

BILAN ANNUEL HOSPITALISATIONS	JANV-MARS				AVRIL- JUIN				JUIL-SEPT				OCT-DEC				GLOBAL				
	😊😊	😊	😐	😞	😊😊	😊	😐	😞	😊😊	😊	😐	😞	😊😊	😊	😐	😞	😊😊	Evol <sup>2</sup> N-1	😊	😐	😞
<b>NOMBRE DE RETOUR</b>	<b>409</b>				<b>353</b>				<b>185</b>				<b>395</b>				<b>1342</b> ↗				
<b>ACCUEIL/INFORMATION</b>																					
Avez-vous reçu un livret d'accueil?	60%	40%			83%	17%			91%	9%			90%	10%			81%	+	19%		
Si oui, votre opinion sur la qualité des informations contenues dans le livret	61%	34%	4%	1%	55%	41%	3%	2%	58%	40%	2%	0%	57%	40%	2%	0%	58%	-	39%	3%	1%
Votre opinion sur le site internet de la Clinique	51%	37%	6%	6%	46%	46%	2%	5%	49%	43%	2%	0%	62%	36%	2%	1%	52%		40%	3%	3%
<b>LA PREPARATION DE VOTRE HOSPITALISATION</b>																					
Qualité des informations données lors de la consultation avec le chirurgien	75%	25%	0%	0%	77%	22%	2%	0%	80%	19%	2%	0%	76%	23%	1%	0%	77%	+	22%	1%	0%
Qualité des informations lors de la consultation de pré-anesthésie	72%	26%	1%	1%	70%	28%	2%	0%	71%	25%	2%	0%	69%	27%	3%	1%	71%	-	27%	2%	0%
<b>VOTRE ACCUEIL ET VOTRE ADMISSION A LA CLINIQUE</b>																					
Qualité de la signalétique (orientation)	60%	30%	7%	3%	45%	44%	9%	2%	49%	45%	2%	0%	49%	38%	11%	2%	51%	-	39%	7%	2%
Si vous avez un handicap, êtes-vous satisfait de l'aménagement de la Clinique?	66%	26%	7%	2%	65%	29%	3%	3%	59%	29%	2%	0%	54%	39%	5%	2%	61%	+	31%	4%	2%
Accueil et amabilité du personnel administratif (accueil, entrées, sorties)	64%	33%	3%	1%	64%	35%	1%	0%	66%	31%	2%	0%	64%	31%	3%	1%	64%	-	33%	2%	0%
Qualité des informations données à la pré-admission / admission	59%	36%	4%	0%	62%	34%	3%	1%	61%	35%	2%	0%	57%	39%	3%	1%	60%	-	36%	3%	0%
Attente lors de votre admission à la clinique	59%	37%	3%	1%	60%	37%	2%	1%	56%	34%	2%	0%	60%	34%	5%	0%	59%	=	36%	3%	1%
<b>VOTRE PRISE EN CHARGE DANS LE SERVICE DE SOINS</b>																					
Accueil dans votre service d'hospitalisation	80%	19%	0%	0%	77%	22%	0%	0%	77%	22%	2%	0%	76%	22%	1%	0%	78%	-	21%	1%	0%
Qualité des informations reçues sur votre état de santé	70%	28%	2%	1%	70%	28%	1%	0%	67%	30%	2%	0%	67%	32%	1%	0%	69%	-	30%	2%	0%
Participation aux décisions concernant vos soins?	65%	33%	2%	0%	67%	30%	3%	0%	66%	31%	2%	0%	63%	34%	3%	0%	65%		32%	2%	0%
Qualité des informations sur les traitements médicaux	69%	28%	3%	1%	69%	29%	2%	1%	65%	33%	2%	0%	60%	35%	4%	0%	66%	-	31%	3%	0%
Coordination des soins entre les médecins et le personnel soignant	66%	32%	2%	0%	69%	28%	2%	0%	72%	25%	2%	0%	66%	32%	2%	0%	68%		29%	2%	0%
Qualité des soins et disponibilité du personnel soignant de jour	79%	20%	1%	1%	81%	18%	1%	0%	79%	20%	2%	0%	76%	22%	1%	0%	79%	-	20%	1%	0%
Qualité des soins et disponibilité du personnel soignant de nuit	80%	18%	1%	1%	80%	19%	0%	0%	81%	19%	2%	0%	77%	21%	2%	1%	80%	-	19%	1%	0%
<b>VOTRE PASSAGE AU BLOC OPERATOIRE</b>																					
Accueil et amabilité des brancardiers	66%	29%	5%	0%	73%	25%	1%	0%	75%	24%	2%	0%	69%	29%	2%	0%	71%		27%	3%	0%
Accueil et amabilité du personnel du bloc	77%	22%	1%	0%	80%	20%	0%	0%	80%	20%	2%	0%	75%	25%	0%	0%	78%	-	22%	1%	0%
Attente avant d'entrer au bloc opératoire et en salle d'opération	63%	31%	5%	1%	68%	29%	3%	1%	63%	33%	2%	0%	65%	29%	6%	0%	65%	-	30%	4%	1%
Votre prise en charge en salle de réveil	73%	25%	2%	0%	71%	28%	1%	0%	69%	28%	2%	0%	71%	28%	1%	0%	71%		27%	1%	0%
<b>PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR</b>																					
Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs?	74%	26%			76%	24%			77%	23%			74%	26%			75%		25%		
Êtes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur le jour?	76%	22%	2%	1%	77%	21%	1%	1%	76%	24%	0%	0%	68%	29%	2%	1%	74%	-	24%	1%	1%
Êtes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur la nuit?	77%	20%	1%	1%	79%	19%	1%	0%	76%	23%	1%	0%	67%	28%	3%	1%	75%	-	23%	1%	1%
<b>VOS EXAMENS COMPLEMENTAIRES (BIOLOGIE, IMAGERIE MEDICALE)</b>																					
Qualité des informations sur le déroulement des examens	65%	31%	4%	0%	61%	35%	4%	0%	60%	28%	11%	1%	59%	39%	2%	0%	61%	+	33%	5%	0%
Conditions de réalisation de l'examen biologique	69%	29%	1%	0%	61%	35%	3%	1%	66%	25%	7%	2%	58%	40%	2%	1%	64%	-	32%	3%	1%
Délai d'attente pour un examen d'imagerie	60%	31%	8%	2%	57%	32%	9%	1%	53%	29%	12%	6%	46%	44%	8%	3%	54%	-	34%	9%	3%
Condition de réalisation de l'examen d'imagerie	69%	28%	2%	1%	61%	35%	3%	2%	58%	28%	7%	7%	56%	39%	2%	2%	61%	-	33%	4%	3%
<b>LE RESPECT DE VOS DROITS</b>																					
Respect de votre intimité	74%	25%	1%	1%	75%	24%	1%	0%	78%	21%	2%	0%	71%	27%	2%	0%	75%	-	24%	1%	0%
Respect de vos croyances	82%	17%	0%	0%	81%	19%	0%	0%	81%	18%	1%	1%	72%	27%	1%	0%	79%	-	20%	1%	0%
Respect de votre vie privée et de la confidentialité de vos informations (personnelles, médicales et sociales)	77%	22%	1%	0%	75%	23%	1%	1%	78%	20%	2%	0%	70%	29%	1%	0%	75%	-	23%	1%	0%
Qualité de l'accompagnement de votre entourage (hébergement, restauration)	63%	36%	1%	0%	72%	24%	3%	1%	72%	25%	3%	1%	63%	33%	3%	1%	67%		29%	2%	1%
Sécurité concernant vos biens et vos effets personnels	65%	27%	6%	2%	67%	26%	5%	2%	66%	26%	7%	1%	61%	34%	4%	1%	65%		28%	5%	1%
Plage des horaires de visite	59%	39%	1%	0%	67%	31%	2%	0%	56%	41%	2%	1%	57%	41%	2%	0%	60%		38%	2%	0%
<b>VOTRE OPINION SUR LE SERVICE HOTELIER</b>																					
Amabilité du personnel hôtelier (nettoyage, repas)	66%	31%	3%	1%	69%	28%	4%	0%	68%	30%	2%	1%	68%	30%	1%	0%	68%	+	30%	2%	0%
<b>CHAMBRE</b>																					
Confort et aménagement de la chambre	49%	43%	7%	2%	61%	31%	6%	2%	58%	34%	7%	1%	54%	39%	6%	1%	56%		37%	6%	1%
Propreté de la chambre	62%	33%	4%	1%	61%	34%	4%	1%	61%	34%	4%	1%	59%	36%	3%	1%	61%	-	34%	4%	1%
Qualité de l'équipement (lits, tablettes, sonnette...)	55%	37%	6%	2%	63%	30%	5%	2%	59%	34%	5%	2%	55%	38%	5%	2%	58%	-	35%	5%	2%
Qualité des prestations annexes (téléphone, télévision, wifi)	59%	34%	3%	4%	60%	32%	5%	3%	65%	27%	5%	3%	55%	35%	7%	4%	60%	-	32%	5%	3%
Qualité du linge	61%	38%	1%	0%	63%	33%	3%	1%	66%	29%	3%	1%	59%	39%	1%	1%	62%		35%	2%	1%
Respect du calme nécessaire à votre repos	39%	41%	14%	6%	53%	35%	8%	4%	55%	28%	8%	9%	47%	35%	10%	8%	48%		35%	10%	7%
<b>REPAS</b>																					
Variété des menus	46%	40%	12%	2%	50%	40%	8%	2%	41%	41%	16%	2%	45%	42%	10%	3%	46%	-	41%	11%	2%
Quantité des plats	44%	44%	10%	2%	48%	41%	8%	2%	40%	38%	19%	4%	42%	46%	9%	3%	44%	-	42%	11%	3%
Qualité des plats	38%	42%	16%	4%	45%	38%	12%	5%	36%	36%	22%	6%	38%	42%	16%	4%	39%	-	40%	16%	5%
Température des plats	39%	44%	14%	3%	48%	39%	11%	2%	40%	42%	15%	3%	38%	46%	13%	4%	41%	-	43%	13%	3%
Respect de votre régime alimentaire	62%	33%	5%	0%	63%	34%	2%	0%	62%	25%	12%	2%	57%	39%	3%	1%	61%	-	33%	5%	1%
Qualité des informations données par la diététicienne	62%	34%	3%	1%	64%	30%	5%	1%	61%	29%	9%	1%	58%	33%	8%	1%	61%		32%	6%	1%
<b>VOTRE SORTIE</b>																					
Qualité de l'organisation de votre sortie (date, destination...)	66%	31%	2%	1%	67%	31%	1%	0%	68%	30%	2%	1%	64%	33%	2%	1%	66%		31%	2%	1%
Qualité des informations sur votre sortie (numéro de téléphone à contacter si besoin, documents de sortie)	64%	34%	2%	1%	67%	31%	2%	0%	70%	28%	1%	1%	62%	35%	1%	1%	66%		32%	1%	1%
<b>VOTRE SATISFACTION GENERALE SUR LA CLINIQUE</b>																					
Avis global sur votre séjour	64%	36%	0%	1%	64%	35%	1%	0%	64%	34%	2%	0%	62%	37%	1%	0%	64%	-	35%	1%	0%
Recommanderiez-vous notre établissement à votre entourage?	99%	1%			99%	1%			99%	1%			99%	1%			99%	-	1%		

Légende : 😊😊 Très satisfaisant    😊 Satisfaisant    😐 Peu satisfaisant    😞 Pas du tout satisfaisant