

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



## BILAN 2014



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 : 47%

- \* 51.18% des patients sont des femmes
- \* 48.02% des patients sont à la retraite
- \* 29.53% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 24.30% ont choisi la clinique sur les conseils de leur médecin généraliste
- \* 90.77% des interventions ont été programmées
- \* 73.87% des admissions s'effectuent l'après-midi
- \* 97.52% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 46%

- \* 51.85% des patients sont des femmes
- \* 42.85% des patients sont à la retraite
- \* 24.48% ont choisi la clinique de La Ciotat pour l'un de ses médecins
- \* 30.30% ont choisi la clinique de La Ciotat sur les conseils d'un spécialiste
- \* 89.69% des admissions s'effectuent le matin
- \* 96.08% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	97.80%	97.18%
⇒ La prise en charge du patient	98.59%	99.39%
⇒ L'information du patient	98.24%	98.68%
⇒ Le respect des droits du patient	96.34%	99.52%
⇒ La chambre	94.59%	96.86%
⇒ La restauration	88.45%	94.68%
⇒ La rééducation	96.79%	-

**Le taux de satisfaction global (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation et Ambulatoire) est de 96.99% (dont 75.10% de patients très satisfaits)**