

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service gynécologie-obstétrique



### 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 : 19%

- \* 69.85% des admissions sont non programmées
- \* 34.09% des admissions s'effectuent le matin, 36.36 % l'après-midi, 29.55% la nuit
- \* 65% des patientes ont reçu un livret d'accueil
- \* 65.03% des patientes ont choisi l'allaitement maternel
- \* Pour 45.41% d'entre elles, il s'agit d'une première grossesse



#### Taux de satisfaction des patientes par thèmes

- |  |   |        |
|--|---|--------|
| ♦ L'accueil et l'admission             | ⇒ | 95.51% |
| ♦ La prise en charge de la patiente    | ⇒ | 96.89% |
| ♦ L'information de la patiente         | ⇒ | 97.75% |
| ♦ Le respect des droits de la patiente | ⇒ | 97.88% |
| ♦ La chambre                           | ⇒ | 90.85% |
| ♦ La restauration                      | ⇒ | 84.62% |
| ♦ La rééducation                       | ⇒ | 94.66% |



**Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire du service de Gynécologie-Obstétrique) est de 93.87%  
(dont 62.46% de patientes très satisfaites)**