

L'ENQUETE AUPRES DU  
PATIENT

MAISON MEDICALE CLAIRE DEMEURE –  
NOTRE DAME DU LAC

FONDATION DIACONESSES

## Contexte et Objectif du projet

### Contexte

- Notre structure sanitaire et médico-sociale reçoit des patients de l'USP, SSN, USLD et EVC avec un état de santé extrêmement précaire. Nos questionnaires de satisfaction (QS) sont très souvent remplis par les proches et non par les patients.
- Notre QS est conçu par les professionnels qui en interprètent les résultats.
- Leur taux de retour n'est plus représentatifs depuis plusieurs années.
- L'outil e-satis ne peut s'appliquer à notre structure car pas de retour à domicile et c'est la dernière demeure des patients en USP.

Objectifs fixés par le groupe de travail (2 RU, RQ et le psychologue réf. des droits des patients) mandaté par la CDU

- Recueillir la satisfaction des patients par les RU selon leur état de santé physique et psychique. Etre plus à l'écoute des patients USP et SSN dont la durée de séjour est plus courte que ceux des EVC et USLD. Consolider la culture de la bientraitance et le respect des droits des patients chez professionnels. Faire connaître les RU. Augmenter le taux de retour de QR. Créer un outil destiné aux proches dans un 2<sup>ème</sup> temps.

## PLAN D'ACTION – RESULTATS – EQUIPE

Items	Excellent	Bon	Pas de réponse
Qualité de l'accueil à votre arrivée	67%	16%	17%
Confort de votre chambre	83%	17%	
Bruit	50% OUI	50% NON	
Propreté de votre chambre	67%	33%	
Qualité des repas servi	33%	50%	17%
Portions des repas servis	33%	67%	
Etre respecté par les professionnels	83%	17%	
Qualité de la relation avec les prof	50%	50%	
Respect de vos convictions spirituelles	67% Toujours	17% SV	16%
Respect de votre intimité	83%	17%	
Prise en compte de la douleur	67%	16%	17% mauvais
Votre sécurité	100%		
EN VERT ACTIONS DÉJÀ MENEES. LE RESTE DES ACTIONS SERA DEFINI DES QUE POSSIBLE EN CDU EN FONCTION DU CONTEXTE SANITAIRE			

### L'équipe

- La CDU et les RU sont mieux connus au sein de l'établissement.
- Les cadres de santé et les équipes de soins sont informés et orientent les RU vers les patients en capacité de répondre selon leur état de santé.
- Les équipes ont été très intéressés et attentifs au retour de l'enquête.
- Les actions menées sont identifiées comme relavant de la CDU suite à l'enquête