

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Centre de la Main



### 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 : 9%

- \* 43% des patients sont des hommes
- \* 36% des patients sont des employés / ouvriers
- \* 33% ont choisi le Centre de la Main de la Clinique Saint-Jean sur les conseils de leur médecin généraliste
- \* 57% des admissions s'effectuent le matin
- \* 77% des patients ont reçu un livret d'accueil



#### Taux de satisfaction des patients par thèmes

♦ L'accueil et l'admission	⇒	91.96%
♦ La prise en charge du patient	⇒	97.91%
♦ L'information du patient	⇒	96.47%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	98.79%
♦ Le Centre de la Main	⇒	94.93%
♦ La restauration	⇒	91.03%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre prise en charge ? »  
**97% des patients s'estiment satisfaits**  
(dont 60% de très satisfaits)