

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service gynécologie-obstétrique



### BILAN 2011

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 : 61%

- \* 49% des patientes ont choisi la clinique Saint-Jean pour l'un de ses médecins
- \* 37% des admissions sont programmées
- \* 26% des admissions s'effectuent le matin, 36% l'après-midi, 38% la nuit
- \* 76% des patientes ont reçu un livret d'accueil
- \* 62% des patientes ont choisi l'allaitement maternel
- \* Pour 49% d'entre elles, il s'agit d'une première grossesse



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

- \* Les réunions d'échanges et d'information sur le retour à domicile
- \* Le fonctionnement de la télévision



Ces motifs d'insatisfaction sont analysés par la Commission des Relations avec les Usagers et pris en compte dans le plan d'amélioration qualité de la clinique par la mise en œuvre d'actions d'amélioration.

#### Taux de satisfaction des patientes par thèmes

- |  |   |        |
|--|---|--------|
| ♦ L'accueil et l'admission             | ⇒ | 92.42% |
| ♦ La prise en charge de la patiente    | ⇒ | 96.55% |
| ♦ L'information de la patiente         | ⇒ | 95.38% |
| ♦ Le respect des droits de la patiente | ⇒ | 97.82% |
| ♦ La chambre                           | ⇒ | 86.62% |
| ♦ La restauration                      | ⇒ | 85.49% |



A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre séjour ? »  
97% des patientes s'estiment satisfaites  
(dont 53% de très satisfaites)