

## Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	10%
A eu une chambre individuelle	65%
A reçu le livret d'accueil	15%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	49%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	84%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	44%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	31%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	22%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	92%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	34%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	98%
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	58%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	52%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	91%

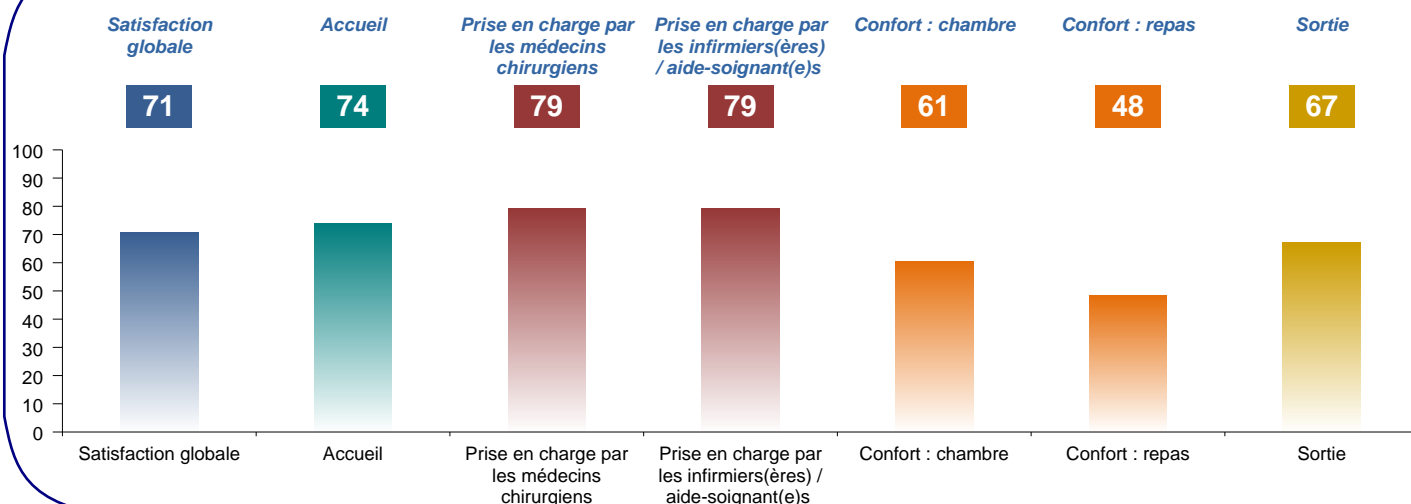
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 80 répondants / 1171 mails envoyés	7%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	72
Satisfaction globale déclarée par les patients	71

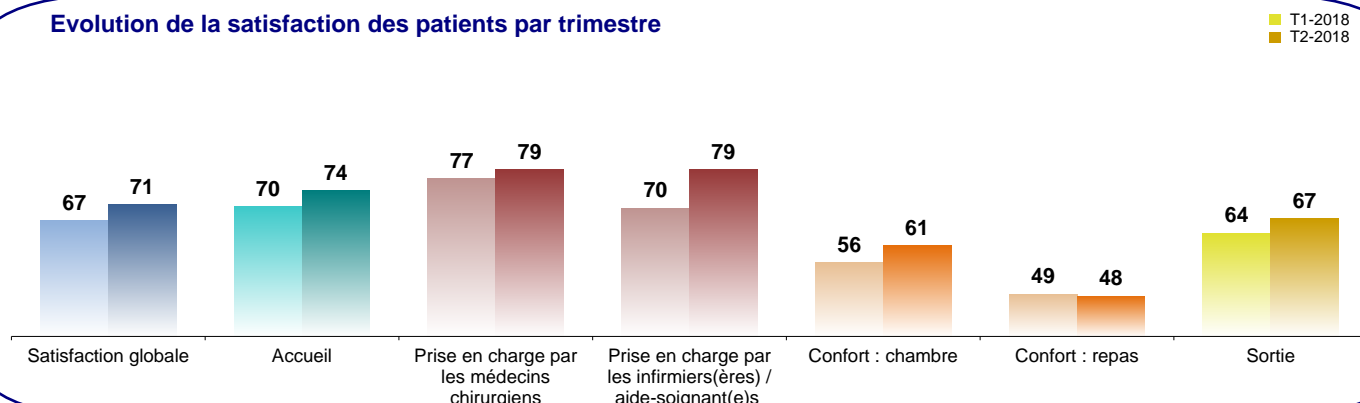
## Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	44%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	12%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	50%
Un proche (famille, ami, ...)	12%
Un autre établissement	8%
Autre	18%

## Satisfaction détaillée du 2ème trimestre 2018



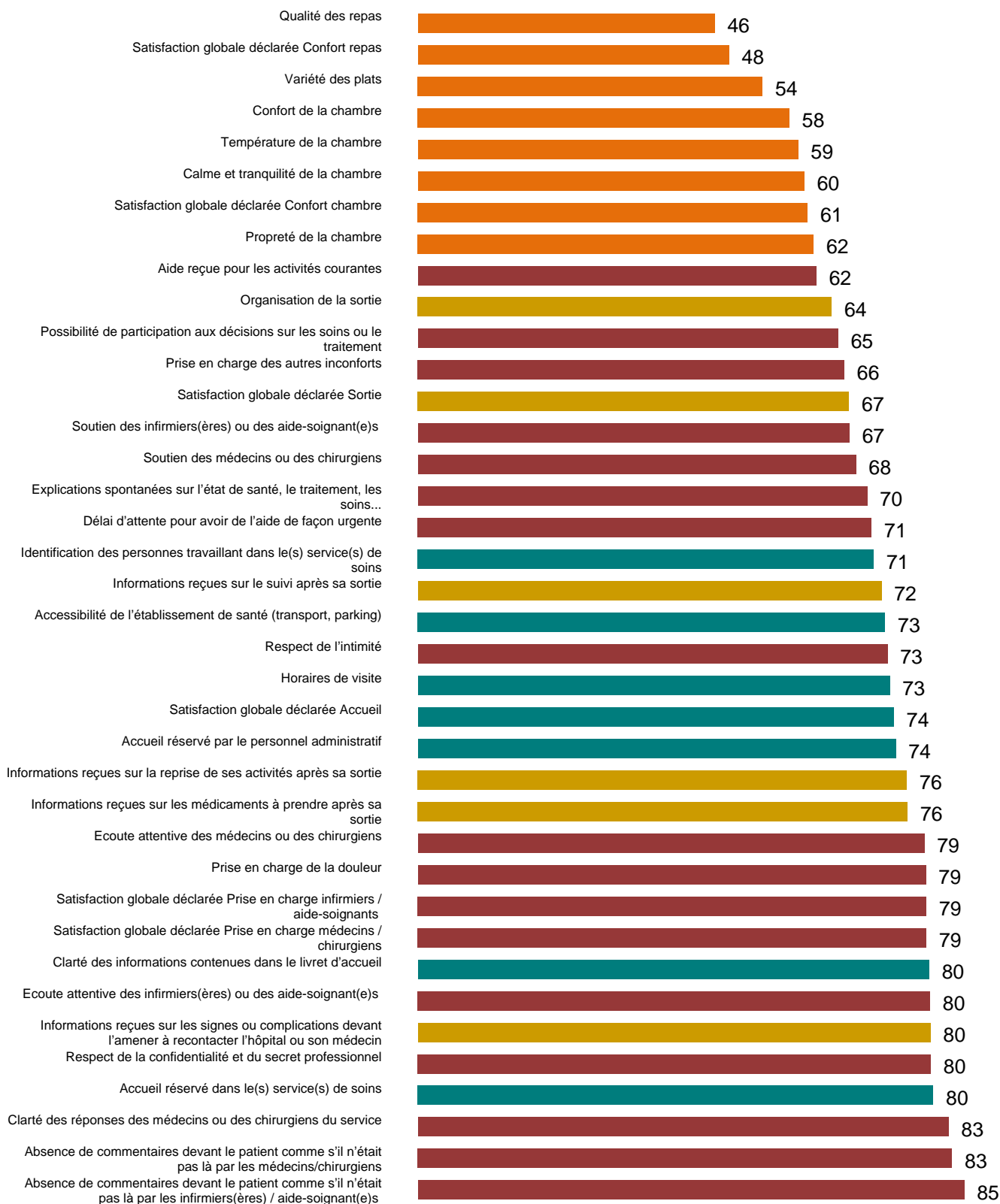
## Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



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	Cumul 2018
Nombre de répondants		295	66	80			146	286			167	295
Résultats exprimés en score sur 100												
<b>Satisfaction globale déclarée</b>		<b>70</b>	<b>67</b>	<b>71</b>			<b>69</b>	<b>69</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>70</b>	<b>69</b>
<b>Recommandation</b>		<b>76</b>	<b>70</b>	<b>72</b>			<b>72</b>	<b>74</b>	<b>44%</b>	<b>5%</b>	<b>76</b>	<b>75</b>
<b>Intention de revenir</b>		<b>78</b>	<b>78</b>	<b>75</b>			<b>76</b>	<b>78</b>	<b>50%</b>	<b>8%</b>	<b>79</b>	<b>79</b>
<b>Accueil</b>												
Accueil réservé par le personnel administratif		74	70	74			72	73	21%	2%	76	74
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		78	74	80			78	79	40%	1%	80	79
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		69	67	71			69	71	19%	1%	72	72
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		75	75	80			77	76	4%	-	78	76
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		73	71	73			72	73	19%	2%	73	72
Horaires de visite		74	74	73			74	74	14%	1%	74	74
Satisfaction globale déclarée Accueil		74	70	74			72	73	26%	2%	75	74
<b>Prise en charge par les médecins / chirurgiens</b>												
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		70	69	70			69	70	44%	9%	70	70
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		80	83	83			83	82	34%	-	80	82
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		67	66	65			66	65	16%	5%	66	66
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		79	80	79			79	79	50%	4%	78	79
Soutien des médecins ou des chirurgiens		72	74	68			71	73	10%	2%	69	70
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		78	71	80			76	77	32%	2%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		84	84	83			84	85	60%	4%	86	86
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens		81	77	79			78	79	38%	-	77	78
<b>Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s</b>												
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		70	69	70			69	70	44%	9%	70	70
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		78	72	80			76	77	48%	2%	82	80
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		68	52	67			60	65	12%	5%	72	66
Aide reçue pour les activités courantes		60	51	62			57	57	5%	2%	70	66
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		57	61	71			65	62	4%	1%	67	64
Respect de l'intimité		71	73	73			73	73	28%	8%	72	71
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		78	71	80			76	77	32%	2%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		82	80	85			83	83	66%	5%	86	85
Prise en charge de la douleur		76	70	79			75	75	31%	-	77	75
Prise en charge des autres inconforts		60	59	66			63	62	9%	1%	67	65
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		76	70	79			75	75	39%	2%	78	77
<b>Confort : chambre</b>												
Confort de la chambre		56	56	58			57	57	8%	5%	62	60
Propreté de la chambre		60	60	62			61	62	11%	4%	67	65
Température de la chambre		60	66	59			62	62	8%	10%	64	64
Calme et tranquillité de la chambre		60	62	60			61	61	16%	9%	61	61
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		60	56	61			59	60	9%	5%	63	62
<b>Confort : repas</b>												
Qualité des repas		49	48	46			47	48	4%	15%	46	46
Variété des plats		58	58	54			55	56	2%	9%	53	54
Satisfaction globale déclarée Confort repas		51	49	48			49	50	4%	12%	48	48
<b>Sortie</b>												
Organisation de la sortie		66	61	64			63	64	16%	6%	67	66
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		76	78	76			77	77	16%	1%	76	76
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		77	74	76			75	77	14%	-	76	75
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		77	74	80			78	78	16%	-	76	75
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		71	69	72			71	71	22%	2%	72	71
Satisfaction globale déclarée Sortie		67	64	67			66	66	19%	9%	67	66
<b>Profil des répondants en %</b>												
<b>Déjà venu dans l'établissement</b>		41%	47%	44%			45%	41%	-	-	54%	52%
<b>Sexe</b>												
Masculin		27%	27%	32%			30%	29%	-	-	37%	35%
Féminin		73%	73%	68%			70%	71%	-	-	63%	65%
<b>Age</b>												
Moins de 15 ans		0%	-	-			-	-	-	-	-	-
De 15 à 29 ans		11%	6%	18%			12%	10%	-	-	10%	8%
De 30 à 44 ans		45%	41%	39%			40%	42%	-	-	26%	30%
De 45 à 59 ans		21%	29%	22%			25%	24%	-	-	29%	30%
De 60 à 74 ans		18%	18%	19%			18%	18%	-	-	29%	25%
75 ans ou plus		5%	6%	2%			4%	5%	-	-	5%	6%
<b>En activité</b>		66%	71%	60%			65%	65%	-	-	52%	58%
<b>Origine géographique</b>												
Paris / Ile-de-France		89%	79%	90%			85%	86%	-	-	90%	87%
Province / Etranger		11%	21%	10%			15%	14%	-	-	10%	13%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>		96%	86%	91%			89%	93%	-	-	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