











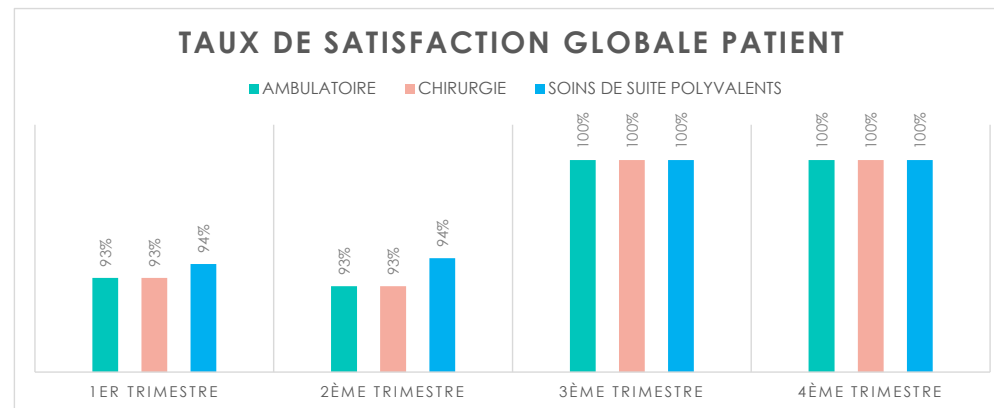














## SATISFACTION PATIENTS 2020

MOIS/SERVICE	SATISFACTION GLOBALE (Très satisfaisant et Satisfaisant)					
	AMBULATOIRE		CHIRURGIE		SOINS DE SUITE POLYVALENTS	
1er TRIMESTRE	93%		93%		94%	
2ème TRIMESTRE	93%		93%		94%	
3ème TRIMESTRE	100%		100%		100%	
4ème TRIMESTRE	100%		100%		100%	

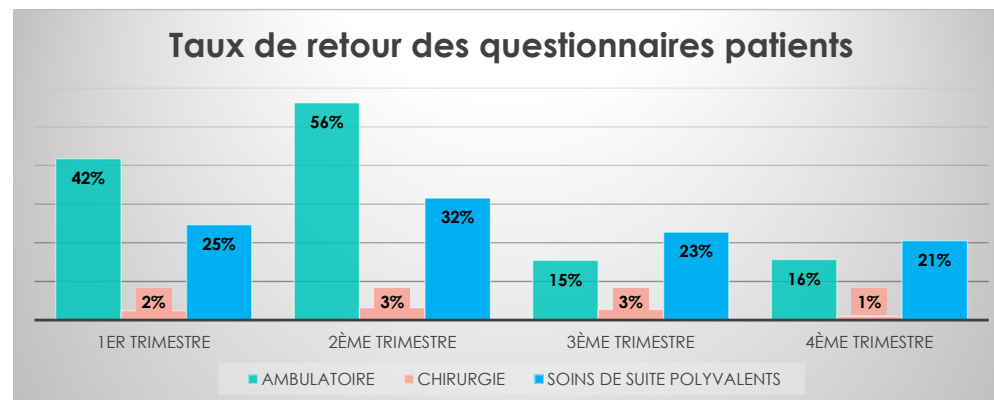
**Valeur cible : 80 % de taux de satisfaction globale patient**



L'établissement conforte sa notoriété de satisfaction auprès des patients avec de très bons résultats dans l'ensemble. Les usagers apprécient notre clinique dixit "à taille humaine" où les sourires se mêlent aux compétences de chaque membre du personnel. La Cellule Qualité félicite pleinement tous les services qui veillent à ses résultats plus que satisfaisants. Cette valeur cible à 80 % sera reconduite pour l'année 2021.

MOIS/SERVICE	TAUX DE RETOUR DES QUESTIONNAIRES					
	AMBULATOIRE		CHIRURGIE		SOINS DE SUITE POLYVALENTS	
1er TRIMESTRE	42%		2%		25%	
2ème TRIMESTRE	56%		3%		32%	
3ème TRIMESTRE	15%		3%		23%	
4ème TRIMESTRE	16%		1%		21%	

**Valeur cible : 40 % de retours de questionnaires patients**



Un taux de retour de questionnaires de satisfaction en dents de scie dans l'ensemble des services lié à la crise sanitaire COVID19. De meilleurs retours pour le service Ambulatoire qui rencontrent davantage de patients. Une amélioration de retours de questionnaires de satisfaction est à privilégier pour la chirurgie et pour le service SSP.

