

Résultats année 2009

Questionnaire de satisfaction Patient

PHMJV

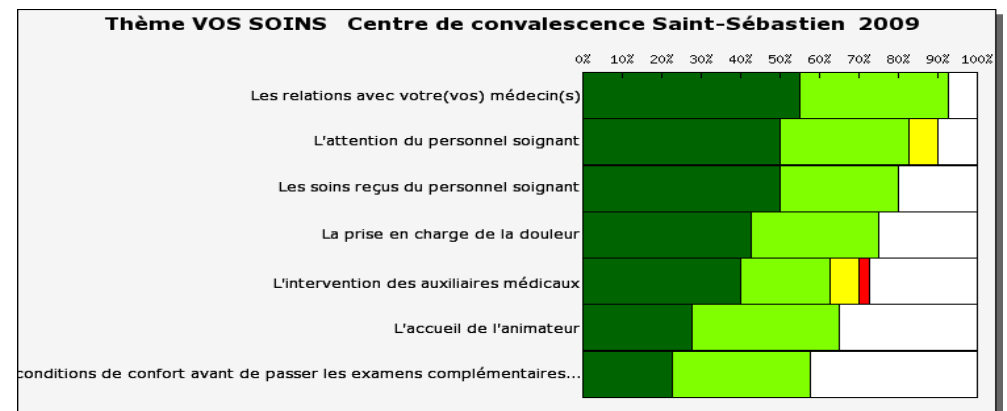
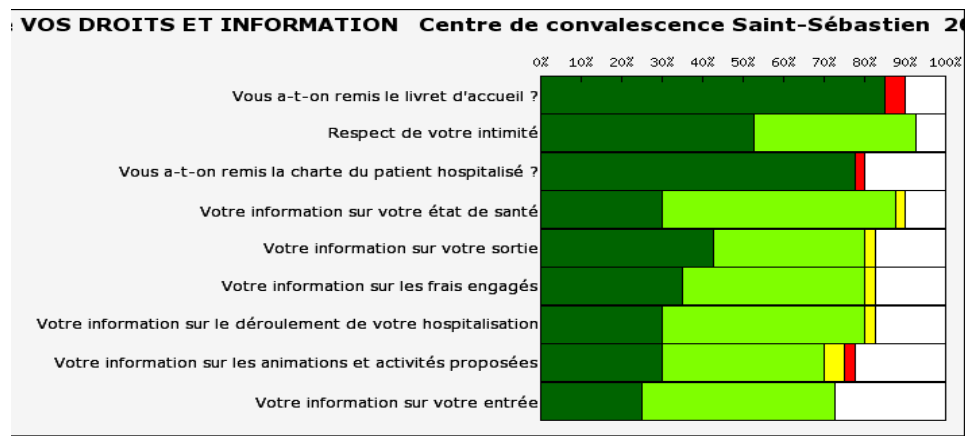
Taux de retour :

Récolte de 8655 questionnaires de sortie patient pour le PHMJV sur 44786 séjours soit 19,3%.

Secteur	Chirurgie	Ambulatoire	Maternité	SSR
Taux de retour par secteur	32% Soit 5495 questionnaires	11,4% Soit 1885 questionnaires	33,4% Soit 977 questionnaires	11,4% Soit 298 questionnaires

Résultats pour le centre SSR Saint Sébastien :

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Pas satisfaisant

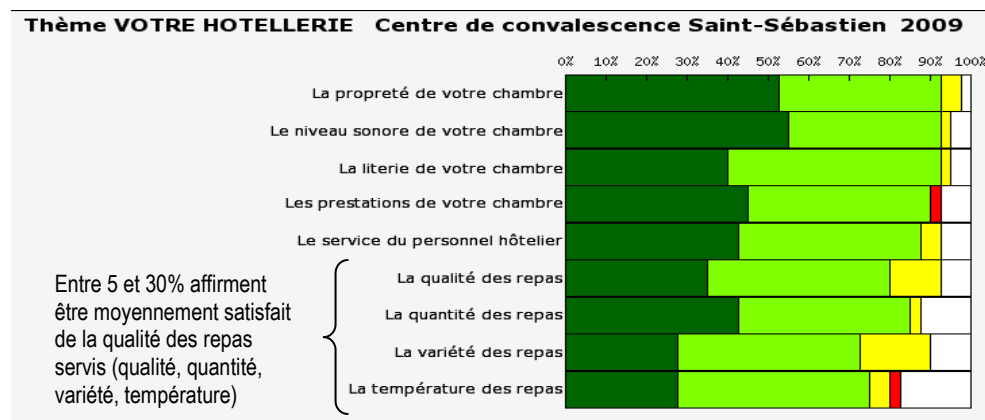


6% ne sont pas satisfaits de l'accueil des auxiliaires médicaux.

5,6% affirment ne pas avoir reçu de livret d'accueil du patient.

9,7% ne sont pas satisfaits de l'information sur les animations et activités proposées

13,7% ne sont pas satisfaits de l'intervention des auxiliaires médicaux. (Professionnels autres que soignants, kiné, diététiciens, ergothérapeute...)

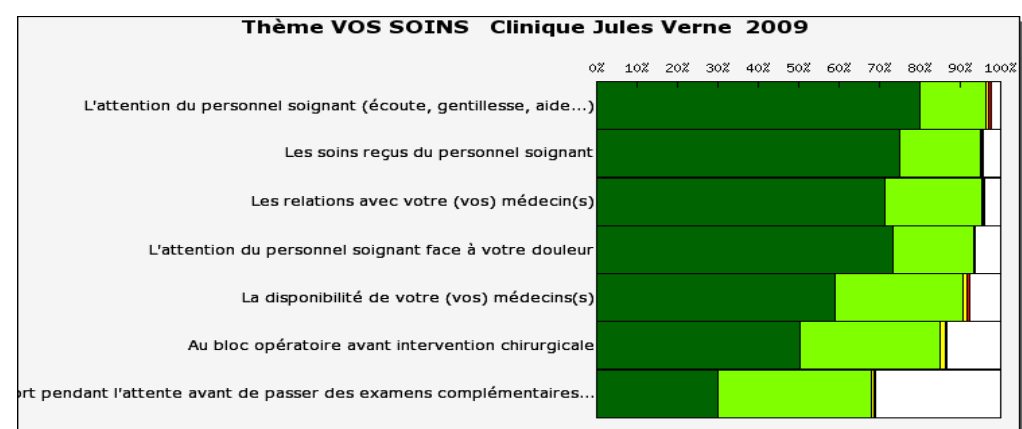
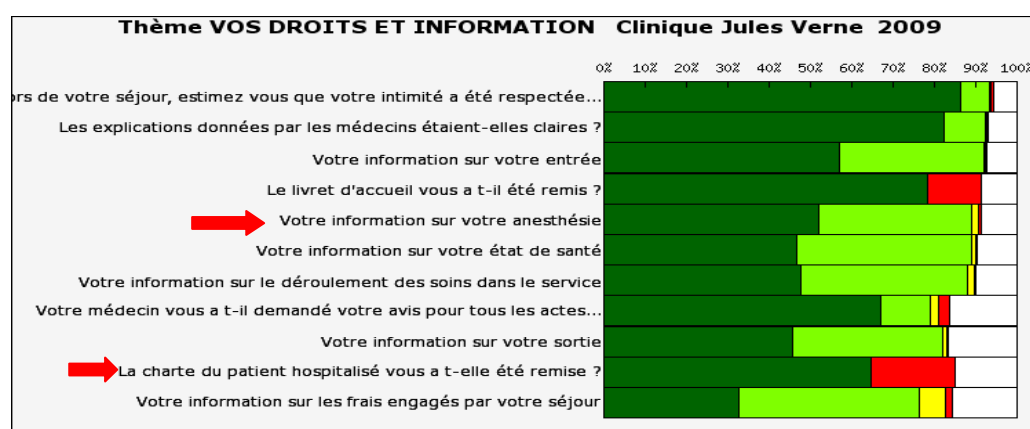


Les principales remarques relevées sur les questionnaires SSR portent sur :

- La satisfaction et remerciements aux personnels (nombre de remarques : 15)

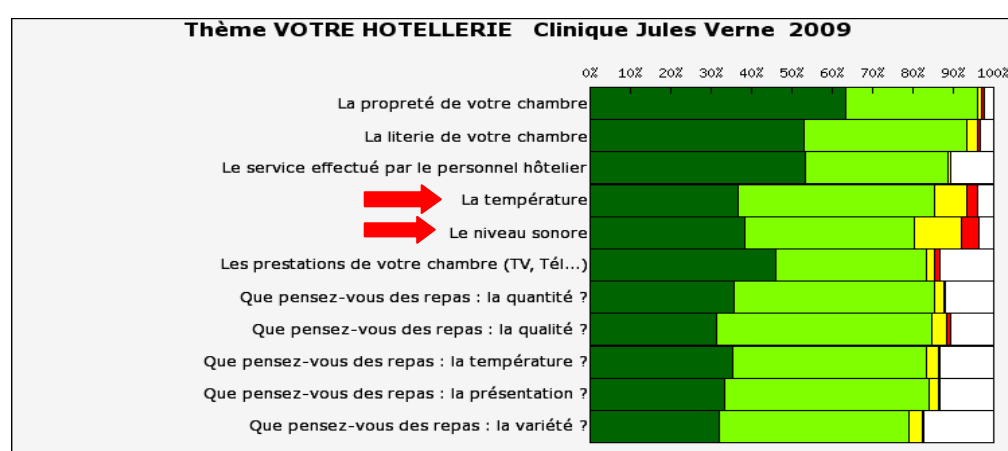
Résultats pour la clinique Jules Verne :

Très satisfaisant Satisfaisant Moyennement satisfaisant Pas satisfaisant



5,6% affirment ne pas avoir reçu de livret d'accueil du patient.

23,8% affirment ne pas avoir reçu la charte du patient hospitalisé.



Les commentaires positifs sur les personnels et les remerciements représentent 6,7% de la totalité des questionnaires de sortie.

Les principales remarques relevées sur les questionnaires portent sur :

- La satisfaction quant aux soins reçus et les remerciements relatifs aux relations avec les médecins et personnels (477)
- Le bruit extérieur (notamment côté route de Paris) (nombre de remarques : 223)
- Les repas (manque de variété, saveur ; qualité et quantité non satisfaisante) (124)
- Les prestations TV et Téléphone trop chères / non satisfaisantes (123)
- Le bruit intérieur (manque de discrétion dans les couloirs, portes claquées...) (118)
- Les problèmes liés à la salle de bain (odeurs nauséabondes, propreté, hygiène,...) (100)