

## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

17 questionnaires retournés en 2019 pour 59 séjours soit : 29 % de retours

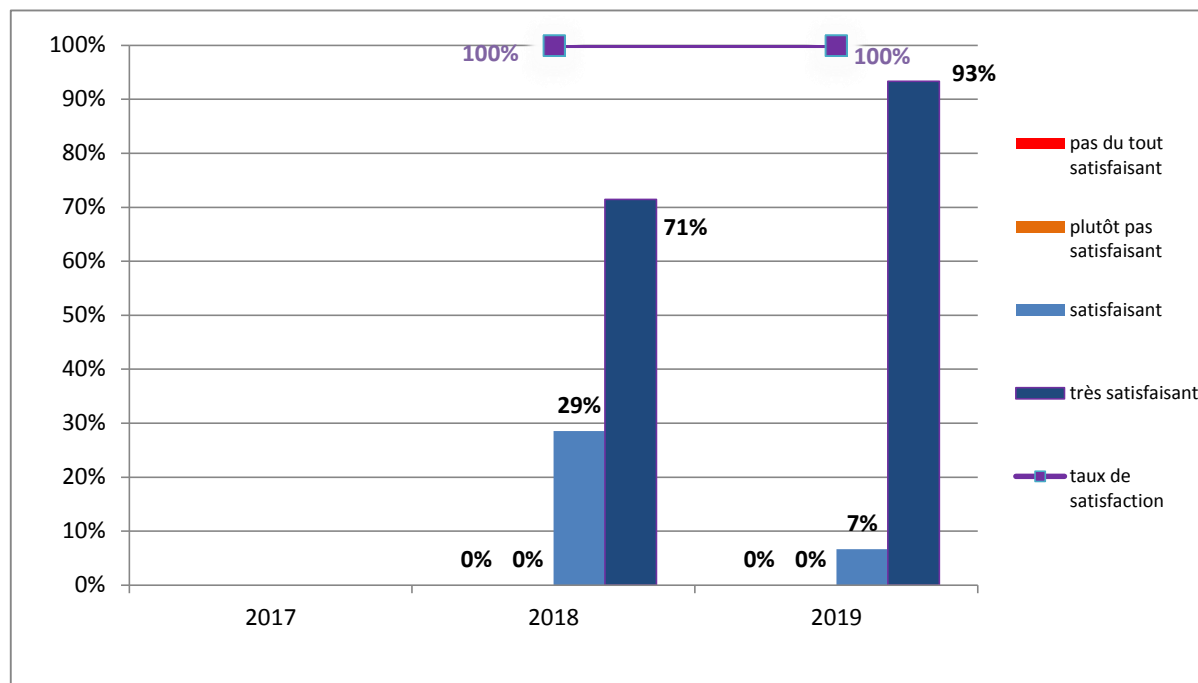
2017 : 32 % de retours  
 2018 : 29 % de retours  
 2019 : 29% de retours

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	2019
pas du tout satisfaisant	NC	0	0
plutôt pas satisfaisant	NC	0	0
satisfaisant	NC	4	1
très satisfaisant	NC	10	14
<b>Total général</b>	NC	14	15
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		29%	7%
très satisfaisant		71%	93%
<b>taux de satisfaction</b>		100%	100%

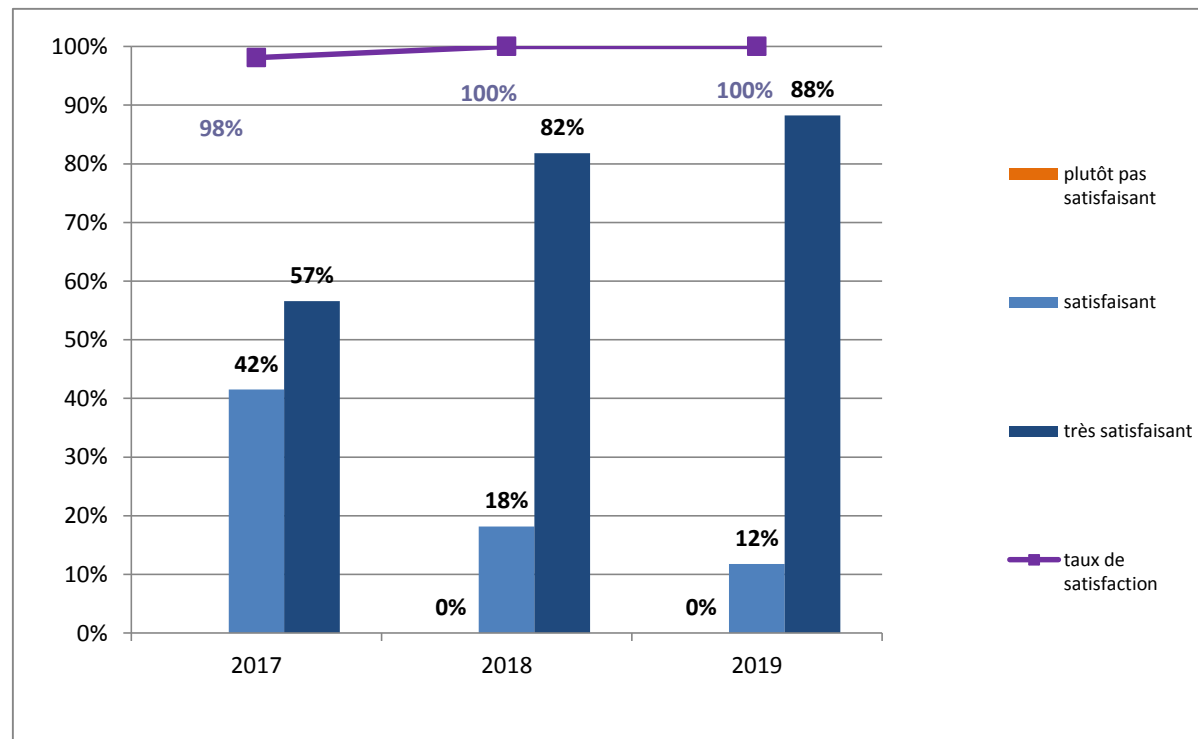


## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### 1. Votre arrivée dans l'établissement

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

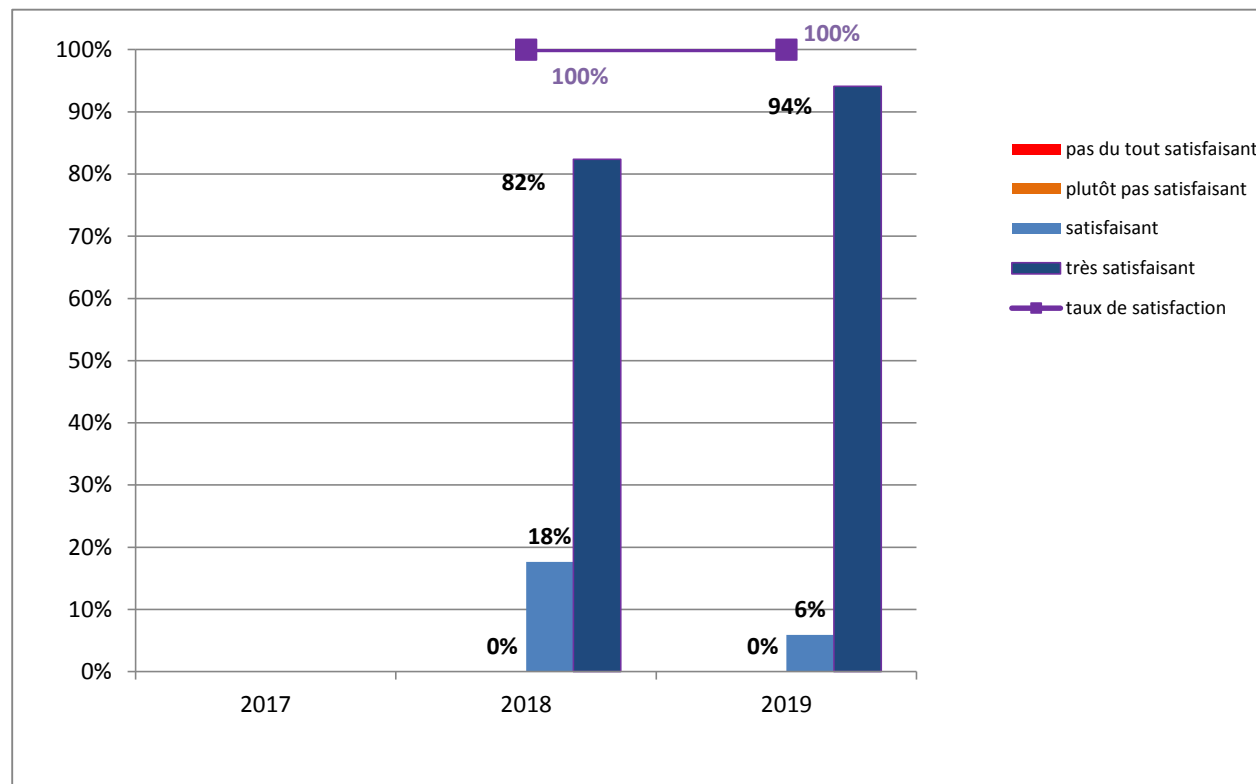
	2017	2018	2019
plutôt pas satisfaisant	1	0	0
satisfaisant	22	4	2
très satisfaisant	30	18	15
<b>Total général</b>	<b>53</b>	<b>22</b>	<b>17</b>
	2017	2018	2019
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant	42%	18%	12%
très satisfaisant	57%	82%	88%
<b>taux de satisfaction</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

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

	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	3	1
très satisfaisant	nc	14	16
<b>Total général</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		18%	6%
très satisfaisant		82%	94%
<b>taux de satisfaction</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>

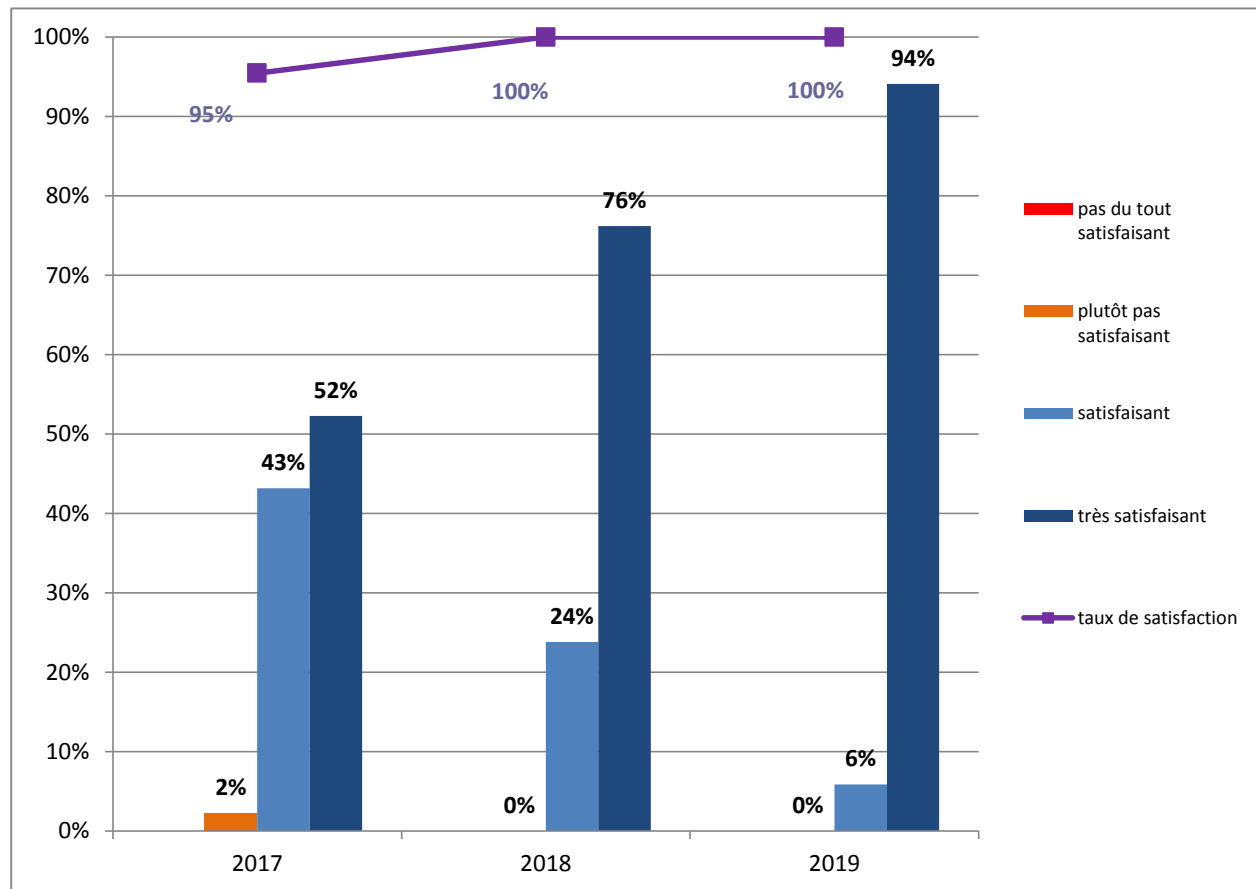


## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

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

#### 3.1 Equipe soignante

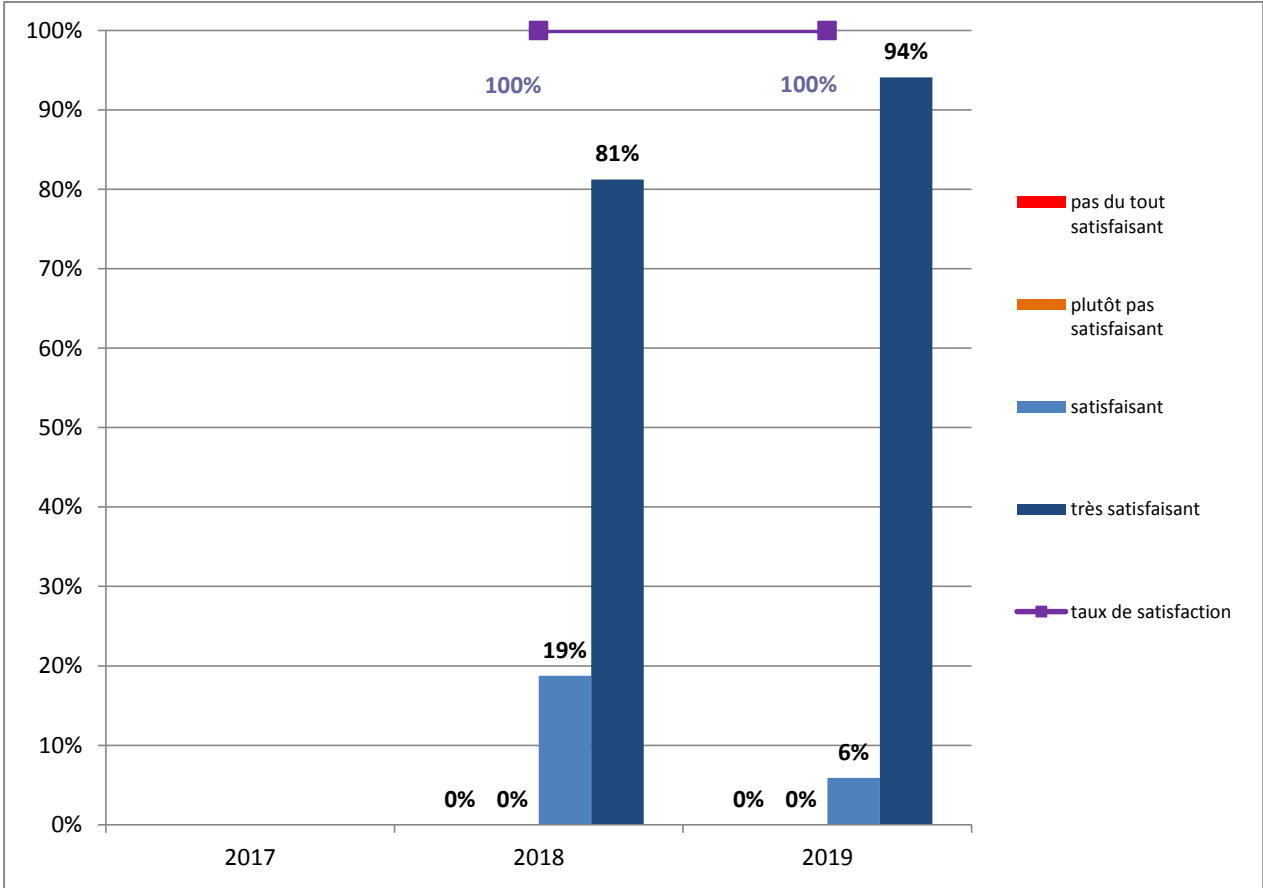
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	0	0
plutôt pas satisfaisant	1	0	0
satisfaisant	19	5	1
très satisfaisant	23	16	16
Total général	44	21	17
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	2%	0%	0%
satisfaisant	43%	24%	6%
très satisfaisant	52%	76%	94%
taux de satisfaction	95%	100%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

3.2 Equipe médicale

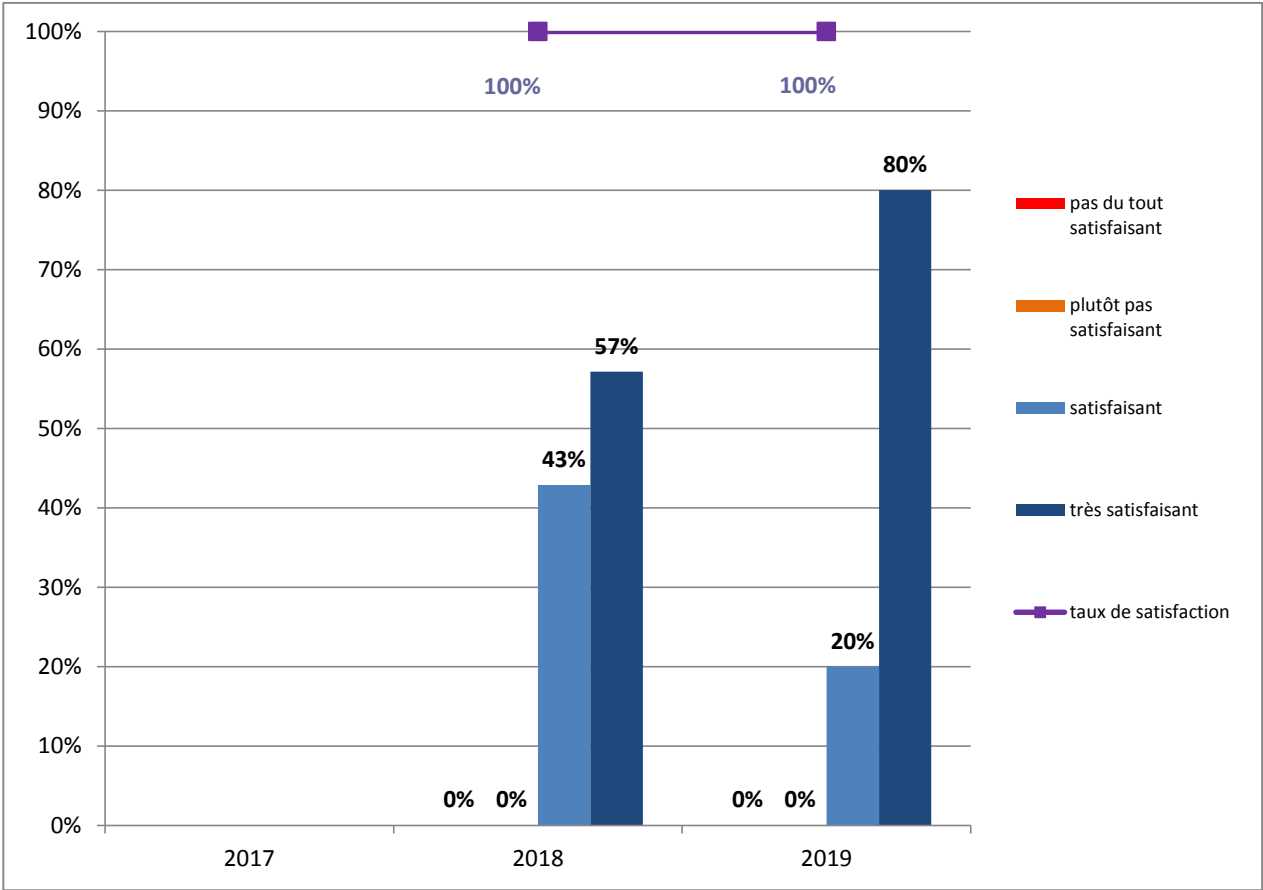
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	3	1
très satisfaisant	nc	13	16
Total général		16	17
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		19%	6%
très satisfaisant		81%	94%
taux de satisfaction		100%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

3.3 Equipe d'animation

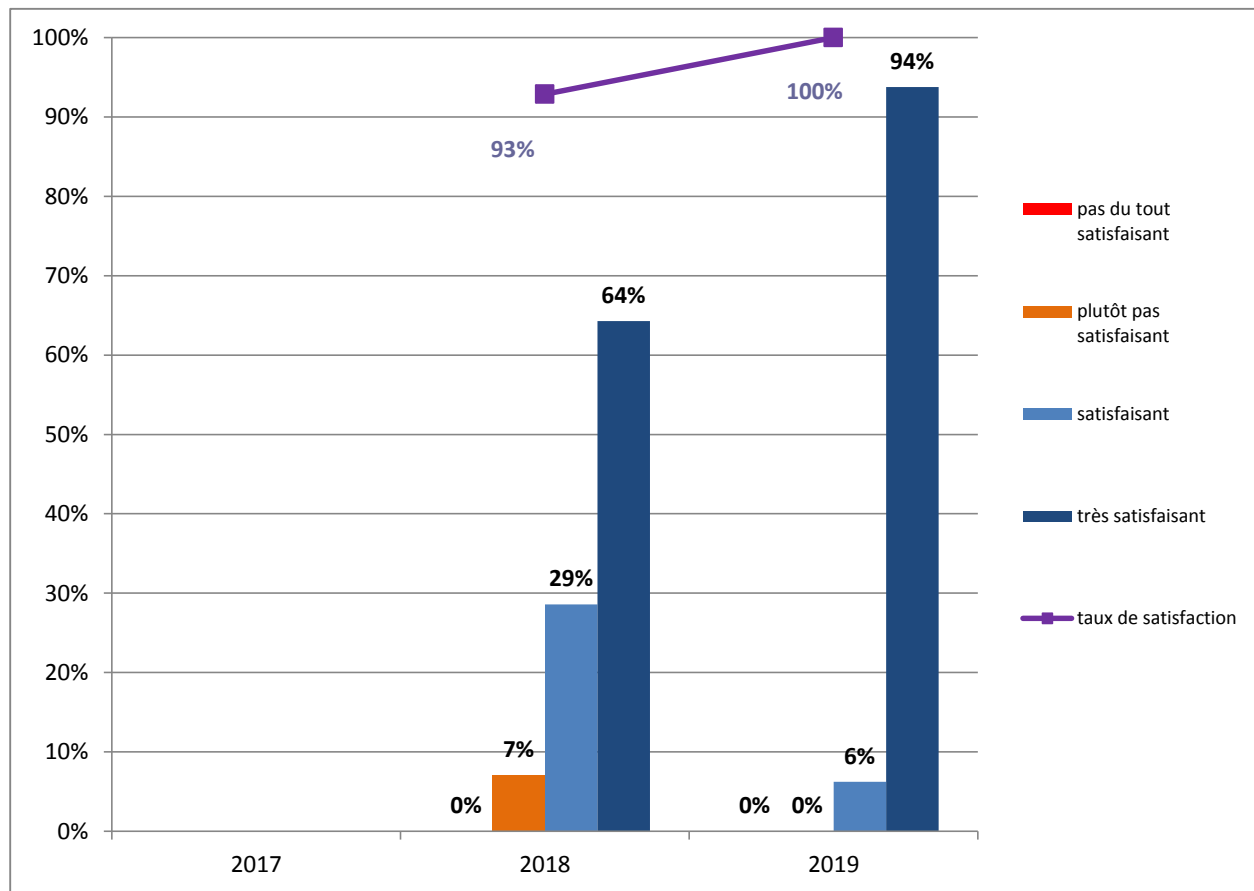
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	6	3
très satisfaisant	nc	8	12
Total général		14	15
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		43%	20%
très satisfaisant		57%	80%
taux de satisfaction		100%	100%



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

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

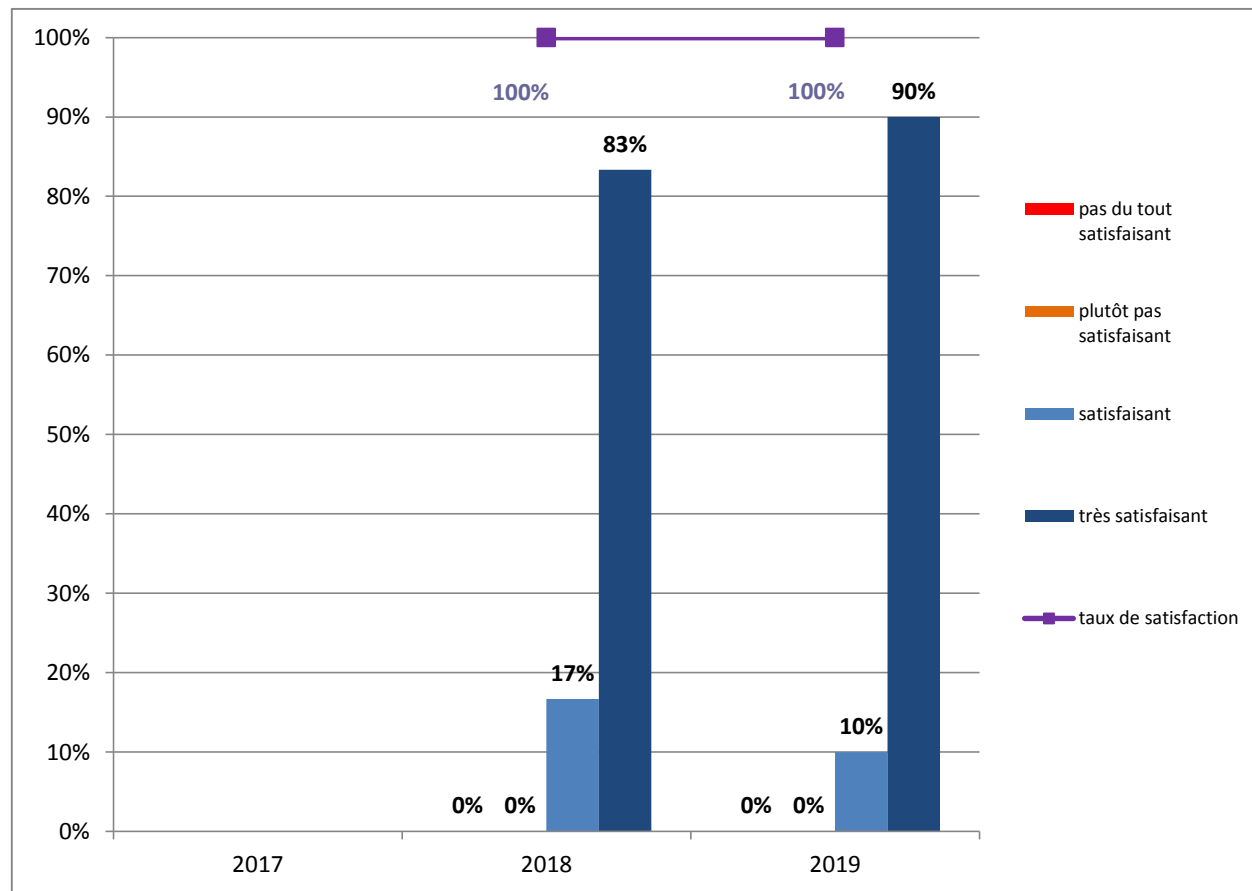
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	1	0
satisfaisant	nc	4	1
très satisfaisant	nc	9	15
<b>Total général</b>		<b>14</b>	<b>16</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		7%	0%
satisfaisant		29%	6%
très satisfaisant		64%	94%
<b>taux de satisfaction</b>		<b>93%</b>	<b>100%</b>



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

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

	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	1	1
très satisfaisant	nc	5	9
Total général		6	10
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		17%	10%
très satisfaisant		83%	90%
taux de satisfaction		100%	100%



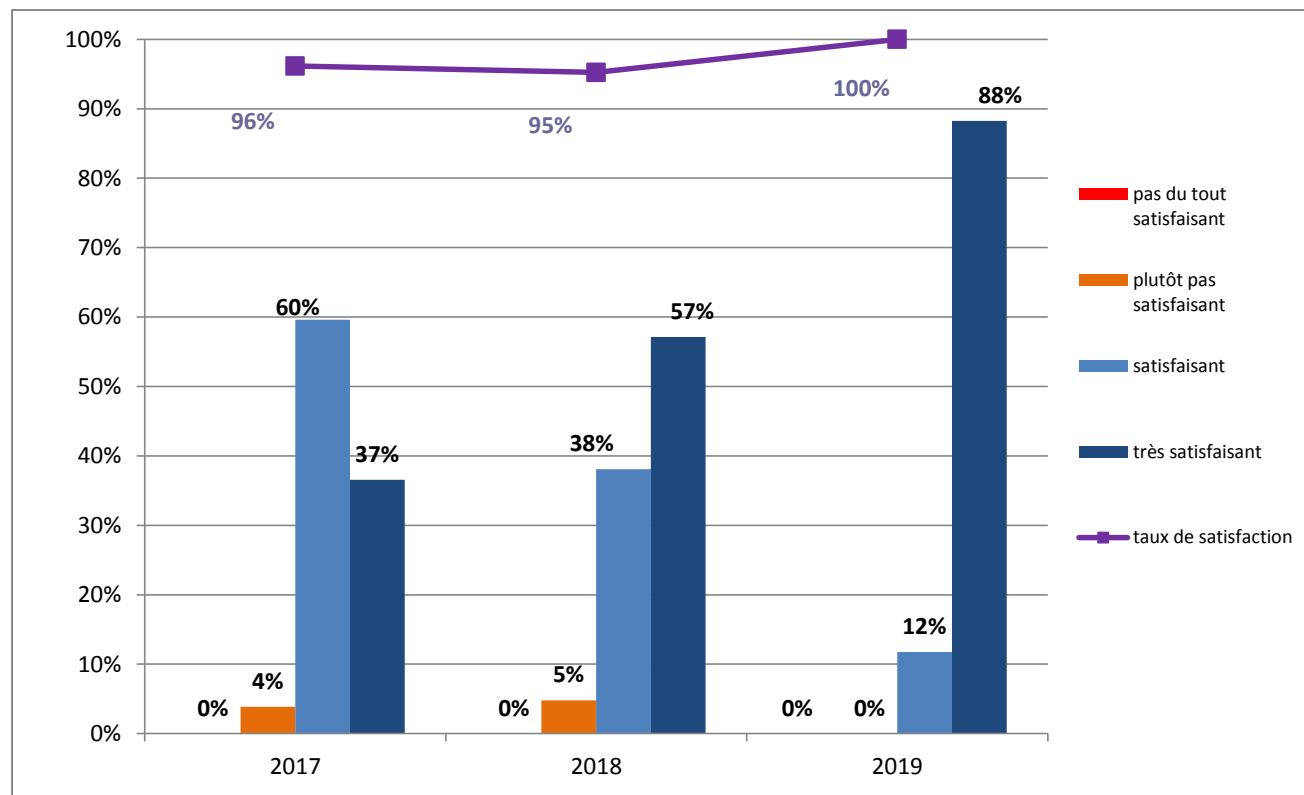


## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### 6. Votre chambre vous a semblé en terme de :

#### 6.1 Equipement

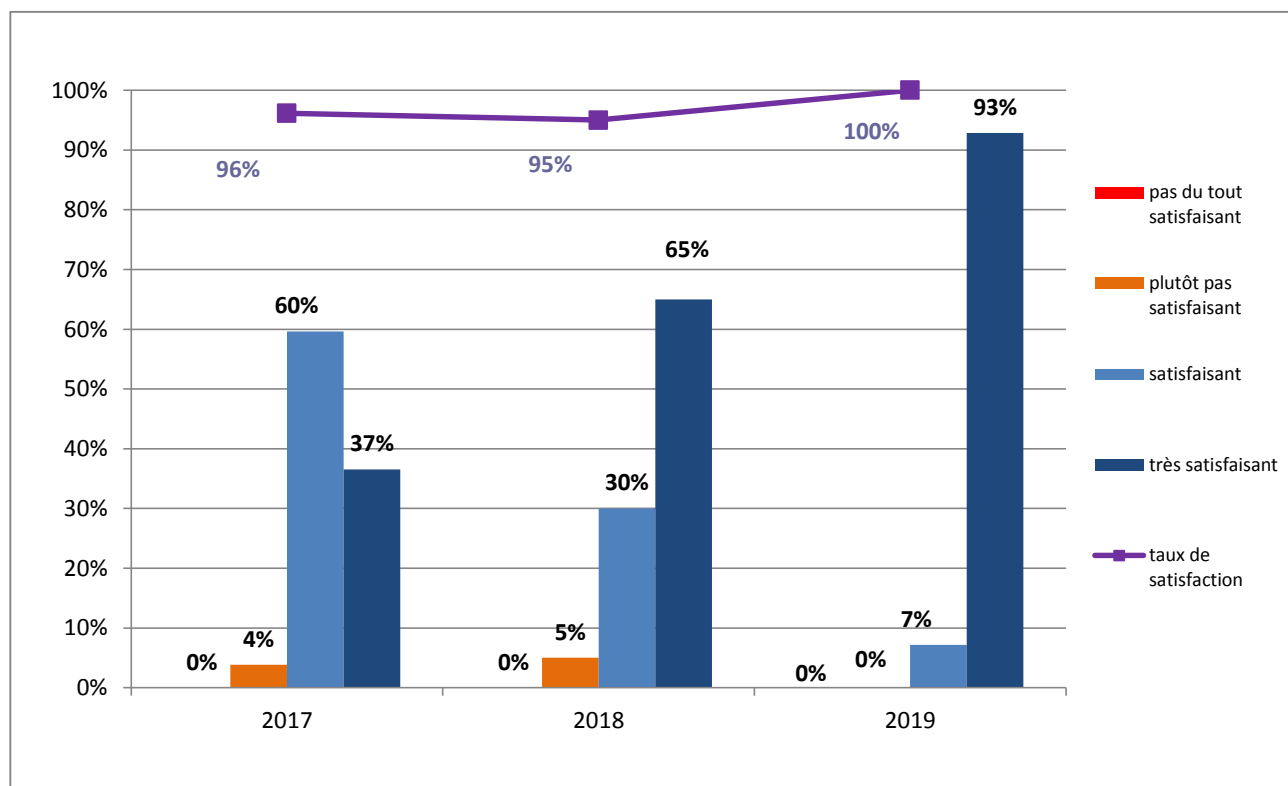
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	2	1	0
satisfaisant	31	8	2
très satisfaisant	19	12	15
<b>Total général</b>	<b>52</b>	<b>21</b>	<b>17</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	5%	0%
satisfaisant	60%	38%	12%
très satisfaisant	37%	57%	88%
<b>taux de satisfaction</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### 6.2 Niveau sonore

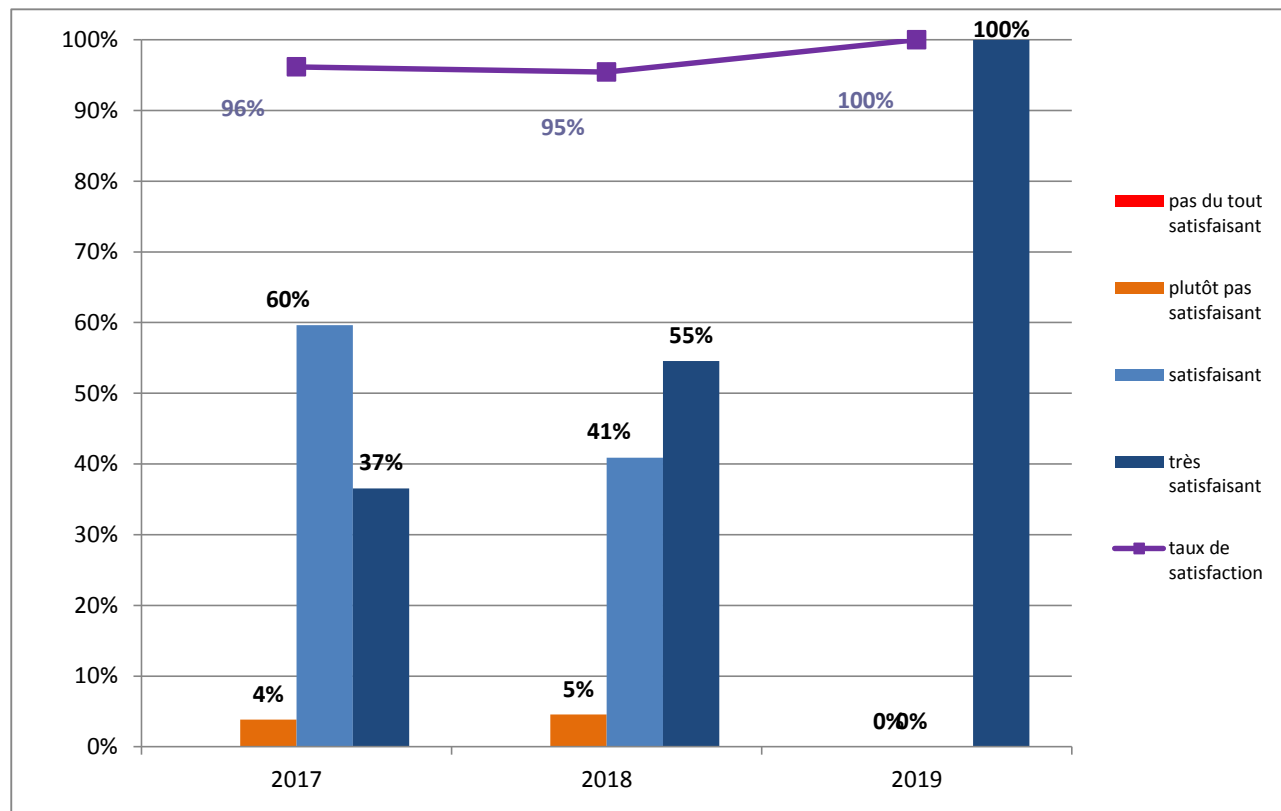
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	2	1	0
satisfaisant	31	6	1
très satisfaisant	19	13	13
<b>Total général</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>14</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	5%	0%
satisfaisant	60%	30%	7%
très satisfaisant	37%	65%	93%
<b>taux de satisfaction</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

**6.3 Propreté**

	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	2	1	0
satisfaisant	31	9	0
très satisfaisant	19	12	17
Total général	52	22	17
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	4%	5%	0%
satisfaisant	60%	41%	0%
très satisfaisant	37%	55%	100%
taux de satisfaction	96%	95%	100%

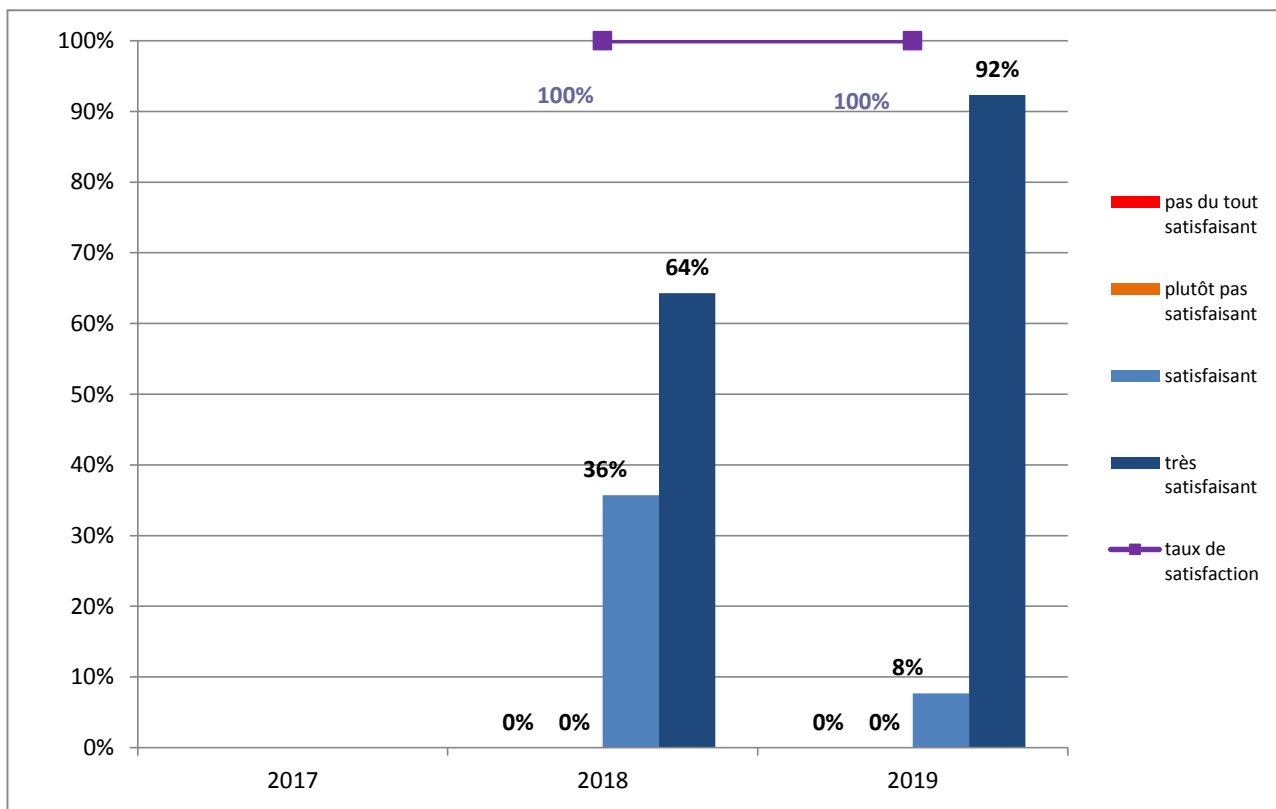


COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

7. La restauration vous a semblé en terme de :

7.1 Horaire des repas

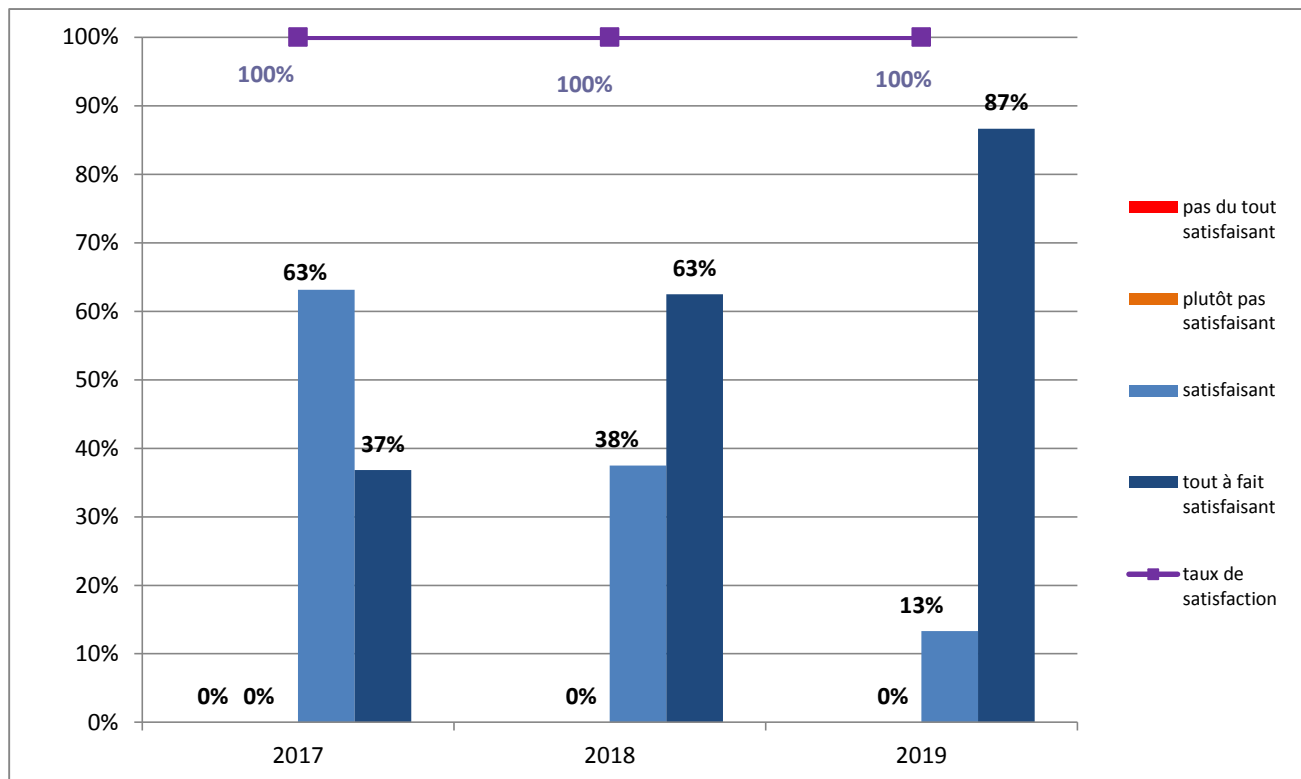
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	5	1
très satisfaisant	nc	9	12
Total général		14	13
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		36%	8%
très satisfaisant		64%	92%
taux de satisfaction		100%	100%



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### 7.2 Qualité des repas

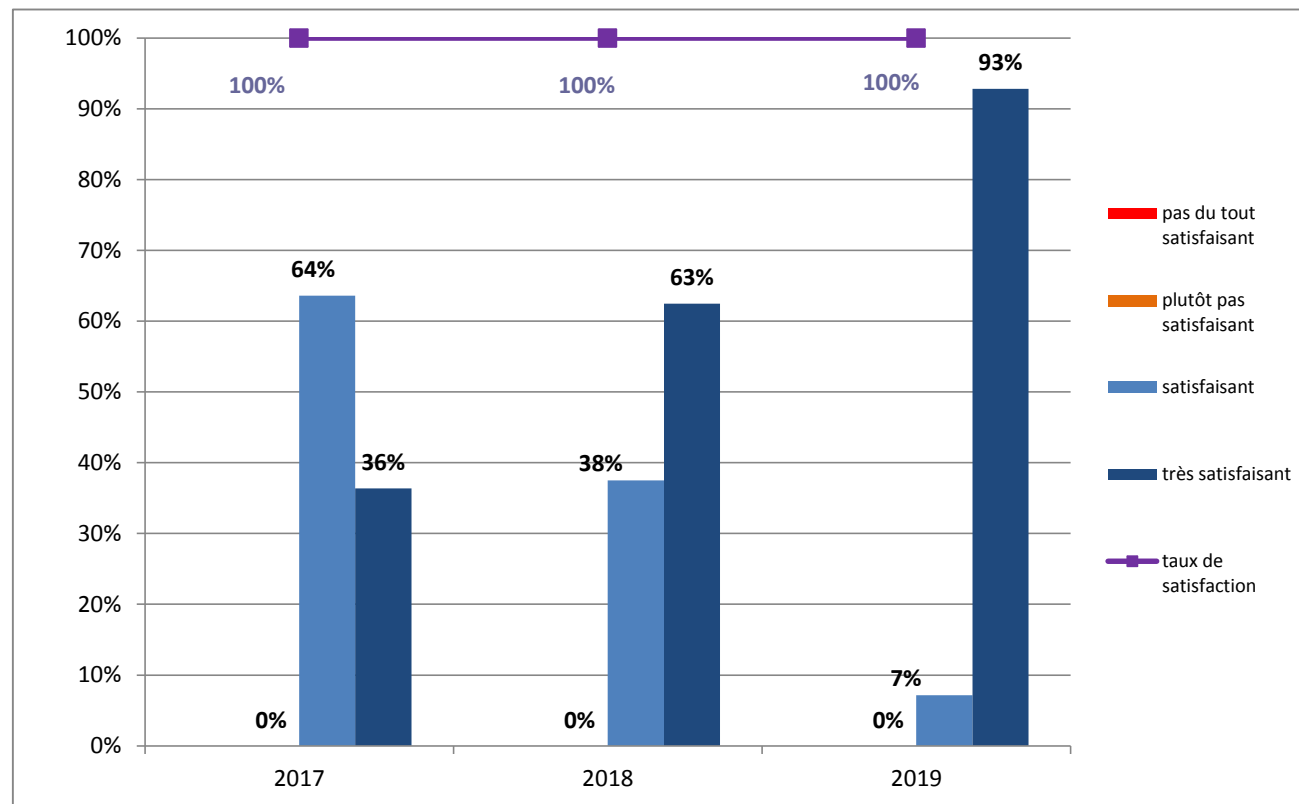
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant		0	0
satisfaisant	24	6	2
très satisfaisant	14	10	13
<b>Total général</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>15</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%		
plutôt pas satisfaisant	0%	0%	0%
satisfaisant	63%	38%	13%
tout à fait satisfaisant	37%	63%	87%
<b>taux de satisfaction</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

7.3 Quantité des repas

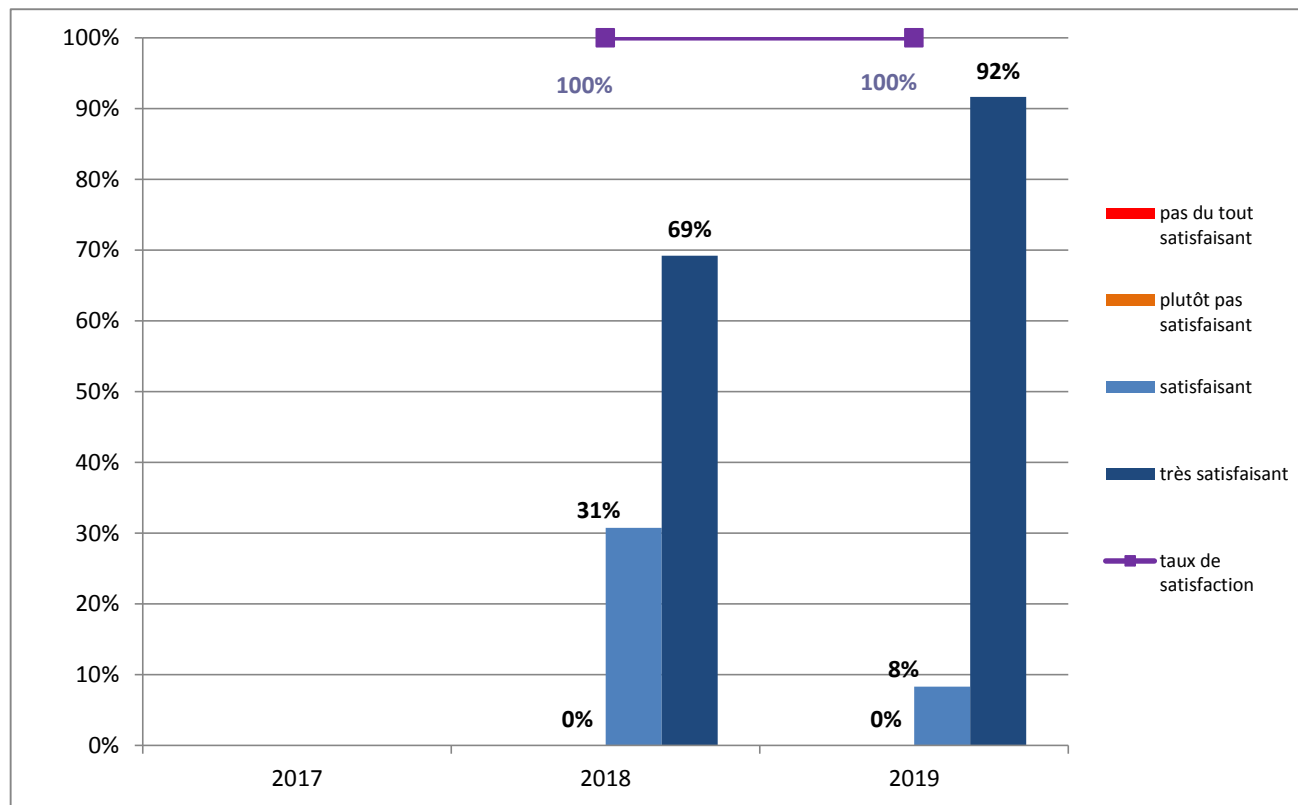
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant		0	0
satisfaisant	21	6	1
très satisfaisant	12	10	13
Total général	33	16	14
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant	0%	0%	0%
satisfaisant	64%	38%	7%
très satisfaisant	36%	63%	93%
taux de satisfaction	100%	100%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

7.4 Température des repas

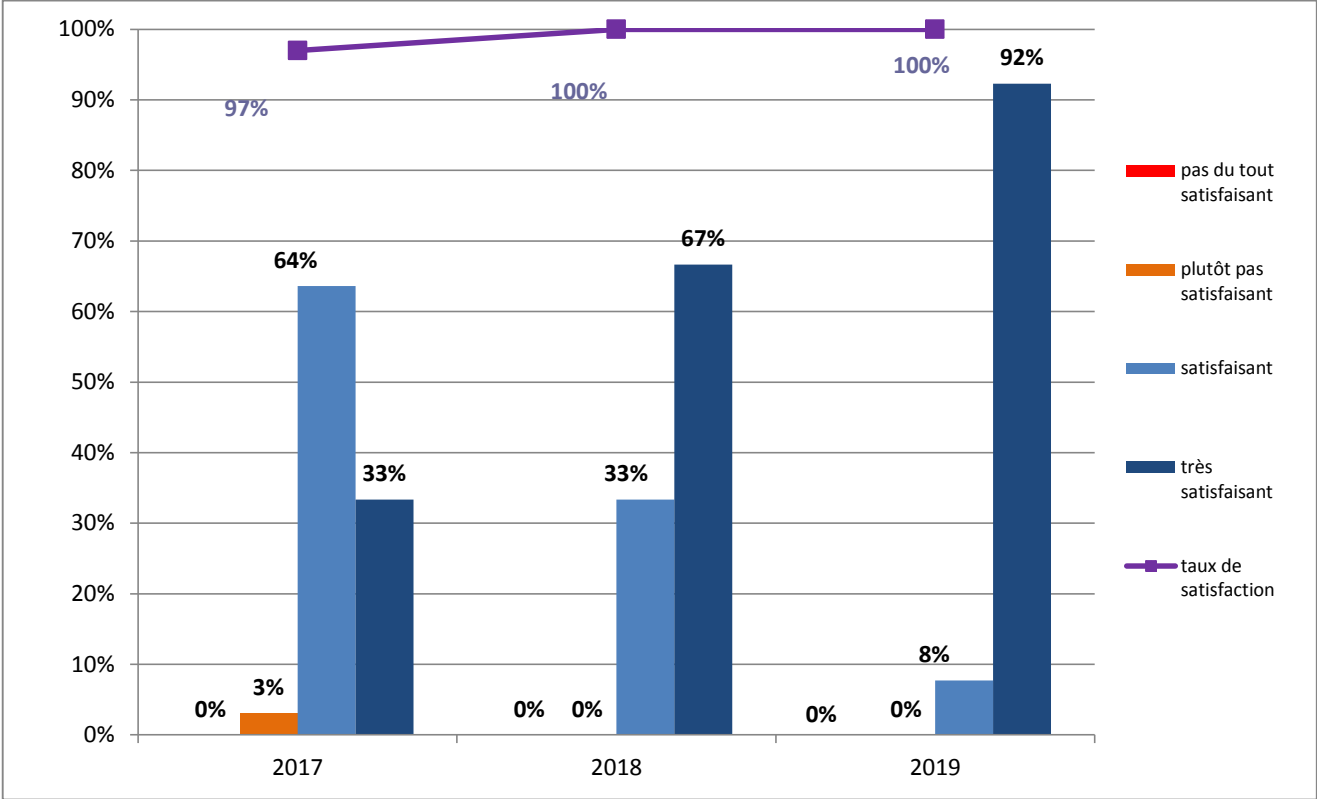
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	4	1
très satisfaisant	nc	9	11
Total général		13	12
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant			
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		31%	8%
très satisfaisant		69%	92%
taux de satisfaction		100%	100%



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

7.5 Variété des repas

	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	1	0	0
satisfaisant	21	5	1
très satisfaisant	11	10	12
Total général	33	15	13
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	3%	0%	0%
satisfaisant	64%	33%	8%
très satisfaisant	33%	67%	92%
taux de satisfaction	97%	100%	100%

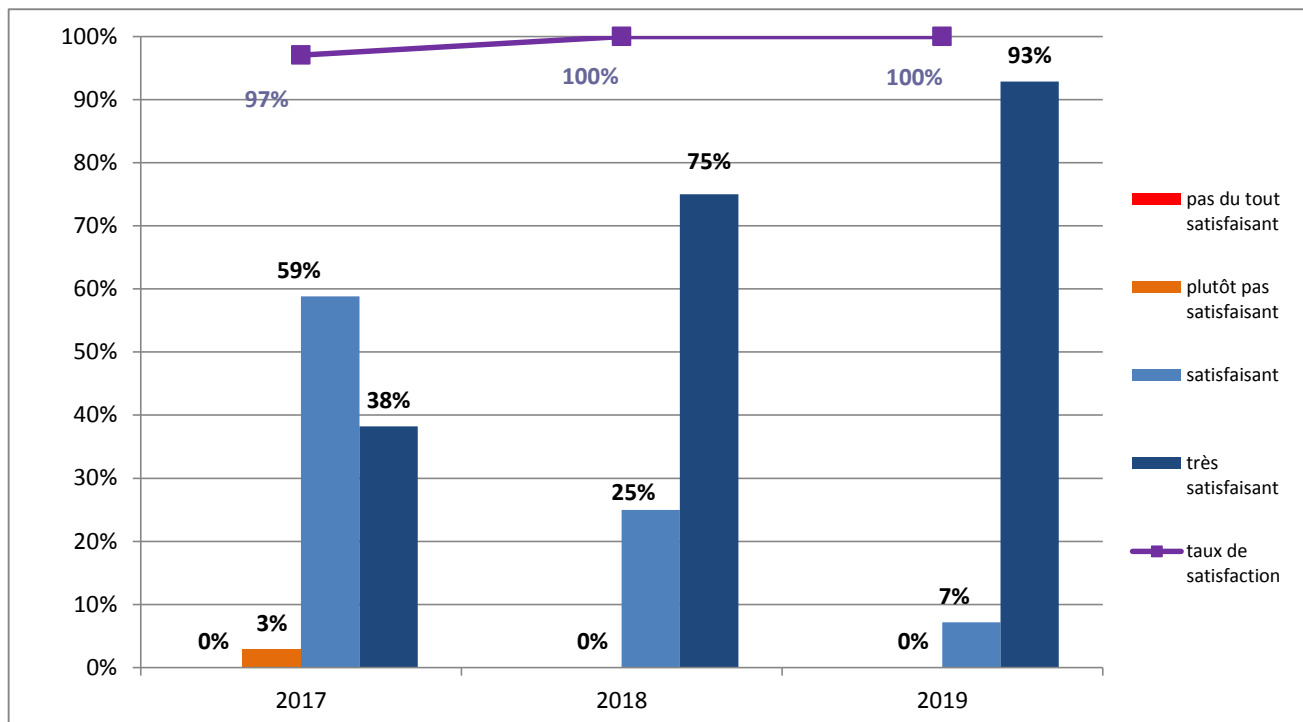




COMPARATIFS SATISFACTION HEbergement TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

7.6 Service des repas

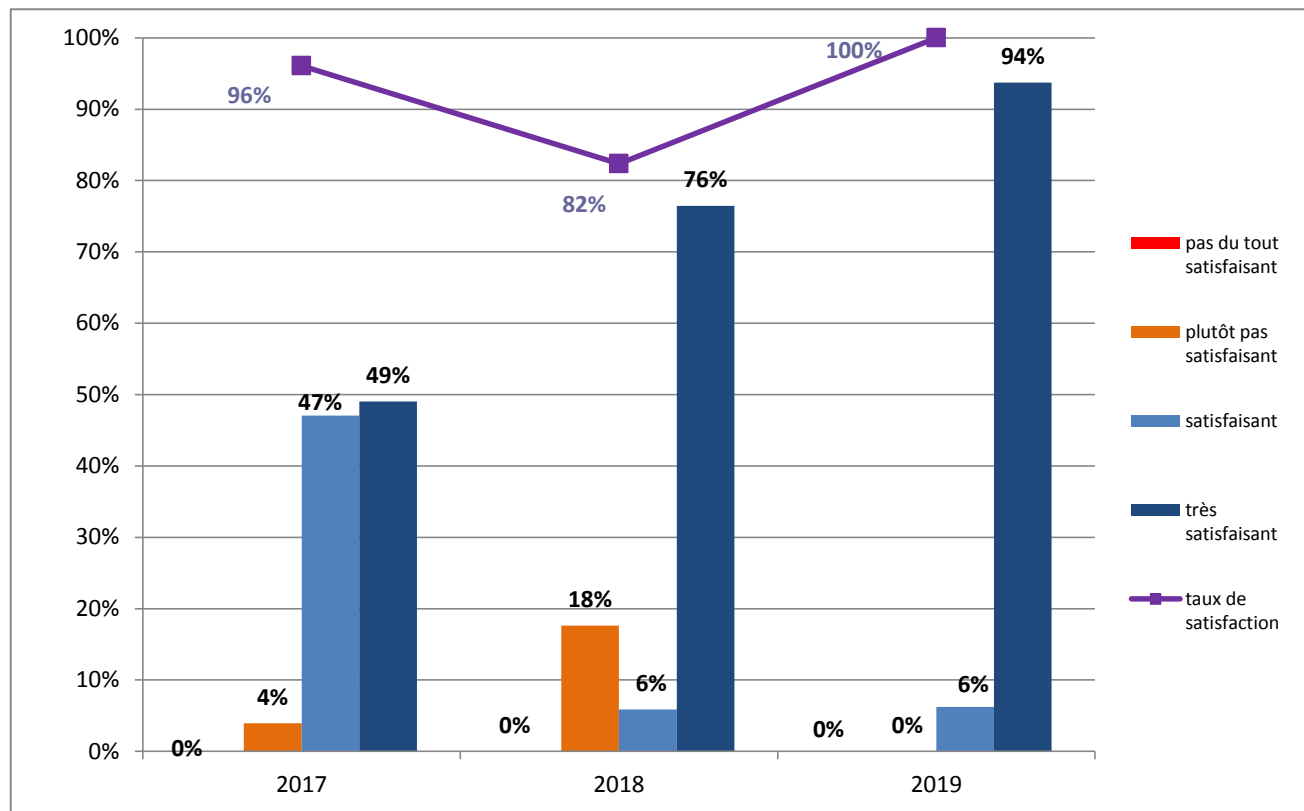
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	1	0	0
satisfaisant	20	4	1
très satisfaisant	13	12	13
Total général	34	16	14
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%		
plutôt pas satisfaisant	3%	0%	0%
satisfaisant	59%	25%	7%
très satisfaisant	38%	75%	93%
taux de satisfac	97%	100%	100%



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### 8 L'organisation de votre sortie vous a paru

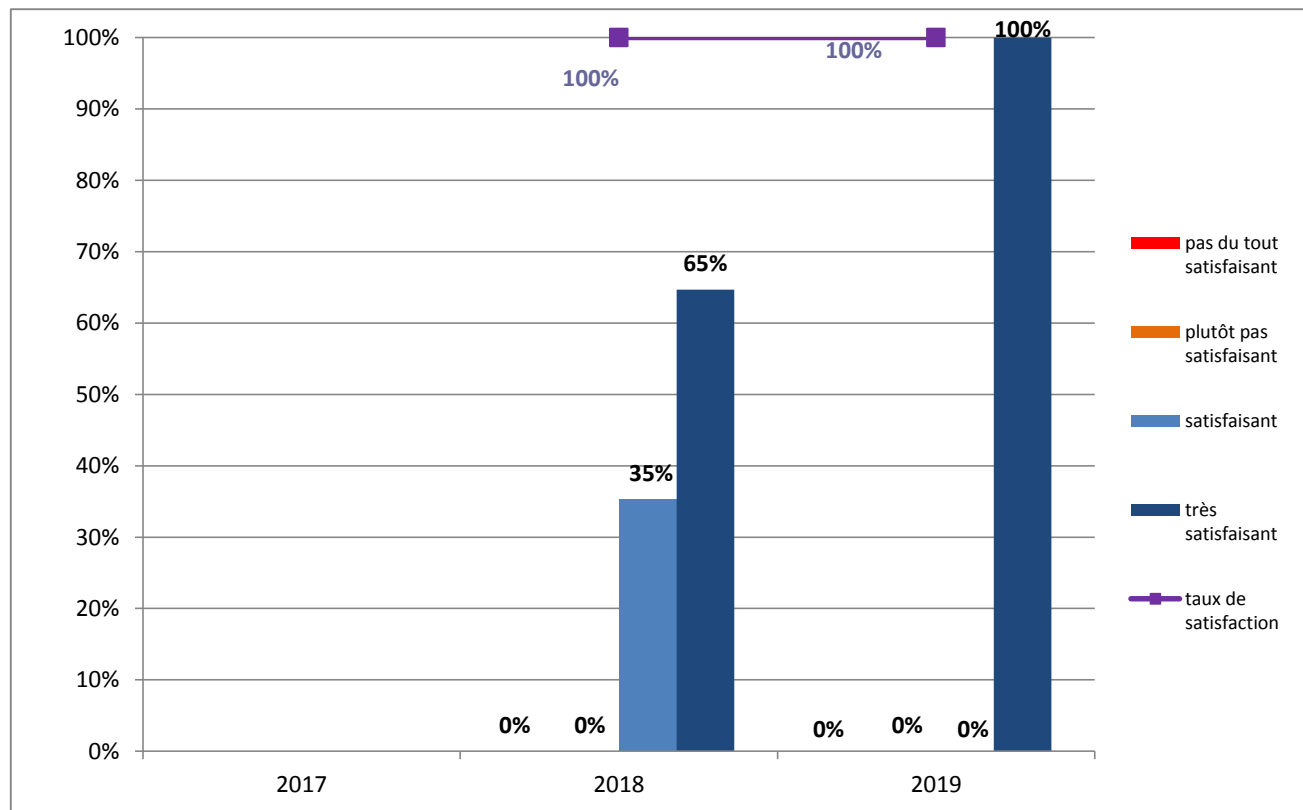
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0	0
plutôt pas satisfaisant	2	3	0
satisfaisant	24	1	1
très satisfaisant	25	13	15
<b>Total général</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>16</b>
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%
plutôt pas satisfaisant	4%	18%	0%
satisfaisant	47%	6%	6%
très satisfaisant	49%	76%	94%
<b>taux de satisfaction</b>	<b>96%</b>	<b>82%</b>	<b>100%</b>



COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

9 D'une manière générale, votre séjour dans notre

	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	nc	0	0
plutôt pas satisfaisant	nc	0	0
satisfaisant	nc	6	0
très satisfaisant	nc	11	17
Total général		17	17
	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		0%	0%
plutôt pas satisfaisant		0%	0%
satisfaisant		35%	0%
très satisfaisant		65%	100%
taux de satisfaction		100%	100%



## COMPARATIFS SATISFACTION HEBARGEMENT TEMPORAIRE DE 2017 A 2019

### Qui a rempli le questionnaire ?

	2017	2018	2019
ENTOURAGE	39	20	14
PATIENT	5	2	1
PATIENT ET ENTOURAGE	7	1	1
Total général	51	23	16
	2017	2018	2019
ENTOURAGE	76%	87%	88%
PATIENT	10%	9%	6%
PATIENT ET ENTOURAGE	14%	4%	6%

