FONDATION BON SAUVEUR

QUALITÉ - GESTION DES RISQUES

La satisfaction des usagers

Afin d'améliorer de manière continue la qualité et la sécurité des soins, ainsi que les conditions d'hospitalisation au Centre Hospitalier, des outils sont mis en place pour recueillir la satisfaction des usagers :

Questionnaire de sortie

Le questionnaire de sortie est annexé au livret d'accueil remis à toute personne hospitalisée.

Il est à compléter et à remettre au personnel de l'unité de soins dont dépend l'usager ou à déposer au bureau des entrées/admissions (Service des Relations avec les Usagers) avant la sortie de l'établissement.

Formulaire "Questionnaire de Sortie"

Enquête de satisfaction à distance

L'enquête de satisfaction à distance de l'hospitalisation est remise à l'usager à sa sortie de l'hôpital, avec consigne de la renvoyer au service qualité / gestion des risques dans un délai de 1 à 3 mois, sous enveloppe « T ».

Plusieurs thèmes sont évalués : accessibilité, accueil, droits et information, soins/thérapeutique, déroulement du séjour, hôtellerie, restauration, sortie et suivi.

Cette enquête ainsi que les questionnaires de sortie sont présentés à la Commission des usagers (CDU) et au Conseil de Vie Social (CVS) et donnent lieu à un programme d'amélioration de la qualité.

Enquêtes spécifiques ponctuelles

Le service Qualité - Gestion des risques réalise également des enquêtes de satisfaction ponctuelles dans certains services ou établissements de la Fondation Bon Sauveur, telles que:

- Les Centres Médico-Psychologique / Centre d'activité thérapeutique à temps partiel (CATTP)
- Les hôpitaux de jour adultes
- Les Centres Médico-Psychologique Enfants et Adolescents / Centre d'activité thérapeutique à temps partiel (CATTP) / Hôpitaux de Jour enfants et adolescents
- La Maison des Roseaux (MAS)
- La Maison des Fontaines (FAM)

- La Résidence de l'Abbaye (EHPAD)
- La résidence Henri Terret (FOA)
- Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS)

Le service Qualité - Gestion des risques a également élaboré avec les usagers, un questionnaire adapté, baptisé "Ramdam", diffusé dans toutes les unités, services et structures sociales et médico-sociales, afin de recueillir les observations et avis des patients et résidents de la Fondation Bon Sauveur.

A télécharger ICI.

ALLER PLUS LOIN

- Questionnaire de satisfaction - 2021

FONDATION BON SAUVEUR
1 rue du Bon Sauveur - 22140 Bégard
02 96 45 20 10

CONTACTEZ-NOUS