

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	13%
A eu une chambre individuelle	56%
A reçu le livret d'accueil	30%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	59%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	86%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	52%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	25%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	24%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	94%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	38%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	99%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	89%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	55%
A reçu spontanément des explications sur son état de santé	1%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	59%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	93%

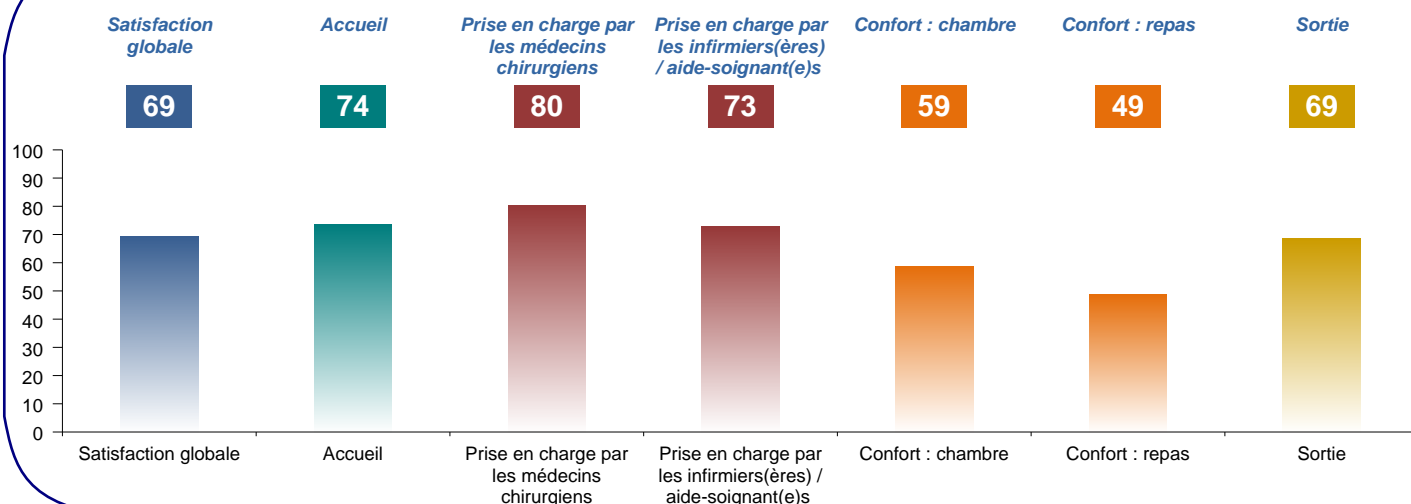
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 71 répondants / 457 mails envoyés	16%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	74
Satisfaction globale déclarée par les patients	69

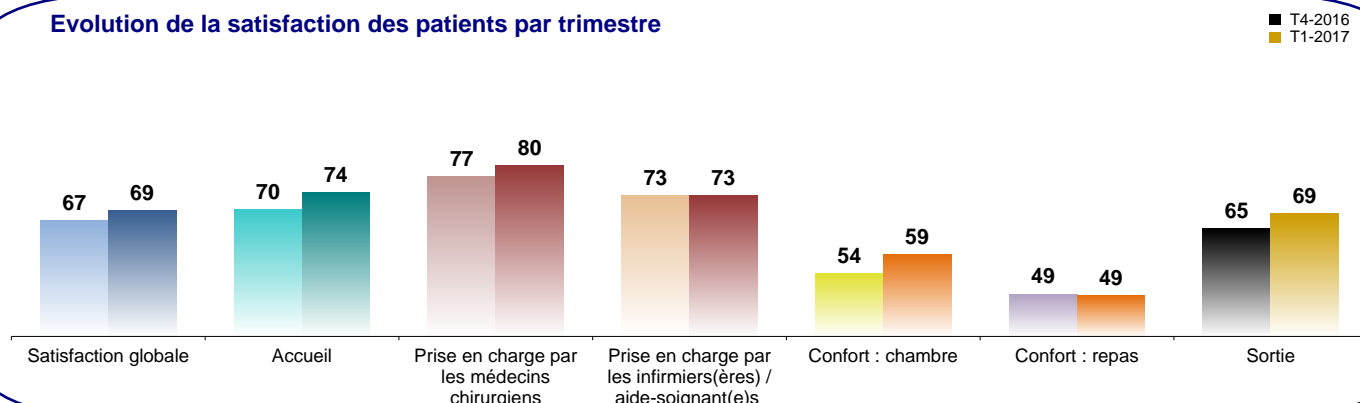
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	45%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	7%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	55%
Un proche (famille, ami, ...)	13%
Un autre établissement	3%
Autre	22%

Satisfaction détaillée du 1er trimestre 2017



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



TOTAL	Etablissement					GH			
	Evolution	Cumul 2016	T1-2017	T2-2017	T3-2017	T4-2017	Cumul 2017	T1-2017	Cumul 2017
Nombre de répondants		245	71				71	139	139
Résultats exprimés en score sur 100									
Satisfaction globale déclarée		67	69				69	73	73
Recommandation		71	74				74	82	82
Intention de revenir		73	77				77	83	83
Accueil									
Accueil réservé par le personnel administratif		71	71				71	74	74
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		73	75				75	80	80
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		67	67				67	74	74
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		77	73				73	80	80
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		69	73				73	74	74
Horaires de visite		70	75				75	76	76
Satisfaction globale déclarée Accueil		70	74				74	77	77
Prise en charge par les médecins / chirurgiens									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		70	71				71	74	74
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		77	79				79	81	81
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		62	71				71	71	71
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		76	80				80	83	83
Soutien des médecins ou des chirurgiens		68	74				74	76	76
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		75	77				77	79	79
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		83	82				82	85	85
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens		77	80				80	85	85
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		70	71				71	74	74
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		75	76				76	82	82
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		63	66				66	74	74
Aide reçue pour les activités courantes		63	60				60	74	74
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		56	54				54	64	64
Respect de l'intimité		69	68				68	73	73
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		75	77				77	79	79
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		81	80				80	83	83
Prise en charge de la douleur		72	78				78	82	82
Prise en charge des autres inconforts		56	58				58	66	66
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		73	73				73	80	80
Confort : chambre									
Confort de la chambre		51	55				55	62	62
Propreté de la chambre		58	59				59	67	67
Température de la chambre		57	61				61	67	67
Calme et tranquillité de la chambre		55	58				58	62	62
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		54	59				59	65	65
Confort : repas									
Qualité des repas		47	48				48	51	51
Variété des plats		54	57				57	57	57
Satisfaction globale déclarée Confort repas		49	49				49	52	52
Sortie									
Organisation de la sortie		62	68				68	73	73
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		75	71				71	76	76
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		73	76				76	78	78
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		75	74				74	77	77
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		69	72				72	75	75
Satisfaction globale déclarée Sortie		65	69				69	73	73
Profil des répondants en %									
Déjà venu dans l'établissement		40%	45%				45%	48%	48%
Sexe									
Masculin		19%	24%				24%	31%	31%
Féminin		81%	76%				76%	69%	69%
Age									
Moins de 15 ans		-	-				-	-	-
De 15 à 29 ans		16%	8%				8%	10%	10%
De 30 à 44 ans		52%	48%				48%	34%	34%
De 45 à 59 ans		15%	18%				18%	27%	27%
De 60 à 74 ans		14%	21%				21%	25%	25%
75 ans ou plus		2%	4%				4%	4%	4%
En activité									
Origine géographique		68%	69%				69%	62%	62%
Paris / Ile-de-France		90%	89%				89%	84%	84%
Province / Etranger		10%	11%				11%	16%	16%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		95%	96%				96%	97%	97%

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

Élément du 1er trimestre 2017 significativement supérieur au 4ème trimestre 2016 au seuil de 99%
Élément du 1er trimestre 2017 significativement inférieur au 4ème trimestre 2016 au seuil de 99%

