

## RESULTATS GLOBAUX DES QUESTIONNAIRES - QUALITE

Période : ANNEE 2009

Nombre total		2619	
Nb Rép	Satisf.	N satisf.	Sans Op.
2139	97%	1%	2%

### IMPRESSION GENERALE

#### Votre accueil

1 - Avez-vous été bien informé sur les conditions de votre hospitalisation avant votre arrivée.....	2270	89%	4%	8%
2 - Lors de vos appels téléphoniques l'accueil a été.....	2007	82%	2%	16%
3 - Les transports en commun desservent l'hôpital de manière.....	1672	46%	5%	49%
4 - Vous avez trouvé votre chemin dans l'hôpital de manière.....	2099	88%	4%	8%
5 - En ce qui concerne les formalités d'admissions				
— La durée de votre attente est.....	2239	89%	5%	6%
— L'information sur les formalités d'admission est.....	2193	90%	3%	7%
— L'amabilité du personnel est.....	2350	97%	1%	2%

#### Votre entrée par le service des urgences

6 - La signalisation est.....	1391	78%	5%	17%
7 - La durée d'attente est.....	1420	65%	18%	17%
8 - Les formalités administratives sont.....	1381	80%	4%	16%
9 - La prise en charge par l'équipe soignante est.....	1469	85%	4%	10%
10 - La prise en charge par l'équipe médicale est.....	1458	85%	5%	10%
11 - L'attention apportée à votre douleur est.....	1445	83%	5%	12%
12 - L'information sur votre état de santé a été.....	1475	82%	7%	11%

#### Votre suivi par nos médecins

13 - Les informations qui vous ont été fournies par le médecin				
— Sur votre état de santé sont.....	2346	95%	3%	2%
— Sur le déroulement de votre prise en charge sont.....	2296	94%	3%	3%
14 - La prise en charge de votre douleur par le médecin est.....	2220	94%	2%	4%
15 - La confidentialité médicale (secret médical) est.....	2197	92%	1%	7%
16 - Les informations communiquées sur votre sortie sont.....	2249	93%	3%	4%

#### Votre suivi par nos équipes de soins

17 - Lors de votre accueil, l'information sur votre séjour a été.....	2246	94%	2%	4%
18 - L'équipe soignante est				
— Aimable.....	2473	99%	1%	1%
— Disponible.....	2430	98%	1%	1%
— Efficace.....	2430	98%	1%	1%
19 - La durée d'attente suite à votre appel (sonnette) est.....	2161	87%	3%	9%
20 - L'information sur les soins dispensés est.....	2252	94%	3%	3%
21 - L'attention apportée à votre douleur est.....	2224	95%	1%	4%

	Nb Rép	Satisf.	N satisf.	Sans Op.
22 - Le soutien moral est.....	2189	91%	2%	7%
23 - La prise en charge de vos proches est.....	1987	81%	2%	16%
24 - Vous saviez à qui vous adresser en cas de besoin, de manière.....	2190	93%	2%	5%
25 - Le respect de votre intimité est.....	2310	94%	2%	3%

#### Votre suivi et votre prise en charge par les autres services

26 - Si vous avez subi une intervention au bloc opératoire				
— L'accueil est.....	1347	89%	1%	10%
— La durée d'attente au bloc opératoire est.....	1272	83%	4%	13%
— Votre prise en charge est.....	1275	89%	1%	10%
— L'attention apportée à votre douleur est.....	1240	88%	1%	11%
— La prise en charge en salle de réveil est.....	1187	85%	1%	14%
27 - Si vous avez passé un examen dans le service d'imagerie médicale				
— L'accueil est.....	1301	87%	2%	10%
— La durée d'attente est.....	1247	80%	8%	12%
— L'attention apportée à votre douleur est.....	1173	80%	4%	17%
28 - Si vous avez eu recours au service social				
— La prise en charge est.....	856	71%	2%	26%

#### Le confort hôtelier

	Nb Rép.	OUI	NON	Sans Op.
29 - Concernant les repas servis en chambre				
— Les repas sont de bonne qualité.....	2192	77%	14%	9%
— Le choix des plats est satisfaisant.....	2158	80%	9%	10%
— La quantité est suffisante.....	2191	88%	6%	6%
— La présentation est agréable.....	2162	76%	13%	11%
— Les horaires de distribution des repas sont adaptés.....	2120	84%	8%	8%
30 - Concernant le confort de votre chambre				
— Votre chambre était prête lors de votre arrivée.....	2328	96%	2%	1%
— Elle est équipée en fonction de vos besoins.....	2273	94%	4%	2%
— L'entretien de votre chambre est satisfaisant.....	2318	95%	3%	2%
31 - La température de votre chambre est satisfaisante.....	2280	86%	11%	3%
32 - L'équipement en sanitaire est satisfaisant.....	2167	89%	7%	4%
33 - Si vous avez fait une demande de chambre seule, l'avez-vous obtenue.....	1427	68%	8%	24%
34 - Le téléphone dans votre chambre				
— Avez-vous obtenu rapidement le téléphone.....	1501	68%	3%	29%
— Le prix de cette prestation est-il adapté.....	1364	60%	4%	36%
35 - La télévision dans votre chambre				
— Avez-vous obtenu rapidement la télévision.....	1613	76%	5%	19%
— Le prix de cette prestation est-il adapté.....	1497	58%	16%	26%
36 - Pendant la journée avez-vous pu vous reposer correctement ?.....	2035	88%	7%	5%
37 - Pendant la nuit avez-vous pu vous reposer correctement ?.....	1869	82%	9%	8%