

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS DE NEST

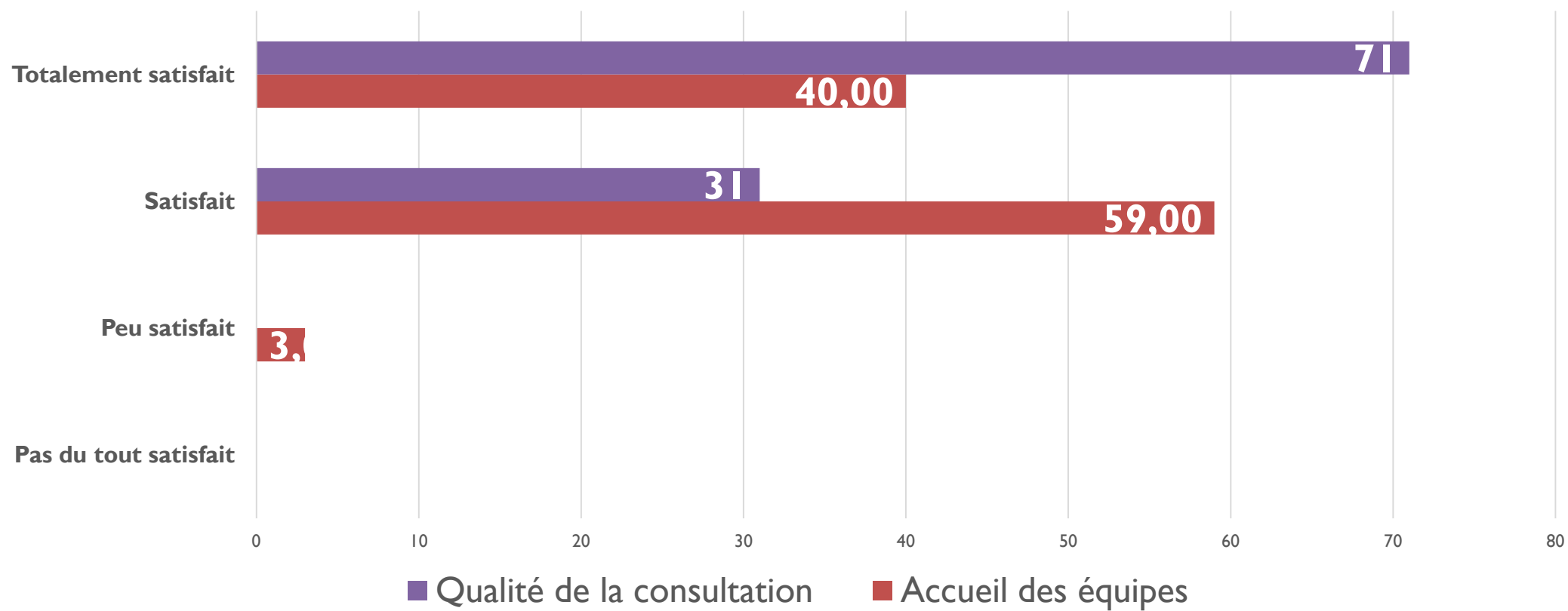
JUIN 2018



MÉTHODOLOGIE ET CONTEXTE DE L'ENQUÊTE NOUVEAUX PATIENTS (CLINIQUE ET PLATEAU)

- Période de l'enquête: Janvier à Mai 2018
- 102 personnes interrogées
- Lieu: Plateau médical et Clinique
- Objectif: Cette enquête a pour but d'évaluer la satisfaction des patients afin d'améliorer la qualité des soins et des services.
- Public visé: les nouveaux patients de la clinique et du plateau
- Informations sur le nouveau patient: Numéro de ref interne, Nom, Prénom, Contact, Date entrée, Service
- Administration questionnaire: au téléphone
- Collecte et traitements des réponses: Google drive

RESUME DES RESULTATS



CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

- Tout au long de l'enquête l'attente longue a été largement évoquée par les répondants(attente de 16H à 22H). Les causes identifiées sont:
 - Retard du praticien,
 - Praticien en salle d'accouchement,
 - Rendez-vous donnés par le praticien lui-même,
- Ce problème a été très tôt signalé et des mesures de correction ont été prises. A partir du **25 juin 2018** les patients seront reçus selon l'heure de rdv donné.
- **81,7%** ont connu la clinique grâce à la recommandation d'un proche : une **expérience client** mémorable est la clé du succès pour nous différencier face à nos concurrents .

RECOMMANDATIONS DES PATIENTS

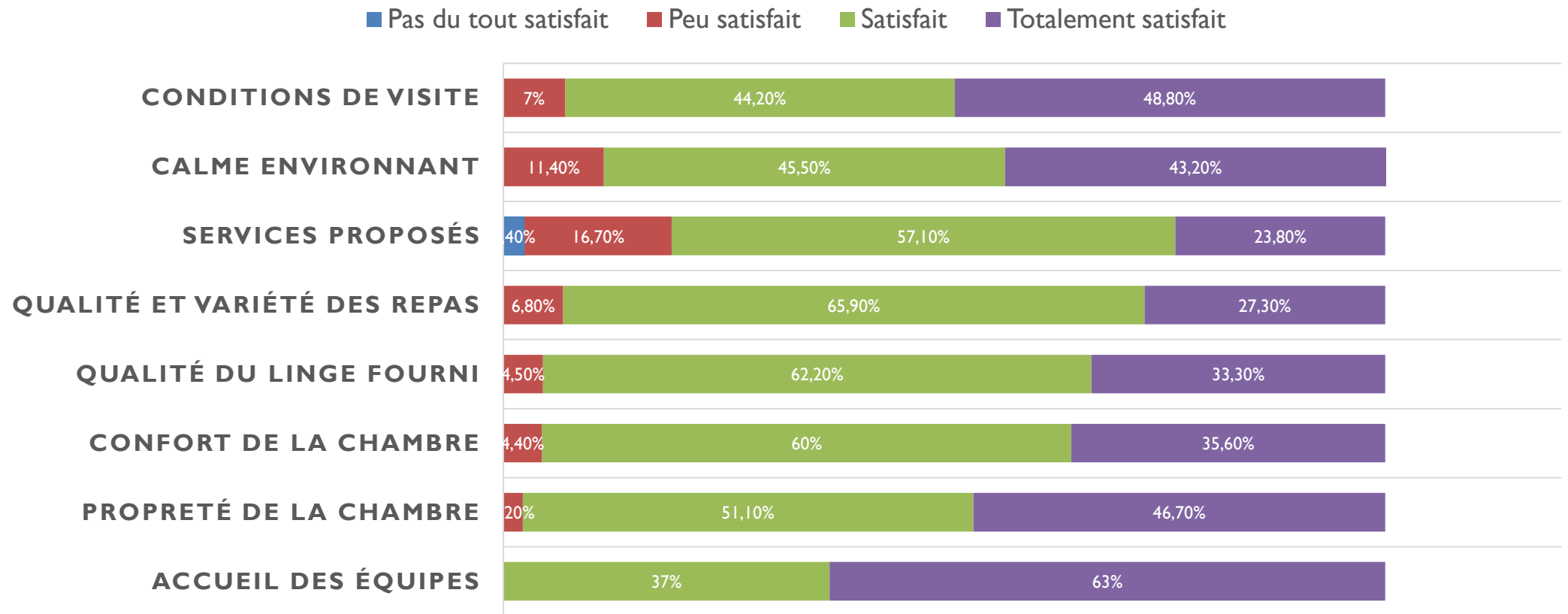
99% des patients recommanderaient la clinique tout en préconisant des axes d'amélioration:

- Réduction du temps d'attente
- Médecin plus joignable et plus à l'écoute lors de la consultation
- Respect de l'heure de rdv par le praticien
- Accueil plus chaleureux
- Médecin généraliste en permanence

METHODOLOGIE ET CONTEXTE DE L'ENQUÊTE POST HOSPI

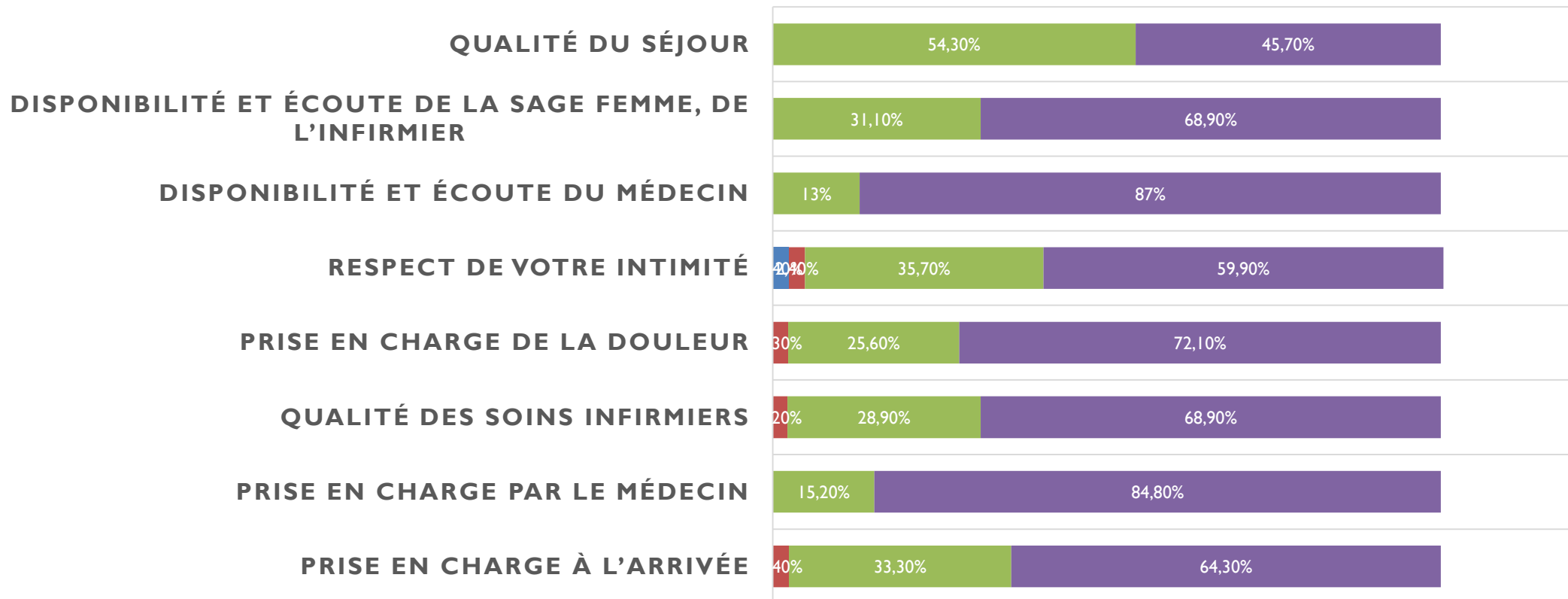
- Période de l'enquête: Mars à Mai 2018
- 46 personnes interrogées
- Informations patients: Nom et Prénom (facultatif), Contact (facultatif), Séjour du... au ...
- Administration: avant chaque sortie par le personnel soignant
- Collecte des réponses: hebdomadaire
- Traitement des réponses: Google drive

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE (CONDITIONS GÉNÉRALES DE SÉJOUR)



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE (LES SOINS)

■ Pas du tout satisfait
 ■ Peu satisfait
 ■ Satisfait
 ■ Totalelement satisfait



CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

L'analyse des résultats de cette enquête a permis d'identifier des points forts :

- Disponibilité et écoute des médecins
- L'accueil des équipes
- Prise en charge par les médecins

et des points faibles qui doivent faire l'objet d'actions d'améliorations:

- La qualité et la variété des repas: 6,8% ont trouvé les portions de repas insuffisantes
- Les conditions de visite des proches: 7% souhaitent plus de souplesse pour les visites
- Les services proposés: 16,7% ont eu des soucis avec la télévision et le téléphone
- Le calme environnant : 11,4% ont été gênés par les bruits de couloir

Encourager le personnel soignant à donner à chaque patient hospitalisé le questionnaire afin d'augmenter le taux de retour pour le prochain bilan

Cette enquête contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

RECOMMANDATIONS DES PATIENTS

- Augmentation des portions de repas
- Livraison des repas un peu plutôt
- Proposer de la bouillie et de la soupe
- Augmenter les heures de visites
- Moins de bruit dans les couloirs
- Informer de la disponibilité des chambres individuelles
- Les infirmiers de de la nurserie plus disponible
- Changement quotidien des draps
- Pédiatres plus disponibles
- Mettre des chaines de tv internationales dans les chambres doubles
- Eau chaude dans les toilettes
- Mettre en place un système permettant de maitriser la sonde et les serviettes ou effectuer des changements réguliers

Recommanderiez vous NEST?

45 réponses

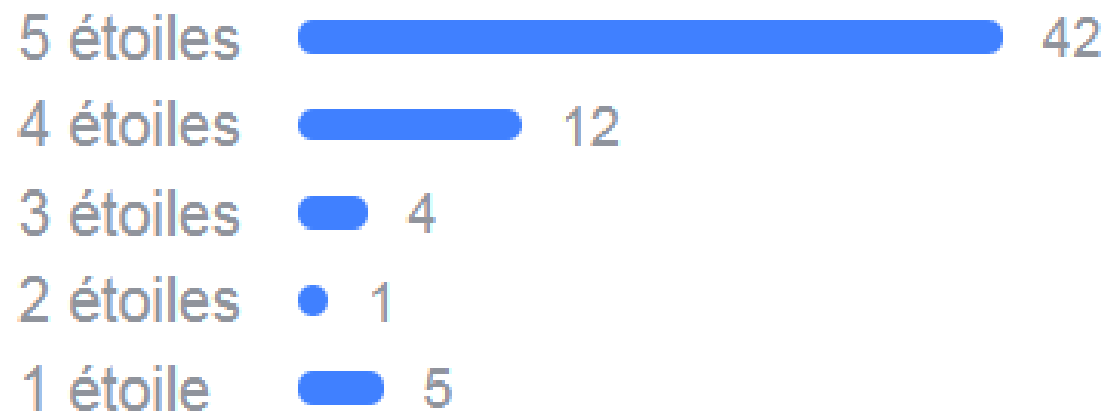


- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

AVIS FACEBOOK



4,3 étoiles sur 5
64 avis



- Note positive des followers de la page facebook
- Encourager les patients satisfaits à donner leurs avis et donner une bonne note sur la page afin de devenir plus crédible aux yeux des internautes