

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT



BILAN 2011

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.

Services d'hospitalisation

Taux de retour des questionnaires : 54%

- * 56% des patients sont des femmes
- * 51% des patients sont à la retraite
- * 27% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite sur les conseils de leur médecin généraliste
- * 25% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite pour l'un de ses médecins
- * 90% des interventions ont été programmées
- * 78% des admissions s'effectuent l'après-midi
- * 92% des patients ont reçu un livret d'accueil

Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 60%

- * 53% des patients sont des femmes
- * 46% des patients sont à la retraite
- * 38% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite sur les conseils d'un spécialiste
- * 29% ont choisi la clinique Sainte-Marguerite pour l'un de ses médecins
- * 71% des admissions s'effectuent le matin
- * 96% des patients ont reçu un livret d'accueil

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

- * le bruit
- * l'attente avant l'intervention en chirurgie ambulatoire
- * la restauration
- * l'hôtellerie

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

Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	97.01%	97.31%
⇒ La prise en charge du patient	98.02%	99.12%
⇒ L'information du patient	97.02%	98.55%
⇒ Le respect des droits du patient	98.50%	97.75%
⇒ La chambre	89.60%	93.86%
⇒ La restauration	89.20%	95.68%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre séjour ? »
98.97% des patients s'estiment satisfaits
(dont 63% de très satisfaits)