

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Centre de la Main



## BILAN 2015

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.

### Quelques chiffres...

Taux de retour des questionnaires : 13%

- \* 60.24% des patients sont des hommes
- \* 39.24% des patients sont des retraités
- \* 1/3 des patients ont choisi le Centre de la Main pour l'un de ses médecins
- \* 1/3 des patients ont choisi le Centre de la Main sur les conseils d'un ami ou parent
- \* 1/3 des patients ont choisi le Centre de la Main parce qu'ils habitent à proximité de la Clinique
- \* 60.00% des admissions s'effectuent l'après-midi



### Taux de satisfaction des patients par thèmes

♦ L'accueil et l'admission	⇒	97.08%
♦ La prise en charge du patient	⇒	99.08%
♦ L'information du patient	⇒	98.54%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	100.00%
♦ Le Centre de la Main	⇒	98.22%
♦ La restauration	⇒	91.98%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire du Centre de la Main - Centre du Pied) est de 97.86%**

**(dont 77.96% de patients de très satisfaits)**