

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

RESULTATS ENQUETE DE SATISFACTION ANNEE 2009 SERVICES D'HOSPITALISATION

Le CHNO des Quinze-Vingts met à votre disposition un questionnaire de satisfaction relatif à la qualité de la prise en charge dans les services d'hospitalisation. Ces questionnaires sont tous lus, analysés et pris en compte par le service en collaboration avec la cellule qualité et ceci dans un objectif d'amélioration continue de nos prestations.

Nous vous remercions de votre confiance et nous vous présentons les résultats pour l'année 2009.

Cette année, **404 questionnaires** ont été retournés, ce qui représente **6,7% de la population hospitalisée** dans les services d'hospitalisation du 4^{ème} et 5^{ème} étage ainsi qu'à la Fédération de Gestion Commune Pathologie Infectieuse oculaire

POINTS FORTS QUE VOUS AVEZ IDENTIFIES

POINTS SENSIBLES QUE VOUS AVEZ IDENTIFIES

REMARQUES ET SUGGESTIONS

✓ **98%** des répondants sont satisfaits de la prise en charge de la douleur

✓ **98%** des répondants sont satisfaits du respect de l'intimité

✓ **94%** des répondants sont satisfaits de l'organisation des soins et examens

✓ **90%** des répondants sont satisfaits de la disponibilité du personnel soignant

✓ **40%** des répondants expriment les difficultés d'accès au CHNO des Quinze-vingts dues au manque de parking public

✓ **26%** des répondants font part de la température basse dans les chambres en période d'hiver

✓ **26%** des répondants sont insatisfaits de la qualité des repas

✓ **18%** des répondants ont été gênés par le bruit la nuit

✓ **38%** des répondants ont exprimés leur satisfaction quant à leur prise en charge dans des commentaires libres.

CE QUE NOUS SOUHAITONS VOUS DIRE

✓ **L'**hôpital n'est malheureusement pas assez étendu pour pouvoir proposer un stationnement gratuit dans son enceinte. Un parking payant est à votre disposition à proximité et possède un accès direct à l'hôpital

✓ **N**ous sommes conscients des températures anormalement basses dans le bâtiment principal de l'hôpital lors des grandes périodes de froid. Cette situation est due au vieillissement de la structure. En attendant le remplacement des châssis des fenêtres, nos services techniques interviennent pour limiter au maximum les infiltrations d'air.

✓ **L**e CHNO des Quinze-vingts travaille actuellement sur la réorganisation de la cuisine centrale. Depuis septembre 2009, nous nous sommes engagés avec une nouvelle société de prestation de restauration s'occupant de la production et de la livraison quotidienne des repas.

