

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

630 observations

## RESULTATS GLOBAUX DE L'ETABLISSEMENT en 2016

### I. CARACTERISTIQUES DE L'ECHANTILLON :

Service d'hospitalisation	
	Nb
Non réponse	50
Chirurgie	32
Neurologie	75
Cardiologie	73
Gériatrie	6
Médecine Interne-Gastro-entérologie	8
SSR	12
Gynécologie	14
Pédiatrie	298
UHCD	26
Surveillance Continue	18
Hopital de jour	18
<b>Total</b>	<b>630</b>

Il y a 50 questionnaires sur lesquels le service d'hospitalisation n'a pas été précisé par le patient

Le taux de retour global sur l'ensemble des séjours en hospitalisation conventionnelle (hors gériatrie et hôpital de jour) s'élève à 7,33 (contre 11,6% en 2015)

Date de réponse		
	Nb	% cit.
Non réponse	5	0,8%
Janvier	54	8,6%
Février	45	7,1%
Mars	43	6,8%
Avril	51	8,1%
Mai	51	8,1%
Juin	55	8,7%
Juillet	68	10,8%
Août	65	10,3%
Septembre	46	7,3%
Octobre	40	6,3%
Novembre	48	7,6%
Décembre	59	9,4%
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>100,0%</b>

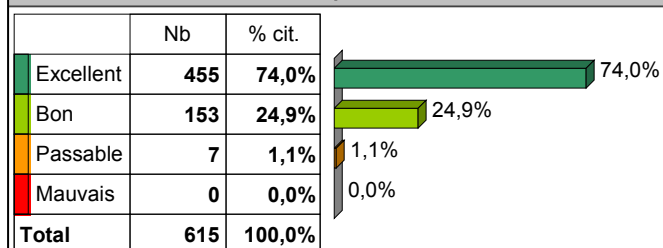
Il y a 5 questionnaires sur lesquels la date de réponse n'a pas été précisée par le patient

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

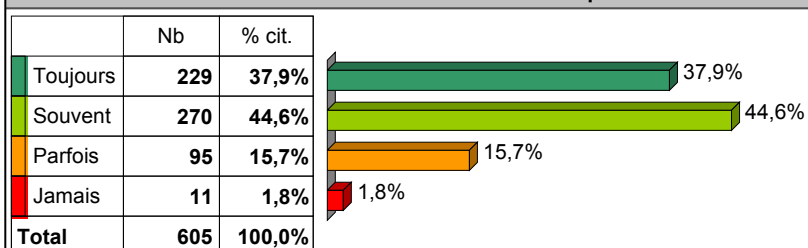
630 observations

## II. REPONSES AUX 12 QUESTIONS :

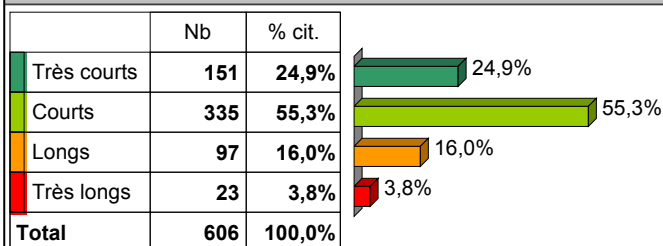
### 1-Diriez-vous que l'accueil est



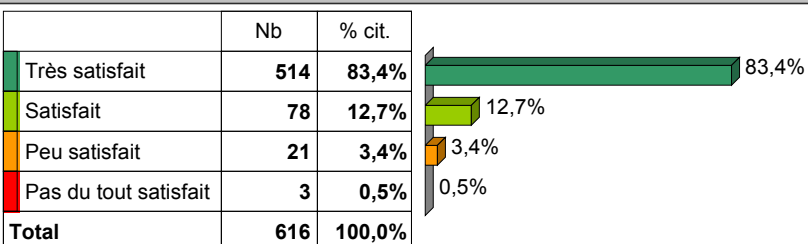
### 2-Pouvez-vous identifier les fonctions des différents professionnels ?



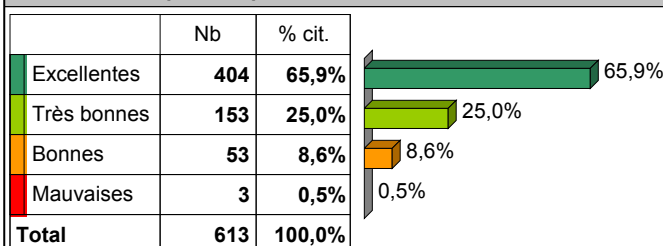
### 3-Trouvez-vous que les délais d'attente sont :



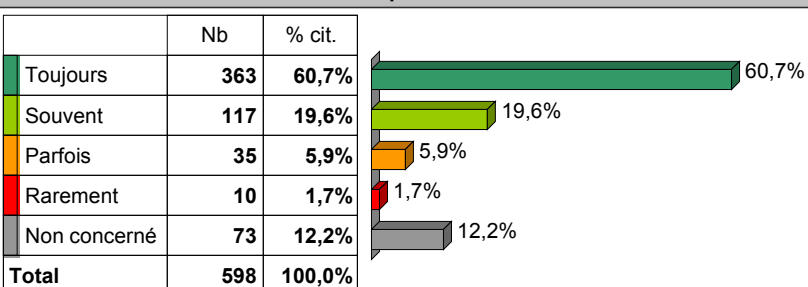
### 4-Etes-vous satisfait du comportement du personnel (amabilité, disponibilités, discrétion, efficacité...)



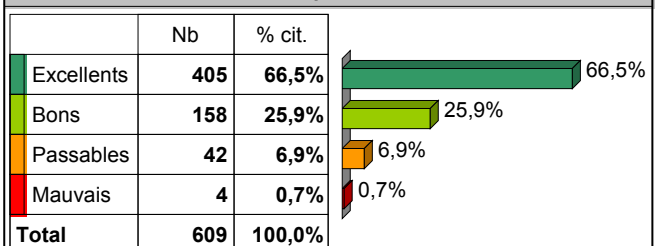
### 5-Diriez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité, sont



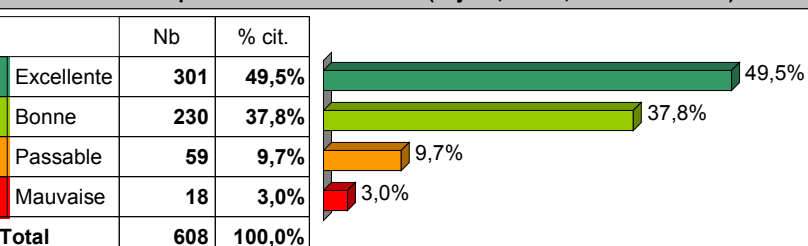
### 6-Obtenez-vous l'aide nécessaire pour les activités de la vie courante?



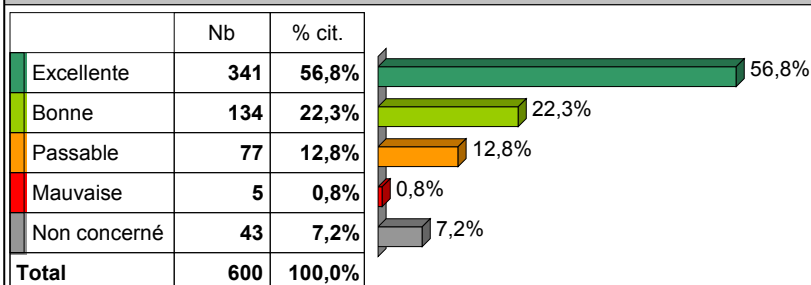
### 7-Diriez-vous que les soins sont



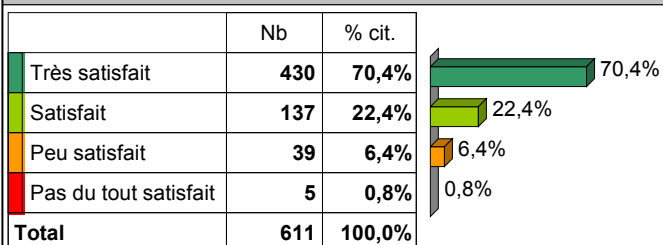
### 8-Diriez-vous que l'information donnée (séjour, soins, médicaments...)est



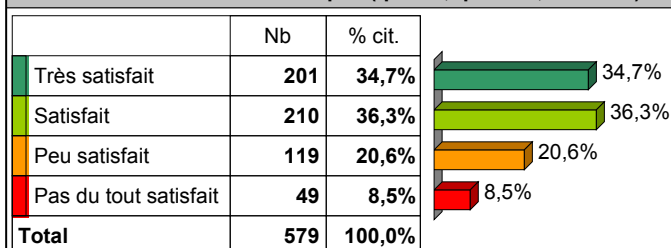
### 9-Comment jugez-vous la prise en charge de votre douleur par l'équipe



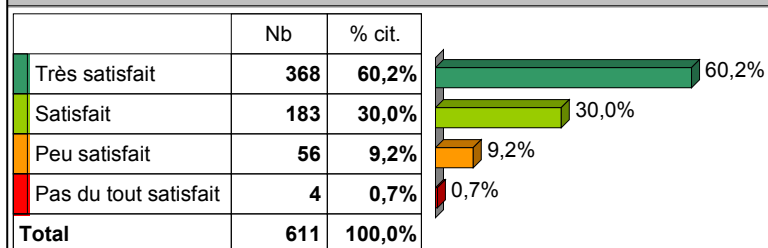
### 10-Etes-vous satisfait de votre chambre d'hospitalisation



### 11-Etes-vous satisfait des repas (qualité, quantité, variété...)



### 12-Sur l'ensemble de votre séjour au sein du CHA, êtes-vous



# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

3

630 observations

## III. ENSEMBLE DES COMMENTAIRES FORMULES AU COURS DE L'ANNEE :

Souhaitez-vous préciser certaines de vos réponses ou formuler des remarques ou des suggestions ?

Taux de réponse :46,7%

Merci.

merci pour toutes les personnes de la pédiatrie

1 seule aide-soignante de nuit désagréable. Repas mauvais. Infirmière débordée, en course perpétuelle.

2 voir 3 aides-soignantes ont été désagréables. Très long délai d'attente entre l'appel par la sonnette et l'arrivée de l'aide-soignante (3/4 d'heure d'attente). Bassin pour uriner mal positionné à plusieurs reprises d'où douleurs par la suite. Prix de la télévision prohibitif, c'est du racket !

Accueil infirmière et aide soignante excellent.

Agréablement surprise de l'efficacité et de la compétence de l'ensemble des services concernés.

Agréablement surpris de l'accueil et prise en charge aux urgences ! La pédiatrie est au top ! Ne changer rien.

après un accident de moto en Espagne, un séjour dans votre hôpital me fait le plus grand bien. merci à tous

Attente de six heures dans les couloirs des urgences avec un bébé de 8 mois perfusé. Le personnel des urgences est adorable.

Attente très longue aux urgences.

Attention au bruit notamment une porte qui se ferme violemment à plusieurs reprises tôt le matin dans la journée et en soirée.

Je précise le dévouement du personnel et sa compétence.

Aucune information de la part des médecins. Attendre plusieurs jours pour un IRM qui ne pouvait pas être effectué...

Aux urgences, l'attente très longue, devrait séparer les vieillards des jeunes enfants : couloirs séparés, rideaux pour éviter la vue traumatisante sur les malades tuméfiés, hurlant etc...

Aux urgences, manque pour les accompagnants d'informations concernant le patient... Trop long avant d'avoir des nouvelles entre les urgences et la chambre : 7h30.

Avant d'arriver au service de pédiatrie, nous sommes passés par les urgences où la prise en charge de la douleur était mauvaise.

Avec tous mes remerciements votre gentillesse et surtout votre savoir pour notre bienfait.

Bien accueilli, bien soigné.

Bien que notre avis ne compte pas du tout, voilà : une ou deux aides-soignantes sont carrément antipathiques. Elles n'ont rien à faire dans un hôpital. Il manque une laverie ou buanderie où on puisse laver et sécher son linge perso avec deux ou trois machines à laver et séchoir. Il manque aussi une petite salle de repos où on puisse se rencontrer, discuter, jouer aux cartes ou aux échecs. Sommes-nous des "patients" ou des clients ?

Bon séjour, très à l'écoute envers les soins des enfants. Merci à tous.

bravo à tous

Bravo aux IDE et puéricultrices pour leur patience et leur écoute auprès de mon enfant.

Bravo et un grand merci à tous et toutes.

Ce qui m'a touché le plus dans cet hôpital, c'est l'accueil de Cécile car elle a toujours le sourire et est d'une extrême gentillesse.

ceci est un hôpital, il est inadmissible d'avoir un attroupement de fumeurs juste devant l'entrée de l'hôpital. Ayant une mucoviscidose, c'est irrespirable. Merci de faire quelque chose.

Cela fait plusieurs fois que je suis admise au Pôle de Santé et je suis très satisfaite de l'accueil du personnel et de l'ensemble des soins que j'ai reçus.

Certaines équipes de jour et de nuit devraient apprendre la réactivité lorsque vous sonnez car avant que quelqu'un vienne, il se passe 2h avant que l'équipe intervienne. Vous avez largement le temps de mourir. Ces mêmes équipes devraient aussi apprendre la gentillesse ou changer de métier. Heureusement c'est une minorité.

Certains soignants prennent le droit de juger les patients. Sinon, hors mis cela, très bon séjour.

chambre 1001, manque d'intimité, il serait nécessaire de poser des films sur les vitres sur une hauteur de 30 à 40 cm pour éviter le vis à vis et la fenêtre de droite ne ferme pas correctement, l'air passe et il fait froid.

comme je le disais plus haut, on travaille en pédiatrie quel dommage que chez certaines personnes on se croirait à la morgue !

Comportement du personnel est une bonne image pour l'hôpital. Signaler aux patients qui est le cadre de santé du service.

Courrier pour prise en charge catastrophique aux urgences vous sera adressé très prochainement.

D'énormes progrès sont à effectuer en cuisine (steak haché cru, manque d'assaisonnement dans les plats).

D'une manière générale, je trouve que le personnel médical et paramédical très attentionné et compétent. Il donne une très belle image du service.

Dans l'ensemble, c'était très bon, mais, mes commentaires sont le reflet d'une journée (opération ambulatoire). Je n'ai pas pu juger de la restauration compte-tenu du délai du séjour.

Dans l'ensemble, très satisfait de mon séjour.

Dans la nuit du 09 au 10 mai, l'aide soignante en service orthopédie n'a pas du tout tenu compte de mes remarques concernant ma douleur au dos. Je ne connais pas son nom, c'est une dame de couleur, sinon les autres personnes ont été à mon écoute et patiente.

Dans la salle de bain, manque un plateau au dessus du lavabo pour poser ses affaires et 2 crochets sur porte. Personnel agréable et à l'écoute.

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

4

630 observations

délais d'attente sans être tenu au courant (informé trop long pour la famille) infirmières très agréables et à l'écoute dès mon arrivée à 18 h, le 27/8/2016 aux urgences, qu'il me soit permis de remercier l'ensemble du personnel pour la disponibilité de chacun, leur écoute et enfin la prise en charge de la douleur. Les infirmières de jour comme de nuit sont très très aimables et surtout très compétentes. Un grand merci et poursuivez comme ça. C'est irréprochable. Merci. Cordialement  
Des portes serviettes serait la bienvenue.  
Dommage que le personnel de l'IRM soit aussi désagréable avec le personnel accompagnant et le patient. Communiquer et expliquer, ce n'est pas si difficile que ça. Bravo au reste du personnel.  
Du Docteur à l'ASM, toute l'équipe est très agréable, informe, soutien. Bref, très satisfaite.  
Durant 10 jours, nous n'avons eu aucune nouvelles sur l'évolution de l'état de santé du patient, c'est un peu long, ce serait appréciable de votre personne. Sinon, le service surveillance continue est très bien 24h sur 24.  
en plus, elles sont toutes charmantes et mignonnes !  
Entièrement satisfait de tout ce qui concerne l'hospitalisation. Par contre, le prix de la TV prohibitif. Double peine malade + prix de la TV. Scandaleux.  
Entrée aux urgences pour des douleurs, suite à coliques répétitives, j'ai trouvé une personne à l'écoute, qui à tout de suite pris en charge ma douleur avec beaucoup de gentillesse. Je tiens à remercier toute l'équipe qui a vraiment su être à l'écoute et prendre en charge ma douleur. Continuez comme ça, c'est super !  
équipe du bloc super Dr Savary, Fressard merci ainsi qu'à l'équipe ambu, super également. Un détail, pas eu de prémédication pour le stress, mais l'équipe a su pallier à cela merci  
équipe formidable malgré ce Noël à l'hôpital  
équipe formidable, attentionnée, très à l'écoute de l'enfant, continuez comme ça  
Équipe médicale et paramédicale super, sans oublier les ASH.  
équipe parfaite un grand merci  
excellent service merci pour votre gentillesse, votre patience et votre douceur envers mon bébé. merci aux infirmières pour leur implication et leurs explications car il n'est pas toujours évident d'avoir l'avis des pédiatres. Ce n'est pas très rassurant d'entendre un mot médical que l'on ne comprend pas surtout sans explications.  
Excellente équipe de pédiatrie.  
Expliquer à la personne qui gère la boutique, donc la TV etc... ce qu'est le commerce, la politesse et l'accueil.  
Faire davantage attention au sommeil de l'enfant, en particulier la nuit (prise de température rectale toutes les deux heures et impossible par l'enfant de se reposer le matin : prise de température, petit déjeuner, ménage... Sinon, le personnel est parfait !  
Formuler que il n'y a pas de petit déjeuner de prévu et qu'il faut prendre des tickets.  
Graisser les lits, les changements de position sont très bruyants. La qualité des repas est médiocre (salade flétrie, viande très très dure).  
Grand défaut : la TV, alors qu'il n'y a que des chaises gratuites, autant amener des livres.  
Grande satisfaction pour le personnel hospitalier. Toujours présent, dévoué et souriant. Beaucoup de dévouement et de gentillesse.  
Honte à ceux qui font travailler les agents d'accueils dans le hall d'entrée dans de telles conditions ! Il y a sûrement des solutions étudiables sans engager d'énormes dépenses ! Questionnaire rempli par un directeur d'hôpital retraité.  
Identification des fonctions très claire pour chirurgiens et anesthésiste, moins aux urgences mais sans doute lié à la nature du service. Accueil excellent en pédiatrie, gentil et rassurant.  
Il est inadmissible de partir sans avoir les résultats de radio et d'écographie à la fin de la consultation. Internet n'est pas une loi et on est pas obligé de l'avoir, que l'on demande aux personnes si ça ne les gêne pas, ok, mais les personnes qui veulent avoir dans leur dossier les résultats, on doit leur donner. Je ne reviendrai pas si ça ne change pas car repartir sans résultats est absolument inadmissible et n'est pas digne d'un hôpital neuf.  
Il nous a manqué un endroit de "repos" pour les parents (exemple : quand le bébé fait la sieste dans sa chambre, un endroit où s'installer pour lire ou manger).  
Il serait souhaitable que les urgences fassent un effort sur la prise en charge des enfants, autant sur le délai d'attente que sur la prise en charge de la douleur.  
Impossibilité de voir un médecin sans attendre minimum 1h - 1h30, voir plus.  
J'ai bien été accueilli, la présence d'adulte pour les visiteurs, j ne trouve pas ça super, car j'étais seule. Et ma préférée était Béa.  
J'ai changé de neurologue depuis mon arrivée à ma grande déception : non identifiée, manque d'information et de tact (jeune/brune/chignon). Je regrette le Docteur Dan !  
J'ai été étonnée par l'immense gentillesse de TOUTE l'équipe et l'efficacité en plus. 5 étoiles pour le sourire ! Courage et continuez ! On vous admire.  
J'ai été hospitalisé dans la chambre 1020. Ce serait bien de vérifier la porte, des déchets et linge sale qui se trouve à côté de cette chambre. Elle a tendance à claquer trop fort.  
J'ai eu la chance d'être hospitalisé et pris en charge par une équipe hors du commun. Sa compétence, son professionnalisme, son humanisme... Remarquable, merci à vous.  
J'ai mangé en tant qu'accompagnatrice, les coquillettes à l'eau les plus chères du monde.  
J'ai trouvé que mon petit déjeuner ici s'est passé de façon excellente : tout était parfaitement "huilé" ! Félicitations à tous !  
J'aimerais remercier le personnel.

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

5

630 observations

je n'ai que des compliments à faire et de vifs remerciements à adresser à toutes les personnes qui m'ont prise en charge  
je n'ai que des satisfactions. un grand merci à tous  
Je ne suis pas contente car ma 1ère sortie prévue a été annulée au dernier moment. Bonne prise en charge par le personnel soignant.  
Je remercie le Docteur pour avoir réalisé une opération à risque. Je le remercie de tout coeur et garde un très grand souvenir.  
Je remercie toute l'équipe, le personnel très gentil, je leur souhaite bonne continuation.  
je souhaiterais qu'il soit mis en place un distributeur de monnaie ou équivalent (le système de paiement par carte étant souvent défectueux, il est impossible de payer avec des billets cafés et collations au distributeur)  
je souhaiterais vous informer que vous avez une équipe au top, du smur jusqu'au soins en chambre ainsi que l'excellente cuisine et ne pèse pas mes mots car avec mon fils qui a une maladie génétique, on en a fait des hôpitaux ! et le vôtre est de loin le meilleur qu'on ait jamais fait. Encore merci à tous de votre accueil  
Je suis arrivée par les urgences : temps d'attente extrêmement long avec un enfant de 14 mois en détresse respiratoire (+ de 2h15).  
Je suis très content du séjour au sein du service. Je déplore l'annonce faite par l'interne aux urgences qui n'est pas acceptable sans diagnostic.  
Je suis très contente de la prise en charge de mon enfant en pédiatrie. Il n'y a rien à réduire et tout le personnel est au top. Par contre, la prise en charge aux urgences manquait cruellement de tact et d'humanité. Pour les repas des mamans, ce serait bien s'il n'y avait pas à s'absenter auprès de son enfant pour les acheter. Merci beaucoup.  
Je suis très satisfait du personnel hospitalier, de la gentillesse et de l'attention que j'ai reçu, ils ont été très à l'écoute. Un grand merci.  
Je tiens à préciser et insister sur la gentillesse et la disponibilité de toute l'équipe du service, qui a rendu mon séjour bien plus supportable. Merci à tous.  
Je tiens à remercier l'ensemble du personnel du service de soins intensifs pour sa disponibilité et sa gentillesse.  
Je tire mon chapeau à l'équipe soignante et médicale. Sans oublier ceux qui nous font de bon repas (c'est autre chose que Périgueux). Ps : manque d'une caisse de retrait bancaire.  
Je viens de Bordeaux et vous êtes meilleur que tous les hôpitaux que j'ai fait là-bas, même meilleur que l'hôpital Pellegrin.  
Merci beaucoup pour tout, vous êtes excellents dans ce que vous faites, continuez et encore merci !  
Juste un grand merci à l'équipe de pédiatrie, bonne continuation.  
L'accueil des urgences devrait donner l'impression de ne pas les déranger contrairement à ce qu'ils nous ont fait ressentir.  
L'angoisse vous prend quand vous voyez l'importance des bâtiments mais cela vous passe grâce à la gentillesse et à la compétence du personnel. Un petit point noir, on attend un peu trop mais cela est sûrement dû à la longueur des couloirs.  
L'ensemble du personnel est excellent, les sages-femmes formidables. Les docteurs également.  
L'équipe d'après-midi est très aimable, à l'écoute, patiente, au top !  
l'équipe de pédiatrie est très dynamique et très agréable et très chaleureuse  
L'équipe des urgences (jour et nuit) fait un boulot formidable et rassurant.  
l'équipe est très professionnelle et vraiment à l'écoute du patient  
L'information me semble insuffisante sur la nature des blessures, le protocole mis en oeuvre et le bilan en fin de séjour. Un effort "pédagogique" est souhaitable.  
l'information quant à la sortie n'est donnée qu'au dernier moment, attente du passage du chirurgien sans savoir s'il va venir ou pas donc difficulté organisationnelle pour les patients accompagnants. Gros problème d'intimité par rapport aux fenêtres qui n'ont pas de film opaque, visible depuis le couloir d'en face, obligé de fermer les volets, très très ennuyeux  
La chambre est très agréable mais l'ouverture de la fenêtre permettrait une aération naturelle. Notre entière satisfaction s'adresse également à l'équipe de kinés.  
La clim fait beaucoup de bruit la nuit.  
La cuisine n'est pas glorieuse.  
La demande du petit déjeuner et repas devrait se faire la veille plutôt qu le matin pour éviter de réveiller les petits qui ont parfois passé de mauvaises nuits.  
La relation télé-chambre n'est pas très au point. Si on ne peut se déplacer (pour la télécommande) ? En plus 6€, c'est très cher.  
La TV est trop chère et le repas du soir est trop tôt.  
La TV trop chère. Besoin d'un distributeur de billets. Au bout des couloirs, un fauteuil. Une salle de repos où l'on puisse éventuellement prendre nos repas, jouer aux cartes... Très important pour les longs séjours. À revoir le ménage très très léger !  
Goûter très agréable. Merci à Maxime PIERRE-KERHOAS, l'informaticien, qui m'a aidé 2 fois à me dépanner. Les horaires entre le petit déjeuner et le repas sont trop courts pour le premier groupe de kiné en salle. Les repas sont très corrects. Deux mois et demi sans aérer, pas de poignée fenêtre, c'est galère.  
La WIFI ne marche pas trop bien. Je pense que si vous mettez plus d'antennes relais ça serait un plus pour votre établissement et un confort pour les personnes qui sont obligées d'être en contact avec leur entreprise ou famille qui sont loin.  
Merci à vous tous.  
Le coût de la TV est beaucoup trop onéreux, il n'y a même pas Canal +.  
Le lit n'est pas génial, en plus il grince ! Dans une chambre double, ce n'est pas terrible pour la voisine ! Le repas, je ne sais pas ce que j'ai mangé ! Viande reconstituée ?  
Le lit pour les parents n'est pas très confortable.  
Le pain est dur, très dur.  
le pain était très bon, c'est agréable

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

630 observations

Le personnel est à notre écoute et notre service et aussi de bonne humeur.  
 Le personnel est compétent, gentil, dévoué. L'on se sent en sécurité.  
 Le personnel est parfait ainsi que le service. Seul bémol, les délais très très long pour les prises en charge.  
 Le personnel est très aimable.  
 Le personnel hospitalier est d'un dévouement extraordinaire. Merci beaucoup.  
 Le personnel service urgences côté 2STCD est vraiment exceptionnel, gentil, courtois, à l'écoute du malade (87 ans).  
 Le petit déjeuner ne justifie pas son prix.  
 Le service et les infirmiers sont très sympathiques et souriants.  
 Le service pédiatrie est excellent. Très bonne équipe, ne changez rien.  
 Le wifi fonctionne très mal. Temps d'attente trop long aux urgences surtout avec un enfant de 2 ans. 14h d'attente + 2h d'attente dans un couloir devant la pédiatrie. Cependant, les soins donnés ont été satisfaisants pendant l'attente.  
 Les 3 jours que j'ai passé ici dans 3 services différents (urgences, surveillance continue et cardiologie), le personnel est très gentil, à l'écoute, sachant nous rassurer, nous donner les bons renseignements. Établissement propre.  
 les couleurs ne correspondent pas toujours à la fonction. Ma référence est le livret d'accueil  
 les horaires pour prendre la télévision sont un peu courts surtout quand on arrive de nuit avec un enfant et que l'on ne laisse pas seul son enfant pour aller à l'accueil... au final séjour sans télé  
 Les infirmières, puéricultrices, aides-soignantes sont vraiment excellentes en tout points.  
 Les personnes âgées sont traitées comme du bétail (côté hôpital) ainsi que leur famille qui vient les voir. En rééducation, elles sont nulles pourvu qu'elles papotent ensemble dans leur local !  
 Les personnes n'ayant jamais été hospitalisées ne peuvent savoir, comme le personnel hospitalier sans distinction de service, vous êtes indispensable entre entière gentillesse de tous.  
 Les repas ne sont pas adaptés à de très jeunes enfants.  
 Les temps d'attentes sont vraiment, vraiment longs pour des enfants. Autant certaines intervenantes ont été adorables, mais autant certaines ne sont pas du tout agréables !  
 Les urgences très bien, autant médicalement que humainement, à l'exception de l'attribution d'une chambre (5h de délai).  
 Les vestes ont des scratches qui ne tiennent pas trop entraînant à la salle de bain des mauvais maintiens, surtout quand on est seul, toilette et autre. Autrement, dans l'ensemble, très satisfaisant.  
 Lors de la prise en charge aux urgences, longue attente avant administration des anti-douleurs (environ 4 à 5h d'attente puis de longues périodes sous anti-douleurs).  
 Ma chambre était très jolie avec les autocollants.  
 Ma prise en charge au cours de ce séjour hospitalier a été, en tous points, parfaite. Gentillesse des équipes, disponibilité à tout moment, humanité, professionnalisme, discrétion.  
 Ma prise en charge aux urgences a été très bien, sauf au niveau de l'agent d'accueil qui était seul et nous avons attendu 30 minutes avant d'être pris en charge.  
 Ma remarque va concerner les urgences qui auront été le plus mauvais passage de cet hôpital. Temps d'attente pour mon enfant très longue (2h pour être reçu par un médecin qui manquait carrément de diplomatie et qui n'avait pas l'air très intéressé par le cas de notre enfant. Nous avons eu le sentiment d'être pris pour des gens qui encombrant les urgences pour rien. Cela fait 4 jours que notre enfant est hospitalisée, c'est limite je trouve !  
 Malgré le petit contre temps, je suis très satisfaite des soins du service et tout le personnel que je remercie. Bonne continuation à tous.  
 Manque de chambres et de personnel. Opération prévue le 16, remise au 17 novembre. 3 appels pour changer d'heure dans la journée, rentrée à 15h, j'ai eu une chambre et opération encore remise au lendemain, inadmissible, nous ne sommes pas des objets.  
 manque chaise haute  
 Manque de chaises dans la chambre. Manque de communication avec la famille. Un petit bilan avec la famille après intervention serait la bienvenue, voir même un "bonjour" en réponse de la part du chirurgien ! Il me semblait que les chirurgiens apprenaient la politesse !  
 manque de concertation, de liaison et de suivi entre les médecins et les autres structures hospitalières/programmations parfois non respectées, ordres et contre ordres. Par contre, un sans faute pour les infirmières, le personnel de soin, d'intendance et d'hygiène  
 Manque de coordination avec certains services. Personnel débordé. Deux services sont au top (les kinés et ASH). Difficile de respecter les traitements des professionnels extérieurs, coordination entre service, ça relève de la direction et du staf. Quel dommage avec plateau technique et médecin au top !  
 manque de personnel surtout la nuit. Les repas de pédiatrie ne sont pas adaptés aux enfants (trop copieux) et fades  
 Manque de personnel. Mon fils a été vite pris en charge par l'infirmière mais attente de plus de 30 minutes pour voir le médecin.  
 Le personnel a toujours le sourire.  
 Manque de propreté dans les locaux de la gynécologie = chambre mal nettoyé.  
 Matériel neuf qui semble mal vieillir. TV inaccessible lors d'une hospitalisation en soirée.  
 Mauvaise emplacement du papier toilette (sous le lavabo). Si personnel enrhumé = masque jetable. Sinon merci à tous et toutes.  
 MERCI

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

7

630 observations

Merci à l'équipe de pédiatrie pour leur gentillesse et leur disponibilité.  
merci à tous et bon courage  
Merci à tout le personnel soignant pour les soins dévoués et leur gentillesse.  
Merci à tout le personnel. Jour, nuit, brancardiers, bloc opératoire, radio.  
Merci à toute l'équipe pour l'écoute, la douceur et la gentillesse envers les petits.  
Merci à toute l'équipe pour la prise en charge de Timéo et de sa famille.  
Merci à toute l'équipe qui a été formidable.  
Merci à toutes les équipes !  
Merci à toutes les personnes qui ont participé à mon séjour, pour le rendre plus agréable.  
Merci à vous.  
Merci au personnel pour leur gentillesse et leurs compétences.  
Merci au personnel.  
Merci aux équipes pour leur sourire, leur bienveillance et leur attitude avec les enfants.  
Merci aux filles du service qui nous ont accueillis 2 fois en 1 semaine. Si nous sommes satisfaits de notre séjour, c'est surtout grâce à la qualité de leur accueil et leur personnalité. En espérant ne pas revenir bientôt. Merci.  
Merci aux filles du service.  
Merci beaucoup pour m'avoir soigné. Eva.  
Merci de la gentillesse de tout le personnel.  
Merci pour l'accueil au service pédiatrie, le personnel est aimable, disponible et très agréable.  
Merci pour la gentillesse des infirmières.  
merci pour les activités mises à disposition et pour les sourires. bon courage  
Merci pour votre bonne humeur.  
Merci pour votre réfoncort et votre gentillesse.  
Merci très sincèrement à tout le personnel du service neurologie, dont la prise en charge de mon séjour a été exemplaire, tant sur le plan médical que sur le côté humain du quotidien, ce qui mérite d'être souligné et reconnu. Toute ma reconnaissance à l'équipe du docteur Dan.  
Mes critiques sont liées aux urgences, beaucoup trop d'attente. Arrivée le matin à 9h, passage du scanner à 17h sans manger ni boire. Personnel débordé, pas assez de personnel. Aucune salle d'accueil, que des lits ! Insatisfaction totale.  
Mille mercis et reconnaissance à toute l'équipe pour l'écoute et le professionnalisme.  
Ne changer rien. Équipe au top, très à l'écoute, très aimable, souriant.  
Nous aurions aimer disposer de la reglette de mesure de douleur. Intégrer le deuxième parent pour la nuit.  
nous remercions toute l'équipe pour son chaleureux accueil et la prise en charge immédiate de notre fille, bien que nous n'ayons pas été présent à son arrivée.  
nous sommes anglaises et le traitement était génial. J'étais très très satisfaite tout le monde était très professionnel. Le traitement était excellent  
Nous sommes arrivés par les urgences et je dois dire que les commentaires de la secrétaire à notre arrivée ne sont pas de rigueur. Il me semble qu'elle est ni médecin, ni infirmière pour juger de notre présence aux urgences.  
nous sommes vraiment très satisfait par l'accueil, l'amabilité, les soins du personnel. Nous nous sommes sentis très bien entourés dans le service comme lors d'un précédent séjour. Merci encore à toute l'équipe de soin.  
Nous tenons à remercier toute l'équipe de la pédiatrie pour son dévouement, sa gentillesse. Vous êtes formidables, surtout ne changer rien, continuer ainsi. Merci beaucoup.  
On tenait à remercier toute l'équipe de pédiatrie qui sont au TOP. Merci. Une petite pensée à Sandrine, veilleuse de nuit en pédiatrie qui est un vrai rayon de soleil pour les enfants et les parents ! Merci.  
On y reviendrait presque avec plaisir. Dommage que les lits ne soient pas adaptés à des personnes de grande taille (1m88).  
Où sont les médecins !?  
parfait  
Pas du tout satisfait par le chef de service cardiologie. Des attentes interminables de médecins. Sentiment de délaissement, d'abandon du médecin en cardiologie. Aucun reproche au personnel soignant.  
Passages réguliers des pédiatres et de l'équipe très appréciables. Personnel rassurant.  
personne souriant et agréable ainsi qu'aux urgences  
Personnel adorable avec ma fille. En revanche, l'attente est un peu longue mais sans doute cela est dû à la période des congés et grand nombre d'interventions.  
personnel de pédiatrie très agréable bon accueil merci à eux  
personnel de pédiatrie très agréable et à l'écoute. Merci  
Personnel dévoué et compétant. Accueil convenable pour le patient mais le conjoint est sans nouvelles.  
Personnel et Docteur super, mais trop d'attente en arrivant aux urgences, pour mon mari avec un AVC. 5h d'attente trop longue.  
Personnel soignant à l'écoute, disponible. Urgences longues et non fonctionnelles.  
Personnel soignant très aimable et attentionné. Seul bémol, prise en charge aux urgences à 10h30 arrivée en pédiatrie à 15h30, pédiatre vu à 19h00. Le temps écoulé est un peu long.  
personnel très à l'écoute des besoins des enfants et des parents. Amabilité et bonne humeur sont au RV  
Personnel très à l'écoute. Service très humain (opinion personnel).

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

630 observations

Personnel très accueillant et compétant. À l'écoute du patient et de la famille. Nous sommes passés par les urgences où nous avons eu un très bon accueil et un très bon suivi jusqu'à son hospitalisation. Il est très agréable d'être bien accueilli dans ces moments-là.

Personnel très agréable, très serviable. Infirmières et puéricultrices très gentilles.

Personnel très aimable, à l'écoute et disponible.

Personnel très dévoué et souriant. Merci à tous pour votre disponibilité et votre compétence.

Personnel très gentil et à l'écoute. Ma fille de 3 ans s'est sentie rassurée par eux, et moi également. Les repas assez corrects, seul le lit accompagnant laisse à désirer. Mais dans l'ensemble tout va bien.

Personnel très professionnel, à l'écoute des patients, aimable, de bonne humeur, souriant. Merci beaucoup.

Personnel très sympathique et serviable !

Peu de personnel sur ces 3 jours d'hospitalisation. Du coup, nous étions parfois obligés d'attendre 1h avant de voir quelqu'un ou alors sonner afin que quelqu'un passe.

Peu de visites des médecins. Dommage.

Peut-être moins insister au niveau de l'allaitement maternel...

Peut-être un souci de transmission des informations entre les professionnels de santé ? Il a fallu que j'explique à plusieurs reprises l'objet de mon hospitalisation. Personnel très agréable et compétent, sauf peut-être une infirmière, peu à l'écoute (samedi et dimanche). Le lundi : super.

plus de personnel soignant serait nécessaire

point négatif la tv à 6 euros par jour à l'hôpital des enfants de Bordeaux c'est gratuit

Pôle de santé nul, nul, nul !

Problème de climatisation. Air froid, impossible de régler la température. Service pédiatrie très agréable, très bonne prise en charge.

Pour identifier les fonctions, il faudrait connaître les couleurs différentes des blouses. Le personnel est très gentil, humain, compétent et à l'écoute du malade.

pour les parents dommage qu'il n'y ait pas de salle avec frigo et micro onde à disposition sinon tout est satisfaisant. Merci à toute l'équipe

présence de fourmis dans la chambre 1003

prise en charge d'un enfant de moins d'un an très longue ! arrivée au service des urgences à 15 h, examen par le médecin à 17 h 30, chambre disponible 19 h 45 soit au total 4 h 45, manque de personnel, de budget ??

Prise en charge et délais attente aux urgences longs surtout avec des enfants mélangés au reste de la population. Pourquoi ne pas avoir d'urgence pédiatrique ?

Prise en charge excellente du service de pédiatrie, ainsi que des urgences (merci à David, l'IDE). Personnel de pédiatrie efficace et d'une extrême gentillesse.

prise en compte aux urgences, opération 3 heures après arrivée. Excellent accueil et prise en charge à tous les niveaux.

Prix des repas très cher.

Problème d'effectif entraînant des difficultés d'organisation et de communication. Difficulté à joindre les responsables. Cette hôpital à une mauvaise réputation, qui se confirme. Personnel néanmoins agréable.

problème de fenêtre vue sur la radio, dans obligation de fermer pour l'habillage. Le personnel super agréable et très à l'écoute.

Super équipe jour et nuit

Problème de stationnement pour les visiteurs (parking très petit).

Qualité des repas à revoir !

Quand une personne est amorphe, ce serait bien de faire venir l'accompagnant qui peut expliquer la situation. Ma mère savait parfaitement que c'était l'épilepsie et pas un AVC... On aurait pu gagner du temps... Elle avait les médicaments et aurait pu les montrer.

Que dire quand tout tourne rond ?

Que les médecins nous donnent plus d'informations

Relation variable avec le personnel. Moins le personnel à de compétence, plus il peut se montrer autoritaire.

Remarquable travail des infirmières et des aides-soignantes, idem au bloc opératoire.

Remercie l'ensemble de l'équipe de pédiatrie de la prise en charge de ma fille de 3 mois.

REPAS LAISSE A DESIRER SAUF PETIT DEJ POUR LES ENFANTS TRUS BON ACCUEIL ET SOINS DE TOUTES LES EQUIPES

Repas mauvais.

Repas trop répétitifs. Vinégrette maison beaucoup trop salée. Mention particulière pour la gentillesse des brancardiers. Merci à tous.

Réponse bien sur subjective. Très influencée par l'état de santé du moment. Expression d'un taux de satisfaction supérieur pour le séjour qui que j'ai suivi.

réseau wifi très lent ne permettant pas d'accéder à plusieurs pages, personnel boutique était au courant, ne nous a pas informés, donc on a payé une prestation médiocre

rien à redire c'est parfait



# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

9

630 observations

se voir administrer une perfusion avec une hospitalisation d'environ 4 h, sur une simple chaise de salle d'attente est inadmissible. La pose du cathéter avec aucune possibilité d'allonger son bras me paraît inconcevable

Seul bémol : un manque d'informations certain de la part du personnel médical. Il me semble que l'origine réside au niveau des médecins. Les heures s'écoulent sans aucune information. Où sont les médecins ? Communiquent-ils avec le personnel soignant ?

Seule chose, un jeu galère, c'est de pouvoir s'orienter correctement pour retrouver la bonne sortie. Ce n'est pas trop évident, heureusement que le personnel est super sympathique. Merci pour tout.

Seule réserve : problème technique. Impossible d'éteindre la lumière du couloir jusqu'à 3h du matin, ce qui m'a empêché de dormir. Sinon, personnel efficace et attentif. Bravo !

Souhaitable : meilleur accueil de l'accompagnant, moins de restrictions sur les besoins du quotidien (lait, couches, crème...) sourires, gentillesse, douceur et écoute. que des qualités pour toute cette équipe. grands mercis pour nos enfants et pour nous parents

Suggestions et remarques : paraît cuisine repas, ASH, kinés. En interne, qui regrette aucune coordination entre les services. Donc là c'est le problème, staf et direction qui doit gérer, faire respecter les traitements des médecins libéraux, c'est un minimum. Durtout unuline, même si les doses prescrites ne sont pas habituelles, à celles pratiquées par le service. En chirurgie, même problème donc c'est à voir. Personnel débordé. Le centre douleur parfait et la tout est coordonné, il suffit d'y mettre un peu de volonté. Les chambres parfaites, avec un téléphone plateau technique, des chirurgiens au top. Dommage J'ai une autre intervention prévue mais la maison de repos en cherchera ailleurs. La sécu paie le client aussi, éventuellement les mutuelles on peut attendre un minimum en retour. J'ai l'honneur de râler, mais la il y a une refonte totale à voir ou une rectificaton rapide en ce qui me concerne, je peux vous assurer que je ne conseillerai pas la SSR.

Super accueil aux urgences. Personnel de pédiatrie très sympathique.

Super équipe !

Sur tous les plans, je suis très satisfaite et je vous en remercie. Tout le personnel a été gentil, souriant et compatissant. Surtout ne changez pas votre façon d'être, la gentillesse, le sourire, de tous. Personnel et médecins.

Télévision trop chère!

Tout est bien sauf la climatisation qui parfois envoie des odeurs de "vieux médicaments". Pouver les repas, revoir la température des entrées, des desserts parfois à la limite du congelé.

tout était parfait, merci bravo aux infirmières

Tout le monde est gentil avec les patients que ça continue comme ça.

Très à l'écoute, personnel sympathique, bon repas. 18/20.

très agréablement surprise par l'excellente prise en charge de mon enfant. Le sérieux et l'attention du personnel hospitalier est très rassurant

Très bon accueil, du personnel très très gentil et surtout, l'accompagnant est considéré, vous n'avez rien à envier aux grands CHU ! En tant que maman, j'ai pu rester auprès de mon enfant dans de bonnes conditions ! Merci.

Très bon accueil. Merci.

Très bon établissement et soignants excellents.

très bon personnel et fort agréable. Tout le personne a été adorable avec notre fille, en prenant compte de son état et de ses remarques. Les repas servis étaient de bonne qualité et attrayants pour ma fille. Petit bémol sur les temps d'attente pour passer les examens complémentaires (toujours obligés de demander om on en est), manque d'infos de ce côté mais le reste était parfait

Très bonne équipe au service pédiatrie. Agréable, souriante et rassuante !

Très bonne équipe.

Très bonne équipe. Merci.

Très bonne prise en charge de l'enfant et des parents. Merci à l'équipe pour votre professionnalisme et humanité.

Très bonne prise en charge de mon fils par tout le personnel, très serviable et aimable. Le délai d'attente est long mais nous comprenons qu'il y ait des priorités médicales. Merci à toute l'équipe médicale.

Très bonne prise en charge malgré le manque d'effectif.

Très bons soins, très bon accueil. Très satisfait.

Très désagréable, les chambres doubles.

Très grande écoute, disponibilité des équipes de jour et nuit. Excellente qualité de soin.

Très long pendant les urgences !

Très positif dans l'ensemble, mais : fenêtre de la chambre condamnée. Tarif TV prohibitif surtout pour un long séjour. Manque de DAB (distributeur de billets). Internet, WIFI, très très lent, presque inutilisable. Gestion de l'anti-coagulant par l'interne déplorable et limite dangereuse. Parking insuffisant.

très satisfaisant

Très satisfait de l'équipe. Médecins et équipe en général. Cela aide à passer ce cap de l'hôpital. Merci.

Très satisfait de mon séjour hospitalier.

Très satisfait du service pédiatrie.

très satisfaite

Très satisfaits dans l'ensemble. Personnel agréable, souriant, à l'écoute, très doux. Service calme et accueillant. Repas succulents, cadre enchanteux.

# Questionnaire satisfaction patients hospitalisés

630 observations

un accueil et une prise en charge formidables par le service pédiatrique ainsi que les urgences. Le personnel est incroyable avec les enfants et donne son maximum pour rendre le séjour le moins pénible pour eux. Un grand merci à eux

Un bruit de chasse d'eau ou de douche la nuit, comme il n'y a pas de bruit, cela fait une grosse résonance. Sinon, tout est parfait.

Un grand merci à l'équipe du bloc opératoire et en particulier le Docteur PERNELLE. Un grand merci à l'équipe de la chir ortho.

Un grand merci à l'équipe qui permet de rendre plus agréable ce séjour.

Un grand merci à tout le monde.

Un grand merci à toute l'équipe pour leur gentillesse et leur disponibilité.

Un grand merci au personnel du service pédiatrie et aux urgences.

Un grand merci pour l'accueil de toutes les équipes, une bonne humeur et la gentillesse de tous, de jour comme de nuit.

Un grand merci pour tout le service et pour le service des soins permanent et urgences.

Un personnel passionné, accueillant et rassurant de nuit comme de jour.

Un tapis à côté de la douche SVP.

Une chaise supplémentaire quand j'ai 3 visiteurs (si c'est possible). Toutes les personnes sont aimables et prévenantes. Un grand merci à tous.

Une équipe efficace et agréable ! Comme d'habitude.

une équipe très professionnelle que ce soit en ambulatoire, brancardier, ou au bloc. Merci à vous

Une fontaine d'eau. L'eau des robinets à un goût limite.

Une prise en charge effectuée par une équipe soudée et volontaire. Le sourire et la bonne humeur sont toujours au rendez-vous.

Vous êtes toutes et tous des professionnels, ne changez rien, très aimables envers les patients. Merci.

Vraiment très bon accueil et personnel très gentil et très à l'écoute, c'est très appréciable. Suggestions : ce serait bien d'avoir une salle accessible pour les parents avec frigo, micro-onde... afin de ne pas être obligé de toujours solliciter le personnel.

Point faible : la coordination et transmission des informations entre le personnel n'est pas toujours au point.

WIFI très faible voir nulle. En revanche, le personnel est très agréable.