

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

## Centre de la Main



## 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...

Taux de retour des questionnaires : 12%

- \* 63% des patients sont des hommes
- \* 34% des patients sont des employés / ouvriers et des retraités
- \* 37% ont choisi le Centre de la Main sur les conseils de leur médecin généraliste
- \* 52% des admissions s'effectuent le matin
- \* 73% des patients ont reçu un livret d'accueil



### Taux de satisfaction des patients par thèmes

♦ L'accueil et l'admission	⇒	90.07%
♦ La prise en charge du patient	⇒	97.92%
♦ L'information du patient	⇒	96.49%
♦ Le respect des droits du patient	⇒	98.28%
♦ Le Centre de la Main	⇒	94.88%
♦ La restauration	⇒	90.47%

**Le taux de satisfaction global (moyenne de tous les items du questionnaire du Centre de la Main - Centre du Pied) est de 94.89%  
(dont 60.67% de patients de très satisfaits)**