

COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

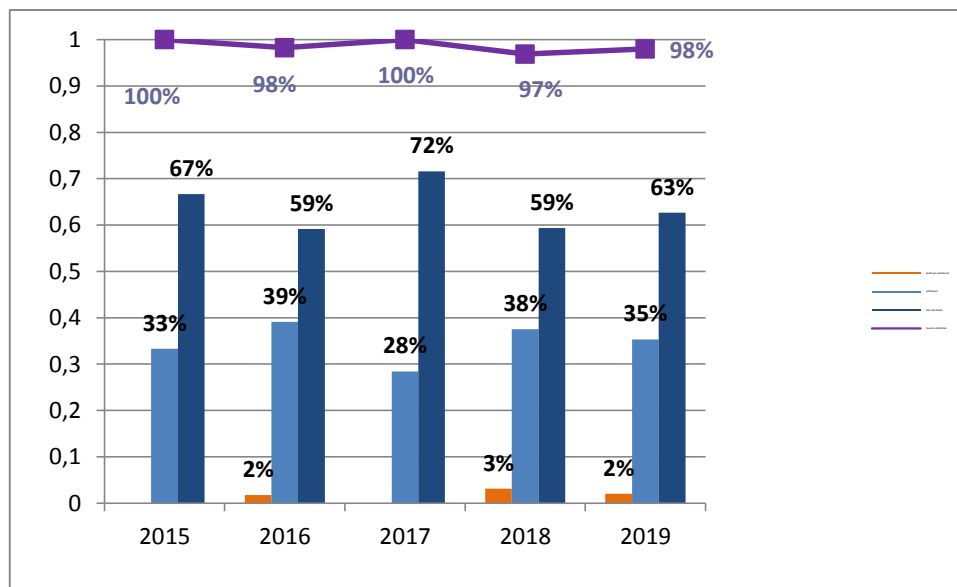
155 questionnaires retournés en 2019 pour 486 sorties soit : 32% de retours

2015 : 26 % de retours
 2016 : 29 % de retours
 2017 : 22 % de retours
 2018 : 21% de retours
 2019 : 32% de retours

1. Votre admission dans

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

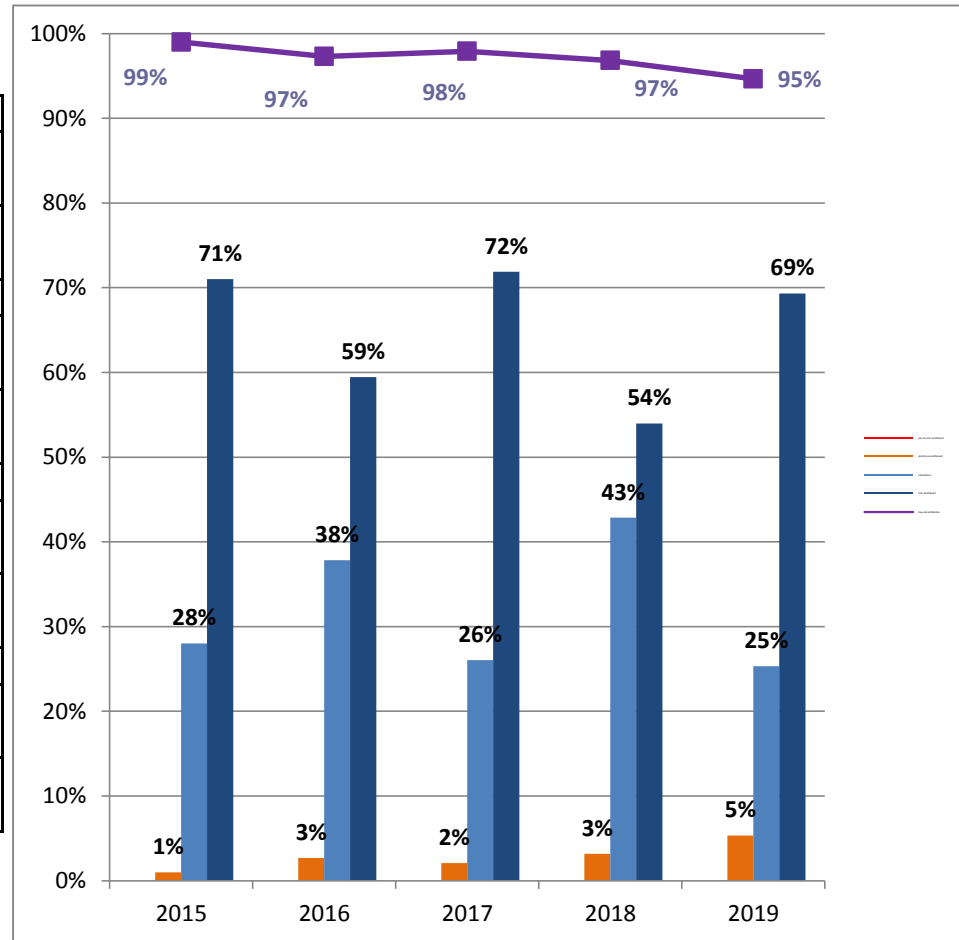
	2015	2016	2017	2018	2019
plutôt pas satisfaisant		2		2	3
satisfaisant	33	45	27	24	53
très satisfaisant	66	68	68	38	94
Total général	99	115	95	64	150
	2015	2016	2017	2018	2019
plutôt pas satisfaisant		2%		3%	2%
satisfaisant	33%	39%	28%	38%	35%
très satisfaisant	67%	59%	72%	59%	63%
taux de satisfaction	100%	98%	100%	97%	98%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	1	3	2	2	8
satisfaisant	28	42	25	27	38
très satisfaisant	71	66	69	34	104
Total général	100	111	96	63	150
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	1%	3%	2%	3%	5%
satisfaisant	28%	38%	26%	43%	25%
très satisfaisant	71%	59%	72%	54%	69%
taux de satisfaction	99%	97%	98%	97%	95%

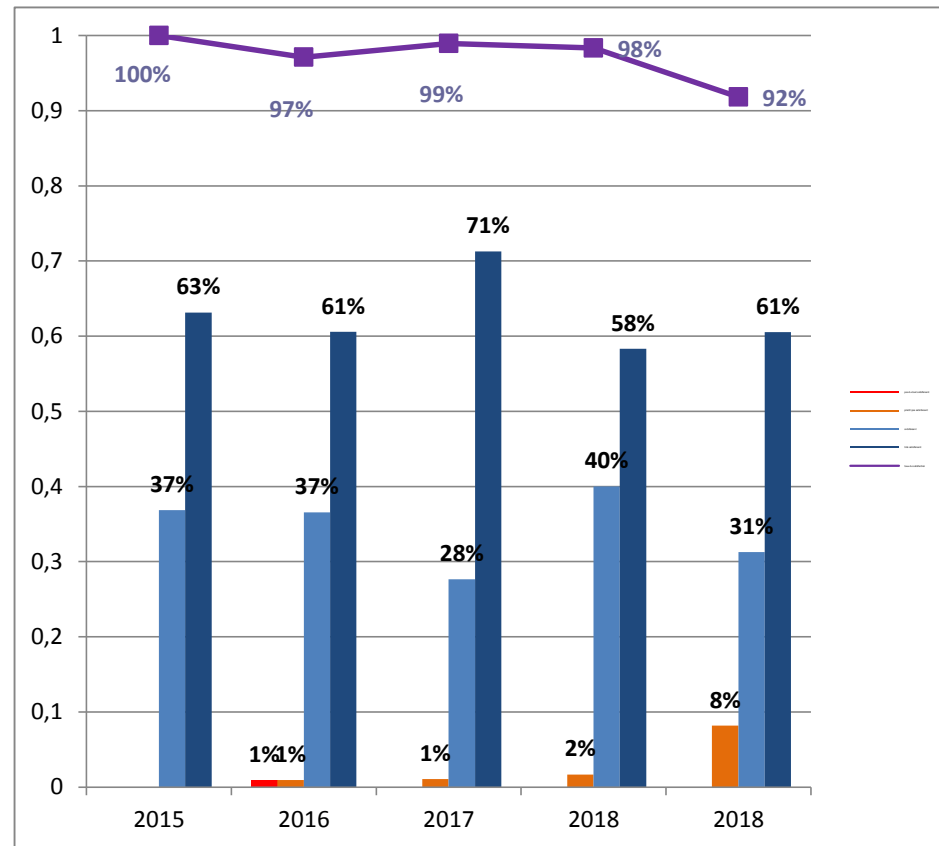


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

2.1 Equipe soignante

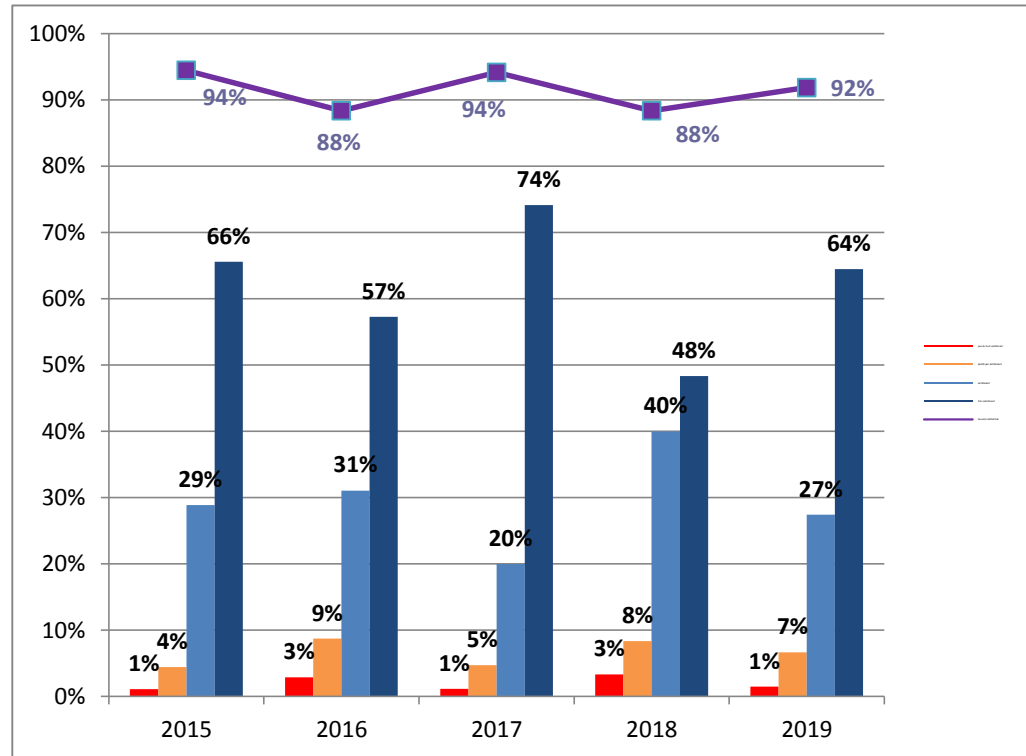
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1			
plutôt pas satisfaisant		2	1	1	12
satisfaisant	35	38	26	24	46
très satisfaisant	60	63	67	35	89
Total général	95	104	94	60	147
	2015	2016	2017	2018	2018
pas du tout satisfaisant		1%			
plutôt pas satisfaisant		1%	1%	2%	8%
satisfaisant	37%	37%	28%	40%	31%
très satisfaisant	63%	61%	71%	58%	61%
taux de satisfaction	100%	97%	99%	98%	92%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

2.2 Equipe de rééducation (ergos, kinés, orthophoniste)

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	3	1	2	2
plutôt pas satisfaisant	4	9	4	5	9
satisfaisant	26	32	17	24	37
très satisfaisant	59	59	63	29	87
Total général	90	103	85	60	135
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1%	3%	1%	3%	1%
plutôt pas satisfaisant	4%	9%	5%	8%	7%
satisfaisant	29%	31%	20%	40%	27%
très satisfaisant	66%	57%	74%	48%	64%
taux de satisfaction	94%	88%	94%	88%	92%

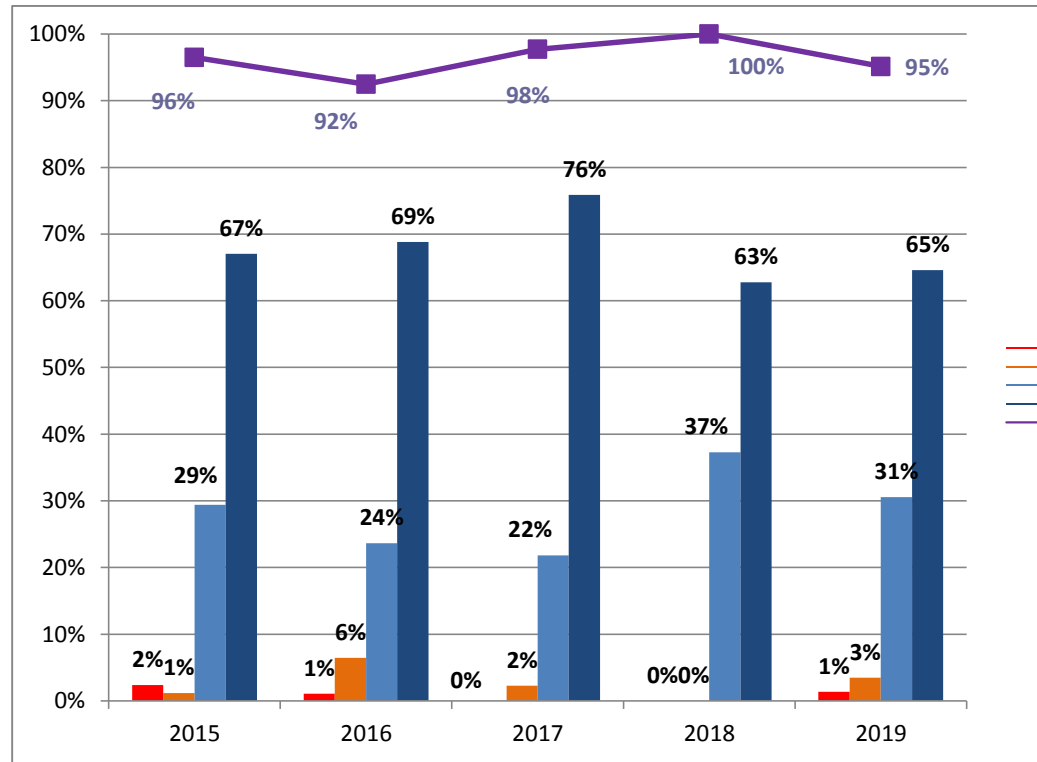


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

2.3 Equipe médicale

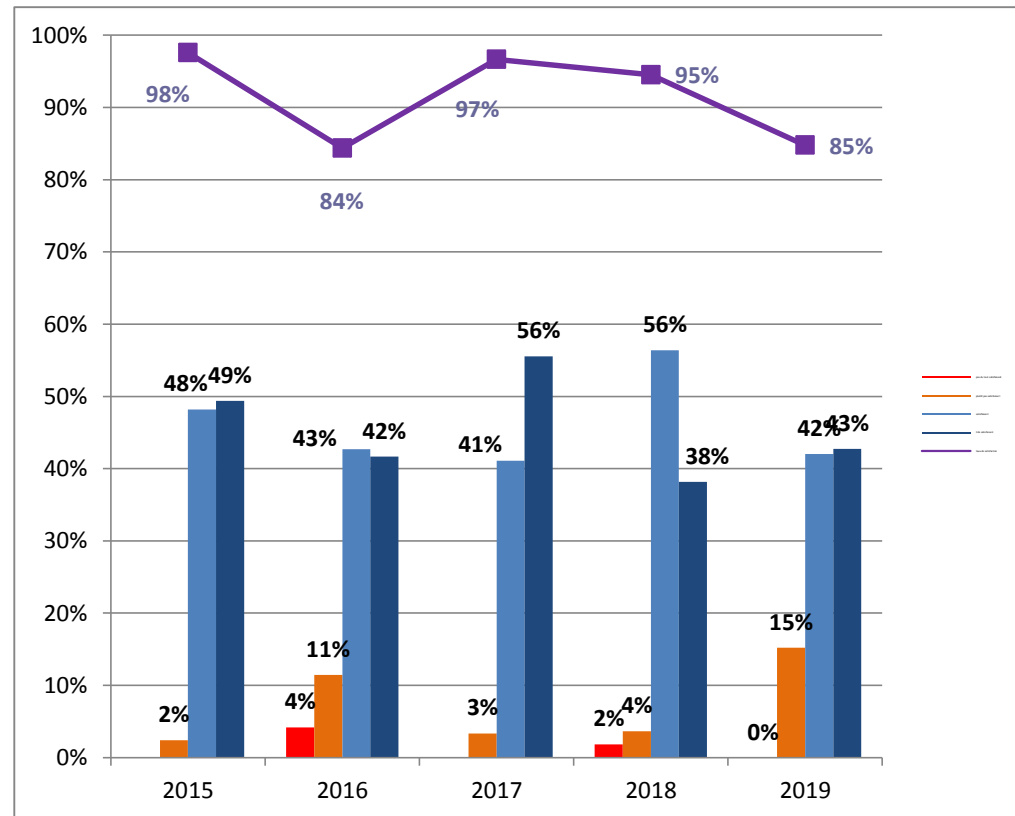
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2	1			2
plutôt pas satisfaisant	1	6	2		5
satisfaisant	25	22	19	19	44
très satisfaisant	57	64	66	32	93
Total général	85	93	87	51	144
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2%	1%	0%	0%	1%
plutôt pas satisfaisant	1%	6%	2%	0%	3%
satisfaisant	29%	24%	22%	37%	31%
très satisfaisant	67%	69%	76%	63%	65%
taux de satisfaction	96%	92%	98%	100%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		4		1	
plutôt pas satisfaisant	2	11	3	2	21
satisfaisant	40	41	37	31	58
très satisfaisant	41	40	50	21	59
Total général	83	96	90	55	138
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		4%		2%	0%
plutôt pas satisfaisant	2%	11%	3%	4%	15%
satisfaisant	48%	43%	41%	56%	42%
très satisfaisant	49%	42%	56%	38%	43%
taux de satisfaction	98%	84%	97%	95%	85%

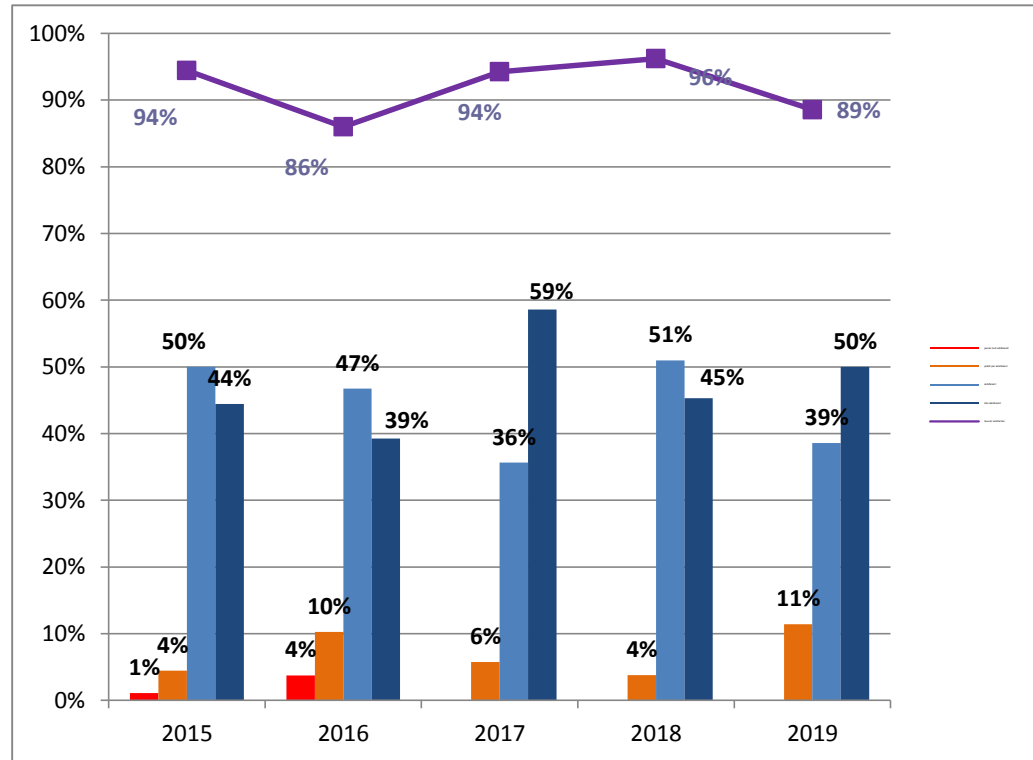


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

4.1 Information sur votre maladie

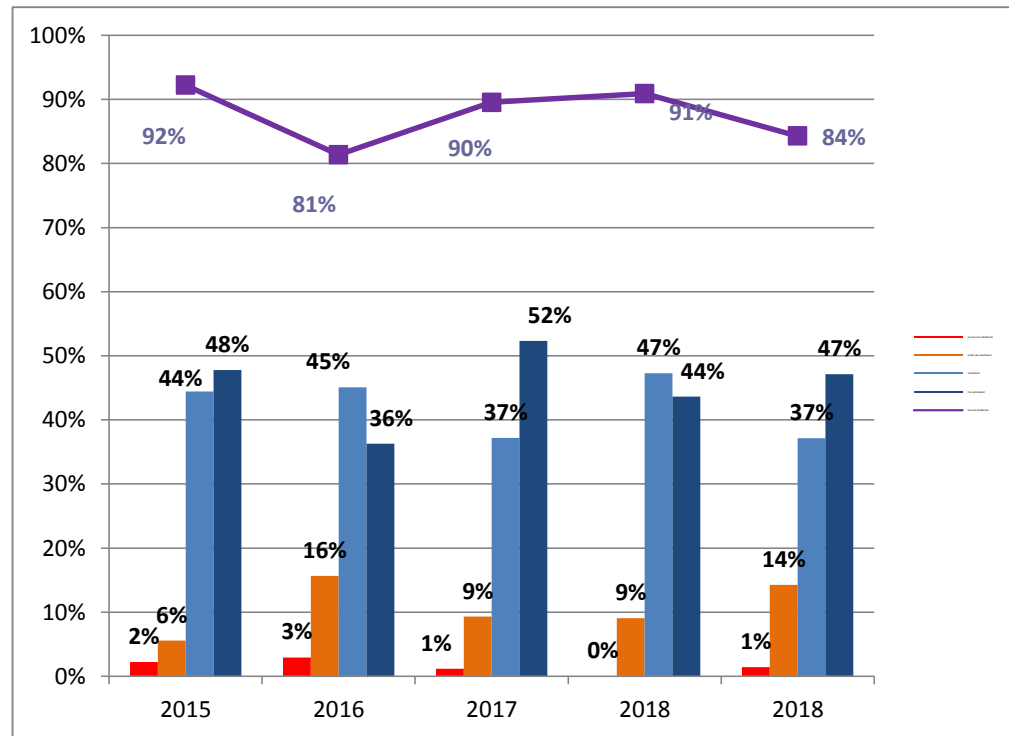
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	4			
plutôt pas satisfaisant	4	11	5	2	16
satisfaisant	45	50	31	27	54
très satisfaisant	40	42	51	24	70
Total général	90	107	87	53	140
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1%	4%			
plutôt pas satisfaisant	4%	10%	6%	4%	11%
satisfaisant	50%	47%	36%	51%	39%
très satisfaisant	44%	39%	59%	45%	50%
taux de satisfaction	94%	86%	94%	96%	89%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

4.2 Information sur les traitements entrepris et les risques éventuels

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2	3	1		2
plutôt pas satisfaisant	5	16	8	5	20
satisfaisant	40	46	32	26	52
très satisfaisant	43	37	45	24	66
Total général	90	102	86	55	140
	2015	2016	2017	2018	2018
pas du tout satisfaisant	2%	3%	1%	0%	1%
plutôt pas satisfaisant	6%	16%	9%	9%	14%
satisfaisant	44%	45%	37%	47%	37%
très satisfaisant	48%	36%	52%	44%	47%
taux de satisfaction	92%	81%	90%	91%	84%

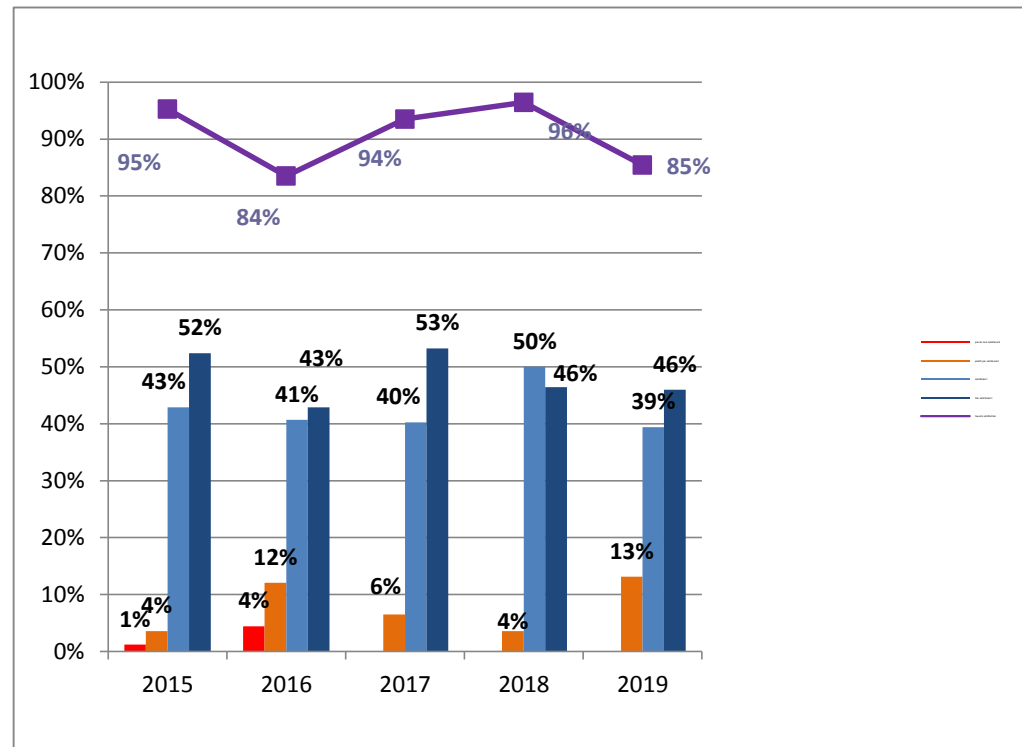


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

4.3 Information sur les actes réalisés et les risques éventuels

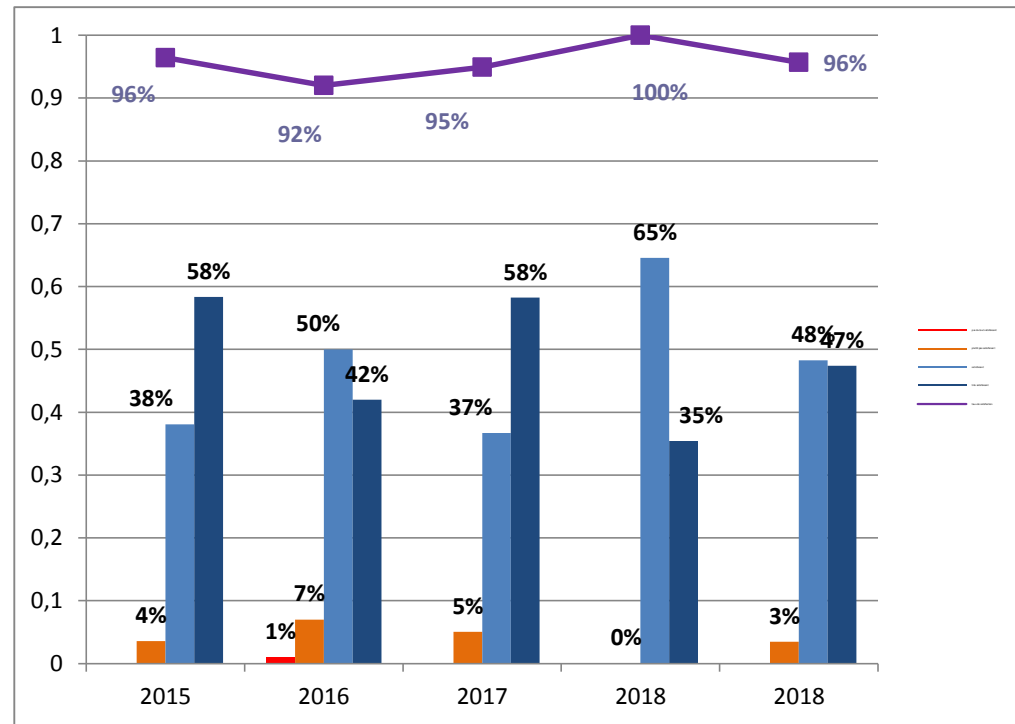
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	4			2
plutôt pas satisfaisant	3	11	5	2	18
satisfaisant	36	37	31	28	54
très satisfaisant	44	39	41	26	63
Total général	84	91	77	56	137
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1%	4%			
plutôt pas satisfaisant	4%	12%	6%	4%	13%
satisfaisant	43%	41%	40%	50%	39%
très satisfaisant	52%	43%	53%	46%	46%
taux de satisfaction	95%	84%	94%	96%	85%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1			1
plutôt pas satisfaisant	3	7	4		4
satisfaisant	32	50	29	31	56
très satisfaisant	49	42	46	17	55
Total général	84	100	79	48	116
	2015	2016	2017	2018	2018
pas du tout satisfaisant		1%			
plutôt pas satisfaisant	4%	7%	5%	0%	3%
satisfaisant	38%	50%	37%	65%	48%
très satisfaisant	58%	42%	58%	35%	47%
taux de satisfaction	96%	92%	95%	100%	96%



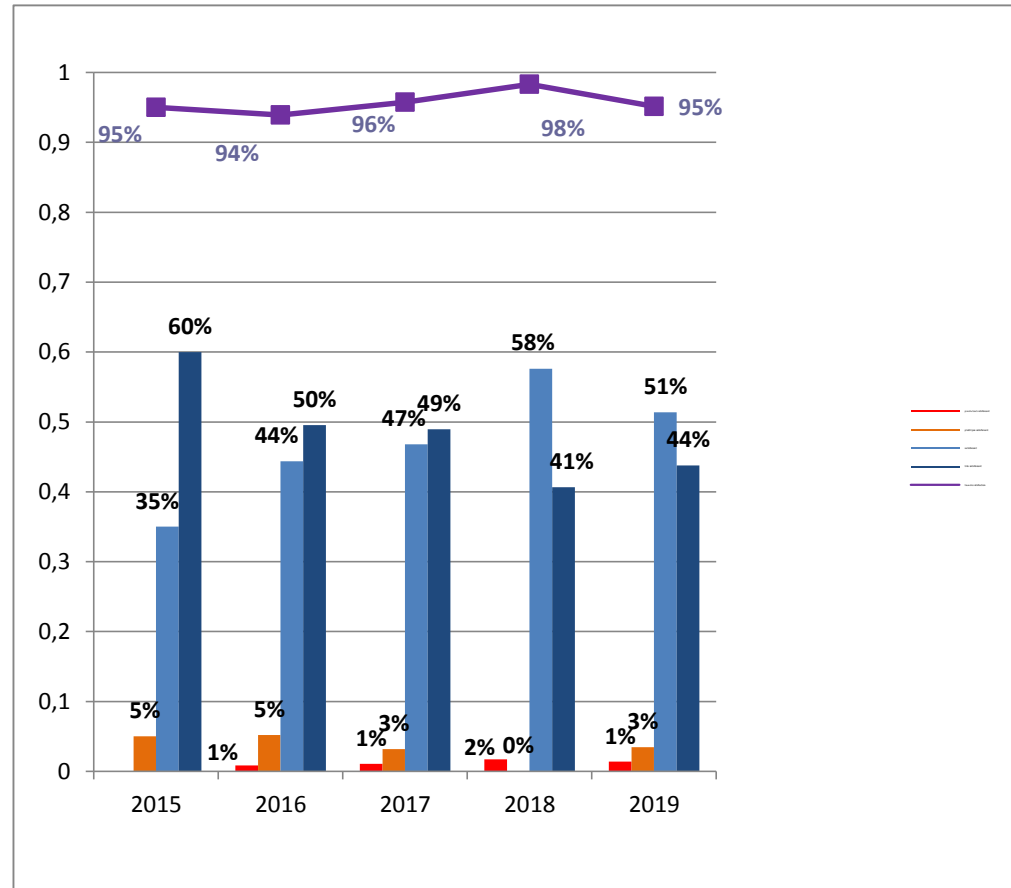
COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

6. Votre chambre vous a semblé en terme de :

6.1 Equipement

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1	1	1	2
plutôt pas satisfaisant	5	6	3		5
satisfaisant	35	51	44	34	74
très satisfaisant	60	57	46	24	63
Total général	100	115	94	59	144

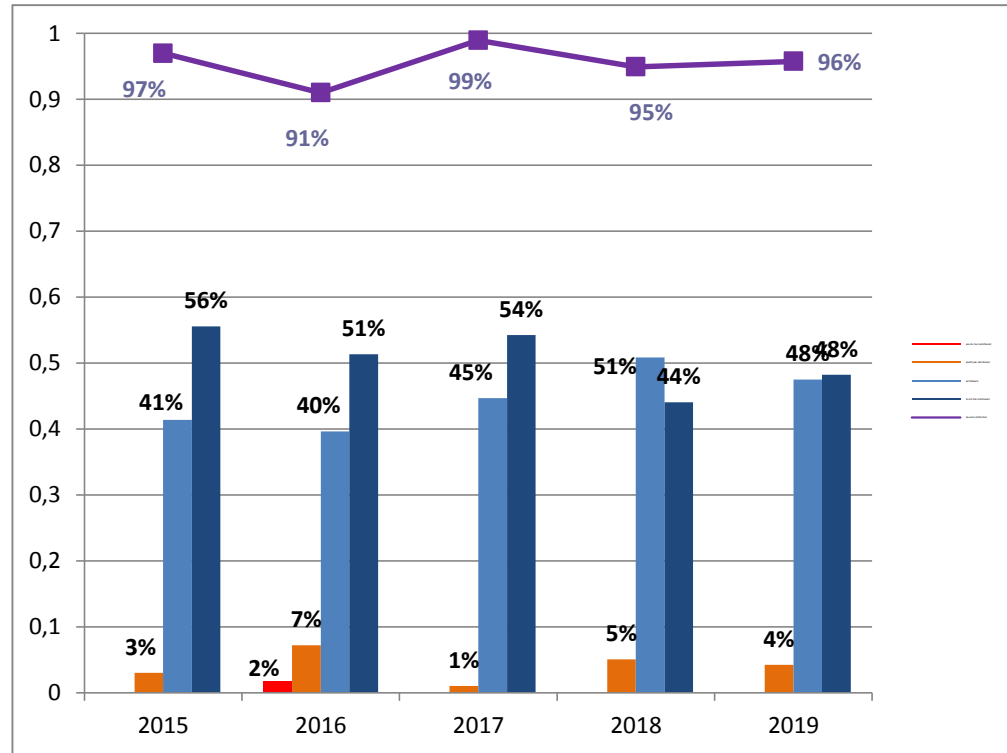
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1%	1%	2%	1%
plutôt pas satisfaisant	5%	5%	3%	0%	3%
satisfaisant	35%	44%	47%	58%	51%
très satisfaisant	60%	50%	49%	41%	44%
taux de satisfaction	95%	94%	96%	98%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

6.2 Niveau sonore

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		2			
plutôt pas satisfaisant	3	8	1	3	6
satisfaisant	41	44	42	30	67
tout à fait satisfaisant	55	57	51	26	68
Total général	99	111	94	59	141
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		2%			
plutôt pas satisfaisant	3%	7%	1%	5%	4%
satisfaisant	41%	40%	45%	51%	48%
tout à fait satisfaisant	56%	51%	54%	44%	48%
taux de satisfaction	97%	91%	99%	95%	96%

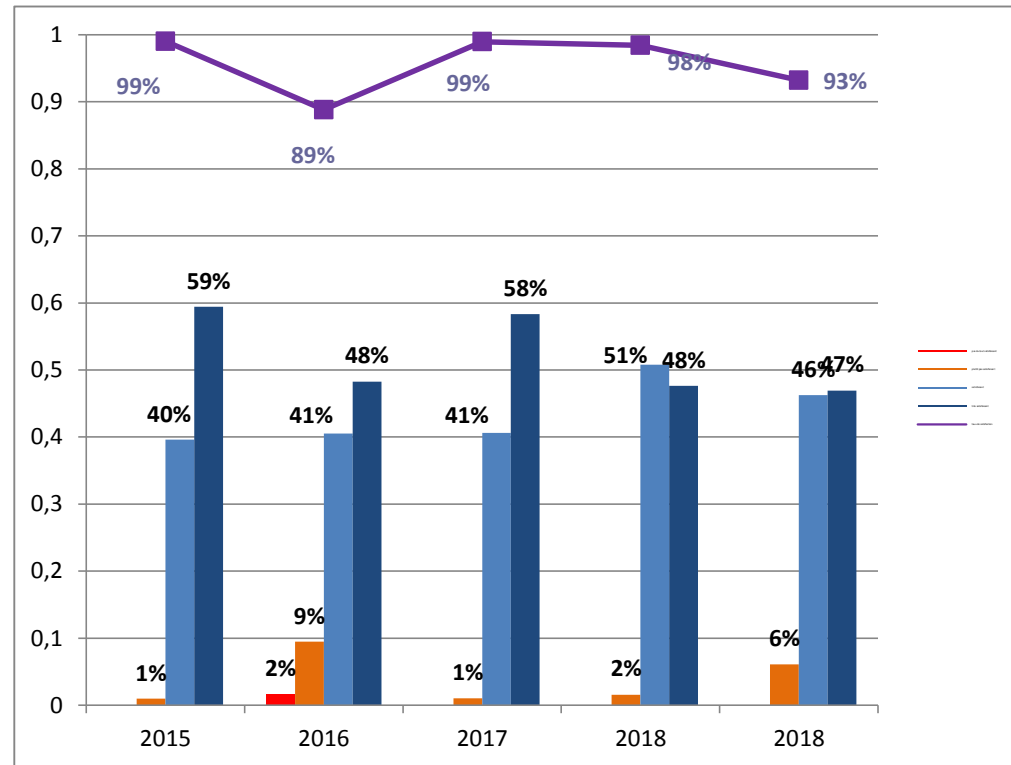


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

6.3 Propreté

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		2			1
plutôt pas satisfaisant	1	11	1	1	9
satisfaisant	40	47	39	32	68
très satisfaisant	60	56	56	30	69
Total général	101	116	96	63	147
	2015	2016	2017	2018	2018
pas du tout satisfaisant		2%			
plutôt pas satisfaisant	1%	9%	1%	2%	6%
satisfaisant	40%	41%	41%	51%	46%
très satisfaisant	59%	48%	58%	48%	47%
taux de satisfaction	99%	89%	99%	98%	93%

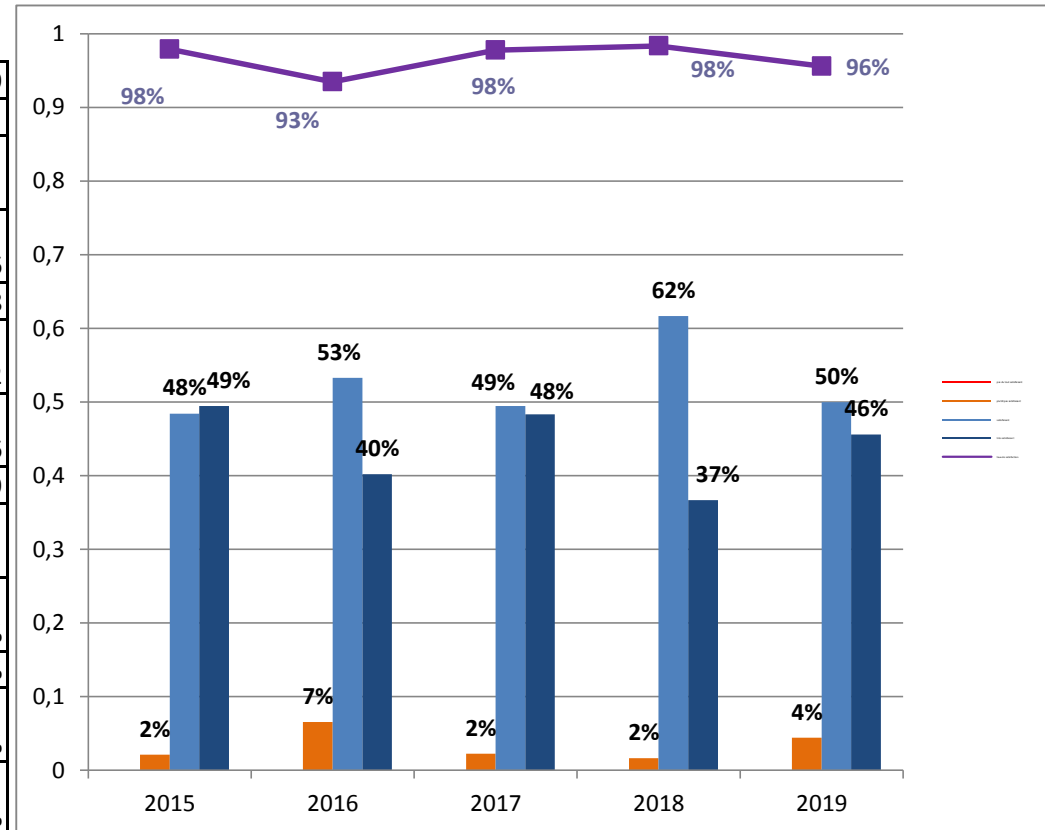


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

7. La restauration vous a semblé en terme de :

7.1 Horaire des repas

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	2	7	2	1	6
satisfaisant	46	57	44	37	68
très satisfaisant	47	43	43	22	62
Total général	95	107	89	60	136
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	2%	7%	2%	2%	4%
satisfaisant	48%	53%	49%	62%	50%
très satisfaisant	49%	40%	48%	37%	46%
taux de satisfaction	98%	93%	98%	98%	96%

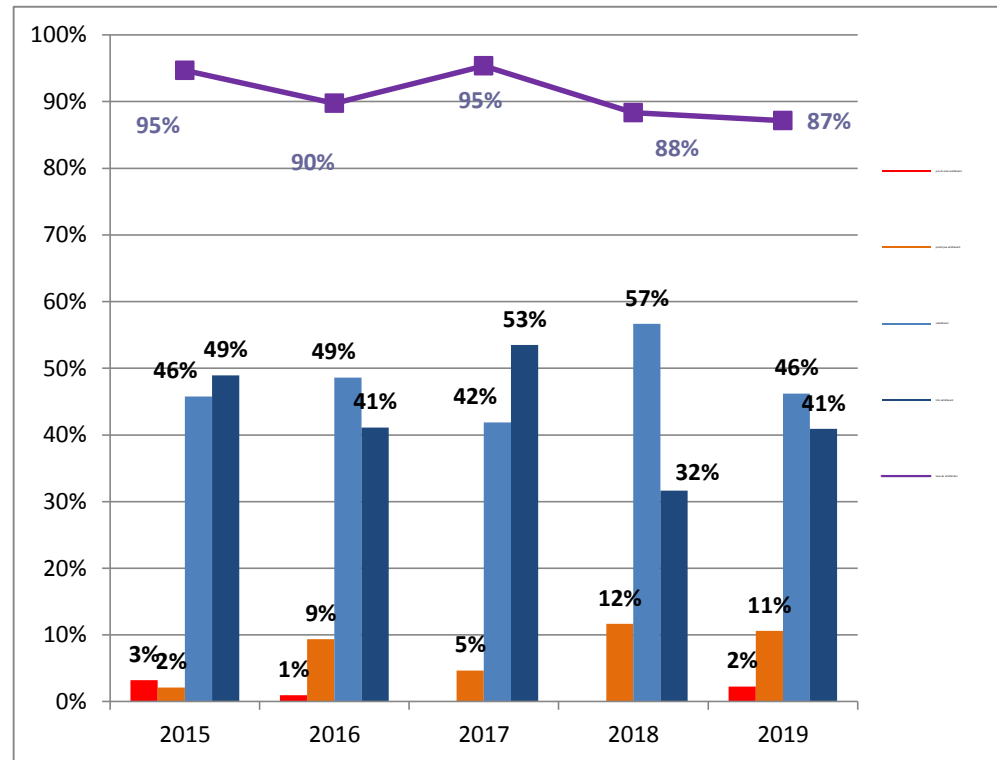


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

7.2 Qualité

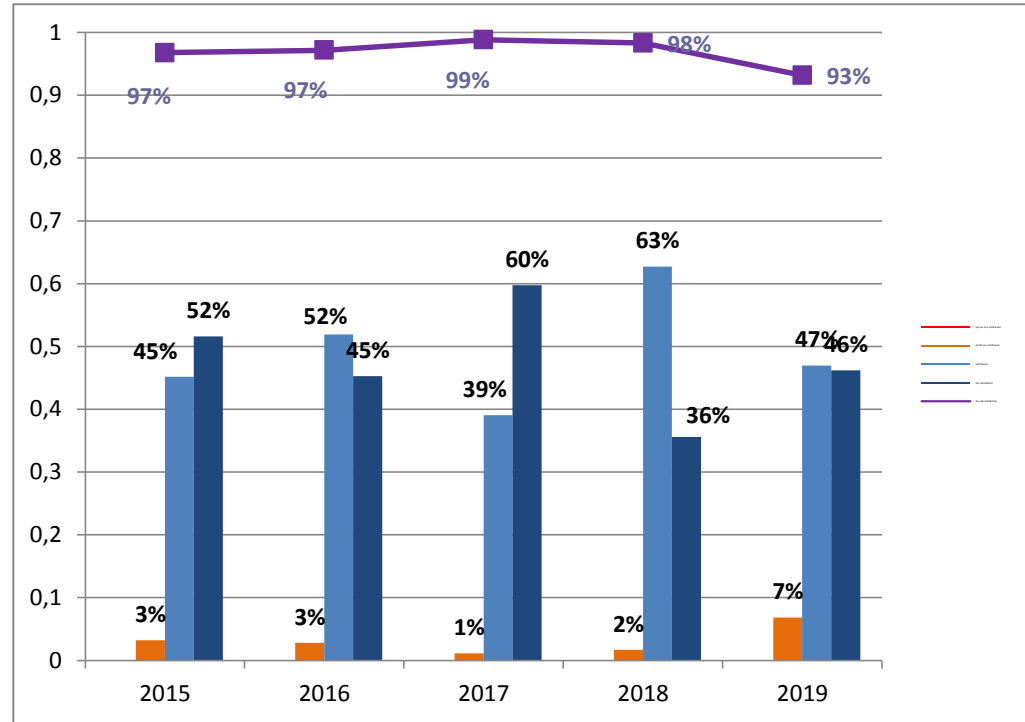
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3	1			3
plutôt pas satisfaisant	2	10	4	7	14
satisfaisant	43	52	36	34	61
très satisfaisant	46	44	46	19	54
Total général	94	107	86	60	132
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	3%	1%			2%
plutôt pas satisfaisant	2%	9%	5%	12%	11%
satisfaisant	46%	49%	42%	57%	46%
très satisfaisant	49%	41%	53%	32%	41%
taux de satisfaction	95%	90%	95%	88%	87%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

7.3 Quantité

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	3	3	1	1	9
satisfaisant	42	55	34	37	62
très satisfaisant	48	48	52	21	61
Total général	93	106	87	59	132
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	3%	3%	1%	2%	7%
satisfaisant	45%	52%	39%	63%	47%
très satisfaisant	52%	45%	60%	36%	46%
taux de satisf	97%	97%	99%	98%	93%

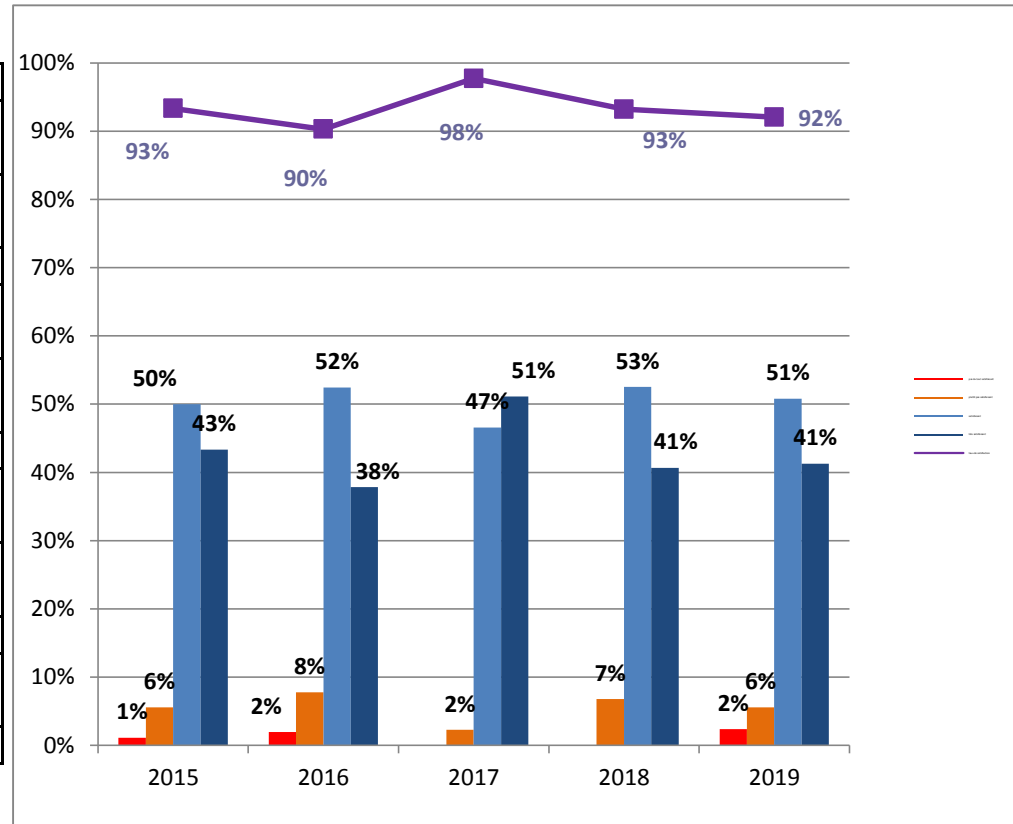


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

7.4 Température

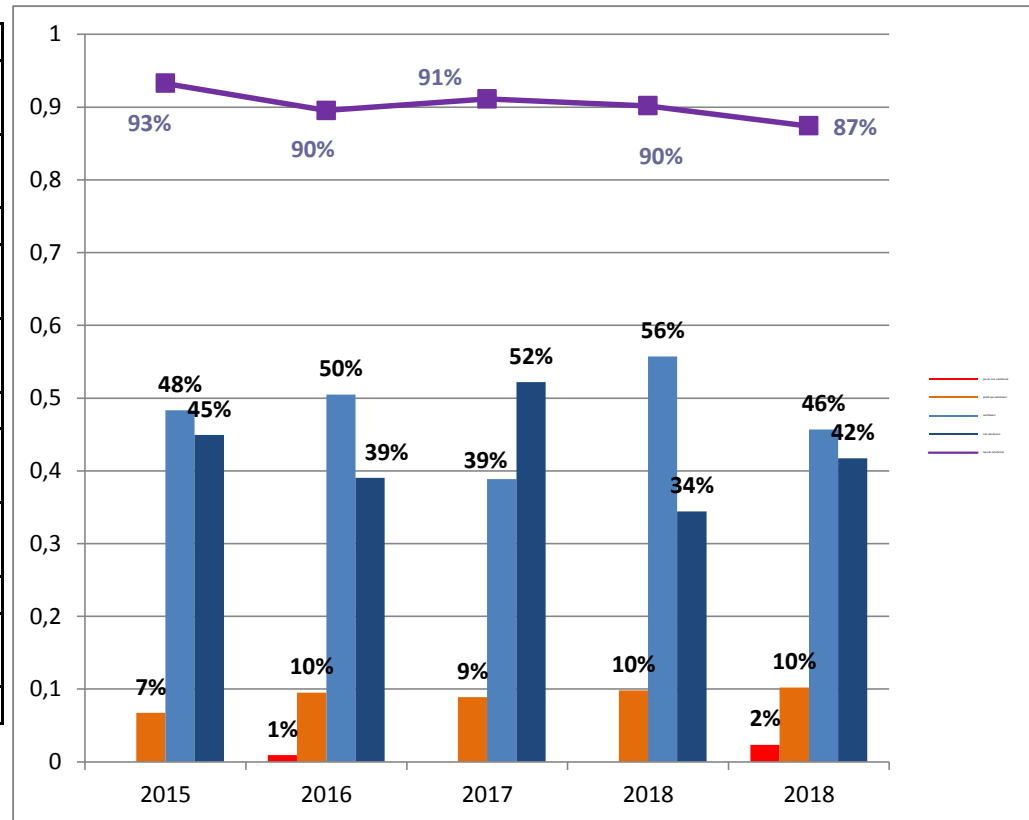
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	2			3
plutôt pas satisfaisant	5	8	2	4	7
satisfaisant	45	54	41	31	64
très satisfaisant	39	39	45	24	52
Total général	90	103	88	59	126
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1%	2%			2%
plutôt pas satisfaisant	6%	8%	2%	7%	6%
satisfaisant	50%	52%	47%	53%	51%
très satisfaisant	43%	38%	51%	41%	41%
taux de satisf	93%	90%	98%	93%	92%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

7.5 Variété

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant		1			3
plutôt pas satisfaisant	6	10	8	6	13
satisfaisant	43	53	35	34	58
très satisfaisant	40	41	47	21	53
Total général	89	105	90	61	127
	2015	2016	2017	2018	2018
pas du tout satisfaisant		1%			2%
plutôt pas satisfaisant	7%	10%	9%	10%	10%
satisfaisant	48%	50%	39%	56%	46%
très satisfaisant	45%	39%	52%	34%	42%
taux de satisf	93%	90%	91%	90%	87%

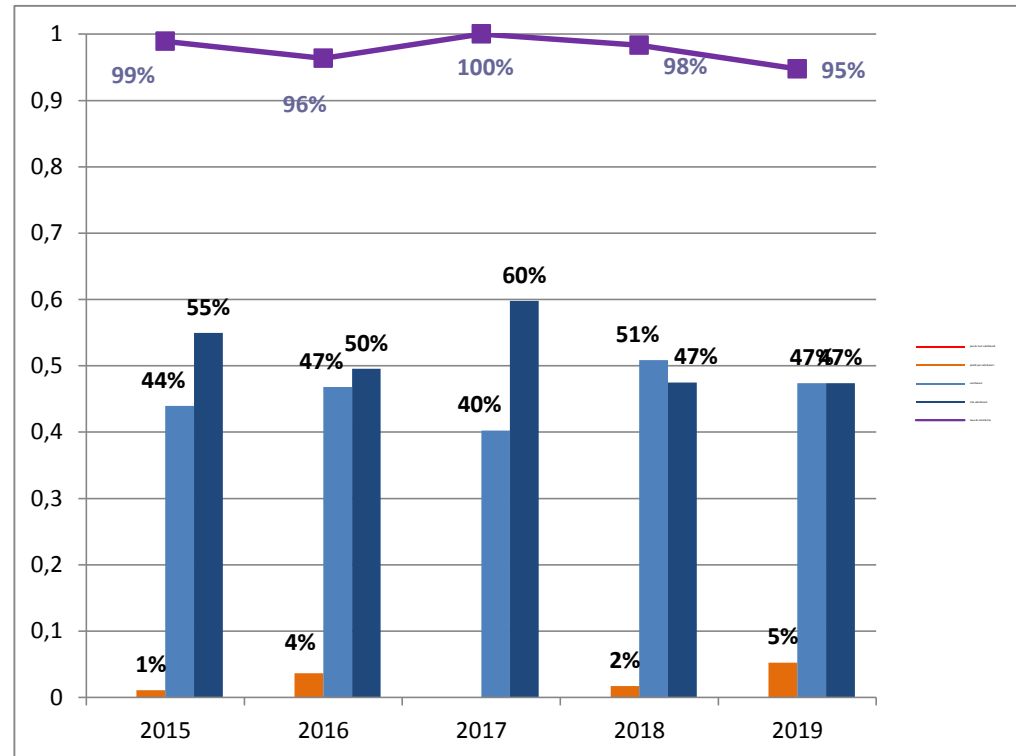


COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

7.6 Service

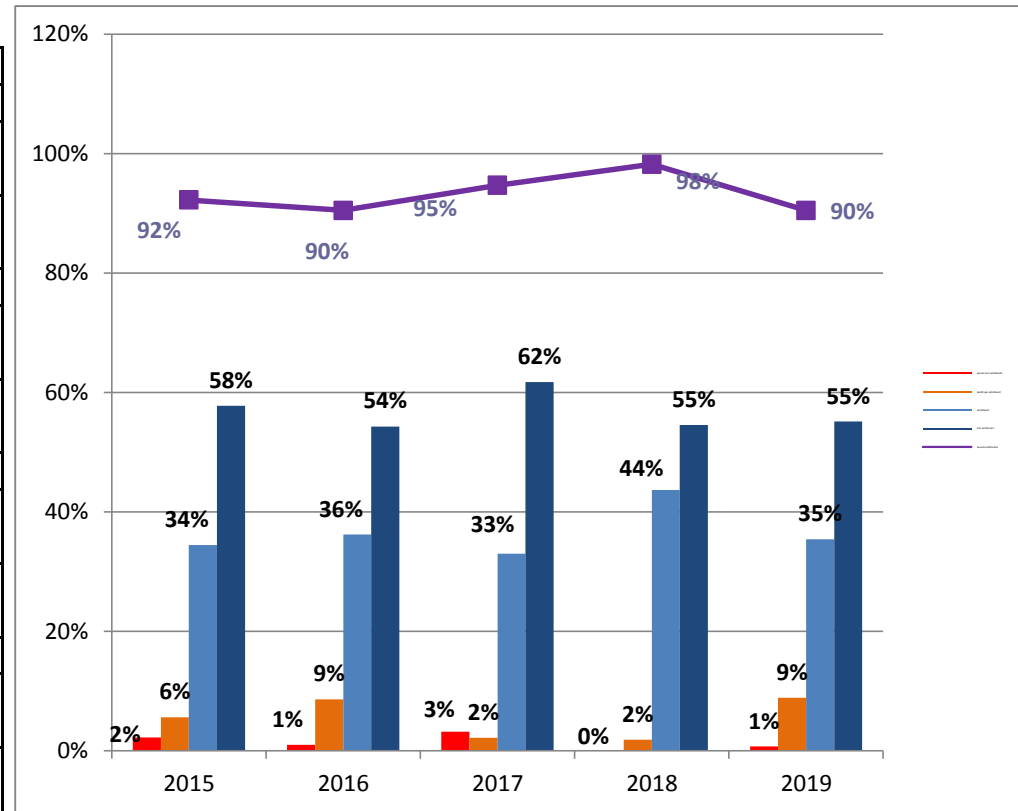
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	1	4		1	7
satisfaisant	40	51	37	30	63
très satisfaisant	50	54	55	28	63
Total général	91	109	92	59	133
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant					
plutôt pas satisfaisant	1%	4%		2%	5%
satisfaisant	44%	47%	40%	51%	47%
très satisfaisant	55%	50%	60%	47%	47%
taux de satisf	99%	96%	100%	98%	95%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

8 L'organisation de votre sortie vous a paru

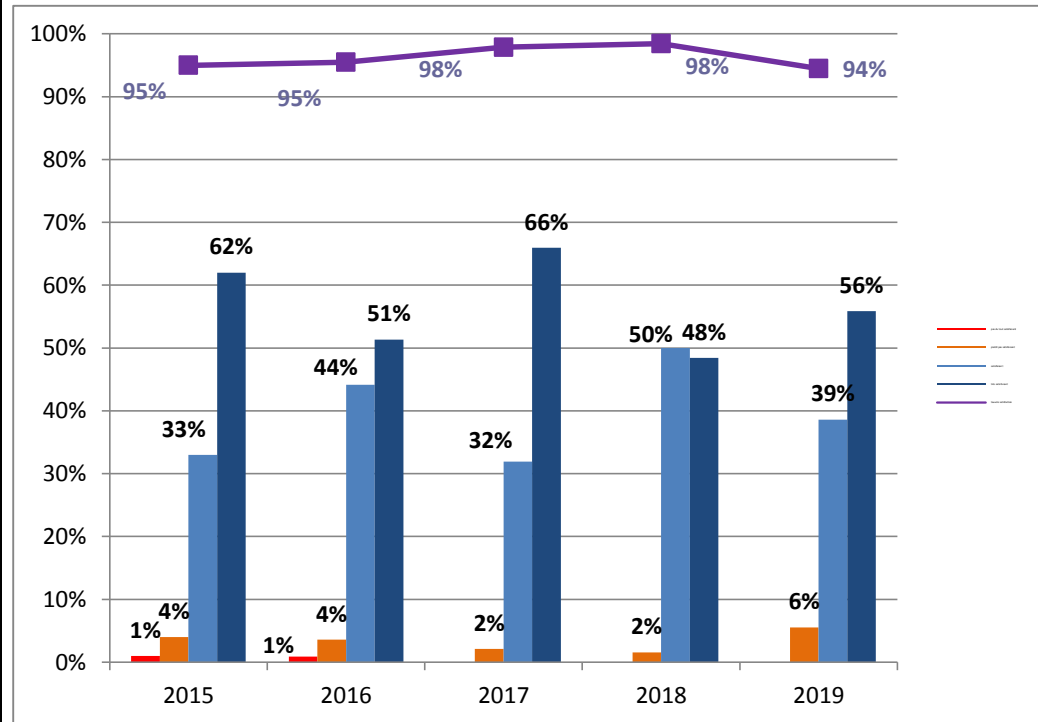
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2	1	3		1
plutôt pas satisfaisant	5	9	2	1	13
satisfaisant	31	38	31	24	52
très satisfaisant	52	57	58	30	81
Total général	90	105	94	55	147
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	2%	1%	3%	0%	1%
plutôt pas satisfaisant	6%	9%	2%	2%	9%
satisfaisant	34%	36%	33%	44%	35%
très satisfaisant	58%	54%	62%	55%	55%
taux de satisfaction	92%	90%	95%	98%	90%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

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

	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1	1			
plutôt pas satisfaisant	4	4	2	1	8
satisfaisant	33	49	30	32	56
très satisfaisant	62	57	62	31	81
Total général	100	111	94	64	145
	2015	2016	2017	2018	2019
pas du tout satisfaisant	1%	1%			
plutôt pas satisfaisant	4%	4%	2%	2%	6%
satisfaisant	33%	44%	32%	50%	39%
très satisfaisant	62%	51%	66%	48%	56%
taux de satisf	95%	95%	98%	98%	94%



COMPARATIFS SATISFACTION SSR DE 2015 A 2019

Qui a rempli le questionnaire ?

	2015	2016	2017	2018	2019
ENTOURAGE	50	68	46	33	67
PATIENT	45	40	40	30	54
PATIENT ET ENTOURAGE	7	8	11	2	34
Total général	102	116	97	65	155
	2015	2016	2017	2018	2018
ENTOURAGE	49%	59%	47%	51%	43%
PATIENT	44%	34%	41%	46%	35%
PATIENT ET ENTOURAGE	7%	7%	11%	3%	22%

