

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT 2020



Bon résultat (≥ 95% satisfaits)

Résultat moyen (entre 90 et 94% satisfaits)

Mauvais résultat (< 90% satisfaits)

(Résultats par rapport à l'objectif fixé)

SIGNALISATION

Objectif : 95% de patients satisfaits

Signalisation à l'extérieur de l'hôpital

88 %

Signalisation à l'intérieur de l'hôpital

93 %

Contact téléphonique,
accueil, standard

94 %

FORMALITE D'ADMISSION ET DE SORTIE

Objectif : 95% de patients satisfaits

Qualité des informations

96 %

Délais d'attente

88 %

Informations du livret d'accueil

94 %

RESTAURATION

Objectif : 85% de patients satisfaits

Qualité (goût et préparation)

73 %

Quantité

91 %

Respect des plats choisis

90 %

Horaires des repas

90 %

CHAMBRE

Objectif : 95% de patients satisfaits

Respect de la demande de chambre

97 %

Propreté, hygiène

97 %

Confort

89 %

Service télévision

93 %

Service téléphone

96 %

PERSONNELS DES SERVICES DE SOINS

Objectif : 95% de patients satisfaits

Présentation, amabilité, disponibilité

99 %

Informations données sur les soins

97 %

Prise en charge de l'anxiété
et de la douleur

97 %

Délai d'attente après les appels

95 %

Respect de la dignité
et intimité du patient

98 %

BLOC OPERATOIRE ET SALLE DE REVEIL

Objectif : 95% de patients satisfaits

Amabilité, informations

100 %

Prise en charge de l'anxiété
et de la douleur

99 %

Votre intervention chirurgicale

100 %

CORPS MEDICAL

Objectif : 95% de patients satisfaits

Présentation, amabilité, disponibilité

98 %

Informations données sur les actes
médicaux, soins, examens

96 %

Prise en charge de l'anxiété
et de la douleur

98 %

VOTRE SENTIMENT DE SECURITE ET ...

Objectif : 95% de patients satisfaits

Anesthésie

99 %

Transfusion de sang

97 %

Infections

95 %

Information sur l'utilité des matériels
de surveillance

95 %

Médicaments

95 %

Pourcentages indiqués = Pourcentages de patients satisfaits