

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



## BILAN 2008

Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, un dispositif de recueil et d'analyse de la satisfaction des patients et de leur entourage, dont les résultats sont pris en compte dans un plan d'amélioration de la qualité, doit être mis en œuvre. L'analyse de la satisfaction des patients par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction permet d'évaluer la perception des patients en termes de gain de santé et de satisfaction attendue quant à la qualité et la sécurité des soins.

### Services d'hospitalisation

Taux de retour des questionnaires : 52%

- \* 61% des patients sont des femmes
- \* 45% d'entre eux sont à la retraite
- \* 28% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 21% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils d'un spécialiste
- \* 88% des interventions ont été programmées
- \* 73% des admissions s'effectuent l'après-midi
- \* 95% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 35%

- \* 55% des patients sont des femmes
- \* 48% d'entre eux sont à la retraite
- \* 29% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils d'un spécialiste
- \* 24% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 91% des admissions s'effectuent le matin
- \* 94% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Satisfaction des patients concernant la restauration

- \* Temps pour consommer : 98.5%
- \* Température des plats : 94.5%
- \* Quantité des plats : 91%
- \* Qualité globale des plats : 90%
- \* Horaires de repas : 89%
- \* Variété des plats : 86%

### Items recueillant les plus forts taux de satisfaction (dans l'ordre)

1. L'amabilité du personnel (99.5% de satisfaits dont 82% de très satisfaits sur l'ensemble des items portant sur l'amabilité du personnel)
2. Le temps d'intervention après un appel sonnette et la disponibilité des équipes soignantes (respectivement 99.5% et 99% de satisfaits)
3. Les explications du médecin et les informations données par le personnel soignant (99% de satisfaits)
4. Le respect de la confidentialité des informations et de l'intimité (99% de satisfaits)
5. La qualité et la coordination des soins (respectivement 99% et 98.5% de satisfaits)
6. Le personnel d'entretien, la propreté de la chambre et des sanitaires (respectivement 99.5%, et 98% de satisfaits)

**D'une manière générale,  
99% des patients s'estiment satisfaits de  
leur séjour (dont 74% de très satisfaits)**

L'analyse des chiffres et des commentaires des patients révèle que les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur certains des critères suivants :

- \* la restauration
- \* l'attente avant l'intervention en chirurgie ambulatoire
- \* le bruit
- \* l'hôtellerie

Ces motifs d'insatisfaction sont analysés par la Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la prise en charge et pris en compte dans le plan d'amélioration qualité de la clinique par la mise en œuvre d'actions d'amélioration.