

Variables descriptives du parcours

| | |
|--|-----|
| A été informé de la présence des représentants d'usagers | 20% |
| A eu une chambre individuelle | 26% |
| A reçu le livret d'accueil | 40% |
| A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement | 51% |
| A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens | 82% |
| A été anxieux au cours de l'hospitalisation | 40% |
| A eu besoin d'aide pour les activités courantes | 34% |
| A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation | 36% |
| A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation | 87% |
| 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 | 77% |
| A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie | 49% |
| A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin | 67% |
| A reçu des informations sur le suivi après sa sortie | 92% |

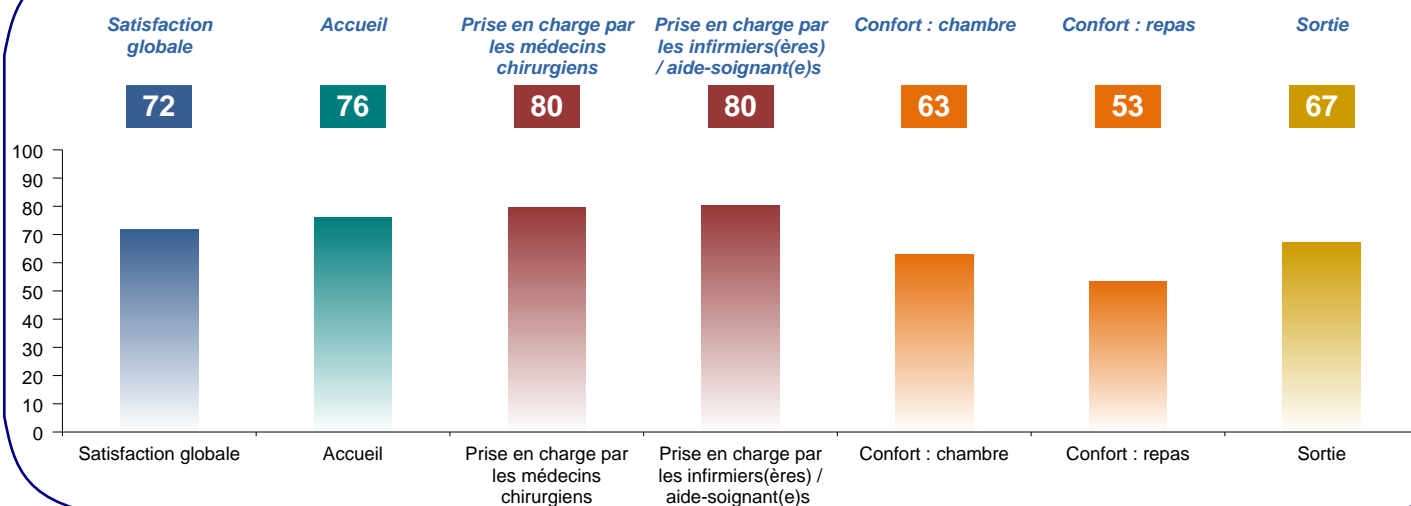
Les chiffres clés du trimestre

| | |
|---|----|
| Taux de répondants en ligne : 84 répondants / 1169 mails envoyés | 7% |
| Note de recommandation des services du groupe hospitalier | 80 |
| Satisfaction globale déclarée par les patients | 72 |

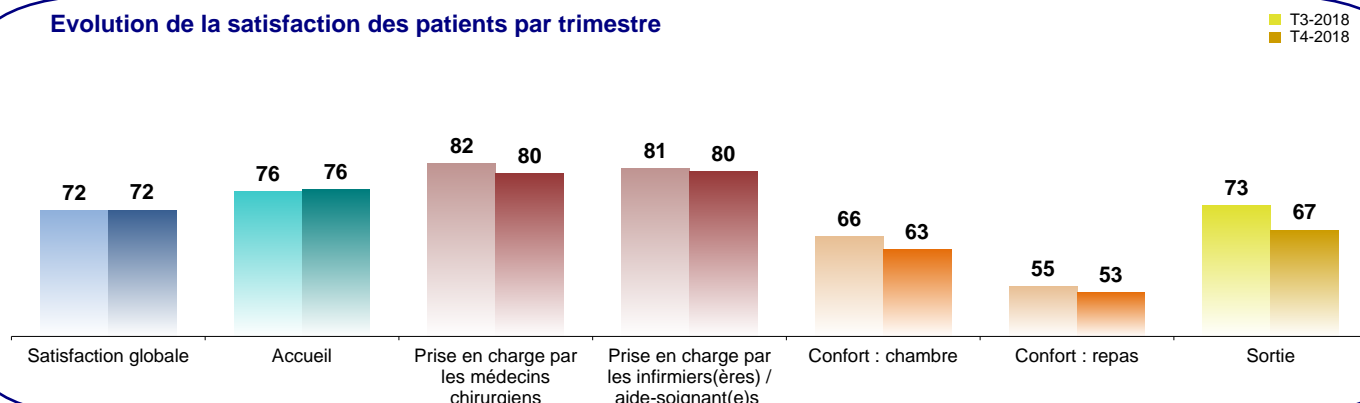
Orientation du patient

| | |
|---|-----|
| A déjà été hospitalisé dans l'établissement | 50% |
| Orienté vers cet hôpital par : | |
| Un service d'urgence | 13% |
| Un médecin (généraliste / spécialiste) | 46% |
| Un proche (famille, ami, ...) | 14% |
| Un autre établissement | 7% |
| Autre | 19% |

Satisfaction détaillée du 4ème 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 | T4-2018 | Cumul 2018 | |
| Nombre de répondants | | 322 | 62 | 87 | 54 | 84 | 287 | 287 | | | 187 | 618 | |
| Résultats exprimés en score sur 100 | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfaction globale déclarée | | 74 | 68 | 69 | 72 | | 72 | 70 | 70 | 30% | 2% | 69 | 70 |
| Recommandation | | 85 | 78 | 80 | 83 | | 80 | 80 | 80 | 55% | 2% | 74 | 76 |
| Intention de revenir | | 87 | 81 | 82 | 86 | | 83 | 83 | 83 | 61% | 1% | 77 | 79 |
| Accueil | | | | | | | | | | | | | |
| Accueil réservé par le personnel administratif | | 76 | 72 | 78 | 75 | | 76 | 75 | 75 | 33% | 2% | 74 | 74 |
| Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins | | 83 | 81 | 80 | 83 | | 78 | 80 | 80 | 49% | 5% | 76 | 78 |
| Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins | | 75 | 73 | 74 | 71 | | 76 | 74 | 74 | 36% | 1% | 71 | 71 |
| Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil | | 81 | 74 | 77 | 80 | | 80 | 78 | 78 | 10% | - | 78 | 77 |
| Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking) | | 74 | 70 | 73 | 72 | | 75 | 73 | 73 | 25% | - | 72 | 72 |
| Horaires de visite | | 75 | 71 | 75 | 76 | | 75 | 75 | 75 | 17% | - | 73 | 74 |
| Satisfaction globale déclarée Accueil | | 78 | 75 | 76 | 76 | | 76 | 76 | 76 | 37% | 1% | 73 | 74 |
| Prise en charge par les médecins / chirurgiens | | | | | | | | | | | | | |
| Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins... | | 73 | 69 | 71 | 77 | | 68 | 71 | 71 | 37% | 8% | 68 | 69 |
| Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service | | 79 | 84 | 78 | 83 | | 81 | 81 | 81 | 38% | 1% | 83 | 82 |
| Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement | | 64 | 64 | 67 | 60 | | 67 | 65 | 65 | 14% | 2% | 64 | 65 |
| Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens | | 81 | 81 | 77 | 81 | | 77 | 79 | 79 | 43% | - | 78 | 79 |
| Soutien des médecins ou des chirurgiens | | 72 | 69 | 69 | 75 | | 66 | 69 | 69 | 11% | 4% | 70 | 71 |
| Respect de la confidentialité et du secret professionnel | | 79 | 77 | 72 | 74 | | 77 | 75 | 75 | 29% | 1% | 76 | 75 |
| Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là | | 85 | 89 | 88 | 87 | | 80 | 86 | 86 | 54% | 4% | 84 | 85 |
| Satisfaction globale Prise en charge médecins / chirurgiens | | 83 | 80 | 76 | 82 | | 80 | 79 | 79 | 42% | 1% | 79 | 79 |
| 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 | 77 | | 68 | 71 | 71 | 37% | 8% | 68 | 69 |
| Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s | | 87 | 82 | 84 | 85 | | 83 | 84 | 84 | 55% | - | 79 | 80 |
| Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s | | 80 | 66 | 75 | 79 | | 74 | 73 | 73 | 14% | 1% | 68 | 68 |
| Aide reçue pour les activités courantes | | 76 | 74 | 78 | 72 | | 68 | 73 | 73 | 10% | 1% | 64 | 65 |
| Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente | | 66 | 61 | 65 | 76 | | 55 | 64 | 64 | 2% | 2% | 55 | 62 |
| Respect de l'intimité | | 76 | 70 | 70 | 71 | | 70 | 70 | 70 | 26% | 5% | 70 | 71 |
| Respect de la confidentialité et du secret professionnel | | 79 | 77 | 72 | 74 | | 77 | 75 | 75 | 29% | 1% | 76 | 75 |
| Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là | | 87 | 87 | 87 | 89 | | 85 | 87 | 87 | 63% | 4% | 85 | 85 |
| Prise en charge de la douleur | | 82 | 77 | 75 | 81 | | 79 | 78 | 78 | 30% | - | 76 | 76 |
| Prise en charge des autres inconforts | | 67 | 68 | 67 | 66 | | 64 | 67 | 67 | 5% | 1% | 58 | 63 |
| Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants | | 86 | 80 | 78 | 81 | | 80 | 79 | 79 | 45% | 1% | 76 | 77 |
| Confort : chambre | | | | | | | | | | | | | |
| Confort de la chambre | | 65 | 62 | 65 | 63 | | 61 | 63 | 63 | 14% | 7% | 54 | 58 |
| Propreté de la chambre | | 68 | 66 | 72 | 67 | | 64 | 67 | 67 | 17% | 11% | 60 | 64 |
| Température de la chambre | | 68 | 64 | 69 | 56 | | 64 | 64 | 64 | 14% | 7% | 61 | 60 |
| Calme et tranquillité de la chambre | | 62 | 59 | 63 | 63 | | 57 | 60 | 60 | 14% | 13% | 56 | 59 |
| Satisfaction globale déclarée Confort chambre | | 68 | 63 | 66 | 66 | | 63 | 64 | 64 | 16% | 6% | 59 | 61 |
| Confort : repas | | | | | | | | | | | | | |
| Qualité des repas | | 50 | 44 | 46 | 53 | | 52 | 49 | 49 | 8% | 13% | 45 | 47 |
| Variété des plats | | 56 | 53 | 53 | 60 | | 57 | 56 | 56 | 10% | 11% | 55 | 55 |
| Satisfaction globale déclarée Confort repas | | 52 | 45 | 49 | 55 | | 53 | 50 | 50 | 13% | 14% | 48 | 49 |
| Sortie | | | | | | | | | | | | | |
| Organisation de la sortie | | 72 | 69 | 69 | 70 | | 68 | 69 | 69 | 21% | 7% | 63 | 65 |
| Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie | | 76 | 75 | 76 | 80 | | 80 | 78 | 78 | 25% | - | 78 | 77 |
| Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie | | 76 | 72 | 77 | 80 | | 78 | 76 | 76 | 12% | - | 74 | 75 |
| Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin | | 77 | 74 | 73 | 78 | | 76 | 75 | 75 | 16% | 1% | 77 | 76 |
| Informations reçues sur le suivi après sa sortie | | 74 | 70 | 72 | 78 | | 74 | 73 | 73 | 27% | 1% | 72 | 72 |
| Satisfaction globale déclarée Sortie | | 72 | 66 | 68 | 73 | | 67 | 68 | 68 | 21% | 5% | 65 | 67 |

Profil des répondants en %

| | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|-----|-----|
| Déjà venu dans l'établissement | 49% | 52% | 63% | 52% | 50% | 55% | 55% | - | - | 48% | 49% |
| Sexe | | | | | | | | | | | |
| Masculin | 38% | 39% | 41% | 43% | 50% | 44% | 44% | - | - | 33% | 34% |
| Féminin | 62% | 61% | 59% | 57% | 50% | 56% | 56% | - | - | 67% | 66% |
| Age | | | | | | | | | | | |
| Moins de 15 ans | 0% | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| De 15 à 29 ans | 10% | 6% | 3% | 9% | 4% | 5% | 5% | - | - | 7% | 9% |
| De 30 à 44 ans | 25% | 29% | 15% | 22% | 14% | 19% | 19% | - | - | 27% | 30% |
| De 45 à 59 ans | 27% | 32% | 36% | 37% | 46% | 38% | 38% | - | - | 34% | 31% |
| De 60 à 74 ans | 30% | 21% | 38% | 28% | 26% | 29% | 29% | - | - | 21% | 23% |
| 75 ans ou plus | 8% | 10% | 8% | 4% | 10% | 8% | 8% | - | - | 11% | 7% |
| En activité | 53% | 60% | 45% | 56% | 52% | 52% | 52% | - | - | 57% | 59% |
| Origine géographique | | | | | | | | | | | |
| Paris / Ile-de-France | 85% | 89% | 90% | 91% | 90% | 90% | 90% | - | - | 89% | 88% |
| Province / Etranger | 15% | 11% | 10% | 9% | 10% | 10% | 10% | - | - | 11% | 12% |
| Le patient a répondu lui-même au questionnaire | 94% | 94% | 91% | 94% | 90% | 92% | 92% | - | - | 90% | 91% |

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 2018 significativement supérieur au 3ème trimestre 2018 au seuil de 99%
▲ Elément du 4ème trimestre 2018 significativement inférieur au 3ème trimestre 2018 au seuil de 99%