

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION PATIENT

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.

Services d'hospitalisation

Taux de retour des questionnaires : 8%

- * 39.53 % des patients sont des femmes
- * 50.81% des patients sont à la retraite
- * 36.21% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Vert Coteau sur les conseils d'un spécialiste
- * 27.59% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Vert Coteau pour le choix d'un médecin de l'établissement
- * 77.31% des interventions ont été programmées
- * 88.14% des admissions s'effectuent l'après-midi
- * 97.56% des patients ont reçu un livret d'accueil

Chirurgie ambulatoire

Taux de retour des questionnaires : 27%

- * 42.91% des patients sont des femmes
- * 33.28% des patients sont à la retraite
- * 43.30% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Vert Coteau sur les conseils d'un spécialiste
- * 18.90% ont choisi l'Hôpital Privé Marseille Vert Coteau pour l'un de ses médecins
- * 86.35% des admissions s'effectuent le matin
- * 87.78% des patients ont reçu un livret d'accueil

Taux de satisfaction des patients

Thèmes :	Hospitalisation	Ambulatoire
⇒ L'accueil et l'admission	95.36%	96.91%
⇒ La prise en charge du patient	93.67%	99.27%
⇒ L'information du patient	93.38%	98.44%
⇒ Le respect des droits du patient	96.29%	98.19%
⇒ La chambre	84.01%	92.11%
⇒ La restauration	84.70%	92.43%
⇒ La rééducation	91.67%	-

Le taux de satisfaction global (moyenne de tous les items des questionnaires Hospitalisation et Ambulatoire) est de 93.42% (dont 62.59% de patients très satisfaits)