











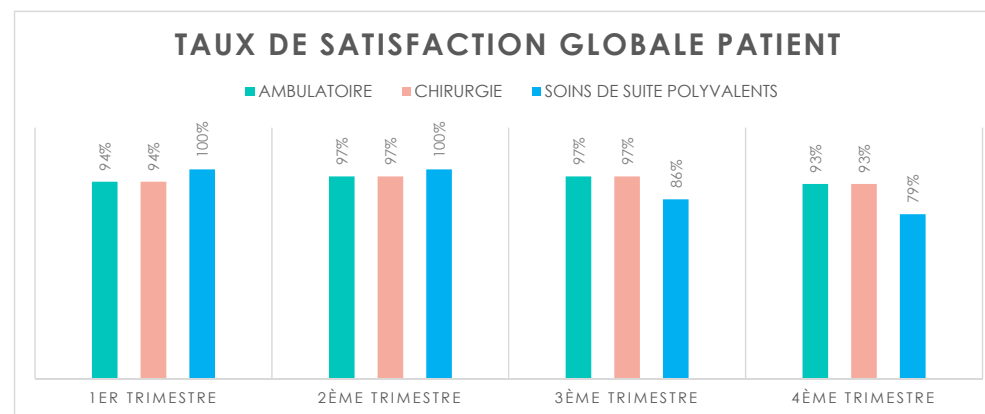














SATISFACTION PATIENTS 2018

MOIS/SERVICE	SATISFACTION GLOBALE (Très satisfaisant et Satisfaisant)					
	AMBULATOIRE		CHIRURGIE		SOINS DE SUITE POLYVALENTS	
1er TRIMESTRE	94%		94%		100%	
2ème TRIMESTRE	97%		97%		100%	
3ème TRIMESTRE	97%		97%		86%	
4ème TRIMESTRE	93%		93%		79%	

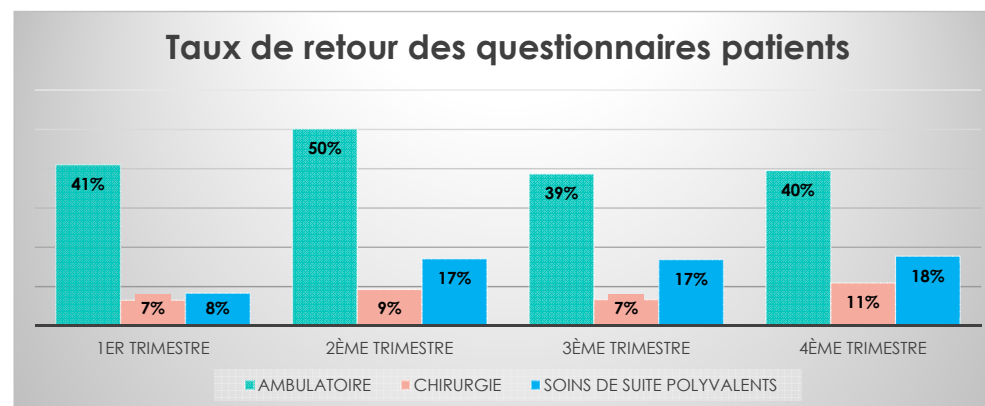
Valeur cible : 80 % de taux de satisfaction globale patient



L'établissement conforte sa notoriété de satisfaction auprès des patients avec de très bons résultats dans l'ensemble. Les usagers apprécient notre clinique d'être "à taille humaine" où les sourires se mêlent aux compétences de chaque membre du personnel. La Cellule Qualité félicite pleinement tous les services qui veillent à ses résultats plus que satisfaisants. Cette valeur cible à 80 % sera reconduite pour l'année 2019.

MOIS/SERVICE	TAUX DE RETOUR DES QUESTIONNAIRES					
	AMBULATOIRE		CHIRURGIE		SOINS DE SUITE POLYVALENTS	
1er TRIMESTRE	41%		7%		8%	
2ème TRIMESTRE	50%		9%		17%	
3ème TRIMESTRE	39%		7%		17%	
4ème TRIMESTRE	40%		11%		18%	

Valeur cible : 40 % de retours de questionnaires patients



Un taux de retour de questionnaires de satisfaction en dents de scie selon les services de soins. De meilleurs retours pour le service Ambulatoire qui rencontrent davantage de patients que les autres services de soins. Une amélioration de retours de questionnaires de satisfaction est à privilégier pour la chirurgie et pour le service SSP. Davantage de communication auprès des usagers hospitalisés est à travailler.