

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	11%
A eu une chambre individuelle	43%
A reçu le livret d'accueil	37%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	49%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	88%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	40%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	35%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	40%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	92%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	32%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	98%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	80%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	53%
A reçu spontanément des explications sur son état de santé	2%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	61%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	94%

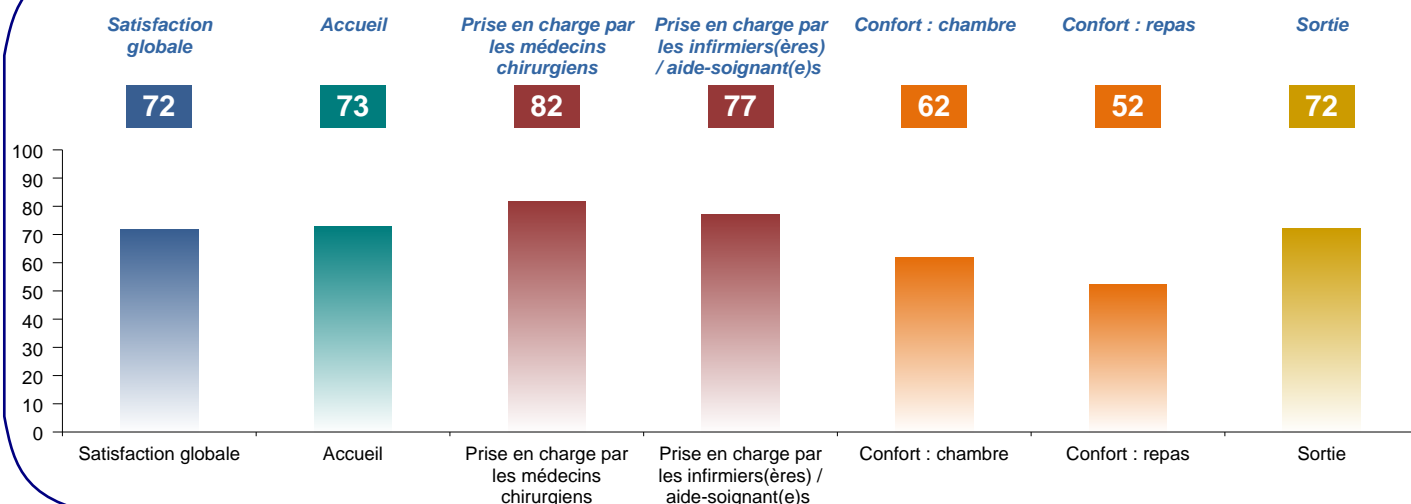
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 158 répondants / 1617 mails envoyés	10%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	77
Satisfaction globale déclarée par les patients	72

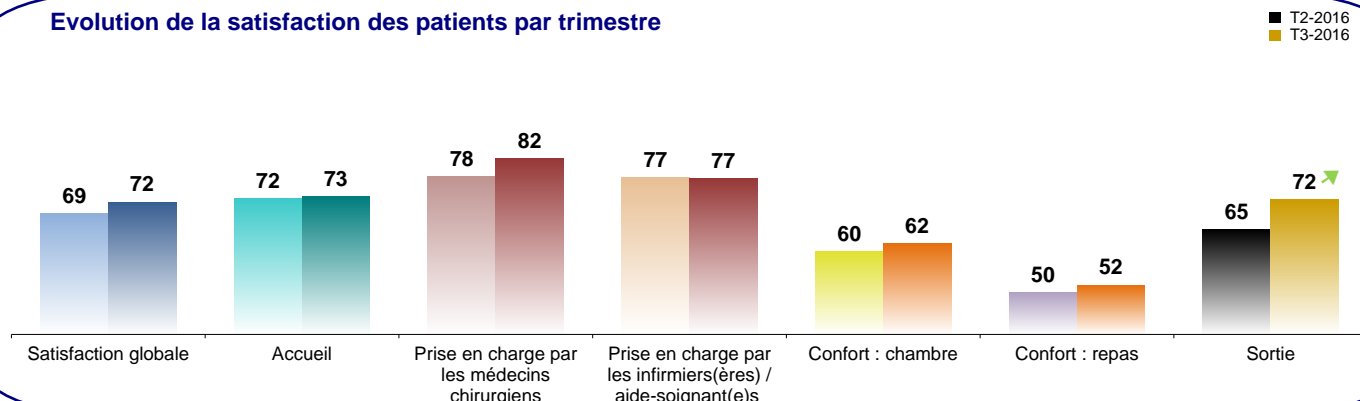
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	40%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	9%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	49%
Un proche (famille, ami, ...)	10%
Un autre établissement	8%
Autre	24%

Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2016



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



	Taux de répondants concernés	Total AP-HP	G02 - HU SAINT-LOUIS LARIBOISIERE F.-WIDAL	101 - HEMATO ONCO RADIOTH	102 - DOREM	103 - APPAR-EIL LOCOM-OTEUR	104 - NEURO-SC TETE & COU	105 - DUNEGO	107 - IMAGINE
Nombre de répondants		1861	158	10(*)	44	9(*)	16(*)	72	7(*)
Résultats exprimés en score sur 100									
Satisfaction globale déclarée		74	72	83	74	75	69	69	71
Recommandation		82	77	95	82	83	75	70	86
Intention de revenir		85	79	98	83	86	73	73	86
Accueil									
Accueil réservé par le personnel administratif		77	75	90	76	69	73	75	67
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		81	74	88	73	78	63	74	82
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		72	70	83	75	67	56	68	75
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	37%	78	80	83	82	92	69	78	75
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		67	72	70	77	78	73	69	75
Horaires de visite		76	73	81	77	78	61	71	75
Satisfaction globale déclarée Accueil		77	73	88	74	81	64	71	75
Prise en charge par les médecins / chirurgiens									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		72	74	93	77	75	64	71	79
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service	88%	81	82	92	82	81	80	81	82
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement	49%	67	67	66	64	79	71	66	67
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		80	82	90	84	89	83	77	96
Soutien des médecins ou des chirurgiens	40%	69	69	88	63	75	81	66	75
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		81	77	85	77	67	77	79	68
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		86	85	95	85	81	80	84	93
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens		80	82	88	83	83	83	81	75
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		72	74	93	77	75	64	71	79
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		83	80	98	84	75	70	78	89
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	40%	73	66	100	63	63	53	67	50
Aide reçue pour les activités courantes	35%	72	72	88	75	88	42	74	-
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	40%	65	65	81	66	88	56	63	75
Respect de l'intimité		77	74	90	77	72	72	73	64
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		81	77	85	77	67	77	79	68
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		87	85	98	84	81	80	86	89
Prise en charge de la douleur	92%	77	77	84	78	86	68	76	79
Prise en charge des autres inconforts	32%	63	62	75	64	88	38	63	75
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		81	77	93	81	78	66	76	75
Confort : chambre									
Confort de la chambre		67	59	73	69	64	55	52	57
Propreté de la chambre		70	68	88	79	61	72	59	64
Température de la chambre		59	58	73	65	44	53	55	57
Calme et tranquillité de la chambre		64	59	83	64	64	41	58	50
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		68	62	78	69	61	58	58	50
Confort : repas									
Qualité des repas	98%	50	50	47	54	50	47	49	64
Variété des plats	98%	57	58	56	57	67	55	57	71
Satisfaction globale déclarée Confort repas		52	52	44	53	56	50	51	68
Sortie									
Organisation de la sortie		69	68	85	72	72	58	65	61
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie	80%	78	78	88	78	88	69	76	79
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie	53%	76	74	88	74	79	56	74	75
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	61%	77	77	88	78	71	75	77	63
Informations reçues sur le suivi après sa sortie	94%	74	74	84	75	75	72	73	75
Satisfaction globale déclarée Sortie		71	72	88	76	78	67	69	64
Profil des répondants en %									
Déjà venu dans l'établissement		47%	40%	50%	41%	44%	6%	46%	43%
Sexe									
Masculin		36%	27%	20%	20%	33%	44%	26%	43%
Féminin		64%	73%	80%	80%	67%	56%	74%	57%
Age									
Moins de 15 ans		2%	-	-	-	-	-	-	-
De 15 à 29 ans		9%	14%	-	20%	11%	12%	12%	14%
De 30 à 44 ans		35%	35%	10%	27%	33%	50%	43%	14%
De 45 à 59 ans		24%	27%	80%	34%	11%	19%	18%	43%
De 60 à 74 ans		23%	16%	-	14%	22%	19%	18%	29%
75 ans ou plus		8%	6%	10%	4%	11%	-	8%	-
En activité									
		57%	64%	80%	61%	56%	69%	64%	57%
Origine géographique									
Paris / Ile-de-France		86%	92%	80%	93%	67%	81%	100%	86%
Province / Etranger		14%	8%	20%	7%	33%	19%	-	14%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire									
		88%	96%	90%	98%	100%	94%	96%	100%

Significativement supérieur à celui du GH
Significativement inférieur à celui du GH

Pour le calcul des scores des notes ont été attribuées aux modalités :
Mauvais(s)=0, Faible=25, Moyen(ne)=50, Bon(ne)=75, Excellent(e)=100

(*) Attention bases faibles (<30 répondants) : résultats à interpréter en tendance.

TOTAL	Evolution	GH			AP-HP				
		Cumul 2015	T1-2016	T2-2016	T3-2016	T4-2016	Cumul 2016		
Nombre de répondants			155	158		313	1861	3611	
Résultats exprimés en score sur 100									
Satisfaction globale déclarée			69	72		70	74	74	
Recommandation			77	77		77	82	83	
Intention de revenir			79	79		79	85	86	
Accueil									
Accueil réservé par le personnel administratif			73	75		74	77	77	
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins			76	74		75	81	81	
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins			71	70		70	72	73	
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil			77	80		78	78	77	
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)			71	72		72	67	67	
Horaires de visite			73	73		73	76	76	
Satisfaction globale déclarée Accueil			72	73		73	77	78	
Prise en charge par les médecins / chirurgiens									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...			69	74		72	72	72	
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service			78	82		80	81	81	
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement			66	67		67	67	68	
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens			76	82		79	80	80	
Soutien des médecins ou des chirurgiens			70	69		70	69	71	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel			75	77		76	81	81	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là			85	85		85	86	86	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens			78	82		80	80	81	
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...			69	74		72	72	72	
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s			77	80		79	83	83	
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s			67	66		67	73	74	
Aide reçue pour les activités courantes			69	72		70	72	72	
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente			64	65		64	65	66	
Respect de l'intimité			71	74		73	77	77	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel			75	77		76	81	81	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là			83	85		84	87	87	
Prise en charge de la douleur			77	77		77	77	77	
Prise en charge des autres inconforts			61	62		62	63	64	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants			77	77		77	81	81	
Confort : chambre									
Confort de la chambre			58	59		58	67	67	
Propreté de la chambre			64	68		66	70	70	
Température de la chambre			64	58		61	59	62	
Calme et tranquillité de la chambre			55	59		57	64	65	
Satisfaction globale déclarée Confort chambre			60	62		61	68	68	
Confort : repas									
Qualité des repas			49	50		50	50	50	
Variété des plats			54	58		56	57	57	
Satisfaction globale déclarée Confort repas			51	52		51	52	52	
Sortie									
Organisation de la sortie			65	68		66	69	69	
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie			74	78		76	78	78	
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie			78	74		76	76	77	
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin			77	77		77	77	78	
Informations reçues sur le suivi après sa sortie			68	74		71	74	74	
Satisfaction globale déclarée Sortie		▲	65	72		69	71	71	
Profil des répondants en %									
Déjà venu dans l'établissement			40%	40%		40%	47%	47%	
Sexe									
Masculin			17%	27%		22%	36%	36%	
Féminin			83%	73%		78%	64%	64%	
Age									
Moins de 15 ans			-	-		-	2%	2%	
De 15 à 29 ans			11%	14%		12%	9%	9%	
De 30 à 44 ans			41%	35%		38%	35%	35%	
De 45 à 59 ans			22%	27%		25%	24%	24%	
De 60 à 74 ans			19%	16%		18%	23%	23%	
75 ans ou plus			6%	6%		6%	8%	7%	
En activité									
Origine géographique									
Paris / Ile-de-France			85%	92%		89%	86%	86%	
Province / Etranger			15%	8%		11%	14%	14%	
Le patient a répondu lui-même au questionnaire			92%	96%		94%	88%	88%	

▲ Significativement supérieur à celui de l'AP-HP
 ▼ Significativement inférieur à celui de l'AP-HP
 Pour le calcul des scores des notes ont été attribuées aux modalités :
 Mauvais(s)=0, Faible=25, Moyen(ne)=50, Bon(ne)=75, Excellent(e)=100

▲ Éléments du 3ème trimestre 2016 significativement supérieur au 2ème trimestre 2016 au seuil de 99%
 ▼ Éléments du 3ème trimestre 2016 significativement inférieur au 2ème trimestre 2016 au seuil de 99%



Accueil

Prise en charge médecins/chirurgiens

Prise en charge infirmiers(ères)/aide-soignant(s)

Confort chambre

Confort repas

Sortie