



MERIAN ISELIN

*Klinik für Orthopädie
und Chirurgie*

Satisfaction des patients au Merian Iselin

À quoi servent les enquêtes de satisfactions ?

Les enquêtes de satisfaction auprès des patients aident à déterminer les forces et faiblesses d'une clinique, à faire progresser la qualité des soins ainsi qu'à contrôler les effets des initiatives d'amélioration.

Quand et comment sont menées les enquêtes de satisfaction ?

Ces enquêtes ont lieu au sein de la clinique Merian Iselin depuis de nombreuses années. 100 patients de la clinique sont choisis au hasard et interviewés à l'aide d'un questionnaire standard de l'entreprise MECON (société indépendante, active dans le domaine hospitalier). Les critères de satisfaction ont à la base été définis par des patients. Les questionnaires complétés sont ensuite envoyés directement à l'entreprise MECON qui réalise les évaluations.

L'indépendance et l'anonymat de l'évaluation des questionnaires est garantie par l'entreprise MECON.

Une évaluation détaillée, à l'aide d'un dossier et de graphiques, est menée tous les trimestres afin de définir les forces mais aussi les potentiels d'amélioration de la clinique.

Ces enquêtes de satisfaction sont elles pertinentes ?

Du fait de la très forte participation d'autres hôpitaux et cliniques aux enquêtes de l'entreprise MECON, des analyses comparatives approfondies sont possibles. Les résultats sont du coup vraiment pertinents. Des comparaisons régionales ainsi que nationales avec des cliniques à organisations semblables sont possibles.

Que mesurent ces enquêtes ?

Le graphique montre la place du Merian Iselin en comparaison avec 8 autres hôpitaux et cliniques de la région bâloise. Il représente la relative déviation de notre clinique par rapport à la moyenne des autres hôpitaux ; plus la colonne dépasse le point zéro, plus les patientes et patients se sont dit satisfaits des services du Merian Iselin ; plus la colonne baisse par rapport au niveau zéro, plus les patientes et patients sont se dit déçus des services du Merian Iselin.

Les résultats des enquêtes indiquent une satisfaction très élevée de nos patientes et patients. Mais ils montrent également dans quels domaines notre clinique, en tant qu'organisation ouverte aux changements et améliorations, a encore des possibilités d'optimisation.