



- 311 questionnaires analysés sur 351 questionnaires reçus

- 1 494 sorties définitives sur l'année 2009

- Un taux de retour de 24,61 %

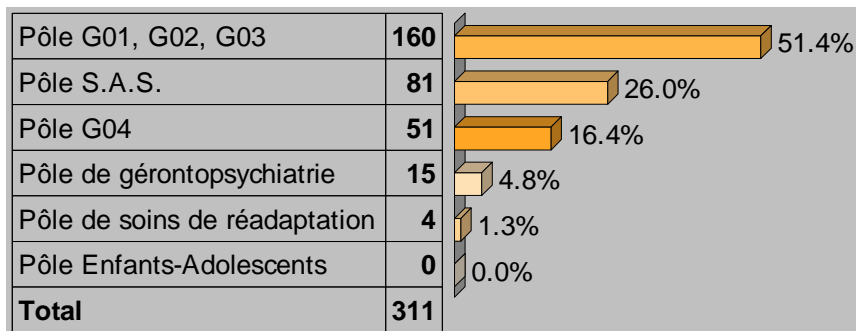
Pour l'année 2009, 351 questionnaires de sortie ont été adressés à la direction du centre hospitalier des Pyrénées contre 304 questionnaires en 2008.

Pour cette même année, 1 494 sorties définitives de patients ont été enregistrées, ce qui représente un taux de retour des questionnaires de 24,61 %, contre 17,23 % en 2008.

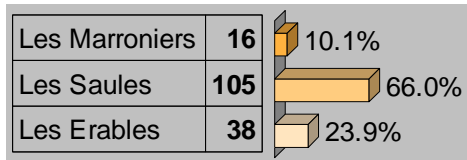
Une des actions du programme d'actions 2009 de la C.R.U.P.E.C était de pérenniser les résultats 2008 en terme de taux de retour des questionnaires de sortie. Au delà du maintien de ce taux, c'est une augmentation de 1,43 % qui est constatée.

REPARTITION DES QUESTIONNAIRES PAR POLE D'HOSPITALISATION

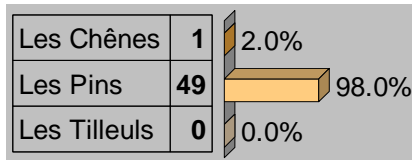
Avec 51,4 % des questionnaires reçus, les pôles G01, G02 et G03 maintiennent leur première place, notamment grâce aux retours des Saules qui atteint, en cette fin d'année 2009, 66 % des questionnaires analysés.



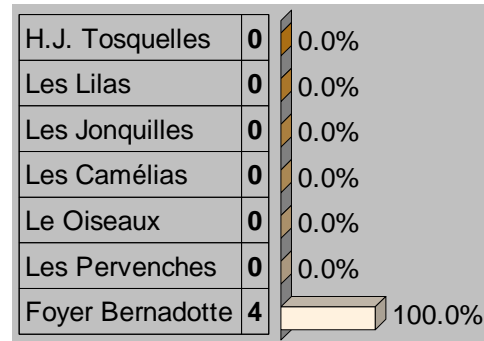
UF du pôle G01, G02, G03



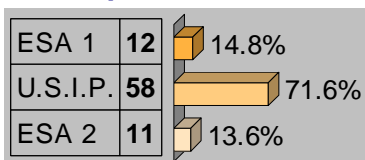
UF du pôle G04



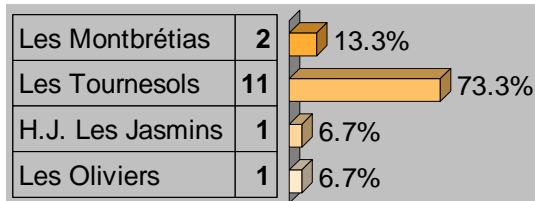
UF du P.S.R.D.M.



UF du pôle S.A.S.

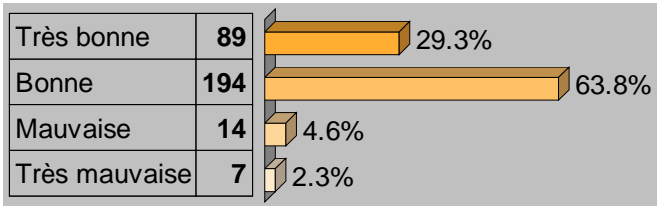


UF du pôle de gériopsychiatrie

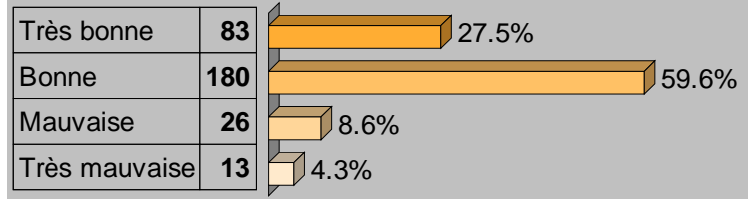


LORS DE L'ARRIVEE DANS L'ETABLISSEMENT

Impression générale sur l'établissement

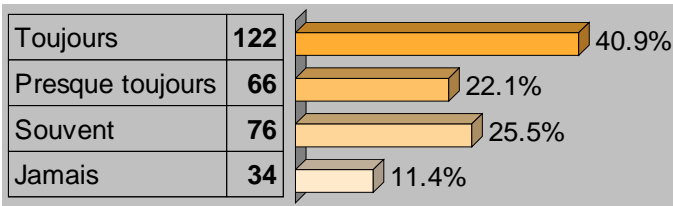


Infos sur l'hospitalisation, les droits

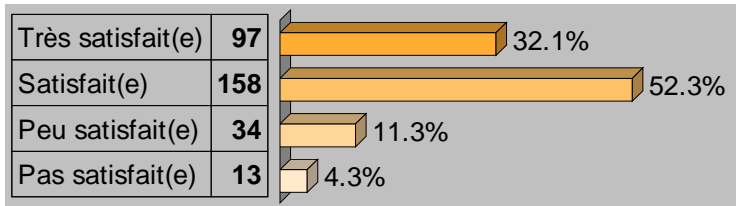


LORS DU SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

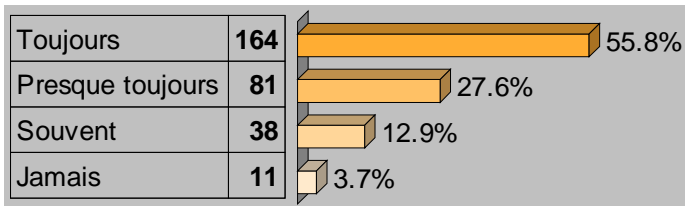
Explications sur le traitement



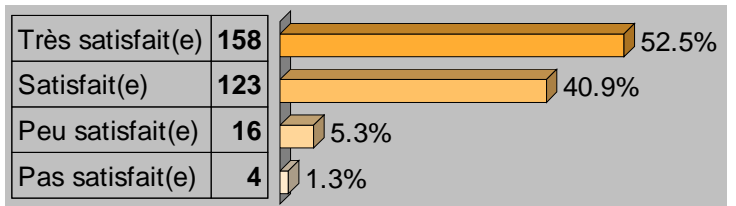
Disponibilité du médecin



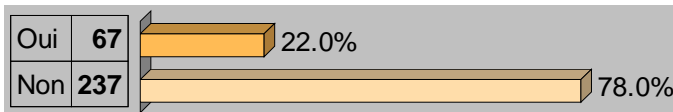
Réponses aux questions posées au médecin



Relations avec le personnel du service



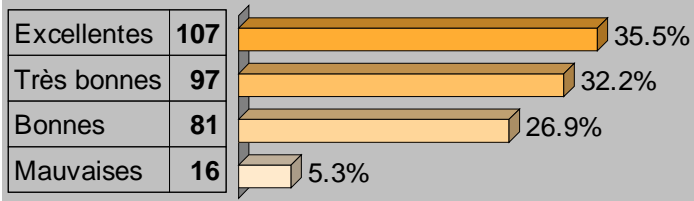
Problèmes avec les autres patients



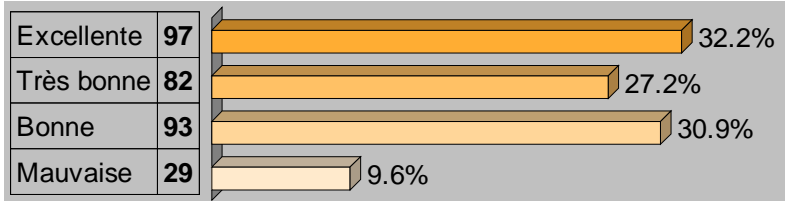
Les difficultés rencontrés par les patients :

- relèvent de problèmes de cohabitation : remise en cause des dortoirs, manque d'intimité, difficultés d'insertion avec des patients plus anciens ou aux pathologies différentes (45,5 % des réponses).
- sont d'ordre relationnel (23,6 % des réponses).
- sont liés à des nuisances sonores (7,3 % des réponses).
- sont dus au manque d'hygiène

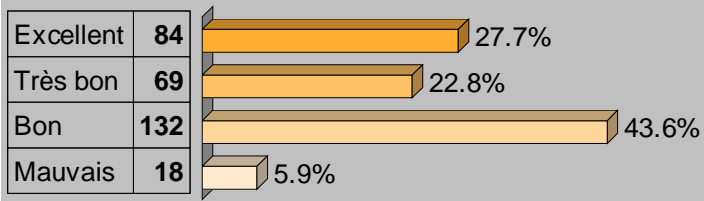
Précautions pour respecter l'intimité



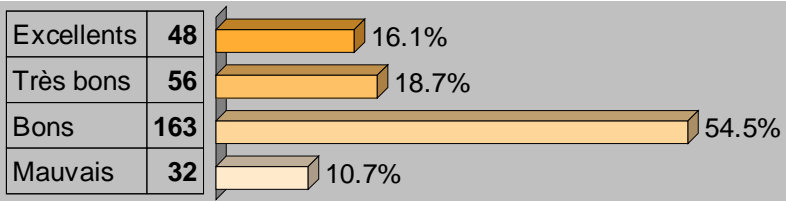
Propreté des locaux



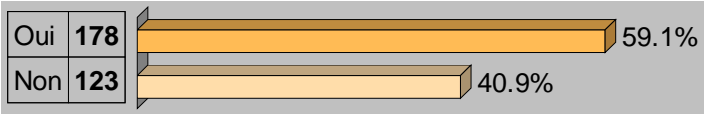
Confort de votre chambre



Repas servis à l'hôpital



Activités de loisirs



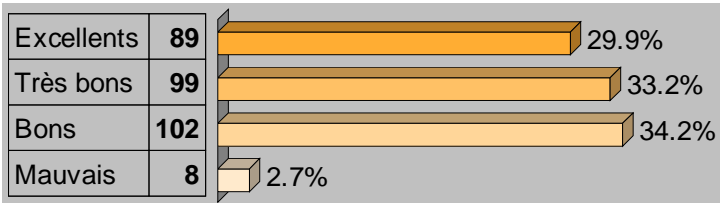
Les patients sont très satisfaits des prestations offertes par l'espace socioculturel (69,1 % des répondants) et de la cafétéria/boutique (60,7 %).

Au mois de juin et juillet dernier, sur la base de l'enquête qui avait été réalisée en 2005, une enquête de satisfaction a été menée auprès des usagers (personne hospitalisée, visiteur ou personnel du C.H.P.) de la boutique cafétéria. Cette opération répondait à une demande formulée par le groupe de travail espace boutique-caféteria.

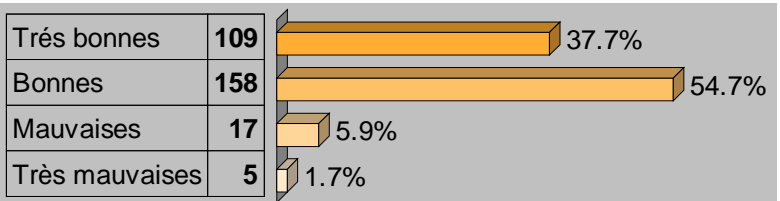
150 questionnaires ont donc été mis à disposition des utilisateurs à l'espace socioculturel et à la boutique-caféteria, durant 1 mois et une affiche explicative à destination des usagers a été apposée à différents endroits de la boutique-caféteria et de l'espace. L'analyse des résultats de cette évaluation et le plan d'actions qui en découle ont été validés par le groupe de travail boutique-caféteria et ont été présentés au C.H.S.C.T. du 9 octobre 2009.

LORS DE LA SORTIE

Soins reçus



Infos sur la poursuite des soins



REMARQUES

30,6 % des remarques font état de la satisfaction des patients sur leur séjour : des bonnes relations avec les autres patients, des agents d'entretien disponibles, un personnel soignant compétent dont la gentillesse est soulignée.

17,7 % des remarques portent sur les prestations hôtelières. Les patients déplorent des repas peu variés et de mauvaise qualité, le manque de propreté et des locaux insalubres. A plusieurs reprises, la question des dortoirs est mise en cause. Cette forme d'accueil entraîne des problèmes de cohabitation et ne favorise pas la guérison.

Pour ce qui est de la prise en charge, les patients ont noté les délais trop longs pour obtenir un rendez-vous avec le médecin ou être mutés dans une autre unité, ou encore la mauvaise gestion des rendez-vous au D.M.P. Certains ont également souligné le manque de prise en charge des problèmes somatiques.

Le problème du tabac est régulièrement évoqué, de même que le manque d'activité.

EN CONCLUSION

De cette analyse, nous retiendrons que les patients sont globalement satisfaits de leur séjour et de leur prise en charge.

Les points forts concernent les relations avec le personnel soignant, malgré le manque d'effectif. Les faiblesses portent principalement sur les conditions hôtelières, en particulier les repas, et le confort de certaines unités vétustes.

Les conclusions de cette analyse et l'ensemble des remarques doivent être intégrés dans un dispositif opérationnel d'exploitation des résultats qui permettra de mener des actions d'amélioration internes et de se situer dans la durée.