

## BILAN SATISFACTION DES PATIENTS CHIRURGIE



### CLINIQUE TOUTES AURES

<b>BILAN ANNUEL 2014 CHIRURGIE Taux de retour 45,5%</b>	NOMBRE TOTAL D'OBSERVATION				Evolution n-1			
	272	%	%	%	%	%	%	
<b>ACCUEIL/INFORMATION</b>								
Avez-vous trouvez facilement la clinique?			OUI		98%	→	NON	2%
Comment trouvez-vous la signalisation de l'établissement ?			59%	35%	94%	→	5%	1%
Si vous avez un handicap, comment trouvez-vous l'aménagement de la clinique?			47%	41%	88%	↘	9%	4%
<b>DELAIS D'ATTENTE</b>								
Au standard			61%	34%	95%	↘	4%	1%
Aux consultations des praticiens			60%	35%	95%	↘	3%	2%
A la consultation de pré-anesthésie			57%	35%	92%	→	6%	2%
Au bureau des entrées et sorties			57%	38%	95%	→	4%	1%
Dans le service avant le départ au bloc opératoire			66%	30%	96%	→	3%	1%
Au bloc opératoire avant l'intervention			69%	27%	97%	→	3%	0%
<b>VOTRE ADMISSION</b>								
Qualité de l'accueil au standard			61%	36%	97%	→	2%	1%
Qualité de la prise en charge au bureau des entrées			64%	34%	98%	→	2%	1%
Explications relatives à votre séjour			66%	29%	95%	→	4%	1%
Le livret d'accueil vous a-t-il été remis?			OUI	88%	88%	→	NON	12%
<b>SOINS &amp; RELATIONS AVEC LES MEDECINS</b>								
Information médicale sur votre anesthésie			78%	20%	98%	→	2%	0%
Information sur la prise en charge de la douleur			75%	24%	99%	→	1%	0%
Information médicale sur les examens qui vous ont été prescrits			72%	26%	98%	→	2%	0%
Information médicale sur votre état de santé			69%	29%	98%	→	2%	0%
Information médicale sur votre traitement			71%	26%	96%	↘	4%	0%
Actes pratiqués par le corps médical			78%	21%	99%	→	1%	0%
Disponibilité du corps médical			79%	18%	97%	→	2%	1%
<b>SOINS &amp; RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT</b>								
Accueil dans votre d'hospitalisation			86%	13%	99%	→	1%	0%
Soins pratiqués par le personnel soignant			85%	15%	100%	→	0%	0%
Aide et accompagnement du personnel soignant			84%	15%	99%	→	1%	0%
Prise en charge de votre douleur			84%	14%	98%	→	1%	1%
Disponibilité du personnel de jour			86%	14%	100%	→	0%	0%
Disponibilité du personnel de nuit			84%	15%	99%	→	1%	0%
Disponibilité du personnel du bloc opératoire			86%	14%	100%	→	0%	0%

# BILAN SATISFACTION DES PATIENTS CHIRURGIE



<b>BILAN ANNUEL 2014 CHIRURGIE Taux de retour 45,5%</b>	NOMBRE TOTAL D'OBSERVATION				Evolution n-1			
	272	%	%	%	%	%	%	
<b>ORGANISATION DES EXAMENS</b>								
Avez-vous été prévenu (e) dans les délais			OUI	99%	→	NON	1%	
Informations sur le déroulement des examens?			75% 25%	100%	→	0%	0%	
Délai d'attente avant l'examen			66% 31%	96%	↘	3%	1%	
Conditions de réalisation de l'examen			73% 27%	100%	→	0%	0%	
<b>VOTRE SEJOUR</b>								
<b>DROITS DU PATIENT</b>								
Respect de votre intimité			84% 15%	99%	→	1%	1%	
Respect de votre dignité			86% 14%	99%	→	0%	1%	
Respect de votre confidentialité			85% 14%	99%	→	1%	0%	
Respect de vos convictions			85% 15%	99%	→	1%	0%	
<b>LA CHAMBRE</b>								
Qualité de l'équipement (lit, tablettes, sonnette...)			51% 34%	84%	↘	10%	5%	
Explications données pour le fonctionnement de l'équipement			65% 25%	90%	↘	6%	4%	
Fonctionnement du téléviseur, téléphone			55% 29%	84%	↘	9%	7%	
Propreté de la chambre et du mobilier ( tables, chaises, fauteuils, portes, fenêtres)			61% 35%	96%	→	3%	1%	
Propreté des installations sanitaires			57% 34%	92%	→	7%	1%	
Aération, température de la chambre			49% 34%	83%	→	12%	5%	
<b>LES REPAS</b>								
Qualité			37% 45%	83%	↗	14%	3%	
Quantité			53% 43%	95%	→	4%	1%	
Température			53% 41%	94%	→	5%	1%	
Respect de votre régime			58% 36%	94%	→	3%	2%	
Variété des menus			52% 42%	94%	→	5%	1%	
Qualité du service lors de la distribution des repas			67% 32%	99%	↗	0%	1%	
Temps laissé pour prendre les repas			70% 28%	98%	→	2%	1%	
<b>VOTRE SORTIE A ÉTÉ BIEN PREPAREE</b>								
Sur le plan médical?			OUI	100%	→	NON	0%	
Sur le plan administratif?			OUI	100%	→	NON	0%	
<b>VOTRE SATISFACTION GENERALE SUR LA CLINIQUE</b>								
Satisfaction globale sur votre séjour:			73% 27%	99%	↗	1%	0%	
Vous sentiez vous en sécurité dans la clinique?			OUI	100%	→	NON	0%	
Recommanderiez vous la Clinique?			OUI	98%	→	NON	2%	
Comment trouvez-vous notre livret d'accueil?			65% 33%	98%	→	2%	0%	