

RÉSULTATS ENQUÊTE DE SATISFACTION

1er Semestre 2026—Diabétologie | Taux de retour : 12,71% (118 entrées) 15 questionnaires analysés

100%

RECOMMANDATION
CLINIQUE

10/10

NOTE MAJORITAIRE (57.1%)

100%

ACCUEIL & INTIMITÉ

100%

SOINS DE JOUR & NUIT

1. ACCUEIL & ADMISSIONS

Accueil dans le service

100% Très Satisfait

Accueil à l'accueil / Téléphone

100% Satisfait / Très sat.

Accueil & Délais aux admissions

100% Satisfait / Très sat.

Délai dans le service d'hospitalisation

100% Satisfait / Très sat.

2. PRISE EN CHARGE & SOINS

Soins de jour / Soins de nuit

100% Très sat. (Jour) / 100% sat. (Nuit)

Prise en charge médicale & infos données

100% Très Satisfait

Prise en charge kinésithérapie & ateliers

100% Très Satisfait

Respect de l'intimité & libertés

100% Très Satisfait

Douleur : explication , traitement et prise en compte

91% Satisfait / Très sat.

9% Sans avis.

3. RESTAURATION (POINTS D'AMÉLIORATION)

Qualité des repas

64.3% sat. (28.6% d'insatisfaits)

Saveur des aliments

46.2% sat. (38.5% d'insatisfaits)

Variété des menus

50% sat. (21.4% d'insatisfaits)

Quantité servie

85.7% sat. (14.3% d'insatisfaits)

4. CONFORT & ENVIRONNEMENT

Propreté générale & des chambres

100% Très Satisfait

Confort & Équipement

100% Très Satisfait

Niveau sonore (Calme)

100% Satisfait / Très sat.

Signalétique & Ambiance olfactive

100% Satisfait / Très sat.

5. INFORMATION & DROITS

Clarté des informations sur les droits

100% Satisfait / Très sat.

Livret d'accueil

92.3% Satisfait / Très sat.

Borne d'information à l'accueil

8% Insatisfaits

Site internet de la clinique

80% Satisfait / Très sat.

20% Sans avis.

POINTS FORTS



- **Excellence opérationnelle** : L'ensemble des services d'accueil, les soins dispensés par les médecins, les kinésithérapeutes et les soignants atteignent un niveau remarquable de satisfaction à **100%**.
- **Cadre de vie idéal** : Les patients soulignent un confort irréprochable et un calme sonore exceptionnel.
- **Axe d'amélioration prioritaire** : La restauration présente des marges de progrès importantes, notamment sur la **saveur des aliments (46.2% de satisfaction)** et la **variété des menus (50%)**. Le respect des régimes et la température des plats sont également améliorables, avec respectivement 8% et 7% insatisfaits). Un travail est mené avec le prestataire. **Continuez à déclarer les événements indésirables !**

ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS

1er Semestre 2026 — Locomoteur / PAPD | Taux de retour : 32,34% (235 entrées)

76 questionnaires analysés

98,0 %

Des patients recommanderaient la clinique

8,79 / 10

Moyenne de satisfaction générale

56 %

Connaissaient déjà ou ont été recommandés

Très Satisfait

Satisfait

Insatisfait

Sans avis

ACCUEIL & ADMISSIONS

Accueil au téléphone



Accueil aux admissions



Accueil à l'accueil



Accueil dans le service



Délai aux admissions



Délai dans le service



RESTAURATION

Note : Ce secteur montre un potentiel d'amélioration ciblé par rapport aux soins et à l'hébergement.

Qualité des repas



Quantité servie



Saveur des aliments



Variété des menus



Respect de vos choix



Respect de votre régime



ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS

1er Semestre 2026 — Locomoteur / PAPD • Prise en Charge & Hébergement

PRISE EN CHARGE MÉDICALE & SOIGNANTE

Soins personnel soignant (jour)



Traitement et Prise en compte de la douleur



Soins personnel soignant (nuit)



Respect de votre intimité



Prise en charge par les médecins



Amabilité du personnel



Prise en charge en kinésithérapie



Organisation des soins



Prise en charge en ateliers



Respect des libertés & restrictions



HÉBERGEMENT, PROPRETÉ & CONFORT

Confort et équipement de la chambre



Niveau sonore (Calme)



Propreté de la chambre



Propreté globale de l'établissement



INFORMATION & DROITS

Livret d'accueil



Clarté des informations sur les droits



SYNTHÈSE & ACTIONS

- **Excellence des soins** : La prise en charge médicale (98% de satisfaction) et les soins prodigués par le personnel soignant de jour (98%) et de nuit (95%) sont plébiscités.
- **Qualité de l'accueil** : Un accueil physique et un accompagnement dans le service impeccables (respectivement 95% et 98% de satisfaction).
- **Propreté irréprochable** : La propreté globale et celle des chambres obtiennent d'excellents scores de satisfaction (97% et 96%).
- **Recommandation** : Un niveau exceptionnel de recommandation à 98% avec une note globale très élevée de 8,79/10.

ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS

1er Semestre 2026 — Cancérologie | Taux de retour : 9,49% (158 entrées)

15 questionnaires analysés

100 %

Des patients recommanderaient la clinique

8,93 / 10

Moyenne de satisfaction générale

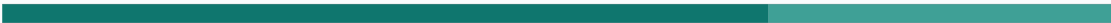
27 %

Connaissaient déjà l'établissement

Très Satisfait Satisfait Insatisfait Sans avis

ACCUEIL & ADMISSIONS

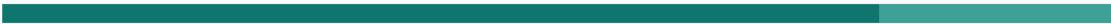
Accueil au téléphone • Très Sat. + Sat.: 100%



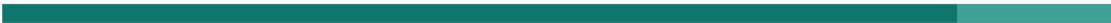
Accueil à l'accueil • Très Sat. + Sat.: 100%



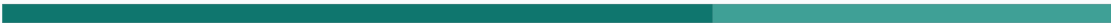
Accueil aux admissions • Très Sat. + Sat.: 100%



Accueil dans le service • Très Sat. + Sat.: 100%



Délai aux admissions • Très Sat. + Sat.: 100%



Délai dans le service • Très Sat. + Sat.: 92% (Insat.: 8%)



RESTAURATION

Note : Ce secteur montre un potentiel d'amélioration ciblé par rapport aux soins et à l'hébergement.

Qualité des repas • Très Sat. + Sat.: 50% (Insat.: 40%) Sans avis 10%



Quantité servie • Très Sat. + Sat.: 74% (Insat.: 27%)



Saveur des aliments • Très Sat. + Sat.: 78% (Insat.: 21%)



Variété des menus • Très Sat. + Sat.: 60% (Insat.: 27%) Sans avis 13%



Température des plats • Très Sat. + Sat.: 80% (Insat.: 13%) Sans avis 7%

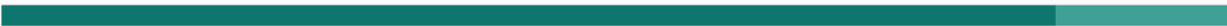


ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS

1er Semestre 2026 — Cancérologie • Prise en Charge & Hébergement

PRISE EN CHARGE MÉDICALE & SOIGNANTE

Soins personnel soignant de jour • Très Sat. + Sat.: 100%



Soins personnel soignant de nuit • Très Sat. + Sat.: 100%



Amabilité du personnel • Très Sat. + Sat.: 100%



Prise en charge par les médecins • Très Sat. + Sat.: 87% (Insat.: 13%)



Prise en compte de la douleur • Très Sat. + Sat.: 92% (Sans avis: 8%)



Respect de l'intimité • Très Sat. + Sat.: 100%



Organisation des soins • Très Sat. + Sat.: 100%



HÉBERGEMENT, PROPRETÉ & CONFORT

Confort & équipement de la chambre • Très Sat. + Sat.: 100%



Propreté de la chambre • Très Sat. + Sat.: 100%



Niveau sonore (Calme) • Très Sat. + Sat.: 100%



SYNTHÈSE & ACTIONS

- **Parcours d'accueil parfait : 100% de satisfaction** sur l'accueil téléphonique, physique, admissions et service.
- **Équipe soignante d'exception** : 100% d'avis positifs sur les soins de jour, de nuit, et l'amabilité générale (93% Très Satisfaits).
- **Hébergement & Confort** irréprochable : Propreté, calme et équipement de la chambre atteignent un score parfait de 100% de satisfaction.

ENQUÊTE DE SATISFACTION PATIENTS

1er Semestre 2026 — Addictologie | Taux de retour : 16,90 % (142 entrées)

24 questionnaires analysés

100%

RECOMMANDATION
CLINIQUE

8,74/10

Moyenne

25 %

Fidélité (connaissaient déjà
l'établissement)

100%

MÉDECINS & SOINS DE JOUR

1. ACCUEIL & ADMISSIONS

Accueil au téléphone • Très Sat.: 83% • Sat.: 17%

Accueil à l'accueil • Très Sat.: 96% • Sat.: 4%

Accueil aux admissions • Très Sat.: 96% • Sat.: 4%

Accueil dans votre service • Très Sat.: 92% • Sat.: 8%

Délai aux admissions • Très Sat.: 71% • Sat.: 21% • Insat.: 4%

Délai dans le service • Très Sat.: 83% • Sat.: 13% Sans avis : 4%

2. PRISE EN CHARGE & SOINS

Soins personnel de jour • Très Sat.: 100%

Soins personnel de nuit • Très Sat.: 82% • Insat.: 5%

Prise en charge par les médecins • Très Sat.: 91% • Sat.: 9%

Prise en charge en ateliers • Très Sat.: 82% • Sat.: 18%

Prise en compte du consentement • Très Sat.: 92% • Sat.: 8%

Amabilité du personnel • Très Sat.: 96% • Sat.: 4%

Prise en compte de la douleur • Très Sat.: 65% • Sat.: 20%

3. RESTAURATION (POINTS D'AMÉLIORATION)

Qualité des repas • Très Sat.: 14% • Sat.: 50% • Insat.: 36%

Quantité servie • Très Sat.: 17% • Sat.: 58% • Insat.: 21%

Saveur des aliments • Très Sat.: 13% • Sat.: 42% • Insat.: 29%

Variété des menus • Très Sat.: 29% • Sat.: 38% • Insat.: 33%

Respect de vos choix • Très Sat.: 46% • Sat.: 25% • Insat.: 21%

4. CONFORT & ENVIRONNEMENT

Confort et équipement • Très Sat.: 71% • Sat.: 29%

Propreté de la chambre • Très Sat.: 71% • Sat.: 29%

Attention du personnel de service • Très Sat.: 96% • Sat.: 4%

Propreté de l'établissement • Très Sat.: 83% • Insat.: 4%

5. INFORMATION & DROITS PATIENTS

Livret d'accueil • Très Sat.: 79% • Sat.: 21%

Clarté des infos sur les droits • Très Sat.: 74% • Sat.: 26%

POINTS FORTS



- **Parcours soignant d'excellence** : Les soins de jour obtiennent 100% de Très Satisfaits, la prise en charge médicale atteint 91%, et l'amabilité générale culmine à 96%.
- **Accueil remarquable** : Plus de 92% de patients "Très satisfaits" à l'accueil, aux admissions et lors de l'arrivée dans le service.
- **Ateliers plébiscités** : La prise en charge en ateliers (fondamentale en Addictologie) enregistre 100% de satisfaction (82% Très Satisfaits).



100% de patients Très satisfaits
par le personnel soignant de jour