



CHIPS - 2ème semestre 2016
2675 questionnaires = taux de retour : 15%

Analyse des commentaires libres		Nb	% cit.	
Remarques positives concernant le personnel	804	38,4%	38,4%	
Remarques négatives concernant le personnel	49	2,3%	2,3%	
Qualité de la prise en charge	255	12,2%	12,2%	
Remarques positives concernant la prise en charge de la douleur	3	0,1%	0,1%	
Remarques négatives concernant la prise en charge de la douleur	3	0,1%	0,1%	
Manque ou défaut d'information	66	3,2%	3,2%	
Remarques négatives concernant l'organisation des soins	32	1,5%	1,5%	
Remarques négatives concernant l'organisation de la sortie	12	0,6%	0,6%	
Manque de cohérence entre les professionnels	14	0,7%	0,7%	
Manque d'intimité	13	0,6%	0,6%	
Problème de confidentialité	4	0,2%	0,2%	
Remarques positives concernant la restauration	11	0,5%	0,5%	
Remarques négatives concernant la restauration	63	3,0%	3,0%	
Horaires des repas non adaptés	21	1,0%	1,0%	
Repas trop légers	5	0,2%	0,2%	
Vétusté des locaux ou des équipements	226	10,8%	10,8%	
Manque de mobilier ou d'équipements	89	4,3%	4,3%	
Exiguïté des locaux	20	1,0%	1,0%	
Souhait de chambre individuelle	16	0,8%	0,8%	
Souhait d'une douche dans les chambres	29	1,4%	1,4%	
Manque de douches	9	0,4%	0,4%	
Remarques positives concernant l'entretien des locaux	11	0,5%	0,5%	
Remarques négatives concernant l'entretien des locaux	75	3,6%	3,6%	
Manque de cafétéria / boutique	0	0,0%	0,0%	
Trop de bruit	30	1,4%	1,4%	
Température inadaptée	53	2,5%	2,5%	
Lumière trop forte	5	0,2%	0,2%	
Inconfort des matelas	14	0,7%	0,7%	
Manque de personnel	34	1,6%	1,6%	
Remarques négatives concernant la prestation TV	24	1,1%	1,1%	
Difficultés de stationnement	8	0,4%	0,4%	
Défaut de signalétique	15	0,7%	0,7%	
Locaux inadaptés aux personnes handicapées	2	<0,1%	<0,1%	
Sentiment d'insécurité	8	0,4%	0,4%	
Insatisfaction concernant la TV dans les chambres doubles	0	0,0%	0,0%	
Non respect du choix des menus	7	0,3%	0,3%	
Souhait d'un accès à internet	14	0,7%	0,7%	
Trop de visites	0	0,0%	0,0%	
Dysfonctionnement des ascenseurs	34	1,6%	1,6%	
Manque d'entretien des extérieurs	1	<0,1%	<0,1%	
Insatisfaction concernant les modalités d'accueil des parents d'enfants hospitalisés	8	0,4%	0,4%	
Manque d'activité (livres, jeux...)	5	0,2%	0,2%	
Inquiétude relative aux infections potentielles	2	<0,1%	<0,1%	
Total	2094	100,0%		

points positifs
points négatifs
souhais