

| % d'usagers « satisfaits » et « très satisfaits »  | 2009 | 2010 | 2012       | Evolution<br>2011/2012 |
|--|------|------|------------|------------------------|
| Accueil au centre  | 89%  | 93%  | 96%        | ↗                      |
| Délais d'attente pour obtenir un RDV   | 84%  | 62%  | 76%        | ↗                      |
| Accueil téléphonique   | 85%  | 78%  | 76%        | →                      |
| Locaux du centre   | 82%  | 90%  | 90%        | →                      |
| Soins médicaux   | 85%  | 90%  | 91%        | →                      |
| Soins infirmiers   | 80%  | 84%  | 97%        | ↗                      |
| Accompagnement social  | 74%  | 79%  | 84%        | ↗                      |
| Estimez-vous avoir été suffisamment informé sur votre état de santé  | -    | -    | oui<br>78% | -                      |
| Vous a-t-on demandé votre avis concernant vos soins (durée hospitalisation, mise sous Traitement, changement de Traitement, ...) | -    | -    | oui<br>59% | -                      |
| Les supports d'information dans les salles d'attente répondent ils à vos questions   | -    | -    | oui<br>81% | -                      |

