


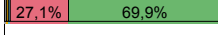

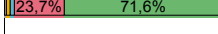
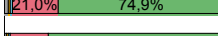
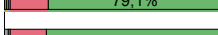

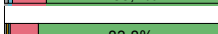
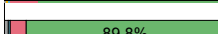
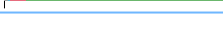


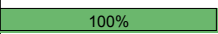
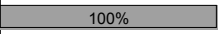
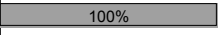
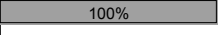
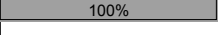
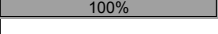
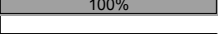
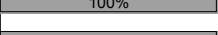
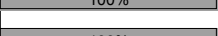
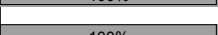
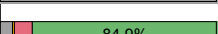
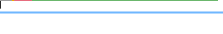
ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

L'accueil

Etes vous satisfait de l'accueil du personnel à chaque étape de la prise en charge, de votre entrée à la sortie ?

	Non réponse	Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt	Tout à fait		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	3,1%	0,6%	1,7%	26,8%	67,8%	2010	
2011	1,4%	0,3%	1,4%	29,3%	67,6%	2011	
2012	1,6%	0,5%	0,8%	27,1%	69,9%	2012	
2013	1,6%	0,6%	1,7%	24,5%	71,5%	2013	
2014	1,8%	1,0%	1,9%	23,7%	71,6%	2014	
2015	2,4%	0,6%	1,1%	21,0%	74,9%	2015	
2016	1,6%	0,4%	0,9%	17,9%	79,1%	2016	
2017	2,0%	0,4%	1,0%	16,0%	80,6%	2017	
2018	1,8%	0,9%	1,6%	15,5%	80,2%	2018	
2019	1,8%	0,3%	0,9%	13,2%	83,8%	2019	
2020	2,7%	0,0%	0,5%	7,0%	89,8%	2020	

Avez vous compris le rôle de la personne de confiance ?

	Non réponse	Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt	Tout à fait		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010	
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011	
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012	
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013	
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014	
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015	
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016	
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017	
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018	
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019	
2020	5,8%	0,8%	0,7%	7,7%	84,9%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

L'attente

Combien de temps avez vous attendu au Bureau des Entrées ?

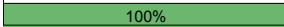




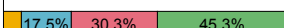
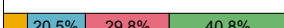
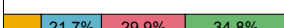
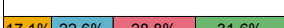
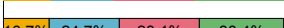


	Plus de 30 minutes	De 15 à 30 minutes	Moins de 15 minutes	Sans attente		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	1,6%	4,8%	30,0%	63,5%	2010	
2011	1,3%	7,5%	38,8%	52,5%	2011	
2012	1,9%	9,0%	40,5%	48,6%	2012	
2013	2,2%	7,2%	32,2%	58,4%	2013	
2014	1,9%	5,6%	29,9%	62,5%	2014	
2015	1,2%	6,0%	28,7%	64,1%	2015	
2016	4,6%	10,3%	32,0%	53,1%	2016	
2017	4,6%	10,4%	30,4%	54,6%	2017	
2018	4,6%	10,5%	27,0%	57,9%	2018	
2019	6,0%	10,4%	28,3%	55,4%	2019	
2020	6,0%	10,8%	34,5%	48,7%	2020	

Délai de réponses aux sonnettes

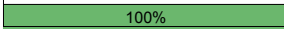











	Plus de 30 minutes	De 15 à 30 minutes	Moins de 15 minutes	Sans attente		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	0,0%	0,6%	16,4%	82,9%	2010	
2011	0,1%	0,7%	19,5%	79,6%	2011	
2012	0,0%	1,5%	17,7%	80,8%	2012	
2013	0,5%	1,4%	19,8%	78,2%	2013	
2014	0,3%	1,3%	17,4%	81,0%	2014	
2015	0,2%	0,7%	14,2%	84,8%	2015	
2016	0,8%	2,5%	16,1%	80,6%	2016	
2017	1,2%	2,5%	16,7%	79,6%	2017	
2018	1,8%	2,2%	15,3%	80,7%	2018	
2019	0,4%	3,2%	13,6%	82,8%	2019	
2020	0,9%	2,0%	16,2%	81,0%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

Attente au bloc opératoire

	Plus de 30 minutes	De 15 à 30 minutes	Moins de 15 minutes	Sans attente	
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse 
2010	4,9%	10,0%	26,6%	58,5%	2010 
2011	4,3%	16,8%	27,9%	51,1%	2011 
2012	7,4%	15,2%	26,3%	51,1%	2012 
2013	6,3%	15,5%	28,4%	49,8%	2013 
2014	6,8%	17,5%	30,3%	45,3%	2014 
2015	8,9%	20,5%	29,8%	40,8%	2015 
2016	13,6%	21,7%	29,9%	34,8%	2016 
2017	17,1%	22,6%	28,8%	31,6%	2017 
2018	16,7%	24,7%	28,1%	30,4%	2018 
2019	18,2%	24,1%	25,5%	32,2%	2019 
2020	20,1%	18,5%	27,8%	33,6%	2020 

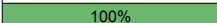
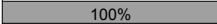
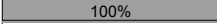
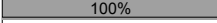
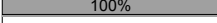
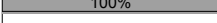
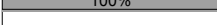
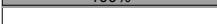




Attente lors de la sortie

	Plus de 30 minutes	De 15 à 30 minutes	Moins de 15 minutes	Sans attente	
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse 
2010	3,0%	4,9%	21,2%	71,0%	2010 
2011	2,8%	5,1%	23,4%	68,7%	2011 
2012	6,2%	8,4%	25,8%	59,6%	2012 
2013	5,2%	7,7%	21,0%	66,1%	2013 
2014	7,4%	5,9%	25,2%	61,5%	2014 
2015	9,9%	9,3%	21,7%	59,0%	2015 
2016	14,9%	9,4%	20,1%	55,6%	2016 
2017	20,3%	8,8%	21,6%	49,3%	2017 
2018	22,6%	8,7%	19,2%	49,4%	2018 
2019	18,5%	9,8%	19,2%	52,4%	2019 
2020	22,1%	11,8%	19,5%	46,6%	2020 

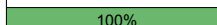
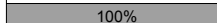

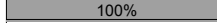
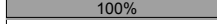
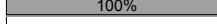
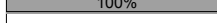
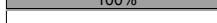
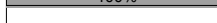



ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

L'hébergement

Etes vous satisfait de l'hébergement (propreté des lieux, confort de la chambre, ou du box, niveau sonore, ...) ?

	Non réponse	Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt	Tout à fait		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010	
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011	
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012	
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013	
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014	
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015	
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016	
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017	
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018	
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019	
2020	7,8%	1,0%	2,0%	22,5%	66,7%	2020	

Etes vous satisfait des repas ou collations (quantité, qualité) ?

	Non réponse	Pas du tout	Plutôt pas	Plutôt	Tout à fait		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010	
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011	
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012	
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013	
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014	
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015	
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016	
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017	
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018	
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019	
2020	9,0%	1,9%	4,8%	26,8%	57,5%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

Lors des soins, votre intimité a été respectée ?

	non	oui		
Non réponse	0,0%	100,0%	Non réponse	100%
2010	0,1%	99,9%	2010	99,9%
2011	0,4%	99,6%	2011	99,6%
2012	0,2%	99,8%	2012	99,8%
2013	0,4%	99,6%	2013	99,6%
2014	0,6%	99,4%	2014	99,4%
2015	0,3%	99,7%	2015	99,7%
2016	0,3%	99,7%	2016	99,7%
2017	0,06%	99,9%	2017	99,9%
2018	0,06%	99,9%	2018	99,9%
2019	0,08%	99,9%	2019	99,9%
2020	0,3%	99,7%	2020	99,7%

La qualité des soins

Etes vous satisfait de la prise en charge de la douleur ?

	Pas du tout satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Tout à fait satisfait(e)		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	100%
2010	0,2%	0,7%	25,9%	73,2%	2010	25,9% 73,2%
2011	0,5%	0,7%	28,3%	70,4%	2011	28,3% 70,4%
2012	0,4%	0,8%	30,4%	68,3%	2012	30,4% 68,3%
2013	0,5%	1,0%	21,0%	77,5%	2013	21,0% 77,5%
2014	0,5%	1,0%	18,9%	79,6%	2014	18,9% 79,6%
2015	0,5%	0,8%	15,8%	82,9%	2015	15,8% 82,9%
2016	0,5%	0,6%	13,1%	85,8%	2016	13,1% 85,8%
2017	0,4%	0,7%	12,8%	86,2%	2017	12,8% 86,2%
2018	0,3%	0,9%	12,8%	85,9%	2018	12,8% 85,9%
2019	1,0%	0,6%	12,5%	85,8%	2019	12,5% 85,8%
2020	0,2%	0,7%	13,5%	85,5%	2020	13,5% 85,5%

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

Etes vous satisfait de l'attention du personnel soignant (écoute, disponibilité) ?

	Pas du tout satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Tout à fait satisfait(e)		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	0,3%	0,4%	17,3%	82,0%	2010	
2011	0,3%	0,6%	17,1%	82,1%	2011	
2012	0,0%	0,4%	18,1%	81,5%	2012	
2013	0,09%	0,3%	10,6%	89,0%	2013	
2014	0,3%	0,6%	8,6%	90,5%	2014	
2015	0,5%	0,2%	10,7%	88,6%	2015	
2016	0,3%	0,5%	8,0%	91,2%	2016	
2017	0,2%	0,2%	8,4%	91,2%	2017	
2018	0,1%	0,6%	9,7%	89,7%	2018	
2019	0,3%	0,5%	8,4%	90,7%	2019	
2020	0,1%	0,3%	10,0%	89,5%	2020	

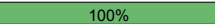
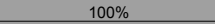
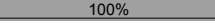
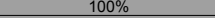
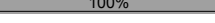
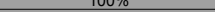
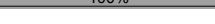





L'information

avant votre séjour, sur l'organisation de l'entrée, les documents à apporter, les consignes à respecter, ... ?

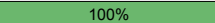
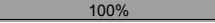
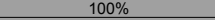
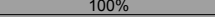
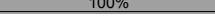
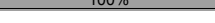
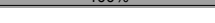
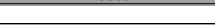




	pas claires	peu claires	claires	très claires		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	0,0%	1,3%	39,3%	59,4%	2010	
2011	0,4%	1,7%	39,5%	58,4%	2011	
2012	0,7%	1,4%	39,0%	58,9%	2012	
2013	0,4%	0,6%	34,1%	65,0%	2013	
2014	0,4%	1,6%	30,7%	67,4%	2014	
2015	0,4%	2,1%	29,4%	68,1%	2015	
2016	0,4%	2,4%	29,3%	68,0%	2016	
2017	0,3%	2,1%	28,8%	68,7%	2017	
2018	0,6%	2,6%	26,6%	70,3%	2018	
2019	0,7%	1,9%	26,8%	70,5%	2019	
2020	0,5%	2,3%	28,9%	68,4%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

sur les médicaments administrés pendant le séjour (indications, effets secondaires) :

	Non réponse	pas claires	peu claires	claires	très claires		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010	
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011	
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012	
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013	
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014	
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015	
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016	
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017	
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018	
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019	
2020	15,6%	0,5%	1,5%	25,6%	56,9%	2020	

Sur l'organisation de votre sortie (préparation, consultation post opératoire, ordonnance, ...)

	Non réponse	pas claires	peu claires	claires	très claires		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010	
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011	
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012	
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013	
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014	
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015	
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016	
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017	
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018	
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019	
2020	15,8%	0,2%	1,5%	20,9%	61,6%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

par les médecins, chirurgien et/ou anesthésiste :

	Non réponse	pas claires	peu claires	claires	très claires		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	6,8%	0,2%	0,09%	19,8%	73,2%	2010	
2011	6,0%	0,0%	0,2%	18,6%	75,1%	2011	
2012	7,5%	0,09%	0,4%	20,1%	71,9%	2012	
2013	6,3%	0,2%	0,5%	16,7%	76,4%	2013	
2014	9,6%	0,2%	0,4%	18,1%	71,7%	2014	
2015	9,1%	0,05%	0,8%	18,0%	72,1%	2015	
2016	7,2%	0,1%	0,6%	16,5%	75,6%	2016	
2017	7,8%	0,2%	0,4%	16,0%	75,6%	2017	
2018	9,3%	0,2%	0,9%	16,5%	73,1%	2018	
2019	9,3%	0,3%	0,5%	17,6%	72,3%	2019	
2020	12,3%	0,1%	0,7%	15,1%	71,8%	2020	

par le personnel soignant :

	Non réponse	pas claires	peu claires	claires	très claires		
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse	
2010	5,8%	0,0%	0,8%	23,5%	69,9%	2010	
2011	6,3%	0,0%	0,5%	21,9%	71,2%	2011	
2012	8,2%	0,09%	0,5%	23,9%	67,3%	2012	
2013	5,9%	0,0%	0,4%	16,6%	77,2%	2013	
2014	9,8%	0,2%	0,5%	17,3%	72,2%	2014	
2015	10,9%	0,1%	0,5%	17,4%	71,1%	2015	
2016	8,9%	0,1%	0,5%	17,0%	73,5%	2016	
2017	8,4%	0,0%	0,2%	16,3%	75,1%	2017	
2018	10,0%	0,1%	0,5%	16,1%	73,3%	2018	
2019	10,9%	0,1%	0,5%	15,7%	72,7%	2019	
2020	11,4%	0,3%	0,3%	15,0%	73,0%	2020	

ANALYSE DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE année 2010 à 2020 - Clinique Saint Charles

Votre satisfaction générale

Satisfaction générale					
	Pas du tout	Peu	Assez	Très	
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse
2010	0,1%	1,1%	14,8%	84,0%	2010
2011	0,5%	0,8%	16,1%	82,6%	2011
2012	0,1%	0,7%	18,3%	80,9%	2012
2013	0,09%	1,0%	16,2%	82,6%	2013
2014	0,2%	0,7%	14,6%	84,5%	2014
2015	0,1%	0,3%	14,9%	84,7%	2015
2016	0,06%	0,3%	13,6%	86,1%	2016
2017	0,05%	0,5%	14,6%	84,9%	2017
2018	0,0%	0,3%	15,4%	84,3%	2018
2019	0,2%	0,5%	15,1%	84,2%	2019
2020	0,5%	0,5%	13,5%	85,6%	2020

Recommanderiez vous la clinique à votre entourage ?						
	Non réponse	pas du tout	parfois	souvent	certai nement	
Non réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	Non réponse
2010	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2010
2011	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2011
2012	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2012
2013	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2013
2014	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2014
2015	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2015
2016	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2016
2017	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2017
2018	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2018
2019	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2019
2020	8,8%	0,7%	1,5%	5,7%	83,3%	2020