

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service gynécologie-obstétrique

### BILAN 2008



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, un dispositif de recueil et d'analyse de la satisfaction des patients et de leur entourage, dont les résultats sont pris en compte dans un plan d'amélioration de la qualité, doit être mis en œuvre. 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 : 57%

- \* 47% des patientes ont choisi la clinique Saint-Jean pour l'un de ses médecins
- \* 31% des admissions sont programmées
- \* 52% des admissions s'effectuent l'après-midi
- \* 68% des patientes ont reçu un livret d'accueil
- \* 64% des patientes ont choisi l'allaitement maternel
- \* Pour 51% d'entre elles, il s'agit d'une première grossesse



#### Taux de satisfaction des patientes concernant la restauration

- \* Température des plats : 95%
- \* Variété des plats : 93%
- \* La quantité des plats : 92%
- \* La qualité globale des repas : 92%
- \* Temps pour consommer : 83%
- \* Les horaires de repas : 66%

#### Items recueillant les plus forts taux de satisfaction (dans l'ordre)

1. La qualité des soins des infirmier(e)s de jour (99% de satisfaites)
2. La qualité des conseils des équipes de jour (99% de satisfaites)
3. Le respect de la vie privée et de la confidentialité (99% de satisfaites)
4. L'amabilité du personnel dans les services de soins (98% de satisfaites)
5. Durée d'attente dans les services de soins (98% de satisfaites)
6. Informations données par le personnel soignant (98% de satisfaites)
7. Réunions d'informations utiles et adaptées (98% de satisfaites)
8. Explications du gynécologue obstétricien (98% de satisfaites)
9. Disponibilité des équipes de jour (98% de satisfaites)
10. Disponibilité des équipes de nuit (97% de satisfaites)



**D'une manière générale,  
98% des patientes s'estiment satisfaites de leur séjour (dont 56% de très satisfaites)**



L'analyse des chiffres et des commentaires des patientes révèle que les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur certains des critères suivants :

- \* La restauration
- \* Le bruit
- \* La température de la chambre
- \* L'hôtellerie