



Rapport de mesure de la satisfaction du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 des patients du service de chirurgie ambulatoire.

Date compte
rendu :
26/01/2012

Page 1/6

	Nom	Fonction	Date	Signature
Rédaction	Mme BRIERE	Assistante Qualité Risques	18/01/2011	
Validation	Mlle Hervet	Responsable Qualité Risques	18/01/2011	

1 - Présentation du contexte

L'établissement se doit d'évaluer en permanence la satisfaction des usagers.

2 – Objectif de l'enquête

L'objectif est de mesurer la satisfaction concernant les hospitalisations des patients de l'Unité d'Activité Ambulatoire.

3 – Organisation et déroulement

Nous communiquons les résultats, soit du 1er janvier au 31 décembre 2011.

Services concernés	Nombre de séjours	Questionnaires retournés	% de retour
U.A.A.	1 281	460	35,90

Le taux de retour a régressé comparé à l'année précédente (41%).

4 – Résultats

- Le tableau 1 présente l'ensemble des résultats (satisfaits, insatisfaits, exprimés et non exprimés).
- Le tableau 2 présente uniquement les résultats exprimés (satisfaits et non satisfaits).
- Le tableau 3 affiche les pourcentages regroupés par thème.
- En dernière page, les commentaires des usagers.

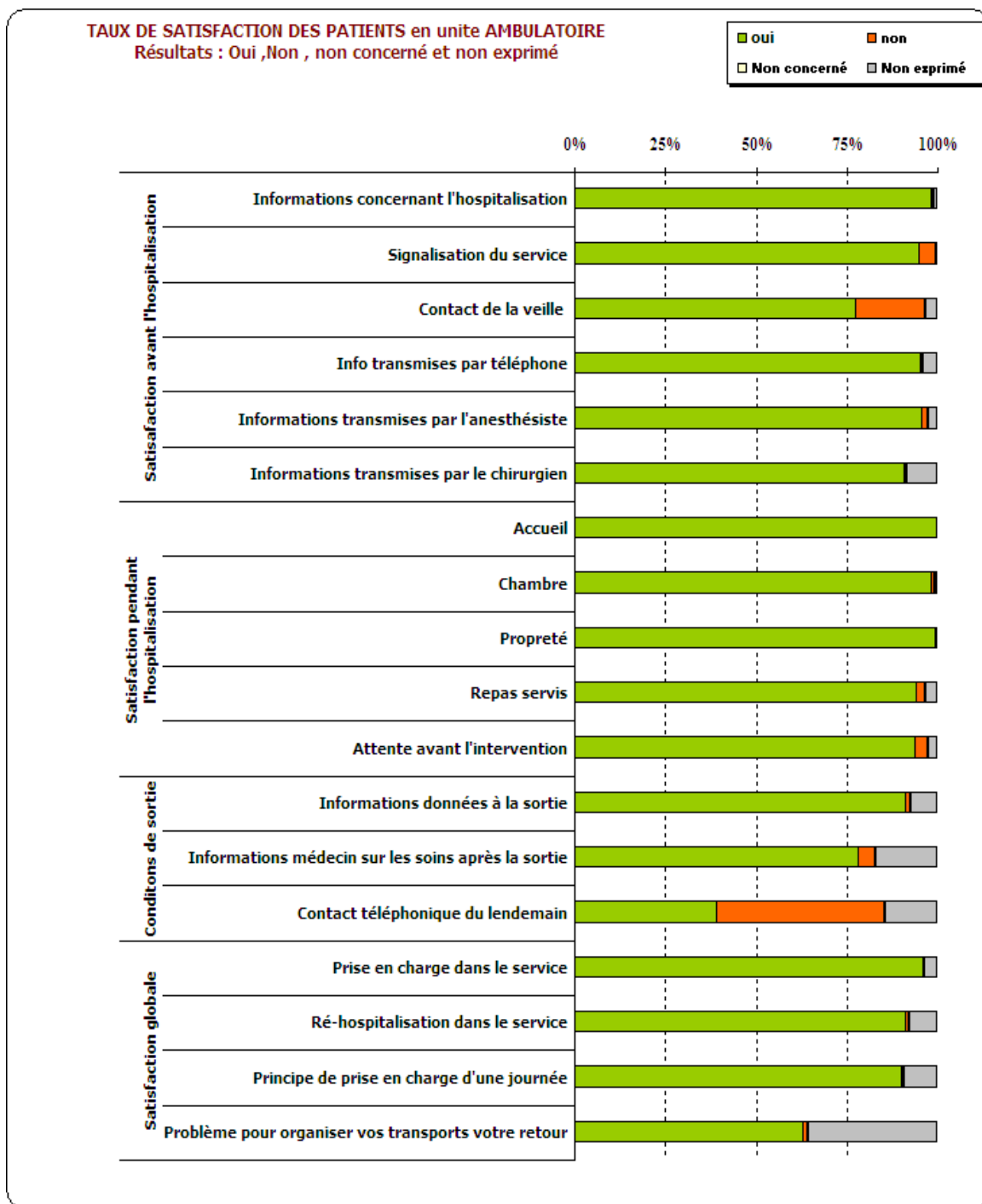


Rapport de mesure de la satisfaction du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 des patients du service de chirurgie ambulatoire.

Date compte rendu :
26/01/2012

Page 2/6

Tableau 1



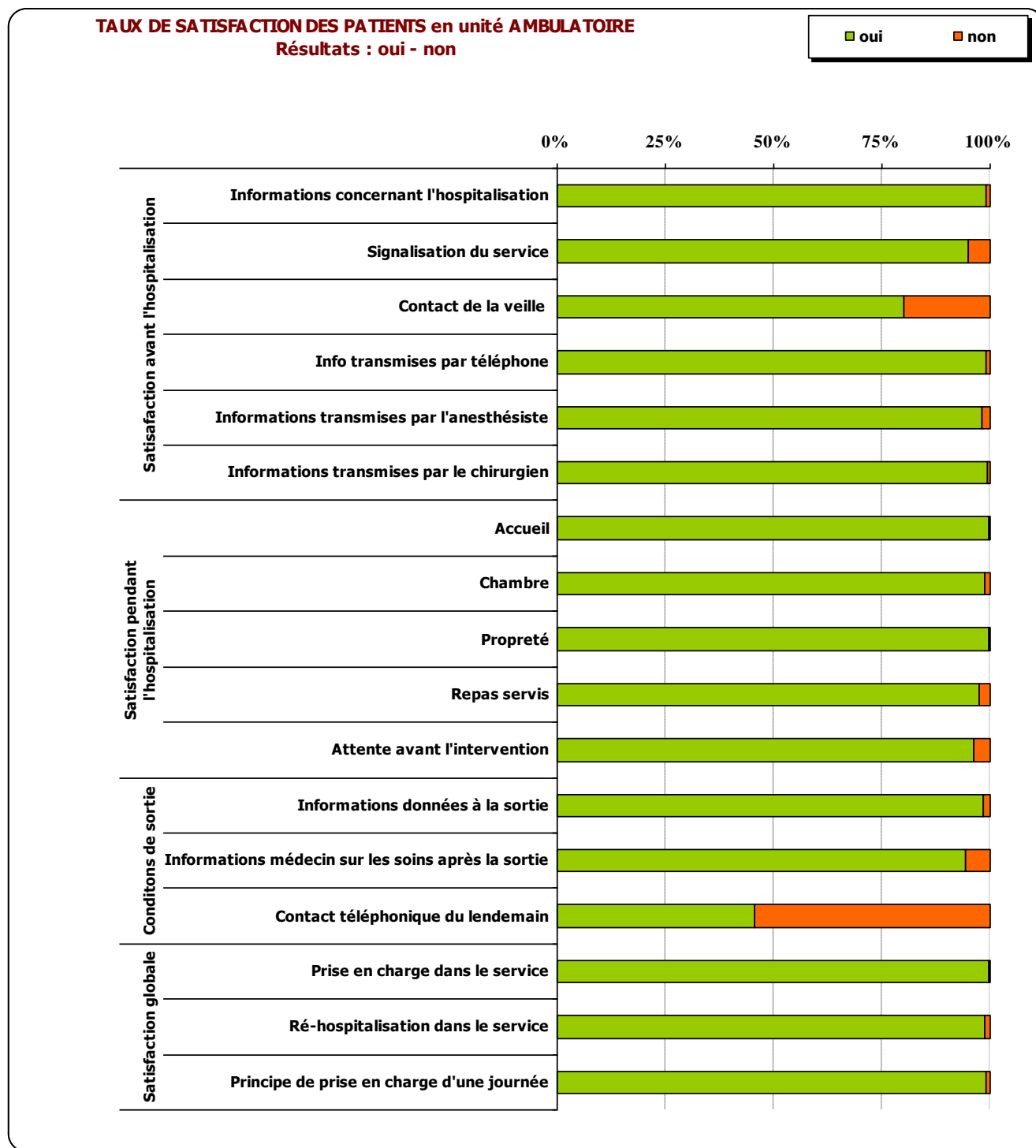


Rapport de mesure de la satisfaction du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 des patients du service de chirurgie ambulatoire.

Date compte rendu :
26/01/2012

Page 3/6

Tableau 2



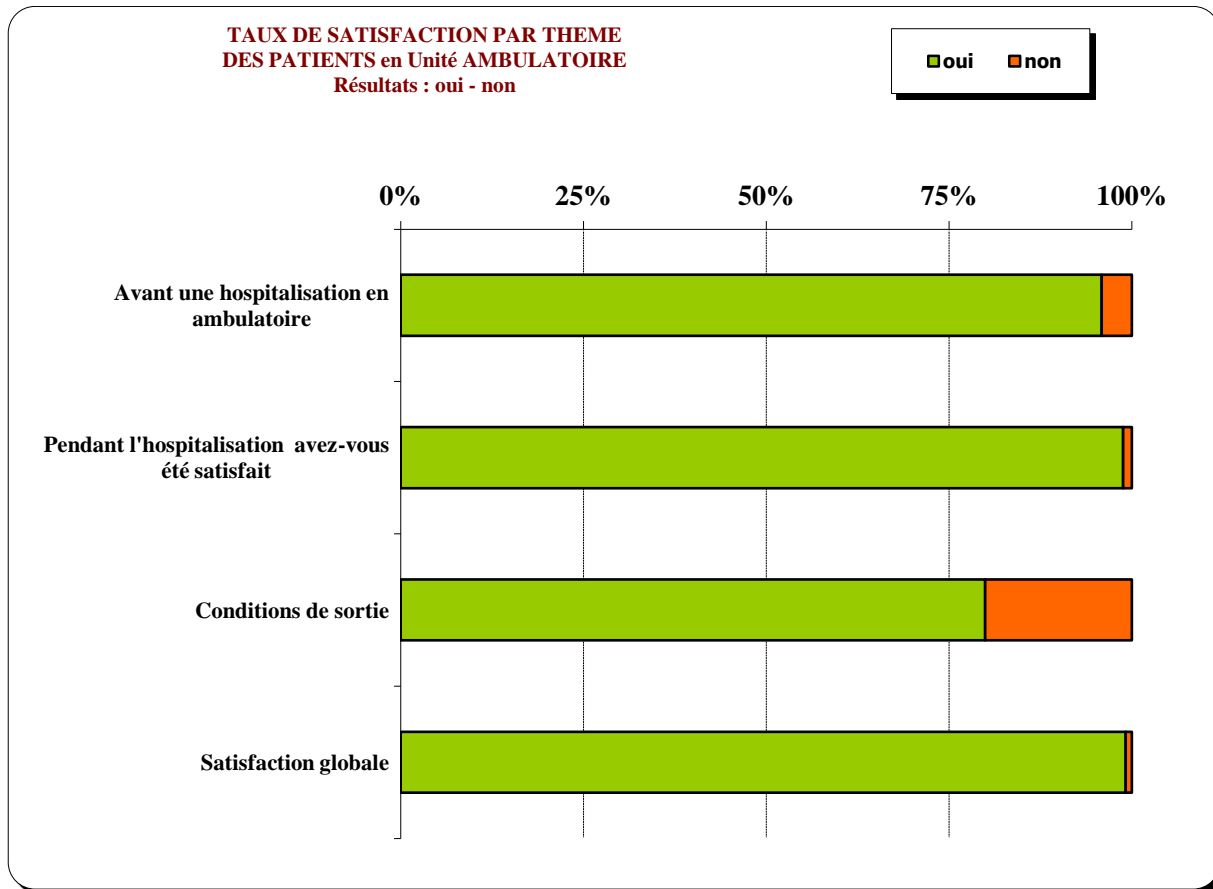


**Rapport de mesure de la satisfaction
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011
des patients du service de chirurgie ambulatoire.**

Date compte
rendu :
26/01/2012

Page 4/6

Tableau 3





Rapport de mesure de la satisfaction du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 des patients du service de chirurgie ambulatoire.

Date compte
rendu :
26/01/2012

Page 5/6

5 – Analyse des résultats

- 1) On constate un taux de retour des questionnaires moyennement satisfaisant 35,90 %.
- 2) Les patients sont satisfaits à 96% de l'organisation qui précède l'intervention en ambulatoire.
- 3) La satisfaction des patients quant à l'hospitalisation est estimée à 99%.
- 4) Les patients sont satisfaits à 80% des conditions de sortie.
- 5) La satisfaction globale est estimée à 99%.

N° questR	Suggestions, commentaires des patients (forme et orthographe non corrigées)
1	Que le sourire ambulatoire reste à nogent le rotrou
2	Un détail mais la soupe + épaisse
10	Tout est très bien, continuez !
26	Parfait bn accueil RAS
42	Merci à toutes et à tous
56	Etant seule à la maison la veille de l'intervention serait plus facile ici
61	Je trouve le personnel très aimable très professionnel et surtout très gentil
78	Je souhaiterais que les repas soit meilleurs que l'on puisse obtenir un café
79	Le café à la fin du repas aurait été bien
97	Personnel très gentil , et très compétent
101	RAS infirmiers agréables & dévoués
108	Aucunes informations n'a été faite au niveau douche désinfectante
138	Oui je pense que d'être médecin ou infirmières c'est un travail où il faut aider les autres moi-même je travail dans le social. L'anesthésiste m'a dit juste avant mon endormissement qu'il y a des risques car j'ai bu 2 gorgées d'eau , cela n'a pas été rassurant. Je pense qu'il y a une façon de le dire.
144	Pas de chauffage dans la chambre
145	Tout est parfait, continuez ainsi
165	c'est parfait ! Organisation parfaite !
166	Le séjour dans sa globalité a été excellent
179	je regrette qu'il n'y ai plu d'intervention avec l'hospitalisation mais je souhaite le maintien du bloc au moins pour l'ambulatoire à défaut de mieux.
205	RAS, vous êtes sympas mais je ne vous dis pas à bientôt!
212	L'anesthésiste n'est pas trop aimable (pré retraité)
233	L'accueil et le service sont parfait, peut-être un peu de champagne a la sortie (c'était de l'humour) merci de votre gentillesse
234	Aucunes suggestions particulières. Satisfait.
235	Tout s'est bien passé avec tous mes remerciements.
236	Très bien accueilli, personnels sympathique
238	Très bon accueil, bonne ambiance
258	J'aurai aimé avoir un papier récapitulatif de la amrche à suivre sur la journée préparatoire. Je n'était pas sûr d'avoir tout compris à l'oral.
263	Très bien accueilli et entourage chaleureux, le plan d'acces m'a paru clair je ne connaissais pas le batiment devant, seulement celui de l'arrière droit.
264	Accueil chalereux et prise en charge très amicale par tous le personnel .
266	Le personnel du service est agréable, bonne prise en charge, locaux propre et appréciable; félicitation
267	Vous pouvez leur donner une prime à tous, car j'ai bien été pris en charge et encadré par vos services. Merci encore au chirurgien pour sa rapidité et ses compétences.
307	Manque de température dans la chambre
323	Je souhaiterais que les réponses puissent être noté entre 1 et 10.
347	Prévoir une chaine TV pour enfants car difficile de faire patienter les enfants dans une chambre. Il devrait y avoir une chambre réservé aux enfants avec des décorations sur les murs (type stickers)
352	Merci à toute l'équipe hospitalière il y a eu zéro stress grâce à leur attention bonne continuation à eux
378	Personnel accueillant et chaleureux
382	Que de compliments à tout le personnel. On est très "chouchouté".
391	Pas de repas prévu pour l'épouse. Pas de chauffage.



**Rapport de mesure de la satisfaction
du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011
des patients du service de chirurgie ambulatoire.**

Date compte
rendu :
26/01/2012

Page 6/6

- 393 L'accueil et l'ensemble des infirmières sont impeccables, par de reproches à faire, si ça pouvait continuer, ce serait parfait.
- 410 Merci de tout le suivi de cette matinée par tout le personnel, compétent, agréable et à l'écoute.
- 428 RAS
- 429 Je ne suis pas encore partie chez moi.
- 430 J'ai trouvé la température ambiante dans la chambre un peu basse. J'ai eu froid.
- 432 RAS
- 436 Parfait avec un personnel très serviable
- 442 Dans mon cas, je me sens capable de sortir seule. Damage de déranger quelqu'un.
- 444 Ambulance très en retard.
- 446 Mètre le service ambulatoire avenue de l'europe
- 450 Faire réparer la lumière sous les toilettes de la chambre 4.
- 453 Merci pour l'accueil rassurant et personnalisé.
- 456 Manque chauffage.