

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE ANNÉE 2018

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients pris en charge dans l'unité de chirurgie ambulatoire. Ces questionnaires reçus sont tous lus, analysés et pris en compte par le service, en collaboration avec la cellule qualité dans un objectif d'amélioration continue de nos prestations.

Nous vous présentons les résultats de l'année 2018 qui traduisent un fort niveau de satisfaction et une progression par rapport à 2017. Nous vous en remercions et poursuivons quotidiennement nos efforts.

ÉCHANTILLON

Période d'enquête : **année 2018**
 Nombre de répondants : **1 861**
 Taux de retour : **10,3 %**

SATISFACTION GLOBALE

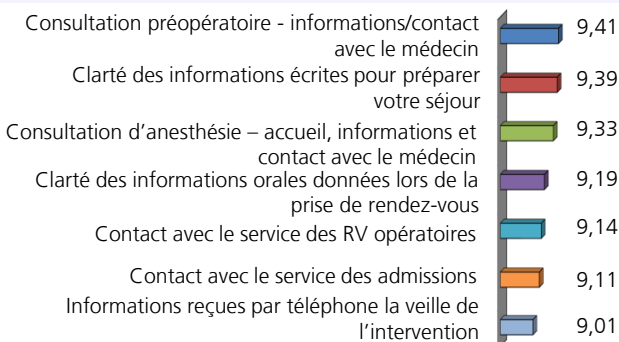
98,9 % des répondants recommandent le CHNO
99 % des répondants se sont sentis en confiance
9,1 /10 est l'indice de satisfaction moyen

Les personnes de plus de 60 ans représentent plus de 80% de nos patients.

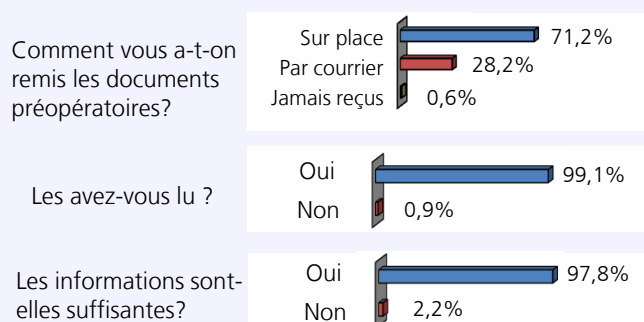
L'ENQUÊTE PLUS EN DÉTAIL...

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

Votre satisfaction avant l'intervention

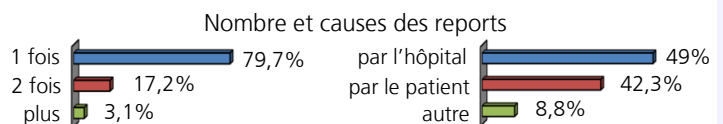


Les documents remis

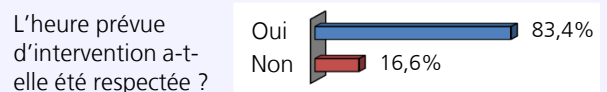
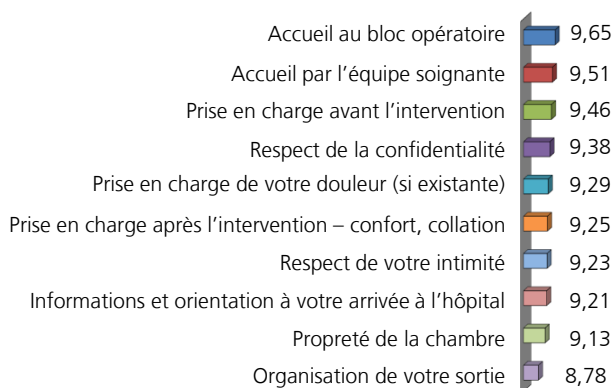


Les reports d'intervention

10,8% des répondants précisent que leur intervention a été reportée au moins une fois. Ces reports ont été pour 49,9% des cas à la demande de l'hôpital.



Votre satisfaction le jour de l'intervention



Remarques littérales des répondants :

37% sont satisfaits de leur prise en charge au CHNO et expriment de vifs remerciements à l'égard du personnel.

23% ont manifesté leur insatisfaction sur l'attente avant et après l'intervention et l'organisation de la sortie.