



# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE ANNÉE 2017

### SERVICES D'HOSPITALISATION

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients pris en charge dans les services d'hospitalisation. Ces questionnaires sont tous lus, analysés et pris en compte par le service et la cellule qualité afin de procéder à une amélioration continue de nos prestations.

Nous vous présentons les résultats de l'année 2017 qui traduisent un bon niveau de satisfaction, bien que le taux de retour soit très faible. Nous vous remercions de votre confiance.

#### ÉCHANTILLON

Période d'enquête : **année 2017**  
Nombre de répondants : **453**  
Taux de retour : **10,93 %**

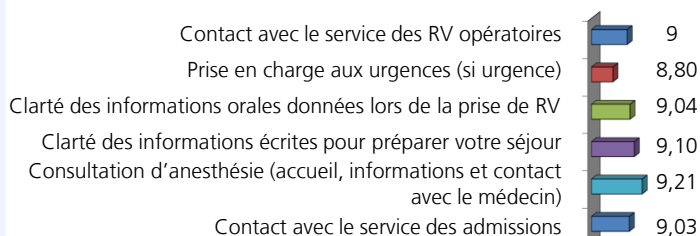
#### SATISFACTION GLOBALE

**97,2 %** des répondants recommandent le CHNO  
**98,1 %** des répondants se sont sentis en confiance  
**8,8 /10** est l'indice de satisfaction moyen

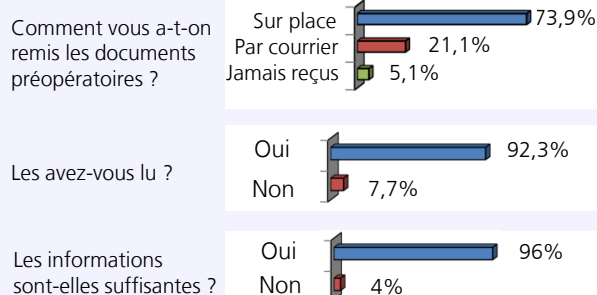
### L'ENQUÊTE PLUS EN DÉTAIL...

Satisfaction mesurée sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (très satisfait)

#### L'admission

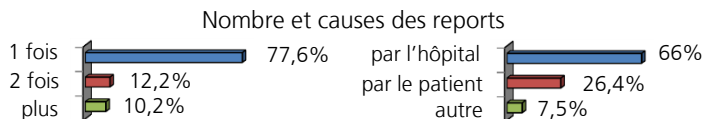


#### Les documents remis

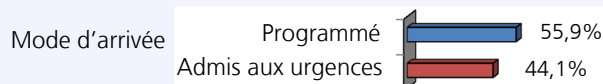
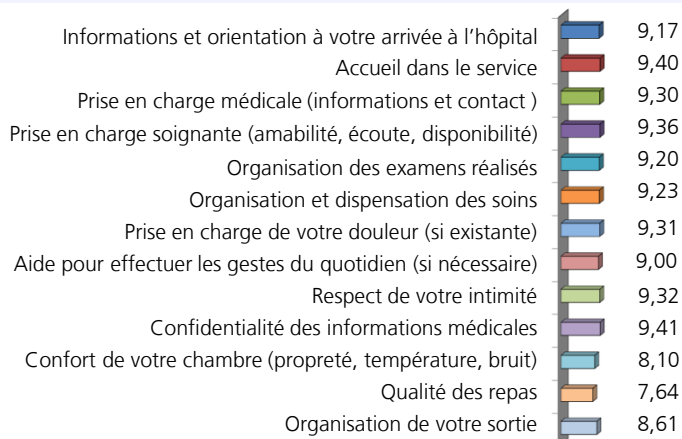


#### Les reports d'intervention

Près de 13% des répondants précisent que leur intervention a été reportée au moins une fois principalement à la demande de l'hôpital.



#### Votre satisfaction le jour de l'intervention



#### Remarques littérales des répondants :

36% sont satisfaits de leur prise en charge au CHNO. 30% expriment de vifs remerciements à l'égard du personnel.

28% ont manifesté leur insatisfaction sur le confort et la température des chambres et le temps d'attente.