

## Questionnaire de sortie

Afin nous aider à améliorer la qualité de la prise en charge des patients, nous vous invitons à consacrer quelques minutes au remplissage de ce questionnaire. Il devra ensuite être remis au cadre du service ou adressé au service Usagers du Centre Hospitalier.

### ACCES ET ACCUEIL

Concernant l'accès à l'hôpital, quel est votre niveau de satisfaction à propos de :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation extérieure	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les places de parking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services de transport en commun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La signalisation à l'intérieur de l'hôpital	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous êtes arrivé par le service des urgences, quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des premiers soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le temps d'attente avant d'être pris en charge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Oui	Non
Si vous avez attendu, avez-vous été informé des raisons de cette attente ?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si vous n'êtes pas arrivé par le service des urgences, quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'amabilité du personnel à l'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité du personnel pour vous renseigner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### LES SOINS REÇUS ET LE SEJOUR

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'amabilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité en cas de besoin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Quel est votre niveau de satisfaction concernant les soins reçus :**

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La qualité des soins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le souci apporté par le médecin pour apaiser votre douleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La régularité des visites du médecin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les explications fournies par le médecin sur le traitement, l'intervention, ou les examens prescrits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Quel est votre niveau de satisfaction concernant votre séjour :**

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Le confort des équipements de votre chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté de votre chambre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des repas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La quantité des repas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services annexes (TV, téléphone)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'isolation contre le bruit et la chaleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du linge mis à votre disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AVIS GENERAL**

	Oui	Non
Reviendriez-vous dans cet hôpital en cas de nécessité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre entourage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Globalement, vous êtes :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Commentaires :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**SERVICE** dans lequel vous avez été pris en charge : .....

**Date** : .....

**Nous vous remercions pour votre collaboration**



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

(à renseigner par l'établissement) .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## Retrouvez votre cafétéria Café & Compagnie Dans le hall principal (près des ascenseurs)

Café & Compagnie vous propose une offre complète pour toutes vos envies, sur place ou à emporter.



Découvrez et dégustez nos salades fraîches et nos sandwichs gourmands préparés sur place.

Venez profiter d'une pause gourmande autour de nos boissons chaudes et fraîches et de nos gourmandises (pâtisseries, produits laitiers,...)



Mais aussi une offre boutique :

- Presse, journaux et romans
- Produits d'hygiène
- Cadeaux
- Espace gourmand



L'offre télévision est gérée par la cafétéria

Restauration rapide, sur place ou à emporter  
Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h30 (hors période scolaire)  
Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 (en période scolaire)  
Téléphone : 02 41 53 30 25 ou 3025 (interne)

# COMMENT SOUSCRIRE À LA TÉLÉVISION ?



Par **téléphone\*** :  
**3025** depuis votre chambre  
**02 41 53 30 25** depuis l'extérieur



A la **cafétéria comptoir télévision\***  
situé dans le bâtiment principal



Depuis votre **télévision 24h/24**  
Rubrique "ACHAT FORFAIT"



Depuis **internet 24h/24**  
<https://xp-patient.hoppen.care/sau49>



**ATTENTION** : Merci de bien noter le code à 6 chiffres. La télévision vous le demandera par la suite pour activer et changer de chambre si besoin.

## Téléphone

1,05€ de frais de mise en service, appels illimités

Tarif de base par jour	4,90 €
7 jours (dont 1 gratuit)	29.40 €
14 jours (dont 3 gratuits)	53.90 €
21 jours (dont 4 gratuits)	78.40 €
28 jours (dont 5 gratuits)	88,20 €

# JE SUIS REPRÉSENTANT DES USAGERS

Je suis le **porte-parole** des patients et de leurs proches dans cet établissement.

Je suis **bénévole** d'une association de santé agréée.

Si vous souhaitez faire une réclamation, des propositions d'amélioration ou des remerciements, **vous pouvez me contacter.**



## MISSIONS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

### Porter votre parole et parler en votre nom.

Je vous accompagne dans vos démarches. Je vous écoute et je suis un relais auprès des professionnels.

### Veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein du système de santé.

Je m'assure que vous pouvez accéder aux informations dont vous avez besoin (notamment dans le livret d'accueil).

### Contribuer à l'amélioration de la qualité et à la sécurité des soins dans les établissements de santé.

## ÉTHIQUE DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

J'ai un devoir de **discrétion**.

Je dois **respecter** la vie privée des patients et leur intimité.

Je suis soumis au **secret professionnel**.

## DROITS DU REPRÉSENTANT DES USAGERS

**Droit à la formation** pour être efficace dans mon mandat.

**Droit au congé de représentation** qui permet de justifier mon absence auprès de mon employeur quand je participe aux instances.

**Droit au défraiement** (prise en charge de mes frais de déplacement pour exercer mon mandat).

## COMMENT CONTACTER LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS DE L'ÉTABLISSEMENT ?

- En vous présentant aux permanences de l'espace usagers situé dans le hall d'entrée du Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles
- En adressant vos courriers à la Commission Des Usagers (CDU) via le Direction des Usagers du Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles
- Vous pouvez obtenir des informations complémentaires auprès de la Direction des Usagers

**Tél :** 02.41.53.35.40

**Courriel :** [usagers.secretariat@ch-saumur.fr](mailto:usagers.secretariat@ch-saumur.fr)

### Vos Représentants des Usagers au sein du Centre Hospitalier de Saumur Longué-Jumelles sont :

#### Titulaires :

Mme Nathalie BUI VAN  
M. Michel RENAUD

#### Suppléants

Mme Marietta LUCAS  
Mme Jacqueline SIMPELAERE

DECISION DE COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

La Directrice du Centre Hospitalier de Saumur - Longué-Jumelles,

Vu le code de la santé publique, notamment les articles R1112-81 à R1112-85,

Vu la loi du 9 août 2004 relative à la politique de santé publique,

Vu le décret no 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé,

Vu la décision constitutive de la C.D.U en date du 15 décembre 2016 ,

Considérant la nécessité de procéder à son actualisation

DECIDE

**Article 1 : La Commission est composée comme suit :**

- 1° Présidente : Mme Nathalie BUI VAN, représentante France Parkinson
- 2° Vice-présidente : Mme le Dr Maud DELORI, médiatrice médicale, titulaire

3° La Directrice du Centre Hospitalier de Saumur – Longué-Jumelles ou la personne qu'il désigne à cet effet :

- Mme Marie CARON

4° Médiateurs médicaux et non-médicaux désignés par le représentant légal de l'établissement :

- Dr. Maud DELORI, titulaire, Médecin urgentiste
- Dr. Laure SAUVAGE, suppléante, Médecin psychiatre
- Mme Céline LE MAGUER, titulaire, Adjoint des cadres administratif Hospitalier, Direction des usagers
- Mme Charlotte BOULET, suppléante, Cadre supérieur de santé, pôle gériatrie

5° Représentants des usagers désignés par la Direction générale de l'Agence Régionale de santé :

- Mme Marietta LUCAS, suppléante, représentante France Parkinson
- M. Michel RENAUD, titulaire, représentant U.D.A.F
- Mme Jacqueline SIMPELARE, suppléante, représentante Vie Libre
- Mme Nathalie BUI VAN, titulaire, représentante France Parkinson

**Article 2 : La Commission comporte, en outre, les membres suivants :**

1° Président ou représentant de la commission Médicale d'Etablissement désigné par le Président de cette même instance :

- Dr. Sophie COQUAZ, titulaire, médecin gynécologue-obstétricien
- Dr. Laure SAUVAGE, suppléante, médecin psychiatre

2° Représentants de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques :

- Mme Paula CUSTODIO, titulaire, représentante de la C.S.I.R.M.T, titulaire, cadre de santé en pédo-psychiatrie
- M. Raphaël WOESTELANDT, Représentant de la C.S.I.R.M.T, suppléant, aide-soignant en EHPAD

3° Représentants du personnel choisi par et parmi les membres du FSSSCT :

- Mme Mireille FOURMOND, titulaire
- Mme Céline LEBRUN, suppléante

4° Représentants du Conseil de Surveillance choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées :

- Mme Beatrice BERTRAND, titulaire, représentante des personnalités qualifiées
- M. Jacky GOULET, suppléant, représentant des collectivités territoriales

**Article 3 : Assistent, également aux séances de la commission avec voix consultative le :**

1° Responsable de la politique de la qualité ou la personne qu'il désigne à cet effet à cet effet :

- Mme PEAN, ingénieur Qualité-Gestion des risques

2° Responsable de la politique usagers :

- Mme Elodie PINIER-PELLETIER

Fait à Saumur, le 05 janvier 2026

La Directrice  
du CH Saumur Longué-Jumelles

**Marie CARON**

Direction des usagers - Centre Hospitalier de Saumur 49400 SAUMUR – 02.41.53.35.40





# TARIFS DES PRESTATIONS À COMPTER DU 1<sup>er</sup> JANVIER 2026

SERVICES		100%	20%
<b>Hospitalisation complète</b>			
Médecine		1 101,48 €	220,30 €
Médecine Gériatrique		1 064,11 €	212,82 €
Chirurgie		1 427,57 €	285,51 €
Obstétrique		1 233,11 €	246,62 €
Nouveaux nés		974,11 €	194,82 €
Psychiatrie - Patients + de 18 ans		828,24 €	165,65 €
Psychiatrie - Patients - de 18 ans		943,35 €	188,67 €
Spécialités coûteuses		1 830,47 €	366,09 €
Soins Médicaux et de Réadaptation - Gériatrie		486,26 €	97,25 €
Soins Médicaux et de Réadaptation - Polyvalents		389,23 €	77,85 €
<b>Hospitalisation de jour</b>			
Médecine		1 039,37 €	207,87 €
Obstétrique		1 187,60 €	237,52 €
Médecine Gériatrique		841,84 €	168,37 €
Psychiatrie de jour : adultes		534,26 €	106,85 €
Psychiatrie de jour : enfants		776,75 €	155,35 €
Séance de chimiothérapie		1 116,41 €	223,28 €
Rééducation des maladies Cardio-vasculaires		536,92 €	107,38 €
Chirurgie		1 221,50 €	244,30 €
<b>Hospitalisation de nuit</b>			
Psychiatrie		534,26 €	106,85 €

## FRAIS DE SÉJOUR

FORFAIT JOURNALIER	Tous les services (hors Psychiatrie)	Psychiatrie
	20,00 €	15,00 €

CHAMBRE PARTICULIÈRE	Médecine / Chirurgie / Obstétrique	Soins de Suite et Réadaptation	Psychiatrie
	Simple	Simple	Simple
	60,00 €	60,00 €	60,00 €



**ACTIONS DE SURVEILLANCE**

- **Recommandées au niveau national et proposées par les CPIAS/Missions nationales**
  - ✓ Surveillance des bactériémies sur dispositifs invasifs : 3 mois du 01.03.25 au 31.05.2025 (mission SPIADI)
  - ✓ Surveillance semi-automatisée des Infections du Site Opératoire du 01 Janvier au 30 Juin 2025 (Césariennes, Chirurgie mammaire) (mission SPICMI)
- **Définies en interne**
  - ✓ Surveillance des AES (Service de Santé au Travail)
  - ✓ Surveillance en continu des BMR (du 1<sup>er</sup> Janvier au 31 Décembre 2025)
  - ✓ Surveillance des Infections Associées aux Soins
  - ✓ Suivi quotidien des patients nécessitant des précautions complémentaires
  - ✓ Surveillance de l'environnement (air, surfaces, eaux, légionelles, endoscopes)



**ACTIONS DE PREVENTION (2025-2026)**

- Protocoles en lien avec des techniques de soins (9)
- Protocoles en lien avec l'infectio-vigilance (10)
- Protocoles en lien avec l'entretien des dispositifs médicaux réutilisables (2)
- Protocoles en lien avec l'entretien des locaux/équipements (5)
- Protocoles en lien avec les déchets/linge (2)
- Protocoles en lien avec les services techniques
- Protocoles relatifs aux contrôles environnementaux



**ACTIONS DE FORMATION**

- **Formations inscrites au plan de formation de l'établissement**
  - Précautions standard et gestion des excréta  
Prévention des Accidents avec Exposition au sang ou aux liquides biologiques et conduite à tenir
  - Gestion du risque infectieux au quotidien dans les services
  - Ateliers pratiques : pose de sonde urinaire, KTP, gestion de picc line, KTC et chambre implantable
  - Bio nettoyage des locaux : Quoi de neuf ?
  - Risque infectieux lié à l'eau : Légionelle et légionellose
  - Epidémies de grippe et gastro-entérites : détection, prévention et conduite à tenir.
  - Précautions complémentaires/Gestion du linge et des déchets : Quoi de neuf ?
  - Formation des correspondants paramédicaux en hygiène des établissements médico-sociaux et sanitaires
  - Formation Habilitation au Bio nettoyage des locaux en service de soins
- **Réflexion sur la mise en place de formations « Prévention du risque infectieux » en e-learning**
- **Autres formations en hygiène : formation initiale en IFSI/IFAS et formation des nouveaux arrivants**
- **Journée mondiale de l'hygiène des mains (Mai 2025) et/ou Semaine sécurité du patient**

**EVALUATION DES PRATIQUES ET PROTOCOLES EXISTANTS**

- Audits intégrés à terme dans les indicateurs IQSS IAS
  - « Préparation cutanée de l'opéré et antibioprophylaxie » : à l'aide du protocole national SPICMI : analyse de dossiers ou observations
  - Audit national SPIADI « Audit de pratiques relatif à la pose de KTP » (tous services)
- Audit de pratiques déclarées lors de la réalisation de gestes invasifs au bloc obstétrical
- Audit « Entretien des offices alimentaires » au sein des EHPAD RAC et GDT
- Début de réalisation du DAMRI (Document d'Analyse et de Maitrise du Risque infectieux) et/ou accompagnement pour la préparation à la visite de certification des EHPAD
- Participation de l'EOH aux contrôles relatifs aux prestations de la société en charge de l'entretien des locaux.
- Suivi des indicateurs
- Préparation de la certification d'Avril 2026.
- Campagne de vaccination antigrippale (en lien avec le service de santé au travail)



## Certification de l'établissement Version V2020



Etablissement certifié. La qualité des soins est confirmée.

Date de certification :  
**20/09/2022**

## Satisfaction et expérience du patient e satis



Hospitalisation > 48h

**75%**

Accueil	76%
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	83%
Prise en charge par les IDE/AS	83%
Repas	69%
Chambre	64%
Organisation de la sortie	66%

Légende + ● ● ● ● ● -

## Chirurgie ambulatoire

Qualité de la lettre de liaison	<b>32%</b>
Evaluation de l'éligibilité à l'intervention	<b>94%</b>
Anticipation de la prise en charge de la douleur	<b>28%</b>
Evaluation du patient pour la sortie de la structure	<b>92%</b>
Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3	<b>84%</b>

## Psychiatrie – Hospitalisation temps plein

Evaluation cardio-vasculaire et métabolique chez les patients adultes en psychiatrie	<b>56%</b>
Evaluation gastro intestinale chez les patients adultes en psychiatrie	<b>0%</b>
Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions chez les patients adultes	<b>62%</b>

## Soins médicaux et de réadaptation SMR

Projet de soins, projet de vie en SMR	<b>92%</b>
---------------------------------------	------------

## Qualité des pratiques dans la Prévention des infections associées aux soins en MCO

<b>Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact</b>	<b>14%</b>
Critère 1 : Mise en place de précautions complémentaires contact	<b>86 %</b>
Critère 2 : Information au patient de la mise en place de précautions complémentaires	<b>14 %</b>
<b>Consommations de solutions hydro alcooliques (SHA)</b>	<b>54%</b>



# Pour vous qui êtes hospitalisé, pour vos familles, vos amis



## SERVICE D'AUMÔNERIE

Poste 2858 ou 8012



- Une **présence**, une **écoute** et une parole fraternelles respectueuses du cheminement et des convictions de chacun.
- Un temps d'**échange**, de **dialogue** et d'accompagnement.
- Un **soutien spirituel** dans le respect de la culture et des croyances de chacun : recherche de sens, de ressources intérieures pour vivre sa maladie.
- Un service en lien avec ceux qui entourent et soignent la personne hospitalisée.

Nous assurons une présence sur demande dans les différents services de l'hôpital :

**le mardi de 13h à 17h**  
**le jeudi de 8h à 17h**  
**le vendredi de 8h à 18h**

Le bureau de l'aumônerie se situe au niveau -1 depuis le hall principal.

En dehors de ces périodes, vous pouvez laisser un message :

- **dans la boîte aux lettres située à la porte de l'oratoire situé au niveau -1.**
- sur le répondeur : **s'adresser au standard de l'hôpital au 02.41.53.30.30** et demander l'aumônerie.

**Mme Marielle REILLE est l'aumônier et anime une équipe de membres bénévoles, dont un prêtre accompagnateur.**

