

Bilan annuel de la Commission des Usagers
Année 2023

AMBULATOIRE
SYNTHÈSE DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS

Période

- Du 01/01/2023 au 31/12/2023 365 jours

Services concernés

- Le service ambulatoire ;
- Le bloc opératoire ;
- Les médecins ;
- Le service administratif ;
- Le service restauration ;
- Le service bio nettoyage.

Patients

- Admis en ambulatoire 5 821 patients

Questionnaires

- 1 235 questionnaires recueillis 21.2%

Accueil

Accueil du service administratif :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.3 %**

Accueil dans le service de soins :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **100 %**

Accueil au bloc opératoire :

www.cliniqueduvivarais.fr

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 100 %

Soins

Qualité de la prise en charge par le médecin :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 100 %

Qualité des soins infirmiers à l'étage :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 100 %

Qualité de la relation (disponibilité et écoute) avec les médecins :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 99.8 %

Qualité de la relation (disponibilité et écoute) avec les soignants :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 99.7 %

Respect de l'intimité :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 99.6 %

Prise en charge de la douleur

Qualité de l'écoute de la douleur par l'équipe :

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 100 %

Qualité du traitement administré

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 99.7 %

Nature du soulagement de la douleur

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 100 %

L'information et la relation

Informations données à l'admission

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : 99.5 %

www.cliniqueduvivaraais.fr

Informations données par les médecins

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.9 %**

Informations données par l'équipe soignante

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **100 %**

Informations données à l'entourage (notion de prise en charge ambulatoire)

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.4 %**

Informations sur la sortie (concernant les consignes post-opératoires)

- Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **98.7 %**

Séjour

LA CHAMBRE

- Confort
Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **96.8 %**
- Entretien / propreté
Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.9 %**

LA COLLATION AMBULATOIRE

- Quantité
Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.2 %**
- Qualité
Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **98.4 %**

Appréciation d'ensemble

Qualification du séjour

www.cliniqueduvivarais.fr

41, Chemin du Pré St Antoine
00034
07200 AUBENAS

Tél : 04 75 35 70 00
Fax : 04 75 35 70 20

SASU au capital de 594 000 euros
RCS Aubenas 368 820 369

SIRET 386 820 369
APE 8610Z

Moyenne " Très satisfaisant - Satisfaisant " : **99.2 %**

HOSPITALISATION

SYNTHESE DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION DES PATIENTS

Période

- Du 01/01/2023 au 31/12/2023 365 jours

Services concernés

- Le service hospitalisation ;
- Le bloc opératoire ;
- Les médecins ;
- Le service administratif ;
- Le service restauration ;
- Le service bio nettoyage.

Patients

- Admis en hospitalisation 1 477 patients

Questionnaires

- 620 questionnaires recueillis 42%

Accueil

La signalétique dans la clinique

Moyenne « Excellente - Suffisante » : **97.4 %**

Les conditions d'accueil

- **Au bureau des admissions**
Moyenne « Excellente - Bonne » : **98.7 %**
- **Dans le service de soins**
Moyenne « Excellente - Bonne » : **99.9 %**

www.cliniqueduvivaraais.fr

Estimation du délai d'attente

- **A l'admission**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » **99 %**
- **Dans le service de soins**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » **99.3 %**
- **Au bloc opératoire**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » **98.8 %**

Soins

La qualité des soins

- **De jour** Moyenne « Très bonne - Bonne » : **99.7 %**
- **De nuit** Moyenne « Très bonne - Bonne » : **99.2 %**

La relation avec le personnel

- **De jour** Moyenne « Très bonne - Bonne » : **99.7 %**
- **De nuit** Moyenne « Très bonne - Bonne » : **98.7 %**

La discrétion et le respect de l'intimité

- **Oui :** **99.2 %**
- **Non :** **0.8 %**

Prise en charge de la douleur

Ecoute par l'équipe soignante

- Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.4 %**

Traitement administré pour soulager votre douleur

- Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **98.6 %**

www.cliniqueduvivaraais.fr

41, Chemin du Pré St Antoine
00034
07200 AUBENAS

Tél : 04 75 35 70 00
Fax : 04 75 35 70 20

SASU au capital de 594 000 euros
RCS Aubenas 368 820 369

SIRET 386 820 369
APE 8610Z

Prise en charge de la douleur : soulagement

- Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **98.3 %**

L'information et la relation

Information donnée par :

- **Le secrétariat**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **97.6 %**
- **L'équipe soignante**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.3 %**
- **Les médecins**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **93.2 %**

Relations avec :

- **Le secrétariat**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.2 %**
- **L'équipe soignante**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.2 %**
- **Les médecins**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **98.2 %**

Confort hôtelier

- **Le confort de la chambre**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.4 %**
- **La propreté de la chambre**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99.4 %**
- **Le niveau sonore**
Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **99 %**

www.cliniqueduvivaraais.fr

▪ **La propreté de l'établissement**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **98.8 %**

Repas

! **Qualité de la nourriture**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **92.3 %**

! **Variété des plats proposés**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **95.6 %**

! **Respect du régime personnel**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **96.9 %**

! **Température des repas**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **94.5 %**

Appréciation d'ensemble

! **Satisfaction globale**

Moyenne « Très satisfait – Satisfait » : **98.7 %**

Actions mises en place en 2023

AMBULATOIRE

Un rappel en réunion de service ambulatoire sur l'information donnée pour la sortie et rappel par la Présidente de CME aux médecins de donner les informations nécessaires à la sortie des patients.

Un rappel au personnel du service ambulatoire à donner le questionnaire de satisfaction dans le salon de collation et expliquer l'intérêt pour l'établissement à ce que chaque patient renseigne le questionnaire de satisfaction.

HOSPITALISATION

Les plus fortes baisses concernent l'information et la relation avec les médecins, un rappel sera fait par la présidente de CME.

www.cliniqueduvivaraais.fr

41, Chemin du Pré St Antoine
00034
07200 AUBENAS

Tél : 04 75 35 70 00
Fax : 04 75 35 70 20

SASU au capital de 594 000 euros
RCS Aubenas 368 820 369

SIRET 386 820 369
APE 8610Z

Concernant le bionettoyage qui était sous-traité par la société ELIOR, depuis le 1^{er} mai la prestation a été reprise par la Clinique, un point sera effectué avec le personnel.
Rappel au personnel soignant du service d'hospitalisation à sensibiliser les patients afin qu'ils remplissent le questionnaire de satisfaction.

Résultats des indicateurs 2023

a) E-satis

Les résultats e-satis pour l'année 2022 sont :

Pour l'ambulatoire : une moyenne de 77.1% de satisfaction des patients nous sommes en classe B

Pour l'hospitalisation : une moyenne de 80.98% de satisfaction, nous sommes en classe A.

b) Indicateurs IQSS

- Conformité du dossier patient en MCO
Qualité de la lettre de sortie : 92% de conformité
Prise en charge de la douleur : 100% de conformité
- Réhospitalisation entre 1 et 3 jours après cholécystectomie en ambulatoire : atypique (2 sur 18 séjours)
- Indicateur de Consommation de Solution Hydro Alcoolique (ICSHA) : nous sommes en classe A avec un score de 102%

Demande de dossiers

Il y a eu 23 demandes de dossiers sur l'année 2023.

Dont 8 qui dataient de moins de 5 ans (1 patient a annulé sa demande), la moyenne du délai d'envoi est de : 2 jours

Dont 15 dataient de plus de 5 ans, la moyenne du délai d'envoi est de : 3.1 jours

Plaintes et réclamations

Il y a eu 2 réclamations et aucune plainte sur l'année 2023.

www.cliniqueduvivaraais.fr

- 1 patiente qui à la suite d'une intervention gynécologique a expulsé une compresse vaginale qui n'a pas été retirée. Aucune suite pour l'instant.
- La famille d'une patiente qui a eu une prothèse de hanche fin 2022 et qui a été reprise 2 fois ensuite qui demande des explications. Aucune suite pour l'instant

Evènements indésirables

Sur l'année 2023 nous avons eu 119 déclarations d'évènements indésirables mais aucun évènement indésirable grave.

Rapport CDU

Le rapport de la CDU doit être adressé à l'ARS avant le 1^{er} juin 2024.

Responsable Qualité,

Monique SOULERIN.