

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



## BILAN 2009

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 : 51%

- \* 57% des patients sont des femmes
- \* 43% des patients sont à la retraite
- \* 28% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 19% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils de leur médecin généraliste
- \* 80% des interventions ont été programmées
- \* 72% des admissions s'effectuent l'après-midi
- \* 93% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 33%

- \* 52% des patients sont des femmes
- \* 48% des patients sont à la retraite
- \* 25% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 23% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils d'un spécialiste
- \* 94% des admissions s'effectuent le matin
- \* 95% des patients ont reçu un livret d'accueil

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

- \* la restauration
- \* l'attente avant l'intervention en chirurgie ambulatoire
- \* le bruit
- \* la rénovation des locaux

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.

### Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	99.20%	97.98%
⇒ La prise en charge du patient	98.83%	99.06%
⇒ L'information du patient	97.80%	98.74%
⇒ Le respect des droits du patient	99.31%	99.37%
⇒ La chambre	93.60%	96.34%
⇒ La restauration	89.26%	95.29%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre séjour ? »,  
**99.59%** des patients s'estiment satisfaits  
(dont 71% de très satisfaits)