

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	13%
A eu une chambre individuelle	61%
A reçu le livret d'accueil	34%
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	49%
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	83%
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	46%
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	28%
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	28%
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	89%
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	34%
A pris un repas pendant l'hospitalisation	97%
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	82%
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	58%
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	62%
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	88% ▲

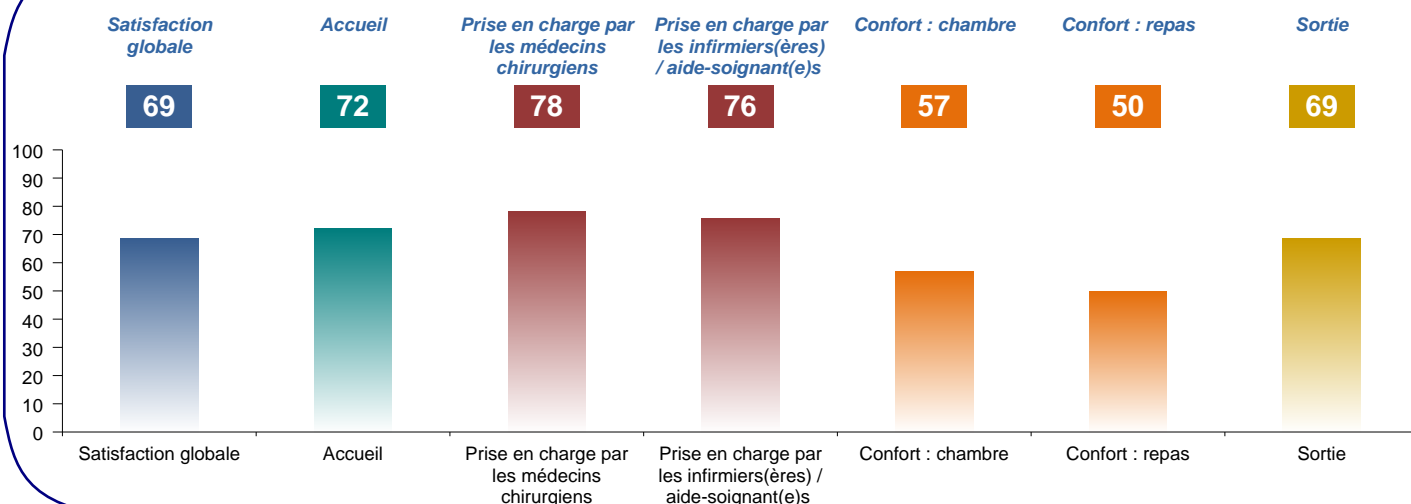
Les chiffres clés du trimestre

Taux de répondants en ligne : 456 répondants / 1261 mails envoyés	36%
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	73
% personnes ayant répondu "certainement"	42%
% personnes ayant répondu "certainement pas"	8% ▼
Satisfaction globale déclarée par les patients	69
% personnes ayant répondu "excellente"	17%
% personnes ayant répondu "mauvaise"	4%

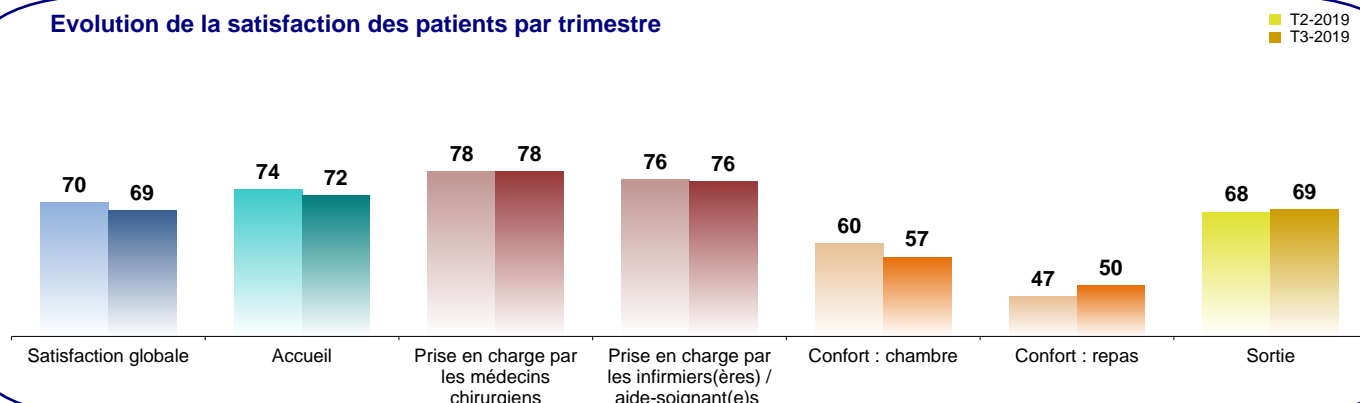
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	44%
Orienté vers cet hôpital par :	
Un service d'urgence	15%
Un médecin (généraliste / spécialiste)	44%
Un proche (famille, ami, ...)	12%
Un autre établissement	8%
Autre	-

Satisfaction détaillée du 3ème trimestre 2019



Evolution de la satisfaction des patients par trimestre



Résultats détaillés

HOSPITALISATIONS Lariboisière - Fernand-Widal

Groupe Hospitalier : AP-HP.7
Etablissement : Lariboisière - Fernand-Widal

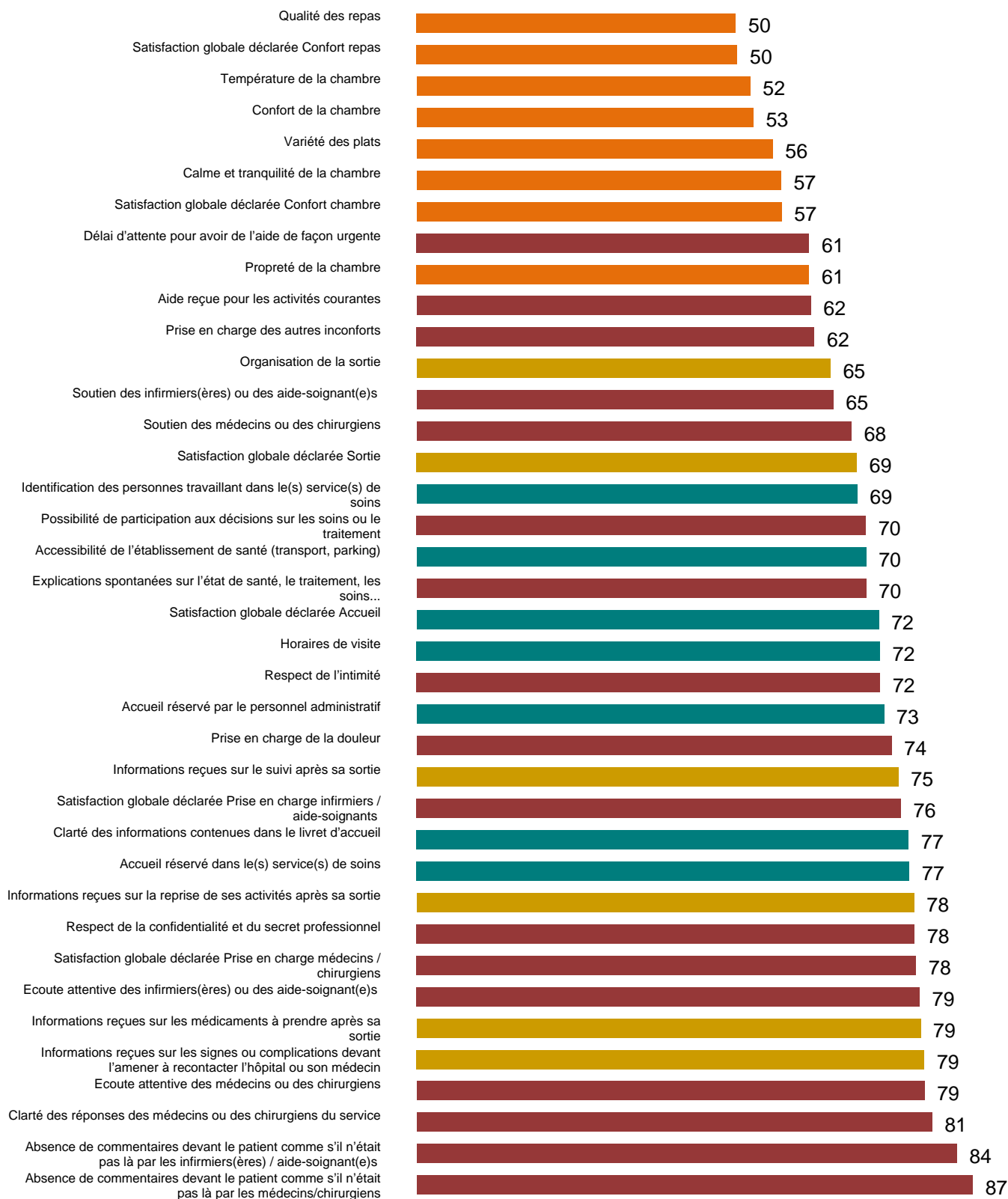
Trimestre 3 - 2019
(juillet - août - septembre)

Date : 10/10/2019

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	331	304	378	456	1138	1241			1698	4543	
Taux de retour	7%	26%	30%	36%	31%	25%					
Résultats exprimés en score sur 100											
Satisfaction globale déclarée	69	69	70	69	69	69	17%	4%	70	71	
Recommandation	71	75	76	73	75	74	42%	8%	77	78	
Intention de revenir	76	77	80	75	77	77	52%	9%	80	81	
Accueil											
Accueil réservé par le personnel administratif	72	74	73	73	73	73	26%	3%	73	73	
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins	76	76	78	77	77	77	35%	4%	79	79	
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins	69	70	70	69	70	69	18%	4%	71	71	
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	77	78	76	77	77	77	7%	1%	77	77	
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)	72	73	69	70	71	70	16%	2%	67	67	
Horaires de visite	74	76	73	72	73	73	14%	2%	74	74	
Satisfaction globale déclarée Accueil	72	73	74	72	73	73	22%	4%	75	75	
Prise en charge par les médecins / chirurgiens											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	68	68	67	70	69	69	30%	4%	71	71	
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service	82	83	81	81	81	82	30%	-	81	81	
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement	66	68	68	70	69	68	19%	5%	67	68	
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens	79	79	77	79	78	78	46%	3%	79	80	
Soutien des médecins ou des chirurgiens	72	69	67	68	68	68	10%	2%	68	69	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	76	79	79	78	78	78	31%	2%	79	78	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	85	87	83	87	86	86	66%	2%	85	85	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens	79	79	78	78	78	78	35%	2%	79	80	
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s											
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	68	68	67	70	69	69	30%	4%	71	71	
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	77	78	78	79	78	78	44%	3%	80	81	
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	64	67	66	65	66	66	11%	4%	70	71	
Aide reçue pour les activités courantes	59	63	64	62	63	63	4%	2%	68	68	
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	60	65	64	61	63	62	6%	4%	63	63	
Respect de l'intimité	72	74	74	72	73	73	25%	4%	73	73	
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	76	79	79	78	78	78	31%	2%	79	78	
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	83	83	82	84	83	83	63%	2%	85	85	
Prise en charge de la douleur	75	75	74	74	74	74	26%	3%	76	76	
Prise en charge des autres inconforts	60	63	62	62	62	61	5%	4%	64	64	
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants	75	77	76	76	76	76	34%	4%	78	79	
Confort : chambre											
Confort de la chambre	54	56	56	53	55	54	7%	12%	57	59	
Propreté de la chambre	61	62	62	61	62	61	13%	9%	63	64	
Température de la chambre	56	67	65	52	61	60	5%	17%	56	61	
Calme et tranquillité de la chambre	58	59	62	57	59	59	13%	14%	59	60	
Satisfaction globale déclarée Confort chambre	58	60	60	57	59	59	8%	10%	60	61	
Confort : repas											
Qualité des repas	45	45	47	50	48	47	5%	13%	49	48	
Variété des plats	55	54	54	56	55	55	6%	8%	54	54	
Satisfaction globale déclarée Confort repas	47	46	47	50	48	48	5%	13%	49	49	
Sortie											
Organisation de la sortie	62	63	66	65	65	64	18%	10%	66	66	
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie	77	78	77	79	78	78	24%	-	78	78	
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie	74	78	76	78	77	77	16%	-	79	78	
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	77	74	77	79	77	77	20%	-	78	78	
Informations reçues sur le suivi après sa sortie	72	75	74	75	75	74	25%	2%	75	75	
Satisfaction globale déclarée Sortie	66	68	68	69	68	68	22%	6%	70	70	
Profil des répondants en %											
Déjà venu dans l'établissement	44%	42%	45%	44%	44%	44%	-	-	46%	47%	
Sexe											
Masculin	25%	25%	28%	25%	26%	26%	-	-	31%	33%	
Féminin	75%	75%	72%	75%	74%	74%	-	-	69%	67%	
Age											
Moins de 15 ans	-	0%	-	0%	0%	0%	-	-	3%	2%	
De 15 à 29 ans	12%	11%	11%	12%	12%	12%	-	-	12%	11%	
De 30 à 44 ans	40%	43%	36%	39%	39%	39%	-	-	33%	32%	
De 45 à 59 ans	24%	17%	21%	23%	21%	21%	-	-	23%	22%	
De 60 à 74 ans	18%	23%	24%	20%	22%	22%	-	-	22%	24%	
75 ans ou plus	6%	5%	8%	6%	6%	7%	-	-	8%	8%	
Le patient a répondu lui-même au questionnaire	91%	93%	93%	94%	94%	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