

# ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

## Année 2009 : les données globales



**Contexte** : augmentation de l'activité, mise en œuvre de l'accord d'intéressement (indicateurs qualité et sécurité intégrés)

**Le pourcentage de patients ayant retourné leur questionnaire :**

<b>HOSPITALISATION</b>	<b>53,6 %</b>	<b>+ 3,3 %</b> par rapport à 2008
<b>AMBULATOIRE</b>	<b>54,8 %</b>	<b>+ 12,5 %</b>
<b>ONCOLOGIE</b>	<b>NC</b>	

### ASPECTS SATISFAISANTS DE LA PRISE EN CHARGE POUR PLUS DE 95% DES PATIENTS :



La prise en charge médicale (soins, information)  
 La prise en charge infirmière au bloc et dans les services de soins  
 L'hygiène et le niveau de sécurité du bloc  
 L'accueil : lors de l'inscription, de l'admission, dans les services de consultation, de soins et d'oncologie, et lors des formalités de sortie  
 L'information sur le séjour et les droits des patients  
 Le brancardage, la qualité du service des agents hôteliers et le confort  
 La kinésithérapie et l'organisation des examens (radiologie, laboratoires)

**...et des améliorations à poursuivre concernant :**

- ✓ La qualité des repas ou collations (taux d'insatisfaction= 12,4 %)
- ✓ La transmission de l'information sur les remboursements des frais cliniques et des honoraires des médecins (9% et 7% respectivement)
- ✓ La transmission de l'information sur les frais cliniques (5,9%)

### EXEMPLES D'ACTIIONS D'AMELIORATION MISES EN ŒUVRE EN 2009 :

- **PRISE EN CHARGE MEDICALE** : renforcement des équipes, création de 2 bureaux supplémentaires dans le service de consultation
- **PRISE EN CHARGE INFIRMIERE** : systématisation de la consultation d'annonce en chirurgie cancérologique, temps infirmière supplémentaire dédié à la consultation d'annonce en chimiothérapie, appel du lendemain en ambulatoire
- **DOULEUR** : mise en place d'une consultation douleur supplémentaire à la clinique
- **NUTRITION** : évolution de la Commission repas en Comité de Liaison Alimentation Nutrition, auquel participe désormais un médecin nutritionniste
- **ACCUEIL** : réalisation des inscriptions en journée dans un bureau dédié, changement du call center du service de consultation (temps d'attente annoncé)
- **INFORMATION** : renforcement des équipes administratives, travail sur un nouveau site internet (informations « pratiques »),
- **INFORMATION/HONORAIRES** : transmission de l'insatisfaction des patients, formulée dans les questionnaires de sortie, aux praticiens