

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service Oncologie Ambulatoire



## BILAN 2012

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 50 questionnaires remis au cours de la 3<sup>ème</sup> cure de chimiothérapie des patients

- \* 60% des patients sont des femmes
- \* 72% des patients sont des retraités

### Taux de satisfaction des patients par thèmes

♦ L'accueil	⇒	97.79%
♦ La prise en charge du patient	⇒	99.26%
♦ L'information du patient	⇒	99.42%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	100.00%
♦ Le service d'oncologie	⇒	94.50%

A la question « Quelle est votre appréciation générale concernant votre prise en charge ? »  
**100% des patients s'estiment satisfaits**  
(dont 80% de très satisfaits)