

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



BILAN 2012

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 : 60%

- * 53% des patients sont des femmes
- * 50% des patients sont à la retraite
- * 31% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- * 19% ont choisi la clinique sur les conseils de leur médecin spécialiste
- * 85% des interventions ont été programmées
- * 68% des admissions s'effectuent l'après-midi
- * 95% des patients ont reçu un livret d'accueil

Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 38%

- * 53% des patients sont des femmes
- * 45% des patients sont à la retraite
- * 28% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- * 25% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils d'un spécialiste
- * 91% des admissions s'effectuent le matin
- * 96% des patients ont reçu un livret d'accueil

Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	96.78%	96.07%
⇒ La prise en charge du patient	98.66%	99.50%
⇒ L'information du patient	97.72%	99.06%
⇒ Le respect des droits du patient	98.88%	99.09%
⇒ La chambre	95.24%	97.26%
⇒ La restauration	89.61%	94.56%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre séjour ? »
99.21% des patients s'estiment satisfaits
(dont 74% de très satisfaits)