

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

BILAN 2008



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, un dispositif de recueil et d'analyse de la satisfaction des patients et de leur entourage, dont les résultats sont pris en compte dans un plan d'amélioration de la qualité, doit être mis en œuvre. 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.

Services d'hospitalisation

Taux de retour des questionnaires : 62%

- * 53% des patients sont des femmes
- * 43% d'entre eux sont à la retraite
- * 25% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite pour l'un de ses médecins
- * 25% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite sur les conseils de leur médecin généraliste
- * 91% des interventions ont été programmées
- * 87% des admissions s'effectuent l'après-midi
- * 87% des patients ont reçu un livret d'accueil

Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 68%

- * 50% des patients sont des femmes
- * 46% d'entre eux sont à la retraite
- * 36% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite sur les conseils d'un spécialiste
- * 26% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite pour l'un de ses médecins
- * 76% des admissions s'effectuent le matin
- * 84% des patients ont reçu un livret d'accueil

Satisfaction des patients concernant la restauration

- * Temps pour consommer : 97.5%
- * Quantité des plats : 93%
- * Qualité globale des plats : 91%
- * Variété des plats : 90%
- * Horaires de repas : 89%
- * Température des plats : 88%

Items recueillant les plus forts taux de satisfaction (dans l'ordre)

1. L'amabilité du personnel (99% de satisfaits dont 77% de très satisfaits sur l'ensemble des items portant sur l'amabilité du personnel)
2. La qualité et la coordination des soins (99% de satisfaits)
3. Le temps d'intervention après un appel sonnette et la disponibilité des équipes soignantes (respectivement 99% et 98.5% de satisfaits)
4. Les explications du médecin et les informations données par le personnel soignant (respectivement 99% et 98% de satisfaits)
5. Le respect de la confidentialité des informations et de l'intimité (respectivement 99% et 98% de satisfaits)
6. Le personnel d'entretien, la propreté de la chambre et des sanitaires (respectivement 98%, 97.5% et 97.5% de satisfaits)

**D'une manière générale,
99% des patients s'estiment satisfaits de
leur séjour (dont 63% de très satisfaits)**

L'analyse des chiffres et des commentaires des patients révèle que les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur certains des critères suivants :

- * L'attente avant l'intervention en chirurgie ambulatoire
- * Le bruit
- * La restauration
- * l'hôtellerie

Ces motifs d'insatisfaction sont analysés par la Commission des Relations avec les Usagers et la Qualité de la prise en charge et pris en compte dans le plan d'amélioration qualité de la clinique par la mise en œuvre d'actions d'amélioration.