

# VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

## RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE ANNÉE 2017 CHIRURGIE AMBULATOIRE

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients pris en charge dans l'unité de chirurgie ambulatoire. Ces questionnaires reçus sont tous lus, analysés et pris en compte par le service, en collaboration avec la cellule qualité dans un objectif d'amélioration continue de nos prestations.

Nous vous présentons les résultats de l'année 2017 qui traduisent un fort niveau de satisfaction et une progression par rapport à 2016. Nous vous en remercions et poursuivons quotidiennement nos efforts.

### ÉCHANTILLON

Période d'enquête : **année 2017**  
Nombre de répondants : **2 510**  
Taux de retour : **14,39 %**

### SATISFACTION GLOBALE

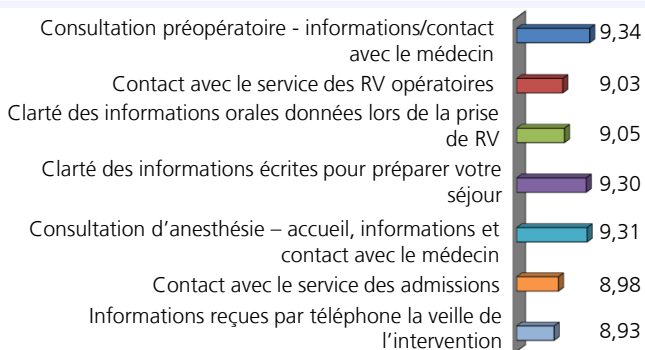
**98,4 %** des répondants recommandent le CHNO  
**98,7 %** des répondants se sont sentis en confiance  
**9,02 / 10** est l'indice de satisfaction moyen

Les personnes de plus de 60 ans représentent près de 80% de nos patients.

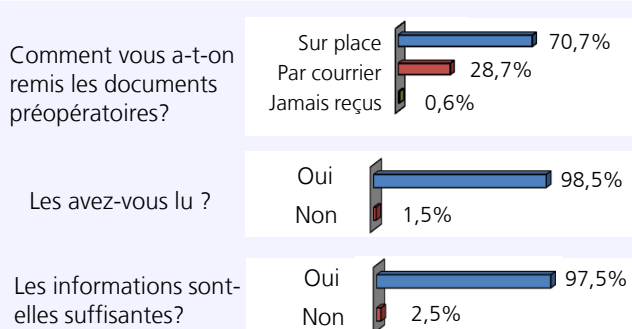
### L'ENQUÊTE PLUS EN DÉTAIL...

Satisfaction mesurée sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 10 (très satisfait)

#### Votre satisfaction avant l'intervention

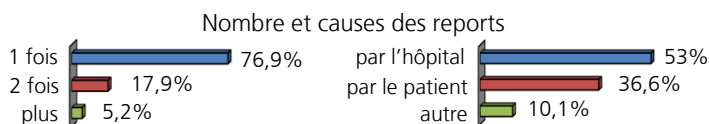


#### Les documents remis

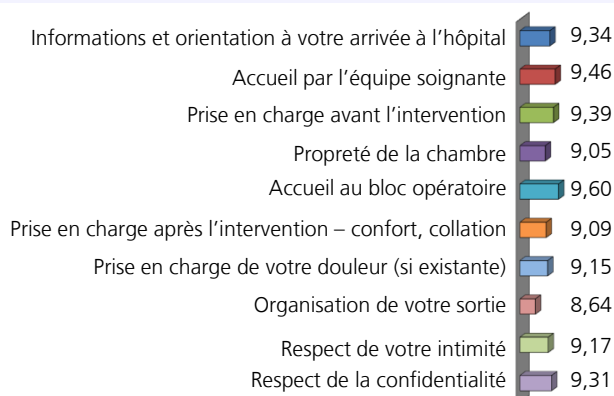


#### Les reports d'intervention

Près de 11% des répondants précisent que leurs intervention a été reportée au moins une fois, principalement à la demande de l'hôpital.



#### Votre satisfaction le jour de l'intervention



#### Remarques littérales des répondants :

35% sont satisfaits de leur prise en charge au CHNO. 31% expriment de vifs remerciements à l'égard du personnel.

22% ont manifesté leur insatisfaction sur l'information donnée de l'heure de l'intervention et sur l'attente avant et après l'intervention.