

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

## BILAN 2011



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, l'étude de la satisfaction des usagers et le dispositif qui vise leur écoute sont des éléments essentiels de tout système de management de la qualité.

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 : 32%

- \* 53% des patients sont des femmes
- \* 48% des patients sont à la retraite
- \* 27% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 20% ont choisi la clinique de La Ciotat parce qu'ils y étaient déjà venus
- \* 80% des interventions ont été programmées
- \* 71% des admissions s'effectuent l'après-midi
- \* 91% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 44%

- \* 53% des patients sont des femmes
- \* 47% des patients sont à la retraite
- \* 27% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 22% 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 révèle que les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur les critères suivants :

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

### Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	97.80%	97.47%
⇒ La prise en charge du patient	98.39%	99.42%
⇒ L'information du patient	97.97%	98.84%
⇒ Le respect des droits du patient	98.30%	99.27%
⇒ La chambre	88.48%	95.26%
⇒ La restauration	87.49%	94.20%



a ouvert ses portes  
le 2 janvier 2012 !

**A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre séjour ? »**  
**99.14% des patients s'estiment satisfaits**  
**(dont 67% de très satisfaits)**