

# QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

## Service Dialyse - Décembre 2007



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, un dispositif de recueil et d'analyse de la satisfaction des patients et de leur entourage, dont les résultats sont pris en compte dans un plan d'amélioration de la qualité, doit être mis en œuvre. 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 : 67%

- \* 71% des patients sont des hommes
- \* 76% d'entre eux sont à la retraite

L'analyse des chiffres et des commentaires des patients révèle que les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur certains critères suivants :

- \* La télévision
- \* Le confort du lit
- \* La qualité des repas ou des collations servies

### Items recueillant les plus forts taux de satisfaction (dans l'ordre)

1. L'amabilité des secrétaires médicales (100% de satisfaits dont 78% de très satisfaits )
2. La qualité des soins reçus ( 100% de satisfaits dont 72% de très satisfaits )
3. La propreté du secteur de soins ( 100% de satisfaits dont 67% de très satisfaits)
4. La coordination des soins entre médecins et infirmier(e)s (100% de satisfaits dont 55% de très satisfaits)
5. La propreté du service (98% de satisfaits)
6. Le respect de la vie privée et de la confidentialité (98% de satisfaits)
7. La propreté des sanitaires ( 98% de satisfaits)

**D'une manière générale,  
97% des patients s'estiment satisfaits de leur  
séjour (dont 52% de très satisfaits)**