

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	16%
A eu une chambre individuelle	24%
A reçu le livret d'accueil	56%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	52%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	88%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	47%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	40%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	47%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	84%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	40%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	98%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	84%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	62%
A reçu spontanément des explications sur son état de santé	4%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	72%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	94%

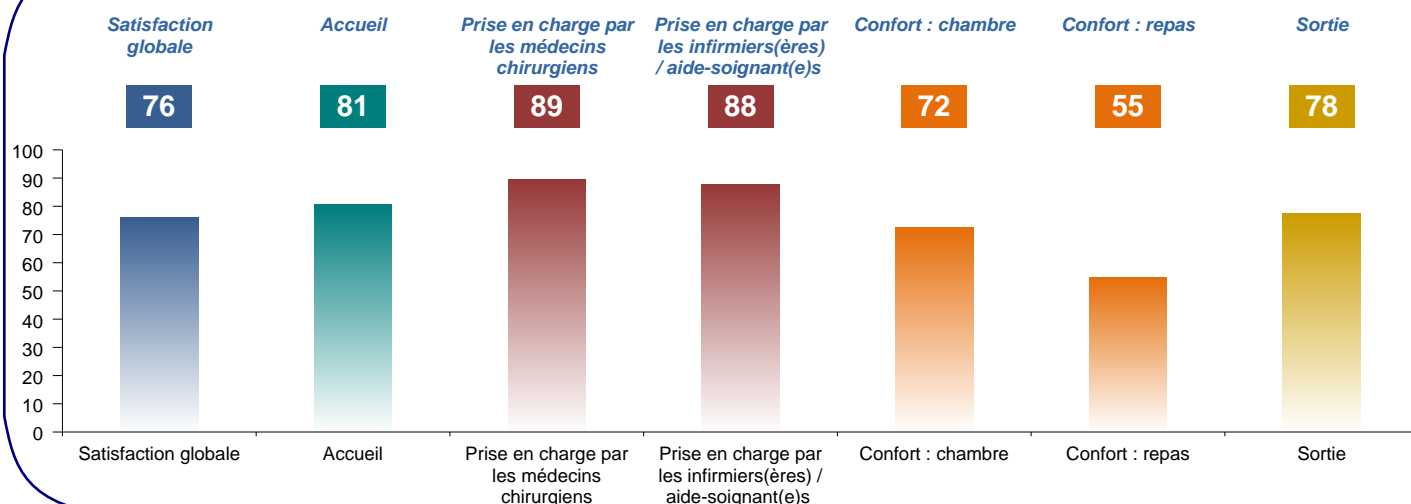
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 68 répondants / 575 mails envoyés	12%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	89
Satisfaction globale déclarée par les patients	76

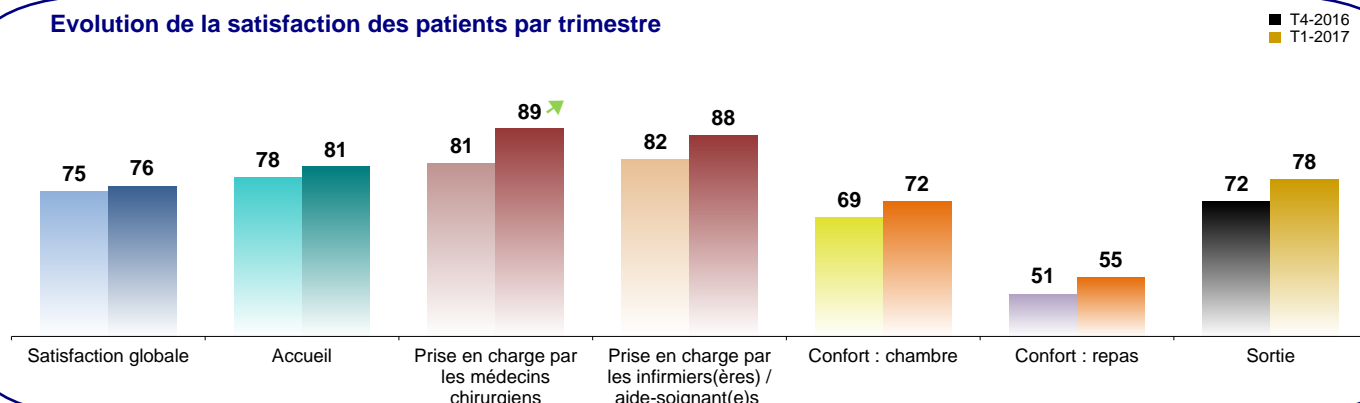
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	52%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	3%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	57%
Un proche (famille, ami, ...)	10%
Un autre établissement	12%
Autre	18%

Satisfaction détaillée du 1er trimestre 2017



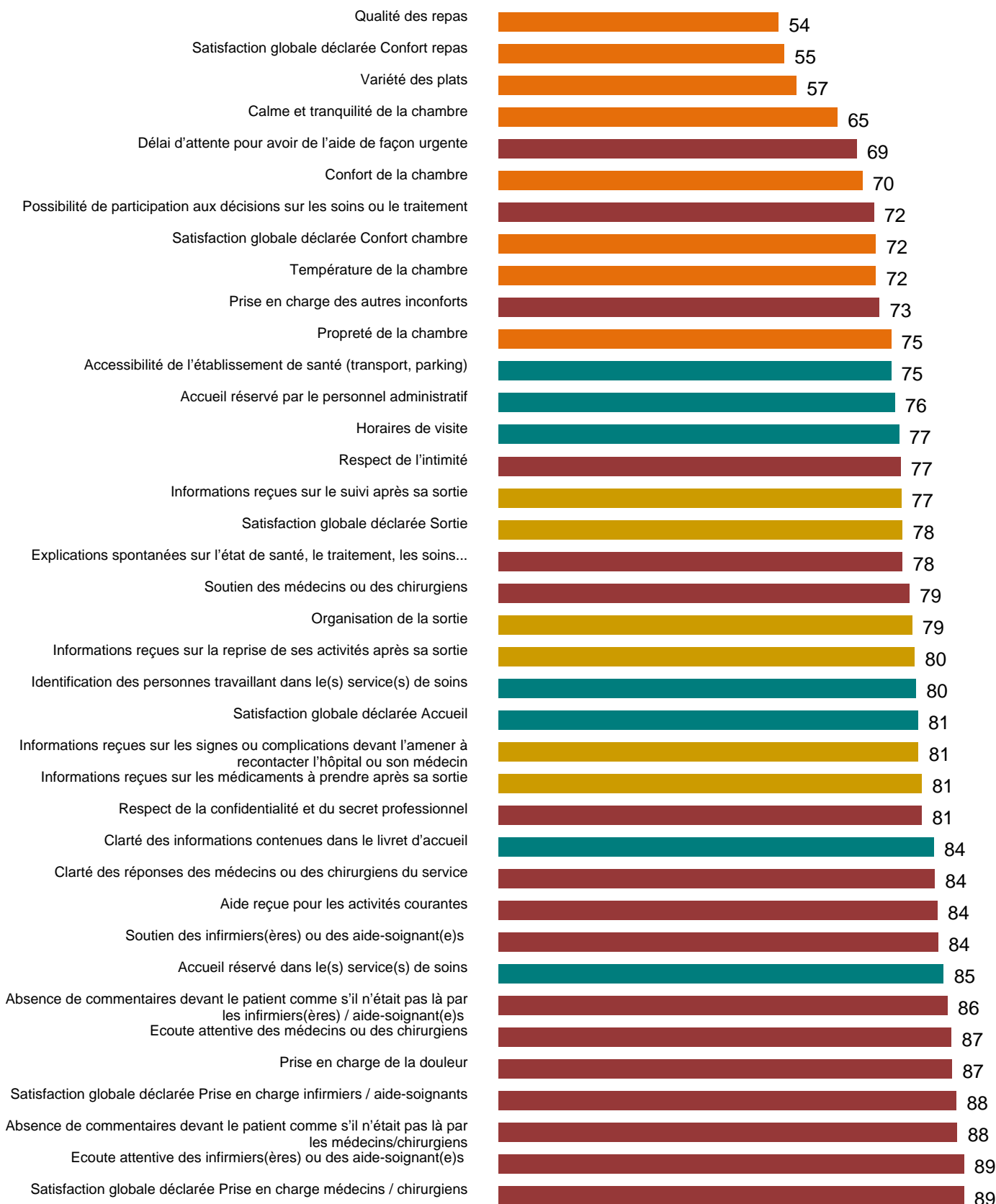
Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



TOTAL	Evolution	Cumul 2016	Etablissement				Cumul 2017	GH	
			T1-2017	T2-2017	T3-2017	T4-2017		T1-2017	Cumul 2017
Nombre de répondants		257	68			68	139	139	
Résultats exprimés en score sur 100									
Satisfaction globale déclarée		75	76			76	73	73	
Recommandation		84	89			89	82	82	
Intention de revenir		85	89			89	83	83	
Accueil									
Accueil réservé par le personnel administratif		76	76			76	74	74	
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		81	85			85	80	80	
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		75	80			80	74	74	
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		79	84			84	80	80	
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		74	75			75	74	74	
Horaires de visite		76	77			77	76	76	
Satisfaction globale déclarée Accueil		78	81			81	77	77	
Prise en charge par les médecins / chirurgiens									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	78			78	74	74	
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		82	84			84	81	81	
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		69	72			72	71	71	
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		83	87			87	83	83	
Soutien des médecins ou des chirurgiens		72	79			79	76	76	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	81			81	79	79	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		88	88			88	85	85	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens	▲	81	89			89	85	85	
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s									
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	78			78	74	74	
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		85	89			89	82	82	
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		76	84			84	74	74	
Aide reçue pour les activités courantes		74	84			84	74	74	
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		71	69			69	64	64	
Respect de l'intimité		76	77			77	73	73	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	81			81	79	79	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		88	86			86	83	83	
Prise en charge de la douleur		80	87			87	82	82	
Prise en charge des autres inconforts		69	73			73	66	66	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		82	88			88	80	80	
Confort : chambre									
Confort de la chambre		67	70			70	62	62	
Propreté de la chambre		75	75			75	67	67	
Température de la chambre		69	72			72	67	67	
Calme et tranquillité de la chambre		62	65			65	62	62	
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		69	72			72	65	65	
Confort : repas									
Qualité des repas		50	54			54	51	51	
Variété des plats		56	57			57	57	57	
Satisfaction globale déclarée Confort repas		51	55			55	52	52	
Sortie									
Organisation de la sortie	▲	70	79			79	73	73	
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		77	81			81	76	76	
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		75	80			80	78	78	
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		77	81			81	77	77	
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		72	77			77	75	75	
Satisfaction globale déclarée Sortie		72	78			78	73	73	
Profil des répondants en %									
Déjà venu dans l'établissement		42%	52%			52%	48%	48%	
Sexe									
Masculin		28%	38%			38%	31%	31%	
Féminin		72%	62%			62%	69%	69%	
Age									
Moins de 15 ans		-	-			-	-	-	
De 15 à 29 ans		12%	12%			12%	10%	10%	
De 30 à 44 ans		27%	19%			19%	34%	34%	
De 45 à 59 ans		35%	37%			37%	27%	27%	
De 60 à 74 ans		18%	29%			29%	25%	25%	
75 ans ou plus		7%	3%			3%	4%	4%	
En activité									
62%		62%	54%			54%	62%	62%	
Origine géographique									
Paris / Ile-de-France		86%	78%			78%	84%	84%	
Province / Etranger		14%	22%			22%	16%	16%	
Le patient a répondu lui-même au questionnaire									
93%		93%	98%			98%	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

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