

e-Satis 2017 +48h en MCO pour l'établissement de finess 250011848

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 7 novembre 2016 / 7 novembre 2017

Date : 07/12/2017

Chiffres clés

Taux de répondants* (134 répondants / 743 mails envoyés) = 18.03 %

*répondants = questionnaires complets

68.65 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 74.62 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

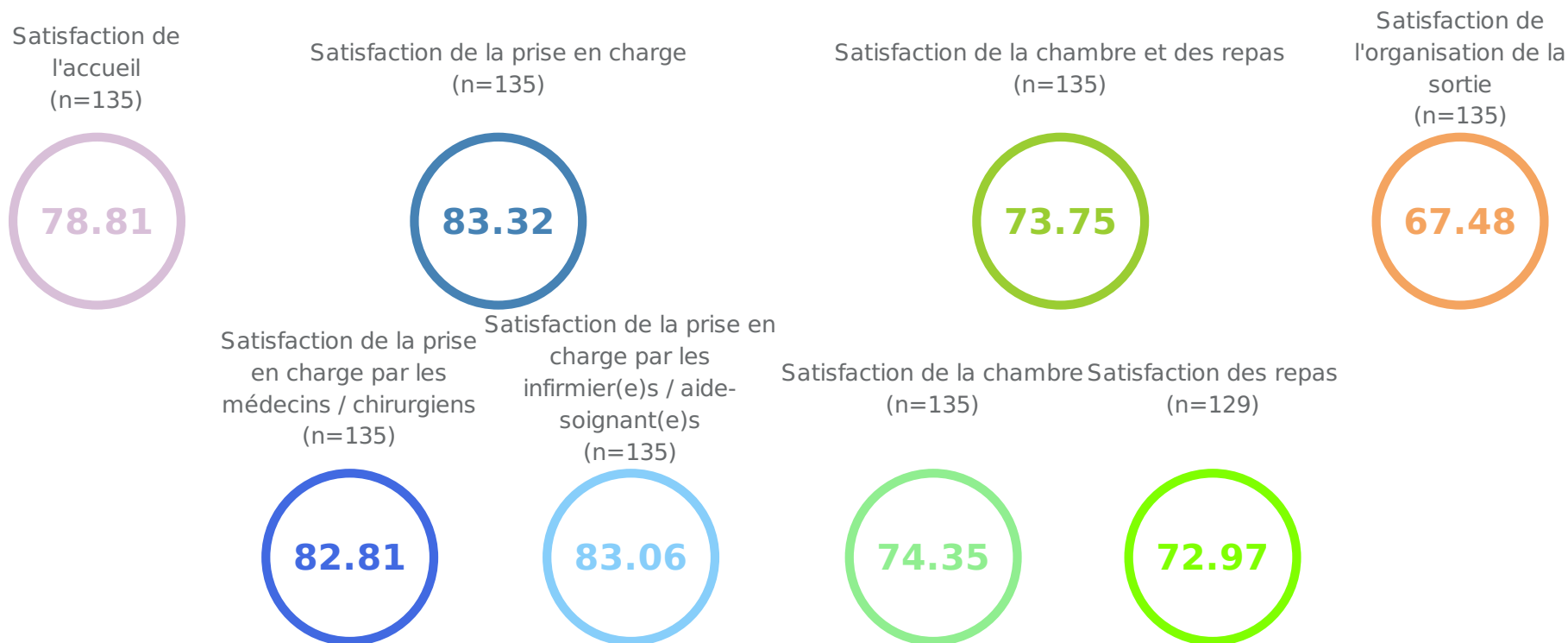
Score de satisfaction (n=135)

A large blue circle containing the number 77.51 in bold black text.

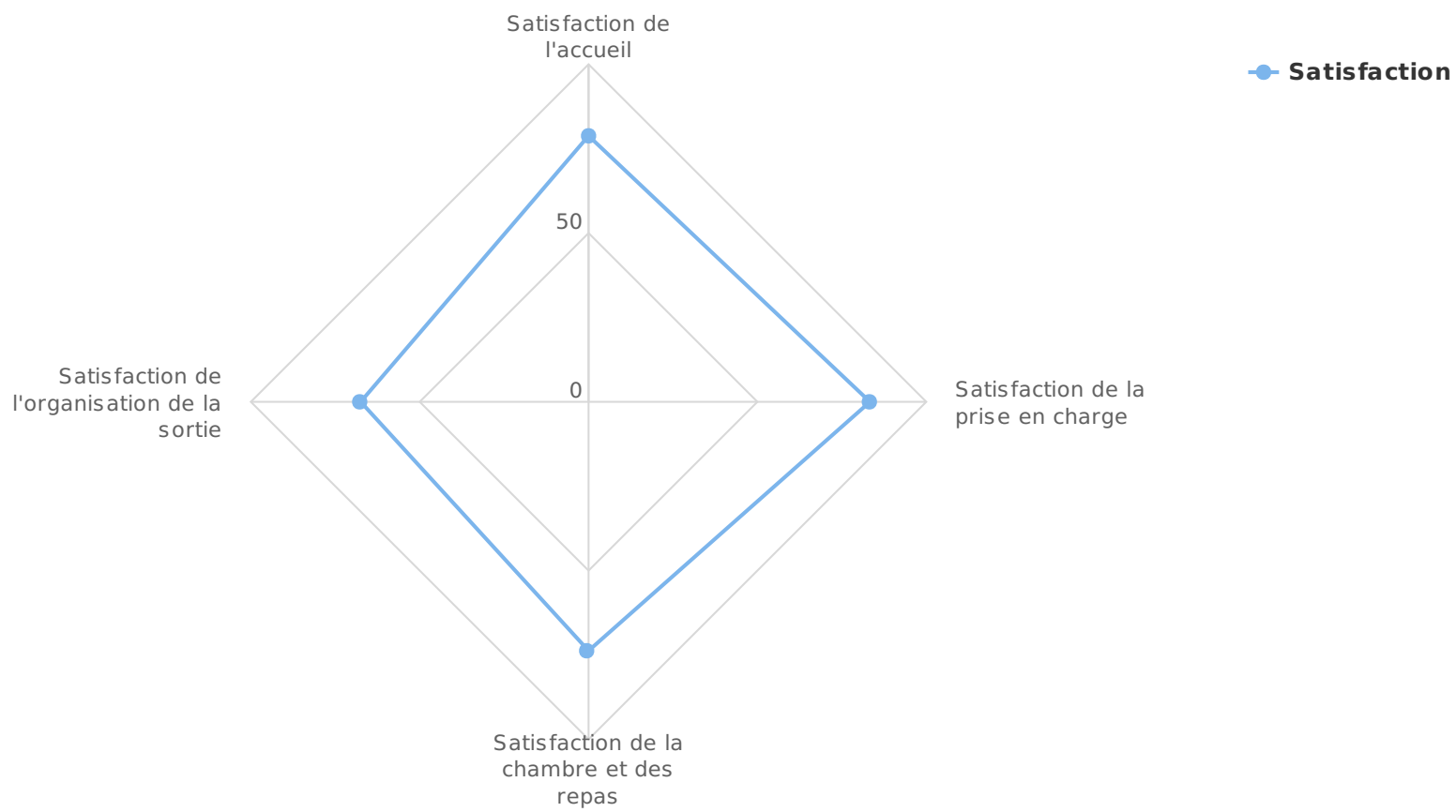
77.51

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

Scores de satisfaction détaillée



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Accueil

96.94 % des patients ont reçu un livret d'accueil
20.14 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

34.32 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
44.77 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
29.85 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
88.05 % des patients ont eu des douleurs et 35.07 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
83.33 % des patients ont obtenu des réponses à leurs questions de la part des médecins / chirurgiens
44.77 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement


Chambre et repas

82.83 % des patients étaient dans une chambre simple
95.52 % des patients ont pris un repas

Sortie

81.34 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
73.13 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
65.67 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
92.53 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

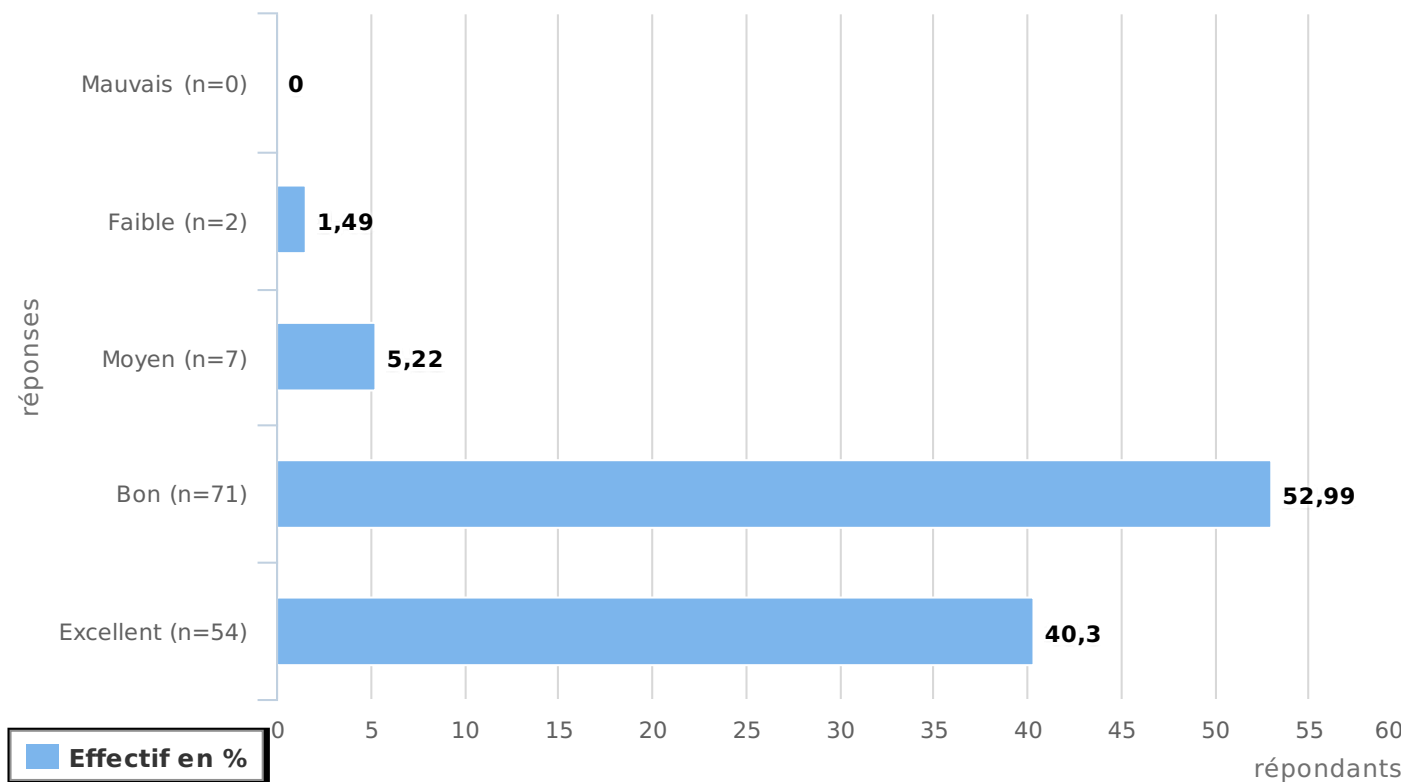
ACCUEIL

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=134)

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

Sans avis (n=0)



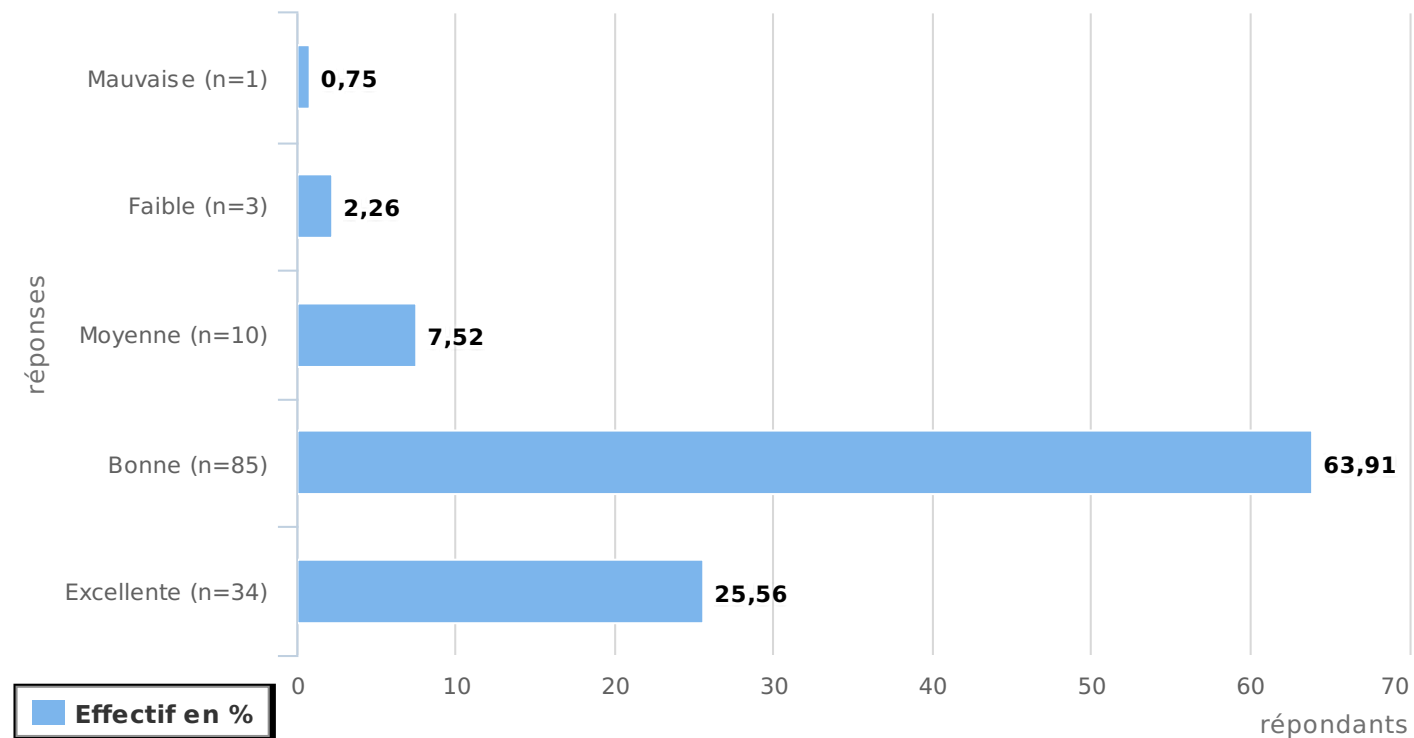
ACCUEIL

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=133)

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

Sans avis (n=1)



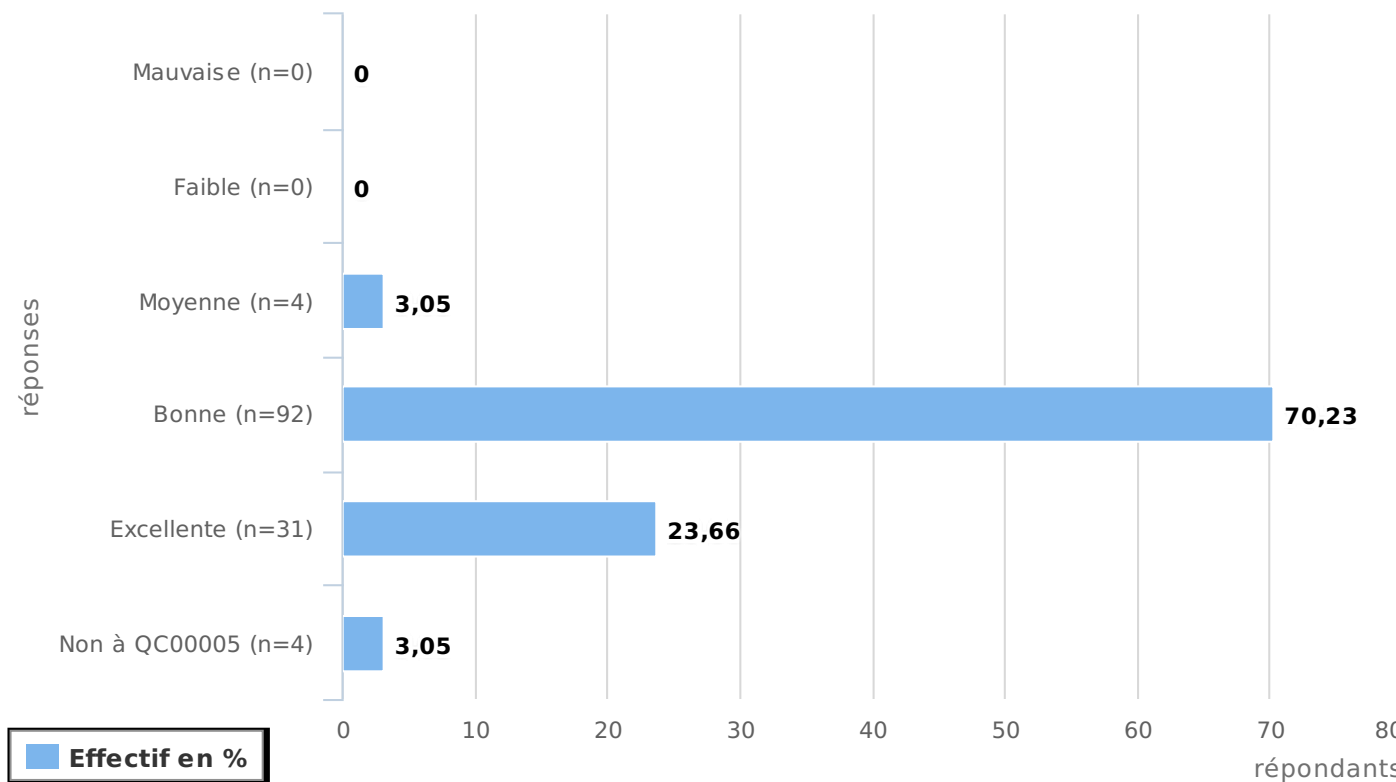
ACCUEIL

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=131)

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

Sans avis (n=0)



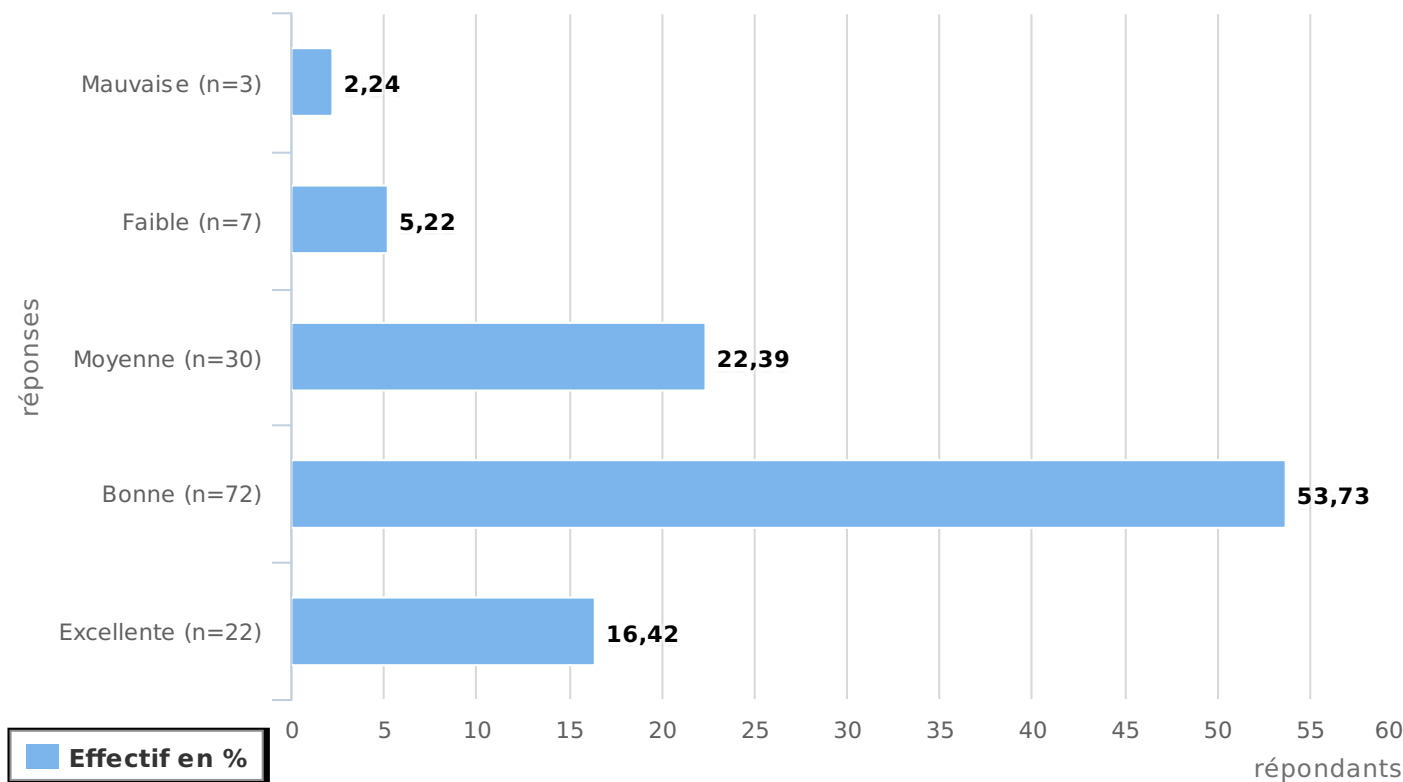
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)

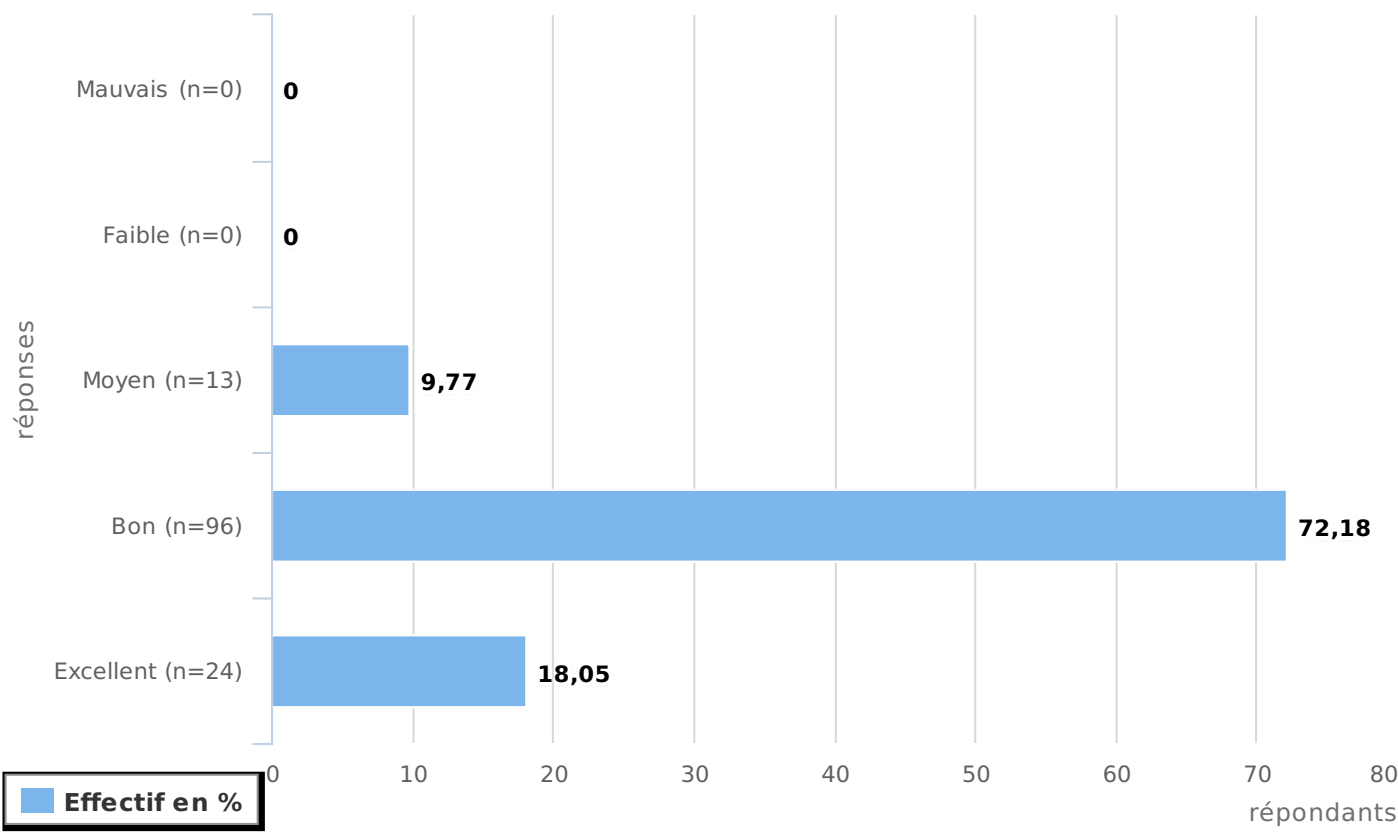


ACCUEIL


QC00037: Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=133)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)



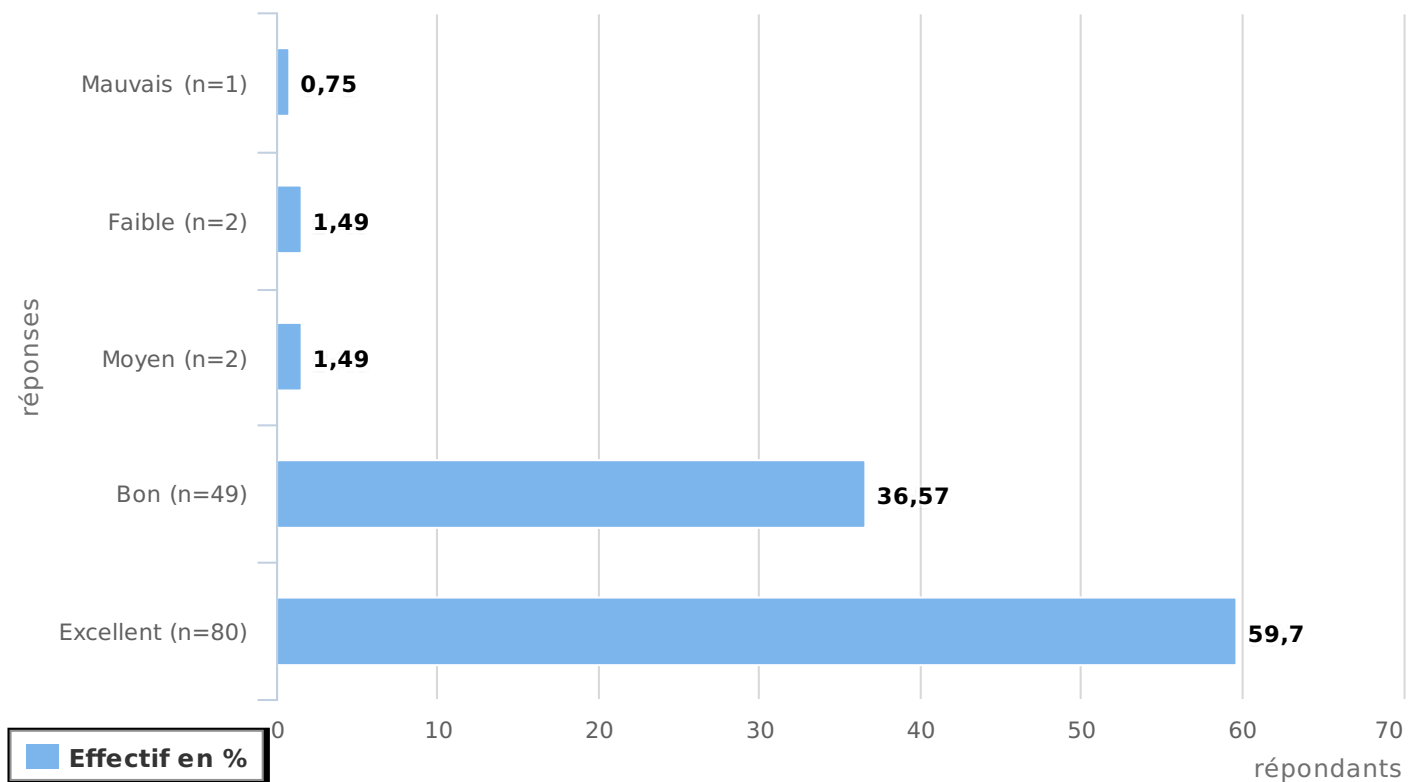
ACCUEIL

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=134)

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

Sans avis (n=0)



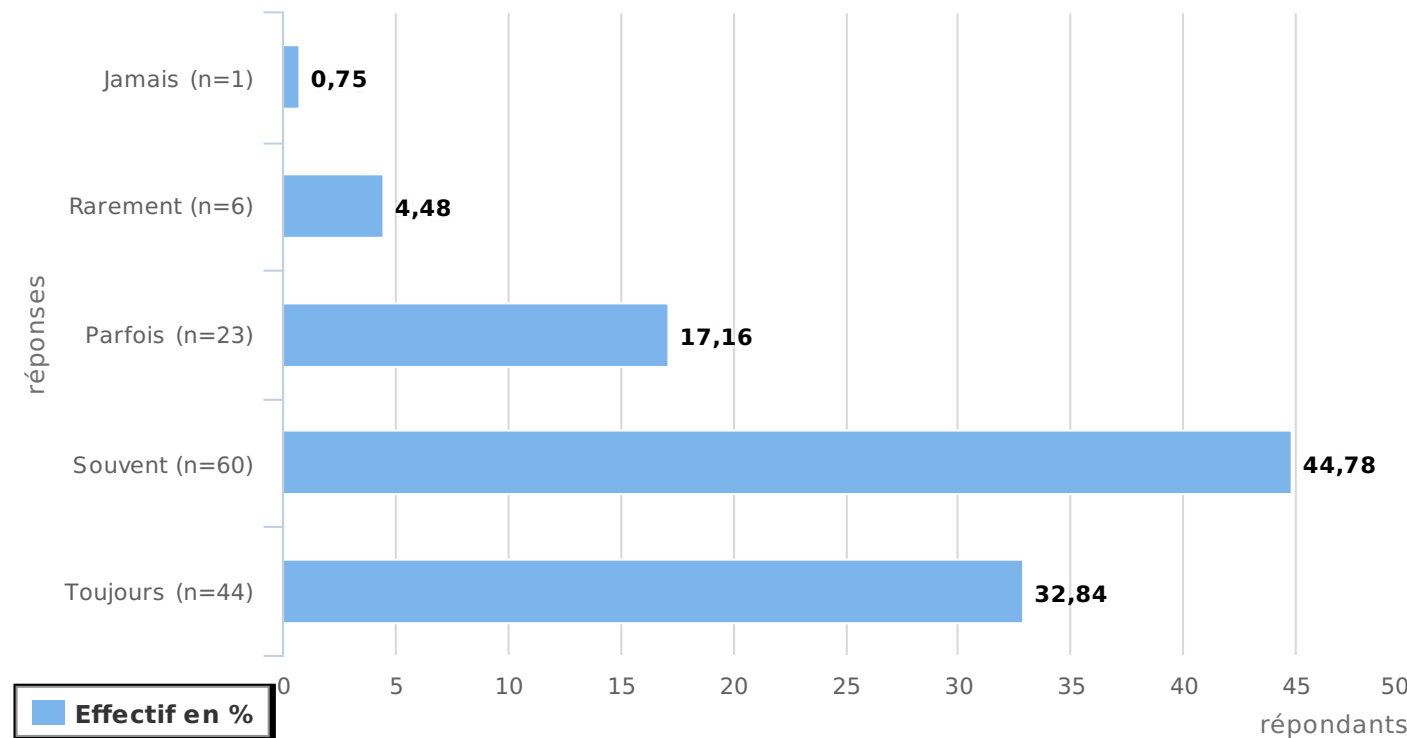
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=134)

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

Sans avis (n=0)



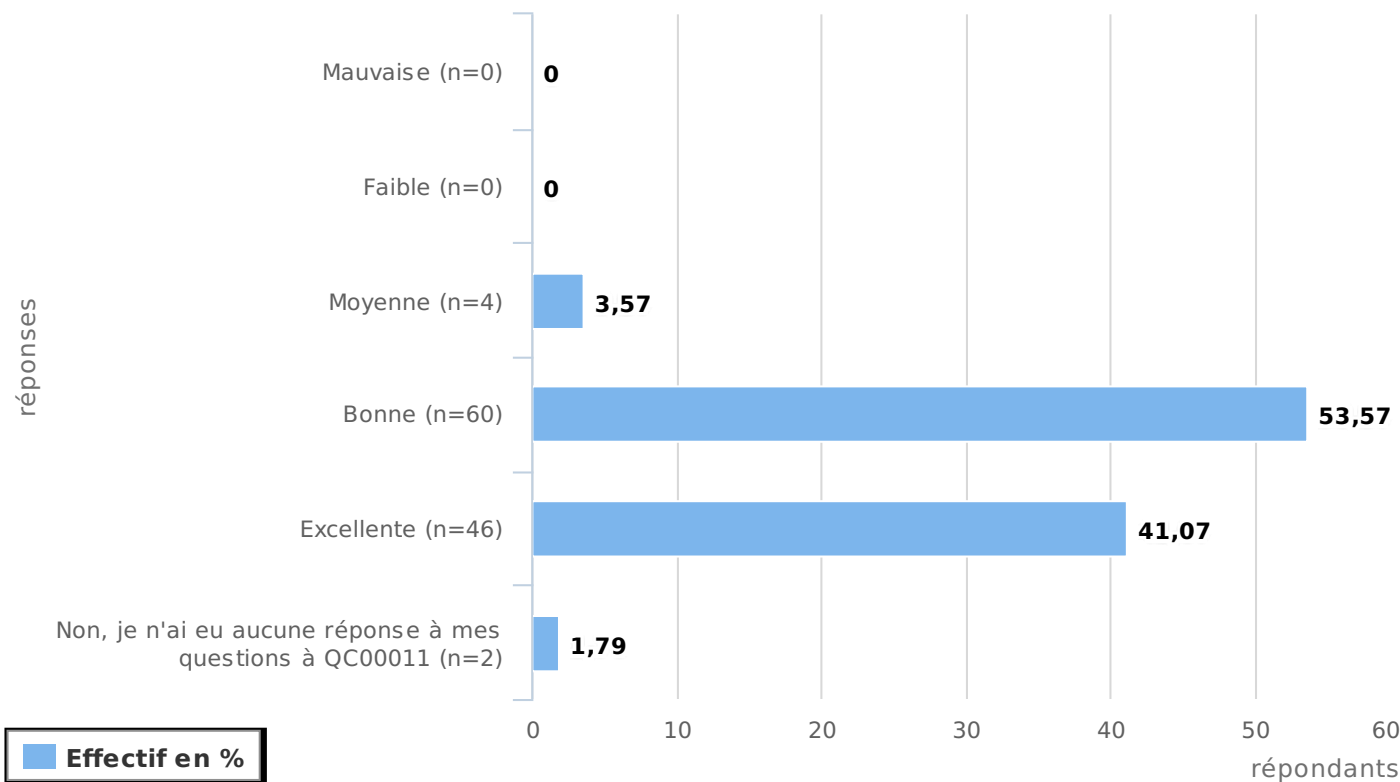
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=112)

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

Sans avis (n=0)



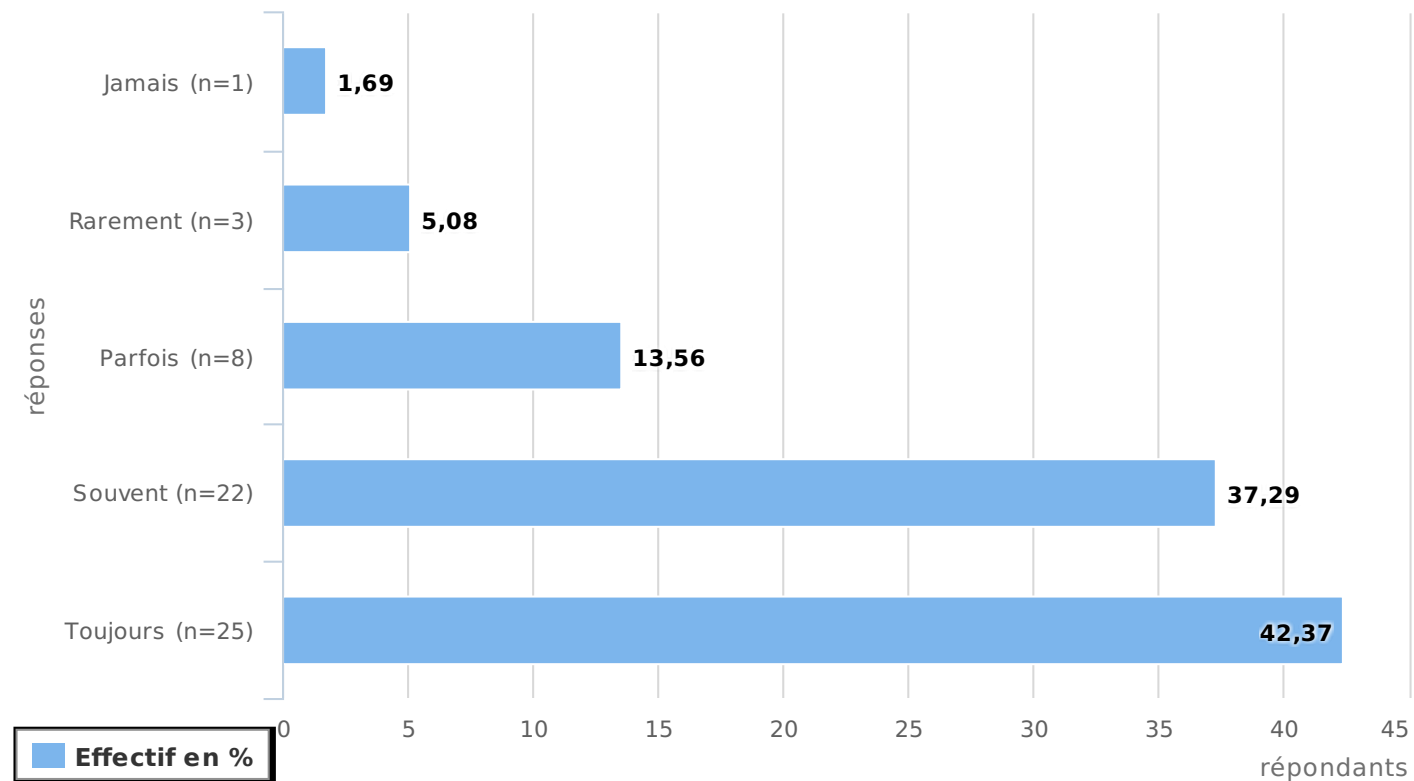
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=59)

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

Sans avis (n=1)



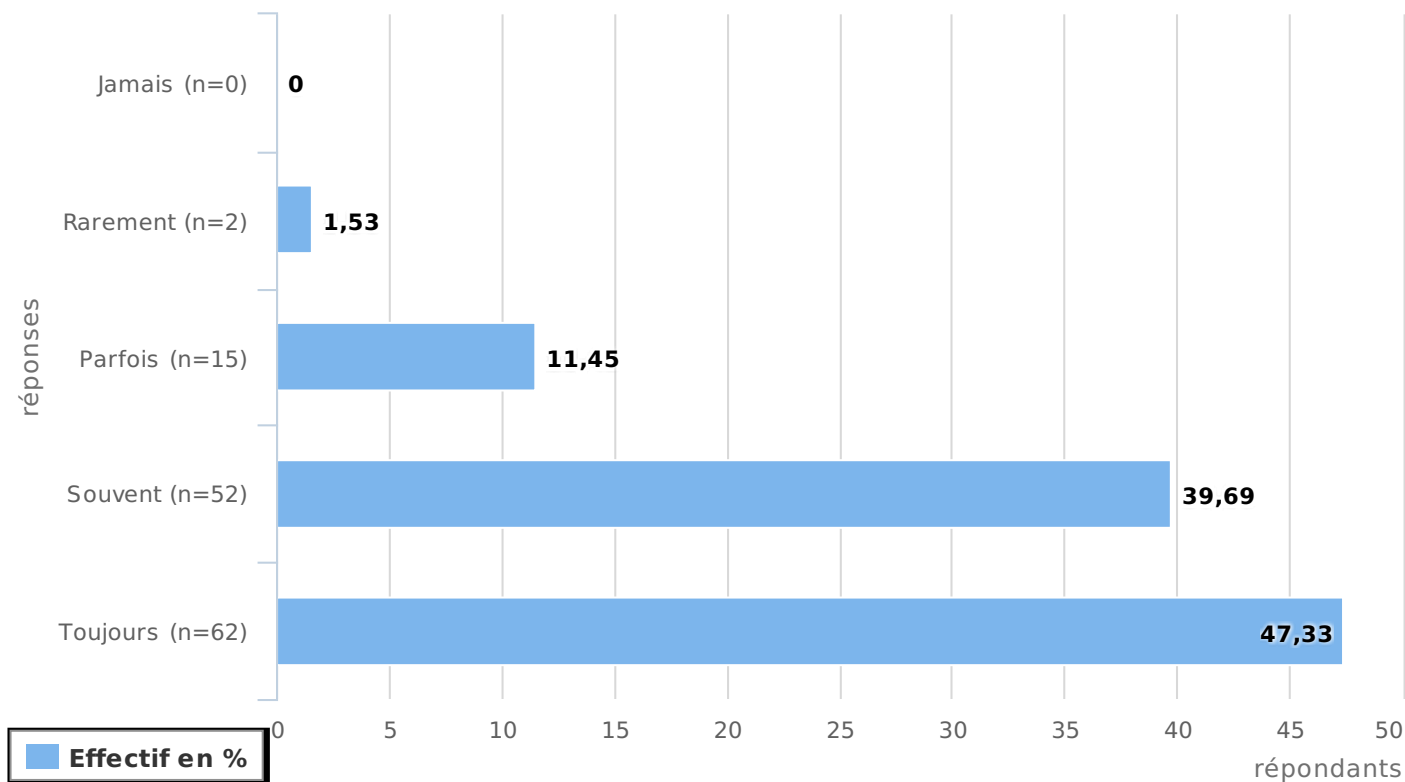
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=131)

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

Sans avis (n=3)



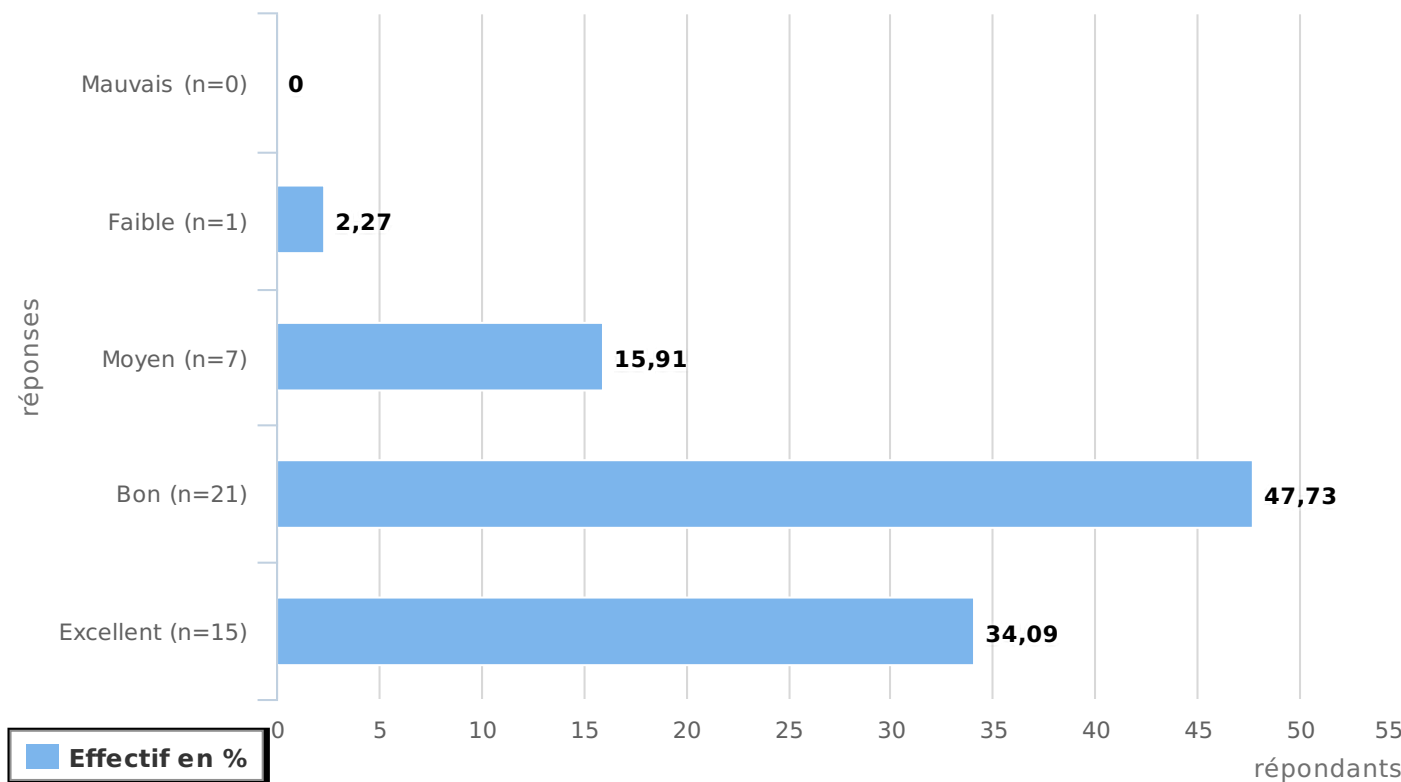
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=44)

Total des réponses non prises en compte (n=90) dont :

Sans avis (n=2)



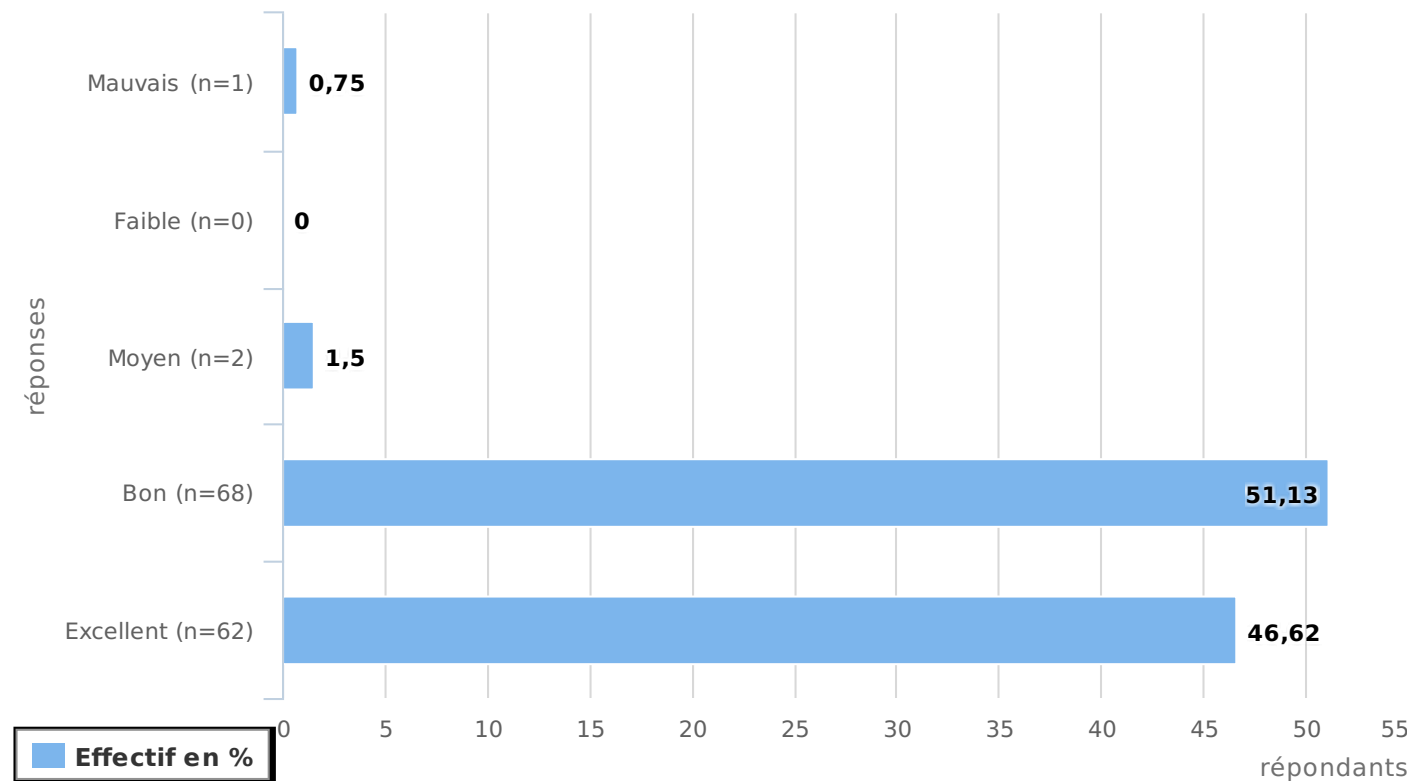
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=133)

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

Sans avis (n=1)



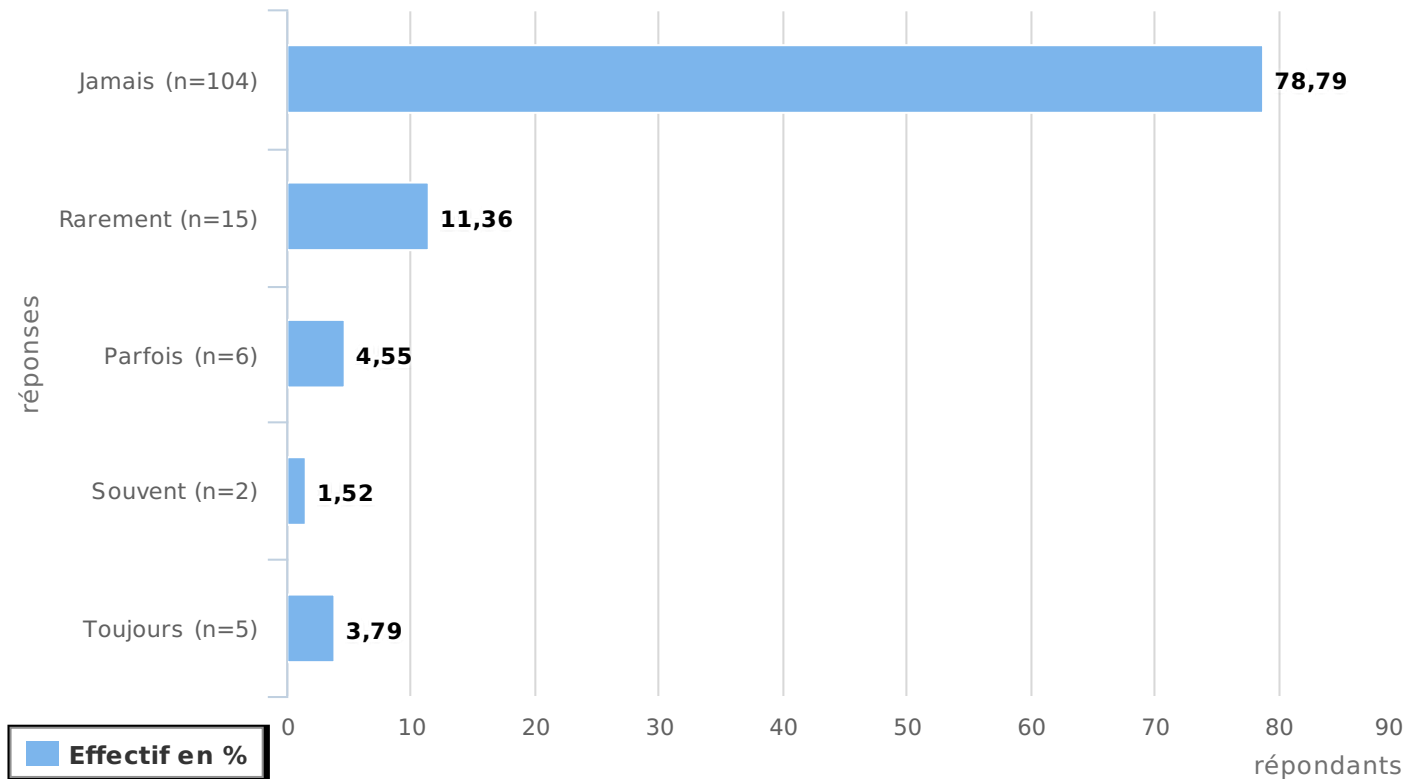
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=132)

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

Sans avis (n=2)



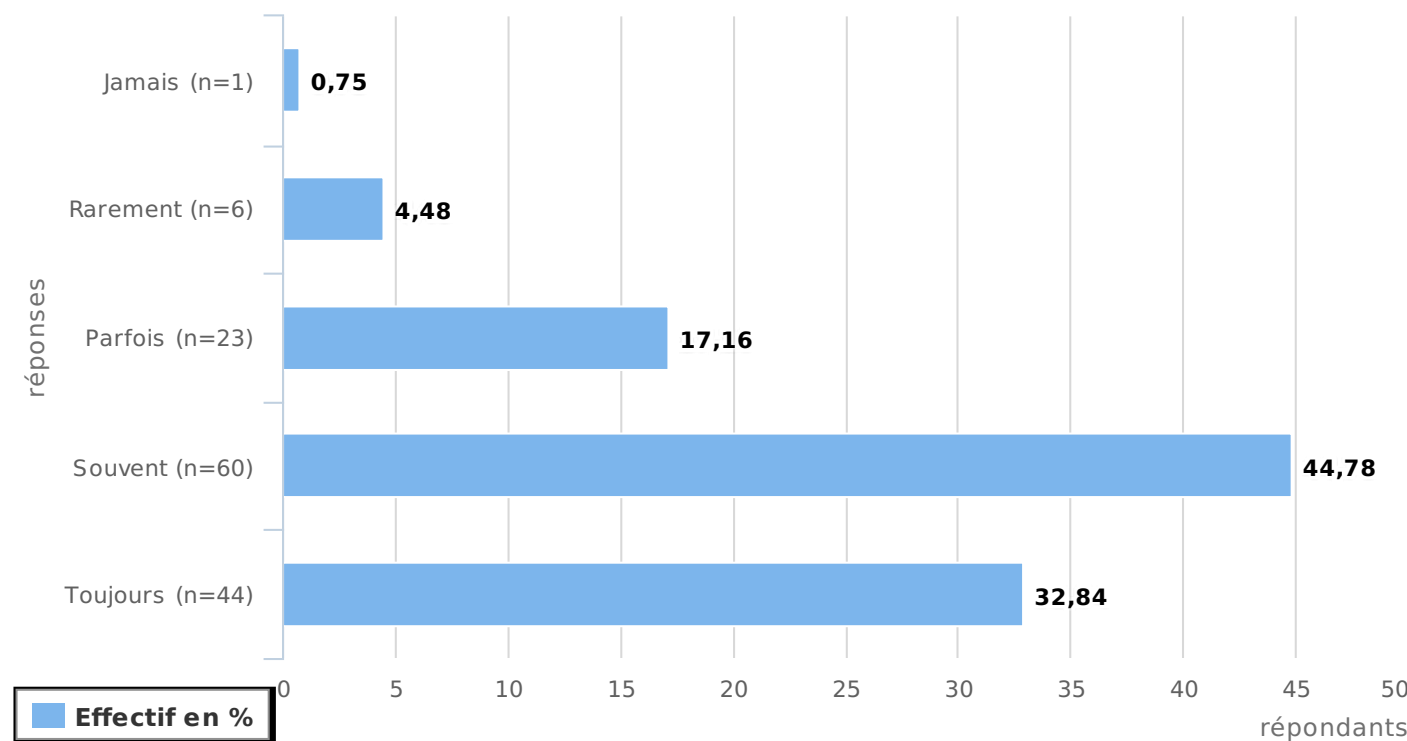
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=134)

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

Sans avis (n=0)



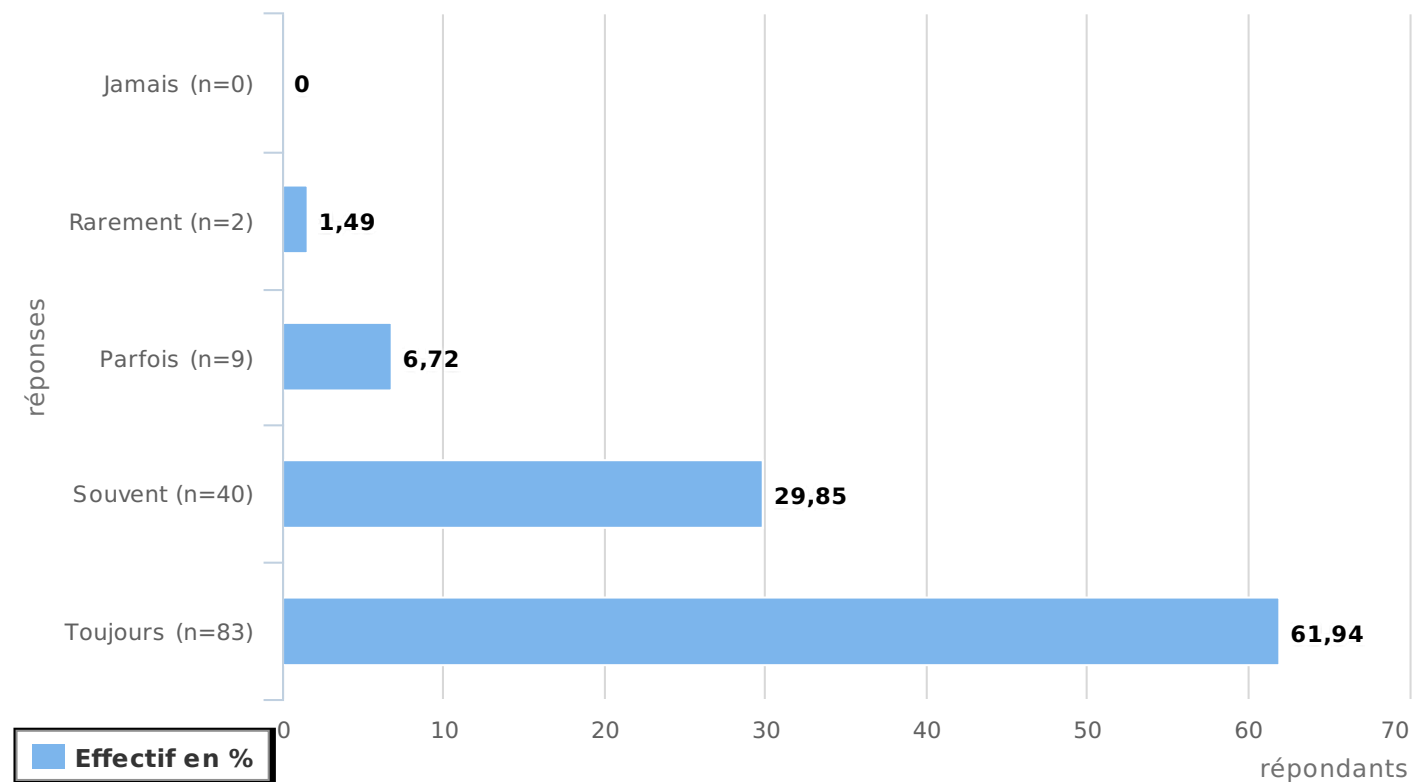
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=134)

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

Sans avis (n=0)



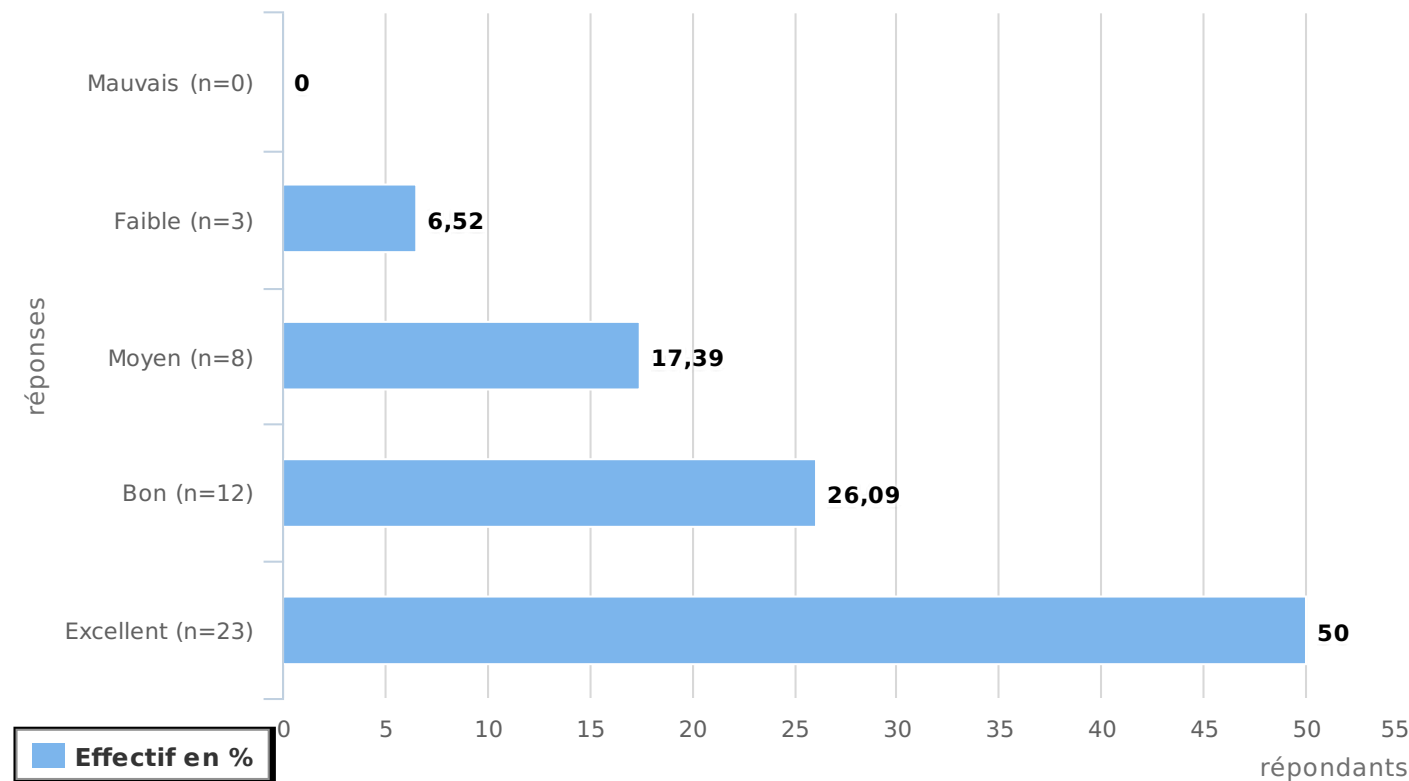
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=46)

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

Sans avis (n=0)



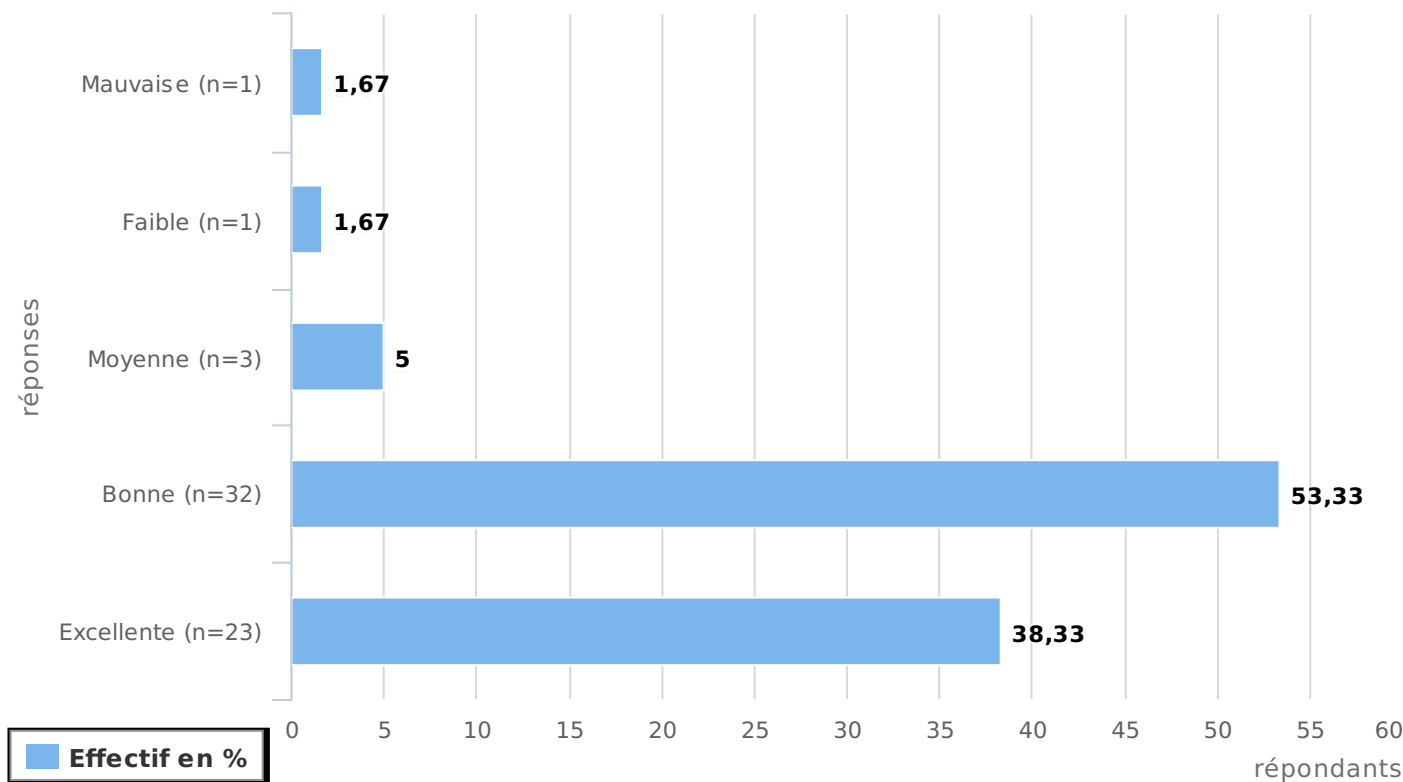
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=60)

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

Sans avis (n=0)



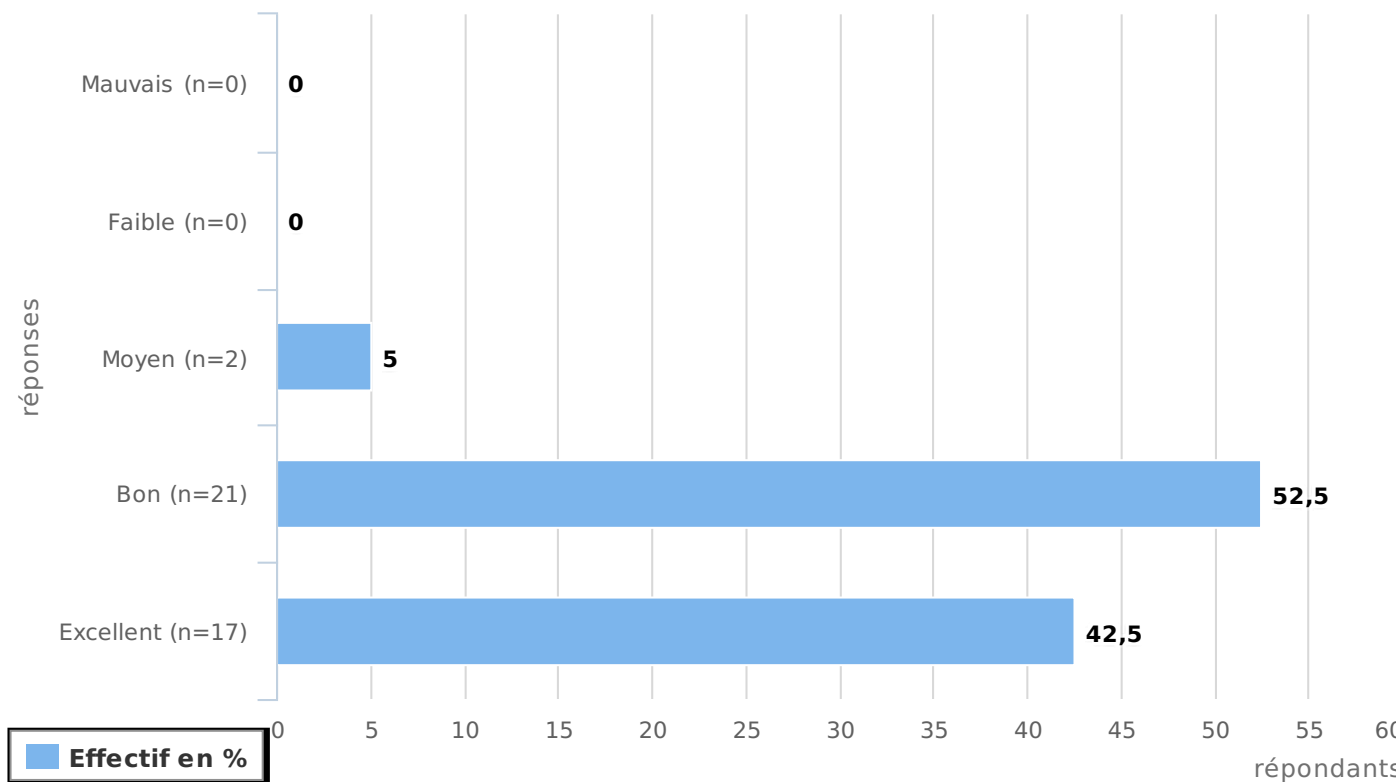
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=40)

Total des réponses non prises en compte (n=94) dont :

Sans avis (n=0)



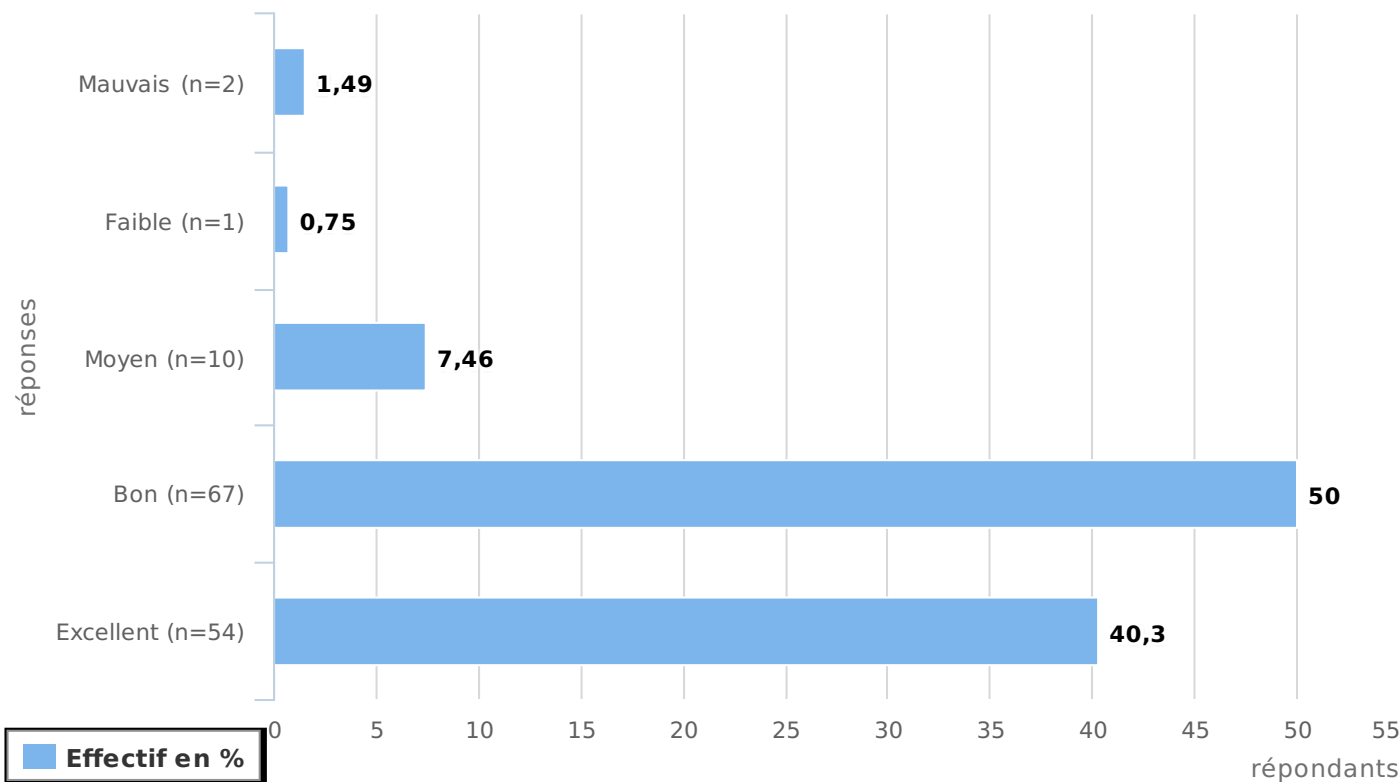
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



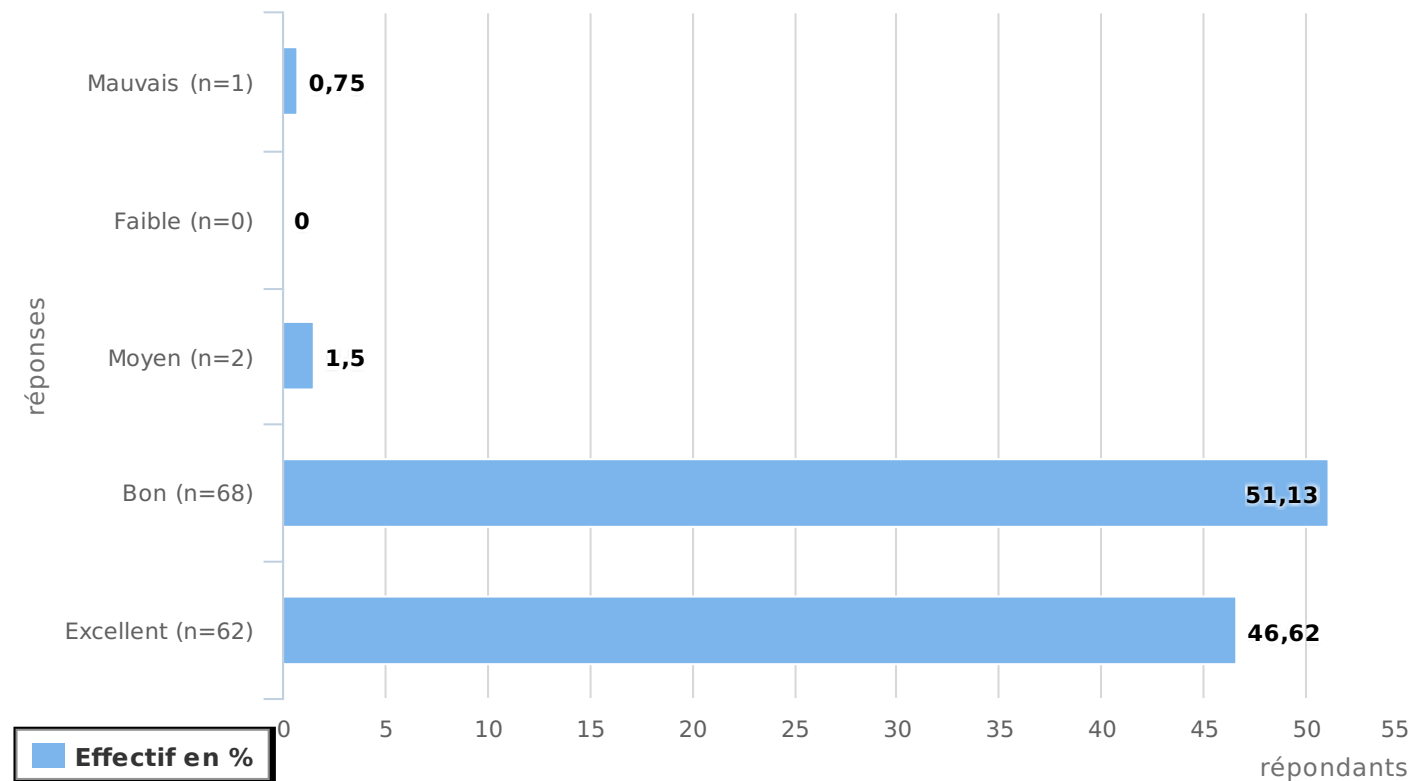
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=133)

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

Sans avis (n=1)



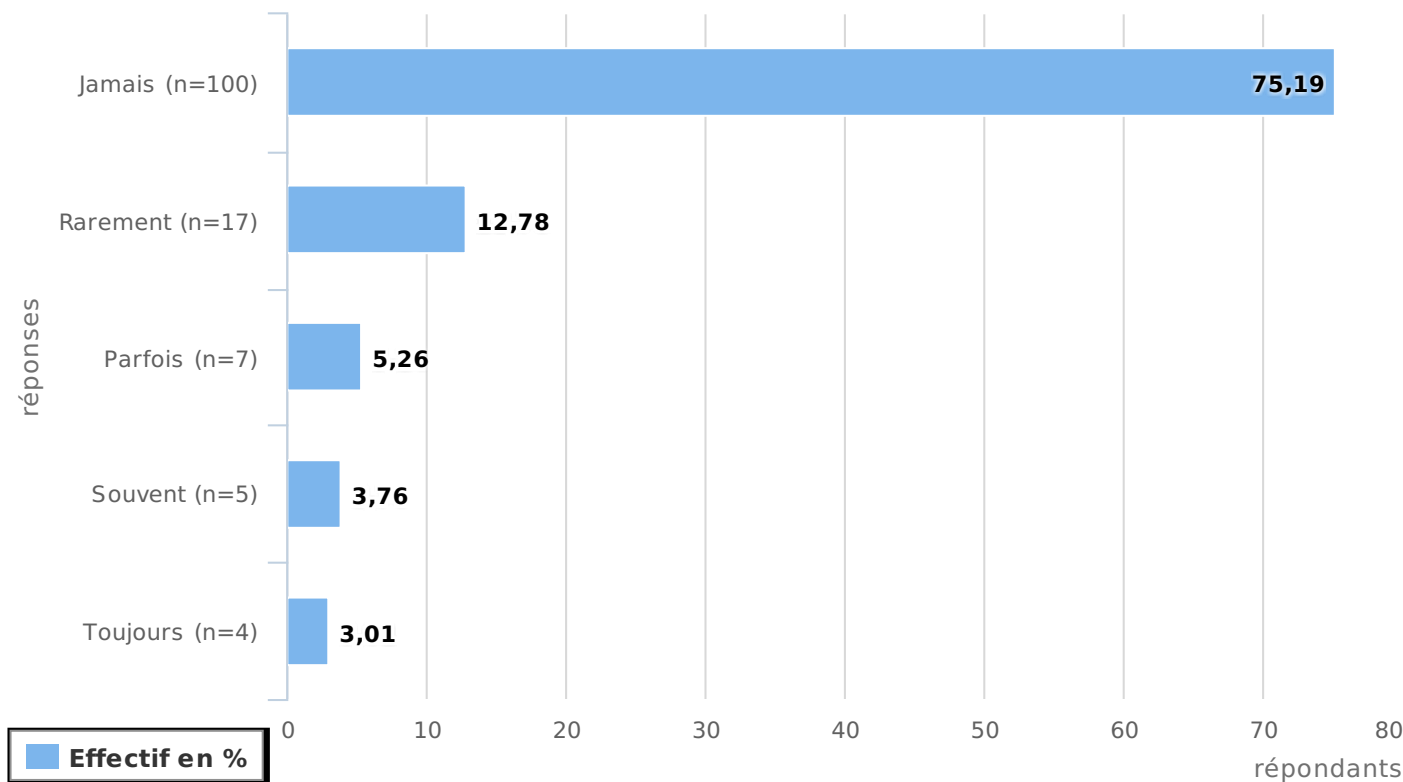
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=133)

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

Sans avis (n=1)



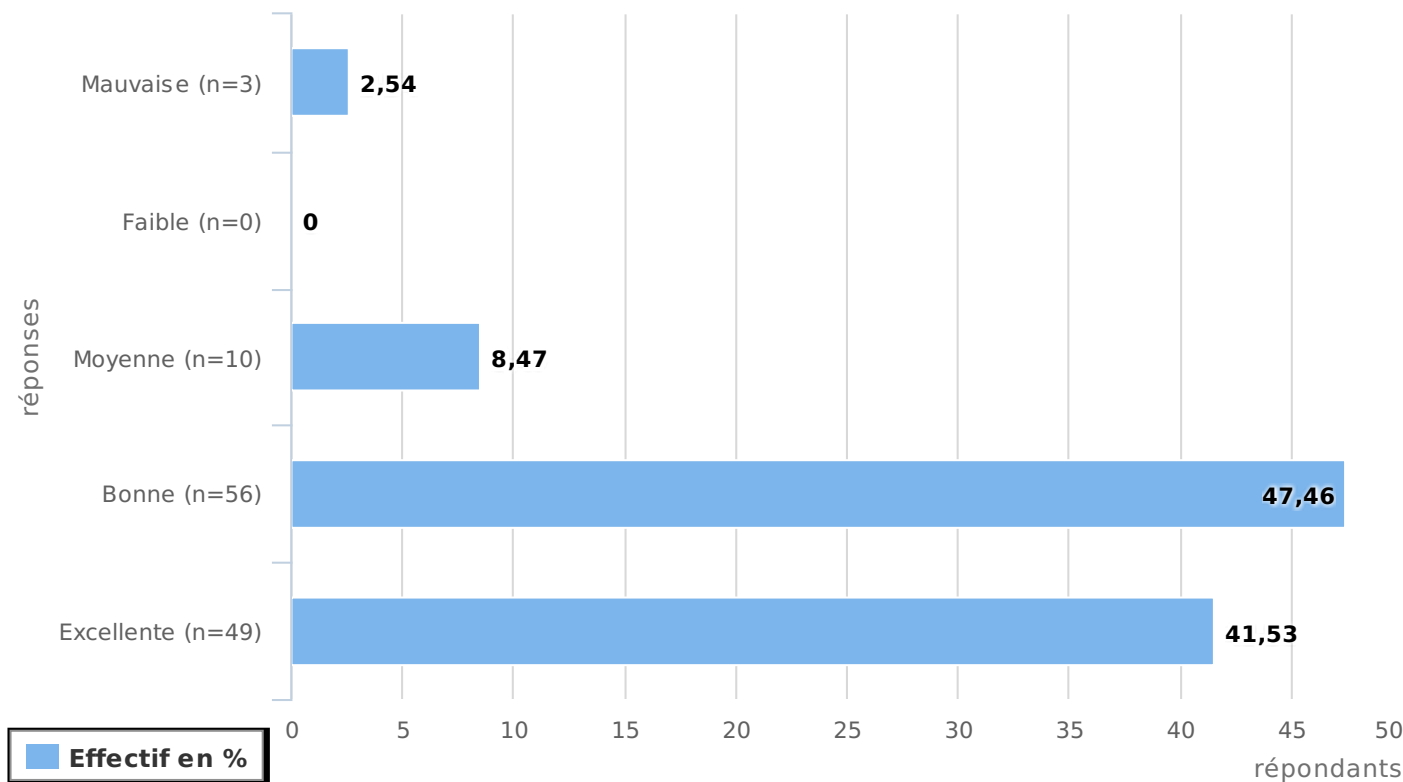
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=118)

Total des réponses non prises en compte (n=16) dont :

Sans avis (n=0)



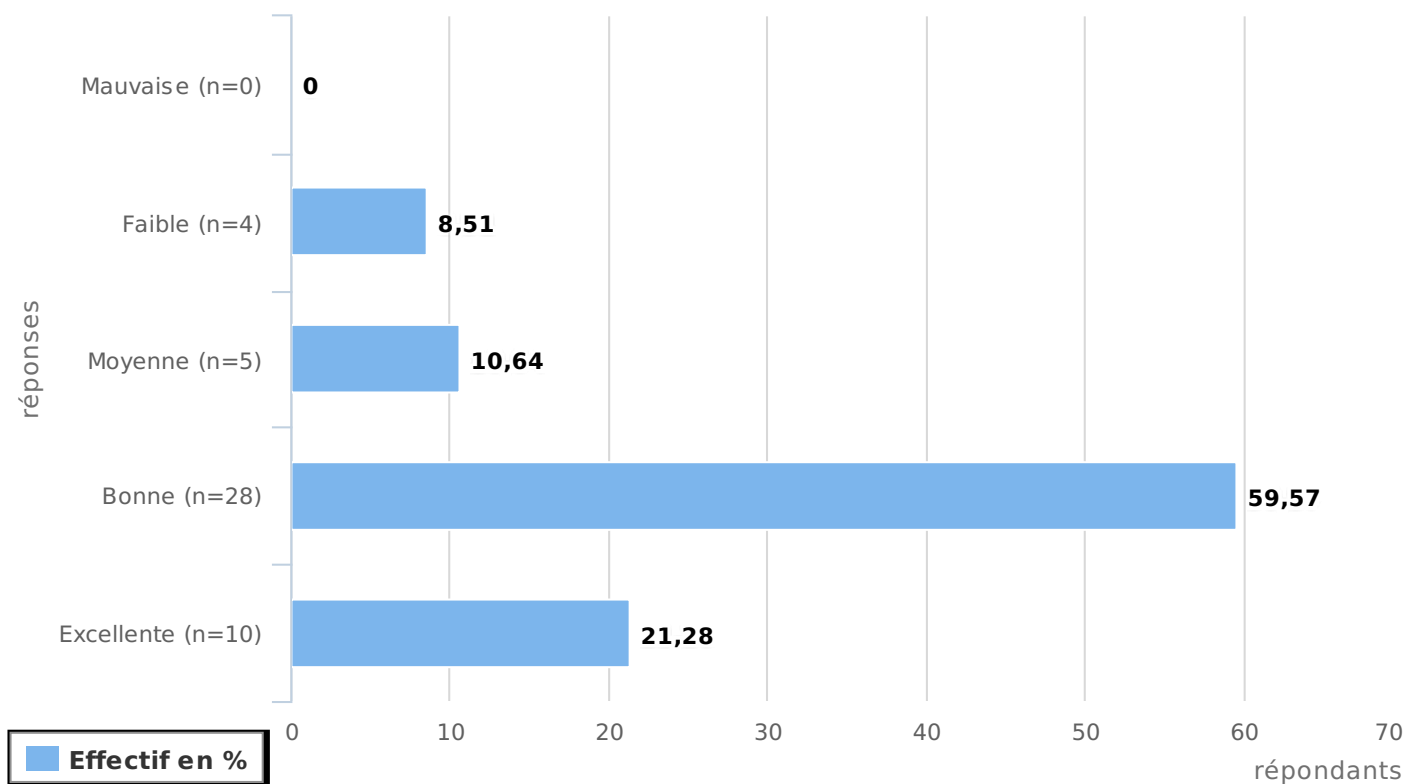
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=47)

Total des réponses non prises en compte (n=87) dont :

Sans avis (n=0)



CHAMBRE

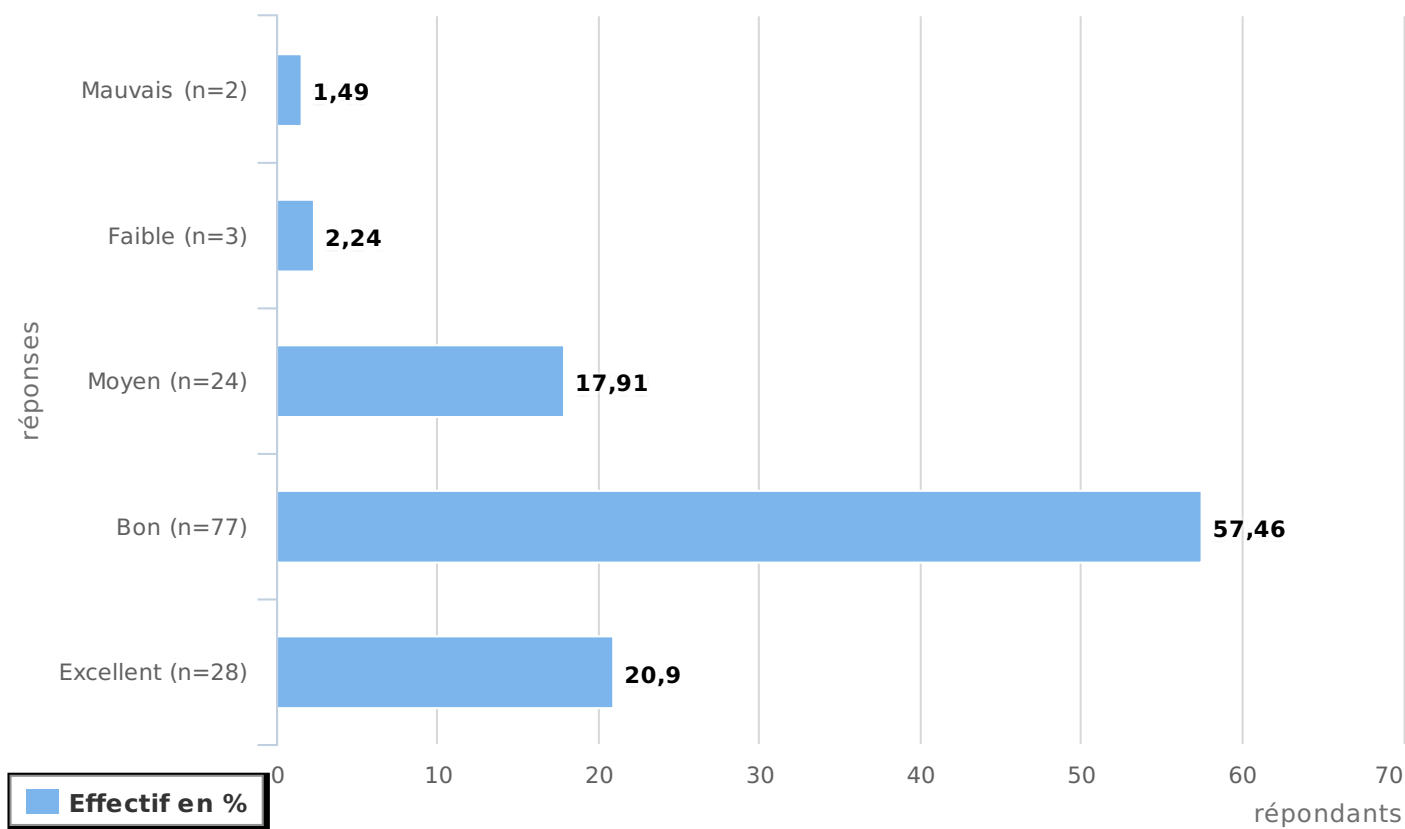
QC00033: Que pensez-vous du confort de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



CHAMBRE

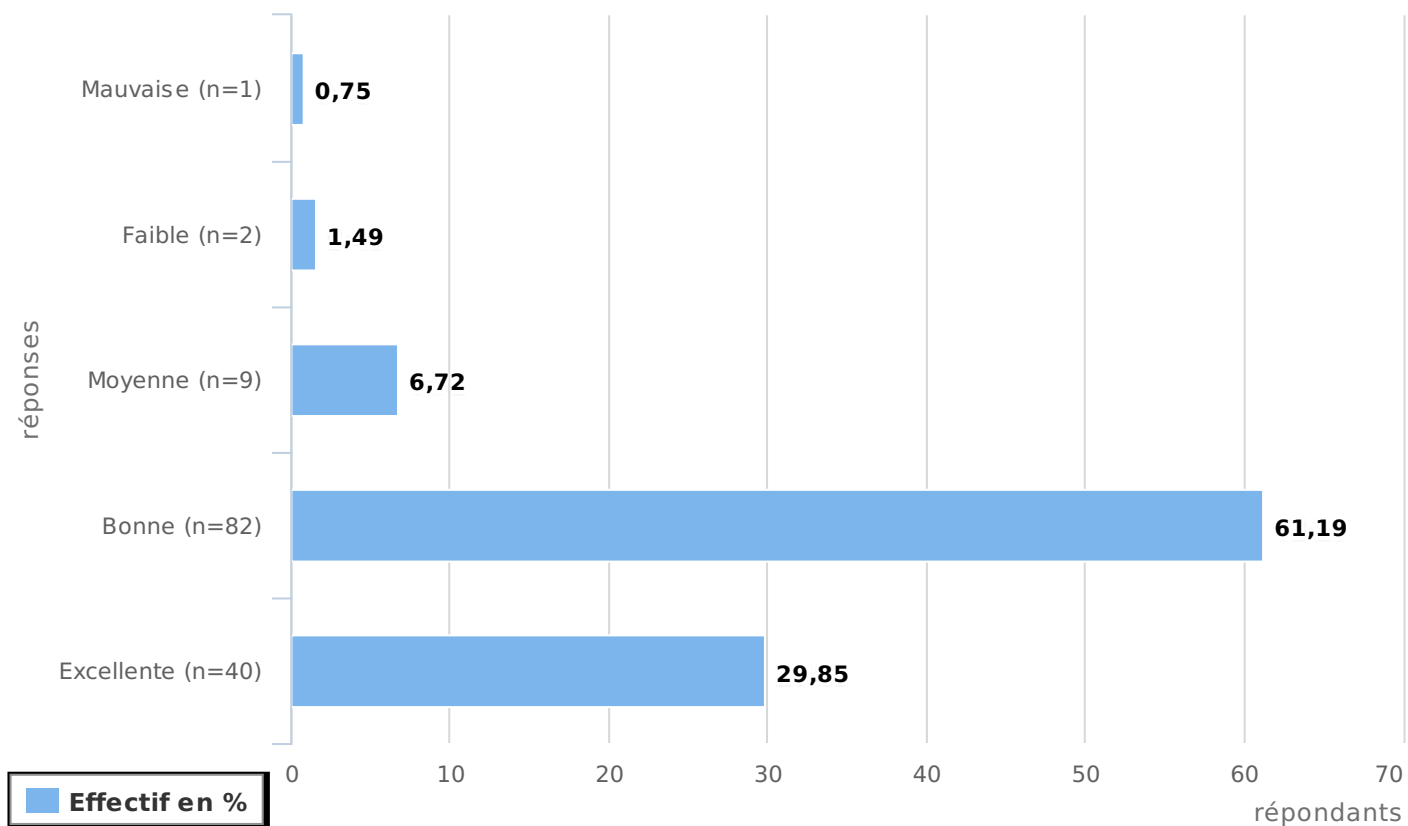
QC00034: Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



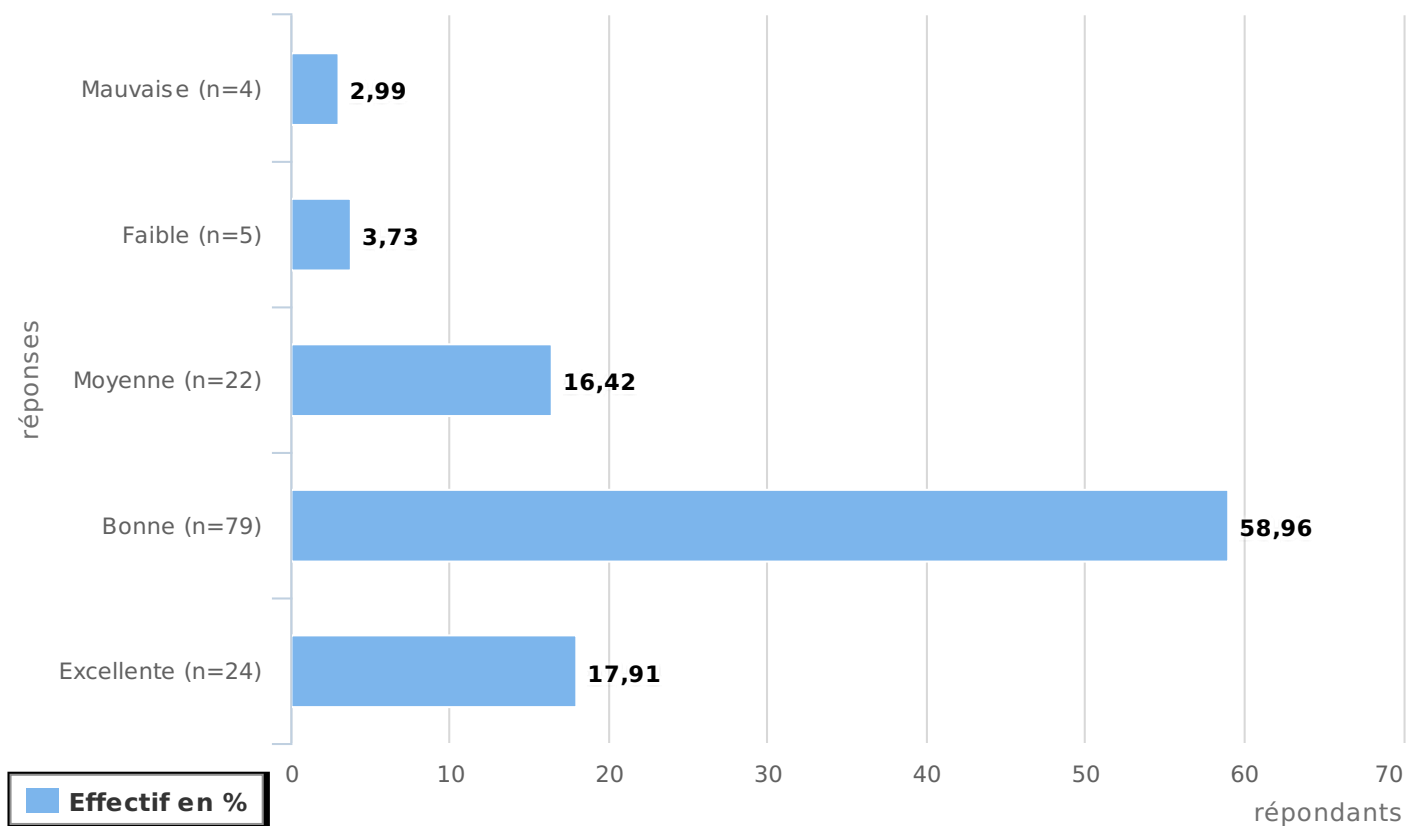
CHAMBRE

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


Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



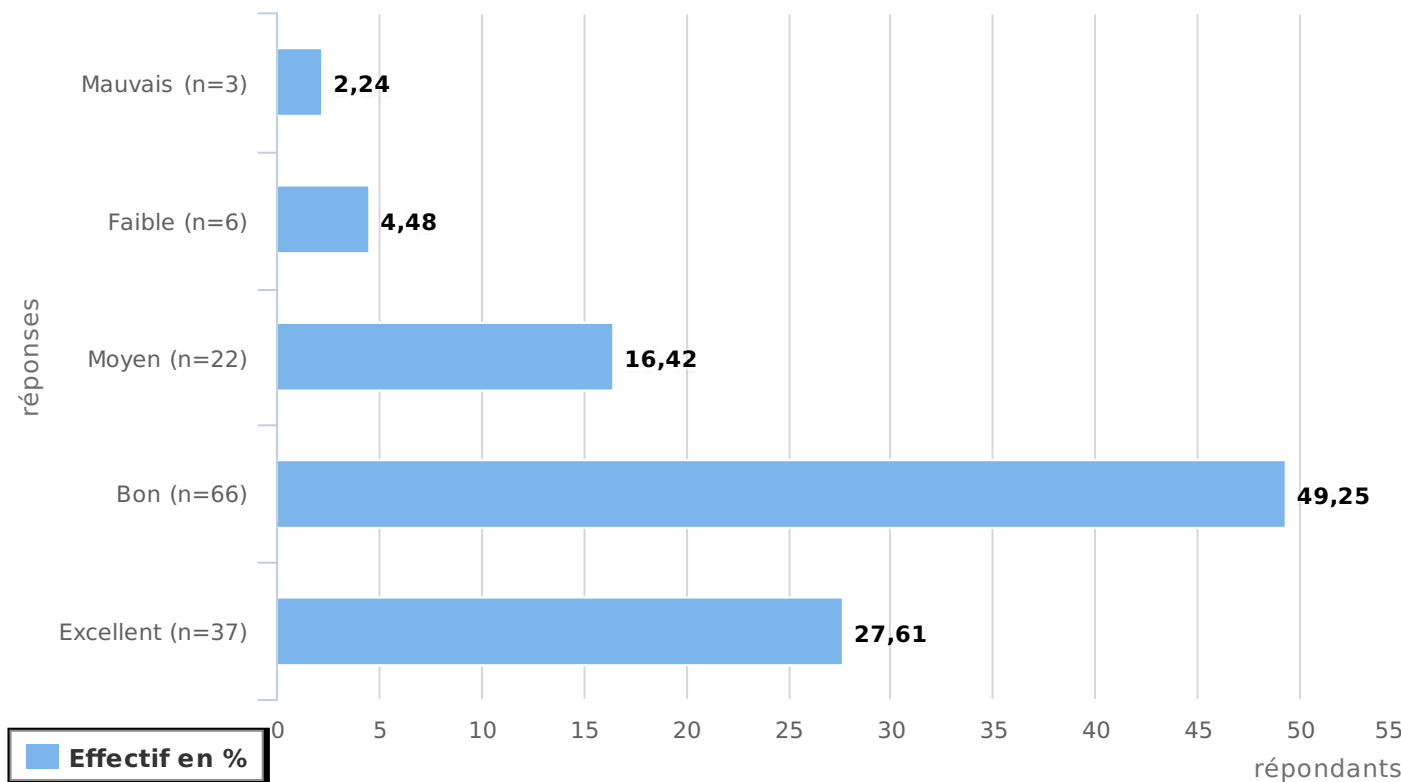
CHAMBRE

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


Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



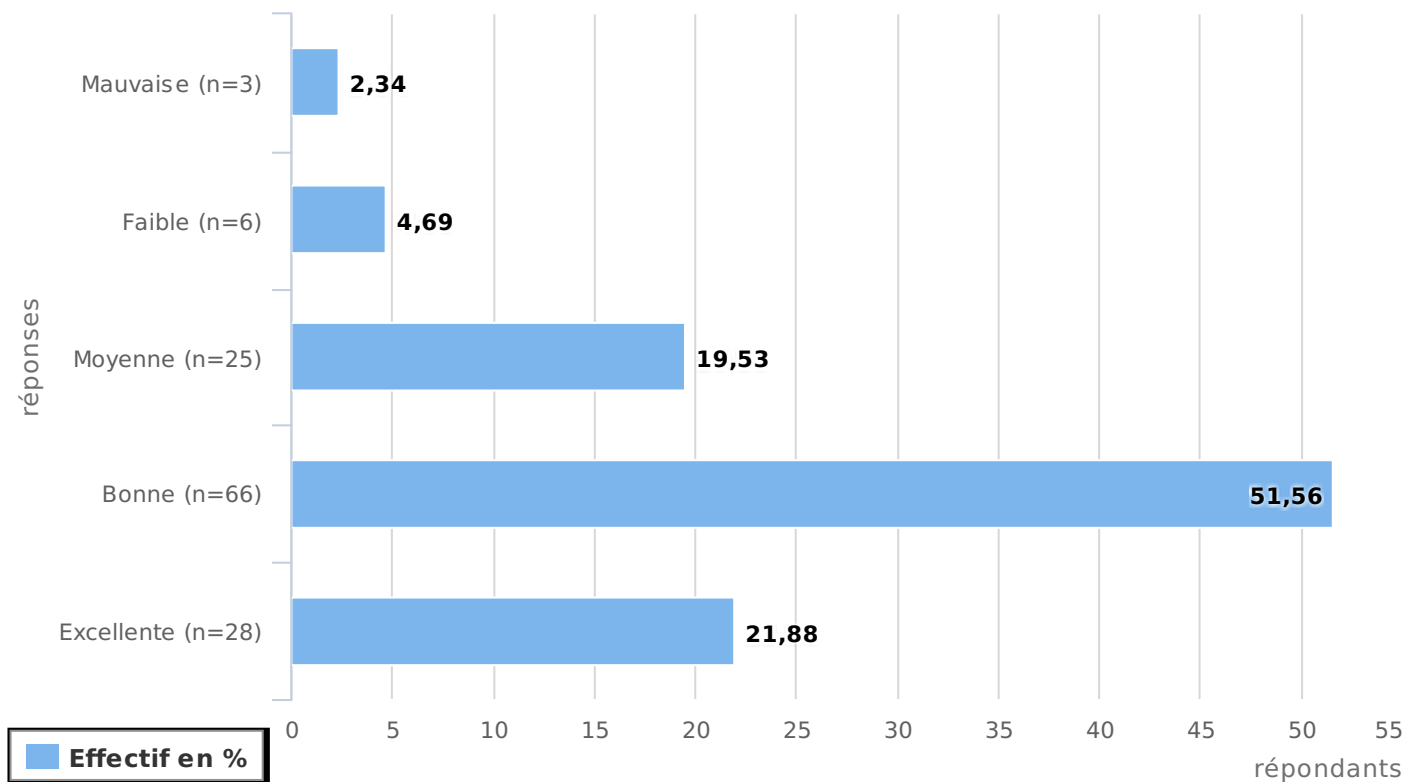
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=128)

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

Sans avis (n=0)



REPAS

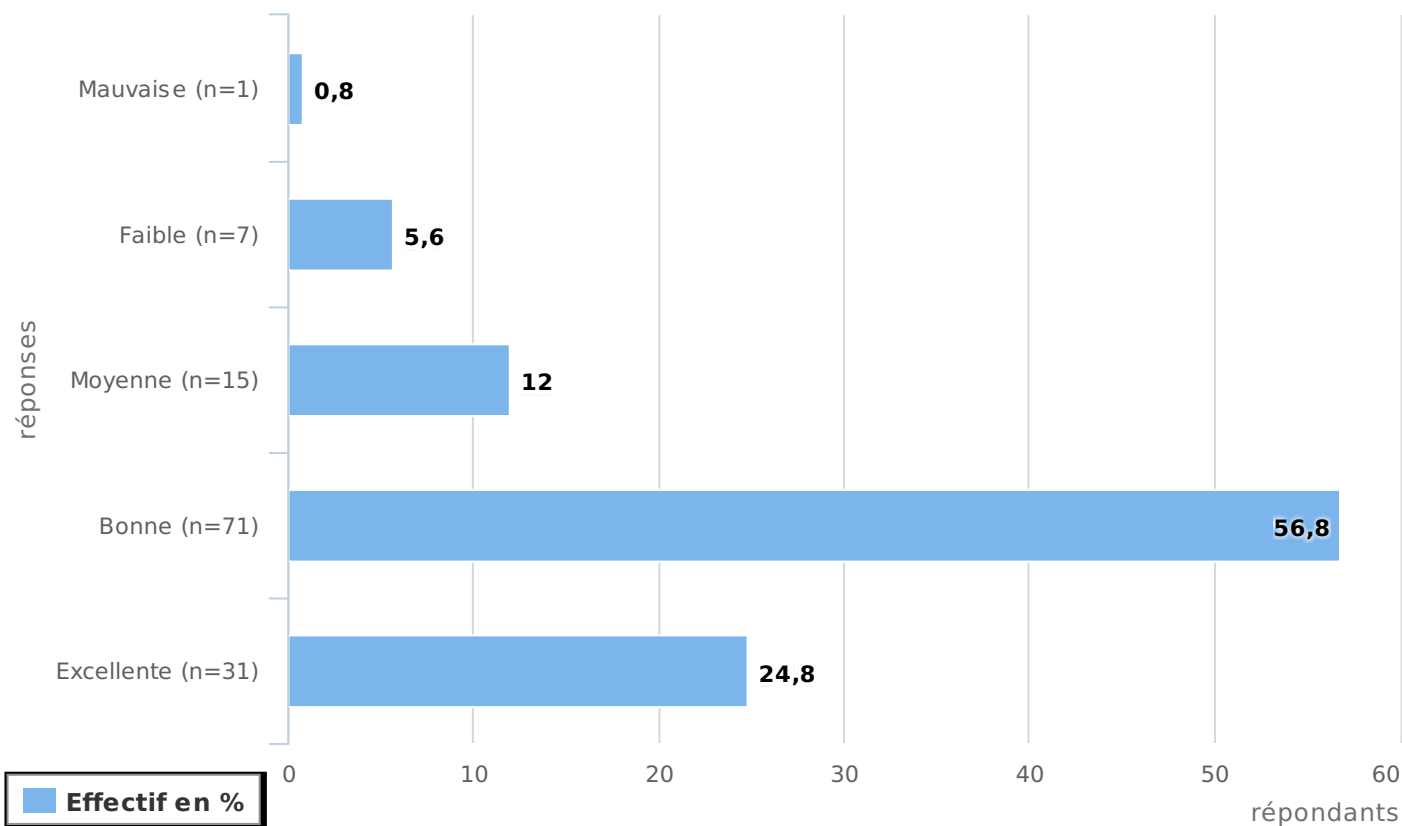
QC00040: Que pensez-vous de la variété des plats ?




Total des réponses prises en compte (n=125)

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

Sans avis (n=3)



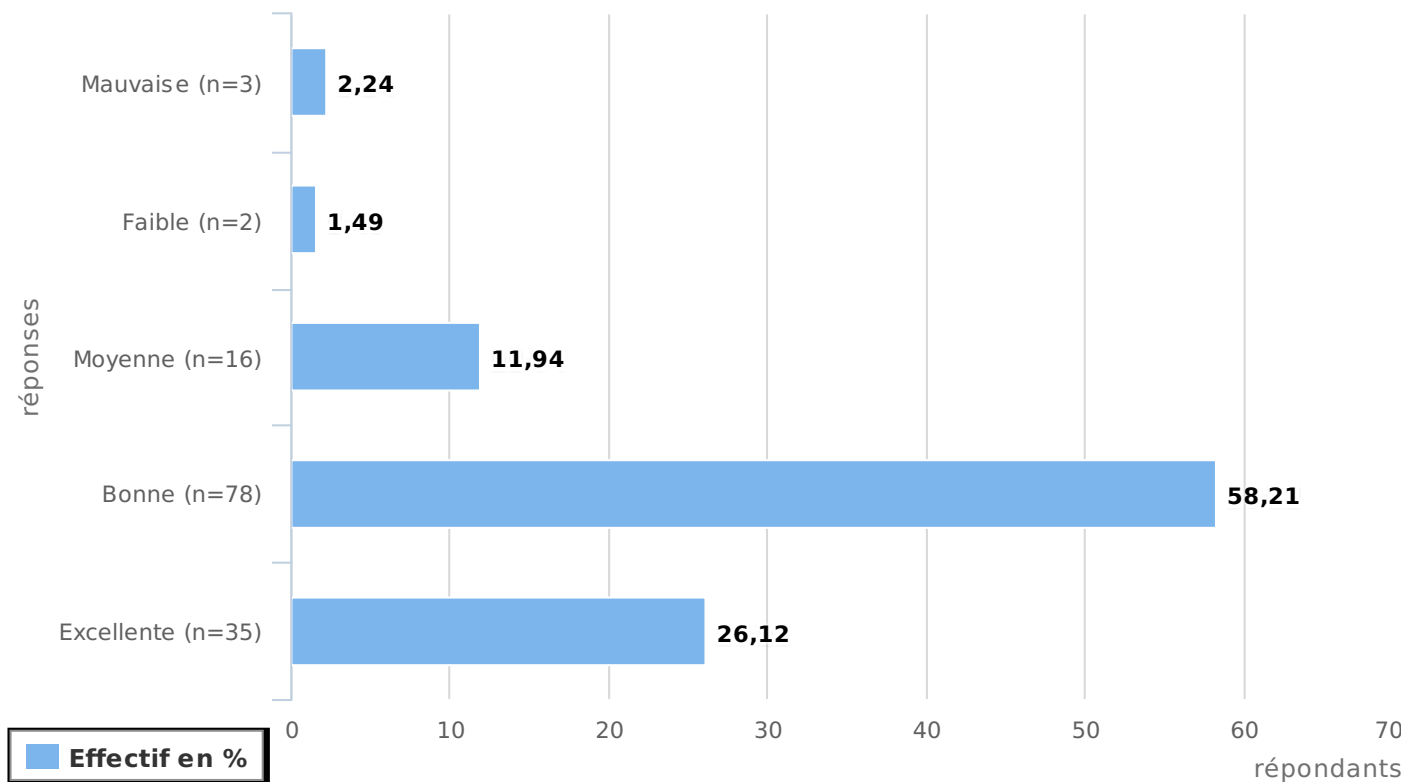
SORTIE

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=134)

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

Sans avis (n=0)



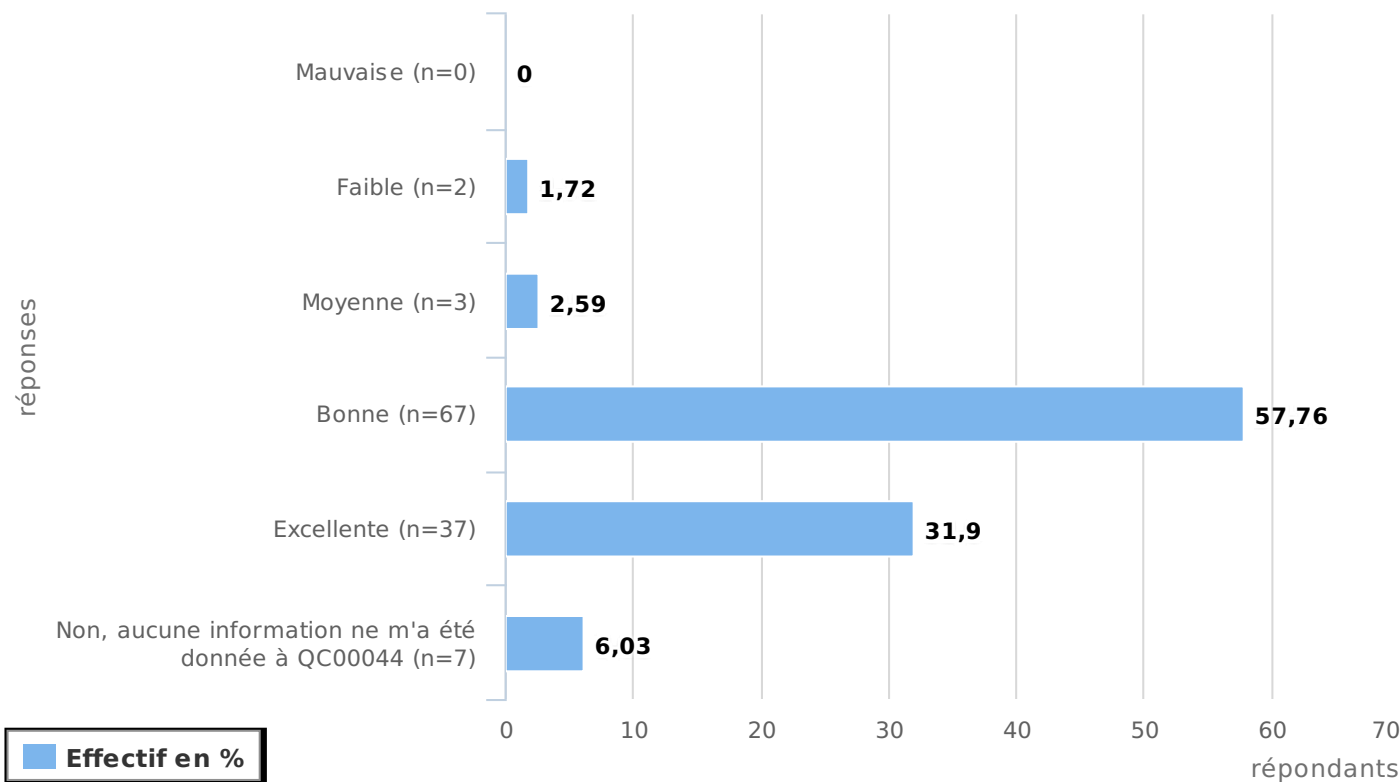
SORTIE

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=116)

Total des réponses non prises en compte (n=18) dont :

Sans avis (n=0)



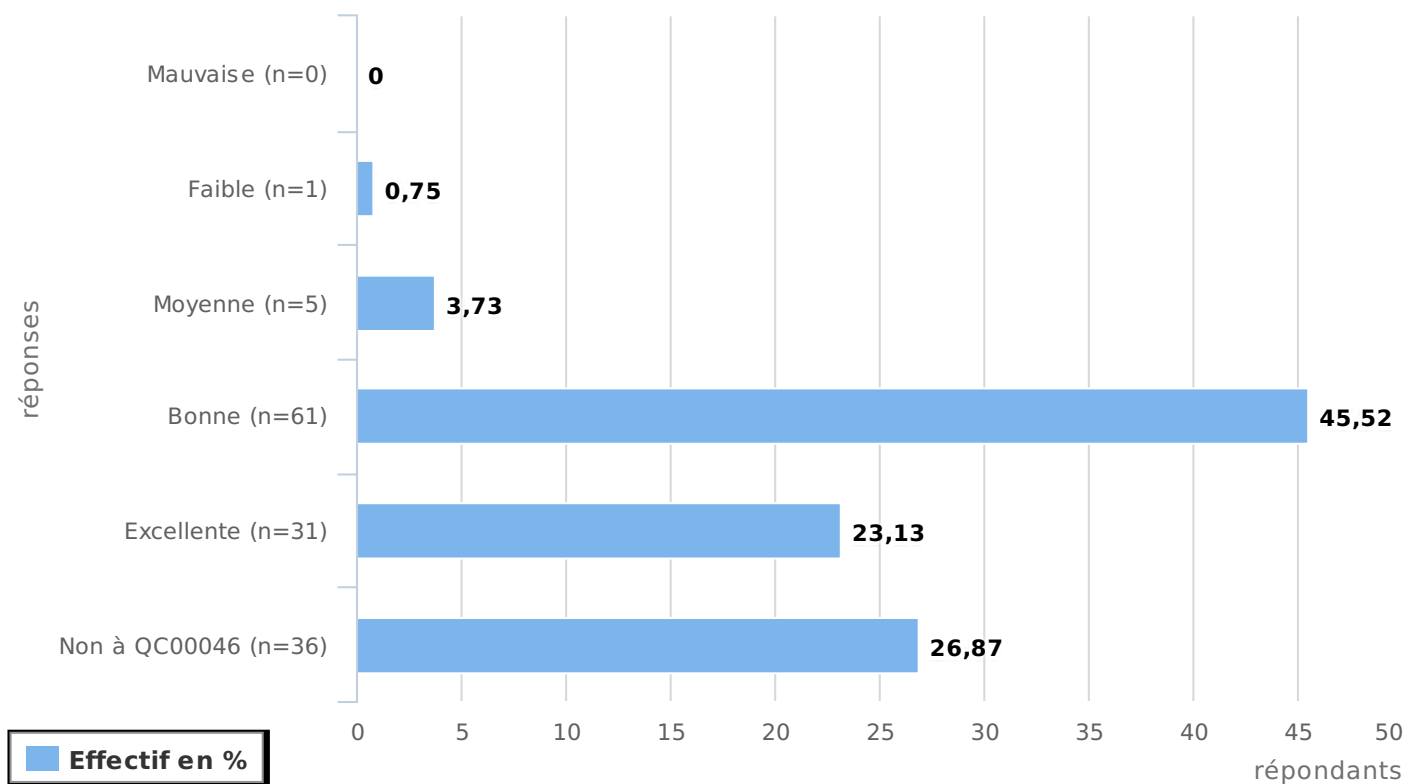
SORTIE

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=134)

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

Sans avis (n=0)



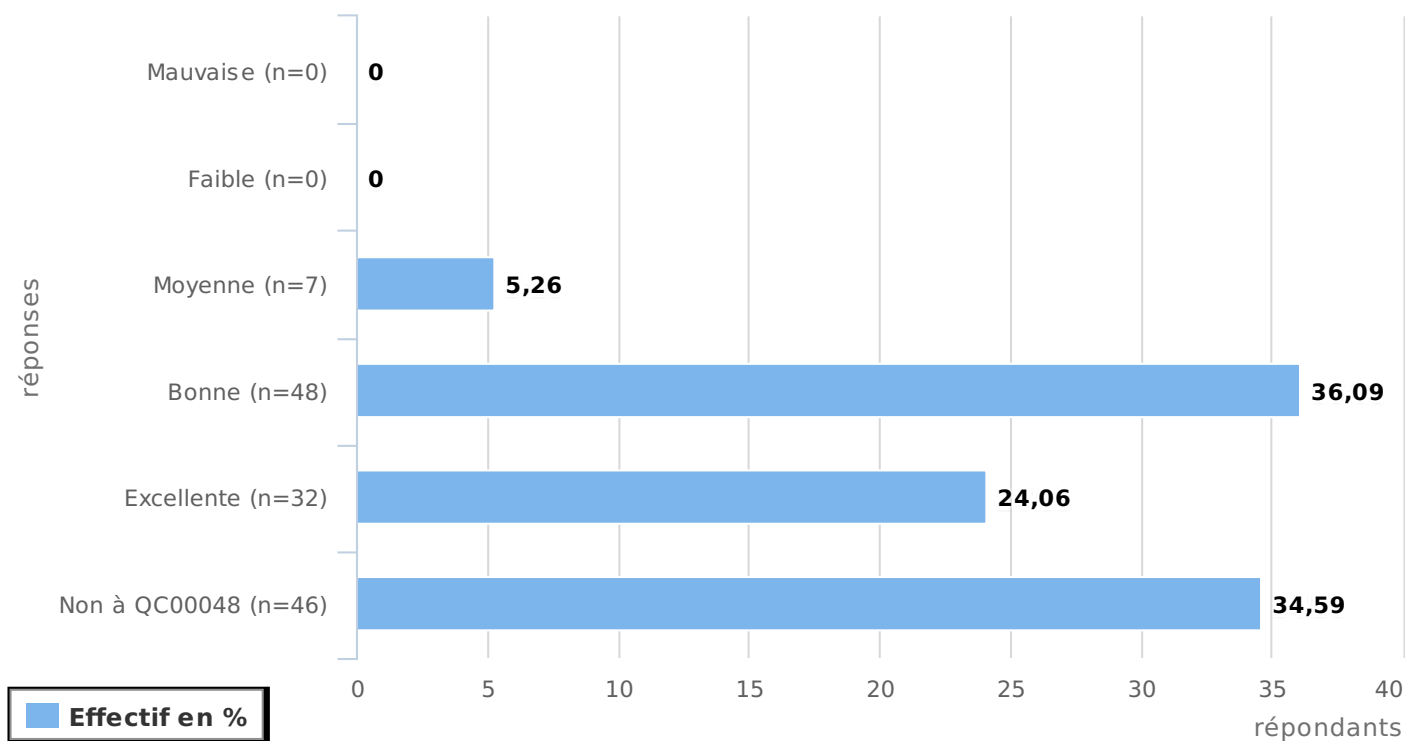
SORTIE

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=133)

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

Sans avis (n=1)



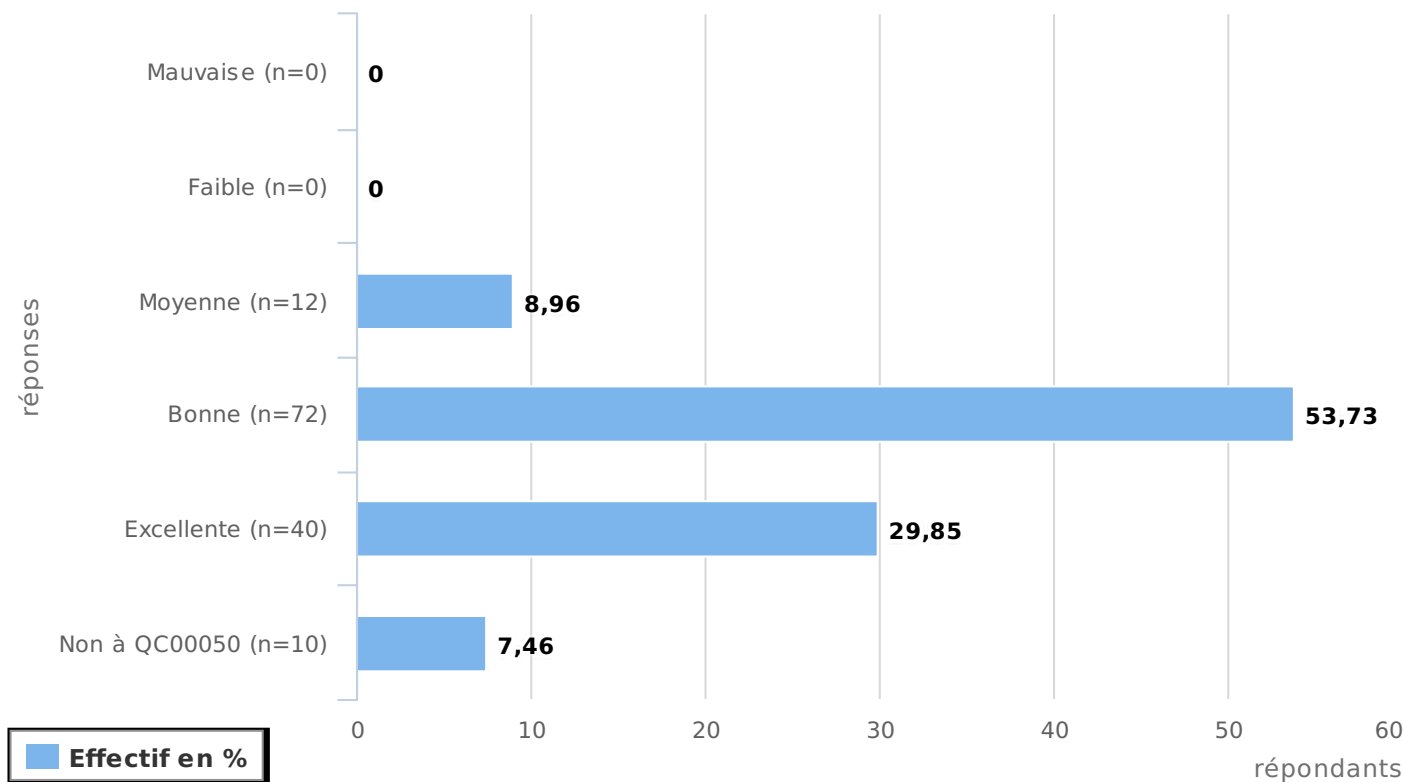
SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=134)

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

Sans avis (n=0)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 174

Nb de questionnaires complets = 134

Nb de questionnaire incomplets = 15

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

Nb de patients « Hors-champ » = 2

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

Nb total de patient désinscrits = 23

54.46 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

98.5 % des questionnaires ont été remplis par le patient

0 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

1.49 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

1.49 % des patients ont été orientés par un service d'urgence

63.43 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)

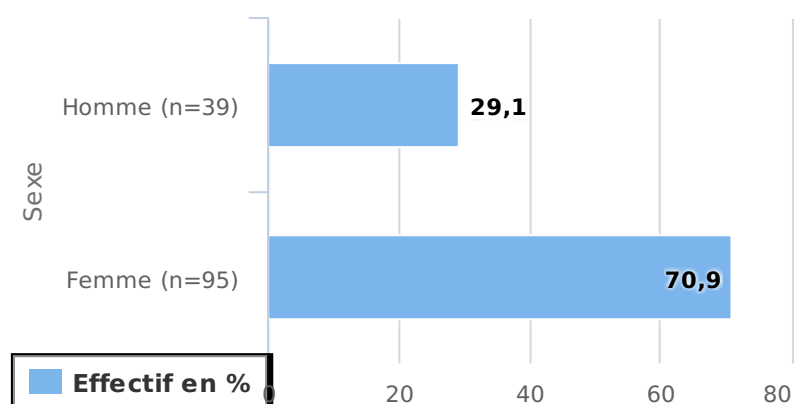
15.67 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)

0.74 % des patients ont été orientés par un autre établissement

18.65 % 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

