



Résultats 2011

Tendances 2008-2011

Plans d'action





Merci pour votre collaboration!

L'enquête de satisfaction auprès de nos 350 partenaires a été réalisée début 2011 – la première enquête a eu lieu en 2008.

Les résultats de cette enquête formelle sont présentés lors du « Fréijors-Patt ».

La réception du Printemps en soi, permet de se voir en dehors de nos activités habituelles: elle vise aussi d'entendre votre feedback et vos aspirations pour arriver à une collaboration encore meilleure.

Encore une fois merci!

Dr Jo Joosten

Partenaire		taux de retour 2011	taux de retour 2008	partenaires demandés 2011	partenaires demandés 2008
A	Finance et Juridique	30%	45%	80	67
B	Associations	16%	33%	31	70
C	Soins et Encadrement	13%	33%	92	66
D	Prescripteurs et Bénéficiaires Médicaux	20%	25%	138	68
				Somme	Somme
Moyenne		20%	35%	341	271

Quelles fonctions ont répondu?

Vue plus générale

	Finances et Juridique	Associations	Soins et Encadrement	Prescripteurs et Bénéficiaires Médicaux
Direction/cadre - direction	25%	20%	75%	15%
Cadre (intermédiaire)	25%	0%	17%	4%
Responsable / employé spécialisé	4%	0%	0%	4%
Thérapeute / soignant	0%	0%	0%	52%
Autres	46%	80%	8%	26%

**Plus proche au niveau
opérationnel**

Satisfaction générale

Echelle: 4 = maximum 1 = minimum		2011	2008	Tendance 2008 - 2011
A	Finance et Juridique	3,0	2,8	+ 0,2
B	Associations	3,3	2,7	+ 0,6
C	Soins et Encadrement	3,0	2,5	+ 0,5
D	Prescripteurs et Bénéficiaires Médicaux	2,5	2,5	0,0
	Moyenne global	2,9	2,7	+ 0,2

Résultats Partenaires A: Finances & Juridique

Echelle: 4. Tout à fait d'accord 3. Plutôt d'accord 2. Plutôt pas d'accord 1. Pas du tout d'accord	Perception groupe A 2011	Perception groupe A 2008	Moyenne tous les groupes 2011
Indice de satisfaction général 2011:	3,0	2,8	2,9
A. "Points forts"			
A. La collaboration avec le CHNP			
A.1. ... l'accessibilité des interlocuteurs dans notre établissement?	3,3	3,0	3,0
A.2. ... le respect de ce qui a été convenu?	3,3	3,0	3,1
A.6. ... la collaboration en général entre vous-même et nos services?	3,3	3,2	3,1
B. "Points d'amélioration"			
D.2.a. Quelle est votre opinion du CHNP suite aux articles parus dans la presse ces derniers mois?	2,7	2,5	2,7
D.3. Comment voyez-vous le CHNP dans son ensemble ?			
D.3.e. ... attrayant	2,6	2,3	2,4
D.3.f. ... inspirant la confiance	2,6	2,6	2,6

Résultats Partenaires B: Associations

Echelle: 4. Tout à fait d'accord 3. Plutôt d'accord 2. Plutôt pas d'accord 1. Pas du tout d'accord	Perception groupe B 2011	Perception groupe B 2008	Moyenne tous les groupes 2011
Indice de satisfaction général 2011:	3,3	2,7	2,9
A. "Points forts"			
A. La collaboration avec le CHNP			
A.2. ... le respect de ce qui a été convenu?	3,6	2,6	3,1
C.2. Comment jugez-vous notre façon de vous informer... par rapport aux délais?	3,6	3,0	3,0
D. Comment voyez-vous le CHNP dans son ensemble ?			
D.3.g. ... compétent	3,6	2,5	2,8
B. "Points d'amélioration"			
D. Comment voyez-vous le CHNP dans son ensemble ?			
D.3.d. ... économique	2,7	2,7	3,0
D.3.f. ... inspirant la confiance	2,8	2,5	2,6

Résultats Partenaires C: Soins & Encadrement

Echelle: 4. Tout à fait d'accord 3. Plutôt d'accord 2. Plutôt pas d'accord 1. Pas du tout d'accord	Perception groupe C 2011	Perception groupe C 2008	Moyenne tous les groupes 2011
Indice de satisfaction général 2011:	3,0	2,5	2,9
A. "Points forts"			
A. La collaboration avec le CHNP			
A.2. ... le respect de ce qui a été convenu?	3,3	2,9	3,1
A.6. ... la collaboration en général entre vous-même et nos services?	3,3	2,9	3,1
B.5. Les compétences professionnelles de nos collaborateurs?	3,3	3,1	3,1
B. "Points d'amélioration"			
B.7. Le délai d'attente avant l'admission est acceptable?	2,5	pas demandé	2,0
D. Comment voyez-vous le CHNP dans son ensemble ?			
D.3.g. ... compétent	2,4	2,7	2,8

Résultats Partenaires D: Prescripteurs & Bénéficiaires Médicaux

Echelle: 4. Tout à fait d'accord 3. Plutôt d'accord 2. Plutôt pas d'accord 1. Pas du tout d'accord	Perception groupe D 2011	Perception groupe D 2008	Moyenne tous le groupes 2011
Indice de satisfaction général 2011:	2,5	2,5	2,9
A. "Points forts"			
B.1. La prise en charge et l'encadrement de nos clients?	3,0	2,9	3,1
B.5. Les compétences professionnelles de nos collaborateurs?	3,0	3,1	3,1
C.1. Comment jugez-vous notre façon de vous informer... par rapport au contenu?	3,0	2,8	3,1
B. "Points d'amélioration"			
A.0. Qualité de la coopération homogène	2,0	2,1	2,8
B.7. Le délai d'attente avant l'admission est acceptable?	1,8	pas demandé	2,0
D.3. Comment voyez-vous le CHNP dans son ensemble ?			
D.3.e. ... attrayant	2,1	1,9	2,4

Vos avis: les points forts du CHNP

Les bonnes notes (≥ 3 sur l'échelle 1-4 avec 4=maximum):

- La prise en charge de nos clients
- Le succès de la réinsertion de nos clients
- Nos compétences professionnelles
- La collaboration en général
- Accessibilité des interlocuteurs
- Le respect de ce qui a été convenu
- Le contenu des nos informations
- Les délais de nos informations
- La compréhensibilité de nos décisions
- Proactif et économique

Action d'amélioration 2011 sur base des avis des partenaires

- 1. Affinage et révision de la procédure de l'admission**
- 2. Signaler la personne de référence sur tout document**
- 3. Intensification du travail en réseau pour la prise en charge des patients**
- 4. Amélioration de la gestion des sorties**
- 5. Publication d'une brochure reprenant tous les services, offres et personnes de contact**
- 6. Mise en place d'un site web interactif**



**Questions sur l'enquête de satisfaction?
Contactez: dirk.wolff@chnp.lu
Tel: 2682-3763**

Merci pour vos réponses!

