

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION ANNÉE 2018 CENTRE DE LA RETINE

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients pris en charge au centre de la rétine. 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 traduisent un bon niveau de satisfaction, bien que le taux de retour ne reflète pas l'activité du centre de la rétine. Nous vous remercions de votre confiance.

ÉCHANTILLON

Période d'analyse : **Novembre 2018**
Nombre de répondants : 396
Taux de retour : **31 %**

SATISFACTION GLOBALE

8,5 /10 est l'indice de satisfaction moyen

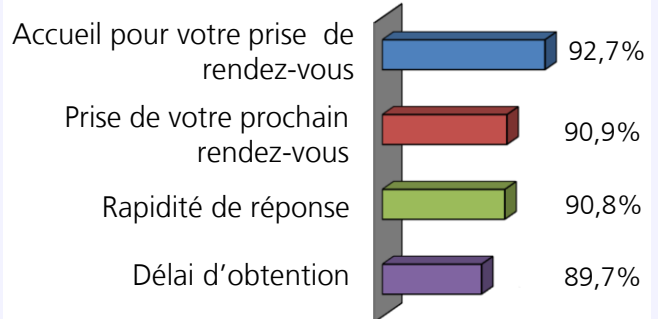
SATISFACTION SUR LE PARCOURS DE SOINS

Taux de satisfaction par étape de la prise en charge

ACCUEIL ET INFORMATION

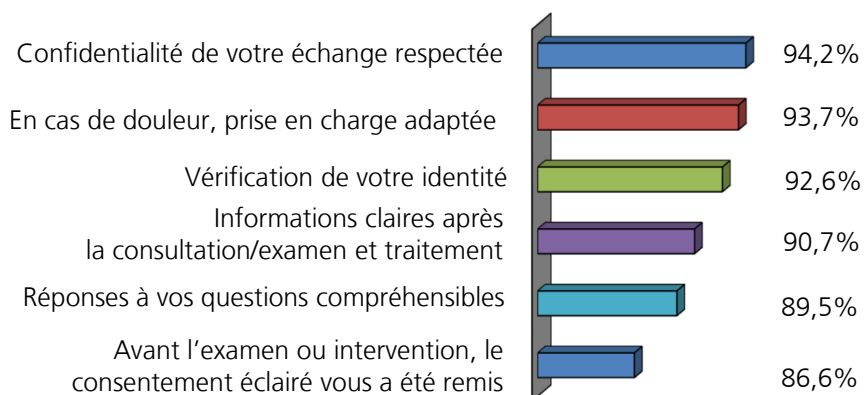


RENDEZ-VOUS



57,4% des rendez-vous ont été pris directement au centre de la rétine.

PRISE EN CHARGE MEDICALE



Remarques littérales des répondants :

- mettre en place un système de rappel des rendez-vous

- améliorer l'organisation de l'accueil afin de réduire le temps d'attente et d'améliorer la confidentialité.