

Satisfaction patient



L'étude 'Satisfaction patient' nous donne un aperçu de ce que le patient (et sa famille) pense de son séjour aux Cliniques universitaires Saint-Luc. Ce retour est très important pour nous car cela nous permet d'améliorer la qualité globale des soins.

Pour cette raison, nous effectuons en continu une enquête de satisfaction des patients hospitalisés et nous participons à une étude 'Benchmark' (27 cliniques de la région wallonne et Bruxelles-Capitale) qui nous permet de comparer nos résultats avec ceux des autres hôpitaux.

Tous les domaines de la qualité des soins sont évalués : la convivialité et les compétences de notre personnel, la nourriture et la propreté de la chambre. Vous pouvez y participer pendant chaque séjour, soit sur papier, soit par voie électronique.



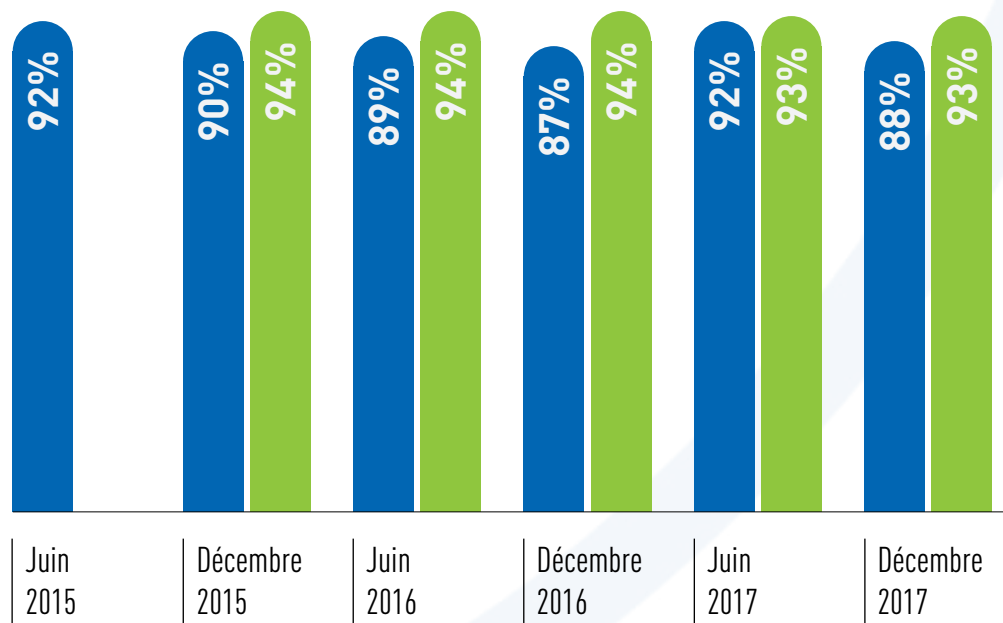
Résultats

Satisfaction globale du séjour à Saint-Luc

Les patients qui ont participé à cette enquête de satisfaction nous donnent un taux de satisfaction absolu de 88%. Ce score est légèrement plus bas que la moyenne des hôpitaux du 'Benchmark'.

L'expérience vécue par les patients hospitalisés est globalement très positive et reste stable de semestre à semestre.

Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ?



Last Modified 13/03/2018 15:34

*taux de satisfaction absolu= On prend le « top 2 » (Satisfait et très satisfait), on lui enlève le « bottom 2 » (Très insatisfait et insatisfait), ce qui donne le Delta de ceux qui se sont clairement positionnés.

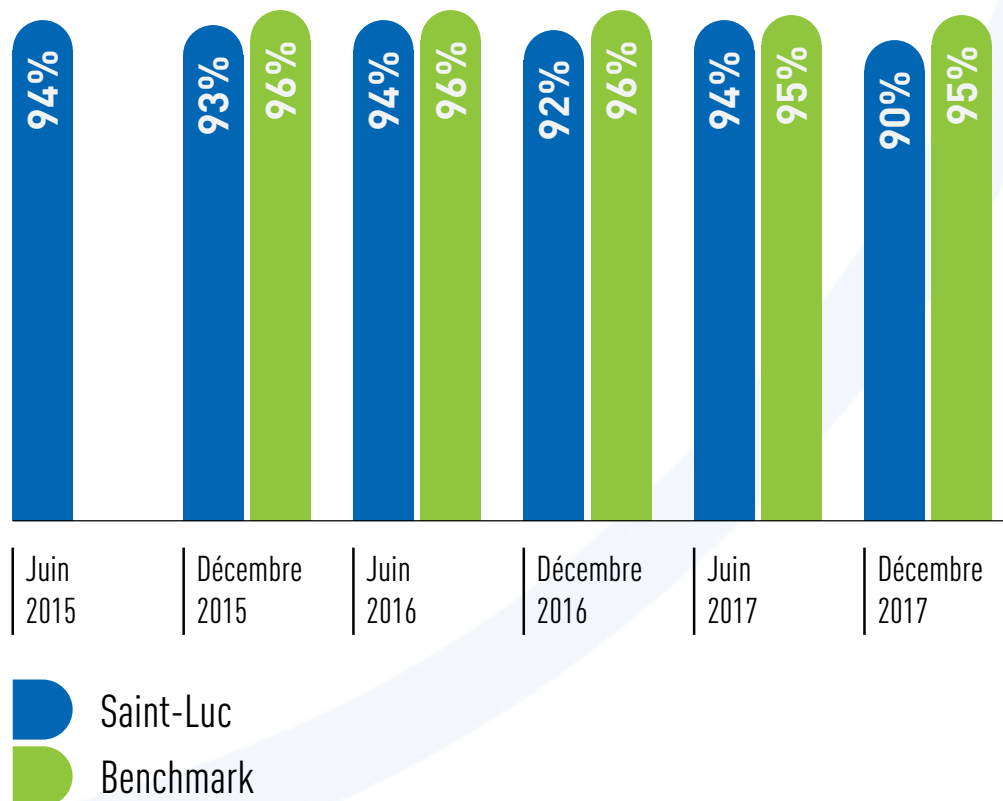
 Saint-Luc
 Benchmark

Résultats

Qualité du service/unité de soins

Les patients qui ont participé à cette enquête de satisfaction nous donnent un taux de satisfaction absolu de 90%. Ce score est comparable à la moyenne des hôpitaux du 'Benchmark'.

De manière générale, comment jugez-vous la qualité du service /unité de soins dans lequel / laquelle vous avez séjourné ?



Last Modified 13/03/2018 15:34



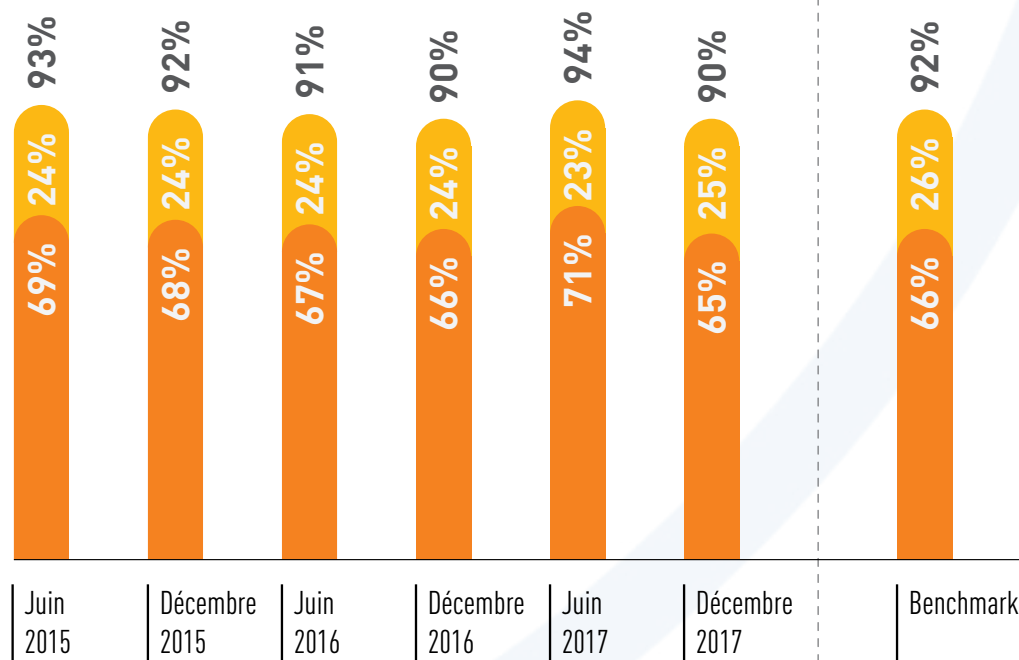
Résultats



Si vous deviez à nouveau être hospitalisé(e) ou passer un examen, choisiriez-vous Saint-Luc ?

90% des patients choisiraient Saint-Luc s'ils devaient être à nouveau hospitalisés ou pour passer un examen (65% certainement, 25% probablement).

Ce pourcentage est comparable à la moyenne des hôpitaux du 'Benchmark'.

Si vous deviez à nouveau être hospitalisé(e) ou passer un examen, choisiriez-vous notre hôpital ?



 Certainement
 Probablement

Résultats

Saint-Luc donne les taux de satisfaction absolu (« top 2 » [satisfait et très satisfait], moins « bottom 2 » [très insatisfait et insatisfait], ce qui donne le Delta des patients qui se sont clairement positionnés.) Nous avons choisi cette approche parce que nous préférons placer la barre très haut. La qualité et l'excellence font partie de notre plan stratégique.

Les 3 scores les plus élevés

En 2017 Saint-Luc score le mieux pour :

<i>Je pense que les soins médicaux sont de bonne qualité</i>	90%*
<i>Je pense que les soins infirmiers sont de bonne qualité</i>	88%*
<i>Le personnel est courtois</i>	88%*

Les 3 scores les moins bons

Les patients nous suggèrent d'améliorer les points suivants :

<i>J'ai été bien informé(e) par le médecin, des conditions financières liées aux prestations médicales</i>	29%*
<i>J'ai apprécié les repas servis (qualité, quantité, température, respect du choix...)</i>	44%*
<i>Lorsque j'ai dû attendre (pour un examen, le médecin, ...), le personnel m'a informé(e) du retard</i>	49%*

→ Nous tentons de corriger ces points au maximum

*taux de satisfaction absolu



Résultats

Augmenter le taux de réponse

Le taux de participation est actuellement ~ 5%. Nous aimerions augmenter ce taux. En effet, les résultats seront plus représentatifs avec un nombre de participants plus important.

Vous pouvez y participer pendant chaque séjour, soit sur papier, soit par voie électronique.

En conclusion

Nous tenons à remercier nos patients et le personnel pour leur coopération aux enquêtes

Bien sûr, ce résultat positif ne peut être atteint que grâce aux efforts quotidiens de centaines de membres du personnel qui déclinent jour après jour notre **plan stratégique** dans leur pratique.

Un grand merci

