

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION CENTRE D'ENDOSCOPIE



## 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 : 14%

- \* 54.86% des patients sont des femmes
- \* 42.86% des patients sont à la retraite
- \* 94.59% des admissions s'effectuent le matin
- \* 76.12% des patients ont reçu un livret d'accueil

### Taux de satisfaction des patients par thème

⇒ L'accueil et l'admission	96.95%
⇒ La prise en charge du patient	98.96%
⇒ L'information du patient	97.21%
⇒ Le respect des droits du patient	99.22%
⇒ Le box	96.10%
⇒ La restauration	96.99%

**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items  
du questionnaire Centre d'Endoscopie)  
est de 97.63%  
(dont 76.95% de patients très satisfaits)**