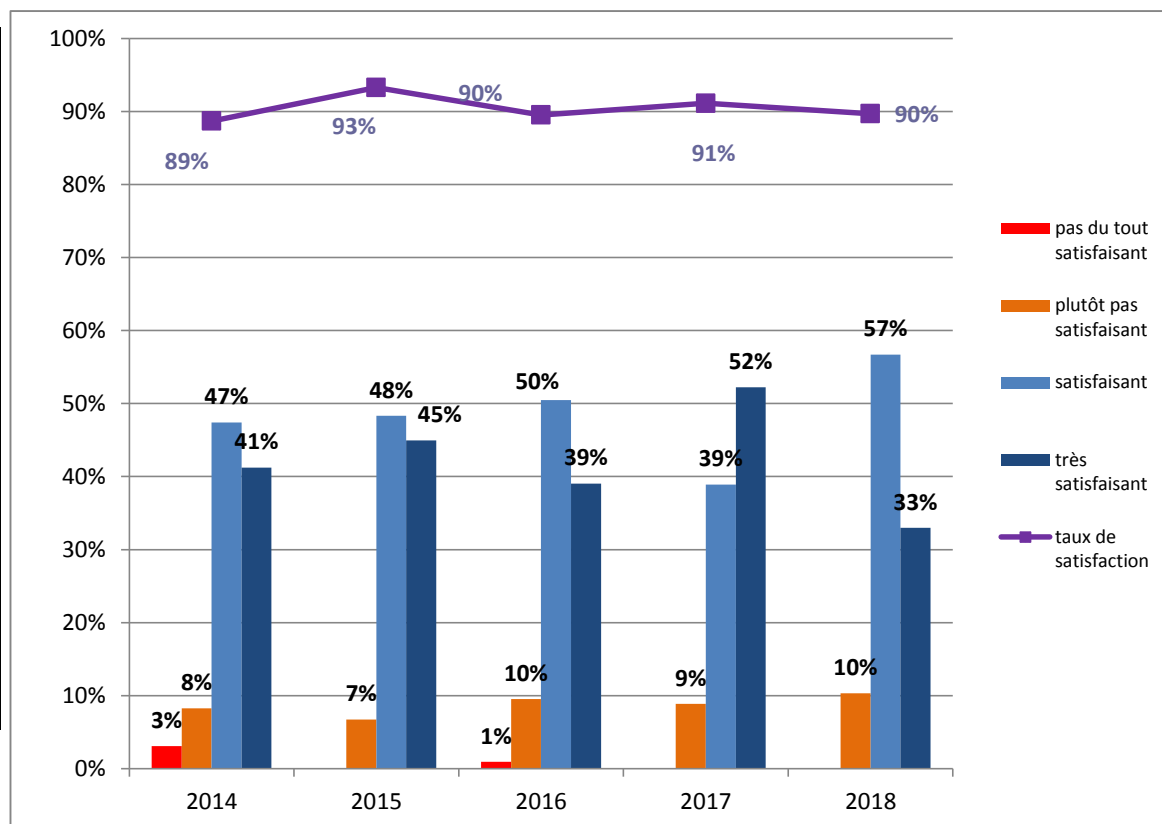
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	4	1	2		1
plutôt pas satisfaisant	9	5	8	2	4
satisfaisant	45	45	54	41	55
très satisfaisant	40	39	39	45	36
Total général	98	90	103	88	96
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	4%	1%	2%		
plutôt pas satisfaisant	9%	6%	8%	2%	4%
satisfaisant	46%	50%	52%	47%	57%
très satisfaisant	41%	43%	38%	51%	38%
taux de satisf	87%	93%	90%	98%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7.5 Variété

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	3		1		
plutôt pas satisfaisant	8	6	10	8	10
satisfaisant	46	43	53	35	55
très satisfaisant	40	40	41	47	32
Total général	97	89	105	90	97
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	3%		1%		
plutôt pas satisfaisant	8%	7%	10%	9%	10%
satisfaisant	47%	48%	50%	39%	57%
très satisfaisant	41%	45%	39%	52%	33%
taux de satisf	89%	93%	90%	91%	90%

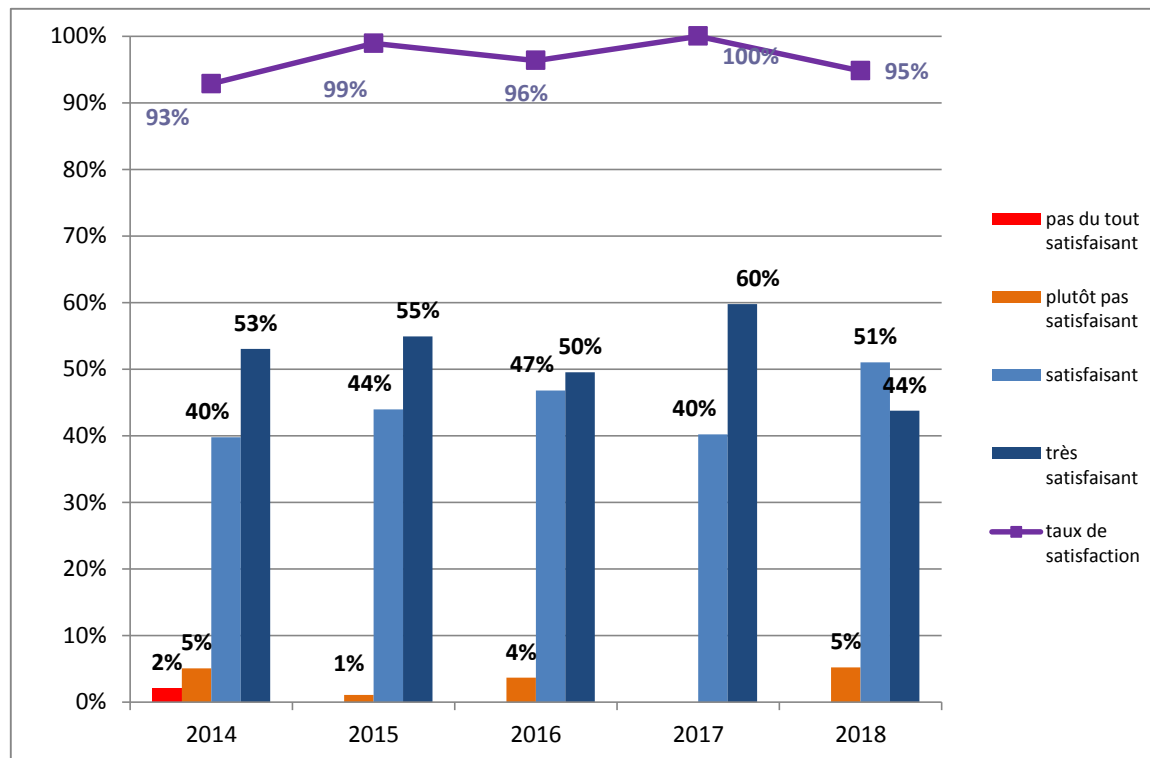


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

7. La restauration vous a semblé en terme de

7.6 Service

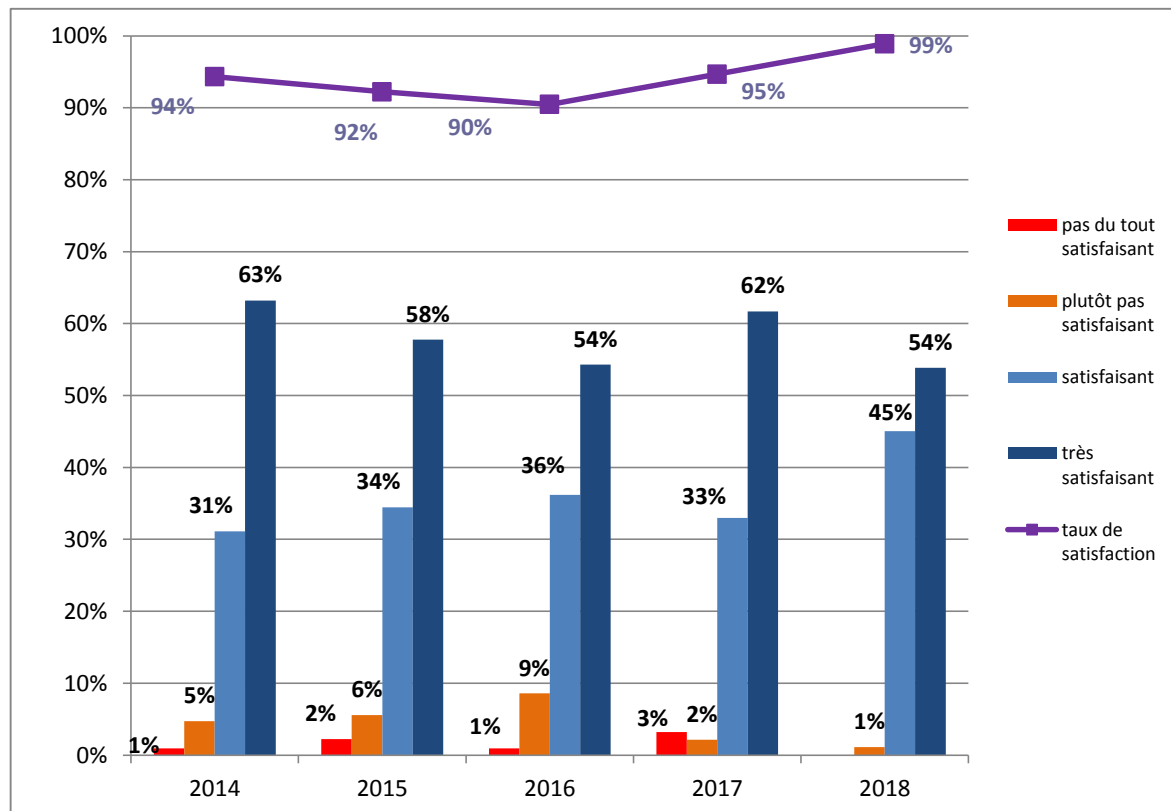
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	2				
plutôt pas satisfaisant	5	1	4		5
satisfaisant	39	40	51	37	49
très satisfaisant	52	50	54	55	42
Total général	98	91	109	92	96
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	2%				
plutôt pas satisfaisant	5%	1%	4%		5%
satisfaisant	40%	44%	47%	40%	51%
très satisfaisant	53%	55%	50%	60%	44%
taux de satisfaction	93%	99%	96%	100%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

8 L'organisation de votre sortie vous a paru

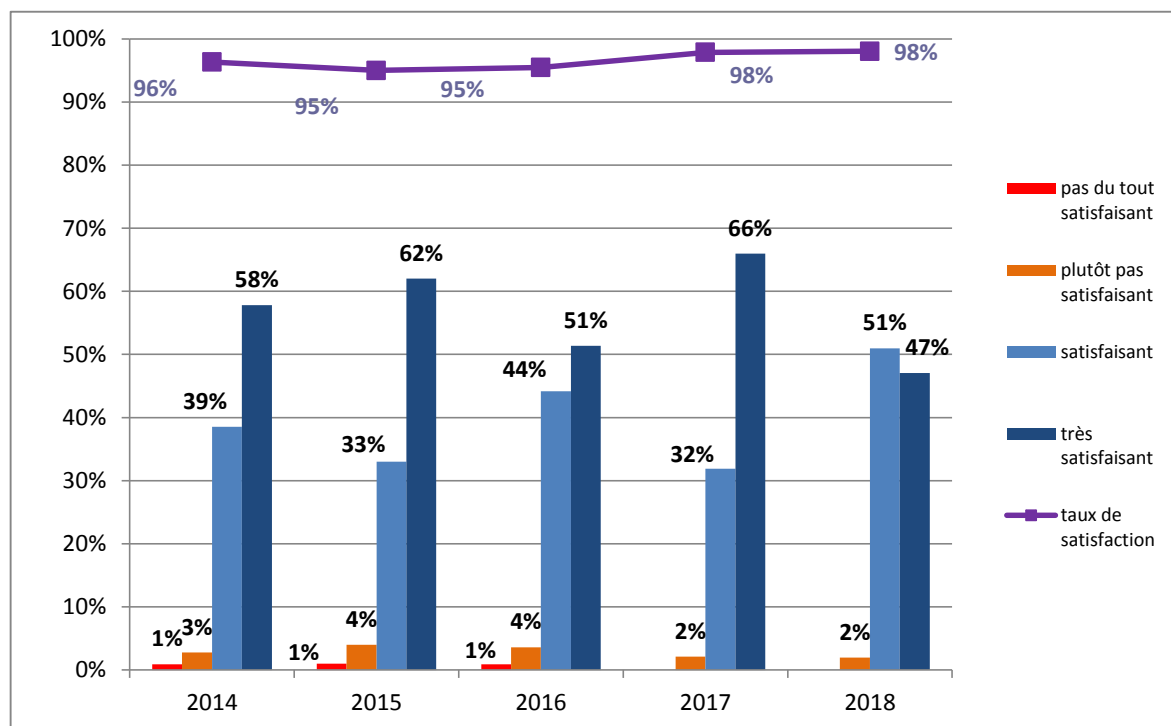
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1	2	1	3	
plutôt pas satisfaisant	5	5	9	2	1
satisfaisant	33	31	38	31	41
très satisfaisant	67	52	57	58	49
Total général	106	90	105	94	91
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%	2%	1%	3%	
plutôt pas satisfaisant	5%	6%	9%	2%	1%
satisfaisant	31%	34%	36%	33%	45%
très satisfaisant	63%	58%	54%	62%	54%
taux de satisfaction	94%	92%	90%	95%	99%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

9 D'une manière générale, votre séjour dans notre établissement vous a paru :

	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1	1	1		
plutôt pas satisfaisant	3	4	4	2	2
satisfaisant	42	33	49	30	52
très satisfaisant	63	62	57	62	48
Total général	109	100	111	94	102
	2014	2015	2016	2017	2018
pas du tout satisfaisant	1%	1%	1%		
plutôt pas satisfaisant	3%	4%	4%	2%	2%
satisfaisant	39%	33%	44%	32%	51%
très satisfaisant	58%	62%	51%	66%	47%
taux de satisf	96%	95%	95%	98%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2014 A 2018

Qui a rempli le questionnaire ?

	2014	2015	2016	2017	2018
ENTOURAGE	56	50	68	46	55
PATIENT	39	45	40	40	45
PATIENT ET ENTOURAGE	14	7	8	11	4
Total général	109	102	116	97	104
	2014	2015	2016	2017	2018
ENTOURAGE	51%	49%	59%	47%	53%
PATIENT	36%	44%	34%	41%	43%
PATIENT ET ENTOURAGE	13%	7%	7%	11%	4%

