

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION CENTRE D'ENDOSCOPIE



## BILAN 2018

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 : 15%

- \* 58% des patients sont des femmes
- \* 36% des patients sont à la retraite
- \* 97% des interventions ont été programmées
- \* 80% des admissions s'effectuent le matin
- \* 92% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients par thème

⇒ L'accueil et l'admission	97.47%
⇒ La prise en charge du patient	99.19%
⇒ L'information du patient	98.97%
⇒ Le respect des droits du patient	98.94%
⇒ Le box	96.88%
⇒ La restauration	97.33%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items  
du questionnaire Centre d'Endoscopie)  
est de 98.20%  
(dont 82.28% de patients très satisfaits)**