

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service Dialyse



## Enquête 2012 - Patients « vacanciers »

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...

L'analyse porte sur 74 questionnaires

- \* 100% des patients de l'enquête sont des patients vacanciers
- \* 60% des patients sont des hommes
- \* 55% sont des retraités

### Taux de satisfaction des patients « vacanciers » par thèmes

♦ L'accueil	⇒	98.19%
♦ La prise en charge du patient	⇒	98.88%
♦ L'information du patient	⇒	99.50%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	98.10%
♦ Le service de dialyse	⇒	94.01%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre prise en charge ? »  
**98% des patients s'estiment satisfaits**  
(dont 71% de très satisfaits)