

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

BILAN 2015



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 : 31%

- * 57% des patients sont des femmes
- * 41% des patients sont à la retraite
- * 39% ont choisi l'Hôpital Privé Saint Jean sur les conseils d'un spécialiste
- * 84% des interventions ont été programmées
- * 62% des admissions s'effectuent le matin
- * 89% des patients ont reçu un livret d'accueil

Unité de Chirurgie Ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 93%

- * 55% des patients sont des femmes
- * 37% des patients sont à la retraite
- * 39% ont choisi l'Hôpital Privé Saint Jean sur les conseils d'un spécialiste
- * 84% des admissions s'effectuent le matin
- * 86% des patients ont reçu un livret d'accueil

Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	UCA
⇒ L'accueil et l'admission	96.00%	95.51%
⇒ La prise en charge du patient	97.71%	98.70%
⇒ L'information du patient	97.04%	98.15%
⇒ Le respect des droits du patient	98.83%	98.70%
⇒ La chambre	93.60%	93.70%
⇒ La restauration	90.80%	93.51 %
⇒ La rééducation	97.74%	-

Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation et Ambulatoire) est de 96.06% (dont 68.43% de patients très satisfaits)