

La satisfaction de nos patients

Taux de participation : 39%

USLD Les Campeaux

Année 2024

Remise du livret d'accueil : 100% n'ont pas répondu

Recommandation du service à un proche : OUI à 88%



Satisfaction globale
des patients

95.3%

100%



Conditions générales
du séjour

95%



Locaux et
restauration

100%



L'accompagnement
et les soins

86%



Les services
proposés

100%



Vos droits

7.4/10



Note attribuée
au service

Points positifs

- « Les soignants expliquent bien les choses. »
- « Personnel surchargé mais qui essaie d'être présent du mieux qu'il peut. »
- 100% des patients interrogés déclarent avoir de bonnes relations avec le personnel.
- 100% des patients interrogés déclarent être satisfaits du confort de leur chambre et de l'ambiance sonore la nuit.
- 100% des patients interrogés déclarent être satisfaits de la propreté des espaces communs.
- 100% des patients interrogés affirment que leur chambre respecte leurs droits fondamentaux.

Point à améliorer

- Gestion du linge : linge perdu (X4) / linge froissé (X1)
- Qualité des repas (X2)
- « J'aimerais qu'il y ait plus d'animations »
- « Erreurs fréquentes sur les textures des repas »
- « Chambre vétuste : vieux papier peint et problème de toilette »
- « Les espaces communs manquent de chaleur, de couleur, la salle à manger est terne »
- 79% des patients interrogés n'ont pas répondu à la question concernant leur projet d'accompagnement personnalisé.
- 71% des patients interrogés n'ont pas répondu à la question concernant la connaissance du CVS.

PLAN D' ACTIONS

- ➔ Poursuivre les investigations auprès de la blanchisserie du CHU de Rouen pour régler les problématiques autour du linge.
- ➔ Améliorer la communication autour de l'instance représentative des usagers avec compte-rendu.
- ➔ Poursuivre la formalisation des projets d'accompagnement personnalisé des patients avec ces derniers.

HAS

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

CHU
Centre
Hospitalier
de l'Austreberthe