

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Service Oncologie Ambulatoire



### BILAN 2014

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

- \* 73% des patients sont des hommes
- \* 77% des patients sont des retraités

#### Taux de satisfaction des patients par thèmes

♦ L'accueil	⇒	96.26%
♦ La prise en charge du patient	⇒	99.07%
♦ L'information du patient	⇒	98.21%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	100.00%
♦ Le service d'oncologie	⇒	95.49%

Le taux de satisfaction global (moyenne de tous les items des questionnaires Oncologie Ambulatoire) est de 97.83%  
(dont 81.90% de patients très satisfaits)