

Variables descriptives du parcours

| | |
|--|-------|
| A été informé de la présence des représentants d'usagers | 10% |
| A eu une chambre individuelle | 60% |
| A reçu le livret d'accueil | 22% |
| A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement | 46% |
| A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens | 90% |
| A été anxieux au cours de l'hospitalisation | 43% |
| A eu besoin d'aide pour les activités courantes | 27% |
| A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation | 23% |
| A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation | 85% |
| A eu d'autres inconforts liés à la maladie | 34% |
| A pris un repas pendant l'hospitalisation | 99% |
| A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie | 75% |
| A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie | 48% |
| A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin | 46% ▲ |
| A reçu des informations sur le suivi après sa sortie | 90% |

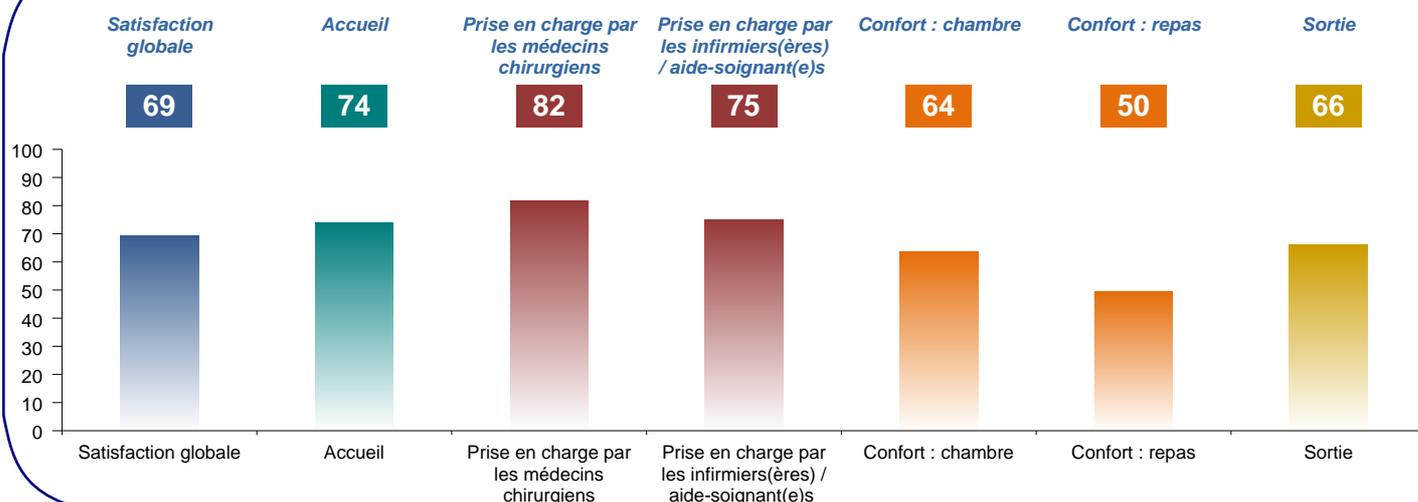
Les chiffres clés du trimestre

| | |
|---|----|
| Taux de répondants en ligne : 79 répondants / 926 mails envoyés | 9% |
| Note de recommandation des services du groupe hospitalier | 75 |
| Satisfaction globale déclarée par les patients | 69 |

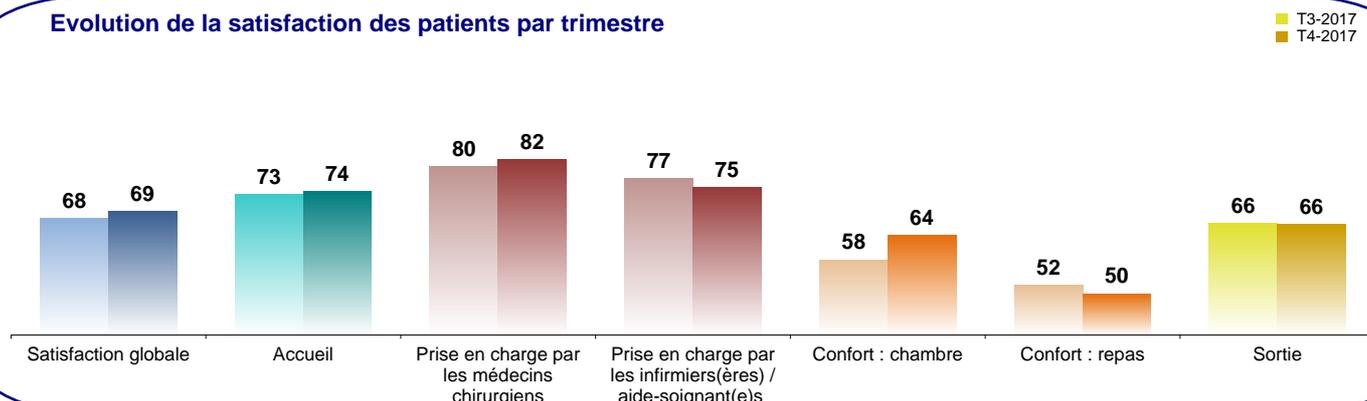
Orientation du patient

| | |
|---|-----|
| A déjà été hospitalisé dans l'établissement | 40% |
| Orienté vers cet hôpital par : | |
| Un service d'urgence | 16% |
| Un médecin (généraliste / spécialiste) | 46% |
| Un proche (famille, ami, ...) | 6% |
| Un autre établissement | 15% |
| Autre | 16% |

Satisfaction détaillée du 4ème trimestre 2017



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



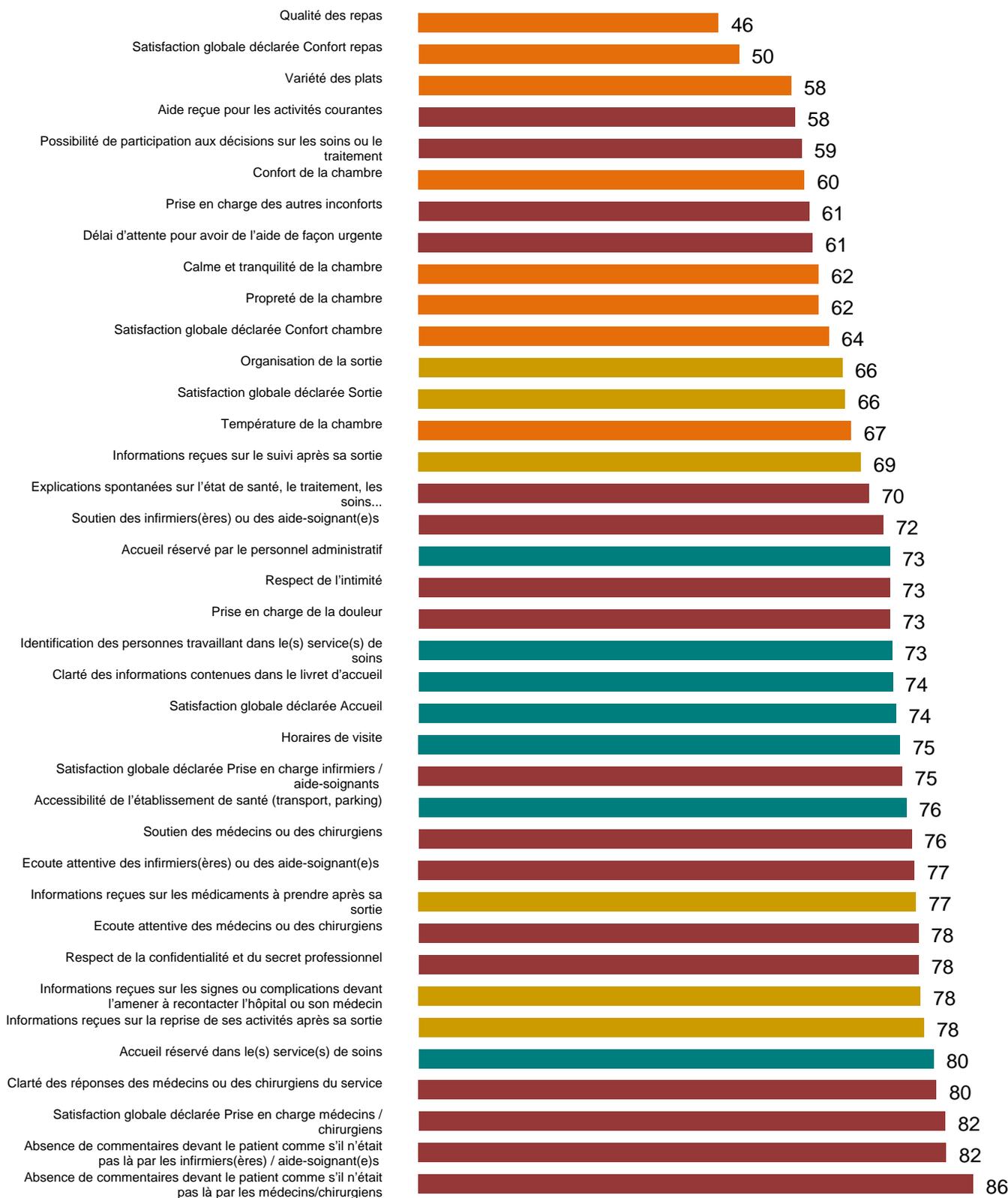
| TOTAL | Evolution | Cumul 2016 | Etablissement | | | | Cumul 2017 | Cumul 4 derniers trimestres | Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux | | GH | | |
|--|-----------|------------|---------------|-----------|-----------|---------|------------|-----------------------------|--|------------|-----------|------------|-----------|
| | | | T1-2017 | T2-2017 | T3-2017 | T4-2017 | | | % Excellent | % Mauvais | T4-2017 | Cumul 2017 | |
| Nombre de répondants | | 245 | 71 | 84 | 61 | 79 | 295 | 295 | | | 163 | 617 | |
| Résultats exprimés en score sur 100 | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfaction globale déclarée | | 67 | 69 | 72 | 68 | | 69 | 70 | 70 | 23% | 5% | 72 | 72 |
| Recommandation | | 71 | 74 | 75 | 78 | | 75 | 76 | 76 | 52% | 6% | 80 | 80 |
| Intention de revenir | | 73 | 77 | 78 | 82 | | 78 | 78 | 78 | 57% | 8% | 82 | 83 |
| Accueil | | | | | | | | | | | | | |
| Accueil réservé par le personnel administratif | | 71 | 71 | 77 | 76 | | 73 | 74 | 74 | 24% | 5% | 74 | 75 |
| Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins | | 73 | 75 | 77 | 81 | | 80 | 78 | 78 | 42% | - | 81 | 81 |
| Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins | | 67 | 67 | 65 | 70 | | 73 | 69 | 69 | 23% | 2% | 75 | 72 |
| Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil | | 77 | 73 | 79 | 75 | | 74 | 75 | 75 | 1% | - | 79 | 79 |
| Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking) | | 69 | 73 | 72 | 73 | | 76 | 73 | 73 | 28% | 1% | 74 | 74 |
| Horaires de visite | | 70 | 75 | 74 | 72 | | 75 | 74 | 74 | 16% | - | 74 | 75 |
| Satisfaction globale déclarée Accueil | | 70 | 74 | 75 | 73 | | 74 | 74 | 74 | 29% | 4% | 76 | 76 |
| Prise en charge par les médecins / chirurgiens | | | | | | | | | | | | | |
| Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins... | | 70 | 71 | 67 | 72 | | 70 | 70 | 70 | 38% | 5% | 72 | 72 |
| Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service | | 77 | 79 | 81 | 80 | | 80 | 80 | 80 | 35% | - | 80 | 80 |
| Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement | | 62 | 71 | 68 | 68 | | 59 | 67 | 67 | 9% | 4% | 59 | 65 |
| Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens | | 76 | 80 | 78 | 81 | | 78 | 79 | 79 | 48% | 2% | 80 | 80 |
| Soutien des médecins ou des chirurgiens | | 68 | 74 | 65 | 73 | | 76 | 72 | 72 | 19% | 1% | 74 | 72 |
| Respect de la confidentialité et du secret professionnel | | 75 | 77 | 80 | 78 | | 78 | 78 | 78 | 35% | 4% | 77 | 78 |
| Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là | | 83 | 82 | 81 | 86 | | 86 | 84 | 84 | 61% | 1% | 84 | 85 |
| Satisfaction globale Prise en charge médecins / chirurgiens | | 77 | 80 | 80 | 80 | | 82 | 81 | 81 | 44% | 2% | 82 | 82 |
| Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s | | | | | | | | | | | | | |
| Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins... | | 70 | 71 | 67 | 72 | | 70 | 70 | 70 | 38% | 5% | 72 | 72 |
| Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s | | 75 | 76 | 81 | 79 | | 77 | 78 | 78 | 49% | 4% | 81 | 83 |
| Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s | | 63 | 66 | 66 | 67 | | 72 | 68 | 68 | 20% | 4% | 75 | 74 |
| Aide reçue pour les activités courantes | | 63 | 60 | 66 | 53 | | 58 | 60 | 60 | 9% | 4% | 67 | 69 |
| Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente | | 56 | 54 | 55 | 58 | | 61 | 57 | 57 | 8% | 4% | 66 | 63 |
| Respect de l'intimité | | 69 | 68 | 72 | 72 | | 73 | 71 | 71 | 32% | 2% | 74 | 74 |
| Respect de la confidentialité et du secret professionnel | | 75 | 77 | 80 | 78 | | 78 | 78 | 78 | 35% | 4% | 77 | 78 |
| Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là | | 81 | 80 | 83 | 84 | | 82 | 82 | 82 | 60% | 8% | 83 | 85 |
| Prise en charge de la douleur | | 72 | 78 | 77 | 75 | | 73 | 76 | 76 | 25% | 8% | 77 | 79 |
| Prise en charge des autres inconvénients | | 56 | 58 | 58 | 64 | | 61 | 60 | 60 | 5% | 2% | 62 | 64 |
| Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants | | 73 | 73 | 77 | 77 | | 75 | 76 | 76 | 39% | 6% | 80 | 81 |
| Confort : chambre | | | | | | | | | | | | | |
| Confort de la chambre | | 51 | 55 | 56 | 55 | | 60 | 56 | 56 | 8% | 10% | 62 | 61 |
| Propreté de la chambre | | 58 | 59 | 58 | 63 | | 62 | 60 | 60 | 11% | 10% | 64 | 64 |
| Température de la chambre | | 57 | 61 | 57 | 55 | | 67 | 60 | 60 | 6% | 2% | 68 | 64 |
| Calmé et tranquillité de la chambre | | 55 | 58 | 60 | 60 | | 62 | 60 | 60 | 14% | 11% | 64 | 61 |
| Satisfaction globale déclarée Confort chambre | | 54 | 59 | 60 | 58 | | 64 | 60 | 60 | 11% | 8% | 66 | 64 |
| Confort : repas | | | | | | | | | | | | | |
| Qualité des repas | | 47 | 48 | 51 | 51 | | 46 | 49 | 49 | 8% | 15% | 46 | 50 |
| Variété des plats | | 54 | 57 | 59 | 57 | | 58 | 58 | 58 | 9% | 6% | 54 | 57 |
| Satisfaction globale déclarée Confort repas | | 49 | 49 | 52 | 52 | | 50 | 51 | 51 | 9% | 16% | 47 | 51 |
| Sortie | | | | | | | | | | | | | |
| Organisation de la sortie | | 62 | 68 | 66 | 66 | | 66 | 66 | 66 | 19% | 11% | 69 | 69 |
| Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie | | 75 | 71 | 78 | 77 | | 77 | 76 | 76 | 18% | - | 76 | 76 |
| Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie | | 73 | 76 | 76 | 78 | | 78 | 77 | 77 | 14% | - | 75 | 76 |
| Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin | | 75 | 74 | 77 | 78 | | 78 | 77 | 77 | 11% | - | 75 | 77 |
| Informations reçues sur le suivi après sa sortie | | 69 | 72 | 69 | 73 | | 69 | 71 | 71 | 15% | 5% | 71 | 72 |
| Satisfaction globale déclarée Sortie | | 65 | 69 | 67 | 66 | | 66 | 67 | 67 | 18% | 8% | 69 | 70 |

Profil des répondants en %

| | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|
| Déjà venu dans l'établissement | 40% | 45% | 45% | 30% | 40% | 41% | 41% | - | - | 45% | 45% |
| Sexe | | | | | | | | | | | |
| Masculin | 19% | 24% | 27% | 28% | 29% | 27% | 27% | - | - | 39% | 33% |
| Féminin | 81% | 76% | 73% | 72% | 71% | 73% | 73% | - | - | 61% | 67% |
| Age | | | | | | | | | | | |
| Moins de 15 ans | - | - | 1% | - | - | 0% | 0% | - | - | - | 0% |
| De 15 à 29 ans | 16% | 8% | 17% | 5% | 11% | 11% | 11% | - | - | 8% | 10% |
| De 30 à 44 ans | 52% | 48% | 43% | 48% | 42% | 45% | 45% | - | - | 37% | 34% |
| De 45 à 59 ans | 15% | 18% | 20% | 25% | 23% | 21% | 21% | - | - | 22% | 24% |
| De 60 à 74 ans | 14% | 21% | 16% | 18% | 16% | 18% | 18% | - | - | 24% | 24% |
| 75 ans ou plus | 2% | 4% | 4% | 5% | 8% | 5% | 5% | - | - | 9% | 6% |
| En activité | 68% | 69% | 64% | 69% | 63% | 66% | 66% | - | - | 55% | 59% |
| Origine géographique | | | | | | | | | | | |
| Paris / Ile-de-France | 90% | 89% | 93% | 82% | 91% | 89% | 89% | - | - | 91% | 87% |
| Province / Etranger | 10% | 11% | 7% | 18% | 9% | 11% | 11% | - | - | 9% | 13% |
| Le patient a répondu lui-même au questionnaire | 95% | 96% | 93% | 98% | 96% | 96% | 96% | - | - | 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