

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



BILAN 2017



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.

Service d'hospitalisation

Taux de retour des questionnaires : 38%

- * 52% des patients sont des femmes
- * 54% des patients sont à la retraite
- * 95% des interventions ont été programmées
- * 53% des admissions s'effectuent l'après-midi
- * 96% des patients ont reçu un livret d'accueil

Unité de Chirurgie Ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 64%

- * 50% des patients sont des femmes
- * 48% des patients sont à la retraite
- * 79% des admissions s'effectuent le matin
- * 92% des patients ont reçu un livret d'accueil

Taux de satisfaction des patients

| Thèmes : | Hospitalisation | Ambulatoire |
|------------------------------------|-----------------|-------------|
| ⇒ L'accueil et l'admission | 98,84% | 97,86% |
| ⇒ La prise en charge du patient | 98,83% | 99,40% |
| ⇒ L'information du patient | 98,55% | 99,06% |
| ⇒ Le respect des droits du patient | 99,58% | 99,21% |
| ⇒ La chambre | 96,80% | 97,64% |
| ⇒ La restauration | 90,73% | 94,71% |
| ⇒ La rééducation | 98,74% | - |

Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation et Ambulatoire) est de 97,72% (dont 80,79% de patients très satisfaits)