

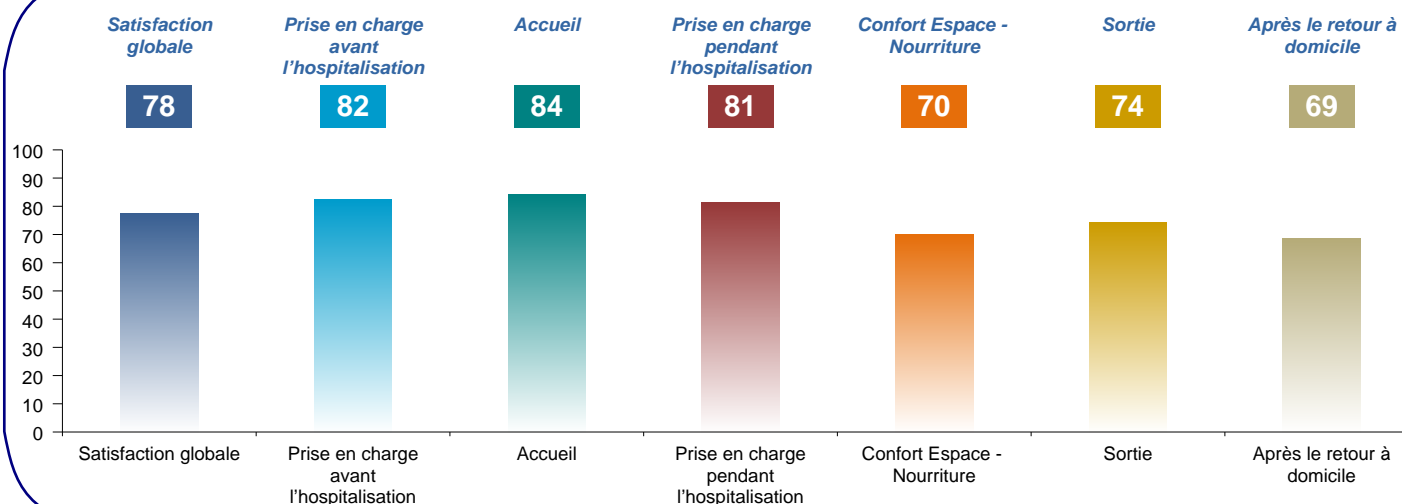
Variables descriptives du parcours

A eu une anesthésie générale lors de l'hospitalisation	66%
1ère opération/intervention en ambulatoire	40%
A reçu des informations sur la nécessité d'un accompagnant lors du retour à domicile	87%
A reçu des informations relatives à l'opération/intervention dans l'établissement	97%
A reçu une ordonnance avant l'hospitalisation	51%
A été contacté par l'établissement pour rappel des consignes avant l'opération	72%
A reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil	66% ▼
A eu des réponses à ses questions de la part des professionnels	86%
A ressenti des douleurs après l'opération	64%
A été inquiet ou anxieux au cours de l'hospitalisation	61% ▼
A bénéficié d'une chambre ou box individuel	40%
A eu un endroit personnel à disposition (placard fermé, vestiaire) pour ranger ses affaires	91% ▲
A pris un repas ou une collation	88%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital en urgence	64%
A reçu un numéro à contacter en cas d'urgence	64%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	83%
A reçu un document contenant les informations sur l'intervention et le suivi après sa sortie	70%
A été contacté par l'établissement entre 1 et 3 jours après sa sortie	39% ▼
A appelé le numéro d'urgence remis à sa sortie	10%

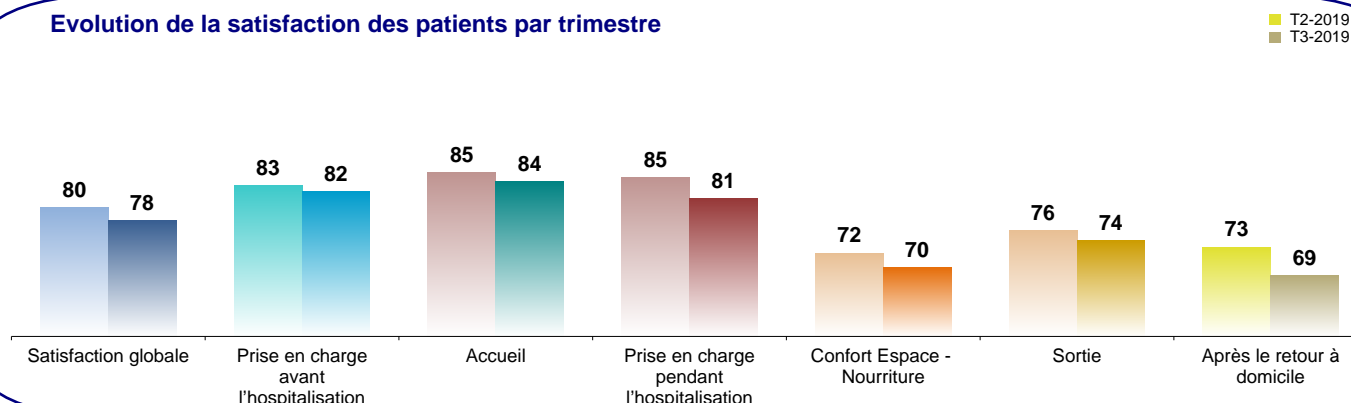
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 221 répondants / 1019 mails envoyés	22%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	87
% personnes ayant répondu "certainement"	63%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	2%
Satisfaction globale déclarée par les patients	78
% personnes ayant répondu "excellente"	30% ▼
% personnes ayant répondu "mauvaise"	2%

Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2019



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre

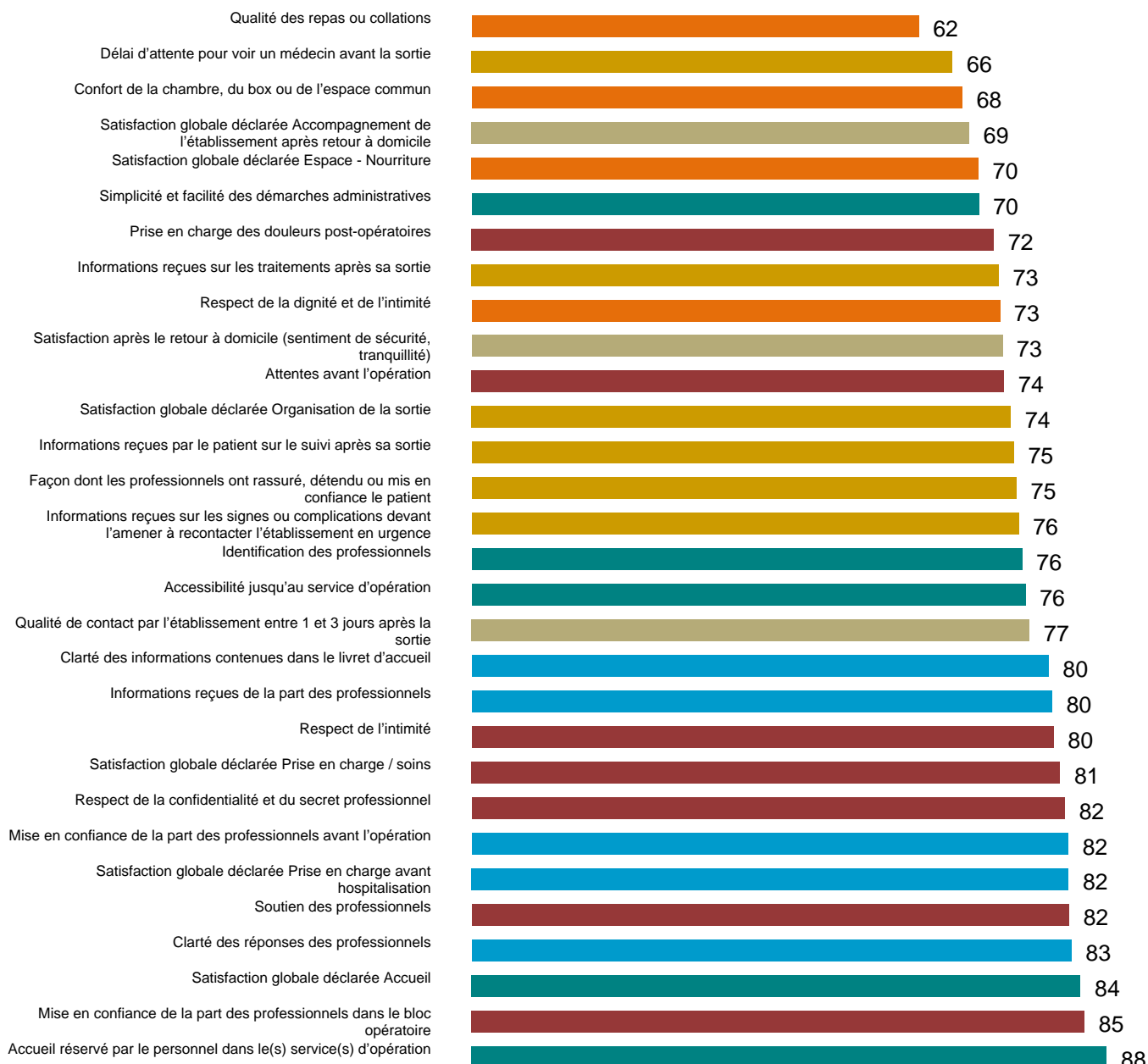


TOTAL	Evolution	Cumul 2018	Etablissement				Cumul 2019	Cumul 4 derniers trimestres	Etablissement Répartition des réponses sur les 5 niveaux		GH	
			T1-2019	T2-2019	T3-2019	T4-2019			% Excellent	% Mauvais	T3-2019	Cumul 2019
Nombre de répondants		28(*)	112	173	221		506	525	%	%	542	1297
Taux de retour		2%	15%	18%	22%		18%	15%	Excellent	Mauvais		
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		73	78	80	78		78	78	30%	2%	75	76
Recommandation		81	89	89	87		88	88	63%	2%	83	85
Intention de revenir		83	91	90	89		90	89	72%	3%	85	87
Avant l'hospitalisation												
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		76	79	83	80		81	81	19%	-	80	81
Clarté des réponses des professionnels		81	83	84	83		83	83	34%	-	83	83
Mise en confiance de la part des professionnels avant l'opération		75	81	85	82		83	83	45%	1%	82	83
Informations reçues de la part des professionnels		73	80	81	80		80	80	38%	1%	80	80
Satisfaction globale déclarée Prise en charge avant hospitalisation		75	82	83	82		83	82	42%	1%	82	82
Accueil le jour de l'hospitalisation												
Simplicité et facilité des démarches administratives		64	71	72	70		71	71	23%	2%	71	71
Accessibilité jusqu'au service d'opération		77	76	77	76		77	77	29%	1%	73	73
Accueil réservé par le personnel dans le(s) service(s) d'opération		81	84	87	88		87	86	58%	-	85	85
Identification des professionnels		68	73	77	76		76	75	26%	-	75	75
Satisfaction globale déclarée Accueil		77	81	85	84		84	83	46%	1%	81	82
Prise en charge pendant l'hospitalisation												
Attentes avant l'opération		68	73	78	74		75	74	29%	5%	73	73
Mise en confiance de la part des professionnels dans le bloc opératoire		77	85	86	85		85	85	52%	1%	85	85
Prise en charge des douleurs post-opératoires		66	76	76	72		74	74	14%	3%	72	73
Respect de l'intimité		74	81	80	80		80	80	44%	4%	78	79
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		78	82	83	82		82	82	38%	1%	81	82
Soutien des professionnels		74	82	84	82		83	82	42%	1%	82	82
Satisfaction globale déclarée Prise en charge / soins		77	81	85	81		82	82	39%	2%	80	81
Confort : chambre / espace commun et repas / collations												
Confort de la chambre, du box ou de l'espace commun		61	68	71	68		69	69	17%	3%	65	66
Respect de la dignité et de l'intimité		68	74	76	73		74	74	25%	4%	71	71
Qualité des repas ou collations		60	61	64	62		62	62	7%	3%	62	62
Satisfaction globale déclarée Espace - Nourriture		63	69	72	70		71	70	14%	3%	67	67
Sortie												
Délai d'attente pour voir un médecin avant la sortie		62	65	65	66		66	65	15%	5%	64	64
Informations reçues sur les traitements après sa sortie		66	73	73	73		73	72	23%	4%	71	72
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'établissement en urgence		73	79	80	76		78	78	13%	-	76	78
Informations reçues par le patient sur le suivi après sa sortie		73	80	80	75		78	77	19%	1%	74	76
Façon dont les professionnels ont rassuré, détendu ou mis en confiance le patient		72	76	77	75		76	76	29%	2%	73	74
Satisfaction globale déclarée Organisation de la sortie		73	76	76	74		75	75	26%	3%	73	74
Après la sortie, de retour au domicile												
Qualité de contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après la sortie		80	77	78	77		77	77	12%	1%	79	79
Satisfaction après le retour à domicile (sentiment de sécurité, tranquillité)		67	78	76	73		75	75	24%	3%	72	74
Satisfaction globale déclarée Accompagnement de l'établissement après retour à domicile		63	74	73	69		71	71	19%	5%	69	71
Profil des répondants en %												
1ère opération / intervention en ambulatoire		43%	35%	45%	40%		40%	40%	-	-	45%	45%
Sexe												
Masculin		29%	40%	41%	38%		39%	39%	-	-	39%	42%
Féminin		61%	60%	59%	62%		61%	60%	-	-	61%	58%
Age												
Moins de 15 ans		-	-	-	-		-	-	-	-	5%	5%
De 15 à 29 ans		7%	5%	8%	8%		7%	7%	-	-	10%	9%
De 30 à 44 ans		29%	20%	22%	18%		20%	20%	-	-	26%	25%
De 45 à 59 ans		25%	25%	31%	38%		33%	33%	-	-	30%	28%
De 60 à 74 ans		21%	34%	29%	24%		28%	28%	-	-	21%	24%
75 ans ou plus		7%	16%	10%	12%		12%	12%	-	-	7%	8%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		86%	94%	95%	96%		95%	95%	-	-	91%	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

▲ Élément du 3ème trimestre 2019 significativement supérieur au 2ème trimestre 2019 au seuil de 99%
▲ Élément du 3ème trimestre 2019 significativement inférieur au 2ème trimestre 2019 au seuil de 99%



Avant l'hospitalisation

Accueil le jour de l'hospitalisation

Prise en charge pendant l'hospitalisation

Confort : chambre / espace commun et repas / collations

Sortie

Après la sortie, de retour au domicile