



## RESULTATS DE L'ENQUÊTE AUPRES DE NOS PATIENTS

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité des prises en charge et de l'organisation en général, la direction est très sensible aux perceptions des patients soignés au Centre national de rééducation fonctionnelle et de réadaptation. C'est pourquoi elle réalise régulièrement en collaboration avec une société externe une enquête globale dont la dernière a eu lieu en mai 2014.

La direction attire votre attention sur l'enquête menée en continue auprès de nos patients et vous saurait gré d'y participer. Les questionnaires se trouvent dans la brochure d'accueil qui vous est remise à votre admission.

Par la suite, nous vous présentons une partie des résultats qui confirment des actions d'amélioration en cours d'une part et qui ont mené à l'initiation de nouveaux projets d'autre part.

L'enquête fut menée auprès de 154 personnes qui présentent 104 patients ambulatoires et 50 patients hospitalisés. Les résultats aux questions génériques sont présentés ci-dessous :

Taux de satisfaction globale des patients (TB, excellent)	68,00%
Taux de satisfaction globale des patients (bien, TB, excellent)	91,00%
Réputation du Centre (TB, excellent)	64,00%
Réputation du Centre (bien, TB, excellent)	92,00%
Recommanderiez-vous le Centre? (TB, excellent)	82,00%
Recommanderiez-vous le Centre? (bien, TB, excellent)	92,00%
Reviendriez-vous? (TB, excellent)	78,00%
Reviendriez-vous? (bien, TB, excellent)	89,00%
Avantage d'être soigné au Centre par rapport à l'étranger? (TB, excellent)	78,00%
Avantage d'être soigné au Centre par rapport à l'étranger? (bien, TB, excellent)	91,00%

La plus grande force de notre Centre consiste en l'accueil par les thérapeutes de rééducation, suivie par le professionnalisme et l'engagement du personnel, la qualité de la prise en charge, la prise en compte du handicap par le personnel, la disponibilité du personnel thérapeutique, la disponibilité et l'accueil du personnel soignant, et la qualité de la prise en charge par l'orthophoniste, le personnel soignant, l'ergothérapeute, le kinésithérapeute et d'autres intervenants.

Les faiblesses identifiées concernent l'information de la famille et des proches sur le séjour avant l'hospitalisation et à l'arrivée, la disponibilité des médecins, la demande de votre avis sur la qualité des soins ainsi que l'information sur la façon dont vous pourriez faire part de vos plaintes, félicitations et suggestions.

En termes d'actions, nous continuerons à développer l'écoute active envers nos clients. Nous renforcerons notre communication envers nos patients et leur famille ainsi que notre approche envers la prise en charge de la douleur et la sécurité médicamenteuse. La qualité des repas sera suivie au plus près par la commission *ad hoc*. Enfin, nous avons décidé de réorganiser un certain nombre d'activités de prise en charge.

Merci de nous avoir aidés à améliorer la qualité de nos services auprès des patients !

Dr Gérard Grenot  
Directeur

