



# Enquêtes de satisfaction 2023 : Questionnaires de sortie



Recommanderiez-vous l'établissement à vos proches ?

**99 %**

*98,4% en 2022*  
*97% en 2021*  
*99,2% en 2020*

Quelle note globale donneriez vous pour l'ensemble de votre prise en charge ?

• Note :	• 1-2	• 3-4	• 5-6	• 7-8	• 9-10
• %2023	• 0%	0%	• 2%	• 28%	• 68%

### Questionnaire d'Unité de chirurgie ambulatoire

- **Méthode** :
  - Questionnaires distribués une semaine complète tous les 6 mois
- 
- 864 questionnaires en 2023 (*661 questionnaires retournés en 2022*)

## 2/ Enquêtes de satisfaction 2023 : Chirurgie ambulatoire

18 045  
Hospitalisations  
de jour

### Partie : *avant bloc*

L'appel de la veille fait par les infirmières du service

Le délai d'attente avant votre opération

La salle pré-bloc

Les modalités de trajet aller

• **2022**

• 98,5%

• 94,1%

• 99,4%

• 91,4%



• **2023**






• 96%

• 97%

• 99%

• 100%

### Partie : *après bloc*

	• <b>2022</b>		• <b>2023</b>
• Les modalités de trajet retour	• 99,5%		• 95%
• Le respect de votre intimité	• 99,2%		• 100%
• La disponibilité du chirurgien	• 99%		• 99%
• La prise en charge de la douleur	• 96,3%		• 96%
• La collation qui vous a été servie à l'issue de votre intervention était-elle en quantité satisfaisante	• 97,5%		• 95%

**Objectif** : Recueillir la satisfaction des usagers (patients, familles....)

*Boites aux lettres à disposition :*

- *Hall d'accueil Nord et Sud*
- *Urgences*
- *Radiothérapie*
- *Réanimation*
- *Consultations de Chirurgie*
- *Golbey (Hall central – Entrée pyramide – Village)*
- *Ehpad extérieur (Cèdre Bleu – Laufromont)*
- *Maison de Santé Saint Jean*
- 

**Méthode** :

- Boites aux lettres relevées par le service qualité
- Encodage des questionnaires par le service qualité
- Diffusion des questionnaires comportant des commentaires aux cadres des services pour information et /<sup>6</sup> ou actions correctives

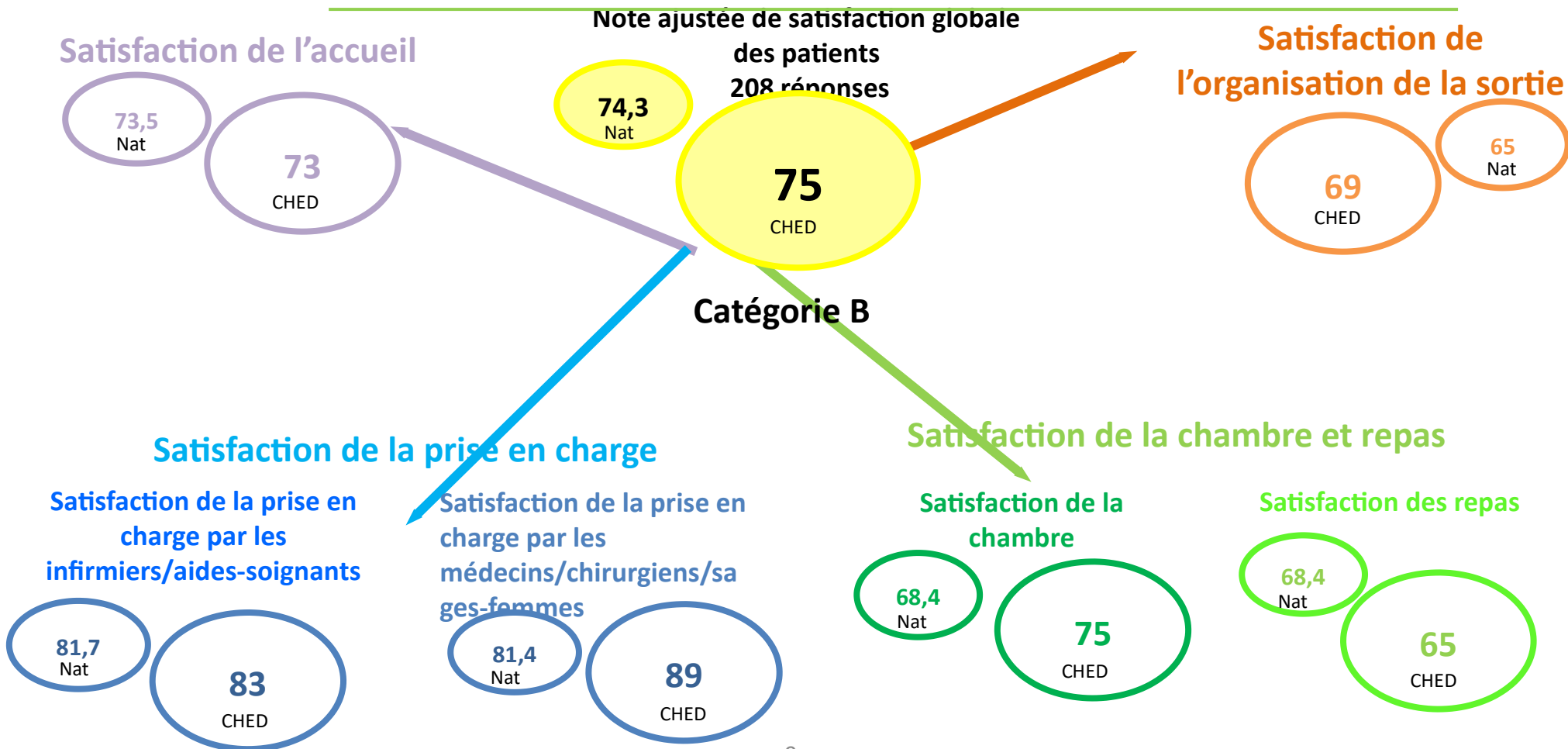
• Satisfaction :	• CHED 2021		• CHED 2022		• CHED 2023
	• Oui à		• Oui à		• Oui à
• De l'accueil	• 68%		• 76%		• 79%
• Des locaux (propreté, aménagement ...)	• 65%	➡	• 82%	➡	• 83%
• Des informations et explications qui vous ont été données	• 59%	➡	• 65%	➡	• 73%
• De la prise en compte de la confidentialité	• 69%	➡	• 76%	➡	• 82%
• De l'identification des professionnels	• 56%	➡	• 64%	➡	• 74%
• Du délai d'attente	• 49%	➡	• 42%	➡	• 50%
• Des soins	• 57%	➡	• 75%	➡	• 77%
• Avez-vous rencontré des difficultés ?	• 72 %	➡	• 68%	➡	• 66%

# 3/ Enquêtes de satisfaction 2023 : Content / pas content

Principales difficultés et remarques :  
Il s'agit de la classification des textes libres des questionnaires.

<b>Classification des difficultés</b>	<b>Pourcentage</b>
• Parking	• 38 %
• Signalétique	• 31 %
• Manque d'explications	• 25 %
• Attente	• 13 %
• Entretien espaces extérieurs	• 6 %
• Mauvaise prise en charge	• 6 %

# 4/Enquêtes de satisfaction 2023 : e-satis MCO



# 4/Enquêtes de satisfaction 2023 : e-satis UCA

