

COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

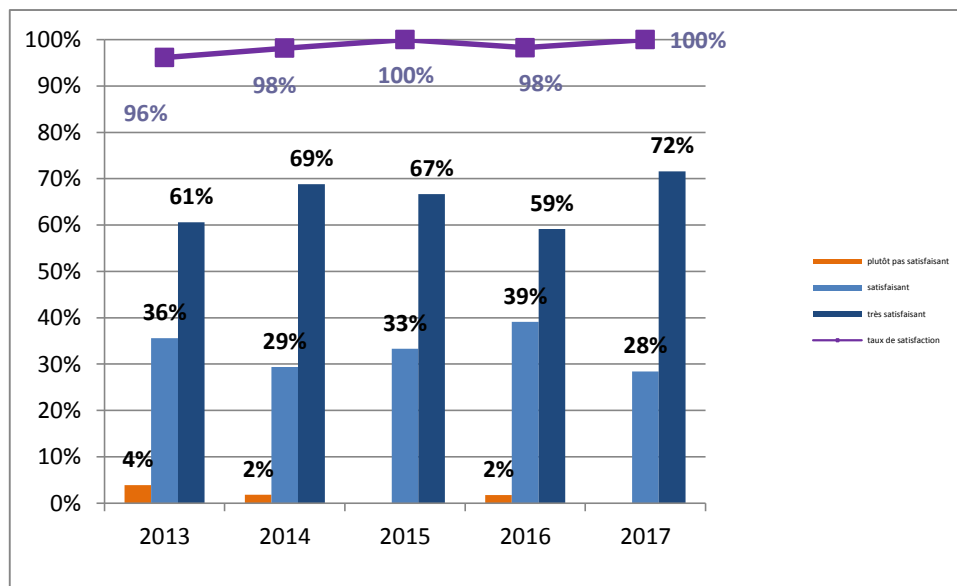
98 questionnaires retournés en 2017 pour 454 sorties soit : 21 % de retours

2013 : 30% de retours
 2014 : 29 % de retours
 2015 : 26 % de retours
 2016 : 29 % de retours
 2017 : 22 % de retours

1. Votre admission dans

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

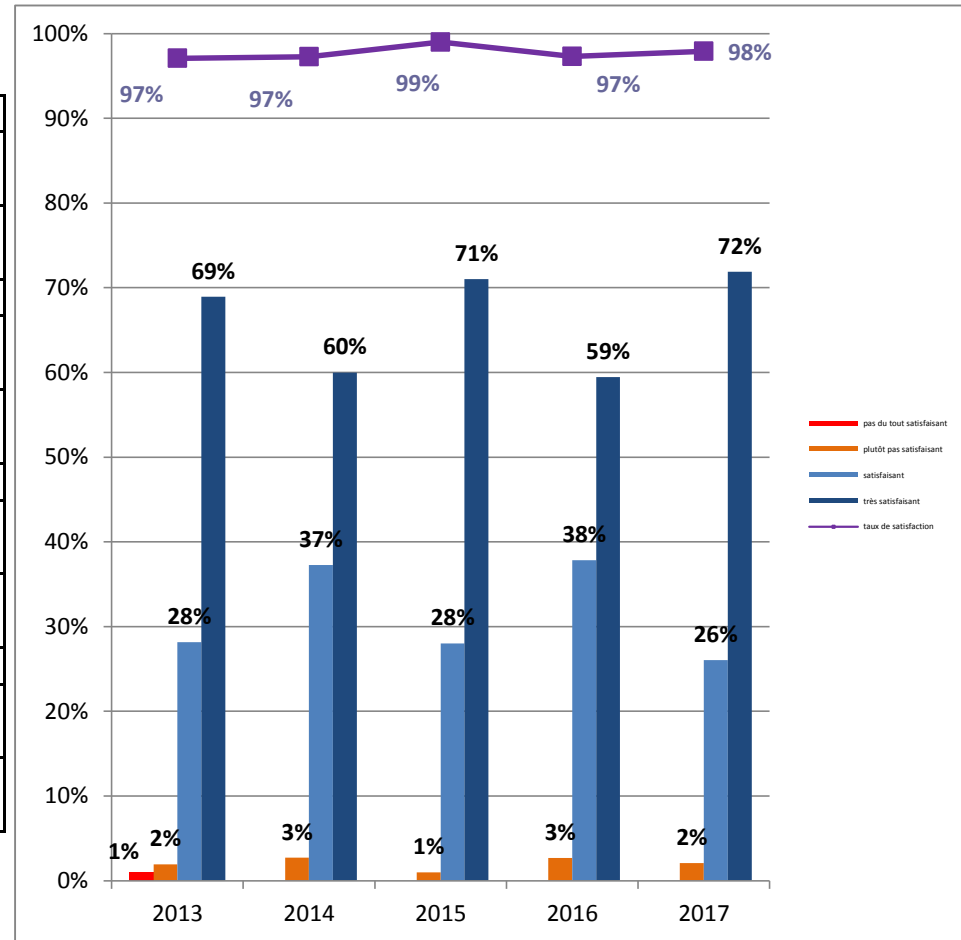
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfaisant	4	2		2	
satisfaisant	37	32	33	45	27
très satisfaisant	63	75	66	68	68
Total général	104	109	99	115	95
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfaisant	4%	2%		2%	
satisfaisant	36%	29%	33%	39%	28%
très satisfaisant	61%	69%	67%	59%	72%
taux de satisfaction	96%	98%	100%	98%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1				
plutôt pas satisfaisant	2	3	1	3	2
satisfaisant	29	41	28	42	25
très satisfaisant	71	66	71	66	69
Total général	103	110	100	111	96
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%				
plutôt pas satisfaisant	2%	3%	1%	3%	2%
satisfaisant	28%	37%	28%	38%	26%
très satisfaisant	69%	60%	71%	59%	72%
taux de satisfaction	97%	97%	99%	97%	98%

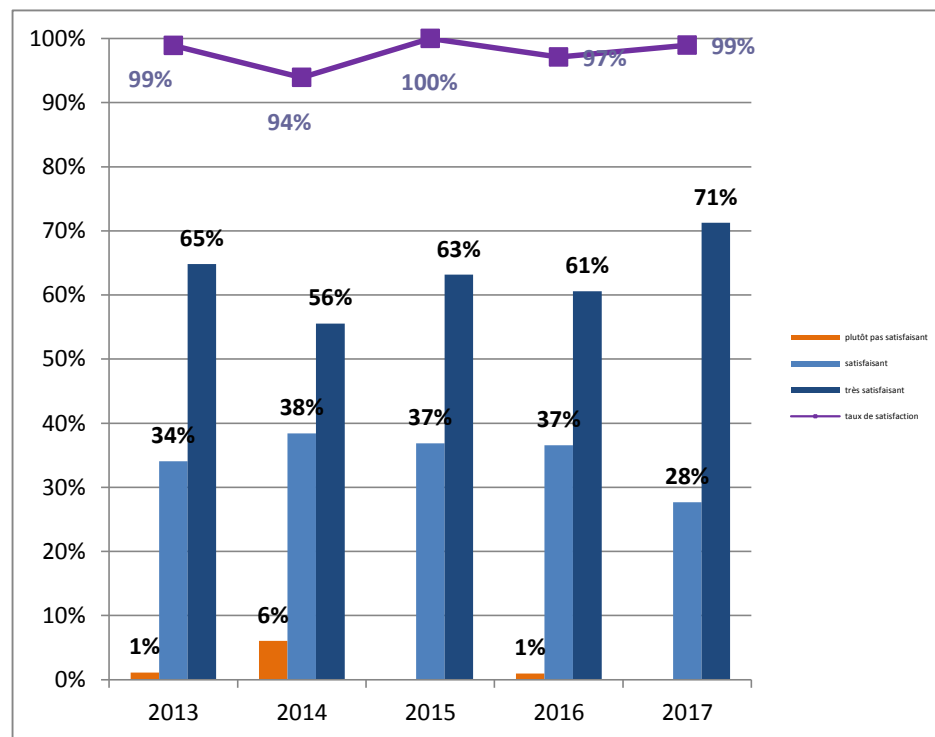


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

2.1 Equipe soignante

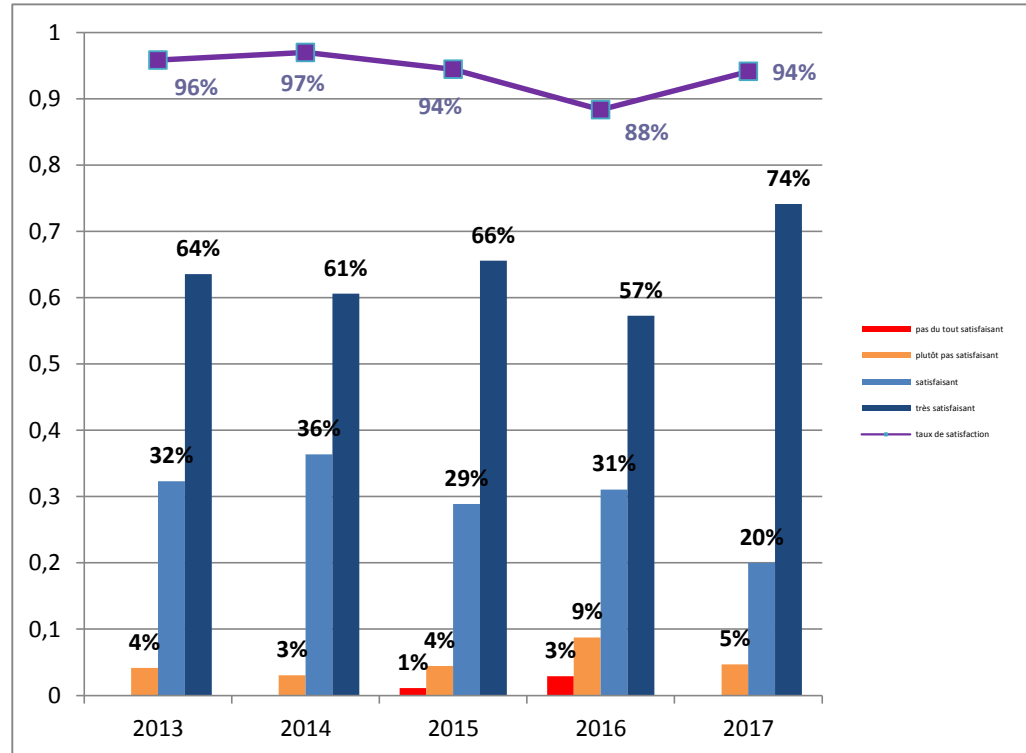
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant				1	
plutôt pas satisfaisant	1	6		2	1
satisfaisant	31	38	35	38	26
très satisfaisant	59	55	60	63	67
Total général	91	99	95	104	94
	2013	2014	2015	2016	2017
plutôt pas satisfaisant	1%	6%		1%	
satisfaisant	34%	38%	37%	37%	28%
très satisfaisant	65%	56%	63%	61%	71%
taux de satisfaction	99%	94%	100%	97%	99%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

2.2 Equipe de rééducation (ergos, kinés, orthophoniste)

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			1	3	1
plutôt pas satisfaisant	4	3	4	9	4
satisfaisant	31	36	26	32	17
très satisfaisant	61	60	59	59	63
Total général	96	99	90	103	85
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			1%	3%	
plutôt pas satisfaisant	4%	3%	4%	9%	5%
satisfaisant	32%	36%	29%	31%	20%
très satisfaisant	64%	61%	66%	57%	74%
taux de satisfaction	96%	97%	94%	88%	94%

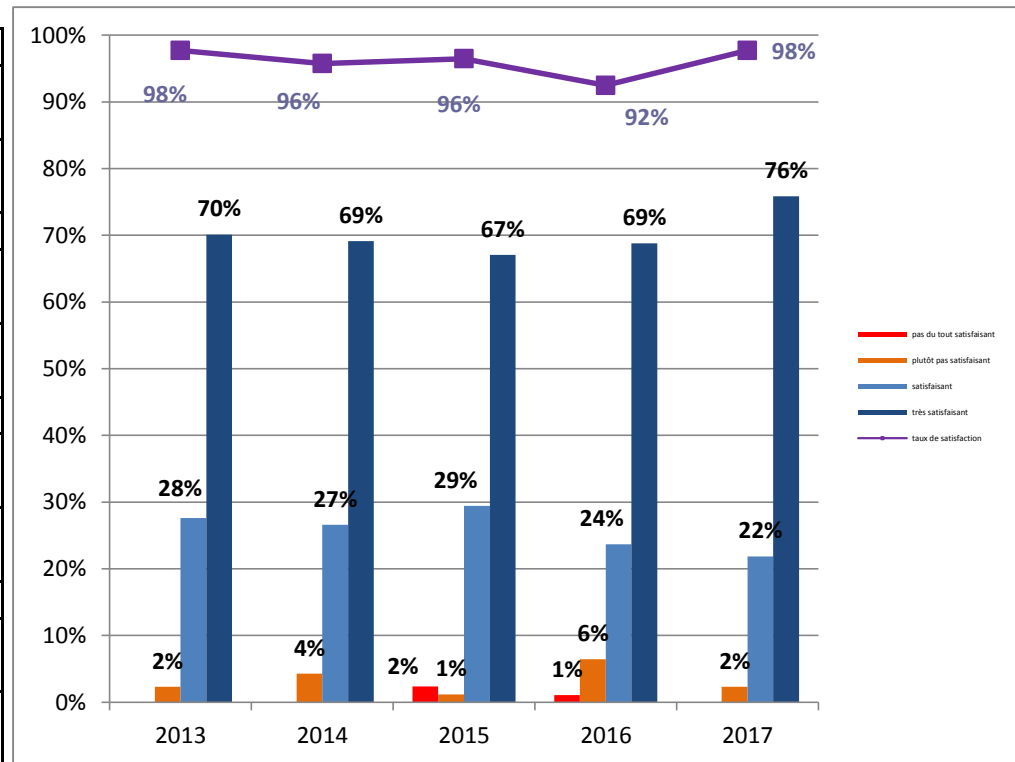


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

2.3 Equipe médicale

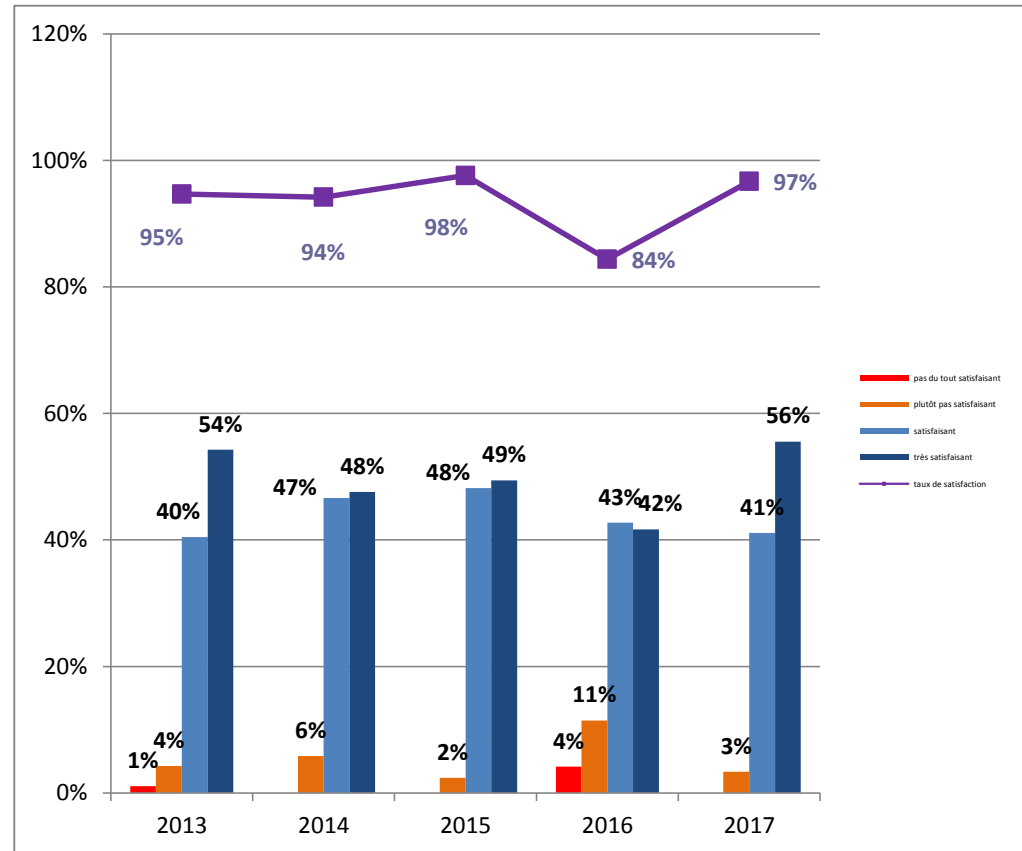
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			2	1	
plutôt pas satisfaisant	2	4	1	6	2
satisfaisant	24	25	25	22	19
très satisfaisant	61	65	57	64	66
Total général	87	94	85	93	87
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			2%	1%	
plutôt pas satisfaisant	2%	4%	1%	6%	2%
satisfaisant	28%	27%	29%	24%	22%
très satisfaisant	70%	69%	67%	69%	76%
taux de satisfaction	98%	96%	96%	92%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1			4	
plutôt pas satisfaisant	4	6	2	11	3
satisfaisant	38	48	40	41	37
très satisfaisant	51	49	41	40	50
Total général	94	103	83	96	90
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%			4%	
plutôt pas satisfaisant	4%	6%	2%	11%	3%
satisfaisant	40%	47%	48%	43%	41%
très satisfaisant	54%	48%	49%	42%	56%
taux de satisfaction	95%	94%	98%	84%	97%

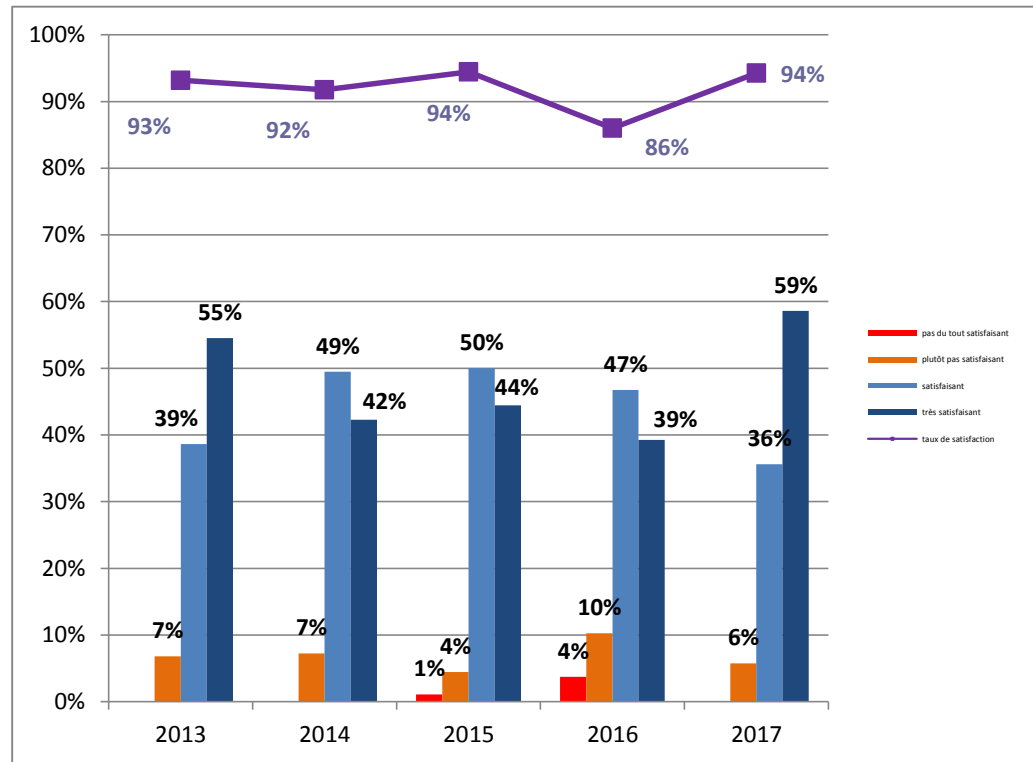


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

4.1 Information sur votre maladie

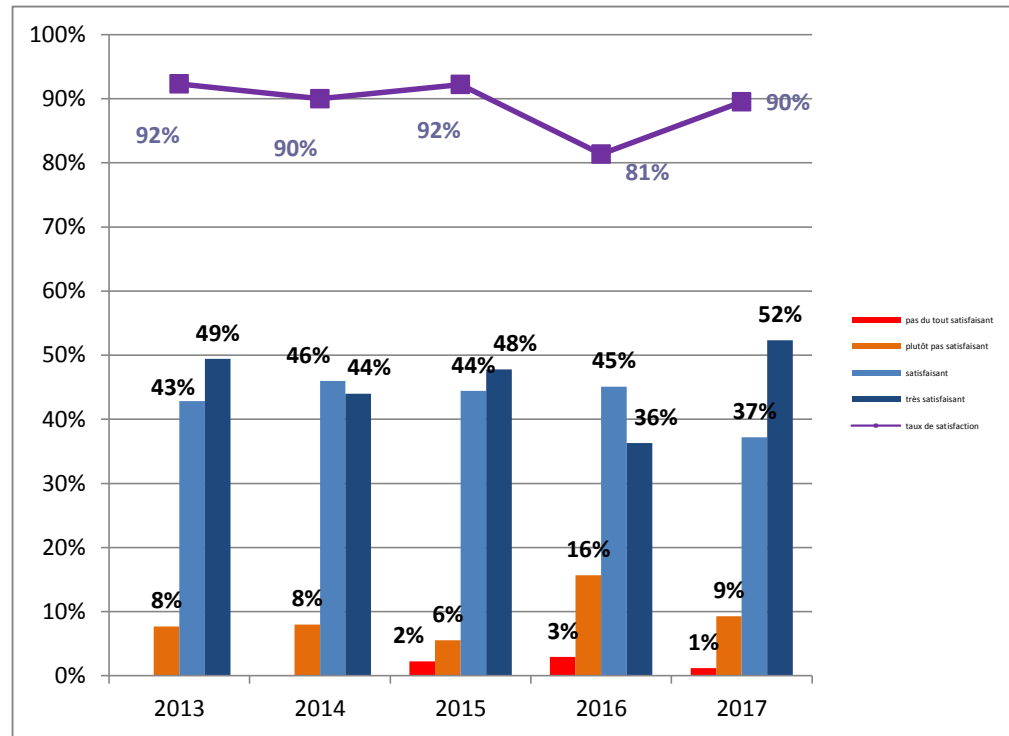
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1	1	4	
plutôt pas satisfaisant	6	7	4	11	5
satisfaisant	34	48	45	50	31
très satisfaisant	48	41	40	42	51
Total général	88	97	90	107	87
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			1%	4%	
plutôt pas satisfaisant	7%	7%	4%	10%	6%
satisfaisant	39%	49%	50%	47%	36%
très satisfaisant	55%	42%	44%	39%	59%
taux de satisfaction	93%	92%	94%	86%	94%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

4.2 Information sur les traitements entrepris et les risques éventuels

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		2	2	3	1
plutôt pas satisfaisant	7	8	5	16	8
satisfaisant	39	46	40	46	32
très satisfaisant	45	44	43	37	45
Total général	91	100	90	102	86
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant			2%	3%	1%
plutôt pas satisfaisant	8%	8%	6%	16%	9%
satisfaisant	43%	46%	44%	45%	37%
très satisfaisant	49%	44%	48%	36%	52%
taux de satisfaction	92%	90%	92%	81%	90%

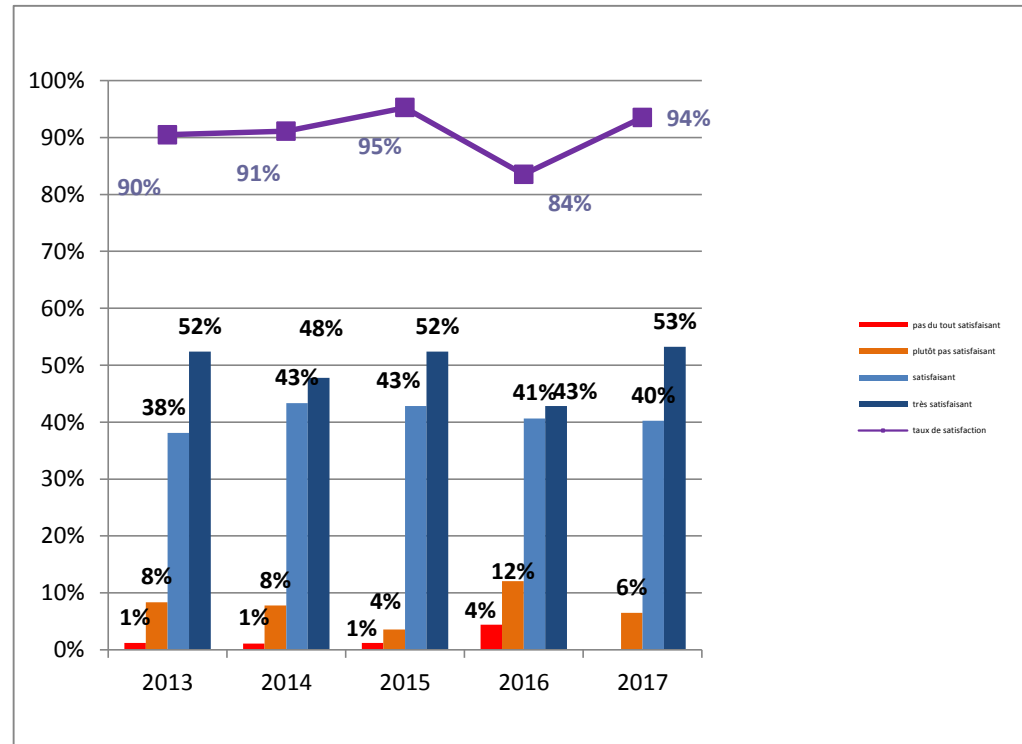


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

4.3 Information sur les actes réalisés et les risques éventuels

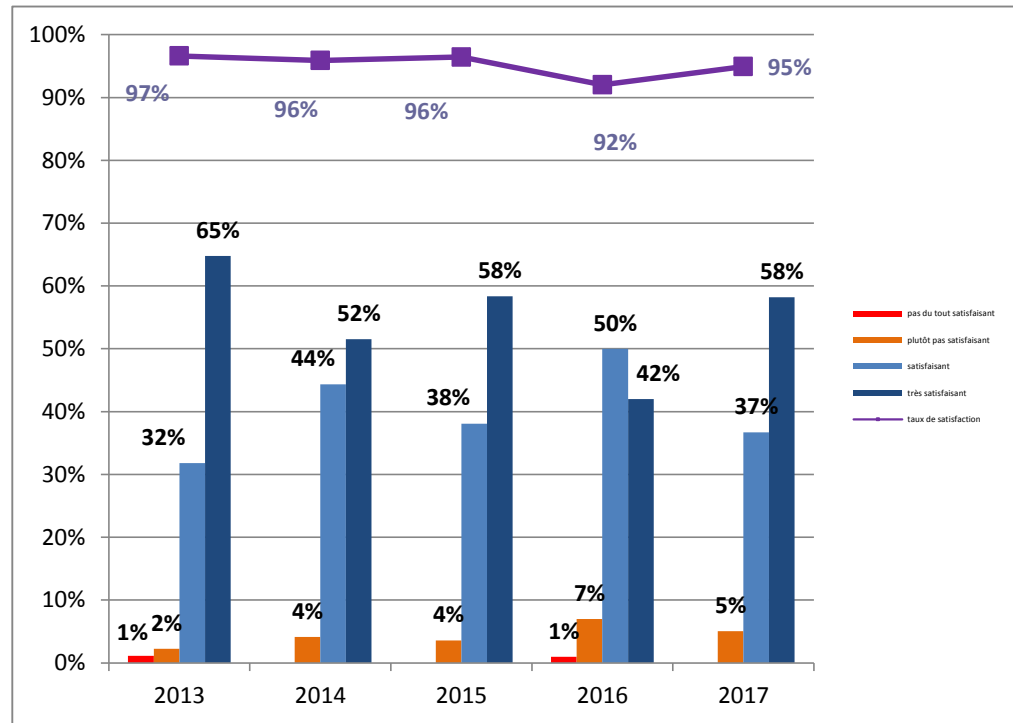
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1	1	1	4	
plutôt pas satisfaisant	7	7	3	11	5
satisfaisant	32	39	36	37	31
très satisfaisant	44	43	44	39	41
Total général	84	90	84	91	77
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%	1%	1%	4%	
plutôt pas satisfaisant	8%	8%	4%	12%	6%
satisfaisant	38%	43%	43%	41%	40%
très satisfaisant	52%	48%	52%	43%	53%
taux de satisfaction	90%	91%	95%	84%	94%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1			1	
plutôt pas satisfaisant	2	4	3	7	4
satisfaisant	28	43	32	50	29
très satisfaisant	57	50	49	42	46
Total général	88	97	84	100	79
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%			1%	
plutôt pas satisfaisant	2%	4%	4%	7%	5%
satisfaisant	32%	44%	38%	50%	37%
très satisfaisant	65%	52%	58%	42%	58%
taux de satisfaction	97%	96%	96%	92%	95%



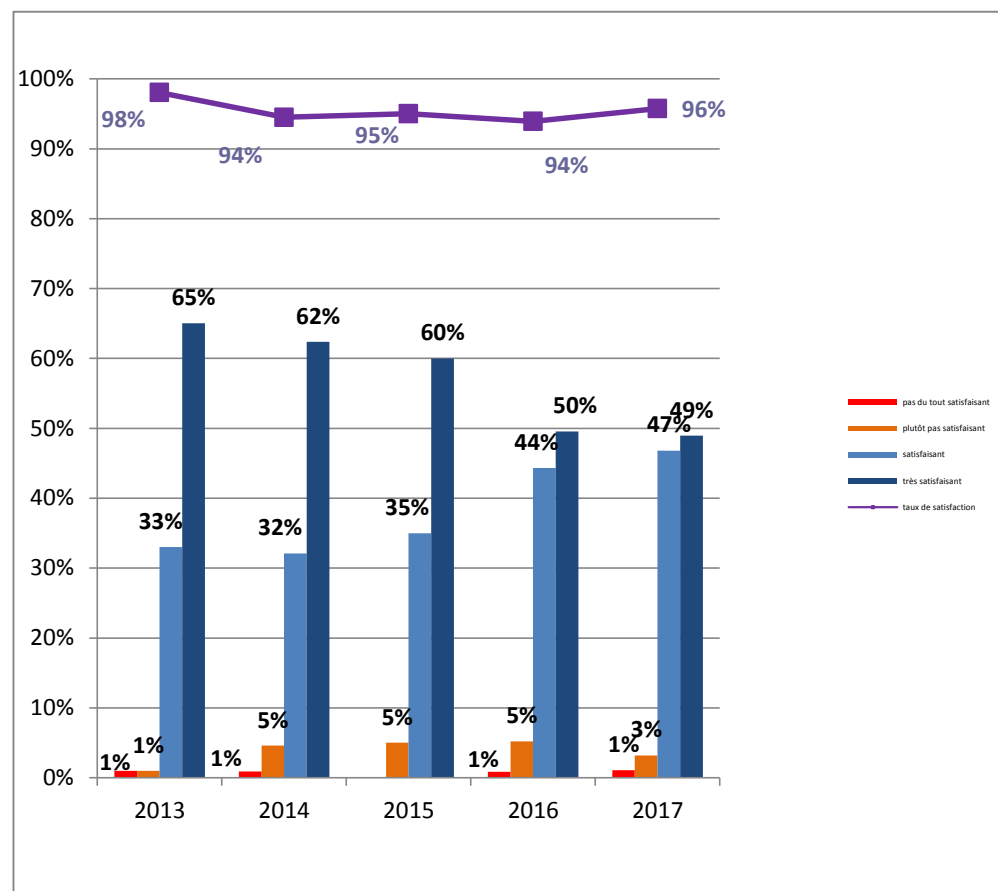
COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

6. Votre chambre vous a semblé en terme de :

6.1 Equipement

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1	1		1	1
plutôt pas satisfaisant	1	5	5	6	3
satisfaisant	34	35	35	51	44
très satisfaisant	67	68	60	57	46
Total général	103	109	100	115	94

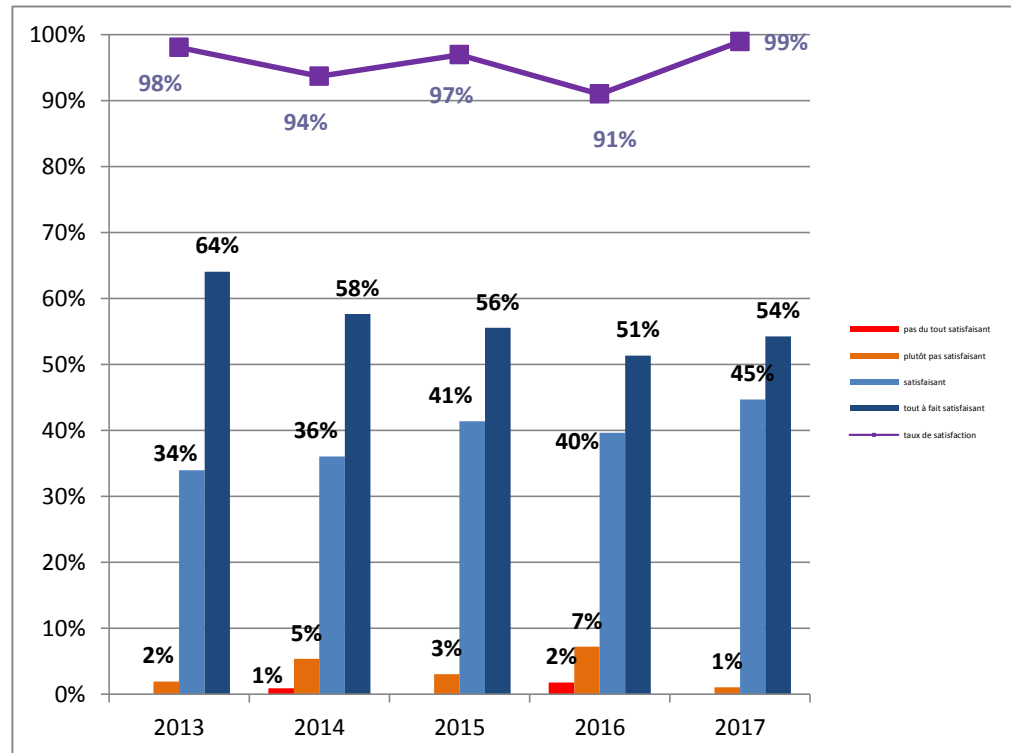
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%	1%		1%	1%
plutôt pas satisfaisant	1%	5%	5%	5%	3%
satisfaisant	33%	32%	35%	44%	47%
très satisfaisant	65%	62%	60%	50%	49%
taux de satisfaction	98%	94%	95%	94%	96%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

6.2 Niveau sonore

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1		2	
plutôt pas satisfaisant	2	6	3	8	1
satisfaisant	35	40	41	44	42
tout à fait satisfaisant	66	64	55	57	51
Total général	103	111	99	111	94
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1%		2%	
plutôt pas satisfaisant	2%	5%	3%	7%	1%
satisfaisant	34%	36%	41%	40%	45%
tout à fait satisfaisant	64%	58%	56%	51%	54%
taux de satisfaction	98%	94%	97%	91%	99%

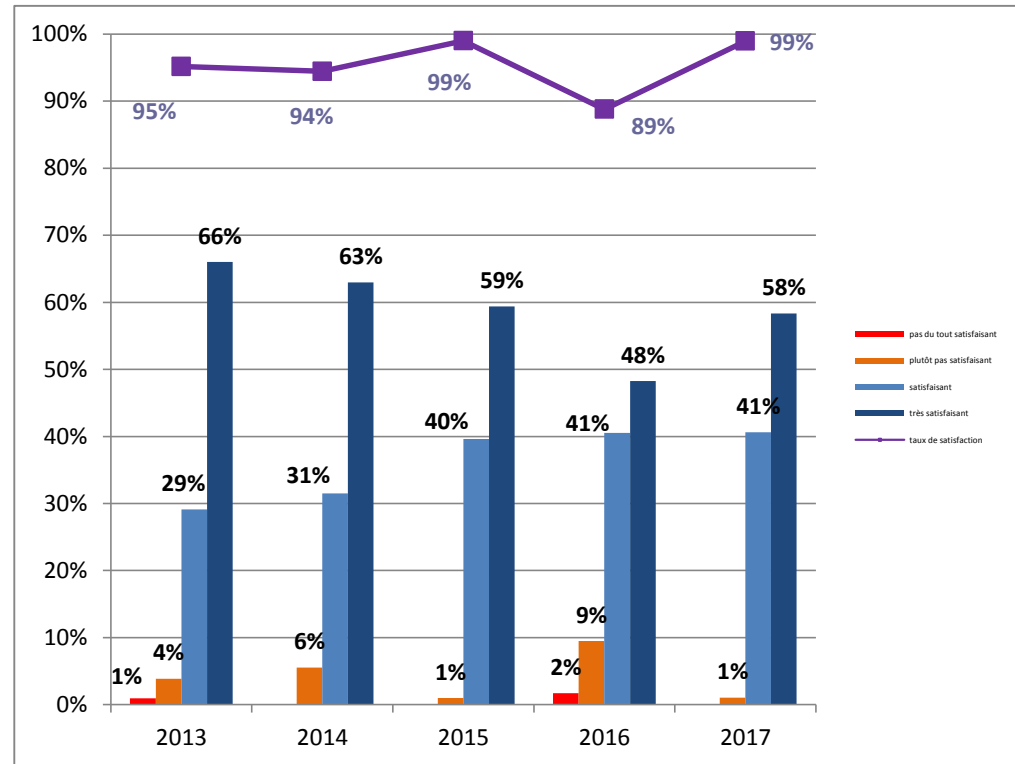


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

6. Votre chambre vous a semblé en terme de (suite) :

6.3 Propreté

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1			2	
plutôt pas satisfaisant	4	6	1	11	1
satisfaisant	30	34	40	47	39
très satisfaisant	68	68	60	56	56
Total général	103	108	101	116	96
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%			2%	
plutôt pas satisfaisant	4%	6%	1%	9%	1%
satisfaisant	29%	31%	40%	41%	41%
très satisfaisant	66%	63%	59%	48%	58%
taux de satisfaction	95%	94%	99%	89%	99%

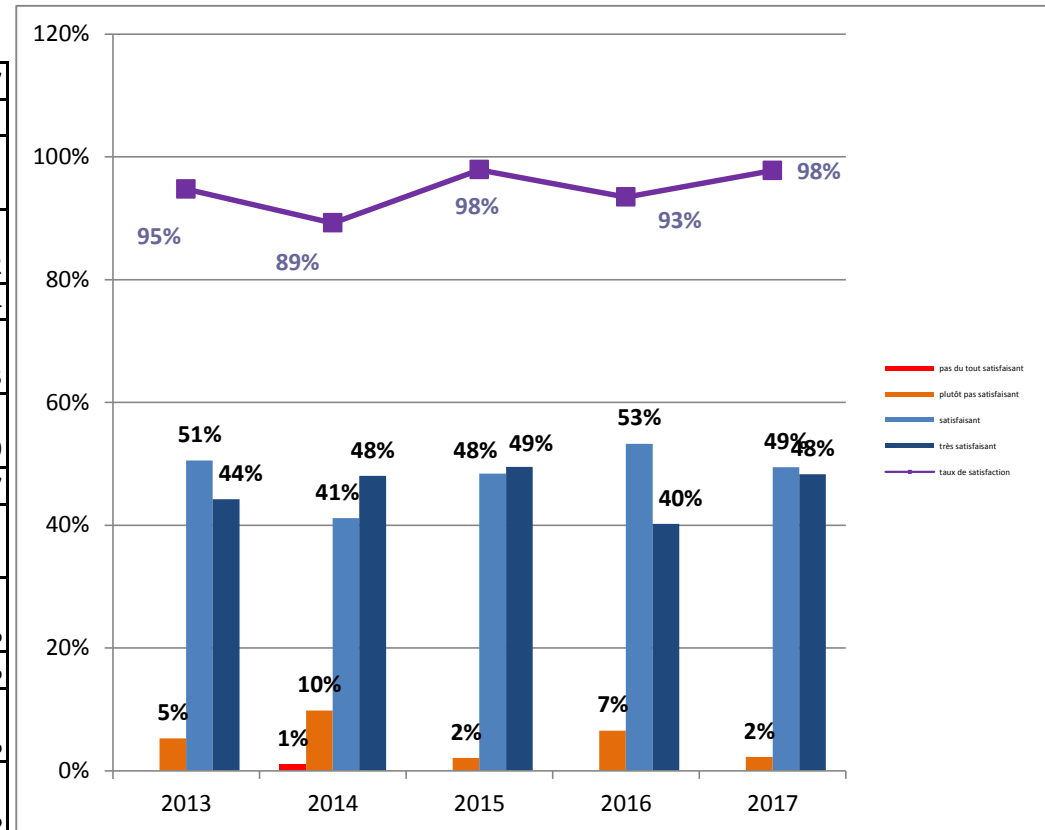


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7. La restauration vous a semblé en terme de :

7.1 Horaire des repas

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1			
plutôt pas satisfaisant	5	10	2	7	2
satisfaisant	48	42	46	57	44
très satisfaisant	42	49	47	43	43
Total général	95	102	95	107	89
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1%			
plutôt pas satisfaisant	5%	10%	2%	7%	2%
satisfaisant	51%	41%	48%	53%	49%
très satisfaisant	44%	48%	49%	40%	48%
taux de satisfaction	95%	89%	98%	93%	98%

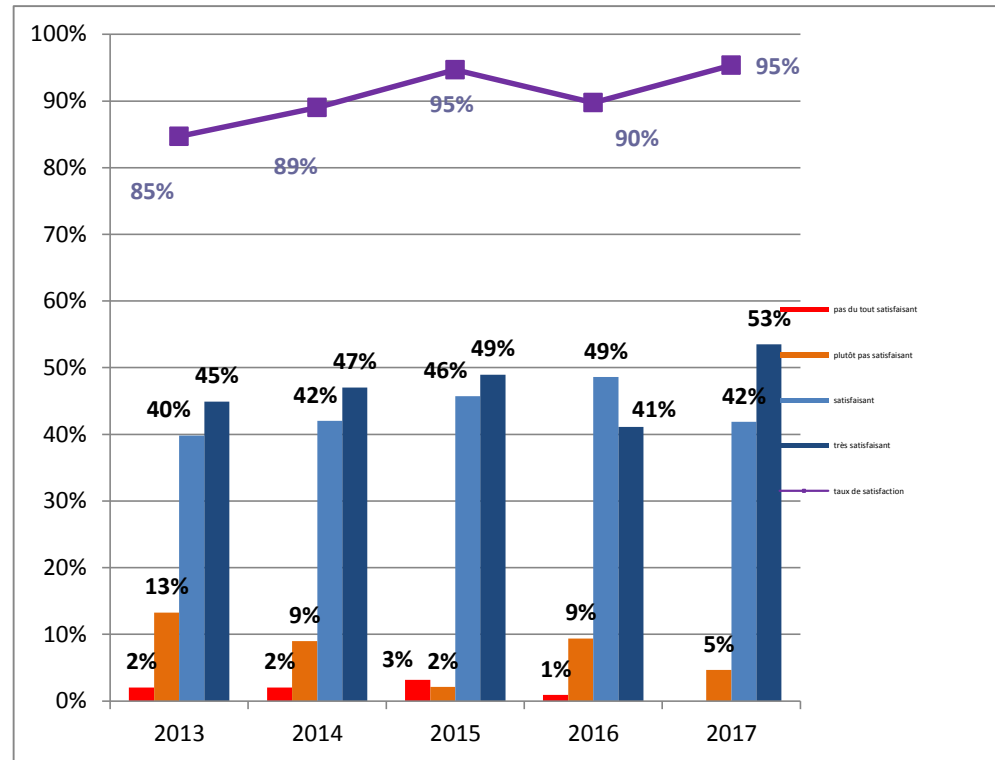


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7. La restauration vous a semblé en terme de (suite) :

7.2 Qualité

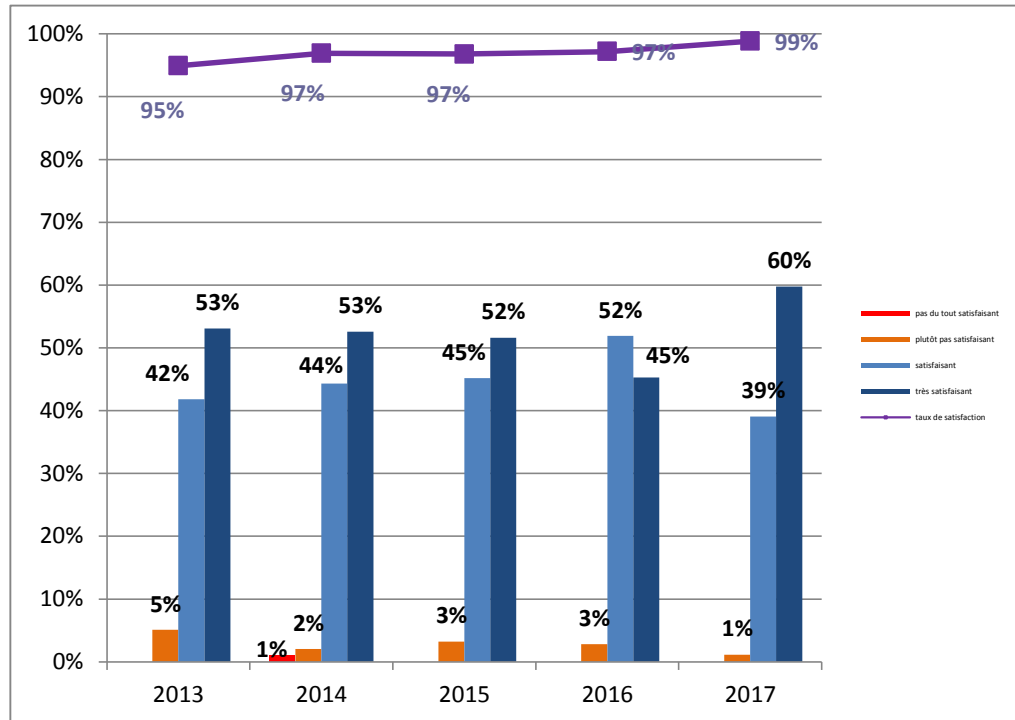
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	2	2	3	1	
plutôt pas satisfaisant	13	9	2	10	4
satisfaisant	39	42	43	52	36
très satisfaisant	44	47	46	44	46
Total général	98	100	94	107	86
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	2%	2%	3%	1%	
plutôt pas satisfaisant	13%	9%	2%	9%	5%
satisfaisant	40%	42%	46%	49%	42%
très satisfaisant	45%	47%	49%	41%	53%
taux de satisfaction	85%	89%	95%	90%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7.3 Quantité

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1			
plutôt pas satisfaisant	5	2	3	3	1
satisfaisant	41	43	42	55	34
très satisfaisant	52	51	48	48	52
Total général	98	97	93	106	87
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		1%			
plutôt pas satisfaisant	5%	2%	3%	3%	1%
satisfaisant	42%	44%	45%	52%	39%
très satisfaisant	53%	53%	52%	45%	60%
taux de satisf	95%	97%	97%	97%	99%

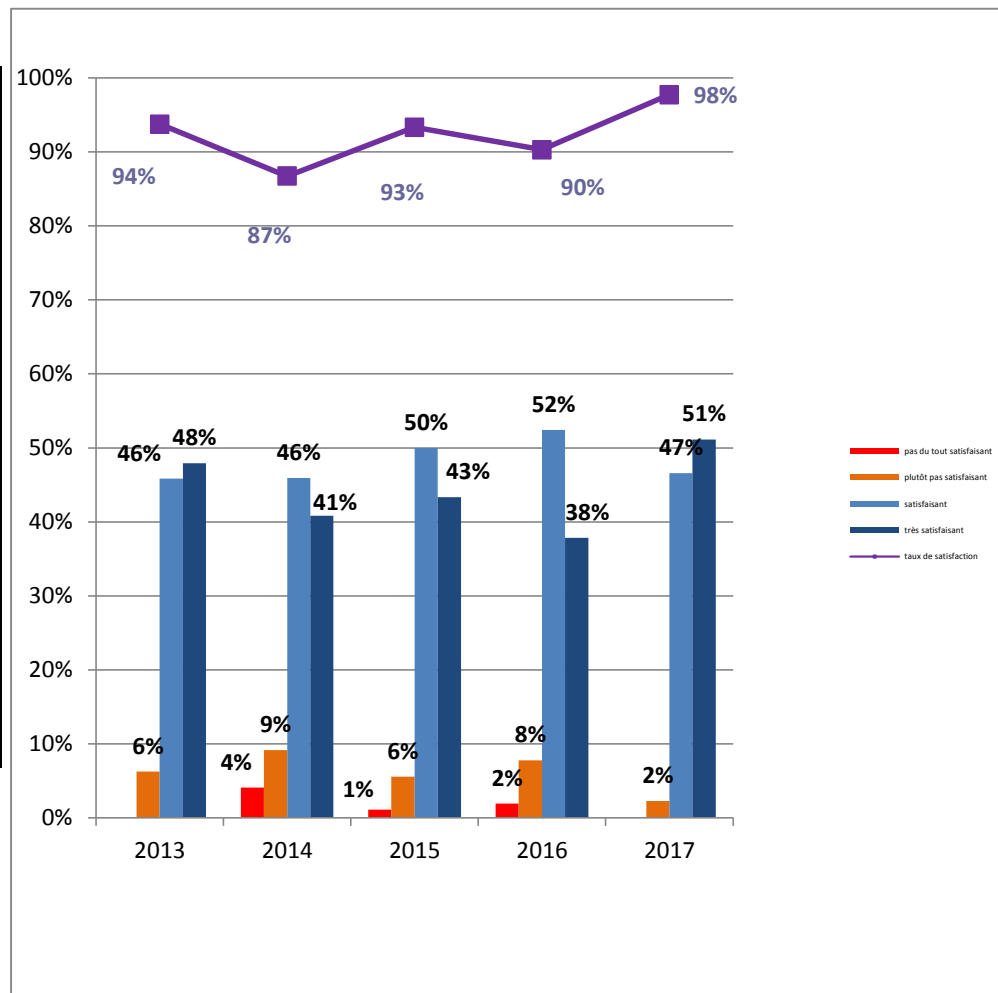


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7. La restauration vous a semblé en terme de (suite) :

7.4 Température

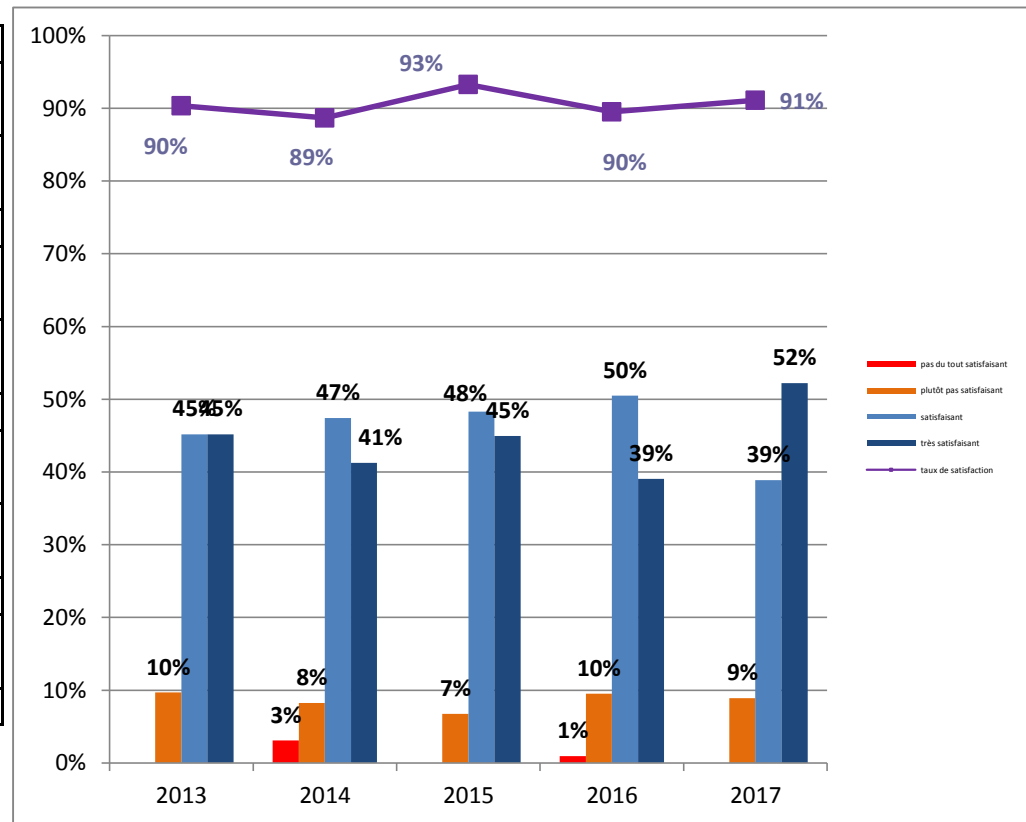
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		4	1	2	
plutôt pas satisfaisant	6	9	5	8	2
satisfaisant	44	45	45	54	41
très satisfaisant	46	40	39	39	45
Total général	96	98	90	103	88
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		4%	1%	2%	
plutôt pas satisfaisant	6%	9%	6%	8%	2%
satisfaisant	46%	46%	50%	52%	47%
très satisfaisant	48%	41%	43%	38%	51%
taux de satisf	94%	87%	93%	90%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7.5 Variété

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		3		1	
plutôt pas satisfaisant	9	8	6	10	8
satisfaisant	42	46	43	53	35
très satisfaisant	42	40	40	41	47
Total général	93	97	89	105	90
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		3%		1%	
plutôt pas satisfaisant	10%	8%	7%	10%	9%
satisfaisant	45%	47%	48%	50%	39%
très satisfaisant	45%	41%	45%	39%	52%
taux de satisf	90%	89%	93%	90%	91%

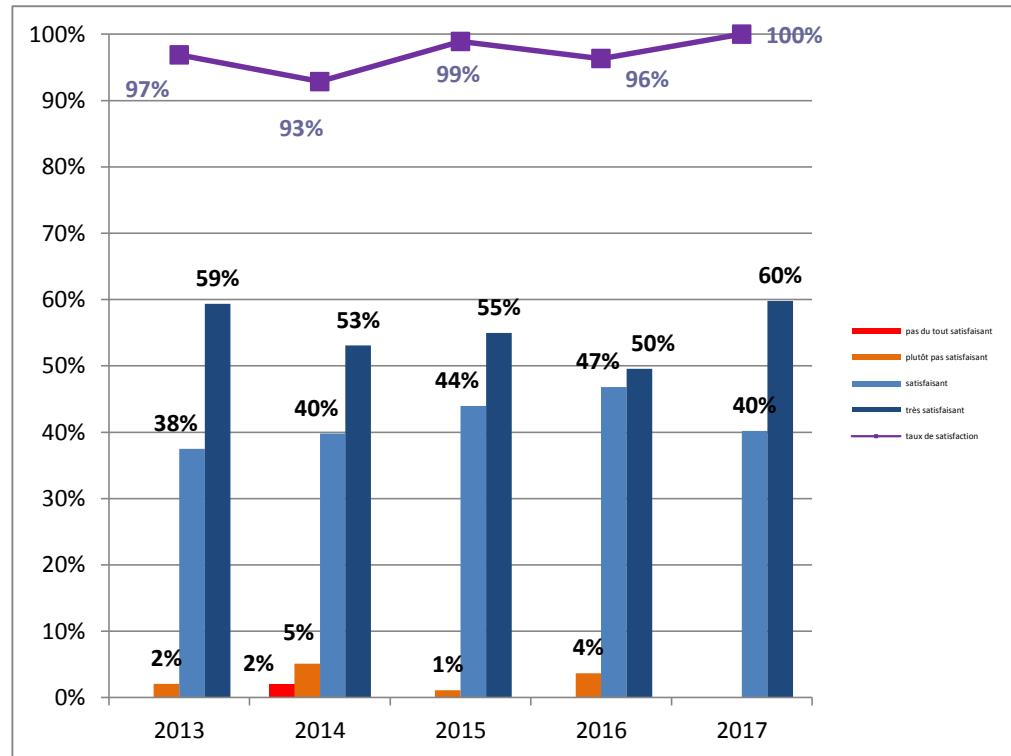


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

7. La restauration vous a semblé en terme de (suite) :

7.6 Service

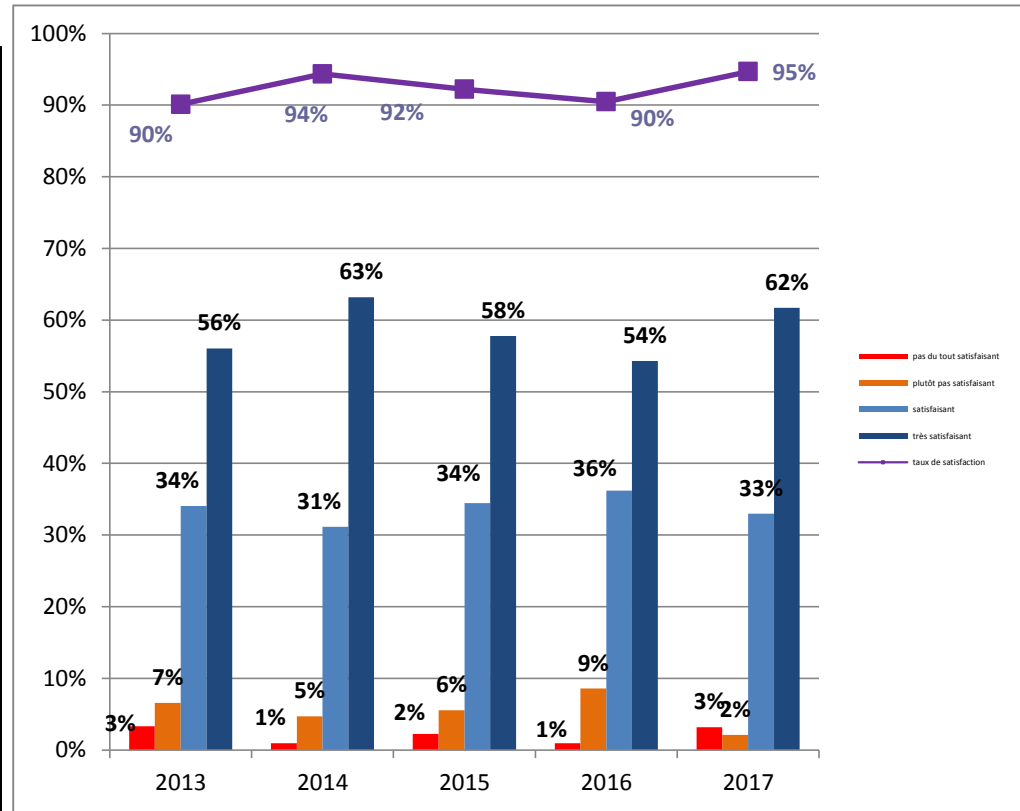
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		2			
plutôt pas satisfaisant	2	5	1	4	
satisfaisant	36	39	40	51	37
très satisfaisant	57	52	50	54	55
Total général	96	98	91	109	92
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant		2%			
plutôt pas satisfaisant	2%	5%	1%	4%	
satisfaisant	38%	40%	44%	47%	40%
très satisfaisant	59%	53%	55%	50%	60%
taux de satisf	97%	93%	99%	96%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

8 L'organisation de votre sortie vous a paru

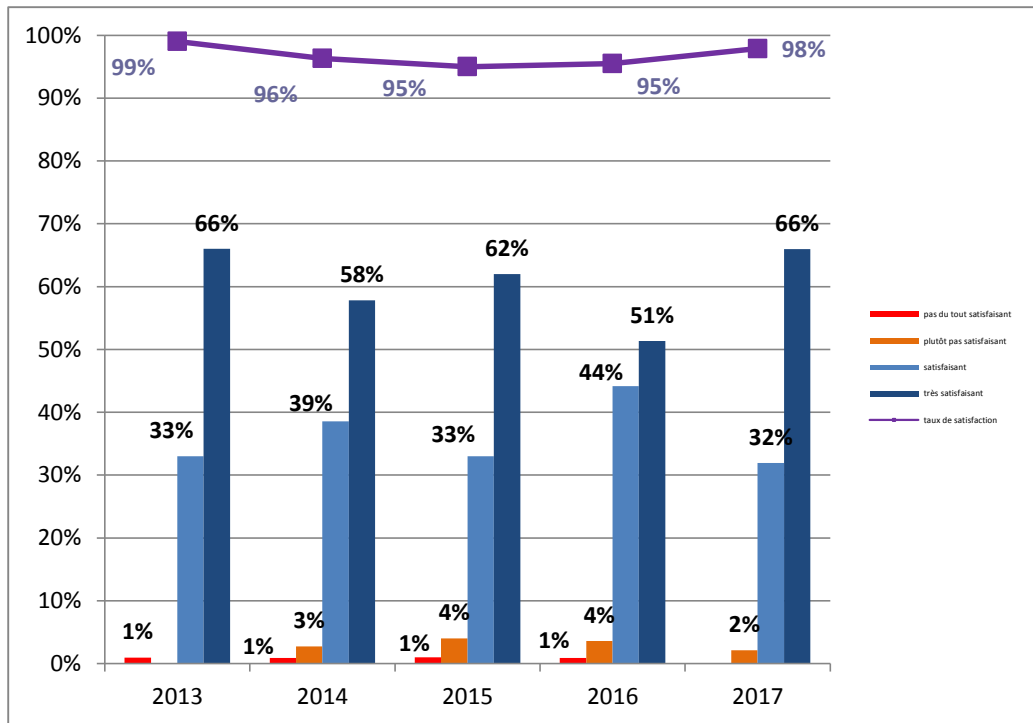
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	3	1	2	1	3
plutôt pas satisfaisant	6	5	5	9	2
satisfaisant	31	33	31	38	31
très satisfaisant	51	67	52	57	58
Total général	91	106	90	105	94
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	3%	1%	2%	1%	3%
plutôt pas satisfaisant	7%	5%	6%	9%	2%
satisfaisant	34%	31%	34%	36%	33%
très satisfaisant	56%	63%	58%	54%	62%
taux de satisfaction	90%	94%	92%	90%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

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

	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1	1	1	1	
plutôt pas satisfaisant		3	4	4	2
satisfaisant	34	42	33	49	30
très satisfaisant	68	63	62	57	62
Total général	103	109	100	111	94
	2013	2014	2015	2016	2017
pas du tout satisfaisant	1%	1%	1%	1%	
plutôt pas satisfaisant		3%	4%	4%	2%
satisfaisant	33%	39%	33%	44%	32%
très satisfaisant	66%	58%	62%	51%	66%
taux de satisf	99%	96%	95%	95%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2013 A 2017

Qui a rempli le questionnaire ?

	2013	2014	2015	2016	2017
ENTOURAGE	60	56	50	68	46
PATIENT	31	39	45	40	40
PATIENT ET ENTOURAGE	15	14	7	8	11
Total général	106	109	102	116	97
	2013	2014	2015	2016	2017
ENTOURAGE	57%	51%	49%	59%	47%
PATIENT	29%	36%	44%	34%	41%
PATIENT ET ENTOURAGE	14%	13%	7%	7%	11%

