

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	21%
A eu une chambre individuelle	33%
A reçu le livret d'accueil	48%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	56%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	84%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	43%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	33%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	32%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	83%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	36%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	96%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	81%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	51%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	68%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	98%

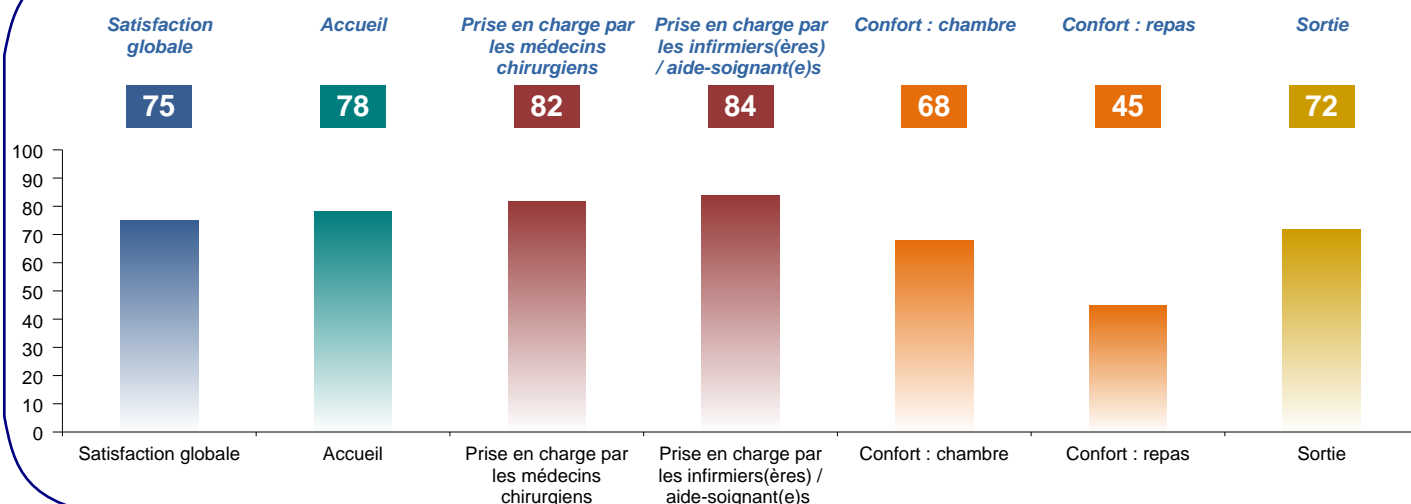
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 84 répondants / 1172 mails envoyés	7%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	84
Satisfaction globale déclarée par les patients	75

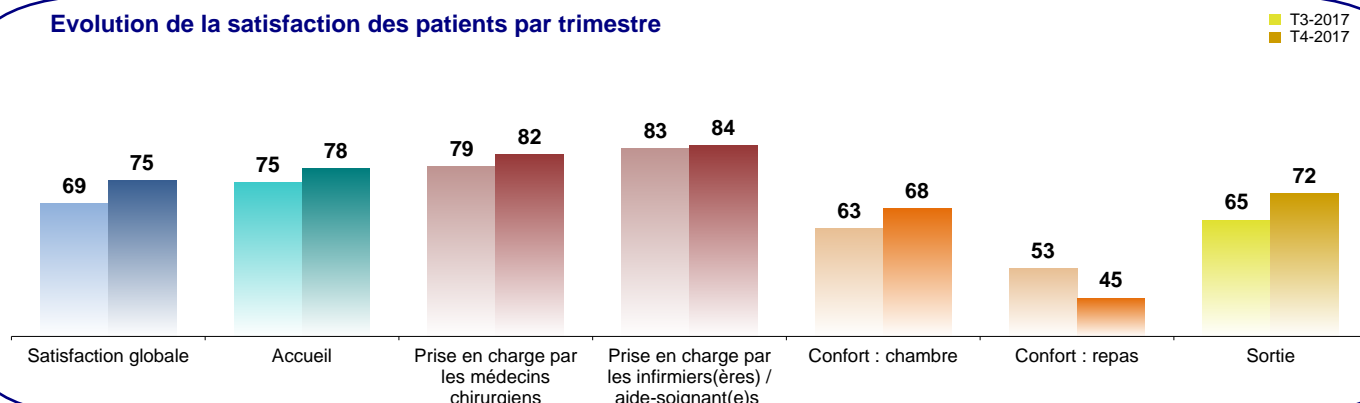
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	49%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	11%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	51%
Un proche (famille, ami, ...)	12%
Un autre établissement	6%
Autre	20%

Satisfaction détaillée du 4ème trimestre 2017



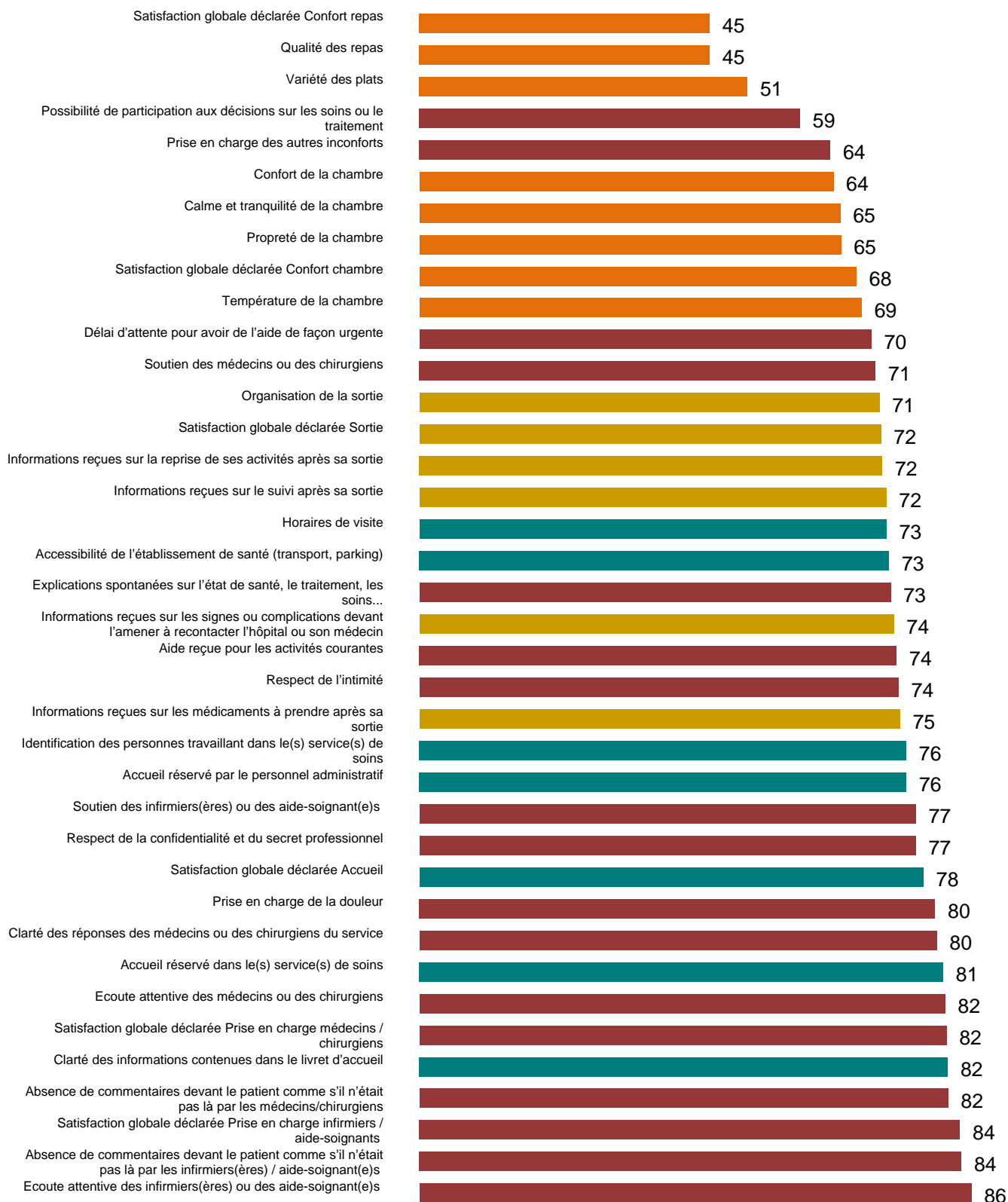
Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



TOTAL	Evolution	Cumul 2016	Etablissement				Cumul 2017	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2017	T2-2017	T3-2017	T4-2017			% Excellent	% Mauvais	T4-2017	Cumul 2017
Nombre de répondants		257	68	100	70	84	322	322			163	617
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		75	76	75	69	75	74	74	30%	4%	72	72
Recommandation		84	89	86	79	84	85	85	63%	5%	80	80
Intention de revenir		85	89	89	81	87	87	87	73%	6%	82	83
Accueil												
Accueil réservé par le personnel administratif		76	76	80	72	76	76	76	30%	1%	74	75
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		81	85	86	80	81	83	83	48%	5%	81	81
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		75	80	74	70	76	75	75	23%	1%	75	72
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		79	84	80	78	82	81	81	14%	-	79	79
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		74	75	76	72	73	74	74	19%	4%	74	74
Horaires de visite		76	77	77	73	73	75	75	14%	4%	74	75
Satisfaction globale déclarée Accueil		78	81	80	75	78	78	78	37%	2%	76	76
Prise en charge par les médecins / chirurgiens												
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	78	76	66	73	73	73	32%	2%	72	72
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		82	84	77	76	80	79	79	32%	-	80	80
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		69	72	70	55	59	64	64	11%	7%	59	65
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		83	87	82	73	82	81	81	52%	1%	80	80
Soutien des médecins ou des chirurgiens		72	79	71	68	71	72	72	14%	-	74	72
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	81	82	75	77	79	79	32%	5%	77	78
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		88	88	86	86	82	85	85	63%	5%	84	85
Satisfaction globale Prise en charge médecins / chirurgiens		81	89	84	79	82	83	83	49%	1%	82	82
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s												
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	78	76	66	73	73	73	32%	2%	72	72
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		85	89	88	86	86	87	87	55%	1%	81	83
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		76	84	79	78	77	80	80	16%	1%	75	74
Aide reçue pour les activités courantes		74	84	72	74	74	76	76	8%	2%	67	69
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		71	69	72	55	70	66	66	5%	1%	66	63
Respect de l'intimité		76	77	78	74	74	76	76	29%	5%	74	74
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	81	82	75	77	79	79	32%	5%	77	78
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		88	86	89	88	84	87	87	68%	5%	83	85
Prise en charge de la douleur		80	87	85	76	80	82	82	33%	-	77	79
Prise en charge des autres inconvénients		69	73	65	67	64	67	67	4%	1%	62	64
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		82	88	87	83	84	86	86	51%	1%	80	81
Confort : chambre												
Confort de la chambre		67	70	63	63	64	65	65	12%	8%	62	61
Propreté de la chambre		75	75	71	61	65	68	68	14%	11%	64	64
Température de la chambre		69	72	69	59	69	68	68	11%	5%	68	64
Calm et tranquillité de la chambre		62	65	63	52	65	62	62	17%	10%	64	61
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		69	72	69	63	68	68	68	14%	6%	66	64
Confort : repas												
Qualité des repas		50	54	52	50	45	50	50	2%	16%	46	50
Variété des plats		56	57	57	58	51	56	56	-	8%	54	57
Satisfaction globale déclarée Confort repas		51	55	56	53	45	52	52	1%	16%	47	51
Sortie												
Organisation de la sortie		70	79	75	63	71	72	72	25%	5%	69	69
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		77	81	77	73	75	76	76	16%	-	76	76
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		75	80	77	74	72	76	76	4%	-	75	76
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		77	81	79	72	74	77	77	12%	-	75	77
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		72	77	74	70	73	74	74	16%	1%	71	72
Satisfaction globale déclarée Sortie		72	78	74	65	72	72	72	20%	4%	69	70
Profil des répondants en %												
Déjà venu dans l'établissement		42%	52%	45%	53%	49%	49%	49%	-	-	45%	45%
Sexe												
Masculin		28%	38%	31%	36%	48%	38%	38%	-	-	39%	33%
Féminin		72%	62%	69%	64%	52%	62%	62%	-	-	61%	67%
Age												
Moins de 15 ans		-	-	-	1%	-	0%	0%	-	-	-	0%
De 15 à 29 ans		12%	12%	8%	16%	5%	10%	10%	-	-	8%	10%
De 30 à 44 ans		27%	19%	19%	29%	33%	25%	25%	-	-	37%	34%
De 45 à 59 ans		35%	37%	30%	23%	20%	27%	27%	-	-	22%	24%
De 60 à 74 ans		18%	29%	32%	27%	32%	30%	30%	-	-	24%	24%
75 ans ou plus		7%	3%	11%	4%	10%	8%	8%	-	-	9%	6%
En activité		62%	54%	56%	54%	48%	53%	53%	-	-	55%	59%
Origine géographique												
Paris / Ile-de-France		86%	78%	84%	86%	90%	85%	85%	-	-	91%	87%
Province / Etranger		14%	22%	16%	14%	10%	15%	15%	-	-	9%	13%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		93%	98%	95%	90%	92%	94%	94%	-	-	94%	95%

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 4ème trimestre 2017 significativement supérieur au 3ème trimestre 2017 au seuil de 99%
▲ Elément du 4ème trimestre 2017 significativement inférieur au 3ème trimestre 2017 au seuil de 99%



Accueil

Prise en charge médecins/chirurgiens

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

Confort chambre

Confort repas

Sortie