

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Médecine



## BILAN 2015

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 : 7%

- \* 62% des admissions sont programmées
- \* 62% des admissions s'effectuent le matin, 35 % l'après-midi, 3% la nuit
- \* 67% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients par thèmes

- ♦ L'accueil et l'admission ⇒ 96.65%
- ♦ La prise en charge du patient ⇒ 95.80%
- ♦ L'information du patient ⇒ 98.74%
- ♦ Le respect des droits du patiente ⇒ 100%
- ♦ La chambre ⇒ 96.51%
- ♦ La restauration ⇒ 94.39%
- ♦ La rééducation ⇒ 100%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire du service de Médecine) est de 96.73% (dont 78.56% de patients très satisfaits)**