



VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION FEVRIER 2018 SERVICE DES URGENCES

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients se présentant aux urgences. 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 2018 qui malgré un taux de retour très faible traduisent les difficultés ressenties par les patients. Nous vous remercions de votre confiance.

ECHANTILLON

Période d'analyse : **du 19/02 au 16/03/2018**
 Nombre de répondants : **147**
 Taux de retour : **9,5 %**

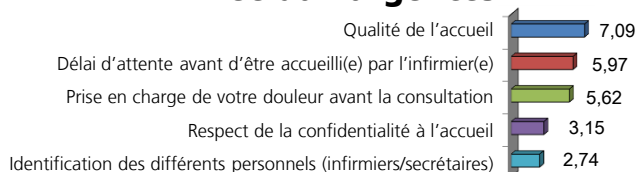
SATISFACTION GLOBALE

48,2 % de satisfaction
61,7 % des répondants recommandent l'hôpital
5,8/10 indice de satisfaction moyen

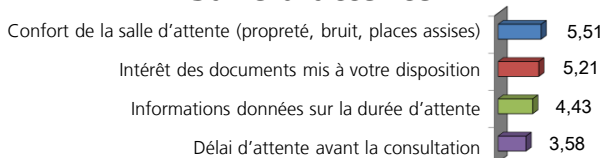
VOTRE SATISFACTION AU COURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

Satisfaction mesurée sur une échelle de 1 à 10. Indice compris entre 7 et 10 : très satisfait - indice compris entre 5 et 6 : moyennement satisfait – indice inférieur ou égal à 4 : très peu satisfait.

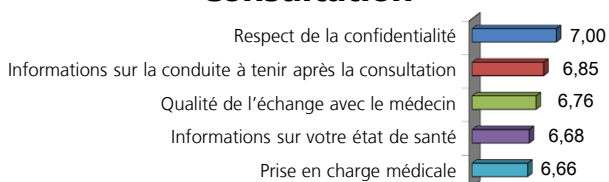
Arrivée aux urgences



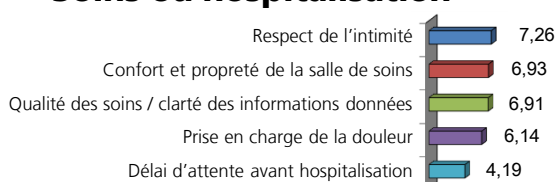
Salle d'attente



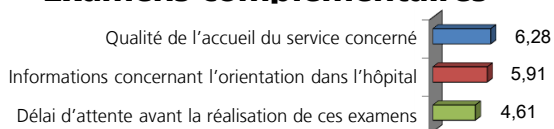
Consultation



Soins ou hospitalisation



Examens complémentaires



LES ACTIONS D'AMÉLIORATION

Les suggestions proposées par les sondés :

- améliorer le circuit de paiement
- augmenter la présence médicale et soignante (en particulier entre 7h et 8h30)
- réduire le délai d'attente
- améliorer le confort de la salle d'attente