



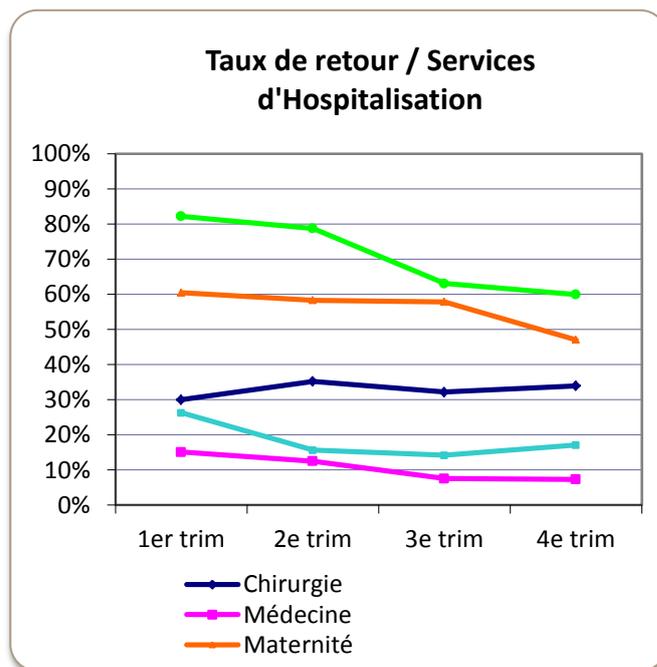
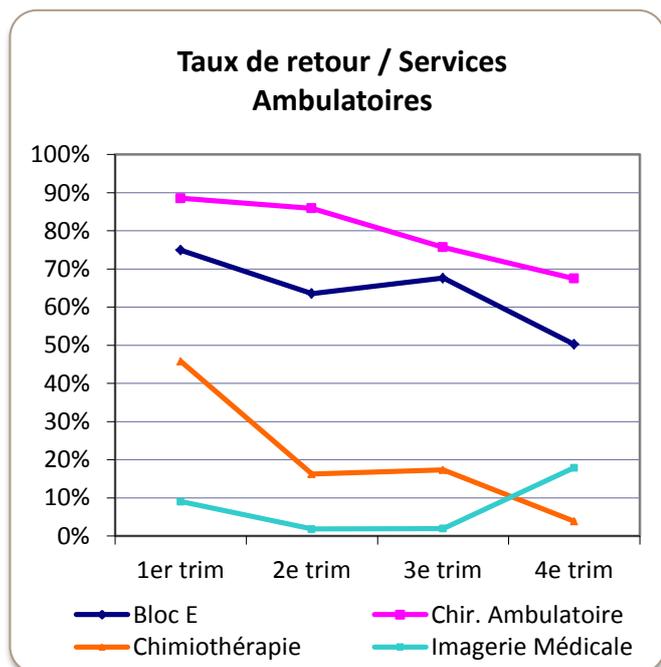
Satisfaction des Patients

Bilan 2013

Les questionnaires de sortie sont distribués aux patients à la fin de leur séjour. Ils sont ensuite saisis et analysés par le service qualité & gestion des risques.

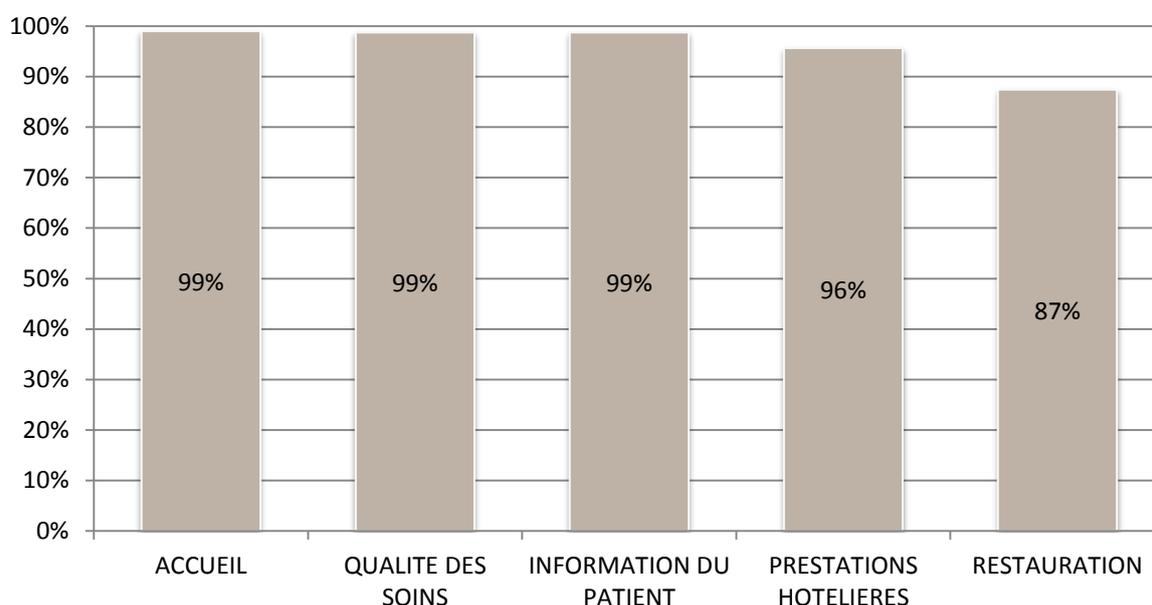
Evolution du taux de retour

Au cours de l'année 2013, 11811 patients (soit 34%) ont répondu au questionnaire de satisfaction. Les taux de retours varient de 8 à 80% suivant les services :



Résultats

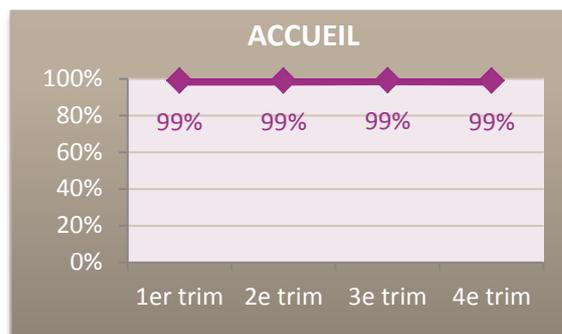
Satisfaction annuelle par thème tous services confondus



Notre objectif est de dépasser 96% de patients satisfaits pour chaque item du questionnaire de satisfaction.

Accueil

Signalisation locaux	99%
Accueil secrétaires	99%
Accueil soignants	99%

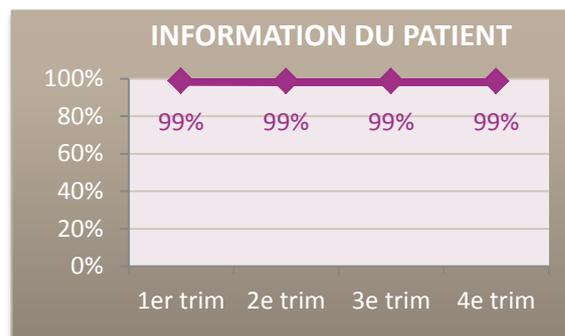


Qualité des soins

Qualité prise en charge médicale	100%
Qualité soins AS et IDE Jour	99%
Disponibilité et écoute du personnel	99%
Respect de l'intimité	99%
Prise en charge Douleur	99%
Qualité soins AS et IDE nuit	98%
Temps d'attente aux sonnettes	91%

Information du patient

Information paramédicale	99%
Information sur l'admission	99%
Information médicale	99%
Information sur la sortie	98%
Information douche	98%



Prestations hôtelières

Propreté des locaux	99%
Confort de la chambre	97%
Services proposés	90%

Restauration

Température des plats	92%
Quantité des plats	90%
Qualité gustative des plats	86%
Variété des plats	68%



3889 patients nous ont également fait part de leurs commentaires libres :



2353 patients expriment leurs remerciements

Les patients soulignent également des points que nous pouvons améliorer :



Les services proposés (parking, télévision, WIFI...) - 610 patients



La prestation restauration - 554 patients



La qualité de la prise en charge - 543 patients



Le confort des installations - 438 patients



L'environnement (bruit, accessibilité, hygiène...) - 150 patients



Les relations avec le personnel - 143 patients

Parmi les commentaires les plus récurrents, on retrouve : le prix élevé du parking, l'absence de casques audio pour l'utilisation des télévisions en chambre double, la température (trop fraîche) des box en ambulatoire et le temps d'attente avant l'intervention en ambulatoire.

Conclusion

Axes d'amélioration	Points forts
<ul style="list-style-type: none"> - La qualité de la restauration - Le temps d'attente aux sonnettes - Les services proposés (parking, télévision, WIFI...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la prise en charge médicale - Accueil et qualité des soins infirmiers et aides-soignants - Information paramédicale

Les items du questionnaire dont le score n'atteint pas l'objectif fixé de plus de 96% de patients satisfaits et les commentaires libres des patients les plus récurrents **sont intégrés dans le programme qualité & gestion des risques 2014.**

Les questionnaires dont les commentaires libres font référence à un défaut de prise en charge majeur suivent le même circuit de traitement que les événements indésirables.