

Nantes, le 2 janvier 2012

COMMUNIQUE DE PRESSE

DES PATIENTS TRES SATISFAITS A LA CLINIQUE SAINT-AUGUSTIN, A LA CLINIQUE BRETECHE ET A LA POLYCLINIQUE DE L'ATLANTIQUE, ETABLISSEMENTS DU GROUPE VEDICI A NANTES.

Une étude a été menée auprès de patients hospitalisés dans les services de chirurgie et d'obstétrique de la Clinique Saint-Augustin, de la Clinique Bretéché et de la Polyclinique de l'Atlantique, établissements de Nantes appartenant au groupe Vedici.

L'enquête, particulièrement représentative de la qualité des soins et des services dispensés à nos patients, a été réalisée téléphoniquement par l'institut de sondage IFOP. Elle met en évidence les 5 enjeux suivants :

1. L'ACCUEIL, UNE PRIORITE

- 98% des patients apprécient l'accueil administratif réservé lors du tout premier contact qu'il s'agisse du temps d'attente, de réactivité ou du caractère pédagogique des éléments transmis.
- Lors de l'arrivée dans le service de soins, 99% des patients et leurs familles se disent **rassurés** et **entourés** ; 98% d'entre eux estiment que les précautions prises par le personnel pour respecter leur intimité sont appropriées.
- Nous veillons particulièrement au confort des chambres, à leur propreté appréciée à plus de 98%, mais aussi à la température et au bruit. 85% des personnes interrogées souligne la qualité des repas servis et leur diversité.

2. UN ENJEU PERMANENT, LA QUALITE DE L'INFORMATION

Nous pensons qu'il est important que les interlocuteurs privilégiés du patient et de sa famille, durant la durée du séjour, soient bien identifiés : 84% des patients considèrent qu'ils ont pu identifier aisément le personnel soignant.

- La qualité de la communication participe au devoir de transparence et à la bonne information du patient et de sa famille : le sentiment d'avoir été bien informé sur son état de santé et sur les soins reçus est partagé par 84% des patients interrogés.
- L'aspect pédagogique soulevé lors de l'étude montre que 92% des patients comprennent parfaitement les informations délivrées sur leur état de santé et que 97% sont parfaitement à l'aise avec le langage tenu par les médecins en leur présence et ajoute que le personnel du service était poli et aimable.

3. L'ACCOMPAGNEMENT, UN VOLET ESSENTIEL

Nous considérons que l'accompagnement des patients et des familles est essentiel au bon déroulement de l'hospitalisation.

- 80% des personnes interrogées soulignent qu'elles ont obtenu de l'aide pour les activités de la vie courante (se laver, s'habiller, manger) lorsqu'elles en eu besoin. Nous veillons à garantir une réactivité de nos équipes soignantes face à ce type de demande afin de faciliter le séjour du patient et rassurer sa famille.
- 68% des patients ayant demandé de l'aide en urgence disent ne pas avoir eu à attendre longtemps avant de l'obtenir. Cette disponibilité des équipes soignantes est primordiale dans le suivi des patients et la confiance qui nous lie.

4. LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET LE SUIVI POST-OPERATOIRE

La question de la prise en charge de la douleur figure au cœur de nos priorités et l'implication de nos équipes se traduit dans les résultats puisque 98% des patients interrogés estiment que leur douleur a été bien prise en charge.

- Par ailleurs, 83% reconnaissent que les inconforts liés à l'hospitalisation (nausées, vertiges etc...) ont trouvé de bonnes réponses et 98% sont satisfaits des soins reçus.

5. L'APRES-HOSPITALISATION

Afin d'assurer un bon rétablissement du patient, sa sortie doit être minutieusement préparée.

- Pour les patients ayant eu à prendre des médicaments après leur sortie, 64% déclarent avoir été bien informés sur le dosage, les horaires de prise, les effets indésirables...
- L'information concernant les signes ou complications devant amener le patient à recontacter notre établissement ou son médecin est jugée bonne par 82% du panel.
- 79% des personnes disent avoir été bien renseignées sur la reprise de leurs activités habituelles après la sortie (reprise du travail, du sport...).

CONCLUSION... DES PATIENTS TRES SATISFAITS

Plus de 94% des patients se disent disposés à revenir dans nos établissements en cas de nouvelle hospitalisation et à recommander l'établissement à un proche pour le même type d'hospitalisation.

Ces résultats excellents, encouragent les professionnels des établissements à améliorer en continu ce niveau de qualité et de sécurité de la prise en charge. Malgré un contexte difficile, la santé demeure une priorité pour chacun et c'est avec confiance et détermination que nous poursuivons nos efforts dans nos pratiques quotidiennes.



Avenue Claude Bernard - BP 40419
44819 ST HERBLAIN CEDEX
Tél. 02 40 95 93 93 - Fax 02 40 95 91 94
www.polyclinique-atlantique.fr

La Polyclinique de l'Atlantique implantée à Saint-Herblain, emploie 650 personnes et collabore avec plus de 100 médecins. L'établissement possède une capacité de 273 lits d'hospitalisation, de 30 places d'ambulatoire et de 6 lits de néonatalogie. Première maternité de France avec plus de 5000 naissances par an, l'établissement propose une offre de soins pluridisciplinaire : orthopédie, ophtalmologie, gynécologie, ORL, maxillo-faciale et stomatologie.

Contact : Patricia PLANTIER **Service Qualité**
Ligne directe 02 40 95 91 53
p.plantier@polyclinique-atlantique.fr



78 rue Paul Bellamy - 44000 Nantes
Tél. 02 40 12 30 00 - Fax 02 40 12 31 12
www.cliniquesaintaugustin.fr

La Clinique Saint-Augustin, implantée à Nantes, propose une offre de soins pluridisciplinaire :

- Pôle thoracique et vasculaire (Pneumologie, Thoracique et Vasculaire).
- Urologie.
- Pôle digestif (Gastroentérologie, Proctologie et Chirurgie générale et digestive).
- Pôle tête et cou (Oto-rhino-laryngologie, ophtalmologie, Stomatologie et Chirurgie réparatrice et plastique).

Une antenne du Centre René Gauducheau accueille les patients en chimiothérapie ambulatoire.



3 rue de la Béraudière - BP 54613
44046 NANTES CEDEX 01
Tél. 0 890 710 711 - Fax 02 51 86 86 50
www.clinique-breteche.fr

La Clinique Brétéché implantée en centre ville de Nantes possède une capacité de 180 lits d'hospitalisation et places d'ambulatoire. L'établissement propose une offre de soins pluridisciplinaire :

- Pôle de référence en Traitement de la douleur
- Pôle d'excellence en chirurgie : neurochirurgie, chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice, gynécologie, orthopédie et chirurgie traumatologique, ORL, stomatologie.
- Maternité et Assistance à la procréation.

Vedici

