

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

BILAN 2017



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 : 30%

- * 50 % des patients ont connu Soins Assistance par l'hôpital
- * 12 % des patients ont connus Soins Assistance par une clinique
- * 12% des patients ont connus Soins Assistance par leur médecin traitant
- * 89% des patients ont reçu un livret d'accueil

Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation à Domicile
⇒ L'accueil et l'admission	93%
⇒ La prise en charge du patient	96%
⇒ L'information du patient	88%
⇒ La rééducation	78%

Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation à domicile) est de 90,24% (dont 68,64% de patients très satisfaits)