

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS AMBULATOIRE



CLINIQUE TOUTES AURES

BILAN ANNUUEL 2014 AMBULATOIRE Taux de retour :11,5%	NOMBRE TOTAL D'OBSERVATION	😊	😐	😊+😐	Evolution n-1	😞	😡
	442	%	%	%		%	%
ACCUEIL/ADMINISTRATIF							
Bureau des entrées/standard		58%	37%	95%	➔	5%	0%
ACCUEIL DANS LE SERVICE							
Médecins		82%	18%	100%	➔	0%	0%
Personnel paramédical		84%	16%	100%	➔	0%	0%
Au bloc opératoire		86%	14%	100%	➔	0%	0%
INFORMATIONS MEDICALES							
Explications claires		69%	28%	97%	➔	2%	1%
Explications suffisantes		67%	30%	96%	➔	3%	0%
DROITS DU PATIENT							
Respect de votre intimité		73%	25%	98%	➔	2%	0%
Respect de votre dignité		75%	24%	99%	➔	1%	0%
Respect de votre confidentialité		75%	24%	99%	➔	1%	0%
Respect de vos convictions		76%	23%	99%	➔	1%	0%
QUALITE DES SOINS							
Dans le service ambulatoire		81%	18%	99%	➔	1%	0%
Au bloc opératoire		83%	17%	100%	➔	0%	0%
En salle de réveil		82%	18%	99%	➔	1%	0%
Prise en charge de la douleur		79%	21%	99%	➔	1%	0%
QUALITE DE L'HOTELLERIE							
Qualité des chambres et box		48%	42%	90%	⬇️	9%	1%
Propreté des sanitaires		53%	39%	92%	⬇️	7%	1%
Qualité de la collation		47%	39%	86%	⬇️	13%	1%
DELAI D'ATTENTE							
A l'accueil		61%	36%	97%	➔	3%	0%
Avant l'intervention		54%	33%	87%	⬇️	9%	4%
VOTRE SATISFACTION GENERALE SUR LA CLINIQUE							
Satisfaction globale sur votre séjour:		67%	32%	99%	➔	1%	0%
Recommanderiez vous la Clinique?		OUI		99%	➔	NON	1%