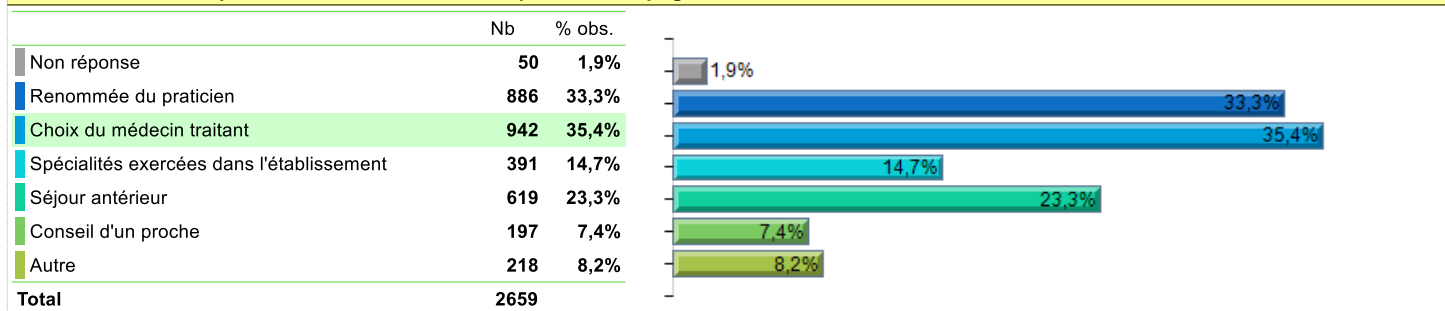


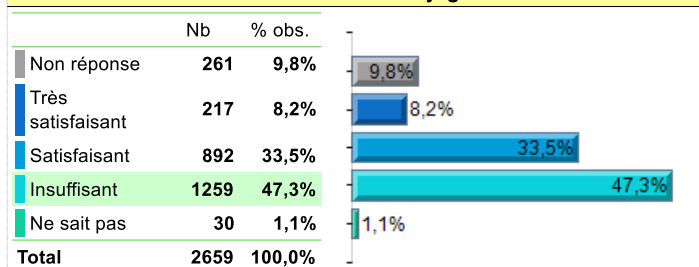
BILAN ENQUETE DE SATISFACTION SERVICE AMBULATOIRE DU 1^{ER} JANVIER 2016 AU 31 DECEMBRE 2016

Le taux de réponses concernant le dépouillement des questionnaires de satisfaction de l'année 2016 pour le service ambulatoire est de **36.70%**, soit **une baisse de 6.33%** par rapport à l'année 2015.

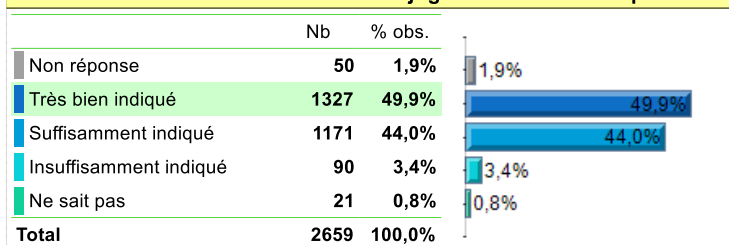
MOTIVATION - Pourquoi avez-vous choisi la Clinique de Champagne ?



STATIONNEMENT - Comment avez-vous jugé le stationnement ?



ACCESSIBILITE - Comment avez-vous jugé l'accès à la Clinique ?



ACCUEIL

	Non réponse	Bon	Passable	Mauvais	Total
Comment avez-vous jugé l'accueil au bureau des entrées ?	2,7%	92,6%	4,2%	0,5%	100,0%
Comment avez-vous jugé l'accueil dans le service ?	1,9%	96,8%	1,1%	0,2%	100,0%
Comment avez-vous jugé l'accueil au bloc opératoire ?	10,0%	88,5%	1,4%	0,2%	100,0%

SATISFACTION DELAIS D'ATTENTE

	Non réponse	Oui	Non	Total
Entre votre arrivée et départ au bloc ?	5,3%	82,5%	12,2%	100,0%
Entre votre sortie et la visite du chirurgien ?	8,5%	89,1%	2,4%	100,0%
Entre votre sortie du bloc opératoire et la visite du chirurgien ?	18,1%	74,8%	7,2%	100,0%

SATISFACTION CONFORT ET PROPRETE DANS LE SERVICE

	Non réponse	Bon	Passable	Mauvais	Total
Comment jugez-vous le confort du service ?	1,9%	87,6%	9,7%	0,9%	100,0%
Comment jugez-vous la propreté ?	2,2%	96,0%	1,7%	0,1%	100,0%

SATISFACTION COLLATION

	Non réponse	Excellent	Bon	Passable	Mauvais	Ne sait pas	Total
Comment jugez-vous la présentation de la collation ?	7,3%	29,9%	59,1%	3,6%	0,1%	0,0%	100,0%
Comment jugez-vous la qualité de la collation ?	8,9%	27,7%	57,7%	5,4%	0,3%	0,0%	100,0%
Comment jugez-vous la collation en quantité ?	9,1%	29,0%	56,3%	5,1%	0,6%	0,0%	100,0%

DISPONIBILITE - Les infirmière étaient-elles disponibles ?

	Nb	% obs.
Non réponse	112	4,2%
Toujours	2162	81,3%
Généralement	379	14,3%
Rarement	5	0,2%
Jamais	1	0,04%
Total	2659	100,0%

ATTENTION - Les infirmières étaient-elles attentives ?

	Nb	% obs.
Non réponse	121	4,6%
Toujours	2299	86,5%
Généralement	232	8,7%
Rarement	5	0,2%
Jamais	2	0,08%
Total	2659	100,0%

SATISFACTION SOINS - Les soins qui vous ont été prodigués ont-ils été ?

	Nb	% obs.
Non réponse	179	6,7%
Satisfaisants	2470	92,9%
Non satisfaisants	10	0,4%
Total	2659	100,0%

INFORMATION - Vous êtes vous senti ?

	Nb	% obs.
Non réponse	154	5,8%
Très bien informé	1511	56,8%
Suffisamment informé	939	35,3%
Peu informé	52	2,0%
Pas du tout informé	3	0,1%
Total	2659	100,0%

VISITE ANESTHESISTE EN DEHORS DU BLOC - Avez vous vu un anesthésiste en dehors du bloc opératoire ?

	Nb	% obs.
Non réponse	490	18,4%
Oui	1676	63,0%
Non	409	15,4%
Ne sait pas	84	3,2%
Total	2659	100,0%

SATISFACTION GENERALE - D'une manière générale, avez-vous été satisfait de votre séjour en ambulatoire ?

	Nb	% obs.
Non réponse	103	3,9%
Pleinement	1668	62,7%
Normalement	859	32,3%
Insuffisamment	28	1,1%
Pas du tout	1	0,04%
Total	2659	100,0%

RECOMMANDATION - Recommanderiez-vous la clinique à un ami, un proche ?

	Nb	% obs.
Non réponse	109	4,1%
Oui	2318	87,2%
Non	36	1,4%
Ne sait pas	196	7,4%
Total	2659	100,0%

FIDELITE - Reviendriez-vous à la Clinique de Champagne ?

	Nb	% obs.
Non réponse	85	3,2%
oui	2343	88,1%
non	23	0,9%
ne sait pas	208	7,8%
Total	2659	100,0%