

REGARDS CROISÉS SUR LA BIEN-TRAITANCE



Rapport de résultats

Campagne 2025

Multi-entités (n=219)



Objectifs de l'évaluation

- Obtenir des indicateurs d'approche de la bientraitance d'un point de vue managérial.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des professionnels.
- Obtenir des indicateurs de la perception de la bientraitance du point de vue des patients/résidents.
- Apprécier les écarts et les cohérences entre le ressenti des patients/résidents, des professionnels et la mise en œuvre des méthodes de support par l'établissement.
- Définir et prioriser la mise en place d'actions opérationnelles en faveur de la promotion de la bientraitance.

Mise en œuvre

Période de l'évaluation du 12/11/24 au 03/11/25.

Périmètre de l'évaluations : 219 entités participantes sur 1 établissement(s) (liste des entités en annexe p. 26)

Tableau 1 : Taux de retour professionnels par profession exercée

	07E80A0E0D0A	Cible	Taux de retour
Médecin	153	1 613	9,5%
Infirmier	1 248	4 934	25,3%
Aide-soignant	1 431	4 740	30,2%
Agent de service	165	1 031	16,0%
Autre	598	2 196	27,2%
Profession inconnue	158	0	0,0%
Global	3 753	14 514	25,9%

Attention, le taux de retour global parmi les professionnels est relativement bas (< 60%).*

Tableau 2 : Taux de retour des patients/résidents

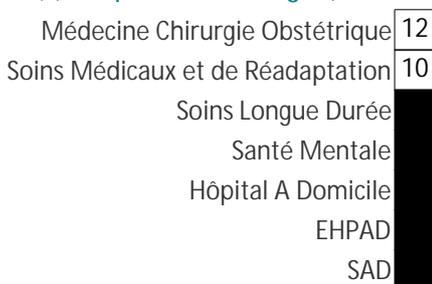
	Répondants	Cible	Taux de retour
Global	4 137	13 918	29,7%

Attention, le taux de retour global parmi les usagers est relativement bas (< 60%).*

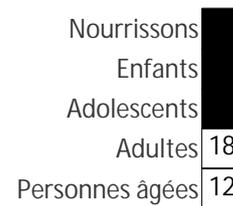
*Des taux de retour supérieurs à 60% sont attendus pour envisager extrapoler les résultats à l'ensemble du périmètre de l'enquête.

Descriptif de l'échantillon

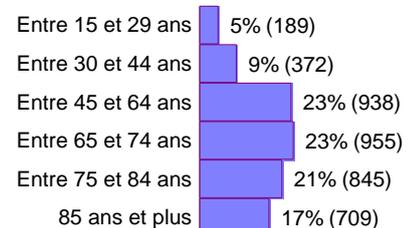
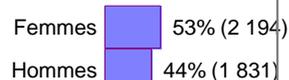
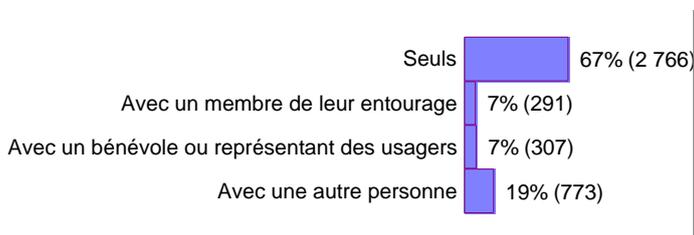
• Filière(s) de prise en charge (219 entités)



• Profil des patients/résidents accueillis



• 4 137 patients/résidents ont répondu à l'enquête :



Modalités de restitution de résultats

- A partir des indicateurs d'approche managériale (p. 4)

Centrée sur les pratiques professionnelles

Centrée sur le management et les organisations



- A partir des indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels (p. 5)

Respect

Organisation

Information



- A partir de l'indicateur de perception de la bientraitance par les patients/résidents (p. 6)

Expérience du patient/résident



- En croisant les données d'auto-évaluation, des questionnaires destinés aux professionnels et aux patients/résidents (p. 7)

Tous les résultats et les indicateurs sont exprimés sur 100.

Code couleur pour les indicateurs :

> 80% entre 60 et 80% < 60%

Code couleur pour les taux de réponses positives (Toujours/Très souvent) :

> 80% entre 60 et 80% < 60%

Code couleur pour les taux de réponses négatives (Rarement/Jamais) :

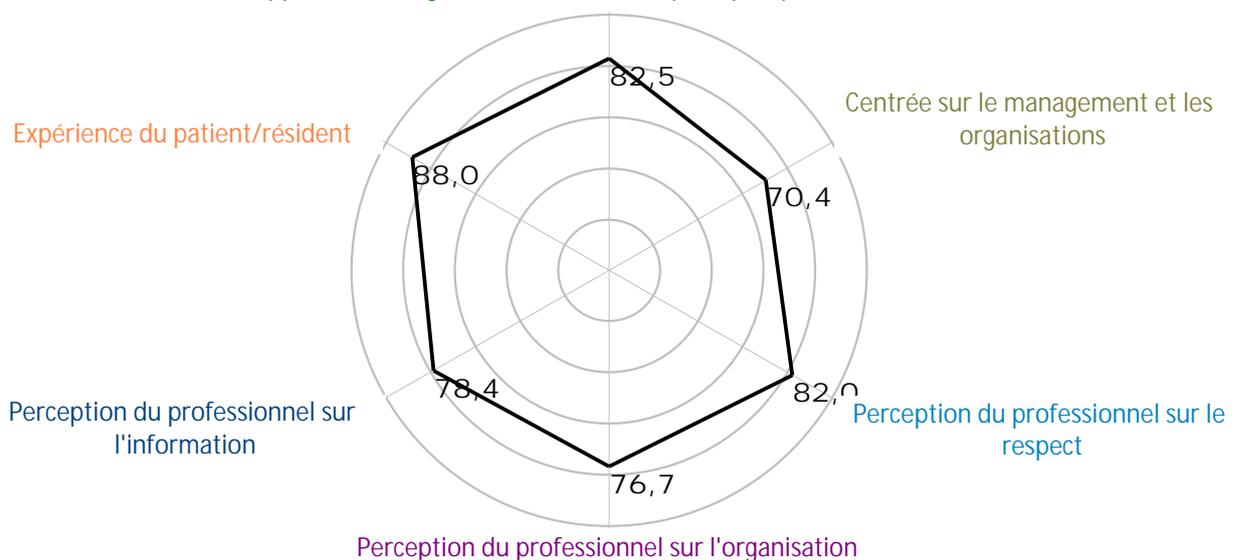
> 10%

Code couleur pour les réponses de l'auto-évaluation établissement :

Oui En grande partie
Partiellement Non

Indicateurs de perception de la bientraitance

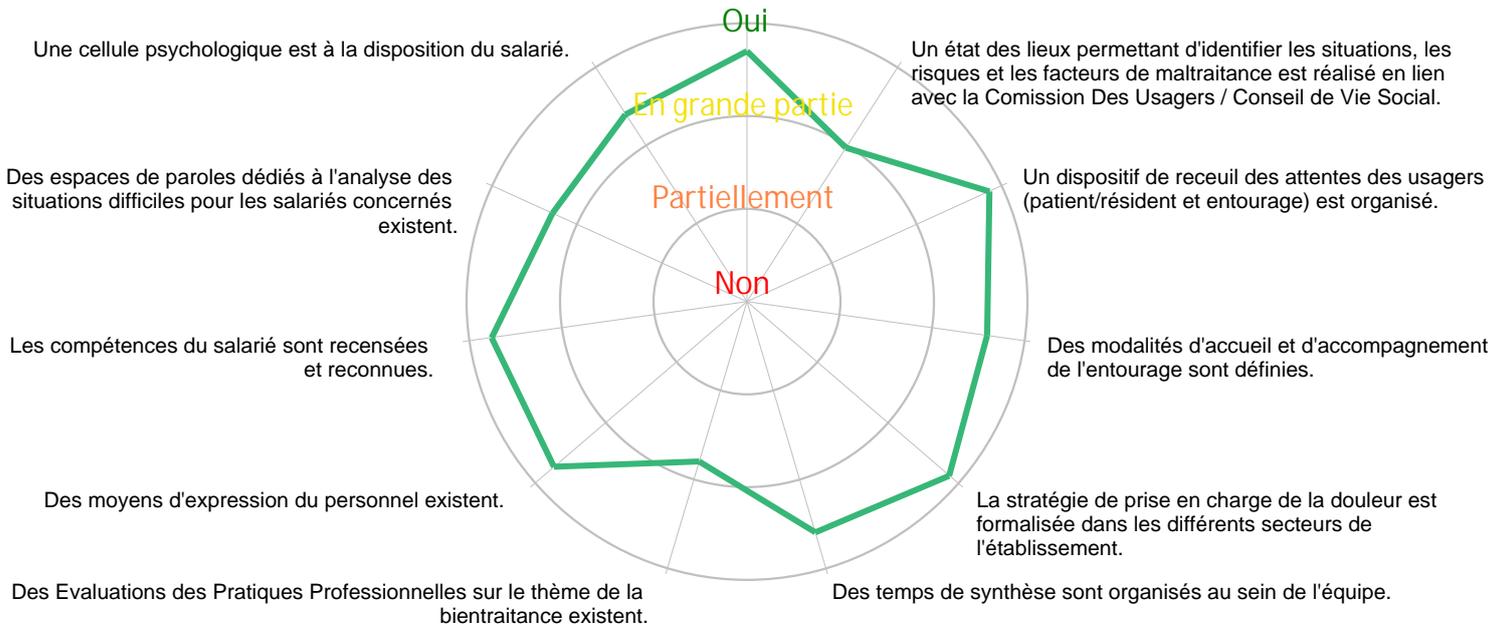
Approche managériale centrée sur les pratiques professionnelles



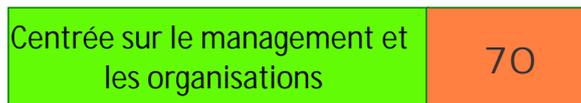
Indicateurs d'approche managériale



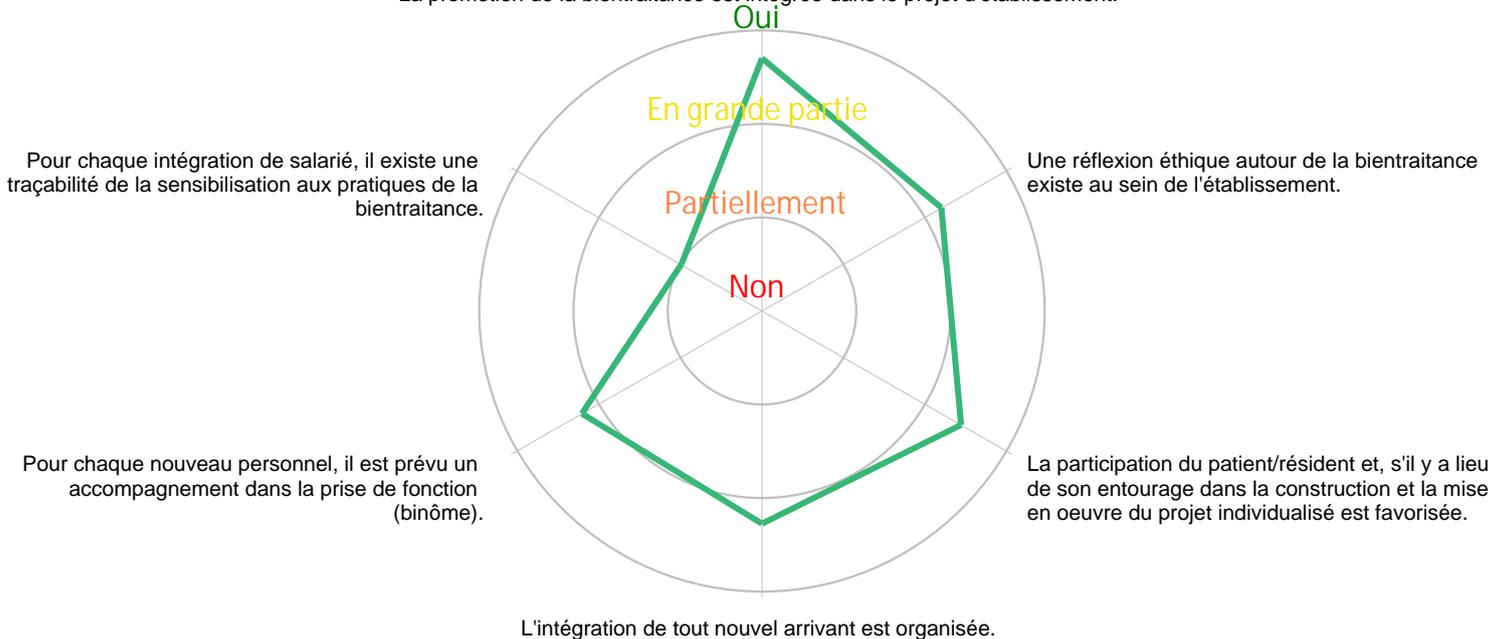
Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en oeuvre.



Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement



La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



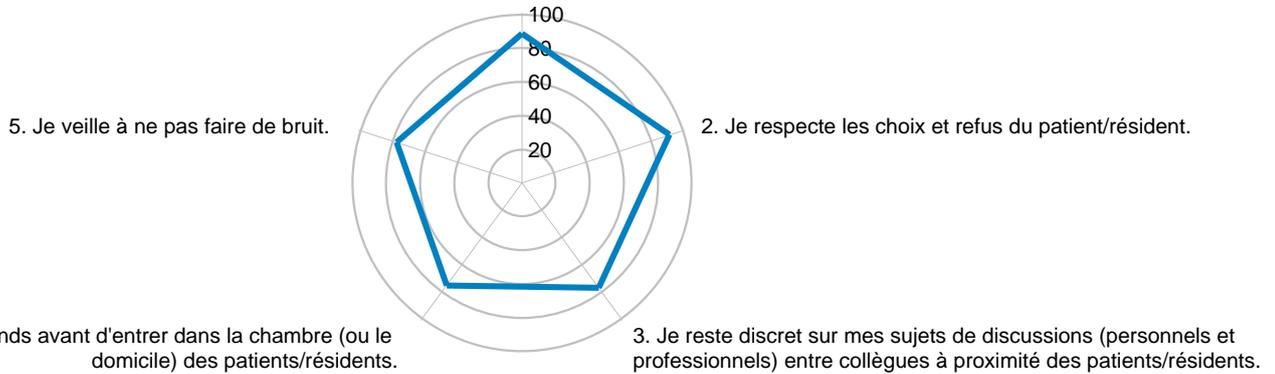
Réponses à l'auto-évaluation de l'établissement



Indicateurs de perception de la bientraitance par les professionnels



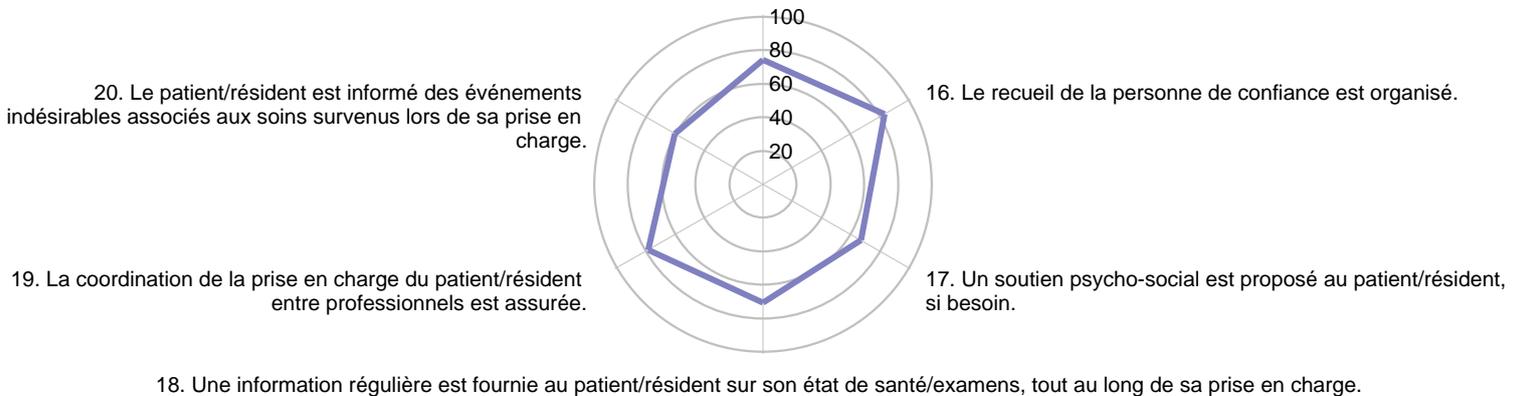
1. Je recueille l'accord du patient/résident pour tout acte le concernant.



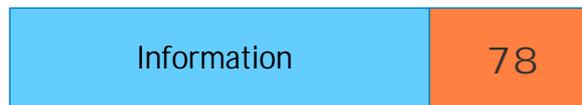
Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels



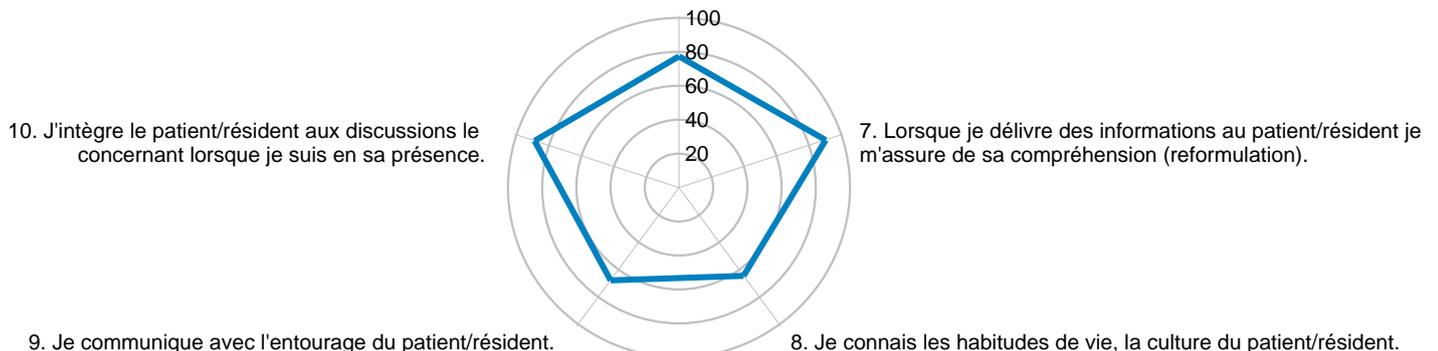
15. Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.



Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels



6. Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident.



Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des professionnels

Indicateur de perception de la bientraitance par les patients / résidents

Expérience du patient/résident **88**



Taux de Toujours/Très souvent au questionnaire à l'attention des patients/résidents

Regards croisés

L'objectif de cette partie est de comparer la perception des patients/résidents sur les pratiques de bientraitance vis-à-vis de la perception des professionnels et du management de l'établissement. Nous avons organisé ce regard croisé en 6 sous parties qui sont les suivantes :

Pilotage

Accueil

Information

Accompagne-
ment

Coordination

Respect

Afin de faciliter votre lecture, des icônes figurent avant chaque question pour identifier le questionnaire auquel appartient la question utilisée.



Réponses relatives à l'auto-évaluation de l'établissement.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des professionnels.



Réponses concernant le questionnaire à l'attention des patients/résidents.

Attention : Les résultats des questionnaires à l'attention des professionnels et des patients/résidents sont exprimés en de réponses aux modalités "Toujours/Très souvent" * (c.f. Codes couleurs définis p.3). Les résultats de l'auto-évaluation de l'établissement ont pour modalités de réponses :

Oui

En grande
partie

Partiel-
lement

Non

Points de vigilance :

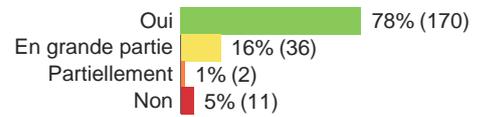
- Il est important de croiser les différents questionnaires et de s'interroger sur d'éventuels écarts importants entre les différentes perceptions.
- Si un faible nombre de personnes ont répondu au questionnaire à l'attention des professionnels et/ou au questionnaire à l'attention des patients/résidents, les résultats sont à interpréter avec précaution (c.f. Taux de retour p.2).

*Excepté pour la question relative à la procédure d'accueil dont a bénéficié le professionnel, c'est le pourcentage de "Oui" / "En grande partie" qui est restitué.

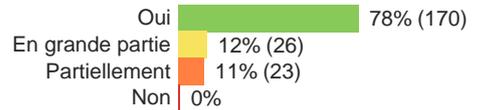
Pilotage



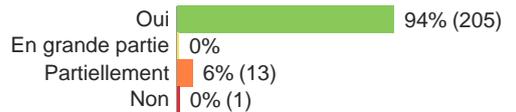
La promotion de la bientraitance est intégrée dans le projet d'établissement.



Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance sont mises en œuvre.



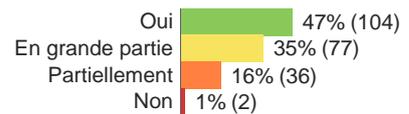
La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.



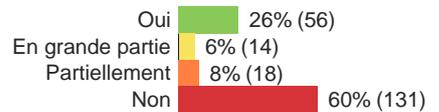
Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.



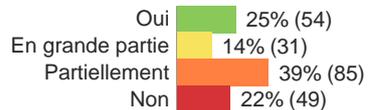
Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.



Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance.



Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué.



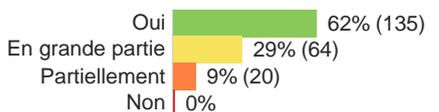
J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.



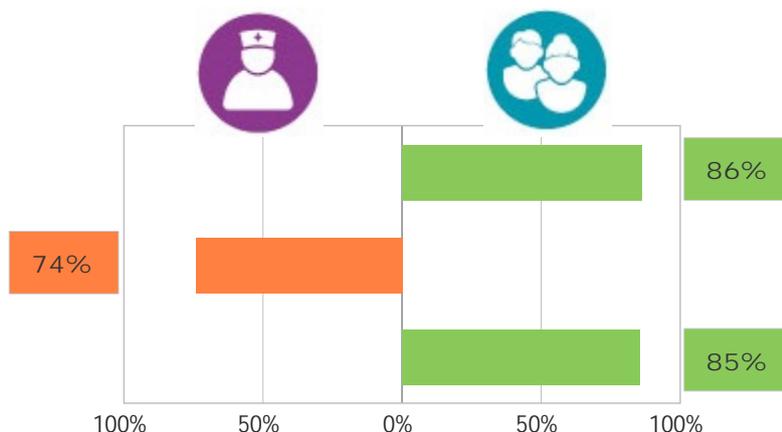
Accueil



Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.



Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.



Lors de mon arrivée, j'estime avoir reçu toutes les informations nécessaires au bon déroulement de mon séjour.

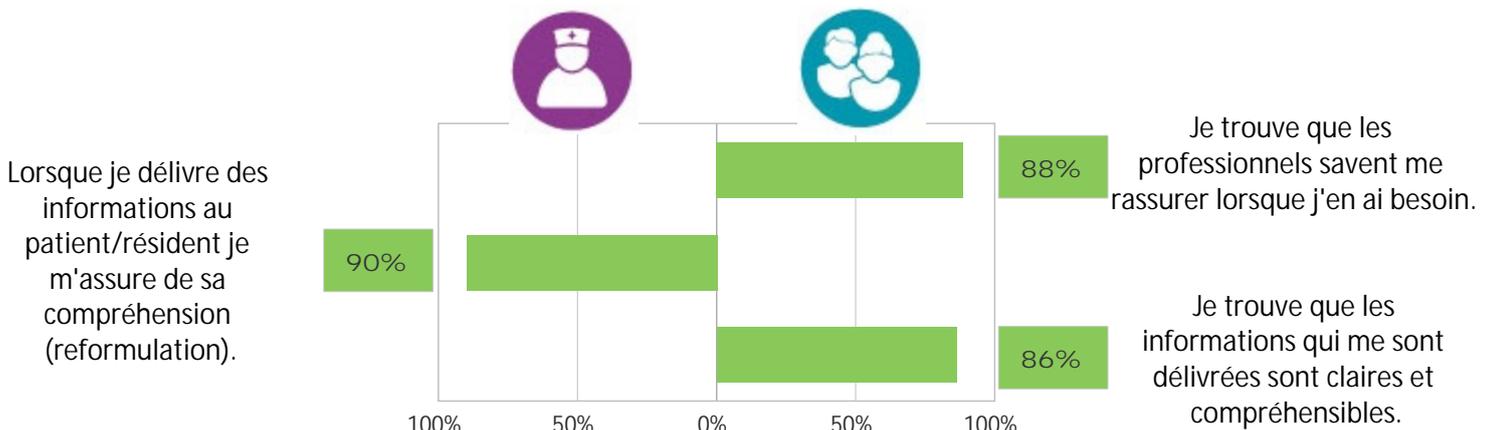
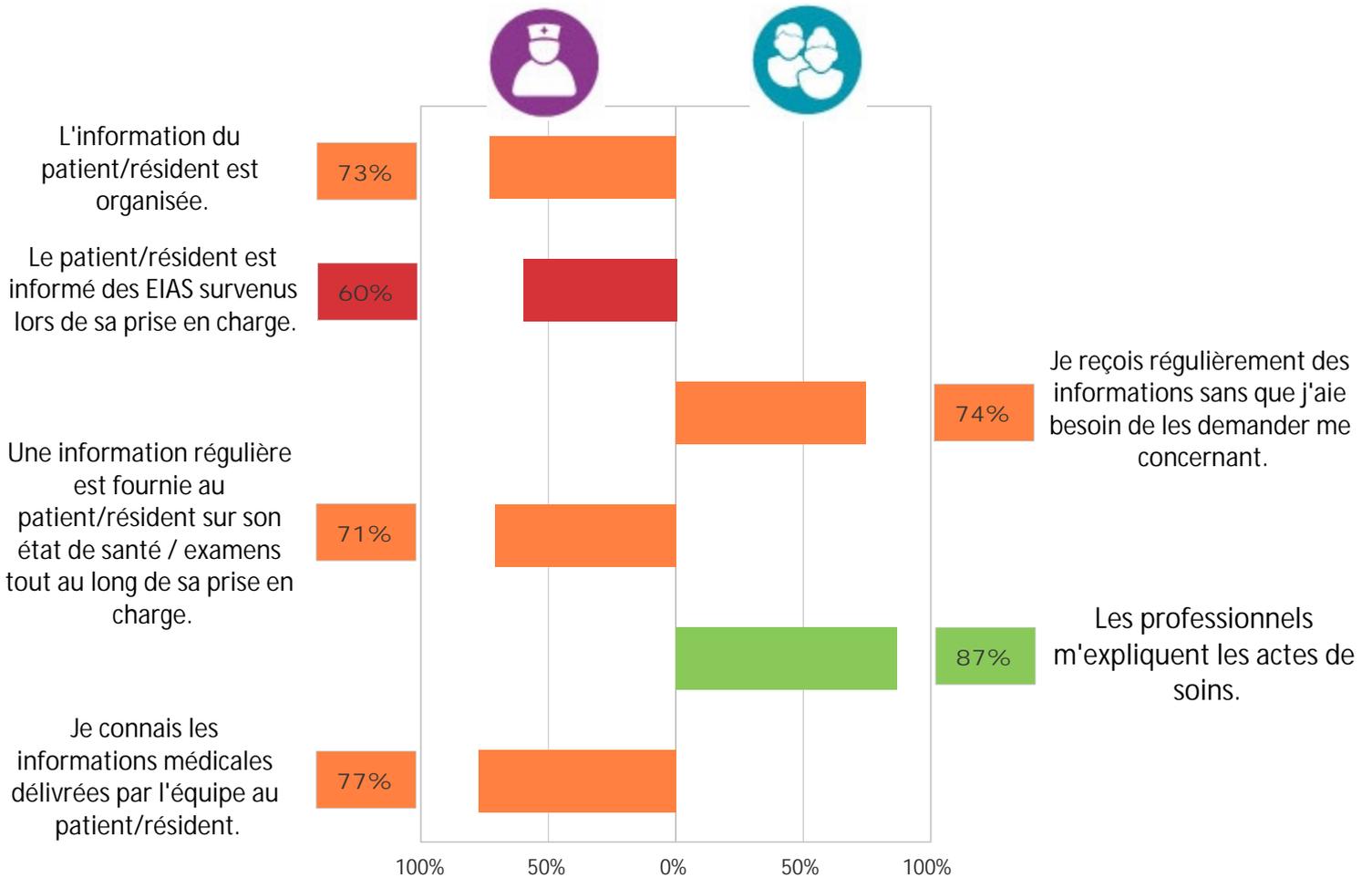
Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct.

Information

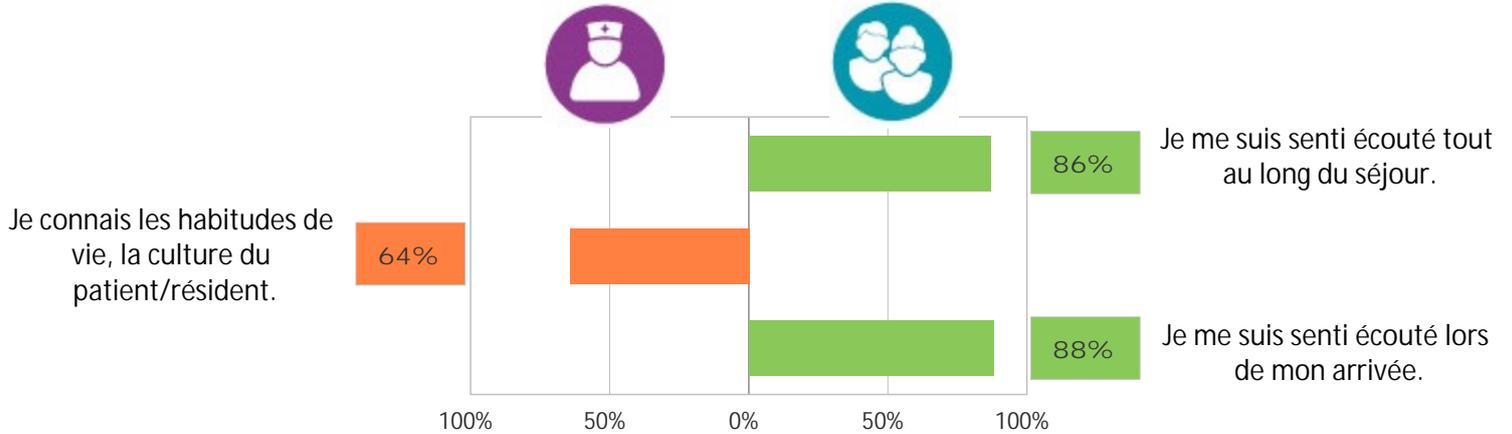


Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage lié aux soins est définie.

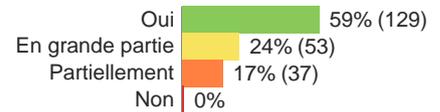
Oui 72% (157)
En grande partie 7% (16)
Partiellement 21% (45)
Non 0% (1)



Accompagnement



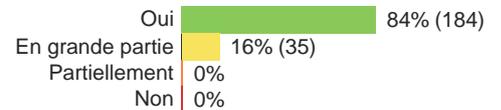
La participation du patient/résident et, s'il y a lieu, de son entourage dans la construction et la mise en œuvre du projet individualisé est favorisée.



Le patient/résident a un projet de soins/vie formalisé.



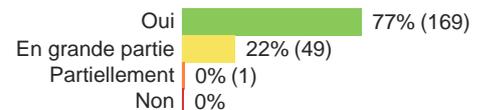
La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.



J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.



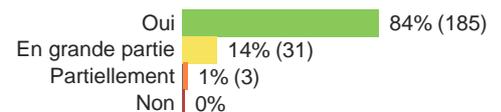
Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.



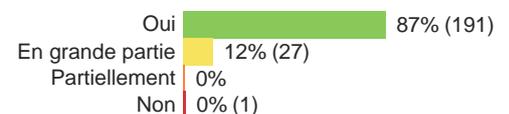
Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.



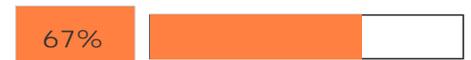
L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.



L'établissement, le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.

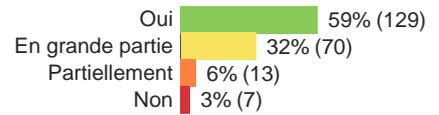


Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.





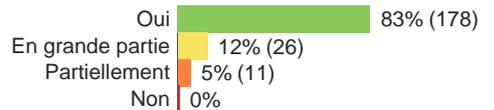
Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.



Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite. (spécifique EHPAD)



L'accès aux secteurs d'hospitalisation/hébergement est facilité pour l'entourage.



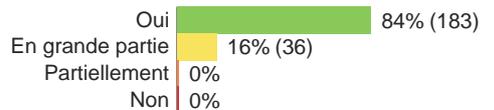
Les horaires de visites sont adaptés à mes besoins.



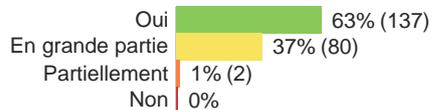
Coordination



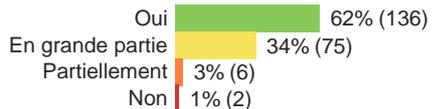
Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.



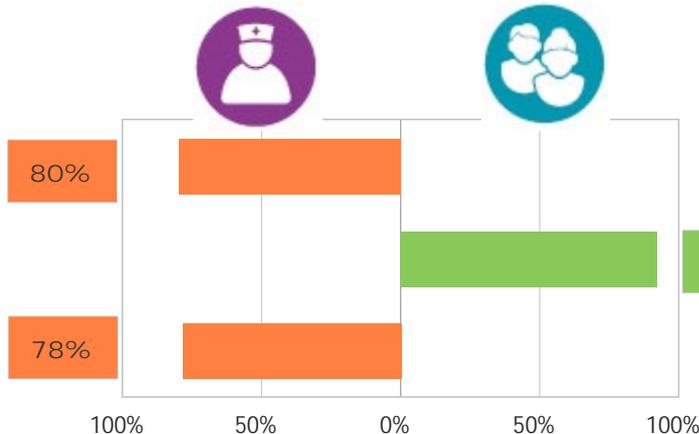
Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.



Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.



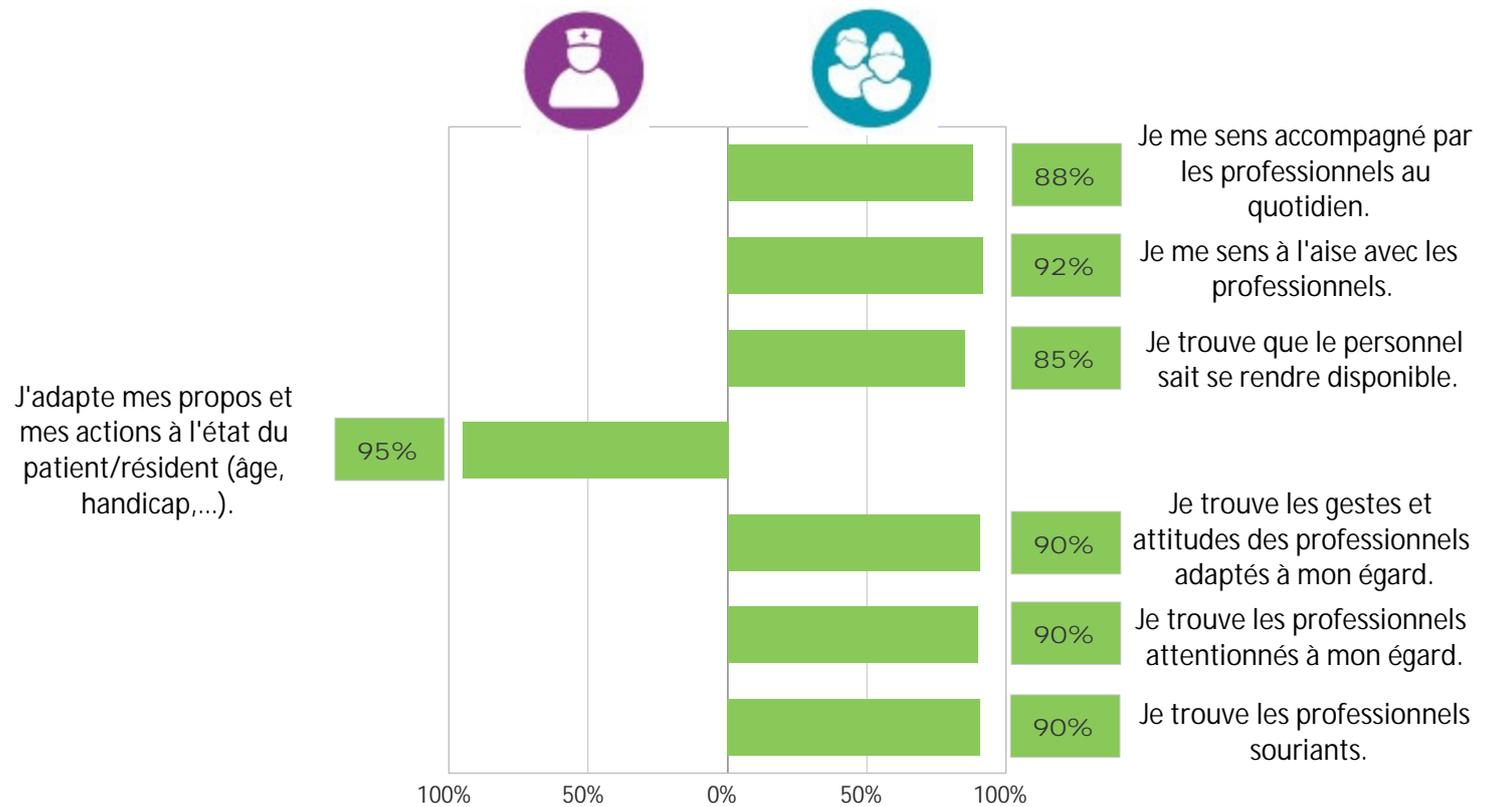
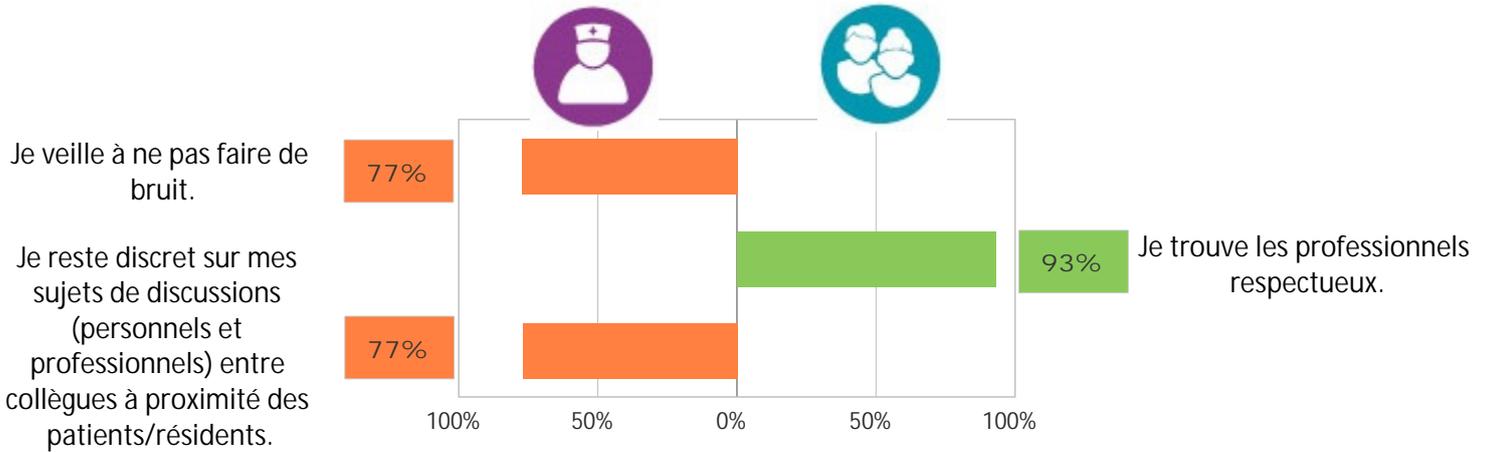
Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.



La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.

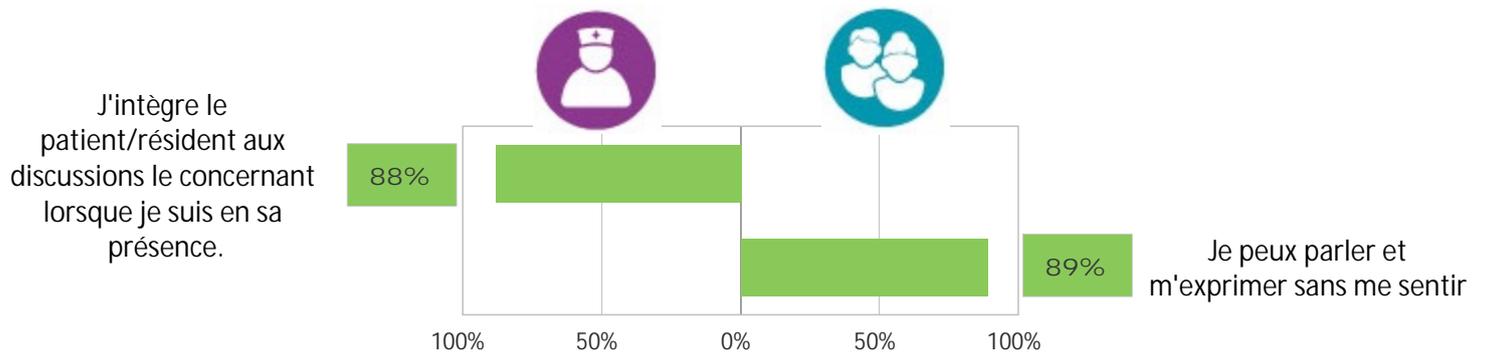
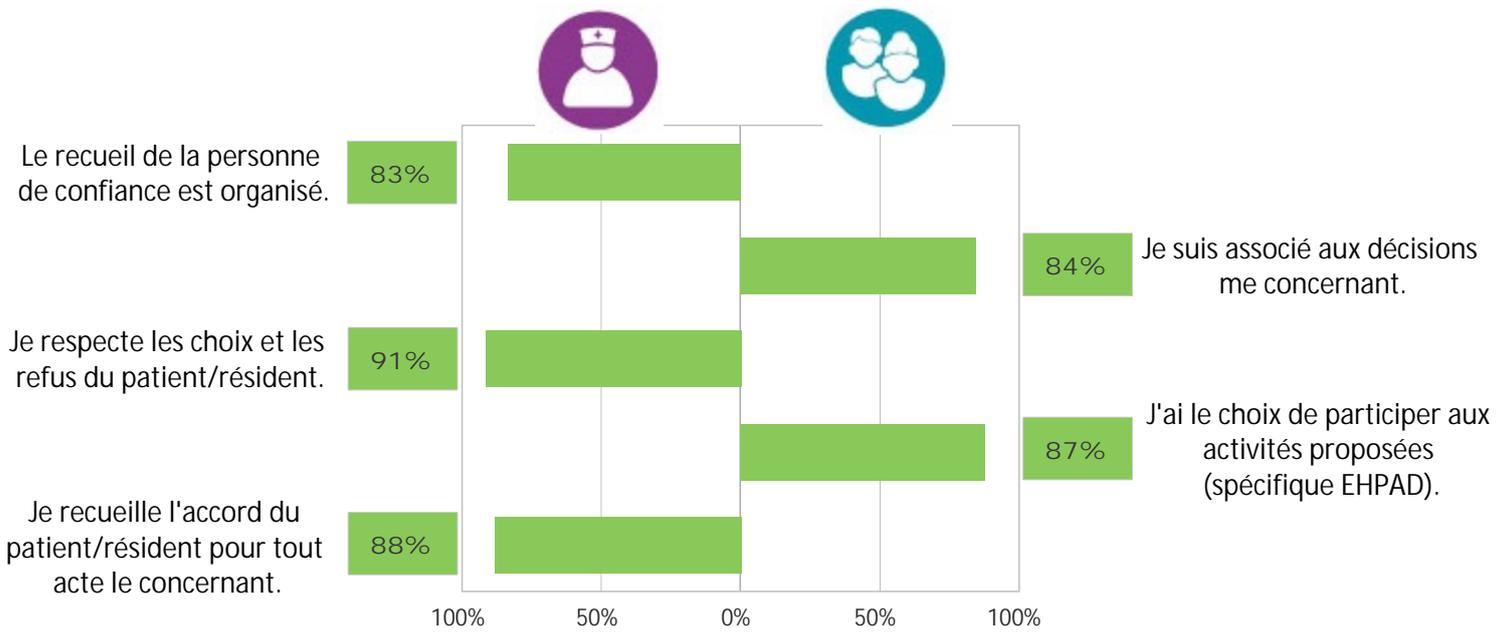
Respect



Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.

Oui 55% (118)
En grande partie 28% (60)
Partiellement 17% (37)
Non 0%





Annexes



Résultats de l'auto-évaluation

P. 15



Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

P. 18



Résultats du questionnaire à l'attention des patients/résidents

P. 25



Commentaires des répondants

P. 26

Résultats de l'auto-évaluation de l'établissement	Oui	En grande partie	Partiellement	Non
1. La promotion de la bienveillance est intégrée dans le projet d'établissement.	78%	16%	1%	5%
2. Des actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bienveillance sont mises en oeuvre.	78%	12%	11%	
3. Les modalités de signalement des cas de maltraitance sont définies et diffusées.	85%	5%	6%	4%
4. Une réflexion éthique autour de la bienveillance existe au sein de l'établissement.	55%	8%	36%	0%
5. Un état des lieux permettant d'identifier les situations, les risques et les facteurs de maltraitance est réalisé en lien avec la Commission Des Usagers / Conseil de Vie Social.	40%	26%	25%	10%
6. Un dispositif de recueil des attentes des usagers (patient/résident et entourage) est organisé.	86%	11%	3%	
7. Des modalités d'accueil et d'accompagnement de l'entourage sont définies.	71%	15%	13%	0%
8. Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée.	90%	3%	6%	0%
9. Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées.	59%	32%	6%	3%
10. La participation du patient/résident et, s'il y a lieu de son entourage dans la construction et la mise en oeuvre du projet individualisé est favorisée.	59%	24%	17%	
11. Une démarche structurée d'information du patient/résident en cas de dommage associé aux soins est définie.	72%	7%	21%	0%
12. La stratégie de prise en charge de la douleur est formalisée dans les différents secteurs de l'établissement.	84%	16%		
13. Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées.	63%	27%	10%	1%
14. Les patients/résidents ayant besoin d'une prise en charge nutritionnelle spécifique sont identifiés.	77%	22%	0%	
15. Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour.	62%	29%	9%	
16. Des mécanismes de coordination permettent d'assurer le relais entre les équipes.	84%	16%		
17. Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés.	63%	37%	1%	
18. Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe.	62%	34%	3%	1%
19. Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bienveillance existent.	32%	33%	17%	18%
20. La bienveillance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés.	94%		6%	0%
21. Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bienveillance est évoqué.	25%	14%	39%	22%
22. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement psychologique des patients/résidents.	84%	14%	1%	
23. L'établissement / le service dispose de personnel dédié à l'accompagnement social des patients/résidents.	87%	12%		0%
24. Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées.	68%	9%	16%	7%
25. Des moyens d'expression du personnel existent.	73%	24%	3%	
26. L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge.	62%	17%	13%	8%
27. Les compétences du salarié sont recensées et reconnues.	78%	16%	5%	
28. L'intégration de tout nouvel arrivant est organisée.	46%	35%	19%	
29. Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme).	48%	23%	28%	1%
30. Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées.	47%	35%	16%	1%
31. Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bienveillance.	26%	6%	8%	60%
32. Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent.	53%	20%	26%	1%
33. Une cellule psychologique est à la disposition du salarié.	68%	6%	19%	6%
34. Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage).	74%	21%	5%	0%
35. Un choix de menu est proposé aux patients/résidents.	54%	8%	13%	26%
36. L'alimentation de chaque patient/résident est individualisée.	70%	17%	4%	10%
37. Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents.	55%	28%	17%	
38. L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...).	83%	12%	5%	



Liste des actions mises en oeuvre de manière pérenne par l'établissement

<p>Actions visant la prévention de la maltraitance et la promotion de la bientraitance :</p>	<p>La posture des professionnels y travaillant (sourire, accueil, écoute, prise de nouvelles régulières, faire attention à autrui, etc.). Lien avec les réseaux gériatriques. EPP bientraitance 2022-2023 et 2024 Etat des lieux de la bientraitance / maltraitance ordinaire (tutoiement, etc.) Rappels séminaire IDE (espace éthique) / rappels CDU Mise en place de paravents pour respecter l'intimité et la dignité Intégration dans le projet d'établissement, dans le projet de soins Sensibilisation au travers des différentes formations : relation soignants/soignés/gestion de l'agressivité. Réalisation de suivi d'indicateurs (bilan social). Accueil, échelle EVA3 échelle réévaluation de la douleur, charte bientraitance, etc. Cartographie des risques liée à la ma</p>
<p>Une procédure sur les recommandations en matière de contention est formalisée :</p>	<p>Un protocole contention / Aide à la mobilité et à l'autonomie du patient a été réalisé et diffusé. Ridelles, gouttières mises à la demande du patient. Transmissions ciblées si demande patient Dialyse = restriction de geste et de mouvement par rapport à la CEC => immobilisation inhérente au soin Utilisation ponctuelle de gouttière. En UDM Lits avec possibilité de barrières. Souvent à la demande du patient pour les lits en UDM VERQUI Barrière avec télécommande TV</p>
<p>Les bonnes pratiques d'isolement et d'aller et venir sont formalisées :</p>	<p>Un protocole contention / Aide à la mobilité et à l'autonomie du patient a été réalisé et diffusé. Ridelles, gouttières mises à la demande du patient. PEC en box si BHRE</p>
<p>Les recommandations en matière de prévention des escarres sont formalisées :</p>	<p>Douleur aiguë, chronique, psychologique, ponction / Équipe douleur et coordonnées diffusées en interne / Evaluation diagnostique systématique en début de séance Mesure de soulagement évaluée dans l'heure qui suit la prise en charge de la douleur Echelle verbale chez le patient communicant Echelle comportementale chez le patient déficient cognitif TTT médicament Coussin de confort / coussin de positionnement / coussin anti-escarres Des actions sont menées pour prévenir les escarres mais il n'y a pas de formalisation des recommandations. Thérapie par le chaud ou froid Casque hypno VR, aromathérapie, électrothérapie sur prescription médicale EPP douleur à la ponction</p>



Liste des actions mises en oeuvre de manière pérenne par l'établissement

<p>Le patient/résident et son entourage reçoivent une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions de séjour :</p>	<p>L'équipe s'adapte aux patients : exemple pour les patients ayant des troubles cognitifs : utilisation des personnes de confiance désignées + utilisation d'un cahier de liaison. Si le patient fait l'objet d'une tutelle : l'équipe en informe le tuteur : par appel téléphonique. &gt; Les équipes utilisent les documents divers en leur possession, leurs permettant de faciliter les échanges d'informations avec les patients (document FALC (DA), les traducteurs internes, la charte de la personne hospitalisée traduite + en langue des signes + audios etc. Affichage de la charte du patient hospitalisé dans la vitrine et dans le livret d'accueil patient Affichage dans les centres des missions de soins, des instances, des membres de la CDU et de la charte de Romain</p>
<p>Des staffs interdisciplinaires et/ou de service sont organisés :</p>	<p>Staff mensuel pluridisciplinaire (service de soins, fonctions supports, équipes soignantes, médecins, etc.) CR de PEC pluri dans le DPI Rencontre de la tutrice/tuteur patient si besoin</p>
<p>Des temps de synthèse sont organisés au sein de l'équipe :</p>	<p>Réalisation partiellement lors des évaluations des nouveaux arrivants + lors de l'intégration Points évalués : connaissance, situer la charte de bientraitance + citer des exemples de bientraitance et de maltraitements (tutoiement, agressivité, respect intimité, dignité, respect de la confidentialité lors des échanges d'informations entre le patient et les équipes soignantes / médicales)</p>
<p>Des Evaluations des Pratiques Professionnelles sur le thème de la bientraitance existent :</p>	<p>EPP bientraitance 2022 EPP bientraitance 2024</p>
<p>La bientraitance est un sujet du plan de formation pour sensibiliser et accompagner les salariés :</p>	<p>Formation bientraitance, gestion de l'agressivité, rappels séminaires, rappels aux formations des nouveaux arrivants dans la structure, formation relation soignants / soignés, etc. Des formations sont proposées dans le plan annuel de formation.</p>
<p>Pour chaque entretien d'évaluation du salarié, le sujet de la bientraitance est évoqué :</p>	<p>Evaluation du salarié effectué par les pairs (IDEC) = points d'évaluation sur la bientraitance, la maltraitance, les signalements ou encore sur la connaissance et l'application de la charte de bientraitance affichée dans l'ensemble des centres de l'ADH. Intégration des nouveaux arrivants : points sur la bientraitance, l'éthique, le projet d'établissement, etc.</p>
<p>Des formations aux droits des patients/résidents destinées aux professionnels sont organisées :</p>	<p>Formations FALC / Formations droits des patients / etc. Présence d'une psychologue et d'une assistance sociale.</p>
<p>Des moyens d'expression du personnel existent :</p>	<p>Réunions d'expressions du personnel 1x/an Entretien professionnel tout les 2 ans Remontées par les relais qualité, les IDECO ou encore leur responsable hiérarchique Commission de Soins ou la Commission Des Usagers (CDU).</p>



Liste des actions mises en oeuvre de manière pérenne par l'établissement

<p>L'adéquation quantitative et qualitative des ressources humaines est ajustée en fonction de l'activité et de l'évolution des prises en charge :</p>	<p>Respect des réglementations en vigueur (+ d'effectif que les recommandations en vigueur pour permettre une facilité de prise en charge). Règles en vigueur : 1 IDE pour 6 en UDM 1 IDE pour 4 en UAD si besoin ou nécessité, l'établissement prévoir le renforcement des équipes possible lors d'événements : catastrophe naturelle, épidémie, etc.</p>
<p>Les compétences du salarié sont recensées et reconnues :</p>	<p>Attestation de formations, attestation de compétence sont recensés et connus par le service RH de l'établissement. Les équipes soignantes ainsi que le personnel administratif de l'ADH peuvent également demander des formations. L'établissement favorise le déploiement en compétence de ses salariés. Consignés dans leur évaluation à leur arrivée.</p>
<p>Pour chaque nouveau personnel, il est prévu un accompagnement dans la prise de fonction (binôme) :</p>	<p>Accompagnement par les pairs sur le terrain (IDE plus expérimentées ou IDE CO). Evaluation effectué par les pairs (IDE Co). Formation nouvel arrivant (management de la qualité et gestion des risques, RSE, santé numérique, RH, soins, etc.).</p>
<p>Les contraintes personnelles des professionnels sont recueillies. Des adaptations sont proposées :</p>	<p>Adaptation des plannings, remplacements, vacation, événements personnels/ familiaux politique RH, etc. Pour les adaptations ou contraintes personnelles, elles sont recueillies par l'établissement et respectées tant que possible.</p>
<p>Pour chaque intégration de salarié, il existe une traçabilité de la sensibilisation aux pratiques de la bientraitance :</p>	<p>Nombre de professionnels formés à la bientraitance et à la gestion de l'agressivité. Evaluation des salariés / traçabilité (par les IDECO)</p>
<p>Des espaces de paroles dédiés à l'analyse des situations difficiles pour les salariés concernés existent :</p>	<p>Pour les situations difficiles rencontrées avec les patients par les professionnels de santé, les difficultés sont évoquées en réunion de staff au cas / cas et dossier / dossier. Lors de ce staff les équipes / professionnels concernés sont appelés pour discuter des difficultés rencontrées. Des actions peuvent être alors décidées et mises en place par la direction des soins. Si difficultés rencontrés par un professionnel possibilité de faire remontée l'information à ses responsables hiérarchiques (IDECO, DSI, etc) pour convenir d'un entretien. Possibilité également de solliciter la responsable des ressources humaines pour gestion des conflits, difficultés ou autre. La responsable des ressources humaines utilisera la méthode DESC.</p>



Liste des actions mises en oeuvre de manière pérenne par l'établissement

<p>Une cellule psychologique est à la disposition du salarié :</p>	<p>Numéro d'appel disponible 24h/24 7j/7. dispositif MHEA (dispositif d'écoute) Accompagner les situations de fragilités des professionnels. Groupe d'experts (proposition d'écoute, conseil et orientation des salariés pour les aider à traverser des moments difficiles). Permet d'accompagner nos salariés grâce à un ensemble d'aides et de services. Permet aux salariés d'accéder à des solutions avec une recherche constante d'innovations sociales. Permet d'apporter un soutien à nos salariés ainsi qu'à leur famille en cas de cancer, de maladie grave, de handicap ou d'aide à un proche dépendant.</p>
<p>Le circuit administratif est connu et facilité des usagers (patients/résidents et entourage) :</p>	<p>Livret d'accueil patient, horaires d'ouvertures des centres, coordonnées, flyer d'urgence avec le numéro d'appel unique, etc. L'ensemble des informations nécessaire aux patients leurs sont remis à leur arrivée.</p>
<p>Les conditions d'hébergement permettent le respect de la dignité et de l'intimité des patients/résidents :</p>	<p>Pas de repas ni de menu (collations uniquement) au sein des centres. Les collations sont cependant adaptés aux régime spécifiques des patients - suivi diététique. Pas de menu mais lors de divers événements, par exemple pour les fêtes de fin d'année (nouveau 2024): proposition par les diététiciennes de mieux accompagner les patients dans leurs choix alimentaires pendant la période des fêtes de fin d'année. Proposition de diverses recettes, menu à faire lors de ce moment pour en profiter pleinement. Affichage dans le hall d'attente et mise à disposition des menus/recettes (à imprimer à la demande du patient). Pour le respect de la dignité, de l'intimité et de la confidentialité des échanges il y a une mise à disposition de paravents en salle de dia</p>
<p>L'accès aux secteurs d'hébergement est facilité pour l'entourage (locaux, horaires de visites...) :</p>	<p>L'ADH n'est pas une structure d'hébergement, mais facilite l'accès des patients et/ ou de l'entourage si nécessaire. Les centres ne sont pas ouvert à l'entourage. Uniquement si nécessité. L'entourage peut accéder aux centres s'ils y sont conviés (entretiens médicaux, suivi diététiques, suivi social, suivi psychologique, demande d'informations, etc.). Possibilité de rencontrer l'entourage / patients dans le bureau de consultation médical. L'entourage peut également être conviés à partager un carnet de liaison si nécessaire pour le suivi du patient.</p>

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

1- Je recueille l'accord du patient/résident pour tout acte le concernant.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	137	90%	13	8%	1	1%	1	1%
Infirmier	1 097	88%	115	9%	27	2%	5	0%
Aide-soignant	1 242	87%	146	10%	25	2%	7	0%
Agent de service	111	67%	22	13%	5	3%	23	14%
Autre	504	84%	38	6%	13	2%	38	6%
Total	3 177	86%	345	9%	72	2%	82	2%

2- Je respecte les choix et refus du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	142	93%	9	6%			1	1%
Infirmier	1 145	92%	94	8%	1	0%	3	0%
Aide-soignant	1 289	90%	123	9%	9	1%	1	0%
Agent de service	131	79%	16	10%	2	1%	13	8%
Autre	525	88%	43	7%	5	1%	20	3%
Total	3 328	90%	293	8%	18	0%	40	1%

3- Je reste discret sur mes sujets de discussions (personnels et professionnels) entre collègues à proximité des patients/résidents.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	123	80%	28	18%				
Infirmier	935	75%	277	22%	29	2%	4	0%
Aide-soignant	1 052	74%	327	23%	47	3%	2	0%
Agent de service	130	79%	27	16%	8	5%		
Autre	496	83%	87	15%	8	1%	4	1%
Total	2 828	76%	761	21%	94	3%	10	0%

4- Je frappe et attends avant d'entrer dans la chambre (ou le domicile) des patients/résidents.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	116	76%	21	14%	10	7%	3	2%
Infirmier	812	65%	247	20%	115	9%	66	5%
Aide-soignant	1 016	71%	266	19%	125	9%	16	1%
Agent de service	139	84%	12	7%	13	8%		
Autre	491	82%	37	6%	17	3%	49	8%
Total	2 658	72%	595	16%	285	8%	142	4%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

5- Je veille à ne pas faire de bruit.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	112	73%	24	16%	12	8%	2	1%
Infirmier	953	76%	248	20%	29	2%	13	1%
Aide-soignant	1 099	77%	284	20%	39	3%	4	0%
Agent de service	129	78%	27	16%	7	4%	1	1%
Autre	424	71%	99	17%	12	2%	58	10%
Total	2 791	75%	706	19%	104	3%	83	2%

6- Je connais les informations médicales délivrées par l'équipe au patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	137	90%	14	9%				
Infirmier	1 008	81%	208	17%	22	2%	3	0%
Aide-soignant	1 102	77%	271	19%	32	2%	12	1%
Agent de service	76	46%	38	23%	18	11%	29	18%
Autre	378	63%	136	23%	39	7%	37	6%
Total	2 765	75%	701	19%	116	3%	85	2%

7- Lorsque je délivre des informations au patient/résident je m'assure de sa compréhension (reformulation).

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	142	93%	8	5%	1	1%	1	1%
Infirmier	1 149	92%	88	7%	5	0%	6	0%
Aide-soignant	1 256	88%	148	10%	8	1%	12	1%
Agent de service	104	63%	33	20%	4	2%	20	12%
Autre	538	90%	48	8%	6	1%	5	1%
Total	3 277	88%	338	9%	27	1%	47	1%

8- Je connais les habitudes de vie, la culture du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	95	62%	47	31%	10	7%		
Infirmier	744	60%	417	33%	64	5%	17	1%
Aide-soignant	1 010	71%	362	25%	48	3%	5	0%
Agent de service	80	48%	45	27%	27	16%	12	7%
Autre	331	55%	173	29%	49	8%	38	6%
Total	2 316	62%	1 080	29%	208	6%	78	2%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

9- Je communique avec l'entourage du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	102	67%	39	25%	8	5%	2	1%
Infirmier	908	73%	238	19%	54	4%	45	4%
Aide-soignant	974	68%	328	23%	82	6%	40	3%
Agent de service	78	47%	35	21%	36	22%	14	8%
Autre	273	46%	159	27%	107	18%	55	9%
Total	2 390	64%	833	22%	301	8%	161	4%

10- J'intègre le patient/résident aux discussions le concernant lorsque je suis en sa présence.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	136	89%	13	8%	3	2%		
Infirmier	1 126	90%	100	8%	7	1%	12	1%
Aide-soignant	1 233	86%	162	11%	22	2%	6	0%
Agent de service	99	60%	33	20%	11	7%	19	12%
Autre	501	84%	53	9%	8	1%	30	5%
Total	3 179	86%	375	10%	53	1%	74	2%

11- J'utilise une échelle reconnue pour l'évaluation de la douleur.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	119	78%	14	9%	15	10%	3	2%
Infirmier	1 161	93%	57	5%	17	1%	11	1%
Aide-soignant	1 121	78%	161	11%	113	8%	30	2%
Agent de service	40	24%	18	11%	19	12%	82	50%
Autre	336	56%	35	6%	48	8%	162	27%
Total	2 835	76%	295	8%	217	6%	318	9%

12- J'évalue et/ou prends en compte l'état nutritionnel du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	123	80%	22	14%	3	2%	3	2%
Infirmier	885	71%	266	21%	40	3%	53	4%
Aide-soignant	1 146	80%	223	16%	28	2%	23	2%
Agent de service	92	56%	22	13%	5	3%	43	26%
Autre	258	43%	74	12%	50	8%	198	33%
Total	2 558	69%	628	17%	130	4%	346	9%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

13- J'adapte mes propos et mes actions à l'état du patient/résident (âge, handicap,...).

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	143	93%	9	6%				
Infirmier	1 204	96%	44	4%				
Aide-soignant	1 359	95%	67	5%	4	0%		
Agent de service	132	80%	23	14%	3	2%	6	4%
Autre	564	94%	21	4%	1	0%	9	2%
Total	3 496	94%	169	5%	9	0%	20	1%

14- Je réalise les soins dans le respect de l'intimité du patient/résident.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Non concerné	
Médecin	144	94%	6	4%			2	1%
Infirmier	1 199	96%	36	3%	1	0%	7	1%
Aide-soignant	1 392	97%	30	2%			5	0%
Agent de service	73	44%	5	3%	3	2%	80	48%
Autre	406	68%	16	3%	1	0%	162	27%
Total	3 289	89%	96	3%	6	0%	283	8%

15- Un temps d'accueil du patient/résident est organisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	116	76%	15	10%	8	5%	7	5%
Infirmier	886	71%	215	17%	91	7%	27	2%
Aide-soignant	947	66%	253	18%	139	10%	52	4%
Agent de service	77	47%	26	16%	16	10%	33	20%
Autre	376	63%	60	10%	21	4%	88	15%
Total	2 464	66%	583	16%	278	8%	221	6%

16- Le recueil de la personne de confiance est organisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	116	76%	10	7%	10	7%	8	5%
Infirmier	1 031	83%	117	9%	56	4%	19	2%
Aide-soignant	1 083	76%	202	14%	67	5%	48	3%
Agent de service	78	47%	14	8%	8	5%	52	32%
Autre	354	59%	30	5%	10	2%	119	20%
Total	2 718	73%	385	10%	156	4%	266	7%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

17- Un soutien psycho-social est proposé au patient/résident si besoin.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	112	73%	21	14%	11	7%	4	3%
Infirmier	763	61%	281	23%	142	11%	35	3%
Aide-soignant	863	60%	329	23%	154	11%	52	4%
Agent de service	73	44%	24	15%	14	8%	41	25%
Autre	395	66%	77	13%	22	4%	61	10%
Total	2 270	61%	752	20%	351	9%	202	5%

18- Une information régulière est fournie au patient/résident sur son état de santé/examens, tout au long de sa prise en charge.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	136	89%	14	9%	2	1%		
Infirmier	874	70%	293	23%	59	5%	13	1%
Aide-soignant	868	61%	347	24%	93	6%	82	6%
Agent de service	79	48%	26	16%	6	4%	39	24%
Autre	355	59%	89	15%	15	3%	72	12%
Total	2 363	64%	793	21%	178	5%	223	6%

19- La coordination de la prise en charge du patient/résident entre professionnels est assurée.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	135	88%	14	9%			2	1%
Infirmier	990	79%	227	18%	14	1%	8	1%
Aide-soignant	1 055	74%	296	21%	38	3%	19	1%
Agent de service	96	58%	28	17%	5	3%	25	15%
Autre	436	73%	100	17%	17	3%	25	4%
Total	2 774	75%	695	19%	77	2%	84	2%

20- Le patient/résident est informé des événements indésirables associés aux soins survenus lors de sa prise en charge.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	113	74%	28	18%	7	5%	3	2%
Infirmier	619	50%	294	24%	204	16%	88	7%
Aide-soignant	698	49%	303	21%	195	14%	159	11%
Agent de service	59	36%	25	15%	9	5%	61	37%
Autre	256	43%	76	13%	28	5%	172	29%
Total	1 785	48%	742	20%	454	12%	512	14%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

21- Un dépistage des troubles nutritionnels est réalisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	109	71%	25	16%	11	7%	4	3%
Infirmier	775	62%	227	18%	129	10%	70	6%
Aide-soignant	852	60%	314	22%	125	9%	85	6%
Agent de service	82	50%	23	14%	5	3%	40	24%
Autre	263	44%	50	8%	34	6%	158	26%
Total	2 136	58%	654	18%	311	8%	373	10%

22- L'information du patient/résident est organisée.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	129	84%	19	12%	3	2%	1	1%
Infirmier	869	70%	274	22%	47	4%	36	3%
Aide-soignant	870	61%	345	24%	54	4%	96	7%
Agent de service	78	47%	26	16%	3	2%	45	27%
Autre	369	62%	79	13%	12	2%	89	15%
Total	2 367	64%	762	21%	123	3%	286	8%

23- Le patient/résident a un projet de soins formalisé.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	106	69%	23	15%	7	5%	7	5%
Infirmier	724	58%	264	21%	104	8%	92	7%
Aide-soignant	805	56%	288	20%	96	7%	155	11%
Agent de service	54	33%	25	15%	3	2%	67	41%
Autre	345	58%	65	11%	23	4%	102	17%
Total	2 082	56%	683	18%	238	6%	445	12%

24- Des actions de sensibilisation sur le thème de la bientraitance sont organisées.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais		Ne sait pas	
Médecin	39	25%	27	18%	41	27%	39	25%
Infirmier	228	18%	303	24%	468	38%	193	15%
Aide-soignant	472	33%	346	24%	379	26%	167	12%
Agent de service	52	32%	39	24%	26	16%	37	22%
Autre	133	22%	138	23%	121	20%	156	26%
Total	945	25%	875	24%	1 063	29%	614	17%

Résultats du questionnaire à l'attention des professionnels

25- J'ai bénéficié d'une procédure d'accueil lors de mon arrivée dans l'établissement, le service / unité.

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	45	29%	38	25%	23	15%	40	26%
Infirmier	485	39%	278	22%	202	16%	255	20%
Aide-soignant	527	37%	319	22%	254	18%	285	20%
Agent de service	66	40%	38	23%	17	10%	29	18%
Autre	275	46%	102	17%	91	15%	93	16%
Total	1 420	38%	796	21%	609	16%	725	20%

26- Je peux participer aux réunions de service et/ou pluridisciplinaires si je le souhaite.

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
Médecin	125	82%	13	8%	11	7%
Infirmier	999	80%	141	11%	78	6%
Aide-soignant	1 099	77%	176	12%	105	7%
Agent de service	95	58%	32	19%	29	18%
Autre	460	77%	76	13%	39	7%
Total	2 843	77%	455	12%	276	7%

29- Ce questionnaire vous a-t-il permis de vous interroger sur vos pratiques ?

	Oui		En grande partie		Partiellement		Non	
Médecin	50	33%	21	14%	48	31%	30	20%
Infirmier	311	25%	307	25%	364	29%	236	19%
Aide-soignant	399	28%	336	23%	390	27%	275	19%
Agent de service	39	24%	41	25%	42	25%	34	21%
Autre	166	28%	112	19%	169	28%	135	23%
Total	981	26%	832	22%	1 048	28%	733	20%

Résultats du questionnaire à l'attention des patients / résidents

	Toujours / Très souvent		Souvent		Rarement / Jamais	
A1. Je me suis senti écouté lors de mon arrivée (ou au début de ma prise en charge à domicile).	3 532	85%	396	10%	105	3%
A2. Je me suis senti écouté tout au long du séjour (ou de ma prise en charge à domicile).	3 483	84%	421	10%	123	3%
A3. Lors de mon arrivée, j'ai trouvé le temps d'attente correct (ou au début de ma prise en charge à domicile, j'ai trouvé le temps de mise en place de mes soins corrects).	3 396	82%	454	11%	136	3%
A4. A mon entrée, j'ai reçu toutes les informations que j'estime nécessaires à mon installation (ou au début de ma prise en charge à domicile, j'estime avoir reçu les informations nécessaires à son bon déroulement).	3 458	84%	396	10%	165	4%
A5. Je trouve les professionnels souriants.	3 687	89%	332	8%	61	1%
A6. Je trouve les professionnels respectueux.	3 791	92%	248	6%	49	1%
A7. Je trouve les professionnels attentionnés à mon égard.	3 640	88%	336	8%	80	2%
A8. Je trouve les gestes et attitudes des professionnels adaptés à mon égard.	3 627	88%	326	8%	68	2%
A9. Je trouve que le personnel sait se rendre disponible.	3 430	83%	488	12%	114	3%
A10. Je trouve le cadre de vie agréable (ou adapté à la prise en charge à domicile).	3 264	79%	563	14%	147	4%
A11. Je trouve que les informations qui me sont délivrées sont claires et compréhensibles.	3 457	84%	430	10%	131	3%
A12. Je peux parler et m'exprimer sans me sentir jugé.	3 568	86%	330	8%	121	3%
A13. Je me sens à l'aise avec les professionnels.	3 686	89%	280	7%	62	1%
A14. Je trouve que les professionnels savent me rassurer lorsque j'en ai besoin.	3 539	86%	381	9%	95	2%
A15. Les professionnels m'expliquent les actes de soins.	3 468	84%	399	10%	138	3%
A16. Je me sens accompagné par les professionnels au quotidien.	3 497	85%	379	9%	113	3%
A17. Je reçois régulièrement des informations sans que j'aie besoin de les demander me concernant.	2 940	71%	634	15%	375	9%
A18. Le personnel frappe et attend avant de rentrer dans ma chambre (ou dans mon domicile).	3 286	79%	251	6%	142	3%
A19. Je me sens respecté dans mon intimité corporelle.	3 651	88%	211	5%	52	1%
A20. Je me sens respecté dans l'intimité de ma chambre (ou de mon domicile).	3 436	83%	222	5%	62	1%
A21. Je peux recevoir des visites quand je le souhaite (ou les horaires des soins me permettent de recevoir des visites à domicile).	3 175	77%	272	7%	89	2%
B1. Je me sens libre de sortir à l'extérieur quand je le souhaite.	255	67%	35	9%	70	19%
B2. J'ai le choix de participer aux activités proposées.	320	85%	19	5%	27	7%
C1. Je suis associé aux décisions me concernant.	3 269	79%	411	10%	202	5%
C2. Je me sens en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.	3 654	88%	268	6%	50	1%

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Revoir la bientraitance des salariés
Pour prendre soin correctement des patients il faut prendre soin du personnel et ne pas faire semblant de l'écouter
Pour que le soignant ait une bonne pratique en bientraitance il faut d'abord commencer par d ela bientraitance et la bienveillance du soignant
Prendre soin du personnel pour prendre soins des patients
La bientraitance salariale laisse à désirer
Certains patients sont mal informés de leur date de sortie (notamment en HDJ) malgré toutes les démarches en place pour que ce soit le cas.
Groupe bientraitance existe dans l'établissement
Dans la structure Maison médicalisée où je suis en poste, le patient n'est pas toujours écouté par manque de personnel soignant
Depuis mon arrivée dans le service j'ai fait état de comportements de maltraitance psychologique, d'absence de prise en compte du vécu du patient. La formalisation de comportements adaptés pose un cadre, mais la sensibilisation à la bien-traitance est absolument nécessaire pour que l'ensemble de l'équipe soignante puisse se l'approprier.
Point concernant les contentions au FR à revoir.
J'essaie de faire un maximum d'humanité auprès des patients. Je les soigne comme je voudrai être soignée.
On demande de faire de la bientraitance mais par manque de temps et d effectif on fait de la maltraitance
Notre metier est de la maltraitance permanente, il y a des actes obligés meme si le consentement est négatif (change et autre)
Manque d'information délivrées au patient au niveau médical
La bientraitance est un vaste sujet. notre metier est il bientraitant quand nous devons reveillés tous les matins les patients , les résidents pour les soins. a partir de quel moment est t on bientraitant mal traitant quand nous les sollicitons pour leur autonomie alors qu ios n en ont plus envie...
Plus on va dans le temps un laisser aller se voit un manque de professionalisme et le patient est maltraité on dit mais rien ne bouge c'est honteux les patients en font les frais surtout pour la nourriture
La bientraitance pourrait être améliorée si les remplacements etaient assurés (vacation extérieure ...) et s'il n' y avait pas de sous effectif les WE
Informé plus les résidents sur leur pathologie quand cela est possible ou si ils ont une demande sur leur TTT .faire attention aux propos que certains membres du personnel ont envers des collègues ett résidents . Transmissions par rapport aux RDV à améliorer (doublons,oublis...)
Relationnel de qualité avec les patients et les familles au secteur sécurisé tres bonne collaboration d équipe pour une pec de qualité
Secteur sécurisé, beaucoup d écoute beaucoup d'échange avec les familles beaucoup de temps pour la pec des patients bonne collaboration avec les collègues
Rien à signaler
Merci pour ce questionnaire qui m'a permis de réviser le sujet de bientraitance
La bientraitance est le socle du métier d'AS et la bienveillance, le respect, l'empathie, l'humanité
Ne frappe pas à la porte lors d'un tour de surveillance dans la nuit afin de ne pas réveiller le patient (surveiller si le patient est là s'il n'a pas de besoin s 'il ne peut sonner, voir s'il dort...)
remplacement équipe de nuit
Ne frappe pas à la porte lors du tour de nuit pour ne pas reveiller les patients : vérifier sa présence en chambre, si besoin de rien, si accès sonette, s'il dort...
Les items ne sont pas toujours possibles en fonction de l'état général des patients accueillis
Merci, pour ce questionnement permettant de m'améliorer.
La bientraitance est l'affaire de tous . Ce questionnaire permet également de voir à quel niveau persistent des lacunes notamment en terme de maltraitance ordinaire
Ce questionnaire ne remet pas en question mes pratiques car ce sont des choses qui sont déjà en place dans le service et qui nous semblent fondamentales
Ras
Oui ça remet en question notre pratique

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Une plus grande écoute de la hiérarchie face à nos conditions de travail et notre bien-être
Quelques questions en inéquation avec le service (patients ayant de gros troubles cognitifs)
Manque des réunions de service entre le personnel et l'équipe médicale. Manque de transmissions entre les équipes et surtout avec l'équipe médicale. Manque de traçabilité dans DxCare et ne sont pas lues la plupart du temps.
C'est une bonne enquête pour améliorer la prise en charge
Certains patients voient le médecin 1 fois sur le séjour, bien-être ?
Question 17 : social oui
Sauf en cas particuliers : patient avec troubles cognitifs sur ordre judiciaire (pour accord)
Pas assez de matériel sur le terrain (balance/rail). Le matériel est non conforme voir inexistant
Il y a un manque de temps avec les résidents par un manque d'effectif.
Il y aura-t-il un questionnaire sur la bien-être envers le personnel soignant ?
Une non réponse concernant la communication avec l'entourage car à quel sujet? son état de santé? est-ce la personne de confiance? mesure de protection? ...
Merci pour le questionnaire
Ce questionnaire interroge effectivement et rassure aussi sur mes pratiques. Je suis déjà très sensible à la bien-être ayant moi-même vécu plusieurs hospitalisations. C'est un facteur primordial pour une prise en charge de qualité.
Replacer le patient au centre de la PEC en prenant en compte toutes les facettes de sa personnalité, état de santé, entourage familial, milieu de vie...en impliquant l'ensemble des professionnels tout au long de son parcours de soins fait partie des objectifs que l'on tend à atteindre.
Effectivement nous pouvons aller plus loin en ce qui concerne nos actions auprès du patient
La bien-être concerne autant les patients que leur entourage proche (personne de confiance, notamment). Lors que le recueil du consentement auprès du patient n'est pas possible (du fait de son état de conscience, de compréhension, etc) le consentement est recueilli auprès de la personne de confiance. Le respect de la dignité des personnes est une préoccupation majeure dans le service.
.
LA PRISE EN CHARGE DÉPEND AUSSI DE LA COMPRÉHENSION ET DE LA VIGILANCE DU PATIENT
J'ai répondu en fonction de ma profession.
Absence de psychologue
Question numéro 2, Le respect des choix et les refus du patient est difficile avec des patients ayant des troubles cognitifs.
Merci pour ce questionnaire qui me remet beaucoup en question. Dois-je demander l'accord du patient avant de l'interroger? Et s'il refuse que fais-je ?
Une question plus spécifique pour les encadrants aurait été intéressante
Questions non adaptées à ma pratique
Communication et informations délivrées aux patients adaptés à ce qu'ils sont capables de comprendre
Question 4 on rentre sans attendre !
Question 18 Beaucoup de patients se plaignent d'un manque de réponse aux examens effectués
Les patients se plaignent de ne pas être suffisamment informés L'information pourrait mieux circuler
Question 2 soins invasifs mais pour le bien-être du patient question 17 pas de psychologue dans le service
Certes il y a des sensibilisations et formation à la bien-être dans nos établissements, mais je pense que les cas de maltraitances ordinaires ont tendance à se banaliser chez certains soignants. Il faudrait intensifier, créer des échanges patients soignants autour de la bien-être....
Domme de ne pas avoir de questions sur le bien-être du soignant par rapport aux agressions verbales des soignés et ou de leurs familles. Domme aussi de ne pas avoir cerner le problème de la présence des visites trop nombreuses empêchant une relation soignant soigné

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

<p>██████████. patients sont présent sur une courte durée, difficile de planifier une prise en charge globale (nutrition plan de soins etc) la bientraitance passe plutôt par l'information constante de l'état de santé du patient et de sa famille, du temps de prise en charge, la réponse à leurs questions, rassurer les patients et leurs expliquer la prise en charge, les soins de confort.</p> <p>J'ajouterai hors contexte de ce questionnaire qu'on fait le maximum pour être bientraitant et bienveillant avec nos patients, il serait bien que la hiérarchie cadre sup et administration ait un minimum de bienveillance envers son personnel (cadres de proximité compris) en souffrance qui donne beaucoup de son temps et de son énergie pour faire tourner son service et qui n'a que des retours négatif, l'épuisement du personnel qui donnent est proche</p>
<p>Icone "Toujours" peu cochés en lien avec les troubles cognitifs des patients</p>
<p>Je m'adapte à chaque pathologie, les patients qui sont démentent ne peuvent pas comprendre les explications, donc il est difficile de leur expliquer.</p>
<p>Tout va dépendre de l'état du patient, s'il présente des troubles cognitifs ou autres.</p>
<p>Service de pédiatrie certains items partiellement adaptable à la pédiatrie</p>
<p>Il y a certaine questions inadaptées par rapport aux personnes démentes.</p>
<p>Au vue de la population accueillie certaines questions sont inadaptées comme le 1ère, 4ème, 7ème...)</p>
<p>Certaines questions sont difficilement applicables car je travaille de nuit</p>
<p>Nos patients peuvent présenter des troubles cognitifs majeurs, les réponses aux questions 1.2.3.4.5.8 en tiennent compte.</p>
<p>Q9 : non présente lors des visites.</p>
<p>J'ai toujours respecté le patient en le prenant en charge dans la bienveillance et bientraitance. J'aimerais qu'on me prenne en charge ainsi</p>
<p>Aucuns commentaires</p>
<p>Nous avons besoin de moyens humains et matériels pour bien traiter les patients. Les patients ne peuvent pas être bien traité dans les conditions actuelles.</p>
<p>Questionnaire peu adapté à la pédiatrie</p>
<p>Il serait bon de formaliser l'accueil du patient et de l'inscrire dans le fonctionnement de l'unité. Et d'adapter les horaires d'arrivée des patients en fonction des disponibilités</p>
<p>Ce questionnaire ne m'interroge pas sur mes propres pratiques mais m'interpelle sur d'autres (visites hebdomadaires des médecins vers les patients...)</p>
<p>Certaines questions ne sont pas claires</p>
<p>RAS.</p>
<p>Le personnel de nuit est concerné différemment pour certains items ce qui risque de fausser certaines réponses.</p>
<p>Oui</p>
<p>Attention au questions qui ne sont pas adaptés à tous les types de patient</p>
<p>Ex : attendre accord du patient pour entrer mais patient en gériatrie sourd ou avec troubles Co difficile de pouvoir mettre en pratique cette action.</p>
<p>Concernant la question 3, je suis convaincue que, pour la majorité des patients ,nous entendre parler de nos vies/activités extérieures n'est pas un problème. A condition de les inclure dans la conversation et qu'ils soient d'accord avec ça. (Plusieurs patients m'en ayant témoigné et vue des sessions sur le sujet en congrès)</p>
<p>/</p>
<p>Sujet très intéressant, mais aussi rappel au patient de la bien traitance du personnel. Car le sujet est dans mes 2sens</p>
<p>La bientraitance des professionnel on en parle quand?</p>
<p>Pffff</p>
<p>RAS</p>
<p>RAS</p>
<p>Referente bien traitance convaincu de la nécessité d'actions nécessaires dans le service évoqué à la cadre de service mais pas encore possible de les mettre en place ne semble pas être une priorité pour elle</p>

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

<p>Bien trop de non dit... Des choses inacceptables, pourtant connu mais sans conséquence... Pas de formation...manque de personnel....</p>
<p>Formation bientraitance déjà réalisée il y a moins de 6 mois</p>
<p>Ras</p>
<p>Questionnaire très intéressant</p>
<p>Faire le questionnaire par rapport au travail de nuit serait plus facile pour certaine réponse</p>
<p>Pour moi personnellement tout est lié au travail en équipe. N'oublions pas que nous travaillons avec des humains et non des robots</p>
<p>Merci</p>
<p>Sommes nous objectifs ?</p>
<p>Le consentement du patient n'est pas toujours au centre de la prise en charge comme je le souhaiterais</p>
<p>Je pense que le manque de personnel soignant a un lien direct avec le fait d'être maltraitant sans le vouloir. On ne pourra pas aller faire un change aussi souvent chez un patient incontinent ou accompagner une fin de vie quand on réduit le personnel soignant et de ce fait, ça augmentera notre charge de travail +++. Et la bientraitance du personnel soignant est une vraie question... sommes nous bien considéré en faisant travailler les 80% à 100% pour palier aux arrêts fréquents et au manque de personnel avec un salaire toujours à 80%. Le rythme et la cadence de notre travail que l'établissement nous impose, nous force à travailler en contradiction avec les valeurs de notre métier et ce pourquoi nous l'avons fait. Avez vous une solution ?</p>
<p>Non concernée directement par plusieurs questions</p>
<p>Je fais toujours le nécessaire pour que la personne soit contente de mes soins .avec toute mon empathie</p>
<p>Je m'interroge souvent sur ma façon de prendre en charge les patients. Je pense faire au mieux avec mes compétences et mes connaissances. Mais cela n'enlève rien à la maltraitance institutionnelle. Le fait de manquer de bras et donc de temps reste une grande faille dans la bientraitance.</p>
<p>Nécessité de formation médicale et paramédicale aux questionnements éthiques et à la bienveillance</p>
<p>On parle de bien traitance envers les patients mais quand est il de celle envers les soignants, du ressenti sur leur pratique, leur envie d'évolution, leur place dans le centre hospitalier.</p>
<p>Les formations bientraitance devraient être obligatoires pour l'ensemble du personnel. Malheureusement, il y a un énorme décalage entre les discours officiels et la réalité. A noter que par exemple, on a trop tendance à mettre une ceinture de contention lorsque les patients sont assis sur un FR et qu'il y a un risque de chute ou des troubles cognitifs, alors que d'autres solutions existent parfois, qui demandent du temps et une analyse plus fine de la situation. La solution de facilité est bien souvent malheureusement choisie...</p>
<p>Nous ne savons pas toujours que le patient a été vu par le chirurgien et ce qu'il lui a dit donc parfois nous apprenons par le patient lui même les informations données par le chirurgien Nous respectons l'intimité du patient pour la toilette ... Mais les médecins rentrent parfois dans les chambres pour nous parler, nous donner des informations....</p>
<p>Nos supérieurs nous empêche d'être bien traitant, car il faut de l'acte à tous prix.</p>
<p>Manque de temps pour la prise en charge du patient charge de travail qui augmente Manque de personnel poste non stop pendant 8h mais on essaye malgré tout de faire aux mieux pour le patient</p>
<p>Pas évident de répondre à une question : je frappe à la porte et je n'attends pas, je rentre de suite</p>
<p>Le questionnement sur le tutoiement qui reste important et l'appelation par le prénom du patient ou résident sans son accord , toute formes de contention sans prescription , l'anticipation du faire pour gagner du temps Seraient de bonnes questions pour la suite Aurait été de bonnes questions pour</p>
<p>Axe d'amélioration : trouver l'information donnée au résident</p>

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

ONT DEMNDE TOUJOURS L'ACCORD DU PATIENT MAIS PARFOIS CEST POURSON BIEN EST IL EST PAS FORCEMENT EN ACCORD AVEC CE QUE L'ONT MET EN PLACE, ET PARFOIS LES INFORMATIONS CE PERDE ENTRE LES EQUIPES
Ras
Nous sommes tous (Soignants et équipe pluridisciplinaire) en accord sur le fait que le service s'est énormément alourdi depuis des mois et qu'il serait judicieux, nécessaire et humain (tant pour l'équipe que pour les patients) de positionner un poste en 7-14 supplémentaire.
Souhait de formation sur la bientraitance et la communication positive pour tous les professionnels à rythme régulier souhait de plus d'échanges interprofessionnelles en réunions trimestriels dans les services pour favoriser la communication et la bientraitance
.
Professionnel de nuit
La bientraitance des soignants devrait être revu également car agressivité verbale au quotidien ...
Il n est pas toujours facile de pouvoir appliquer toutes ses formalités de bonnes convenances car nous devons répondre aux exigences de la hiérarchie médicale.
La bien traitance devrais être également envers les soignants et non que au patients. Mes bonnes pratique peuvent toujours être améliorée c'est pour cela que les quizz nous permettent d'y réfléchir et de faire en sorte de toujours évoluer et de se remettre en question.
Dommmage qu'on ne parle pas de la bien traitance en vers les soignants. Car nous sommes de plus en plus malmenée
La charge de travail et équivalent au aide soignant nous Ash nous voudrions passer en 10h ou en 12h
Questionner la pertinence des soins réalisés et/ou non appliqués
Rappelle des bonnes pratiques et nous permettent une bonne prise en charge des patients.
Questionnaire peu adapté à nos patientes et nos pratiques de soins. Pas assez spécifique
En tant qu'ASD je n'ai pas retrouvé beaucoup de choses me concernant
Peu d'informations concernant ASD
Je me mets à la place du patient à chaque soins
Avec un manque accru de personnel, nous ne pouvons pas fournir un travail correct
Bientraitance et bienveillance concept indispensable dans nos métiers. Cependant, il faut que le fasse mais qu'on nous donne les moyens de le faire
Manque de temps
Très intéressant de réfléchir sur les pratiques quotidiennes
D'autres procédures pour améliorer la venue des nouveaux arrivants.
Une formations sur la bientraitance, le savoir-être avec les patients me paraît indispensable : - toquer à la porte de la chambre AVANT d'entrer ou même toquer tout court, ce qui est encore trop rare, - Expliquer au patient ce qu'on va faire (ex : le médecin parle de la patiente devant ses internes et devant la patiente, à la 3e personne puis saisit sans l'avertir sa jambe pour montrer un gonflement. Autre exemple : il dit devant la patiente qu'elle est démente, se justifiant vis-à-vis de moi en expliquant qu'elle est sourde) - le désigner autrement que par son numéro de chambre en sa présence (ex : j'ai déjà entendu "la porte" au lieu de "la patiente côté porte") - éviter de parles d'un patient dans les couloirs, alors que les autres patients entendent.
.
Un questionnaire de Bientraitance des professionnels PAR L' HOPITAL SERAIT UTILE. (enquête satisfaction ou baromètre social !!!)
Très utile....
Je travaille exclusivement de nuit.
J'ai répondu en tant qu'interimaire

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Effectivement il est utile de rappeler aux soignants que les conversations privées ne doivent avoir lieu qu'en salle de repos et non , devant le patient ...
Un questionnaire sur la bientraitance et le respect du personnel serait le bienvenue .
Je connais déjà les bonnes attitudes à adopter pour la bientraitance des patients
Le manque d'informations données aux patients vient souvent des médecins qui ne passent pas toujours voir les patients hospitalisés (pas de tour de service). Ils sont cependant disponibles quand on les sollicite. Le bientraitance c'est aussi le temps passé avec le patient. Avec moins de personnel, nous avons moins de temps pour les accompagner
Pas de projet de soins formalisé en maternité
Les questions étaient claires
Accord et le refus , ne peuvent pas toujours être mis en pratique car parfois il y a un risque ou des conséquences sur la santé du patient. (ex: retard de selles de plus de 7 jours et refus le lavement) le suivi nutritionnel n'est pas toujours applicable car pas de surveillance au bilan sanguin . maintient de l'intimité au maximum mais particularité du domicile .
Il n'y a pas plus de questions qui concernent un service comme celui où je travaille. Il s'agit de court séjour et journée. Il y a un Va et vient des patients
Le consentement éclairé du patient serait sans doute à améliorer
Questions générales si les patients viennent se faire opérer c'est qu'ils sont d'accord
RAS
Information transmise par l'équipe du service ou moi lorsque j'ai l'information (étant du pool de remplacement); j'essaie toujours de faire au mieux dans mes pratiques, dans l'intérêt du patient/résident. Beaucoup de discussion et de bienveillance pour ma part. Ma devise "je ne fais pas aux autres ce que je voudrais pas que l'on me fasse, à moi ou à un membre de ma famille".
Difficilement concerné en soins intensifs
En service d'USLD nous essayons de faire la balance entre le bénéfice risque, ayant des habitants avec des troubles cognitifs il est parfois difficile d'obtenir un consentement éclairé. Nous devons donc adapter nos postures face à certains soins.
Beaucoup de discussion en équipe avec le patient sur ses besoins sur son vécu pendant l'hospitalisation
Je frappe sur la porte ouverte des chambres où je m'annonce ... La bien traitance ce n'est pas que l'information au patient c'est aussi la façon de les hausser de les vêtir en fonction de la température de les raser de les coiffer de leur annoncer ce qu'il ont ds l'assiette de proposer une soupe si ce n'est pas à leur goût .les installer correctement de les aider en fonction du handicap sans qu'il aient à demander la même chose chaque jour les dentiers etc Ce questionnaire est pauvre et n'interroge pas sur les soins de vie à l'hôpital de personnes âgées
Formation bientraitance en milieu hospitalier faite il y a quelques années , formation qui n'est plus proposée malheureusement
Pas si anonyme
Je frappe à la porte et je rentres. Un questionnaire pour les familles serait intéressant également à effectuer.
On participe aux réunions de services, cependant au vu de la surcharge de travail on ne peut participer aux réunions pluridisciplinaires.
Pas assez de personnel en service pour prendre en soins surtout les week-ends et jours fériés, équipe ASH en sous effectif.
Service du pool de remplacement
Excellente idée de croiser les différents points de vue
Coordination aide-soignant-brancardier- horaire PEC kiné pas toujours réussie si patient très dépendant : patient non installé au FR à l'heure du brancardage prévu
Je trouve ce questionnaire intéressant
Merci
Etant un service d'ambulatoire d'une seule spécialité médicale (gastro entérologie), certaines questions m'ont paru trop fermées

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Prise en charge difficile, en vue du nombre de patients à charge pour le peu d'aides soignants (comptez 1 aide soignant pour 20 patients TRES REGULIEREMENT l'après midi, avec une population âgée, et lourde de prise en charge quand dans d'autres services avec une population plus légère et plus autonome, il y a bien plus d'aides soignants.) La prise en charge que nous essayons de desservir le mieux possible à nos patients malgré ces difficultés, n'est pas celle que nous souhaiterions proposer.
Ce questionnaire m'a rassuré sur mes pratiques
Questionnaire sans intérêt....
La bientraitance commence par un nombre de soignants adéquate dans les services/ le manque de personnel se répercute sur la qualité de la prise en soins des résidents à notre grand désespoir...l'épuisement professionnel est bien la ...
Manque de personnel
Souvent en partant du Service je me demande si j'ai tout bien fait. Malheureusement la prise en soins des patients est maintenant faite dans la précipitation, plus beaucoup de temps d'échange avec le patient J'espère que nous aurons un retour des résultats d'enquête!
Test service qualité
J'essaie tjrs de m'adapter en fonction des troubles du résident et d'entrer en communication avec la personne
Manque de personnel +++ nous n'avons plus le temps de prendre le temps au près des patients
Difficile de s'interroger sur les pratiques quand le questionnaire n'est pas adapté au métier exercé....
Je ne me reconnais pas dans ce questionnaire
Ce questionnaire m'a surtout permis de m'interroger sur vos pratiques. Est-ce bien traitant de présenter des questionnaires complètement inadaptés aux salariés et aux usagers ?
Comment parler de bientraitance quand l'effectif du personnel n'est pas respecté. Une toilette seule sur un patient avec une fracture pour moi c'est pas de la bien traitance. Et pour une prise en charge correcte des patients faut il encore se soucier de comment vont les équipes et prendre en compte les problèmes récurrents remontés régulièrement qui restent sans réponses.
Questionnaire non adapté aux enseignants spécialisés
Pas adapté aux ESRP
Oui en partie
Oui en partie
Nous essayons très souvent d'être dans la bienveillance des patients
Questionnaire pas toujours adapté à notre spécificité ESRP.
Questionnaire non adapté à nos missions
Questionnaire peu adapté au service de réanimation
Questionnaire non adapté au service de réanimation
Pas de commentaire
RAS
Questionnaire rapide et facile à comprendre
Nous faisons beaucoup de prise de sang en traumatologie et ne donnons que très rarement les résultats aux patients
Merci pour ce questionnaire !
Il y a un gros manque de bien traitance surtout venant de la docteur du service
Il est grand temps de s'intéresser de plus près à la bientraitance dans les EHPAD
Oui car nous sommes obligées de repenser à notre façon de faire au quotidien, nous sommes amenées à nous interroger sur notre pratique ...
La bientraitance ne devrait pas concerner que le patient mais également le personnel hospitalier, que ce soit entre collègue ou la Direction des soins vis à vis de son personnel parfois en souffrance car peu écouté. merci de nous prendre aussi en considération
La bientraitance commence par le respect entre collègues, doit également être associée : la bienveillance, la tolérance et l'empathie, valeurs essentielles de notre profession malheureusement souvent oubliées

Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Notre métier nous permet de suivre le résident dans sa totalité et d'avoir un suivi par toute l'équipe pluridisciplinaire.
Parfois, manque de temps surtout pour que les soins relationnels soient faites de manière adéquate
Le questionnaire n'est pas adapté pour la pédiatrie.
..
Pas vraiment adapté à notre pratique
Service néonate
Questionnaire non adapté au public rencontré (personne ciblé: les parents et leur enfant)
Questionnaire non adapté au service de néonate patient = bébé
Questionnaire non adapté dans notre service
Je trouve les questions inadaptées pour la néonate
Absence de psychologue sur le CH mais bilan social réalisé à chaque fois que nécessaire
Médecins vont pas voir les patients, pas de psychologue
Plus de communication entre collègue, plus d'entraide
arreter de respecter a la lettre le protocole mais plutot se fier a l'envie du resident
Travail aux urgences
Prise en charge des patients qui deviennent de plus en plus lourd. La vitesses des soins nous font pêcher sur le sur les critères de bienveillance sans vraiment se rendre compte.
J'ai l'impression de ne pas être bienveillante malgré toute l'attention que j'essaie de porter aux résidents, car les horaires établis pour les lever, les soins, le petit-déjeuner, le déjeuner, les changes, les collations, les coucher, etc. nous obligent à travailler contre la montre, soit par manque de personnel, soit parce qu'un nombre important de résidents sont de plus en plus dépendants. Nous n'avons pas le temps de les encourager et de maintenir leur autonomie. Ni de les aider à se déplacer et à se nourrir correctement. Bien sûr, nous faisons de notre mieux, mais je me mets en question chaque jour.
Quand un questionnaire sur le bien être des professionnels? merci
Questions non adaptées aux profils variés et questions parfois subjectives
Les soins réalisés sont adaptés en fonction des priorités du patient et selon son habitude de vie (quand on le peut)
Questions non adaptés aux profils accueillis et questions subjectives.
Malheureusement, parfois les conditions de travail ne permettent pas d'appliquer à 100% nos bonnes pratiques
Les "non réponses" sont des questions qui m concerne pas.
Il manque peut-être certaines questions comme :
"Je me présente/Je présente ma fonction au patient", "Je RESPECTE les habitudes de vie, la culture du patient", "Je m'informe et respecte les choix du patient", "J'ai le sentiment que l'établissement/le service permet un environnement bientraitant".
Merci à vous !
N.B : Question 4 : Le répondant a indiqué "Toujours" à "Je frappe" et "Rarement" à "J'attends avant d'entrer".
Manque de temps et de personnel pour travailler dans la bientraitance et le respect total des patients !!!
Bon courage !
Il manque des informations complémentaires sur nos réponses, comme : pourquoi ? comment ? où ? combien de temps ? les soins sont adaptés en fonction des différentes pathologies, mais également en fonction du jour et de la nuit.
Parfois difficile de respecter lavis du patient lorsque celui ci met en danger sa sante
Non car les pratiques sont déjà appliquées depuis un certain nombre d'année en structure hospitaliers, nous sommes régulièrement interpellés ou sensibilisés.
Cependant, des efforts sont aussi à exercer au niveau des relations entre collègues de travail, bientraitance avec patients, oui....
bienveillance entre collègues, quelque soit la hiérarchie, c'est encore mieux! et c'est la base pour ce qui en découle dans la structure
Ras



Liste des commentaires laissés par les professionnels répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

La plupart des patients ne répondent pas lorsqu'on frappe à la porte
Peut être que les médecins devraient bénéficier d'une formation pour informer les patients sur la prise en charge, les différents examens faire un tour médical tous les jours au lit du patient et les familles etc
IDE de nuit non concerné par les questions 19 à 24 et 26
Questionnaire enrichissant, mais certaine question que je n'ai pas forcément compris
Des réunions pluridisciplinaires ont eu lieu pour certains résidents. Nous avons été conviées chacune notre tour. C'était très agréable.
Essai de faire au mieux avec les moyens. Manque de rideaux de séparation et de matériel en chambre double.
Empathie, écoute sont mes devises que j'applique au maximum
Questions pas toujours adaptées pour le service
Questionnaire subjectif, c'est notre perception à nous. Pas forcément la réalité
Aucune question concernant la maltraitance institutionnel
On fait ce que l'on peut...avec les moyens en temps que l'on a.
Un cadre m a conseillé de répondre à ce questionnaire car je lui ai parlé de la bien-être des agents, mais cela n a rien à voir.
Très intéressant Permet de se questionner

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Rien a signaler
Les médecins prennent des décisions sans nous prévenir et ne parlent pas de certaines choses dont on n'est pas au courant
Sans
Retraitee
Invalidite
Aucun commentaire. je dialyse en centre d'autodialyse depuis 9 mois et tout se passe au mieux
Tout va bien pour moi
Retraitée
Très be équipée ne changez rien
Accueil, soins, écoute sont toujours présents au [REDACTED] Le personnel soignant est toujours attentif à nos besoins, répond à nos demandes ou sollicitations. Il est très professionnel, très humain, disponible. On se sent en confiance
Retraitée
Retraitée
Continuez comme ça
Félicitation à vos employés respect et patience
Merci aux aides soignantes et infirmières pour leur professionnalisme maison de réadaptation déjà recommandée à tout le monde merci
Satisfaite du séjour
Le personnel soignant dispose de peu de temps avec le patient
Je suis satisfait du séjour en entier et j'ai retrouvé ma mobilité. Merci à tous.
Le personnel est très attentif
Personnel très souriant et agréable
Prévu en chambre seule avec TV inclus et pas de chambre seule, toutes occupées donc en chambre double et pas de TV ni prestation (coiffeur)
Rien à redire
Tout est très bien ici
Très bien, bonne équipe pluridisciplinaire
Super accueil, je recommande à tout le monde
Tout va bien
Une bonne prise en charge personnel du plateau technique formidable
Très bon service, personnel de soins méritant, vous pouvez les augmenter ou une belle prime Je conseillerai [REDACTED] autour de moi
Tout va bien. Le personnel est sympathique
Difficultés d'avoir des informations de la part du médecin
Aide soins dans un hôpital public
Le médecin ne transmet pas assez d'informations nécessaires lors du 1er jour (à l'arrivée), reste peu de temps en chambre, trop pressé. Par ailleurs les informations sont bien transmises de la part de l'infirmière.
Peu être un manque d'empathie envers le patient
Environnement pas très gai, rajouter de la musique, manque de personnel
Demandes pas toujours respectées
Satisfait.
Rien à redire sur le service.
Personnel agréable

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Pas de remarques particulières
Je trouve les chambres un peu étroites. Rangements, placards trop petit. J'ai demandé un changement de chambre car la première était très abimée. Les soignants ont heureusement accédé à ma demande. Très bien accueillie, personnel très agréable. Merci pour tout.
Retraite
Personnels très à sympathique et souriant à l'écoute, soucieux de notre bien être. Très professionnel, respectueux et attentif. Le personnel est toujours très accueillant. Les infirmières de la chimio sont très gentilles et avec le sourire. Elles sont toujours là pour nous renseigner. Un grand merci à tous Maintenez votre personnel en chimio, bienveillance, disponibilité, soucis du bien être et humanité.
Très bien
Retraitée
Très très bien
RAS
Personnels à l'écoute, toujours aimables et souriants.
Retraite
Infirmières gentilles, compétentes et agréables et sont vraiment méritantes Les infirmières sont super, bravo Merci au personnel soignant pour le travail qu'elle font plus leur gentillesse, leur dévouement et leur sourire Très bon rapport avec le personnel qui est très attentionné
Retraité de la fonction hospitalier
Retraité
RAS
Retraité
Souhaiterais plus tard les heures de visites le soir Nouvellement arrivées dans le service, je n'ai pu répondre à toutes les questions. Maman d'une famille 6 enfants + 1 adopté, je demanderais moins d'attente lorsque j'ai besoin de me rendre aux toilettes car j'ai le bonheur d'être encore continent. sinon grande satisfaction pour l'ensemble du personnel. Tout le personnel ne s'adapte pas à mon problème de vue ce qui n'est pas normal, sort quotidiennement sur l'extérieur ce qui est un plus pour moi Souhait de pouvoir se rendre seul à l'extérieur, que le personnel soit plus attentionné Dommage de ne pas sortir seul sur l'extérieur "codes aux ascenceurs" Je voudrais plus de sortie à l'extérieur, je me sens en prison ici Prestations coiffeurs, pédicure esthétique est un plus pour moi, les animations sont très bien.
Pas le code des ascenceurs pour sortir à l'extérieur
Parfois les attentes sonettes sont très longues, certains membres du personnel ne sont pas souriants pas respectueux, pas attentionnés à mon égard. Certains parlent librement sur le dos de leurs collègues en ma présence
Etablissement que j'ai déjà conseillé
Point négatif ne pas pouvoir sortir à l'extérieur de l'établissement librement établissement très sympa
Personnel pas toujours respectueux : "bonjour les vieux" ! Souhait de voir la diététicienne de temps en temps, souhait de sortir à l'extérieur lorsque le temps le permet avec une aide car je n'ai pas de visite, manque de personnel : "On est que 2 et il y a 45 personnes"
Ancien agent hospitalier : parfois le lit est démonté entièrement le matin et la personne ne revient pas le faire, du coup la collègue suivante est obligée de le faire et l'oreiller à disparu. manque d'écoute de certain personnel qui évoque très souvent le manque de personnel devant moi

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Manque de pouvoir se rebndre dehors quand lorsqu'il fait beau, personnel pas toujours disponible quand j'en ai besoin
Service impeccable très sympa je recommande cet etablissement
Nous avons demandé plusieurs compte rendu au médecin sur l'évolution, au début de l' hospitalisation. Ceux ci ont été réalisés mais par la suite en vue de l'évolution, nous avons demandé à être informés et il nous a été dit que ce n'était pas la peine. Que ça avait déjà été transmis... sur ce fait , il nous est impossible de faire des prévisions à court et moyen terme. C'est désolant.
Certains agents prennent le temps et d'autre non
Je m'en fais une montagne laquelle s'est transformée en lac paisible, chaque jour faisant !
Vie quotidienne plutôt positive.
Un peu d'inégalité au quotidien.
Sentiment de privation de liberté avec des soins adaptés mais quelques revendications suivant le personnel présent.
Je suis satisfaite dans l'ensemble de mes soins et dans l'amabilité de tous.
Le personnel est irréprochable, tous sympathique
Le WC est entartré .
Tâches suspectes dans la chambre.
Tâche au sol.
Tâche sous la poubelle dans le WC .
Barrière de la langue : Ma mère ne comprend pas bien le français. Elle est espagnol.
Merci
Continuez votre travail avec le même enthousiasme ,votre savoir faire et votre sincérité et sympathie .
Personnels avenants et très sympathique
Très agréable
Les professionnels ne sont pas tous souriants, certains se rendent disponibles plus que d'autres
J'ai l'impression de ne pas toujours être compris lorsque je demande quelquechse
Manque d'information sur mon état de santé, les résultats sanguins et pose de perfusion et les transferts vers un autre établissement
J'ai qu'une hâte c'est de partir d'ici, car manque d'écoute. Le personnel ne m'apprécie pas trop car je dis ce que j'ai sur le coeur et ça ne plait pas du tout
Demande de plus de sorties sur l'extérieur, et davantages de bancs et tables et de pouvoir sortir un peu plus loin que le périmètre de l'hôpital
Nous ne sommes pas habitués à vivre avec des clans
Satisfait du séjour.
Le personnel toujours aimable et souriant, c'est rassurant
Merci
RAS :)
RAS
Lors des prises de tensions le brassard fait mal et gonfle trop fort
Retraité
RAS
Manque de distraction (temps long) : rassemblement des patients ensemble en salle à manger
Retraité
Retraité
Retraité, questionnaire trop compliquée pour la patiente.
Merci a vous toutes.
Retraité
Tous sont très agréable, on se sens bien compris
Retraité

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Retraité
Retraité p, impossible troubles cognitifs
Retraité, impossible troubles cognitifs
Je n'ai rien à réclamer c'est bien
Retraité, impossible troubles cognitifs
Regrette de ne pas faire plus maintenant
Retraité p, impossible troubles cognitifs
Retraité, impossible troubles cognitifs
Retraité, monsieur es hollandais et nous comprends pas
Retraité, impossible troubles cognitifs
Retraité, madame est en soin palliatifs et ne communique pas.
Excellente prise en charge du début à la fin Tout est pensé même les directives anticipées
Le personnel au top merci pour tous services amicalement
TB
Personnel à l'écoute, agréable, souriant . Merci à eux tous. Ptit bémol, à notre l'entrée il faut absolument prévoir une visite de l'établissement car ce n'est pas fait. Et autre bémol, dans les salles de kinésithérapie aucune intimité car aucune séparation entre chaque table , y a juste ça a redire sinon tout était parfait .
Un peu trop de « trous » dans les plannings.
Merci L'Espoir qui redonne Espoir ?????
92 ans. Depuis toujours à [REDACTED], toujours contente de toute, que cela continue. Ne souhaite pas changer d'hôpital. Elle ne veut que [REDACTED] rien d'autre.
Positif, bien accueilli, aucun reproche.
Je ne comprends pas le médecin, alors on me traduit des mots pour lesquels je ne suis pas habituée. Je dois toujours demander sinon on me dit rien.
Contente... de repartir.
Problème avec les frigo. Je ne demande rien, je me laisse vivre.
Bien reçue.
On m'explique tout. C'est pour cela que je suis revenu. Tout est bien, sauf les locaux qui sont un peu vétuste.
Je pose beaucoup de questions. On me répond sans problème.
Très bien, personnel très agréable.
Rien à dire que des compliments
Services HDJ, équipe pluridisciplinaire au top, toujours le sourire, le petit mot qui fait plaisir. Beaucoup de respect, merci a elles
Très satisfaite (pas assez de chambre seule) heureusement bien tombée à chaque fois avec le patient de chambre
Personnel très en empathie et serviable. Félicitation
Nous sommes bien accueilli, le personnel est très attentionné et sympa
Tout est parfait, rien de particulier
Je suis la pour les soins, donc je m'adapte.
Le personnel est professionnels et attentionnés
Personnel impliqué, empathique, soucieux de mes attentes. Merci

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

<p>la veille de l'opération , très bien accueilli par l'équipe pluridisciplinaires présente , équipe très souriante , à l'écoute et disponible , une équipe agréable que cela soit l'équipe de jour comme de nuit ,ainsi que les brancardiers et le personnelles présent au bloc opératoire , cela m'a permis de passe 5 jour présent dans le service chirurgie avec un état d'esprit très content , avec une prise en charge + que correcte . Je tiens à remercier l'équipe (as , ide , brancardier , chirurgien et anesthésiste) pour la qualité de soins donner , le soutien , votre présence et le dévouement . Et je vous remercie pour votre professionnalisme .</p>
<p>Les horaires de visites ne sont pas adaptées pour le soir. Il faudrait au moins jusqu'à 21h30.</p>
<p>Retraité</p>
<p>Retraité</p>
<p>Retraité</p>
<p>Retraité</p>
<p>Retraité, patiente ne souhaite pas répondre au questionnaire trop compliqué pour elle.</p>
<p>Personnel disponible, agréable et très professionnel</p>
<p>J'ai des intolérances concernant des médicaments des désinfectants et des composants qui sont dans les matériaux nickel et titane) Plusieurs fois ils n'ont pas tenu compte des informations que je leur aie donné à l'entrée, lettre à l'appui par ma dermatologue, heureusement que j'avais eu la présence d'esprit de refuser.</p>
<p>Merci à tout le personnel de</p>
<p>Je tiens à remercier tout le personnel de qui m'accompagne dans ma maladie et qui m'apporte lors de leurs passages un agréable moment de soutien et bonne rigolade, encore merci.</p>
<p>Certaines infirmières à mettre dehors travail pas bien fait</p>
<p>L'Établissement est très Bien depuis le dernier événement indésirable (vieux portique qui est tombé) maintenant portique neuf. Tout le personnel s'adapte à ce que je dis et que je pense</p>
<p>Mes réponses parlent pour elles même</p>
<p>Quand il y a des examens, il faudra avoir les résultats</p>
<p>Personnel attentif et Très attentionné..</p>
<p>Explication claire en ce qui concerne la suite du séjour..</p>
<p>Le service intensif de cardiologie est excellent.</p>
<p>J'ai répondu à certaines questions sur mon ressenti car étant branché en permanence, mes déplacements s'effectuaient autour de mon lit.</p>
<p>Pour mon hospitalisation depuis très longtemps, je suis satisfait du personnel de santé et de leur bienveillance.</p>
<p>En retraite</p>
<p>Une équipe professionnelle et agréable. Bravo, que des superlatifs, vous gagnez à être connu.</p>
<p>A la retraite depuis octobre 1997.</p>
<p>Excellent</p>
<p>Des repas diététiques non apprécié, "une catastrophe les repas"</p>
<p>mon séjour est impeccable</p>
<p>Très belle équipe, je suis très contente. Même dans la douleur il y a eu des rires</p>
<p>Sans emploi à cause de la cure d addicto</p>
<p>Sans emploi</p>
<p>Le personnel est très gentille et disponible, super sérieux et professionnel</p>
<p>Tout va bien, c'était clair</p>
<p>Infirmier très sympathiques</p>
<p>petit déjeuner mieux qu'a l'hôtel</p>
<p>médecins doivent être embauchés sur catalogue</p>
<p>Je suis content du service en général et en particulier des kinés</p>
<p>Établissement que j'ai déjà recommandé a d'autres personnes</p>

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Je trouve inadmissible et scandaleux que des travaux de réfection du volet roulant (perceuse, poussière...) soient effectués alors que ma mère était dans sa chambre...
Je suis bien soigné
J'ai appris que j'avais un problème au cœur car lors de la distribution des cachets on m'a dit "voilà un cachet pour le cœur"
Patiente alzheimer questionnaire impossible
Pour les kinés c'est le top aussi que pour les infirmières, personnels soignants et personnels d'entretien. Pour ce qui est des repas j'aimerais éviter le gaspillage...les salades non touchées jetées c'est dommage. Il y a tant de gens qui meurent de faim.
Merci à toute l'équipe
Retraité (militaire)
Le [REDACTED] est un excellent centre Personnels très professionnels et très attentionnés.
Je suis retraité je trouve que les repas sont pas très bon pas assaisonné et les horaires de visite trop tard trop stricte mais sinon le personnel très gentil.
Pour ma première hospitalisation FELICITATIONS pour le dévouement de tout le personnel. Encore merci à tous et au personnel des soins intensifs
Les toilettes souvent vers 13h15, trop tard pour les repas et pour les invités.
Retraite
Retraite
Très satisfait
Tout est bien sauf le café qui est froid
Questionnaire impossible à réaliser
Questionnaire impossible à réaliser
Questionnaire impossible à réaliser
Questionnaire possible à réaliser
Questionnaire impossible à réaliser
Très bonne prise en charge des patients par tous les personnels
Très bon établissement que ce soit pour les soins, pour la rééducation et la nourriture.
50/50 pour le personnel.
J'appréhendais l'hôpital de guise mais à ma grande surprise, je suis très contente de votre gentillesse et votre bienveillance envers mon papa, Merci
Très satisfaite des repas
RAS
Ras
Superbe équipe, très pro
Beaucoup de contradiction médicale
Retraité
Retraité
La cantine laisse à désiré mais pour la rééducation c'est top hors rééducation je suis sûr que j'aurais attendu beaucoup de mois voire des années pour remarque merci l'équipe ??
Retraité
Retraité
Retraité
Les horaires de visites devraient être rallongés le soir pour les personnes qui travaillent" (+1h > 19h au lieu de 18h
Les urgences très lent (6h/13h par exemple) / beaucoup d'attente si sonne / repas tôt (18h) / demande de rallonger horaires de visites (> 19h)

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Aucunes informations délivrées aux urgences, mais faites lors de l'arrivée dans le service Au delà de la bienveillance, les repas sont congelés et ils arrivent trop tôt le soir (18h)
Horaires visites un peu plus long
Retraité
Horaires de visites trop tôt (18h), parfois qualité des repas, et les soins à expliquer quand la personne est bien dans l'état de comprendre.
Personnel Accueillant et Souriant. Une belle équipe très professionnelle à l'écoute. Félicitations accompagnement des soins adaptés. Merci à tous du fond du cœur.
Je souligne le [REDACTED]
Questionnaire impossible à réaliser
Revoir les repas qui sont rarement chauds
Très bon établissement, le personnel soignant est réactif et disponible, Kinésithérapeutes, ergothérapeutes très compétents
Établissement remarquable du point de vue de la rééducation, vraiment le top. Difficile d'obtenir une place car réputé.
Retraité
Militaire
Retraité
Personnel en or, merci à toutes et tous de nous aider à passer ces moments difficiles, vos sourires sont des soins capitaux.
Très bonne Prise en charge par les thérapeutes et le secrétariat de l'hôpital de jour Suivi décevant de mon dossier par le médecin
Très bon accueil et prise en charge
Tout est parfait
Retraité
Personnel médical au top, très respectueux
Aménagement chambre : manque patère et étagère dans la salle de bain.
Amélioration de la nourriture
Problème avec la télé en panne. Problème avec le frigo. Le patient a dû ramener sa glacière et son ventilateur. Pas de douche.
Bravo pour les ateliers, clairs et nets.
Présente depuis 2 jours et sur le départ.
Retraité
Retraité
Lors des week ends et jours fériés un manque de personnel se fait sentir
Depuis mon arrivée dans ce service ma prise en charge a été d'une très grande précision et pleine de bienveillance.
Le personnel est disponible, agréable, compétent, bienveillant.
Le personnel soignant de chimio est très gentil, très professionnel - Félicitation
Cadre agréable, personnel souriant, disponible, attentionné
Très satisfait
Retraité
Une équipe qui ne manque de d'empathie. Un grand merci
Retraité
Retraité

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Retraité
Sans emploi
Sans emploi
Retraité
Retraité
Retraité
Je me sens protégée
Rien à dire
Très bien écouté, très attentionnés, très gentille.
Bon courage!
Bonne continuation aux personnels des urgences.
Super rapide, les soins Ok.
Ne changez rien. Un grand merci à tous
POUR LES PERSONNES QUI N'ONT PAS DE VISITE? UNE PETITE COLLATION (JUS DE FRUITS OU PETITS GÂTEAUX) 9A LEUR FERAIT DU BIEN AU MORAL.
Vestiaires balnéo à améliorer (2 personnes, il arrive que des patients rentrent par le rideau alors que vous vous changez)
Une équipe plutôt agréable, souriante
Je suis très satisfaite. Merci beaucoup
Service très agréable, je me suis sentie à l'aide, respectée; de ce fait on s'améliore mieux; on progresse plus vite. Merci à tous pour votre bienveillance.
J'ai un peu trop attendu après mon opération. J'ai été prise en rééducation que le 11ième jour, car pas de place avant. Maintenant, suis bien suivie et rééduquée.
Je conseillerai à l'avenir des gens de mon entourage qui auront besoin de tels services. Équipe parfaite et souriante. Restez comme vous êtes.
Merci pour tout et à tous !!
Mr est à la retraite
Merci à chacun des membres de l'équipe de le [REDACTED]. Nous sommes rassurés par vos bons soins et vos interventions très professionnelles et adaptées aux besoins de la personne prise en charge. Équipe toujours souriante, accueillante et empathique. Mille mercis à chacun et chacune. Grâce à vous, la vie tous les jours est plus facile et légère.
En retraite
Commentaire question A18 : "ne fait pas attention", absence de réponse
Photographe en retraite
Très bons soins
Très satisfaite
Félicitation à tous les personnels. Merci :)
Monsieur trouve que l'enquête est très bien menée et que les questions sont pertinentes
Beaucoup de bonnes choses, beaucoup de bienveillance mais une maladresse d'une seule personne vous a impactée
Du très bon manger, tous le personnel est correcte..
Se sent bien dans le service. Le personnel est très agréable et les informations fournies sont très claires
Le patient n'a pas pu avoir une chambre individuel malgré sa demande car problème de disponibilité

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Mon « séjour » n'étant pas terminé, les réponses apportées le sont sur un ressenti et vécu à date. Mais depuis mon admission je tiens à remercier d'ores et déjà le personnel aide soignant, infirmier et médecin pour ma prise en charge et mon suivi. Une mention spéciale pour la professionnelle qui m'a donné deux coups dans le sternum pour relancer la machine Merci ??

Le patient remercie l'équipe soignant.

La patiente a été chouchouté par les professionnels de santé et est très contente de son séjour

Des bancs mieux répartis et à l'ombre autour de la promenade du bâtiment. Les patients sans fauteuils ont du mal à se poser autour calme dans d'autres endroits que les bancs de l'entrée

Pas de frigo, pas de boîte iso therme, cuisine 0, café froid le matin, pas assez de légumes du jardin, resto trop cher, personnel attends à peine avant de rentrer dans la chambre, pas de tri en cuisine, bcp de gâchis, souvent les mêmes plats. Personnel souvent sur le téléphone sur les plateaux techniques et couloir. Plus on a d'autonomie, moins le personnel est attentionné. Lorsque le patient n'est pas remonté à la bonne heure de son déjeuner, l'examen médical ne se fait jamais le matin. Filtres pas propres pour les machines à glace. Cuisine pas très propre (audit nécessaire en cuisine). Hygiène resto défailante.

L'équipe est très bien organisé, son à l'écoute et inclue la patiente dans la prise de décision

Manque de lit d'accompagnant

Très content sauf pour la nourriture

Reconnaissante envers les équipes soignantes

Personnel de nuit parfois un peu rude (certain) ou (certaine) et surtout la nuit

Très satisfaite de l'établissement

Que signifie les informations me concernant sans que j'ai besoin de les demander ?

Le personnel soignant est très attentif; souriant et efficace

Merci à tous

Dans l'ensemble, les prestations des professionnels du soin sont au top. Un petit bémol en ce qui concerne la prise des cachets par rapport au repas du matin et du soir. Par exemple : petit déjeuner à 7h30 et prise des cachets à 8h10

Tout est super

Le cadre de vie est agréable et le personnel génial

Très bien soigné, très bonne ambiance. Il manque un petit frigo dans les chambres

Parfois un peu contraignant de descendre en salle à manger prendre les repas en salle à manger

La convalescence au [REDACTED] se passe bien

Avoir la possibilité de convier les proches lors d'une séance de kiné, pour montrer l'évolution

Très bon séjour

Très satisfaite du [REDACTED]

Etablissement à recommander pour la rééducation

Satisfait, tout est positif. Merci à toutes les équipes soignantes et autre. Seul bémol les bas (nul)

Très bonne impression dès l'arrivée

Domage, manque d'heures pour la kiné et jours fériés malheureusement. Sinon rien à dire

Très bon établissement - à recommander

Suite à un séjour peu concluant dans un autre établissement, ici c'est le "Paradis", on se sent écouté et en confiance

Un service et une équipe formidable qui me permettent de continuer à vivre.

Equipe très souriante et très compétente

Visite souhaitée à 12H et 20H

Le personnel nous considère vraiment et nous laisse pas de côté. Ils sont très disponible et à l'écoute de nos besoins

Repas pas terrible

Soins anticipées

Retour pour opération du second genou

Très satisfait des soins donnés

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Visite souhaitée le midi
Très bien accueilli
SUPER PRISE EN CHARGE BUEN QU.UN PEU DÉÇU PAR LE SUIVI EN HÔPITAL DE SEMAINE PAR RAPPORT À LHOPITAL COMPLET
Satisfait sur beaucoup de points
Je suis très satisfaite pour tout ce qui concerne les résidents et si besoin est nécessaire je préférerais revenir ici
Le manque de personnels se fait ressentir et impacte la qualité des soins
Je trouve qu'il y a des différences En ce qui concerne les heures de visites entre les chambres et en ce qui concerne les repas (le règlement n'est pas équitable pour tous les patients). En général, la qualité Des soins est bien.
Il manque des décoration, des plantes, de verdure, des images apaisantes qui pourrais contribuer grandement à rendre les séjour plus apaisant.
Aucun service est mis place pour laver son propre linge. Pour les patient sans visite ou habitant loin cela est compliqué. Diminuer l'utilisation de plastique à usage unique pour les plateaux repas et pour la prise de médicaments
Le début de séjour : permission de visite hors des horaires car mon mari et ma fille travail et termine tard. Mauvaise transmission au cadre qui n'étaient pas au courant alors que ça devait être marquée dans le dossier. La Visite de ma fille a été refusé alors qu'elle avait fait un gros trajet. Le personnel n'a pas dit qu'on pouvait descendre pour se voir en bas donc ma fille est partie (je ne l'avait pas vu depuis 7 mois). Une Mauvaise communication par rapport à l'organisation de la fin du séjour entre médecins et thérapeutes qui s'est réglé par la suite (proposition d'hôpital de jour par la médecin sans demander l'avis des autres professionnels alors que c'était trop tôt de parler de ça, la médecin pensait que ça allait être une bonne chose).
Structure agréable, personnel au top. Bonne prise en charge dès que vous arrivez pour la 1ère fois dans l'établissement. Sans oublier l'accueil qui sait très bien vous informer
Madame trouve l'équipe très sympathique, très à l'écoute rien à redire
Très bon centre de rééducation
Merci à tous les professionnels
Très bon centre de rééducation. Personnel à l'écoute de nos attentes. Beaucoup de progrès en 4 semaines. Bravo
Ras
Pas de couverture aux urgences
Accueil sommaire aux urgences
Manque d'explications concernant la durée d'hospitalisation
Etudiante
Très bien suivis
Nous ne sommes pas habitués à vivre en clans
Le personnel devrait être plus attentionné
Fermeture des portes de l'établissement trop tôt,ayant des enfants qui travaillent jusque 18h.
Rien à dire
Les professionnels sont très gentils
Tout est vraiment impeccable ?????
Je suis entre les mains d'une bonne équipe et j'ai confiance en eux et en la qualité des soins délivrés
La patiente s'est senti bien accompagné par l'ensemble du personnels soignants, très bonne prise en charge
Madame est satisfaite du service
Le personnel médical de la prise en charge aux urgences, puis dans le service de médecine 1 à été très professionnel.
Retraité
Ancienne agricultrice
Retraité
Employé DDE
Je n'aime pas déranger mais je sais que les soignants sont là pour mes soins et pour moi
Tout le personnel du service ainsi que les médecins, infirmiers etc sont adorables. Respect au travail effectué

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Pour améliorer la bientraitance l'hôpital devrait travailler à améliorer la qualité des repas
Hôpital et personnel très bien
Un service très très accueillant, toujours à l'écoute chapeau entièrement. Confiance au personnel médical
Très correct dans l'ensemble
J'adore [REDACTED] c'est un super endroit, les éducateurs ainsi que les autres professionnels, toujours à l'écoute, toujours souriant, quand je suis en week end je suis pressé de les revoir
Retraité Ancien couvreur
Prise en charge médiocre en salle de déchocage aucune empathie par le personnel aucune information ne se renseignent pas sur l'état physique et psychologique pendant la prise en charge. Les vacances et commandes sur le net paraissaient plus importantes que la santé du patient aux urgences. En tant qu'infirmière, je suis effarée de cette prise en charge.
Retraité Ancien dactilo secrétaire cabinet architecte
Très bien pour l'arrivée et la fin. Très gentil, fait des choses avec les professionnels
Retraité Bobineuse
Retraité Ouvrier agricole
Très content du personnel et des soins reçus
Retraité Ouvrier agro
Tout le monde était très gentil et à l'écoute. Toujours attentionnés et le sourire.
Le café est exécrable que celui ou celle qui le fait me contacte. trop 'attente lors de ma sortie très grande prise d'air aux fenêtre des chambres
Retraité
Retraité Ancienne Femme de service
Retraité Ancien Agent DDE
Une équipe vraiment professionnel et respectueuse. La patiente et sa famille son content de la qualité du service
Retraité Chauffeur routier
Retraité Ancienne agent OCP Chambre trop petite
Mon séjour s'est très bien passé merci beaucoup
Personnel très compétant toujours souriants. Je reviendrai le plus tard possible avec plaisir
Retraité Ancien Agent des impots
Retraité Ancien couvreur
Première fois aux urgences et service cardiologie agréablement surprise des accompagnants de santé et tout le personnel (merci à tous) bon courage
Retraité Ancienne agent auto

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Un grand merci à toute l'équipe pour votre écoute, soutien et bonne humeur vous êtes un service au top. Merci beaucoup
Bon service et sympa
Très content du service
Votre équipe qui élabore la nourriture est parfaite (copieux et bon)
Personnel soignant super gentil à l'écoute de jour comme de nuit très bons médecins
Soins, gentillesse, bon service
Tout se passe très bien. J'espère que cela va continuer. Un grand merci aux aides-soignants et les infirmiers
Bien merci
Je n'aime pas toujours le poisson mais j'aime le thon
Pas assez de renseignements concernant mon hospitalisation sauf les jours d'après informations pas assez comprises pour moi
Tout se passe très bien. Aucun soucis
La bienveillance passe aussi par le respect des patients entre eux. Les soignants pourraient peut-être y veiller d'avantage
:) je me sens ravie du postcure. Infirmier au top. Vous pouvez être satisfait du corps médical [REDACTED] Pour un nouveau [REDACTED]. Merci Cordialement.
J'ai été très bien soignée du service des urgences, au 4e sud en partant par le 2e sud. MERCI au personnel et aux médecins
Pas de réseau Tel + Wifi. Différence entre le dépliant de communication (triptyque, internet) et la réalité, notamment sur les activités.
Question C1 non comprise
Très bon service. Merci le [REDACTED]
Besoin de rénover la chambre
Tout va bien
Problème de chasse d'eau. Panne de télévision mais intervention rapide.
Personnel très gentil et compétant malgré le fait que le patient soit devenu client
3 changements de chambre, toujours pas de douche. Pas de clefs, on m'a arraché / volé min bracelet dans la nuit mais finalement retrouvé au fond du lit.
Merci et bravo à toutes les équipes du 4 sud
Dans l'ensemble que ce soit aux urgences puis dans le service.
Je n'ai rien à dire sauf merci à tous
Merci à tous
Merci au personnel très à l'écoute empathique. Merci de prendre soin de nous.
Merci pour tout
Personnel agréable, souriant, à l'écoute, sans jugement.. Chambre, SDB propre.. Nourriture correct.. Merci !
Prise en charge des urgences sans problème l'accueil du personnel des urgences très disponibles séjour en chambre pas de problèmes particuliers
Personnel très agréable
Très bonne prise en charge personnel compétent et respectueux
J'ai été très bien soigné. Je n'ai rien à dire, toute l'équipe est sympa
Merci pour vos bons soins
Le personnel est très agréable et à l'écoute continuez comme ça. Merci
Je suis très content des soins, le personnel est très bien ne changez rien. Merci

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Un peu de personnel en plus serait le bienvenu. Cadre assez vétuste
Très satisfaite
Personnel très agréable. Répondent à nos questions
Très bien accueilli et suivi par [REDACTED] depuis 18 mois rien à dire
Merci
Je suis en oncologie toutes les deux semaines. Je garde ma porte ouverte et souhaite avoir un coéquipier dans ma chambre. Pour le repas du midi, je préfère un petit souper.
Bien accueilli, poli, gentil, compréhensif
Vétusté mais propre et pas de vue sur la mer
Très bonne structure. Le personnel est très gentil, à votre écoute. Elles sont humaines.
Quelle chance d'avoir un personnel aussi gentil et dévoué. Ne changez pas.
Merci
Personnel sérieux à l'écoute, réactif, gentil.
Très bon accueil et très bon suivi par les professionnels.
[REDACTED] proche de chez nous, bon accueil.
Que dire de plus que merci
Très bon accueil à l' [REDACTED]
Tout est très bien, il n'y a rien à redire. Un grand merci à tout le personnel pour leur aide.
Toujours bien reçu personnel très aimable et dévoué.
Le self est pas terrible, souvent froid...
Bonne prise en charge. Personnel à l'écoute, disponible. Aucune remarque.
Ne rien changer tout est bien idem personnel administratif.
Je trouve les professionnels accueillants, souriants et respectueux. Bien soignée, un bon service et équipe.
Même si les locaux sont vieillissants je préfère nettement être pris en charge ici à [REDACTED]
Personnel parfois en sous effectif mais toujours professionnel.
Un hôpital accueillant et très convivial.
Très bonne organisation.
Pas de commentaires autre que mes réponses au questionnaire.
Très bon accueil et prise en charge. Merci à l'équipe
Personnel hors paire --> Bravo
Tous le personnel est gentil. C'est agréable et cela nous met en confiance.
Aucun reproche pour le service 9.5/10
Un petit plus pour la restauration à l'assiette qui donne envie de goûter au plat, bien mieux que les barquettes.
Accueil très agréable, personnel très gentil et bien à l'écoute
Personnel agréable
Merci pour tous les soins, merci au personnel , aux infirmières et je vous dis bravo et respect à vous tous. Merci.
Aimerai avoir de la Kiné. Ressent désagréablement le manque de personnel. Trouve cela dommage que les visites se terminent tôt le soir, non pas comme à l'hôpital
Bonne ambiance familiale. Ne pas changer. Merci
Service oncologie à taille humaine. Bonne équipe à l'écoute, très compétente, se rendant disponible pour des conseils même à distance par téléphone quand on a besoin, c'est rassurant.
Rien à dire - très bon établissement

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Une équipe très soudée et très professionnelle.
Questionnaire impossible à réaliser
Personnel agréable
Très bon séjour personnel agréable
Aucune remarque, tout est très bien
A part deux ou trois bévues , je suis satisfaite du personnel Par contre La BOUFFE.....
Très mauvaise expérience avec l'anesthésiste intérimaire qui m' fait ma péridurale. Elle se plaignait d'une histoire de badge, ma péridurale n'a pas fonctionné, elle a dit que j'étais douillette, que c'était de ma faute et tant pis pour moi ! Merci à [REDACTÉ] qui m'ont défendue
Très bien accueillie et prise en charge malgré la rapidité du séjour
Bon personnel, bonne organisation. [REDACTÉ] prenant pour la famille, cause du stress. Problème de matériel : fauteuil pas livré.
L'équipe est gentille.
Il faudrait plus de soins en binôme. Problème avec l'administratif. DASRI ne passe pas assez souvent.
Rien à dire. Restez comme vous êtes.
Très bien
Personnel compétent, disponible, à l'écoute.
Très contente. Moins angoissant que l'hôpital.
Equipe sympa.
Tout le personnel est bien traitant
Séjour rendu agréable par un personnel attentionné et compétent
Je connais très bien cet établissement en y ayant travaillé 42 ans.
Super sérieux professionnel. Vous êtes une équipe de professionnel et respectueux, merci pour ce séjour.
Très content du personnel et du résultat de l'opération.
Revoir la cuisson des aliments, riz pas cuit et jambon trop salé.
Le personnel est compétent et pleins de bienveillance. C'est la première fois que je suis opérée donc hospitalisée, je trouve la structure parfaitement conçue et je la conseillerais et recommanderais votre établissement.
Le personnel au top, à l'écoute sans aucun jugement. Par contre revoir les prises qui ne fonctionnent pas ainsi que la lumière.
Personnel très sympathique et à l'écoute.
Je constate que ma prise en charge est tout à fait professionnelle et tout en bienveillance. Mon regret concerne les repas servis, bien souvent inmanageables alors que c'est indispensable pour des personnes malades qui pourraient par ce biais avoir un peu de plaisir et reprendre plus facilement des forces.
Q A7 : La plupart des infirmières sont très aimables, mais quelques uns sont très brusques.
Q A10 : Chambre vieillotte et trop petite.
Q A11 : Je me perds parfois dans les mots techniques et le fait que les différents spécialistes qui ne parlent pas tous le même langage.
Q C1 : On ne demande jamais mon avis.
J'aimerais un meilleure qualité de repas et du personnel plus nombreux qui seraient moins débordés.
Prise en charge immédiate au moment de mon séjour hospitalié.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Personnel soignant agréable et rassurant. Je recommande ce service public car plus agréable qu'en clinique privée et prise en charge plus rassurante
Bravo au personnel pour leur attention et leur professionnalisme au quotidien
Réellement contente du personnel soignant. La partie administrative n'est pas toujours fluide ni fiable ce qui peut entacher la process de prise en charge dans son ensemble ce qui induit du stress
Personnels agréables. Point négatif pas d'intimité à 4 sur des fauteuils très désagréable
Je reviendrai
Toujours très bien reçue et écoutée
Merci aux personnels. Merci
Personnel soignant et médecin agréable prévenants
Personnel compétent et agréable
Personnel super sympa et à l'écouter, sauf première approche avec l'oncologue très stressant et perturbant
Merci pour tout bonne continuation
Rien à dire, tout s'est très bien passé tant au niveau des soin que relation avec les professionnels. Super.
Les professionnels ont super bien attendus avant d'entrer dans la chambre et je me sens beaucoup en confiance par rapport à la qualité des soins délivrés.
Aucun reproche très bons soins.
Service agréable, toujours à l'écoute.
Rien à dire merci
Tout me semble satisfaisant
Très satisfaites du personnel et des docteurs.
Très bon accueil par le personnel
Merci de tout ce que vous avez fait pour moi et bon courage
Très bon suivi médical
Placés de parking pour personnes handicapées insuffisantes
Regrette d'avoir l'heure du rendez-vous seulement le vendredi. Dois prévenir les ambulanciers au dernier moment. Je viens de loin
Ras
Manque de croyance, je suis toujours honnête et accepte mes torts.
Manque d'intimité
Je ne supporte plus les prises de sang ! Je demande d'arrêter, on continue !
Satisfait / RAS
Personnel infirmier et aide soignant très bien
Ras
Attention au son de la tv trop élevé par rapport au sonneries des appareils
Très bon accueil personnel à l'écoute et compétant
Les repas laisse à désirer; surtout en ce qui concerne la viande.
Personnel très accueillant
Je poursuis mon parcours de soins et les cures sans appréhension ni angoisses.
Pour ma part, j'aimerais être avertie des l'heure des convocation un peu en avance pour organiser mon transport (taxi)
Je suis venu chez vous deux fois.
Les personnes sont bien
Tout va bien
Dans l'ensemble c'est bien mais le parfait n'existe pas, il y a toujours une brebis galeuse.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Propreté de la chambre à revoir.
Aide à la marche (1 fois)
Table, chaise roulante très sales
Harnais de maintien (toujours sale non changé depuis 3 mois)
Délai d'attente lorsque l'on sonne quelques fois trop long)
Très satisfait du personnel de jour
Merci bien soigné ras merci à vous de bien s'occuper des patients
Sans commentaire
Rien à dire parfait
Des soins de qualité :)
Contente d'être dans cet établissement
Service globalement très positif on se sent en confiance
Je suis contente de mon EHPAD.
Personnel très gentil
Je me suis habitué à tous le personnel sympathique.
Jusqu'à ce jour j'ai pu apprécier le professionnalisme de toute l'équipe médicale
Personnel soignant investi et approche adaptée. Suivi du médecin en charge à revoir (ne recontacte pas, fixe des rdv sans vraiment d'utilité et ne sait pas pourquoi)
Bravos aux personnels du bloc je suis quelqu'un de très très stressée et le personnels se sont vraiment bien occupé de moi encore merci et le personnels de l'étage est d'une gentillesse et très à l'écoute et agréable merci aussi à se gentil personnes.
Améliorer le partage d'information particulièrement des patients au niveau de l'équipe soignante. En chimiothérapie difficile concernant la confidentialité du fait des chambres de deux ou trois personnes plus accompagnant. Très satisfaisant dans l'ensemble. Merci
C'est un sans-faute. Je le dis effort : je suis très bien soigné à [REDACTED] depuis bientôt cinq ans.
Toujours à l'écoute et agréable. Merci de nous accompagner au quotidien.
Je n'ai rien à dire cela me convient
Le personnel est très agréable, et toujours à mon écoute, leur sourire fait du bien au malade que je suis.
Parfois il faut demander et les professionnels de santé me répondent, peut-être parce qu'ils ne savent pas eux-mêmes c'est pour le patient un peu anxieux
Très bonne équipe malgré les conditions de travail
Personnel, très souriant et agréable, très réactif
Infirmière très agréable aide-soignante, parfait, rien à dire
J'ai trouvé un personnage soignant formidable du médecin aux femmes de ménage, des infirmières aide-soignante formidables. Merci beaucoup à vous.
Merci
Merci à tout le personnel, tous les emplois confondu, ils se serrent les coudes et ça c'est magnifique. Moi j'adore le [REDACTED]
Travailler dans la maintenance industrielle, j'étais organisé. Je vois que pour vous tous cela est de même bravo à tout le personnel.
Manque des espaces à l'air libre. Nous ne pouvons toujours rester en chambre surtout quand il fait beau avec des bancs etc. essayer des terrasses aussi.
Pour moi, ce séjour est très bien adapté et très bon personnel
Très bien accueilli personnel, nickel rien à dire ils sont tous formidables infirmiers et docteur
Personnel dévoué et à l'écoute
Je suis allé parler d'urgence. L'attente a été longue et il lui faisait froid.
Personnel très compétent et très poli
Personnel, toujours disponible toujours à votre écoute. Merci à toute votre équipe d'avoir pris soin de moi.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Descendu au bloc trop tôt car on prépare la salle devant le patient ce qui est un peu stressant. Sinon merci pour le professionnalisme et la gentillesse du personnel.
Très satisfaite de mon séjour personnel, très gentil et à l'écoute que ce soit en salle de réveil ou dans les etages
Le repas c'est pas top
Une bonne ambiance agréable, continue comme ça
Ici c'est l'hôtel, j'ai jamais vu ça. dans le "paz" à l'entrée, ne me suis rendu compte de rien.
Les professionnels passent plus loin pour voir si tout va bien et partout, ils changent la couche. Mme est très bien, très contente et accepte ce qui lui arrive dans la dignité.
Le personnel est gentil, très satisfait des soins et des soignants.
On fait de l'exercice, c'est bien.
Pas contente du service avant pas à l'écoute. C'est bien chez nous on rumine
Au début (A20) pas trop compréhensible par le patient autant s'est amélioré. La personne est restée 2 mois pour un membre cassé + la cheville. Service pour certains soignants non respectueux aux patients.
Diminuer la quantité des sauces dans les repas. Être plus écoutés au niveau des repas sur nos choix alimentaires.
Je suis enchantée de tout le personnel.
Le personnel très compétent , très disponible , très à l'écoute. Bravo.
Très contente de tout le personnel de la méd po
Revoir heure de visite pas toujours adapté aux familles.
Je n'ai rien à reprocher, je recommande à l'hôpital à chaque fois, j'ai bien été soignée.
Très bien, rien à redire
Personnel bien traitant et disponible, cherche toujours à satisfaire le malade (repos, confort). Informations données suivant l'évolution de l'état de santé ou des situations.
J'ai pu recevoir mes soins et toute l'attention du personnel, en les remerciant.
Bon séjour malgré la grève. Personnel à l'écoute et disponible.
La sage femme qui s'est occupé de moi la nuit est vraiment très gentille
L'adaptation de l'entrée en EHPAD a été difficile
Ne se souvient plus de son entrée.
Est très bien, heureusement que le personnel est là
Personnel très souriant.
Mon épouse et moi même sommes très satisfaits de vos services.
Se sent bien, juste un peu déçu des repas (toujours la même chose)
Les réponses données dans le questionnaire : rarement souvent très souvent dépendent du personnel, oubli manquement, erreur dans les prises de sang, dans l'heure des prises de médicaments non respectée. Réveillé par les ambulanciers pour aller en [REDACTED] pas de petit déjeuner, pas de cachets... Très bon centre pour les soins paramédicaux kinés ergos apa (ponctuels, à l'écoute, disponible), niveau soins, certains professionnels se sont trompés de voies , aucune vocation. Néanmoins, les "personnes compétentes faisant preuve d'empathie dans le service ne réhaussent pas l'image globale négative renvoyée par les personnes non sérieuses.
Hormis quelques exceptions on ressent des équipes solidaire de l'infirmière de l'aide-soignante à l'ASH pour le bien-être des passions et la gentillesse des divers partenaires
Merci à l'ensemble du personnel
Ce n'est pas toujours facile de faire le point ou de faire comprendre suivant le degré du mal
Rien à dire tout est bien tout le monde est gentil merci continuez comme ça
Personnel très qualifié et courageux. Malheureusement manque de personnel
Bande de informations sur mon séjour à l'hôpital. Peu d'activité
Un traitement plus humain par rapport au [REDACTED]
À mon arrivée les infirmières et médecins étaient sympas avec moi et le temps passe plus vite car si besoin ils sont là pour mes problèmes

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Très satisfait de l'accueil personnel très dévoué
Je suis très satisfait d'avoir connu votre établissement
Personnel très à l'écoute disponible
Très bien soigné les professionnels sont souriant agréable et compétent la cuisine (faire un peu plus souvent des frites ou pommes de terre rissolée)
Tous sont bien et agréable mon séjour ici
Très bon personnel
Super rien à dire tout est parfait
Très satisfait personnel très professionnel réactif à mon écoute d'une grande gentillesse merci
Je suis heureux d'être accompagné dans tous les aspects humains
Rien à dire tout est plus que parfait merci pour tout
Bracelet trop collé
Bracelet pénible est trop serré
Bracelet trop pénible
C'est trop pénible est trop serré
Tout était parfait. Mais il y a un contraste entre la propreté des chambres ou intérieur du bâtiment et la propreté extérieure notamment à la porte entrée avec toutes les toiles d'araignée. C est bien le seul reproche que je puisse faire. Un gd merci aux aides soignantes très attentionnées. Merci delphine
Rien à dire en Réa ??
Très bien
Les armoires ne sont pas adaptées
Le GROS inconvénient: LE BRUIT ++++ en soirée mais aussi LA NUIT. venant de l(étage supérieur + les changements d'horaires des presque à la dernière minute
Très bien accueillant
Service très agréable et accueillant
équipe superbe et à l'écoute
Des gens gentils et compétents
Un personnel d'exception, infirmier au top aide soignant au top, par contre, le médecin de garde n'a pas écouté mes précédents. Traitement du au mal de dents, mais je peux comprendre la réticence de certains médicaments du aux addictions.
Les actes d'un patient ont fait que je ne me suis pas laisser intimider et leurs lourdeurs. Mais pour ma part rien à signaler.
Dommage que l'on ne puisse pas aller pêcher.
Tout le personnel médical est à l'écoute de mes attentes, tout est parfait, le cadre de vie très agréable.
Je trouve le personnel très agréable et compétant.
Très bien merci.
Accueil chaleureux. Personnel à l'écoute
██████████ est un bon établissement.
Bien reçu, personnel compétent.
Aide soignante à surveiller. On devrait avoir papier pour noter la faute professionnelle, et noter le nom de l'intéressée pour le recadrer ou la congédier.
Tout est OK, super
Personnel très à l'écoute, toujours souriant et très disponible.
Bien accueilli, personnel à l'écoute.
Aimerai avoir des informations plus souvent par le docteur.
Tout va bien.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Elle n'a pas eu l'information l'autorisation des visites pour la semaine.
Ressenti différent en fonction du personnel soignant.
Personnels (pas tous) qui ne sont pas toujours à l'écoute. Personnel de nuit qui râle parfois si on sonne de trop.
Revoir le prix de la télévision
Ne peut pas répondre
Ne peut pas répondre mais sa femme contente de la prise en charge
Non
La bientraitance ne concerne pas que les professionnels médicaux et paramédicaux mais aussi les services techniques (matériel, environnement, ...) ainsi que la pharmacie, la restauration etc
Tous super, merci beaucoup
Restauration à désirer
RAS
Parfait
N/A
Très bien
Domage de ne pas avoir fait la coloscopie et la fibroscopie en même temps. J'ai fait les deux examens à une semaine d'intervalle
Très contente de votre accompagnement. Merci beaucoup à toute l'équipe
Tout est parfait
Merci beaucoup à vous de tout cœur, que le seigneur vous bénisse
Merci à l'équipe
Je suis désolé, mais je ne trouve pas quelque chose de négatif à écrire
Personnel professionnel, agréable, respectueux et souriant. NE CHANGEZ RIEN !!! Vous êtes TOP!!!!
Très bon accueil, personnel très humain, à l'écoute et très pro. Merci à tous
Le service est bien tenue et le personnel est gentil, souriant et respectueux. Il serait bien de changer les fauteuils
Bon séjour personne très bien
Je suis née le 22/12/1935 - tout est bien merci
J'ai Félicité le personnel du service pour sa gentillesse et son respect. Quand au médecin il a pris le temps de l'expliquer. Je les remercie tous chaleureusement
Personnel hyper sympathique et professionnel de l'arrivée jusqu'à la fin de l'examen, ça fait vraiment plaisir d'avoir des établissements comme ça
Très bien merci
Très bien avec les personnes se sent protégées autour d'elle et qui lui parle.
Merci pour tout.
PERSONNEL SOCIABLE ET DISPONIBLE, A L'ECOUTE DU PATIENT
Les repas à revoir
RAS
Rassurants, respectueux, souriants et professionnels. les lieux sont propres et accueillants
Personnel à l'écoute et très agréable. Merci à vous tous
Je me suis senti très bien
Ras
Merci au personnel pour sa sympathie et son attention

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Très bon établissement de santé, je recommande. Personnel très dévoué, très à l'écoute, bienveillant. Très bonne organisation. Très bon séjour grâce à tous. Merci
Personnel et soignants agréable et à l'écoute. On se sent rassuré
Le personnel est agréable, aux petits soins. merci pour votre professionnalisme
Compliment à tous le personnel pour sa gentillesse, son attitude et son sens professionnel. Séjour très bénéfique pour la remise en forme des patients
Bien
Lieu agréable, personnel très compétent et d'une gentillesse exemplaire. Un séjour formidable.
équipe au top de l'accueil, les infirmières, l'anesthésiste, le docteur. Bravo à vous
Très sympa et très compétents, très souriants et très aimables
Merci a tout le personnel, tout le personnel est très gentil
C'est la 4eme année. Très satisfait
Merci pour votre professionnalisme
Je ne sais pas toujours à qui je m'adresse ni sa fonction
Très bien merci
Centre très agréable
Troisième passage au centre et toujours aussi satisfaite, la qualité des oins est égale malgré les années qui passent
Merci pour votre très bel accueil
Très bonne prise en charge, très bon accueil
Merci aux soignants adorables et aux médecins
Prise en charge rapide, efficace, j'ai beaucoup appréciée les moments de dialogue avec le personnel. merci beaucoup
Merci pour tout
Merci à tous
Très satisfait en vous remerciant. merci
Ne changez pas vous êtes au top. je mettrai un pouce bleu "like"
Super équipe merci pour votre attention. merci pour votre gentillesse et votre professionnalisme. super sympa
Ras. lieu très propre et agréable . à recommander
Ras
lieu très propre et agréable a recommander
Infirmières très souriantes ! merci de votre bonne humeur et de votre bienveillance
Infirmières très gentilles et agréables. merci
Très bon passage et à bientôt dans 5 ans
Merci à toute l'équipe pour sa bienveillance et sa bonne humeur [REDACTED] et toute l'équipe, merci
Petite suggestion : musique d'ambiance dans la salle de collation
Dans le bureau de la secrétaire et de la bed manager, personnel très agréable et souriante et toujours à l'écoute quant on a besoin
Parfait
Très bien accueillie, je recommanderai cet établissement
Merci pour votre professionnalisme, votre sérieux et votre gentillesse
Merci !
Très bonne entente et merci beaucoup
Très bien
Personnel très sympathique
Ne changez rien ! merci

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Petit bémol en salle de réveil :
1) utiliser le réchauffeur quand demande du patient
2) s'assurer que le patient n'a pas besoin d'être remis au sec
J'aurai eu besoin d'être remise au sec après l'examen
énorme satisfaction de tout le personnel
Excellent accueil et un personnel très attentif au patient. Le médecin explique bien, dans un langage compréhensif
Personnel au top, merci
Très bon séjour, personnel à l'écoute et réactif
Rien à redire.
merci à l'ensemble du personnel pour sa gentillesse
Beaucoup de sons de cloches différents entre les professionnels
Très bon accueil, tout le monde est sympa et très professionnel
Vraiment équipe au top de l'accueil, salle de colo, salle de réveil = au top
parole d'une ide :-)
Personnel très agréable et bonne prise en charge
Personnel (docteur/infirmière/secrétaire) ensemble du personnel au top
Merci et ras
Une équipe au top, merci beaucoup :-)
Ne changer rien rester dans la communication, le partage et la convivialité, ça concerne tout le personnel de l'établissement. Bravo
Merci
Très satisfaite du début à la fin de la prise en charge du début à la fin. très bonne équipe et centre d'examen
Vous formez une équipe géniale. nous avons besoin de vous
merci merci
Personnel très agréable
Merci de vos attentions. Please ! Je félicite celui qui trouvera une potion magique à prendre sans dégoût avant la colo
Toujours au top à tous les niveaux
Merci !!!
Une organisation millimétrée sans faille, un personnel aimable, à l'écoute et un accueil au top
De la bienveillance est le mot clé de ce service au top avec une proximité envers le patient qui lui permet d'être rassuré
Très bien, merci à toute l'équipe
Des professionnelles très souriantes et respectueuses
Ce n'est jamais agréable les préparations mais c'est assez régulier et important. pas envie de refaire avant 3 ans. MERCI
Personnel attentionné et de confiance. je recommanderai votre établissement sans hésitation
Les infirmières ainsi que le centre sont très accueillants, agréables. je recommanderai ce centre
Personnel souvent en tension en nombre
Personnel exceptionnel
Mère au foyer
Impression de manque de personnel à tous les niveaux des soins
Que les professionnels soient plus à l'écoute des patients
Madame est sortante et très contente de son séjour
Satisfait du personnel
RAS

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Manque frigo dans les chambres
Il serait bien que devant l'établissement la zone non fumeur soit respectée
Mieux que [REDACTED]
Je suis en formation le questionnaire me parait pas adapté .
Bien accueilli
Personnel souriant, bienveillant, à l'écoute, prend le temps de parler un peu pour décompresser.
Rien à signaler
Prise en charge adaptée à mes besoins et à ma pathologie
Personne agréable, à l'écoute
Les IDE devraient donner plus d'informations sur les résultats de prise de sang. Informations pas très cohérentes dans le début de mon arrivée sur mes pb de santé sinon dans l'ensemble RAS
Je pense qu'il y a un manque de personnel par rapport au nombre important de patient
Temps d'attente quand on sonne est trop long
Temps de réponse aux sonnettes trop long
Attente longue aux sonnettes
Merci à toute l'équipe pour votre écoute, votre bienveillance et votre accompagnement pendant difficile césarienne. Je suis sentie soutenue et respectée. Merci pour l'attention portée à mon bébé.
Horaire visite le matin vers 10h
Je me sens en sécurité. Le personnel très agréable
J'ai confiance aux soins qui me sont apportés
Les urgences n'ont pas donné plus de traitement ce qui a fait que je suis resté avec mes douleurs jusqu'à changement que le lendemain de mon arrivée.
Super bien! le service en Médecine polyvalente infectiologie
Les heures de visites ne sont pas toujours adaptées (lien familial)
J'aimerais qu'on nous accorde un peu plus de temps de manière général. Cela améliorerait la qualité des soins.
Je souhaiterais avoir une chambre seule
Le questionnaire est pas adapter aux stagiaires de [REDACTED]
Le [REDACTED] de la cantine ne devrait pas être au avant poste du service. Il est désagréable, impoli. Il ne faut pas mettre se genre d'individu devant la clientèle [REDACTED] Monsieur se dis syndiquer mais cela ne lui donne pas le droit d'avoir un comportement inacceptable. Et je parle a titre personnel. Il devrait même pas se vanter d'être syndiquer car il tue l'image de la défense des salariés.
Je suis stagiaire en ESRP, mon expérience est donc différentes des autres patients.
Je souhaiterais changer de literie dit 'etre' la seule chose qui ne va pas
Se plait bien en structure, dit avoir de la compagnie
Je trouve que l'installation est faite pour les gens normaux, moi je suis aveugle
En attente de passer le permis pour effectuer une nouvelle formation adaptée à mon handicap, mais sinon très bonne prise en charge au sein du centre , rien a dire là dessus.
Madame apprécie les repas et l'ambiance, l'accueil et la chambre, bonne prise en charge tout est très bien
Les résidents ne communique pas ne disent pas bonjour Mme si plait bien dans la structure, trop propre"
Mr a demander depuis quelques années en changement de structure pour se rapprocher de sa fille qui habite à Ribemont qui n'a pas aboutit
La réforme du temps d'emplois des professionnels a dégradé les relations résidents/personnels (passage des équipes soignantes en 12h)
Equipe attentionnée et à l'écoute

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Personnel respectueux et professionnel un grand merci
Smiley sourire
Très bien
Toujours top, la gentillesse, le sourire, le professionnalisme
Très bien
Pour la deuxième fois. Personnel disponible, à l'écoute et accueil au top endroit agréable
équipe formidable, continuez merci encore
Satisfaisant
Personnel très agréable et très compétent merci totale confiance
Merci beaucoup pour l'accueil et la rapidité de prise en charge
Je suis heureuse ici, je remercie tout le monde pour le bien qu'on fait pour moi
Aucun
Je me trouve bien ici comme en famille
La confiance par rapport à la qualité des soins délivrés peut dépendre de l'infirmière ou de l'aide soignante
Tout est bien
INCONVENIENT SUR LE LINGE NON REVENU
Lors du bionettoyage mensuelle de la chambre, l'intimité n'est pas respecter car le personnel ouvre tout les placards
Je suis bien, je suis écoutée, on me dirige pas je suis libre
A part la nourriture, tout vas bien
Bracelet anti fugue le personnel est agréable
Très satisfaite du personnel
Certain personnel sont bien, d'autre moins
La bienveillance est souvent absente. Il y a beaucoup d'hypocrisie de la part des résidents et du personnel. (j'aime la sincérité!!) Beaucoup de personnels sont très gentilles. Je me sens très bien dans ma chambre, c'est mon refuge!
Ca va très bien
Moi tout vas bien
La dame me dit qu'elle se sent bien avec tout le monde
Accueil très sympathique de la part de tout le monde
Assiette trop copieuse aux repas
NON
NON
Tout le personnel est gentil
L'été, il fait trop chaud dans ma chambre.
La nourriture n'est pas terrible.
C'est parfait et rare de trouver un personnel comme ça.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Les kinés et le personnel du gymnase sont particulièrement attentifs et à l'écoute des problematiques rencontrées. C'est vraiment une aide précieuse.
La cafeteriat est un lieu d'échange et de convivialité très apprécié.
Les femmes de ménage sont très agréables et de service.
Les infirmiers sont à l'écoute pour m'aider et me faire avancer.
Les repas sont excellents et équilibrés et nous donnent de la joie.
Seul bémol l'organisation des aides soignantes notamment le matin et certaines remontrances de leur part qui sont parfois difficiles et mal adaptées
Les lits pourraient attendre le milieu de matinée pour pouvoir s'occuper plus particulièrement des patients de leur douche et de leur préparation ce qui permettrait de partir plus positivement sur la journée
Les infirmières sont gentilles et compétentes.
Ils y a des infirmières qui devrait changé de métier car elles sont pas aimable ils y a plusieurs personnes qui se plaignent d'elles cordialement
Très satisfaite de mon séjour. Professionnel très attentifs et à l'écoute. Ils sont très souriants et de bonne humeur.
Manque de personnel
Rien à dire très bien soigner mme Pauline docteur m appelle souvent pour donner des nouvelles ainsi quand je me deplace personnelle très gentil à l'écoute rien à dire
Une minorité de soignants peu empathiques et peu discrets (tel mal raccroché et échanges entre employées dans les couloirs) ... c'est dommage car cela nuit au bon relationnel et crée de la réticence même envers le personnel compétent ...
Je suis à la retraite.
Rien à dire depuis mon début de traitement, les personnels soignants au top. Merci pour le professionnalisme et votre sympathie.
Toujours d'excellents suivis et personnel très aimable.
Un grand merci à tout le personnel.
Il y a toujours mieux à faire et de toute façon malgré cette enquête et il serait difficile d'être en harmonie alors qu'on est désocialisé de son chez soi avec un personnel différent au quotidien
Bon courage pour la suite
Très bon établissement avec espace vert. Personnel de qualité et accueillant.
Je me sens bien
Tout est parfait. Bravo pour tous, toujours aux petits soins pour moi.
Je suis contente du service
Très bon centre de rééducation que je recommande.
Bien
Mon séjour bien
Je suis tres content de votre etablissement ainsi que le personnel
Bien serviable
La communication entre professionnels est à améliorer
Je trouve que tout est parfait
Mon séjour se passe bien le personnel est tres bien
Très bien
Tout va bien continuez
Une meilleure réactivité pour répondre aux sonnettes est attendue
Cuisine tres bonne
Magnifique équipe merci pour la prise en charge
Tout le monde est tres bien aimable
Peu satisfaisant au niveau de la douleur

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Je me sens super bien ici tant par le cadre environnant que par la gentillesse et disponibilité du personnel soignant
Tout s'est très très passé
Tres bien dans ma chambre
Amélioration des repas
J'aimerais voir le docteur plus souvent
Je suis très demandeur, merci pour la compréhension de l'équipe
On est bien aider
Besoin de demander pour avoir information sinon pas de médecins qui donnent informations
Merci au infirmière et infirmier et au soin, et à [REDACTED]
Très bon rapport avec le personnel soignant et très à l'écoute et aimable
Je suis satisfait de mon hospitalisation à domicile, le personnel est professionnel bienveillant, respectueux et sympathique, je suis à l'aise avec eux
Très heureuse d'avoir mis en place le HAD, une équipe super. Une super confiance et à l'écoute. Beaucoup de gentillesse.
Personnel très compétent. Attentif et réactif, travail très bien suivi
Je suis très satisfaite, même plus que satisfaite de tout le personnel aide soignant. Ils sont tous perfectionnistes et tous sympathiques et à l'écoute.
Très bon accompagnement et personnels. Très bienveillants. Merci
Après moult intervention d autres etablissement c'est le meilleur que j'ai connu
Très bien reçu aux urgences avec les examens nécessaires, les soins, l'opération se sont bien passés. La chambre est propre et fonctionnelle, peut-être un peu petite.
On est super bien accueilli et ils sont très gentils
Tout le monde est gentil
Ce sont des personnes très humaines, très gentilles et à l'écoute, que du plus.
Manque d informations sur les soins futurs me concernant
Personnel tres scompetent et attentionné
RAS
Tout le monde est gentil avec moi
Globalement je suis très satisfait des prestations qui me sont proposées et profitable pour l'ensemble des patients dans le but d'une rééducation optimale
Tres bien pour les soins de mon pere
Une équipe très professionnelle, à l'écoute et souriante.
Equipe infirmière très sympathique et agréable.
Retraité
Très bon établissements avec des professionnels super
Merci à tout le personnel qui est toujours bienveillant. Prévoir plus de marche à l'extérieur. Pièce de sport très chaud ; moins avec la climatisation aujourd'hui
L'ensemble du personnel est super. Ne changer rien
Tout le personnel est sympathique de la secrétaire d'accueil au medecin, cardiologues, infirmiers, diététicienne, prof de sport. Tous à l'écoute et très sympathique. Ne changer rien
Merci à toutes l'équipes de l'établissement. Bravo
Des efforts à faire pour les aides.
Très bon séjour adaptation mes besoins et très agréable
Personnels soignant res très à l'écoute de mes besoins. Respectueux, souriant et gentil. Une belle équipe
Personnel agréable et très disponible en plus d'être compétent
Merci à toute l'équipe de tant de disponibilité et de bienveillance associées à toutes ces compétences

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Pas facile de se retrouver dans les différents bâtiment mais on retrouve toujours quelqu'un pour nous diriger
Très bien.le personnel est très bien
Ce séjour est super. Merci
Il manque des fleures et arbuste au sein de l'établissement
Merci à vous tous
Personne HAD très compétents - surtout de vrais professionnels
Tout le personnel est à mon service, je suis très satisfaite
Changement chaque jour de personne - apprécie l'équipe
Tout est parfait - Service agréable au top et personnel serviable. Super!
Bonne équipe ! rien à dire sur les soins et l'écoute parfait !
Service bien venus , très agréables avec un personnel toujours au sourire
Pas facile pour notre maman d'admettre de devoir se faire aider (notamment toilette intime) par un tiers personne, du parfois le refus et son comportement
C'est le meilleur établissement local selon moi au niveau médical.
Passage très tard le matin
Très intéressant
Ce questionnaire m'a beaucoup plu
Un hôpital très bien tenu, propre.
Plus de régularité dans les horaires
RAS
Très bon établissement, je me sens bien entourée
Etablissement agréable et compétent. Merci à tous
Personnel et service agréable, à l'écoute, attentionné, respectueux. Personnel médical rassurant et bienveillant.
Tout va bien ++++
Très bonne équipe
Tout le personnel est magnifique et à l'écoute qui remonte le moral
Intimité de la chambre respecté vis à vis des soignants mais pas de certains résidents.
Je suis très satisfait du travail du personnel qui vient chez moi, je n'ai aucune réclamation à formuler
Document rempli par l'équipe
Se souvenir de sa pathologie et être certains jours plus compréhensif par rapport à son comportement et son langage pour certaines équipes. Merci
Plus de régularité dans les horaires
Aide soignante très agréable, gentille bien parlante
Personnel très accueillant, professionnel, à l'écoute, je me sens très bien dans le centre.
Prise en charge trop longue, je veux sortir bientôt pour retrouver une scolarité normale
18h30 trop tôt pour avoir la visite des enfants qui travaillent.
Ne peut pas appeler les soignants avec sa montre. Mais le service lui a proposer une solution -> elle appel directement avec son téléphone le service.
Le vigile entre dans les chambre pour vérifier si il n'y a plus de visiteurs dans les chambres. ça dérange madame.
Accueil et repas sont très bien
Une très bonne équipe souriante, respectueuse, courageuse, de jour comme de nuit, car c'est un métier difficile et pas reconnu à sa juste valeur, un grand merci
Horaires de visites inhumaines, inadmissibles: 19h30 serait bien.
Gardien qui monte dans les étages pour voir s'il n'y plus personne. Autre patient qui déambule en protection sans pantalon et c'est inadmissible pour elle.

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Manque un distributeurs de cafés pour les visiteurs
Menu à améliorer
Rien
Mon séjour s'est bien passé, même si parfois le temps me semblait long, chambre bien claire, calme, entretenue, nourriture correcte et un peu copieuse pour une personne de mon âge.
Tenir informé la famille des examens et du déroulement du séjour - donner plus d'informations sur la suite des examens et la sortie
Je suis satisfait du séjour que j'ai passé à l'hôpital, personnel sympa
30 min de plus au soir pour les horaires de visite.
Personnel compétent et agréable. Cadre vieillissant
Personnel très agréable et souriant, merci à vous et merci à ceux qui préparent les repas, nous mangeons très bien.
Très bien soigné par tous le personnel
Manque une pièce pour que toutes les personnes se réunissent pour discuter, jouer aux cartes, au domino ou regarder la télévision.
Tout le personnel est très sympathique [REDACTED]
Hyper réactif à mon arrivée (10h30). Puis 6h sur un brancard en attendant l'entrée en chambre. Pas d'eau, pas d'attention même pas une collation !
Très agréable
Revoir les repas pas terrible
20/20. Séjour moins stressant
Certaines aides soignantes m'oblige à faire des gestes que je ne peux pas effectuer moi même à cause de mon handicap.
Les repas demandent à être revus et améliorés+++++etc...
Un regret que les chambres doubles ne soient pas vraiment adaptées pour deux personnes. Et la salle de bain est minuscule. Mais comme il est difficile d'obtenir une chambre individuelle on s'en contente
Personnel très poli et respectueux
Environnement et chambre agréable et propre
Personnel très respectueux
Bien accueilli, personnel bienveillant et très respectueux
Chambre grande lumineuse et propre
Personnel très sympathique, respectueux
Personnel accueillant, chaleureux, très respectueux à l'écoute
Elle a globalement une bonne impression des services et de la maison
J'ai beaucoup de mal à lire les questions sous le bleu en raison de mes problèmes de vue
Mère de famille 7 enfants, 4 garçons 3 filles !!!
Je fais un séjour de convalescence
Le personnel est très agréable
Manque personnel
Mettre à part le linge souillé (le séparer du linge utilisé mais pas vraiment sale) s'il vous plaît, merci de votre compréhension
Dans l'ensemble le personnel est très affable
Poste de télévision loin du lit. À vérifier dès l'entrée du patient !!!
Éviter le fond bleu pour le texte noir peu lisible sur cette feuille
Le questionnaire est difficile, certains soignants sont bien et d'autres moins bien
Soignants fatigués, manque de personnel
Manque de personnel le weekend et jours fériés

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Retraitée
Personnel compétent avec les moyens dont ils disposent. Satisfaite des soins apportés.
Très bon service. Merci à l'unité arc en ciel
Je recommanderai ce service.
Je me sens très bien dans l'Etablissement surtout au niveau relationnel. Je me sens revivre, un grand merci à tout le personnel continuez comme ça!
Service super, rien à dire mais grosse angoisse par rapport à une séparation.
Grace aux professionnels de santé et les activités je reprend confiance en moi et avoir passer un bon moment avec tous les accompagnants pour sortir de l'addiction.
Merci
Les repas ne sont pas toujours bons
Les horaires de visites 18H c'est vraiment juste pour venir voir un résident surtout pour les visiteurs encore en activités.
Nous sommes très satisfaits du service de maternité, le personnel est très humain et très professionnel, souriant, agréable,...
Nous sommes très heureux de ma prise en charge.
La gentillesse et la bienveillance du personnel de maternité et urgence ont été présente du début à la fin.
Merci à l'équipe!
Très agréable Personnel au top
RAS
Très satisfaite de mon séjour. Des soignantes très agréables, souriantes. Je recommande votre service.
Merci à l'équipe soignante ! Pro et sympathique.
Pas le week-end du 3/4 mai. Service médiocre
Professionnels souriants selon week-end ou semaine.
Il serait intéressant d'avoir 1 personne d'addictologie le week-end afin de soulager le service de médecine.
Manque de personnel les week-end. Devrait avoir au moins 1 personne.
Complicé de voir le médecin. Cela dit je comprends la raison.
Très bonne prise en charge. Disponibilité de tout le personnel soignant
Personnels à l'écoute du patient
Les réponses sont données en fonction des agents et pourraient être personnalisées par agent
Le [REDACTED] extra, les IDE compétentes les autres personnels c'est selon du très bon au moins bon. Chambre peu adaptée.
Il y a des chose que je n'ose pas demander à certains professionnel, mais ce n'est pas la majorité.
ça va très bien
Il y a des professionnels très bien et d'autres qui procèdent à l'arrache, ce n'est pas dans leur nature. Ces personnes devraient bénéficier de formation et de contrôles aléatoires.
Que ce soit lors des repas, ou lors des soins, la qualité de vie a nettement diminuée.
Les soignants agissent machinalement et n'ont donc plus le temps pour la communication, et pour l'humain.
ça va très bien
Je trouve que ça se passe bien
Tout est parfait
Personnel très agréable, à l'écoute, rien à redire. Le service addictologie est au top.
RAS
TRES BONNE EQUIPE
Très bonne organisation. Personnel dévoué avec les moyens qui sont les leurs
Très bien accueillie en [REDACTED], une très bonne équipe en aide-soignante toujours le sourire qui reconforte, ainsi une écoute

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Les réponses à la sonnette sont extrêmement longues, c'est le point le plus négatif. Autrement, je souhaite encourager les soignants car on a besoin d'eux.
Bien accueilli en [REDACTED]
On se sent toujours comme chez soi en [REDACTED]
Personnel très professionnel, sans jugement, etc. [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
Je suis satisfaite de tous les soins qui me sont apportés. Je suis bien soignée.
Très bon séjour, bien entourée
- de 15 ans
- de 15 ans
- de 15 ans
Je souhaiterais plus d'animations en dehors des séances et le WE.
- de 15 ans
L'équipe travaille bien
Séjour apprécié pour connaître la maladie et pour pouvoir améliorer les efforts physiques et exercices du souffle pour la suite de tous les jours
Très bien accueilli par tout le personnel
Repas très mauvais
Personnel à l'écoute, merci
Travail fait avec délicatesse et bienveillance
RAS parfait
Pourquoi une telle différence de compréhension entre les différents service=??
Mieux payer les soignants
Soyons fier de nos services publiques
Mille mercis à tout le personnel !!
Continuez tel que c'est
Très bons personnels ,à l'écoute, très agréables et rassurants
Personnel parfait, très sociable et agréable, merci
Personnel médical au TOP, à l'écoute, serviable, délicat, doux, compréhensif
bémol=chambre ,il fait soit trop chaud (été)soit très froid (hiver), le débit d'eau laisse à désirer et les repas sont peu variés et sans gout
Remerciement
écoutons plus les soignants dans les décisions et l'hôpital se portera beaucoup mieux, c'est la sincérité qui prime
Très satisfait
Il m'a juste manqué un endroit de convivialité car on se sent seule
équipe très sympa
Je remercie en particulier Sor...(IDE très gentille et qui me donne le sourire,merci
Un établissement très bien, on mange aussi très bien
Très bonne écoute des professionnels, polis, à l'écoute avec l'impression sur vous n'êtes pas seul (très attentionnés). Rien à voir avec les kinés ou ergo de ville. Le pourquoi de l'utilisation d'un appareil
Aux soignants=ne changez rien, votre empathie, patience, gentillesse sont un plus fondamental dans cette unité
à améliorer le décor pour agrémenter des murs insignifiants
Superbe écoute, très accueillant et très professionnel
Vous êtes très bienveillant
Personnel à l'écoute, très bon centre

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Nickel
C'est une belle initiative
Personnel très compétent et à l'écoute
Cet établissement m'a aidé à me remettre psychologiquement et physiquement au top de ma forme. Merci à eux
Je suis très satisfaite de ma prise en charge autant les thérapeutes que les soignants ainsi que l'assistante sociale qui prend le temps de m'écouter et de m'assister dans mes démarches. Je ne serais pas dans cet état si toute l'équipe n'était pas là. Je me sens en confiance
Toujours souriantes
Une équipe sensationnelle
Ce séjour m'a apporté de très bonnes résolutions pour reprendre le goût de soi et surtout la motivation merci à vous tous, sacré courage
équipe soignante très à l'écoute, séjour très positif, toujours le sourire, serviable et attentionnée
Très bonne équipe
Semaine géniale sans problème
Ne changez rien
Merci
Merci à tous pour ce séjour
Madame est satisfait de son séjour
Les horaires ne sont pas adaptés à une vie familiale
C'est nul ici, repas infectes, mal être
Dans l'ensemble vous avez une équipe formidable et je ne regrette pas d'être avec vous
Blouse trop petite
Personnel soignant hyper bienveillant, de l'aide soignante aux médecins. St Philibert m'a réconciliée avec les hôpitaux, à mes yeux le meilleur hôpital du Nord !
Grand professionnalisme des équipes, les aides soignantes et les infirmières sont sympathiques et souriantes. Cela rend le séjour plus facile.
Très bon accueil
Merci
Très bonne entente entre le personnel et les patients
Très satisfait du séjour, personnel à l'écoute, merci
Le questionnaire concerne que le service pneumologie et non la réanimation
Très bon service, bonne qualité de restauration
Personnel souriant et à votre écoute
Merci aux médecins et à l'équipe soignante de m'avoir bien accueilli, bonne continuation et bon courage
Mon épouse se plaint d'avoir été réallouée dans le service des urgences à plusieurs reprises. Pour une part aucun contact avec un soignant pendant son attente aux urgences. A 1h du matin la personne à l'accueil des urgences m'a fait comprendre que ... elle oublie et d'appeler dimanche matin pour des nouvelles
Personnel à l'écoute et très sympa, vous êtes tous dévoués
Le cadre de vie n'est pas agréable à cause des repas notamment (purée de pomme de terre et omelette trop souvent)
Très bonne équipe, impeccable. Aux petits soins avec nous
Les cases dans le jaunes "souvent" concerne les neurologues et non les autres soignants
Cet établissement me remet en confiance
Bonne continuation a tous félicitation
RAS tout est OK
Pour le bon accueil et pour la gentillesse du personnel

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veuillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

D'une manière générale il y a un gros manque de communication. Concernant l'équipe des kinés, très bien, très avenants et à l'écoute. Je suis très contente d'avoir travaillé et récupéré aussi bien avec eux.
Rien à redire au niveau du personnel, pôle hôtelier et d'entretien sont tous SUPER, très bon hôpital comparé à d'autres, continuez
Une professionnelle s'est montrée agressive dans sa communication avec la famille du patient
Merci pour le séjour qui a été plus qu'agréable grâce à la bienveillance du personnel
Difficultés de cohabitation avec le voisin de chambre qui a des troubles du comportement. Ne respecte pas mon intimité surtout la nuit.
Question difficile pour des personnes âgées
Question du début de séjour non répondu car ne se souvient plus
Mon séjour s'est très bien passé, je n'aurais pu rêver mieux, personnel vraiment attentionné et bienveillant, je les remercie grandement
97 ans, dit être âgée Et parfois ne pas tout comprendre. Problème de surdité également
Changer les tv
Agréable séjour, merci à l'équipe qui a été au TOP, cependant, la WIFI et les repas sont à revoir
Très satisfaite de mon entrée à l'hôpital. Bon accueil, mis très vite en confiance. Merci à tout le personnel pour leur patience et leur aide
Merci
Merci aux personnels qui sont de très grands professionnels, qui sont très gentils avec les patients. La chambre, les couloirs sont très propres.
Personnel soignant souriant et toujours à l'écoute, à féliciter. Professionnels peu accessibles trop éloignés de leur patient.
La sortie le samedi est trop tardive
1ère hospitalisation en ces lieux, j'ai trouvé toute l'attention que je souhaitais.
Accueil et service correct. les soins et contacts avec les soignants très bien. Venant régulièrement je n'ai aucune appréhension
Je remercie toute l'équipe
Le besoin d'avoir des volets roulants (réveil avec la lumière du jour). Très bon séjour en maternité.
Personnel très agréable, souriant, bienveillant, on se sent en confiance et rassuré pendant le séjour
Des infirmières pas très aimables
Déçu par l'accueil des urgences
Chambre individuelle demandé mais finalement placé en chambre double. Les gens se suivent dans le lit à côté. Regarde des films sans casque, donc aucun calme et repos possible. ██████████ très professionnel et humain. Bravo à l'aide-soignante toujours souriante est disponible.
Rien à déclarer, médecin très cool, équipe au top
Vraiment rien à dire, un très bien partout
Satisfaite de tout le personnel je me suis senti à l'aise. Bonne ambiance
Tout le personnel est super et passion ainsi que les docteurs
Une équipe au top, un grand merci pour leur bienveillance. Une équipe qui accompagne également les aidants. Merci du fond du coeur
Le personnel très très à l'écoute est très très gentil. Pouvoir discuter de tout et de rien m'a beaucoup aidé lors de mon séjour
Il n'y a plus qu'à revenir l'an prochain
Très bien merci pour tout
Très satisfaite
Prise en charge professionnelle et personnel d'une grande gentillesse
Très content de tous les médecins, personnel soignant et aidant. Merci beaucoup. Non content de la télévision qui ne marche que partiellement très peu de chaîne et beaucoup trop cher.
Personnel très sympathique et à l'écoute du patient
Personnel top
Bien reçu dans le service

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Bruit de travaux dans la rue
Merci à vous
Séjour parfait merci à tous
Satisfaite de mon séjour à l'hôpital
Pas de commentaire tout s'est super bien passé un séjour très bien. Tout le monde à l'écoute et agréable
Merci pour le séjour
Accueil, qualité de la chambre, propreté de l'établissement, du professionnalisme de tout le staff de dermatologie, PEC au top. bravo à tous pour votre bienveillance et votre professionnalisme
Étant en énorme incapacité de me soigner à l'extérieur parce que je suis à la rue. Je me demande comment je peux me soigner en sortant.
Je sui en confiance
Le problème principal réside dans le manque de temps accordé par les soignants en vue du nombre de résidents à prendre en soin. Cette surcharge de travail les pousse malheureusement à adopter parfois des comportements inappropriés, tels que l'utilisation de paroles infantilisantes ou encore la réalisation de soins sans respect de l'intimité de la personne (porte laissée ouverte, personnels non concernés...) Un autre point préoccupant concerne l'administration des médicaments : ceux-ci sont donnés quotidiennement sans explication, ni information sur leur nature ou leur utilité. Cette absence de communication peut générer de l'incompréhension et n sentiment de déshumanisation. Présente ici depuis 12 ans, je constate une dégradation progressive.
Merci à tout le personnel lors de mon séjour
Très satisfait de tout sauf le froid dans la chambre
Monsieur n'a pas de commentaire il a juste trouver le séjour long
Tous des anges
Ancienne élève infirmière en psychiatrie puis restauration et ménage (heure d'école de mes enfants)
Journées longues les week-end et jours fériés
Les repas sont bons
Très bonne relation avec le personnel (médical et hospitalier), à l'écoute du patient et compréhensif
Très bon service ou le personnel et les dirigeants sont accord ce qui donne une très bonne ambiance ou l'on se sent protégée et bien soignée
RAS
L'équipe soignante est agréable, souriante, motivante. Venir ici n'était pas un choix mais j'ai passé des moments sympathiques
Les chambres sont mal conçues, pas d'air. Pas grand chose pour accrocher les serviettes et les gants de toilette dans la salle de bain
Qualité alimentaire parfois en défaut !
Bravo ! merci beaucoup pour tout
Très bon service.
RAS
J'aimerais que les passages de l'infirmière soient fixe(matin ou après-midi). Actuellement impossible d'organiser ma journée personnelle.
Difficultés des horaires toujours changeantes
Je n'ai pas de commentaire à faire car je suis très bien soignée avec l'ensemble des personnes qui s'occupe de moi y compris l'encadrement.
Merci pour votre professionnalisme
Merci de votre gentillesse et de votre dévouement
Tout le personnel est à mon écoute, toujours souriant, agréable. Pour le moment je suis très satisfaite merci
Un grand merci à toute l'équipe de l'hépto-gastro

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Kiné et personnel très à l'écoute
Je recommanderai fortement [REDACTED] autour de moi. Merci à vous
Très bien soignée, établissement à conseiller pour son efficacité de remise en forme.
Équipe accueillante, souriante et à l'écoute. Une kinésithérapie adaptée à mes besoins
Médecin absolument pas à l'écoute, qui remet en cause l'origine de vos douleurs, qui vous rit ouvertement au nez et sous entend que l'origine de vos douleurs serait du au port de charge lourde ce qui est tout simplement impossible en vu de mon état de santé.
[REDACTED] que du bonheur pour récupérer mes sensations et mon endurance.
Juste un commentaire, le repas du soir servi trop tôt
Il faut que ça continue comme ça, c'est agréable
T.B
Bien soigné ,bien accompagné ,très bonne nourriture ,personnel très gentil
Personnel très à l'écoute, j'ai beaucoup apprécié mon séjour, nourriture très bonne
Très satisfait du personnel, très bon hôpital
D'avantage d'activités serait mieux
Très bon centre hospitalier
Parfait!
Menu à revoir
Afficher les heures de passage= repas,IDE,médecin...
Explication sur la situation ,ainsi que les données médicales peuvent être expliquées simplement pour une meilleure compréhension, savoir ce qui est fait et vers où on veut aller
Agréable et souriant, merci pour votre professionnalisme
Il serait plus agréable, de faire en sorte que le planning des activités ait des horaires et que celle-ci se déroule hors des horaires de visite
Personnel très à l'écoute du patient et très compétent
Très satisfait,merci
Équipe soignante et entretien toujours à l'écoute, d'une gentillesse extrême
Quand je sonne, l'attente est un peu longue.
Tout se passe bien mais problème avec le résident en face quand il fait ses crises.
Manque d'aménagement extérieur (banc,table...
Tout était parfait
Téléphone mal placé
Très bonne ambiance
Manque d'espace dans les chambres doubles
Manque de réactivité lorsque j'appelle
Manque de personnel la nuit
Bémol sur les repas qui ne sont pas toujours très bon
Ancien policier
On ne se connaît souvent pas assez. On arrive ici en déclin pensant à une amélioration. Le déclin prédomine, rien de plus normal ?
Je remercie les médecins qui m'ont aidé à lutter contre la douleur et [REDACTED] qui m'ont aidé à maîtriser cette douleur
Rien à redire très gentil
RAS satisfait dans l'ensemble des soins et contacts
Personnel accueillant, disponible, discret et à l'écoute. Toute l'équipe est sympathique
Merci bien pour votre professionnalisme et votre écoute. Merci bien
Chauffeur routier
Les soins et le personnel très bien

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Salle de bain trop petite et bordure
Manque de temps/manque de personnel pour être plus présent
Petit déjeuner vers 8h serait bien à la place de 9h surtout que les repas viennent pour midi sinon c'est parfait
Beaucoup de professionnalisme
Retraitée
Professionnels, infirmières, aides soignantes, personnels entretien tous très agréables vraiment rien à redire
Clinique familiale avec du personnel au top (infirmières, aides soignantes, femme de ménage, docteur) toujours à l'écoute du patient et de la famille
Je suis très contente de ce séjour qui m'a apporté au niveau des soins et de l'alimentation une aide importante pour le retour
Merci pour l'accueil et la bienveillance
Merci
Très bel Hôpital
Personnel très gentil et votre écoute je recommande cet hôpital
Les informations reçues sont claires, précises.
Pas de perte d'information entre les "relais" du matin, midi, soir, nuit.
Manque de douche dans la chambre. Ehpad éloigné des commodités pour sortir seul
Pas de serrure pour fermer la porte de la chambre à clé. Besoin d'un dentiste.
Besoin de consultation dentaire. Manque d'un endroit pour cuisiner. Repas trop assaisonnés, trop de sauce.
Activités pas assez diversifiées
Les professionnels parlent entre eux quand ils sont en binômes. L'étage reste parfois sans personnel. Ce serait bien que le cuisinier passe parfois dans les chambres pour recueillir les impressions.
Pas de système d'appel dans la salle de bain. Pas de dispositif d'alarme personnel.
Cadre très agréable. Ensemble du personnel au top, je recommande fortement [REDACTED]
Tous le monde est très gentil
Satisfaite du service
Très bonne équipe de professionnel. Ils sont tous très sympa
Très bien, sérieux
RAS
Mon séjour se déroule très bien. Bonne entente avec tout le personnel et j'ai fait de belles rencontres avec les patients.
Le personnel d'accompagnement lors des séances d'activité sportive est excellent, souriant, agréable et toujours disponible
Certains membres du personnel sont très bien et d'autres non (mais c'est rare). On a l'impression qu'ils en ont ras le bol. Attente pour la mise au bassin ou le retrait surtout au moment des repas.
Très bon entre et très bon personnel
11 ans
13 ans
Equipe géniale. Restez comme vous êtes
13 ans
13 ans
- de 15 ans
Patient très satisfait 10/10
Apprécie beaucoup le tableau Velleda

Liste des commentaires laissés par les patients/résidents répondants

*Veillez à garantir l'anonymat sur chaque commentaire avant une éventuelle diffusion de cette liste (utiliser le caviardage si besoin).

Tout le personnel est super sauf une secrétaire blonde pas très compréhensible à l'égard des malades quand on a un différend, c'est mon seul point noir dommage que le parc n'est pas entretenue pour se balader
Le personnel est très respectueux avec les patients et le cadre est très agréable. Le personnel soignant est très à l'écoute envers ses patients
Super établissement
Equipe simple et gentille
Matelas du lit inconfortable mal au dos nuits blanches
A continuer dans ce sens
Super service :)
Pas d'enquête sur l'alimentation ?
Super
Bravo pour votre travail
Je recommande cette [REDACTED] excellente qualité de services et de soins
Mon séjour a été très agréable je remercie tout le personnel
Les professionnels sont très attentionnés très souriants très respectueux bravo merci à ma michele
Un personnel au top toujours à l'écoute très souriant très à l'écoute et leur bienveillance
Il serait bien de voir à l'extérieur ne seraisse qu'un petit peu c'est bon pour le moral
Bien écouté et respecté merci
Aucun
Très bien rien à redire
J'ai été bien soigné
Une bonne équipe
Manque savon SDB
RAS
1-dans la nuit du 16 au 17 juin, l'infirmière de service a eu des propos blessants pour une personne âgée qui venait d'être opérée 2- remarquable accueil en salle d'opération par la médecin anesthésiste qui a enlevé un instant son masque pour que je la reconnaisse et sois en confiance 3 -magnifique organisation en salle de réveil , on dirait une ruche, et beaucoup d'attention 4 - très grande disponibilité du [REDACTED] dialogue très facile
Séjour de 2 mois, très agréable. Personnel à l'écoute
Ne reçoit pas assez d'informations le concernant. Souhaiterais faire de la gymnastique
Grand merci pour les soins apportés par du personnel très gentil et souriant
RAS
Très satisfaite des soins de l'accueil et de chacun des membres du personnel. Merci bip.
Merci i
Je suis très satisfaite de mon séjour et des soins prodigués.
Personnel extrêmement qualifié et à l'écoute des patients et toujours là si besoin. Bon séjour de ma part.
Bon accompagnement par les professionnels au quotidien avec respect et bienveillance
Un réveil en douceur, volets fermés à la tombée de la nuit et non à 19h15, adapté les menus en fonctions de la pathologie, pouvoir bénéficier du kiné
Plus de promenade dehors avec mon fauteuil
Equipes motivées et dynamiques
Pas assez de personnel
Manque de personnel
Les soins d'accompagnements sont toujours corrects. Le patient est considéré comme un être humain et pas un numéro de dossier



Siège social

5, allée de l'Île Gloriette
44093 NANTES Cedex 1
02 40 84 69 30

Contact@qualirelsante.com
www.qualirelsante.com

  @QualirelSante

Antenne de Nantes

Hôpital Saint-Jacques
85, rue Saint-Jacques 44093 NANTES Cedex 1

Antenne d'Angers

Buro Club Angers Centre
19, place du Président Kennedy 49100 Angers