

# AMBULATOIRE

## QUESTIONNAIRE PAPIER (à la sortie de la Clinique)

Nombre de questionnaires : 905

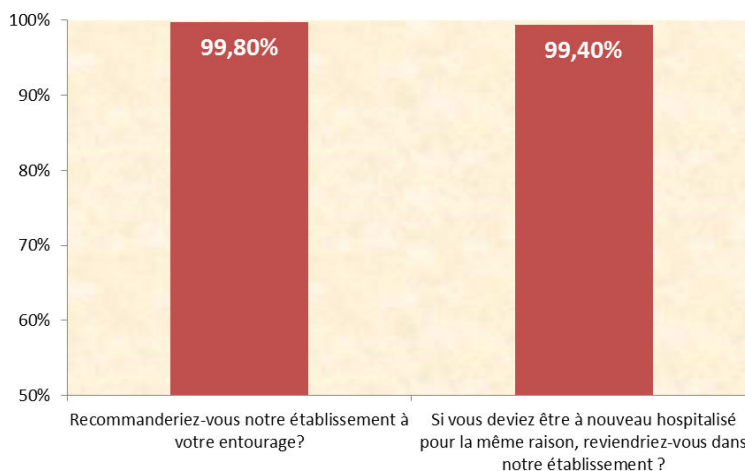
Taux de retour\*: 25 %

Quelle note donneriez-vous à votre séjour ?

**9.21 /10**



Satisfaction à la sortie de la clinique



### TOP 3

« Qu'avez-vous apprécié ? »

1. Le personnel
2. La prise en charge globale
3. Le médecin

### TOP 3

« Que faudrait-il améliorer en priorité ? »

1. L'attente (5%-X48)
2. La température (1%-X10)
3. Espace d'attente avant l'intervention (intimité / confidentialité/ espace commun) (1%-X9)

## ENQUETE INTERNET E-SATIS

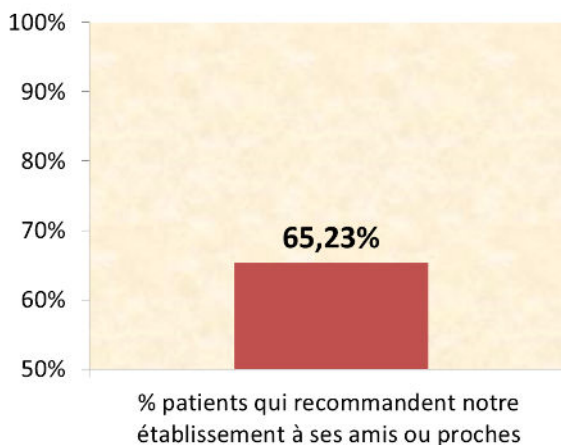
(après le retour au domicile)

Nombre de questionnaires :  
228

Taux de retour\*\* :  
18 %

=> soit 6%\* sur le nombre total des patients

### Satisfaction CSC AMBULATOIRE



\*Taux de retour calculé sur le nombre total des patients

\*\* Taux de retour calculé sur le nombre de mails envoyés aux patients

# CHIRURGIE

## QUESTIONNAIRE PAPIER (à la sortie de la Clinique)

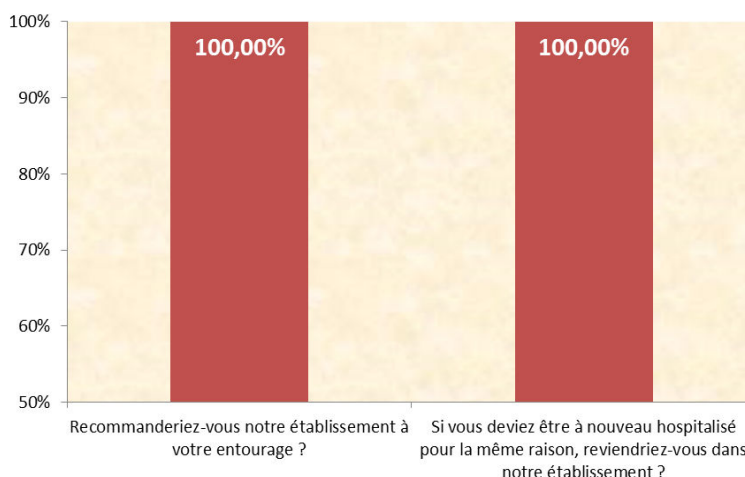
Nombre de questionnaires : 30

Taux de retour\*: 4 %

Quelle note donneriez-vous à votre séjour ?

**8.72 /10**

Satisfaction à la sortie de la clinique



### TOP 3

« Qu'avez-vous apprécié ? »

1. Le personnel
2. Les médecins
3. /

### TOP 3

« Que faudrait-il améliorer en priorité ? »

1. Les repas (x6)
2. /
3. /

## ENQUETE INTERNET E-SATIS

(après le retour au domicile)

Nombre de questionnaires :  
78

Taux de retour\*\* :  
29 %

=> soit 7%\* sur le nombre total des patients

## Satisfaction CSC CHIRURGIE MEDECINE OBSTETRIQUE +48H



\*Taux de retour calculé sur le nombre total des patients

\*\* Taux de retour calculé sur le nombre de mails envoyés aux patients

# MATERNITE

## QUESTIONNAIRE PAPIER (à la sortie de la Clinique)

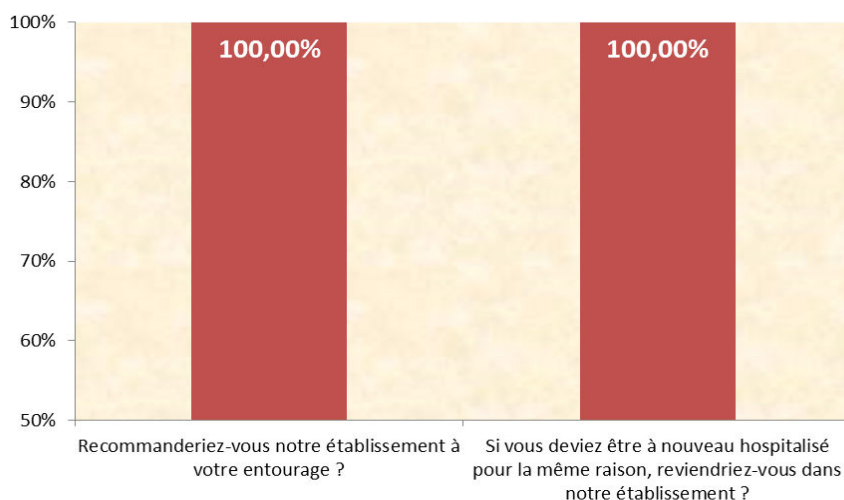
Nombre de questionnaires : 56

Taux de retour\*: 50 %

Quelle note donneriez-vous à votre séjour ?

**9.25 /10**

Satisfaction à la sortie de la clinique



### TOP 3

« Qu'avez-vous apprécié ? »

1. Le personnel
2. Projet naissance/ respect souhaits
3. Les repas

### TOP 3

« Que faudrait-il améliorer en priorité ? »

1. Les repas (x5)  
La température (Climatisation)
2. La salle d'eau (x4)
3. Confort de la chambre (x3)  
Confort du matelas

## ENQUETE INTERNET E-SATIS

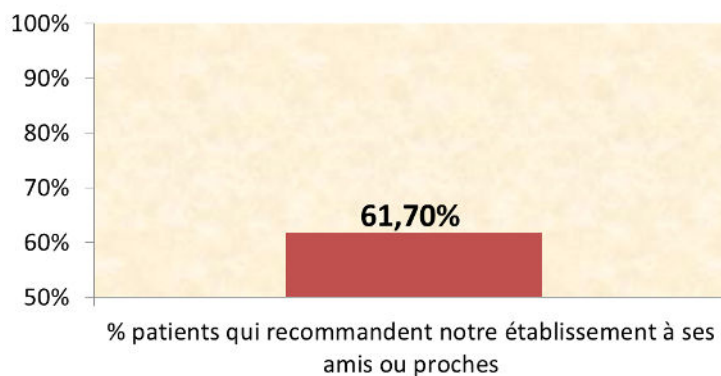
(après le retour au domicile)

Nombre de questionnaires :  
78

Taux de retour\*\* :  
29 %

=> soit 7%\* sur le nombre total des patients

## Satisfaction CSC CHIRURGIE MEDECINE OBSTETRIQUE +48H



\*Taux de retour calculé sur le nombre total des patients

\*\* Taux de retour calculé sur le nombre de mails envoyés aux patients

# URGENCES

## QUESTIONNAIRE PAPIER (envoi à domicile)

Nombre de questionnaires : 133

Taux de retour\*\*\* : 22 %

Quelle note donneriez-vous à votre séjour ?

**7.84**/10



Pourcentage des patients qui recommandent notre établissement à son entourage

**96.60%**

### TOP 3 « Qu'avez-vous apprécié ? »

1. Le personnel
2. La rapidité de la prise en charge
3. L'urgentiste

### TOP 3 « Que faudrait-il améliorer en priorité ? »

1. Le délai d'attente (x26-19%)
2. Manque d'urgentistes (x10-7%)  
Le confort de la salle d'attente
3. Manque de personnel (x8-6%)

\*\*\*Taux de retour calculé sur un échantillon de 600 patients

# Soins Médicaux et de Réadaptation

## QUESTIONNAIRE PAPIER (à la sortie de la Clinique)

Nombre de questionnaires : 34

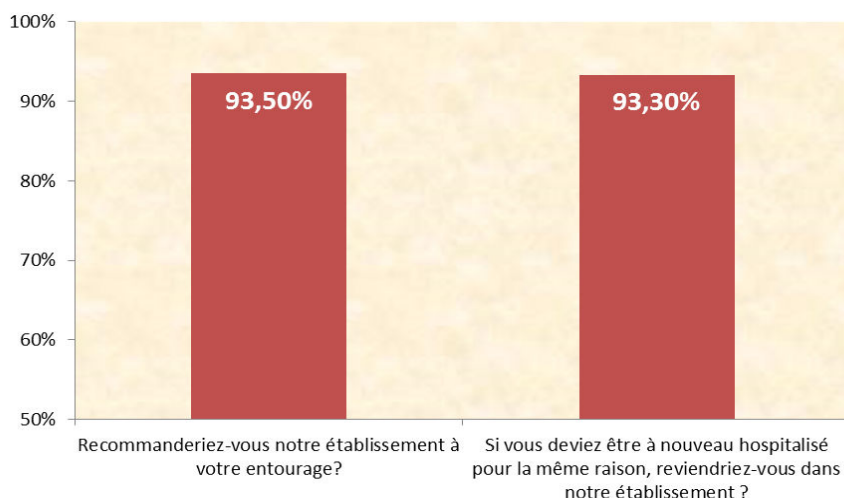
Taux de retour\*: 36 %

Quelle note donneriez-vous à votre séjour ?

**7.87 /10**



Satisfaction à la sortie de la clinique



### TOP 3

« Qu'avez-vous apprécié ? »

1. Le personnel
2. Les médecins/ kinés
3. La chambre

### TOP 3

« Que faudrait-il améliorer en priorité ? »

1. Les repas (x11)
2. Confort/ détente (x4)
3. La communication/ coordination entre les équipes médicales/ services (x3)

## ENQUETE INTERNET E-SATIS

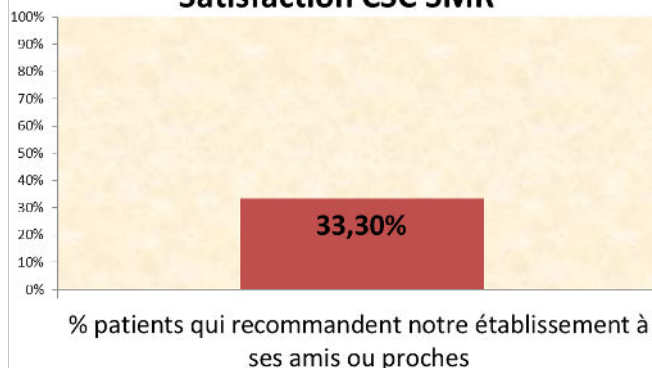
(après le retour au domicile)

Nombre de questionnaires :  
**4**

Taux de retour\*\* :  
**14 %**

=> soit 4%\* sur le nombre total des patients

## Satisfaction CSC SMR



\*Taux de retour calculé sur le nombre total des patients

\*\* Taux de retour calculé sur le nombre de mails envoyés aux patients



## Avls DeS eNfAntS



Voici ce que pensent les **28** petits patients  
qui m'ont laissé leurs avis pour leur séjour à la clinique  
(23 pour leur séjour d'une journée et  
5 pour leur séjour d'une nuit ou plus)



### Les 3 choses « que j'ai aimé »

1. La salle d'attente avec les jeux (surtout la voiture)
2. Le goûter
3. Le personnel



### Les 3 choses « que je n'ai pas aimé »

1. Ne pas avoir mes parents (x4)
2. Etre endormi (x2)
3. /