

Satisfaction des Usagers - Année 2017

Un Bilan des questionnaires de sortie des usagers des services MCO-SSR (Médecine, Chirurgie, Obstétrique - Soins de Suite et de Réadaptation) est réalisé tous les mois par le service qualité. Pour l'année 2017, 1991 questionnaires ont été reçus soit un taux de réponse, de 25,31 %.

Les réponses des usagers sont essentielles pour maintenir les efforts de qualité et sécurité des soins. Ces réponses nous permettent d'établir un plan d'amélioration des pratiques

Voici ce que disent les usagers :

Le Centre Hospitalier est un établissement de proximité à dimension humaine dont l'accès est facilité par une signalisation adaptée au niveau de l'extérieur et au sein de l'établissement.

Les usagers apprécient particulièrement l'accueil tant par le personnel administratif que soignant. Ils soulignent leur disponibilité lorsqu'ils ont besoin d'aide.

Concernant les soins 98.7 % se disent satisfaits des soins reçus notamment pour la prise en charge de la douleur, l'aide dans les activités de la vie courante et le respect de l'intimité. Ils considèrent que les soignants les informent et recherchent leur accord avant de réaliser les soins.

Enfin, le confort hôtelier, bien que plébiscité par 94.8 % des usagers, est un point sur lequel nous devons porter nos efforts, un autre sur la qualité des repas, puisque 12.7% des patients sont insatisfaits des repas.

Au final, 98 % des usagers sont très satisfaits ou satisfaits du service rendu par le centre hospitalier et 91 % sont prêts pour y revenir en cas de besoin.