

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	17%
A eu une chambre individuelle	31%
A reçu le livret d'accueil	42%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	62%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	87%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	59%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	25%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	33%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	76%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	31%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	99%
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	48%
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	90%

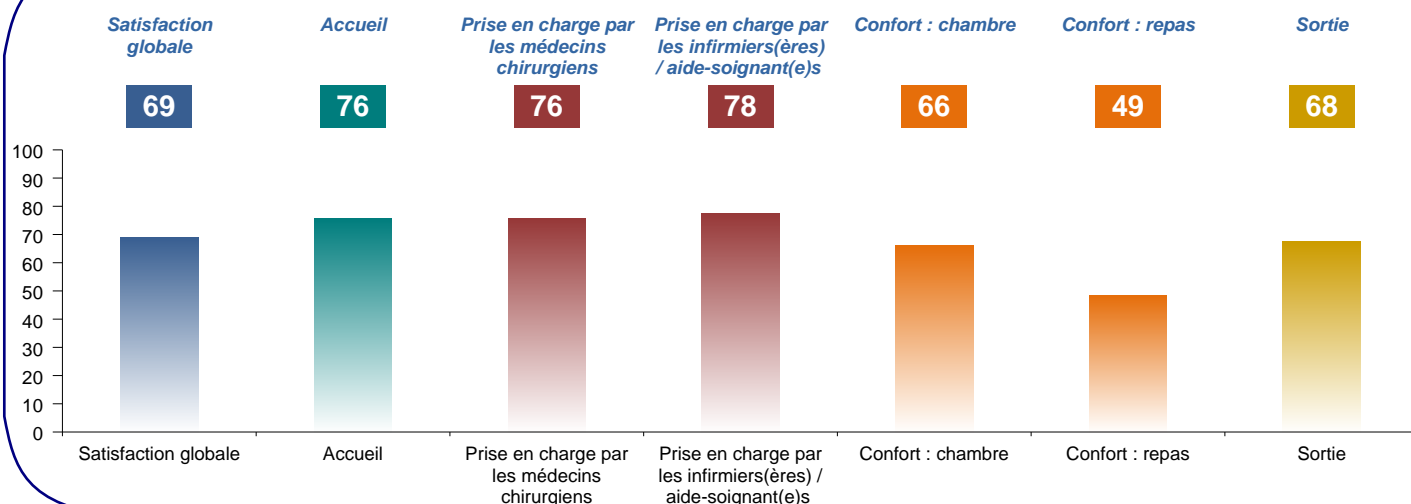
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 87 répondants / 1252 mails envoyés	7%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	80
Satisfaction globale déclarée par les patients	69

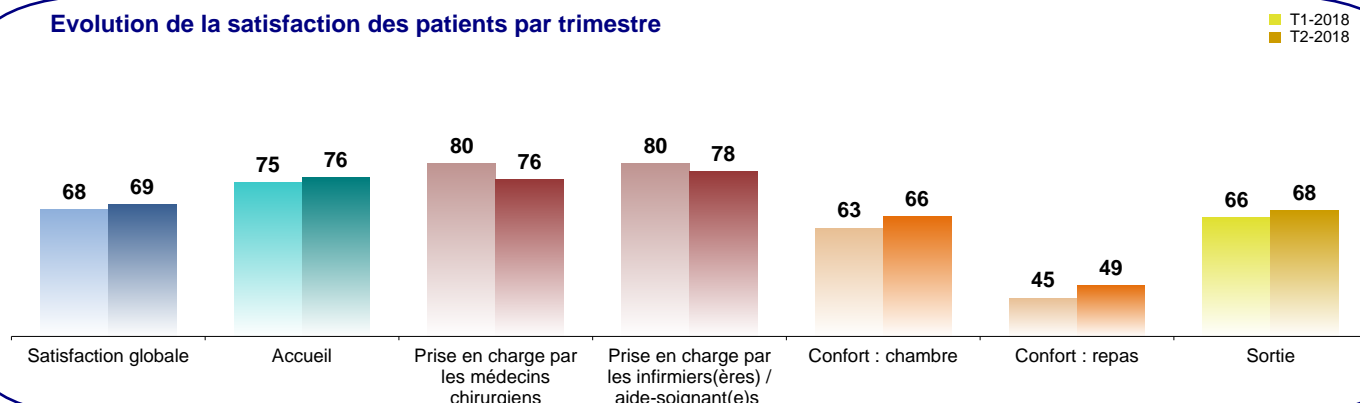
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	63%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	10%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	59%
Un proche (famille, ami, ...)	8%
Un autre établissement	13%
Autre	10%

Satisfaction détaillée du 2ème trimestre 2018



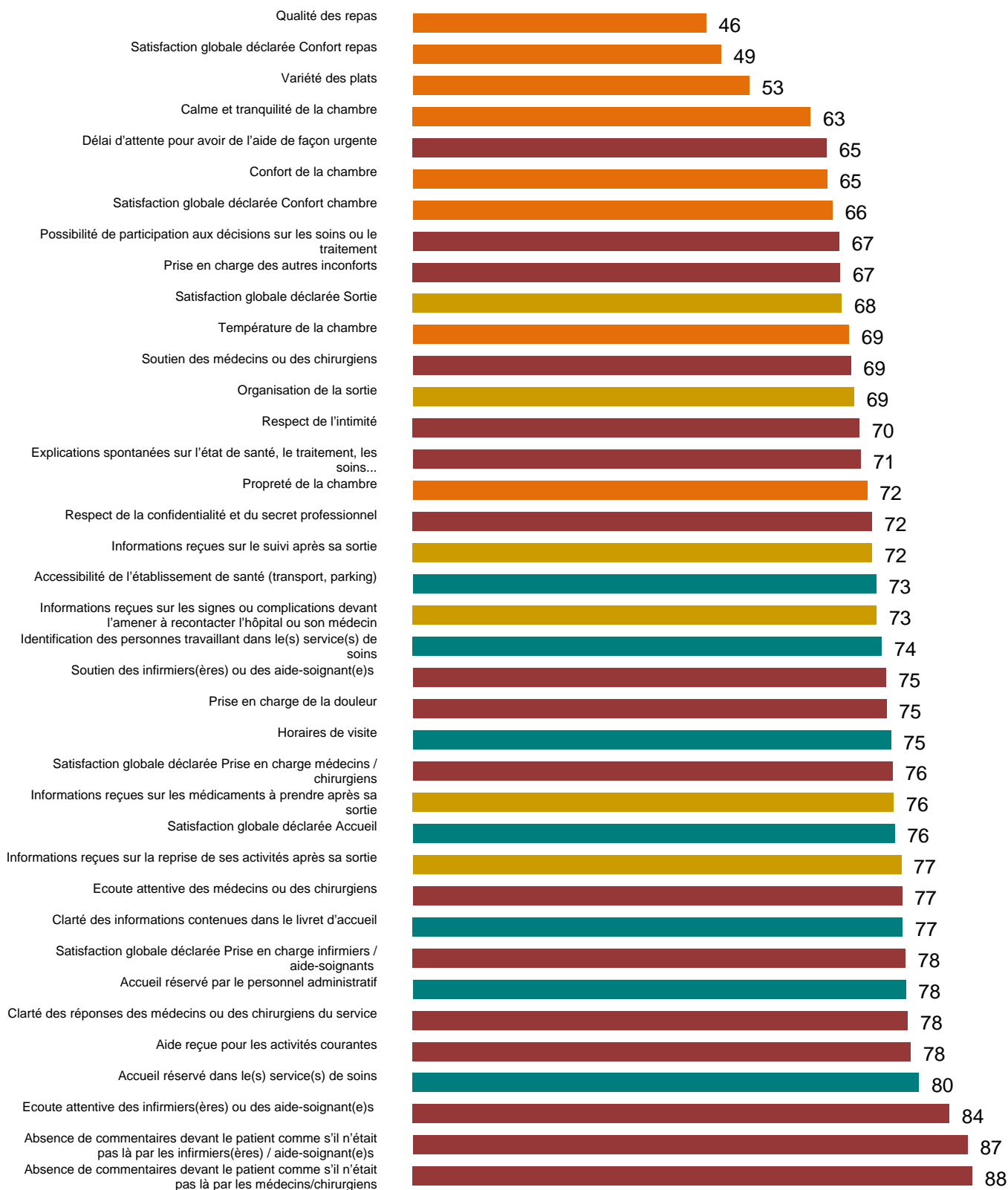
Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



TOTAL	Evolution	Cumul 2017	Etablissement			Cumul 2018	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2018	T2-2018	T3-2018			T4-2018	% Excellent	% Mauvais	T2-2018
Nombre de répondants		322	62	87		149	303			167	295
Résultats exprimés en score sur 100											
Satisfaction globale déclarée		74	68	69		69	71	14%	3%	70	69
Recommandation		85	78	80		79	81	51%	3%	76	75
Intention de revenir		87	81	82		82	83	59%	6%	79	79
Accueil											
Accueil réservé par le personnel administratif		76	72	78		75	74	26%	1%	76	74
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		83	81	80		80	80	39%	5%	80	79
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		75	73	74		74	73	20%	1%	72	72
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		81	74	77		76	78	7%	-	78	76
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		74	70	73		72	72	16%	2%	73	72
Horaires de visite		75	71	75		74	73	16%	2%	74	74
Satisfaction globale déclarée Accueil		78	75	76		75	76	22%	1%	75	74
Prise en charge par les médecins / chirurgiens											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	69	71		70	70	30%	6%	70	70
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		79	84	78		80	79	23%	1%	80	82
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		64	64	67		66	62	14%	2%	66	66
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		81	81	77		79	78	42%	6%	78	79
Soutien des médecins ou des chirurgiens		72	69	69		69	69	15%	3%	69	70
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	77	72		74	75	25%	7%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		85	89	88		88	86	67%	1%	86	86
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens		83	80	76		77	79	33%	3%	77	78
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		73	69	71		70	70	30%	6%	70	70
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		87	82	84		84	85	52%	-	82	80
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		80	66	75		71	74	17%	-	72	66
Aide reçue pour les activités courantes		76	74	78		76	75	7%	-	70	66
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		66	61	65		64	63	6%	2%	67	64
Respect de l'intimité		76	70	70		70	72	18%	5%	72	71
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		79	77	72		74	75	25%	7%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		87	87	87		87	86	67%	2%	86	85
Prise en charge de la douleur		82	77	75		76	77	21%	2%	77	75
Prise en charge des autres inconvénients		67	68	67		68	67	5%	1%	67	65
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		86	80	78		78	81	29%	-	78	77
Confort : chambre											
Confort de la chambre		65	62	65		64	64	15%	2%	62	60
Propreté de la chambre		68	66	72		69	66	24%	6%	67	65
Température de la chambre		68	64	69		67	65	9%	2%	64	64
Calme et tranquillité de la chambre		62	59	63		61	60	15%	9%	61	61
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		68	63	66		65	65	12%	5%	63	62
Confort : repas											
Qualité des repas		50	44	46		45	46	5%	18%	46	46
Variété des plats		56	53	53		53	54	7%	13%	53	54
Satisfaction globale déclarée Confort repas		52	45	49		47	48	6%	20%	48	48
Sortie											
Organisation de la sortie		72	69	69		69	68	16%	7%	67	66
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		76	75	76		75	75	16%	2%	76	76
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		76	72	77		74	74	9%	-	76	75
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		77	74	73		74	73	5%	-	76	75
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		74	70	72		71	71	15%	1%	72	71
Satisfaction globale déclarée Sortie		72	66	68		67	68	14%	8%	67	66
Profil des répondants en %											
Déjà venu dans l'établissement		49%	52%	63%		58%	54%	-	-	54%	52%
Sexe											
Masculin		38%	39%	41%		40%	41%	-	-	37%	35%
Féminin		62%	61%	59%		60%	59%	-	-	63%	65%
Age											
Moins de 15 ans		0%	-	-		-	0%	-	-	-	-
De 15 à 29 ans		10%	6%	3%		5%	7%	-	-	10%	8%
De 30 à 44 ans		25%	29%	15%		21%	26%	-	-	26%	30%
De 45 à 59 ans		27%	32%	36%		34%	28%	-	-	29%	30%
De 60 à 74 ans		30%	21%	38%		31%	30%	-	-	29%	25%
75 ans ou plus		8%	10%	8%		9%	8%	-	-	5%	6%
En activité		53%	60%	45%		51%	51%	-	-	52%	58%
Origine géographique											
Paris / Ile-de-France		85%	89%	90%		89%	89%	-	-	90%	87%
Province / Etranger		15%	11%	10%		11%	11%	-	-	10%	13%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		94%	94%	91%		92%	91%	-	-	91%	90%

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 2ème trimestre 2018 significativement supérieur au 1er trimestre 2018 au seuil de 99%
▼ Elément du 2ème trimestre 2018 significativement inférieur au 1er trimestre 2018 au seuil de 99%



Accueil

Prise en charge médecins/chirurgiens

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

Confort chambre

Confort repas

Sortie