

Expérience patient 2020



Cliniques universitaires
SAINT-LUC
UCL BRUXELLES

L'expérience patient



- L' 'Expérience patient' est évaluée par une enquête à destination des patients ayant séjourné aux Cliniques universitaires Saint-Luc. Ce retour est très important pour nous permettre d'améliorer la qualité globale des soins.
- Depuis 2019, nous proposons en continu aux patients, via le site internet des Cliniques, de remplir en ligne une enquête liée à leur expérience du service ou de l'unité de soins qu'ils ont fréquenté.
- Les domaines explorés : sont la satisfaction globale, la recommandation à des tiers, le respect des préférences, le soutien émotionnel, la coordination des soins, la continuité et la transition des soins, l'information et l'éducation, l'implication de la famille et des proches et le confort physique.

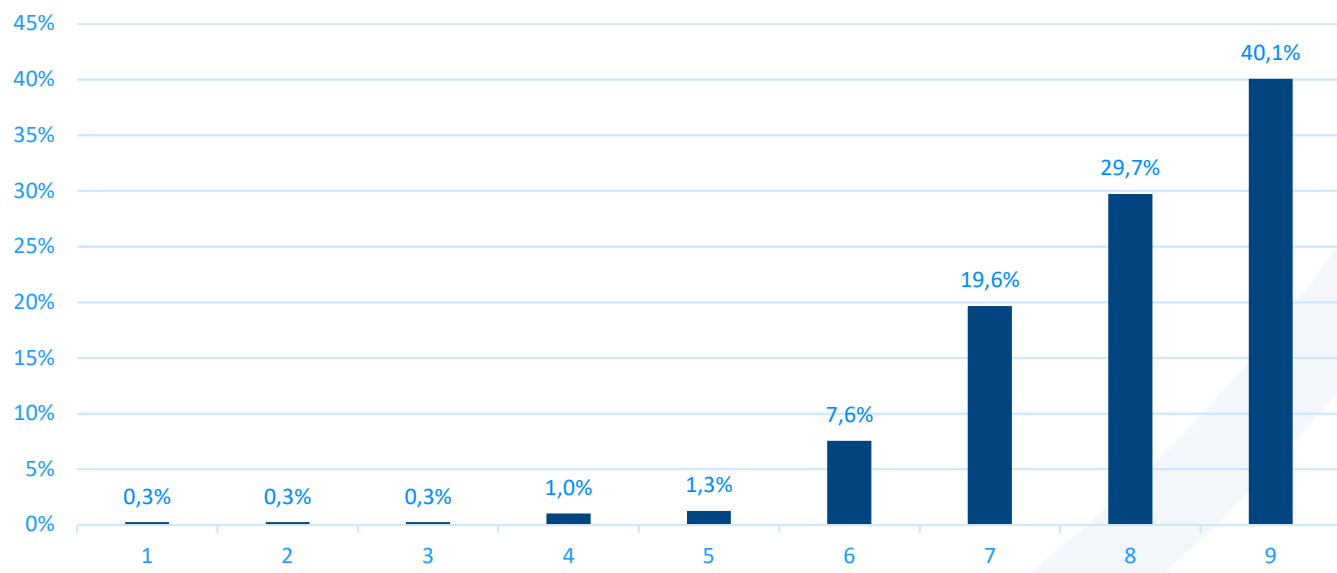


Résultats pour les hospitalisations



- Satisfaction globale du séjour : 89,4% (= score de 7, 8 et 9) des patients sont satisfaits de leur séjour hospitalier aux Cliniques

Evaluation globale : quelle note donneriez-vous à votre séjour dans cet hôpital si 0 est très mauvais et 10 est très bien ?

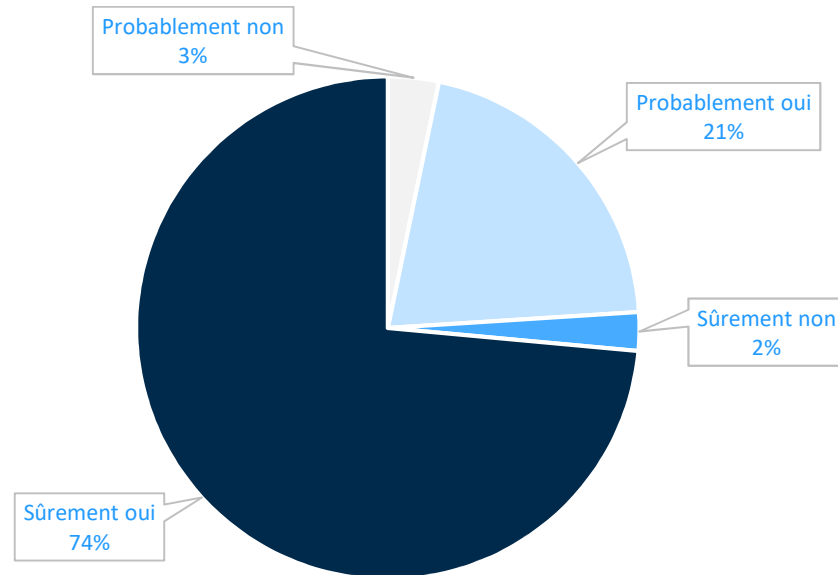



Résultats pour les hospitalisations



- Recommandation des Cliniques : 94,3% des patients hospitalisés recommanderaient l'hôpital à sa famille et ses amis.

Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et vos amis ?





« Je suis enchantée de l'établissement. Des infirmières, des médecins --> du personnel incroyable! Prenez soin de vous »

09/11/2020 Route 11

« Les conditions d'attente au moment de l'admission pourraient être améliorées (temps d'attente, indication du fait qu'on nous appelle pour éviter la station debout dans la file, ...). Par contre, tout le personnel s'est montré aimable, efficace, souriant, à l'écoute. On n'a pas l'impression d'être un numéro. »

04/10/2020 Hospiday

« Je réponds avec Papa. Nous pensons que vous êtes le "meilleur". Merci a vous. »

23/05/20 Route 61

« Excellente expérience et prise en charge ! - - Merci ! »

23/10/2020 Hôpital de jour

« Bonne prise en charge par l'ensemble des intervenants. - Personnel prévenant et attentif »

15/12/20 Route 12

« Toute l'équipe était superbe ! Merci ! »

05/06/2020 Route 32



Satisfaction patient



Augmenter le taux de réponse

Le taux de participation est actuellement ~ 5%. Nous aimerions augmenter ce taux. En effet, les résultats seront plus représentatives avec un nombre de participants plus important. Vous pouvez y participer pendant chaque séjour en vous rendant sur notre site web ou en scannant le QR code des enquêtes.

En conclusion

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

Bien sûr, nous ne pouvons atteindre ce résultat positif grâce aux efforts quotidiens de centaines d'employés qui transforment notre **plan stratégique** dans la pratique.

Un grand merci

