



Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*

Bilan 2020 des enquêtes de satisfaction à la sortie des patients

Taux de retour des questionnaires :

	2017	2018	2019	2020
Questionnaires retournés	486	518	503	300
Nombre de questionnaires distribué	520	534	515	312
Taux de retour	93%	97%	98%	96%

Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction 2020

Le dispositif national de recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients hospitalisés est mené en continu depuis le 1^{er} octobre 2020 pour les SSR. Il est piloté par la Haute Autorité de Santé.

Avec l'accord du patient son adresse mail est recueillie soit lors de la préadmission ou soit le jour de son admission. Le patient est informé en fin de séjour, qu'il est susceptible de recevoir un mail lui proposant de répondre à ce questionnaire.

Présentation des critères d'inclusion pour que le patient reçoive le questionnaire :

- posséder une adresse mail et être d'accord pour recevoir l'enquête.
- Avoir séjourné plus de 7 jours (hospitalisation complète)
- Ne pas être transféré directement vers une autre structure.
- Les patients en HDJ sont exclus de l'enquête

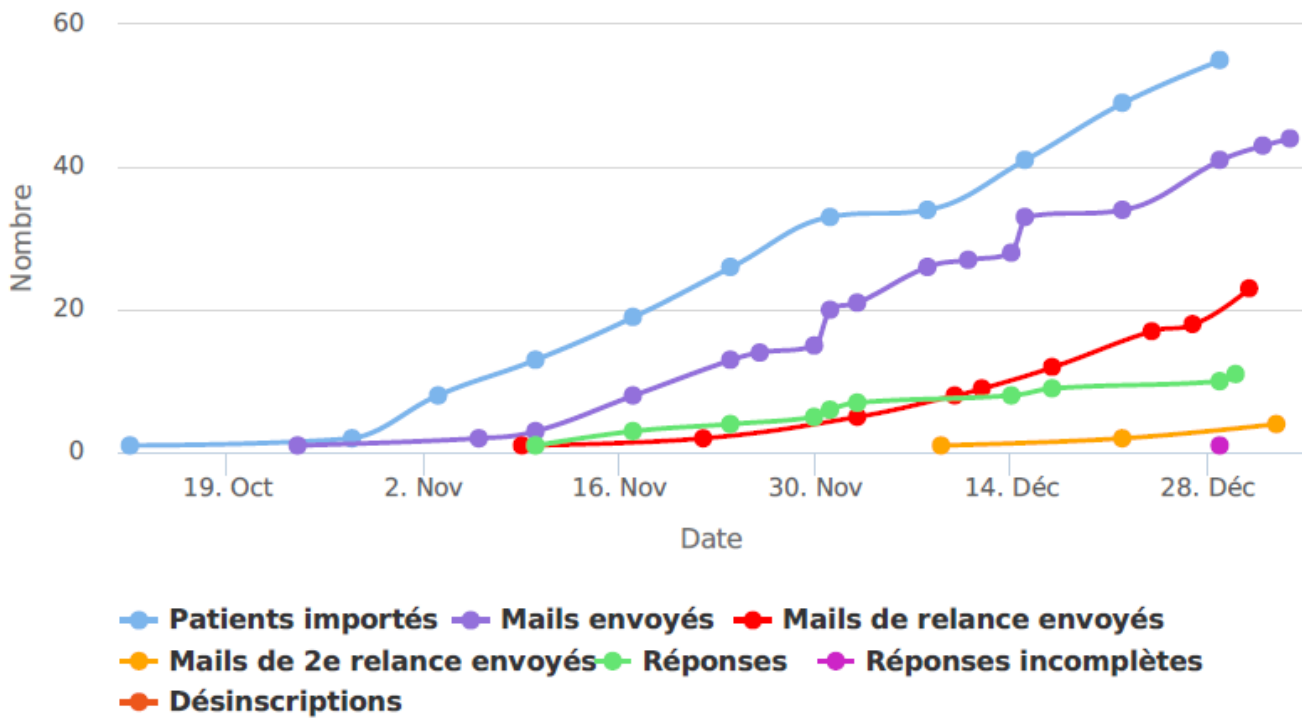
Les résultats de cette enquête serviront d'indicateurs dans scope santé ainsi que pour le calcul des IFAQ.



Analyse des questionnaires de satisfaction Bilan 2020

e-Satis SSR 2021 - CLINIQUE MEDICALE LE CALME

Activité journalière des patients



Le nombre de questionnaire complété étant inférieur à 30, il n'est pas encore possible d'avoir des statistiques.

Commentaires laissés par les patients ayant répondu aux questionnaires en ligne pour 2020:

QT00001	QT00002	Pole	Date
Qu'avez-vous retenu de positif sur votre séjour ?	Qu'avez-vous retenu de négatif sur votre séjour ?		
Une prise en charge excellente .	Rien .	HOSPITALISATION COMPLETE	17/11/2020
La clinique du CALME m'a permis de réussir un sevrage alcoolique difficile grâce à des méthodes de travail particulières.		HOSPITALISATION COMPLETE	30/11/2020
Tout	Rien	HOSPITALISATION COMPLETE	29/12/2020



Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*

Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction 2020

Le taux de satisfaction correspond au taux de réponse « Je suis très satisfait(e) » + le taux de réponse « Je suis satisfait(e) ».

Précision sur l'intervention de la kinésithérapeute : intervention suite à des fractures ou perte légère d'autonomie, mal de dos, douleurs cervicales. Elle est présente 2 fois par semaine. Les patients peuvent également solliciter une ostéopathe avec laquelle le CALME travaille.

Points forts

Une grande majorité des items (20/24) présente un taux de satisfaction supérieur à 90%.

La satisfaction globale sur le séjour est toujours très bonne : 99.5%

La satisfaction 2020 est équivalente à celle de 2019 pour 6 thèmes sur 16. Pour les 5 thèmes restant, le taux de satisfaction a augmenté en 2020 :

- propreté des chambres : augmentation du taux de satisfaction de 90% à 95%
- Confort des chambres : petite augmentation de 89 à 91 % malgré la rénovation des chambres réalisées cette année.
- propreté de la maison en général : reste stable à 98%
- confort de la maison en général : reste stable à 95%, même si le confort des chambres reste à 89% de satisfaction
- qualité de la nourriture servie : en amélioration de 2 points : 95 % cette année de satisfaction.

Donc aucun thème n'a vu son taux de satisfaction diminué significativement.

En 2019 le questionnaire avait été revu et 10 questions avaient été ajoutées :

- séance de psychothérapie profitable pour 99% des patients en 2020 contre 94 % en 2019
- séance de relaxation profitable pour 97% des patients. A noter une baisse à 78 % concernant la mise en pratique de la relaxation au cours de leur séjour,
- séance d'info profitable et adaptée pour 99% des patients. A noter une très légère baisse au 2^e semestre probablement due à la mise en place du nouveau programme thérapeutique
- 1^{ère} séance d'acupuncture profitable pour 88% des patients soit une amélioration de 4 points. La moitié d'entre eux ont eu une 2^{ème} séance d'acupuncture qu'ils ont trouvée profitable pour 95% d'entre eux.

Points faibles.

- séance kiné : Augmentation significative à 43%(contre 24 %) du taux de patients ayant eu une ou plusieurs séances de kiné. 98% d'entre eux en sont satisfaits. Or les événements sanitaires ont fait diminuer notre nombre patients prise en



CLINIQUE CALME
SSR SPECIALISE EN ADDICTOLOGIE
358, AV DE LA PLANTADE – 06530 CABRIS
TEL : 04.93.40.69.99 FAX : 04.93.60.51.82
www.calme.fr

Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*

charge en hospitalisation complète. Il faudra analyser les causes de cette augmentation.



Analyse des questionnaires de satisfaction Bilan 2020

- La rénovation des locaux (peinture, remplacement de la moquette) réalisée en 2020 ne permet pas d'améliorer le taux de satisfaction sur la propreté et la qualité des locaux.

Taux de satisfaction des patients 2020			1er trim.	2ème trim.	3ème trim.	4ème trim.	Comparaison 2020 et N-1	
	Thème des Questions		Taux de satisfaction	Taux de satisfaction	Taux de satisfaction	Taux de satisfaction	2020	2019
1.0	Accueil		100%	100%	100%	100%	100%	100%
2.0	Soins		95%	100%	100%	99%	98%	99%
3.0	Douleur		99%	95%	98%	96%	97%	94%
4.1	Informations avant le séjour par mon médecin		92%	100%	98%	94%	96%	93%
4.2	Informations avant le séjour par le C.A.L.M.E.		99%	100%	98%	93%	98%	98%
5.1	Informations pendant le séjour / médicales		98%	100%	100%	99%	99%	99%
5.2	Informations pendant le séjour / conditions de séjour		100%	100%	100%	97%	99%	98%
6.1	Séances de PSYCHOTHERAPIE profitables		99%	100%	97%	99%	99%	94%
6.2	Séances de RELAXATION profitables		97%	94%	100%	99%	97%	96%
6.3	Mets tu en pratique des séances de RELAXATION (O/N)		82%	58%	87%	87%	78%	80%
6.4	Séances d'INFORMATION profitables		99%	100%	97%	97%	98%	99%
6.5	Séances d'INFORMATION adaptées		100%	100%	99%	97%	99%	99%
6.6	1ère séance d'ACUPUNCTURE profitable		89%	83%	91%	89%	88%	84%
6.7	As-tu eu d'autres séances d'ACUPUNCTURE (O/N)		42%	63%	62%	42%	52%	48%
6.8	Si oui ont-elles été profitables		98%	100%	98%	86%	95%	88%
6.9	Prise en charge KINE (O/N)		19%	55%	45%	53%	43%	24%
6.10	Séance KINE profitable		100%	100%	97%	97%	98%	98%
6.1	Amabilité du personnel		100%	100%	99%	98%	99%	100%
6.2	Disponibilité du personnel		100%	97%	100%	100%	99%	99%
6.3	Respect du personnel		100%	97%	100%	99%	99%	99%
7.1	Propreté des chambres		90%	97%	96%	97%	95%	90%
7.2	Confort des chambres		88%	97%	93%	86%	91%	89%
8.1	Propreté de la maison en général		95%	100%	100%	99%	98%	98%
8.2	Confort de la maison en général		97%	94%	98%	93%	95%	95%
9.1	Repas : Qualité de la nourriture servie		93%	100%	94%	93%	95%	93%
9.2	Repas : Quantité de la nourriture servie	Excessif	31%	63%	27%	29%	37%	
		Suffisant	62%	34%	67%	64%	57%	
		Insuffisant	7%	0%	6%	7%	5%	
10.1	Concernant le séjour		99%	100%	100%	99%	100%	98%
	Taux de retour		94%	89%	97%	100%	95%	98%
	Taux de réclamation		46%	44%	70%	93%	63%	39%
	Taux de remerciement		15%	13%	18%	29%	19%	11%



Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*

Analyse des remarques faites par les pensionnaires en 2020

- 20 % des questionnaires comportaient des messages de remerciement à l'ensemble de l'équipe et de satisfaction sur la qualité de la cure contre 11 % en 2019.
- 66% questionnaires comportaient des points d'insatisfaction ou des suggestions d'amélioration, présentés dans le tableau suivant contre 40 % en 2019.

Étiquettes de lignes

Droits des patients	2,24%
Informations des patients	2,61%
Prise en charge / cadre thérapeutique	29,10%
organisation	12,31%
psychothérapie	3,36%
Qualité de l'hébergement	54,10%
Confort chambre	5,60%
Prestation activité en dehors des groupes	15,67%
Prestation supplémentaire	12,31%
Restauration / variété des repas	4,10%
restauration /qualité des repas	6,72%
restauration quantité	1,12%
Qualité du personnel / relation avec le personnel	5,60%
Sécurité des personnes	0,75%
Sécurisation des biens des patients	
sécurité des biens et des patients	
Vie en communauté	5,60%
Comportement des autres patients	0,75%
Faire respecter les règles de vie aux pensionnaires	2,61%

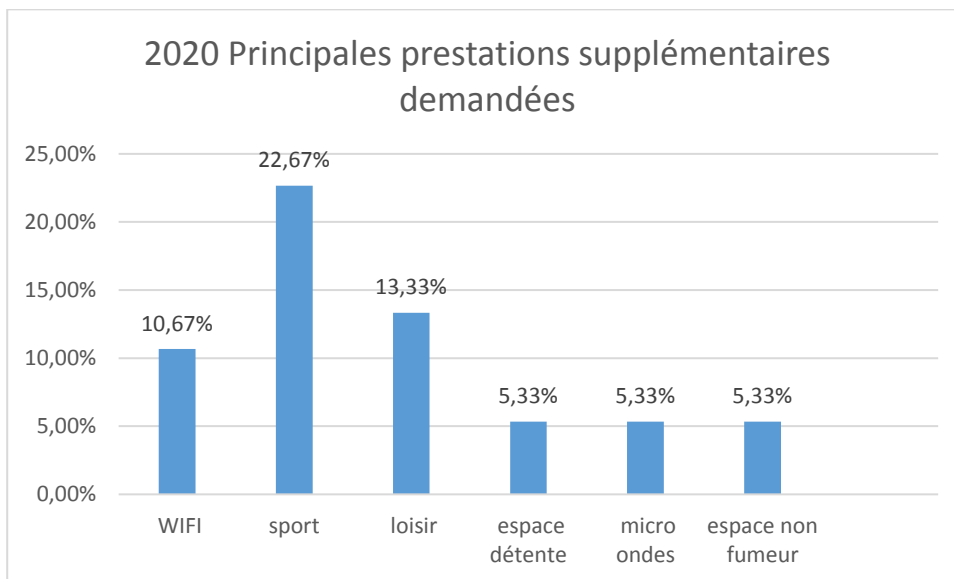
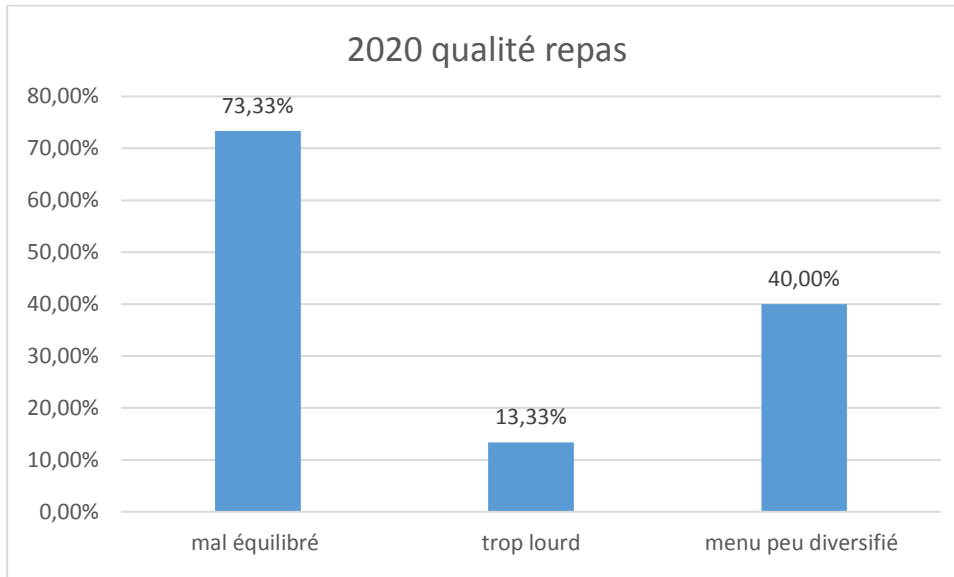
Les principales remarques portent sur la qualité de l'hébergement :

Concernant les repas le taux de satisfaction a augmenté malgré une hausse

significative de remarques sur le déséquilibre des repas qui n'était que de 31,25 %



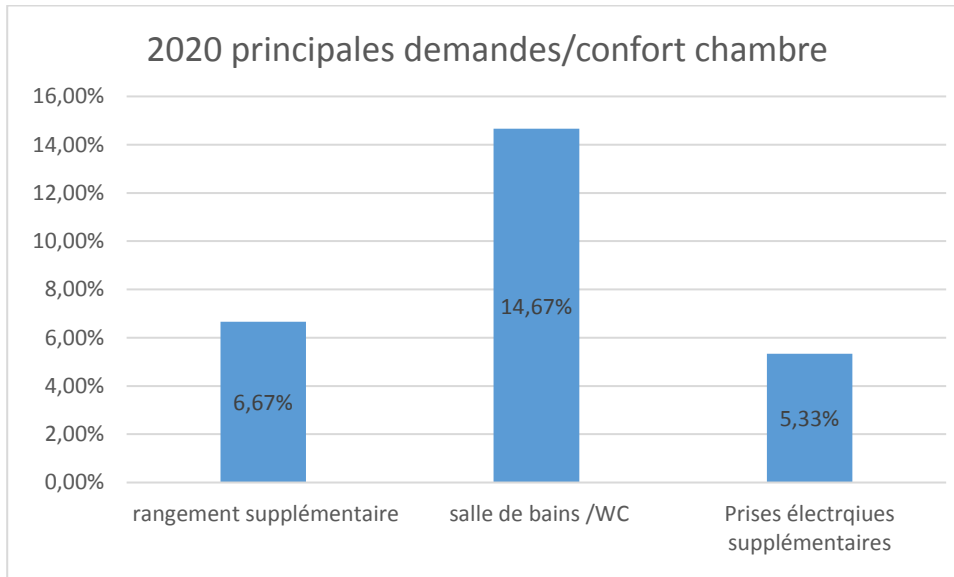
Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*



Les principales demandes prestations supplémentaires restent inchangées.



Analyse des questionnaires de satisfaction Bilan 2020



La perception du confort des chambres progresse très légèrement 91% contre 89 % en 2019 malgré la rénovation totale des chambres. La principale remarque porte sur l'absence de WC et/ou salles de bains dans les chambres. La pandémie de COVID 19 ayant entraîné une augmentation de nombre de personne en chambre seule, il n'y a aucune remarque concernant les chambres doubles

Insatisfaction ou suggestions	2020	2019
Qualité de l'hébergement	54 %	55%
Aménagement des locaux (rénovation chambre et sanitaire, plus de prises dans les chambres)	21%	30%
Restauration (qualité et équilibre des repas)	7%	13%
Prestation supplémentaire (plus d'activités, accès au wifi)	28%	7%
Hygiène des locaux	<1%	1%
Parcours patient / Cadre thérapeutique	29%	23%
Organisation des soins et de la cure (réunion générale, séance relaxation la 1 ^{ère} semaine, répartition des pensionnaires à table, plus de séance psy individuelle, organisation distribution des médicaments...)	12%	9%
Psychothérapie	4%*	0 %
Qualité des séances d'info (pas assez ciblés sur les drogues, sommeil, diététique)	4%	5%
Trombinoscope de l'équipe du CALME	<1%	2%
Durée de séjour à 5 semaines (inutile , trop long...)	3%*	x
Divers	12%	7%



Analyse des questionnaires de satisfaction *Bilan 2020*

Vie en communauté	6%	6%
Respect des règles de vie par les autres pensionnaires	3%	5%
Limitation de l'usage des téléphones et tablettes	x	1%
Comportement des autres patients	2%	x
Droits et place des patients	2%	4%
Respect de la confidentialité des informations relatives au patient surtout au moment de la distribution des traitements	<1%	2%
Information du patient (sur le fonctionnement de la clinique, sur son état de santé et les soins proposés)	<1%	1%
Divers (respect dignité et intimité, règles de visite de l'entourage)	<1%	1%
Sécurité des biens et des personnes	<1%	3%
Système de surveillance à mettre en place / Lutter contre les vols en mettant une clé aux chambres ou mettre à disposition des coffres	<1%	3%

- Calcul fait sur 6 mois .soit depuis la modification de la durée de la cure.

A noter que les 8 remarques sur 9 concernant la psychothérapie porte sur un nombre insuffisant de séance de groupe et des difficultés à obtenir des RDV individuels avec un psychologue. Ces remarques sont en majorité en lien avec la durée du séjour plus longue qu'auparavant.

Actions proposées

- Revoir l'équilibre et la variété des menus avec le personnel de restauration et les médecins.
- Suivre avec attention les remarques concernant la psychothérapie et la durée de cure qui semblent étroitement liés.
- Réflexion autour de la pertinence de la mise en place d'un lave linge en libre-service (non réalisée en 2019)
- Réflexion avec les médecins du taux de prescriptions de kinésithérapie.
- Dans le cadre du développement durable une étude sur les déchets en cuisine a été initiée en 2019, il faudra la poursuivre.
- Locaux HDJ : Aménagement à poursuivre
- HDJ : Elaboration et mises en place d'un questionnaire de satisfaction spécifique à cette prise en charge.

Le 5/01/2020

Rédigé par Jessica TURPIN / RAQ

Validé par Olivier Chofflet / Directeur



CLINIQUE CALME
SSR SPECIALISE EN ADDICTOLOGIE
358, AV DE LA PLANTADE – 06530 CABRIS
TEL : 04.93.40.69.99 FAX : 04.93.60.51.82
www.calme.fr

Analyse des questionnaires de satisfaction
Bilan 2020