

Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 1 sur 8

Rédigé par : Elodie DOS-SANTOS

Fonction: Ingénieur qualité

22/02/2019

Vérifié par : Elodie DOS-SANTOS

Fonction: Ingénieur qualité

22/02/2019

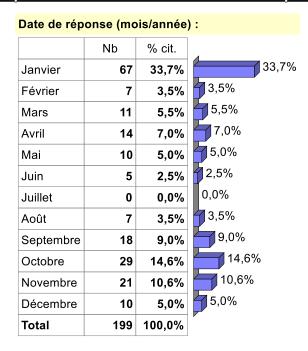
Validé par : Marianne LAVIGNON

Fonction: Directeur qualité, communication et santé

publique 26/02/2019

	2015	2016	2017	2018
Taux de retour par rapport au nombre de venues en chirurgie ambulatoire	38%	34,8%	43,8%	16%

Répartition mensuelle du nombre de questionnaires collectés :



I. L'ACCES:

Vous êtes vous repéré(e) facilement à l'intérieur de l'hôpital ?

Taux de réponse : 93,5%

	Nb	% cit.
Oui	181	97,3%
Non	5	2,7%
Total	186	100,0%



Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 2 sur 8

II. L'ACCUEIL:

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :

· l'accueil au secrétariat

Taux de réponse : 96,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	181	94,8%	94,8%
Satisfait	8	4,2%	4,2%
Peu satisfait	1	0,5%	0,5%
Pas du tout satisfait	1	0,5%	0,5%
Total	191	100,0%	

• l'identification du personnel

Taux de réponse : 91,5%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	169	92,9%	92,9
Satisfait	10	5,5%	5,5%
Peu satisfait	3	1,6%	1,6%
Pas du tout satisfait	0	0,0%	0,0%
Total	182	100,0%	

• l'accueil dans le service

Taux de réponse : 96,5%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	185	96,4%	96,4
Satisfait	7	3,6%	3,6%
Peu satisfait	0	0,0%	0,0%
Pas du tout satisfait	0	0,0%	0,0%
Total	192	100,0%	, F

III. L'ATTENTE :

Que pensez-vous des délais d'attente :

• au bureau des admissions

Taux de réponse : 89,9%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	142	79,3%	79,3%
Satisfait	29	16,2%	16,2%
Peu satisfait	6	3,4%	3,4%
Pas du tout satisfait	2	1,1%	1,1%
Total	179	100,0%	

• au bloc opératoire

Taux de réponse : 95,0%

•			
	Nb	% cit.	4
Très satisfait	163	86,2%	
Satisfait	20	10,6%	10,6%
Peu satisfait	6	3,2%	3,2%
Pas du tout satisfait	0	0,0%	0,0%
Total	189	100,0%	

• avant votre intervention

Taux de réponse : 94,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	144	77,0%	77,0%
Satisfait	31	16,6%	16,6%
Peu satisfait	9	4,8%	4,8%
Pas du tout satisfait	3	1,6%	1,6%
Total	187	100,0%	

• après votre intervention

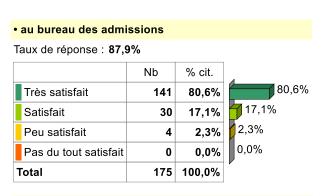
Taux de réponse : 93,0%

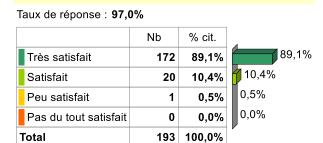
	Nb	% cit.	
Très satisfait	156	84,3%	84,3
Satisfait	18	9,7%	9,7%
Peu satisfait	8	4,3%	4,3%
Pas du tout satisfait	3	1,6%	1,6%
Total	185	100,0%	,



Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 3 sur 8

Comment définiriez-vous les conditions de confort pendant l'attente :





· dans le service

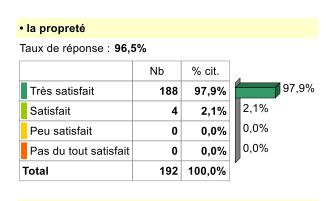
· au bloc opératoire

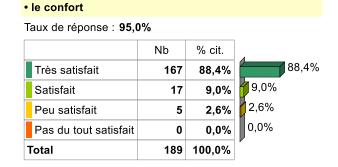
Taux de réponse : 95,5%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	162	85,3%	85
Satisfait	22	11,6%	11,6%
Peu satisfait	3	1,6%	1,6%
Pas du tout satisfait	3	1,6%	1,6%
Total	190	100,0%	

IV. L'HEBERGEMENT :

Que pensez-vous de la chambre dans laquelle vous vous êtes reposé(e) avant votre sortie ?





• le niveau sonore

Taux de réponse : 93,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	161	87,0%	
Satisfait	21	11,4%	11,4%
Peu satisfait	3	1,6%	1,6%
Pas du tout satisfait	0	0,0%	0,0%
Total	185	100,0%	



Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 4 sur 8

Que pensez-vous du repas qui vous a été servi?

• la qualité

Taux de réponse : 91,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	133	73,5%	73,5
Satisfait	39	21,5%	21,5%
Peu satisfait	9	5,0%	5,0%
Pas du tout satisfait	0	0,0%	0,0%
Total	181	100,0%	

• la quantité

Taux de réponse : 82,9%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	125	75,8%	75,
Satisfait	32	19,4%	19,4%
Peu satisfait	7	4,2%	4,2%
Pas du tout satisfait	1	0,6%	0,6%
Total	165	100,0%	

• l'adaptation à votre état de santé

Taux de réponse : 81,9%

	Nb	% cit.	4
Très satisfait	139	85,3%	85,3
Satisfait	19	11,7%	11,7%
Peu satisfait	4	2,5%	2,5%
Pas du tout satisfait	1	0,6%	0,6%
Total	163	100,0%	

V. LE PERSONNEL SOIGNANT:

Comment jugez-vous:

• l'attention du personnel soignant

Taux de réponse : 92,5%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	174	94,6%	94,6%
Satisfait	9	4,9%	4,9%
Peu satisfait	0	0,0%	0,0%
Pas du tout satisfait	1	0,5%	0,5%
Total	184	100,0%	

· la disponibilité du personnel soignant

Taux de réponse : 93,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	173	93,5%	93,59
Satisfait	10	5,4%	5,4%
Peu satisfait	1	0,5%	0,5%
Pas du tout satisfait	1	0,5%	0,5%
Total	185	100,0%	

• les soins reçus du personnel soignant

Taux de réponse : 92,5%

Nb	% cit.	
179	97,3%	
3	1,6%	1,6%
1	0,5%	0,5%
1	0,5%	0,5%
184	100,0%	·
	179 3 1	179 97,3% 3 1,6% 1 0,5% 1 0,5%

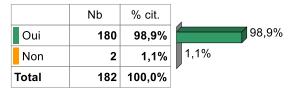


Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 5 sur 8

VI. L'EQUIPE MEDICALE:

Les médecins ont-ils été disponibles ?

Taux de réponse : 91,5%



Les médecins vous ont-ils informés :

• sur votre état de santé

Taux de réponse : 95,0%

	Nb	% cit.	
Oui	189	100,0%	100,
Non	0	0,0%	0,0%
Total	189	100,0%	

• sur votre entrée (jour et heure d'arrivée, documents à amener)

Taux de réponse : 92,5%

	Nb	% cit.	
Oui	182	98,9%	98,9
Non	2	1,1%	1,1%
Total	184	100,0%	

• des conditions de votre sortie

Taux de réponse : 84,4%

	Nb	% cit.	
Oui	165	98,2%	98,2
Non	3	1,8%	1,8%
Total	168	100,0%	

• sur le déroulement de votre hospitalisation

Taux de réponse : 93,0%

	Nb	% cit.	4
Oui	184	99,5%	99,5%
Non	1	0,5%	0,5%
Total	185	100,0%	

• sur la préparation pré opératoire

Taux de réponse : 95,5%

	Nb	% cit.	
Oui	186	97,9%	97,99
Non	4	2,1%	2,1%
Total	190	100,0%	

La lettre de liaison de sortie vous a t-elle été remise à votre sortie ?

Taux de réponse : 39,7%

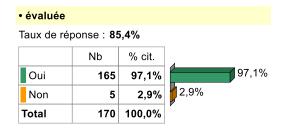
	Nb	% cit.
Oui	74	93,7%
Non	5	6,3%
Total	79	100,0%



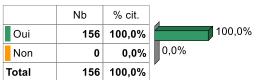
Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 6 sur 8

VII. LA DOULEUR:

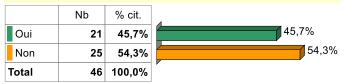
Considérez-vous que votre douleur a été :





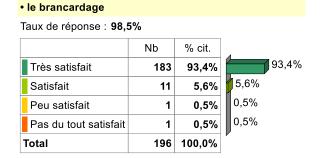


• si non, vous êtes-vous manifesté auprès de l'équipe soignante



VIII. LE BLOC OPERATOIRE :

Quel est votre niveau de satisfaction concernant :



· l'accueil au bloc opératoire

Taux de réponse : 91,0%

	Nb	% cit.	
Très satisfait	174	96,1%	96,1%
Satisfait	6	3,3%	3,3%
Peu satisfait	0	0,0%	0,0%
Pas du tout satisfait	1	0,6%	0,6%
Total	181	100,0%	

• la prise en charge par le personnel du bloc opératoire et de la salle de réveil

Taux de réponse : 90,5%

	NII	0/ ait
	Nb	% cit.
Très satisfait	174	96,7%
Satisfait	5	2,8%
Peu satisfait	1	0,6%
Pas du tout satisfait	0	0,0%
Total	180	100,0%

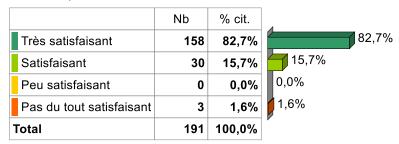


Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 7 sur 8

IX. CONCLUSION:

9 - GLOBALEMENT, COMMENT JUGEZ-VOUS L'HOPITAL?

Taux de réponse : 96,0%



Avez-vous des remarques à faire ?

64 remarques:

A l'accueil, il faudrait déplacer l'afficheur de n° appelé, le mettre au-dessus des guichets.

A tout le personnel, merci pour votre savoir-faire individuel et votre travail d'équipe

accueil chaleureux et attentionné. Insatisfait de la superficie des chambres. Deux lits, une seule chaise. Confidentialité: 0

Anesthésiste fort désagréable à la consultation.

Bien satisfaisant.

Bravo à tous et merci pour l'accueil et le soutien.

C'est le métier qui doit faire que les anesthésistes ne sont pas top.

Concernant le repas proposé, chocolat au lait alors qu'il est allergique aux protéines de lait. Mais une équipe très agréable et professionnelle.

coordination à revoir entre anesthésiste et service accueil à propos de la douche à effectuer avant l'arrivée

En dehors de la quantité, rien à signaler.

Equipe parfaite.

Equipe performante et dévouée à tous les niveaux. Toutefois, préférable de la revoir l'extérieur!!!! dans d'autres conditions :)

Equipe soignante, très bonne ambiance et bonne prise en charge.

Excellent personnel, aimable et disponible.

gros problème de stationnement au niveau du parkin. Froid au niveau du bloc.

Il faudrait qu'il y ait plus de personnel soignant ainsi que plus de matériel pour leur travail.

Il m'a été très agréable d'entendre les bruits extérieurs depuis la chambre (pluie, vent, oiseaux...), c'était très apaisant. Le thé dans un verre jetable, pas top. Prise en charge personnalisée avec des questions/discussions autres que médicales. Très bien autant au niveau du personnel que des moyens matériels.

J'ai trouvé l'équipe, que ce soit au bloc opératoire comme en chambre, dans n'importe quelle situation, on l'appelle, elle vient - je suis tombée sur une bonne équipe - merci pour tout

je ne viendrai pas tous les jours, mais j'ai confiance quand je viens. accueil au top, comme d'habitude. Personnel très à l'écoute. Equipe médicale très efficace et rapide.

Je remercie le personnel. Nous sommes chouchoutés.

Je tiens à apporter mon soutien à tout le personnel hospitalier pour une augmentation des effectifs dans un souci de qualité de service, envers les patients. Cette demande n'est pas un luxe. Bon courage à toutes et à tous.

Le personnel de l'ambulatoire et du bloc a été d'une extrême gentillesse et très disponible ainsi qu'à l'écoute malgré le nombre de patients.

Le personnel est au top, rassurant et à l'écoute, disponible...

Le personnel est disponible et très professionnel et agréable.

Le personnel est très attentif et obligeant.

L'ensemble du personnel est très satisfaisant.

L'ordonnance du médecin n'était pas rédigée de façon très clair (pas fait une bonne préparation).

matelas chauffé extra

Merci

Merci à tous.



Référence : QUAL/FI/2019-042
Date de création : 21/02/2019
Date d'application : 08/03/2019
Version : 01
Page 8 sur 8

merci à toute l'équipe

Merci au Docteur Aubry, super spécialiste, une chance de l'avoir dans vos sources. Bravo à tout le personnel. La direction peut être fière de son équipe. Point négatif: une impression de manque de personnel à mon humble avis.

Merci au personnel du bloc (anesthésistes) pour leur accueil et joie de vivre. Au top! Très sympathiques et rassurants.

Merci au service et au bloc pour leur gentillesse et leurs compétences.

merci aux personnels de santé pour leur dévouement

Merci de ne pas proposer de chambre individuelle alors qu'il n'y en a pas de disponible (déception lors de l'admission).

Les infirmières sont top!

merci pour votre gentillesse et douceur

Mes remerciements les plus chaleureux à toutes les personnes qui m'ont entouré. "Agur bero bat"!

ne changez rien, la communication est toujours importante pour le patient. Personnel attentif et rassurant. Bon petitdéjeuner après un jeun forcé.

personnel adorable

Personnel adorable.

personnel dévoué et très gentil

personnel très aimable

Plus de places de parking. Il manque la TV pour les sorties en fin de journée (pour la longue attente).

Pour visualiser l'opération, mettre une lucarne en plastique transparent sur le drap de séparation pour assister à l'opération.

Pourquoi prévenir d'une chambre individuelle avec surcoût quand elle est partagée?

Séjour parfait.

Service hospitalier vraiment très humain et bienveillant.

Super accueil au secrétariat. Equipe formidable +++

Super environnement et personnel très professionnel. Merci à vous tous.

super génial, une équipe formidable, tout est ok

Superbes infirmières/AS et bravo pour la propreté des lieux.

Tout est parfait! Merci à tous....

PS: malgré tout, c'est formateur de passer de l'autre côté du décor.

Tout était très bien.

Tout parfait du brancardier au chirurgien et anésthésiste.

Toute l'équipe médicale a été agréabe, rassurante et compréhensive. Merci! Seule l'attente des résultats après la sortie de la chambre a été un peu longue.

toutes les personnes qui se sont occupées de Gaspard se sont montrées très gentilles, elles ont su s'adapter avec

beaucoup de doigté au cas de Gaspard. Encore merci.

Très agréablement surprise, rien à dire de négatif.

Très bon hôpital, tout est parfait, ne changez rien. Merci au personnel très accueillant.

très bonne prise en compte du confort physique et psychologique, personnel à l'écoute, agréable

très étonné de la gentillesse de tout le personnel

un entretien avec le médecin avant l'intervention serait un plus

Une équipe sympathique aussi bien dans le service qu'au bloc: souriante, disponible, cela fait plaisir.

Une fois que tout va bien, l'attente pour voir le chirurgien avant la sortie est trop longue.