

RAPPORT D'ACTIVITE 2023 DE LA COMMISSION DES USAGERS

FONCTIONNEMENT DE LA CDU

I. Date de constitution et composition nominative

Créée par la **loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé**, la Commission des Usagers est instituée dans chaque établissement de santé.

Elle s'est substituée au sein de chaque établissement de santé, à la CRUQPEC (**Loi du 4 mars 2002**) et à la Commission de Conciliation existante (**art L 1112-3CSP**).

Le **décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, article 183**, précise les missions et la composition de la CDU.

La CDU du GHP SO est instituée depuis le 23 novembre 2016. La composition de la Commission des Usagers est restée à l'identique de la CRUQPEC existante ; y compris dans la désignation des 4 représentants des usagers par l'ARS. Seules les modalités de désignation (dorénavant par vote) du président et du vice-président ont été appliquées (séance du 23 novembre 2016). Comme le prévoit le règlement, la mise à jour de sa composition a été réalisée le 24 avril 2023. La composition est arrêtée de la manière suivante :

- Président : Monsieur LAMOTHE, Directeur des opérations, des systèmes d'information et des parcours patient.
- Vice-Président : Monsieur MOPIN, Représentant des usagers.
- Médiateur médecin : Madame le Docteur DELASSE, Praticien Hospitalier, service Médecine polyvalente.
- Médiateur médecin suppléant : Madame le Docteur LAVILLE, Praticien Hospitalier, service Hôpital de jour.
- Médiateur non médecin : Madame LEMAITRE, IDE référente, service Réanimation.
- Médiateur non médecin suppléant : Madame DIENGA, Cadre de santé des consultations externes.
- Représentants des usagers : Monsieur MOPIN et Monsieur HIBERTY (titulaires), Monsieur CHANSEL et Madame GRUET (suppléants).

Invités permanents :

- Madame MISMACQ, Directrice et Coordinatrice Générale des Soins.
- Madame RIPART, Service Patientèle, Chargée des relations avec les usagers – Secrétaire de la CDU.

II. Réunions et participation

La CDU s'est réunie à 8 reprises en 2023 (dont 3 réunions restreinte pour médiation et 1 réunion élargie extraordinaire).

III. Règlement intérieur de la CDU

Le présent règlement intérieur (GP/ADM/03/01) a été mis à jour le 21 décembre 2023 après avis des membres de cette commission afin de prendre en compte les évolutions intervenues depuis sa dernière mise à jour.

IV. Organisation de la CDU

La procédure « saisine d'un médiateur de la CDU (RD : P/ADM/3/02) a été mise à jour le 11 septembre 2019 afin de s'adapter au changement de dénomination.

V. Information des Usagers sur le fonctionnement de la CDU

Le livret d'accueil est distribué dans chaque service et en consultation externe en cas de pré-admission. Il porte mention de la composition, du fonctionnement et des modalités de saisine de la CDU. Il a été mis à jour le 10 mai 2023 selon la réglementation.

La composition de la CDU et ses modalités de fonctionnement sont à la disposition des usagers :

- Par affichage aux différents points d'accueil.
- Au niveau du livret d'accueil.
- Au sein des services auprès de l'encadrement.
- Sur le site internet du GHP SO.

Ci-dessous le tableau concernant le nombre de livrets pris par les services pour l'année 2023.

	2022	2023	Augmentation ou diminution
Pôle Chirurgie	2000	2800	+ 40%
Orthopédie traumatologie	1000	1400	+ 40%
Urologie/ Chir viscérale et digestive	1000	1000	=
Chirurgie ambulatoire	/	400	+
Pôle Femmes/Mères/Enfants	2100	1900	-9,52%
Gynécologie / maternité	2100	1500	-28,57%
Pédiatrie	/	400	+
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	1800	1900	+5,56%
Cardiologie	400	200	-50%
USIC	200	100	-50%
Neurologie	600	600	=
HGEN	600	1000	+66,67%
Pôle Médecine	1300	1200	-7,69%
Service de médecine polyvalente	200	300	+50%
Cardio/ SMP	500	500	=
Pneumologie	600	400	-33,33%
Pôle Oncologie	100	300	+200%
Oncologie	100	300	+200%
Pôle Gériatologie	300	420	+33,33%
Gériatrie aigue	100	420	+320%
SSR	200	0	-
Pôle Médico / Technique	0	400	+
Hôpital de jour médecine	0	400	+
Total	7650	8920	+16,6%

Total : 8 920 livrets d'accueil (soit 16,42 % des entrées).

(Rappel : en 2022 : 7 650 livrets distribués soit 14,51 % des entrées).

VI. Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement

La composition de la CDU, ainsi que ses modalités de fonctionnement, ont été adressées à chaque service de soins via l'encadrement.

La présentation du bilan annuel de la CDU devant les instances est également l'occasion de rappeler le fonctionnement de cette commission.

VII. Coordination avec les autres instances de l'établissement

Des représentants des usagers de la CDU siègent au conseil de surveillance, au comité d'éthique, au CLAN et au CLUD.

Participation des représentants des usagers aux autres instances de l'établissement en 2023		
Comité d'éthique	11/12/2023	M. MOPIN
Conseil de surveillance	14/03/2023	M. MOPIN
	22/06/2023	M. MOPIN
	12/10/2023	M. MOPIN
	12/12/2023	M. HIBERTY

VIII. Actions entreprises par la Commission des Usagers

En 2023, la CDU a entrepris les actions ci-dessous :

- Présence des représentants des usagers à la commission des usagers de territoire ;
- Travail de groupe pour organiser les premières journées des usagers et ouvrir les deux maisons des usagers.

IX. Les projets pour l'année 2024

Il est prévu pour l'année 2024 :

- L'organisation des journées des usagers les 16 et 17 avril ;
- L'ouverture des maisons des usagers sur les deux sites aux 16 et 17 avril ;
- La participation des représentants des usagers aux instances de l'établissement
 - Le comité d'éthique ;
 - Le CLUD ;
 - Le CLAN ;
 - Le Conseil de surveillance ;
 - Le COCOVIL.
- La réalisation d'un séminaire des usagers du territoire ;
- La participation des représentants des usagers à la démarche qualité de l'établissement en vue de la visite de certification de 2024. Pour cela, les représentants participent :
 - A des groupes de pilotage de thématique (Gestion Droits des Patients, Engagement et évaluation patient, Prise en charge des personnes vivant avec un handicap) ;
 - Le groupe chute.
- L'association de la CDU et du CVS de l'EHPAD qui sera mis en place.

APPRECIATION DES PRATIQUES À PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION

Les sources d'informations sont de diverses natures :

1) LES DOSSIERS DIVERS (Fiches d'évènements indésirables concernant un problème lié à un patient, demande de renseignements juridiques concernant la prise en charge d'un patient, problèmes relatés par les services de soins ou le service social pouvant faire l'objet d'une réclamation...)

2018	2019	2020	2021	2022	2023
95	85	65	81	63	57

2) LES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX

Les formulaires de demande de communication des éléments d'un dossier patient ont été revus en 2023. Le formulaire de demande des dossiers médicaux est de plus disponible sur le site internet et auprès des secrétariats médicaux des services de soins.

Analyse qualitative et quantitative des demandes afférentes aux dossiers médicaux

2018	2019	2020	2021	2022	2023
592 (dont 4 ne concernant pas le GHP SO, 51 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 7 en recherches par les archives et 4 demandes annulées par le patient)	562 (dont 3 ne concernant pas le GHP SO, 3 refus car non recevables, 64 sans suite du patient, 5 patients non venus récupérer les documents, 5 demandes annulées par le patient et 6 sans réponse des services)	521 (dont 1 ne concernant pas le GHP SO, 78 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 5 demandes annulées par le patient et 10 sans réponse des services sur le traitement de la demande)	493 (dont 2 ne concernant pas le GHP SO, 80 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 6 demandes annulées par le patient et 6 sans réponse des services sur le traitement de la demande)	436 (dont 1 ne concernant pas le GHP SO, 74 sans suite du patient, 7 patients non venu récupérer les documents, 8 demandes annulées par le patient et 5 en recherche par les archives)	517 (dont 7 ne concernant pas le GHP SO, 46 sans suite du patient, 2 patients non venu récupérer les documents, 5 demandes annulées par le patient et 4 en recherche par les archives)

➤ Emetteur de la demande

	2022		2023		Augmentation ou diminution de :
	Nombre	Nombre	Nombre	%	
Patient	302	73.7 %	366	76,1%	+21,19%
Représentant légal	31	7.6 %	43	8,9%	+38,71%
Ayant-droit	69	16.8 %	66	13,7%	-4,35%
Autre	8	1.9 %	6	1,3%	-25%
Total	410*	100%	481*	100%	+17,32%

* total ne comprenant pas les dossiers ne concernant pas le GHP SO, les demandes annulées par le patient et les dossiers sans suite du patient.

- Mode de consultation choisi (dossiers sans suite et ne concernant pas le GHPSO non comptabilisés)

	2022		2023		Augmentation ou diminution de :
	nombre	%	Nombre	%	
Envoi postal	243	64,8 %	213	47,5%	-12,35%
Sur place	132	35,2 %	235	52,5%	+78,03
Total	375	100%	448	100%	+ 19,47%

- Délai de transmission

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Documents de moins de 5 ans	16 jours	26 jours	24 jours	40 jours	10 jours	9 jours
Documents de plus de 5 ans	15 jours	39 jours	23 jours	26 jours	23 jours	18 jours

Nb : La loi du 4 mars 2002 indique que la transmission des documents datant de moins de 5 ans doit se faire dans un délai de 8 jours et celle des documents de plus de 5 ans dans un délai de deux mois.

Les motifs des demandes des dossiers médicaux sont :

- Suivi médical
- Avis spécialiste
- Déménagement
- Connaître les causes du décès
- Faire valoir les droits

Afin de réduire le délai de transmission des éléments médicaux, le délai de transmission a été suivi tout au long de l'année et les relances auprès des services ont été faites régulièrement.

Par ailleurs, les dossiers médicaux sont informatisés et imprimables avec le logiciel DxCare depuis février 2022. Cette informatisation des dossiers médicaux permet aux secrétariats de transmettre plus rapidement les dossiers médicaux.

Au regard des délais de transmission dont une première évaluation avait été réalisée mi 2019, chaque réclamation concernant le traitement des demandes d'accès aux éléments d'un dossier médical est dorénavant adressée au secrétariat concerné et à la coordinatrice des secrétariats afin qu'une action d'amélioration puisse être mise en place.

Il s'agira en particulier de revoir le circuit de la préparation des documents et de l'envoi des copies du dossier.

Il s'agit d'un indicateur qui fait l'objet d'un écart réitéré dans le processus DPA de la certification HAS.

3) LES REQUISITIONS (saisie de dossier patient)

2018	2019	2020	2021	2022	2023
7	15	14	16	18	22

4) SYNTHESE DES RECLAMATIONS

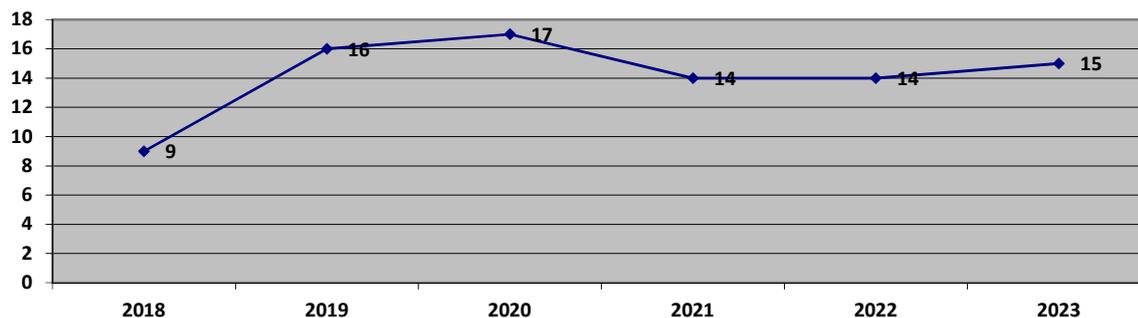
- Nombre de courriers de réclamations reçus par mois en 2023

	2022	2023	Augmentation ou diminution de :
Janvier	7	7	0%
Février	3	5	+66,67%
Mars	15	9	-40%
Avril	5	5	0%
Mai	5	8	+60%
Juin	10	11	+10%
Juillet	7	9	+28,57%
Août	9	3	-66,67%
Septembre	3	5	+66,67%
Octobre	7	11	+57,14%
Novembre	6	5	-16,67%
Décembre	9	5	-44,44%
Total	86	83	-3,49%

- Nombre de courriers de réclamations reçus par année

2018	2019	2020	2021	2022	2023
112 (dont 9 réclamations indemnitaires)	125 (dont 1 ne concerne pas le GHPSO et 16 réclamations indemnitaires)	104 (dont 1 ne concerne pas le GHPSO et 17 réclamations indemnitaires)	109 (dont 2 ne concernent pas le GHPSO et 8 réclamations indemnitaires)	86 (dont 14 réclamations indemnitaires)	83 (dont 3 ne concernent pas le GHPSO et 15 réclamations indemnitaires)

- **Réclamations indemnitaires** (demandes d'indemnisation ne faisant pas l'objet d'une procédure juridique) reçues en 2023.



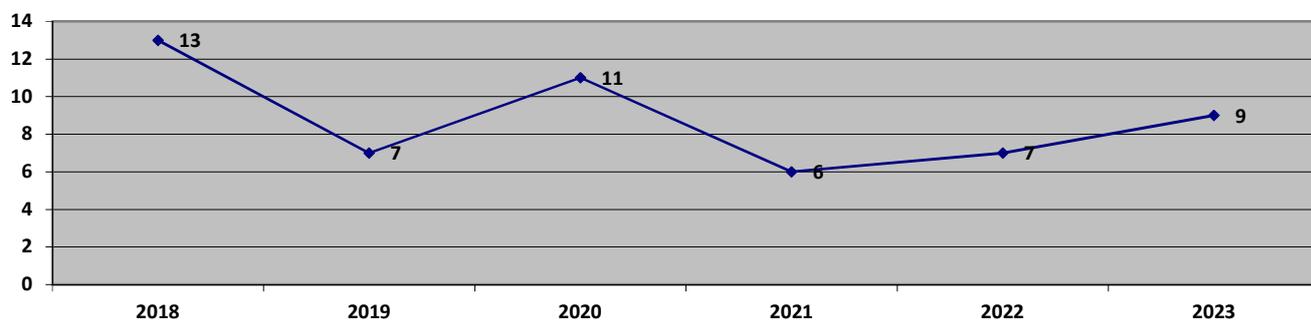
Etat du dossier	Nombre	Service
Lettre de refus	3	Gynécologie-obstétrique, Urgences, Orthopédie
Lettre de refus orientant vers le TA ou la CCI car le dossier est trop complexe	1	Ophtalmologie
En cours d'instruction par notre assureur	8	Urgences, Gynécologie-obstétrique, Cardiologie, Coronarographie, Anesthésie, Réanimation
Responsabilité de l'établissement	1	Chirurgie ambulatoire
Pas de suite donnée à la demande d'indemnisation car patient devant TA	2	Médecine polyvalente, Chirurgie viscérale
Total	15	

- Services concernés (une réclamation indemnitaire peut concerner plusieurs services)

Pôle URAD	6
Urgences	4
Anesthésie	1
Réanimation	1
Pôle CHIRURGIE	4
Ophtalmologie	1
Orthopédie	1
Chirurgie ambulatoire	1
Chirurgie viscérale	1
Pôle CARDIOLOGIE VASCULAIRE ET PREVENTION	3
Cardiologie	2
Coronarographie	1
Pôle FME	5
Gynécologie-obstétrique	5
Pôle MEDECINE	1
Médecine polyvalente	1

5) DOSSIERS JURIDIQUES (plaintes au Tribunal Administratif et à la Cour Administrative d'Appel) reçus en 2023

30 dossiers sont en cours au niveau du Tribunal administratif d'Amiens dont 9 devant la Cour administrative d'appel de Douai.



Etat des dossiers reçus en 2022	Nombre	Services
En cours / en attente expertise	9	Orthopédie-traumatologie, Chirurgie digestive et viscérale, Gynécologie-obstétrique, Urgences, Chirurgie ambulatoire, Médecine polyvalente
Total	9	

- Dossier au Tribunal Administratif par service (Une requête au tribunal peut concerner plusieurs services) en cours dont dossiers reçus en 2023

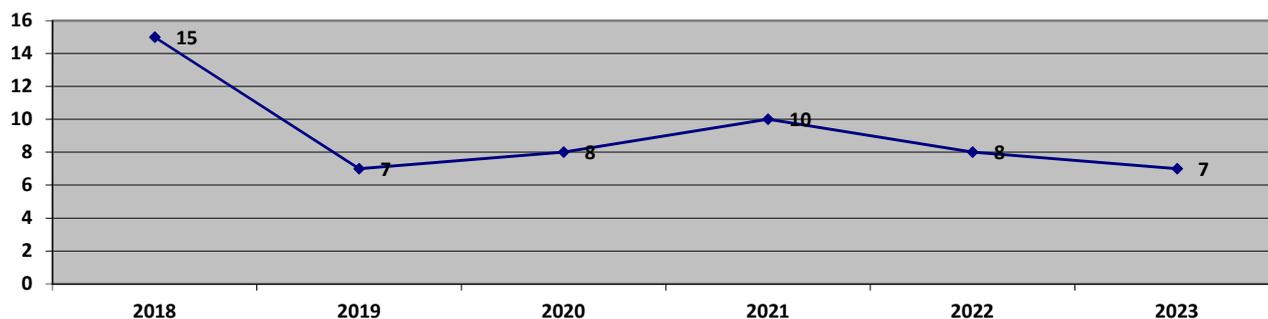
Pôle FME	4
Gynécologie - obstétrique	4
Pôle Chirurgie	4
Chirurgie digestive et viscérale	2
Chirurgie ambulatoire	1
Orthopédie-traumatologie	1
Pôle URAD	1
Urgences	1
Pôle Médecine	1
Médecine polyvalente	1

6/ DOSSIERS Tribunal judiciaire (anciennement Tribunal de Grande Instance)

2019	2020	2021	2022	2023
1	0	0	1	0

7) DOSSIERS CCI (Demandes d'indemnisations formulées auprès de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux et des affections iatrogènes) reçus en 2023

Il n'y a pas de dossiers antérieurs à 2023 en cours, la procédure devant la CCI étant rapide contrairement à la procédure devant le TA.



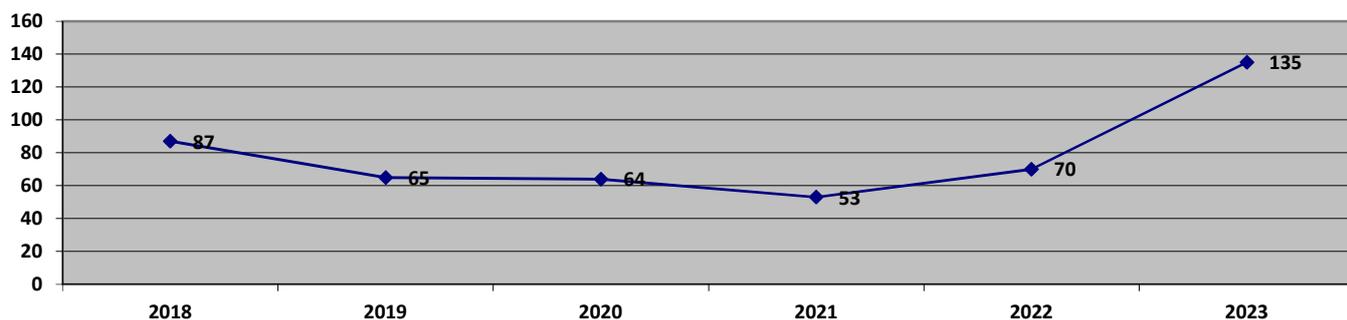
- Dossiers CCI reçus en 2023 par service (Une demande d'indemnisation peut concerner plusieurs services)

Pôle Chirurgie	4
Ophtalmologie	1
Orthopédie-traumatologie	1
Chirurgie ambulatoire	1
Urologie	1
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	1
Hépatogastro-entérologie	1
Pôle URAD	4
Urgences	2
Réanimation	1
Anesthésie	1
Pôle FME	3
Gynécologie-obstétrique	3

➤ Avis CCI rendus sur les dossiers de 2023

AVIS	Nombre	Service
La CCI ne s'est pas encore prononcé sur la recevabilité de la demande	1	Orthopédie-traumatologie
En cours	6	Gynécologie-obstétrique, Urgences, Réanimation, Hépatogastro-Entérologie, ophtalmologie, Chirurgie ambulatoire, Urologie, Anesthésie, Urgences
Total	7	

8) LES REMERCIEMENTS



Pôle Chirurgie	3
Orthopédie traumatologie	1
RAAC	1
Chirurgie viscérale et digestive	1
Pôle URAD	43
Urgences	9
Réanimation	5
Chambre mortuaire	29
Pôle Médecine	3
Médecine Polyvalente	3
Pôle cardiologie Vasculaire Prévention	11
Cardiologie	4
Neurologie	6
HGEN	1
Pôle Oncologie	47
Oncologie médicale	3
Oncologie ambulatoire	30
Unité de soins palliatifs	12
Equipe mobile de soins palliatifs	2
Pôle Gériatrie	28
Consultations mémoire	1
SSR	9
USLD	3
Gériatrie aigue	15
Total	135

NB : Un remerciement peut concerner plusieurs services.

Une action de communication a été faite auprès des services leur demandant de remonter au service Patientèle les remerciements qui arrivaient directement.

9) ANALYSE DE LA MEDIATION

Sur l'année 2023, il y a eu 3 demandes de médiation ainsi que 2 demandes de médiation datant de l'année 2022 et traitées en 2023.

Pour rappel, les avis et recommandations sont émis par les membres de la CDU lors de la réunion restreinte. Ils visent à améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Le secrétariat de la CDU met à jour un tableau de bord concernant les avis et recommandations émis au cours de l'année.

Ces avis et recommandations sont transmis au Directeur de l'établissement, au personnel et à l'encadrement concernés, au patient, à la présidente de la CME et/à la Directrice des Soins, au service qualité, le cas échéant, pour mise en œuvre ; ils sont intégrés au PAQSS.

SUIVI DES AVIS ET/OU RECOMMANDATIONS FORMULES PAR LA COMMISSION DES USAGERS

RD : EN/ADM/3/04

N° Version : 1

Page : 1/2

Date d'application :

ANNEE	AVIS/RECO n°	AVIS ET/OU RECOMMANDATIONS FORMULEES	SEANCE DU	TRANSMISE A	SUITE A DONNER
2022	2	<ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge n'est pas conforme aux règles de l'art - La patiente a été informée des voies de recours et un rappel de ses droits est joint à l'avis et au compte rendu de la médiation - Mise en place de correctifs au niveau du pôle de chirurgie et du bloc opératoire pour que cet événement ne se reproduise plus 	30/03/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de Pôle chirurgie - Cadre de santé chirurgie ambulatoire Copie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Président de la CME</i> - <i>Cadre de pôle chirurgie</i> 	Demande d'indemnisation présentée par la patiente
	3	<ul style="list-style-type: none"> - Le GHPSO adresse ses regrets au patient et à son fils - Le compte rendu de médiation est adressé au médecin référent des urgences afin qu'il soit pris en compte dans le cadre de l'amélioration des prises en charge 	11/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Médecin référent des urgences - Cadres des urgences Copie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Président de la CME</i> - <i>Directrice et Coordinatrice des Soins</i> 	
	1	<ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge n'est pas conforme aux règles de l'art - La patiente a été informée des voies de recours - Le compte rendu de la médiation est transmis au service de gynécologie-obstétrique afin qu'il soit pris en compte 	11/07/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Chef du pôle FME - Responsable de structure du service de gynécologie-obstétrique Copie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Président de la CME</i> 	Demande d'indemnisation présentée par la patiente
2023					

				dans le cadre de l'amélioration des prises en charge. Il est également adressé à l'assureur de l'établissement dans le cadre de sa réclamation indemnitaire.		
2	<ul style="list-style-type: none"> - La prise en charge n'est pas conforme aux règles de l'art - La patiente et son compagnon ont été informés des voies de recours - Le compte rendu de la médiation est transmis au service pour suivi et traitement, organisation d'une revue de morbidité et de mortalité et d'une enquête afin que cette situation ne se reproduise plus 	19/09/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Chef du pôle FME - Responsable de structure du service de gynécologie-obstétrique - Cadre de santé du pôle FME - Cadre de santé du service de gynécologie-obstétrique Copie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Président de la CME</i> - <i>Directrice et Coordonnatrice des Soins</i> 	Requête au Tribunal administratif déposée par la patiente et son compagnon		
3	<ul style="list-style-type: none"> - Il est conseillé au patient d'effectuer une scintigraphie au leucocyte marquée avant de faire une demande d'indemnisation - Le patient a été informé des voies de recours 	20/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Médecin référent du service des urgences - Responsable de structure du service d'orthopédie traumatologie Copie : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Président de la CME</i> 			

10) QUESTIONNAIRES DE SORTIE

- *Questionnaires de sortie (Généraux)*

2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
3684	3106	3067	2391	3331	3368	4756

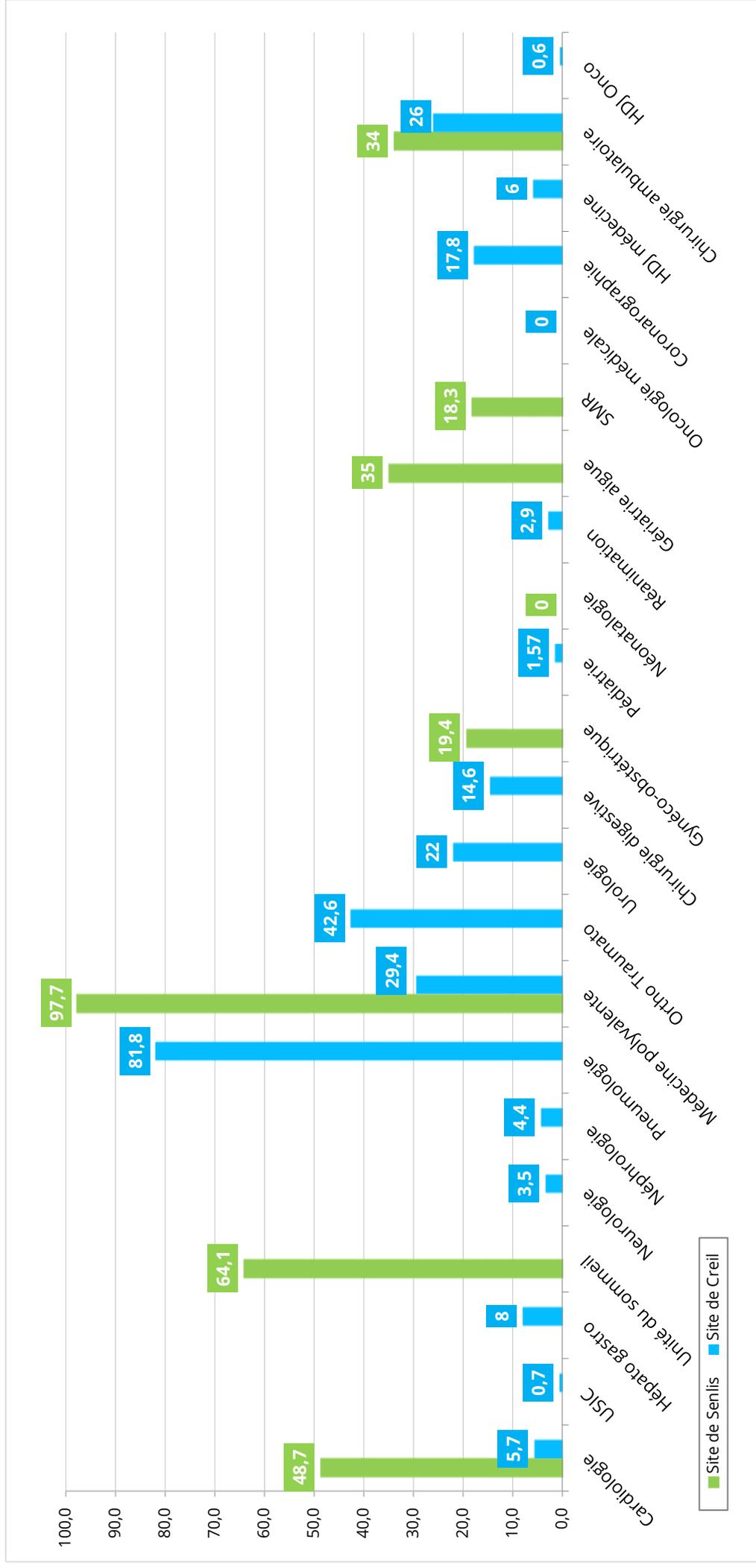
Ci-joint le bilan détaillé des questionnaires de sortie 2023.

Une vigilance doit être apportée aux services ayant un faible taux de retour, ce qui rend l'exploitation et l'analyse des réponses peu significatives.

Pour rappel depuis 2014, seuls les services ayant un minimum de 10 questionnaires en retour sont analysés.

Il est projeté en 2023/2024 de tester dans certains services une informatisation des questionnaires de sortie.

TAUX DE RETOUR DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION - 2023



Au total, 4756 questionnaires ont été retournés par les services soit une augmentation de 41.2% par rapport à 2022 (+77.4% pour le site de Creil et +14.5% pour le site de Senlis).
 Le taux moyen de retour des questionnaires de satisfaction est de 16.1% pour l'ensemble du GHPSO (20.2% pour l'hospitalisation complète et 11.6% pour l'hospitalisation de jour).

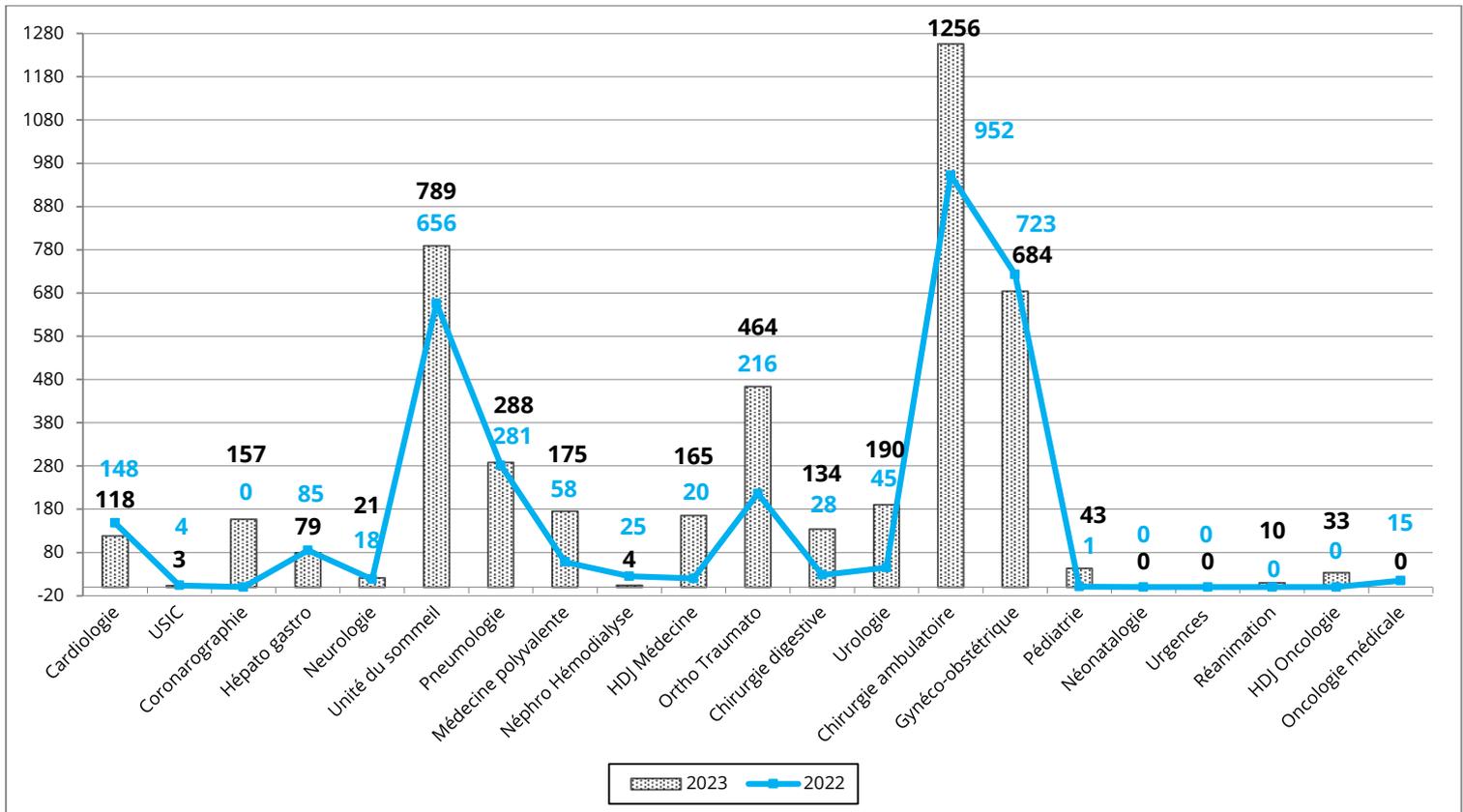
Résultats pour le site de Creil : 14.1% pour l'hospitalisation complète et 8.9% pour l'hospitalisation de jour.

Résultats pour le site de Senlis : 31.1% pour l'hospitalisation complète et 34% pour l'hospitalisation de jour.

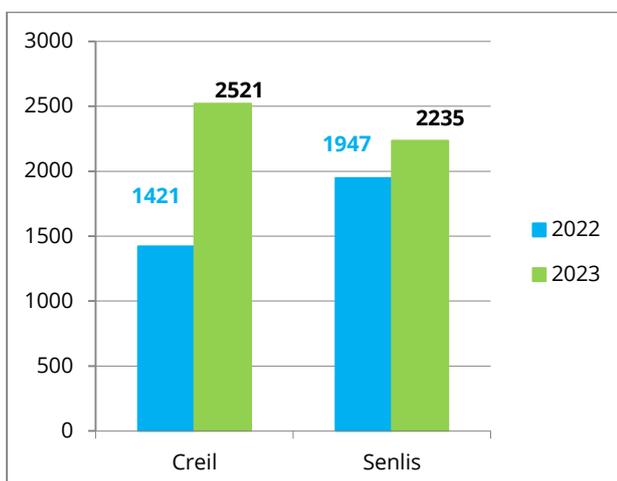
BILAN DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

Etude sur 4756 questionnaires

1. SERVICES

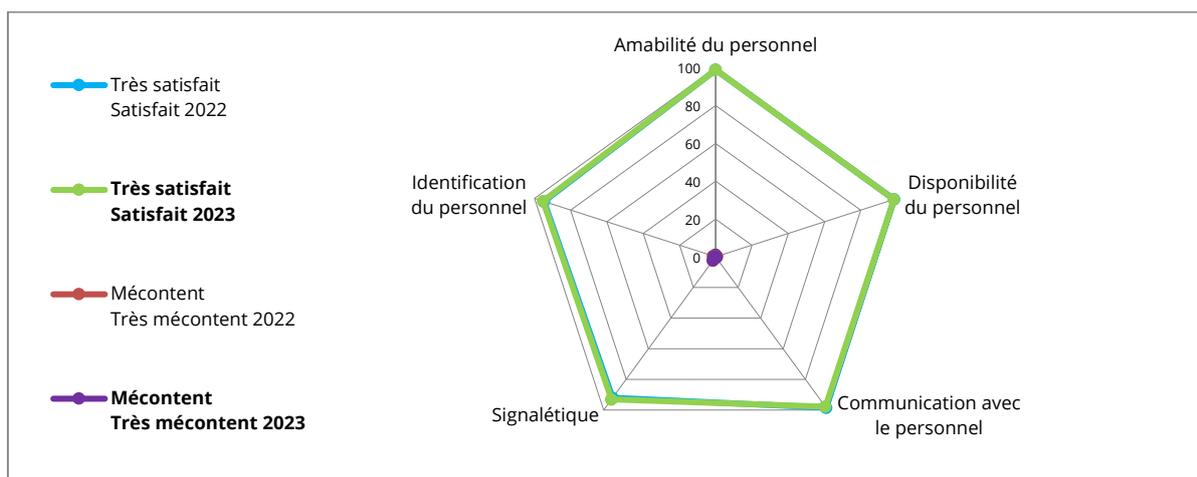


2. SITE



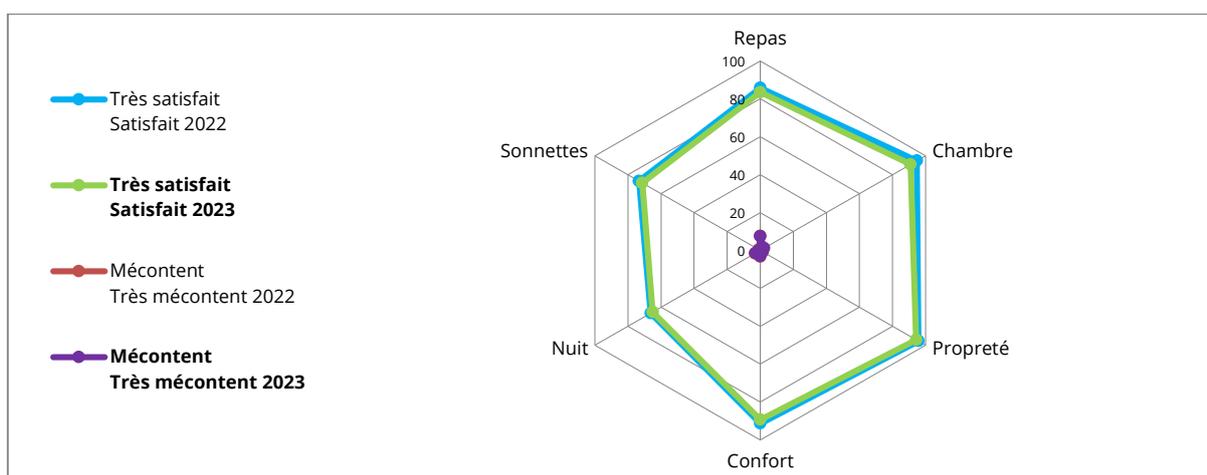
3. L'ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0,9% (44)	98,9% (3331)	98,9% (4704)	0,4% (14)	0,2% (8)
Disponibilité du personnel	1,4% (66)	98,3% (3311)	98,2% (4670)	0,8% (26)	0,4% (20)
Communication avec le personnel	1,8% (85)	98,5% (3316)	97,8% (4651)	0,5% (17)	0,4% (20)
Signalétique	4,6% (218)	92% (3100)	93,1% (4429)	2,5% (85)	2,3% (109)
Identification du personnel	3,9% (185)	94,7% (3190)	95,2% (4527)	1,5% (49)	0,9% (44)



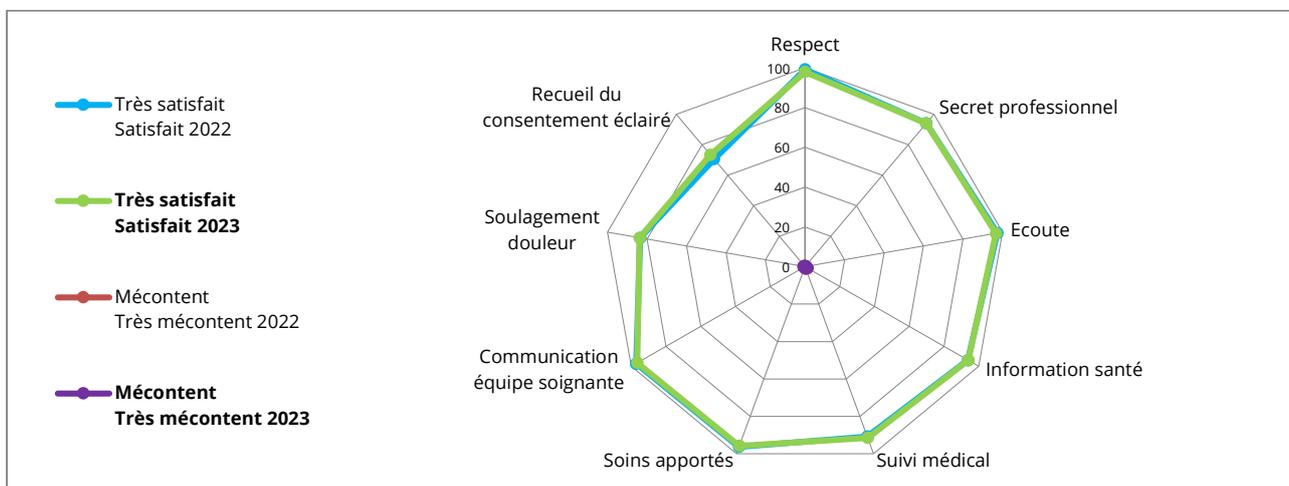
4. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	9,1% (433)	85,8% (2890)	83,5% (3973)	7,7% (260)	7,4% (350)
Chambre	6,7% (318)	94,7% (3190)	90,9% (4322)	2% (67)	2,4% (116)
Propreté	4,4% (210)	95,3% (3222)	94,3% (4483)	1,6% (54)	1,3% (63)
Confort	7,7% (367)	91,3% (3076)	89,3% (4247)	3,4% (116)	3% (142)
Nuit	32% (1523)	66,2% (2228)	65% (3090)	3,1% (103)	3% (143)
Sonnettes	28,1% (1335)	73,3% (2468)	71,3% (3392)	0,9% (30)	0,6% (29)



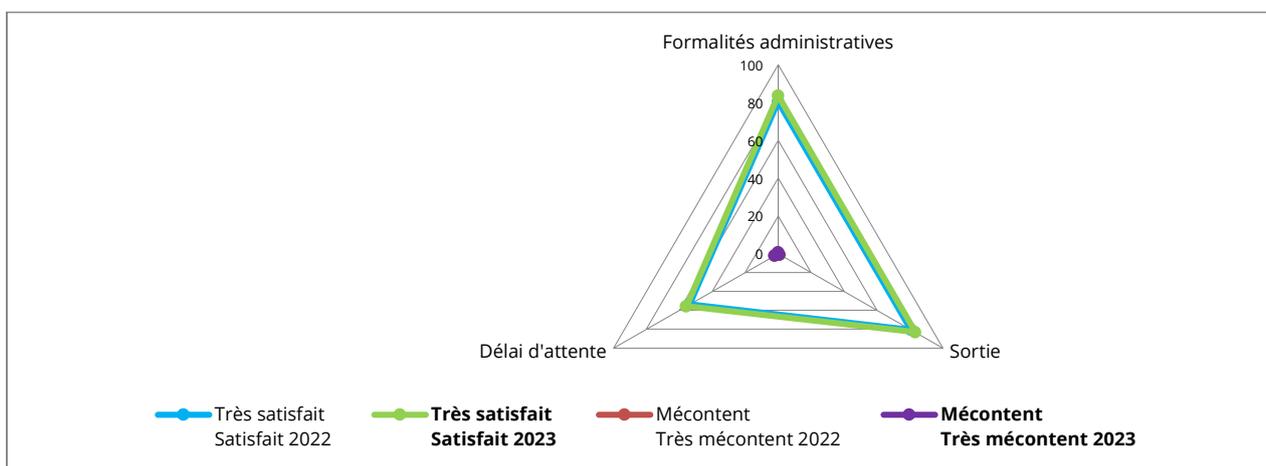
5. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	1,9% (89)	98,2% (3309)	97,9% (4658)	0,4% (13)	0,2% (9)
Secret professionnel	5,7% (271)	94,1% (3168)	94,1% (4474)	0,1% (5)	0,2% (11)
Ecoute	2,7% (130)	97,4% (3282)	96,7% (4598)	0,4% (14)	0,6% (28)
Information santé	4,8% (229)	93,9% (3161)	94% (4469)	1,5% (49)	1,2% (58)
Suivi médical	7,6% (363)	90,8% (3059)	91,5% (4353)	1,2% (40)	0,8% (40)
Soins apportés	3,9% (184)	96,3% (3242)	95,8% (4555)	0,2% (6)	0,4% (17)
Communication équipe soignante	3% (145)	97,3% (3277)	96,6% (4592)	0,5% (18)	0,4% (19)
Soulagement douleur	15,5% (739)	83,5% (2813)	83,8% (3985)	0,8% (28)	0,7% (32)
Recueil du consentement éclairé	26,2% (1247)	70,6% (2377)	73,4% (3490)	0,2% (7)	0,4% (19)



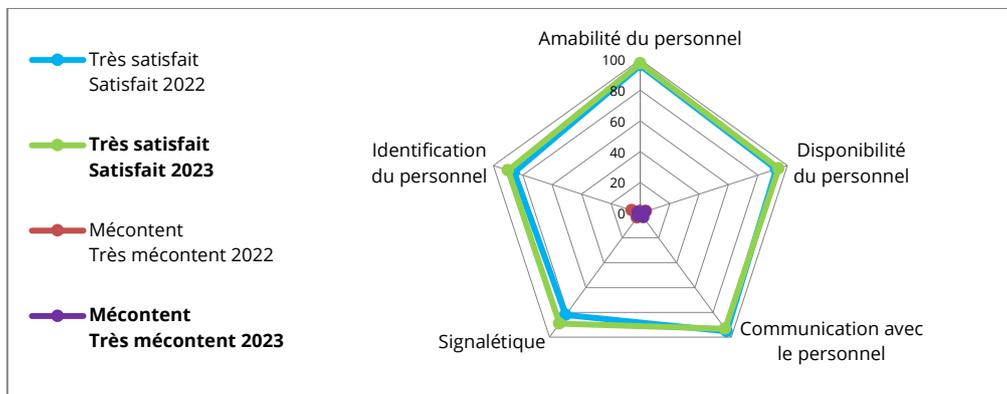
6. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	15,7% (747)	80,5% (2712)	83,7% (3980)	0,7% (24)	0,6% (29)
Sortie	15,9% (758)	80,6% (2713)	83,2% (3956)	0,9% (31)	0,9% (42)
Délai d'attente	42% (1998)	53,8% (1812)	55,8% (2653)	2,1% (71)	2,2% (105)



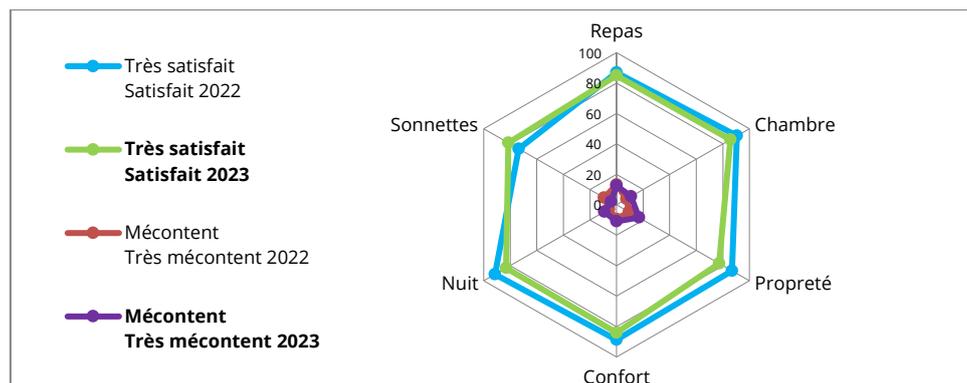
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	2,5% (3)	96,2% (102)	97,5% (116)	0,9% (1)	0% (0)
Disponibilité du personnel	2,5% (3)	92,5% (98)	94,1% (112)	3,8% (4)	3,4% (4)
Communication avec le personnel	3,4% (4)	95,3% (101)	93,3% (111)	1,9% (2)	3,4% (4)
Signalétique	8,4% (10)	82,1% (87)	89,1% (106)	3,8% (4)	2,5% (3)
Identification du personnel	8,4% (10)	85,8% (91)	89,9% (107)	5,7% (6)	1,7% (2)



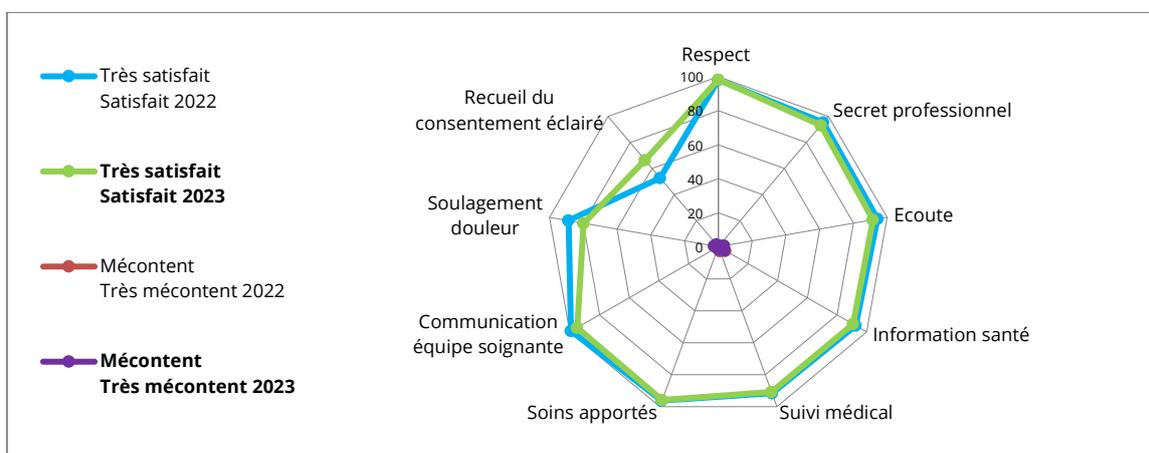
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	2,5% (3)	86,8% (92)	84,9% (101)	13,2% (14)	12,6% (15)
Chambre	3,4% (4)	90,6% (96)	85,7% (102)	7,5% (8)	10,9% (13)
Propreté	5,9% (7)	86,8% (92)	77,3% (92)	9,4% (10)	16,8% (20)
Confort	5% (6)	88,7% (94)	84% (100)	9,4% (10)	10,9% (13)
Nuit	7,6% (9)	91,5% (97)	83,2% (99)	5,7% (6)	9,2% (11)
Sonnettes	14,3% (17)	73,6% (78)	81,5% (97)	9,4% (10)	4,2% (5)



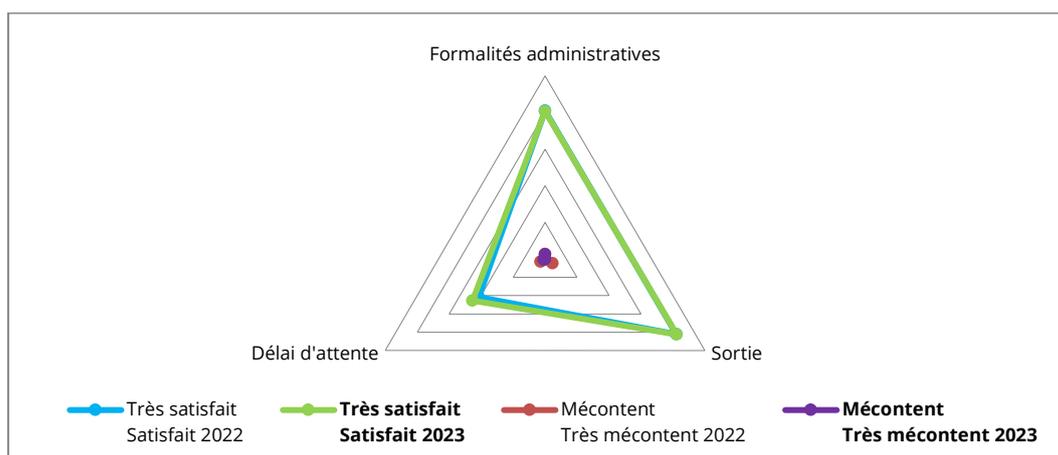
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect de votre personne	1,7% (2)	98,1% (104)	98,3% (117)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	5,9% (7)	95,3% (101)	93,3% (111)	0,9% (1)	0,8% (1)
Ecoute	5% (6)	94,3% (100)	91,6% (109)	2,8% (3)	3,4% (4)
Information santé	5% (6)	92,5% (98)	90,8% (108)	4,7% (5)	4,2% (5)
Suivi médical	7,6% (9)	91,5% (97)	90,8% (108)	2,8% (3)	1,7% (2)
Soins apportés	3,4% (4)	96,2% (102)	95,8% (114)	0% (0)	0,8% (1)
Communication équipe soignante	4,2% (5)	99,1% (105)	95% (113)	0,9% (1)	0,8% (1)
Soulagement douleur	17,6% (21)	88,7% (94)	79,8% (95)	0% (0)	2,5% (3)
Recueil du consentement éclairé	31,9% (38)	82,8% (56)	66,4% (79)	0,9% (1)	1,7% (2)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	16,8% (20)	81,1% (86)	80,7% (96)	2,8% (3)	2,5% (3)
Sortie	17,6% (21)	82,1% (87)	82,4% (98)	4,7% (5)	0% (0)
Délai d'attente	53,8% (64)	41,5% (44)	45,4% (54)	2,8% (3)	0,8% (1)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

CARDIOLOGIE (77 questionnaires)

- 29944 : Très bon service de cardiologie. Personnel efficace et à l'écoute du patient.
- 29945 : Je félicite toute l'équipe, très professionnelle et très sympathique. Un très grand merci.
- 31496 : Très bonne équipe. Un grand merci.
- 31500 : Du mérite pour les infirmières, bon courage et merci.
- 31810 : Très satisfait de mon hospitalisation, personnel compétent.
- 32086 : Personnel de l'hôpital très professionnel.
- 32446 : Bonne gestion de l'hôpital avec les docteurs, les infirmières et les aides-soignantes et même ceux qui nous donne le café du matin et le déjeuner. Un grand merci pour leur patience.
- 32448 : Très satisfait des services.
- 32455 : Continuez dans cet état d'esprit. Merci.
- 32851 : C'est réconfortant quand on passe un moment difficile. Personnel avenant. Félicitations. Merci au docteur.
- 32852 : Très bien.
- 33228 : Merci à tout le personnel soignant.
- 33230 : Très satisfait.
- 32857 : Merci à tout le personnel hospitalier.
- 32858 : Bonne appréciation d'ensemble. Suivi cardiologique parfait merci !! L'utilisation des portes serviettes dans les chambres à 2 lits mériterait des explications plus claires.
- 29947 : Vétusté des locaux.
- 31060 : Nettoyage douche et WC.
- 31495 : Cabinet de toilette limite, serait à refaire.
- 32082 : SDB un peu plus grande mais c'est trop tard.
- 32084 : Le problème se sont les toilettes.
- 32452 : Etat déplorable de la chambre, luminaire ne fonctionne pas, lunette WC cassée (dangereux), usure literie bref pas digne d'un hôpital.
- 32453 : Nettoyage des toilettes, enlever le tartre marron avec de l'acide chambre 330.
- 32454 : Satisfait de l'ensemble sauf la propreté dans la chambre et les toilettes rarement nettoyées.
- 32456 : L'an dernier, j'ai occupé la chambre 325/326 les lumières individuelles n'étaient pas en état de fonctionnement, la lunette des toilettes était mal fixée. Aujourd'hui le constat est identique : c'est désolant. Dysfonctionnement déjà signalé en 2022. A toutes fins utiles.
- 32856 : WC très sale dans la chambre à mon arrivée.
- 33224 : Quelques travaux d'entretien ne seraient pas un luxe.
- 29293 : Repas à revoir.
- 31493 : Je meurs de faim chez vous.
- 33220 : Difficultés à rejoindre le réseau internet. Souvent la viande peu mangeable pour des mâchoires de vieux !!
- 32085 : Moins de bruit après 12h voix trop haute certaines fois.
- 32089 : Problème de bruit.
- 33226 : Nuits mouvementées.
- 31501 : Hôpital OK, cependant je suis étonné de la facilité pour quiconque de rentrer sans contrôle. A l'époque actuelle, il est nécessaire de filtrer et de savoir qui entre et sort.
- 29576 : L'écoute à notre égard : manque au niveau du médecin, pas assez de dialogue, manque de détails sur les examens.
- 32087 : Lors d'une écho cœur, veillez à fermer la porte pour l'intimité du patient. Lors de la remise d'un compte rendu, faire attention que cela concerne bien le patient.
- 32459 : On ressent un manque de personnel. Bonne ambiance.

MEDECINE POLYVALENTE (42 questionnaires)

29949 : Je tiens à remercier toutes les équipes (de jour et de nuit), tous les personnels au service des patients. J'ai pu apprécier la disponibilité, la gentillesse, l'efficacité, le professionnalisme et les compétences de tout le personnel.

30339 : Satisfait du personnel soignant.

30697 : L'hôpital est très bien sur le plan humain. Le personnel est très gentil et compétent.

31071 : Personnel à l'écoute.

32461 : Très satisfait par toutes les équipes. Merci.

32462 : Bravo à toutes les équipes de l'hôpital de Senlis et merci.

32860 : Je ne souhaite pas revenir. L'hospitalisation est un cauchemar pour moi, mais sans remarque ou suggestions je dirais espérer recroiser d'aussi bons soignants que vous.

32861 : Super équipe, aimable, souriante et à l'écoute.

32862 : Je vous remercie pour votre soutien. Et bravo à toute l'équipe paramédicale. Un grand merci.

32465 : Le personnel du service est sympathique, à l'écoute et bienveillant. Rien à dire ne changez rien. Un grand merci à toutes.

29578 : Refaire les chambres. Améliorer les repas. Bouton alarme dans les toilettes inaccessibles. Pas de douche dans les chambres.

29579 : Locaux sales. Sinon infirmières très bien.

31510 : Les douches demandent une rénovation importante.

31811 : Toilettes à refaire, trop petits.

32464 : Les WC sont dans un état déplorable, même s'il s'agit de calcaire cela devrait être enlevé. Globalement tout devrait être rafraîchi.

31067 : Très bonne équipe dans le service. Problème de locaux à revoir. Merci à toutes.

31506 : Matériel vétuste (WC). Contamination pendant le séjour : pas rassurant. Sonnettes : les personnels doivent répondre aux priorités. Communication : faire preuve de pédagogie le patient doit s'adapter à chaque interlocuteur. Manque d'organisation pour mon retour au domicile. Dextérité & expérience : c'est très difficile d'admettre que la façon de faire n'est pas bonne (perfusion), surtout après de multiple échec " laisser le temps au temps ". Tout le personnel est vaillant : cadre, médecins à la même enseigne. Je vous remercie d'écouter enfin tous les personnels soignants c'est plus qu'une urgence (priorité !!!)

31064 : Trop de bruit le soir.

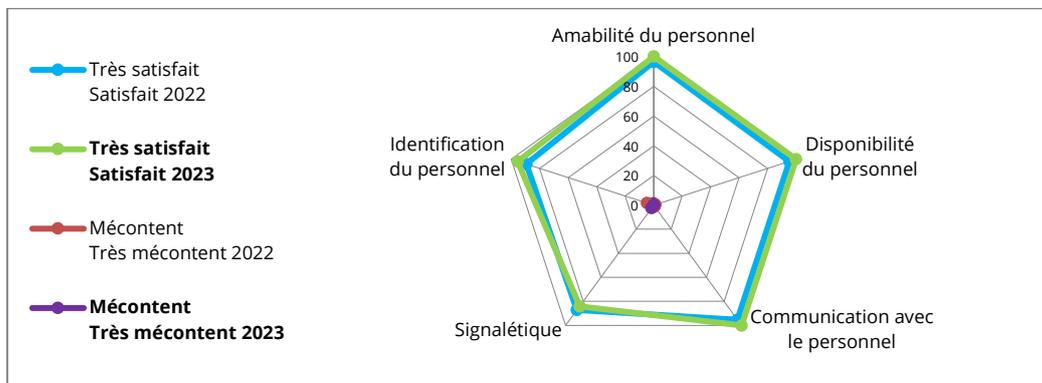
31066 : Un peu trop chaud dans la chambre.

29950 : Améliorer les urgences (temps d'attente de Creil).

1508 : Patient ne peut remplir le questionnaire.

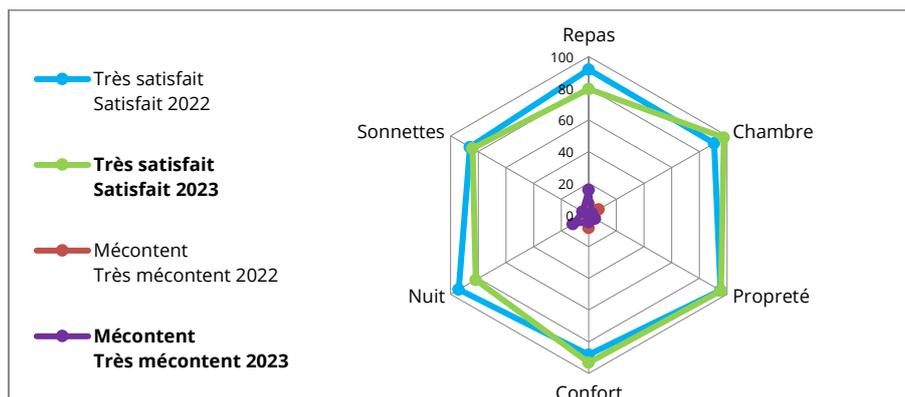
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0% (0)	96,5% (82)	100% (44)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	0% (0)	95,3% (81)	100% (44)	1,2% (1)	0% (0)
Communication avec le personnel	0% (0)	95,3% (81)	100% (44)	1,2% (1)	0% (0)
Signalétique	13,6% (6)	87,1% (74)	84,1% (37)	1,2% (1)	2,3% (1)
Identification du personnel	4,5% (2)	89,4% (76)	95,5% (42)	4,7% (4)	0% (0)



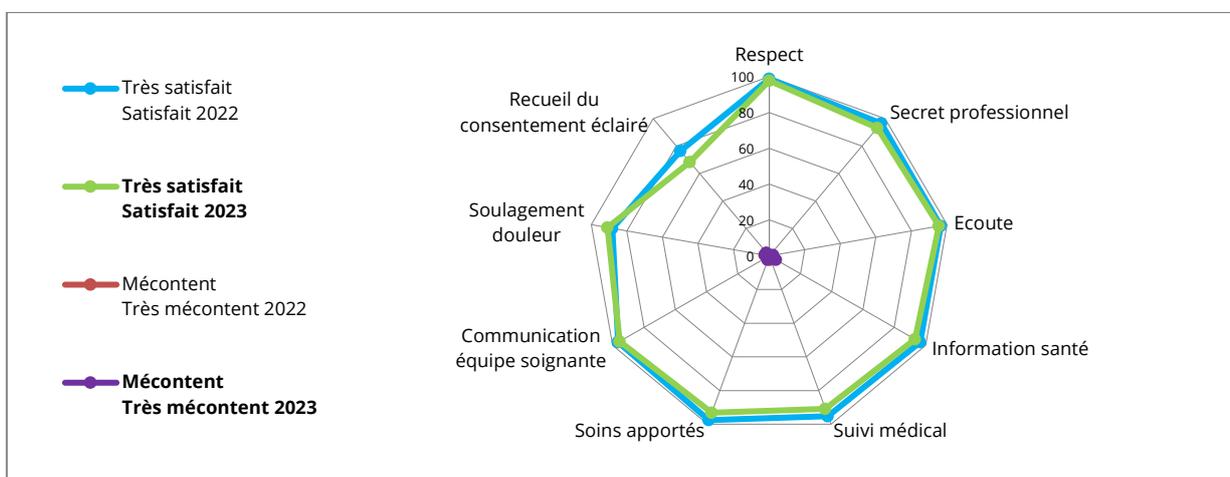
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	4,5% (2)	91,8% (78)	79,5% (35)	7,1% (6)	15,9% (7)
Chambre	0% (0)	90,6% (77)	97,7% (43)	7,1% (6)	2,3% (1)
Propreté	0% (0)	95,3% (81)	95,5% (42)	3,5% (3)	4,5% (2)
Confort	2,3% (1)	88,2% (75)	93,2% (41)	8,2% (7)	4,5% (2)
Nuit	6,8% (3)	91,4% (80)	81,8% (36)	3,5% (3)	11,4% (5)
Sonnettes	11,4% (5)	85,9% (73)	84,1% (37)	1,2% (1)	4,5% (2)



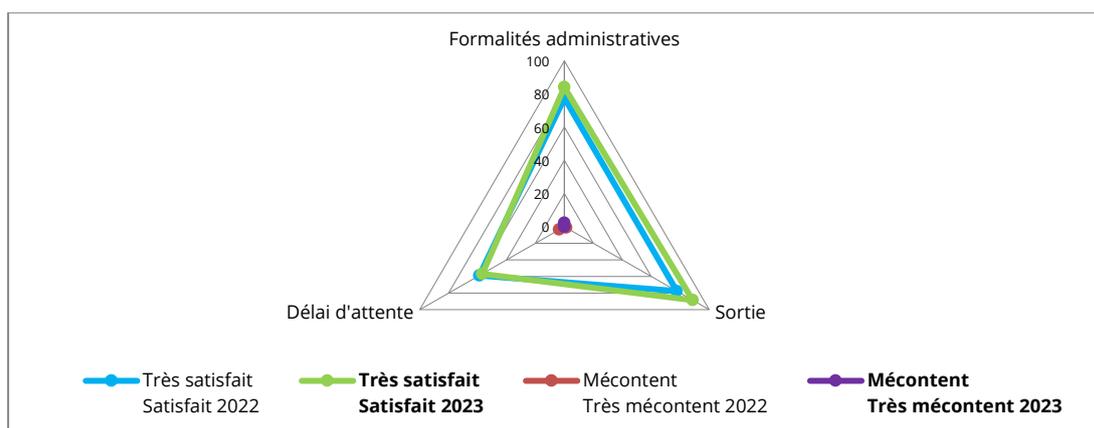
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	2,3% (1)	98,8% (84)	97,7% (43)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	6,8% (3)	96,5% (82)	93,2% (41)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	2,3% (1)	96,5% (82)	95,5% (42)	0% (0)	2,3% (1)
Information santé	2,3% (1)	96,5% (82)	93,2% (41)	1,2% (1)	4,5% (2)
Suivi médical	9,1% (4)	95,3% (81)	90,9% (40)	2,4% (2)	0% (0)
Soins apportés	4,5% (2)	97,6% (83)	93,2% (41)	0% (0)	2,3% (1)
Communication équipe soignante	4,5% (2)	96,5% (82)	95,5% (42)	1,2% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	6,8% (3)	88,2% (75)	90,9% (40)	2,4% (2)	2,3% (1)
Recueil du consentement éclairé	29,5% (13)	76,5% (65)	68,2% (30)	0% (0)	2,3% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	13,6% (6)	77,6% (66)	84,1% (37)	1,2% (1)	2,3% (1)
Sortie	11,4% (5)	77,6% (66)	88,6% (39)	1,2% (1)	0% (0)
Délai d'attente	43,2% (19)	58,8% (50)	56,8% (25)	3,5% (3)	0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

CARDIOLOGIE (41 questionnaires)

30171 : Personnel très à l'écoute et aimable. Merci.

30174 : Merci à toutes les équipes.

30175 : Rien à dire, personnel très accueillant et aimable.

30539 : Nous vous remercions de la prise en charge très rapide de mon mari. Tous mes remerciements au personnel.

30541 : Une appréciation très positive pour Ingrid particulièrement compétente et chaleureuse et très à l'écoute (chambre 505 du 2 et 3/03/2023) et en prolongation : Aurélie super délicate.

30876 : Merci pour tout et merci à vous.

31887 : Une équipe formidable, personnel humain et gentil. Merci beaucoup.

33480 : Tout est parfait.

33483 : Bravo à toute l'équipe.

33485 : Parfait. Merci à toutes les équipes.

3489 : Je suis admiratif de la gentillesse de tout le personnel cardio et de son professionnalisme. Sincères reconnaissances à tous et toutes une pensée pour le SAMU et le bloc.

30172 : Equipe au top, personnel très agréable ! La nourriture est très bonne.

30176 : Personnel très disponible et sympathique. Les repas à revoir.

33478 : Repas corrects mais qui peuvent être améliorés. Un merci appuyé à toutes les équipes rencontrées. Politesse, prévenance, empathie, disponibilité, malgré les conditions souvent tendues.

31215 : Service bruyant, les équipes sont trop bruyantes dans leur dialogue mais elles restent agréables et disponibles.

32998 : Sensibiliser les patients au respect de l'autre ce qui devrait être naturel ne l'est pas pour certaines personnes. Les visiteurs ne doivent pas parler fort. Baisser le son de la télé pour les chambres individuelles dont les portes de chambre restent ouvertes et surtout les téléphones portables, ne pas mettre l'ampli. Il est inadmissible que ce soit le patient qui réclame les comptes rendus des examens passés à l'hôpital. Ça devrait être automatique lors de la sortie de l'hôpital surtout en cas de suivi.

33486 : Manque criant de concertation avec les médecins d'autres spécialités quand les examens démontrent que le patient n'a pas de problème de santé sauf en cardio.

32205 : Tout était parfait sauf : une nuit : 19 au 20 septembre 2023. Deux membres du personnel féminins qui s'attachaient les cheveux, ont ignoré les appels des patients, elles ont été mal polies et non professionnelles. C'est très grave, n'importe qui aurait pu mourir pendant ces heures d'attente, seule intérimaire a été professionnel. PS : merci de bien vouloir faire le nécessaire.

30540 : Sortie : pas d'heure, difficile de s'organiser ! Pas de communication avec les médecins, manque de communication avec les patients. Personnellement je n'en ai pas vu !

31886 : Quelques rénovations à faire ou à prévoir.

33484 : Gros efforts à faire.

333490 : Salle de bains à besoin de restauration. Gros problème avec certaines télévisions, obligé soi-même de cafouiller avec l'antenne derrière l'appareil pour avoir du son.

USIC (3 questionnaires)

31936 : Une super équipe, à l'écoute et professionnelle. Dommage de passer un séjour avec des fuites d'eau.

31937 : Merci

31938 : Equipe réactive, bienveillante et à l'écoute.

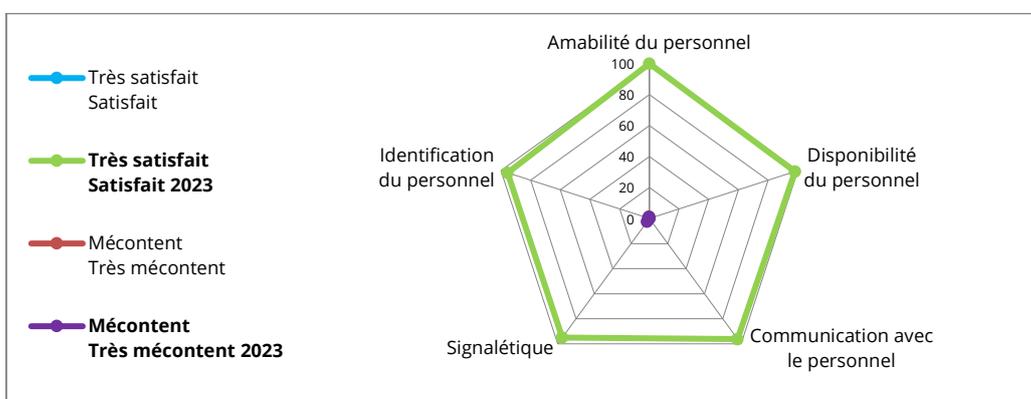
CORONAROGRAPHIE

Site de Creil

Etude sur 157 questionnaires

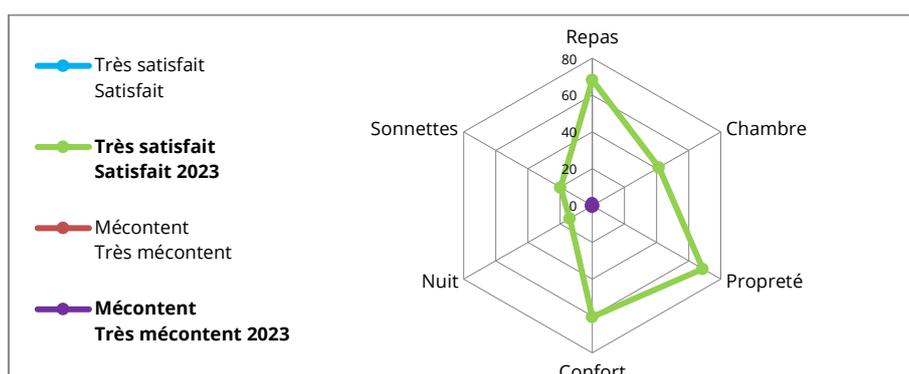
1. ACCUEIL

	Non réponse		Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023	
Amabilité du personnel	0% (0)		100% (157)		0% (0)	
Disponibilité du personnel	1,9% (3)		98,1% (154)		0% (0)	
Communication avec le personnel	3,8% (6)		96,2% (151)		0% (0)	
Signalétique	2,5% (4)		94,9% (149)		2,5% (4)	
Identification du personnel	3,8% (6)		95,5% (150)		0,6% (1)	



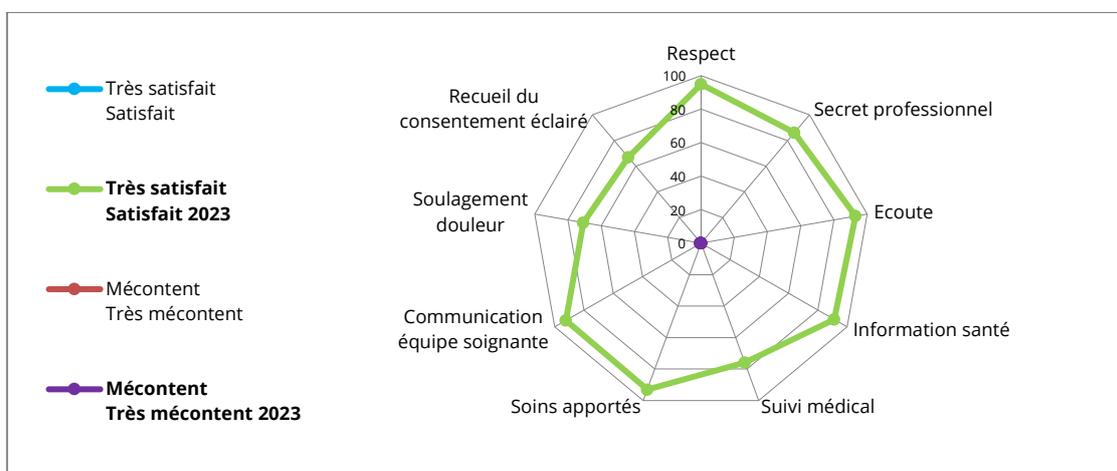
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse		Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023	
Repas	30,6% (48)		68,2% (107)		1,3% (2)	
Chambre	58% (91)		41,4% (65)		0,6% (1)	
Propreté	30,6% (48)		68,8% (108)		0,6% (1)	
Confort	38,9% (61)		60,5% (95)		0,6% (1)	
Nuit	85,4% (134)		14% (22)		0,6% (1)	
Sonnettes	79,6% (125)		19,7% (31)		0,6% (1)	



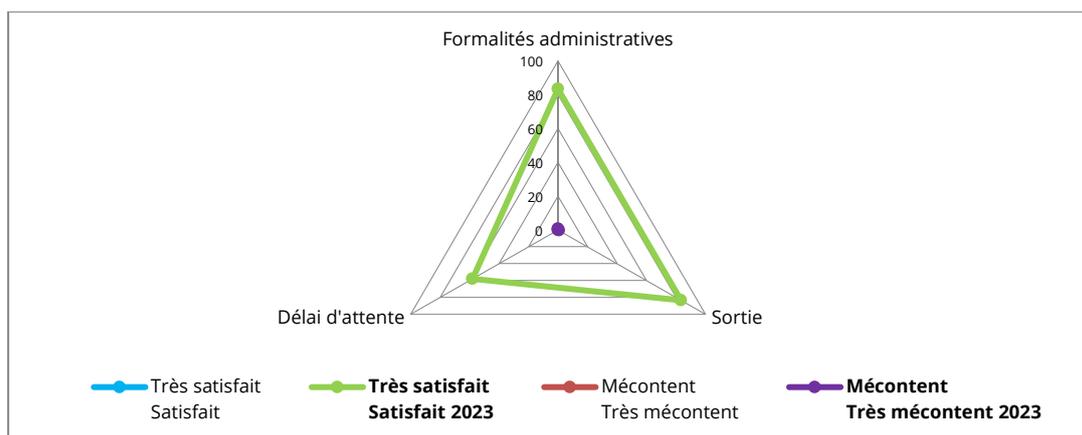
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Respect	5,1% (8)		94,9% (149)		0% (0)
Secret professionnel	14% (22)		86% (135)		0% (0)
Ecoute	7% (11)		93% (146)		0% (0)
Information santé	8,9% (14)		91,1% (143)		0% (0)
Suivi médical	24,2% (38)		75,8% (119)		0% (0)
Soins apportés	7% (11)		93% (146)		0% (0)
Communication équipe soignante	7,6% (12)		92,4% (145)		0% (0)
Soulagement douleur	28,7% (45)		70,7% (111)		0,6% (1)
Recueil du consentement éclairé	33,1% (52)		66,9% (105)		0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Formalités administratives	15,9% (25)		83,4% (131)		0,6% (1)
Sortie	15,9% (25)		83,4% (131)		0,6% (1)
Délai d'attente	42% (66)		58% (91)		0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

30890 : Personnel aimable aux petits soins.
30892 : Merci à toute l'équipe qui a été formidable.
30897 : Superbe équipe, bravo. Ne changez rien.
30898 : Personnel formidable à tous les niveaux.
30900 : Parfait.
30902 : Très bon personnel dans le service.
30912 : Satisfait de la prise en charge.
30913 : Parfait
31217 : Super
31218 : Soins satisfaisants, j'y suis revenue pour la 4^{ème} fois.
31220 : Très bien
31229 : Parfait continuez.
31230 : Dans l'ensemble très satisfait.
31231 : Personnel merveilleux.
31237 : Deuxième passage en trois semaines c'est parfait merci à tous.
31239 : C'est parfait ne changez rien.
31612 : Merci
31617 : Toute l'équipe été formidable.
31619 : Ne changez rien en coro tout est parfait.
31625 : Personnel très souriant et agréable.
31627 : Très satisfait de la qualité du service, l'amabilité des infirmiers et infirmières - BRAVO ! Très content du relationnel avec le médecin, claire dans ses explications. SUPER !
31628 : Votre personnel en coro est formidable, à l'écoute, gentil et jeune. Félicitations et courage.
31893 : Très bien
31894 : Une équipe formidable bonne continuation.
31895 : Je vous remercie tous pour votre gentillesse.
31898 : Merci à tous
32207 : Très accueillants, aimables, à l'écoute, difficile de trouver mieux.
32217 : Personnel de soins très bien.
32583 : Très satisfait.
32585 : Personnel agréable et surtout à l'écoute.
32587 : Restez comme vous êtes : bienveillants et accueillants. Merci à vous.
32591 : Ne changez rien à cette équipe.
32594 : Accueil très agréable du coup forcément moins de stress. Avec mes remerciements.
33065 : Excellente prise en charge des infirmières. Très attentives et très professionnelles avec le sourire.
33067 : Personnel très compétent et très agréable.
33068 : Merci beaucoup. Equipe admirable et professionnelle.
33069 : Très bien reçu et soigné parfait.
33072 : Hôpital public à préserver !!
33078 : Très bon service rien à dire. Merci.
33082 : Toute l'équipe super sympa et accueillante. Merci.
33085 : Rien à dire vous étiez tous vraiment professionnels et d'une gentillesse. Je vous remercie infiniment.
33086 : Equipe parfaite 1001 Mercis.
33366 : Merci à toute l'équipe.
33371 : Très bon accueil et une équipe très sympa toujours à l'écoute de tous, toujours à l'attention de tous les patients.
33372 : Très content de mon petit séjour chez vous. Personnel très sympathique. Merci aux médecins aussi.
33375 : Personnel très gentil et aimable.
33376 : Une équipe au top et beaucoup d'attention. Merci.
33533 : RAS Equipe à l'écoute et sympathique. Merci à eux.

31240 : Dommage que les couloirs qui nous emmènent au service sont dans un état pitoyable, le service de coro au top aimable et à notre écoute PRO.

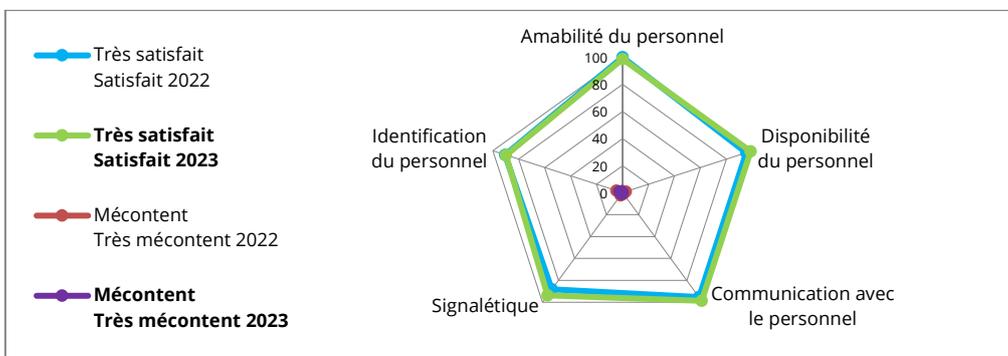
31888 : Un énorme merci et un immense respect au personnel de l'hôpital exceptionnel, il serait temps qu'il obtienne un retour digne de leur dévouement. Etat pitoyable des locaux venant évidemment en second plan.

31890 : Prévoir une salle de repos plus spacieuse dans le service de coronarographie pour l'attente après l'examen.

32223 : Signalisation insuffisante. Les indications pour se diriger dans les couloirs entre les différents services.

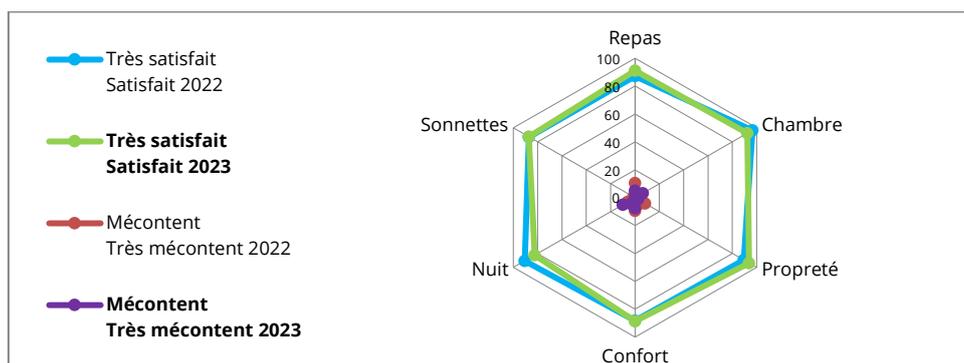
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	1,3% (1)	100% (85)	98,7% (78)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	1,3% (1)	95,3% (81)	98,7% (78)	2,4% (2)	0% (0)
Communication avec le personnel	1,3% (1)	95,3% (81)	98,7% (78)	1,2% (1)	0% (0)
Signalétique	5,1% (4)	88,2% (75)	93,7% (74)	2,4% (2)	1,3% (1)
Identification du personnel	7,6% (6)	90,6% (77)	89,9% (71)	4,7% (4)	2,5% (2)



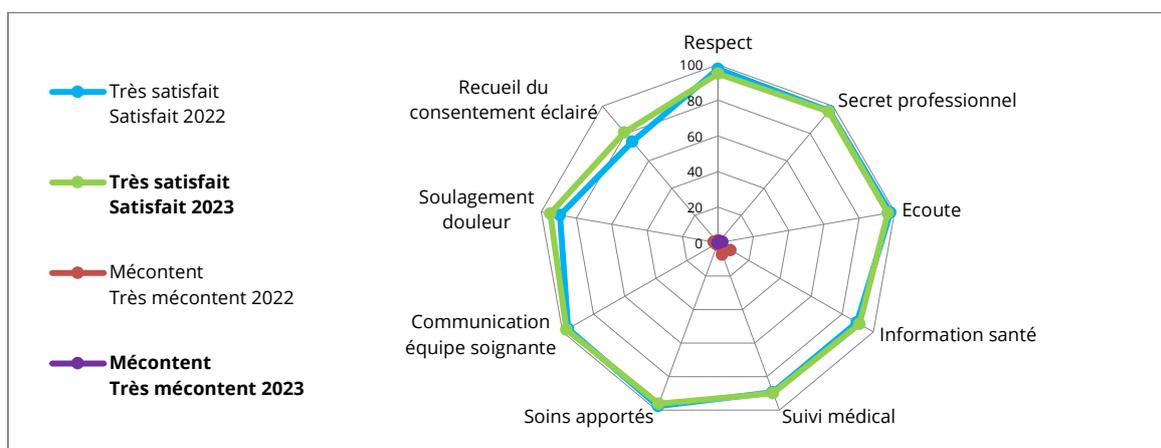
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	3,8% (3)	87,2% (74)	91,1% (72)	10,6% (9)	5,1% (4)
Chambre	1,3% (1)	96,5% (82)	92,4% (73)	2,4% (2)	6,3% (5)
Propreté	3,8% (3)	89,4% (76)	93,7% (74)	8,2% (7)	2,5% (2)
Confort	3,8% (3)	88,2% (75)	88,6% (70)	9,4% (8)	7,6% (6)
Nuit	7,6% (6)	90,6% (77)	82,3% (65)	5,9% (5)	10,1% (8)
Sonnettes	12,7% (10)	87,1% (74)	87,3% (69)	1,2% (1)	0% (0)



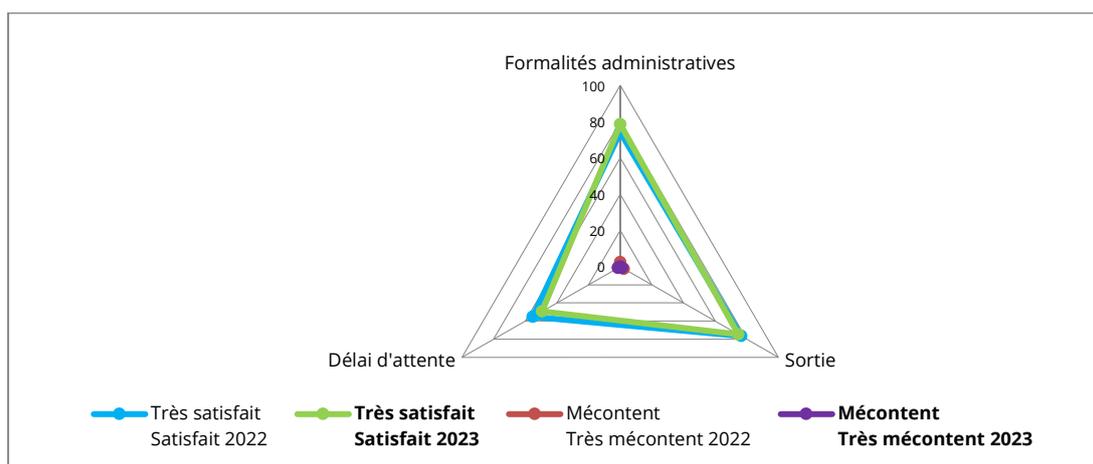
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	5,1% (4)	97,6% (83)	94,9% (75)	1,2% (1)	0% (0)
Secret professionnel	2,5% (2)	96,5% (82)	96,2% (76)	0% (0)	1,3% (1)
Ecoute	1,3% (1)	97,6% (83)	96,2% (76)	1,2% (1)	2,5% (2)
Information santé	2,5% (2)	89,4% (76)	91,1% (72)	8,2% (7)	6,3% (5)
Suivi médical	5,1% (4)	89,4% (76)	89,9% (71)	7,1% (6)	5,1% (4)
Soins apportés	3,8% (3)	97,6% (83)	96,2% (76)	1,2% (1)	0% (0)
Communication équipe soignante	1,3% (1)	96,5% (82)	97,5% (77)	1,2% (1)	1,3% (1)
Soulagement douleur	5,1% (4)	89,4% (76)	94,9% (75)	2,4% (2)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	17,7% (14)	74,1% (63)	81% (64)	1,2% (1)	1,3% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	21,5% (17)	74,1% (63)	78,5% (62)	2,4% (2)	0% (0)
Sortie	24,1% (19)	76,5% (65)	74,7% (59)	2,4% (2)	1,3% (1)
Délai d'attente	49,4% (39)	55,3% (47)	49,4% (39)	1,2% (1)	1,3% (1)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29818 : Bien soigné. Continuez.
- 30213 : Félicitations au personnel pour son efficacité. Avec tous mes remerciements.
- 30214 : Merci pour la gentillesse et le professionnalisme de vos équipes.
- 30878 : Très bon travail avec moi qui pourtant pensais de mauvaises choses du service.
- 30879 : Très content.
- 30882 : Personnel très agréable et sympathique qui a rendu mon hospitalisation moins dure et plus facile.
- 30883 : Personnel infirmier très gentil.
- 30884 : Infirmière quel joli métier, je vous souhaite un bon courage.
- 30885 : Ne changez rien vous êtes superbes merci pour tout et au-delà de votre métier.
- 30877 : Merci et bonne continuation à tous.
- 31605 : Personnel sympathique.
- 31608 : Je remercie infiniment l'ensemble du service médical, de sa gentillesse à mon égard durant tout mon séjour dans le service. Je vous demande pardon pour tous les désagréments causés par ma personne. Bonne continuation.
- 31610 : Excellence à tous points de vue. Bravo le GHPSO.
- 31902 : Personnel impeccable surtout restez comme vous êtes, bon courage à vous et service nickel. Cordialement.
- 31905 : Le personnel, toutes équipes confondues, était très performant et agréable. Merci pour tout.
- 32224 : Super : personnel au top. Personnel infirmier très bien.
- 32225 : Satisfaction : médecin très bien.
- 32597 : Je remercie toutes les infirmières et tout le personnel soignant pour votre dévouement et votre compréhension. Encore merci aussi aux aides-soignantes.
- 33053 : Le personnel est serviable et agréable. Très professionnel.
- 33055 : Je vous remercie pour tout.
- 33056 : J'ai bien été accueilli et je remercie tout le staff médical. Merci.
- 33060 : Je tiens à remercier toute l'équipe de l'hépatogastro. Ils se sont très bien occupés de moi et m'ont aidé pendant mon séjour. Ils ont agi de manière très compréhensive. Je tiens encore une fois à remercier l'ensemble des équipes.
- 33062 : Bien bon séjour.
-
- 29816 : Pour les nuits, c'est dû à un voisin très turbulent. J'étais dans la chambre 484. Merci pour tout.
-
- 29817 : Pour les urgences : personnel super mais les conditions sont à améliorer.
-
- 30546 : Manque de force dans la chasse d'eau.
- 30547 : Problème lorsque l'on sort de la salle de bains et que quelqu'un entre dans la chambre.
- 30886 : Manque d'eau chaude.
- 31242 : Salle de bains et toilettes vétustes, chambre petite.
- 31607 : Manque de douche dans les chambres.
- 32599 : Matériel obsolète (lit, table, éclairage, volets roulants, sièges, armoires).
- 32602 : Peut-être installer des bacs à l'extérieur pour les patients et le personnel.
-
- 31245 : Une meilleure coordination entre les équipes soignantes serait appréciable pour avoir certaines informations en temps au lieu d'attendre le temps de la réponse du docteur.
- 31246 : Limiter le jeun au strict nécessaire donc mieux communiquer entre les opérateurs et les autres services. Améliorer l'info sur la chronologie des suites immédiates, le manque d'info étant source de stress et d'agressivité.
- 31249 : Apprendre à communiquer. Le patient n'est pas un morceau de viande dans un lit.

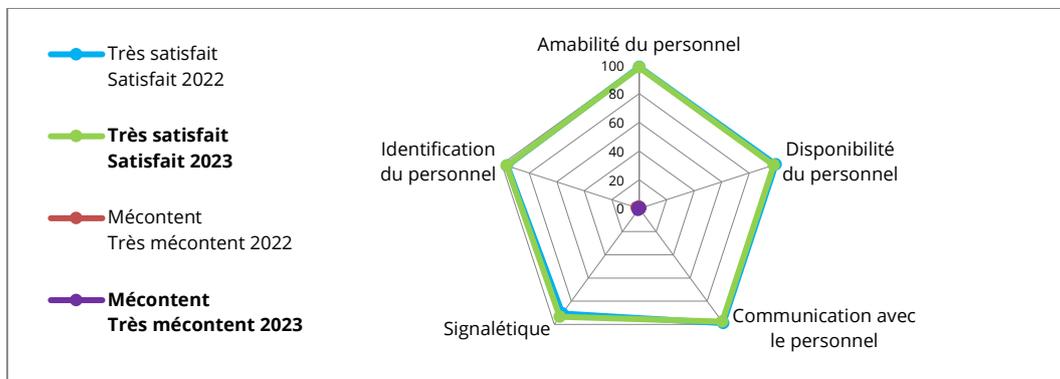
PNEUMOLOGIE

Site de Creil

Etude sur 288 questionnaires

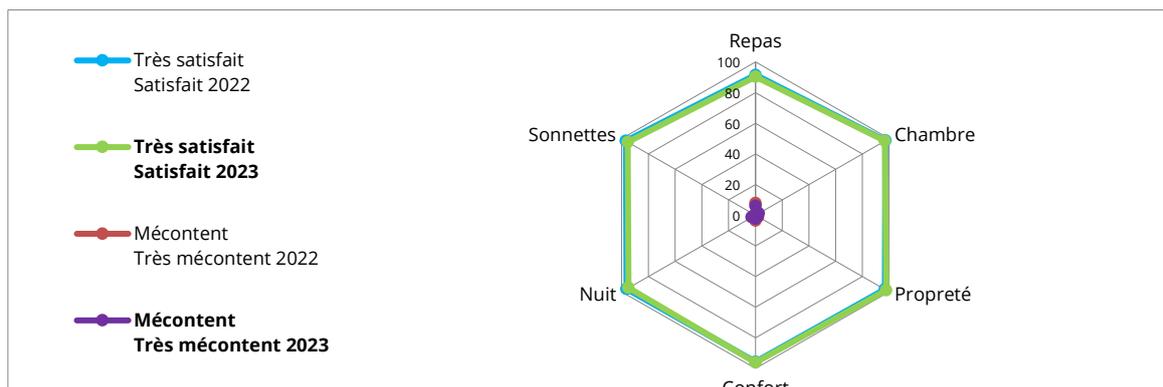
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	1,4% (4)	98,6% (277)	98,3% (283)	0,7% (2)	0,3% (1)
Disponibilité du personnel	1,4% (4)	99,3% (279)	97,9% (282)	0,4% (1)	0,7% (2)
Communication avec le personnel	2,1% (6)	98,9% (278)	97,6% (281)	0,4% (1)	0,3% (1)
Signalétique	5,2% (15)	90,7% (255)	93,4% (269)	0,4% (1)	1,4% (4)
Identification du personnel	2,4% (7)	96,1% (270)	96,5% (278)	1,8% (5)	1% (3)



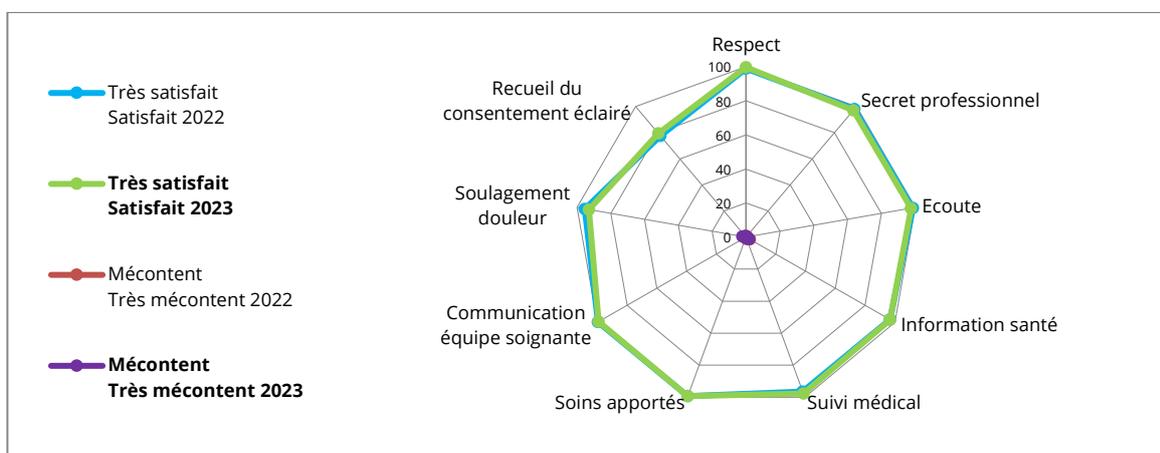
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	3,8% (11)	91,5% (257)	90,3% (260)	7,8% (22)	5,9% (17)
Chambre	0,7% (2)	97,2% (273)	96,9% (279)	1,4% (4)	2,4% (7)
Propreté	0,3% (1)	96,8% (272)	97,9% (282)	2,1% (6)	1,7% (5)
Confort	1,4% (4)	95,7% (269)	96,2% (277)	3,6% (10)	2,4% (7)
Nuit	2,4% (7)	96,4% (271)	94,8% (273)	2,1% (6)	2,8% (8)
Sonnettes	4,5% (13)	96,8% (272)	95,5% (275)	0,7% (2)	0% (0)



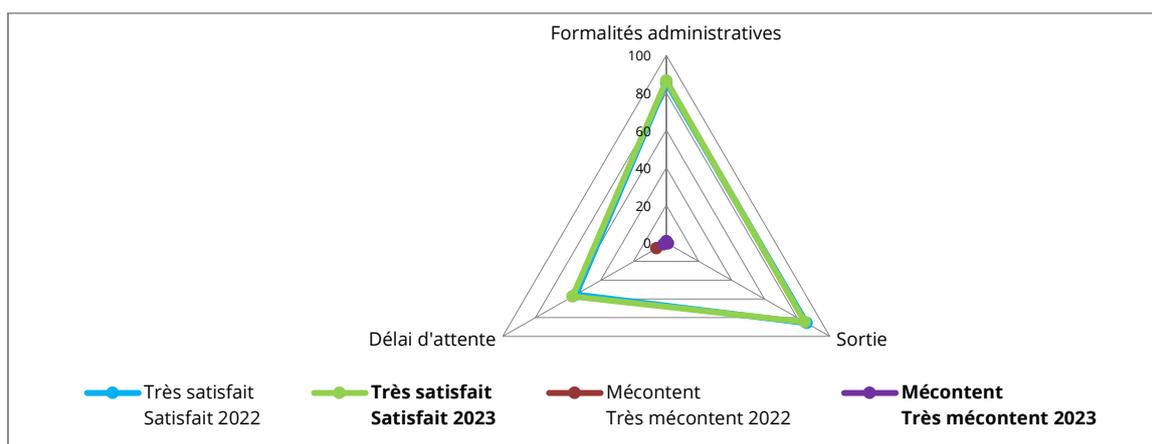
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	0,3% (1)	98,9% (278)	99,7% (287)	0,7% (2)	0% (0)
Secret professionnel	2,8% (8)	98,2% (276)	97,2% (280)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	1,7% (5)	98,6% (277)	97,6% (281)	0,4% (1)	0,7% (2)
Information santé	1% (3)	96,8% (272)	96,9% (279)	2,5% (7)	2,1% (6)
Suivi médical	1,7% (5)	96,4% (271)	97,6% (281)	1,1% (3)	0,7% (2)
Soins apportés	0,7% (2)	99,3% (279)	99,3% (286)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	0,7% (2)	99,6% (280)	99,3% (286)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	4,2% (12)	95,4% (268)	93,8% (270)	0,7% (2)	2,1% (6)
Recueil du consentement éclairé	19,8% (57)	77,6% (218)	79,5% (229)	0% (0)	0,7% (2)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	12,8% (37)	85,4% (240)	86,5% (249)	0,4% (1)	0,7% (2)
Sortie	14,2% (41)	85,8% (241)	84,7% (244)	0,4% (1)	1% (3)
Délai d'attente	41% (118)	55,2% (155)	57,3% (165)	6% (17)	1,7% (5)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

29446 : J'ai été très satisfait du séjour.

29455 : Sincèrement j'ai aimé votre gentillesse, sincérité, honnête, humanité et votre hospitalité, votre écoute et votre sérieux humour dans le bien. Vous avez beaucoup de respect pour vos patients et de la patience. Courage.

29456 : Personnel très attentionné à notre égard. Un grand merci à eux.

29461 : J'ai été content des différents services, que de la gentillesse et de l'écoute. Un grand merci à tous.

29466 : Top à tous les niveaux, il vous manque une rubrique PARFAITEMENT SATISFAISANT. Personnel à conserver à tout prix "même sans malade". Merci infiniment.

29467 : Tout va bien.

29468 : Merci pour tout !!! Bonne continuation ! Vous êtes super !

29469 : Personnel très qualifié, d'un extrême professionnalisme et à l'écoute du patient.

29471 : Equipes de jour et de nuit, que ce soit Infirmiers et médecins au top. Merci.

29791 : Mon accueil était bien préparé, efficacité et rapidité. Merci.

29792 : Le personnel est très sympathique.

29795 : Très bien accueillie. Le personnel soignant très à l'écoute et gentil.

29803 : Merci à toute l'équipe médicale pour vos bons soins, votre écoute et votre bienveillance.

30177 : Tout a très bien marché.

30186 : Personnel efficace.

30190 : Merci.

30196 : Le personnel est très gentil.

30197 : Je félicite tout le personnel du service pour tous les soins qu'ils m'ont apportés avec professionnalisme.

30199 : Merci à toute l'équipe vraiment bravo.

30557 : Excellent service très compétent.

30559 : Beaucoup de changement en 38 ans.

30565 : Personnel au top.

30568 : Très bon accueil, bien soigné et beaucoup de suivi.

30918 : Personnel très gentil.

30919 : Au top.

30920 : Ecoute, accompagnement aussi bien dans les soins que pour le moral. Excellente équipe, un grand merci à tous et toutes.

30921 : Un grand merci à tout le personnel.

30924 : Très satisfait.

30925 : Super continuez.

30926 : Personnel à l'écoute et sympathique.

31305 : Très bon service ainsi que le personnel.

31310 : La disponibilité et la gentillesse du personnel sont remarquables.

31313 : Le personnel est très efficace, professionnel et très à l'écoute du patient.

31318 : Equipe très performante, a su me remonter le moral et m'a aidé surtout merci.

31323 : Je remercie le service de pneumologie pour ses compétences et sa gentillesse.

31650 : Tout d'abord très bonne prise en charge par le SAMU, les pompiers et ensuite le personnel. Très bien entourée avec gentillesse, bienveillance et amabilité par tout le personnel. Aussi bien technicienne de surface, aide-soignant, infirmière, docteur, kiné, psychologue et assistante sociale.

31651 : Depuis ma première hospitalisation en juillet 2022 dans le service, j'ai toujours été satisfait du personnel très gentil et très à l'écoute du patient.

31660 : Je suis très satisfait de mon séjour, merci à tout le personnel.

31908 : Ne changez rien tout est parfait. Service très agréable.

31910 : Pas de remarque particulière ni de suggestion car pour moi, cela a été remarquable comment j'ai été soigné, non bousculé et bien traité. Merci beaucoup !

31911 : L'hôpital de Creil a bien changé en quelques points, j'en garde un bon souvenir.

31913 : Personnel très compétent, beaucoup de bienveillance et de gentillesse. A l'écoute et très discret, important de prendre en compte le soulagement de la douleur.

31914 : Très content.

31915 : Très bon personnel, merci.

31919 : Très bonnes équipes, toujours à l'écoute.
31922 : Personnel professionnel, aimable et à l'écoute.
31926 : Personnel à l'écoute, toujours souriant. Bonne information sur la prise en charge.
31929 : Service parfait, merci à vous.
31934 : Remerciements.
32232 : Merci pour tout.
32233 : Bonne organisation, merci pour tout.
32234 : Très bien dans l'ensemble.
32235 : Personnel dans l'ensemble très serviable.
32240 : Merci à toute l'équipe.
32244 : Très satisfait de mon passage à l'hôpital. Je remercie toute l'équipe.
32605 : Super équipe, continuez.
32609 : Tout a été parfait, merci. Continuez comme ça.
32610 : Incroyable à tous les niveaux, une telle dextérité c'est trop génial. Véritablement vous avez du personnel au top.
32611 : Que du positif à dire sur ce service, de jour comme de nuit, absolument tout le monde est au top ! Ne rien changer et merci encore pour tout.
33002 : 100% Merci !
33003 : Bravo et respect.
33006 : L'équipe soignante a été parfaite, communicante et présente on se sent en confiance. Je pense que ça m'a aidé à vite me rétablir. Merci à toute l'équipe médicale et soignante !
33018 : Personnel bienveillant, souriant, professionnel, au top.
33020 : Très bon accueil, les soins sont très bien.
33280 : Merci à toute l'équipe, très réactive.
33281 : Personnel très à l'écoute, serviable, aimable, entièrement dévoué pour ses patients. Toute ma reconnaissance.
33288 : Merci et bon courage à l'équipe.
33289 : C'est comme 4 étoiles !!
33297 : Super !
33301 : Le service pneumologie a été très agréable. Merci à tous.

29449 : Repas trop répétitifs.
29462 : Le repas parfois pas assez chaud (sinon bien).
31301 : Revoir les repas, pas terrible ressemblent aux repas de la cantine, cela ne donne pas envie de manger.
31304 : Personnel très agréable. Je m'adapte à tout mais les repas sont vraiment à revoir.
31656 : Repas du soir parfois peu ou trop légers (quelques feuilles de salade seraient bienvenues avec autre plat).
33283 : Amélioration des repas du réveillon de Noël et du repas de Noël très appréciée. Accès à la gratuité de la chaine d'information France info très appréciée. La pose d'un thermostat sur le radiateur permettrait de faire des économies de chauffage.

29454 : Chambre 586 mal isolée, une vraie passoire, obligé de camoufler les entrées d'air avec des draps fournis par le personnel !
31654 : Superbe équipe à l'écoute et très respectueux. Espace douche à refaire (impossible à une main de se laver la tête).
29460 : Le séjour s'est bien passé. Peut-être attention à la fréquence du ménage dans les chambres et les sanitaires.
29465 : 27 degrés dans la chambre, fenêtre ouverte + ventilateur invivable !!! Dégradation visible des chambres.

29459 : Amabilité du personnel : ça dépend qui. Les réponses aux sonnettes : un peu longues la nuit.
31932 : Dommage qu'une aide-soignante du service n'ait rien à faire dans un hôpital.
29788 : Sauf la télé où il faut se lever dès que l'on change de chaine pour récupérer le son.
30183 : Surtout les formalités administratives par écrit.
32621 : Manque de moyens humains avant tout.

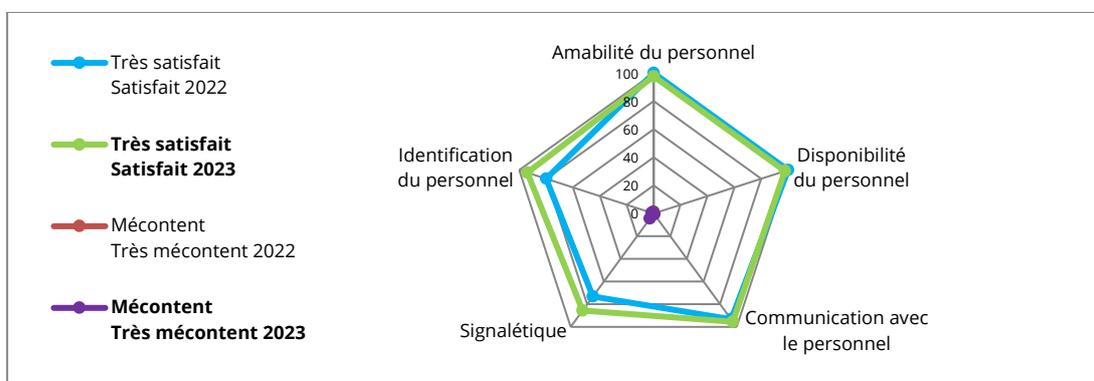
30553 : Les urgences : sentiment d'une organisation bizarre.

33282 : Le service et l'écoute à mon égard aux urgences sont très mauvais.

31920 : Le petit café aux urgences que j'ai eu : pas grand-chose mais cela fait du bien.

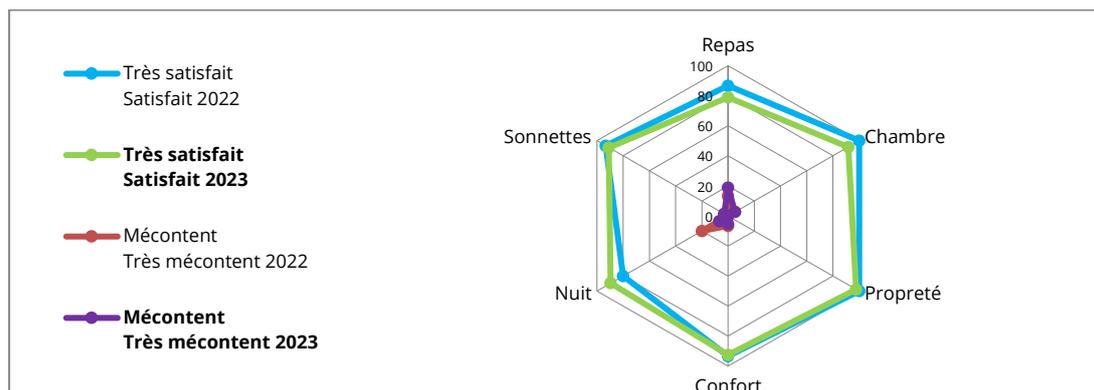
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	2,3% (3)	100% (15)	97,7% (130)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	2,3% (3)	100% (15)	97,7% (130)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	3,8% (5)	93,3% (14)	95,5% (127)	0% (0)	0,8% (1)
Signalétique	9,8% (13)	73,3% (11)	85,7% (114)	0% (0)	4,5% (6)
Identification du personnel	4,5% (6)	80% (12)	94% (125)	0% (0)	1,5% (2)



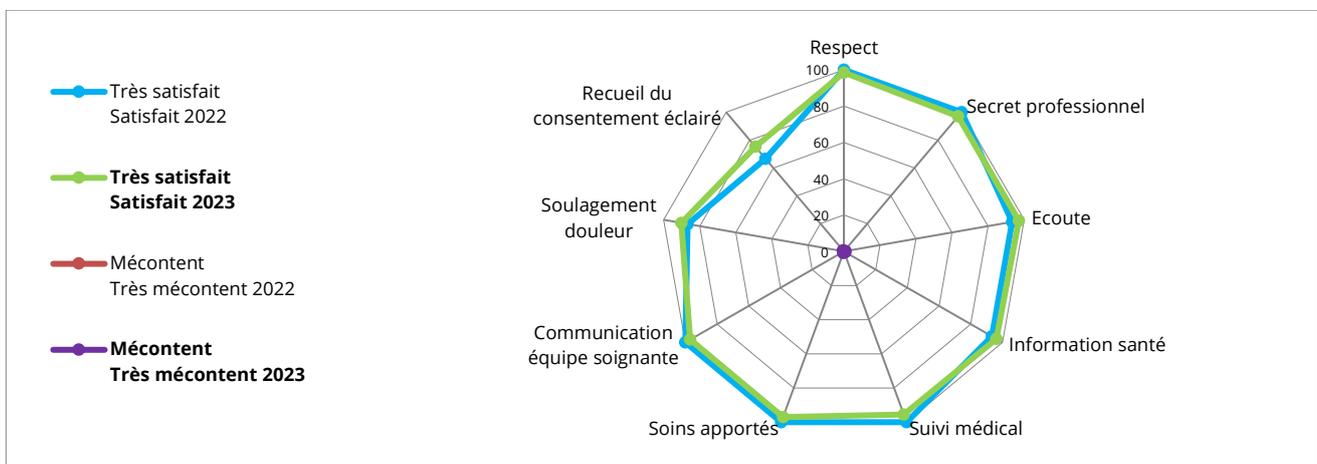
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	2,3% (3)	86,7% (13)	78,9% (105)	13,3% (2)	18,8% (25)
Chambre	3% (4)	100% (15)	91,7% (122)	0% (0)	5,3% (7)
Propreté	2,3% (3)	100% (15)	97,7% (130)	0% (0)	0% (0)
Confort	2,3% (3)	93,3% (14)	92,5% (123)	6,7% (1)	5,3% (7)
Nuit	3,8% (5)	80% (12)	89,5% (119)	20% (3)	6,8% (9)
Sonnettes	6% (8)	93,3% (14)	91% (121)	0% (0)	3% (4)



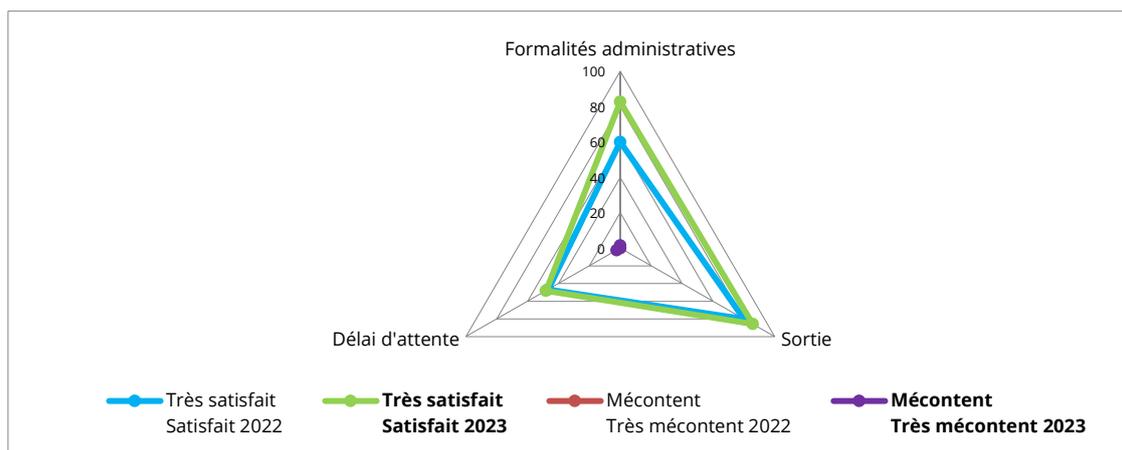
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	1,5% (2)	100% (15)	98,5% (131)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	3% (4)	100% (15)	97% (129)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	2,3% (3)	93,3% (14)	97% (129)	0% (0)	0,8% (1)
Information santé	3% (4)	93,3% (14)	96,2% (128)	0% (0)	0,8% (1)
Suivi médical	4,5% (6)	100% (15)	95,5% (127)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	2,3% (3)	100% (15)	97% (129)	0% (0)	0,8% (1)
Communication équipe soignante	3% (4)	100% (15)	97% (129)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	9,8% (13)	86,7% (13)	90,2% (120)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	24,1% (32)	66,7% (10)	75,2% (100)	0% (0)	0,8% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	15,8% (21)	60% (9)	82,7% (110)	0% (0)	1,5% (2)
Sortie	14,3% (19)	80% (12)	85,7% (114)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	49,6% (66)	46,7% (7)	48,1% (64)	0% (0)	2,3% (3)

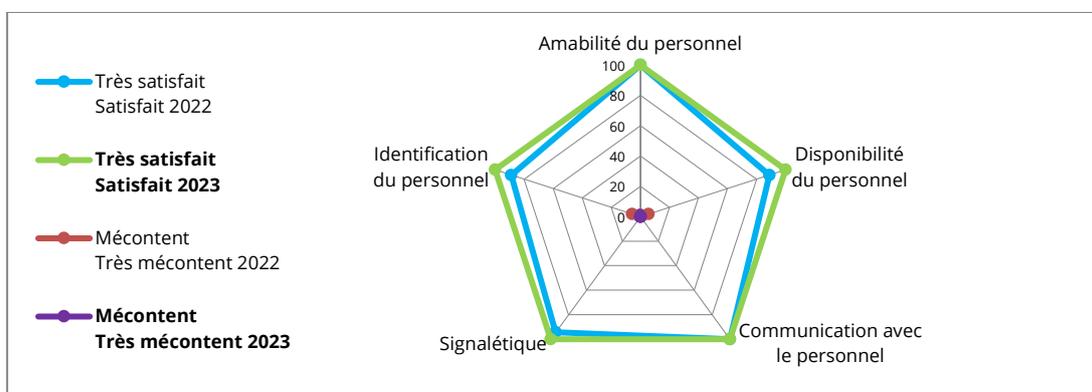


5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29442 : Personnel et service très satisfaisants durant mon séjour.
29785 : Ne changez rien.
30215 : Personnel aimable, disponible et très compétent.
31253 : Personnel à l'écoute, souriant, rassurant et très investi dans son travail.
31256 : Parfait.
31260 : Très bien ++ personnel.
31261 : Personnel très qualifié et disponible.
31265 : Personnel compétent et aimable. Bon accueil et suivi. Avec mes remerciements.
31642 : Personnel formidable, MERCI !
32254 : Merci !
32635 : Je remercie tout le personnel.
32642 : Je remercie toute l'équipe pour sa gentillesse et pour son professionnalisme.
32652 : Continuez comme ça !
32654 : Très bien.
32655 : Merci aux soignants de la médecine polyvalente très à l'écoute des familles et du malade. Très gentils et professionnels.
33117 : Super !
33126 : Bien très bien.
33129 : Merci pour l'efficacité.
33134 : Très bien.
33137 : Merci pour tout. Bravo pour votre travail.
- 29786 : Repas : trop de purée.
32252 : Nourriture +/- bonne. A améliorer.
33114 : Repas (que des omelettes). Merci à tout le monde.
33311 : Les diners du week-end sont à améliorer.
- 29787 : Pour des écoutes de télévision tard dans la nuit, séparer les malades.
31636 : Service bruyant la nuit. Séjour dans un service accueillant. Délais des examens trop longs, on aurait pu gagner deux nuits d'hospitalisation (coût à la SS).
33312 : Il est regrettable de passer une mauvaise nuit dans une chambre avec une personne agitée. Je sors ce jour avec 2 nuits sans sommeil (sortie fatiguée).
- 31272 : Carte vitale et mutuelle non rendues.
31956 : Plus de sourires.
32248 : Changer les carafes goût désagréable.
32264 : Problème d'écoulement des lavabos et des WC
32651 : Sanitaires à revoir.
32656 : Rafraîchir les chambres (peintures).
- 32250 : La gestion des urgences est inhumaine (3 nuits, 4 journées) dans les couloirs (verre d'eau inexistant). Box complets et 27 patients dans les couloirs, est-ce que c'est normal ? Personnel des urgences : indisponible, pas d'écoute, pas d'information, pas de suivi médical, non-respect des patients.
33310 : Trop de temps aux urgences, 4 jours et demi.
32261 : Trop d'attente en consultation.
32263 : Réponse plus rapide à la sonnette. Sinon super équipe aide-soignant et infirmier, super médecin.

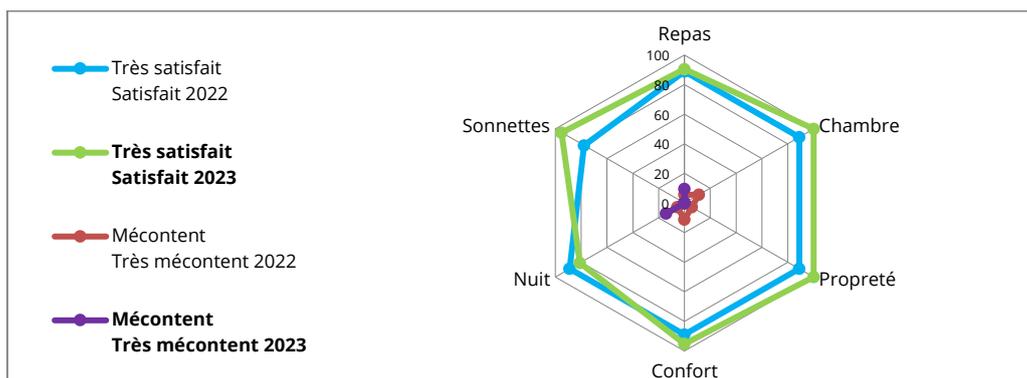
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0% (0)	100% (21)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	0% (0)	100% (21)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	0% (0)	100% (21)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	0% (0)	100% (21)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Identification du personnel	0% (0)	100% (21)	100% (21)	0% (0)	0% (0)



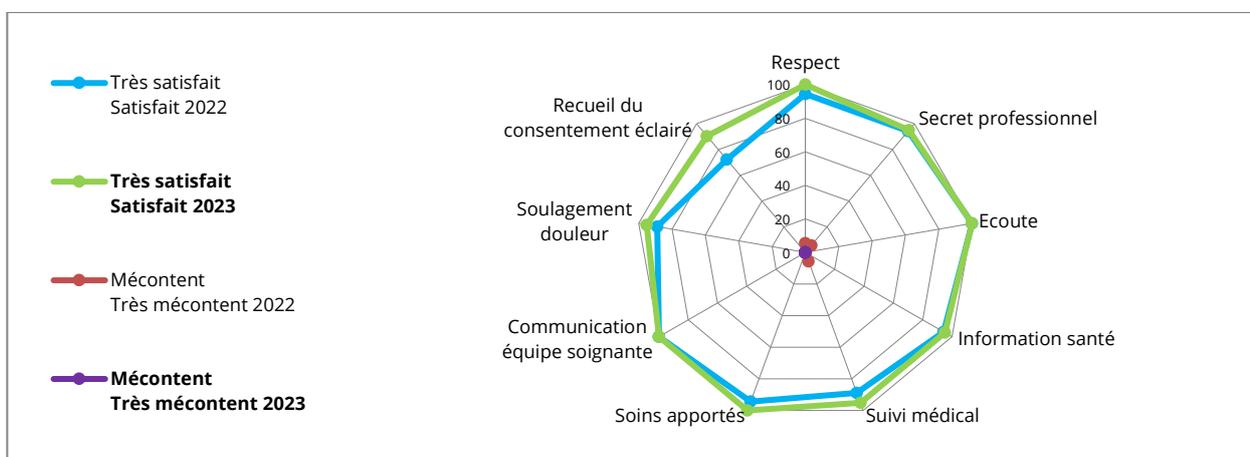
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	0% (0)	88,9% (16)	90,5% (19)	5,6% (1)	9,5% (2)
Chambre	0% (0)	88,9% (16)	100% (21)	11,1% (2)	0% (0)
Propreté	0% (0)	88,9% (16)	100% (21)	5,6% (1)	0% (0)
Confort	4,8% (1)	88,9% (16)	95,2% (20)	11,1% (2)	0% (0)
Nuit	4,8% (1)	88,9% (16)	81% (17)	5,6% (1)	14,3% (3)
Sonnettes	4,8% (1)	77,8% (14)	95,2% (20)	0% (0)	0% (0)



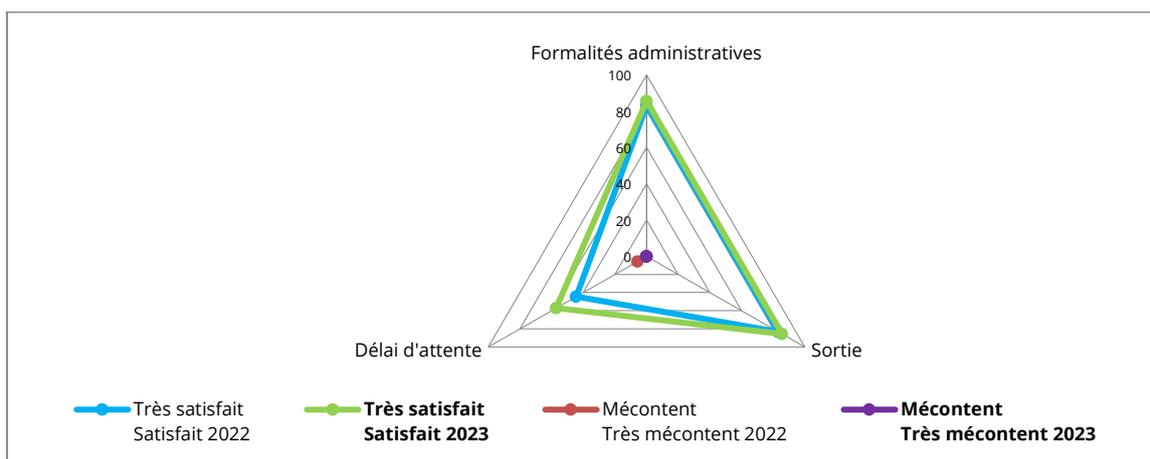
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	0% (0)	94,4% (17)	100% (21)	5,6% (1)	0% (0)
Secret professionnel	4,8% (1)	94,4% (17)	95,2% (20)	5,6% (1)	0% (0)
Ecoute	0% (0)	100% (18)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Information santé	4,8% (1)	94,4% (17)	95,2% (20)	0% (0)	0% (0)
Suivi médical	4,8% (1)	88,9% (16)	95,2% (20)	5,6% (1)	0% (0)
Soins apportés	0% (0)	94,4% (17)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	0% (0)	100% (18)	100% (21)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	4,8% (1)	88,9% (16)	95,2% (20)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	9,5% (2)	72,2% (13)	90,5% (19)	0% (0)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	14,3% (3)	83,3% (15)	85,7% (18)	0% (0)	0% (0)
Sortie	14,3% (3)	83,3% (15)	85,7% (18)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	42,9% (9)	44,4% (8)	57,1% (12)	5,6% (1)	0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

31252 : Merci à tout le personnel et au médecin pour leur gentillesse envers ma maman.

31941 : Un personnel hospitalier qui porte bien son nom, toujours adorable et sensible.

31943 : Très agréable.

31945 : Mille mercis à toute l'équipe, bravo à vous.

31946 : Equipe formidable.

32633 : Je remercie les infirmiers et les médecins d'être toujours là. Courage à vous et merci.

33050 : Merci aux équipes soignantes et administratives pour leur gentillesse et disponibilité.

29898 : Personnel accueillant, attentif et un grand service client, très bonne prestation de restauration. Difficulté à avoir de la visibilité sur les examens à faire et les résultats. Un grand merci à l'ensemble des personnels de santé : médecins, infirmières, aides-soignantes, brancardiers.... Soutien au jour le jour pour garder le moral et vivre sereinement son hospitalisation. Une prise en charge pluridisciplinaire (sport adapté, kiné, psychologue, assistante sociale) rassurante. Toute ma considération et mes remerciements, que mes demandes d'amélioration de vos conditions de travail soient entendues et que vos patients puissent montrer un peu plus de considération et de respect à votre égard.

29897 : Etant patiente de neuro et n'ayant pas de lit de disponible, j'ai été admise dans le service d'ortho. Pendant 2 jours, aucune visite des médecins neurologues malgré mes demandes insistantes en ayant des informations complémentaires à leur apporter. Donc il serait important pour le bien du malade de rappeler aux médecins de ne pas oublier leurs patients qui sont dans d'autres services et qui s'angoissent. Pour moi, il est important de vous dire que dans tout le service, le personnel soignant (infirmières, aides-soignantes, brancardiers ou agents de service) a vraiment été au top tant par la disponibilité que l'écoute et la gentillesse.

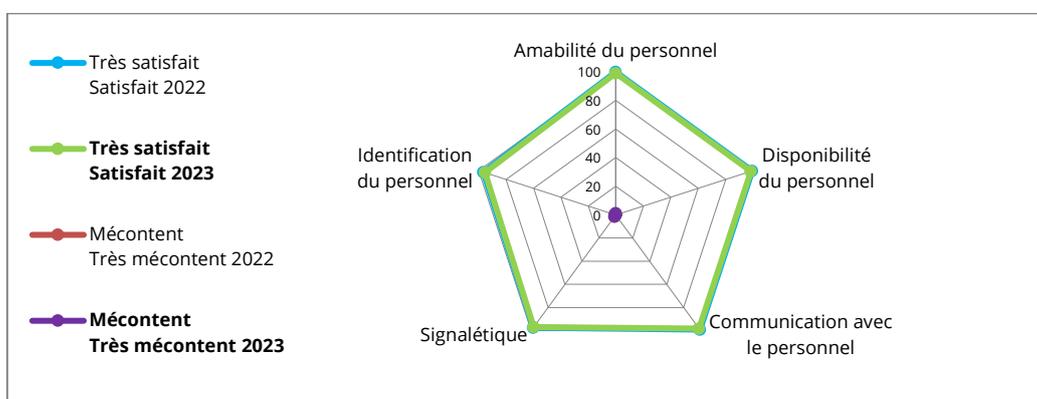
31940 : Etat des sanitaires (tarte). Merci aux personnels du service.

29445 : Regret : pas de connexion internet WIFI.

33052 : La WIFI serait appréciée.

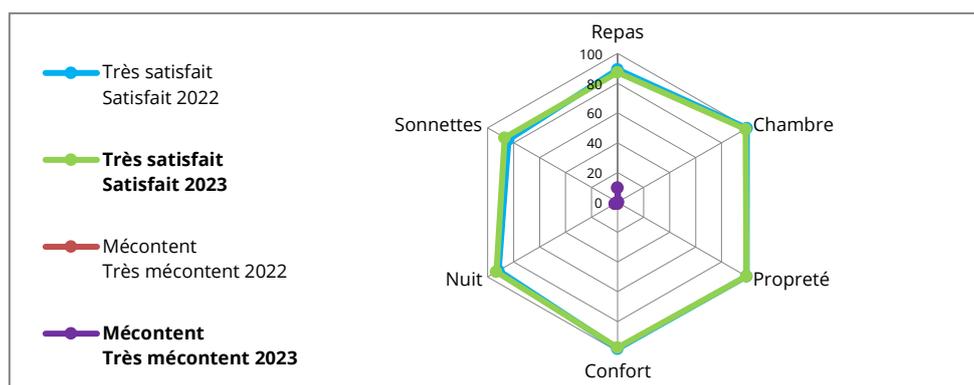
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	1% (8)	99,8% (655)	99% (781)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	1,4% (11)	99,4% (652)	98,5% (777)	0,2% (1)	0,1% (1)
Communication avec le personnel	1,8% (14)	99,1% (650)	98,2% (775)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	1,8% (14)	97,4% (639)	96,8% (764)	1,4% (9)	1,4% (11)
Identification du personnel	3,9% (31)	96,6% (634)	95,4% (753)	0,6% (4)	0,6% (5)



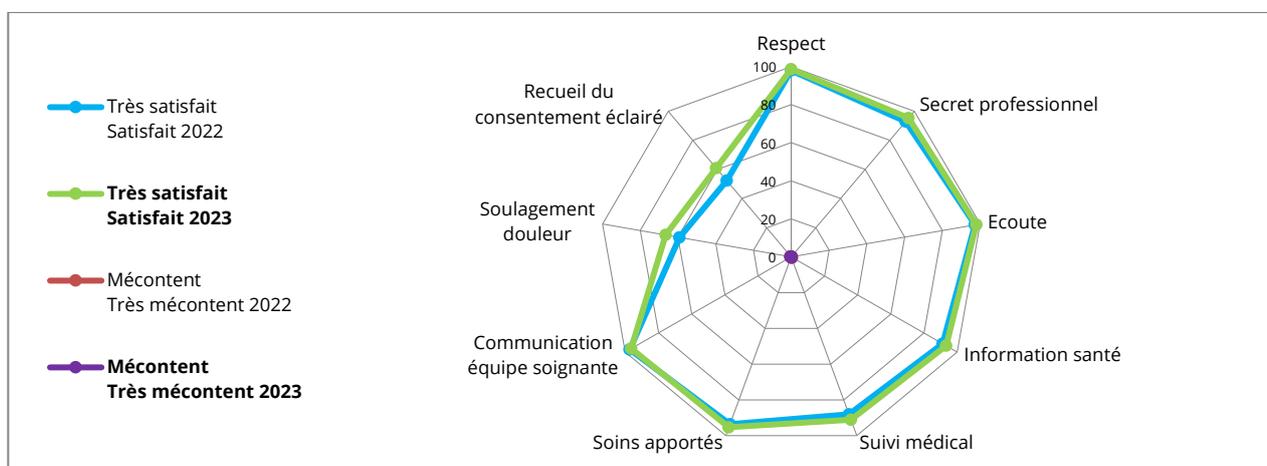
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	2,9% (23)	89,2% (585)	87,2% (688)	9,5% (62)	9,9% (78)
Chambre	1,1% (9)	99,4% (652)	98,5% (777)	0,3% (2)	0,4% (3)
Propreté	0,9% (7)	99,2% (651)	99,1% (782)	0,3% (2)	0% (0)
Confort	1,8% (14)	98,2% (644)	97,5% (769)	0,9% (6)	0,8% (6)
Nuit	4,9% (39)	91,5% (600)	93,2% (735)	2% (13)	1,9% (15)
Sonnettes	13,1% (103)	84% (551)	86,9% (686)	0% (0)	0% (0)



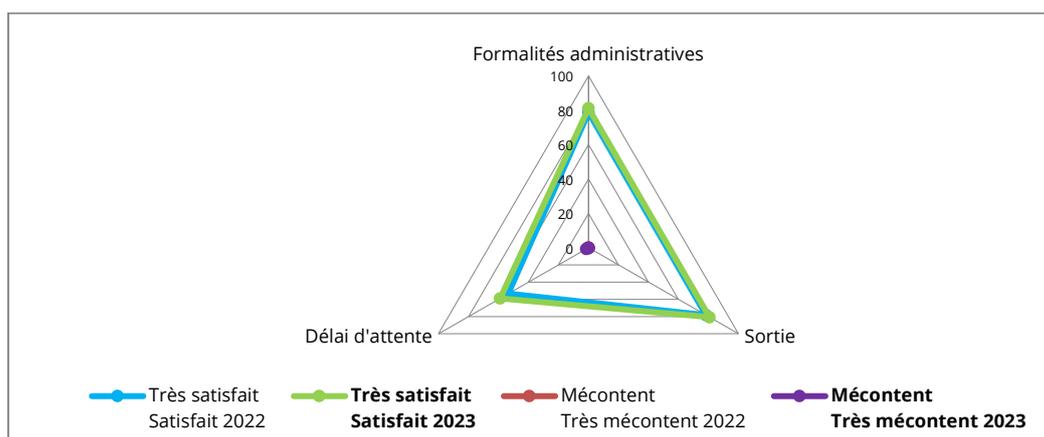
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	1,3% (10)	98% (643)	98,7% (779)	0,2% (1)	0% (0)
Secret professionnel	4,7% (37)	92,8% (609)	95,2% (751)	0% (0)	0,1% (1)
Ecoute	2% (16)	97,3% (638)	98% (773)	0% (0)	0% (0)
Information santé	6,5% (51)	91,2% (598)	93,4% (737)	0,5% (3)	0,1% (1)
Suivi médical	8,6% (68)	88% (577)	91,1% (719)	0,6% (4)	0,3% (2)
Soins apportés	4,7% (37)	93,6% (614)	95,3% (752)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	3,4% (27)	97,3% (638)	96,5% (761)	0% (0)	0,1% (1)
Soulagement douleur	33,2% (262)	59,3% (389)	66,5% (525)	0,6% (4)	0,3% (2)
Recueil du consentement éclairé	38,8% (306)	52,3% (343)	61% (481)	0% (0)	0,3% (2)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	18,6% (147)	78,8% (516)	81,2% (614)	0,3% (2)	0,1% (1)
Sortie	18,9% (149)	80,1% (514)	80,7% (637)	0,3% (2)	0,4% (3)
Délai d'attente	39,7% (313)	53,5% (351)	58,9% (465)	0,9% (6)	1,4% (11)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29301 : Hôpital très propre : le service du sommeil est parfait.
- 29302 : Très bien.
- 29304 : Merci pour votre aide et soutien.
- 29305 : Plus les soignants sont à l'écoute et dans la communication, plus rapide et meilleure est la guérison.
- 29312 : Une compétence supplémentaire à l'hôpital de Senlis qui sans nul doute est plus que nécessaire pour les personnes affectées par le mauvais sommeil réparable. Félicitations à toute l'équipe.
- 29314 : Oui il est très aimable, merci.
- 29315 : Personnel prévenant et bienveillant. Je recommande ce service.
- 29317 : Personnel très compétent et très avenant. Merci mesdames.
- 29326 : Séjour très agréable, rien à redire (juste un peu galère avec la télécommande de la TV).
- 29331 : Bravo au personnel qui assure un service de plus en plus chargé avec toujours un grand sourire.
- 29337 : Merci aux infirmières pour leur gentillesse durant mon séjour.
- 29339 : Tout était bien. Merci aux infirmières.
- 29345 : Continuez la même prestation.
- 29354 : Tout était parfait, merci.
- 29587 : Merci !
- 29590 : Très bon hôpital avec un personnel à l'écoute et disponible pour le bien du patient.
- 29591 : Franchement, bravo à toutes et tous !
- 29597 : Rien à dire, tout est très bien même le service.
- 29598 : Merci au personnel médical.
- 29614 : Je ne suis pas encore sortie, mais je pense que cela sera à la hauteur de l'admission, très satisfaisante.
- 29623 : Personnel dévoué, à disposition et à l'écoute. Séjour agréable même avec l'appareillage. Bon courage et merci pour votre professionnalisme.
- 29626 : Le personnel a été d'une grande disponibilité. Merci à vous. Bonne journée et bon courage.
- 29628 : Très bien, les infirmières sont sympathiques.
- 29629 : Personnel compétent. Ne rien changer.
- 29640 : Etablissement très correct.
- 29642 : Parfait RAS.
- 29644 : Personnel très accueillant, professionnel et sympathique. Tous les soins sont expliqués aux enfants de façon adaptée.
- 29955 : Equipe formidable et très à l'écoute de l'enfant.
- 29960 : Le personnel était très gentil, merci à vous et bon courage.
- 29965 : Merci ! La paix et vos sourires derrière les masques sont le 1^{er} remède, continuez et bon courage!
- 29966 : Le personnel a été bienveillant, il s'est adapté à mon handicap. Merci.
- 29972 : L'ensemble est parfait !
- 29974 : Tout était très bien, bonne continuation pour la suite.
- 29977 : Très bien merci.
- 29980 : Super accueil et super encadrement. Merci.
- 29986 : Merci à l'équipe pour vos bons soins.
- 29999 : Personnel bienveillant, merci.
- 29640 : Etablissement très correct.
- 29642 : Parfait RAS.
- 30003 : Personnel très agréable et très gentil, c'est un réconfort surtout pour ce type d'examen. Merci à eux ! Bonne continuation et bon courage à tous.
- 30008 : Dialogue excellent avec l'équipe ! Merci.
- 30018 : Rien à dire, bravo l'hôpital de Senlis !
- 30023 : Très bon accueil du personnel.
- 30344 : Merci à toute l'équipe soignante qui a fait preuve d'un réel sens de professionnalisme !
- 30346 : Personnel soignant très agréable et à l'écoute.
- 30347 : Bon personnel.
- 30350 : Très bon accueil, personnel aux petits soins. Merci beaucoup.

30360 : Je vous remercie très sincèrement pour le merveilleux cadeau que vous avez fait à mon
encontre. Bon courage pour la suite !

30362 : Parfait et merci encore pour la gentillesse du personnel et bon courage à vous.

30375 : Personnel soignant adorable, à l'écoute et professionnel. Merci.

30377 : Service très efficace et personnel au top.

30387 : Personnel très gentil, agréable et surtout professionnel.

30390 : Le personnel est très gentil, très accueillant et à l'écoute.

30393 : Equipe attentive et bienveillante de jour comme de nuit.

30394 : Tout est parfait.

30698 : Tout a été parfait, personnel très agréable.

30710 : Personnels agréables.

30712 : Toutes les personnes rencontrées ont été très gentilles et bienveillantes.

30716 : Personnel très professionnel.

30720 : Très bonne équipe, de jour comme de nuit agréable, gentille et aimable, merci.

30724 : Bonne impression merci.

30728 : Merci à toute l'équipe, très professionnelle et sympathique.

30757 : Merci à toute l'équipe.

30759 : Professionnels de qualité dans un établissement de qualité.

30760 : Personnel à l'écoute et disponible, très pédagogue lors de l'installation des dispositifs. Equipe
sympathique et professionnelle.

30761 : Satisfaction complète.

30762 : Remerciements pour l'accueil, la gentillesse et la disponibilité.

30763 : Merci à toute l'équipe.

31090 : Un service et une équipe très pro.

31091 : Merci beaucoup pour votre accompagnement et votre bienveillance, vous avez fait de cette
épreuve un super souvenir.

31092 : Continuez ainsi, personnel aux petits soins merci.

31093 : Top merci beaucoup !

31094 : Personnel très gentil et serviable.

31095 : Merci à tous pour votre gentillesse et votre disponibilité.

31096 : Merci à tous.

31097 : Personnel très gentil.

33551 : Merci parfait.

33560 : Personnel soignant très accueillant, très aimable, très professionnel, très satisfait.

33564 : Merci pour votre accueil et bon courage à toutes.

33569 : Merci aux infirmières et aides-soignantes pour leur gentillesse.

33572 : Super équipe merci !

33590 : Merci beaucoup.

33600 : Excellent service. Personnel très compétent.

33602 : Personnel agréable et à l'écoute, explications approfondi, merci. Merci pour votre gentillesse et
votre bienveillance.

33603 : Tout est normal.

33609 : Très très très bien. Un bon service.

33611 : Service très agréable.

33616 : Au top merci.

33618 : Un grand merci à tout le personnel qui est à l'écoute et très professionnel.

33621 : Un grand merci à tous. Bonne continuation.

33630 : Je remercie toute l'équipe.

33632 : Merci.

33631 : Merci à toute l'équipe pour cet accueil et ce travail de qualité au sein du service du sommeil. Un
grand merci à Olga et toutes les autres femmes qui ont œuvré pour notre bien être dans le service. PS :
un kit de petits jeux pour les enfants serait appréciable.

33633 : Merci à toute l'équipe du centre du sommeil, très à l'écoute, très explicative.

33635 : Très bon service. Personne à l'écoute et engagée.

33640 : L'équipe très gentille.

33648 : Le personnel soignant est vraiment d'une gentillesse !! Merci encore.

33652 : Très bien.

33654 : Tout était parfait, amabilité, gentillesse, professionnalisme.
33655 : Merci pour l'accueil.
33679 : Très bon séjour pour mon fils. Les infirmières ont été à son écoute, patientes et l'ont mis en confiance.
33683 : Merci et bon courage à l'équipe des soignants !
33684 : Satisfaite ! un grand merci.
33696 : Bonne continuation à toute l'équipe.
33708 : Merci aux aides-soignantes et infirmières sincèrement.
33712 : Merci !
33713 : Personnel adorable malgré la charge de travail évidente et le manque de personnel.
33714 : Très bon accueil personnel à l'écoute et très professionnel. Qualité de la restauration.
33715 : Super équipe du centre de sommeil de Senlis. Bravo et merci.
33726 : Très satisfait.
33740 : Merci
33742 : Personnel très poli, agréable, souriant et bien sûr compétent.
33743 : Merci pour tout. Vous êtes toutes super.
--33753 : Personnels très à l'écoute des patients et très agréables.
33765 : Personnel très aimable.
33784 : Personnel agréable, souriant de 17h à notre sortie. Super gentille aimable vraiment satisfaite
+++
33808 : Equipe très agréable et aimable de jour comme de nuit. Merci.
33819 : Merci aux infirmières et personnels soignants pour leur gentillesse, disponibilité, leur sourire.
33832 : Merci beaucoup pour l'équipe et le personnel soignant.
33835 : Equipe au top !
33839 : Au top. Merci à vous.
33842 : Satisfaite de la nuit passée pour le contrôle du sommeil.
33846 : Beaucoup d'empathie et très professionnel. Vraiment très satisfaite.
33856 : Très bonne équipe dans ce service. Personne agréable souriante accueillante.
33859 : Personnel très gentil, à l'écoute et très serviable.
33860 : Merci à toute l'équipe de l'unité sommeil pour sa gentillesse.
33868 : Très bon service, très bon accueil du personnel soignant.
33873 : Merci.
33876 : Bravo au personnel soignant et merci.
33878 : Equipes centre sommeil au top, donnez-leur des primes et de plus grosses primes au personnel de nuit.
33879 : Agréable séjour dans votre établissement avec un personnel hospitalier très très professionnel et à l'écoute du patient.
33880 : Très bonne équipe paramédicale au top.
33884 : Tout s'est bien passé comme d'habitude.
33888 : Bravo à toute l'équipe pour ses compétences et sa gentillesse. Merci beaucoup. J'ai entendu les prénoms merci à Marina, Jacky, Jeanne, Nina et Lydie et les autres.
33903 : Le personnel soignant a été très gentil, professionnel et à l'écoute. Je le remercie beaucoup.
33970 : Excellent accueil, dans la douceur, ambiance favorisant le "laisser aller" dans le cadre de l'analyse du sommeil.
33972 : Merci à Anna notre infirmière et aux équipes soignantes.
33974 : Personnel compétent et attentif.
33982 : Le service est compétent, c'est propre, les infirmières à l'écoute. Continuez comme ça.
33985 : Equipe très agréable et à l'écoute.
33996 : Merci.
34000 : Merci ne changez rien.

29295 : Repas servi froid.
29309 : J'aurais préféré un morceau de "pain bien cuit" à la place du pain de mie.
29358 : Le pain n'est pas bon, il ressemble plus à du pain de mie qu'à du pain de boulanger.
29632 : Repas diabétique : indiquez le nombre de glucides.
30719 : Le pain de mie ne convient vraiment pas pour un repas. Je n'y ai pas touché.
33538 : Repas pas bon.

33541 : Le pain n'est pas du pain rien vaut notre baguette matinale. Les préparations n'ont pas de goût. Il faut revoir les menus.

30388 : Des repas et pain (très décevants). Quel dommage de laisser cette impression alors que le reste est plus que plaisant !

33555 : Attention inversion lors des repas, spécifié sur ma fiche pas de tomate crue ni de tomate cuite, repas du midi poisson duglaire plein de tomates et courgettes à la provençale (courgettes et tomates). Infirmière et aide-soignante au top, à l'écoute et bienveillante.

33601 : Le pain est vraiment dégoûtant.

33664 : Super service, le personnel très très agréable par contre les repas aucun plaisir mauvais.

33692 : Améliorer le repas du soir, remplacer la soupe par une salade par exemple.

33716 : Au final rien à signaler à part le pain de mie aux repas.

33766 : Repas désastreux et honteux. Peu ou pas de légumes. Quand il y en a, ils sont insipides et élastiques ou durs comme de la pierre et donc immangeables gros gâchis !! ex : brugnion. Le choix de servir de la langue de bœuf est franchement contestable...

33793 : Le repas du 17 octobre au soir très médiocre. Le petit déjeuner du 18 octobre bien.

33872 : Pas d'eau en bouteille, eau robinet goût javel. Pas de wifi.

33899 : Régime sans gluten respecté la moitié du temps.

33963 : Où sont les féculents dans vos repas ? Pain de mie égal sucres pas de féculents, 3 carottes pour une assiette d'épinard ? En terme de goût je n'ai rien à dire c'est vraiment en terme de quantité et de proportion sucre rapide, sucre lent. Plus de sucre rapide dans vos plateaux !!! du coup on a vite faim !!

30725 : Manque wifi (surtout pour les accompagnants devant travailler un peu), repas pas très bon pour les enfants, équipe au top du top, mille mercis à elle !

29615 : Repas et mise en place du 2ème lit un peu tardif pour respecter l'heure du couché habituel chez l'enfant (20h).

30341 : Merci encore une fois de m'avoir prise en charge 2 jours ! J'ai conscience que ce ne sont pas les 2 meilleurs jours de ma vie question forme et énergie mais vous assurez toujours fidèlement sans vous lasser ! Tout est toujours ok. Petits bémols : les rires forts ++++ et les personnes qui téléphonent en bas dans le patio sont parfois compliqués même s'ils ne m'ont pas empêché de dormir ou somnoler. Attention en été quand les fenêtres sont ouvertes. Volet de droite à refixer car bat beaucoup au moindre coup de vent. Le pain : comment dire sans vexer les cuisines... le pain "platine" est plutôt désagréable, assez sec et vraiment moins "français" pour nos palais habitués au petit pain baguette. Je préfère encore la biscotte. A mon avis dommage ! Faire des économies oui mais à choisir beurre 15g et président peut être une autre économie 10g et marque éco ? comme pour la confiture. Mais le pain dommage car 3 fois par jour donc patient potentiellement déçu 3 fois, si beurre : 1 fois au petit déjeuner pas plus. C'est un questionnement avec vous pas contre ! Délicieuses courgettes hier merci !

29322 : Très bon relationnel. La journée et l'accueil +++ AS de nuit vraiment désagréable dès la prise de service.

33807 : Personnel agréable, mais quelques infos contradictoires entre les équipes du matin et soir. Pas vu de médecin ! Merci aux aides-soignantes et infirmières.

33866 : L'aide-soignante de la nuit froide et désagréable par rapport à celles que j'ai vues la journée.

29340 : Je n'ai pas trouvé au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil de panneaux indiquant les différents services aux différents étages. Difficultés à se repérer.

33828 : J'ai eu du mal à trouver l'accueil au fond à gauche du RDC.

29311 : Très longue attente pour retirer l'appareillage.

34001 : Mécontent pour le délai de cette nuit depuis le 18 juillet date où j'ai porté un appareil trop fatigué.

33662 : RDV à 17h00 installé dans la chambre à 18h00.

30005 : Venir à Senlis me fait beaucoup de route et je dois m'organiser avec mon travail (je souhaite être suivie à l'hôpital de Soissons).

33553 : Faire revenir les urgences (grand besoin) vu que Creil est saturé.

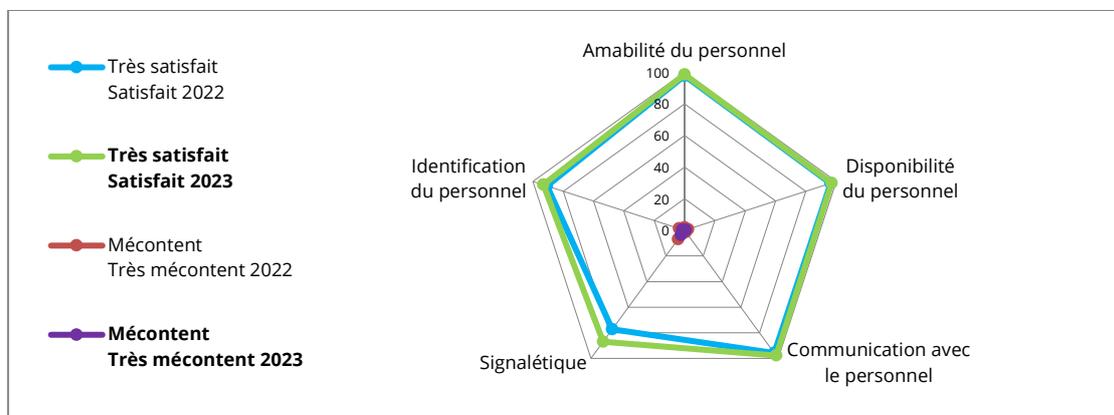
33610 : Pensez à envoyer directement au patient les résultats d'analyses et pas seulement au médecin traitant.

33744 : La qualité des photocopies questionnaire peu lisible.
33745 : Secrétariat fermé à mon arrivée.
33994 : Confusion du nom et prénom, admissions fermées à mon arrivée. Je vais faire mon admission à ma sortie mais cela semble venir d'un manque de communication, ou fermeture exceptionnelle de l'admission.
33760 : Concernant le soulagement au niveau des douleurs dans mes jambes et en dessous de mes pieds, je vois une petite amélioration avec le traitement que j'ai eu mais la gêne persiste.
33764 : Rajouter la case « non concerné ».
33767 : Passage pour un test du sommeil.
33837 : Très bon silence après la mise au lit. Chambre agréable. Personnel très agréable. J'ai raté dans doctolib la fiche avec le nécessaire à apporter (pourtant expérience). Ces derniers ne peuvent-ils pas être regroupés avec les autres.
33593 : Prévenir les patients de ramener du shampoing pour le lendemain car nous ne savons pas qu'il y aura de la pâte sur les cheveux. Merci
33657 : Préciser avant l'hospitalisation de prendre serviette, shampoing et gel douche.
34005 : Avis aux patients !!! nécessaire de prendre des serviettes de toilette.
30016 : Mise à la porte alors que j'avais encore du résidu dans les cheveux.

33805 : Centre du sommeil CH218 au voisinage d'une salle de consultation avec ses nuisances sonores difficile de réaliser des tests de somnolence durant les consultations, revoir la sonorisation ou l'emplacement de cette salle de consultation. Un matelas de qualité supérieure serait un plus dans ce type de service.
33853 : Comme dans tous les hôpitaux, il faudrait investir dans des cintres.
29361 : L'examen des jambes serait bien. Avoir une pendule accrochée au mur pendant l'examen vu qu'il faut marquer tous les 10 minutes.
33749 : Prévoir de climatiser les chambres.
29604 : Mauvaise insonorisation des chambres.
33578 : Bloquer les persiennes afin de pouvoir ouvrir en grand la fenêtre pour rafraîchir. Ventilateur dans la chambre serait apprécié.
29586 : Lit trop petit, je mesure 1m90.
29592 : Lit un peu trop court, je mesure 1m90.
30025 : Les matelas sont un peu mous mais sinon tout le reste a été super !
30356 : Plus de lit pour les professionnels de la route car les RDV sont longs à obtenir. Bonne continuation merci.
30368 : Mauvaise nuit due aux capteurs.
33561 : Avoir des capteurs bluetooth ! Un lit de camp plus confortable pour l'accompagnant. Très bonne équipe. Merci Olga pour sa gentillesse.
33582 : Pied du lit en bois très gênant pendant la nuit.
33752 : Lit trop bas.
33997 : Lit trop petit.
29994 : Pas d'eau chaude dans la douche.
29996 : Douche froide le matin.
33643 : De l'eau chaude ne serait pas du luxe car pas très agréable.

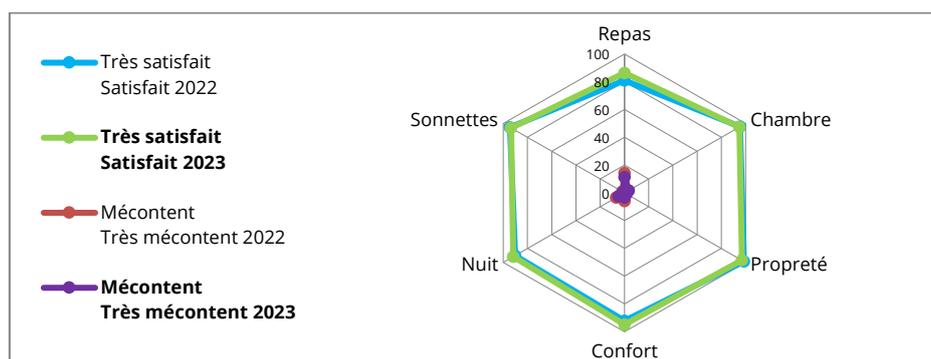
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	1,3% (6)	97,7% (211)	98,5% (457)	1,9% (4)	0,2% (1)
Disponibilité du personnel	2,2% (10)	96,3% (208)	97% (450)	2,3% (5)	0,9% (4)
Communication avec le personnel	1,7% (8)	95,8% (207)	97,8% (454)	1,4% (3)	0,4% (2)
Signalétique	9,5% (44)	77,3% (167)	86,9% (403)	6,9% (15)	3,7% (17)
Identification du personnel	5,4% (25)	90,7% (196)	93,1% (432)	3,7% (8)	1,5% (7)



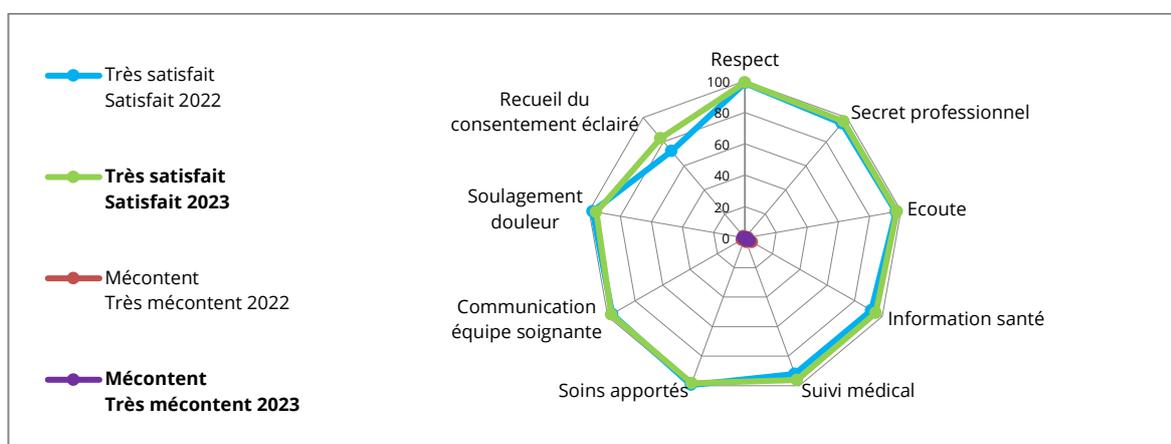
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	2,2% (10)	81% (175)	86,4% (401)	14,4% (31)	11,4% (53)
Chambre	1,7% (8)	95,4% (206)	94,8% (440)	3,2% (7)	3,4% (16)
Propreté	1,3% (6)	98,6% (213)	97% (450)	0,9% (2)	1,7% (8)
Confort	1,7% (8)	92,1% (199)	94,8% (440)	6% (13)	3,4% (16)
Nuit	3,2% (15)	90,3% (195)	91,8% (426)	6,9% (15)	5% (23)
Sonnettes	5,2% (24)	94,4% (204)	93,5% (434)	1,9% (4)	1,3% (6)



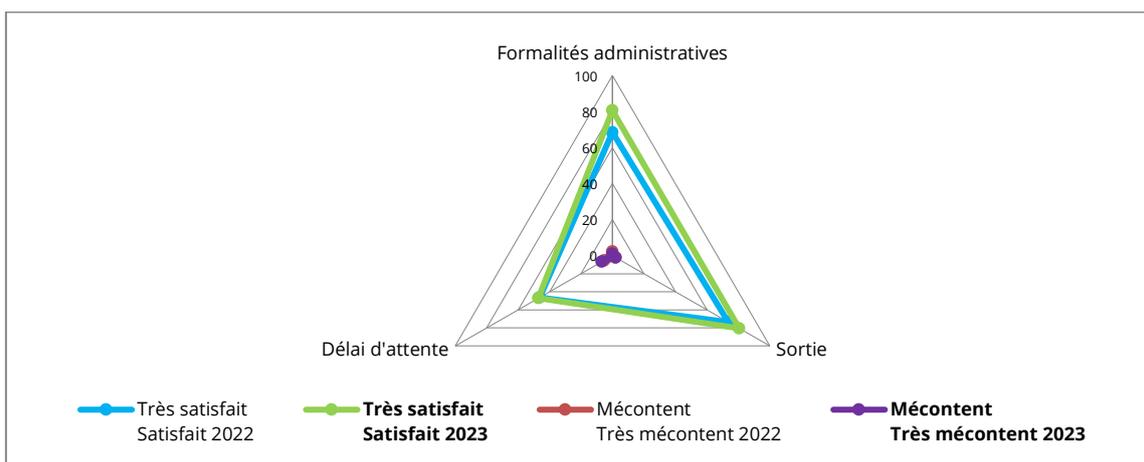
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	1,1% (5)	98,6% (213)	98,9% (459)	0,5% (1)	0% (0)
Secret professionnel	2,8% (13)	95,4% (206)	97% (450)	0,5% (1)	0,2% (1)
Ecoute	1,7% (8)	96,8% (209)	97,4% (452)	1,9% (4)	0,9% (4)
Information santé	1,1% (5)	92,1% (199)	95,5% (443)	5,1% (11)	3,4% (16)
Suivi médical	2,2% (10)	92,1% (199)	96,1% (446)	2,8% (6)	1,7% (8)
Soins apportés	1,1% (5)	99,5% (215)	98,3% (456)	0,5% (1)	0,6% (3)
Communication équipe soignante	1,7% (8)	96,8% (209)	97,4% (452)	2,3% (5)	0,9% (4)
Soulagement douleur	3,4% (16)	97,7% (211)	95,3% (442)	0,9% (2)	1,3% (6)
Recueil du consentement éclairé	17% (79)	72,2% (156)	82,8% (384)	1,4% (3)	0,2% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	18,3% (85)	68,5% (148)	80,6% (374)	2,3% (5)	1,1% (5)
Sortie	17,5% (81)	73,6% (159)	80,6% (374)	1,9% (4)	1,9% (4)
Délai d'attente	46,1% (214)	46,3% (100)	47,2% (219)	5,1% (11)	6,7% (31)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29536 : Personnel très très gentil.
- 29537 : Bien dans l'ensemble.
- 29538 : Personnel formidable et très pro !!!
- 29539 : Merci beaucoup, mon séjour s'est très bien passé.
- 29540 : Ils sont tous très bien.
- 29541 : Merci pour le professionnalisme et la gentillesse de toutes les équipes.
- 29542 : Personnel soignant toujours à l'écoute du malade. Très satisfaite.
- 29544 : Merci pour tout.
- 29546 : Personnel agréable et gentil. Merci à vous tous.
- 29551 : Equipe soignante satisfaisante dans la limite de ses moyens.
- 29552 : Très bonne écoute de l'ensemble du personnel.
- 29553 : Tout le personnel était très bien.
- 29556 : Très bien mais chambre trop chauffée.
- 29557 : Très bien. Personnel très bien.
- 29560 : Satisfaite de ma prise en charge depuis les urgences et ensuite dans le service d'orthopédie.
- 29561 : Une hospitalisation avec arrivée par les urgences : quel courage pour le personnel. Accueillie dans le service d'orthopédie à défaut de place en pneumo : le personnel est à votre écoute et bienveillant. Merci à vous.
- 29572 : Personnel très gentil.
- 29573 : Personnel au top.
- 29852 : Tout le personnel soignant, médical est exceptionnel. Ce sont des personnes en or. Bravo pour leur dévouement.
- 29855 : Je remercie toutes les équipes qui sont intervenues durant mon séjour : chirurgiens, médecins, AS, ASH, kiné, ASS... et infirmières au top. Personnel aux petits soins, à l'écoute, respectueux, vraiment ne changez pas. Merci.
- 29856 : Merci à toute l'équipe du service d'ortho (agents hospitaliers, aides-soignants, infirmières) pour leur bienveillance, leur gentillesse et leur disponibilité.
- 29863 : Le service traumatologie au top, le personnel très agréable et à l'écoute. J'ai constaté que c'est un métier très dur qui n'est pas reconnu à sa juste valeur.
- 29864 : L'équipe soignante très sympa et très compétente.
- 29866 : Merci pour tout.
- 29868 : Personnel à notre écoute et d'une gentillesse extrême. Très bon service de jour comme de nuit et très bon chirurgien.
- 29871 : Merci pour votre attention.
- 29876 : Equipe très bien.
- 29880 : Personnel qui fait ce qu'il peut avec de pauvres moyens et bien moins de personnel aussi. Ils subissent un métier très difficile et plus de moyens seraient bien votre personnel.
- 29884 : Tout le personnel soignant a été agréable avec moi et je suis désolée de les avoir souvent dérangés.
- 29890 : Personnel très gentil, courageux.
- 29891 : Très bien merci.
- 29892 : Merci pour tout.
- 29893 : Personnel super agréable et disponible. Merci à toute l'équipe.
- 29895 : Merci pour votre gentillesse, votre courage et votre disponibilité.
- 30296 : Personnel très aimable, très attentionné et très réactif. Dr NIKOLOV est génial avec ses patient, professionnel et attentif ainsi que l'anesthésiste le Dr RAKOTON.
- 30300 : Très bonne ambiance.
- 30304 : Personnel très agréable sans exception. Merci pour votre gentillesse et compassion. Beaucoup de respect et de courage pour votre métier.
- 30308 : Aucune observation à faire, je n'ai qu'à me louer de l'ensemble du personnel.
- 30311 : Superbe, tout le monde a été gentil.
- 30313 : Une prime pour l'équipe, superbe ambiance.
- 30321 : Je suis entièrement satisfaite de l'accueil et des soins que j'ai reçus. Beaucoup de chaleur humaine de la part des infirmières et aides-soignantes. Merci à tous.

30322 : Un grand merci à tout le monde, vous êtes parfaits.
30324 : Dans l'ensemble "satisfaite".
30325 : Très bonne équipe.
30326 : Je vous remercie infiniment pour tout ce que vous avez fait pour moi, je vous aime fort.
30327 : Je remercie toutes les infirmières pour leur dévouement, leur gentillesse et leur humanité. Je leur souhaite une bonne continuation et aussi beaucoup de courage. Je me permets de vous embrasser. Bien cordialement.
30330 : Merci pour tout et pour la musique qui m'a fait un bien fou.
30650 : Je suis très touchée par le professionnalisme et la gentillesse de l'équipe. Merci.
30655 : Personnel très accueillant et très sympa.
30658 : Personnel très bien et surtout à l'écoute.
30660 : Très satisfaite.
30662 : Un grand merci à l'équipe du bloc et du service orthopédie.
30664 : Ne changez rien.
30671 : Un grand merci.
30673 : Une très belle équipe du bloc opératoire au service ortho. Très bon séjour, merci à toutes les équipes.
30674 : Merci ! Même en sous-effectifs, vous êtes là !
30960 : Merci et bon courage.
30969 : Merci beaucoup et bon courage.
30972 : Tout a été parfait merci à tout l'équipe à qui je souhaite beaucoup de bonheur dans leur vie.
30976 : Très contente du séjour hospitalier merci
30977 : Merci à toute l'équipe pour l'accueil non prévu.
30981 : Bon personnel.
30987 : Accueil très chaleureux souriant.
30990 : Merci à l'équipe soignante pour sa gentillesse et son écoute bon courage à vous toutes.
30993 : Merci
30995 : Personnel très à l'écoute et très souriant merci à tous.
30996 : Merci à toute l'équipe.
31436 : Personnel à l'écoute.
31438 : Séjour satisfaisant
31442 : Merci
31444 : Le personnel fait selon les manques qu'ils ont mais aux urgences c'était une catastrophe merci à l'orthopédie.
31449 : Bonjour aux urgences manque de personnel merci l'orthopédie aux infirmières.
31450 : Personnel au TOP vous faites un métier formidable.
31451 : Merci à tout le personnel pour votre bienveillance, votre écoute, votre patience.
31454 : Personnel au service du patient. Merci.
31456 : Très bien soigné, le personnel très aimable et serviable merci beaucoup.
31457 : Je tiens à remercier l'ensemble du corps médical, en partant des urgences.
31461 : Les équipes sont à l'écoute cela allège les souffrances merci.
31462 : Personnel serviable et aimable.
31467 : Grand merci à tout le personnel soignant.
31470 : Très aimable.
31472 : Superbe équipe de A à Z merci pour vos bon soins.
31479 : Merci à tout le personnel pour son aide, sans laquelle on ne pourrait s'en sortir. Encore merci
31480 : Très bien.
31481 : Très bon souvenir de mon bref passage dans cet établissement. Personnel super gentil à tous les grades.
31482 : Rien à dire très bon service, le personnel est super. Je vous remercie.
31484 : Personnel très aimable et empathique.
31491 : Très bien
31724 : Très satisfait
31726 : Le personnel est toujours à l'écoute, un grand merci.
31727 : Bravo au système hospitalier et aux infirmières, aides-soignants toujours au top.
31732 : Equipe extra

31734 : Satisfait, sur mon séjour à l'hôpital de CREIL et de même pour le suivi aux urgences.
31735 : Séjour d'une journée et nuit. Très bon accueil, merci à tous pour votre dévouement.
31736 : Je suis très content de mon séjour, infirmière très gentilles.
31743 : Personnel extrêmement gentil, aimable et disponible, merci beaucoup.
31746 : Très bien avec tout le personnel.
31748 : Merci pour tout.
31750 : Très satisfait et un grand merci à l'ensemble du personnel.
31753 : Très content du personnel, trop de belles personnes, toujours disponible. Elles se sont toutes données à fond, elles méritent largement leur salaire.
32013 : Remerciements
32019 : Remerciements au service. Personnel irréprochable et professionnel. Accueil des urgences à revoir.
32020 : Remerciements
32023 : Remerciements
32036 : Personnel à l'écoute des patients, faisant preuve de gentillesse.
32349 : Une équipe au top pour s'occuper de notre mère un grand merci pour elle.
32350 : Parfait
32354 : Remerciements.
32358 : Merci aux équipes pour leur prise en charge, leur gentillesse et leur disponibilité.
32359 : Personnel très agréable dans tout l'hôpital.
32362 : Personnel très gentil.
32367 : Un grand merci à toute l'équipe, amabilité, service sérieux.
32372 : Personnel à l'écoute, bonne relation avec le personnel, continuez dans ce sens.
32380 : Bien.
32782 : Merci au personnel qui m'a suivi dès mon arrivée (urgences, orthopédie et urologie) vous avez été adorables avec moi. Bon courage à vous tous/toutes.
32783 : Je ne peux que vous remercier pour votre accueil.
32787 : Personnel parfois débordés. Merci à tous.
32791 : L'accueil a été un réconfort dans ma douleur.
32794 : Très bon ressenti, personnel très à l'écoute.
32800 : Equipe formidable, excellente.
32805 : Le personnel soignant de jour comme de nuit (aides-soignantes et infirmières) très disponible et professionnel.
32807 : Personnel efficace et très souriant.
33179 : A l'attention du personnel soignant jour et nuit pour sa gentillesse et son écoute. Un séjour très agréable parmi vous ainsi que le bloc. Merci et bonne continuation. Amitiés.
33182 : Très satisfaite par le personnel.
33185 : Je suis très satisfaite de toute l'équipe du service ainsi que celle du bloc opératoire. Je vous remercie tous car vous avez un travail pas facile du tout et vous êtes comme moi, je pense positif ce qui fait avancer dans la vie. Merci.
33187 : Infirmière, aide-soignante et toute l'équipe superbe.
33192 : Bien dans l'ensemble.
33194 : Rien à dire personnel à l'écoute des patients, très agréable.
33198 : Merci beaucoup. Merci à tous.
33202 : Merci aux personnels du service orthopédie.
33209 : Personnels très compétents, souriants au service des malades.
33211 : Personnel bien formé, conseille très bien à continuer très gentil, très agréable.
33339 : Merci à l'infirmière qui m'a prodigué les soins.
33341 : Très satisfait très bien tous les services.
33345 : Tout le monde très gentil.
33347 : Bien accueilli.
33352 : Je vous félicite pour votre courage et votre gentillesse.
33356 : Je m'excuse auprès du personnel médical pour mon comportement désagréable, je suis désolé.
33359 : Mesdames vous êtes très bien ne changez rien.
31754 : Beaucoup de critères parfaits mais je suis arrivé lors d'un W-End calme.

29528 : Merci à toutes les personnes qui se sont occupées de moi, tant aux urgences que dans le service. Point noir : chauffage.
29529 : Hôtellerie à revoir : difficulté pour dormir malgré les 2 couvertures. Il fait trop froid dans le service. Malgré cela, merci pour les soins.
29530 : Avec un peu moins de courants d'air au niveau des fenêtres, ça serait parfait.
29531 : Tout est parfait. Personnel disponible et à notre écoute. Revoir le chauffage car il fait très froid dans les chambres (coupure de chauffage).
29532 : Absence de chauffage pendant toute la durée de mon hospitalisation. Je n'ai pas pu me doucher. Hâte de rentrer pour me laver et pour plus de chaleur. Bon courage au service. Super équipe.
29534 : Revoir le chauffage car il fait trop froid dans les chambres. Personnel très bien merci.
29889 : Problème de chauffage vraiment froid pendant mon séjour et eau à peine chaude et ne parlons pas du lit.

29527 : Le pain n'est pas bon. Le chauffage laisse à désirer car il fait froid dans les chambres.
29526 : Les repas ne sont pas bons. Les infirmières ne viennent pas tout de suite quand on a mal, on attend trop longtemps pour avoir un cathéter pour la douleur.
29853 : Le pain au déjeuner est trop épais.
29854 : Amélioration à réaliser sur la qualité des repas. Les conditions de travail du personnel sont très compliquées. Bravo aux équipes !!
29857 : Changer le pain.
29858 : Revoir les repas, le pain et les soupes.
29859 : Le pain : passable.
29860 : Très satisfait des soins apportés. Le pain n'est pas bon.
29861 : Manque de petite cuillère. Le pain n'est pas bon.
29862 : Revoir tout ce qui est restauration du matin au soir : on paie assez cher, on n'est pas des bêtes. Pain immangeable.
30301 : Repas pas satisfaisants, voir pour les changer.
30315 : Très bon service sauf les repas et le pain.
30320 : Très bon service, très disponible sauf le pain (à changer).
30328 : Je suis satisfaite, cuisine très bonne mais SVP donnez plus de biscottes au petit déjeuner. Une collation à 16h serait la bienvenue.
30666 : Il faudrait changer de fournisseur pour la cuisine/les repas. Quant au choix de partenaire de chambre je sais que c'est impossible ! Merci aux équipes et au cadre du service pour son intervention.
31437 : Du pain frais le matin serait apprécié.
31439 : Pain de mie mécontent.
32014 : Amélioration des repas
32804 : Comme patient, j'étais sensible aux odeurs, les repas de ce point de vue m'ont semblé très mal adaptés (viandes en sauce, cervelas, langue de boeuf, choucroute, moules en sauce...).

29545 : Très bien mais changez la literie car inconfortable.
30306 : Manque une douche dans la salle de bains.
30963 : Chambre trop petite pour ce service.
30982 : Il faudrait des douches dans les chambres.
31463 : Manque de prises de courant (ventilateur). TV trop basse pour position allongée.
32779 : L'état des salles d'eau...
33180 : Chambre beaucoup trop étroite pour ce genre d'opération.

29563 : Je n'ai pas répondu à la question réponse aux sonnettes parce que c'est trop compliqué pour le personnel.
29567 : Moins de personnels professionnels, pour plus de patients (attente sonnette un peu long). Si possible, embauchez ou recrutez.
30297 : 2 tentatives d'ablation du clou tibial, 2 échecs. Peut-être voir pour changer de fournisseur STRYCKER.
30656 : Je pense que par défaut de place, je ne suis pas resté plus longtemps mais il m'aurait fallu plus de temps avant d'être relâché.
30661 : Je n'ai pas passé de bonnes nuits car il y a eu beaucoup de cris des patients perturbés.

30663 : Peu de fléchage visible pour les visiteurs.

30668 : Difficile de répondre de façon positive à "soulagement de votre douleur" puisque la seule fois où j'ai sonné pour avoir un antalgique, il y avait une urgence dans le service.

31729 : Dommage de devoir revenir le lendemain, pour avoir les papiers sans pouvoir conduire. La première nuit après l'opération a été un enfer et le personnel de nuit à refuser de me donner des antalgiques sans me donner une raison vraiment concrète, ce qui fait que je me suis tordue de douleur toute la nuit. Alors que la relève du matin n'a pas hésité à me donner un antalgique qui a très bien fonctionné. Pas de logique pour moi dans cette façon de faire. Sinon, personnel très agréable.

32037 : Pour la douleur il faut réclamer beaucoup pour avoir peu. Personnel soignant formidable

30669 : Envoi vidéo plaie du pouce de mon enfant de l'interne au chirurgien de garde ???? pour un avis ???

31446 : Satisfait des soins, avec un personnel à l'écoute, n'ai vu aucun médecin concernant mon état, à part un médecin orthopédiste dans le service auquel j'avais été placé par manque de lit en médecine.

31475 : Manque de coordination entre le service des urgences et le service d'hospitalisation. Manque de clarté pour la date opératoire (je suis resté à jeun du mardi midi au mercredi 17h)

31477 : Manque de communication du personnel médical et paramédical ainsi que le personnel paramédical du bloc.

32368 : Attente 30h pour se faire opérer d'une cheville c'est beaucoup trop long !!!! Un grand merci au personnel pour leur travail.

33363 : 4 jours d'attente pour passer au bloc ! Manque d'info sur les créneaux disponibles. Manque de communication sur les demandes de sortie (arrêt de travail, ordonnance).

32796 : Très satisfaite du personnel soignant comme ASH sauf dans la nuit de vendredi 13 à samedi 14 vers 4h du matin, j'ai appelé pour aller aux toilettes, la personne qui est venue m'a dit que je pouvais y aller toute seule.

33204 : On ne peut que constater le manque de moyen.

33344 : Ne sait pas quel service d'ambulance et quelle heure de sortie de ce fait.

33365 : Interdiction des plantes à l'hôpital.

31489 : Améliorer le délai d'attente aux urgences.

31728 : Très bon accueil, le personnel est à l'écoute. Le délai d'attente aux urgences est trop important. Il est également difficile d'avoir des informations de la part des médecins qui semblent très occupés.

31452 : Trop d'attente sans avoir de nouvelles ou d'informations.

31737 : Equipe impeccable, problème de communication, trop d'attente aux urgences.

31738 : Urgences : horreur (5 heures d'attentes).

32353 : Attente aux urgences intolérable.

32355 : Le seul problème est l'attente aux urgences entre les différents secteurs pour cause d'insuffisance de personnel "facilement reconnaissable par observation".

32360 : Manque de personnel, en particulier aux urgences.

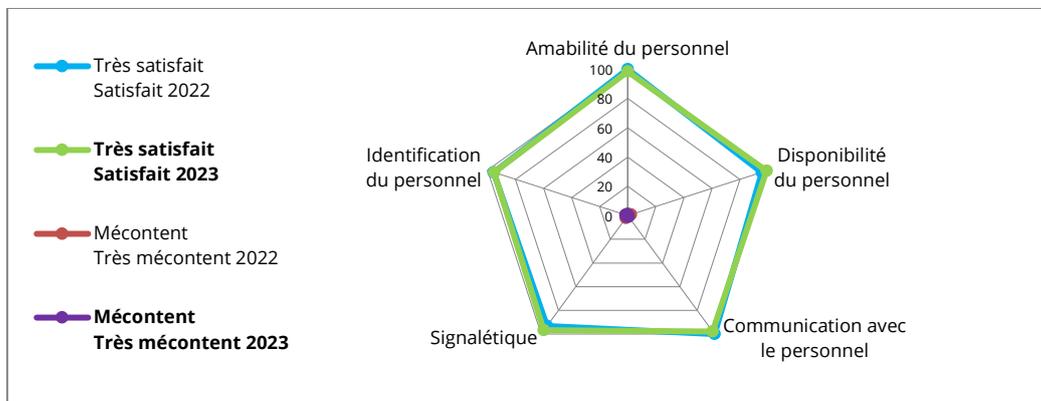
33332 : Les urgences à revoir.

33353 : Beaucoup trop d'attente 6h pour 1/2 de soins aux urgences.

33351 : Il serait temps de réouvrir les urgences de Senlis afin de soulager les soignants.

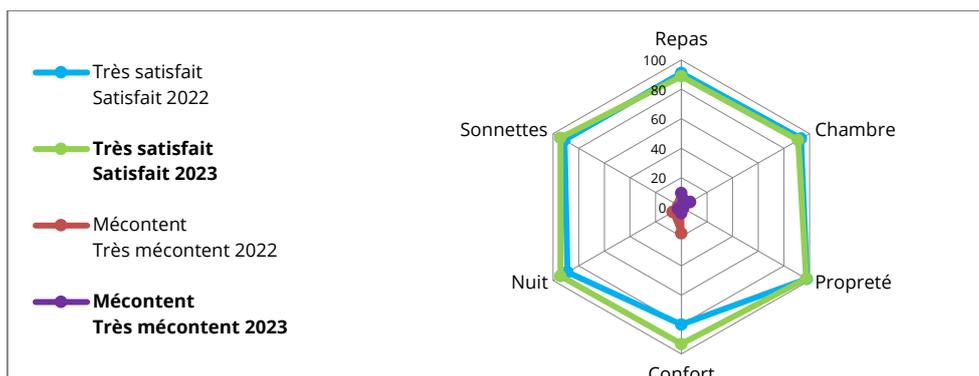
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	1,1% (2)	100% (45)	98,4% (187)	0% (0)	0,5% (1)
Disponibilité du personnel	0,5% (1)	95,6% (43)	98,9% (188)	2,2% (1)	0,5% (1)
Communication avec le personnel	1,1% (2)	100% (45)	97,9% (186)	0% (0)	1,1% (2)
Signalétique	2,1% (4)	93,3% (42)	96,8% (184)	2,2% (1)	1,1% (2)
Identification du personnel	3,2% (6)	95,6% (43)	95,3% (181)	0% (0)	1,6% (3)



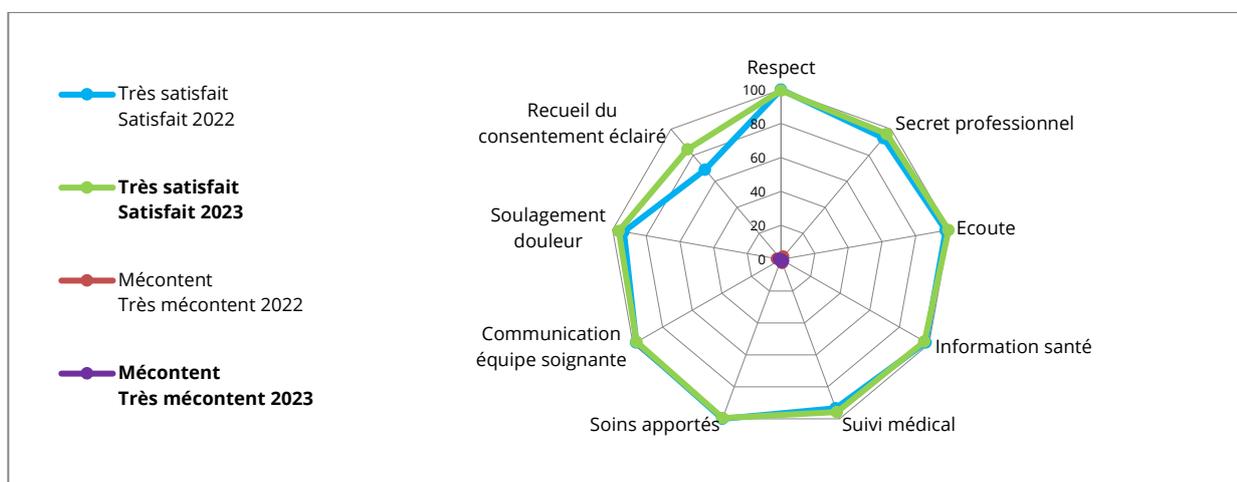
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	1,6% (3)	91,1% (41)	88,9% (169)	4,4% (2)	9,5% (18)
Chambre	2,1% (4)	93,3% (42)	91,1% (173)	6,7% (3)	6,8% (13)
Propreté	1,1% (2)	97,8% (44)	97,4% (185)	0% (0)	1,6% (3)
Confort	2,6% (5)	80% (36)	93,2% (177)	17,8% (8)	4,2% (8)
Nuit	3,2% (6)	88,9% (40)	94,2% (179)	6,7% (3)	2,6% (5)
Sonnettes	5,3% (10)	91,1% (41)	94,2% (179)	2,2% (1)	0,5% (1)



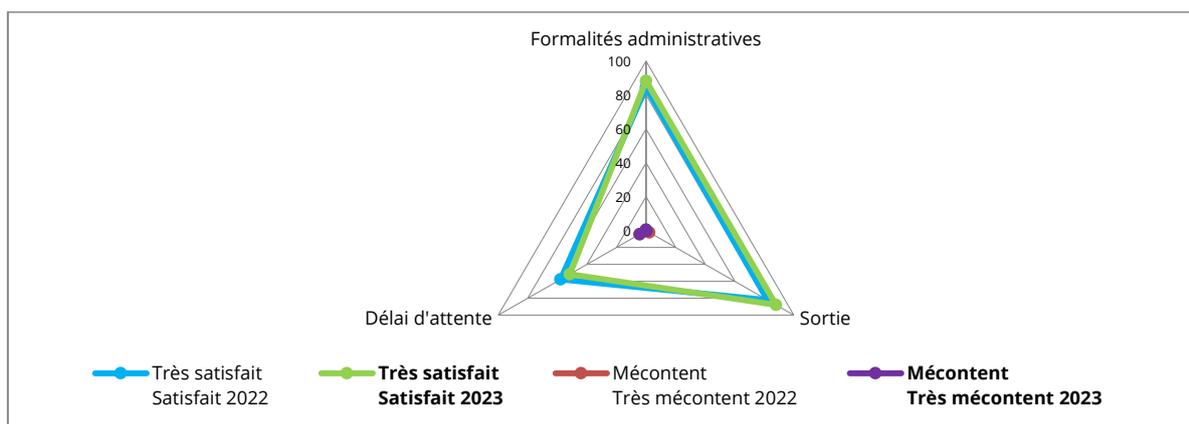
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	0,5% (1)	100% (45)	99,5% (189)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	3,7% (7)	93,3% (42)	96,3% (183)	2,2% (1)	0% (0)
Ecoute	0,5% (1)	97,8% (44)	99,5% (189)	0% (0)	0% (0)
Information santé	1,6% (3)	97,8% (44)	96,8% (184)	0% (0)	1,6% (3)
Suivi médical	2,6% (5)	93,3% (42)	95,8% (182)	2,2% (1)	1,6% (3)
Soins apportés	0,5% (1)	100% (45)	99,5% (189)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	2,1% (4)	97,8% (44)	97,4% (185)	0% (0)	0,5% (1)
Soulagement douleur	2,6% (5)	93,3% (42)	96,3% (183)	2,2% (1)	1,1% (2)
Recueil du consentement éclairé	15,3% (29)	68,9% (31)	84,7% (161)	0% (0)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	11,1% (21)	84,4% (38)	88,4% (168)	0% (0)	0,5% (1)
Sortie	11,6% (22)	82,2% (37)	87,9% (167)	2,2% (1)	0,5% (1)
Délai d'attente	44,2% (84)	57,8% (26)	51,6% (98)	4,4% (2)	4,2% (8)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29900 : Un grand merci à l'équipe d'urologie pour sa gentillesse et son professionnalisme.
- 29901 : Merci à toute l'équipe pour sa compétence et son professionnalisme. Bravo !
- 29903 : Personnel bienveillant, à l'écoute et très agréable.
- 29942 : Plus de considération pour le personnel soignant.
- 30335 : A chaque hospitalisation dans ce service d'urologie, je suis très satisfait pour l'accueil et le séjour (professionnels, soins). Je remercie tous les personnels d'équipe de santé de A jusqu'à Z.
- 30677 : Merci à toute l'équipe qui m'a opérée et suivie.
- 30949 : Très bonne prise en charge, équipe très professionnelle et à l'écoute.
- 31283 : Personnel très à l'écoute et très gentil.
- 31288 : Dans ces moments difficiles, grand merci aux infirmières.
- 31289 : Merci aux personnels soignants.
- 31290 : Super service.
- 31294 : Globalement très satisfait.
- 31295 : Très bien.
- 31697 : Je donne la note de 10/10 à toutes, quelle que soit leurs tâches, c'est avec le cœur et plaisir qu'ils assurent.
- 31708 : Personnel à l'écoute du patient, très professionnel, un plus la gentillesse.
- 31709 : Très admiratif du travail et du dévouement de tout le monde. MERCI.
- 31711 : Je remercie le personnel soignant, pour son professionnalisme, son écoute et également pour leur service. Malheureusement, toutes les personnes ne sont pas agréables, je ne m'attarderais pas sur elles. Merci à toutes celles qui m'ont rendu ce petit séjour agréable.
- 31713 : A l'écoute et très aimable.
- 31716 : Personnel à l'écoute et toujours présent.
- 31985 : Bon service, à l'écoute pour le patient, bonne équipe tout le personnel est d'une gentillesse. Superbe équipe d'anesthésie avant l'intervention. Merci de votre humanité.
- 31986 : Personnel très agréable et compétent.
- 31987 : Service et personnel bienveillant, agréable, souriant, séjour parfait.
- 31989 : Remerciements.
- 32000 : Merci à toute l'équipe pour son écoute, son professionnalisme et surtout beaucoup de courage. Vous faites un très beau métier.
- 32001 : Très bon accueil et personnel à l'écoute.
- 32002 : Equipe extraordinaire, pleine d'efficacité et de gentillesse, toujours disponible et compatissante. Un grand merci à vous tous et toutes.
- 32009 : Remerciements.
- 32293 : Personnel très gentil.
- 32294 : Rien à redire personnel à l'écoute, très agréable et professionnel. Pas mécontent de mon séjour.
- 32299 : Super personnel. Merci.
- 32309 : Je remercie toute l'équipe.
- 32808 : Personnel très humain et compétent au niveau des soins. Bravo à tout le service pour le travail d'équipe.
- 32809 : Un très grand merci à tout le monde.
- 32814 : J'adresse à tout le personnel aides-soignantes, infirmières ASSATOU par exemple et le Dr KOSEIFI et ACHKAR mes remerciements sincères pour leur gentillesse et leur professionnalisme ainsi que tous ceux dont je n'ai pas le nom.
- 32819 : Personnel compétent et très sympa rien à dire du service qui est très bien.
- 32821 : Accueil et service très bien.
- 32823 : Très bonne équipe, un grand merci.
- 32313 : Pas attente, pas critique.
- 33928 : Un grand merci à tous.
- 33931 : Dévouement malgré le flux. Merci pour tout.
- 33934 : Très bonne équipe souriante, professionnelle et à l'écoute.
- 33936 : Très bonne équipe. Merci à tous.
- 33939 : Service super, infirmière très bien.
- 33941 : Très satisfait durant l'ensemble de mon court séjour.

33945 : Je pense qu'avec une charge de travail un peu moins lourde pour le personnel, beaucoup d'appréciations passeraient du satisfait à très satisfait.

33948 : Merci pour tout ! J'espère à bientôt mais dans un autre cadre.

33952 : Bonne équipe matin, journée et nuit.

33956 : Très bonne équipe de travail + bonne relation avec chaque groupe.

33959 : Merci aux infirmières. Grand Merci.

34017 : Je tenais à remercier les infirmières pour leur disponibilité concernant mes demandes et prise d'informations. Bravo à vous pour le métier que vous faites toutes et tous.

34021 : Bon récepteur.

34029 : Aucune remarque Personnel gentil, compétent, à l'écoute. Merci à toute l'équipe du service.

34030 : Très bien accompagné, écouté, très bon personnel soignant et autre. Bon courage à tous.

33943 : Le personnel médical, l'ensemble est au top. Dr BELHOUL je l'adore. L'équipe au bloc super, l'anesthésiste Jacques. La douche sur le palier pas top on n'est pas dans années 60 où l'on se balade comme au camping avec la serviette et trousse de toilette.

32289 : Identification du personnel. Porte de chambre ouverte. Couloir bruyant.

29525 : TV gratuite dans les chambres. WC bouchés depuis une semaine.

29943 : La salle de bains est à refaire (266), même le robinet du lavabo ne tient plus.

31285 : Hôtellerie : les locaux sont dans un état délabré. Ne pas avoir de clim ou du moins un ventilateur. L'état des toilettes : mur, peinture, wc pas adaptés, douche non présente dans la chambre.

31707 : Chambre vétuste.

32288 : Locaux vétustes grand besoin de travaux.

32290 : Chambre à refaire.

32815 : Locaux propres mais un petit rafraîchissement des peintures serait le bienvenu surtout dans les sanitaires.

32816 : Un petit coup de peinture serait parfait (plafond, espace WC).

32831 : Comme je l'explique plus haut, 2 par chambre, 2 fauteuils 2 chaises 1 rideau séparateur, pistolet bocal... plus beaucoup de place pour l'apnée du sommeil. Que peut-on faire pour avancer les choses ?

33932 : Petit rafraîchissement des chambres et sanitaires à prévoir. Merci aux équipes de soignants.

33942 : Voir à refaire la salle de bains peinture écaillée, abattant wc mal fixé CH D262.

33944 : Salle de bains trop petite pour deux patients.

33949 : Service plus accessible aux personnes en fauteuil.

33954 : Les chambres devraient être repeintes, les volets sont à réparer. Certains soignants manquent de tact ne veulent pas aider. D'autres soignants et infirmière sont très sympas.

34015 : Que la lumière de la chambre puisse être fermée pendant la nuit.

34024 : Les chambres auraient besoin d'un coup de peinture. Les équipes sont très agréables.

34026 : La nuit dérangé par des bruits de goutte d'eau.

31287 : Repas c'est la 1ère fois que j'ai trouvé un repas aussi bon, il mérite une étoile.

33930 : Avoir + de retour sur comment s'est déroulé l'opération et pas que nous dire ça s'est bien passé !! Nous expliquer + en détails la chirurgie et pas que nous dire les cicatrices qu'on va avoir.

34019 : Réponse pas toujours évidente. Infirmière très ok.

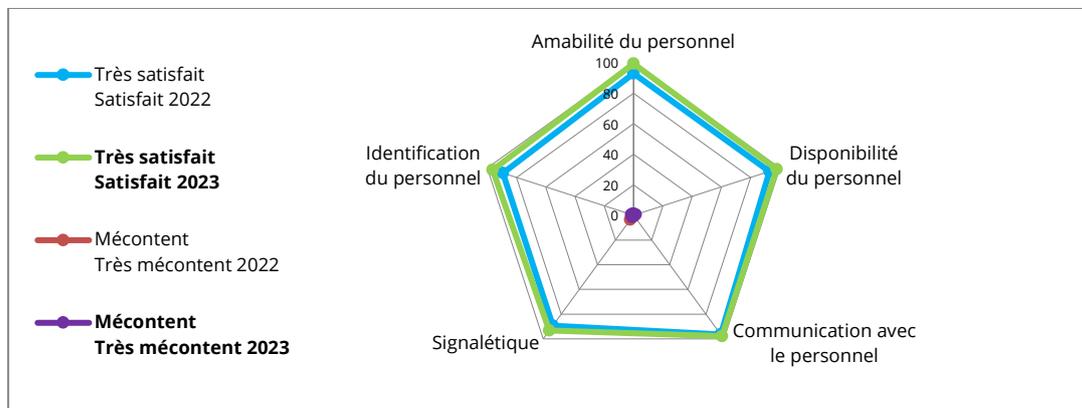
31718 : Manque de personnel aux urgences ! Malgré la bienveillance du personnel (8 heures d'attente). Pommeau de douche défectueux.

32310 : L'ensemble du personnel à l'écoute et très humain. Sauf l'attente aux urgences très longue.

32828 : Avant l'urologie, j'étais aux urgences. On m'a bien pris en charge au début mais mon problème de rétention urinaire revenait et on m'a laissé souvent seul dans un box porte fermée et j'ai beaucoup souffert. Le médecin puis l'urologue ont mis du temps à arriver, je criais de douleur et aussi pour appeler du monde.

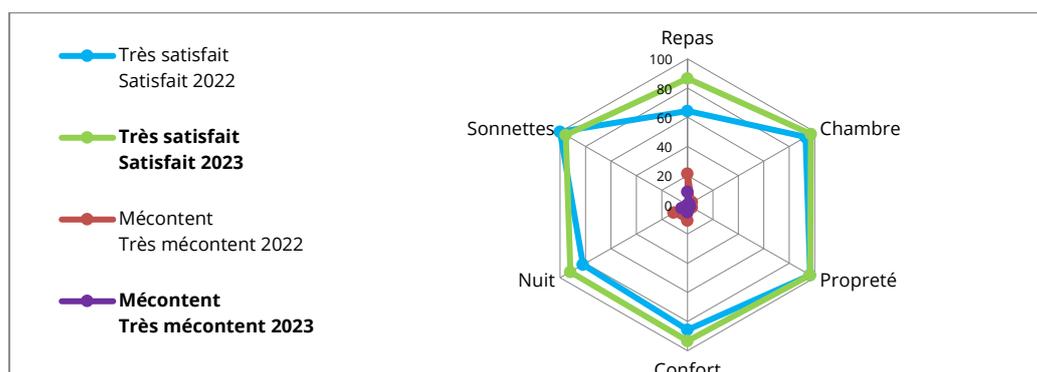
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0,7% (1)	92,9% (26)	99,3% (133)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	0,7% (1)	92,9% (26)	97,8% (131)	0% (0)	1,5% (2)
Communication avec le personnel	1,5% (2)	96,4% (27)	97,8% (131)	0% (0)	0,7% (1)
Signalétique	5,2% (7)	89,3% (25)	93,3% (125)	3,6% (1)	1,5% (2)
Identification du personnel	2,2% (3)	89,3% (25)	96,3% (129)	0% (0)	1,5% (2)



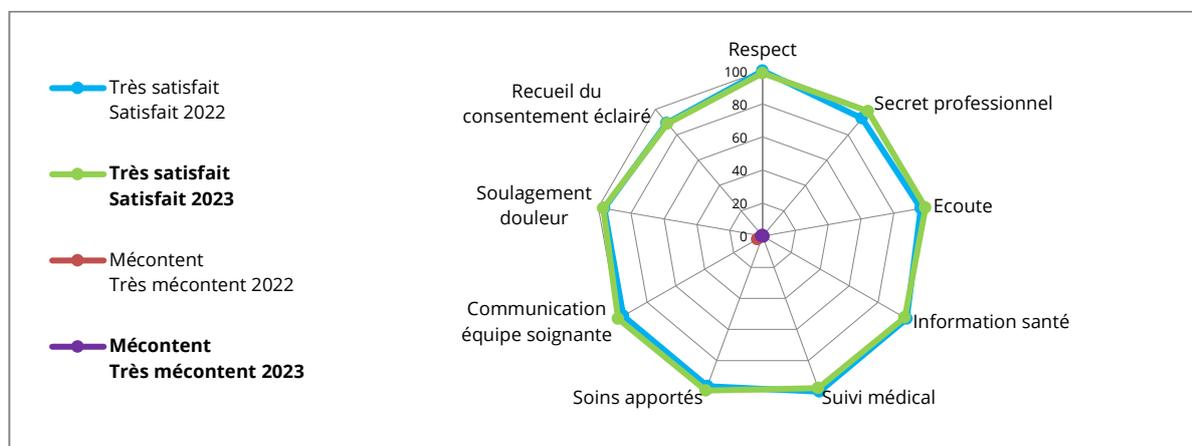
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	4,5% (6)	64,3% (18)	86,6% (116)	21,4% (6)	9% (12)
Chambre	1,5% (2)	92,9% (26)	97% (130)	3,6% (1)	1,5% (2)
Propreté	1,5% (2)	96,4% (27)	96,3% (129)	3,6% (1)	2,2% (3)
Confort	1,5% (2)	85,7% (24)	93,3% (125)	10,7% (3)	5,2% (7)
Nuit	3,7% (5)	82,1% (23)	91,8% (123)	10,7% (3)	4,5% (6)
Sonnettes	4,5% (6)	100% (28)	95,5% (128)	0% (0)	0% (0)



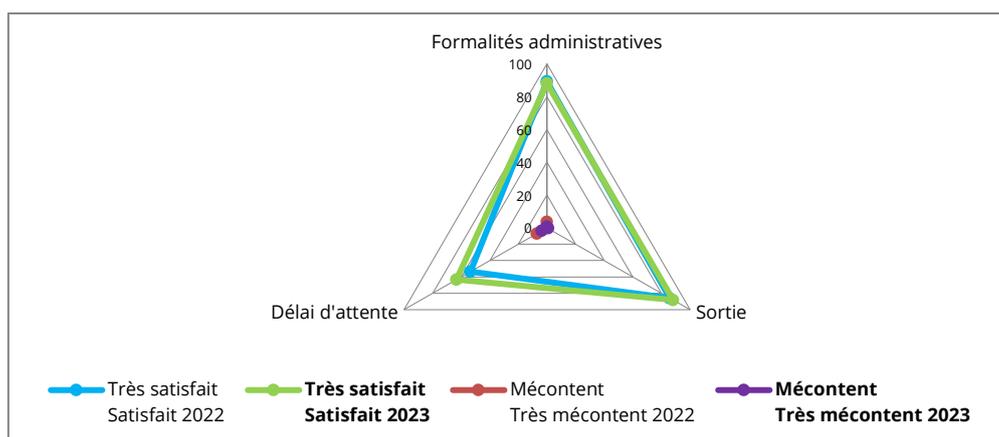
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	0,7% (1)	100% (28)	98,5% (132)	0% (0)	0,7% (1)
Secret professionnel	1,5% (2)	92,9% (26)	98,5% (132)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	0% (0)	96,4% (27)	99,3% (133)	0% (0)	0,7% (1)
Information santé	0,7% (1)	100% (28)	98,5% (132)	0% (0)	0,7% (1)
Suivi médical	2,2% (3)	100% (28)	97,8% (131)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	0,7% (1)	96,4% (27)	99,3% (133)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	0% (0)	96,4% (27)	100% (134)	3,6% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	2,2% (3)	96,4% (27)	97% (130)	0% (0)	0,7% (1)
Recueil du consentement éclairé	11,2% (15)	89,3% (25)	88,8% (119)	0% (0)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	11,2% (15)	89,3% (25)	88,1% (118)	3,6% (1)	0,7% (1)
Sortie	11,2% (15)	85,7% (25)	88,1% (118)	0% (0)	0,7% (1)
Délai d'attente	32,8% (44)	53,6% (15)	63,4% (85)	7,1% (2)	3,7% (5)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29940 : Personnel au top, à l'écoute et professionnel.
- 29941 : Grand merci à toutes les personnes qui m'ont permis de passer une hospitalisation agréable, malgré un surcroît de patients. Recevez mes très sincères salutations.
- 30332 : Séjour satisfaisant.
- 30681 : Très satisfaite. Je ne vais pas blâmer tout un personnel qui se bat pour le bien-être de ses patients.
- 30686 : Je remercie tout le personnel, les docteurs, les aides-soignantes et tout le reste.
- 30688 : Service très agréable, une équipe souriante et attentive aux attentes.
- 30689 : Personnel à l'écoute et attentif. Travail sérieux.
- 30691 : Pour moi tout a été parfait. Personnel soignant impeccable. Très satisfaite de mon séjour dans le service chirurgie digestive y compris le personnel qui entretient les locaux.
- 31281 : Content de tout le personnel de l'hôpital, je vous remercie d'avance et beaucoup de courage.
- 31686 : Formidable ! 3 cœurs. Je vous remercie de tout mon cœur, pour vos soins et votre gentillesse. Vous avez un métier extraordinaire !
- 31688 : Merci, merci, merci, à toute l'équipe.
- 31691 : Personnel très sympathique et chaleureux.
- 31693 : Très satisfait des compétences et de la patience du service médical, malgré un encombrement des service d'urgence à mon arrivée.
- 31694 : Tout était parfait, je remercie tout le personnel. Plus de personnel serait la bienvenue.
- 31964 : Très bons professionnels, toujours aux petits soins.
- 31968 : Très bien.
- 31970 : Merci à tous.
- 31977 : Très contente du service.
- 31982 : Merci.
- 32272 : Personnel très gentil.
- 32274 : Dans l'ensemble séjour agréable et une équipe médicale très disponible.
- 32275 : Merci à toute l'équipe soignante et au personnel.
- 32276 : Merci beaucoup à vous les médecins.
- 32277 : Personnel à l'écoute, serviable, joyeux, extrêmement professionnel. Une très agréable surprise pour moi qui connaissais à peine le GHPSO.
- 32835 : Merci à toutes les infirmières et infirmiers pour leur dévouement, leur gentillesse et leur compréhension. Bon courage.
- 32838 : Equipe au top, à l'écoute du patient.
- 32844 : Très bon personnel toujours joyeux, de belles personnes. Merci à toute l'équipe.
- 32845 : Une équipe formidable, à l'écoute. Un personnel magnifique et disponible. Une seule suggestion : continuez de la sorte pour le bien du patient.
- 33904 : Personnel soignant très compétent et professionnel. Je recommanderai à beaucoup de gens ce service. Félicitations.
- 33908 : Rien à dire, tout le personnel a été à l'écoute et très aimable surtout !
- 33910 : Rien à dire. Personnel agréable.
- 33912 : Toutes les équipes (médecins, infirmières, aides-soignantes) sont très compétentes, professionnelles et à l'écoute du patient. Merci et bon courage.
- 33916 : Amabilité et disponibilité du personnel de santé.
- 33917 : Les infirmières et aides-soignantes sont toutes adorables, gentilles et à l'écoute.
- 33923 : Merci.
- 33924 : Merci pour tout.
- 34037 : Je vous aime tout de tout mon cœur bises.
- 34041 : Un grand merci à toute l'équipe !!
- 34045 : Merci pour votre bienveillance permanente.

32836 : Le personnel soignant est très bien et très pro mais il y a un vrai manque de places dans cet hôpital ce qui fait que le personnel court toujours et n'a pas assez de temps pour les patients et un manque de matériel (comme les télévisions qui ne fonctionnent pas car pas de casque...).

32790 : Aucune communication avec le service de chirurgie digestive : on me prépare pour la chirurgie à 21h45, si à 23h30 je ne demande pas d'infos, je ne sais pas que celle-ci est programmée au lendemain et annulée pour le soir. Le chirurgien n'est pas venu à ma rencontre avant la chirurgie, aucune information ne m'a été communiquée après la chirurgie. SUGGESTION : travailler la communication afin de tenir le patient un minimum informé.

32281 : Satisfait du service en générale, souriant, serviable... Des fois quand on sonne ça peut prendre un certain temps

32833 : Service très bien, infirmières et médecin très bien. Rien à dire sauf quelques personnes ne connaissent pas la politesse.

30687 : Je suis accompagnatrice de mon fils handicapé. Je n'ai pas eu mes repas à cause de tickets manquants à la réception. Le service a fait de son mieux pour me fournir un petit-déjeuner et je remercie le personnel.

30690 : Très bon service d'hospitalisation. Bravo à tous et un grand merci. Les repas servis ont mauvaise réputation je ne comprends pas pourquoi, ils sont bons et en bonne quantité.

33905 : Bravo pour équipe cuisine.

33909 : De la sauce pour les repas SVP.

31685 : Literie très inconfortable avec un bruit continu, tremblement (équipe de nuit très gentil). L'équipe de jour n'a rien voulu savoir !

31687 : Salle de bain (chambre double) partage délicat. Personnel au TOP mention Spéciale

31969 : Dommage les salles de bain ne sont pas dans les chambre. Manques de prises électriques

31973 : Avoir une salle de bain pour les patients, nous éviterai de rester salle

31984 : Chambre avec volet toujours fermé (cassé). 6 jours sans voire la lumière extérieure, je suis vraiment mécontent à ce sujet. Quand allez-vous faire la réparation ?

33911 : Peinture à refaire chambre et salle de bain

34042 : Les chambres sont vraiment vieilles : peinture cloquée, bouche de ventilation dans les wc obstruées, tuyauterie rouillée. Le chauffage est trop fort et c'est dommage qu'il n'y ait pas de douche dans les chambres. Par contre le personnel est au top. Il faudrait que l'hôpital soit refait, se serait mieux pour les patients et le personnel.

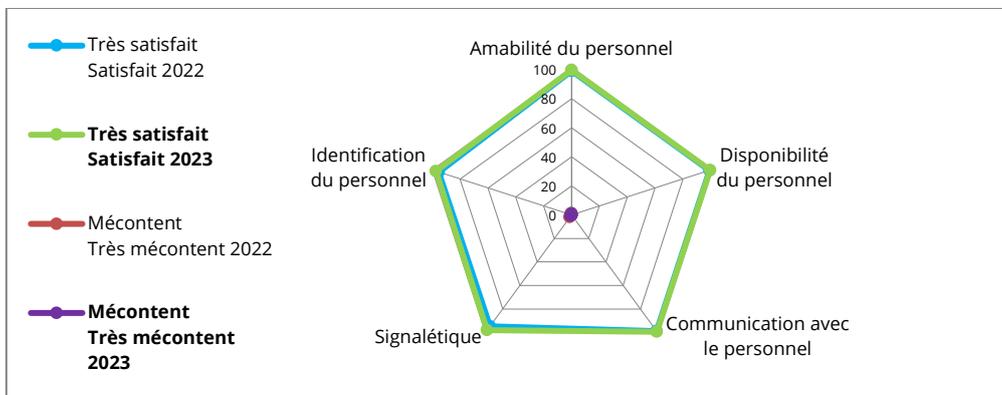
31976 : Moins d'attente aux urgences serait bien.

31983 : Mécontent des urgences (Bruit, attente dans le couloir). Hospitalisation très bien.

33914 : L'appréciation donnée est pour l'hospitalisation. Par contre appréciation est très négative sur le service des urgences.

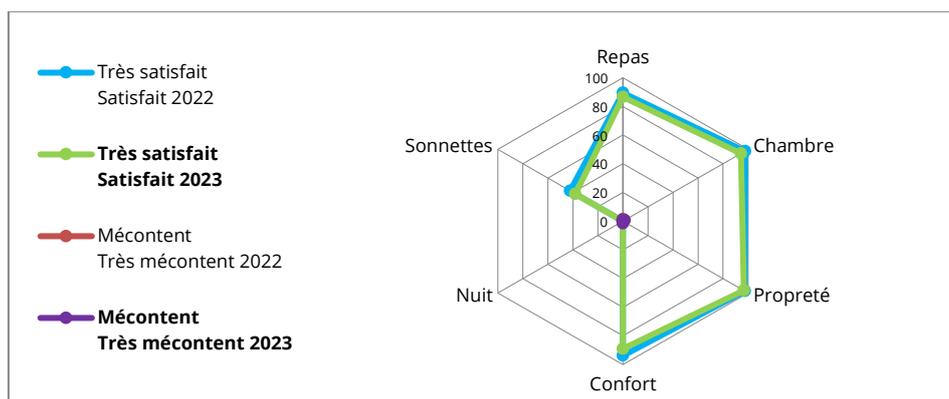
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0,2% (1)	99,2% (366)	99,8% (499)	0,3% (1)	0% (0)
Disponibilité du personnel	0,4% (2)	99,2% (366)	99,6% (498)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	0,6% (3)	98,9% (365)	99,4% (497)	0,3% (1)	0% (0)
Signalétique	1,2% (6)	94,9% (350)	98% (490)	1,9% (7)	0,8% (4)
Identification du personnel	2,4% (12)	95,4% (352)	97,4% (487)	0,5% (2)	0,2% (1)



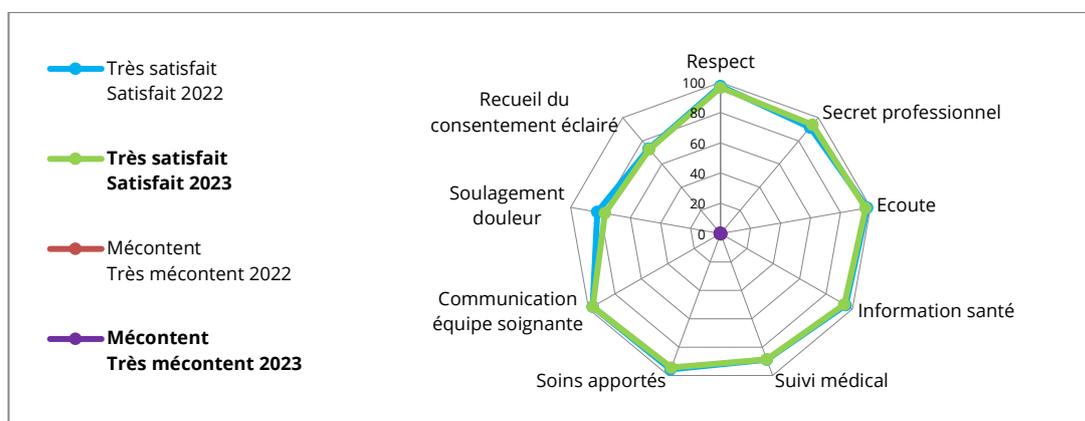
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	12,6% (63)	89,4% (330)	86,6% (433)	1,4% (5)	0,8% (4)
Chambre	4,4% (22)	97,6% (360)	94,4% (472)	1,1% (4)	1,2% (6)
Propreté	3,2% (16)	97,3% (359)	96,6% (483)	0,3% (1)	0,2% (1)
Confort	9,4% (47)	93,8% (346)	89% (445)	0,5% (2)	1,6% (8)
Nuit	100% (500)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Sonnettes	62% (310)	42,3% (156)	38% (190)	0,3% (1)	0% (0)



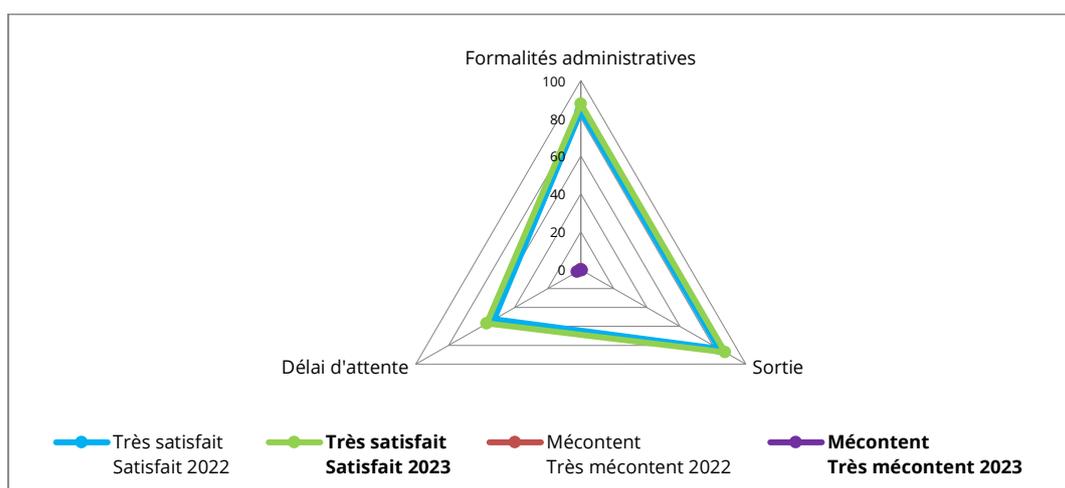
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	3% (15)	97,6% (360)	96,6% (483)	0,5% (2)	0,4% (2)
Secret professionnel	6% (30)	91,6% (338)	94% (470)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	3% (15)	97,8% (361)	96,8% (484)	0,3% (1)	0,2% (1)
Information santé	5,4% (27)	94,9% (350)	94% (470)	0,3% (1)	0,6% (3)
Suivi médical	11,2% (56)	88,9% (328)	88,6% (443)	0,8% (3)	0,2% (1)
Soins apportés	5,6% (28)	95,7% (353)	94,4% (472)	0,3% (1)	0% (0)
Communication équipe soignante	2,6% (13)	97% (358)	97% (485)	0,3% (1)	0,4% (2)
Soulagement douleur	22,8% (114)	82,1% (303)	77% (385)	0,3% (1)	0,2% (1)
Recueil du consentement éclairé	26,6% (133)	73,2% (270)	72,8% (364)	0% (0)	0,6% (3)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	12,4% (62)	83,7% (309)	87,6% (438)	0,3% (1)	0% (0)
Sortie	12% (60)	83,7% (309)	87,4% (437)	0,5% (2)	0,6% (3)
Délai d'attente	40,8% (204)	52,6% (194)	57% (285)	1,4% (5)	2,2% (11)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29650 : C'était super !
- 29651 : Rien à dire, parfait !
- 29652 : Equipe au top, très aimable, à l'écoute. Ne changez rien. Bon courage !
- 29654 : Dans l'ensemble je suis très satisfait.
- 29657 : Très bien.
- 29660 : Super équipe, très à l'écoute et très gentille. Merci à tous.
- 9662 : Equipe soignante très agréable. Merci.
- 29663 : Merci au personnel soignant aimable, disponible et compétent.
- 29670 : Merci à toute l'équipe médicale.
- 29671 : Parfait malgré le manque de personnel.
- 29672 : Pas de remarque désobligeante juste que le personnel soignant est bienveillant et à l'écoute.
- 29674 : Equipes infirmiers, brancardiers, aides-soignants très sympathiques.
- 29679 : Merci.
- 29681 : Très bien.
- 29684 : Rien à dire, tout était parfait. Urgences à rouvrir.
- 29687 : Accueil fort agréable, accompagnement, suivi, dynamique et sympathique.
- 29689 : 1er service : formidable, continuez comme ça. Bloc formidable aussi, très agréable et toujours le sourire. Merci continuez comme ça.
- 29692 : Très bon accueil, personnel au top.
- 29701 : Super équipe. Merci.
- 30030 : Le personnel s'est montré très agréable et à l'écoute à chaque instant. Je les remercie énormément pour leur bienveillance et professionnalisme.
- 30033 : Parfait. Tout le monde charmant.
- 30038 : Un grand merci à toute l'équipe.
- 30039 : Personnel très agréable et à l'écoute des patients. Continuez comme ça.
- 30053 : Très bon service ambulatoire.
- 30054 : Très bonne prise en charge, équipe à l'écoute et bienveillante.
- 30057 : Personnel bienveillant et très professionnel.
- 30058 : Personnel à l'écoute, accueillant et bienveillant. Tout le monde est aux petits soins. Merci à tous !
- 30059 : Les infirmières sont gentilles, adorables, à l'écoute, rassurantes et elles font bien leur travail.
- 30047 : Merci.
- 30074 : Personnel très gentil, à l'écoute des patients.
- 30076 : Merci pour votre gentillesse et votre bienveillance.
- 30077 : Infirmières super adorables, je reviendrais sans hésiter.
- 30065 : De l'arrivée à la sortie, j'ai rarement vu autant de personnels gentils, attentionnés, souriants (même avec le masque), bienveillants. Dans tous les services, on a pris soin de moi, on m'a expliqué, on a pris en compte mon angoisse avec beaucoup d'humanité et de professionnalisme. Des gestes d'attention, des paroles rassurantes (un cours sur le nerf vagelet sur l'ECG). Je tiens à tous vous remercier, car j'étais toute seule et vous m'avez apporté beaucoup de soutien moral et psychologique. Un immense merci pour tout cela. Vous êtes toutes et tous formidables ! Merci à : Elodie, Marine, Naima, Fred, Hubert, Jéré au bloc, Shaïma et toute l'équipe de la salle de réveil et bien sûr le docteur Costes ! (Pardon à celles et ceux que j'oublie). Je vous souhaite à toutes et à tous le meilleur ! Prenez soin de vous.
- 30087 : Service très agréable et très satisfait.
- 30088 : Merci à tout le personnel soignant et administratif.
- 30097 : Accueil parfait du service jusqu'au bloc. Personnel disponible et à l'écoute. Merci.
- 30411 : Un immense merci à l'ensemble de l'équipe pour son extrême professionnalisme et sa gentillesse. C'est un 10/10 de loin ! Mon intervention n'aurait clairement pas pu mieux se passer. Merci !
- 30419 : Merci pour votre gentillesse et votre professionnalisme.
- 30420 : Ne changez pas au niveau accueillant, très gentille équipe.
- 30421 : Parfait merci.
- 30424 : Equipe au top, personnel très sympathique et rassurant. Restez comme vous êtes. Merci.

30427 : Personnel très gentil du début à la fin, de l'enregistrement, aux infirmières au personnel du bloc.

30428 : Pour moi, c'était une 1ère à l'hôpital de Senlis. Si besoin, je reviendrais "sereine". Merci à toute l'équipe.

30429 : Personnel au top !

30432 : Remerciements et félicitations au personnel hospitalier. Très appréciable le kimono à la blouse simple (nudité - ; dignité +).

30434 : Excellente équipe bienveillante que ce soit dans le service ou au bloc opératoire. Brancardier M. Dominique très agréable et bienveillant.

30435 : Accueil très bienveillant et rassurant.

30437 : L'aide-soignant ainsi que l'infirmière ont été remarquables (gentillesse, écoute, professionnalisme). Merci.

30438 : Continuez d'être aussi aimable et souriant.

30443 : Très bonne équipe.

30445 : Un grand merci à toute l'équipe de l'accueil jusqu'au bloc opératoire. Merci pour votre gentillesse et votre bienveillance. Bravo à tous.

30447 : Très bonne prise en charge. Personnel soignant agréable.

30451 : Merci à tous !

30452 : Parfait !

30764 : Parfait, personnel très gentil.

30766 : Une équipe incroyable encore merci.

30772 : Personnel très accueillant, à l'écoute et agréablement gentil.

31511 : Tout est parfait.

31516 : Personnels très sympathiques.

31517 : Une excellente prise en charge, malgré mes appréhensions vis-à-vis de l'anesthésie générale. Merci à l'ensemble du personnel.

31518 : Très bon accueil.

31521 : Personnel d'une très grande gentillesse, à l'écoute du patient. Très bon service de soins.

31526 : Un grand merci aux soignantes, pour leur bienveillance et empathie.

31529 : Je suis ravie de cet hôpital une excellente équipe ! BRAVO.

31530 : Merci à toute l'équipe de l'entrée à la sortie, tous métiers confondus.

31531 : Séjour parfait grâce à tout le personnel, très à l'écoute et d'un grand professionnalisme. Mes remerciements chaleureux à tous.

31532 : Merci à l'ensemble du personnel médical qui mérite notre soutien.

31533 : Très bonne équipe pour l'accueil au bloc, merci beaucoup.

31535 : Deuxième fois que je viens en ambulatoire et deuxième fois que je suis très satisfaite de l'équipe. Un très grand merci à l'équipe.

31538 : Amabilité du personnel.

31539 : Très bonne équipe de soignant.

31540 : Merci

31544 : Merci à toute l'équipe pour votre professionnalisme et votre gentillesse.

31545 : Je recommande l'hôpital de SENLIS.

31815 : Merci pour votre accueil.

31817 : Tout s'est bien passé, merci.

32152 : Tout était parfait, personnel très gentil et attentionné. Un grand merci.

32156 : Au top comme à chaque hospitalisation sur Senlis.

32164 : Un grand merci à toute l'équipe soignante, vous êtes toutes adorables et gentilles je vous souhaite le meilleur pour l'avenir. Merci encore pour tout.

32168 : Personnel très à l'écoute et aux petits soins. Encore merci pour tout

32170 : Une superbe équipe. Merci pour tout.

32176 : Personnel adorable.

32181 : Merci à tout le personnel pour son accueil et son dévouement. Bon courage.

32191 : Merci à toutes pour votre gentillesse.

32478 : Parfait, 10/10. Merci à vous !

32480 : Equipe soignante très gentille et à l'écoute.

32486 : Personnel très accueillant, très aimable, à l'écoute. Tout le service au top !

32487 : Merci infiniment à toute l'équipe qui est très à l'écoute et très professionnelle. Restez comme vous êtes !

32489 : Un grand merci à l'ensemble de l'équipe pour sa gentillesse et sa bienveillance. Vous rendez cette expérience bien plus agréable. Tout le monde est souriant et aux petits soins.

32491 : Totalement satisfaite pour tous les services.

32492 : Equipe ambulatoire de la chambre jusqu'à la salle d'opération au top ! Merci à eux.

32494 : Merci pour votre bonne humeur et votre gentillesse !

32499 : Bien reçu et bien entouré. Le personnel aux petits soins, très satisfait.

32505 : Des soignant(es) très agréables et souriants.

32511 : Un grand merci à toute l'équipe chirurgie ambulatoire, du bloc, de la SSPI et enfin du brancardage, tout était parfait !

32514 : Des équipes très professionnelles et attentionnées. Merci.

32515 : Aucune remarque, seulement merci beaucoup à toute l'équipe médicale pour votre gentillesse, travail et écoute !

32516 : Très satisfaite, merci bon courage.

32517 : Tout est parfait, merci à toute l'équipe.

32518 : Aucune remarque à faire. Je remercie l'équipe ainsi que le chirurgien.

32519 : Je suis déjà venue dans ce service il y a 6 ans, la qualité du service n'a pas changée, le personnel est toujours accueillant et bienveillant envers les patients.

32520 : Tout s'est très bien passé avec le personnel qui a été au top !

32522 : Merci à l'ensemble de l'équipe.

32867 : Un service médical au top de la prise en charge jusqu'au bloc et même après.

32870 : Aucune remarque, très bien tout.

32871 : Equipe sympathique, accueillante tant mieux car j'avais peur. Merci à tous !!!

32872 : Parfait

32873 : Un personnel formidable. Il faut que cet hôpital reste bon et son personnel aussi. La distance et le personnel au top. Merci.

32875 : Personnels très gentils.

32881 : Personnel formidable+++

32883 : RAS, des équipes au top. Bon courage et belle journée à tous.

32886 : Je n'oublierai jamais le personnel soignant de Senlis, ce sont des personnes qui aiment vraiment leur travail. Merci d'avoir pris soin de moi avec autant d'attention. Que du love à vous tous.

32891 : Merci.

32895 : Je suis satisfait.

32899 : Merci pour votre gentillesse durant mon observation au cours de la journée. Bon courage à vous toutes.

32901 : Bravo à tous, grand merci.

32906 : Service très accueillant.

32908 : Rien à redire personnels tous compétents, accueillants et à l'écoute de la patiente.

32912 : Personnel adorable ! L'essentiel est là.

32914 : Personnel au top quel que soit sa fonction merci.

32917 : Equipe au top et un grand merci à la dame qui m'a anesthésié.

32919 : Personnel très agréable. Cela facilite le passage à l'hôpital. Merci.

32927 : Très bon accueil. Personnel à l'écoute, très sympathique.

33233 : Je suis contente pour ma première fois à Senlis.

34213 : Très belle équipe du début à la fin. Merci à toute l'équipe !

34215 : Aucun. Personnel soignant aux petits soins. Merci beaucoup.

34224 : Le personnel soignant a été très à l'écoute face à ma détresse. Merci à eux.

34232 : Equipe très gentille et rassurante ! Merci à tous pour tout !

34242 : Merci !

34243 : Merci à l'équipe pour sa gentillesse et sa bienveillance !! Merci chaleureusement à l'équipe du bloc également.

29661 : Merci à tous les soignants pour leur gentillesse. Bémol concernant l'AS de chirurgie ambulatoire nonchalante et très désagréable.

30793 : Une personne du bloc désagréable. Docteur très avenant et très gentil. Porte défectueuse dans la chambre. Personnel du service très gentil.

31115 : Faire attention au langage du personnel dans la salle avant le bloc.

29667 : Manque le wifi. Le temps d'attente pour la sortie après une colo est beaucoup trop long. Personnel au top.

30083 : Du réseau ++++

31126 : Tout est parfait, mais aucun réseau ! difficile de communiquer avec les proches.

32190 : Pouvoir être accompagné pendant les phases d'attente et avoir du réseau pour contacter ses proches. Plus d'info de la part des médecins sur les examens et l'après.

32469 : Juste qu'il serait bien que le réseau internet soit accessible aux patients comme aux équipes médicales de l'hôpital. Merci pour leur implication !

32490 : Aucun réseau téléphonique dans l'hôpital.

32885 : Personnel très attentif et agréable. Dommage pas de réseau téléphonique et tv.

32893 : Superbe équipe au bloc. L'équipe soignante au top ++. Dommage pas de wifi dans les chambres pour les portables !!!

32896 : Dommage qu'il n'y avait pas de connexion internet dans l'hôpital. Prévoir en amont pour la tv dans le cas de longue attente en chambre (réserver avant l'entrée).

32913 : Pas de réseau internet dommage. Personnel très très avenant et à l'écoute !!! Tablette bancaire sur lit chaise.

32920 : Pas de réseau pour communiquer.

32926 : Manque de réseau wifi et téléphone. Pas de connexion continue sur le réseau cellulaire.

33235 : Peut-être faire remplir le questionnaire en amont au domicile par la patiente pour soulager le personnel et faciliter l'installation. Equipe agréable rassurante. Pas de wifi dommage !!!

34222 : Le fait de ne pas avoir de réseau téléphonique est vraiment gênant. Le personnel est vraiment au top. Merci à eux.

34239 : Pas de réseau dans l'hôpital. Journée longue.

29694 : Malheureusement, attente trop longue après l'intervention pour voir le médecin afin de pouvoir partir. Merci aux aides-soignantes, brancardiers.

29705 : Un peu d'attente avant d'aller au bloc une fois là-bas. Mais toutes très gentilles. Merci beaucoup à toute l'équipe.

30029 : Peut-être juste bien préciser au patient l'heure exacte de sortie lorsque connue avant.

30037 : Examen prévu aux alentours de 12h, passage au bloc vers 14h.

30064 : Arrivée en chambre 11h, soins prévus approximatifs vers 12h30, arrivée au bloc 14h. 2h30 dans l'oubli ? Pas d'explication j'ai eu peur d'être dans l'oubli, c'est long. Ceci dit, j'admets qu'on puisse avoir du retard. Les soins très bien. A revoir le manque de coordination.

30071 : Pourquoi nous faire descendre pour attendre une demi-heure en bas avant examen (salle opératoire).

30078 : Est-ce que vous trouvez ça acceptable de laisser attendre une personne de 81 ans sur un fauteuil. J'ai été convoqué à midi, il est 16h, l'équipe soignante nous informe qu'il y a encore 1h d'attente pour aller au bloc. A quelle heure va-t-on m'opérer ? Dans la nuit peut-être ? Je ne trouve pas ça correct, nous sommes très mécontents malgré la gentillesse de l'équipe soignante (infirmières, aide-soignante).

31106 : Trop de temps passé à attendre au bloc. J'aurai pu me reposer un peu plus dans ma chambre.

31520 : Un peu trop d'attente entre la salle pré opératoire et l'installation au bloc, qui peut engendrer du stress. Néanmoins, le personnel soignant m'a tenu compagnie.

31547 : Les délais de prise en charge avant l'opération sont un peu longs (environ 3 heures 30).

32162 : Convoquée le matin après repérage à Creil opérée vers 17h attente trop longue.

32169 : Très bonne hospitalisation, un temps d'attente un peu long.

32171 : Délai d'attente très long.

32467 : Délai d'attente "mécontent" cependant je prends en considération que des désistements peuvent survenir, +2h d'attente est effectivement très long. Equipe médicale (médecin, infirmières, personnel intervenant) d'un grand professionnalisme. Merci !

32497 : 3h30 entre arrivée "repérage" et intervention : trop long.

32510 : Délais d'attente de 2h au bloc avant intervention. J'aurais pu attendre en chambre. Autrement le personnel est très agréable.

32876 : Après la sortie du bloc et retour à la chambre, le suivi est extrêmement (trop) long si on peut se rhabiller, manger, sortir... Mécontente.

29676 : On aurait pu prévoir un repas pour le midi.

30028 : Petit déjeuner satisfaisant.

30449 : Attention au respect des allergies alimentaires.

34219 : Proposer des boissons fraîches pour les collations du matin au lieu du café, thé, chocolat. Voir le médecin après l'intervention pour faire un compte rendu. Il fait froid dans les couloirs (fermer les portes).

29702 : Passage de couloir froid pour aller en salle d'opération avec tenue légère.

32866 : Il fait froid dans le bloc ! Merci pour le professionnalisme et la sympathie du personnel.

30046 : Au bloc opératoire si possible de mettre les gens tout nu quand ils dorment svp merci (c'est gênant).

30425 : Remettre un brancard pour le bloc.

30049 : Un placard pour deux. La tablette sur les fauteuils ne tient pas (avec le plateau repas).

30050 : Les fauteuils sont déplaçables dans les chambres hôpital de jour et les placards trop petits pour deux patients.

30774 : Dans l'ensemble c'est correct sauf au niveau des sanitaires, il serait préférable de récurer les WC propreté à revoir.

30795 : Porte défectueuse prévoir une fermeture sécurisée pour les effets personnels.

31524 : Chauffage au mois de juillet (trop chaud dans la chambre).

31542 : Merci au personnel, pour leur bonne humeur. PS : le téléviseur n'a pas fonctionné.

32488 : Je trouve le lit horrible surtout que j'ai des problèmes de dos et le consentement éclairé moyen car je n'ai pas eu de réponse à toutes mes questions.

32921 : 1 seule armoire pour 2 personnes pour le rangement des affaires, ce n'est pas assez et pas hygiénique.

34221 : Mettre un coffre-fort qui fonctionne. Chauffer + les chambres et mettre qui fonctionne. Le personnel a été top merci pour tout, leur bonne humeur et leur convivialité.

34247 : Mettre 2 armoires dans la chambre qui est double.

30055 : Malgré les restrictions sanitaires, il serait bien de réfléchir à une approche différente pour la prise en charge des arrêts naturels de grossesse (possibilité d'accompagnement des conjoints, chambre individuelle, éviter de devoir répéter à chaque intervenant la raison de notre présence). Néanmoins merci à l'équipe présente ce jour pour s'être adaptée à la situation (attente dans la salle d'attente...) et pour leur bonne humeur.

31127 : J'aurai aimé voir mon chirurgien avant de partir.

31512 : Un seul reproche, quelques contradictions entre les personnels.

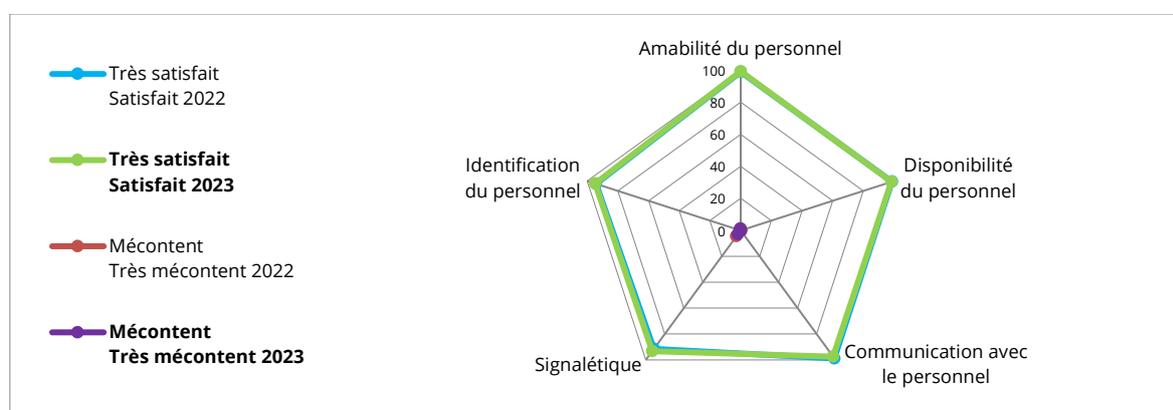
31140 : Pas contente du séjour car aucune info sur mon séjour (document à faire et à emmener...).

32884 : La seule remarque, c'est que le repérage devrait se faire en milieu hospitalier.

34248 : Je tiens à faire remarquer, que je me suis présenté avec ma personne de confiance, à jeun, avec tous mes papiers, pour apprendre que je ne figurai pas sur la liste des blocs ce jour (14 décembre 2023). De plus, je tiens à dire que personne ne m'a appelé la veille comme on me l'avait spécifié, pourtant j'ai moi-même pris l'initiative d'appeler pour savoir si tout était confirmé, sans réponse de l'hôpital. (Travaillant) la veille, ma mère a tenté de joindre le service ambulatoire en vain ! Malgré plusieurs rdv gynéco, anesthésiste ect.. je ne suis pas prévue et tout cela sans que je sois prévenue, je trouve ça inadmissible. J'ai pris mes dispositions auprès de mon employeur ainsi que mon ami et tout ça pour apprendre que je n'aurai pas l'opération prévue depuis plus d'un mois !! En plus d'avoir passé une nuit difficile due à l'appréhension de mon opération, d'être à jeun et d'avoir ce stress généré par le fait qu'on ait annulé mon intervention sans me prévenir !!!

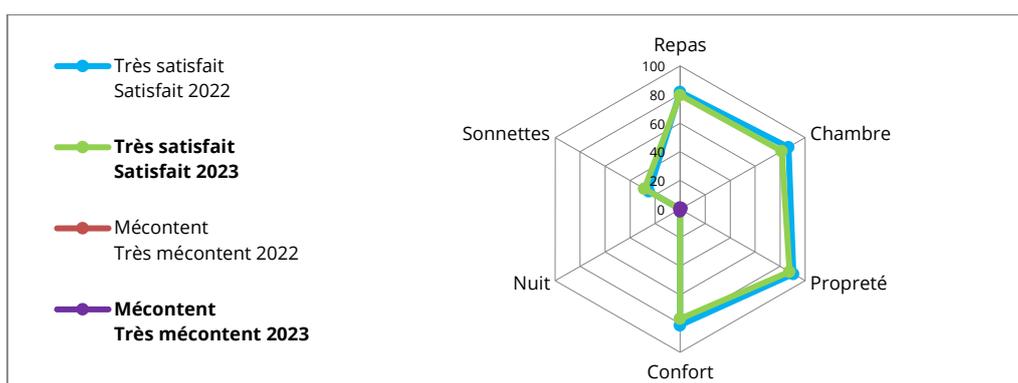
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0,7% (5)	99% (577)	99,3% (751)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	1,7% (13)	98,6% (575)	98,3% (743)	0,3% (2)	0% (0)
Communication avec le personnel	2,4% (18)	98,8% (576)	97,5% (737)	0,3% (2)	0,1% (1)
Signalétique	3,7% (28)	91,6% (534)	93,3% (705)	4,6% (27)	3% (23)
Identification du personnel	4,8% (36)	94,2% (549)	94,8% (717)	0,5% (3)	0,4% (3)



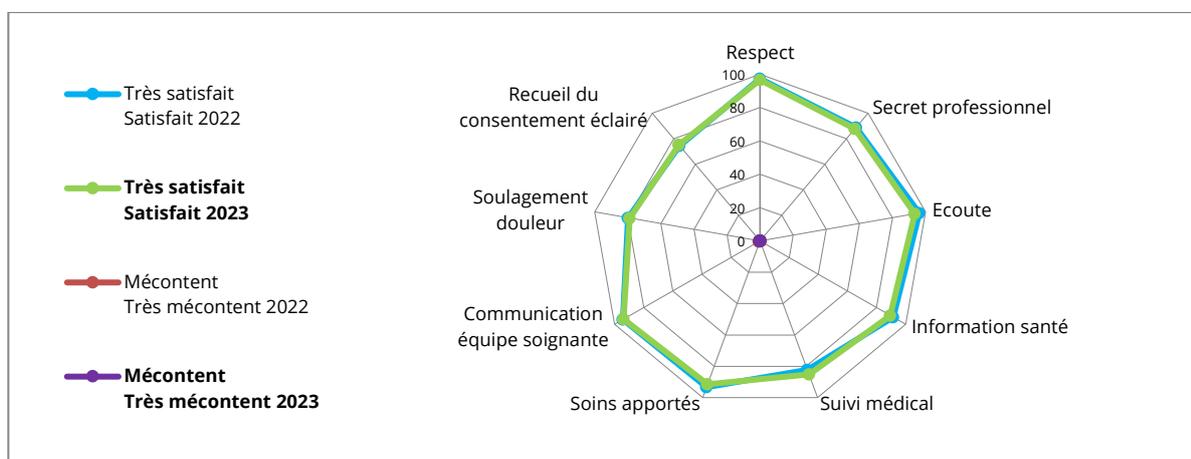
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	19,3% (146)	81,8% (477)	79,6% (602)	0,9% (5)	1,1% (8)
Chambre	17,6% (133)	86,6% (505)	81,2% (614)	0,7% (4)	1,2% (9)
Propreté	11,8% (89)	90,6% (528)	87,6% (662)	0,3% (2)	0,7% (5)
Confort	21,7% (164)	81,1% (473)	76,6% (579)	1% (6)	1,7% (13)
Nuit	100% (756)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Sonnettes	71,4% (540)	24,9% (145)	28,6% (216)	0,2% (1)	0% (0)



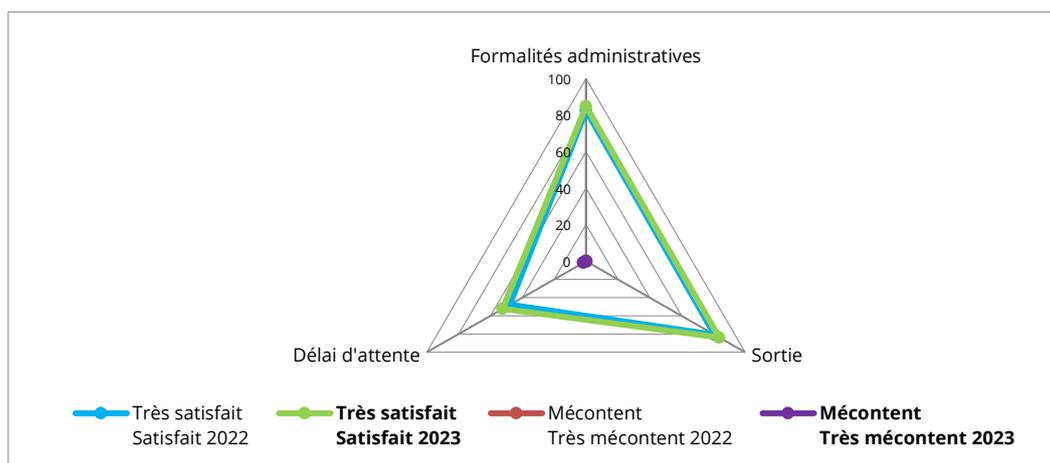
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	3,4% (26)	97,3% (567)	96,6% (730)	0,2% (1)	0% (0)
Secret professionnel	12% (91)	88,9% (518)	87,7% (663)	0,2% (1)	0,3% (2)
Ecoute	6,3% (48)	96,2% (561)	93,5% (707)	0% (0)	0,1% (1)
Information santé	10,6% (80)	91,4% (533)	89,4% (676)	0,3% (2)	0% (0)
Suivi médical	14,7% (111)	82,3% (480)	85,2% (644)	0% (0)	0,1% (1)
Soins apportés	8,5% (64)	93,3% (544)	91,5% (692)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	6,1% (46)	94,3% (550)	93,9% (710)	0,7% (4)	0% (0)
Soulagement douleur	21% (159)	79,9% (466)	78,8% (596)	0% (0)	0,1% (1)
Recueil du consentement éclairé	24,7% (187)	74,6% (435)	75,3% (569)	0% (0)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	15,1% (114)	82,5% (481)	84,9% (642)	0,3% (2)	0% (0)
Sortie	16% (121)	80,8% (471)	83,7% (633)	0,5% (3)	0,3% (2)
Délai d'attente	46% (348)	47,9% (279)	52,4% (396)	1,7% (10)	1,6% (12)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29488 : Personnel très compétent, aimable et disponible.
- 29492 : Médecins bloc opératoire très bien, très gentils. Merci.
- 29500 : Tout le personnel très gentil, attentionné. Super.
- 29508 : Une super équipe ! Personnel très gentil et compétent du début de la prise en charge jusqu'à la sortie. Encore merci ! Bon courage à toutes et à tous, vous êtes formidables et méritez d'être mieux considérés par le gouvernement.
- 29511 : Ne changez rien, meilleurs vœux à toute l'équipe.
- 29512 : Toute l'équipe est très satisfaisante. Merci pour tout.
- 29517 : Merci pour l'attention et la gentillesse que vous portez à vos patients, sourires, explications. Un chirurgien formidable et l'équipe au bloc également. Merci pour ce que vous faites.
- 29522 : Tous très sympas.
- 29825 : Je suis bien pris en charge merci pour tout et je vous souhaite une bonne continuation. Encore merci.
- 29828 : Remerciements, vous avez tous été formidables.
- 29832 : Merci pour tout.
- 29841 : Chirurgien au top !
- 29842 : Bien content avec tout le personnel !
- 29846 : Un grand merci à toutes les équipes qui ont été aux petits soins du début à la fin.
- 29906 : J'admire votre métier, continuez ce que vous faites. Courage à vous tous, vous méritez de meilleurs salaires.
- 29907 : Très bonne équipe médicale.
- 29908 : Accueil très sympathique, tout est parfait.
- 29922 : L'organisation de la prise en charge de la chirurgie ambulatoire est très bonne. Merci de l'attention au patient.
- 29929 : Merci !
- 29936 : Vous êtes tous formidables. Le sourire, le calme de tous : ce qui reconforte le malade. Encore une fois merci à tous et bravo.
- 30222 : Personnel très gentil, à l'écoute, qui m'a rassuré sur les étapes de l'opération et le après.
- 30223 : Vos équipes sont au top. Prenez soin d'elles.
- 30225 : Infirmières et personnel au top. Agréable séjour.
- 30228 : Le pyjama, une très bonne idée.
- 30232 : Personnel très à l'écoute et très professionnel. Au top, ne changez rien.
- 30233 : Equipe au top ! Merci.
- 30239 : Tout était parfait, merci à tout le service.
- 30244 : Le personnel est très aimable.
- 30250 : Tout était très bien, merci beaucoup.
- 30260 : Améliorer les conditions de travail et augmenter les salaires des personnels soignants.
- 30264 : Très bon service et personnel. Merci beaucoup.
- 30267 : Ce n'est pas le club MED mais mes séjours furent tous deux très agréables. Merci à toutes et à tous.
- 30269 : Très satisfait dans l'ensemble. Merci à toute l'équipe soignante.
- 30271 : Personnel très aimable.
- 30274 : Des gens très professionnels mais un manque de personnel. En tout cas, merci pour le personnel soignant au top.
- 30279 : Continuez comme ça, vous êtes super !!!
- 30281 : Merci au personnel en place de 29/03/2023 pour sa patience et sa gentillesse.
- 30285 : Un super équipe avec le sourire et le professionnalisme. Unité de service extra humaine. Merci.
- 30287 : Personnel très compétent et très dévoué, rare de nos jours.
- 30289 : Merci au personnel soignant pour son écoute et sa bonne humeur. Bonne continuation et bon courage.
- 30291 : Des gens très professionnels et méritants malgré le nombre de personnes.
- 30294 : Formidable !!! Personnel aimable, courtois, réconfortant et à l'écoute.
- 30596 : Personnel très agréable et accueillant.
- 30599 : Très bien accueilli, personnel aimable. Ne changez rien.
- 30600 : Rien à dire sur l'équipe soignante, parfaite. Merci pour sa gentillesse et son courage.

30603 : Juste remercier toute l'équipe pour son professionnalisme, merci beaucoup et bravo avec le peu que l'on vous octroie et tout ce que vous nous apportez. Bon courage.

30604 : Personnel très à l'écoute et rassurant.

30605 : Personnel très agréable et très dévoué.

30608 : Merci beaucoup pour tout.

30609 : Personnel au top, qui rassure les patients.

30612 : Très bon service.

30616 : Merci à tous.

30621 : Très bon hôpital de région, conforme à mes attentes.

30622 : Merci infiniment.

30624 : Très satisfait

30625 : Merci à tous. Un contexte social compliqué et pourtant un service au top. Bravo !!!

30626 : Merci beaucoup.

30629 : Personnel très gentil.

30631 : Personnel au top ! Prenez-en soin !

30640 : Le personnel est très aimable et très professionnel. Je les remercie.

30642 : Très satisfait de tout.

30645 : Satisfaction sur l'ensemble du séjour ambulatoire.

30646 : Merci à toute l'équipe.

30647 : Merci à l'ensemble du personnel, professionnel et gentil. Parfait.

30648 : Tout le personnel est très gentil et compétent aussi bien dans le service qu'au bloc opératoire.

30999 : Personnel bienveillant et à l'écoute.

31005 : Merci à toute l'équipe bonne continuation.

31007 : Aucune remarque, très bon personnel très agréable.

31010 : Merci au personnel soignant.

31015 : Parfait merci beaucoup, super équipe, aimable et à l'écoute.

31020 : Personnel très gentil et à l'écoute.

31032 : Merci

31042 : Bonne équipe merci à toutes et tous.

31044 : Qualité du personnel exemplaire.

31045 : Message à tous : merci, personnel très gentil.

31049 : A recommander.

31343 : Merci

31346 : Très bon accueil de l'ensemble du personnel soignant.

31347 : Merci à tous.

31348 : Bon courage à toutes et à tous.

31351 : Rien à dire. Que le personnel garde son sourire, c'est très important, rassurant et réconfortant. Merci pour votre dévouement.

31353 : Merci à tout le personnel soignant pour sa gentillesse et son efficacité.

31358 : Personnel à l'écoute rien à dire tout était bien.

31361 : Merci à toute l'équipe et bon courage. Tout le personnel a été gentil je n'oublierai pas.

31369 : Une très bonne ambiance ! On oublie ses soucis. Merci à tous.

31372 : Au top et merci.

31373 : Equipe à l'écoute merci.

31374 : Personnel très bien, je suis très satisfaite de mon intervention et pourtant très stressée merci à tous.

31376 : Personnel à l'écoute, attentif, aimable.

31379 : Personnel à l'écoute, très professionnel et bienveillant.

31380 : Le personnel est très agréable, aimable. Je suis très contente.

31382 : Merci pour votre bienveillance ; votre douceur et votre gentillesse.

31383 : Très professionnel et très agréable.

31401 : Grand merci.

31402 : Très bonnes infirmières, professionnelles et rassurantes.

31405 : Très satisfait de l'ensemble du personnel comme d'habitude ne changez rien merci.

31407 : Je suis très satisfait depuis mon arrivée jusqu'au bloc. Personnel très aimable merci.

31408 : Aucune remarque. RDV pour l'œil gauche.

31412 : RAS super équipe merci à vous.
31414 : Bon relationnel entre personnel soignant et patient. Merci beaucoup de votre accueil.
31415 : Personnel très professionnel.
31421 : Equipes au TOP félicitations !
31426 : Merci à toutes et à tous.
31432 : Garde un bon souvenir de mon court passage pour soulager ma douleur et y remédier. Merci.
31755 : Equipe bienveillante et à l'écoute.
31758 : Merci beaucoup !
31762 : Dans l'ensemble très bon déroulement.
31763 : Service remarquable.
31764 : Très agréable équipe, rassurante et qui accompagne.
31767 : Un grand merci pour votre gentillesse.
31768 : Tout simplement formidable. Je vous remercie pour votre professionnalisme et votre gentillesse.
31775 : Remerciement tout particulier à l'infirmière de jour.
31777 : Très bien, bon séjour.
31787 : Merci pour votre gentillesse.
31788 : Très bien pour tout, bon courage.
31790 : Merci et bon courage à vous cordialement.
31797 : Très bien.
31799 : Equipe très professionnelle et à l'écoute.
31800 : Personnel très professionnel et aimable, toujours le sourire et un mot gentil merci !
31808 : Le personnel a été au top, à l'écoute, professionnel et dévoué. On sent qu'elles aiment ce qu'elles font. Deux fois que je viens dans le service et à chaque fois, je suis très bien prise en charge et rassurée etc...
32041 : Très bon accueil avec le personnel.
31786 : Contente de l'accueil, bien renseignée sur les soins. Merci à toute l'équipe.
32042 : Très bon accueil.
32046 : Bon courage et bonne continuation.
32051 : Ensemble de l'équipe bienveillante et rassurante que ce soit en chambre ou au bloc. On se sent entre de très bonnes mains et cela est rassurant. Merci.
32062 : Très bien. Restez comme vous êtes !
32064 : Très bien.
32065 : Merci.
32068 : Bravo à tout le staff médical toutes catégories confondues.
32071 : Nous vous remercions de votre gentillesse, très bon service.
32074 : Merci pour la gentillesse et la douceur.
32076 : Très bon accueil par le personnel.
32077 : Merci au personnel pour : sa présence, ses soins et son écoute.
32081 : Très bon service, bonne continuation et bon courage.
32387 : Merci à toutes, très sympathiques.
32389 : Personnel à l'écoute des patients.
32390 : Une équipe extra, très professionnelle, à l'écoute, bienveillante. C'est une vitrine pour l'hôpital de Creil car après mon passage, on ne peut qu'être satisfaite.
32400 : Un grand merci à l'équipe de soins, ne changez rien.
32401 : Bon accueil, personnel très aimable et disponible.
32402 : Très bonne prise en charge dans le service.
32404 : Aucun point négatif, les personnels ont été aux petits soins pour ma modeste personne merci.
32405 : Le personnel a été prévenant et rassurant du début à la fin ! Merci beaucoup.
32408 : Très bien.
32419 : Equipe super sympa, au top.
32420 : Très bon accueil au sein de toute l'équipe, un très grand merci pour tout le personnel et leur réactivité.
32423 : Très bien reçu.
32428 : Personnel très gentil et agréable.
32429 : Très bien renseigné, personnel au top.

32433 : Equipe formidable.
32441 : Très bien passé, je suis venu me faire opéré 3 fois cette année. J'espère que ce sera pareil la prochaine fois. Merci à l'équipe.
32442 : Super
32444 : Personnel très agréable et disponible. Merci beaucoup.
32704 : Infirmières très compétentes et agréables au service ambulatoire d'urologie.
32717 : Personnel super aimable, à l'écoute tant l'hospitalisation que dans le service pour l'opération, jeunes gens très sympas.
32726 : Superbes équipes, merci beaucoup.
32728 : Equipes au top !
32729 : Séjour très satisfaisant.
32730 : Tout est parfait comme d'habitude, personnel extraordinaire. Merci.
32745 : L'équipe est très soucieuse du bien-être de son patient. Merci à vous.
32747 : Très satisfaite de la prise en charge, très bien gérée, anesthésiste très compétent et merci au Dr OSMAN.
33156 : Toutes les personnes rencontrées ont été gentilles et bienveillantes.
33409 : 2^{ième} séjour toujours autant satisfaite. Le bloc super de chez super. Merci.
33416 : Satisfait
33420 : C'était très bien.
33427 : Personnel très agréable, compétent, très satisfait du bloc, salle de réveil et chirurgie ambulatoire.
33429 : Personnel du bloc super. Merci.
33432 : Personnel hospitalier compétent et adorable !
33434 : Rien à dire Tout parfait un grand merci.
33442 : Merci pour la gentillesse de tout le monde, d'être à l'écoute et aux petits soins pour nous, drap chauffant tellement agréable. Merci.
33443 : Très bien
33444 : Parfait
33445 : Je suis très satisfaite. Très bon accueil dans le service, compliments pour toute l'équipe du service ainsi que pour celle du bloc et des médecins.
33446 : Très bien
33447 : Personnel +++ Très bien.
33453 : Très bien
33455 : Bravo à tout le personnel. Très compétent. Je souhaite que vous remontez l'info pour une prime et largesse de salaire. Une patiente très satisfaite.
33461 : Personnel très gentil.
33462 : Très bon accueil, personnel très sympa. Bravo et merci à l'ensemble du service médical.
33466 : Merci pour votre accueil.
33470 : Personnel à l'écoute et très professionnel. Merci pour tout.
33474 : Très très bonne prise en charge.
33475 : Très bien dans son ensemble, le personnel très sympa. J'ai apprécié le courage des équipes.

30221 : Mise en place de porte manteau dans les WC.
30627 : Indéniablement un lit avec télécommande permettant de m'asseoir aurait été fort appréciable. Les infirmières ont assuré sur tous les plans, comme l'équipe du bloc. Globalement très satisfait. Mention spéciale pour les infirmières ! Bonne humeur et professionnalisme !
31403 : Fauteuil mieux adapté.
31427 : Personnels compétents mais les locaux auraient besoin d'une rénovation.
32431 : Le mobilier devrait être plus confortable.
32775 : Manque un coffre-fort.
33419 : Les lits dont on ne peut plus se servir en ambulatoire devraient être dirigés vers d'autres services qui en ont besoin.
33464 : Casiers non sécurisés. Fauteuils pas confortables. Personnel parfait.

33422 : Tenue de bloc trop petite. Penser aux gens obèses.
31782 : Aucune remarque particulière, sauf pour la taille des tenues de bloc inadaptées.

30226 : Attente à l'entrée du bloc opératoire un peu longue.
30270 : Diminuer le délai d'attente serait un plus. J'ai aussi vu qu'un enfant se dirigeait avec une voiture du genre "karting", cela prouve que vous prenez soin aussi des jeunes enfants. Bravo.
31021 : Point négatif temps d'attente.
31037 : RDV donné pour 7h30 opération à 11h30 pourquoi ?? le stress est augmenté avec l'attente ! C'EST DOMMAGE.
31396 : Temps d'attente trop long entre l'entrée et le bloc, plus de 3 heures.
31773 : Merci pour tout ! Mais ce n'est pas normal d'attendre 4heures pour voir l'interne... pour une signature !
32052 : Personnel soignant agréable. Concernant la sortie attente trop longue.
32412 : Dommage RDV 12h30 intervention 15h15 c'est un peu long.
32435 : Attente un peu longue.
32715 : Beaucoup d'attente entre l'arrivée, la prise en charge et les résultats. Se mettre à la place du patient malgré le fait que je sois en retraite, je sais que je ne suis pas tout seul.
32743 : Le seul problème : l'attente entre l'heure d'admission et l'intervention.
32744 : Trop d'attente, plus de 5h entre l'arrivée et l'opération.
32749 : Beaucoup d'attente.
32758 : C'est l'attente partout qui est le plus difficile à supporter (en sachant que c'est normal). Sinon bravo à toute l'équipe qui s'est occupée de moi.

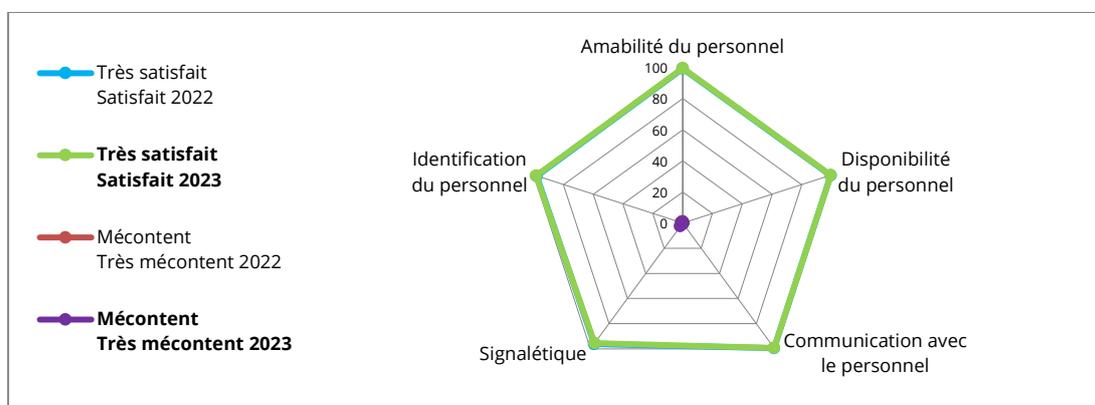
31004 : Signalisation à faire.
31013 : Indications au rez-de-chaussée à améliorer. Merci beaucoup.
32069 : Service assez mal indiqué au niveau de l'accueil.

31019 : Petit déjeuner à la sortie du bloc (sympa).
31381 : Il serait souhaitable de donner à manger aux malades un plat consistant vu qu'ils viennent à jeun.
33410 : Plutôt repas chaud !!!

29489 : Salle d'attente au bloc : pas de respect de la confidentialité avant de rentrer en salle (6 ou 7 fauteuils dans la même salle et questions médicales posées devant tous les patients).
29490 : Dommage pour l'opération. Une autre fois peut-être.
29912 : Manque de communication pour la prise de rendez-vous. Rendez-vous 2 fois décalé.
29914 : Les formulaires de consentement et autres documents étaient très mal imprimés (pour quelqu'un qui se fait opérer de la cataracte !) manque d'encre.
29933 : Il est dommage de ne pas pouvoir s'allonger dans le lit au retour du bloc opératoire et de devoir aller à pied au bloc opératoire dans une tenue où l'on se sent vulnérable !
30229 : Mieux indiquer le "circuit" pour l'ophtalmologie (chirurgie).
30601 : L'opération de la cataracte un peu douloureuse, pas suffisamment d'anesthésie.
31017 : Merci à tous. Peut-être revoir l'organisation avec les brancardiers.
31391 : Problème lorsque nous sortons du bloc en fauteuil et non en lit.
32073 : Mécontent du bloc.
32443 : Déçu : après plusieurs demandes et relances de ma part et aussi après avoir pris un jour de congé pour décaler un RDV ce qui est inadmissible car à quoi un secrétariat sert-il ? Le chirurgien a pris 2 minutes pour me recevoir et m'a dit en prenant mon N° de tel qu'il me rappelait, chose qu'il n'a jamais fait. Au final sans aucun retour, j'ai dû le sortir de l'école le jour de sa rentrée merci Docteur ! être chirurgien ne vous laisse pas le droit d'être aussi arrogant et aussi désobligeant avec les patients. Service ambulatoire constitué de personnel qualifié et agréable merci à eux.
32727 : Anamnèse en présence d'un autre patient !
33415 : Appréhension de la douleur minimisée par l'équipe. Lors de l'anesthésie, légère sédation refusée sans raison médicale. Anesthésiste néanmoins bienveillante ayant tenté de me détendre à sa manière mais en vain. Equipe du service ambulatoire très pro et dans la bienveillance. Bonne prise en charge de la douleur en service.

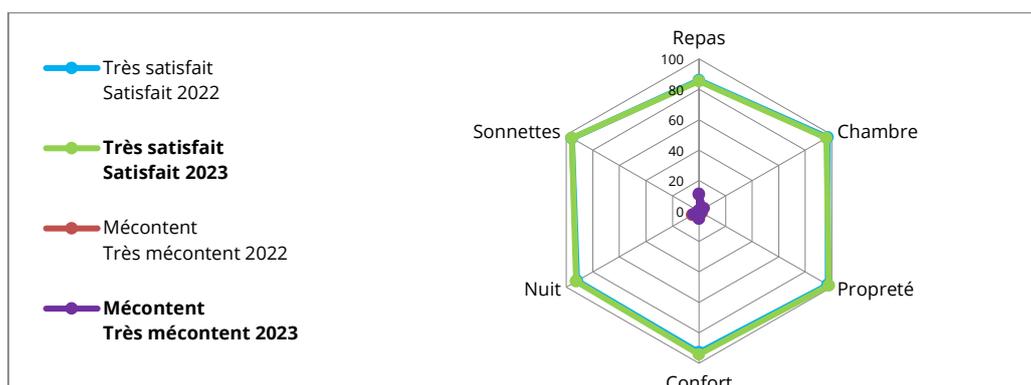
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	0,1% (1)	99,3% (718)	99,6% (681)	0,3% (2)	0,3% (2)
Disponibilité du personnel	0,1% (1)	99,3% (718)	99,4% (680)	0,6% (4)	0,4% (3)
Communication avec le personnel	0,1% (1)	99,4% (719)	99,3% (679)	0,4% (3)	0,6% (4)
Signalétique	1,9% (13)	96,1% (695)	95,5% (653)	1,4% (10)	2,6% (18)
Identification du personnel	0,9% (6)	97,9% (708)	98,4% (673)	1,1% (8)	0,7% (5)



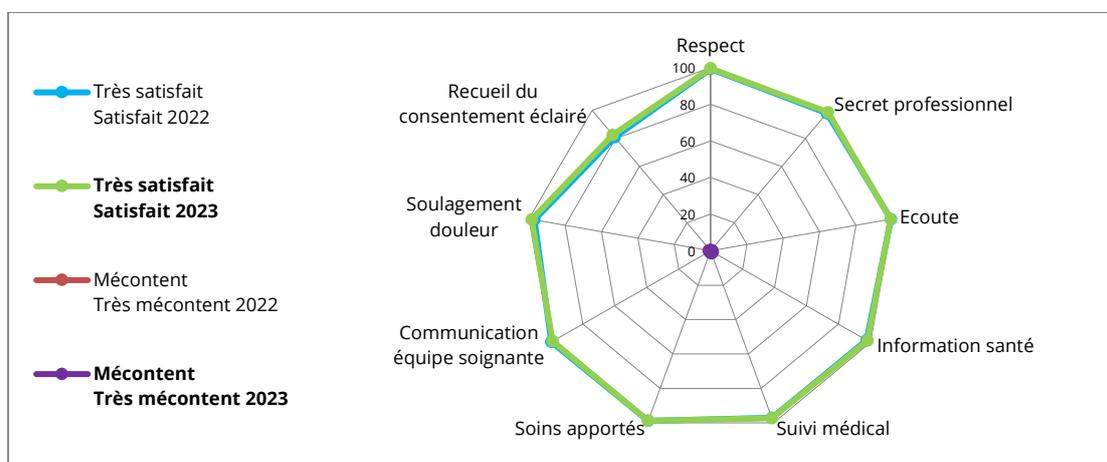
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	3,4% (23)	86% (622)	85,4% (584)	10,7% (77)	11,3% (77)
Chambre	0,6% (4)	96,8% (700)	95,9% (656)	2,4% (17)	3,5% (24)
Propreté	0,6% (4)	97% (701)	97,8% (669)	2,2% (16)	1,6% (11)
Confort	0,9% (6)	92,9% (672)	94,2% (644)	4,8% (35)	5% (34)
Nuit	3,2% (22)	91,8% (664)	92,5% (633)	5,1% (37)	4,2% (29)
Sonnettes	3,9% (27)	95,7% (692)	95,8% (655)	0,3% (2)	0,3% (2)



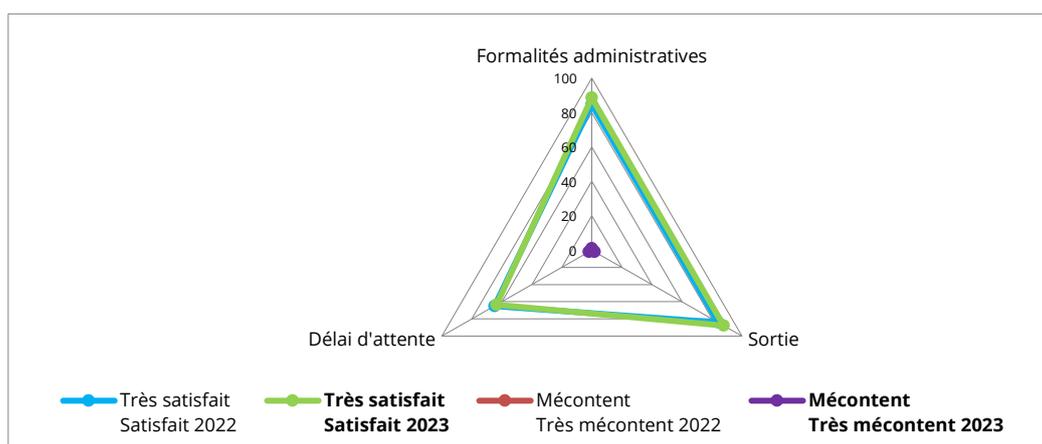
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	0,1% (1)	99,3% (718)	99,6% (681)	0,4% (3)	0,3% (2)
Secret professionnel	0,9% (6)	98,1% (709)	98,8% (676)	0% (0)	0,3% (2)
Ecoute	0,1% (1)	99,2% (717)	99% (677)	0,6% (4)	0,9% (6)
Information santé	0,4% (3)	97,6% (706)	98,2% (672)	1% (7)	1,3% (9)
Suivi médical	1,3% (9)	97% (701)	97,2% (665)	1% (7)	1,5% (10)
Soins apportés	0,1% (1)	98,8% (714)	98,8% (676)	0,4% (3)	1% (7)
Communication équipe soignante	0,4% (3)	99,6% (720)	98,8% (676)	0,1% (1)	0,7% (5)
Soulagement douleur	0,7% (5)	97% (701)	98,5% (674)	1,1% (8)	0,7% (5)
Recueil du consentement éclairé	17% (116)	80,9% (585)	82,6% (565)	0,1% (1)	0,4% (3)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	10,4% (71)	84,8% (613)	88,6% (606)	0,8% (6)	1% (7)
Sortie	10,4% (71)	84,1% (608)	87,7% (600)	1,4% (10)	1,9% (13)
Délai d'attente	34,3% (235)	64,9% (469)	63,6% (435)	1,1% (8)	2% (14)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

29363 : Merci pour vous et bon courage.

29364 : Mon accouchement et mon séjour se sont très bien passés et je reste avec une superbe expérience pour mon premier bébé. Un grand merci à toute l'équipe, j'ai eu beaucoup de soutien pour dépasser les moments compliqués. Merci.

29365 : Professionnels très gentils et à l'écoute. Merci beaucoup.

29368 : Equipes professionnelles et bienveillantes. Merci pour votre humeur joyeuse que vous nous faites partager.

29369 : Ne rien changer, tout est impeccable. Satisfaite, je suis heureuse d'avoir été dans vos locaux, le personnel de l'hôpital est formidable et à l'écoute.

29371 : Nous tenons à vous remercier pour tout. Un immense merci pour votre accompagnement dans nos premiers pas de parents. Un immense merci à vous Mesdames auxiliaires, puéricultrices, sages-femmes, infirmières, pédiatres que ce soit en maternité 2 ainsi qu'au service réa-néonatal, où notre petite Solène a passé 48 heures. Merci à vous d'avoir réagi si vite, Cindy et Valéry. Merci à vous d'avoir tout exploré, Hélène. Merci à Pauline et Anaïs d'avoir veillé sur notre Solène. De votre pédagogie pour les soins et moments détente à la sortie de néonatal (bain enveloppé que Solène a "ravagé"). Merci à Valérie, sage-femme, pour sa bienveillance et son expérience qui m'a fait réaliser que pour bien m'occuper de ma fille, je devais penser à moi également. Merci à Muriel et Séverine pour leur joie de vivre, humour et présence réconfortante (foutu Babyblues). Merci à Maëlys pour sa grande douceur et gentillesse. Merci à Clémence pour son écoute, présence réconfortante. Pour m'avoir évité de dormir enfermée devant l'hôpital, merci à vous Mme dont je n'ai plus le prénom. Merci à Valentine d'avoir accueilli notre Solène avec tant de douceur au bloc, ainsi qu'en maternité et d'avoir été présente dans les moments difficiles. Merci à vous Mesdames également pour la propreté de la chambre au quotidien. Mesdames vous êtes des anges de douceur et de bienveillance. Mille mercis vraiment à vous toutes. Nous allons commencer cette nouvelle vie à 3 beaucoup plus sereins et c'est grâce à vous. Merci nous vous embrassons. Solène, Baptiste, Annabelle.

29375 : Des équipes bienveillantes, professionnelles en sachant la situation des hôpitaux, des conditions de travail des professionnels. Chapeau bravo car l'écoute du patient est là, les soins en douceur. Merci.

29380 : Personnel soignant très à l'écoute, disponible et gentil. Très aimable. Je tiens à remercier toutes vos équipes, de jour, de nuit, tout le personnel au service des patients. Mille mercis.

29381 : De la réception aux urgences jusqu'à la sortie ce jour, personnel très professionnel et à l'écoute. Merci.

29382 : Nous tenons à vous remercier pour votre bienveillance sans borne lors de la naissance de Jayden. Un accouchement est un moment éprouvant et si le nôtre s'est si bien passé, c'est en très grande partie grâce à vous. Très affectueusement.

29383 : Bon séjour. Remerciements à tout le personnel de l'hôpital.

29385 : Très bonne équipe. Professionnelle, douce et à l'écoute.

29387 : Un grand merci !

29388 : Sage-femme et aide-soignante au top de jour comme de nuit. Merci à elles.

29389 : Aucun jugement quels que soient nos choix ! Merci pour cela.

29392 : Un accueil à la maternité parfait. Le personnel est à l'écoute, patient, disponible. Un grand merci à toutes.

29401 : Très satisfaite. Merci à toute l'équipe.

29402 : Une équipe au top avec le sourire et qui fait preuve de beaucoup de gentillesse. Merci beaucoup pour la prise en charge et la gentillesse.

29403 : Merci à toute l'équipe du service maternité durant notre séjour. Une pensée également à l'équipe en salle de naissance et pré travail qui m'ont bien accompagné durant ce long travail. Mes pensées vont également au Dr LABIDI et Aurélie MESMEUR pour l'accompagnement durant ma grossesse. Merci et bon courage.

29404 : Tout a été parfait du début à la fin. Merci infiniment d'avoir rendu la naissance de Noah magique, et que le séjour soit reposant et plein de bienveillance.

29405 : Merci pour tous les bons conseils.

29411 : Le personnel est au top, très agréable. Toujours à l'écoute, très réactif.

29414 : Le service de maternité est un très bon service où le personnel médical et paramédical est à l'écoute et aux petits soins.

29419 : Bien prise en charge du début à la fin avec une équipe soignante à l'écoute.

29422 : Un immense merci à toute l'équipe. Très professionnelles.

29424 : Merci aux équipes des urgences, à la maternité. Vous faites un super travail avec passion. Merci pour votre bienveillance envers Nael.

29708 : Très bon accueil et très bon service avec un personnel à l'écoute. Merci.

29709 : Une équipe au top, merci à vous et bonne continuation.

29712 : Merci à l'équipe de soins qui a été à mon écoute pour un séjour plus long que prévu.

29714 : Equipes très agréables et à l'écoute.

29719 : Personnel très accueillant et à l'écoute du patient.

29720 : Grand merci aux équipes soignantes, jour et nuit pour leur professionnalisme et leur gentillesse.

29721 : Rien à dire à propos du personnel soignant, très contente d'elles, très à l'écoute à notre égard. Respect pour elles, pour la confiance qu'elles m'ont témoignée. Merci à vous ! Rien de plus sinon continuez et soyez fières de vous.

29726 : Personnel paramédical et médical disponible et à l'écoute. Le personnel a fait preuve d'empathie à mon égard et m'a accompagné dans mon rôle de maman. Je vous remercie beaucoup.

29727 : Un personnel parfait. Agréable, à l'écoute avec une voix posée qui rassure. Ne changez rien. De très bons conseils.

29728 : Tout le monde très gentil et professionnel.

29731 : Merci à toute l'équipe de votre soutien et votre écoute.

29732 : On remercie l'équipe médicale de jour comme de nuit pour sa gentillesse et son écoute ainsi que ses conseils. Merci à eux.

29733 : Personnel au top ! Rien à dire.

29734 : Bon accompagnement du corps médical au long du séjour. Très satisfaite ! Merci à l'équipe.

29736 : Une équipe formidable ! Merci beaucoup !

29739 : Equipe du personnel Mater 2 magnifique. Ils sont à l'écoute et très agréables.

29743 : Très bonne équipe médicale pour le service gynéco + bloc. Agréable, rassurante et très professionnelle. Ne changez rien.

29746 : Très contente du personnel, aimable et accueillant. Bonne continuation au service.

29750 : Equipe formidable, consciencieuse, de qualité, à l'écoute et très professionnelle. Merci infiniment pour tous vos efforts.

29753 : Très satisfaite de mon court séjour.

29754 : Merci à toutes les équipes, vous êtes formidables.

30107 : Un grand merci à toute l'équipe pour son professionnalisme, son écoute et pour la prise en charge.

30109 : Equipe soignante réactive et empathique. Je vous remercie pour votre travail.

30111 : Merci.

30113 : Equipe très à l'écoute et professionnelle.

30116 : Merci à tous pour votre amabilité et votre professionnalisme. Bonne continuation et bon courage !

30120 : Personnel aux petits soins, très gentil. Merci.

30121 : Très bonne prise en charge. Equipes de jour ou de nuit réactives, très à l'écoute. Merci.

30123 : Excellente équipe soignante !

30124 : Le personnel est super sympa, à l'écoute et bienveillant !

30126 : Le personnel est très discret et bienveillant, le service est calme la nuit. Très bon séjour.

30127 : Une équipe d'infirmières, d'aides-soignantes parfaite, à l'écoute du patient dans la joie et la bonne humeur ! Merci à vous.

30136 : Personnel au top.

30139 : Je tiens à féliciter et à remercier chaleureusement le personnel qui est très aimable, à l'écoute et réactif. Bravo !

30141 : Tout est parfait pour nous.

30142 : Unité kangourou exceptionnelle, personnel toujours souriant, toujours disponible pour aider et rassurer. Merci pour tout !

30143 : Rien à dire, très satisfait.

30144 : Ne changez rien. Ayez un personnel toujours aussi aimable et accueillant, respectueux, à l'écoute, souriant et agréable. Grand merci à toute l'équipe.

30148 : Satisfaite du personnel, un accouchement bien accompagné, personnel à l'écoute.

30149 : Personnel disponible et à l'écoute.

30150 : De la part de Gina et sa petite Maya : un grand merci à toute l'équipe mater de Senlis. Un merci tout spécial à Ophélie et Stéphanie pour l'accouchement 2023. Une grande pensée à Capucine, Danne et Isabelle pour l'accouchement de 2017. Accouchement naturel facilité par votre humanité. Merci à Margaux pour sa douceur et sa présence, la signification de votre prénom vous va à merveille.

30457 : RAS Satisfait.

30458 : Bravo à tout le personnel pour votre gentillesse et bienveillance.

30461 : Très bon séjour à la maternité de Senlis. Personnel au top, toujours disponible et à l'écoute (durée du séjour 1 semaine).

30465 : Merci à tout le monde.

30466 : Un grand merci à toutes les équipes, vraiment vous m'avez beaucoup aidée.

30469 : Bonne continuation dans votre travail au service du patient.

30471 : Séjour excellent ! Merci du fond du cœur à toutes les équipes.

30472 : Très bien accueillie, conseillée, guidée, rassurée durant tout mon séjour.

30474 : Merci à toute l'équipe des urgences maternité du vendredi soir et de l'équipe de maternité. Bien conseillée et aidée pour l'allaitement. Merci Margot de la nuit et à la dame du jour.

30475 : Merci à tout le personnel soignant, l'équipe d'entretien et restauration pour le travail formidable et la bienveillance !

30480 : Personnel très disponible et à l'écoute.

30483 : Je vous remercie pour tout, je ne me suis pas sentie seule durant mon hospitalisation malgré mon cas. Merci à toute les équipes.

30484 : Merci pour tout !

30485 : Personnel très agréable, toujours à l'écoute. Merci beaucoup !

30487 : Très bon séjour, l'équipe est à l'écoute de nos sollicitations / questions. Je suis ravie d'avoir donné naissance à ma fille à l'hôpital de Senlis.

30491 : Je suis très contente, depuis mon entrée. En cas de besoin, elles sont présentes à tout moment avec le respect et la sagesse...

30496 : Merci à toute l'équipe qui s'est occupée de nous vous avez été géniale !

30499 : Merci pour tout.

30500 : Mention spéciale dédiée aux infirmières (de jour comme de nuit), à l'écoute, prévenantes, bref des comportements extrêmement appréciables, vraiment très agréables un grand merci à elles !!!

30501 : Merci.

30511 : Le personnel est très à l'écoute et très aimable. Satisfaite de mon séjour.

30512 : Equipe chaleureuse, accueillante et à l'écoute. Soins minutieux, faits avec douceur.

30513 : Equipe disponible et à l'écoute.

30799 : Très bon séjour merci à l'équipe.

30806 : Pas de remarque, seulement une suggestion continuez comme ça personnel compétent, passionné et dévoué à sa tâche merci beaucoup.

30809 : Equipe disponible et à l'écoute.

30810 : Merci pour tout. Personnel au top du début à la fin. Encore merci si cela était à refaire se serait sans hésitation. Bon courage à vous.

30811 : Très satisfaite de mon séjour, bonne équipe.

30814 : Grand merci à l'ensemble du personnel qui a su nous accompagner au-delà de nos espérances dans nos premiers pas de parents. Séjour très agréable.

30815 : Remerciements à toute l'équipe jour/nuit, pour son professionnalisme et son amabilité, les soins apportés ainsi que le suivi médical qui est exemplaire. Un grand merci et à bientôt.

30816 : Très bon hôpital. Satisfaite de l'accueil. Personnel formidable et d'une grande gentillesse.

30821 : Personnel très gentil, je recommande le service.

30823 : Très satisfaite, personnel à l'écoute, respectueux, bienveillant merci beaucoup.

30826 : Prise en charge idéale, personnel gentil, délicat et attentionné.

30828 : Equipe formidable.

30829 : Personnel au top.

30830 : Personnel aimable, à l'écoute, très bonne équipe soignante.

30834 : Equipe très professionnelle et très humaine.
30838 : Personnel très souriant à l'écoute et toujours là en cas de besoin.
30842 : Merci au personnel qui fut très agréable.
30849 : Personnel compétent et à l'écoute.
30851 : Un énorme merci aux équipes du service pour leur accompagnement et conseils. Un séjour qui serait encore meilleur avec moins de chaleur et un meilleur réseau.
30852 : Vraiment très satisfaite du personnel de A à Z merci beaucoup.
30853 : Encore merci pour tout.
30854 : Equipe médicale experte et empathique, un grand merci pour vos bons soins.
30856 : Très bon séjour, personnel très agréable, à l'écoute merci pour tout.
30857 : Merci à toute l'équipe soignante.
30858 : Equipe très agréable et très souriante.
30861 : Un grand merci à l'équipe soignante qui est très agréable et à l'écoute.
30862 : Merci de votre patience malgré mon stress.
30863 : Je remercie tout le personnel de m'avoir pris en charge merci pour tout (je n'ai pas les mots).
30867 : Tout était bien, rien à redire merci. Satisfait de la qualité des soins et de la gentillesse.
31145 : Merci à toute l'équipe bon courage.
31148 : Personnel très respectueux et à l'écoute du patient, merci pour cela.
31150 : Merci à toute l'équipe qui était disponible pour me satisfaire.
31152 : Equipe très agréable et compétente, je remercie énormément les infirmières pour leur douceur et leur gentillesse.
31154 : Le personnel fait un travail remarquable malgré un manque de personnel indéniable.
31156 : Merci à toutes les équipes pour leurs sourires, douceur, écoute, gentillesse.
31157 : Merci pour tout ce qui a permis d'améliorer ma santé et bravo à toutes les équipes.
31165 : Personnel agréable et souriant merci.
31172 : Super équipe qui m'a accompagnée en salle d'accouchement et super personnel tout au long de mon séjour.
31175 : Equipe aimable, disponible, souriante, réconfortante bravo et merci.
31176 : Personnel au top merci pour tout continuez comme ça.
31179 : Une très bonne équipe, motivée que je remercie. Bonne continuation.
31187 : Nous voulions vous remercier pour votre gentillesse, votre disponibilité, votre écoute et vos conseils.
31189 : Personnel soignant vraiment très agréable, attentionné, à l'écoute que du positif.
31190 : Equipe au TOP, à l'écoute et très professionnelle merci.
31200 : Rien à dire elles sont à l'écoute.
31201 : L'équipe soignante fait un super travail. Merci à elle pour son dévouement et son humanisme. Séjour très agréable grâce à cet engagement collectif.
31202 : Un grand merci aux soignants tous au top.
31207 : Séjour pour moi à la maternité de Senlis, j'ai fort apprécié le fait de ne pas avoir de visite, le séjour se passe mieux, pour le bébé, la maman, le service est plus calme. Un immense merci aux différentes équipes pour avoir fait en sorte d'être au mieux pendant cette belle étape de notre vie.
31208 : Merci pour votre accueil, votre disponibilité, votre écoute et surtout vos conseils. Vous avez une super équipe. Ne changez rien. Encore merci pour tout.
31556 : Un grand merci et félicitations aux différentes équipes (jour, nuit). Pour leur écoute, leur disponibilité, leur gentillesse, leur patience, leur réactivité, leur professionnalisme. Nous nous sommes sentis bien accompagnés et encadrés pour ces premiers jours loin d'être évidents.
31557 : Un grand merci à tout le personnel du service, pour son écoute et sa bienveillance tout au long du séjour.
31559 : Des équipes rassurantes, souriantes et disponibles (clarté des informations).
31561 : L'accouchement, ainsi que mon séjour après l'arrivée de bébé s'est très bien passé. Le personnel est très attentif et professionnel, merci pour l'accueil.
31562 : Sage-femme très accueillante et la moitié des infirmières sont accueillantes et aimables.
31563 : Superbe expérience d'A à Z tout le monde aux petits soins ! Merci GHPSO meilleur hôpital tant au niveau humain que médical.
31565 : Un accouchement parfait grâce à l'équipe, puis un séjour de qualité. Des équipes à l'écoute, je me suis sentie en confiance. Un beau séjour avec mon bébé, merci.

31568 : Merci pour le séjour et l'accueil qui m'ont été réservés.

31570 : Personnel au TOP.

31573 : Merci à toute l'équipe (jour-nuit). Tout s'est très bien passé avec votre service. Merci énormément.

31574 : Personnel très rassurant, bienveillant, souriant, à l'écoute et gentil.

31576 : Personnel très agréable et dans la bienveillance.

31577 : Pas de remarque mais juste un grand merci à toutes et tous.

31578 : Satisfait du séjour.

31585 : Merci à toute l'équipe pour votre gentillesse et votre disponibilité, je recommande cet hôpital.

31587 : Le personnel a été aux petits soins avec moi pendant ce moment difficile. Merci à tous, vous êtes super, continuez ainsi.

31589 : Merci pour tout. Personnel très agréable et professionnel.

31593 : Très bonne équipe, à l'écoute. Excellente prise en charge. Merci.

31598 : Service aux petits soins, très agréable et d'une gentillesse à en couper le souffle. Merci beaucoup.

31599 : Merci à tout le monde (super). Merci beaucoup pour votre gentillesse à tous.

31836 : Un grand merci à toutes les équipes pour tout ainsi que votre gentillesse.

31842 : Merci aux services, les infirmières sont très professionnelles et à l'écoute. Parfait très satisfaite.

31848 : Quel bonheur de vivre ces premiers moments ici. Merci beaucoup.

31849 : Personnel à l'écoute, bienveillant et rassurant. Ils ont été très disponibles durant notre séjour. Merci à toute l'équipe.

31857 : Merci de votre bienveillance et votre disponibilité.

31858 : Bravo à toute l'équipe, nous vous sommes infiniment reconnaissants pour tout ce que vous nous avez apporté. Votre métier est une vocation et nous l'avons profondément ressenti.

31859 : Merci de votre travail, de votre soutien et de votre écoute.

31865 : Je remercie tout l'équipe pour sa bienveillance et sa gentillesse durant mon séjour.

31866 : Un très grand merci.

31869 : Très satisfaite dans l'ensemble. Super équipe à l'écoute du patient, très professionnelle et de bon conseil. Je repars sereine.

31871 : Personnel à l'écoute et très professionnel.

31877 : Séjour qui s'est bien passé avec le personnel aux petits soins, agréable et accueillant.

31879 : Avons été impressionnés par l'accueil, la gentillesse et la disponibilité de tous les membres du service. Merci à toutes !

31880 : Merci pour votre gentillesse ainsi, qu'aux soignants du bloc, de la salle de réveil et du brancardier.

31881 : Très bonne équipe merci.

32097 : En confiance dès l'entrée.

32100 : Merci à tout le personnel de Senlis et surtout la maternité. Personnel formidable.

32106 : Encore un grand merci pour votre professionnalisme.

32108 : Merci beaucoup, vos métiers sont merveilleux.

32109 : Equipe à l'écoute, pédagogue et bienveillante. Nous avons apprécié que le père puisse rester durant le séjour avec maman et bébé.

32112 : Toutes les équipes au top avec un accompagnement vraiment excellent. Premier accouchement en clinique privé, bien mais vous êtes meilleurs un grand bravo.

32113 : Superbe équipe, à l'écoute. Bon séjour pour nous et un grand merci à tous pour la prise en charge.

32123 : Très bonnes équipes toujours présentes.

32125 : Bravo et merci.

32130 : Personnel soignant à l'écoute et souriant. En vous remerciant.

32134 : Très bon service. Bienveillance des soignants et prise en charge de la douleur au top.

32138 : Merci à tous.

32139 : Excellente équipe, à l'écoute des patients et très professionnelle. Bravo.

32142 : Très bonne prise en charge, félicitations.

32146 : Un grand merci aux équipes d'infirmières pour leur professionnalisme et leur disponibilité. Merci infiniment.

32147 : Merci pour tout.

32149 : Merci pour votre gentillesse.
32526 : Très satisfaite du personnel. Merci à toute l'équipe.
32527 : Equipes de jour et de nuit bienveillantes, merci pour tout.
32529 : Très bon accueil, écoute et bienveillance. Très bien écoutée et conseillée. Merci à toute l'équipe.
32530 : Equipe d'infirmières toutes au top, aides-soignantes, de la bienveillance tellement agréable que l'on aurait envie de rester ! Heureusement qu'elles sont là, cela remonte le moral d'être prise en considération et non comme un numéro !!! Ne changez rien.
32532 : Les équipes sont bienveillantes que ce soit à l'accueil, au bloc et dans le service gynéco. Merci.
32536 : Merci à l'équipe médicale.
32543 : Un grand merci à cette équipe, toujours au top et qui répond à votre demande.
32545 : Très satisfait personnel très sympa.
32547 : Merci à l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, que cela soit aux urgences jusqu'à notre arrivée dans le service pour l'accueil, ainsi que l'accompagnement durant ce séjour qui nous permet un retour au domicile plus serein.
32548 : Un grand merci du fond du cœur.
32551 : Merci à toute l'équipe pour cet agréable séjour qui marquera toute notre vie.
32554 : Nous remercions tout le personnel pour notre séjour qui était super.
32556 : Merci à toute l'équipe !
32557 : RAS, je recommande le site de Senlis.
32559 : Merci aux infirmières et aux aides-soignantes pour leur gentillesse.
32560 : Le personnel très à l'écoute, j'ai beaucoup apprécié son soutien. Merci beaucoup les filles.
32563 : Equipe accueillante et toujours avec le sourire "être positive", merci pour toute votre gentillesse. Gardez vos énergies, vos éclats de rires, c'est une grande partie de la guérison pour le patient. Bon courage à tous et encore un grand merci.
32566 : Tout s'est très bien passé, j'espère pouvoir venir accoucher ici. Les équipes de jour et de nuit sont au top. Un grand merci.
32567 : Service très agréable, humain et à l'écoute, toujours présent avec beaucoup de respect envers leurs patients. Franchement rien à dire même pour les dames de ménage et les services du repas. Je vous remercie tous de ce séjour agréable passé avec vous.
32571 : Merci infiniment pour tout.
32572 : Je remercie le personnel médical de jour comme de nuit de sa gentillesse, son écoute, ses conseils et sa disponibilité, très agréable.
32573 : Je suis très satisfaite. Personnel très agréable de jour comme de nuit.
32929 : Personnel très agréable, à l'écoute des patients.
32932 : Rien à dire. Séjour très agréable, avec un personnel au top aussi bien au bloc.
32937 : Merci à tous les personnels du service. Ils étaient très gentils et agréables. Merci pour tout.
32940 : Très belle équipe de jour comme de nuit.
32942 : Super équipe à l'ambulatorio au bloc et en gynéco. Restez comme vous êtes on a besoin de vous !!
32943 : Quand tout est parfait rien n'est à changer. Grand merci.
32946 : Une grossesse, un accouchement, des premiers jours sereins grâce à une équipe très professionnelle, à l'écoute, des gynécologues, sages-femmes, aides-soignantes, infirmières, puéricultrices, auxiliaires sans oublier les anesthésistes parfait grâce à eux du début à la fin.
32953 : Merci à toute l'équipe. Notre séjour avec notre petit a été exceptionnel. Merci.
32956 : Soutien spécial pour les équipes investies et extrêmement bienveillantes.
32958 : Super équipe compétente et bienveillante. Merci pour tout.
32963 : Merci à tout le personnel très professionnel et sympathique, à l'écoute des jeunes parents.
32968 : Equipe au top. Je vais garder que de bon souvenirs !! Merci à toute l'équipe du service maternité.
32973 : Merci à toute l'équipe.
32979 : Merci pour votre gentillesse et bienveillance. Vous êtes toutes exceptionnelles merci sincèrement.
32987 : Le personnel devrait et mériterait plus de moyens (surtout suite aux fermetures de plusieurs maternités). Toute l'équipe au top, merci pour tout.
33241 : L'équipe de jour et de nuit très agréable et à l'écoute ainsi que le personnel administratif et d'entretien.

33243 : Tout le personnel est très à l'écoute, gentil, aimable. Merci.

33244 : Continuez comme ça.

33248 : Merci à toute l'équipe (gynéco et mater 3) pour l'accompagnement, le soutien et la bienveillance.

33254 : MERCI.

33259 : L'unique remarque que je ferai : tout le personnel est d'une gentillesse rare. Merci du fond du cœur pour son accompagnement et son écoute.

33263 : Bonjour, je suis très contente des médecins, des infirmières. Ils sont tous très gentils. Merci à tous.

33264 : Un grand merci à toute l'équipe, vous avez créé une expérience inoubliable pour moi et mon mari pendant ce gros évènement dans une vie. On vous remercie !!

33404 : Le personnel soignant est aux petits soins, gentillesse, amabilité. Rien à redire.

31183 : Un immense merci à toute cette merveilleuse équipe, je me suis sentie dans un petit cocon je garderai un très beau souvenir vous êtes des fées.

CHAMBRE

29384 : La plupart du matériel en chambre est cassé. Salle de bains sale ! Excellent personnel, les femmes sont très à l'écoute et bienveillantes.

29417 : C'est dommage niveau entretien c'est pas top dans les chambres, je suis restée avec mes draps jusqu'à ma sortie, après rien à dire sur le reste.

29420 : L'équipe soignante est très attentive et dotée de gentillesse. Petite remarque sur le lit qui est très inconfortable, réellement inconfortable.

29722 : Le seul point négatif pour moi c'est le matelas non confortable.

29735 : Equipe à l'écoute (jour/nuit), séjour agréable, une continuité jour/nuit dans l'accompagnement pour bébé et moi-même. Chambre : sol de salle de bains peut être changé ? Volet cassé.

29737 : Literie à revoir : le matelas s'affaisse et engendre des douleurs dorsales. Equipes parfaites que ce soit aux urgences, en SDN ou en service. Après 3 grossesses o652n vous remercie. Bon courage.

30106 : Disposer de penderies que l'on peut verrouiller ou d'un petit coffre permettant de ranger les objets de valeur (identité, CB, carte vitale...). Pas important en cas de séjour court mais surveillance problématique en cas de séjour prolongé. Merci.

30110 : RAS à l'exception des lampes individuelles de lit qui ne fonctionnent pas.

30133 : Le seul point noir est que le lit patient est très inconfortable. Nous sommes très reconnaissants de l'attention, des soins et de la gentillesse de toute l'équipe des urgences et de maternité.

30147 : Chauffage trop chaud, le volet électrique en panne. Manque une raclette dans la douche, placard : charnière défectueuse.

30151 : Beaucoup de courants d'air aux fenêtres quand il y a du vent. Manque un peu de décoration dans la chambre.

30467 : Merci à vous toutes (sagefemme, IDE, puer, auxiliaire, ASH...). + : personnel très à l'écoute, très disponible. Ne lâchez rien on a tellement besoin de personnes comme vous toutes (mater, UK) - : Matelas très inconfortable.

30477 : Le matelas du lit est vraiment usé, a rendu les nuits encore plus difficiles ! Dommage sinon le reste est impeccable. Merci !!

30137 : Attention aux échanges dans le couloir qui sont parfois forts. Température un peu élevée dans les chambres. Une horloge avec des chiffres fluorescents (suivi timing, surtout pour les tétées la nuit). Un grand merci à toutes les équipes des urgences gynéco à l'hospitalisation en passant par les salles de pré-travail et de travail ! Merci beaucoup pour votre accompagnement ! Un grand merci à tous les professionnels qui se sont succédés auprès de nous depuis le suivi médical jusqu'à la sortie. Nous avons apprécié leur disponibilité et leur bienveillance ainsi que tous les efforts faits pour le respect de notre projet et les conseils avisés lorsqu'il s'est agi de s'en éloigner afin que nous prenions des décisions éclairées. Nous avons également beaucoup apprécié le fait que les professionnels de tout corps de métier et en particulier ceux qui interviennent dans la chambre de travail et d'hospitalisation aient une phrase, une attention à notre égard. Bravo pour le travail d'équipe.

30486 : L'hospitalisation s'est globalement bien passée mais certains points m'ont choquée et ternissent l'image de la maternité : 1/ en salle de pré travail, on entend trop régulièrement (toutes les 5 min) des portes claquer violemment lorsqu'elles se ferment à cause du groom (fermeture automatique). Cela empêche de se reposer en vue de l'accouchement qui est déjà assez difficile en soi. 2/ Dans les chambres de maternité, le vitrage des fenêtres est totalement inadapté. En effet, les motifs actuels des

vitres laissent les personnes venant du parking voir l'intérieur des chambres. Au vu des moments intimes se déroulant dans les chambres (allaitement, examens gynécologiques...) c'est inadmissible. Ces fenêtres devraient être totalement opaques. 3/ Dans la salle de bains de la chambre de maternité, j'ai constaté de nombreuses traces de moisissures qui sont sans doute là depuis plusieurs mois au vu de leur taille sur le mur. Cela est sans doute dû à un dysfonctionnement de la bouche de VMC qui est complètement obstruée par des poussières et n'aspire plus. L'hygiène est prioritaire dans une maternité. A quand une maintenance ? 4/ Lors de mon séjour en chambre de maternité, de nombreuses personnes extérieures à l'hôpital sont venues "visiter" leurs proches à plusieurs reprises. Pour cela, elles restaient plusieurs heures dans l'herbe devant les fenêtres des chambres à discuter très fort avec leurs proches hospitalisés (laissant leurs enfants jouer devant les fenêtres). Cela a été un ballet ininterrompu de passages devant mes fenêtres. Ces personnes ne se gênaient pas pour regarder dans ma chambre (et même me parler !). Cela est inadmissible et m'a empêché de recevoir mes soins en toute sécurité avec mon bébé. Malgré mes nombreuses remarques et celles du personnel soignant, ces personnes n'ont pas quitté les lieux, enfreignant ainsi la réglementation.

30488 : Pénible de n'avoir les biberons que 1 ou 2 par 2 et de devoir toujours réclamer. Et la lumière est HS dans la salle de bains, non réparée alors que signalé 3 fois.

30506 : Revoir les pieds à perfusion qui ne passent pas les portes de 60 de largeur des toilettes...

30522 : Changer la qualité des lits est essentielle car le corps a déjà beaucoup de douleurs à gérer pourquoi en gérer d'autres ? Plus de personnels aussi, personnel au top mais matériel à changer !

30798 : Difficultés rencontrées post accouchement pour la mobilisation dans les sanitaires en lien avec le porte papier toilette absent.

30804 : Fenêtre bloquée chambre 115 chaleur importante dans la chambre. Remerciements à l'équipe soignante bienveillante et disponible.

30805 : Bruit de porte la nuit. Salle de bains en mauvais état chambre 113.

31151 : Il fait trop chaud local sanitaire étouffant.

31169 : Porte à l'entrée du service trop bruyante merci aux équipes pour ce séjour.

31170 : Très bonne équipe, aux soins pour la maman et le bébé. Petit bémol : porte bruyante difficile de se reposer.

31174 : Climatisation des chambres en été pour le confort des mamans et des bébés. Un grand merci à toute l'équipe.

31196 : A l'exception de la cuvette des toilettes qui n'était pas ragoutante et repoussante.

31844 : Chambre bien mais literie affreuse manque de confort évident ! Insonorisation à revoir ! Pas de régime alimentaire prévu donc difficile de me nourrir !

31851 : Literie en très mauvais état.

31860 : Peu de prise électrique dans la chambre, literie usée.

31867 : Problème de literie.

31872 : Je trouve inadmissible de laisser les patients dormir sur de la literie aussi mauvaise.

31875 : Literie à revoir (douleur lombaire). Amélioration du réseau !!! nécessaire pour communiquer avec ses proches !!!

32104 : Ce deuxième séjour s'est mieux passé, une équipe plus agréable et disponible. Sortie précoce proposée, plus d'écoute et de proposition cette fois-ci. Concernant la chambre, les lumières de la SDB ne fonctionnent pas, je trouve cela dangereux quand on est seule avec bébé. Support pommeau de douche cassé CH119.

32107 : Porte qui grince, lavabo bébé bouché, problème évacuation WC.

32118 : Matelas peu confortable, douleur de dos. Manque d'aération et repas beaucoup de haricots verts, sinon très bon.

32120 : Bas de porte de la SDB en mauvais état, il serait nécessaire de la changer.

32122 : Lit moins confortable que le fauteuil.

32541 : Le confort des matelas n'est pas là : douleurs au dos ! Une équipe exceptionnelle en maternité ! Merci à toutes et à tous !

32542 : Changez le matelas.

32546 : Des équipes bienveillantes et très à l'écoute, même en service hyper chargé ! Aspect humain plus qu'irréprochable ! Merci sincèrement ! Les conditions des chambres : impossibilité d'aérer, trop chaud et literie très inconfortable.

32549 : Manque dans la chambre une lampe de chevet. Coin change bébé peu pratique avec la porte d'entrée. Mauvaise évacuation des toilettes. Personnel particulièrement bienveillant. Manque un tapis pour les pieds dans la salle de bains.

32550 : Voir pour adapter des lits cododo pour plus de facilité d'interaction entre maman et bébé suite à une césarienne. Mettre une "potence" pour se redresser pour les femmes ayant une césarienne.

32945 : Problème de chauffage.

32947 : Réparer la lumière de la chambre ! Faux contact fil de la télécommande.

32949 : Volet cassé dans la chambre et chasse d'eau à réparer. Oubli des antalgiques les 12 premières heures. Merci à toute l'équipe vous êtes un vrai soutien.

32955 : Chaleur importante dans les chambres.

32959 : Lumière dans la chambre. Pas de goûter thé ou café proposé l'après-midi.

32961 : Pour préciser le commentaire sur la chambre beaucoup d'appareils (tv, radiateur, lit) avec une lumière et bruit qui gênent pendant la nuit. Cela a été source d'insomnie notamment avec l'hypervigilance post accouchement.

32965 : Ajustement de la chambre non pratique avec un plan de change plus lavabo juste derrière la porte d'entrée sinon l'équipe, salle de naissance, maternité excellente ! Très bon séjour.

32969 : Etat des chambres et le confort est à rénover : lit, éclairage, salle de bains, wc. Le service en lui-même est fort agréable.

32971 : Personnel très respectueux dans l'ensemble des professions rencontrées. Lits inconfortables ++ Manque d'oreiller pour décharger les fesses après l'accouchement.

32978 : Les lits ne sont pas très confortables.

32984 : Dommage qu'il ne fasse plus chaud dans les salles d'accouchement car j'ai eu très froid. Pour les nouveaux nés ça peut être dangereux. Pas mal de moisissure dans la salle. Merci aux personnels pour l'attention et les conseils.

33247 : Personnel très qualifié et agréable. Manque confort salle de bains.

33265 : Les repas ne correspondaient pas toujours aux questionnaires remplis préalablement. Améliorer la charte, réparer la lumière au-dessus du lit, remplacer le porte papier toilette, barrière du lit ne remonte pas du côté gauche. Changer les ampoules vues sur le parking. Améliorer le vis-à-vis des stickers plus d'époque et qui remplissent la vitre ou autre. La porte gêne lors des changes, changer la poignée de côté.

33267 : Changer la literie matelas très inconfortable et oreillers. Les lit des papas sont mieux que la maman.

31555 : Pour les deux points mécontents, merci de revoir la literie car le matelas est certainement trop ancien et du coup, nous dormons sur une planche métallique. Concernant les repas faire un effort sur le goût pour éviter de gâcher. Pour tous les points positifs, ne changez rien. Personnel au TOP du TOP. Merci pour vos petits rappels, vos conseils et votre écoute.

PERES

31171 : Merci de laisser les papas avec les mamans même pendant leur accueil aux urgences, la séparation peut être très néfaste à la maman en plein travail d'accouchement.

31863 : Le fait d'avoir mon bébé en réanimation rend le séjour en maternité plus complexe. La place du papa n'est pas assez prise en compte. Nous regrettons de ne pas avoir rencontré le psychologue.

VISITES

30476 : Je trouve dommage que le premier enfant ne puisse pas venir en visite avec une autre personne si le papa est absent.

30479 : Un énorme merci à l'ensemble des équipes tout au long du processus d'accouchement. En un mot parfait. Mon seul manque a été de ne pas voir ma famille (hors mari/conjoint).

31554 : Urgences : Pourquoi l'accompagnant est exclu ? Visite : Pourquoi limitation qu'à la fratrie ? Pourquoi le questionnaire de sortie n'est donné que lorsque tout va bien ?

31572 : Très gros défaut droit de visite (déçue +++++).

31846 : Pas de réseau, pas de wifi très inconfortable surtout lorsque l'on est alité. La non reprise des visites et la mauvaise communication à ce sujet est inadmissible. Porte de douche délabrée, moisissure.

REPAS

30523 : Franchement rien à dire tout était parfait, très étonnée de la qualité des repas servis. Toute l'équipe était aux petits soins, à l'écoute. Bravo et merci.

29390 : La qualité des repas est plus que déplorable. Menu non équilibré, non adapté au patient (allaitante) et qualité très mauvaise notamment du pain de mie, c'est inadmissible. PS : je suis diététicienne et responsable qualité hygiène à l'APHP donc je sais de quoi je parle.

29394 : Viande pas variée sur 5 repas : 3 fois escalope de volaille, 2 fois pâtes, 2 fois pomme de terre.
29423 : Petit-déjeuner servi sans tartine donc pas pu manger le beurre et la confiture. Plat du midi un riquiqui morceau de viande servi, pourrait être plus généreux.
29749 : Equipe très à l'écoute des patients. Au niveau restauration, privilégier le pain au pain de mie. Toujours sec à l'arrivée en chambre.
30099 : Repas : avoir des plats végétariens ou plus de légumes. Bon repas le vendredi et le mardi.
30153 : Repas bons mais un peu light. Merci pour toute la bienveillance et l'accompagnement.
30470 : Repas à améliorer.
30865 : Juste les repas.
31569 : Les repas étaient limités en quantité et pas toujours très bons. La télévision chère pour n'avoir que les chaînes de base.
31845 : Repas à revoir infects. Changement de literie à prévoir.
31852 : Merci à toute l'équipe, pour la surveillance et l'amabilité. Le seul point à améliorer les repas.
32981 : Prendre en compte le questionnaire de départ sur les aliments que l'on n'aime pas. Equipe vraiment au top du top. Merci à vous.
33249 : Amélioration des repas souhaitée et plus adaptés (ex : plus de légumes verts pour rééquilibrage du système digestif après anesthésie) au lieu des choux (choucroute).
33261 : Bon repas, goût et quantité.
29723 : Un grand merci au personnel et félicitations au cuisinier pour sa cuisine.

DOULEUR

30104 : Certains docteurs ne sont pas du tout à l'écoute et n'ont d'objectif que d'administrer des antidouleurs sans chercher la cause de la douleur.
30824 : Super équipe. Pas de douche dans la chambre prise en charge de la douleur non comprise une infirmière de nuit peu disponible (traitement donné) j'ai dû attendre une équipe de jour qui m'a comprise.
31182 : Toutes les personnes ont toujours été très gentilles, professionnelles et à l'écoute : exceptée dans la prise en charge de la douleur en salle de pré travail qui a été un peu sous-estimée ainsi que l'auxiliaire de puéricultrice qui malgré ses bons conseils nous a bousculé par son attitude et sa façon de faire alors que nous étions en recherche de confiance 24h après l'accouchement. Le séjour dans l'ensemble a été très positif et a dépassé nos attentes merci.
32116 : Repas : manque de fibres. Douleur : toujours minimisée sans prendre en compte un cas particulier lié à une possible autre affection. Rencontre d'une puéricultrice avec un manque total d'empathie, le reste de l'équipe était bien. Merci.

BRUIT

31850 : Le réveil du matin, de façon bruyante.
32954 : Le personnel est assez bruyant dans les couloirs. La nuit c'est insupportable, on entend toutes les conversations ça crie, rigole jusqu'à 2 heures.
33252 : L'accueil, l'écoute et l'empathie : exceptionnelles. Les équipes de nuit pourraient être silencieuses pour le repos des patients. Dans les déplacements et échanges de paroles entre soignants.

WIFI

29391 : Très dommage que je n'ai pas accès au wifi (très mauvaise connexion). Amplitude d'ouverture de la cafétéria trop courte, fauteuil en salle d'accouchement très mauvais état. Merci Mesdames pour l'accompagnement.
30494 : Salle de bains : calcaire revoir la robinetterie. Revoir le réseau WIFI vraiment horrible surtout en salle de préparation à l'accouchement aucun réseau, pas top pour contacter la famille.
31873 : Améliorer le réseau !!! Nécessaire pour communiquer avec ses proches et passer le temps (journée longue).
32099 : Il manque le wifi car pas de réseau sur le site. Même si le service est payant, je suis prête à payer pour avoir internet et pouvoir communiquer avec la famille. La clim en été car les locaux sont très chauds et peu d'aération.
32115 : Séjour parfait, juste dommage de n'avoir ni réseau ni connexion dans le service car impossibilité de contacter ou de rassurer nos proches. Oreiller trop plat !

32974 : Avoir accès à un réseau téléphonique depuis la chambre pour donner des nouvelles à nos proches.

32980 : Pas de wifi.

32986 : A l'air du tout numérique, une connexion wifi serait bien vu.

32991 : Pas de wifi.

33258 : Pas d'accès wifi de nos jours c'est presque indispensable. Sinon satisfaction générale et merci à toute l'équipe !!

TELE

29723 : Je pense que pour une journée d'hospitalisation, il serait agréable d'avoir une chaîne de télé autrement que Gulli et France info.

30478 : Télécommande en panne, j'ai payé pour rien.

31566 : Dommage que le téléviseur ne soit pas gratuit. Le temps est long, pour les longues hospitalisations. Merci à toute l'équipe.

ATTENTE

30837 : Ne pas oublier de prévenir des retards de prise en charge le patient et son entourage (ex traitement des urgences donné au bloc) (proche deux heures d'attente).

31164 : Je trouve dommage que l'on dise OK pour la sortie à 11h et qu'à 16h on y est encore pour l'administratif en tant que malade on dépend d'autres personnes pour venir vous chercher.

COMMUNICATION

29393 : Pas de communication dans les services hématologie anesthésiste. Pas de concertation de résultats avant mon opération qui a dû être annulée. Dommage.

30129 : La consultation du dossier médical avant d'entrer dans la chambre du patient serait judicieux. Un même discours d'un spécialiste à l'autre serait plus adapté afin d'éviter 3 explications/motifs d'hospitalisation différentes.

31856 : Beaucoup d'informations dans un laps de temps très court et intense. Bon résumé après la sortie. Merci à tous pour bébé et maman.

ADMINISTRATIF

29374 : Perte de mon dossier après 3 jours de réclamation.

29408 : Trop long pour avoir les papiers de sortie.

29738 : Très bonne maternité. Equipe au top ! Seul bémol, la partie consultation (compliqué d'avoir des rendez-vous, d'avoir le bon numéro de téléphone, deux patientes avec la même heure de rendez-vous pour l'anesthésiste).

29742 : Réactualiser la fiche d'information Prolapsus donnée par le médecin et qui date d'août/septembre 1999 !

31843 : Equipe à l'écoute et performante MERCI. Attente des papiers pour la sortie.

32558 : Gros problème : dossier administratif historique : rien sur les opérations antérieures.

SIGNALETIQUE/IDENTIFICATION

32098 : Repas non complet par rapport à la fiche donnée. Meilleure identification des professionnels, badge pas toujours présent. Différencier les tenues par exemple, couleur suivant le poste. Chambre à rafraîchir : manque spot dans SDB et porte moisie. 5h sans voir de sage-femme en pré-travail après une 1ère visite.

32144 : L'organisation de la sortie manquée : l'hôpital ne fonctionne plus avec les ambulances ou VSL ? Identification des professionnels difficile et compliqué aussi de retenir les personnels.

PRISE EN CHARGE MEDICALE / PARAMEDICALE

29725 : 2 points négatifs : la personne de l'accueil service gynéco ultra désagréable. La chambre : bruit de chaudière permanent, pas de lumière douce et très chaud ! Ensemble du personnel au top ! Un grand merci !

31184 : Amabilité du pédiatre à revoir (politesse). Personnel hospitalier à l'écoute, doux et agréable. Merci.

31590 : Equipe de nuit bloc et gynécologie positive. Equipe de jour gynécologie positive. Point négatif l'accueil aux urgences (hôtesse - infirmière).

31855 : Toute l'équipe était au TOP, j'aurai apprécié plus de douceur par le gynécologue.

32105 : Equipe de nuit invasive et antipathique, aucune information sur mon état de santé (séjour plus long). Aucun médecin en visite, une sortie déserte, aucun personnel ! Déçue.

32132 : Le passage dans le service ambulatoire a été très désagréable à tout point de vue. En revanche très satisfaite dans le service de gynécologie. Les murs des couloirs parfois très vétustes.

32951 : L'infirmière de nuit de jeudi à vendredi désagréable et dérangeante, allume la lumière en grand, commentaires négatifs. Autrement super séjour. Merci pour tout.

30820 : Arrivée pour pose de bandelettes S/urétérale, je me retrouve avec sonde urinaire, une plaie de la vessie et pas de pose de bandelette. Aucune excuse du chirurgien qui ne se trouve même pas désolé du préjudice subi, pas de visite d'un urologue pour me rassurer. Je suis très mécontente.

30846 : Je porte à votre connaissance la nuit du 18/09 refus du personnel de m'apporter son aide ou des explications pour allaiter le bébé, le tenir. Je viens d'accoucher, manque de professionnalisme de l'image de la maternité pour cette nuit. Je remercie le reste de l'équipe pour son aide, ses conseils et son professionnalisme durant notre séjour.

33253 : Le docteur D. m'a fait sortir trop top de l'hôpital en vue de mes douleurs encore présentes.

33274 : Très déçue de l'anesthésiste (interne), pose de péridurale ratée puisqu'il y avait qu'un côté d'anesthésié, conséquence 5 heures de souffrance. La non volonté de reconnaissance de son erreur.

DIVERS

30100 : Juste une petite déception, j'attendais ma voiture pour aller au bloc.

30101 : Un peu déçue pour aller au bloc, j'ai moyennement apprécié de m'y rendre à pied, trop stressant à mon goût.

30112 : Les directives anticipées faites le jour même de l'opération. Merci pour votre travail.

30114 : Ne pas revoir le chirurgien qui opère.

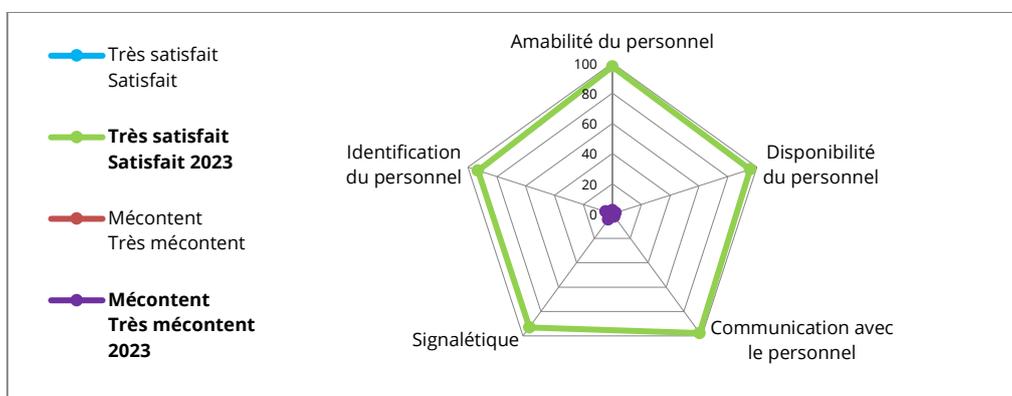
30128 : La tenue pour le bloc, prévoir des grandes tailles (hauteur) pour les grandes personnes 2m02.

30825 : Arrivée difficile si tôt le matin.

31205 : Merci à toutes les équipes qui ont su me rassurer, merci pour votre prise en charge de mon bébé et de moi-même. Equipe au top merci à tous. Dommage d'avoir gâché un peu de mon lait maternel suite à un oubli d'étiquetage protocolaire.

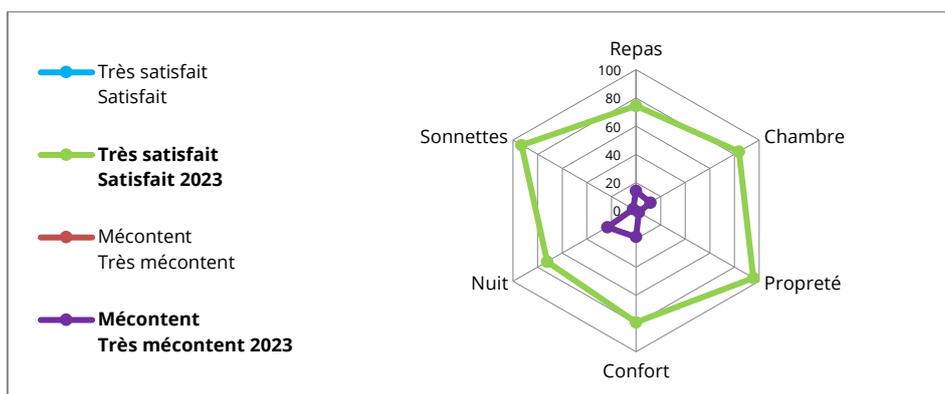
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Amabilité du personnel	0% (0)		97,7% (42)		2,3% (1)
Disponibilité du personnel	2,3% (1)		95,3% (41)		2,3% (1)
Communication avec le personnel	0% (0)		97,7% (42)		2,3% (1)
Signalétique	2,3% (1)		93% (40)		4,7% (2)
Identification du personnel	2,3% (1)		93% (40)		4,7% (2)



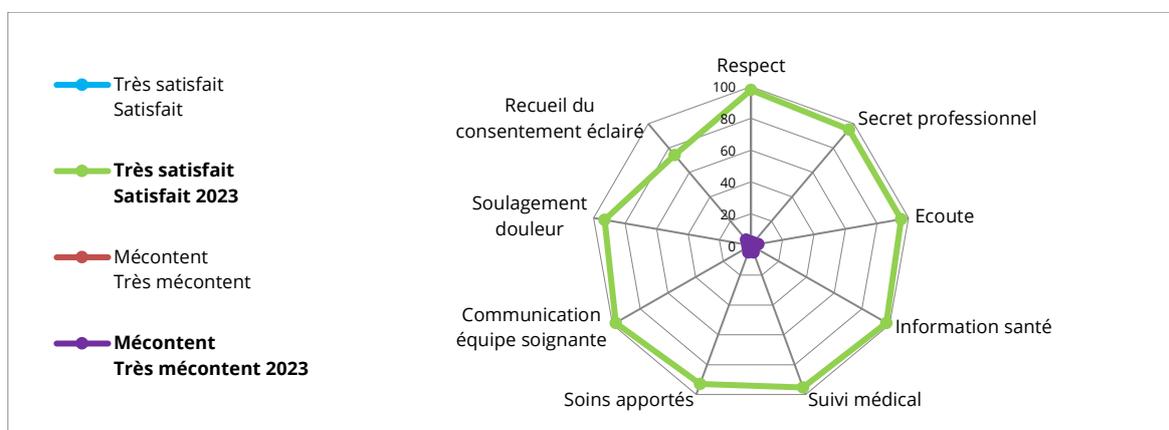
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Repas	11,6% (5)		74,4% (32)		14% (6)
Chambre	4,7% (2)		83,7% (36)		11,6% (5)
Propreté	2,3% (1)		95,3% (41)		2,3% (1)
Confort	2,3% (1)		79,1% (34)		18,6% (8)
Nuit	4,7% (2)		72,1% (31)		23,3% (10)
Sonnettes	4,7% (2)		93% (40)		2,3% (1)



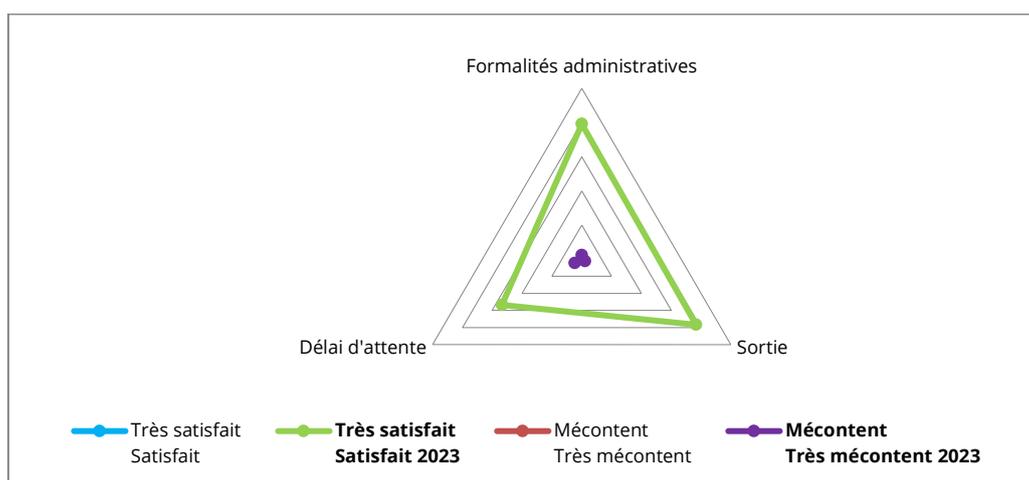
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Respect	0% (0)		97,7% (42)		2,3% (1)
Secret professionnel	2,3% (1)		95,3% (41)		2,3% (1)
Ecoute	0% (0)		95,3% (41)		4,7% (2)
Information santé	0% (0)		97,7% (42)		2,3% (1)
Suivi médical	0% (0)		95,3% (41)		4,7% (2)
Soins apportés	2,3% (1)		93% (40)		4,7% (2)
Communication équipe soignante	0% (0)		97,7% (42)		2,3% (1)
Soulagement douleur	4,7% (2)		93% (40)		2,3% (1)
Recueil du consentement éclairé	20,9% (9)		74,4% (32)		4,7% (2)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Formalités administratives	18,6% (8)		79,1% (34)		2,3% (1)
Sortie	20,9% (9)		76,7% (33)		2,3% (1)
Délai d'attente	53,5% (23)		53,5% (23)		4,7% (2)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

30692 : Merci pour tout.

30953 : Personnel à l'écoute, agréable et respectueux.

30954 : Merci au personnel pour sa gentillesse et sa prise en charge.

31297 : Merci beaucoup vous m'avez bien aidé.

31299 : Très bon service les infirmières, l'équipe soignante, les médecins sont à l'écoute et très souriants.

31300 : Merci

31664 : Personnel très agréable et consciencieux, à l'écoute et professionnel (ASH, AS, Auxiliaire, infirmier, Médecin etc....). Je recommande le GHPSO sans difficulté.

31666 : Merci à toute l'équipe.

31669 : Personnel au TOP, merci pour votre patience.

32268 : Remerciements au personnel et merci pour votre écoute.

32632 : Personnel très compétent et très aimable. Merci de leur donner des moyens à la hauteur de leur engagement.

33386 : Très bonne équipe. Merci pour votre disponibilité et votre professionnalisme.

33397 : Merci à toute l'équipe de pédiatrie pour son accueil.

33399 : Personnels agréables, souriants, patients continuez comme ça bonne année 2024 et bon courage.

33401 : Merci pour votre effort.

30956 : Une très bonne équipe, incompréhension d'un médecin. Merci aux autres médecins de l'écoute et d'avoir répondu à mes attentes.

31298 : Il serait bien que quand un enfant qui malheureusement crie, hurle, il soit en chambre individuelle car cela peut transmettre du stress et c'est très compliqué pour l'autre enfant.

30955 : Chasse d'eau qui coule toute la nuit, volet roulant ne marche pas.

31663 : Vétusté des chambres. Travaux à prévoir pour le moral des enfants hospitalisés. Salle de jeux super.

33388 : Equipe au top. Seul point négatif, le lit (fauteuil).

33390 : Siège parents à changer. Horribles nuits impossible de dormir. Chambre trop petite. Pas de sonnette dans la chambre. Rien n'est proposé aux parents (café, eau, oreillers).

33391 : La chaise de la chambre est peu confortable et vétuste. Merci beaucoup aux infirmières qui ont été très sympathiques.

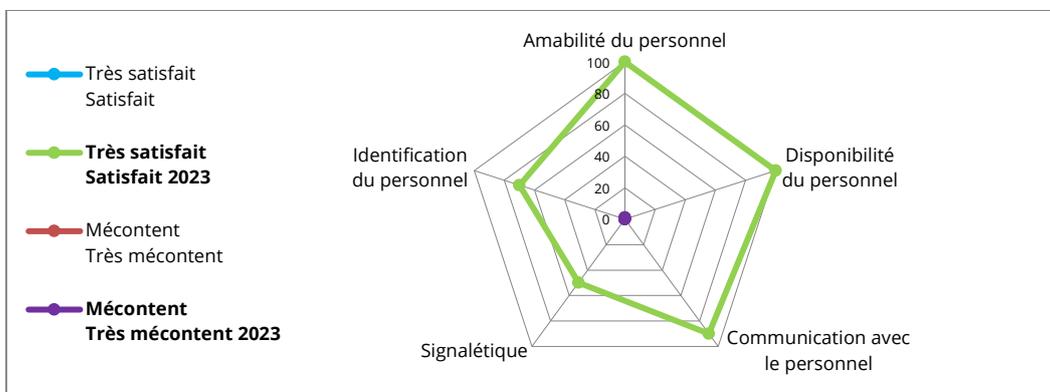
33400 : Aux urgences délai d'attente très lent (arrivée 14h pour monter en chambre minuit). La télé dans les chambres ne fonctionne pas, le représentant de la télévision ne fait rien depuis plus de 3 jours, car occupé à la cafétéria. Soit on s'occupe de la télé à tout moment, soit on délègue à un service spécialisé. Merci.

33395 : Amélioration des repas, varier les desserts, trouver les bonnes télécommandes pour les bonnes TV.

31665 : Manque de sauces dans les entrées ou plats (peut-être à prévoir des sauces à part). Le personnel a été super avec mon fils merci à eux.

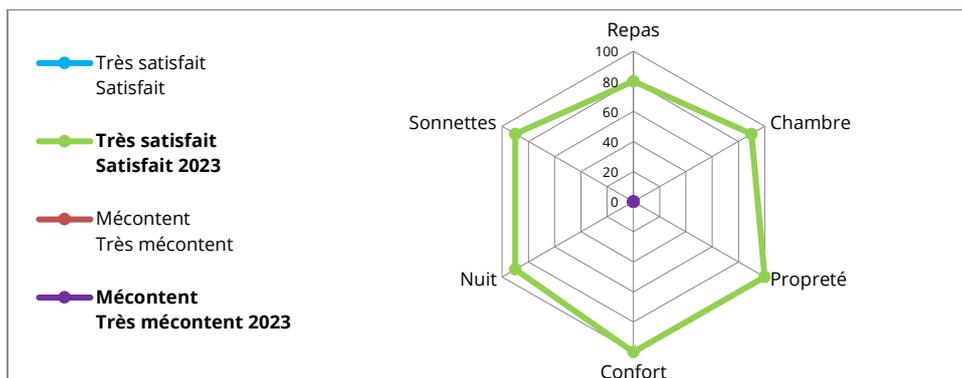
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Amabilité du personnel	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Disponibilité du personnel	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Communication avec le personnel	10% (1)		90% (9)		0% (0)
Signalétique	50% (5)		50% (5)		0% (0)
Identification du personnel	30% (3)		70% (7)		0% (0)



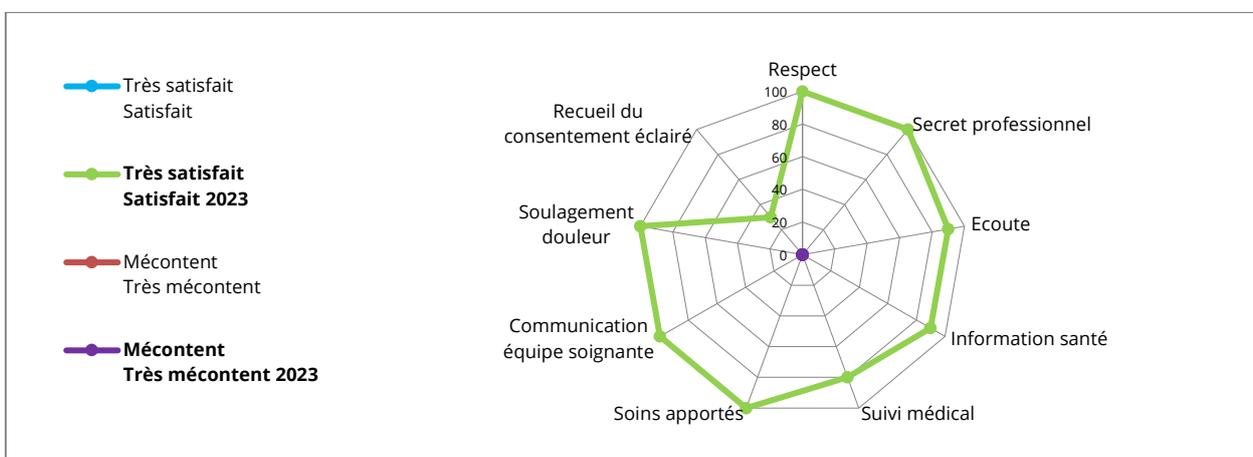
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Repas	20% (2)		80% (8)		0% (0)
Chambre	10% (1)		90% (9)		0% (0)
Propreté	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Confort	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Nuit	10% (1)		90% (9)		0% (0)
Sonnettes	10% (1)		90% (9)		0% (0)



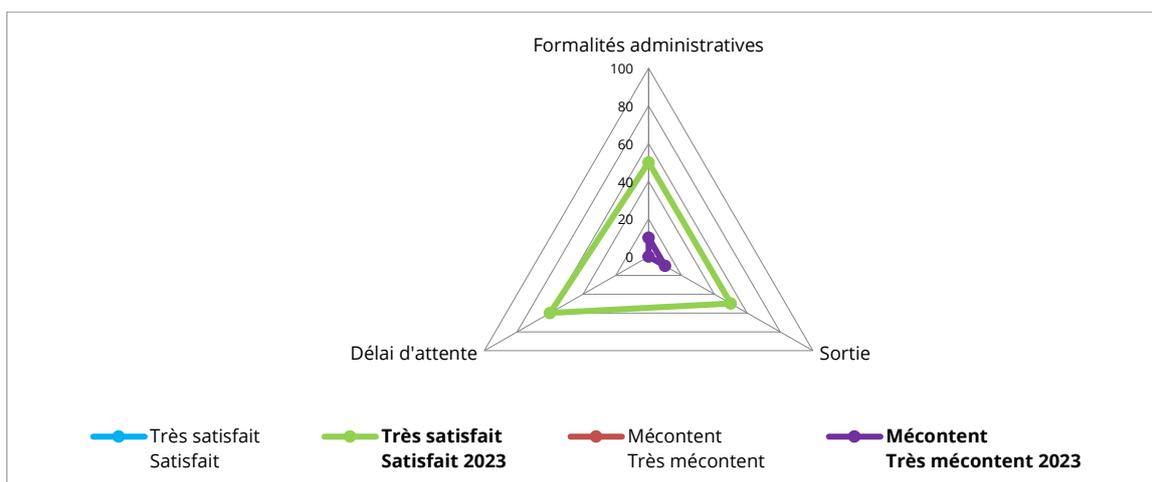
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Respect	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Secret professionnel	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Ecoute	10% (1)		90% (9)		0% (0)
Information santé	10% (1)		90% (9)		0% (0)
Suivi médical	20% (2)		80% (8)		0% (0)
Soins apportés	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Communication équipe soignante	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Soulagement douleur	0% (0)		100% (10)		0% (0)
Recueil du consentement éclairé	70% (7)		30% (3)		0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Formalités administratives	40% (4)		50% (5)		10% (1)
Sortie	40% (4)		50% (5)		10% (1)
Délai d'attente	40% (4)		60% (6)		0% (0)



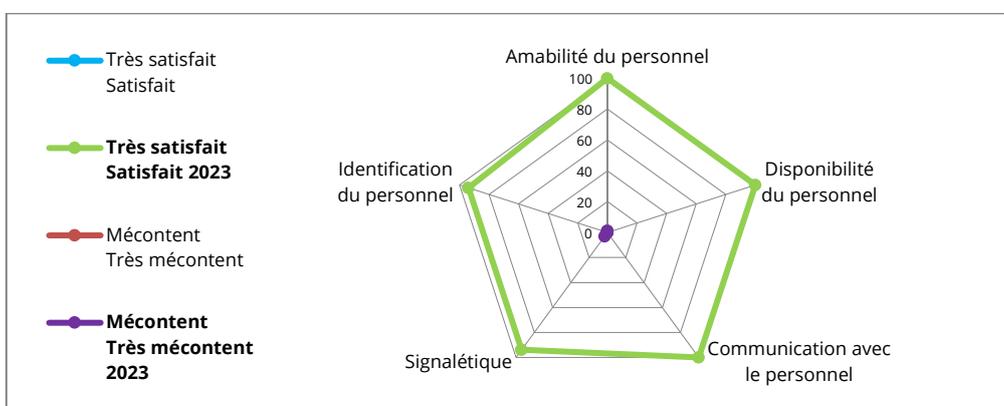
5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

32267 : Merci à toute l'équipe.

31662 : J'aurai souhaité pouvoir choisir mon lieu de sortie.

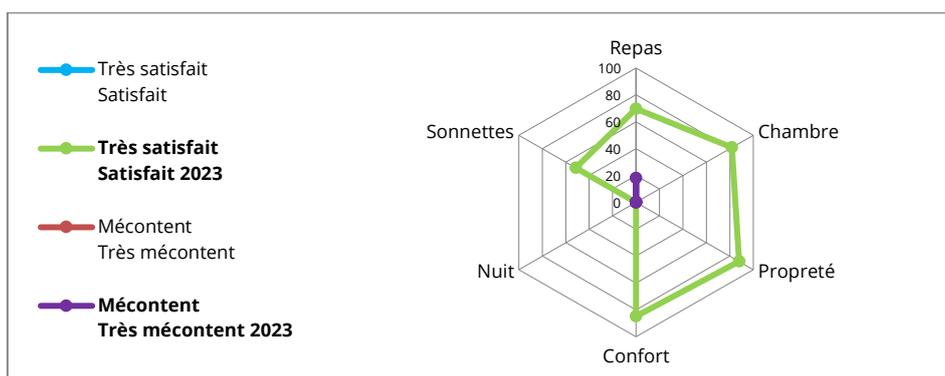
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Amabilité du personnel	0% (0)		100% (33)		0% (0)
Disponibilité du personnel	0% (0)		100% (33)		0% (0)
Communication avec le personnel	0% (0)		100% (33)		0% (0)
Signalétique	3% (1)		93,9% (31)		3% (1)
Identification du personnel	6,1% (2)		93,9% (31)		0% (0)



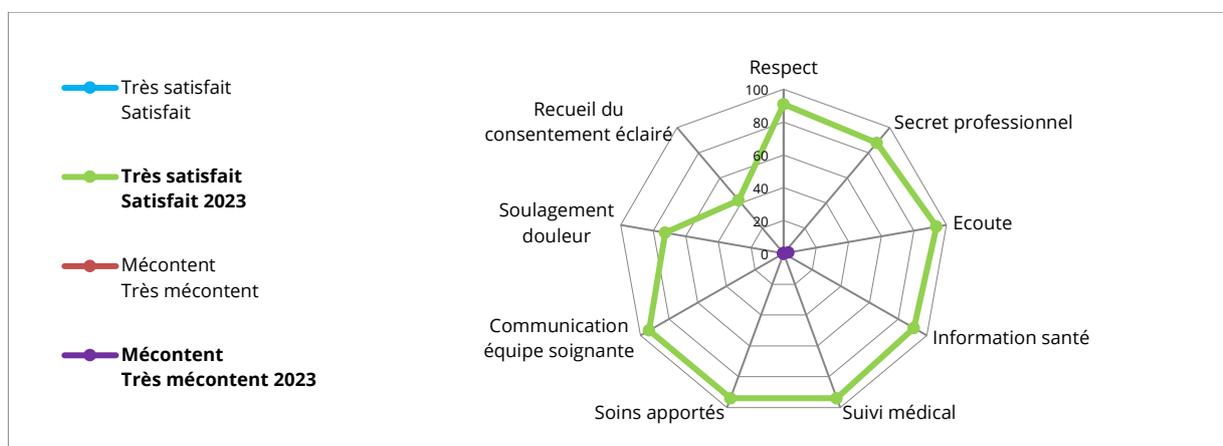
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Repas	12,1% (4)		69,7% (23)		18,2% (6)
Chambre	18,2% (6)		81,8% (27)		0% (0)
Propreté	12,1% (4)		87,9% (29)		0% (0)
Confort	15,2% (5)		84,8% (28)		0% (0)
Nuit	100% (33)		0% (0)		0% (0)
Sonnettes	48,5% (16)		51,5% (17)		0% (0)



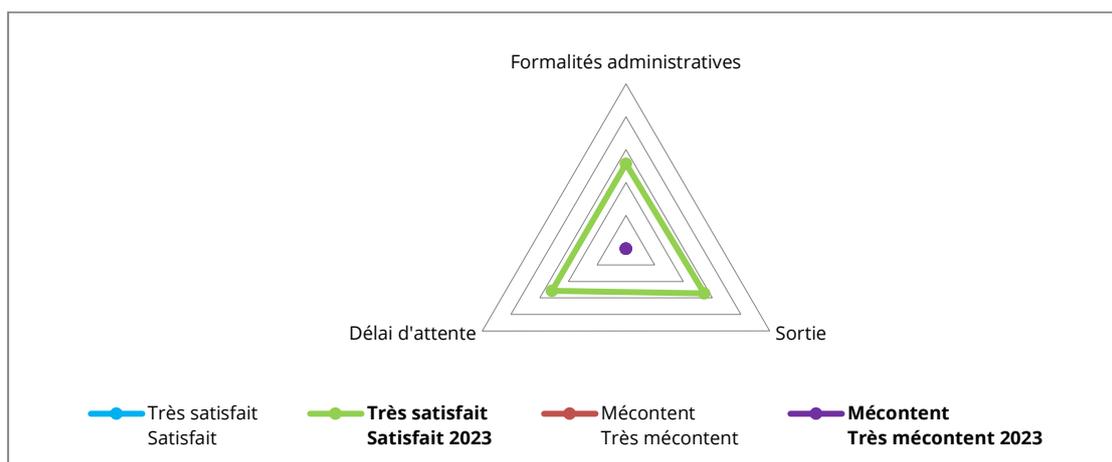
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Respect	9,1% (3)		90,9% (30)		0% (0)
Secret professionnel	12,1% (4)		87,9% (29)		0% (0)
Ecoute	3% (1)		93,9% (31)		3% (1)
Information santé	9,1% (3)		90,9% (30)		0% (0)
Suivi médical	6,1% (2)		93,9% (31)		0% (0)
Soins apportés	6,1% (2)		93,9% (31)		0% (0)
Communication équipe soignante	6,1% (2)		93,9% (31)		0% (0)
Soulagement douleur	27,3% (9)		72,7% (24)		0% (0)
Recueil du consentement éclairé	57,6% (19)		42,4% (14)		0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023		2023		2023
Formalités administratives	48,5% (16)		51,5% (17)		0% (0)
Sortie	45,5% (15)		54,5% (18)		0% (0)
Délai d'attente	48,5% (16)		51,5% (17)		0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

33091 : Ne changez rien tout est bien géré.

33109 : Tout s'est très bien passé merci.

33379 : Tout est très bien.

33096 : Le service est très bien, le personnel est à l'écoute et agréable le café et chocolat très beau geste. Merci.

33101 : RAS sur le service. Revoir les repas.

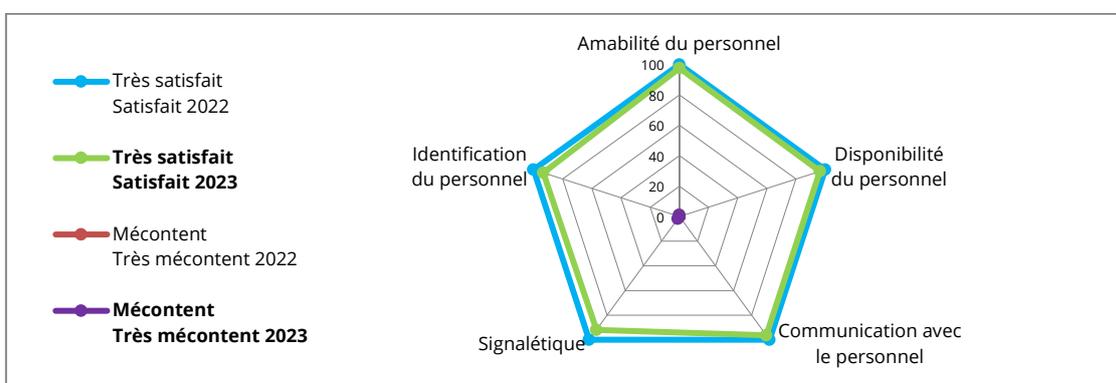
33384 : Déçu par la nouvelle organisation de la collation du matin dans le service hôpital de jour.

33385 : Il n'est pas normal que les patients soient obligés d'aller dans le couloir pour se servir un café. Lorsqu'on est bien et relié à une machine c'est terrible. Il manque des aliments aussi. Peut mieux faire.

33093 : Le temps d'attente entre l'arrivée et le traitement très long.

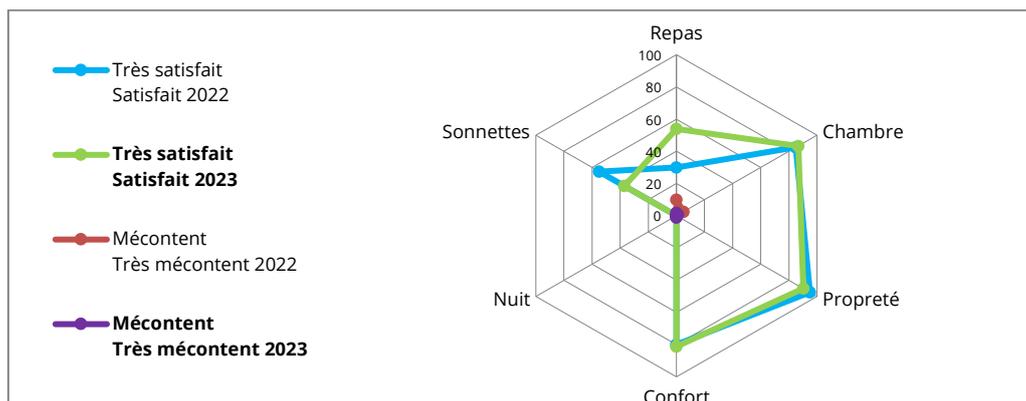
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	2,4% (4)	100% (20)	97,6% (161)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	3,6% (6)	100% (20)	96,4% (159)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	3,6% (6)	100% (20)	96,4% (159)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	6,1% (10)	100% (20)	92,1% (152)	0% (0)	1,8% (3)
Identification du personnel	6,7% (11)	100% (20)	93,3% (154)	0% (0)	0% (0)



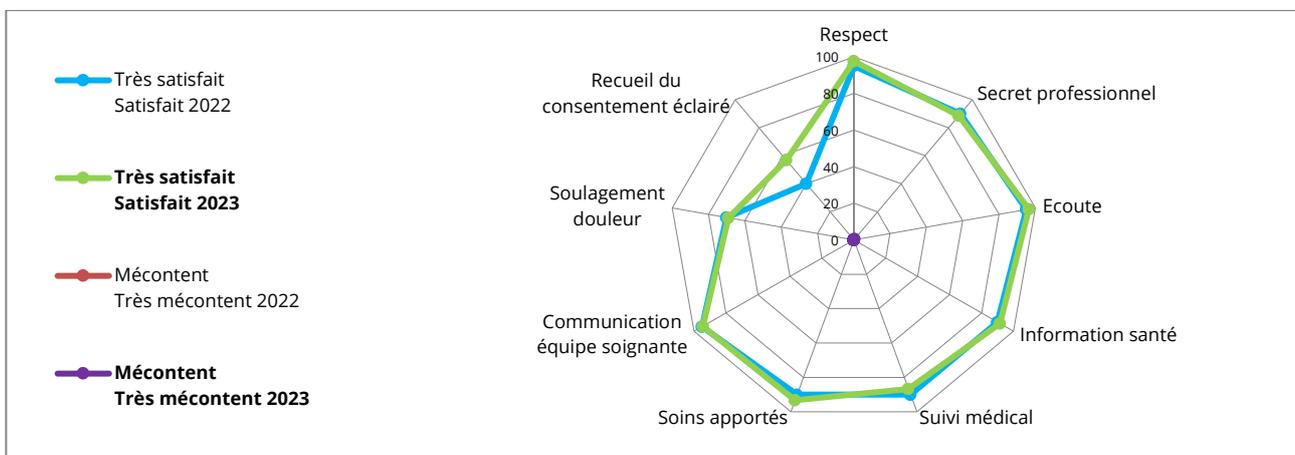
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	44,2% (73)	30% (6)	53,9% (89)	10% (2)	1,8% (3)
Chambre	12,1% (20)	85% (17)	86,7% (143)	5% (1)	1,2% (2)
Propreté	9,7% (16)	95% (19)	90,3% (149)	0% (0)	0% (0)
Confort	17,6% (29)	80% (16)	81,2% (134)	0% (0)	1,2% (2)
Nuit	100% (165)	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Sonnettes	63% (104)	55% (11)	37% (61)	0% (0)	0% (0)



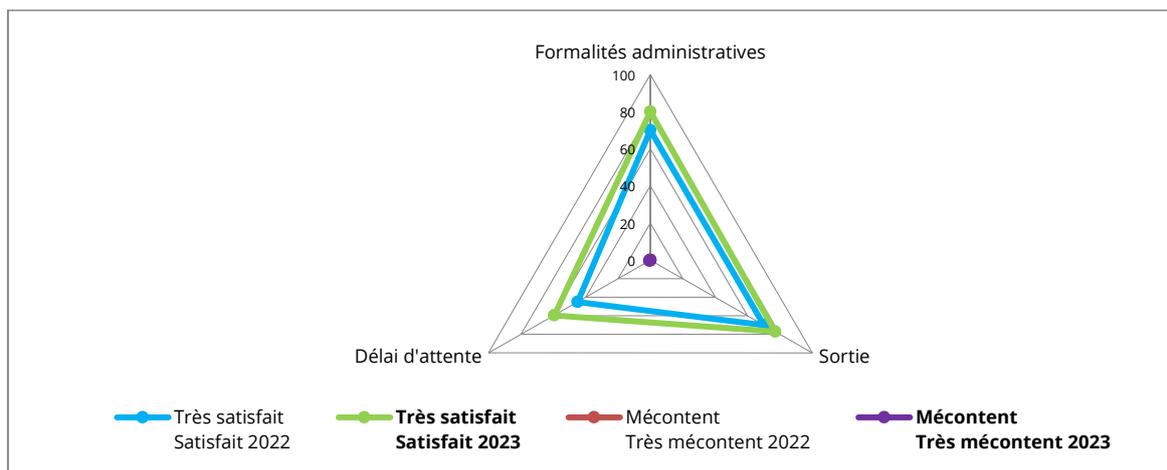
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	2,4% (4)	95% (19)	97,6% (161)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	10,9% (18)	90% (18)	88,5% (146)	0% (0)	0,6% (1)
Ecoute	3,6% (6)	95% (19)	96,4% (159)	0% (0)	0% (0)
Information santé	8,5% (14)	90% (18)	91,5% (151)	0% (0)	0% (0)
Suivi médical	13,3% (22)	90% (18)	86,7% (143)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	6,7% (11)	90% (18)	93,3% (154)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	5,5% (9)	95% (19)	94,5% (156)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	30,9% (51)	70% (14)	69,1% (114)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	43% (71)	40% (8)	57% (94)	0% (0)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	20% (33)	70% (14)	80% (132)	0% (0)	0% (0)
Sortie	23% (38)	70% (14)	77% (127)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	40% (66)	45% (9)	59,4% (98)	0% (0)	0,6% (1)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 30571 : Rien à reprocher au service.
- 30578 : L'équipe est géniale, merci beaucoup.
- 30582 : Le personnel (IRM, scanner et hospitalisation de jour) parfait. Bémol pour l'équipe radiologie mais merci à tous.
- 30583 : Très satisfaite du service.
- 30586 : Service très à l'écoute du patient.
- 30938 : Personnel très très bien.
- 30939 : L'ensemble du personnel est très agréable souriant, à l'écoute ce qui contribue grandement à la bonne qualité du séjour merci pour tout.
- 30943 : Merci
- 30944 : Personnel très agréable et souriant.
- 30948 : Merci pour l'écoute et l'empathie.
- 31328 : Equipe très sympathique, ne changez rien.
- 31330 : Prise en charge depuis 2019 pour ma SEP, je n'ai que des éloges à faire sur le personnel du service aux petits soins malgré des conditions de travail pas simples.
- 31332 : Très bien
- 31340 : Examens très rapidement faits, parfait.
- 31341 : Très satisfaite de toute l'équipe.
- 31676 : Je suis très satisfaite et les soignants ont été extraordinaires avec mon enfant. Merci à eux pour leur travail avec le sourire. Equipe merveilleuse et à l'écoute bravo aux infirmières, je recommanderai cette hôpital.
- 31677 : Parfait ne changez rien. Peut-être améliorer les conditions de travail. Rien à critiquer.
- 32320 : Parfait et merci pour votre disponibilité et votre gentillesse.
- 32321 : Positif.
- 32322 : Je suis vraiment très satisfaite. Merci.
- 32337 : Merci pour l'amabilité du personnel de l'hôpital.
- 32342 : Restez comme vous êtes !
- 32666 : Super agréable le personnel et le Docteur aussi, encore merci à vous tous.
- 32668 : Très bon accueil.
- 32682 : 4ème étage une équipe très sympathique, serviable et gentille ++++
- 32683 : Très satisfaite, bravo.
- 32689 : Très bonne équipe, tous gentils.
- 32692 : Equipe très professionnelle et accueillante.
- 32694 : Je souhaite manifester mon respect pour le dévouement de tous et toutes. Prestation rassurante et déstressante. Bravo et merci.
- 33030 : Très satisfait. Merci.
- 33034 : Equipe super. Merci.
- 33039 : Service au top.
- 33041 : Merci au personnel soignant pour son empathie et sa bienveillance.
- 33042 : Satisfait en général !!
- 33045 : Je remercie les médecins, infirmières, AS et ASH.
- 33046 : L'équipe soignante a été très aimable et à l'écoute, le professionnalisme et l'humanité de ce service de l'hôpital sont toujours présents à chacune de mes hospitalisations.
- 33048 : Très contente et satisfaite.
-
- 32317 : L'attente à l'enregistrement très longue.
- 32667 : Pas spécialement à Creil... mais dommage que l'acupuncture, la chiropractie et d'autres soins ne soient pas plus courants...
- 32680 : A revoir l'organisation avec la radiographie ce jeudi 19 octobre. Sinon l'accueil est parfait au 4ème étage, très gentille.
- 32685 : Seul petit point sombre de mon passage dans le service : trop longue attente (35 minutes) à la sortie du bloc opératoire, dans le froid, avant de rejoindre ma chambre. Vraiment très pénible qui plus est à 84 ans.

32695 : Le médecin pourrait de lui-même se présenter sans attendre qu'on lui demande qui il est. Sinon RAS.

33028 : Manque d'empathie du médecin coordinateur.

33029 : Vu la rapidité des infirmières et autres c'est évident qu'il manque du personnel.

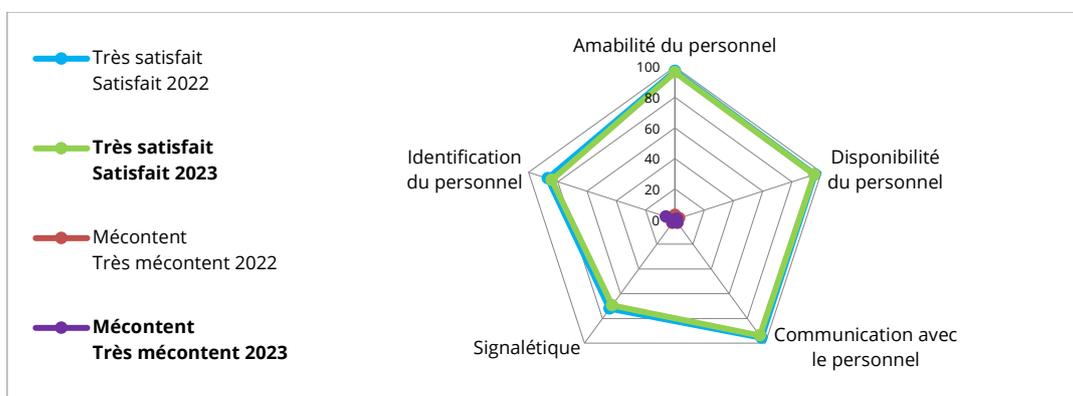
33323 : Manque de chauffage dans les chambres.

32696 : Pas de repas pour l'hôpital de jour, pas top quand vous êtes sous perfusion la matinée complète. Ressortir très fatiguée et ayant faim, génial très pro !!!

33038 : Repas servis dans des barquettes en plastique (recyclables ?). Portions individuelles de fromage on est loin du 0 déchet !!!

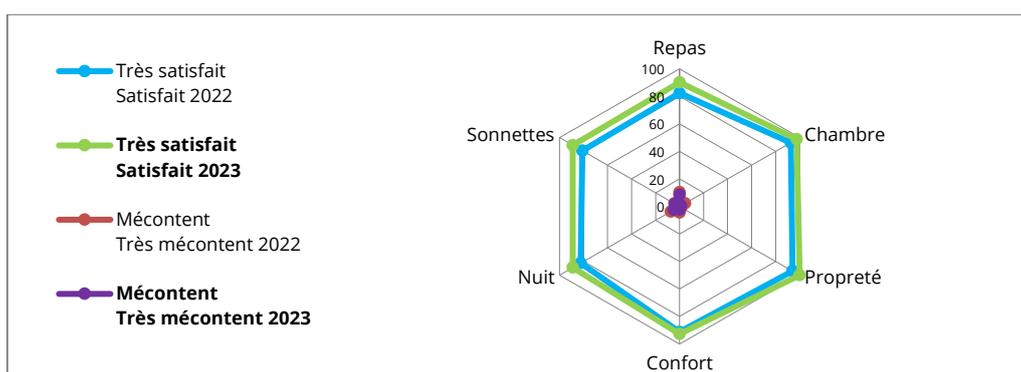
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	3,7% (3)	97,1% (66)	96,3% (79)	2,9% (2)	0% (0)
Disponibilité du personnel	3,7% (3)	95,6% (65)	95,1% (78)	2,9% (2)	1,2% (1)
Communication avec le personnel	3,7% (3)	95,6% (65)	93,9% (77)	2,9% (2)	2,4% (2)
Signalétique	28% (23)	72,1% (49)	69,5% (57)	2,9% (2)	2,4% (2)
Identification du personnel	9,8% (8)	86,8% (59)	84,1% (69)	1,5% (1)	6,1% (5)



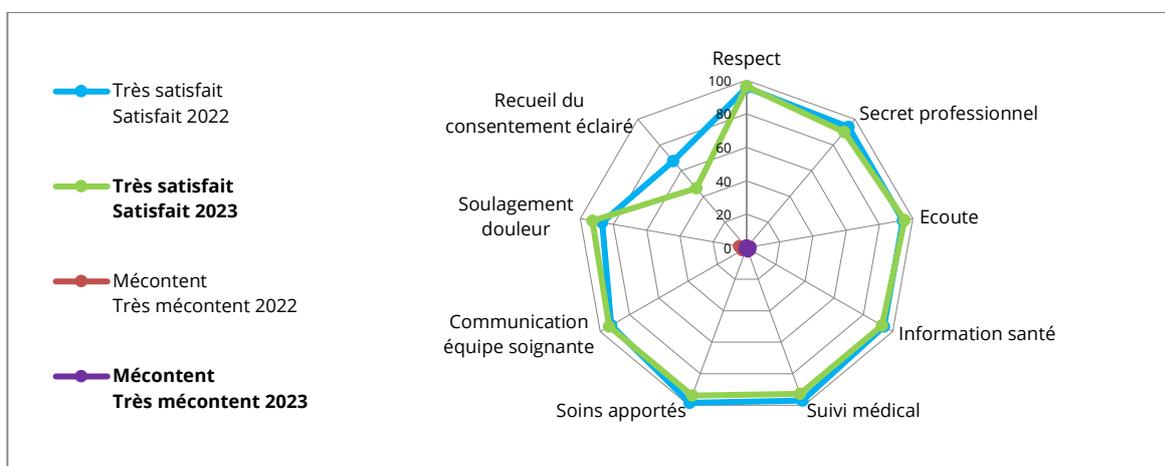
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	1,2% (1)	82,4% (56)	90,2% (74)	10,3% (7)	8,5% (7)
Chambre	1,2% (1)	92,6% (63)	97,6% (80)	4,4% (3)	1,2% (1)
Propreté	0% (0)	94,1% (64)	100% (82)	1,5% (1)	0% (0)
Confort	4,9% (4)	91,2% (62)	92,7% (76)	4,4% (3)	2,4% (2)
Nuit	6,1% (5)	82,4% (56)	89% (73)	7,4% (5)	4,9% (4)
Sonnettes	7,3% (6)	80,9% (55)	89% (73)	4,4% (3)	3,7% (3)



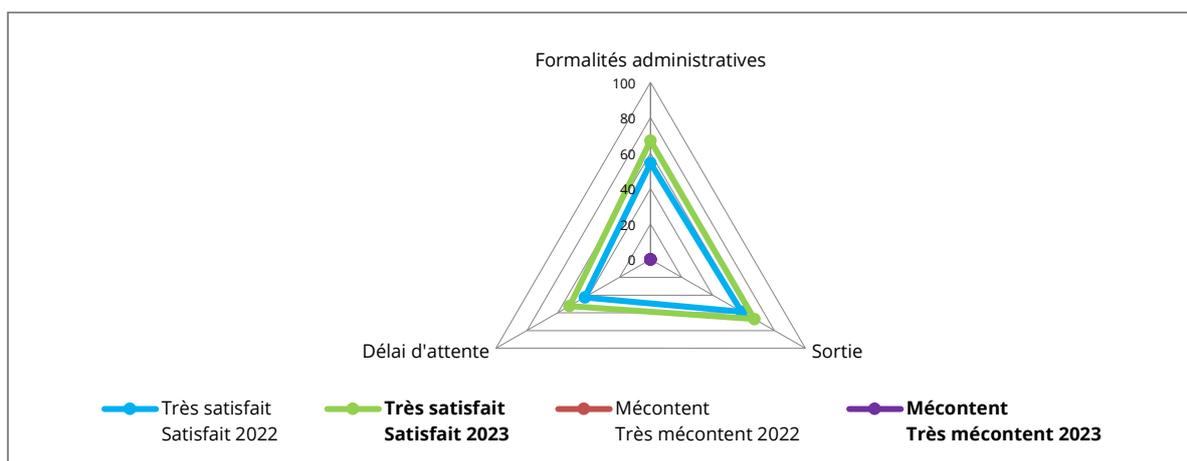
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	2,4% (2)	95,6% (65)	96,3% (79)	1,5% (1)	1,2% (1)
Secret professionnel	9,8% (8)	94,1% (64)	90,2% (74)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	2,4% (2)	94,1% (64)	95,1% (78)	0% (0)	2,4% (2)
Information santé	4,9% (4)	94,1% (64)	92,7% (76)	0% (0)	2,4% (2)
Suivi médical	4,9% (4)	97,1% (66)	92,7% (76)	0% (0)	2,4% (2)
Soins apportés	4,9% (4)	98,5% (67)	93,9% (77)	0% (0)	1,2% (1)
Communication équipe soignante	4,9% (4)	92,6% (63)	93,9% (77)	2,9% (2)	1,2% (1)
Soulagement douleur	7,3% (6)	86,8% (59)	92,7% (76)	4,4% (3)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	52,4% (43)	67,6% (46)	46,3% (38)	0% (0)	1,2% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	32,9% (27)	54,4% (37)	67,1% (55)	0% (0)	0% (0)
Sortie	32,9% (27)	58,8% (40)	67,1% (55)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	47,6% (39)	42,6% (29)	52,4% (43)	0% (0)	0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

- 29430 : Service formidable par sa très grande gentillesse.
- 29434 : Merci pour votre accueil et votre disponibilité pour les soins à tout le personnel soignant. Que Dieu vous bénisse. Bonnes fêtes de fin d'année.
- 29435 : Equipes remarquables à tout point de vue.
- 29436 : Très bonne ambiance malgré les charges de travail. On ne peut que souhaiter bon courage au personnel en espérant qu'on puisse rapidement améliorer le fonctionnement du système de santé.
- 29767 : Très satisfaite, gentille et agréable. Elles se sont bien occupées de moi. Merci.
- 29768 : Tout est parfait, personnel très sérieux et agréable.
- 29775 : Très satisfaite de toute l'équipe.
- 29779 : Merci de votre disponibilité et de votre écoute. Tout le personnel est très prévenant.
- 29780 : Personnel très attentif et très respectueux.
- 30158 : Ce service à l'air de bien fonctionner. Encore merci pour votre gentillesse à tous. Seul petit problème ses affaires en sac n'ont pas suivies pour sa sortie.
- 30161 : Contente du séjour : personnel gentil.
- 30535 : Merci à tout le personnel pour l'aide et la gentillesse.
- 30536 : Satisfaite, personnel gentil.
- 30537 : Je suis très satisfait des soins prodigués et du contact avec le personnel.
- 31548 : Amabilité du personnel dans l'ensemble.
- 31550 : Toutes les équipes aux petits soins de notre père, nous vous remercions pour votre patience.
- 31824 : Accueil et accompagnement du séjour de très bonne qualité. Relations avec le personnel soignant et les médecins satisfaisantes.
- 31825 : Tout va bien.
- 31828 : J'ai apprécié le professionnalisme et l'amabilité du personnel, quel que soit son niveau hiérarchique. Toujours à l'écoute et avec le sourire. Cela fait du bien au moral du patient et permet de gagner du temps pour sa guérison MERCI.
- 31834 : Ne changez rien, l'équipe du personnel au TOP.
- 32091 : Très bonne équipe, à l'écoute de tous mes souhaits. Merci à vous tous.
- 34046 : Merci des millions de fois à l'hôpital. Dans la vie, sans les autres, nous sommes rien.
- 34047 : Les soignants sont remarquables.
- 34048 : Remerciements extrêmes pour tout le personnel du service médical et paramédical. Service très professionnel, humain. L'époux et les enfants vous disent un grand merci d'avoir pris soin de notre maman et de ma femme.
- 34052 : Merci au personnel de l'hôpital.
- 34054 : Très contente du service.
- 34055 : Très satisfaite. Médecins et personnel au top, très à l'écoute. Dommage que ce soit l'âge et non la validité et l'autonomie qui déterminent l'entrée ou non en gériatrie !
- 34058 : Personnel parfait, très content de ma prise en charge.
- 29427 : Mécontente de l'équipe sur la prise en charge à Creil (urgences).
- 29769 : Le personnel de l'hôpital fait de son mieux. Les nuits sont généralement très bruyantes sauf la nuit dernière où j'ai pu dormir.
- 30159 : Médecins très à l'écoute des patients (bravo ce qui est rare). Personnel compétent, serviable et très souriant. Regrette que certaines soirées avancées soient bruyantes.
- 29777 : Une équipe de nuit (un homme et une femme : nuits du 8 au 9 et du 9 au 10 février) très bruyante, désagréable et même grossière (aucun respect pour le patient qui voudrait bien dormir).
- 29772 : Qualité des repas tout juste acceptable. L'écoute du personnel parfois bonne et parfois mauvaise en fonction des personnes en présence. Pour la communication idem écoute. Bonne relation avec le docteur (écoute et communication).
- 30156 : Repas copieux mais mal équilibrés. Déjeuner 8h30 trop tard, repas 12h et 18h - 15h.
- 34049 : Bonne nourriture
- 34051 : Les repas à améliorer en qualité.
- 30532 : Il faut changer les couteaux.

29778 : Dommage que la cafétéria soit fermée le week-end.

30529 : Personnel pas assez nombreux. Matelas du lit en très mauvais état.

30538 : Couchage : n'est pas reposant et donne plus de contractures que de repos, très inconfortable.

30869 : Dysfonctionnement chaise et eau.

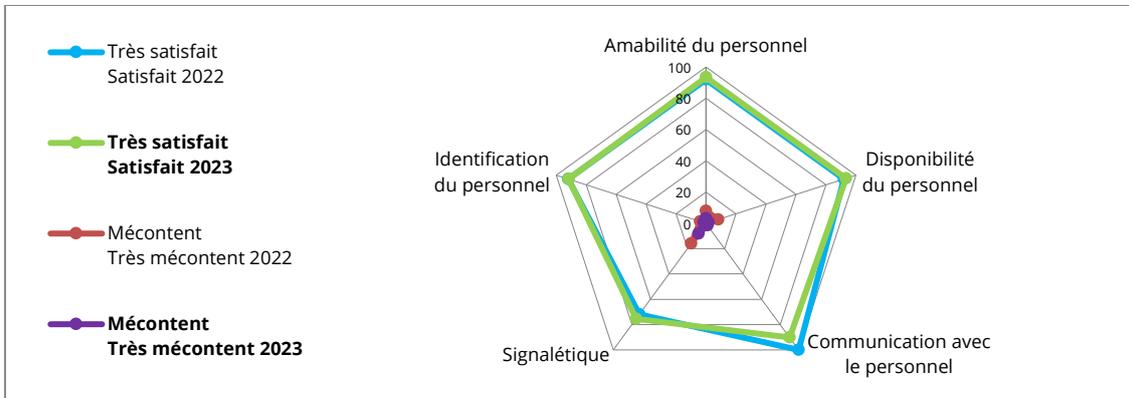
31211 : Très mécontent de la chaleur intense dans la chambre, impossibilité d'ouvrir la fenêtre, ventilateur très poussiéreux.

31212 : Identification du personnel, un tabouret dans la salle de bains, les vitres sales.

31835 : La chambre mériterait d'être repeinte.

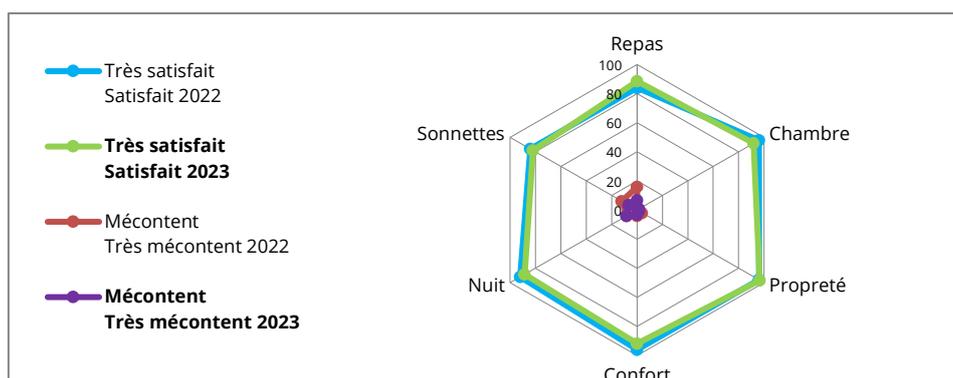
1. ACCUEIL

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Amabilité du personnel	3,3% (2)	92% (23)	93,4% (57)	8% (2)	3,3% (2)
Disponibilité du personnel	4,9% (3)	92% (23)	93,4% (57)	8% (2)	1,6% (1)
Communication avec le personnel	8,2% (5)	100% (25)	90,2% (55)	0% (0)	1,6% (1)
Signalétique	16,4% (10)	72% (18)	75,4% (46)	16% (4)	8,2% (5)
Identification du personnel	6,6% (4)	92% (23)	91,8% (56)	4% (1)	1,6% (1)



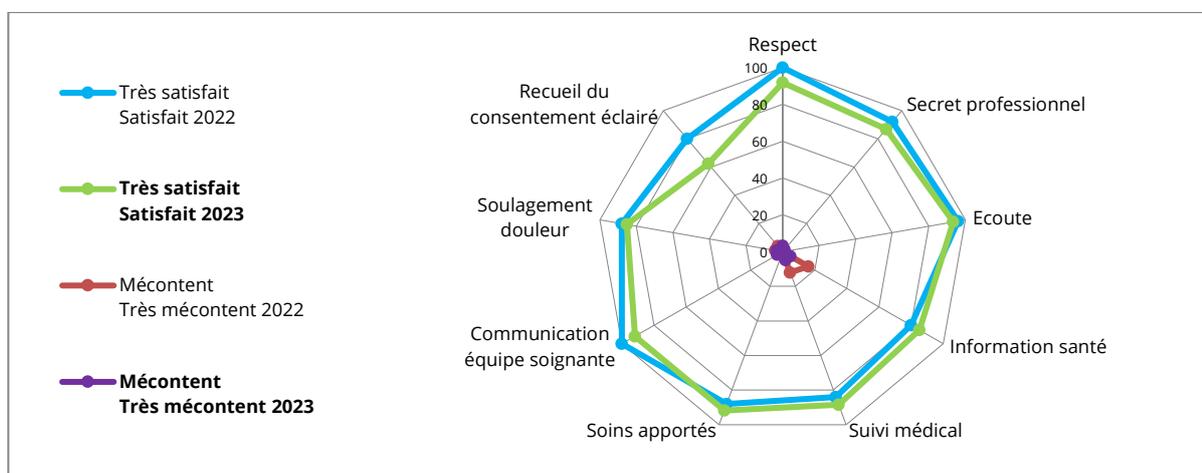
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Repas	4,9% (3)	84% (21)	88,5% (54)	16% (4)	6,6% (4)
Chambre	6,6% (4)	96% (24)	91,8% (56)	0% (0)	1,6% (1)
Propreté	1,6% (1)	96% (24)	96,7% (59)	4% (1)	1,6% (1)
Confort	4,9% (3)	96% (24)	91,8% (56)	4% (1)	3,3% (2)
Nuit	3,3% (2)	92% (23)	88,5% (54)	8% (2)	8,2% (5)
Sonnettes	11,5% (7)	84% (21)	82% (50)	12% (3)	6,6% (4)



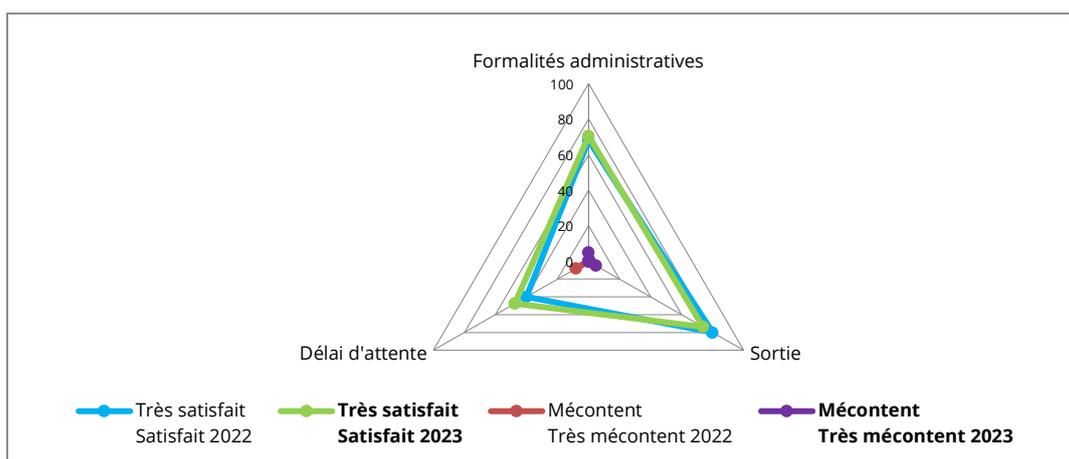
3. LES SOINS

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Respect	4,9% (3)	100% (25)	91,8% (56)	0% (0)	3,3% (2)
Secret professionnel	11,5% (7)	92% (23)	86,9% (53)	0% (0)	1,6% (1)
Ecoute	6,6% (4)	96% (24)	93,4% (57)	0% (0)	0% (0)
Information santé	9,8% (6)	80% (20)	85,2% (52)	16% (4)	4,9% (3)
Suivi médical	6,6% (4)	84% (21)	88,5% (54)	12% (3)	4,9% (3)
Soins apportés	6,6% (4)	88% (22)	91,8% (56)	0% (0)	1,6% (1)
Communication équipe soignante	4,9% (3)	100% (25)	91,8% (56)	0% (0)	3,3% (2)
Soulagement douleur	11,5% (7)	88% (22)	85,2% (52)	4% (1)	3,3% (2)
Recueil du consentement éclairé	37,7% (23)	80% (20)	62,3% (38)	4% (1)	0% (0)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2023	2022	2023	2022	2023
Formalités administratives	24,6% (15)	68% (17)	70,5% (43)	0% (0)	4,9% (3)
Sortie	21,3% (13)	80% (20)	73,8% (45)	0% (0)	4,9% (3)
Délai d'attente	52,5% (32)	40% (10)	47,5% (29)	8% (2)	0% (0)



5. REMARQUES ET SUGGESTIONS

29755 : Prise en charge parfaite.

29763 : Service formidable grâce à la gentillesse de tout le personnel et aussi des kinés.

30164 : Merci.

30168 : Je n'ai pas eu besoin de me servir de la sonnerie. Tout était parfait. Mes repas venaient de chez moi pour des raisons personnelles.

30526 : Je remercie tout le personnel pour son professionnalisme et sa disponibilité. Personnel très à l'écoute et bienveillant.

30527 : J'ai beaucoup apprécié le personnel dont Mme Déborah et celles dont je ne connais pas les prénoms.

30871 : Très bon service personnel médical à l'écoute.

31552 : Bravo aux personnels.

32094 : Je suis contente merci.

32095 : Merci à toutes les équipes, toujours à notre écoute.

32576 : Tout était parfait.

32577 : Endroit très agréable ainsi que le personnel tout était très bien. Merci.

32579 : Personnel au top.

32992 : Tout très bien. Bonne copine de chambre.

32995 : Avec tous mes remerciements et de votre gentillesse.

32997 : Merci à tout le personnel pour son engagement envers les gens en séjour à Senlis j'en garderai un bon souvenir malgré tout. Tout est ok.

33275 : Je remercie tout le personnel.

31818 : Marquage des directions. Excellentes relations avec tout le personnel.

30870 : Très bonne communication avec le personnel. Revoir mode de règlement pour la podologue.

29764 : Aucune communication avec les docteurs.

29765 : Repas servis très tièdes, manque assaisonnement. Petit déjeuner servi en même temps que les soins corporels.

32578 : Manque de personnel, repas à revoir.

11) QUESTIONNAIRES e-Satis

En 2023, sur 5 031 mails envoyés, 1 378 patients ont répondu entièrement au questionnaire concernant les secteurs MCO et la chirurgie ambulatoire. Les résultats sont intégrés aux résultats des indicateurs qualité et sécurité du patient diffusés sur le site SCOPE-santé. Ils sont mis à disposition du public via le livret d'accueil, le site internet et par voie d'affichage aux points d'accueil du GHPSO.

Ci-joint le bilan détaillé des questionnaires e-satis de 2023.

Depuis le 1^{er} octobre 2020, ce questionnaire est mis en place également au niveau du SSR. Les premiers résultats nationaux seront diffusés en fin d'année 2024, après une campagne nationale d'une année complète.

e-Satis MCO+48h 2023 - Etablissement 600000467

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 28 septembre 2022 / 2 octobre 2023

Date : 29/01/2024

Chiffres clés

Taux de répondants* (414 répondants / 1825 mails envoyés) = 22.68 %

*répondants = questionnaires complets

30.95 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 44.97 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=384)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

RESULTATS DETAILLES POUR LE FINESS 600000467

Scores de satisfaction détaillée

Satisfaction de l'accueil
(n=383)



Satisfaction de la prise en charge
(n=383)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=384)



Satisfaction de l'organisation de la sortie
(n=383)



Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens / sages-femmes
(n=383)



Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s
(n=384)

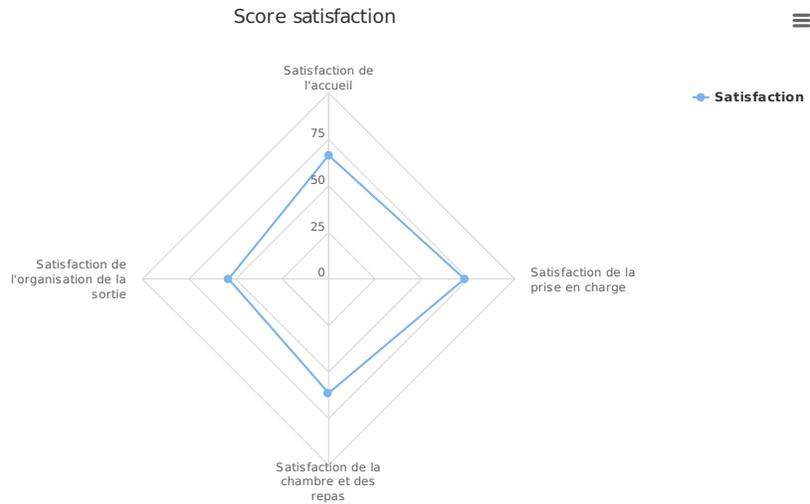


Satisfaction de la chambre
(n=383)



Satisfaction des repas
(n=360)





Expérience de vos patients

Accueil

50.76 % des patients ont reçu un livret d'accueil
 17.72 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

51.05 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
 40.74 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
 49.47 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
 74.33 % des patients ont eu des douleurs et 30.42 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
 80.95 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes
 46.56 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

43.91 % des patients étaient dans une chambre simple
 93.91 % des patients ont pris un repas

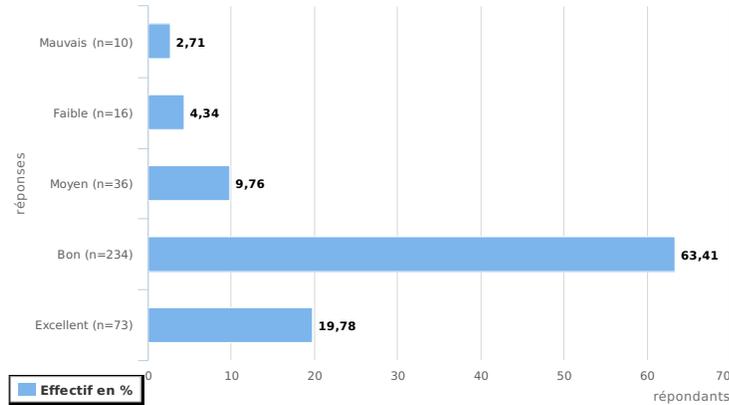
Organisation de la sortie

83.38 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
 53.17 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
 60.84 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
 73.8 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

ACCUEIL

QC00003 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) ≡

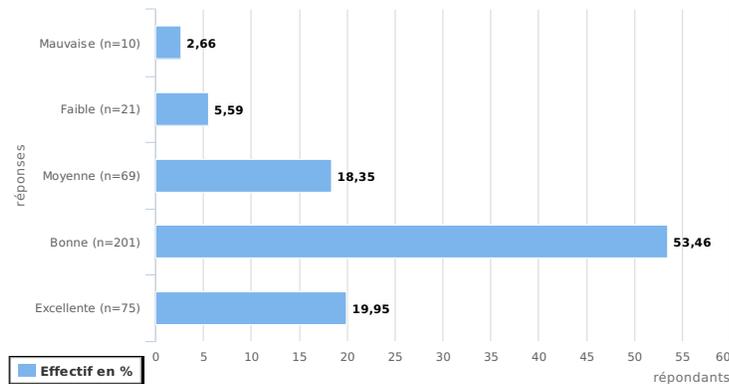
Total des réponses prises en compte (n=369)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=9)



ACCUEIL

QC00004 : Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins, infirmiers(es), aide-soignants(es), sages-femmes...) ? ≡

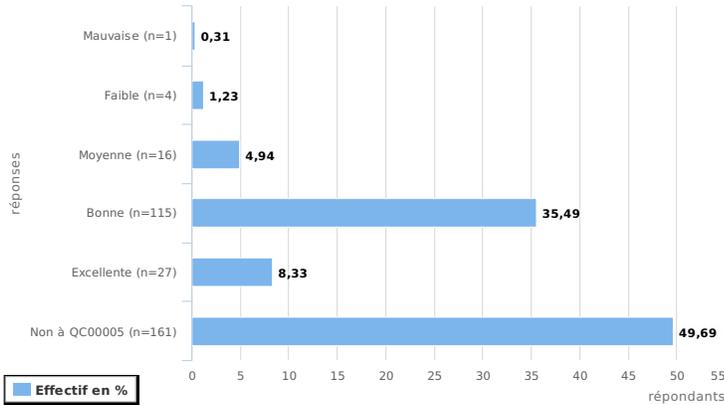
Total des réponses prises en compte (n=376)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ACCUEIL

QC00006 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ?

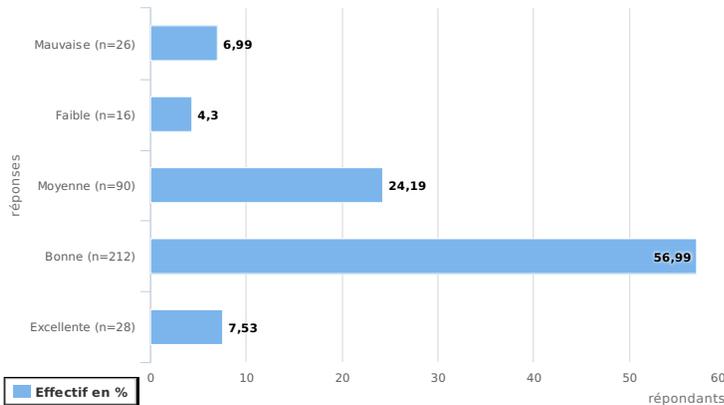
Total des réponses prises en compte (n=324)
 Total des réponses non prises en compte (n=54) dont :
 Sans avis (n=3)



ACCUEIL

QC00008 : Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ?

Total des réponses prises en compte (n=372)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=6)

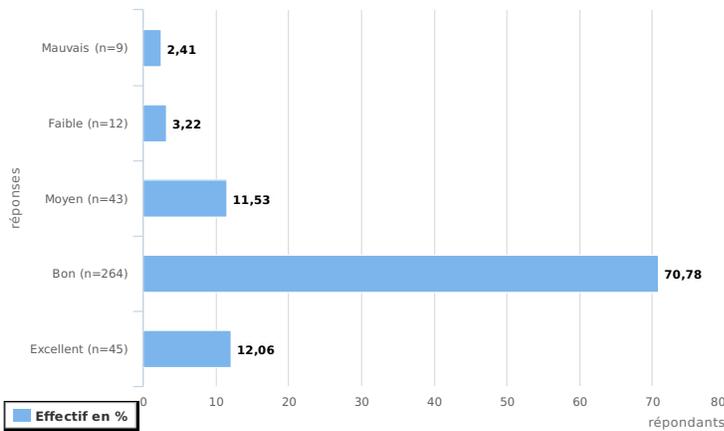


ACCUEIL

QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=373)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)

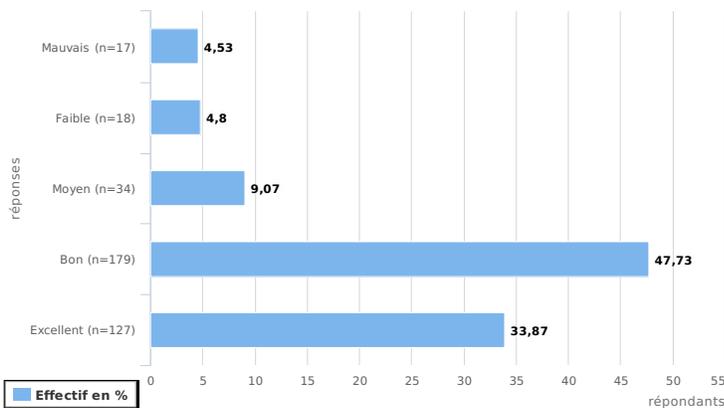


ACCUEIL

QC00062 : Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?



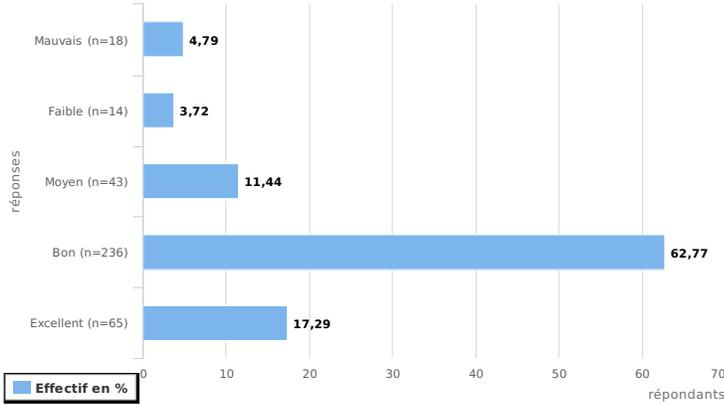
Total des réponses prises en compte (n=375)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



ACCUEIL

QC00064 : Globalement, quelle est votre appréciation de l'accueil dans l'établissement ?

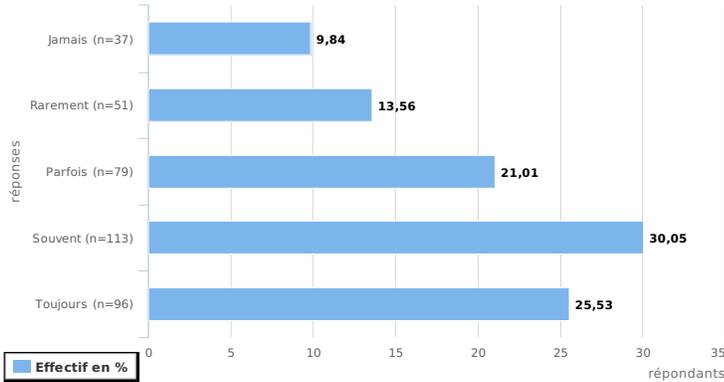
Total des réponses prises en compte (n=376)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00010 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

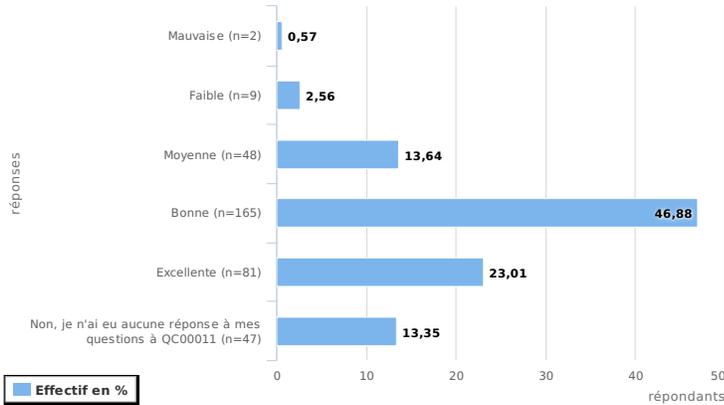
Total des réponses prises en compte (n=376)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00012 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes du service ?

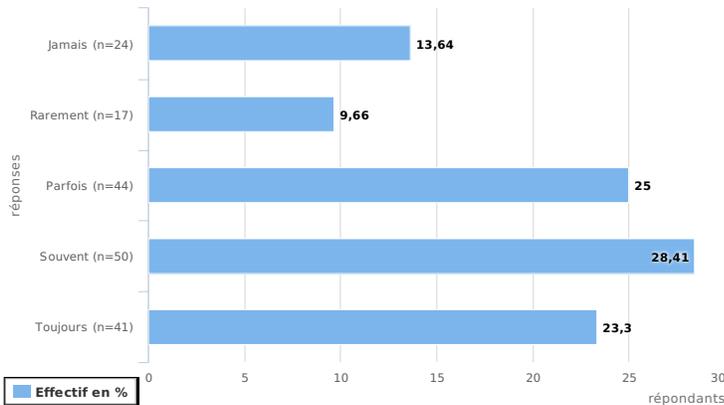
Total des réponses prises en compte (n=352)
 Total des réponses non prises en compte (n=26) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00067 : Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

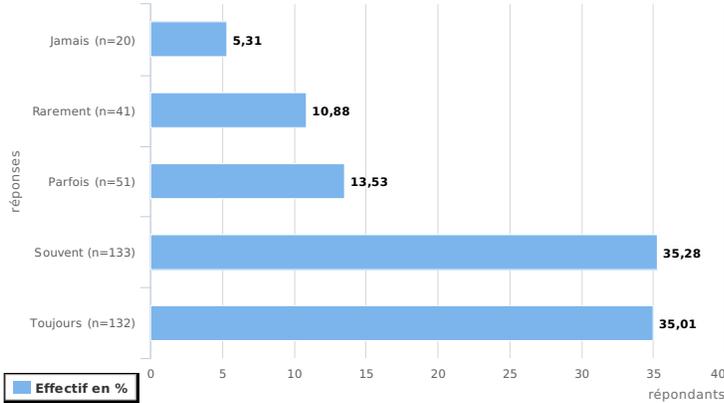
Total des réponses prises en compte (n=176)
 Total des réponses non prises en compte (n=202) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00014 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes ?

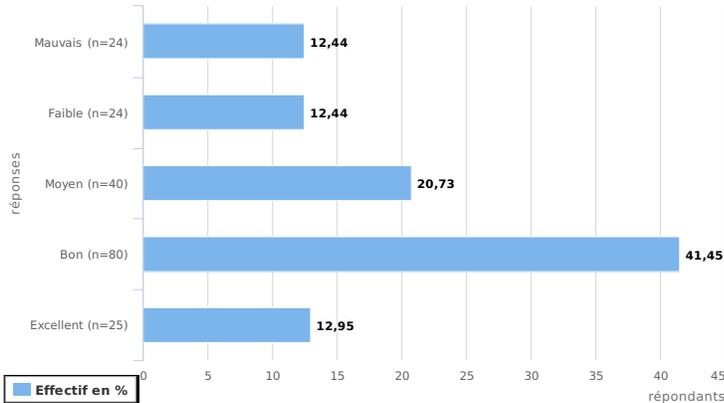
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00017 : Que pensez-vous du soutien des médecins, des chirurgiens ou des sages-femmes qui vous ont pris en charge ?

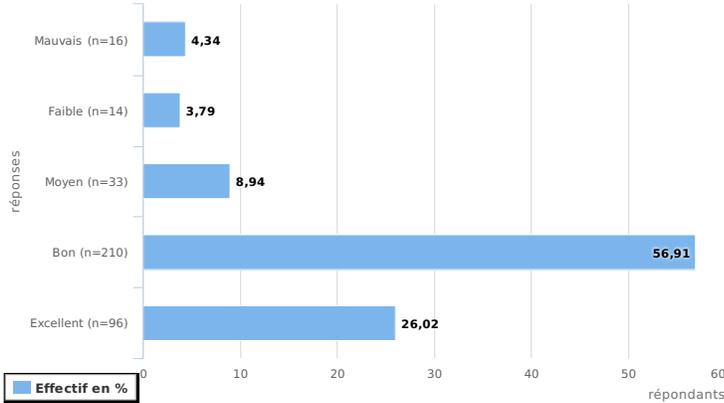
Total des réponses prises en compte (n=193)
 Total des réponses non prises en compte (n=185) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

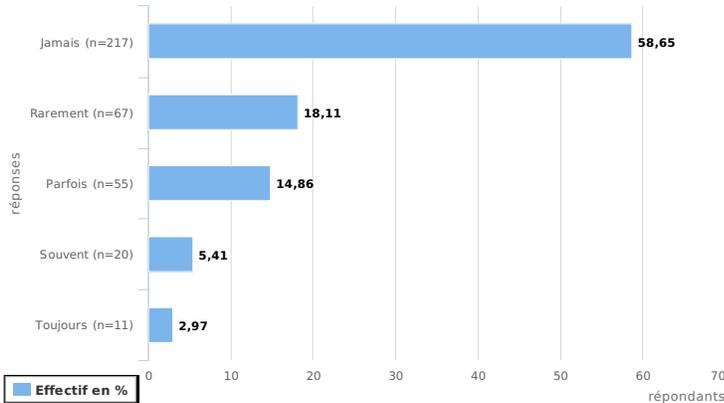
Total des réponses prises en compte (n=369)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=9)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00025 : Les médecins / chirurgiens/ sages-femmes parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

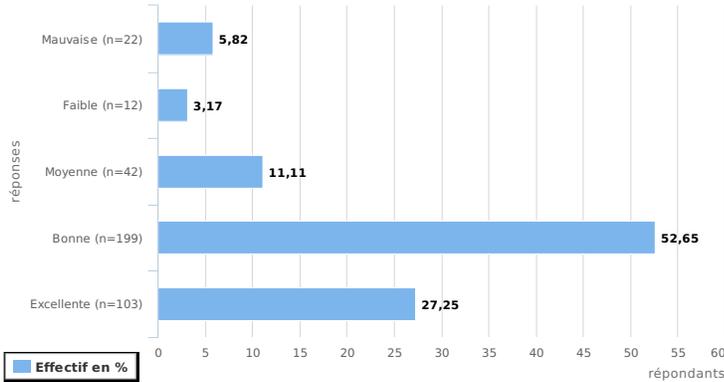
Total des réponses prises en compte (n=370)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIENS / SAGES-FEMMES

QC00075 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les médecins / chirurgiens / sages-femmes ?

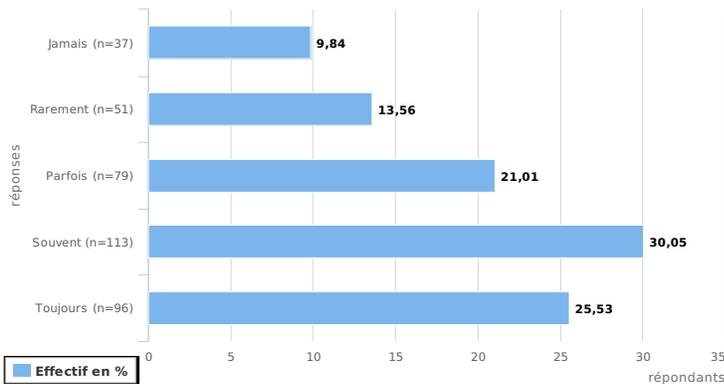
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00010 : Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

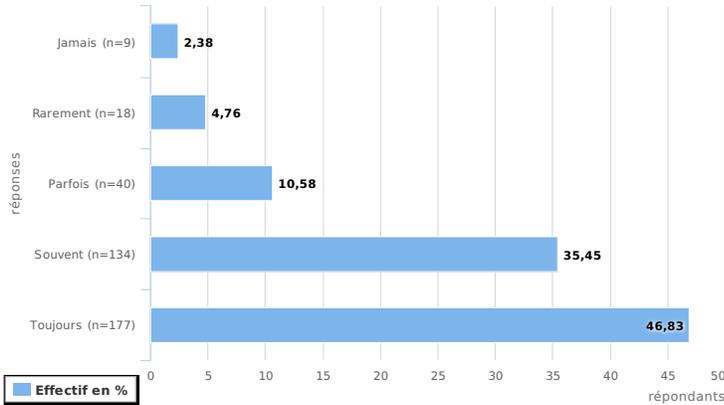
Total des réponses prises en compte (n=376)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00015 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?

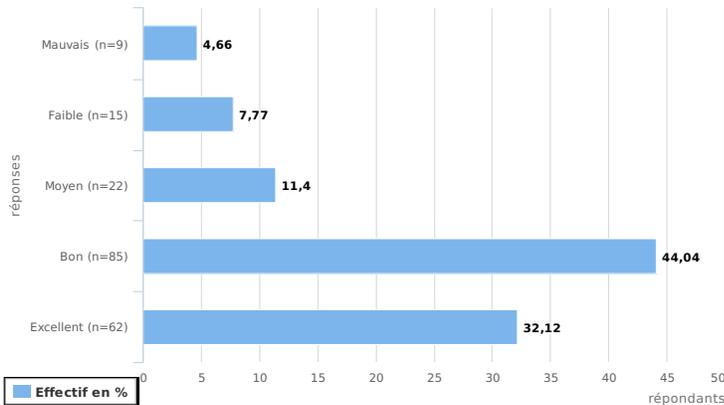
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00018 : Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ?

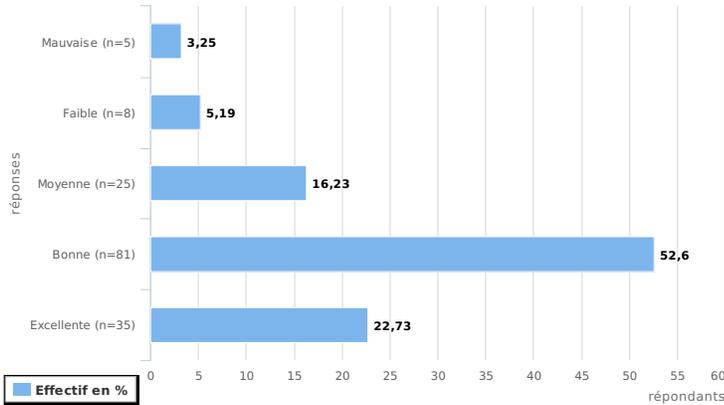
Total des réponses prises en compte (n=193)
 Total des réponses non prises en compte (n=185) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00020 : Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?

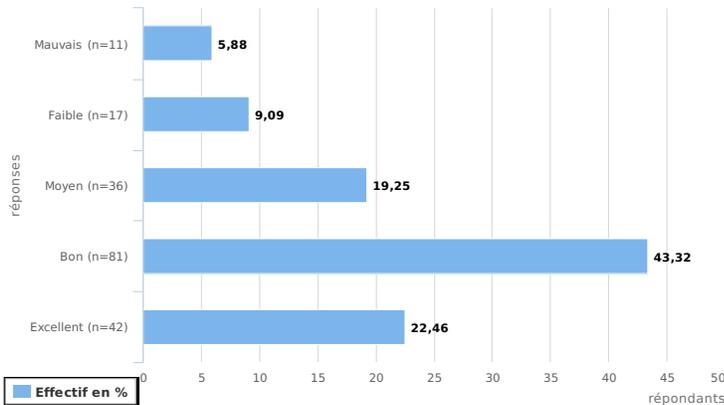
Total des réponses prises en compte (n=154)
 Total des réponses non prises en compte (n=224) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00022 : Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?

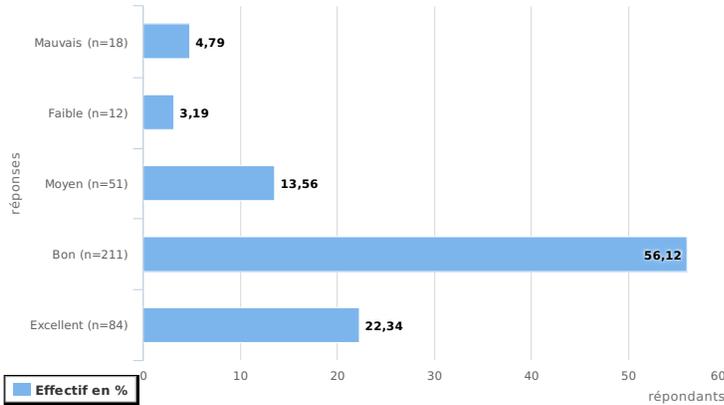
Total des réponses prises en compte (n=187)
 Total des réponses non prises en compte (n=191) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

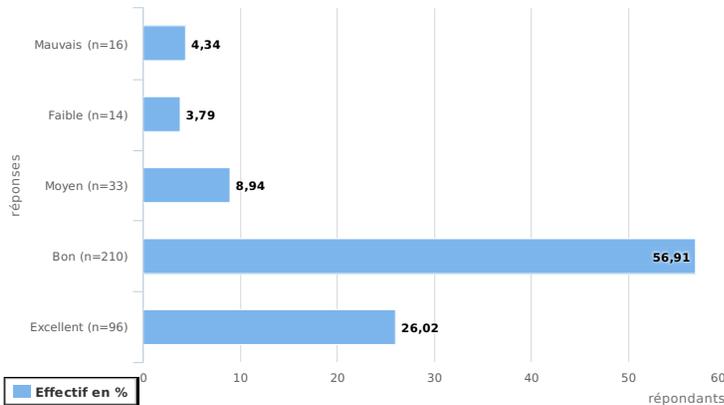
Total des réponses prises en compte (n=376)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

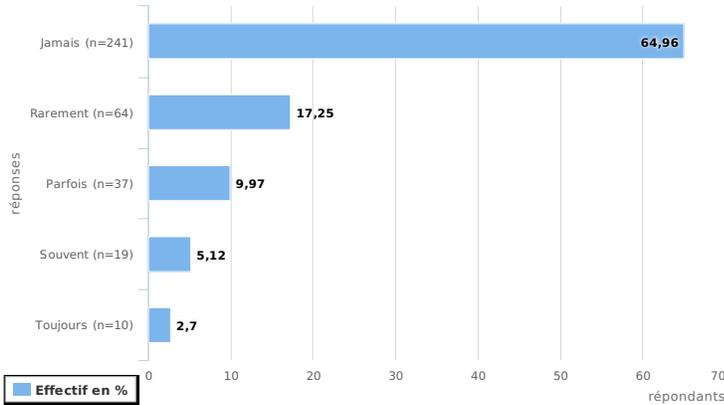
Total des réponses prises en compte (n=369)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=9)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00026 : Les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

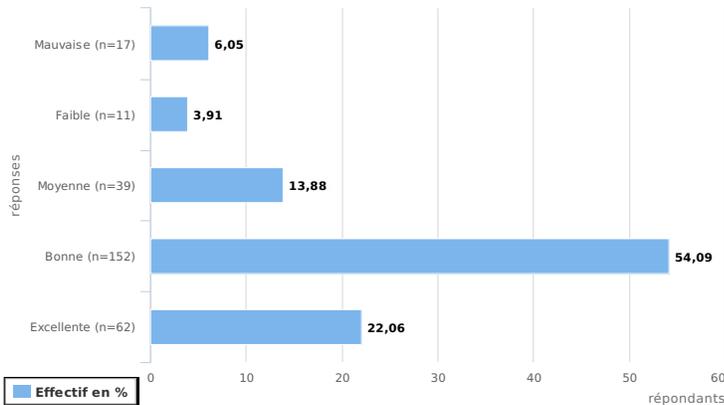
Total des réponses prises en compte (n=371)
 Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
 Sans avis (n=7)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

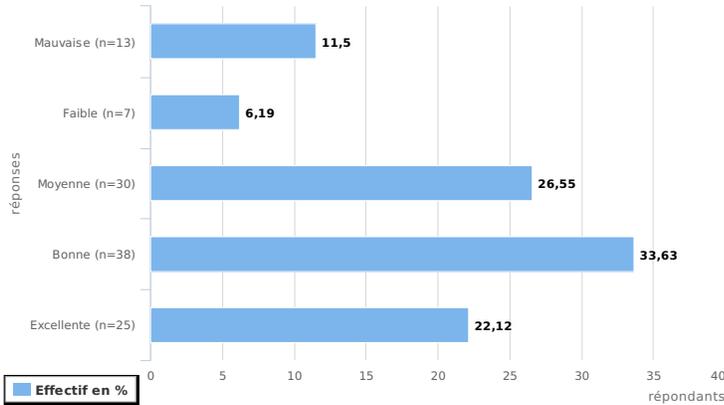
Total des réponses prises en compte (n=281)
 Total des réponses non prises en compte (n=97) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00030 : Que pensez-vous de la façon dont ces autres inconvénients ont été pris en charge ?

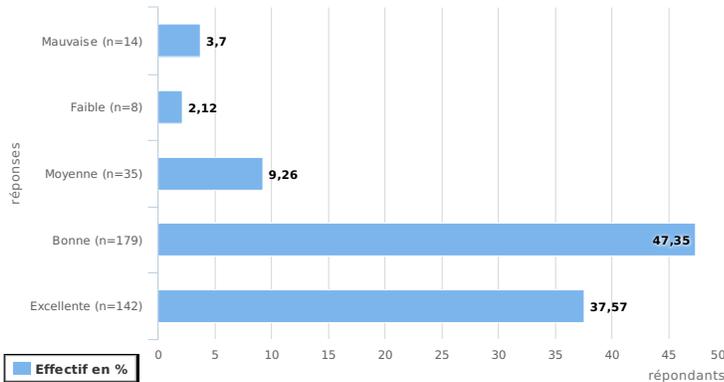
Total des réponses prises en compte (n=113)
 Total des réponses non prises en compte (n=265) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00076 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s ?

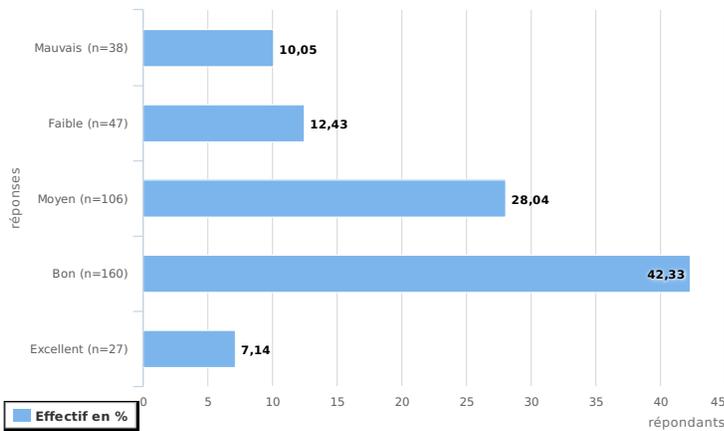
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

QC00033 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ? ☰

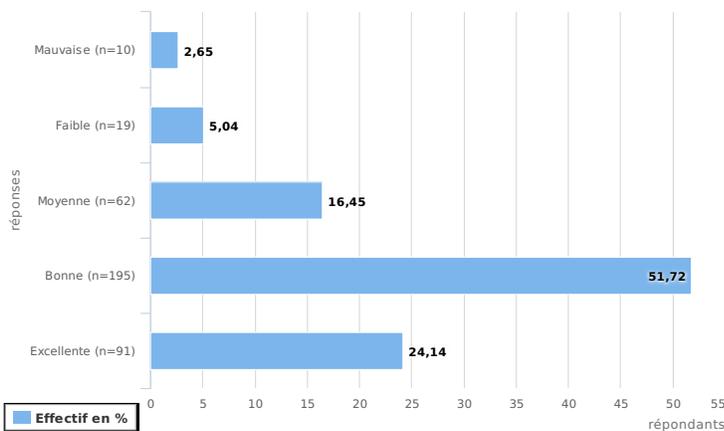
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

QC00034 : Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ? ☰

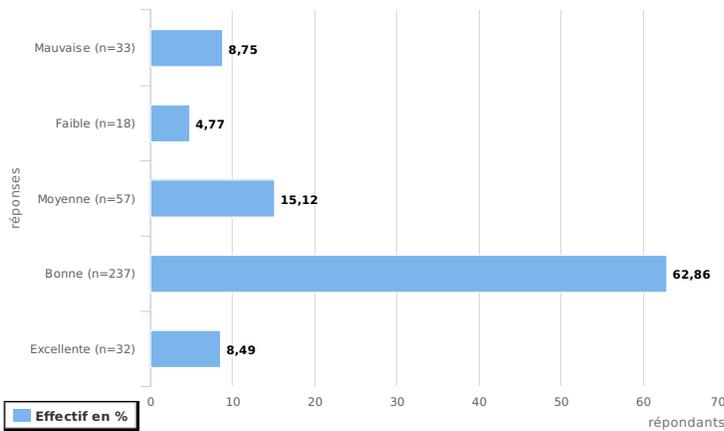
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE

QC00035 : Que pensez-vous de la température de votre chambre ? ☰

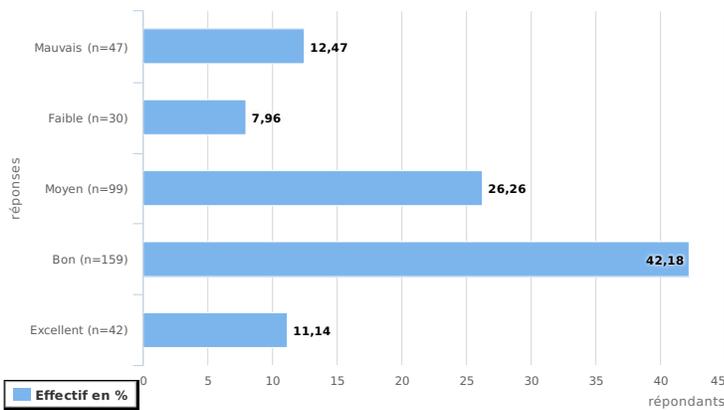
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE

QC00036 : Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ? ☰

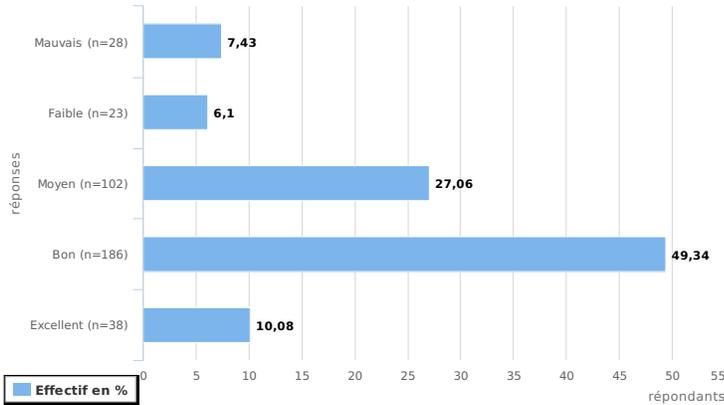
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE

QC00079 : Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?

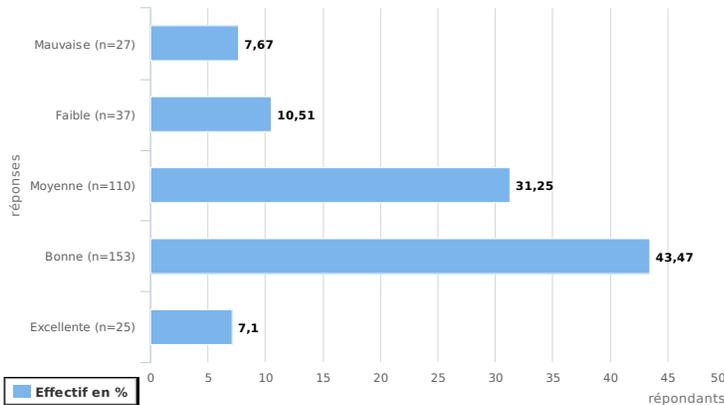
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



REPAS

QC00039 : Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ?

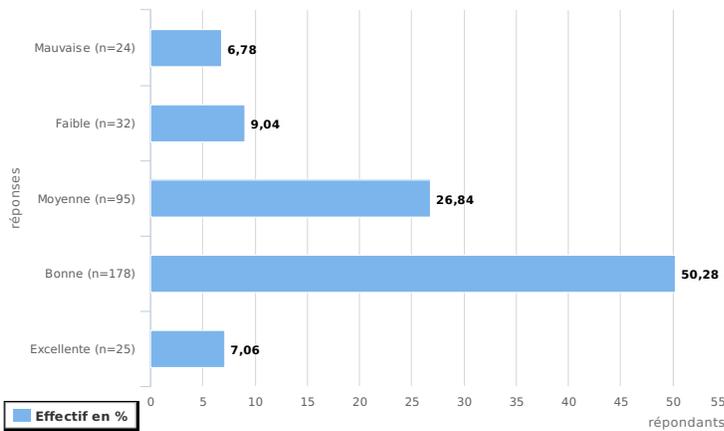
Total des réponses prises en compte (n=352)
 Total des réponses non prises en compte (n=26) dont :
 Sans avis (n=3)



REPAS

QC00040 : Que pensez-vous de la variété des plats ? ☰

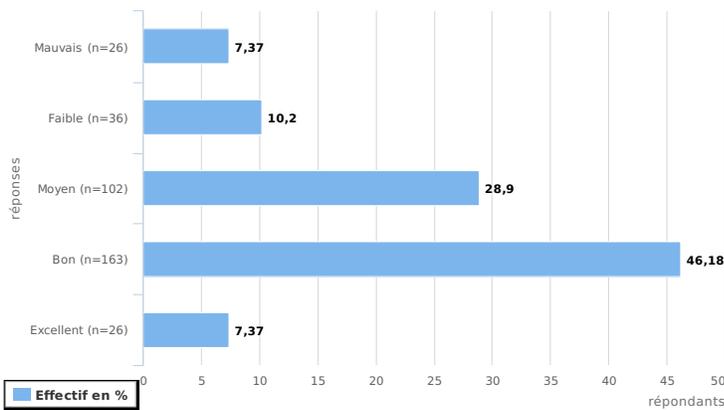
Total des réponses prises en compte (n=354)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=1)



REPAS

QC00080 : Globalement, quelle est votre appréciation de vos repas lors ☰
 de votre prise en charge ?

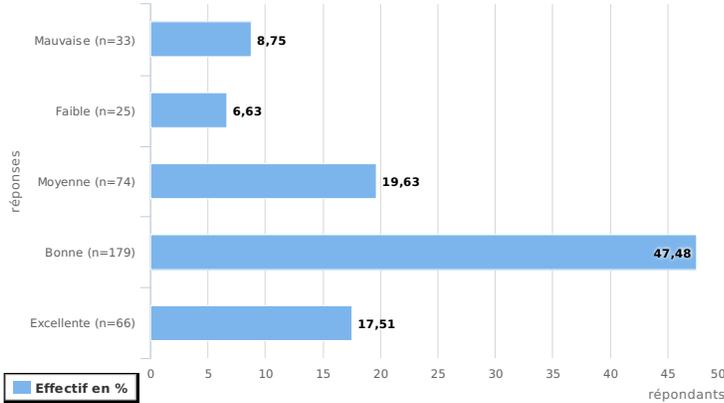
Total des réponses prises en compte (n=353)
 Total des réponses non prises en compte (n=25) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00043 : Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...) ?

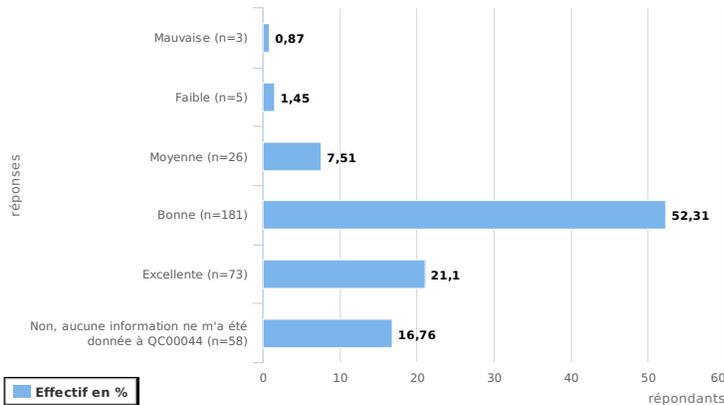
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00045 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?

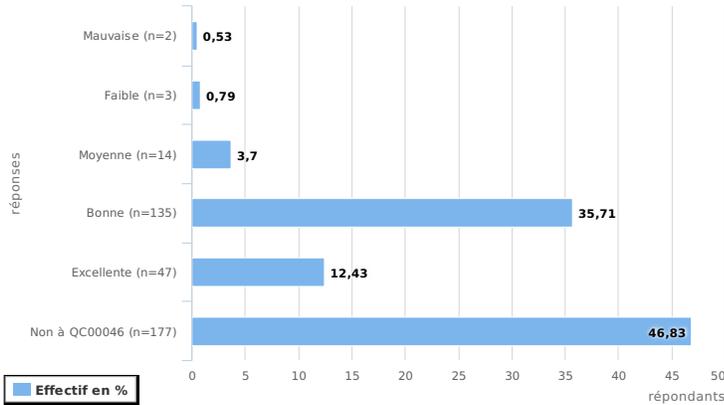
Total des réponses prises en compte (n=346)
 Total des réponses non prises en compte (n=32) dont :
 Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00047 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de vos activités après votre sortie ?

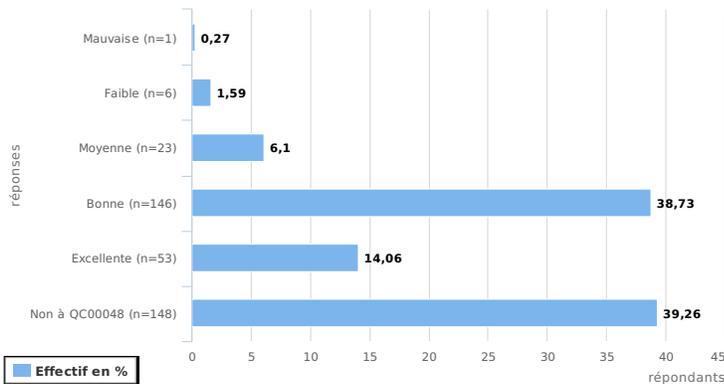
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00049 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ?

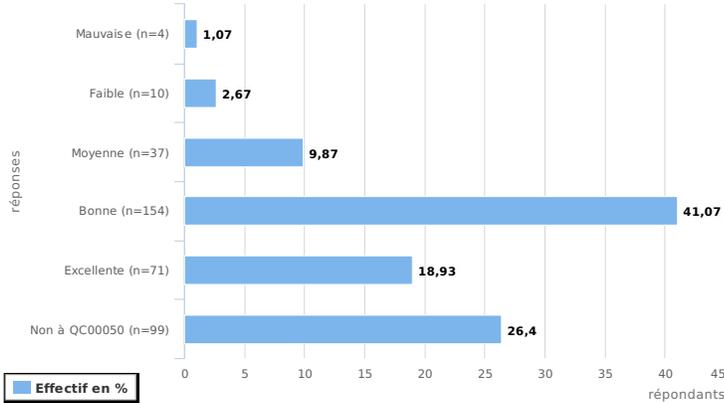
Total des réponses prises en compte (n=377)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00051 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur votre suivi après votre sortie ?

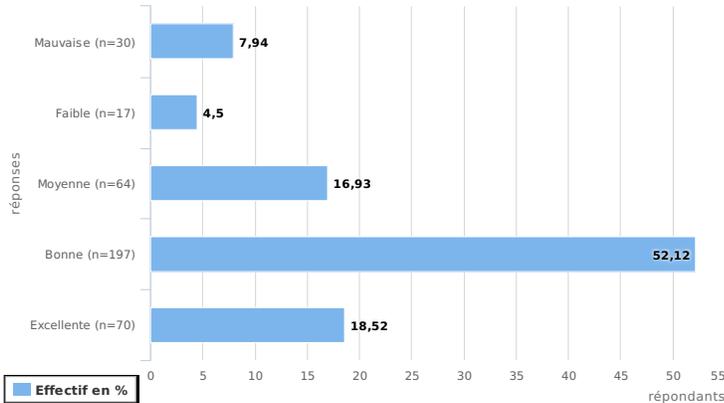
Total des réponses prises en compte (n=375)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00052 : Globalement, quelle est votre appréciation de l'organisation de votre sortie ?

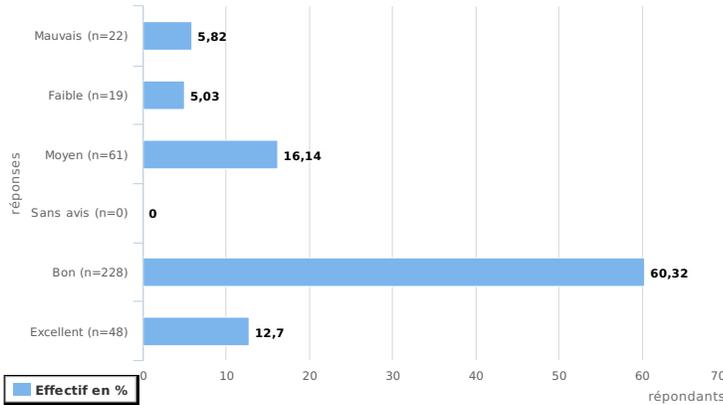
Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



OPINION GENERALE

QC00053 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie) ?

Total des réponses prises en compte (n=378)
 Total des réponses non prises en compte (n=) dont :
 Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 414
 Nb de questionnaires complets = 378
 Nb de questionnaires incomplets = 81
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

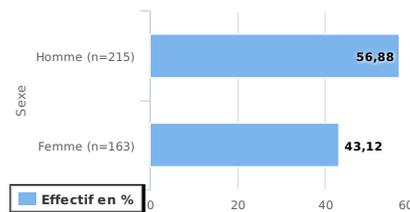
Nb de patients « Hors-champ » = 18
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 20

64.02 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

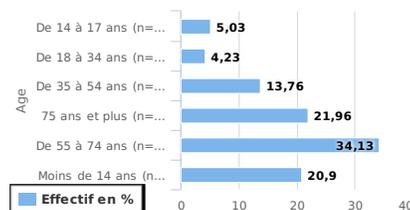
63.75 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 31.48 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 4.76 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

63.22 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 18.25 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 4.76 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 4.76 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 8.99 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis Chir-Ambu 2023 - Etablissement 600000053

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 28 septembre 2022 / 2 octobre 2023

Date : 29/01/2024

Chiffres clés

Taux de répondants* (217 répondants / 659 mails envoyés) = 32.92 %

*répondants = questionnaires complets

64.32 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 71.35 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

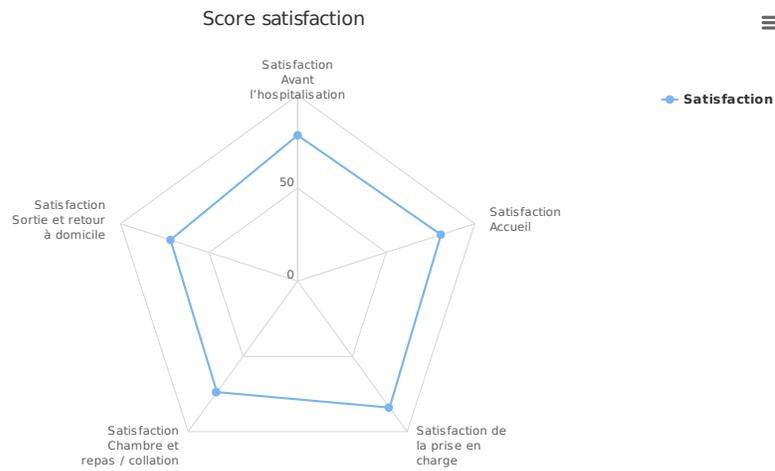
Score de satisfaction (n=187)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 98.91 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 99.45 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 44.44 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 94.41 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 83.03 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 95.93 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 59.45 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 67.56 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 69.18 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 82.16 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 97.83 % des patients ont pris un repas ou une collation

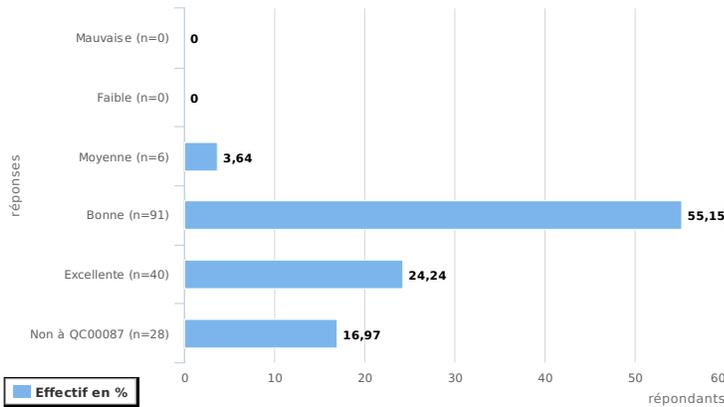
Organisation de la sortie et retour à domicile

- 87.56 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 92.85 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 73.33 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 77.83 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 95.02 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 0 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00088 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

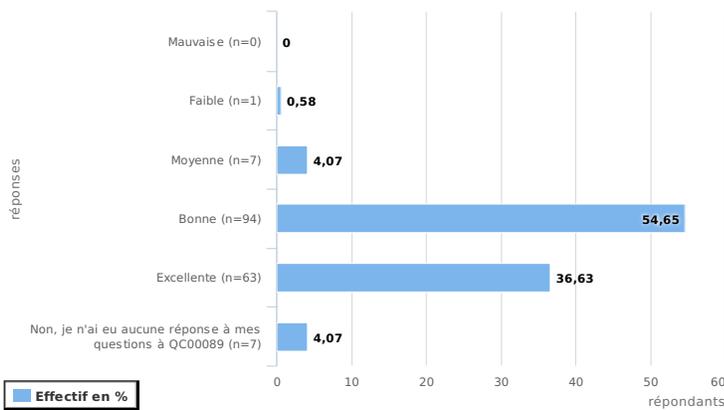
Total des réponses prises en compte (n=165)
 Total des réponses non prises en compte (n=20) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?

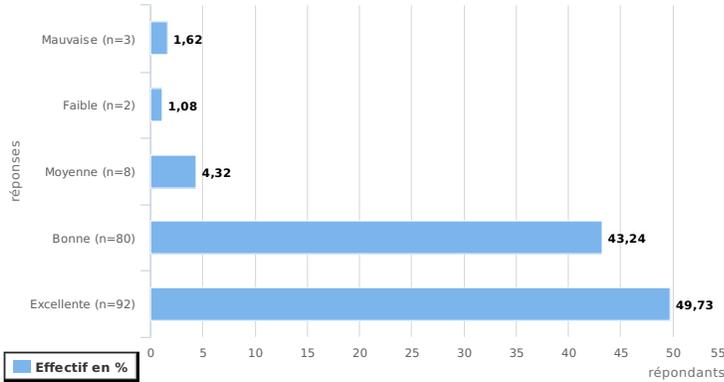
Total des réponses prises en compte (n=172)
 Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00091 : Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?

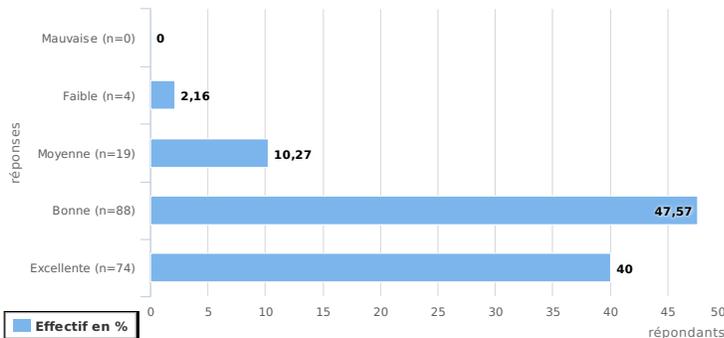
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00092 : Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?

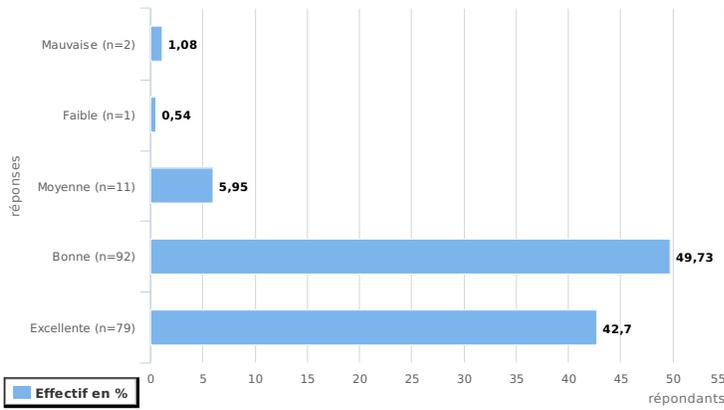
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00093 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge avant votre hospitalisation ?

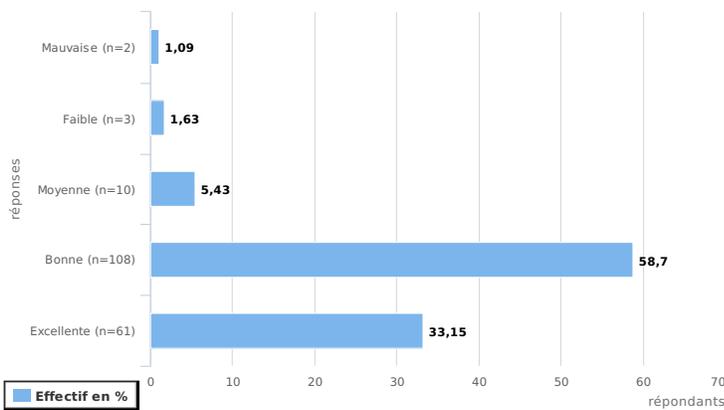
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00094 : Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?

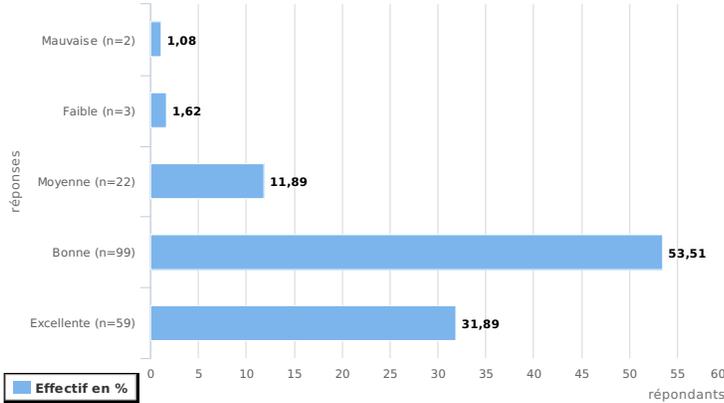
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00095 : Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?

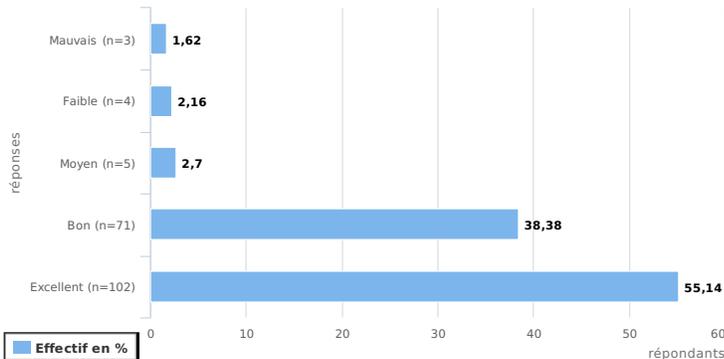
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00096 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?

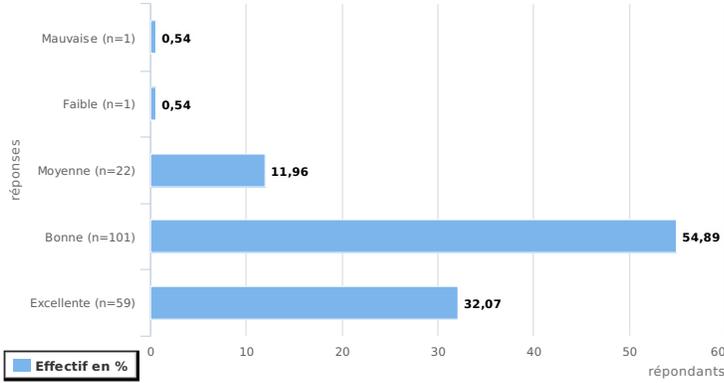
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) ?

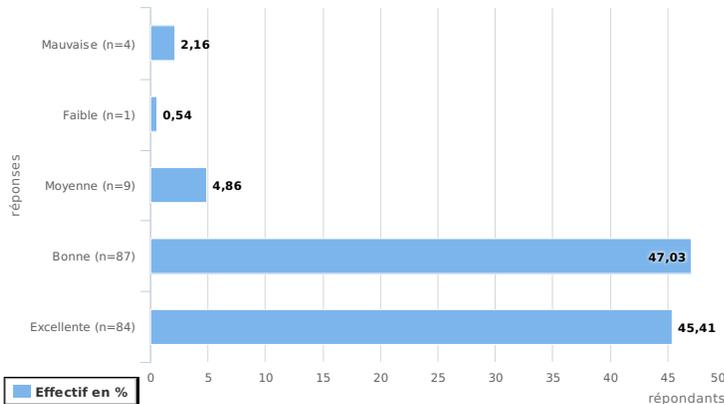
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00098 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans l'établissement le jour de votre opération / intervention ?

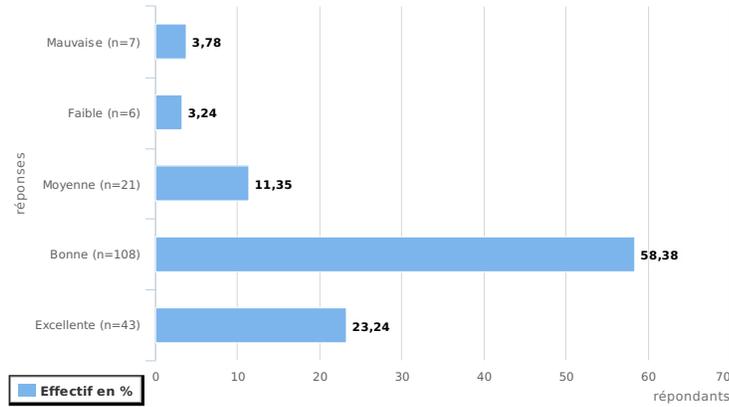
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

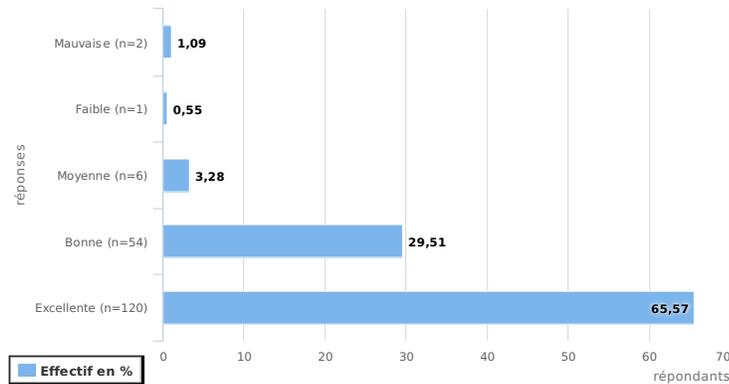
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00100 : Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

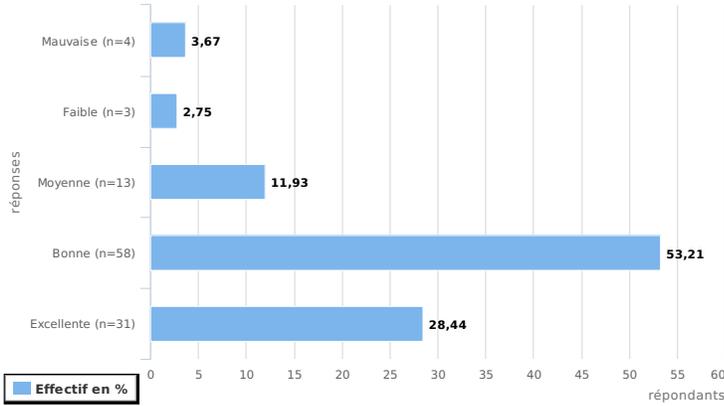
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

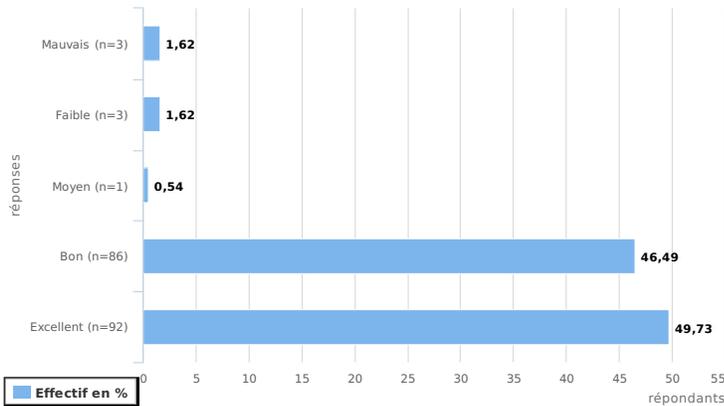
Total des réponses prises en compte (n=109)
 Total des réponses non prises en compte (n=76) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

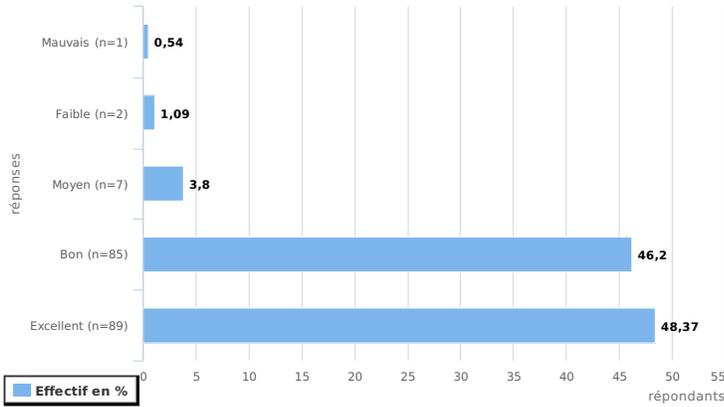
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

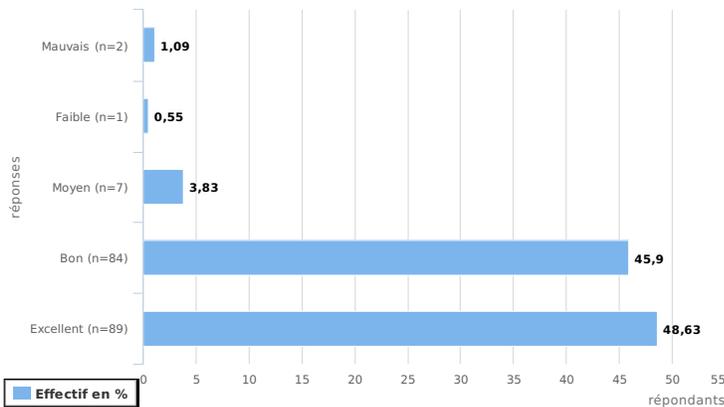
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00103 : Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

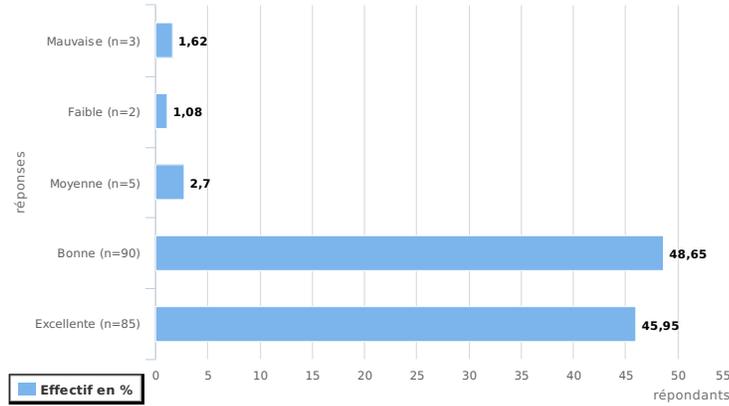
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

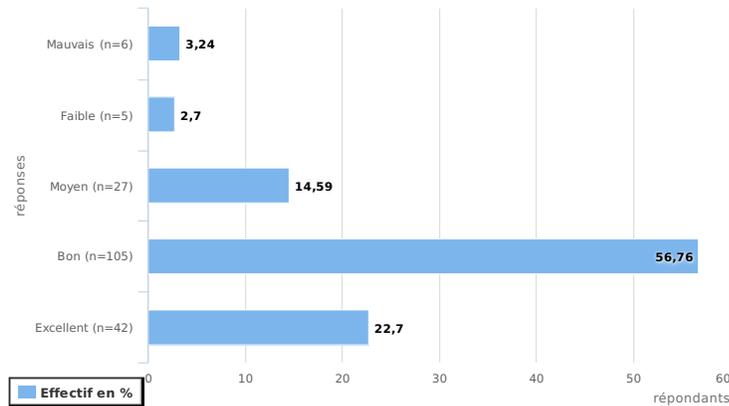
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

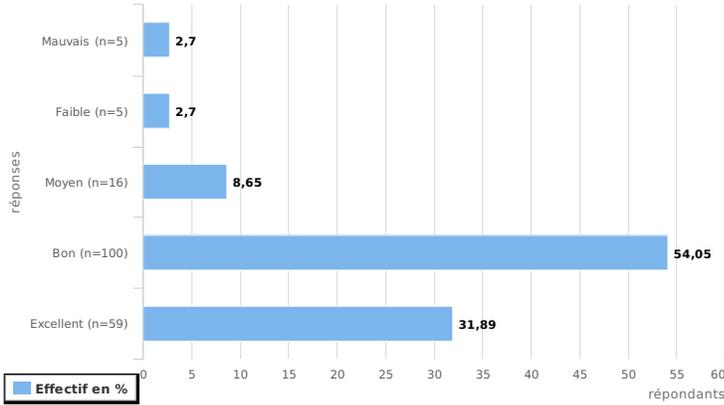
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

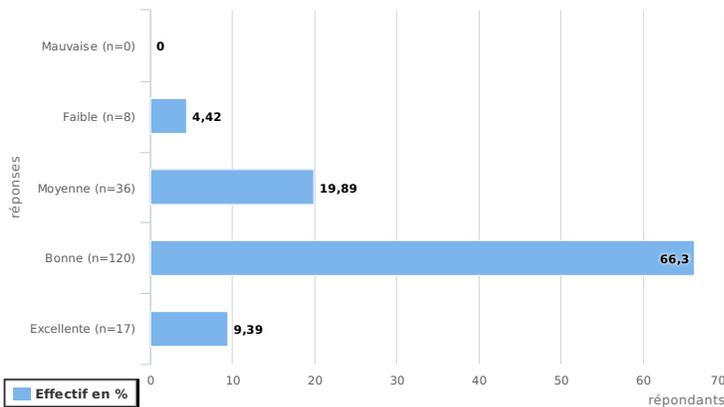
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111 : Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

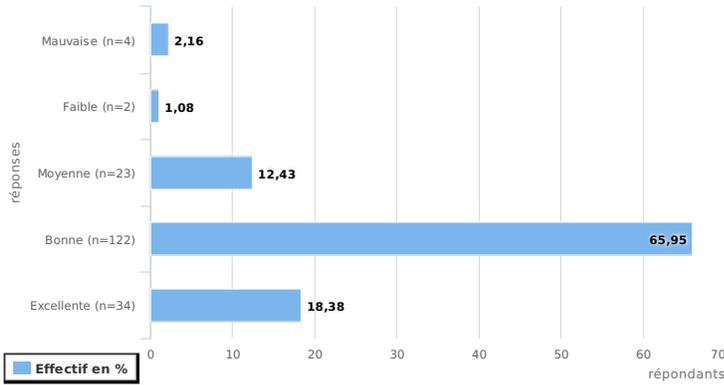
Total des réponses prises en compte (n=181)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00112 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre chambre / box / espace commun et de vos repas / collations lors de votre prise en charge ?

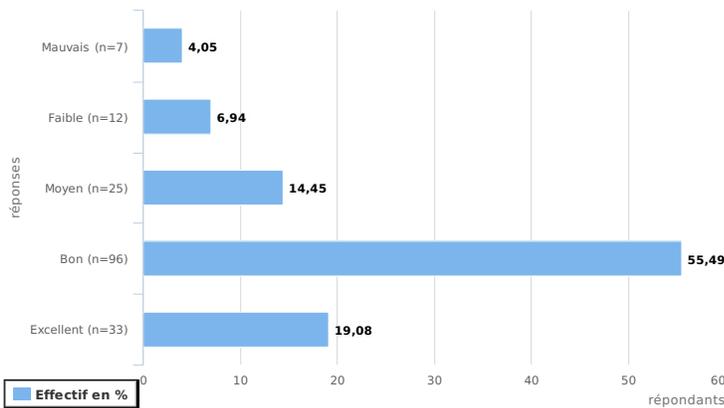
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

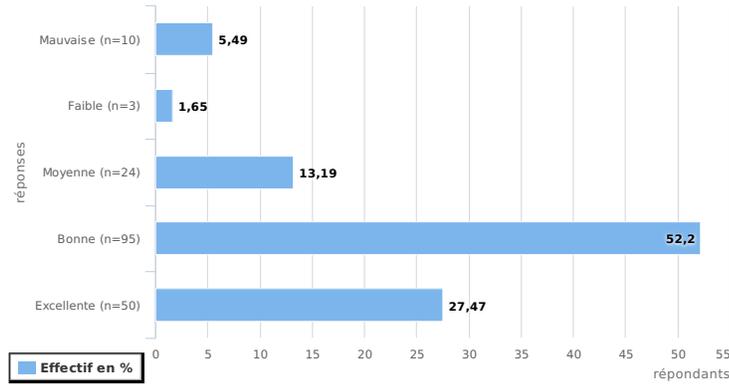
Total des réponses prises en compte (n=173)
 Total des réponses non prises en compte (n=12) dont :
 Sans avis (n=12)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00114 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments - traitements / reprise de votre traitement habituel) ?

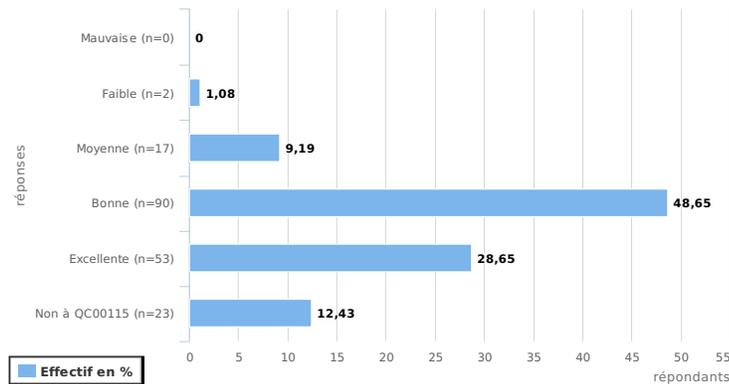
Total des réponses prises en compte (n=182)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00116 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?

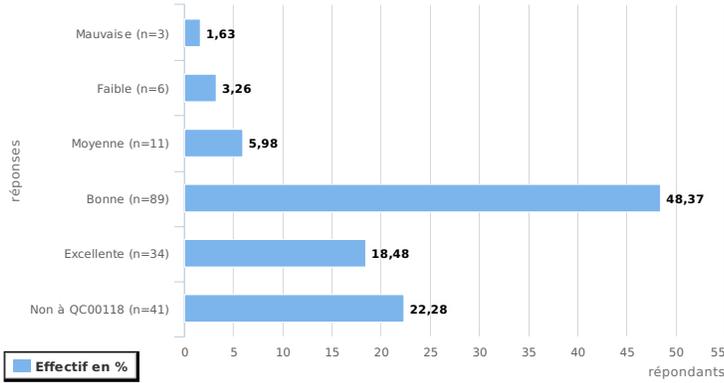
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00119 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ?

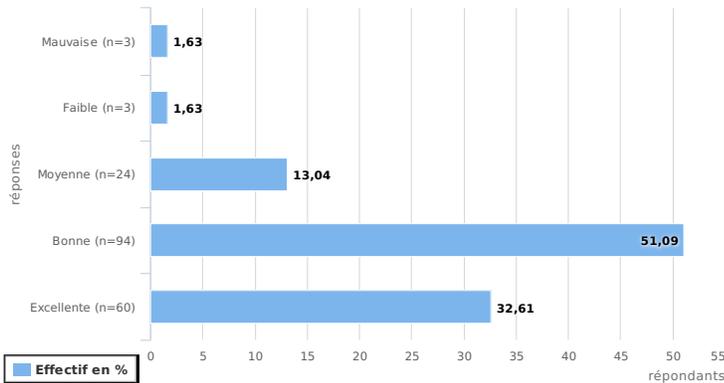
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00121 : A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

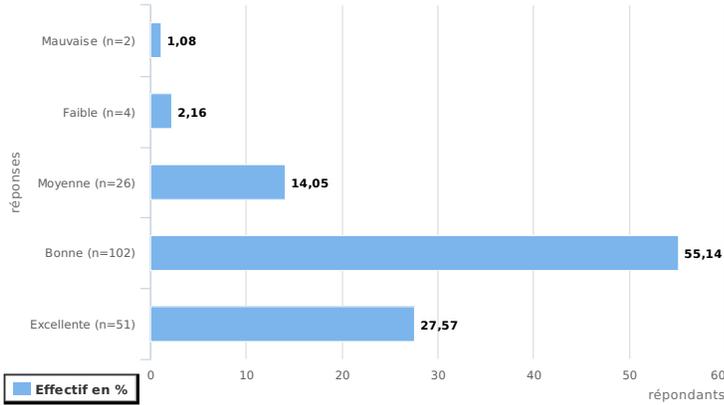
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

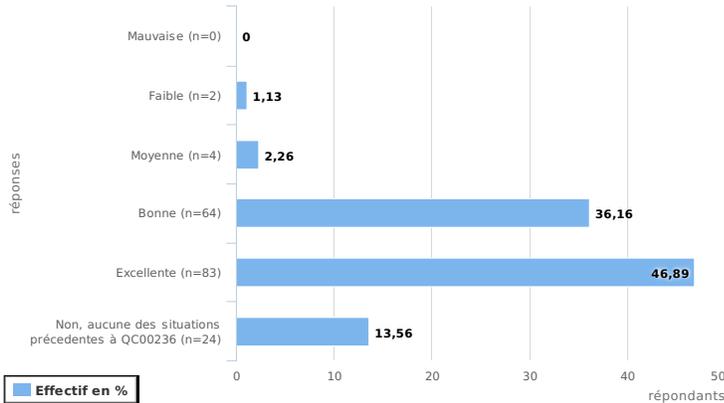
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00124 : Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?

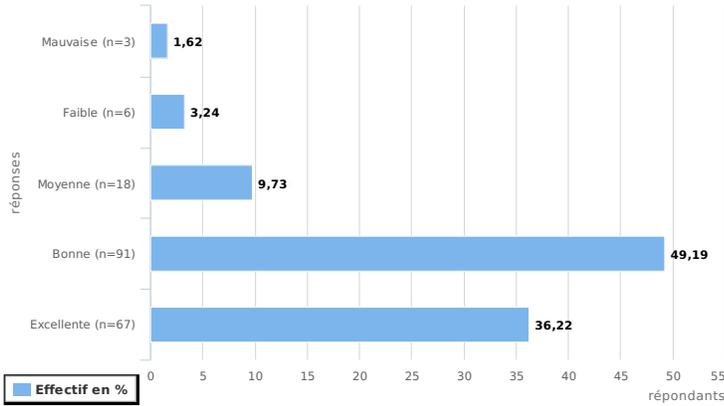
Total des réponses prises en compte (n=177)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00127 : Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

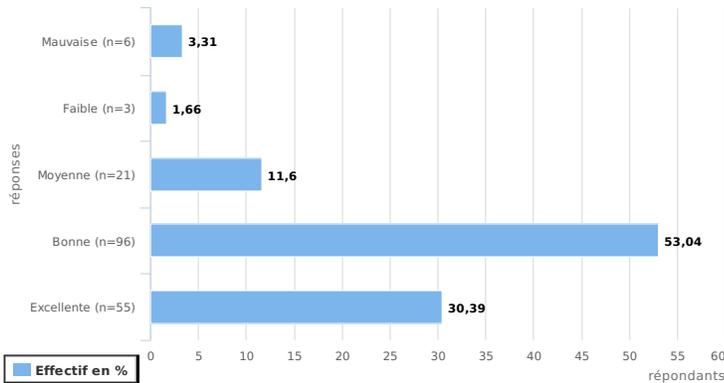
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00128 : Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

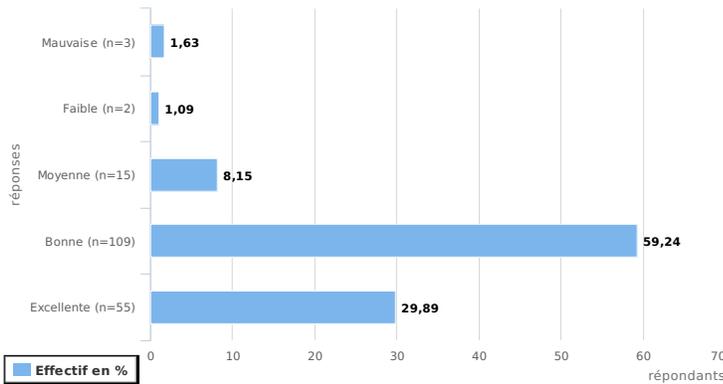
Total des réponses prises en compte (n=181)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



OPINION GENERALE

QC00129 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre prise en charge (pré-hospitalisation, accueil, prise en charge, chambre et repas/collation, sortie, retour à domicile) ?

Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



Description de la population

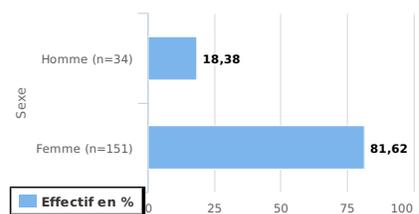
Profil des répondants

Nb total de répondants = 217
 Nb de questionnaires complets = 185
 Nb de questionnaires incomplets = 22
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

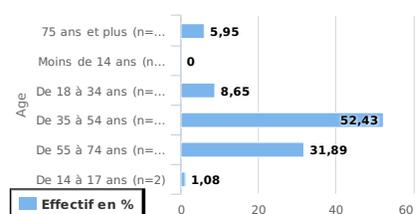
Nb de patients « Hors-champ » = 16
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été dans votre établissement pour une opération / intervention ou dont l'opération / intervention n'a pas été réalisée en ambulatoire)
 Nb total de patients désinscrits = 4

91.84 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 35 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire
 97.29 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 1.08 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.62 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis Chir-Ambu 2023 - Etablissement 600000467

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 28 septembre 2022 / 2 octobre 2023

Date : 29/01/2024

Chiffres clés

Taux de répondants* (266 répondants / 902 mails envoyés) = 29.49 %

*répondants = questionnaires complets

64.13 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 70.1 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

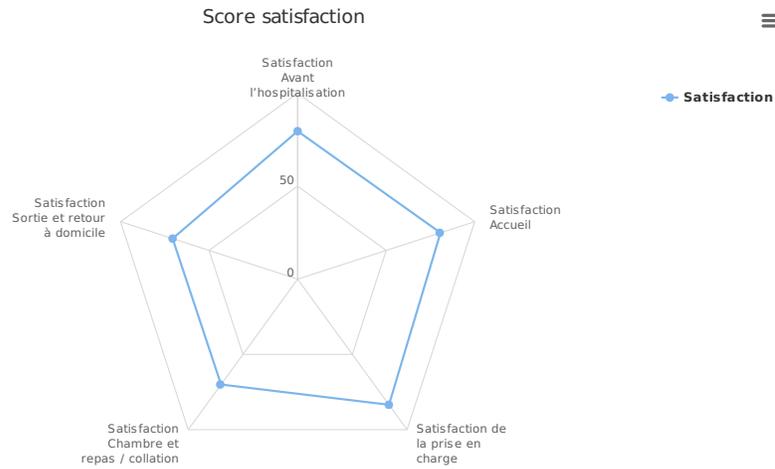
Score de satisfaction (n=186)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 97.28 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 99.45 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 50.82 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 89.88 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 82.75 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 98.81 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 59.23 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 66.3 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 42.93 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 92.39 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 91.84 % des patients ont pris un repas ou une collation

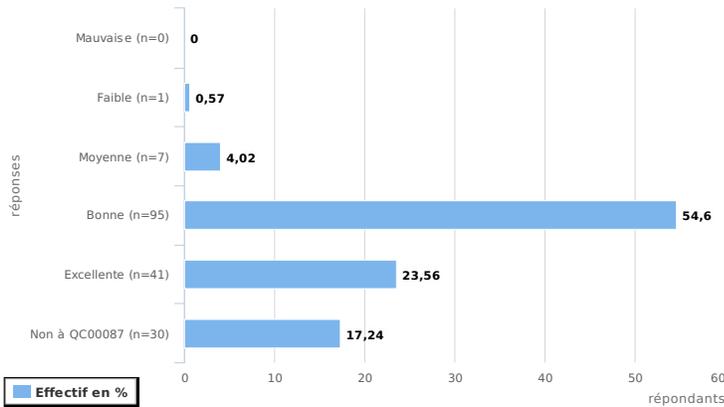
Organisation de la sortie et retour à domicile

- 82.6 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 93.1 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 79.16 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 84.23 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 88.88 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 0 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00088 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

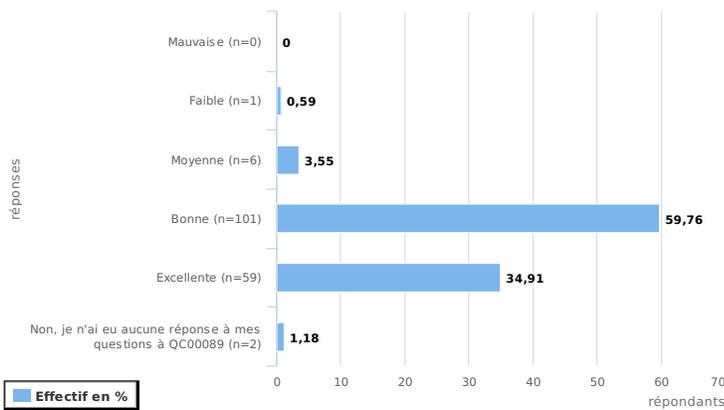
Total des réponses prises en compte (n=174)
 Total des réponses non prises en compte (n=10) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?

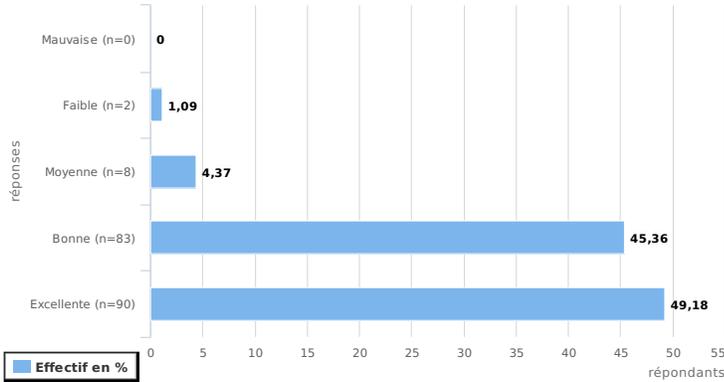
Total des réponses prises en compte (n=169)
 Total des réponses non prises en compte (n=15) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00091 : Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?

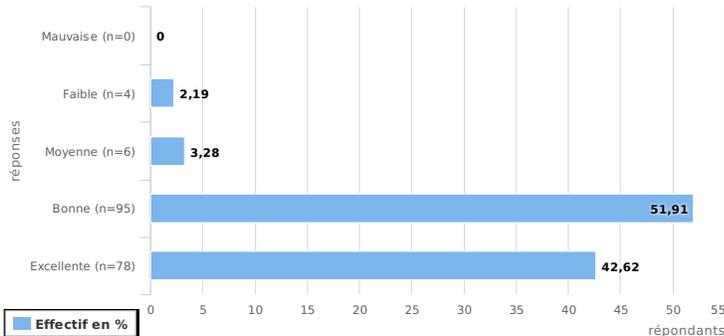
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00092 : Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?

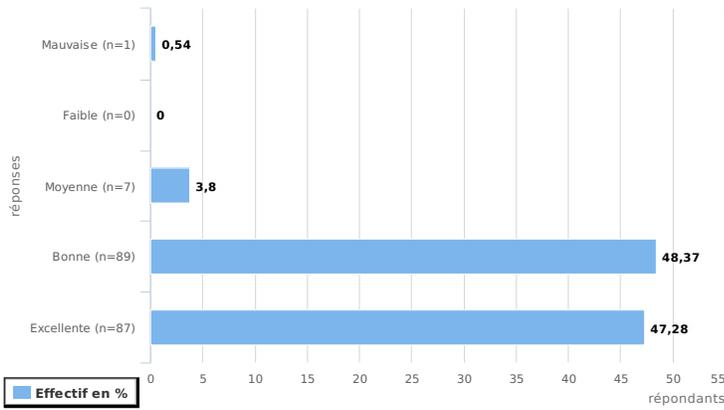
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00093 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge avant votre hospitalisation ?

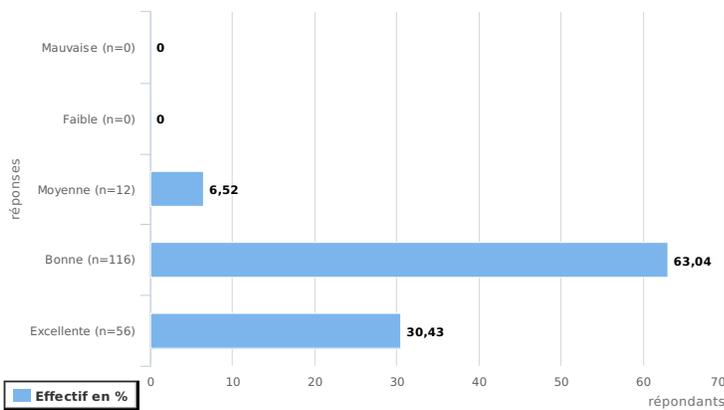
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00094 : Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?

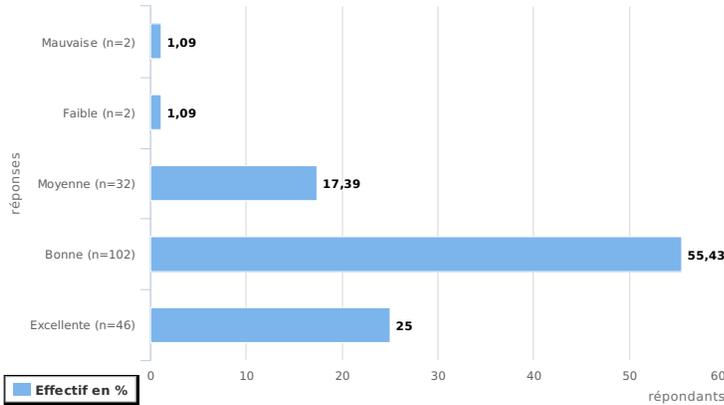
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00095 : Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?

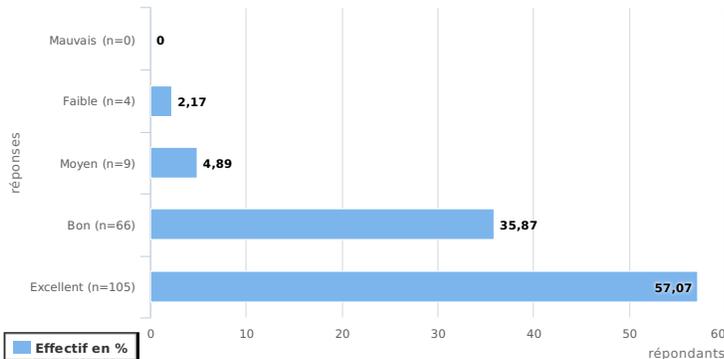
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00096 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?

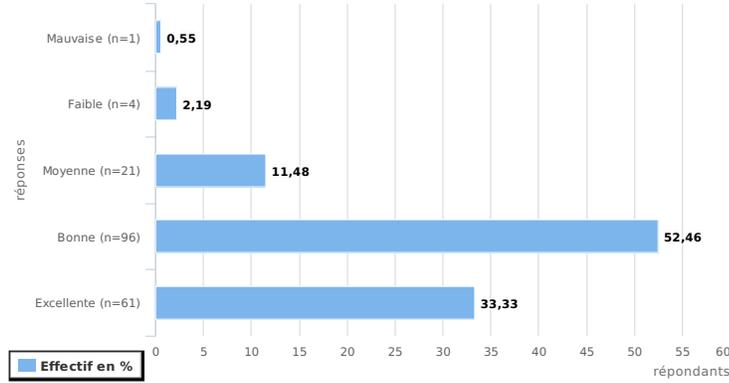
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) ?

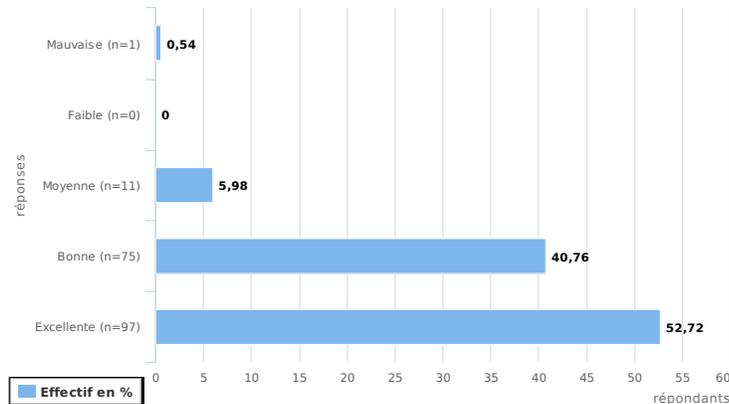
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00098 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans l'établissement le jour de votre opération / intervention ?

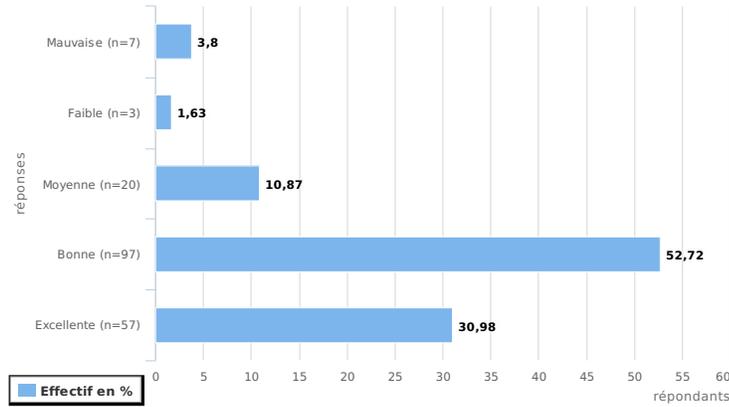
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

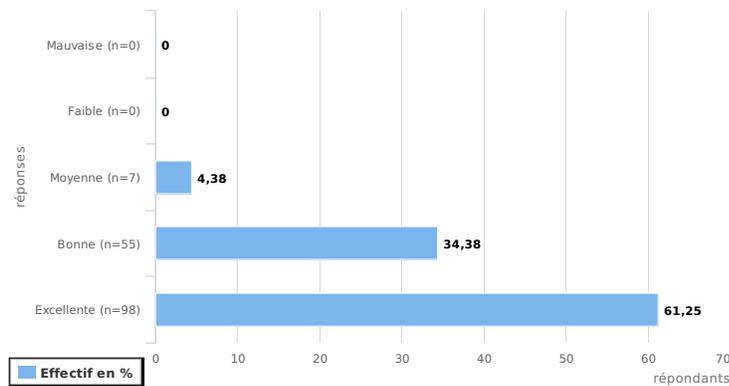
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00100 : Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

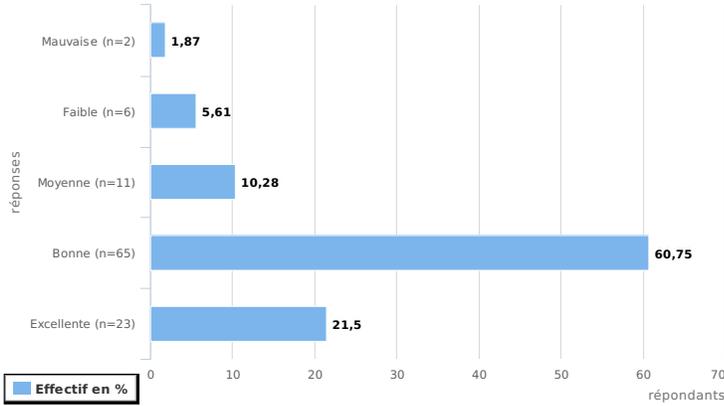
Total des réponses prises en compte (n=160)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

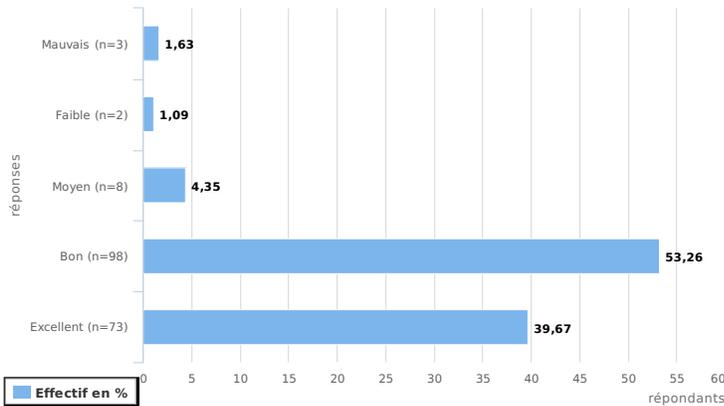
Total des réponses prises en compte (n=107)
 Total des réponses non prises en compte (n=77) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

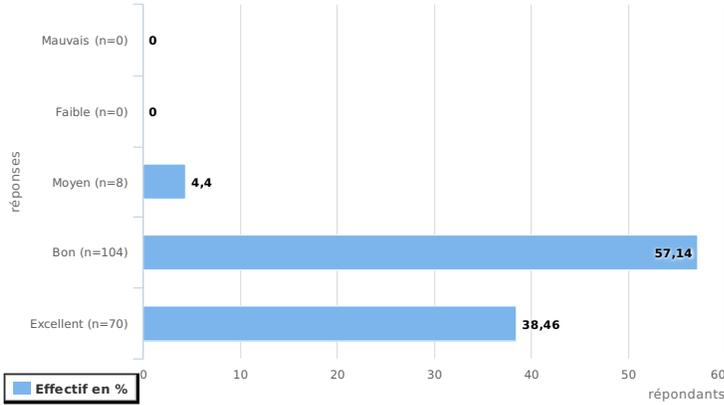
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

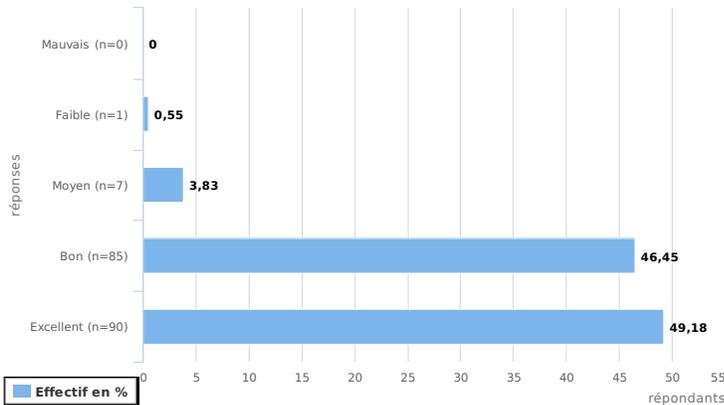
Total des réponses prises en compte (n=182)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00103 : Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

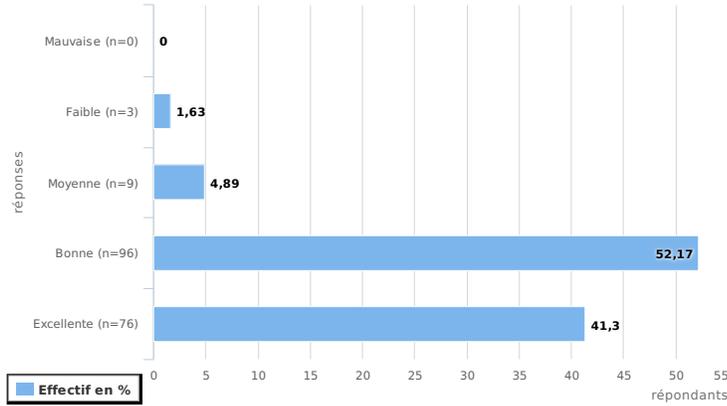
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

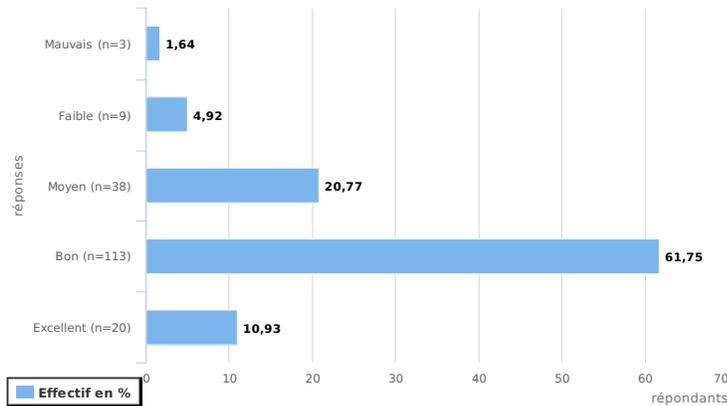
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

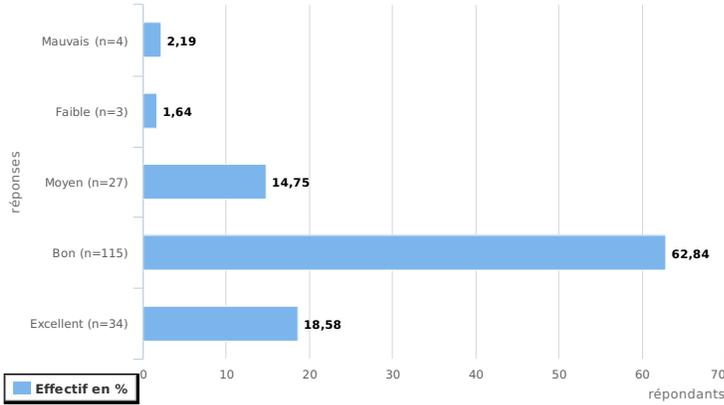
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

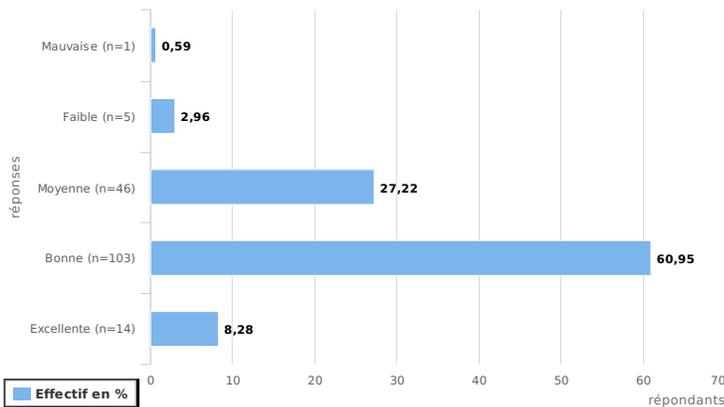
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111 : Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

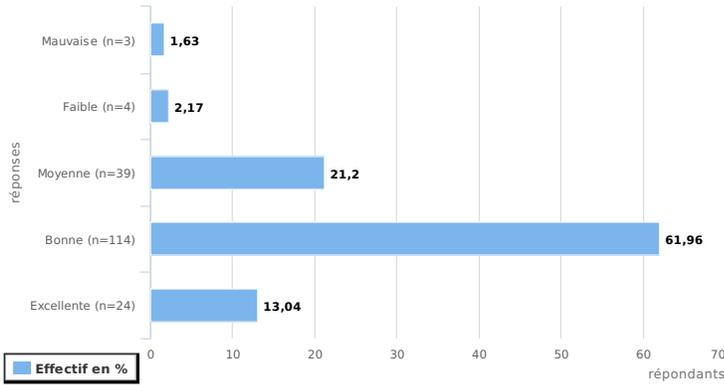
Total des réponses prises en compte (n=169)
 Total des réponses non prises en compte (n=15) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00112 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre chambre / box / espace commun et de vos repas / collations lors de votre prise en charge ?

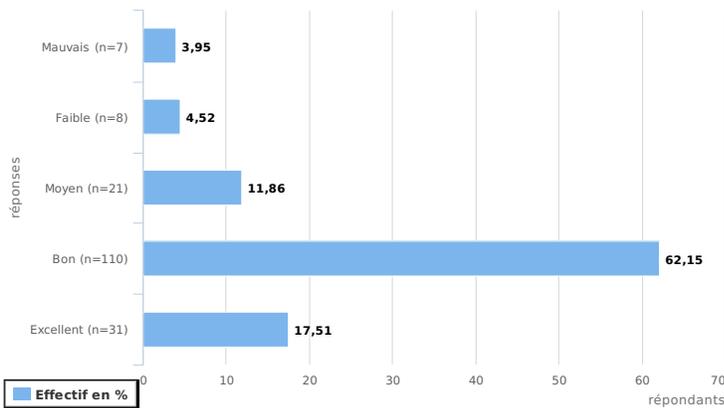
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

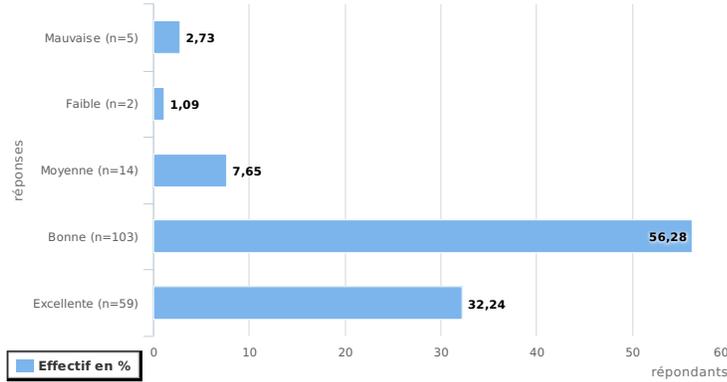
Total des réponses prises en compte (n=177)
 Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
 Sans avis (n=7)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00114 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments - traitements / reprise de votre traitement habituel) ?

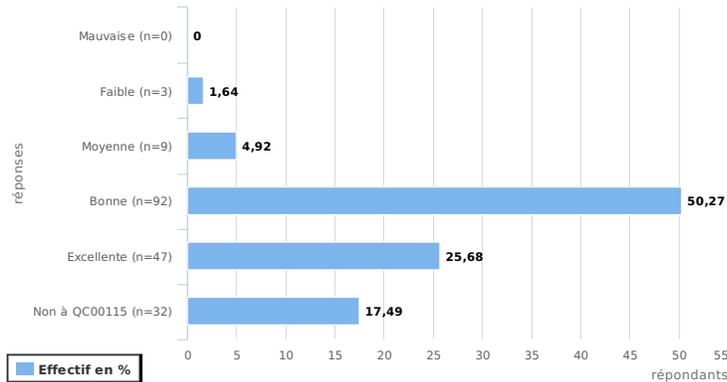
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00116 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?

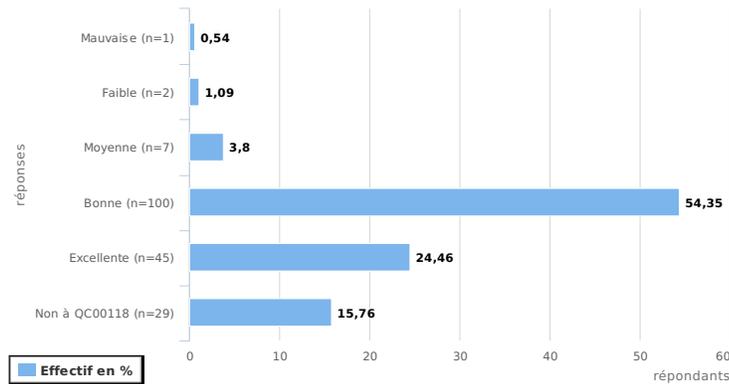
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00119 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...) ?

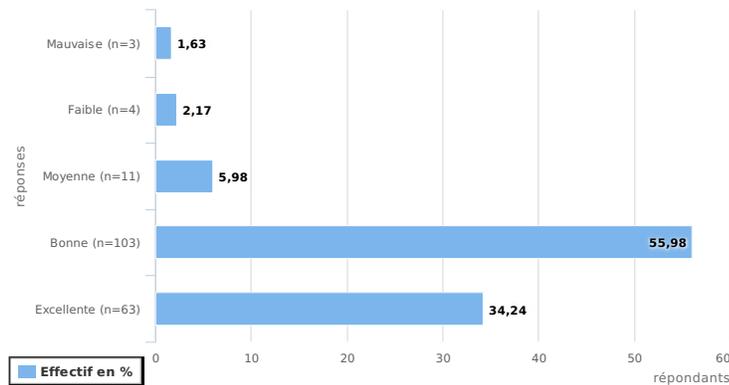
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00121 : A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

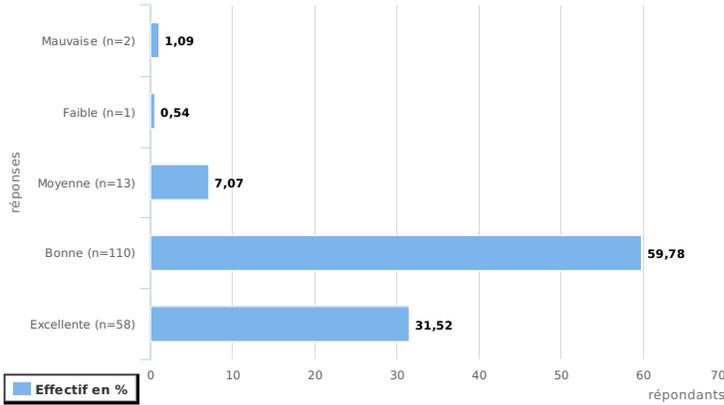
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

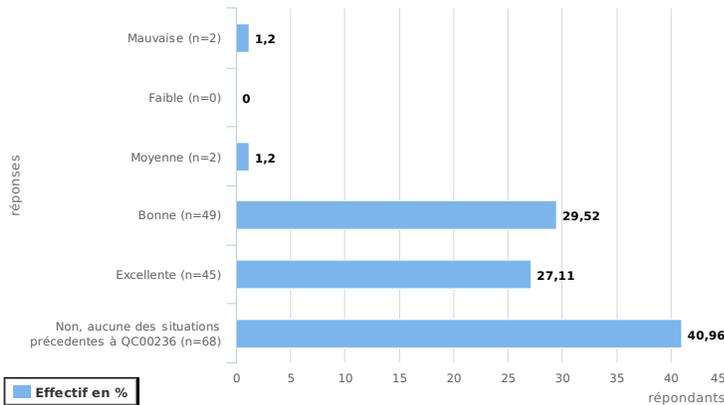
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00124 : Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?

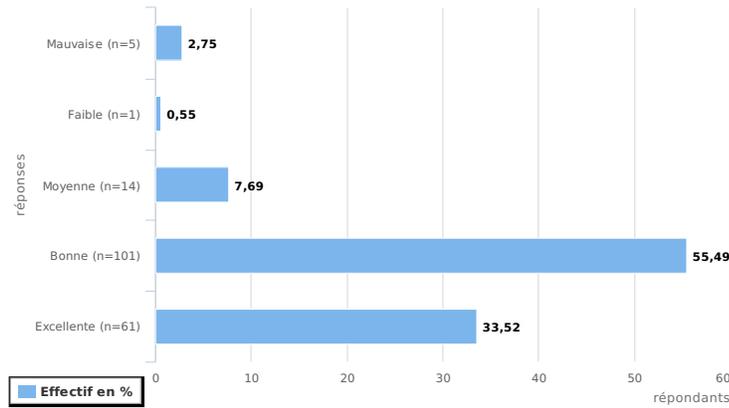
Total des réponses prises en compte (n=166)
 Total des réponses non prises en compte (n=18) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00127 : Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

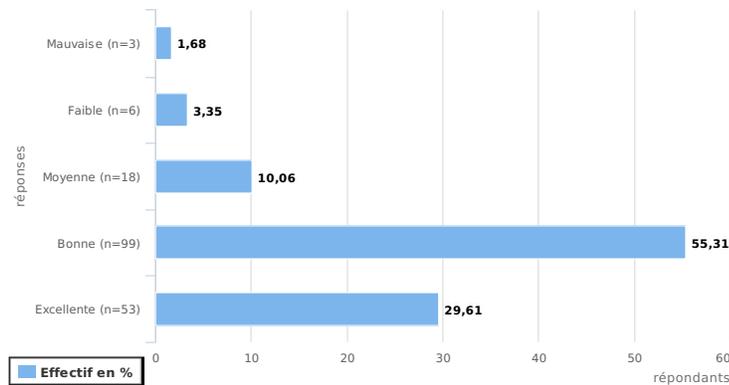
Total des réponses prises en compte (n=182)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00128 : Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

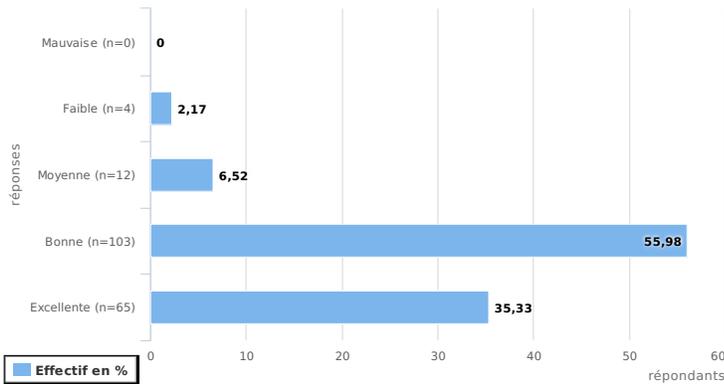
Total des réponses prises en compte (n=179)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



OPINION GENERALE

QC00129 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre prise en charge (pré-hospitalisation, accueil, prise en charge, chambre et repas/collation, sortie, retour à domicile) ?

Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



Description de la population

Profil des répondants

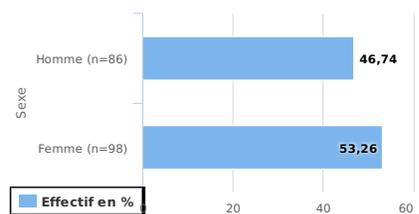
Nb total de répondants = 266
 Nb de questionnaires complets = 184
 Nb de questionnaires incomplets = 32
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 41
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été dans votre établissement pour une opération / intervention ou dont l'opération / intervention n'a pas été réalisée en ambulatoire)
 Nb total de patients désinscrits = 12

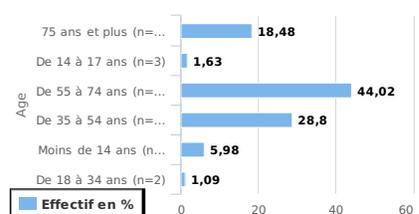
54.34 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 46.4 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

86.41 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 12.5 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.08 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis Chir-Ambu 2023 - Etablissement 600000053

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 28 septembre 2022 / 2 octobre 2023

Date : 29/01/2024

Chiffres clés

Taux de répondants* (217 répondants / 659 mails envoyés) = 32.92 %

*répondants = questionnaires complets

64.32 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 71.35 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

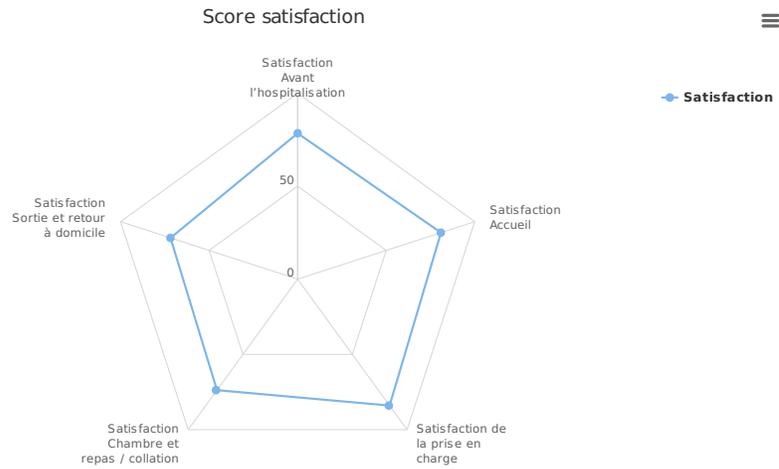
Score de satisfaction (n=187)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 98.91 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 99.45 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 44.44 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 94.41 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 83.03 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 95.93 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 59.45 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 67.56 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 69.18 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 82.16 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 97.83 % des patients ont pris un repas ou une collation

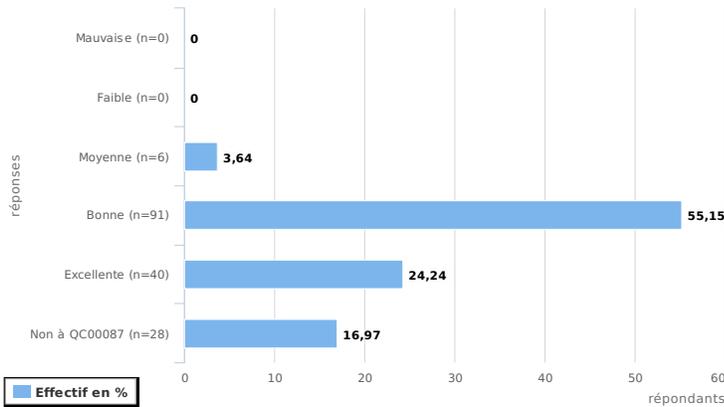
Organisation de la sortie et retour à domicile

- 87.56 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 92.85 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 73.33 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 77.83 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 95.02 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 0 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00088 : Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

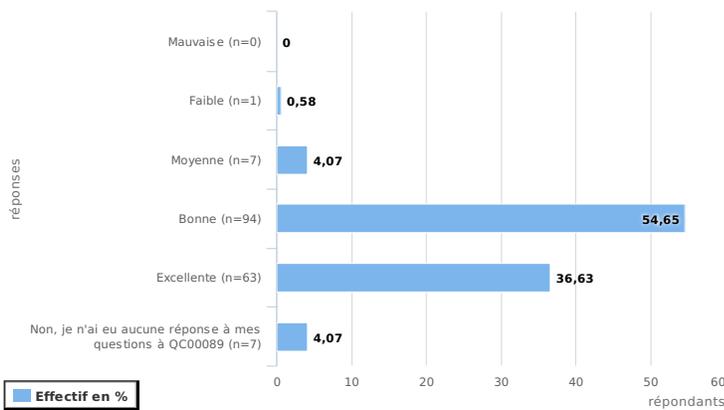
Total des réponses prises en compte (n=165)
 Total des réponses non prises en compte (n=20) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ?

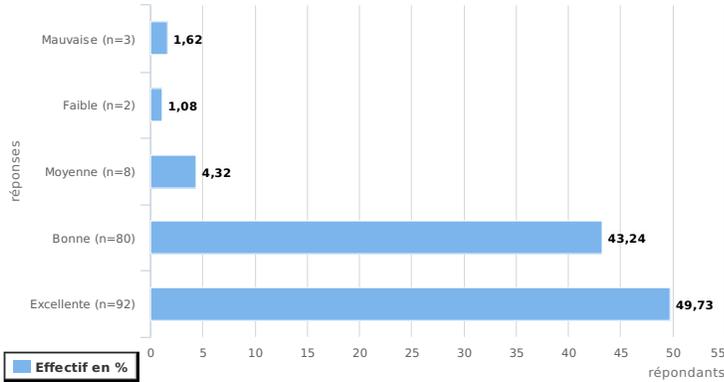
Total des réponses prises en compte (n=172)
 Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00091 : Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?

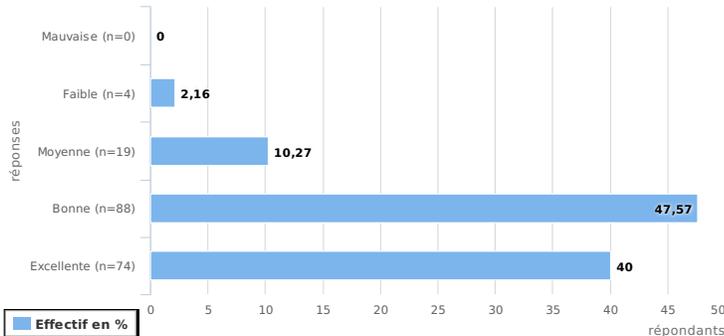
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00092 : Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?

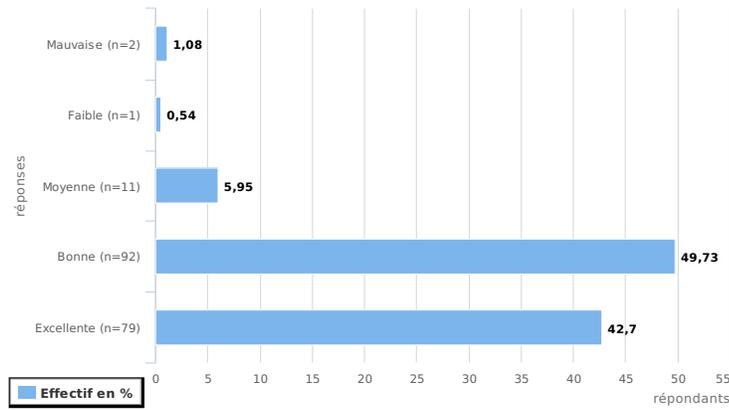
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00093 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge avant votre hospitalisation ?

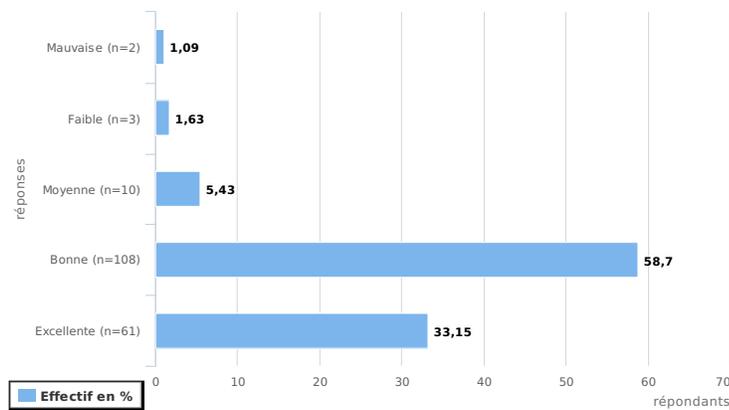
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00094 : Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?

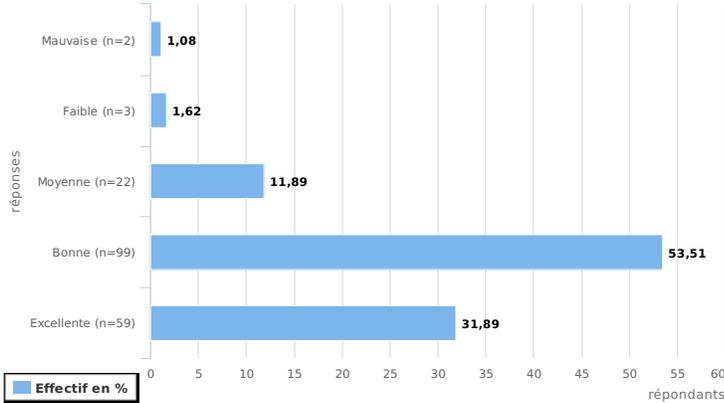
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00095 : Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ?

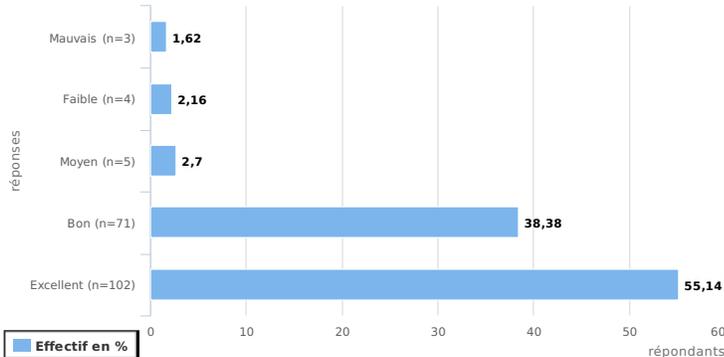
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00096 : Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?

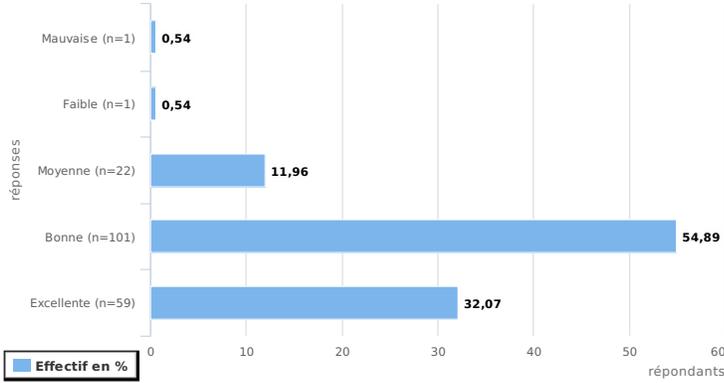
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...)?

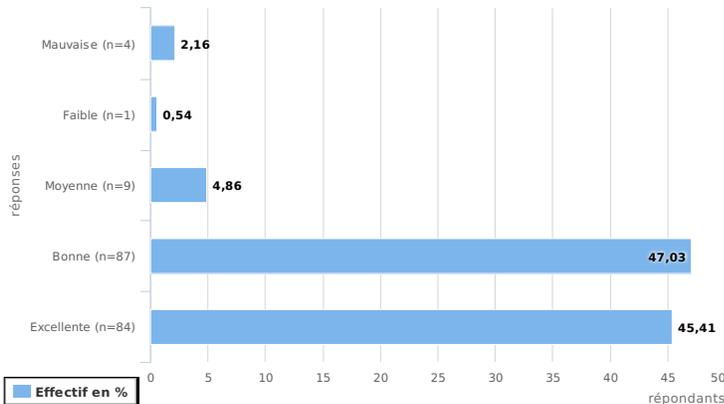
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00098 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans l'établissement le jour de votre opération / intervention ?

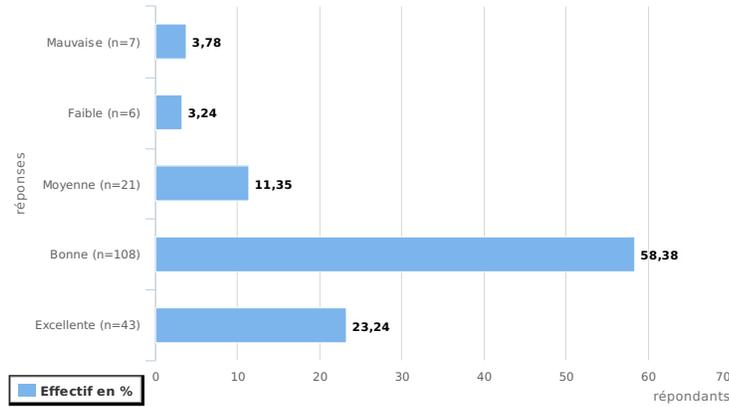
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

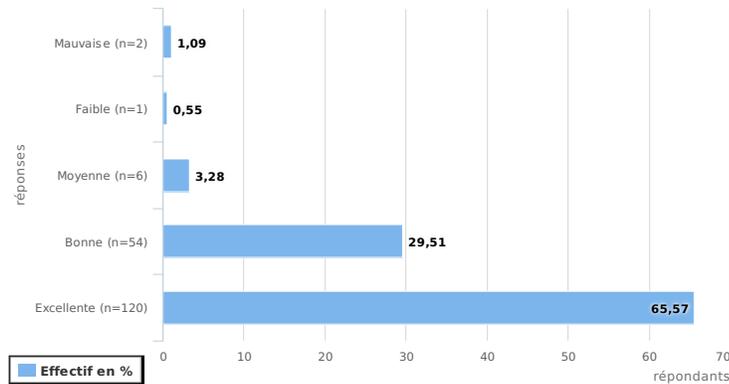
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00100 : Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

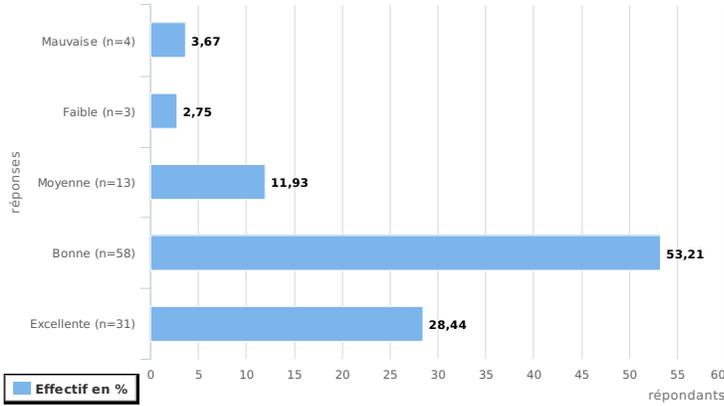
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00028 : Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

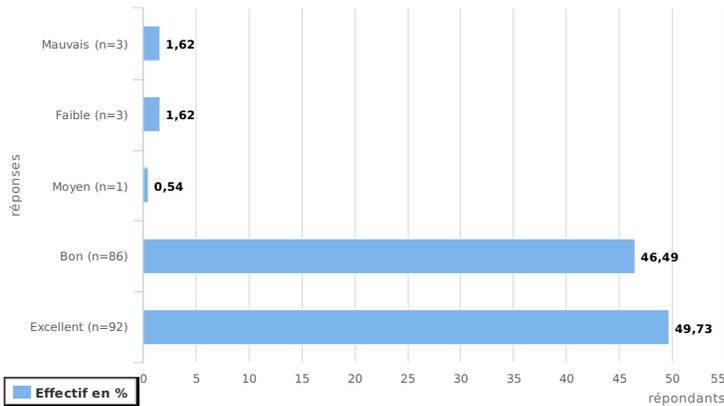
Total des réponses prises en compte (n=109)
 Total des réponses non prises en compte (n=76) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00023 : Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

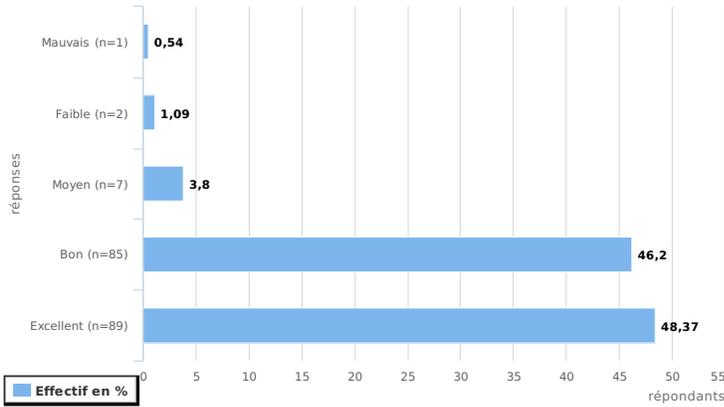
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

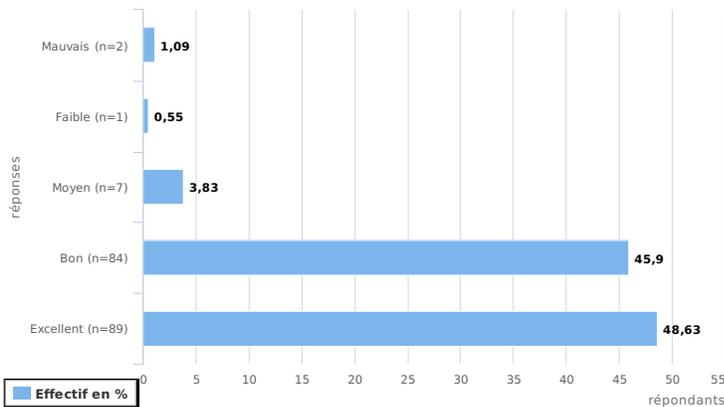
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00103 : Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

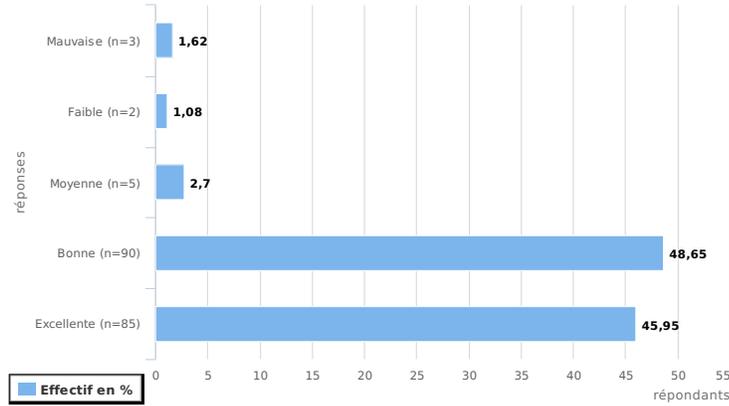
Total des réponses prises en compte (n=183)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

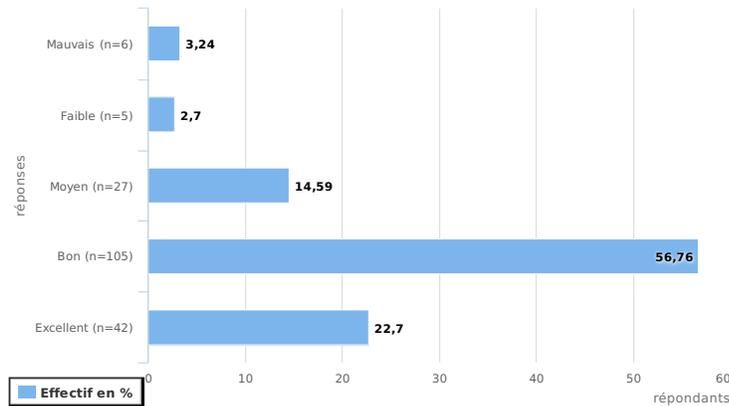
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

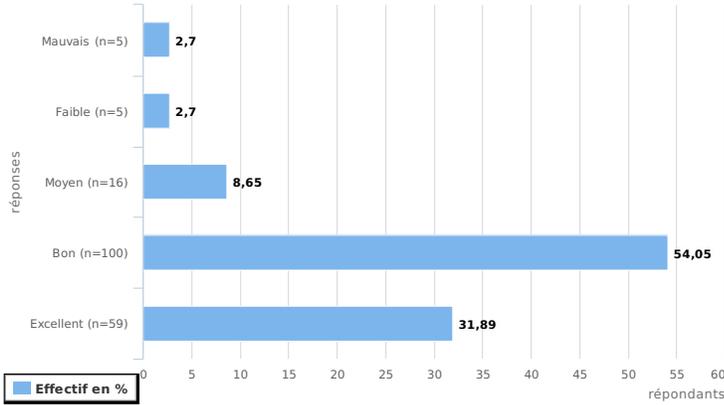
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

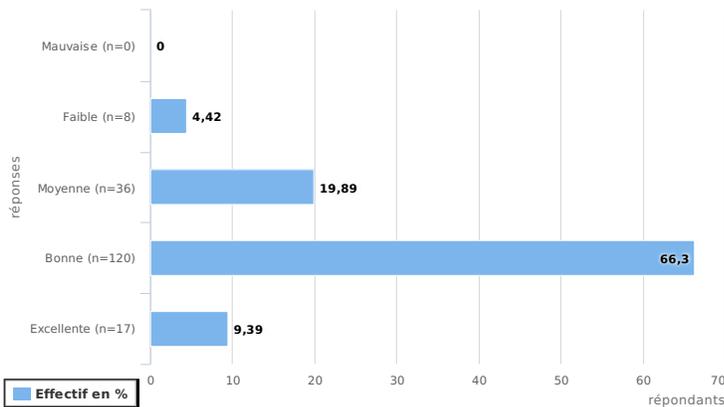
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111 : Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

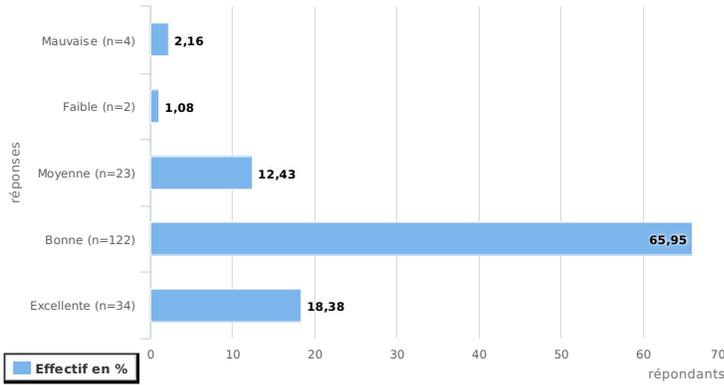
Total des réponses prises en compte (n=181)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00112 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre chambre / box / espace commun et de vos repas / collations lors de votre prise en charge ?

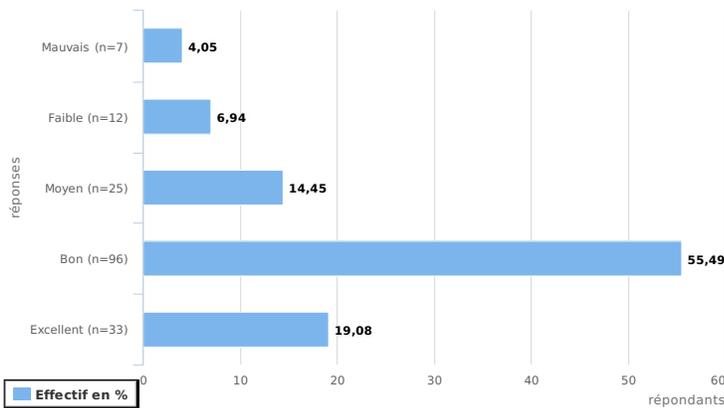
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

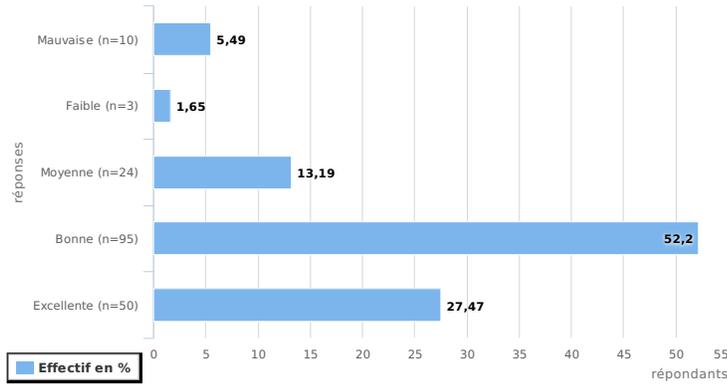
Total des réponses prises en compte (n=173)
 Total des réponses non prises en compte (n=12) dont :
 Sans avis (n=12)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00114 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments - traitements / reprise de votre traitement habituel) ?

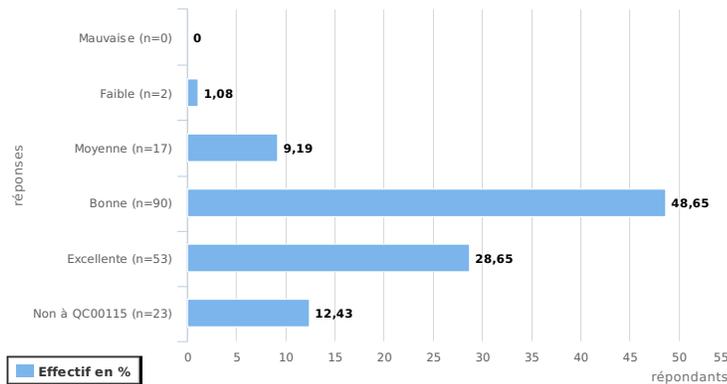
Total des réponses prises en compte (n=182)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00116 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?

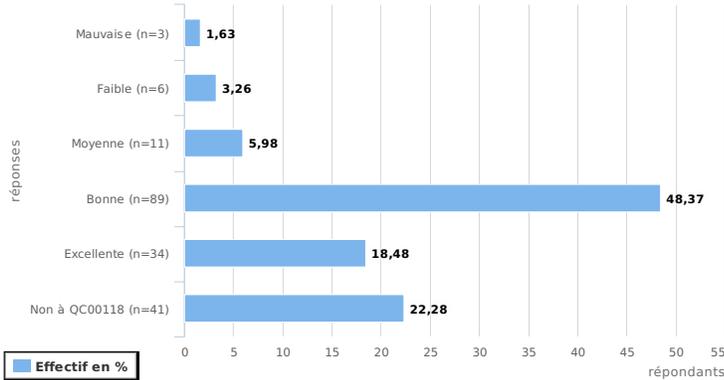
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00119 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...)?

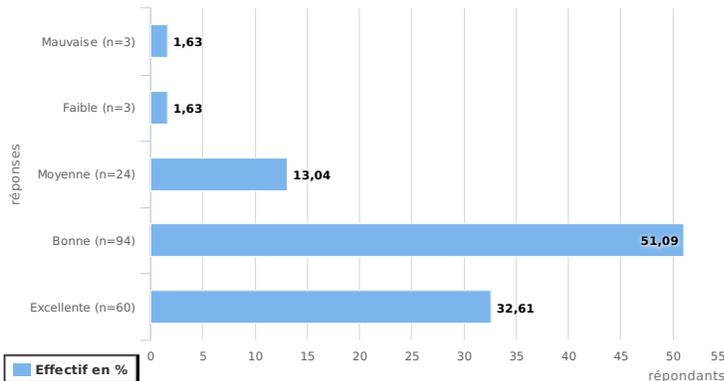
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00121 : A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?

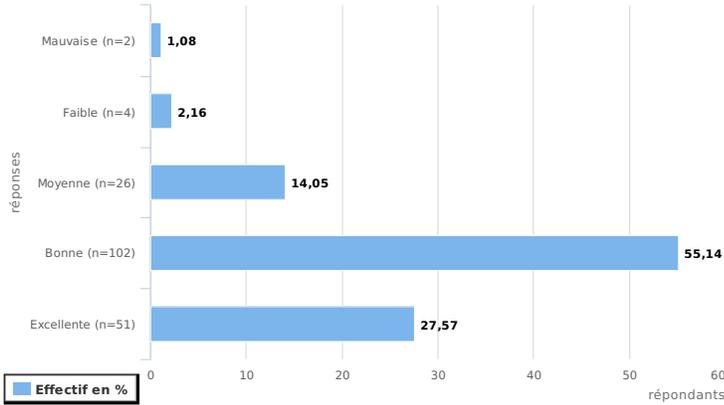
Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

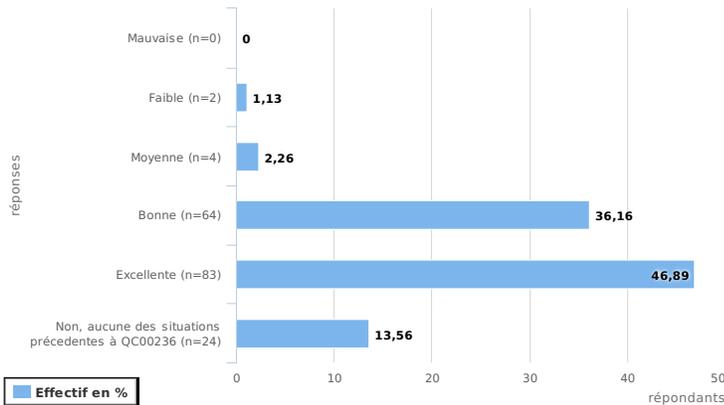
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00124 : Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?

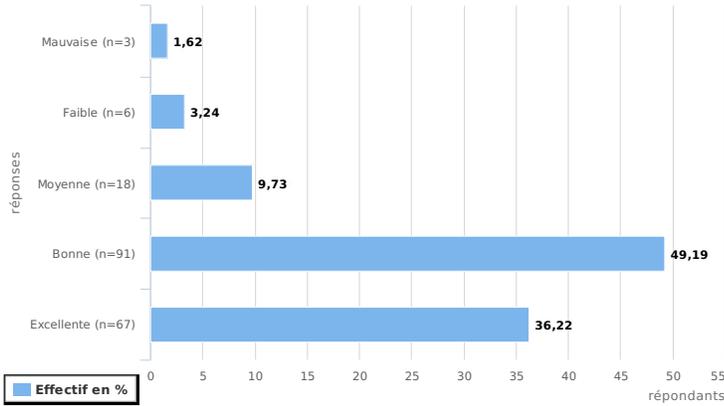
Total des réponses prises en compte (n=177)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00127 : Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

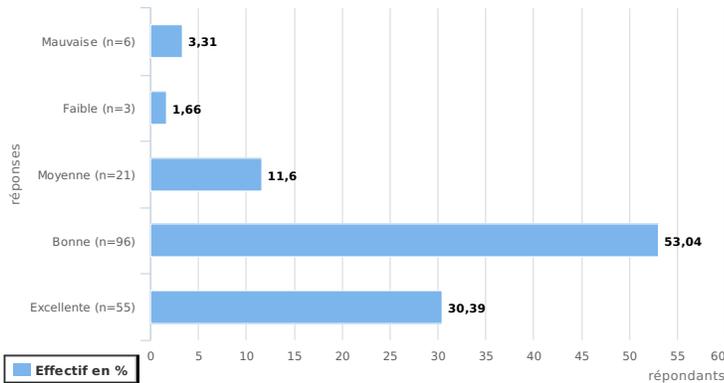
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00128 : Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

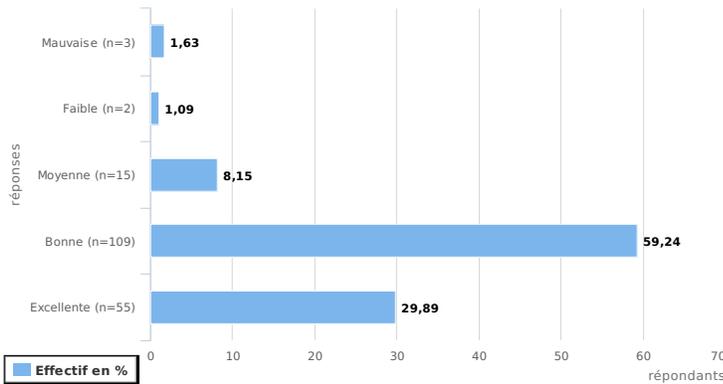
Total des réponses prises en compte (n=181)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



OPINION GENERALE

QC00129 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre prise en charge (pré-hospitalisation, accueil, prise en charge, chambre et repas/collation, sortie, retour à domicile) ?

Total des réponses prises en compte (n=184)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 217
 Nb de questionnaires complets = 185
 Nb de questionnaires incomplets = 22
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 16
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été dans votre établissement pour une opération / intervention ou dont l'opération / intervention n'a pas été réalisée en ambulatoire)
 Nb total de patients désinscrits = 4

91.84 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 35 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

97.29 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 1.08 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.62 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



12) Analyse des sources d'informations

Sources issues de l'expression des usagers

L'ensemble des sources d'informations présentées fait l'objet d'une analyse ; des actions d'amélioration sont identifiées et sont intégrées au PAQSS.

Le volet Qualité et Sécurité des Soins du contrat de pôle comporte des indicateurs en lien avec les dossiers gérés par la Patientèle et avec les actions de la CDU.

POLES	Nombre de passages (consultations et hospitalisations comprises)	Nombre d'items concernant les réclamations	Pourcentage d'items concernant les réclamations /activité	Nombre de demandes d'indemnisation	Pourcentage de demandes d'indemnisation /activité	Nombre de dossier au Tribunal Administratif/ TJ	Pourcentage de dossiers au TA /activité	Nombre de dossiers à la CCI	Pourcentage de dossiers à la CCI /activité	Nombre de demandes d'accès au dossier médical	Pourcentage de demandes d'accès au dossier médical/activité	Nombre de remerciements	Pourcentage de remerciements /activité	Nombre de questionnaires de sortie retournés par les services de soins (hors consultations)	Pourcentage de questionnaires de sortie /au nombre d'hospitalisation
Pôle de Chirurgie	41 855	16	0,004%	4	0,009%	1	0,002%	3	0,007%	85	0,203%	3	0,007%	2044	28,20%
Pôle Femme/Mère/Enfant	32 643	20	0,061%	4	0,012%	4	0,012%	3	0,009%	108	0,330%	0		727	12,02%
Pôle Urgences/Réanimation/Anesthésie/Douleur	49 954	67	0,134%	5	0,010%	1	0,002%	3	0,006%	163	0,326%	43	0,086%	10	3,89%
Pôle de Médecine	39 043	7	0,017%	1	0,002%	0		0		38	0,097%	4	0,010%	1255	17,08%
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	22 401	17	0,075%	2	0,075%	0		1	0,004%	183	0,816%	10	0,044%	544	49,64%
Pôle de Gériatrie	5 030	8	0,159%	0		0		0		4	0,070%	28	0,556%	33	0,53%
Pôle Oncologie	10 129	18	0,177%	0		1	0,009%	0		20	0,197%	48	0,473%	143	25,22%

