



Rapport de mesure de la satisfaction du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes du scanner

Date compte
rendu :
26/01/2011

Page 1/7

	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. Depuis le 22 février 2010, une enquête de satisfaction à l'attention des patients externes du scanner est mise en place. Le questionnaire est remis à la personne après qu'elle ait passé son examen. Cette dernière après avoir renseigné les différents items, dépose le questionnaire d'enquête dans la boîte prévue à cet effet dans le service.

2 – Objectif de l'enquête

L'objectif est de mesurer la satisfaction des patients externes (non hospitalisés) venus passer un scanner.

3 – Organisation et déroulement

Nous communiquons les résultats, soit du 1^{er} Janvier 2011 au 31 décembre 2011.

Services concernés	Nombre de patients	Questionnaires retournés	% de retour
Scanner	2 783	390	14.01

A noter, le questionnaire n'est pas remis :

- **Aux mineurs**
- **Aux personnes grabataires (arrivées en ambulance car mal en point)**

4 – Résultats

Les degrés de satisfaction sont présentés par catégorie :

- Prise de rendez-vous ;
- Jour du rendez-vous ;
- Pendant l'examen ;
- Après l'examen.

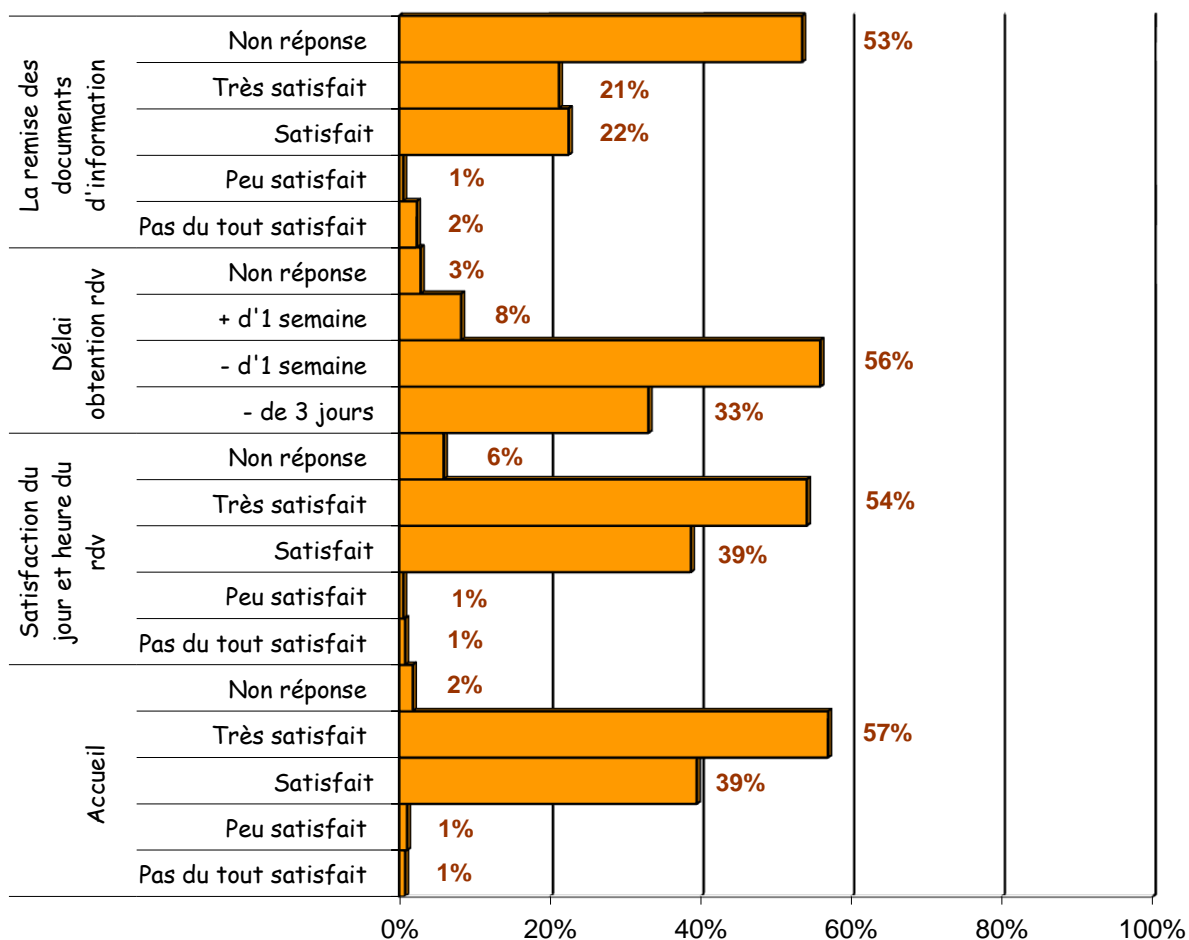


Rapport de mesure de la satisfaction du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes du scanner

Date compte
rendu :
26/01/2011

Page 2/7

TAUX DE SATISFACTION LORS DE LA PRISE DE RENDEZ VOUS



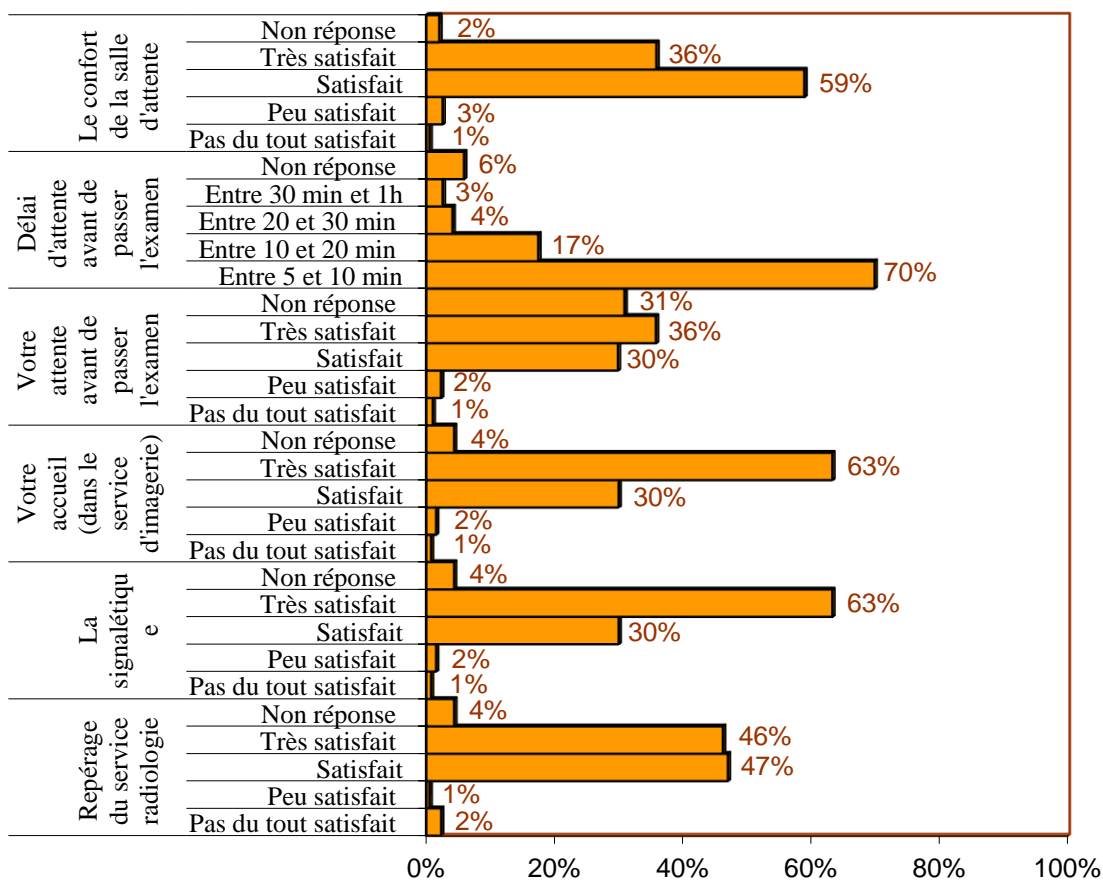


Rapport de mesure de la satisfaction du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes du scanner

Date compte rendu :
26/01/2011

Page 3/7

TAUX DE SATISFACTION LE JOUR DU RENDEZ VOUS



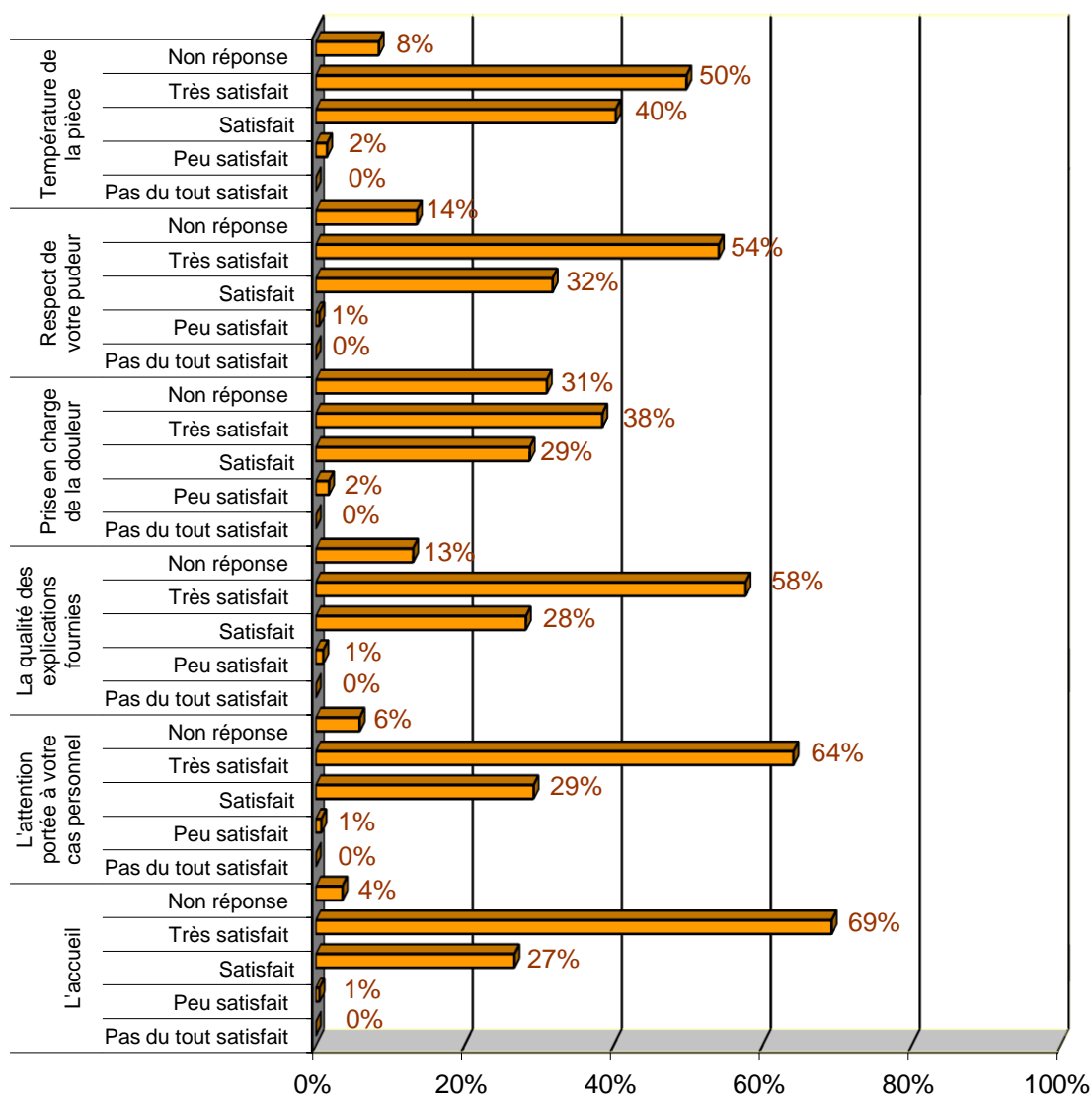


Rapport de mesure de la satisfaction du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes du scanner

Date compte
rendu :
26/01/2011

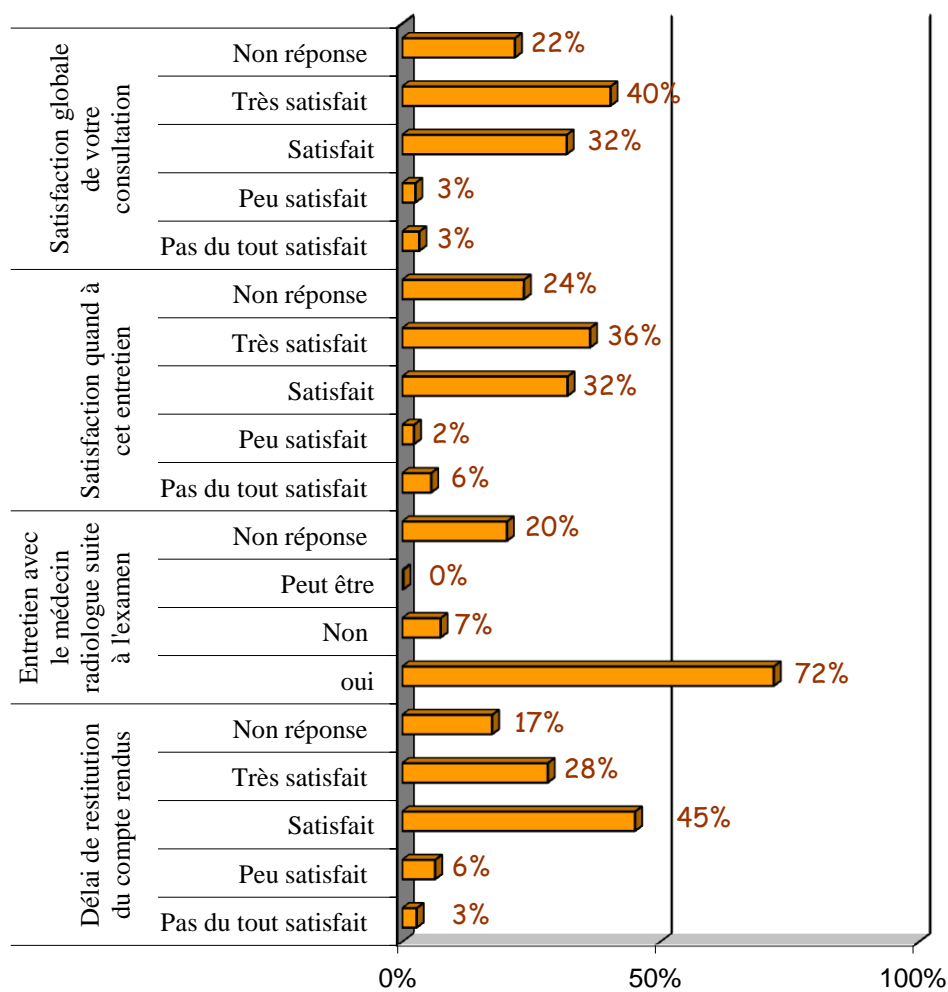
Page 4/7

TAUX DE SATISFACTION PENDANT L'EXAMEN





TAUX DE SATISFACTION APRES L'EXAMEN



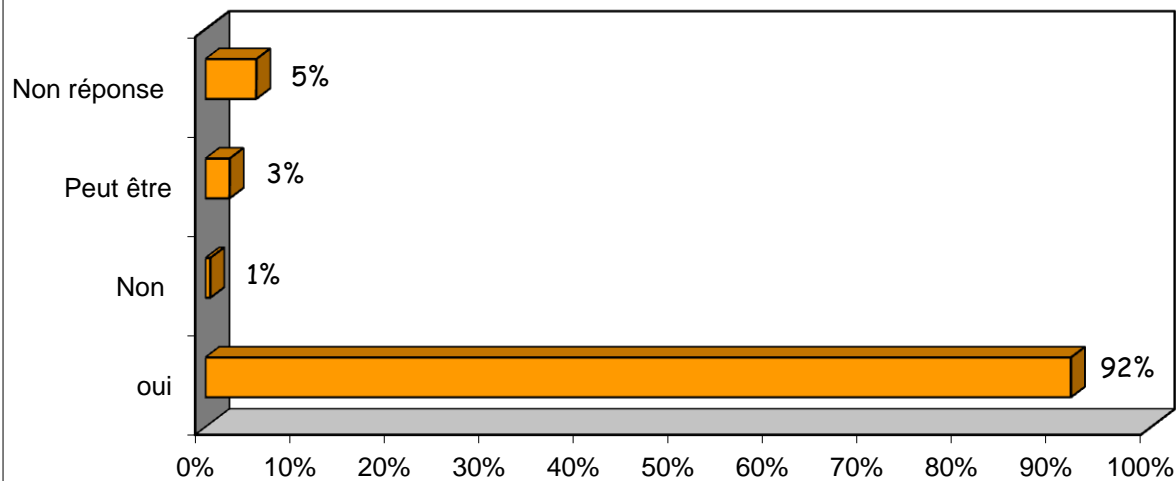


Rapport de mesure de la satisfaction du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes du scanner

Date compte
rendu :
26/01/2011

Page 6/7

RETOUR OU RECOMMANDATIONS





**Rapport de mesure de la satisfaction
du 22 février au 31 décembre 2011 des patients externes
du scanner**

Date compte
rendu :
26/01/2011

Page 7/7

N° QuestR	Suggestions, commentaires des patients (forme et orthographe non corrigées)
13	Revue + récente souhaité
16	Pas trop chaud
17	Mettre une pendule
24	Tout est parfait. Propreté impeccable.
26	Très content en tout. Merci.
54	Un peu de musique
80	Explications pas aimable de la part du médecin
82	Nous avons du revenir le lendemain pour la restitution du compte-rendu
88	Beaucoup trop d'attente pour le compte-rendu écrit.
90	Il est très regrettable d'être obligé de revenir pour avoir le compte-rendu faute de secrétaire
91	Souci technique avec la restitution du compte-rendu (compte-rendu par téléphone)
99	Accueil, souriant, rassurant, explications détaillées
105	On ne m'avait pas précisé qu'il fallait s'inscrire à l'accueil préalablement à l'examen ; le renforcement de l'isolation
115	On croirait qu'il y a que des femmes à passer le scanner il n'y a que des magazines féminins en lecture!
134	A l'accueil les secrétaires ne sont pas toujours aimable
151	Communiquer avec les gens qui attendent ! Les informer du retard....
160	Docteurs et personnels charmant et compétent
169	L'attente, tjr le temps long et stressant pour les malades
176	(Concernant l'attente) Avoir une télévison dans la salle scanner
181	Etre à l'heure au RDV fixés; avoir une animation ex : TV
182	RAS Très propre claire, et jolie coloris de chaises
191	Augmenter l'effectif secrétariat qui edoit répondre seule à mes attentes voir demande.
202	Personnel de l'accueil devraient être plus accueillant et souriant
267	Rien du tout à dire; personnel très humain et bonne prise en charge du patient
298	Locaux très porpres.
303	Un peu plus de revues ou magazines récents ou dans le protocole demander aux patients d'apporter de la lecture. Personnel très à l'écoute et chaleureux.
316	J'ai été pris en charge par le Dr BOUABDALLAH ; ce docteur est très bien qui plus est très gentil.
317	Il serait bon d'améliorer l'isolation phonique du service scanner. Entente des discussions entre patients et docteurs.
322	Rien à dire.
330	Télé-distributeur de boissons.
339	Manque d'explication pendant l'examen, quand on est seule dans la pièce.
346	Bureau Admissions (Hall d'Entrée) : Accueil difficile car nombreux appels téléphoniques.
363	RAS. Très confortable.
366	Indiquer clairement qu'il faut passer aux admissions avant d'aller au secrétariat de radiologie
379	Examen réalisé de façon exemplaire. Accueil parfait. Prise en charge top. RAS. Continuez ainsi. Merci.
383	Au vu de la complexité de mon état de santé, les explications et les réponses apportées m'ont aidé à comprendre mes problèmes de maladie. Grande compétence et humilité de la part du personnel hospitalier.