

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Médecine



## BILAN 2017

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%

- \* 60% des patients sont des femmes
- \* 68% des patients sont à la retraite
- \* 51% des admissions sont programmées
- \* 38% des admissions s'effectuent le matin, 62% l'après-midi et aucune admission la nuit
- \* 52% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients par thèmes

- ♦ L'accueil et l'admission ⇒ 93.98%
- ♦ La prise en charge de la patiente ⇒ 95.17%
- ♦ L'information de la patiente ⇒ 92.29%
- ♦ Le respect des droits de la patiente ⇒ 95.32%
- ♦ La chambre ⇒ 90.78%
- ♦ La restauration ⇒ 81.32%
- ♦ La rééducation ⇒ 91.93%

**Le taux global de satisfaction**  
**(moyenne de tous les items du questionnaire du service de Médecine)**  
**est de 91.59%**  
**(dont 59.87% de patients très satisfaits)**