

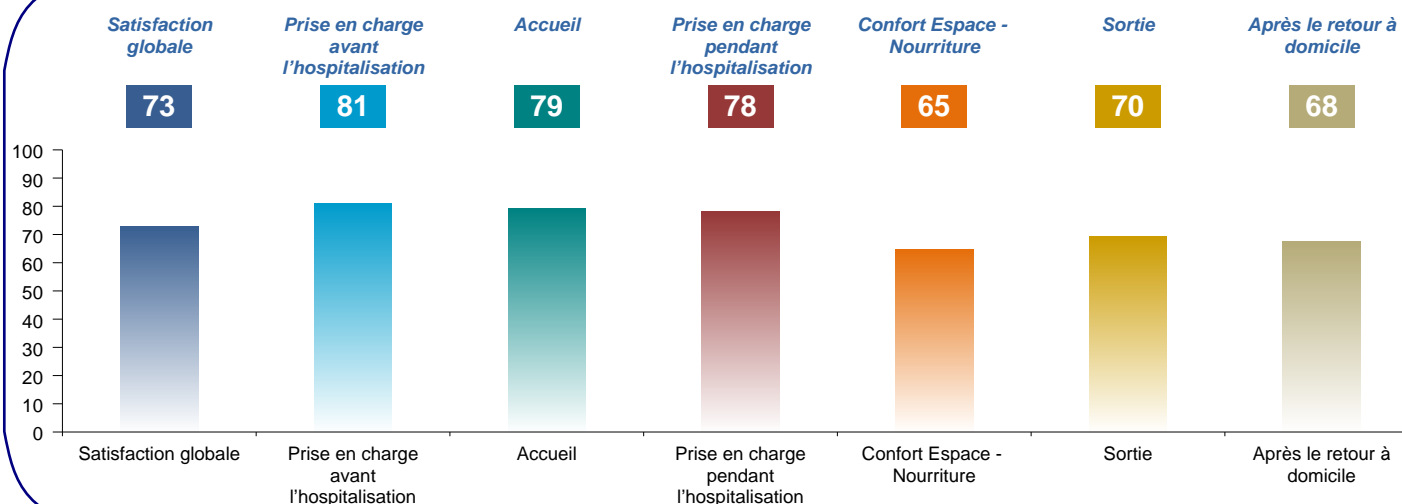
Variables descriptives du parcours

A eu une anesthésie générale lors de l'hospitalisation	76%
1ère opération/intervention en ambulatoire	57% ▲
A reçu des informations sur la nécessité d'un accompagnant lors du retour à domicile	92%
A reçu des informations relatives à l'opération/intervention dans l'établissement	96% ▼
A reçu une ordonnance avant l'hospitalisation	70%
A été contacté par l'établissement pour rappel des consignes avant l'opération	74%
A reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil	72%
A eu des réponses à ses questions de la part des professionnels	84% ▼
A ressenti des douleurs après l'opération	72%
A été inquiet ou anxieux au cours de l'hospitalisation	77% ▲
A bénéficié d'une chambre ou box individuel	58%
A eu un endroit personnel à disposition (placard fermé, vestiaire) pour ranger ses affaires	96%
A pris un repas ou une collation	91%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital en urgence	66%
A reçu un numéro à contacter en cas d'urgence	63% ▼
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	87%
A reçu un document contenant les informations sur l'intervention et le suivi après sa sortie	82%
A été contacté par l'établissement entre 1 et 3 jours après sa sortie	57% ▼
A appelé le numéro d'urgence remis à sa sortie	19%

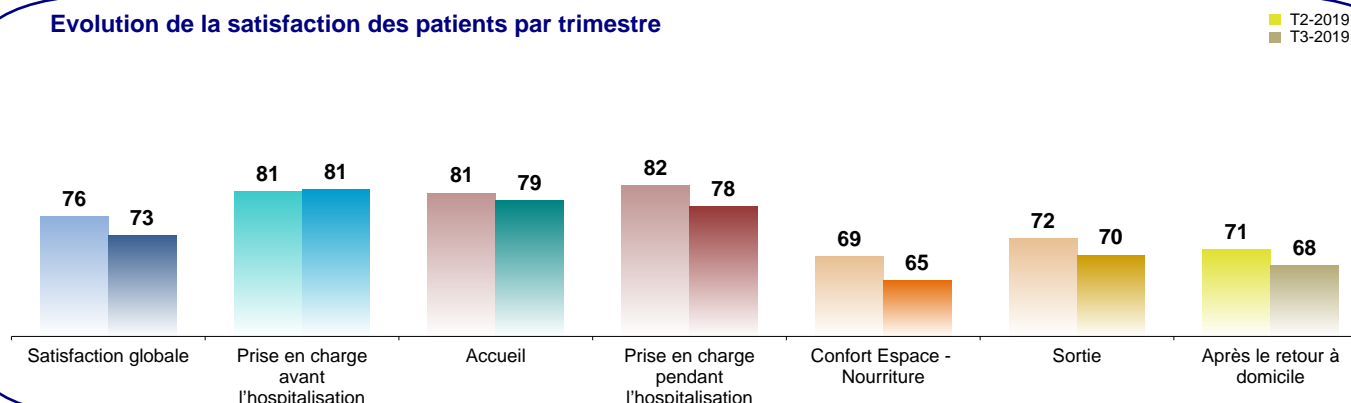
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 114 répondants / 348 mails envoyés	33%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	80
% personnes ayant répondu "certainement"	56%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	5%
Satisfaction globale déclarée par les patients	73
% personnes ayant répondu "excellente"	26%
% personnes ayant répondu "mauvaise"	4%

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		22(*)	65	118	114		297	309			542	1297
Taux de retour		5%	23%	28%	33%		28%	23%				
Résultats exprimés en score sur 100												
Satisfaction globale déclarée		85	79	76	73		76	76	26%	4%	75	76
Recommandation		97	87	83	80		83	83	56%	5%	83	85
Intention de revenir		99	88	86	81		84	85	60%	7%	85	87
Avant l'hospitalisation												
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil		87	82	79	80		80	80	25%	-	80	81
Clarté des réponses des professionnels		94	85	82	84		83	84	39%	-	83	83
Mise en confiance de la part des professionnels avant l'opération		92	86	83	83		83	84	53%	3%	82	83
Informations reçues de la part des professionnels		91	82	79	79		80	80	40%	1%	80	80
Satisfaction globale déclarée Prise en charge avant hospitalisation		92	86	81	81		82	82	42%	2%	82	82
Accueil le jour de l'hospitalisation												
Simplicité et facilité des démarches administratives		82	72	73	73		73	73	21%	1%	71	71
Accessibilité jusqu'au service d'opération		83	72	74	73		73	74	20%	2%	73	73
Accueil réservé par le personnel dans le(s) service(s) d'opération		91	88	82	82		84	84	47%	3%	85	85
Identification des professionnels		80	75	73	75		74	75	25%	1%	75	75
Satisfaction globale déclarée Accueil		90	84	81	79		81	81	38%	4%	81	82
Prise en charge pendant l'hospitalisation												
Attentes avant l'opération		89	78	71	73		73	74	30%	8%	73	73
Mise en confiance de la part des professionnels dans le bloc opératoire		93	86	86	86		86	86	57%	1%	85	85
Prise en charge des douleurs post-opératoires		90	76	75	72		74	75	21%	5%	72	73
Respect de l'intimité		89	83	80	77		79	80	34%	4%	78	79
Respect de la confidentialité et du secret professionnel		92	85	84	82		83	84	36%	-	81	82
Soutien des professionnels		91	86	84	78		82	83	39%	3%	82	82
Satisfaction globale déclarée Prise en charge / soins		91	83	82	78		81	81	40%	4%	80	81
Confort : chambre / espace commun et repas / collations												
Confort de la chambre, du box ou de l'espace commun		81	70	66	64		66	67	11%	4%	65	66
Respect de la dignité et de l'intimité		83	75	73	73		74	74	25%	4%	71	71
Qualité des repas ou collations		70	65	61	61		62	62	4%	4%	62	62
Satisfaction globale déclarée Espace - Nourriture		78	72	69	65		68	69	11%	4%	67	67
Sortie												
Délai d'attente pour voir un médecin avant la sortie		79	65	65	61		63	64	17%	12%	64	64
Informations reçues sur les traitements après sa sortie		81	71	71	69		70	71	24%	11%	71	72
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'établissement en urgence		83	77	78	78		78	78	17%	1%	76	78
Informations reçues par le patient sur le suivi après sa sortie		86	79	77	73		76	76	22%	2%	74	76
Façon dont les professionnels ont rassuré, détendu ou mis en confiance le patient		88	75	73	70		72	73	29%	10%	73	74
Satisfaction globale déclarée Organisation de la sortie		86	77	72	70		72	73	28%	10%	73	74
Après la sortie, de retour au domicile												
Qualité de contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après la sortie		81	82	82	82		82	82	21%	1%	79	79
Satisfaction après le retour à domicile (sentiment de sécurité, tranquillité)		86	73	75	68		72	73	23%	8%	72	74
Satisfaction globale déclarée Accompagnement de l'établissement après retour à domicile		83	71	71	68		70	70	25%	10%	69	71

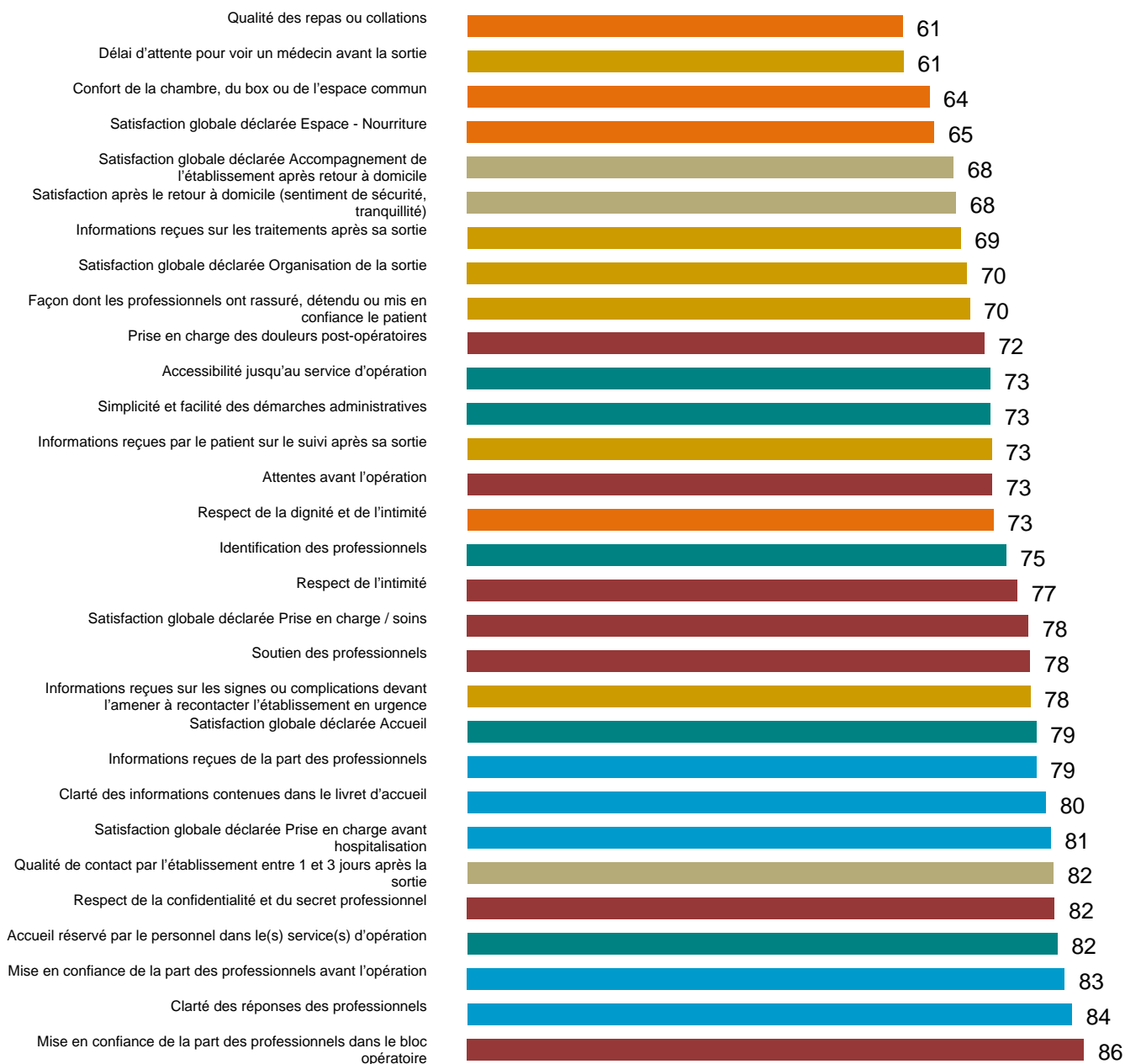
Profil des répondants en %

1ère opération / intervention en ambulatoire	↗	77%	52%	45%	57%		51%	52%	-	-	45%	45%
Sexe												
Masculin	↘	50%	35%	44%	31%		37%	38%	-	-	39%	42%
Féminin	↗	50%	65%	56%	69%		63%	62%	-	-	61%	58%
Age												
Moins de 15 ans		-	-	-	-		-	-	-	-	5%	5%
De 15 à 29 ans		23%	11%	13%	19%		15%	15%	-	-	10%	9%
De 30 à 44 ans		9%	25%	29%	36%		31%	30%	-	-	26%	25%
De 45 à 59 ans		23%	29%	31%	24%		28%	27%	-	-	30%	28%
De 60 à 74 ans		46%	31%	24%	18%		23%	25%	-	-	21%	24%
75 ans ou plus		-	5%	3%	3%		3%	3%	-	-	7%	8%
Le patient a répondu lui-même au questionnaire		100%	98%	97%	96%		97%	97%	-	-	91%	91%

↗ Significativement supérieur à celui du GH
↘ Significativement inférieur à celui du GH

↗ 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%

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



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