

BILAN ANNUEL GCS	JANV-MARS				AVRIL- JUIN				JUIL-SEPT				OCT-DEC				GLOBAL				
	😊	🙂	😐	😞	😊	🙂	😐	😞	😊	🙂	😐	😞	😊	🙂	😐	😞	😊	Evolution N-1	🙂	😐	😞
NOMBRE DE RETOUR	253				210				109				171				743				
ACCUEIL/INFORMATION																					
Avez-vous reçu un livret d'accueil?	26%	74%			65%	35%			85%	15%			86%	14%			65%	+	35%		
Si oui, votre opinion sur la qualité des informations contenues dans le livret	39%	45%	16%	0%	35%	60%	5%	1%	55%	41%	3%	1%	56%	40%	2%	2%	46%	-	46%	6%	1%
Votre opinion sur le site internet de la Clinique	37%	37%	21%	5%	39%	54%	7%	0%	56%	31%	8%	6%	50%	44%	2%	4%	45%		41%	10%	4%
LA PREPARATION DE VOTRE HOSPITALISATION																					
Qualité des informations données lors de la consultation avec le chirurgien	59%	37%	3%	1%	67%	32%	1%	0%	75%	23%	1%	1%	69%	28%	3%	0%	67%	-	30%	2%	1%
Qualité des informations lors de la consultation de pré-anesthésie	58%	41%	1%	0%	60%	39%	2%	0%	70%	26%	2%	1%	68%	27%	5%	0%	64%	-	33%	3%	0%
VOTRE ACCUEIL ET VOTRE ADMISSION A LA CLINIQUE																					
Qualité de la signalétique (orientation)	42%	38%	11%	9%	35%	46%	15%	4%	49%	36%	11%	3%	43%	46%	11%	1%	42%		42%	12%	4%
Si vous avez un handicap, êtes-vous satisfait de l'aménagement de la Clinique?	59%	37%	4%	0%	56%	37%	6%	1%	60%	32%	3%	3%	56%	38%	4%	2%	57%	-	36%	4%	2%
Accueil et amabilité du personnel administratif (accueil, entrées, sorties)	59%	38%	2%	0%	60%	38%	1%	1%	77%	22%	0%	1%	60%	35%	4%	1%	64%	-	33%	2%	1%
Qualité des informations données à la pré-admission / admission	54%	40%	6%	0%	50%	47%	2%	1%	64%	30%	3%	2%	50%	43%	6%	1%	54%	-	40%	4%	1%
Attente lors de votre admission à la clinique	50%	44%	5%	1%	46%	47%	5%	2%	59%	32%	5%	5%	50%	42%	7%	1%	51%	-	41%	5%	2%
VOTRE PRISE EN CHARGE DANS LE SERVICE DE SOINS																					
Accueil dans votre service d'hospitalisation	76%	23%	1%	0%	75%	25%	0%	0%	78%	21%	0%	1%	72%	27%	1%	0%	75%	-	24%	1%	0%
Qualité des informations reçues sur votre état de santé	58%	38%	4%	0%	72%	25%	2%	1%	63%	35%	1%	1%	59%	37%	4%	0%	63%	-	34%	3%	0%
Participation aux décisions concernant vos soins?	53%	40%	7%	0%	59%	35%	5%	1%	64%	31%	3%	2%	54%	38%	7%	1%	57%		36%	6%	1%
Qualité des informations sur les traitements médicaux	48%	44%	6%	1%	60%	35%	3%	2%	63%	34%	2%	1%	56%	37%	6%	1%	57%	-	38%	4%	1%
Coordination des soins entre les médecins et le personnel soignant	61%	37%	2%	0%	69%	28%	3%	0%	67%	31%	1%	1%	63%	33%	4%	1%	65%		32%	2%	0%
Qualité des soins et disponibilité du personnel soignant de jour	71%	28%	0%	0%	76%	23%	1%	0%	79%	18%	2%	1%	75%	24%	1%	0%	75%	-	24%	1%	0%
Qualité des soins et disponibilité du personnel soignant de nuit	69%	30%	1%	0%	66%	33%	1%	0%	82%	16%	1%	1%	73%	25%	1%	1%	73%	-	26%	1%	0%
VOTRE PASSAGE AU BLOC OPERATOIRE																					
Accueil et amabilité des brancardiers	73%	27%	0%	0%	76%	24%	0%	0%	82%	17%	0%	1%	79%	20%	1%	0%	77%		22%	0%	0%
Accueil et amabilité du personnel du bloc	73%	21%	0%	0%	73%	26%	1%	0%	83%	16%	0%	1%	82%	17%	1%	0%	78%	-	20%	1%	0%
Attente avant d'entrer au bloc opératoire et en salle d'opération	73%	38%	3%	2%	55%	39%	5%	1%	67%	28%	4%	1%	64%	31%	3%	1%	65%	-	34%	4%	1%
Votre prise en charge en salle de réveil	73%	27%	0%	0%	72%	27%	1%	0%	76%	22%	1%	1%	75%	21%	1%	3%	74%		24%	1%	1%
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR																					
Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs?	32%	68%			32%	68%			34%	66%			31%	69%			32%		68%		
Etes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur le jour?	66%	29%	2%	2%	54%	44%	1%	1%	77%	19%	2%	2%	70%	26%	4%	0%	67%	-	30%	2%	1%
Etes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur la nuit?	70%	30%	2%	2%	61%	39%	2%	1%	76%	22%	2%	0%	72%	25%	3%	0%	70%	-	29%	2%	1%
VOS EXAMENS COMPLEMENTAIRES (BIOLOGIE, IMAGERIE MEDICALE)																					
Qualité des informations sur le déroulement des examens	59%	36%	5%	0%	58%	41%	1%	0%	64%	31%	2%	2%	65%	31%	4%	0%	62%	-	35%	3%	1%
Conditions de réalisation de l'examen biologique	57%	41%	2%	1%	56%	43%	1%	0%	64%	32%	1%	3%	65%	34%	1%	0%	61%	-	37%	1%	1%
Délai d'attente pour un examen d'imagerie	54%	41%	2%	3%	58%	37%	3%	2%	68%	24%	4%	4%	60%	38%	1%	1%	60%	-	35%	3%	3%
Condition de réalisation de l'examen d'imagerie	65%	34%	1%	1%	61%	38%	1%	0%	71%	23%	2%	4%	65%	35%	0%	0%	66%	-	32%	1%	1%
LE RESPECT DE VOS DROITS																					
Respect de votre intimité	60%	37%	2%	0%	61%	36%	3%	0%	70%	29%	0%	1%	67%	29%	3%	1%	65%	-	33%	2%	1%
Respect de vos croyances	68%	32%	0%	0%	64%	33%	2%	1%	70%	29%	0%	1%	67%	31%	2%	1%	67%	-	31%	1%	1%
Respect de votre vie privée et de la confidentialité de vos informations (personnelles, médicales et sociales)	59%	38%	2%	0%	67%	33%	1%	0%	70%	29%	0%	1%	67%	31%	2%	0%	66%	-	33%	1%	0%
Qualité de l'accompagnement de votre entourage (hébergement, restauration)	52%	43%	4%	1%	59%	35%	4%	2%	72%	25%	1%	1%	63%	34%	1%	1%	62%		34%	3%	1%
Sécurité concernant vos biens et vos effets personnels	53%	39%	7%	1%	55%	41%	4%	0%	68%	27%	3%	1%	58%	37%	3%	2%	59%		36%	4%	1%
Plage des horaires de visite	46%	51%	3%	0%	51%	46%	3%	0%	71%	27%	1%	1%	56%	39%	5%	0%	56%		41%	3%	0%
VOTRE OPINION SUR LE SERVICE HOTELIER																					
Amabilité du personnel hôtelier (nettoyage, repas)	64%	35%	1%	0%	62%	37%	2%	0%	67%	30%	2%	1%	61%	36%	2%	1%	64%	+	34%	2%	1%
CHAMBRE																					
Confort et aménagement de la chambre	43%	42%	10%	4%	43%	44%	11%	3%	56%	41%	2%	1%	54%	37%	6%	3%	49%		41%	7%	3%
Propreté de la chambre	57%	39%	3%	1%	57%	38%	3%	2%	62%	34%	6%	4%	66%	31%	2%	1%	60%	-	35%	4%	2%
Qualité de l'équipement (lits, tablettes, sonnette...)	46%	43%	8%	4%	47%	39%	12%	2%	56%	31%	6%	6%	58%	34%	6%	3%	52%	-	37%	8%	4%
Qualité des prestations annexes (téléphone, télévision, wifi)	37%	37%	13%	14%	44%	34%	15%	8%	56%	33%	1%	1%	49%	37%	12%	2%	46%	-	35%	10%	6%
Qualité du linge	54%	43%	2%	1%	56%	40%	2%	1%	65%	30%	8%	8%	58%	38%	3%	1%	58%		38%	4%	3%
Respect du calme nécessaire à votre repos	32%	27%	23%	18%	33%	43%	15%	9%	55%	0%	0%	0%	43%	30%	16%	11%	41%		25%	13%	10%
REPAS																					
Variété des menus	36%	46%	16%	2%	41%	40%	16%	3%	47%	31%	16%	6%	40%	48%	10%	1%	41%	-	41%	14%	3%
Quantité des plats	38%	45%	14%	2%	39%	44%	14%	3%	50%	33%	12%	5%	38%	46%	14%	2%	41%	-	42%	13%	3%
Qualité des plats	33%	46%	18%	3%	36%	42%	17%	5%	49%	31%	14%	6%	39%	43%	16%	2%	39%	=	40%	16%	4%
Température des plats	32%	45%	20%	4%	36%	44%	16%	4%	45%	38%	12%	5%	35%	44%	15%	6%	37%	-	43%	16%	5%
Respect de votre régime alimentaire	50%	44%	5%	1%	56%	38%	5%	1%	61%	28%	8%	4%	50%	46%	3%	1%	54%	-	39%	5%	2%
Qualité des informations données par la diététicienne	53%	44%	2%	1%	46%	44%	7%	4%	66%	23%	6%	5%	51%	46%	1%	1%	54%		39%	4%	3%
VOTRE SORTIE																					
Qualité de l'organisation de votre sortie (date, destination...)	51%	47%	1%	1%	49%	47%	3%	2%	63%	32%	3%	2%	59%	35%	5%	0%	55%		40%	3%	1%
Qualité des informations sur votre sortie (numéro de téléphone à contacter si besoin, documents de sortie)	52%	47%	1%	1%	50%	46%	3%	1%	67%	30%	1%	1%	63%	35%	2%	0%	58%		39%	2%	1%
VOTRE SATISFACTION GENERALE SUR LA CLINIQUE																					
Avis global sur votre séjour	59%	39%	1%	1%	60%	39%	2%	0%	66%	33%	0%	1%	69%	29%	1%	1%	63%	-	35%	1%	1%
Recommanderiez-vous notre établissement à votre entourage?	98%	2%			98%	2%			100%	0%			96%	4%	0%	0%	98%	-	2%		
Légende :	😊				🙂				😐				😞				Evolution N-1				
	Très satisfaisant				Satisfaisant				Peu satisfaisant				Pas du tout satisfaisant								