

SATISFACTION DES PATIENTS

	2005	2006	2007	2008
Taux de retour du questionnaire	28,17%	27,51%	27,3%	32,46%
Qualité des soins				
Information concernant l'intervention	97,4%	98,0%	97,5%	98,6%
Disponibilités du corps médical	98,4%	98,9%	98,2%	98,9%
Attention et disponibilité du personnel soignant (jour et nuit)	99,10%	99,60%	99,14%	99,49%
Respect de l'intimité	98,8%	98,8%	98,8%	98,3%
Prise en charge de la douleur	98,6%	98,3%	98,3%	99,0%
Identification des différentes personnes travaillant dans le service	78,9%	78,9%	78,1%	77,8%
Accueil hôtelier				
Personnel hôtelier	99,4%	99,7%	99,0%	99,3%
Confort de la chambre (équipements)	97,9%	98,0%	97,7%	95,5%
Propreté de la chambre	98,7%	99,4%	98,6%	98,6%
Bruit	82,8%	87,7%	87,5%	86,4%
Salle de bain (commodité, propreté)	92,9%	95,0%	90,8%	89,5%
Restauration				
Goût-fraicheur-variété	91,3%	92,5%	92,0%	90,6%
Quantité des repas	94,4%	96,5%	95,3%	95,4%
Présentation des repas	95,3%	96,4%	96,0%	95,9%
Température	96,2%	98,7%	97,5%	97,5%
Respect du choix	94,1%	96,5%	95,8%	94,9%
Respect du régime	96,5%	98,3%	97,4%	96,5%
Temps pour consommer	98,5%	99,2%	99,0%	98,8%
Autres thèmes				
Accueil (tous services confondus)	98,5%	98,4%	98,1%	98,1%
Opinion générale sur le séjour	98,8%	99,7%	98,8%	99,1%