

## Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	10%
A eu une chambre individuelle	59%
A reçu le livret d'accueil	14%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	54%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	80%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	50%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	33%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	40%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	93%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	37%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	100%
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	59%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	50%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	88%

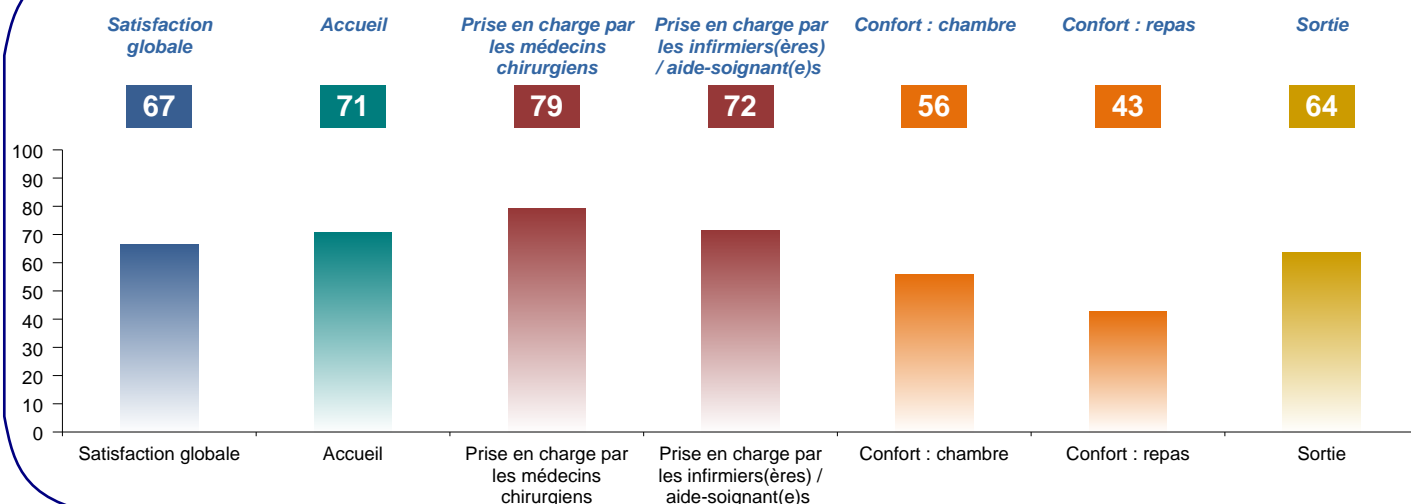
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 103 répondants / 1339 mails envoyés	8%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	69
Satisfaction globale déclarée par les patients	67

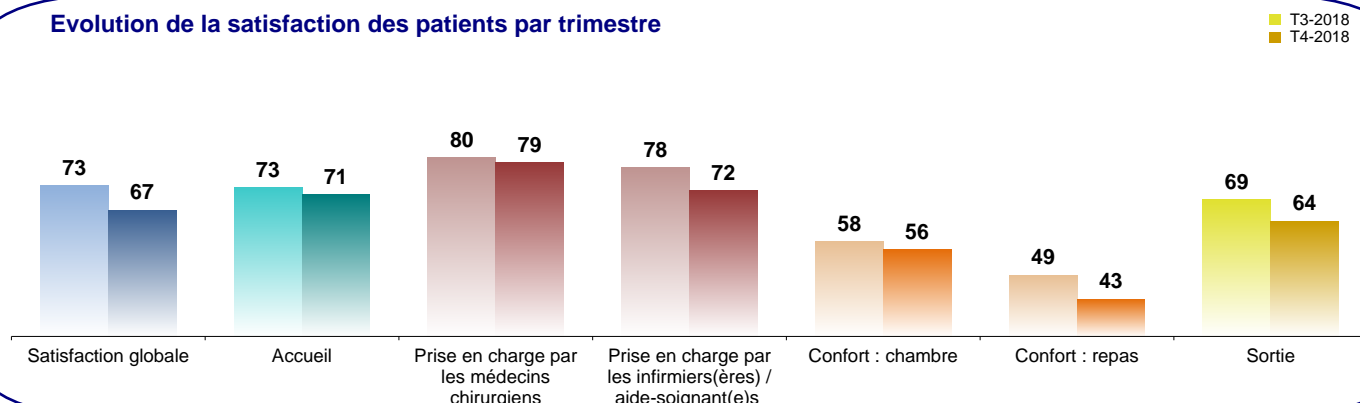
## Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	46%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	14%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	56%
Un proche (famille, ami, ...)	5%
Un autre établissement	7%
Autre	18%

## 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		295	66	80	82	103	331	331			187	618	
Résultats exprimés en score sur 100													
<b>Satisfaction globale déclarée</b>		<b>70</b>	<b>67</b>	<b>71</b>	<b>73</b>		<b>67</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>16%</b>	<b>5%</b>	<b>69</b>	<b>70</b>
<b>Recommandation</b>		<b>76</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>75</b>		<b>69</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>37%</b>	<b>7%</b>	<b>74</b>	<b>76</b>
<b>Intention de revenir</b>		<b>78</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>80</b>		<b>73</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>48%</b>	<b>8%</b>	<b>77</b>	<b>79</b>
<b>Accueil</b>													
Accueil réservé par le personnel administratif		74	70	74	72		73	72	72	18%	4%	74	74
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins		78	74	80	77		74	76	76	36%	4%	76	78
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins		69	67	71	70		67	69	69	16%	3%	71	71
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		75	75	80	78		75	77	77	3%	-	78	77
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)		73	71	73	75		69	72	72	16%	2%	72	72
Horaires de visite		74	74	73	77		71	74	74	14%	3%	73	74
Satisfaction globale déclarée Accueil		74	70	74	73		71	72	72	19%	2%	73	74
<b>Prise en charge par les médecins / chirurgiens</b>													
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...		70	69	70	67		67	68	68	26%	6%	68	69
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service		80	83	83	79		85	82	82	36%	-	83	82
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement		67	66	65	70		62	66	66	16%	6%	64	65
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens		79	80	79	80		79	79	79	50%	2%	78	79
Soutien des médecins ou des chirurgiens		72	74	68	72		73	72	72	18%	4%	70	71
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		78	71	80	76		75	76	76	29%	2%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		84	84	83	85		87	85	85	65%	-	84	85
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens		81	77	79	80		79	79	79	38%	2%	79	79
<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	67		67	68	68	26%	6%	68	69
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		78	72	80	79		75	77	77	43%	3%	79	80
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s		68	52	67	69		65	64	64	11%	3%	68	68
Aide reçue pour les activités courantes		60	51	62	59		61	59	59	5%	4%	64	65
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente		57	61	71	61		54	60	60	3%	5%	55	62
Respect de l'intimité		71	73	73	73		71	72	72	19%	2%	70	71
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		78	71	80	76		75	76	76	29%	2%	76	75
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là		82	80	85	82		85	83	83	59%	1%	85	85
Prise en charge de la douleur		76	70	79	76		73	75	75	25%	3%	76	76
Prise en charge des autres inconvénients		60	59	66	64		53	60	60	3%	7%	58	63
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants		76	70	79	78		72	75	75	28%	3%	76	77
<b>Confort : chambre</b>													
Confort de la chambre		56	56	58	56		48	54	54	5%	11%	54	58
Propreté de la chambre		60	60	62	65		57	61	61	8%	10%	60	64
Température de la chambre		60	66	59	43		59	56	56	5%	13%	61	60
Calm et tranquillité de la chambre		60	62	60	58		55	58	58	8%	16%	56	59
Satisfaction globale déclarée Confort chambre		60	56	61	58		56	58	58	8%	9%	59	61
<b>Confort : repas</b>													
Qualité des repas		49	48	46	47		40	45	45	6%	25%	45	47
Variété des plats		58	58	54	56		53	55	55	8%	11%	55	55
Satisfaction globale déclarée Confort repas		51	49	48	49		43	47	47	8%	21%	48	49
<b>Sortie</b>													
Organisation de la sortie		66	61	64	65		59	62	62	12%	13%	63	65
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie		76	78	76	79		76	77	77	18%	-	78	77
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie		77	74	76	74		72	74	74	8%	-	74	75
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin		77	74	80	77		77	77	77	11%	-	77	76
Informations reçues sur le suivi après sa sortie		71	69	72	74		71	72	72	15%	1%	72	72
Satisfaction globale déclarée Sortie		67	64	67	69		64	66	66	13%	8%	65	67
<b>Profil des répondants en %</b>													
<b>Déjà venu dans l'établissement</b>		41%	47%	44%	39%		46%	44%	44%	-	-	48%	49%
<b>Sexe</b>													
Masculin		27%	27%	32%	22%		19%	25%	25%	-	-	33%	34%
Féminin		73%	73%	68%	78%		81%	75%	75%	-	-	67%	66%
<b>Age</b>													
Moins de 15 ans		0%	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-
De 15 à 29 ans		11%	6%	18%	13%		10%	12%	12%	-	-	7%	9%
De 30 à 44 ans		45%	41%	39%	45%		37%	40%	40%	-	-	27%	30%
De 45 à 59 ans		21%	29%	22%	21%		24%	24%	24%	-	-	34%	31%
De 60 à 74 ans		18%	18%	19%	17%		16%	18%	18%	-	-	21%	23%
75 ans ou plus		5%	6%	2%	4%		12%	6%	6%	-	-	11%	7%
<b>En activité</b>													
		66%	71%	60%	67%		61%	64%	64%	-	-	57%	59%
<b>Origine géographique</b>													
Paris / Ile-de-France		89%	79%	90%	88%		88%	87%	87%	-	-	89%	88%
Province / Etranger		11%	21%	10%	12%		12%	13%	13%	-	-	11%	12%
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>		96%	86%	91%	95%		89%	91%	91%	-	-	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%