

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION CENTRE D'ENDOSCOPIE



## BILAN 2014

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 : 14%

- \* 58.88% des patients sont des femmes
- \* 46.53% des patients sont à la retraite
- \* 41.75% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Beauregard sur les conseils d'un spécialiste
- \* 23.30% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Beauregard suite à une précédente intervention dans l'établissement
- \* 88.12% des admissions s'effectuent le matin
- \* 70.41% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients par thème

⇒ L'accueil et l'admission	98.72%
⇒ La prise en charge du patient	99.72%
⇒ L'information du patient	99.46%
⇒ Le respect des droits du patient	99.59%
⇒ Le box	97.21%
⇒ La restauration	99.65%

**Le taux de satisfaction global (moyenne de tous les items  
du questionnaire Centre d'Endoscopie)  
est de 99.01%  
(dont 74.25% de patients très satisfaits)**