

TABLEAU DE BORD INDICATEURS SATISFACTION PATIENT 2015

(QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION)

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
ACCUEIL			
Accueil services administratifs	98%	98%	98%
Accueil UDS	99%	97%	98%
Accueil Bloc Opératoire	99%	99%	99%
Accueil du patient	99%	98%	98%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
RESPECT			
Sentiment d'avoir fortement attendu <i>Très + globalement satisfaits (échelle QS non pertinente)</i>	78%	88%	83%
Sollicitation de l'avis du patient sur son traitement/soin <i>Très + globalement satisfaits</i>	92%	97%	94%
Respect de l'intimité du patient <i>Très + globalement satisfaits</i>	99%	99%	99%
Respect du personnel envers le patient <i>Très + globalement satisfaits</i>	100%	99%	99%
Respect des médecins envers le patient <i>Très + globalement satisfaits</i>	100%	99%	99%
Respect du patient	93%	96%	95%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
SOINS			
Brancardage <i>Très + globalement satisfaits</i>	99%	99%	99%
Les soins <i>Très + globalement satisfaits</i>	98%	99%	99%
Les inconforts liés aux soins sont pris en compte <i>Très + globalement satisfaits</i>	98%	99%	98%
Prise en charge des soins	98%	99%	99%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
INFORMATIONS			
Information sur la préparation du séjour <i>Très + globalement satisfaits</i>	95%	98%	96%
Informations spontanées sur traitement et soins <i>Très + globalement satisfaits</i>	96%	98%	97%
Réponses claires des médecins <i>Très + globalement satisfaits</i>	99%	99%	99%
Réponses claires du personnel <i>Très + globalement satisfaits</i>	99%	99%	99%
Information sur les conditions de sortie <i>Très + globalement satisfaits</i>	96%	98%	97%
Information patient	97%	98%	97%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
DOULEUR			
Information douleur <i>Très + globalement satisfaits</i>	96%	97%	97%
Douleur correctement soulagées <i>Très + globalement satisfaits</i>	98%	99%	98%
Prise en charge de la douleur	97%	98%	97%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
HOTELLERIE			
Confort (moyenne lit + sanitaires) <i>Très + globalement satisfaits</i>	94%	97%	95%
Niveau sonore <i>Très + globalement satisfaits</i>	83%	95%	89%
Propreté <i>Très + globalement satisfaits</i>	97%	99%	98%
Température ambiante <i>Très + globalement satisfaits</i>	93%	94%	93%
Téléphone / Télévision <i>Très + globalement satisfaits</i>	91%	93%	92%
Prestations hôtelière accompagnants <i>Très + globalement satisfaits</i>	93%	92%	93%
Environnement patient	92%	95%	93%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
RESTAURATION			
Quantité des repas	87%	89%	88%
Chaleur des plats	90%	93%	91%
Qualité gustative	72%	91%	81%
Variété des repas	79%	92%	85%
Respect de vos choix ou aversions	82%	96%	89%
Restauration patient	82%	92%	87%

	MOYENNE HOSPITALISATION	MOYENNE AMBULATOIRE	MOYENNE GLOBALE
SATISFACTION SEJOUR			
Taux d'insatisfaits (%)	5%	2%	4%
Diriez-vous de votre séjour qu'il vous a satisfait... <i>Pleinement + normalement satisfaits</i>	96%	97%	96%
<i>Part des pleinement satisfaits</i>	64%	80%	72%