



Saint-Herblain, jeudi 19 janvier 2012

## **DES PATIENTS SATISFAITS A LA CLINIQUE SAINT-AUGUSTIN, LA CLINIQUE BRÉTÉCHÉ ET LA POLYCLINIQUE DE L'ATLANTIQUE 3 établissements du Groupe VEDICI a Nantes**

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

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 :

### ► **L'ACCUEIL, UNE PRIORITÉ**

- 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.

### ► **UN ENJEU PERMANENT, LA QUALITÉ 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.

### ► **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.

.../...



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](http://www.clinique-breteche.fr)

La Clinique Brétéché, implantée en centre ville de Nantes, possède une capacité de 180 lits d'hospitalisation et places d'ambulatorie.

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.



78 rue Paul Bellamy - 44000 Nantes  
Tél. 02 40 12 30 00 - Fax 02 40 12 31 12  
[www.cliniquesaintaugustin.fr](http://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.



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](http://www.polyclinique-atlantique.fr)

La Polyclinique de l'Atlantique, située 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'ambulatorie et de 6 lits de néonatalogie.

Première maternité de France avec plus de 5000 naissances par an, la Polyclinique propose une offre de soins pluridisciplinaire : orthopédie, ophtalmologie, gynécologie, ORL, chirurgie maxillo-faciale et stomatologie.

#### ► LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR ET LE SUIVI POST-OPÉRATOIRE

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.

#### ► L'APRÈS-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 jugé 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 SATISFAITS

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

Ces résultats très satisfaisants, encouragent les professionnels de nos structures, 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.

Patricia PLANTIER **Service Qualité**  
Ligne directe 02 40 95 91 53  
[p.plantier@polyclinique-atlantique.fr](mailto:p.plantier@polyclinique-atlantique.fr)