QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION ADIVA

BILAN 2019 — VACANCIERS

(Enquête réalisée du 3 juin au 12 septembre 2019)

A.DI.VA.
LA SEYNE-TOULON-GASSIN

Dans le cadre de la Certification de l'ADIVA 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…

	LA SEYNE	GASSIN	TOULON
∗ Taux de retour des questionnaires par Centre :	41,6%	49%	50%
∗ Pourcentage de patients de sexe masculin :	70%	87%	66,6%
∗ Pourcentage de patients retraités :	40%	65%	66,6%

Taux de satisfaction des patients par thèmes (patients satisfaits + très satisfaits)

		LA SEYNE	GASSIN	TOULON
◆ La prise en charge du patient	⇨	97%	98,4%	90,5%
◆ L'information du patient	⇨	100%	98%	100%
◆ Les visites	⇨	100%	76,9%	100%
◆ La douleur	⇨	100%	100%	100%
◆ Le respect des droits du patient	⇨	100%	97,5%	100%

Le taux global de satisfaction (moyenne de tous les items du questionnaire) est de :

LA SEYNE ⇨ 99% (dont 87% de patients très satisfaits)
GASSIN ⇨ 97% (dont 76% de patients très satisfaits)
TOULON ⇨ 97% (dont 66% de patients très satisfaits)