

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

## BILAN 2019



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 : 31%

- \* 63% des patients sont des femmes
- \* 42% des patients sont à la retraite
- \* 88% des interventions ont été programmées
- \* 55% des admissions s'effectuent le matin
- \* 89% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Unité de Chirurgie Ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 54%

- \* 56% des patients sont des femmes
- \* 37% des patients sont à la retraite
- \* 82% des admissions s'effectuent le matin
- \* 93% des patients ont bénéficié d'un appel téléphonique la veille de leur admission
- \* 95% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	96.96%	96.77%
⇒ La prise en charge du patient	98.84%	98.92%
⇒ L'information du patient	98.50%	98.54%
⇒ Le respect des droits du patient	99.47%	98.87%
⇒ La chambre	96.24%	96.95%
⇒ La restauration	91.40%	95.28%
⇒ La rééducation	98.37%	-

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation et Ambulatoire) est de 97.23% (dont 76.70% de patients très satisfaits)**

