

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service gynécologie-obstétrique



### 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.

#### Quelques chiffres...

Taux de retour des questionnaires : 55%

- \* 51% des patientes ont choisi l'Hôpital Privé Saint Jean pour l'un de ses médecins
- \* 64% des admissions sont non programmées
- \* 30% des admissions s'effectuent le matin, 34 % l'après-midi, 36% la nuit
- \* 86% des patientes ont reçu un livret d'accueil
- \* 55% des patientes ont choisi l'allaitement maternel
- \* Pour 52% d'entre elles, il s'agit d'une première grossesse



#### Taux de satisfaction des patientes par thèmes

- |  |   |        |
|--|---|--------|
| ♦ L'accueil et l'admission             | ⇒ | 94.73% |
| ♦ La prise en charge de la patiente    | ⇒ | 96.16% |
| ♦ L'information de la patiente         | ⇒ | 95.41% |
| ♦ Le respect des droits de la patiente | ⇒ | 98.23% |
| ♦ La chambre                           | ⇒ | 86.96% |
| ♦ La restauration                      | ⇒ | 86.68% |
| ♦ La rééducation                       | ⇒ | 94.94% |



**Le taux de satisfaction global**  
(moyenne de tous les items du questionnaire du service de Gynécologie-Obstétrique) est de 92.69%  
(dont 60.53% de patientes très satisfaites)