

## Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	13%
A eu une chambre individuelle	27%
A reçu le livret d'accueil	47%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	50%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	88%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	44%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	30%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	29%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	82%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	35%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	98%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	79%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	55%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	66%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	94%

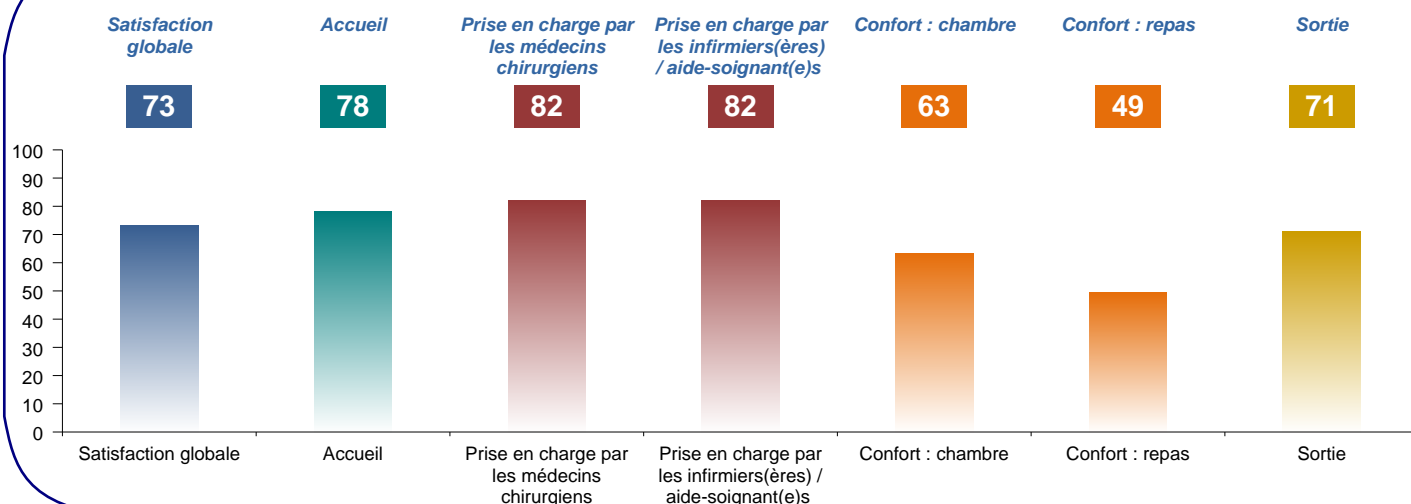
## Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 406 répondants / 1160 mails envoyés	35%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	84
% personnes ayant répondu "certainement"	56%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	1%
Satisfaction globale déclarée par les patients	73
% personnes ayant répondu "excellente"	21%
% personnes ayant répondu "mauvaise"	2%

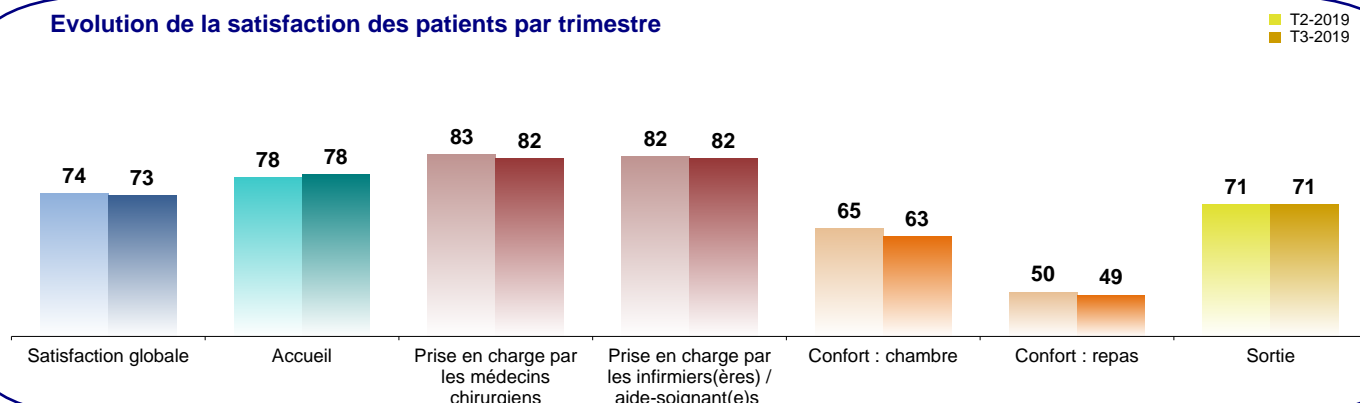
## Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	46%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	9%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	55%
Un proche (famille, ami, ...)	12% ▲
Un autre établissement	8%
Autre	-

## Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2019



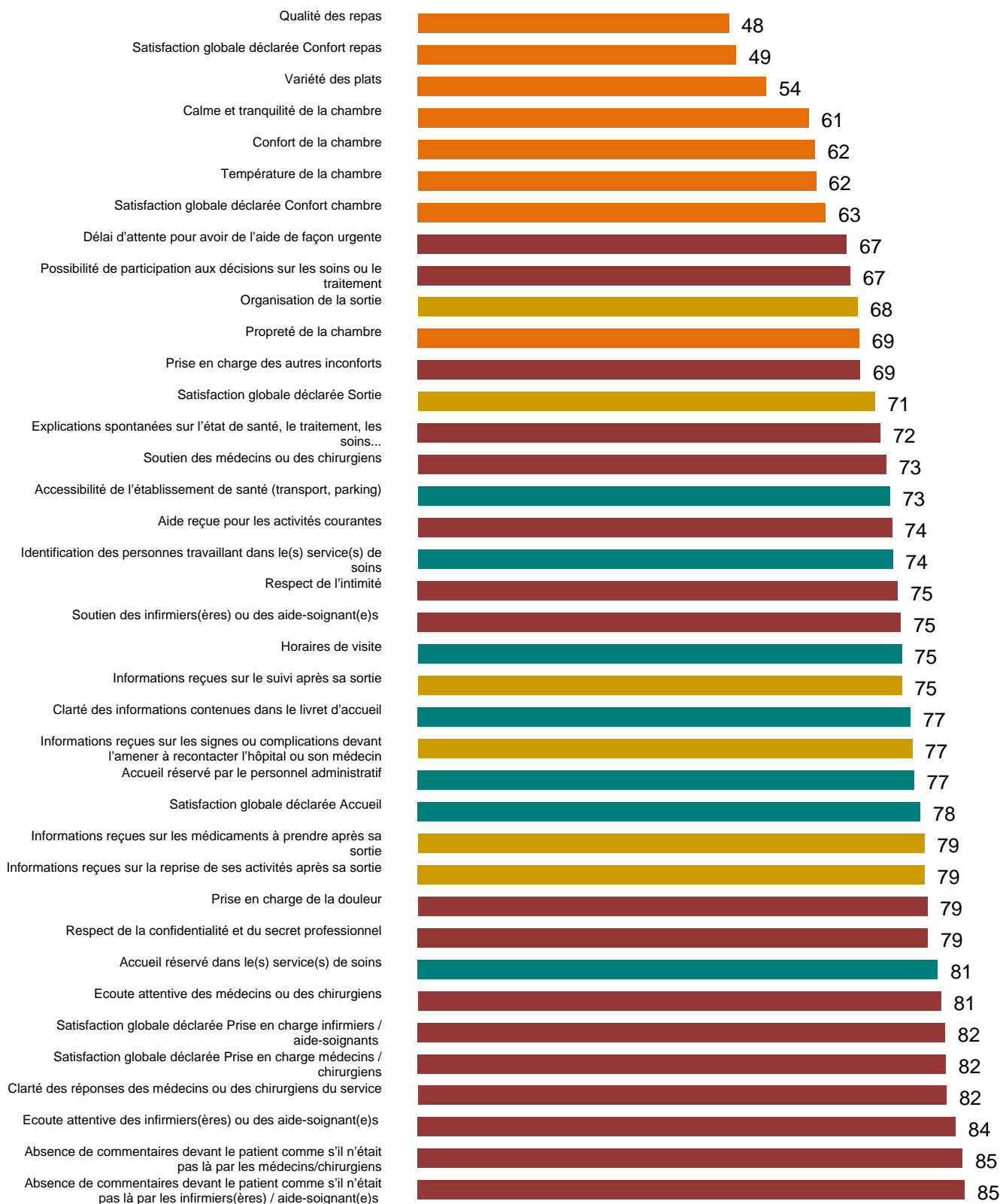
## Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



TOTAL	Evolution	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	287	324	444	406	1174	1258	%	%	1698	4543	
Taux de retour	6%	32%	36%	35%	34%	27%	Excellent	Mauvais			
Résultats exprimés en score sur 100											
<b>Satisfaction globale déclarée</b>	<b>70</b>	<b>75</b>	<b>74</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>74</b>	<b>21%</b>	<b>2%</b>	<b>70</b>	<b>71</b>	
<b>Recommandation</b>	<b>80</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>56%</b>	<b>1%</b>	<b>77</b>	<b>78</b>	
<b>Intention de revenir</b>	<b>83</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>86</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>65%</b>	<b>2%</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	
<b>Accueil</b>											
Accueil réservé par le personnel administratif	75	74	74	77	75	75	30%	2%	73	73	
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins	80	83	80	81	81	81	44%	2%	79	79	
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins	74	73	74	74	74	74	26%	2%	71	71	
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	78	76	79	77	77	77	9%	-	77	77	
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)	73	75	72	73	73	74	19%	1%	67	67	
Horaires de visite	75	76	75	75	75	75	14%	-	74	74	
Satisfaction globale déclarée Accueil	76	77	78	78	78	78	31%	1%	75	75	
<b>Prise en charge par les médecins / chirurgiens</b>											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	71	74	72	72	73	72	32%	3%	71	71	
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service	81	82	80	82	81	81	35%	-	81	81	
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement	65	71	72	67	70	70	16%	4%	67	68	
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens	79	83	81	81	82	82	49%	2%	79	80	
Soutien des médecins ou des chirurgiens	69	70	72	73	72	71	12%	1%	68	69	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	75	79	79	79	79	79	34%	1%	79	78	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	86	86	87	85	86	86	63%	2%	85	85	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens	79	83	83	82	83	82	42%	1%	79	80	
<b>Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s</b>											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	71	74	72	72	73	72	32%	3%	71	71	
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	84	84	83	84	84	84	52%	-	80	81	
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	73	74	75	75	75	75	14%	-	70	71	
Aide reçue pour les activités courantes	73	67	74	74	72	72	10%	1%	68	68	
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	64	60	65	67	64	64	6%	3%	63	63	
Respect de l'intimité	70	75	76	75	75	75	31%	3%	73	73	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	75	79	79	79	79	79	34%	1%	79	78	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	87	87	88	85	87	87	65%	2%	85	85	
Prise en charge de la douleur	78	79	79	79	79	79	28%	2%	76	76	
Prise en charge des autres inconforts	67	70	69	69	69	69	8%	2%	64	64	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants	79	81	82	82	82	82	45%	1%	78	79	
<b>Confort : chambre</b>											
Confort de la chambre	63	65	64	62	64	63	11%	6%	57	59	
Propreté de la chambre	67	69	71	69	70	69	18%	4%	63	64	
Température de la chambre	64	67	68	62	66	66	9%	9%	56	61	
Calme et tranquillité de la chambre	60	60	62	61	61	61	15%	11%	59	60	
Satisfaction globale déclarée Confort chambre	64	66	65	63	65	65	11%	5%	60	61	
<b>Confort : repas</b>											
Qualité des repas	49	51	49	48	49	49	4%	16%	49	48	
Variété des plats	56	57	56	54	56	56	4%	10%	54	54	
Satisfaction globale déclarée Confort repas	50	52	50	49	50	51	5%	16%	49	49	
<b>Sortie</b>											
Organisation de la sortie	69	71	69	68	69	69	18%	4%	66	66	
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie	78	79	78	79	79	79	22%	-	78	78	
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie	76	77	77	79	77	77	15%	-	79	78	
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	75	78	77	77	77	77	16%	-	78	78	
Informations reçues sur le suivi après sa sortie	73	78	75	75	76	76	25%	2%	75	75	
Satisfaction globale déclarée Sortie	68	73	71	71	72	71	21%	3%	70	70	
<b>Profil des répondants en %</b>											
<b>Déjà venu dans l'établissement</b>	55%	48%	48%	46%	48%	48%	-	-	46%	47%	
<b>Sexe</b>											
Masculin	44%	42%	35%	34%	37%	38%	-	-	31%	33%	
Féminin	56%	58%	65%	66%	63%	62%	-	-	69%	67%	
<b>Age</b>											
Moins de 15 ans	-	-	-	-	-	-	-	-	3%	2%	
De 15 à 29 ans	5%	6%	9%	8%	8%	7%	-	-	12%	11%	
De 30 à 44 ans	19%	16%	20%	14%	17%	17%	-	-	33%	32%	
De 45 à 59 ans	38%	32%	30%	32%	31%	32%	-	-	23%	22%	
De 60 à 74 ans	29%	32%	31%	33%	32%	32%	-	-	22%	24%	
75 ans ou plus	8%	14%	10%	12%	12%	12%	-	-	8%	8%	
<b>Le patient a répondu lui-même au questionnaire</b>	92%	93%	94%	92%	93%	93%	-	-	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%



Accueil

Prise en charge médecins/chirurgiens

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

Confort chambre

Confort repas

Sortie