**CNP - Enquête de satisfaction – Résultats 2020**

*Analyse des résultats de l'enquête CNP - Enquête de satisfaction ayant démarrée le 04/12/2020*

Filtrage des réponses

*Date de la consultation Du 01/01/2020 au 31/12/2020*

**Date de la consultation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Déc. 2020 | 59 | ***100%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**Questionnaire rempli par**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Le patient | 52 | ***88%*** |
|  L'entourage | 7 | ***12%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**Vous êtes :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Un homme | 35 | ***59%*** |
|  Une femme | 24 | ***41%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**1 / Lors de votre arrivée,, l'enregistrement administratif s'est-il bien passé ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui très bien | 57 | ***97%*** |
|  oui bien | 1 | ***2%*** |
|  Mal | 1 | ***2%*** |
|  Non pas du tout | 0 | ***0%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**Non pas du tout :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Très fluide | 1 | ***100%*** |
| **TOTAL** | **1** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Très fluide

**Autres :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| l'attente a bien été prise en charge | 1 | ***50%*** |
| un peu d'agressivité dans les échanges | 1 | ***50%*** |
| **TOTAL** | **2** | ***100%*** |



***Commentaires***

* l'attente a bien été prise en charge
* un peu d'agressivité dans les échanges

**2/ Avez-vous été satisfait par l'orientation depuis l'enregistrement jusqu'à l'unité des Consultations sans RDV ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui très bien | 58 | ***98%*** |
|  oui bien | 1 | ***2%*** |
|  Mal | 0 | ***0%*** |
|  Non pas du tout | 0 | ***0%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**suggestions d'ajustement de la signalétique :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Nous connaissions déjà les CNP | 1 | ***100%*** |
| **TOTAL** | **1** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Nous connaissions déjà les CNP

**3/ Avez-vous été satisfait de la prise en charge par l'infirmier ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui très satisfait | 59 | ***100%*** |
|  satisfait | 0 | ***0%*** |
|  pas satisfait | 0 | ***0%*** |
|  pas du tout satisfait | 0 | ***0%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**Raisons**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Très clair | 1 | ***50%*** |
| dynamique, convivial, à l'écoute | 1 | ***50%*** |
| **TOTAL** | **2** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Très clair
* dynamique, convivial, à l'écoute

**4 / Est ce que le déroulement de la consultation avec le médecin a été satisfaisant ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui | 56 | ***98%*** |
|  non | 1 | ***2%*** |
| **TOTAL** | **57** | ***100%*** |



**Raisons**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Excellent | 1 | ***20%*** |
| Très empathique et à l'écoute du patient | 1 | ***20%*** |
| très attentif, explications de la situation | 1 | ***20%*** |
| très explicite | 1 | ***20%*** |
| très satisfaisant | 1 | ***20%*** |
| **TOTAL** | **5** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Excellent
* Très empathique et à l'écoute du patient
* très attentif, explications de la situation
* très explicite
* très satisfaisant

**5/ Est ce que les examens réalisés sur place si vous en avez faits (analyses biologiques, radios, ) se sont bien déroulés ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui très bien | 44 | ***96%*** |
|  oui bien | 2 | ***4%*** |
|  Mal | 0 | ***0%*** |
|  Non pas du tout | 0 | ***0%*** |
| **TOTAL** | **46** | ***100%*** |



**Raisons**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Non concerné | 5 | ***50%*** |
| excellente coordination entre prise de sang, écho, scanner et rdv médecin | 1 | ***10%*** |
| non concerné | 4 | ***40%*** |
| **TOTAL** | **10** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Non concerné
* excellente coordination entre prise de sang, écho, scanner et rdv médecin
* non concerné

**6/ Est ce que les locaux sont accueillants ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Oui très accueillants | 51 | ***88%*** |
|  Oui accueillants | 6 | ***10%*** |
|  Pas accueillants : Pas du tout accueillants | 1 | ***2%*** |
| **TOTAL** | **58** | ***100%*** |



**Raisons**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Peu de décorations et problème d'insonnorisation | 1 | ***25%*** |
| Très bien | 1 | ***25%*** |
| chaises un peu plus larges pour les personnes fortes | 1 | ***25%*** |
| modernes, claires et propres | 1 | ***25%*** |
| **TOTAL** | **4** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Peu de décorations et problème d'insonnorisation
* Très bien
* chaises un peu plus larges pour les personnes fortes
* modernes, claires et propres

**7/ De manière générale, êtes-vous satisfait de votre prise en charge ?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| oui très satisfait | 56 | ***95%*** |
|  satisfait | 3 | ***5%*** |
|  pas satisfait | 0 | ***0%*** |
|  pas du tout satisfait | 0 | ***0%*** |
| **TOTAL** | **59** | ***100%*** |



**Raisons**

|  |  |
| --- | --- |
| **Réponse** | **TOTAL** |
| **Nb.** | **%** |
| Baisser le prix des distributeurs automatiques | 1 | ***11%*** |
| Maintenir ce service, très important et très efficace | 1 | ***11%*** |
| Merci | 1 | ***11%*** |
| Parfait ! Bon courage | 1 | ***11%*** |
| Personnel aimable et compétent | 1 | ***11%*** |
| Personnel compétent, service "rapide" de qualité sans RDV = TRES BIEN | 1 | ***11%*** |
| Très pratique et rassurant | 1 | ***11%*** |
| Très sympa | 1 | ***11%*** |
| ne changez rien, tout est parfait | 1 | ***11%*** |
| **TOTAL** | **9** | ***100%*** |



***Commentaires***

* Baisser le prix des distributeurs automatiques
* Maintenir ce service, très important et très efficace
* Merci
* Parfait ! Bon courage
* Personnel aimable et compétent
* Personnel compétent, service "rapide" de qualité sans RDV = TRES BIEN
* Très pratique et rassurant
* Très sympa
* ne changez rien, tout est parfait