



# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE ANNÉE 2019 CHIRURGIE AMBULATOIRE

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients pris en charge dans l'unité de chirurgie ambulatoire. Ces questionnaires 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 2019 qui traduisent un fort niveau de satisfaction et une progression par rapport à 2018. Nous vous en remercions et poursuivons quotidiennement nos efforts.

### ÉCHANTILLON

Période d'enquête : **année 2019**  
Nombre de répondants : **1 340**  
Taux de retour : **7,3 %**

### SATISFACTION GLOBALE

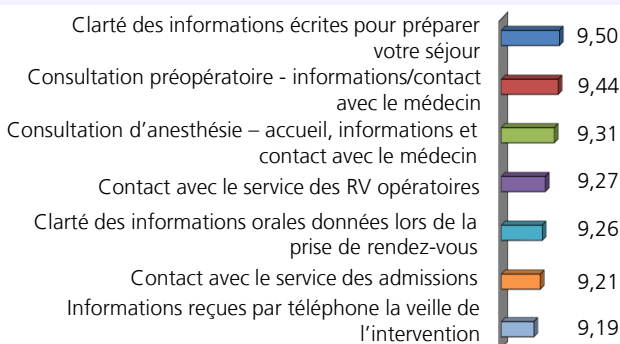
**99,1 %** des répondants recommandent le CHNO  
**99,1 %** des répondants se sont sentis en confiance  
**9,2 /10** est l'indice de satisfaction moyen

*Les personnes de plus de 60 ans représentent plus de 84% de nos patients.*

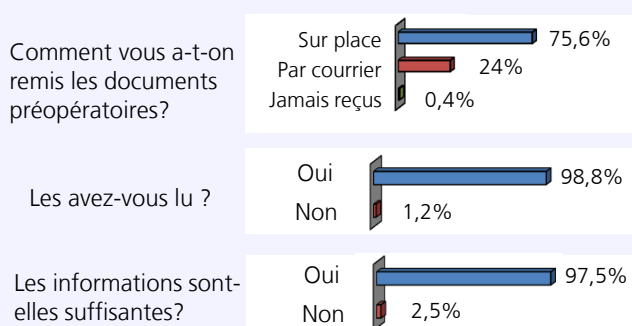
### L'ENQUÊTE PLUS EN DÉTAIL...

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

#### Votre satisfaction avant l'intervention

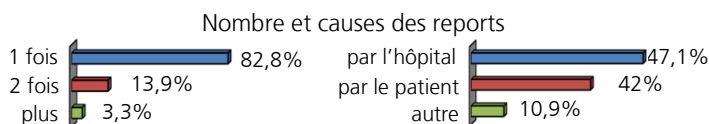


#### Les documents remis

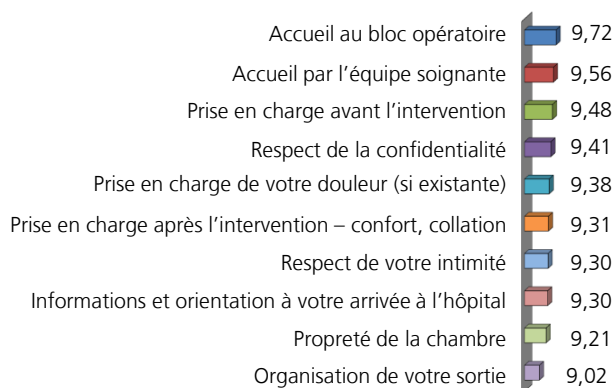


#### Les reports d'intervention

9,3% des répondants précisent que leur intervention a été reportée au moins une fois. Ces reports ont été pour 47,1% des cas à la demande de l'hôpital.



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



**17,5% des patients ont complété leur évaluation par des remarques littérales.**

Satisfaits de leur prise en charge au CHNO, ils expriment de vifs remerciements à l'égard du personnel.

Leur insatisfaction porte principalement sur le confort des chambres, la consultation post-opératoire, l'information post-opératoire et les prescriptions de transport.