

e-Satis 2017 +48h en MCO pour l'établissement de finess 330000555

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 7 novembre 2016 / 7 novembre 2017

Date : 11/01/2018

Chiffres clés

Taux de répondants* (113 répondants / 664 mails envoyés) = 17.01 %

*répondants = questionnaires complets

54.86 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 61.94 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=113)



75.12

Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée

Satisfaction de
l'accueil
(n=113)



Satisfaction de la prise en charge
(n=113)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=113)



Satisfaction de
l'organisation de la
sortie
(n=113)



Satisfaction de la prise
en charge par les
médecins / chirurgiens
(n=110)



Satisfaction de la prise en
charge par les
infirmier(e)s / aide-
soignant(e)s
(n=113)



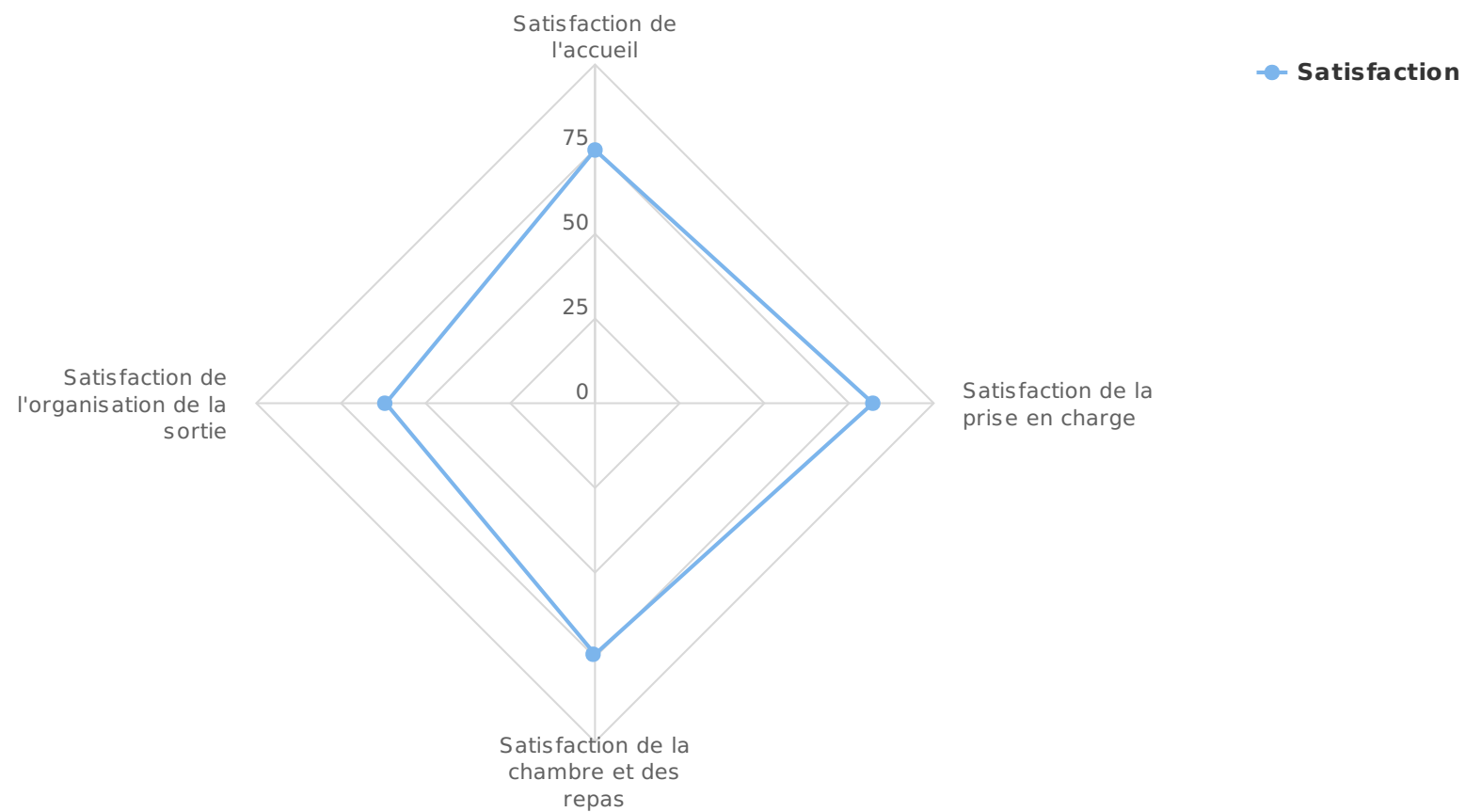
Satisfaction de la chambre
(n=113)



Satisfaction des repas
(n=111)



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Accueil

66.23 % des patients ont reçu un livret d'accueil
17.69 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

43.36 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
25.66 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
28.31 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
92.03 % des patients ont eu des douleurs et 37.16 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
88.18 % des patients ont obtenu des réponses à leurs questions de la part des médecins / chirurgiens
46.01 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

90.26 % des patients étaient dans une chambre simple
98.23 % des patients ont pris un repas

Sortie

82.3 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
63.71 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
66.37 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
85.84 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

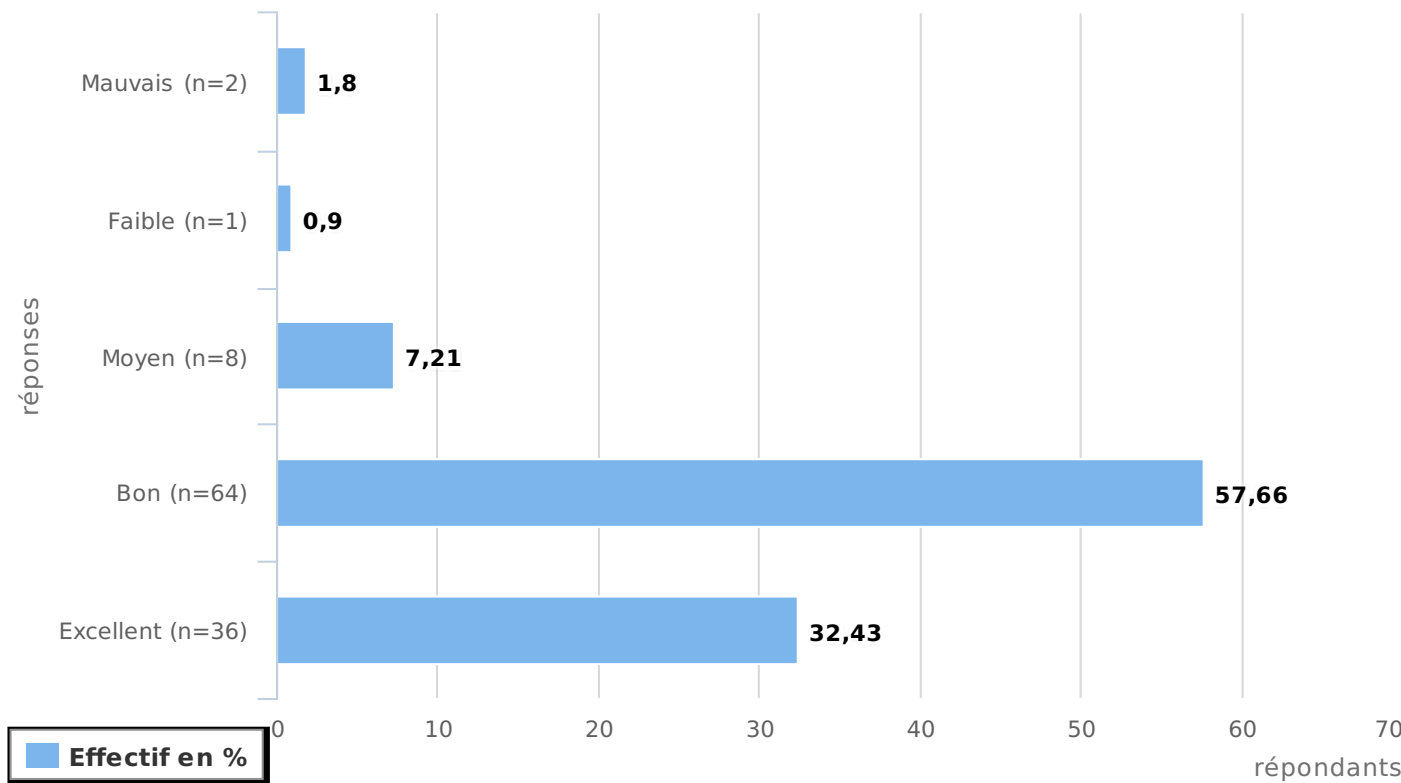
ACCUEIL

QC00003: Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel administratif lors de votre admission (admission / bureau des entrées) 

Total des réponses prises en compte (n=111)

Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :

Sans avis (n=2)



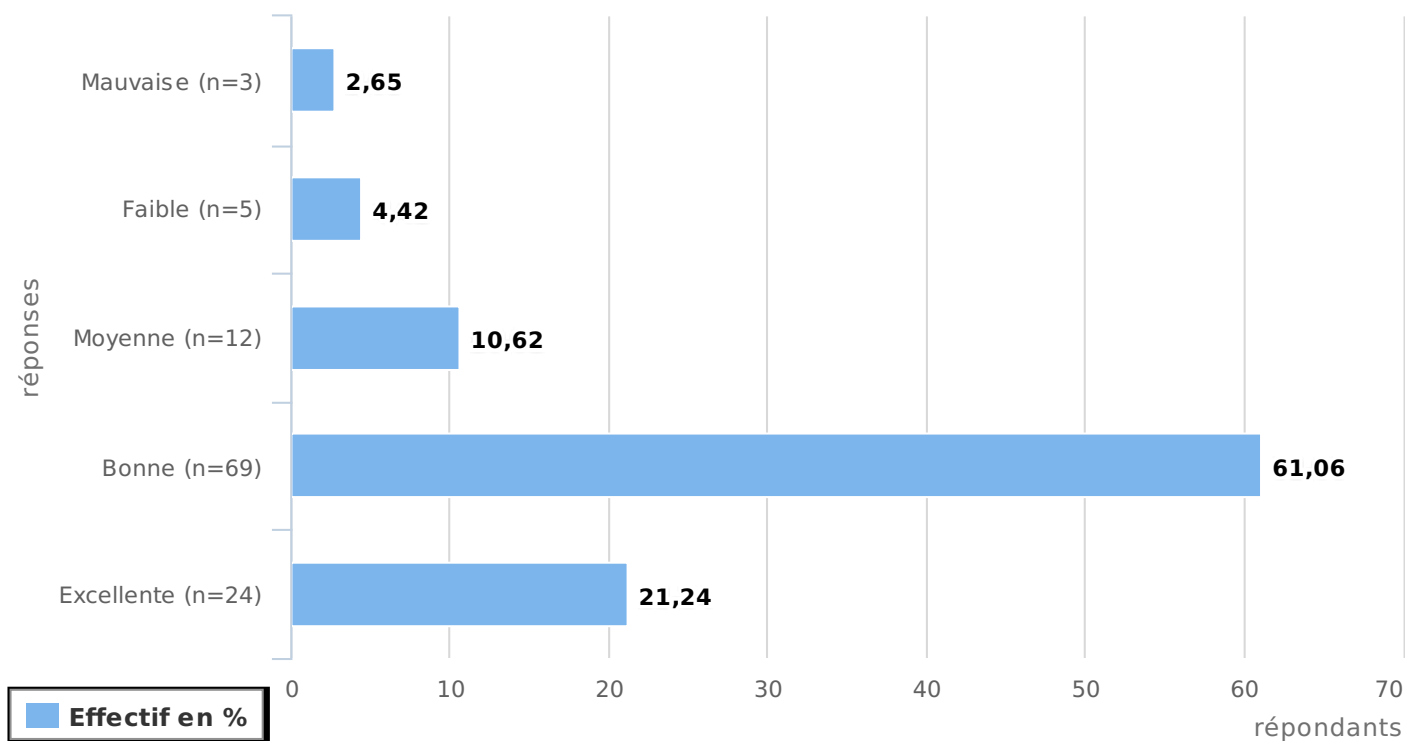
ACCUEIL

QC00004: Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) ≡
des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (médecins,
infirmiers(es), aide-soignants(es)...)?

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



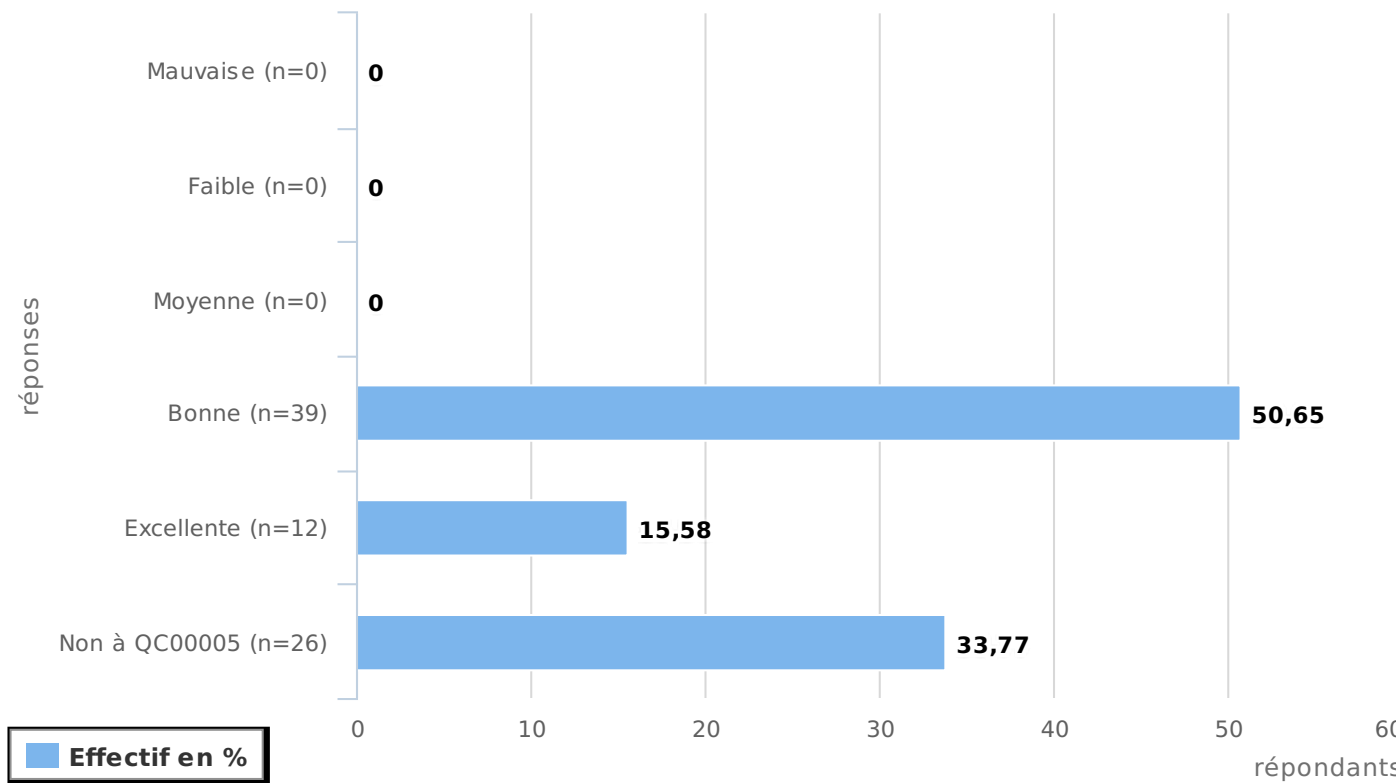
ACCUEIL

QC00006: Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ? 


Total des réponses prises en compte (n=77)

Total des réponses non prises en compte (n=36) dont :

Sans avis (n=0)



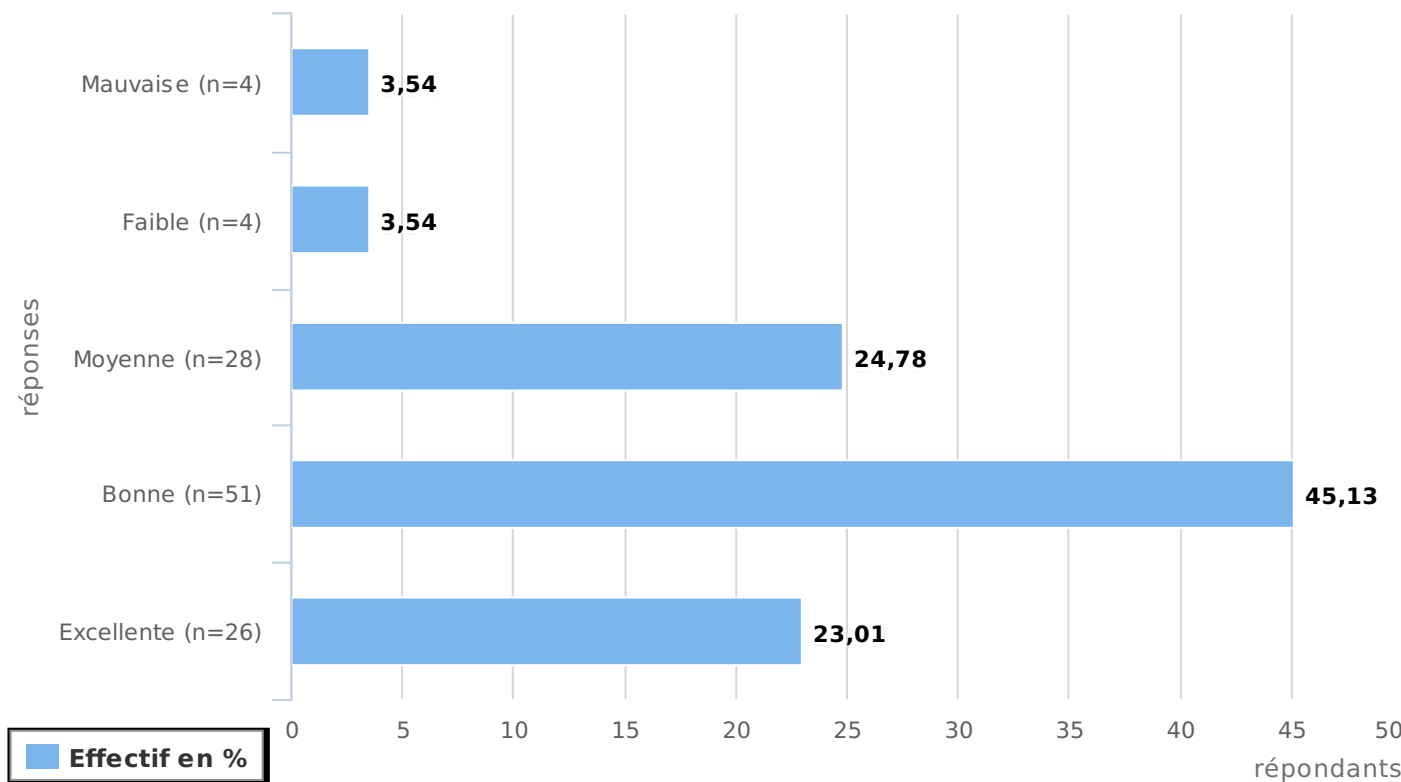
ACCUEIL

QC00008: Que pensez-vous de l'accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking, signalétique) ? 

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)

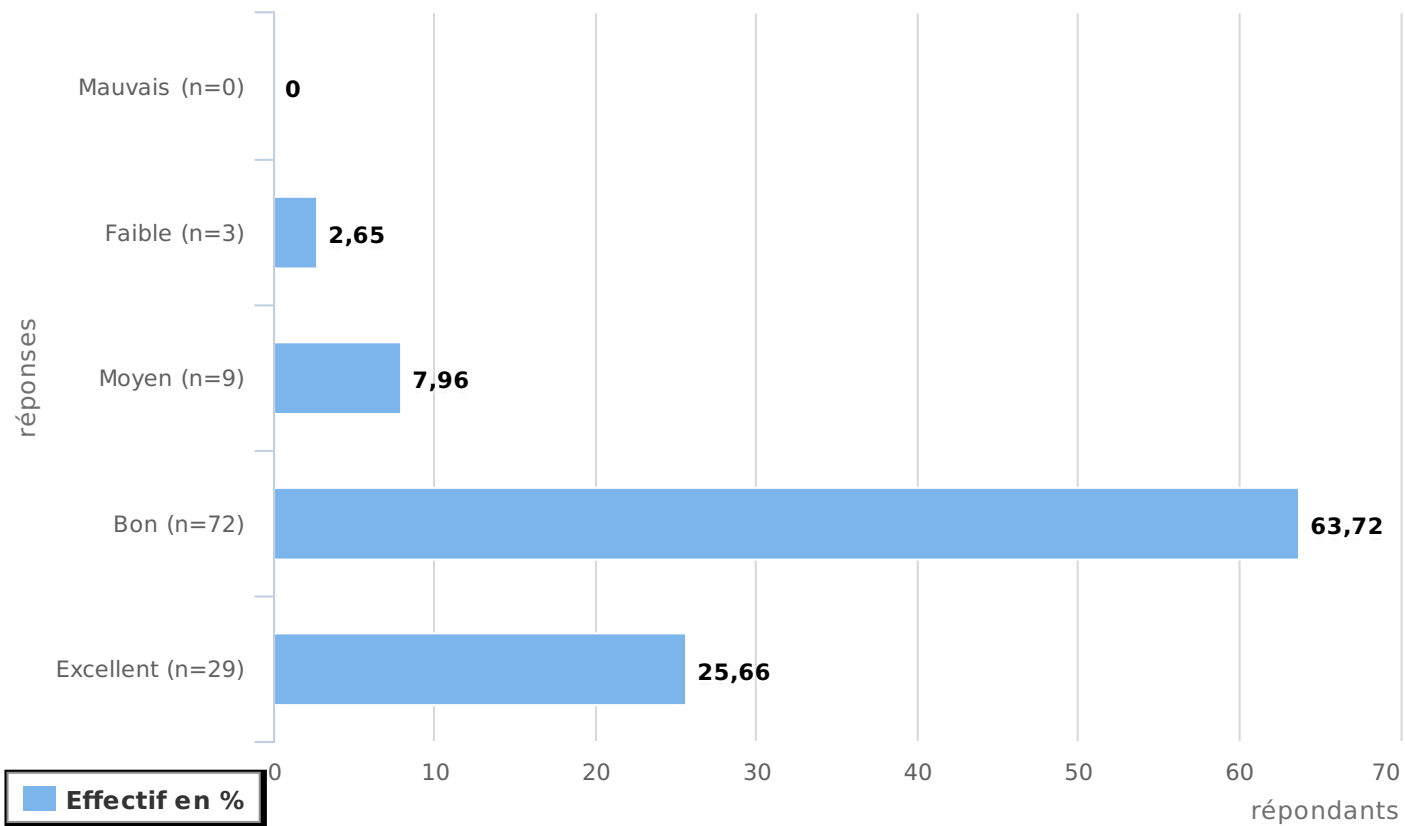


ACCUEIL


QC00037: Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=113)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



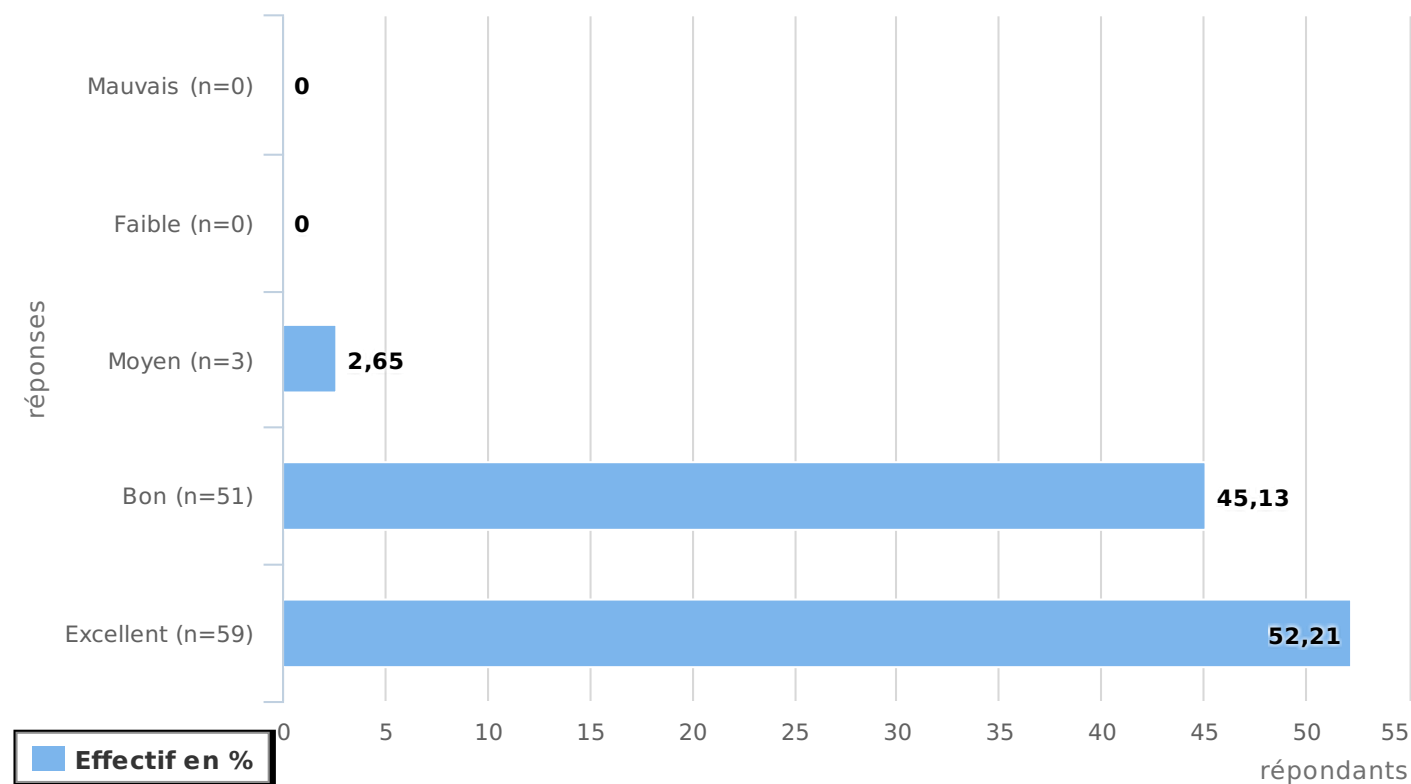
ACCUEIL

QC00062: Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins 
(service des Urgences exclu) ?

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

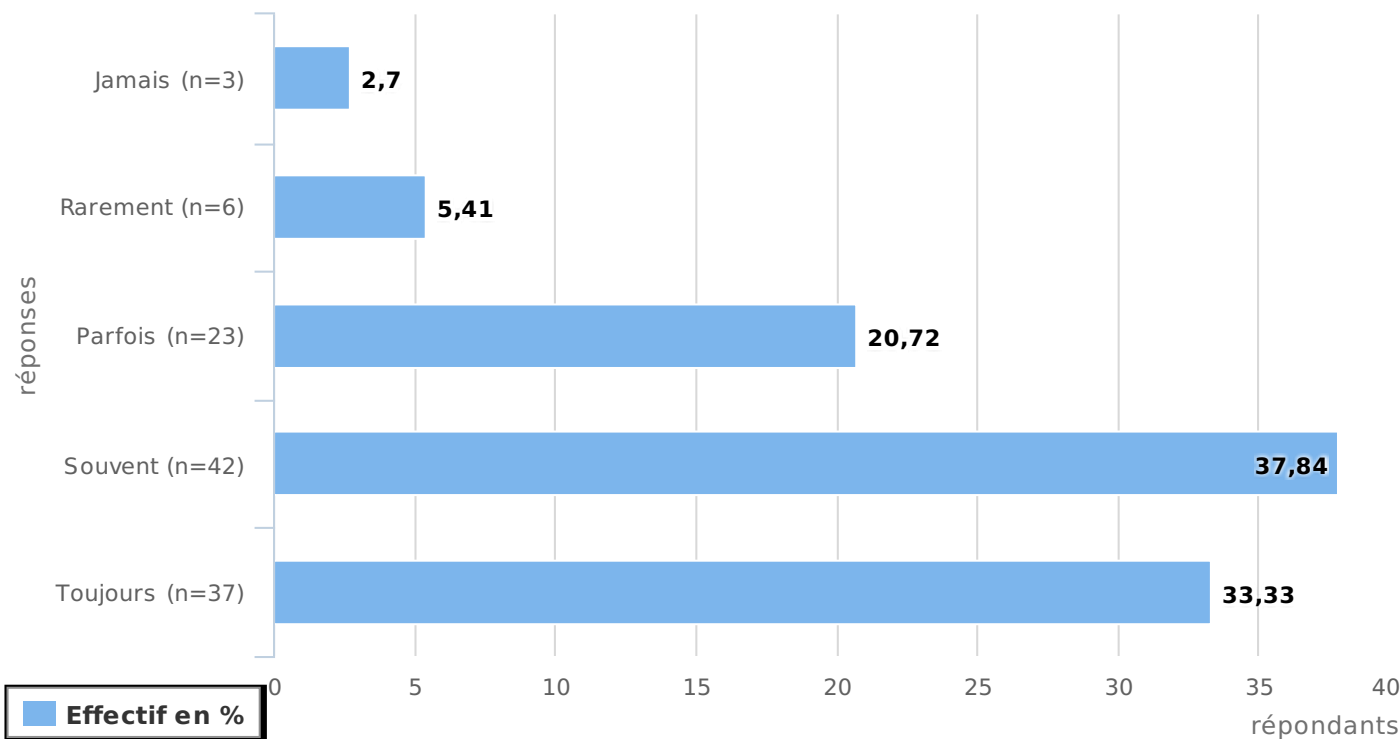
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00010: Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

Total des réponses prises en compte (n=111)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



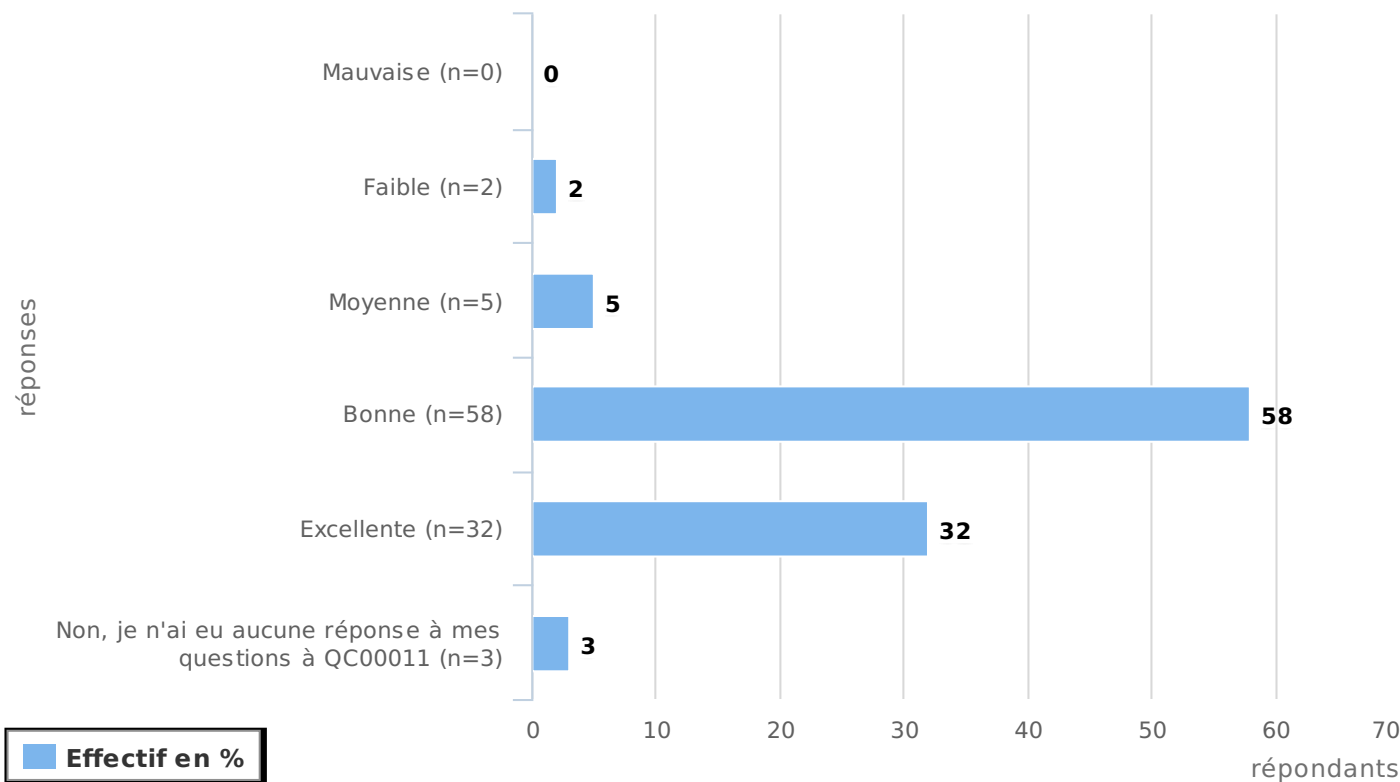
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00012: Que pensez-vous de la clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service ?


Total des réponses prises en compte (n=100)

Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :

Sans avis (n=0)



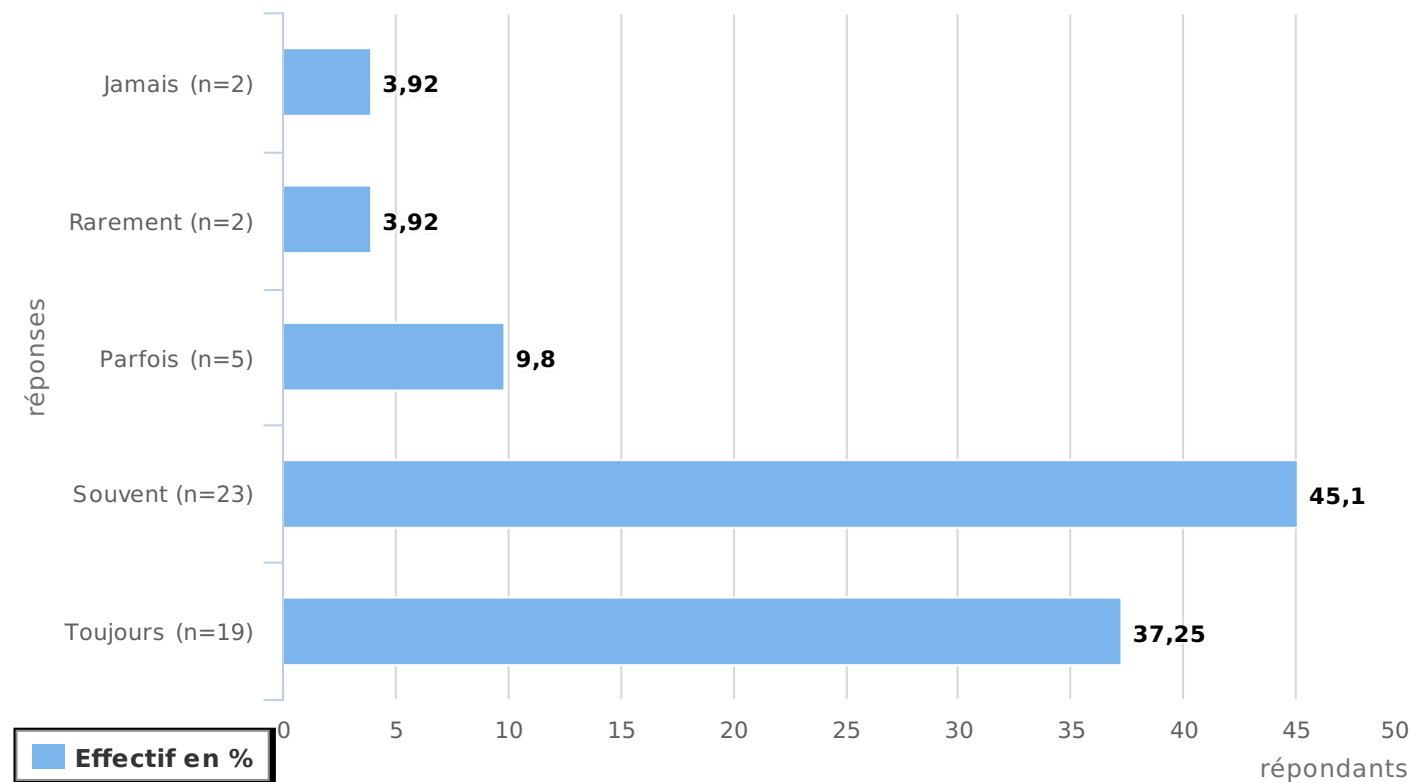
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00067: Avez-vous (vous ou vos proches) pu participer aux décisions  concernant vos soins ou votre traitement ?


Total des réponses prises en compte (n=51)

Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :

Sans avis (n=1)



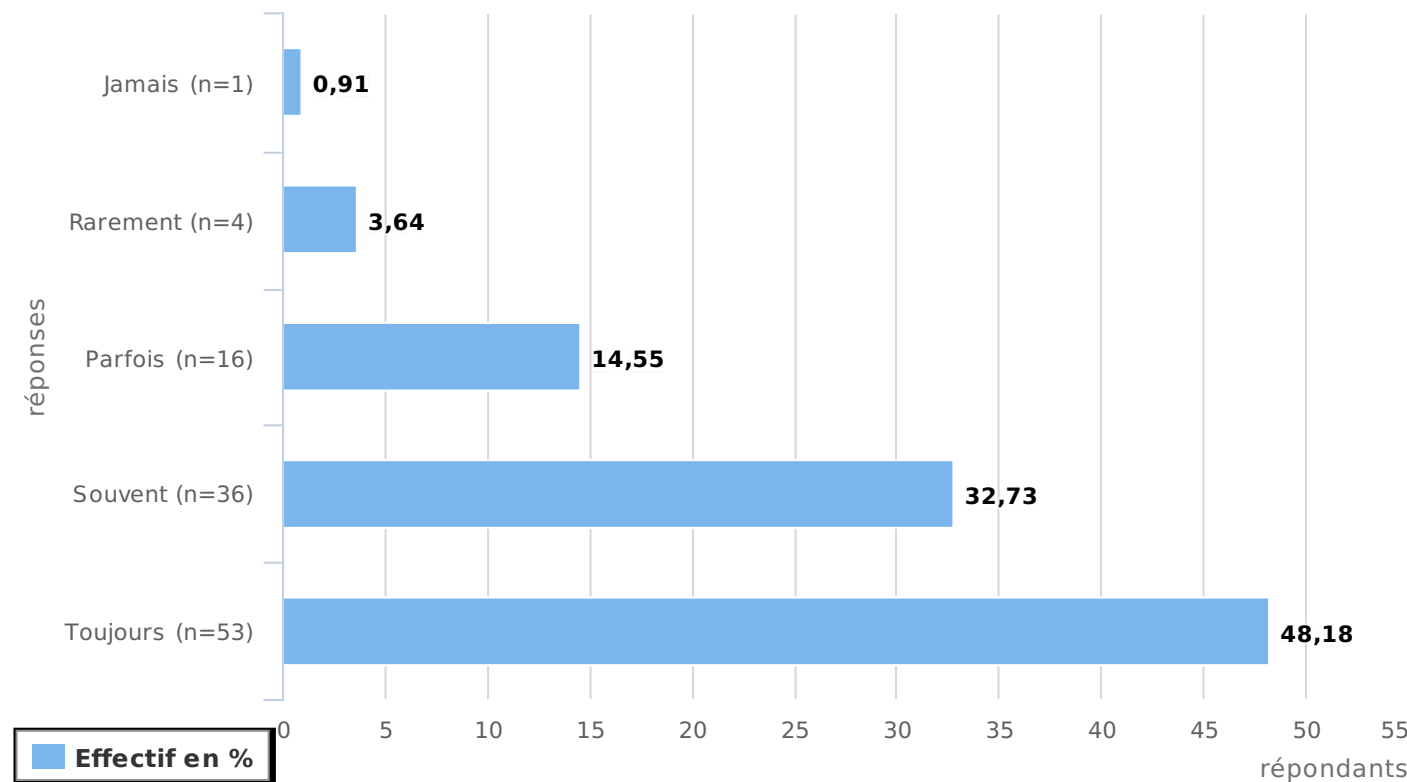
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00014: Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des médecins ou  des chirurgiens ?

Total des réponses prises en compte (n=110)

Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :

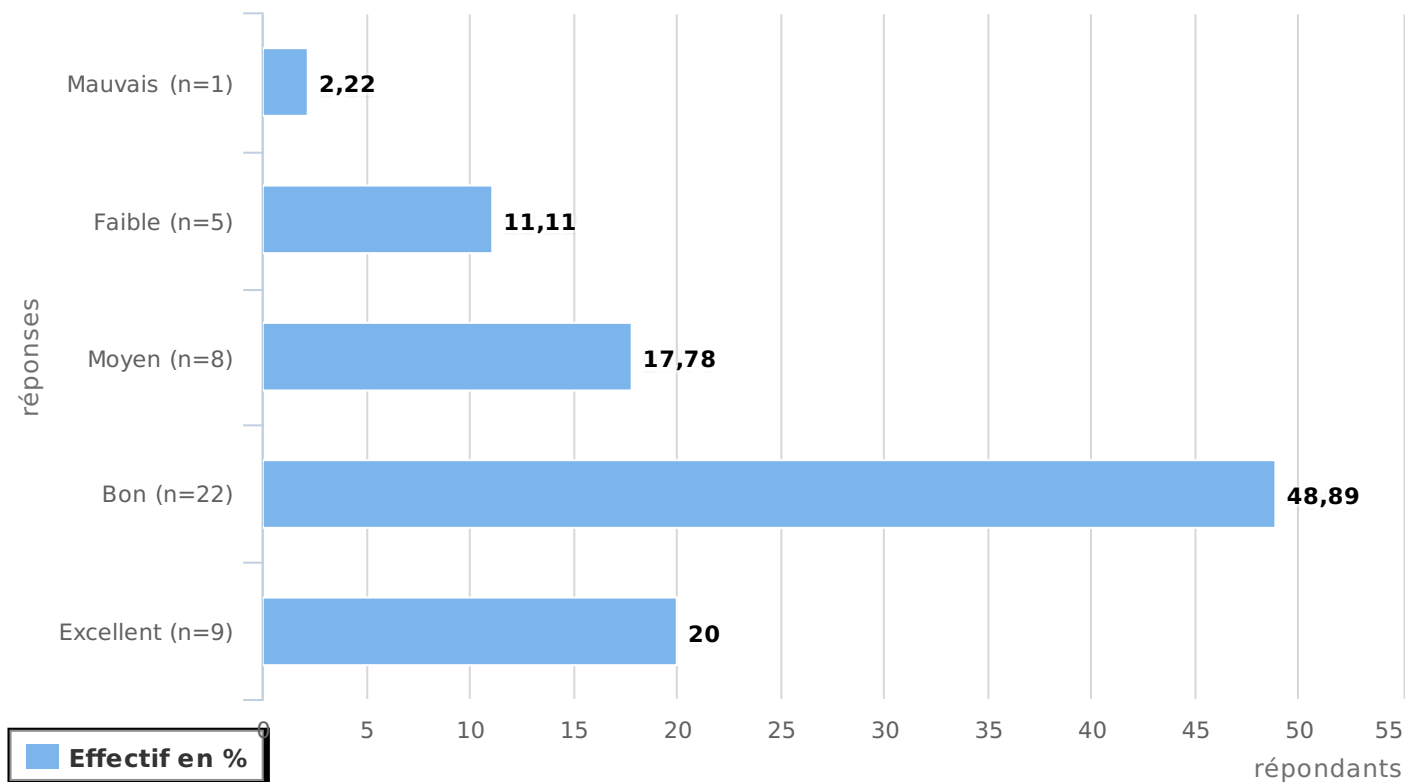
Sans avis (n=3)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00017: Que pensez-vous du soutien des médecins ou des chirurgiens qui vous ont pris en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=45)
Total des réponses non prises en compte (n=68) dont :
Sans avis (n=4)



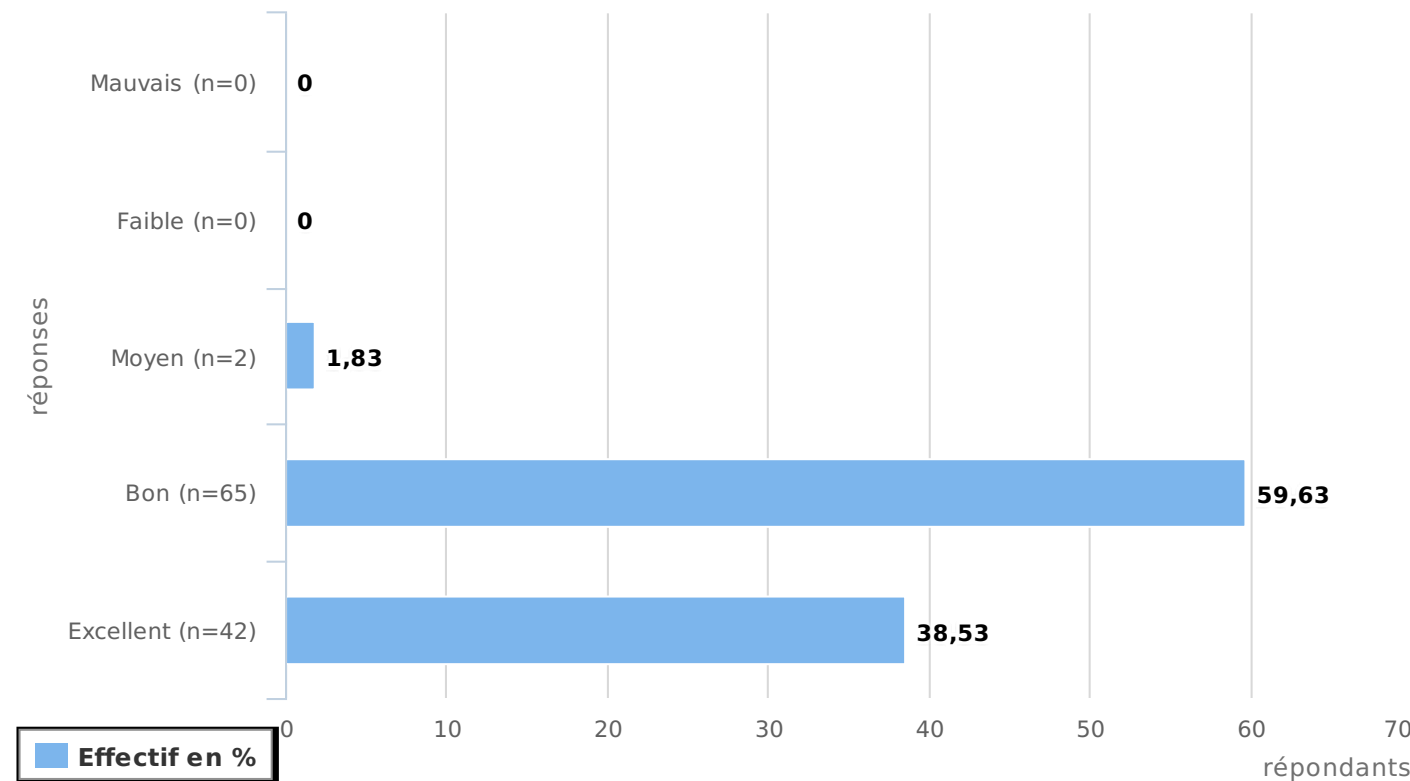
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00024: Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=109)

Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :

Sans avis (n=4)



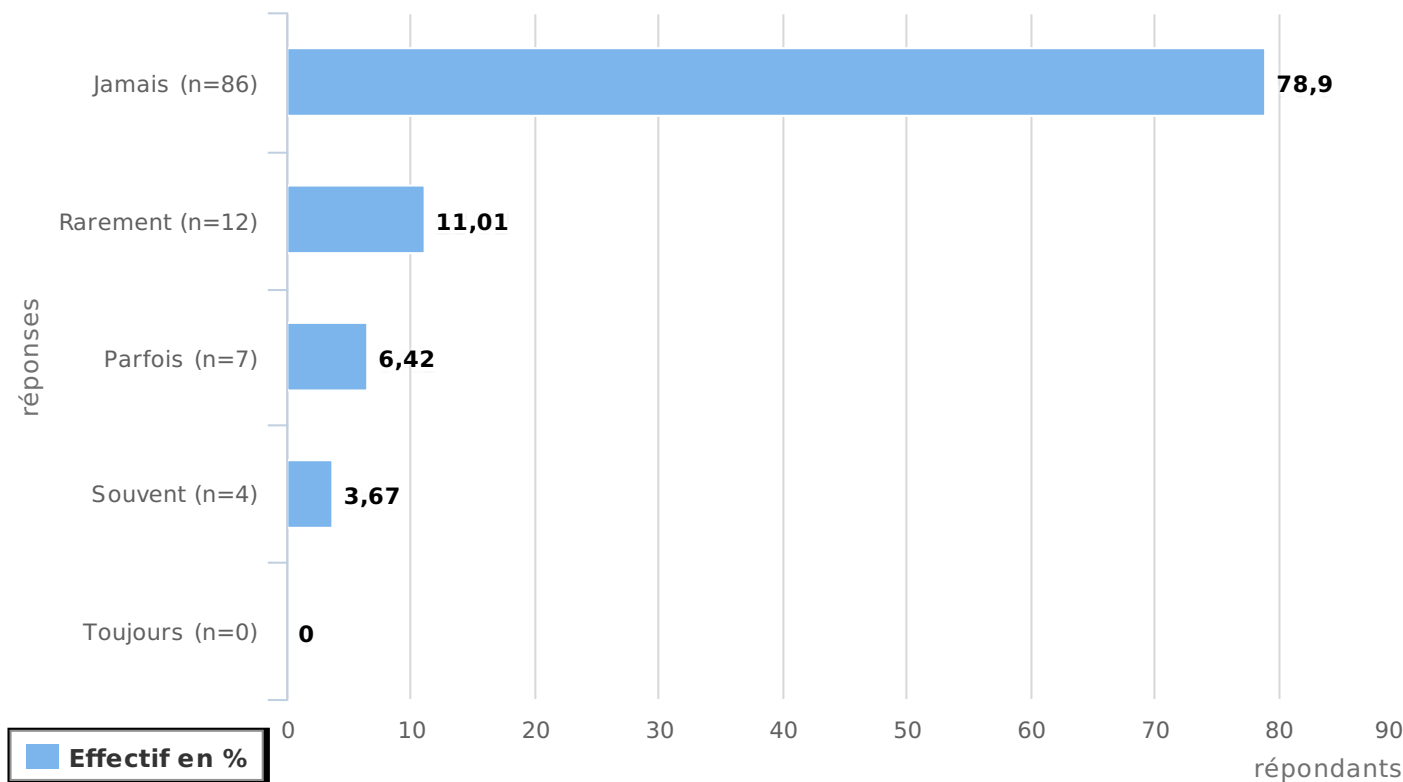
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00025: Les médecins / chirurgiens parlaient-ils / elles devant vous 
comme si vous n'étiez pas là ?

Total des réponses prises en compte (n=109)

Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :

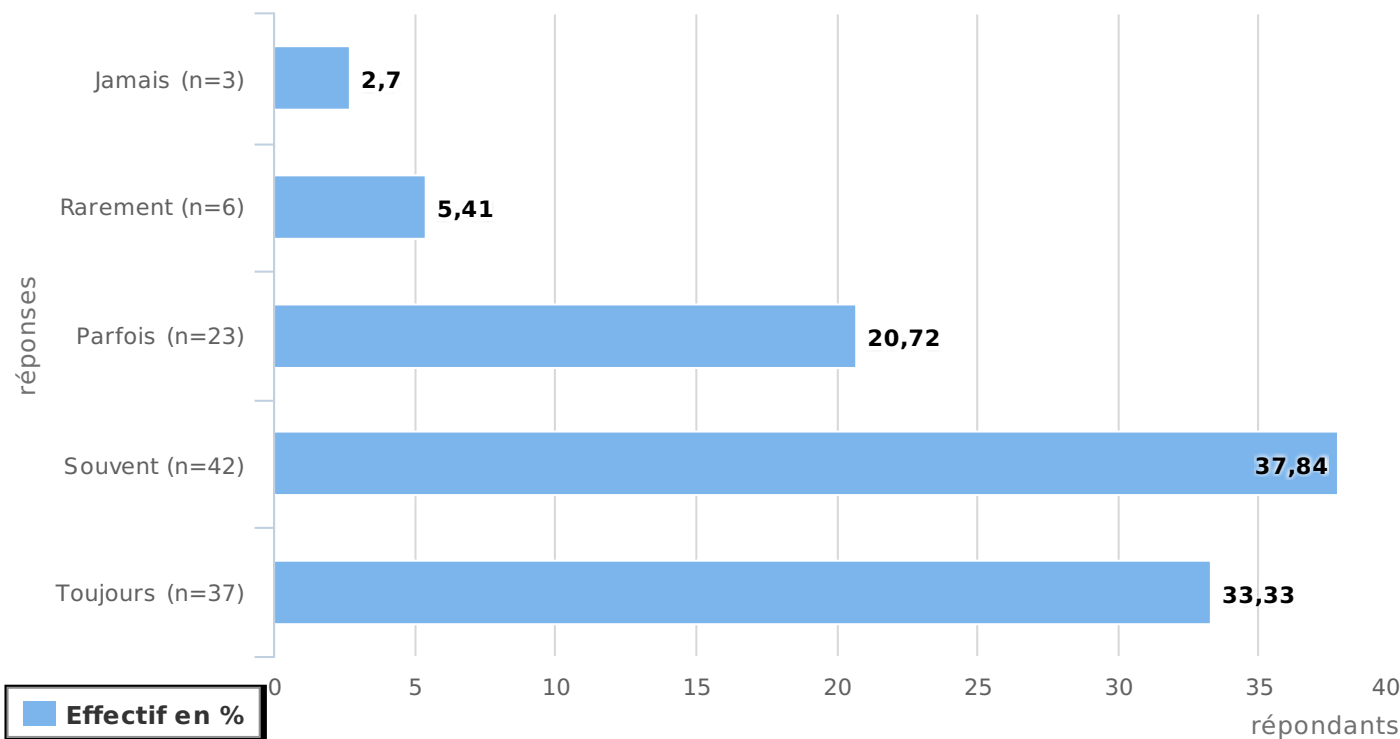
Sans avis (n=4)




PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00010: Avez-vous reçu spontanément (sans le demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, vos soins, etc... ?

Total des réponses prises en compte (n=111)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



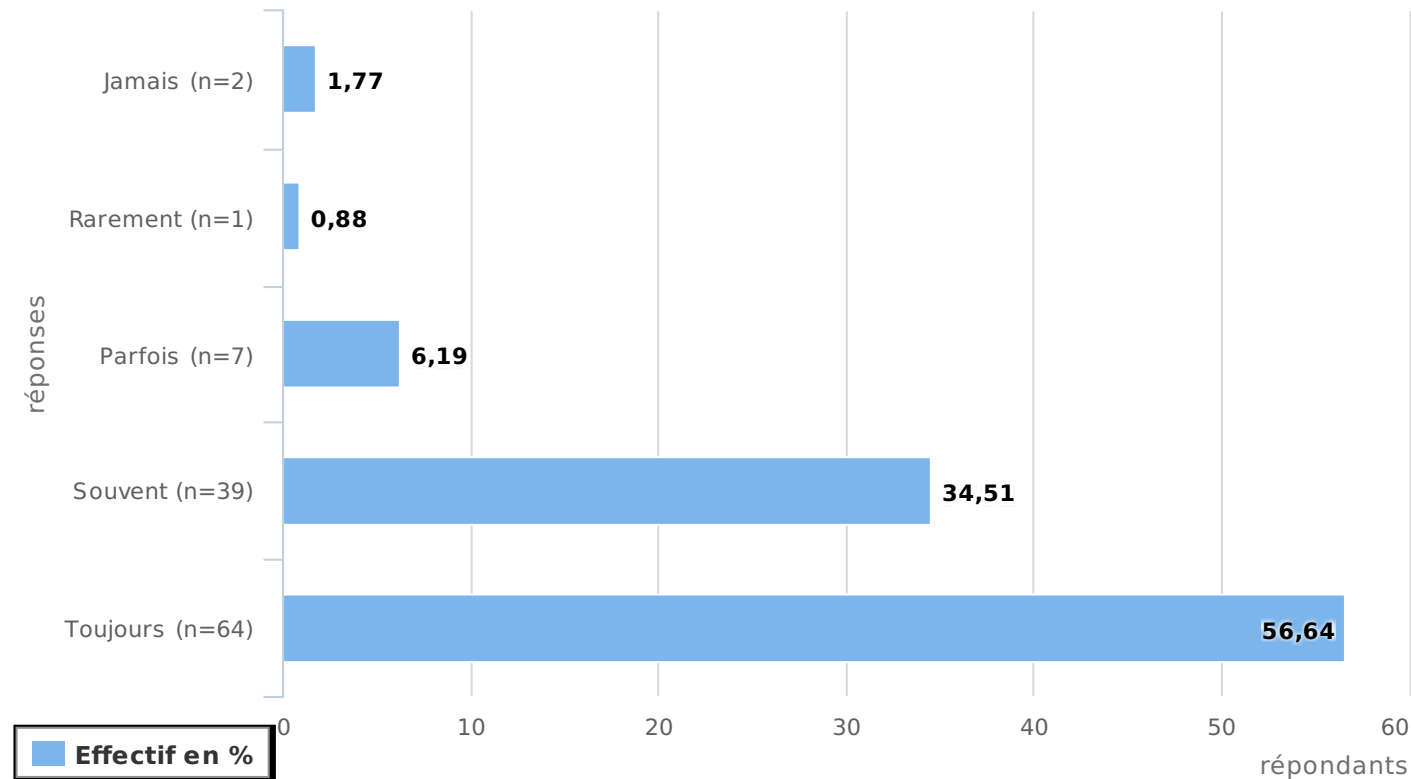
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00015: Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s 
ou des aide-soignant(e)s ?


Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



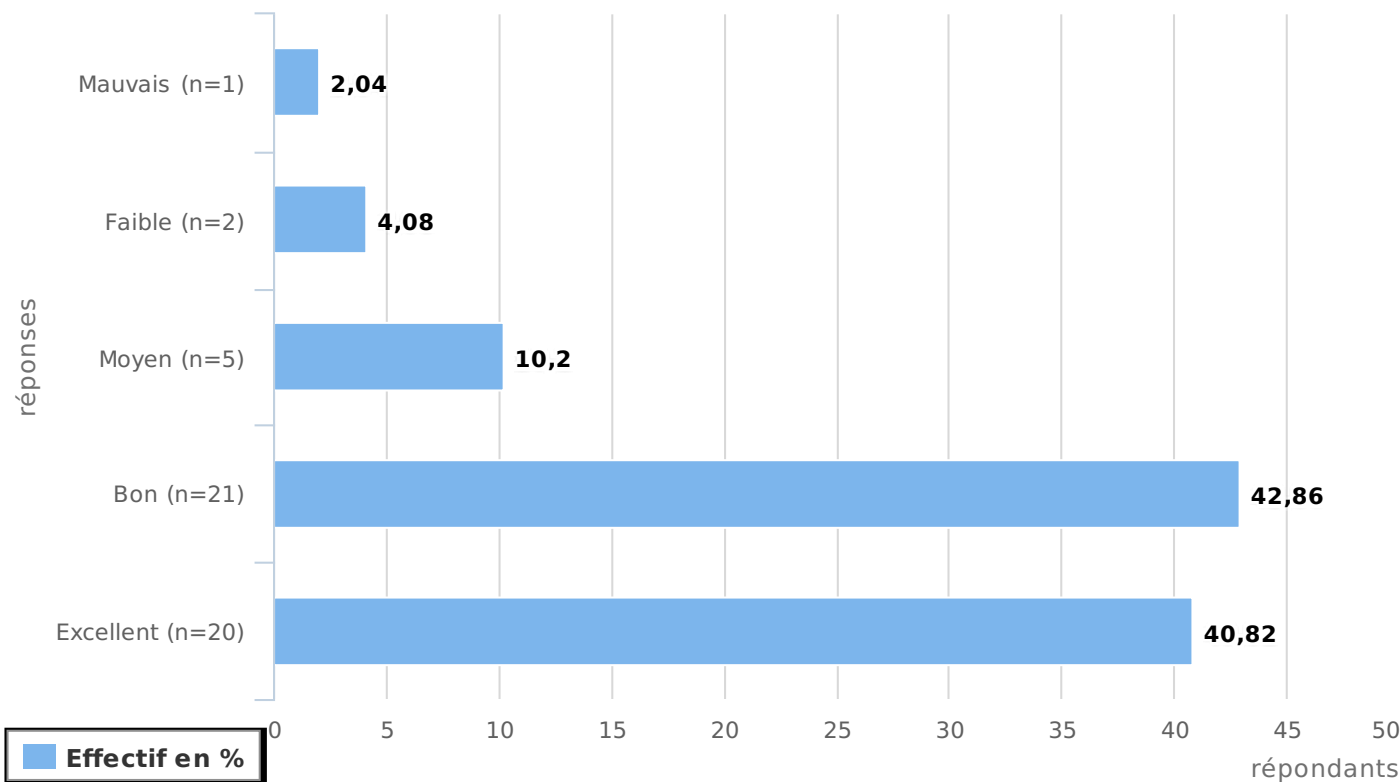
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00018: Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ? 

Total des réponses prises en compte (n=49)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



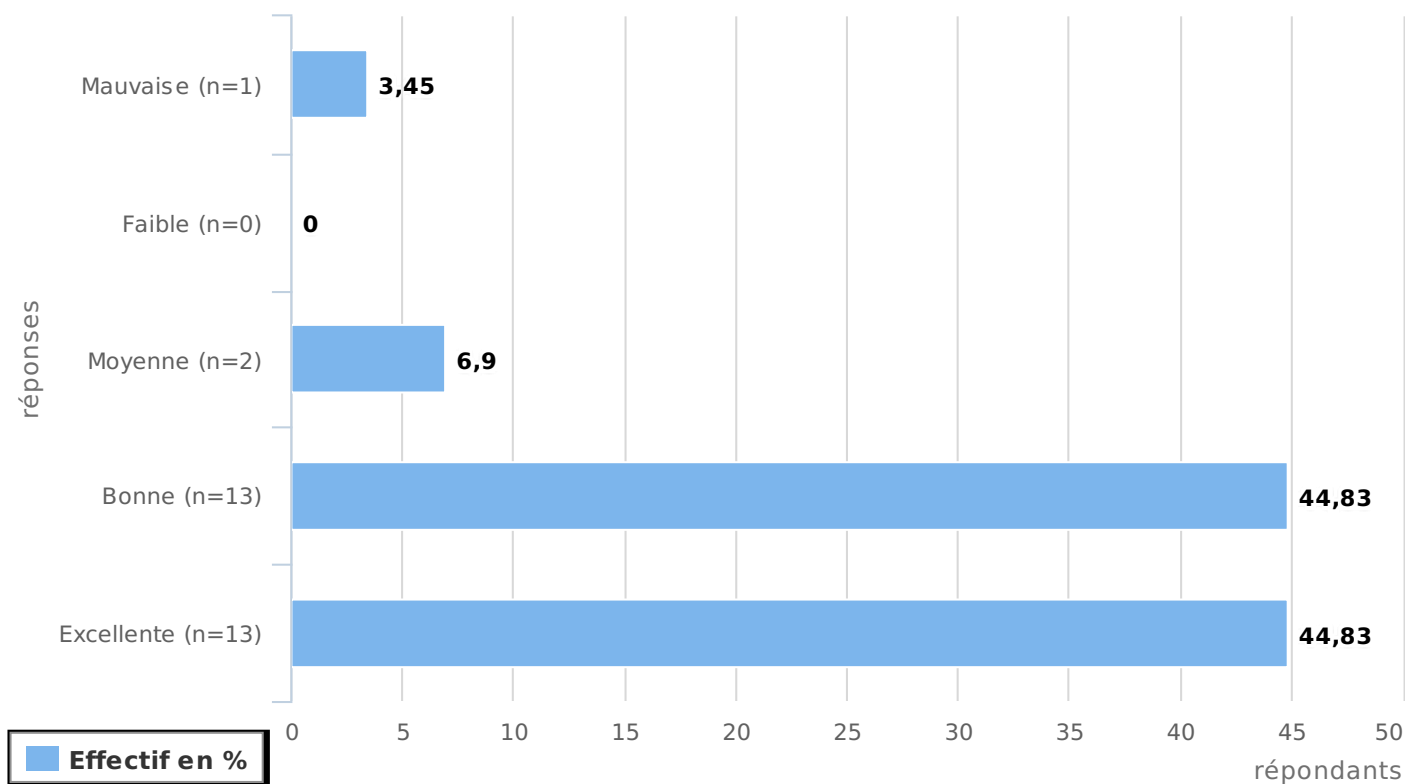
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00020: Que pensez-vous de l'aide reçue pour les activités courantes ?

Total des réponses prises en compte (n=29)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



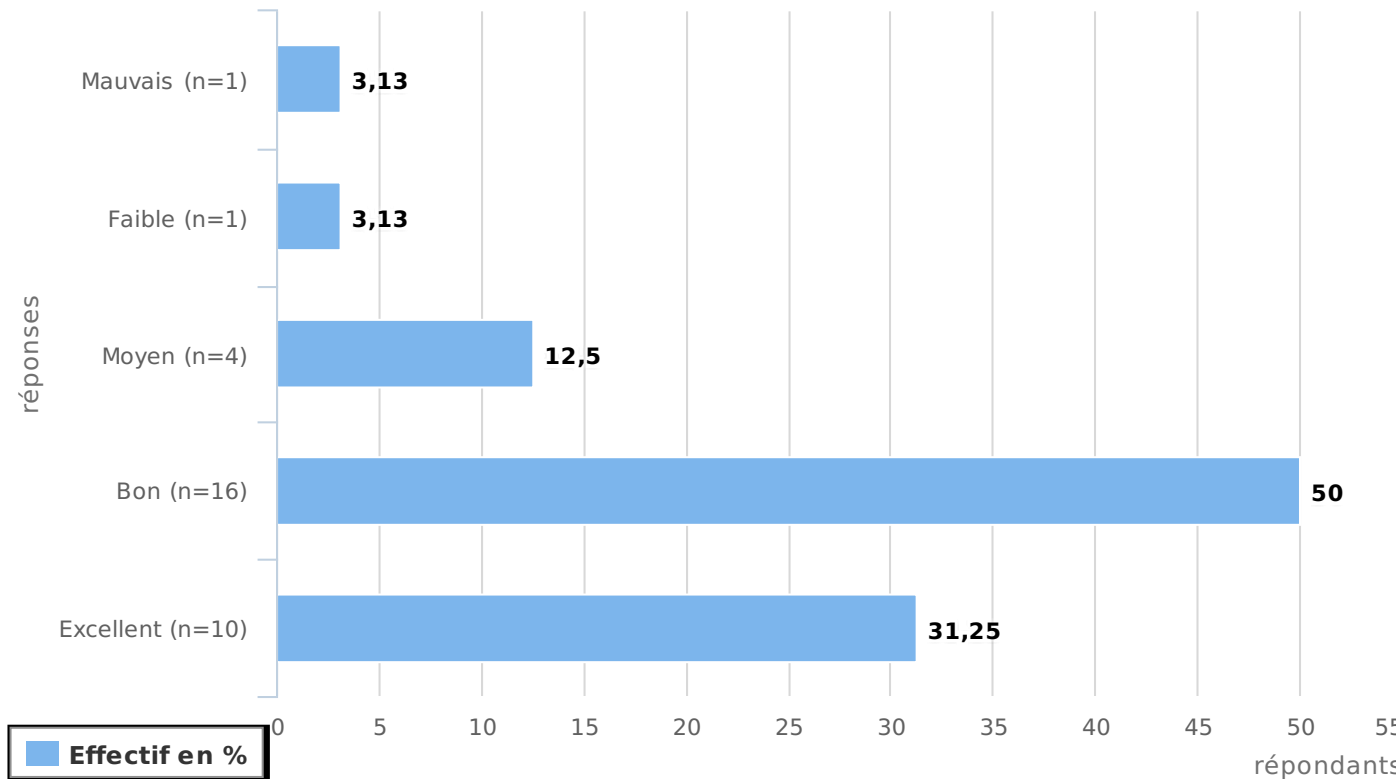
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00022: Que pensez-vous du délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente ?

Total des réponses prises en compte (n=32)

Total des réponses non prises en compte (n=81) dont :

Sans avis (n=0)



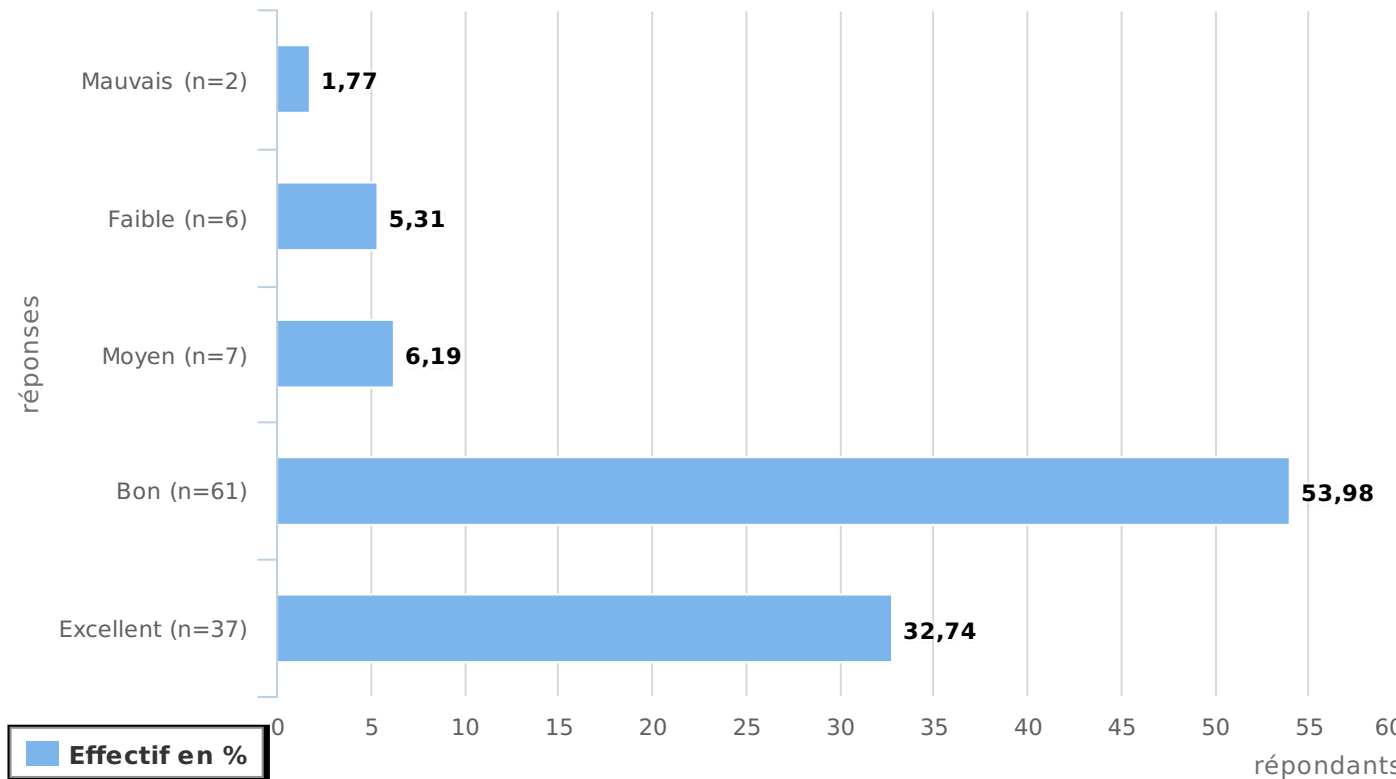
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00023: Que pensez-vous du respect de votre intimité lors de votre prise en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



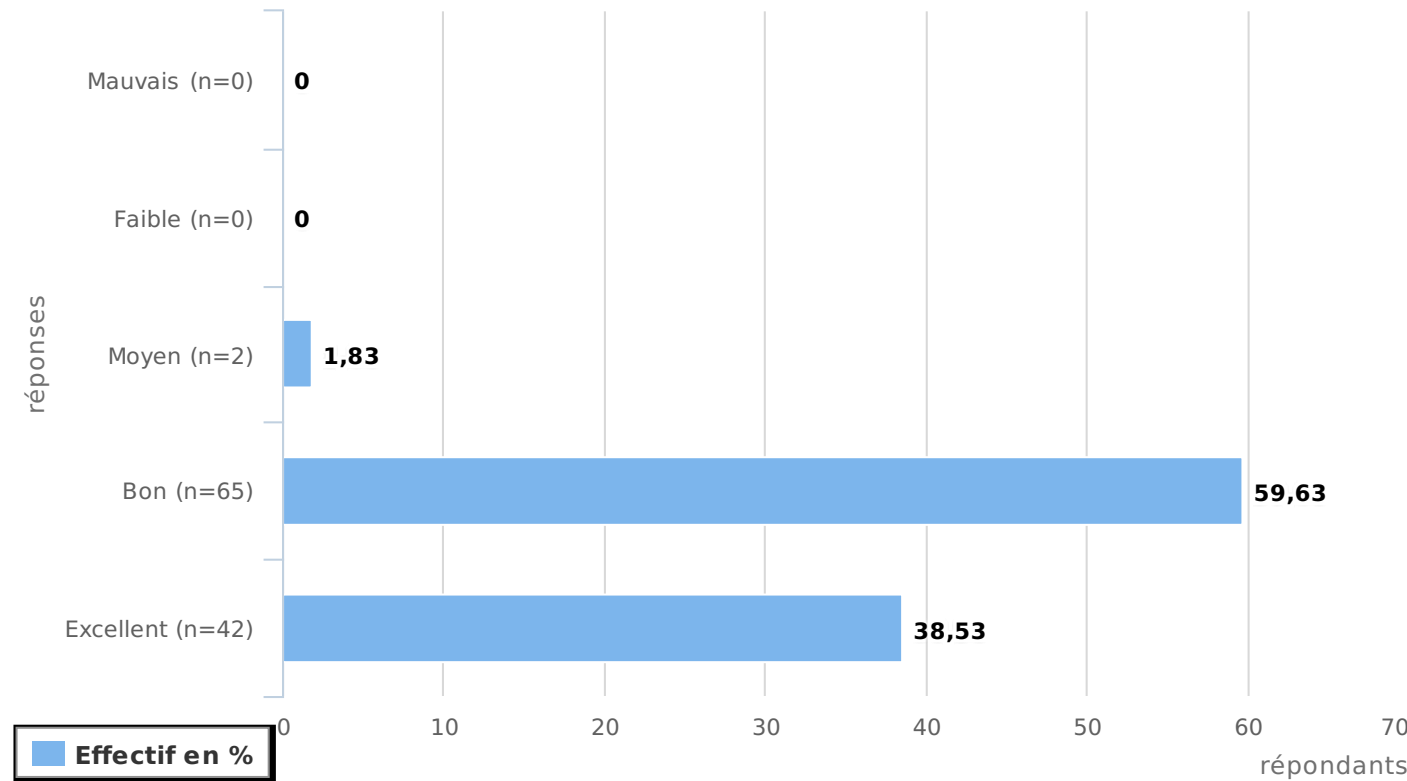
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00024: Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret 
professionnel lors de votre prise en charge ?


Total des réponses prises en compte (n=109)

Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :

Sans avis (n=4)



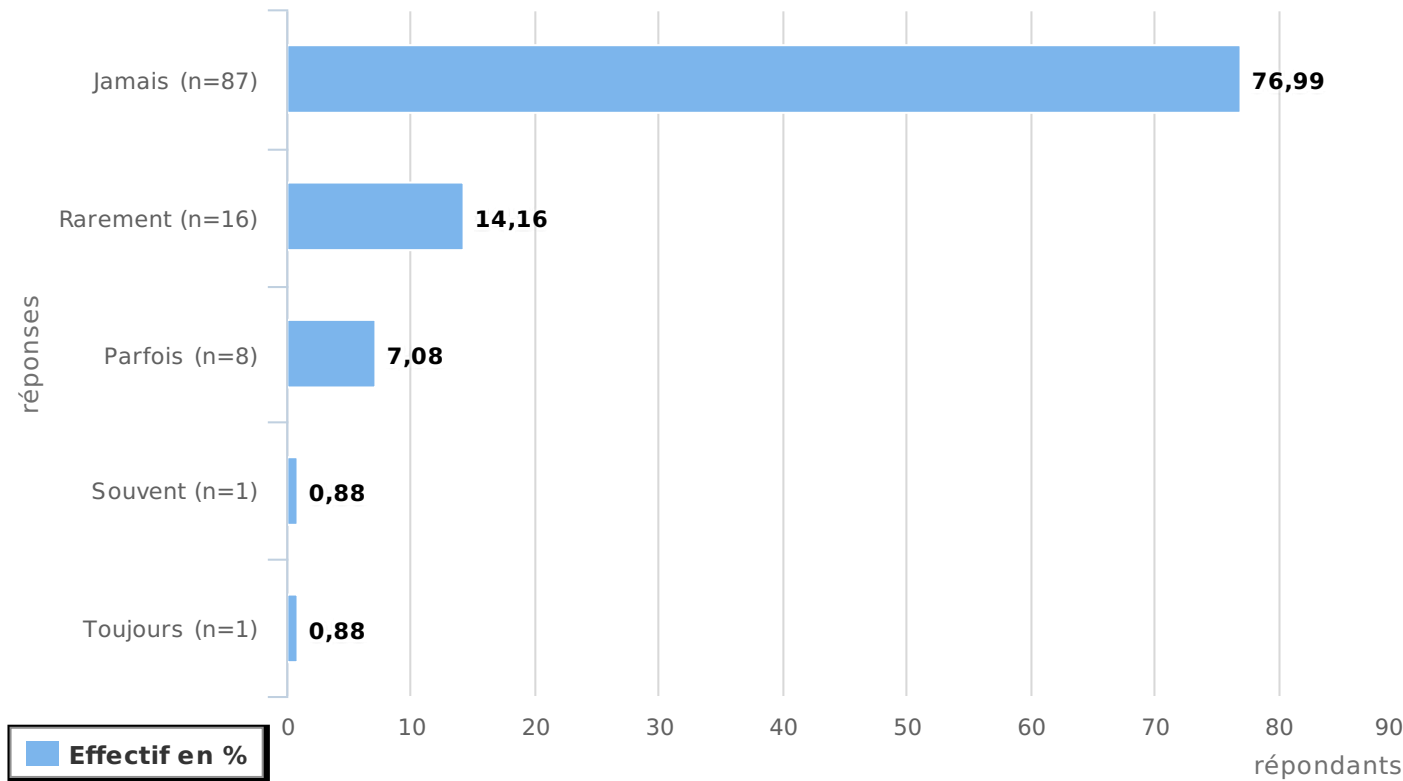
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00026: Les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s parlaient-ils / elles devant vous comme si vous n'étiez pas là ? 

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



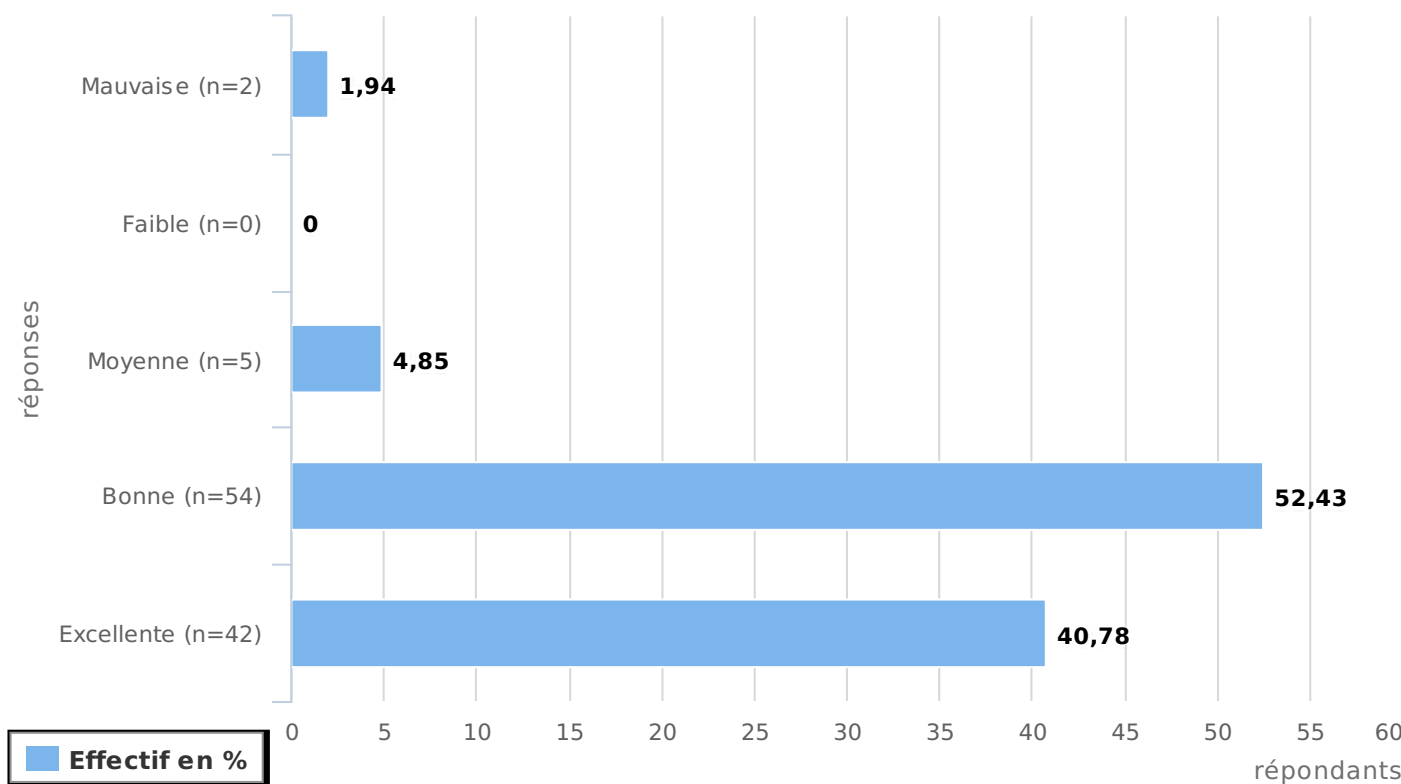
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00028: Que pensez-vous de la façon dont ces douleurs ont été prises en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=103)

Total des réponses non prises en compte (n=10) dont :

Sans avis (n=1)



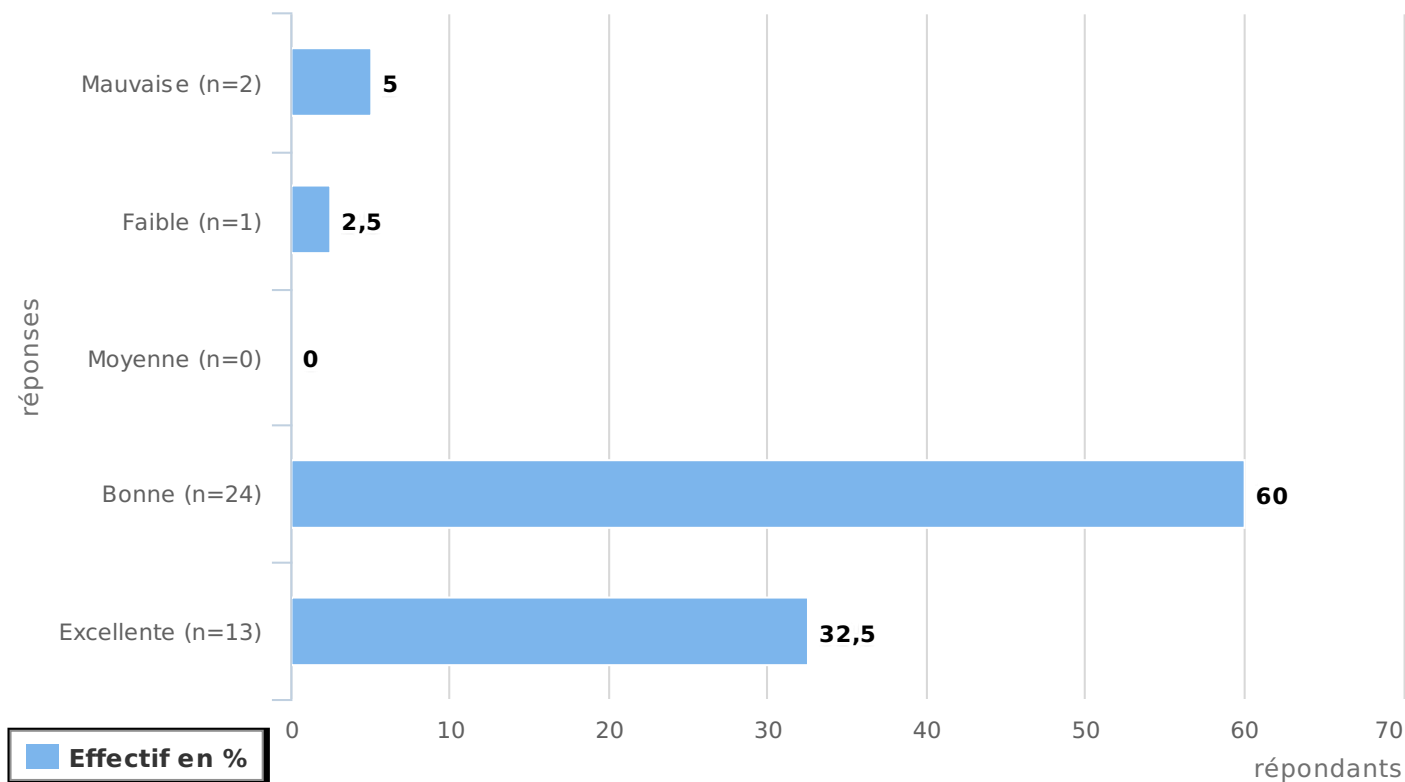
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00030: Que pensez-vous de la façon dont ces autres inconforts ont été pris en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=40)

Total des réponses non prises en compte (n=73) dont :

Sans avis (n=2)



CHAMBRE

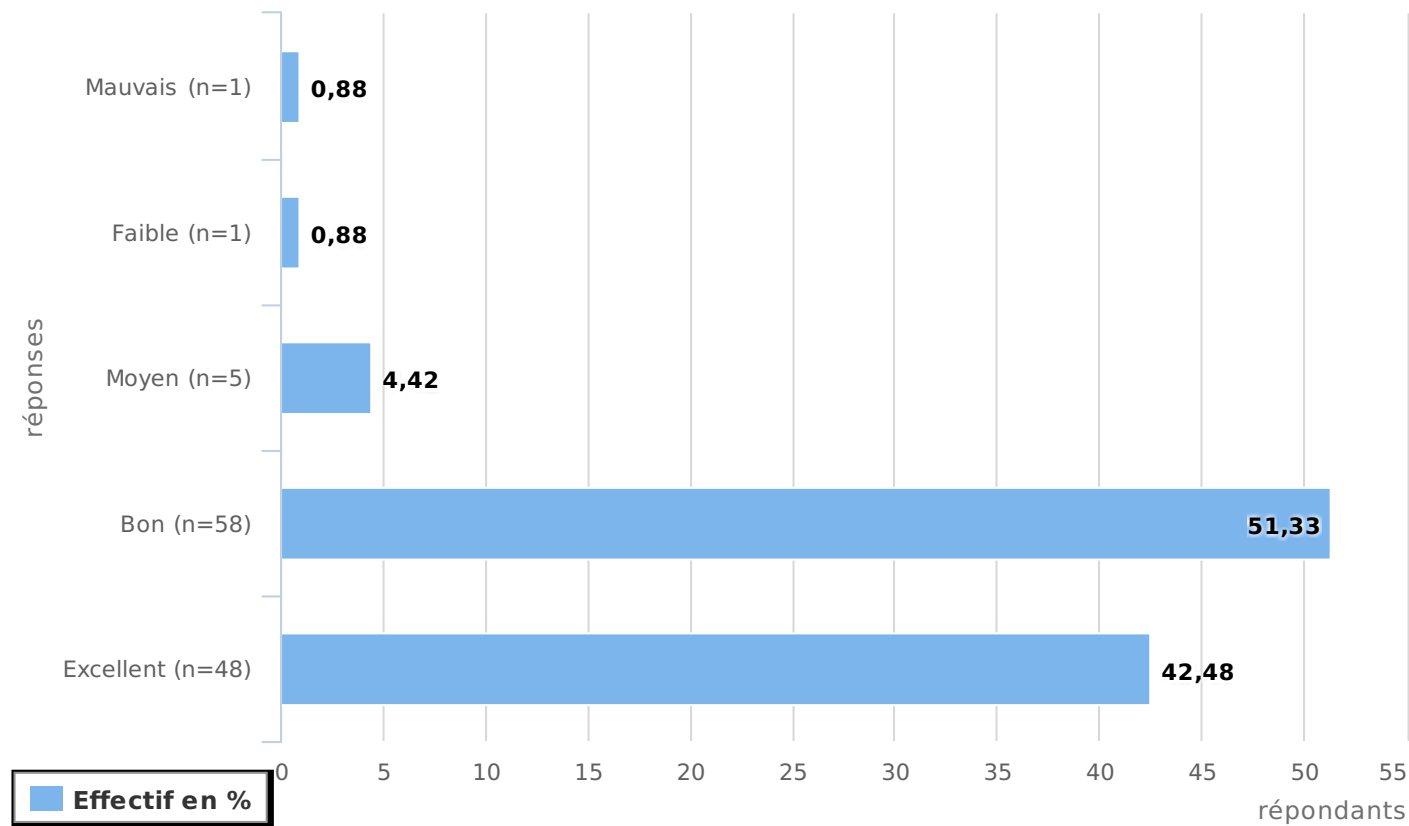
QC00033: Que pensez-vous du confort de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



CHAMBRE

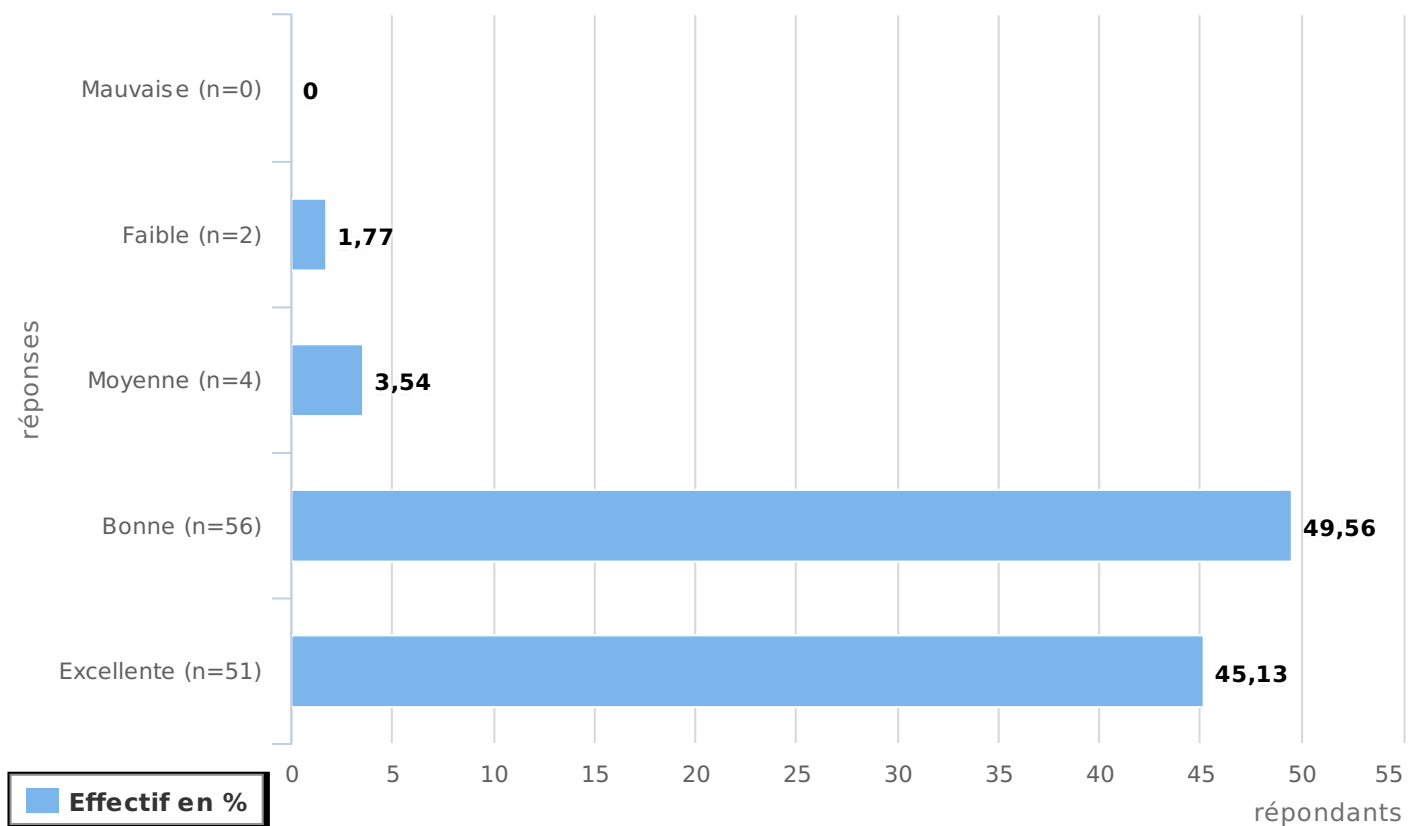
QC00034: Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



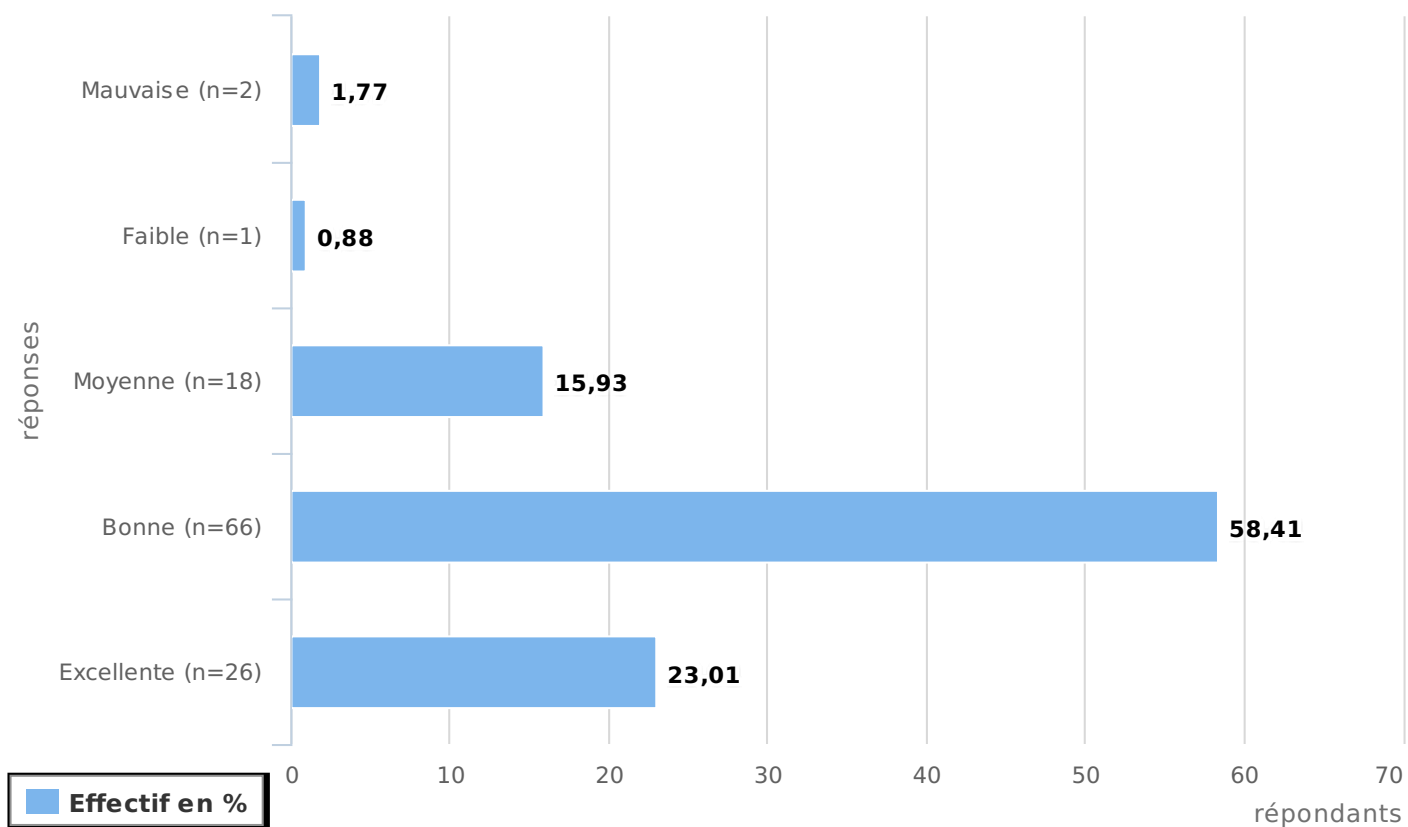
CHAMBRE

QC00035: Que pensez-vous de la température de votre chambre ? 


Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



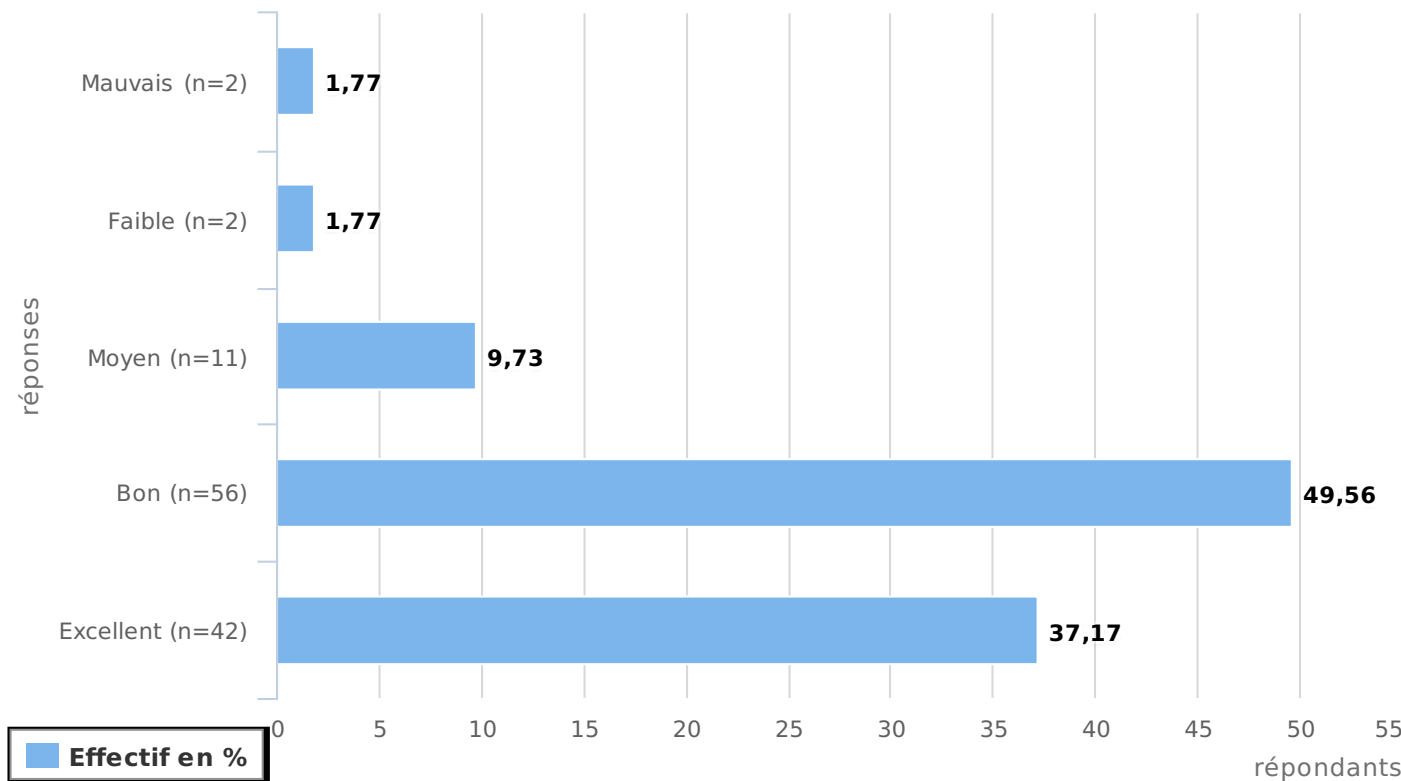
CHAMBRE

QC00036: Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ? 

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

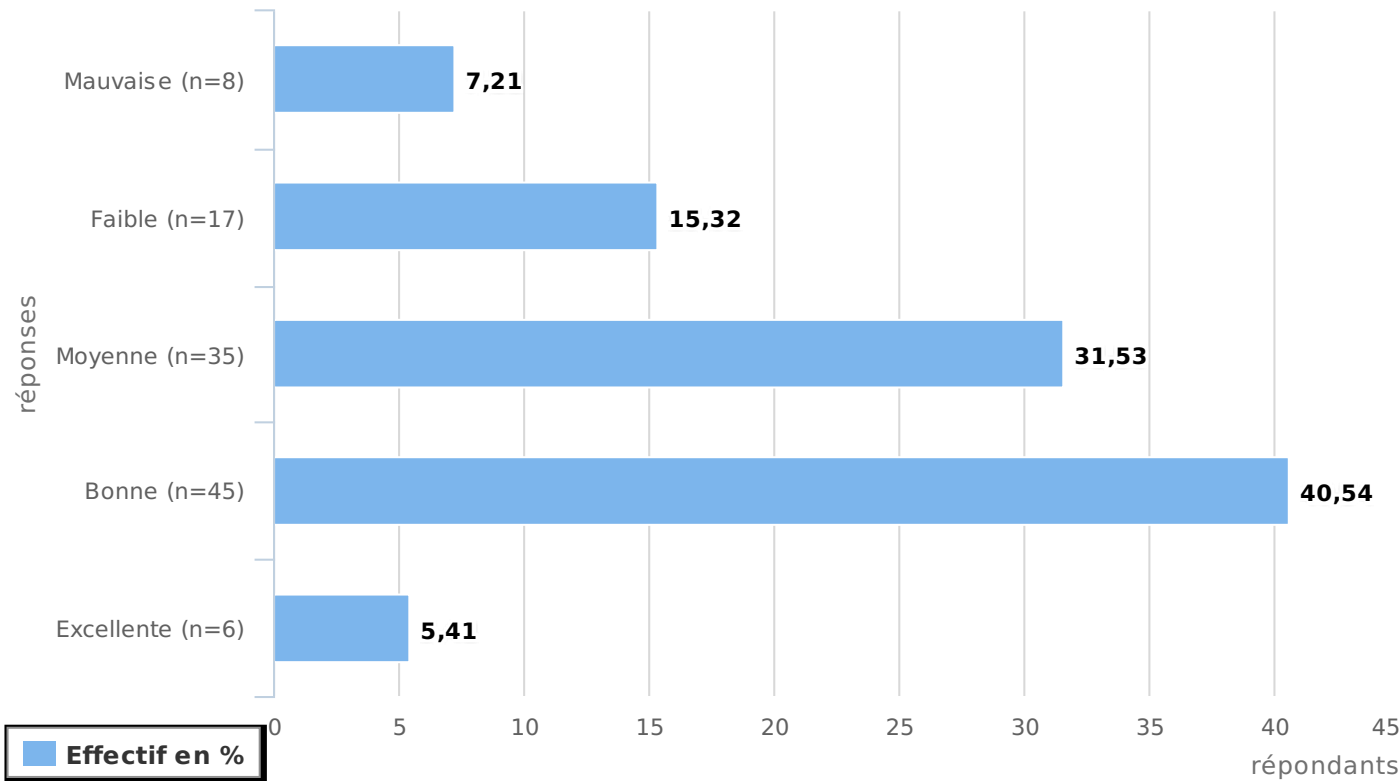
Sans avis (n=0)



REPAS

QC00039: Que pensez-vous de la qualité des repas qui vous ont été servis ? ☰

Total des réponses prises en compte (n=111)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

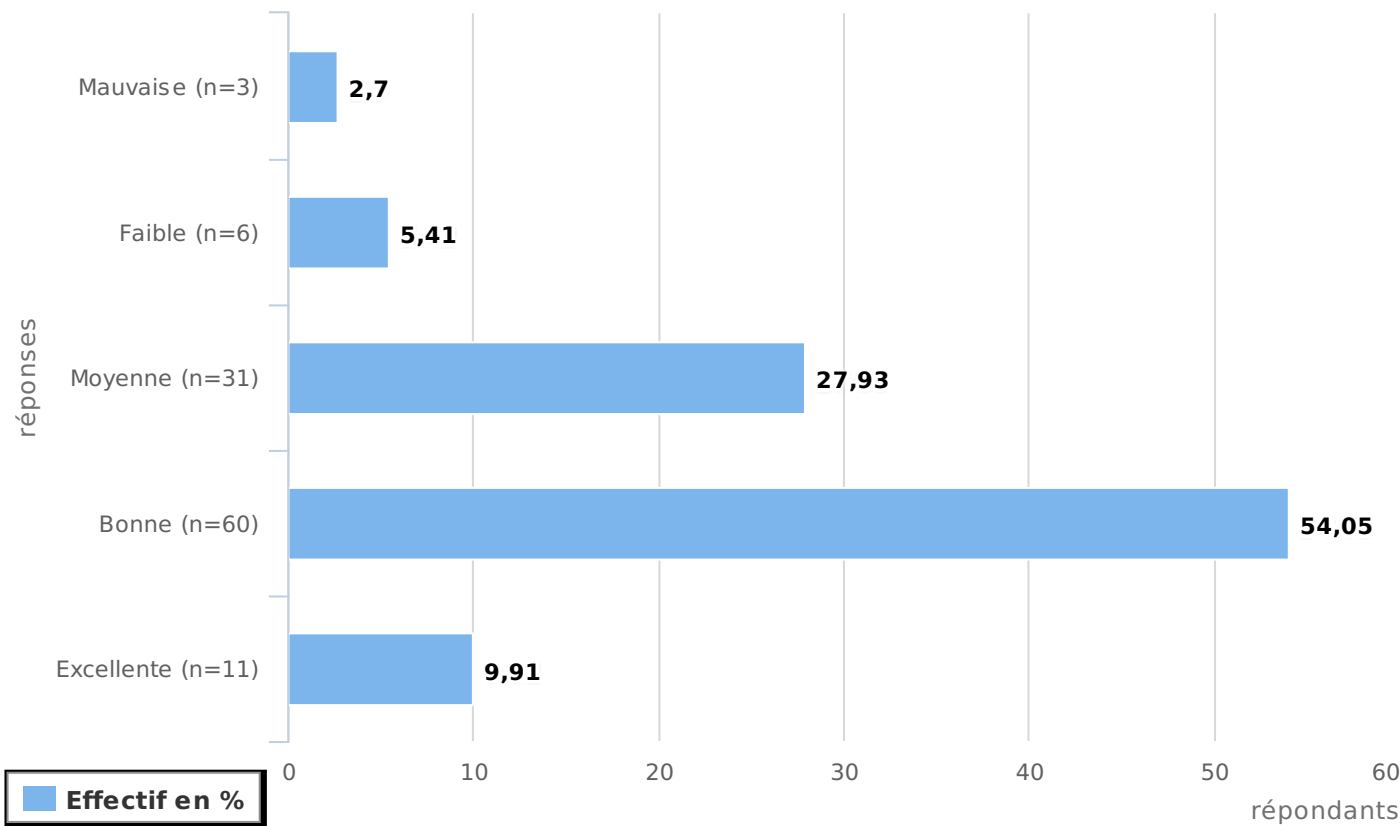


REPAS


QC00040: Que pensez-vous de la variété des plats ?



Total des réponses prises en compte (n=111)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



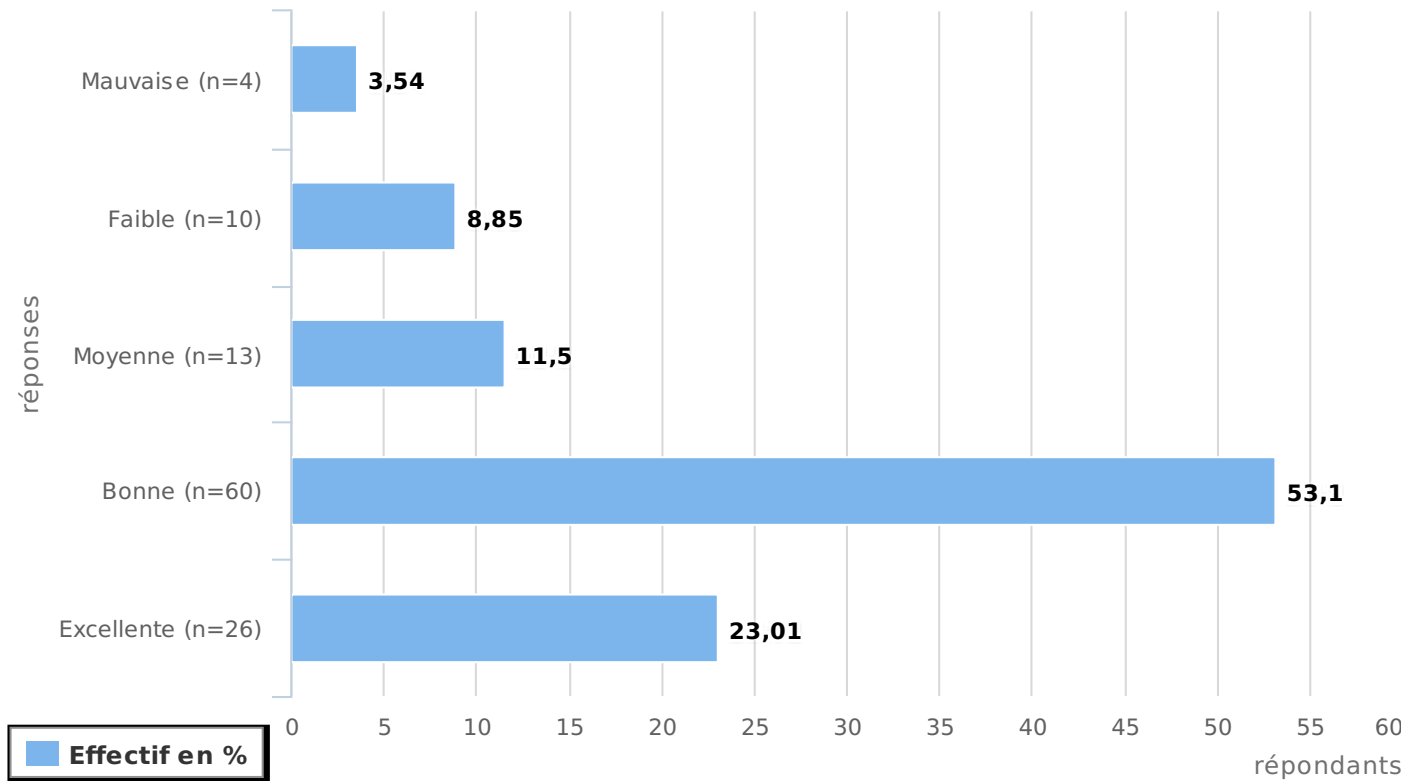
SORTIE

QC00043: Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, destination à la sortie...) ? 

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



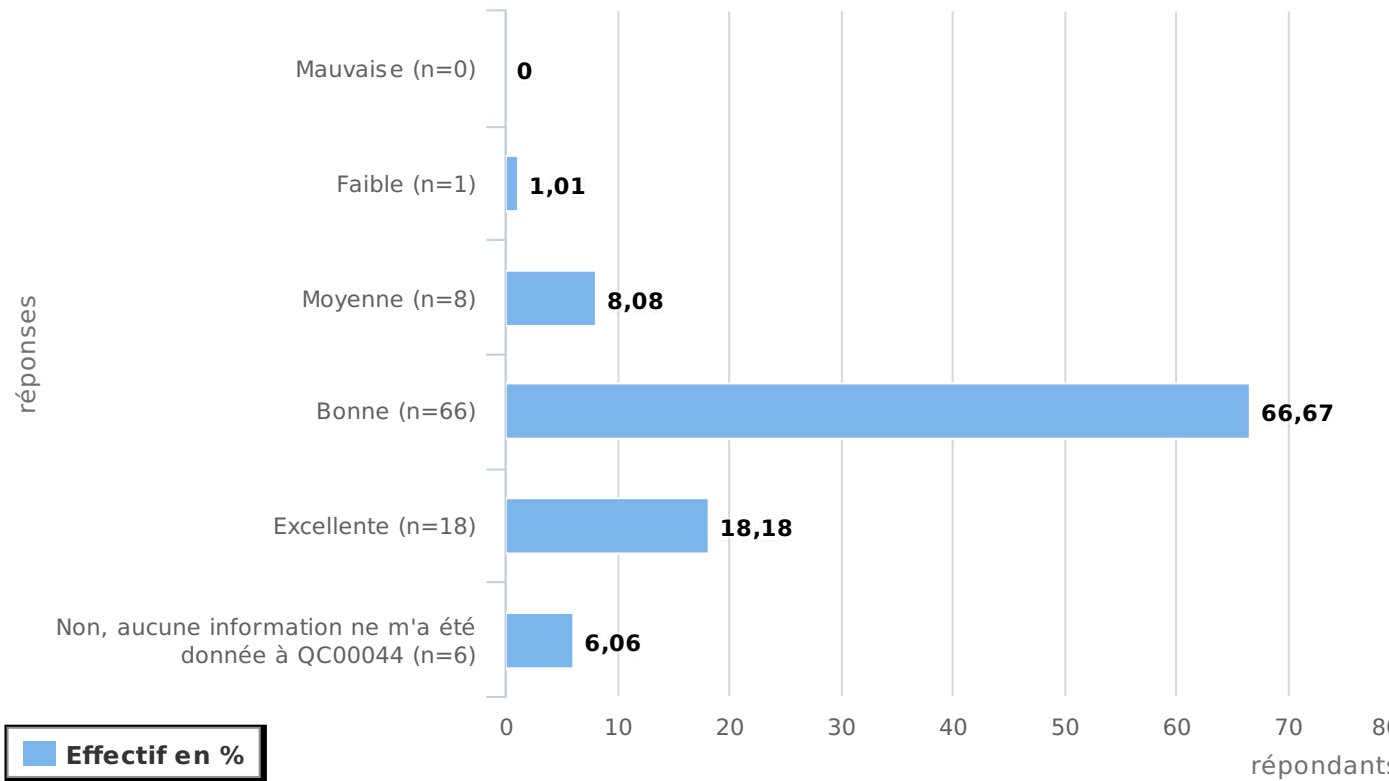
SORTIE

QC00045: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?


Total des réponses prises en compte (n=99)

Total des réponses non prises en compte (n=14) dont :

Sans avis (n=0)



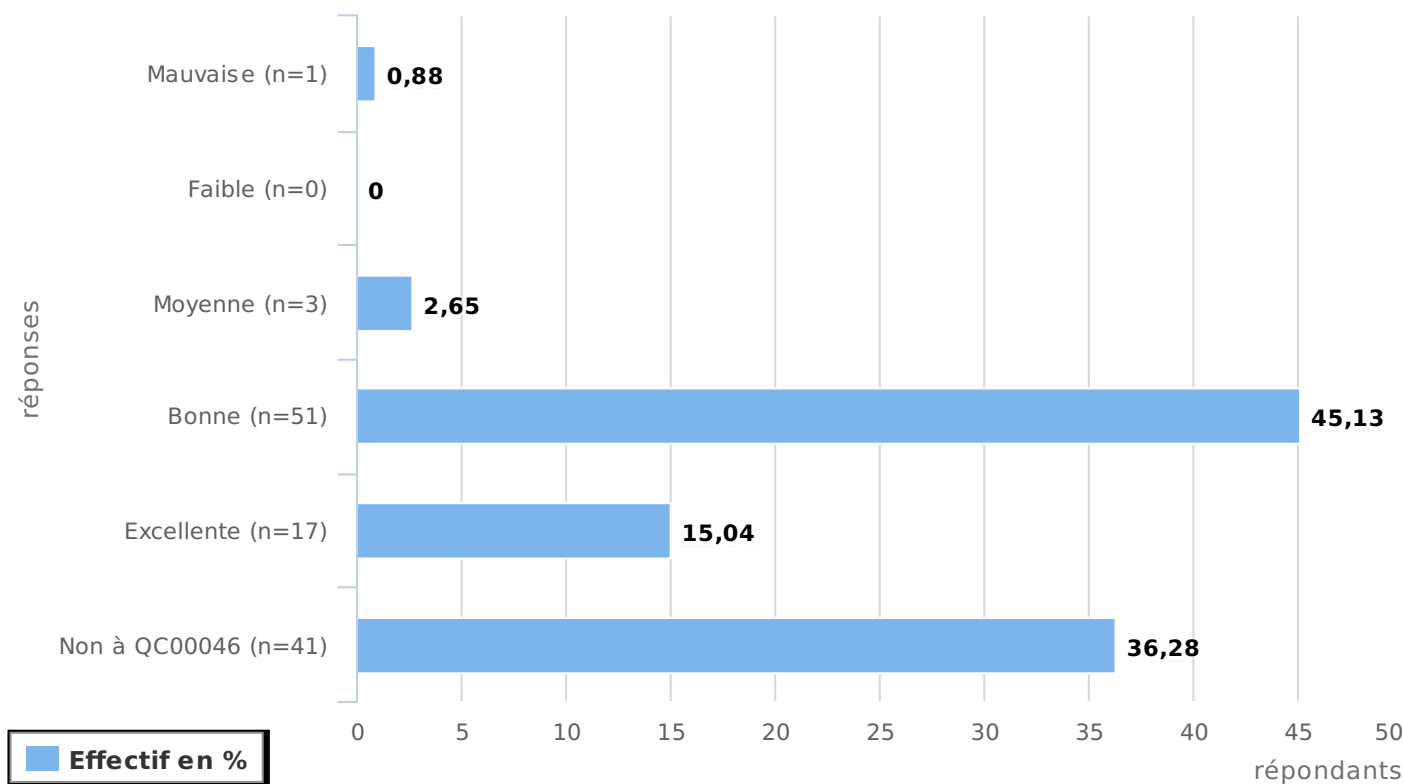
SORTIE

QC00047: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  la reprise de vos activités après votre sortie ?


Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



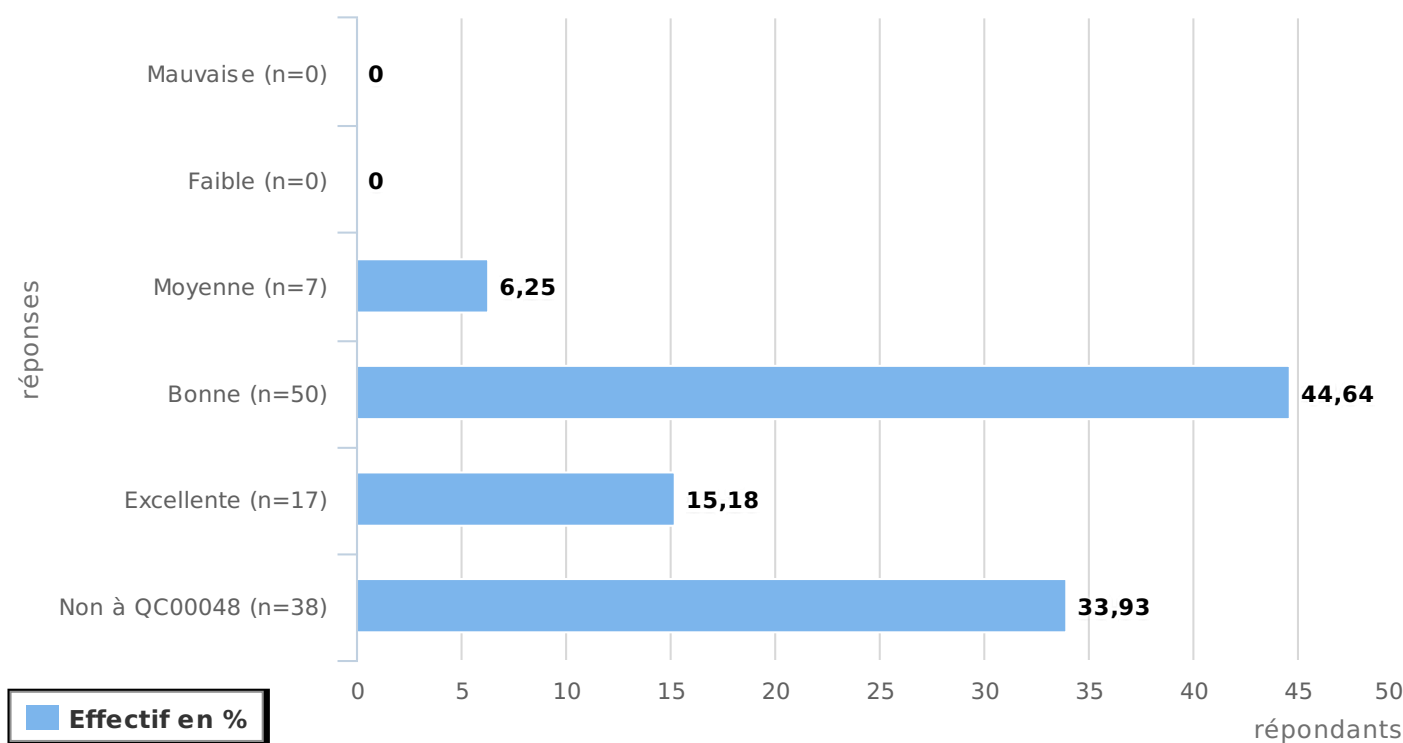
SORTIE

QC00049: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin ?

Total des réponses prises en compte (n=112)

Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :

Sans avis (n=1)



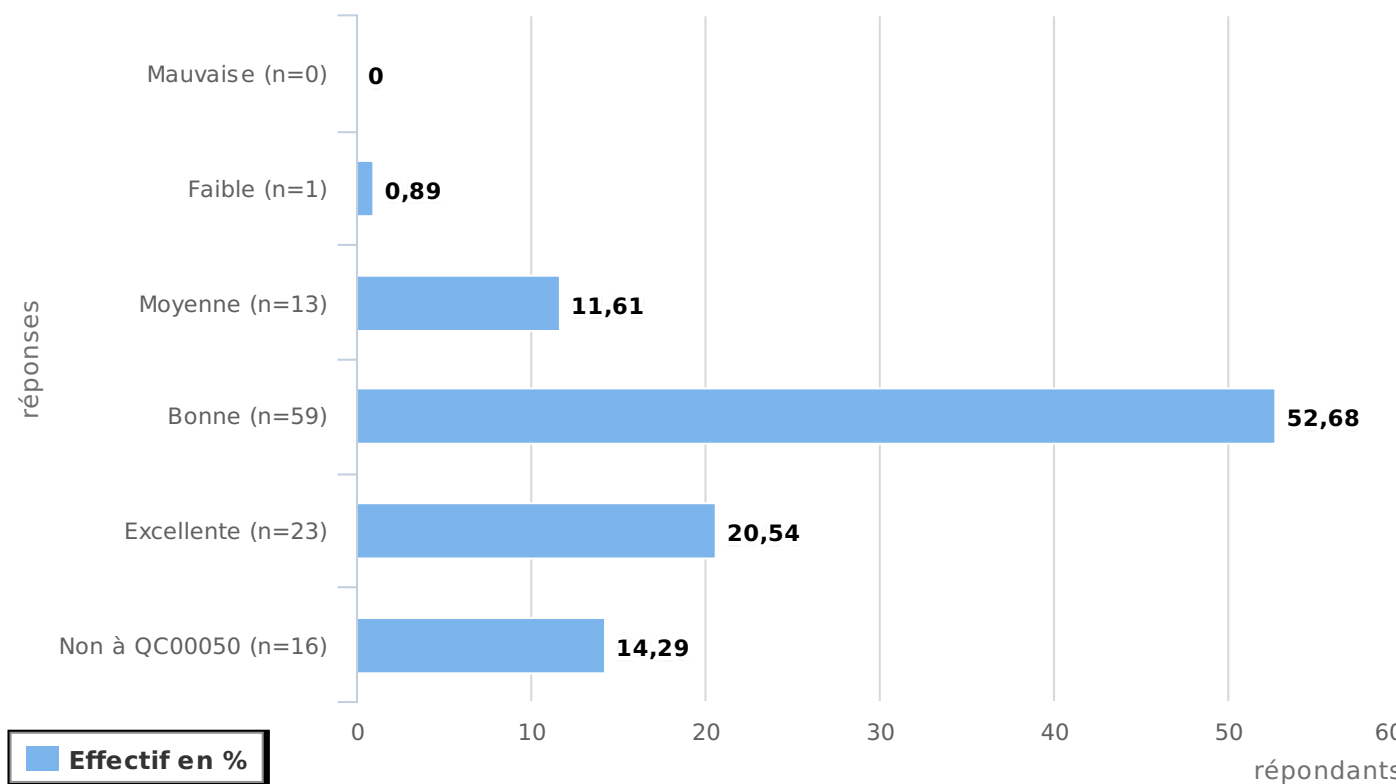
SORTIE

QC00051: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur  votre suivi après votre sortie ?

Total des réponses prises en compte (n=112)

Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :

Sans avis (n=1)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 152

Nb de questionnaires complets = 113

Nb de questionnaire incomplets = 21

(Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 3

(Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)

Nb total de patient désinscrits = 15

44.23 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

90.26 % des questionnaires ont été remplis par le patient

7.07 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

2.65 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

17.69 % des patients ont été orientés par un service d'urgence

38.93 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)

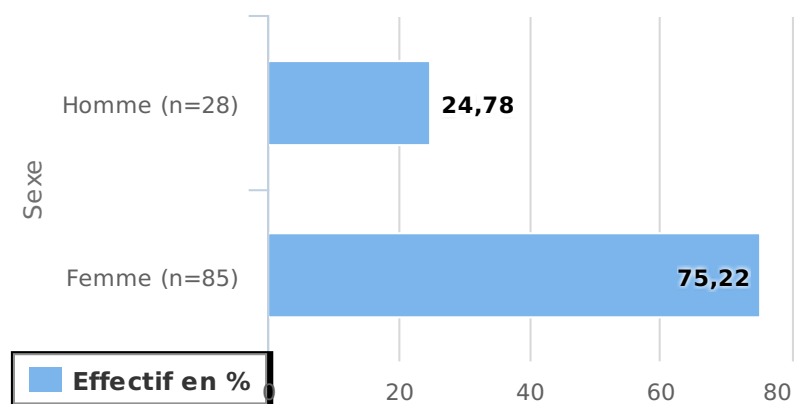
16.81 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)

0 % des patients ont été orientés par un autre établissement

26.54 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2015 v2.4.6

Sexe des patients



Age des patients

