

QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Service Oncologie Ambulatoire



BILAN 2018

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...

L'analyse porte sur 40 questionnaires remis au cours de la 3^{ème} cure de chimiothérapie des patients

- * 73% des patients sont des hommes
- * 70% des patients sont des retraités

Taux de satisfaction des patients par thèmes

| | | |
|------------------------------------|---|--------|
| ♦ L'accueil | ⇒ | 93.58% |
| ♦ La prise en charge du patient | ⇒ | 96.30% |
| ♦ L'information du patient | ⇒ | 97.24% |
| ♦ Le respect des droits du patient | ⇒ | 97.30% |
| ♦ Le service d'oncologie | ⇒ | 92.94% |

Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire Oncologie Ambulatoire) est de 95.53% (dont 78.84% de patients très satisfaits)