

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE ANNÉE 2019 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 2019 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 2019**  
Nombre de répondants : **282**  
Taux de retour : **7,7 %**

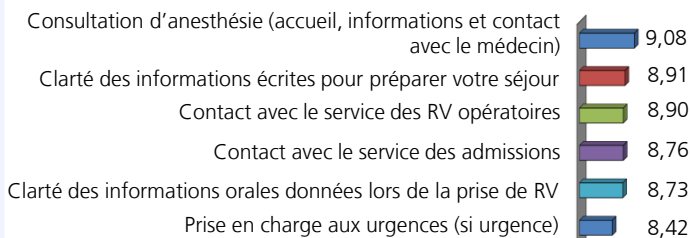
### SATISFACTION GLOBALE

**98,5 %** des répondants recommandent le CHNO  
**97,3 %** des répondants se sont sentis en confiance  
**8,6 /10** est l'indice de satisfaction moyen

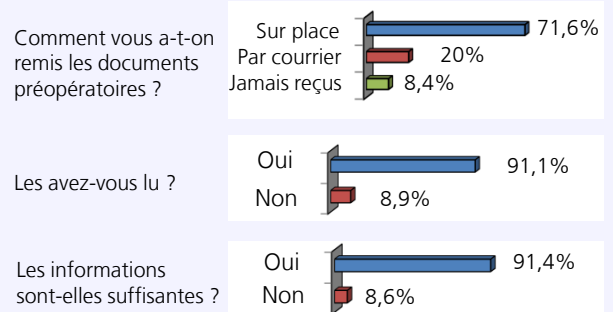
### L'ENQUÊTE PLUS EN DÉTAIL...

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

#### L'admission

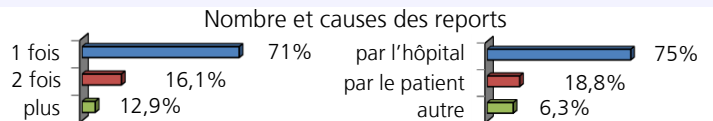


#### Les documents remis

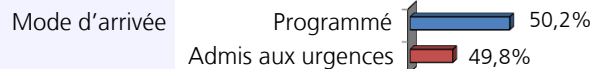
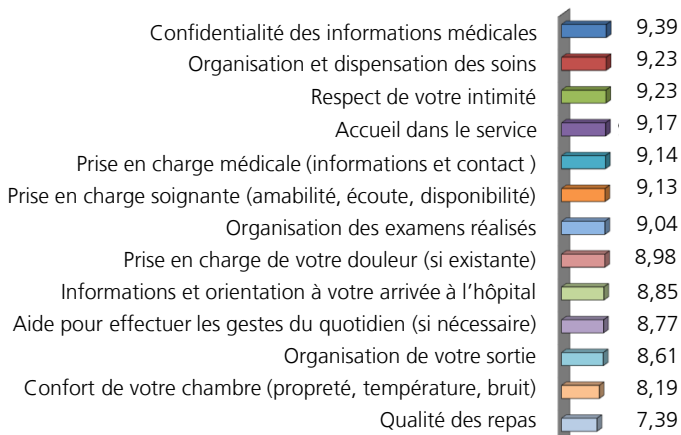


#### Les reports d'hospitalisation

12,5% des répondants (contre 14% en 2018) précisent que leur hospitalisation a été reportée au moins une fois, dans la plupart des cas, à la demande de l'hôpital.



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



#### Remarques littérales des répondants :

35% sont satisfaits de leur prise en charge au CHNO et expriment de vifs remerciements à l'égard du personnel.

27% correspondent à des commentaires d'insatisfaction. Ils concernent le confort des chambres et l'organisation de la sortie.