

ERQ 02 21_ Analyse des résultats du questionnaire de satisfaction patient avril2016

Edité le 25/11/2016 - Rédigé par RAQ

Dans le cadre de la politique qualité, le Centre de Radiothérapie de la Robertsau s'est fixé comme objectif l'identification des besoins/attentes des patients. Cet objectif fait partie des trois grandes orientations et il concerne l'accompagnement du patient.

Deux fois par an, un questionnaire de satisfaction est remis à chaque patient lors de sa séance de radiothérapie.

Rappel des niveaux de satisfaction :

| | |
|---|----------------|
| 4 | très satisfait |
| 3 | satisfait |
| 2 | peu satisfait |
| 1 | pas satisfait |

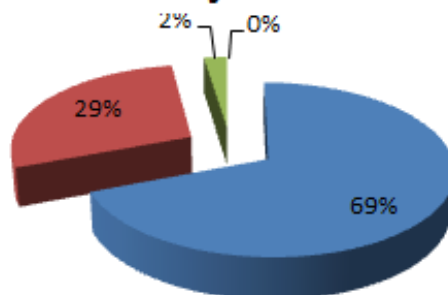
Le questionnaire a été distribué le 11/04/2016. La date de retour était fixée au 25/04/2015

Les patients sont satisfaits voir très satisfaits pour tous les critères (niveau 4 et 3) : le taux de satisfaction varie entre 85% et 100%.

○ **Clarté des informations reçues lors des consultations médicales :**

- 98% des patients sont satisfait,

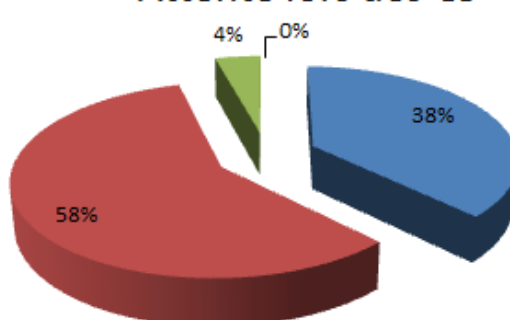
Clarté des informations reçues



○ **Attente lors des consultations médicales,**

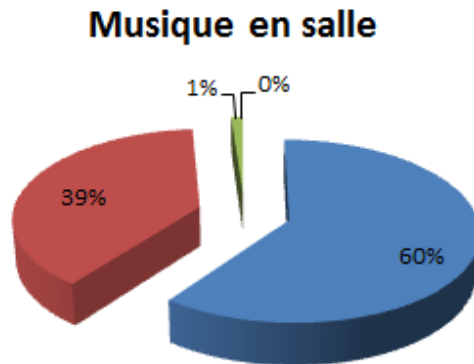
- 96% des patients sont satisfaits

Attente lors des CS



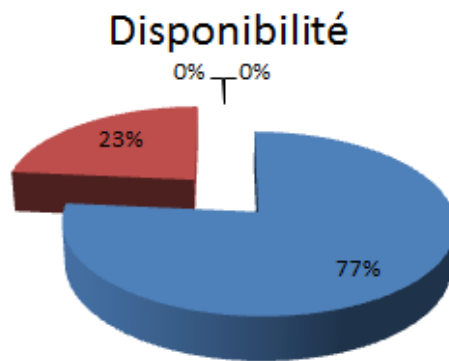
○ **Musique en salle d'attente :**

- 99% des patients sont satisfaits



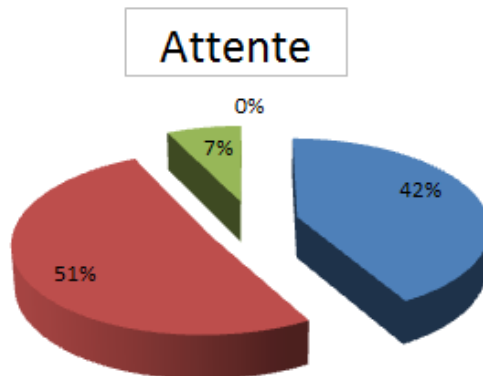
○ **Disponibilité (secrétariat)**

- 100% des patients sont satisfaits



○ **Attente aux appareils de traitement :**

- 93% des patients sont satisfaits



○ **Attention et disponibilité du personnel :**

- 100% des patients sont satisfaits

