

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service Oncologie Ambulatoire



## 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.

### Quelques chiffres...

L'analyse porte sur 65 questionnaires remis au cours de la 3<sup>ème</sup> cure de chimiothérapie des patients

- \* 68% des patients sont des femmes
- \* 71% des patients sont à la retraite

### Taux de satisfaction des patients par thème

♦ L'accueil	⇒	98.38%
♦ La prise en charge du patient	⇒	99.45%
♦ L'information du patient	⇒	100%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	98.40%
♦ Le service d'oncologie	⇒	99.64%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire Oncologie Ambulatoire) est de 99.30% (dont 87.56% de patients très satisfaits)**