

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION Juin 2019 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 2019 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 03/06 au 03/07/2019**
 Nombre de répondants : **139**

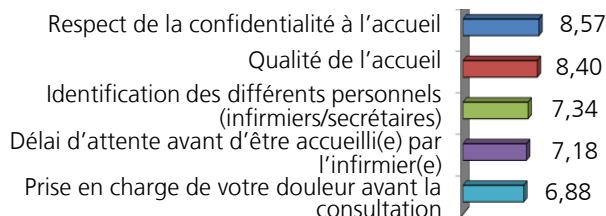
SATISFACTION GLOBALE

71,9 % de satisfaction
82,4 % des répondants recommandent l'hôpital
7,4/10 indice de satisfaction moyen

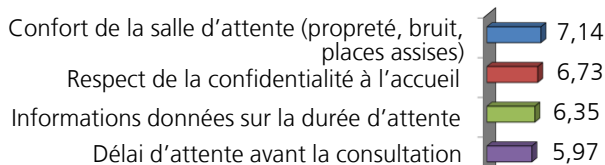
VOTRE SATISFACTION AU COURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

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.

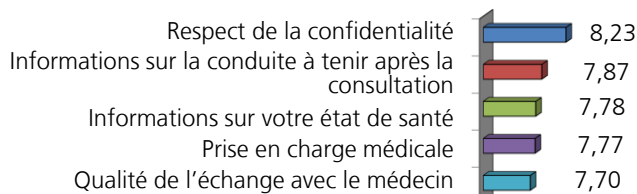
Arrivée aux urgences



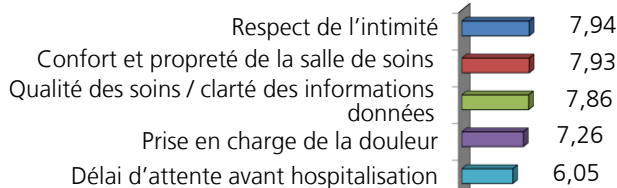
Salle d'attente



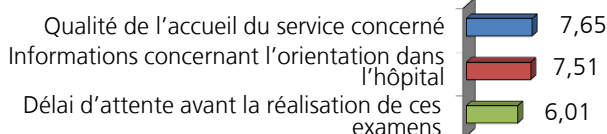
Consultation



Soins ou hospitalisation



Examens complémentaires



LES ACTIONS D'AMÉLIORATION

Les suggestions proposées par les sondés :

- augmenter la présence médicale et soignante (en particulier entre 20h et 8h)
- améliorer la confidentialité entre les box
- possibilité d'appeler un médecin pour un avis sans passage aux urgences