

e-Satis MCO+48h 2020 - Etablissement 760805770

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 5 novembre 2019 / 1 octobre 2020

Date : 16/12/2020

Chiffres clés

Taux de répondants* (398 répondants / 1285 mails envoyés) = 30.97 %

*répondants = questionnaires complets

45.48 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 58.79 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=399)



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=399)



Satisfaction de la prise en charge
(n=399)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=399)



Satisfaction de
l'organisation de la
sortie
(n=399)



Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens
(n=396)



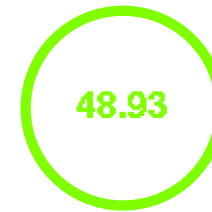
Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s
(n=399)



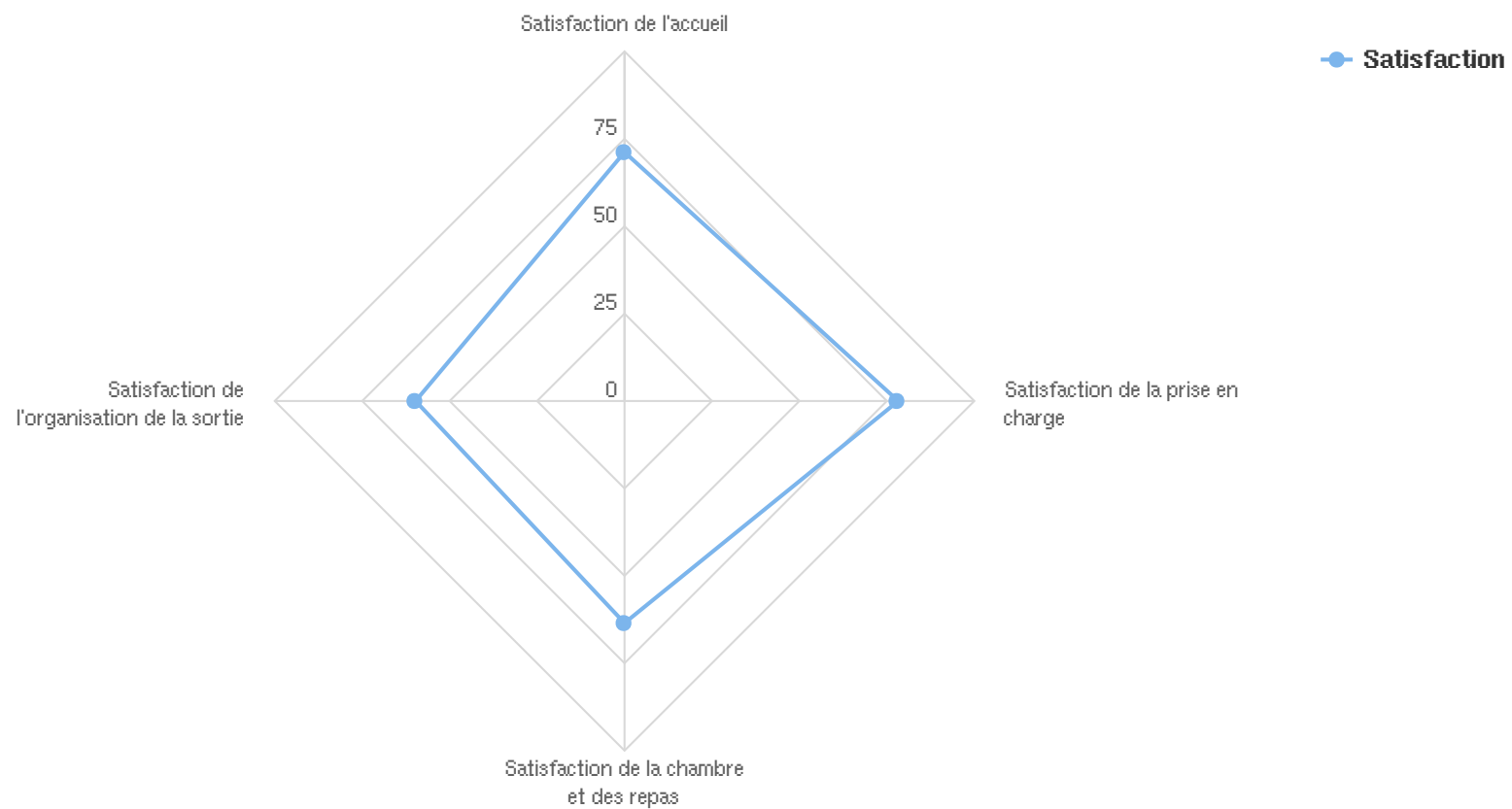
Satisfaction de la chambre
(n=399)



Satisfaction des repas
(n=386)



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Accueil

60.85 % des patients ont reçu un livret d'accueil

16.32 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

44.47 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

28.64 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

39.45 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

86.68 % des patients ont eu des douleurs et 32.65 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

84.67 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens

52.01 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

70.59 % des patients étaient dans une chambre simple

96.73 % des patients ont pris un repas

Organisation de la sortie

75.88 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

59.8 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

61.56 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

83.42 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

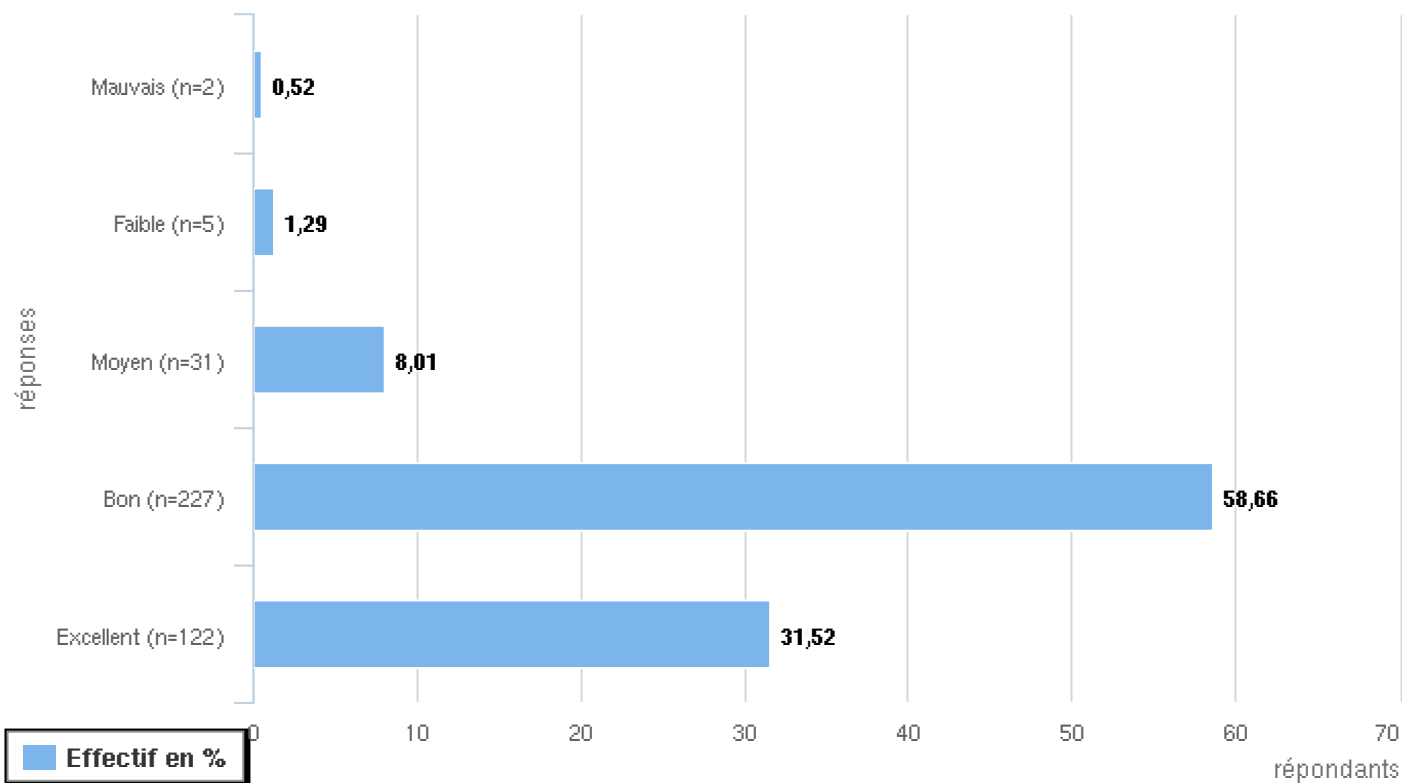
ACCUEIL

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=387)

Total des réponses non prises en compte (n=11) dont :

Sans avis (n=11)



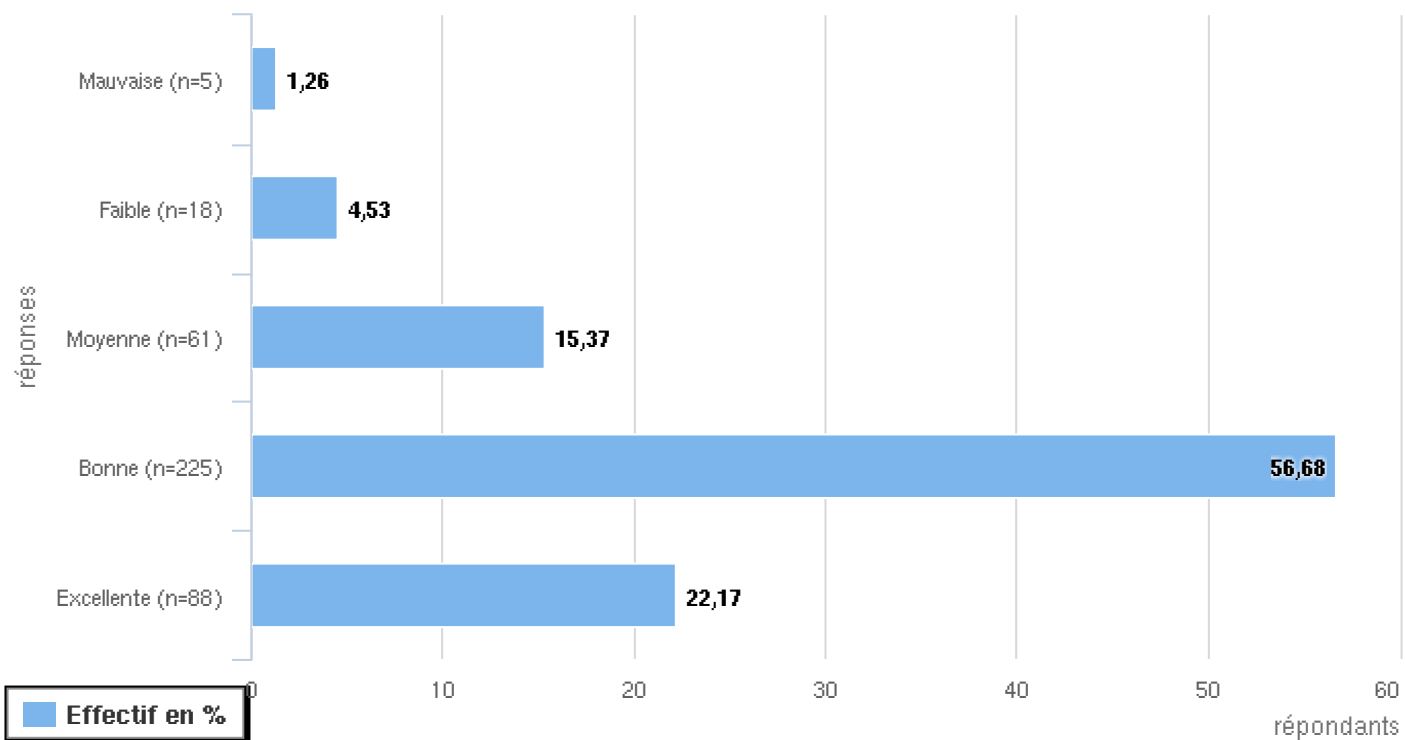
ACCUEIL

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=397)

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

Sans avis (n=1)



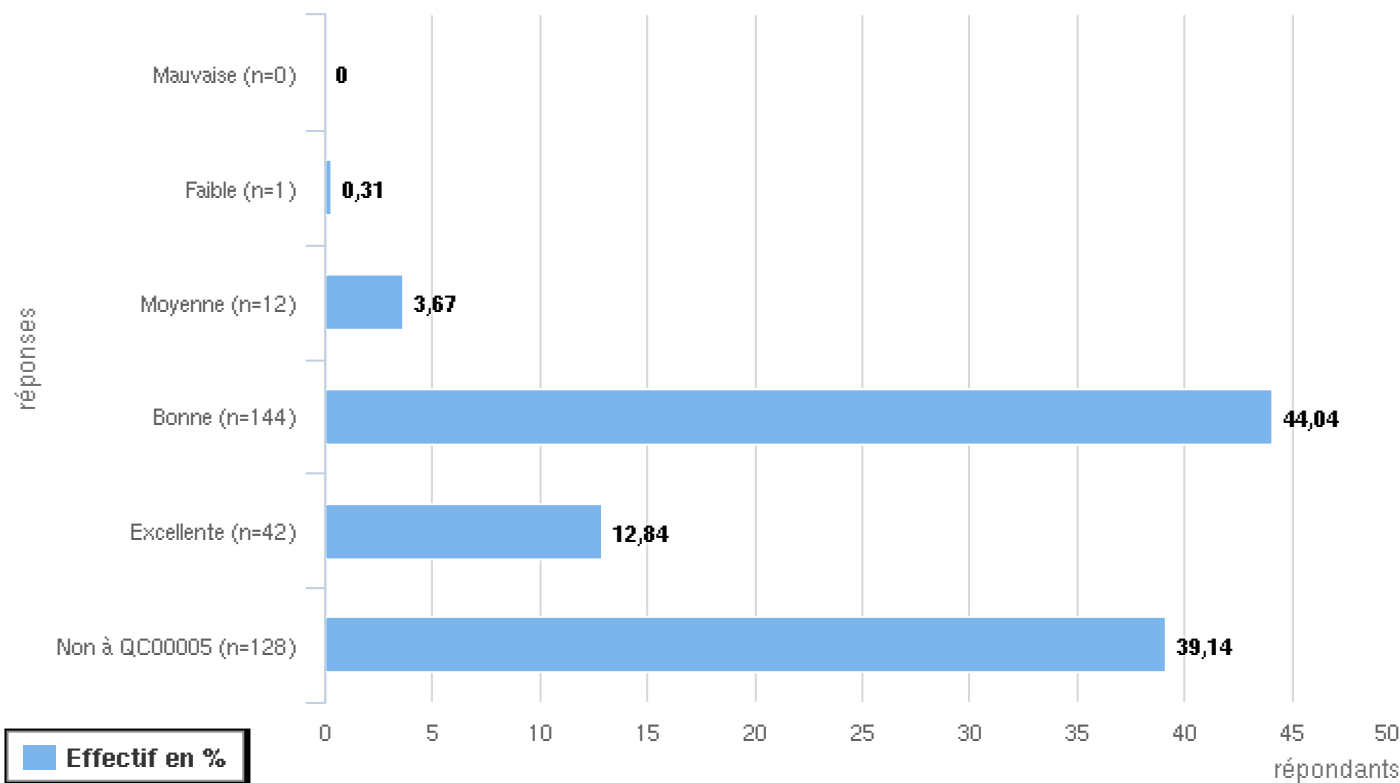
ACCUEIL

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=327)

Total des réponses non prises en compte (n=71) dont :

Sans avis (n=0)



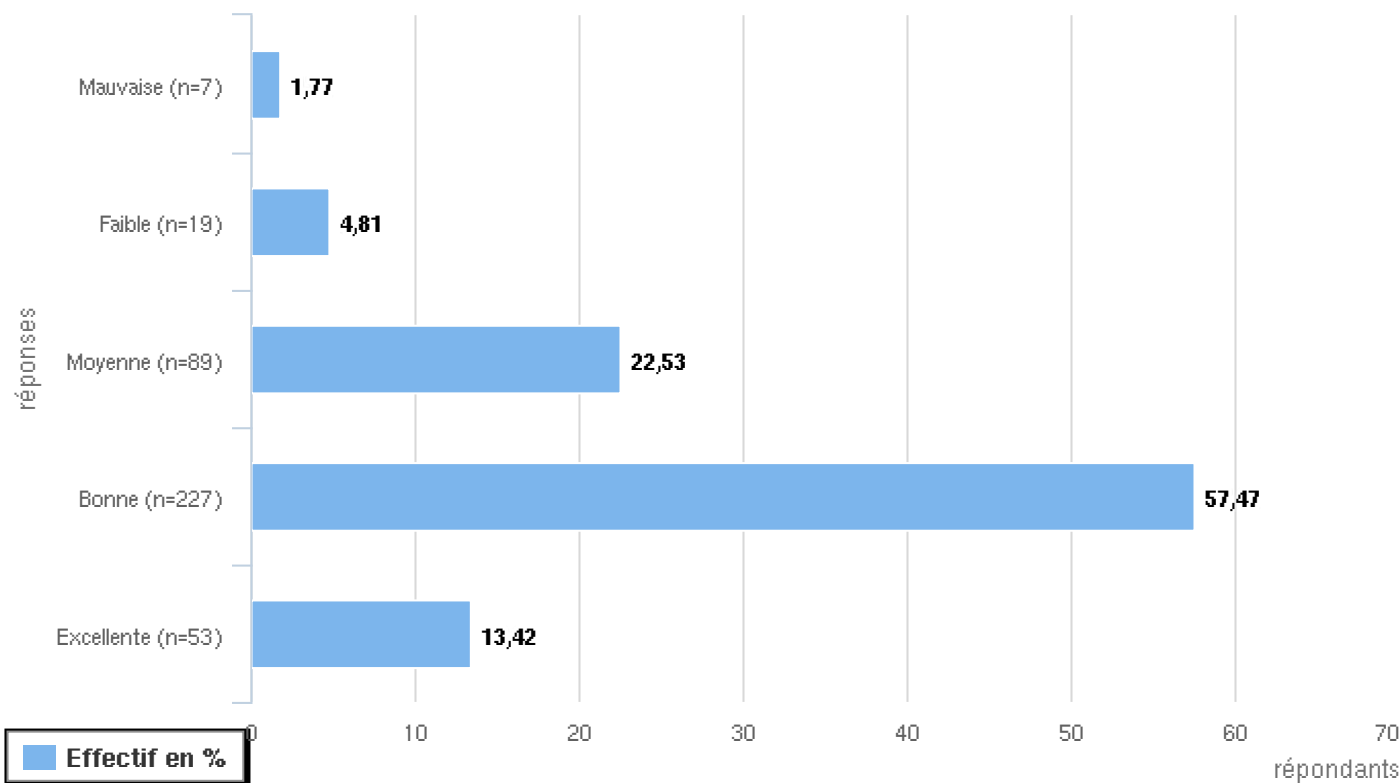
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=395)

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

Sans avis (n=3)

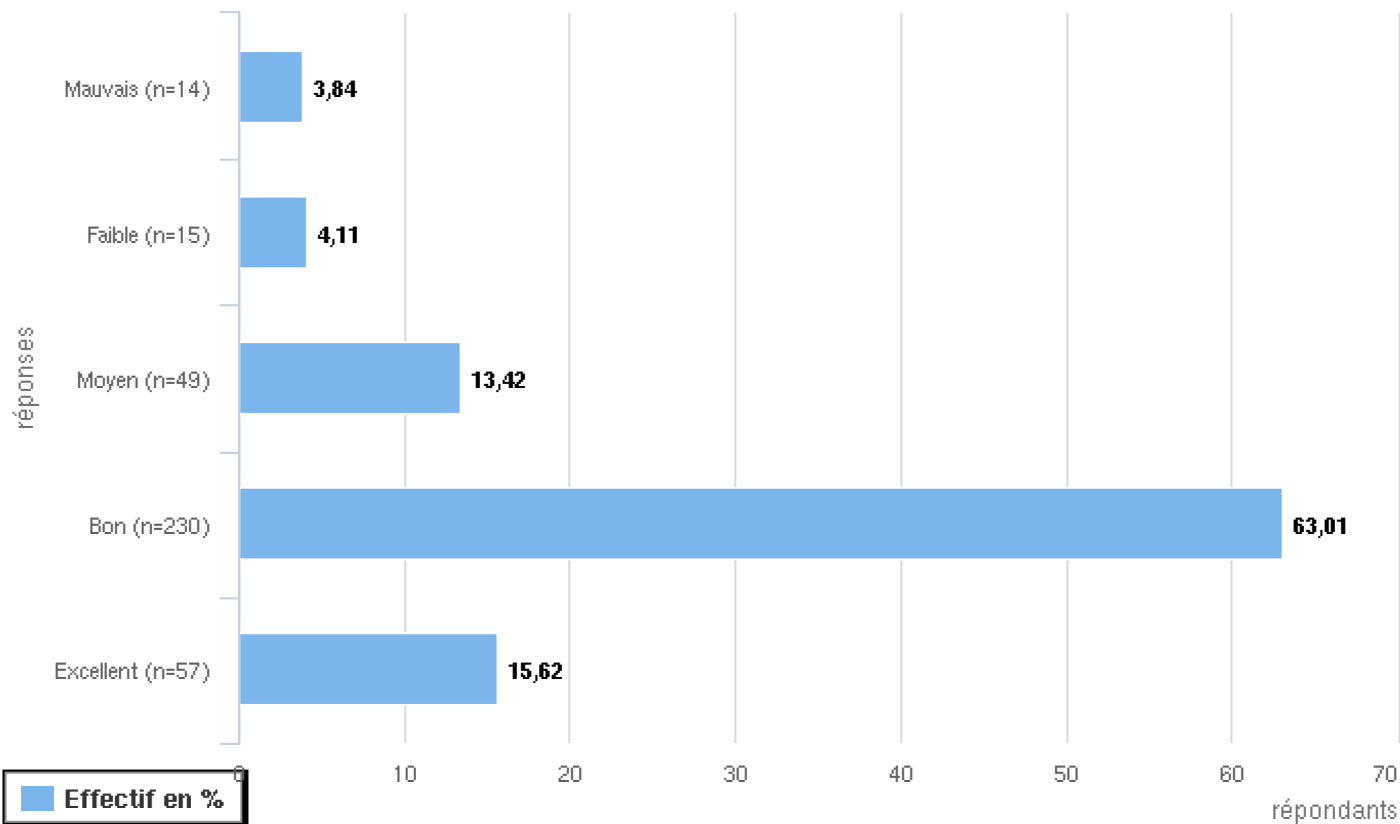


ACCUEIL

QC00037: Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=365)
Total des réponses non prises en compte (n=33) dont :
Sans avis (n=33)



ACCUEIL

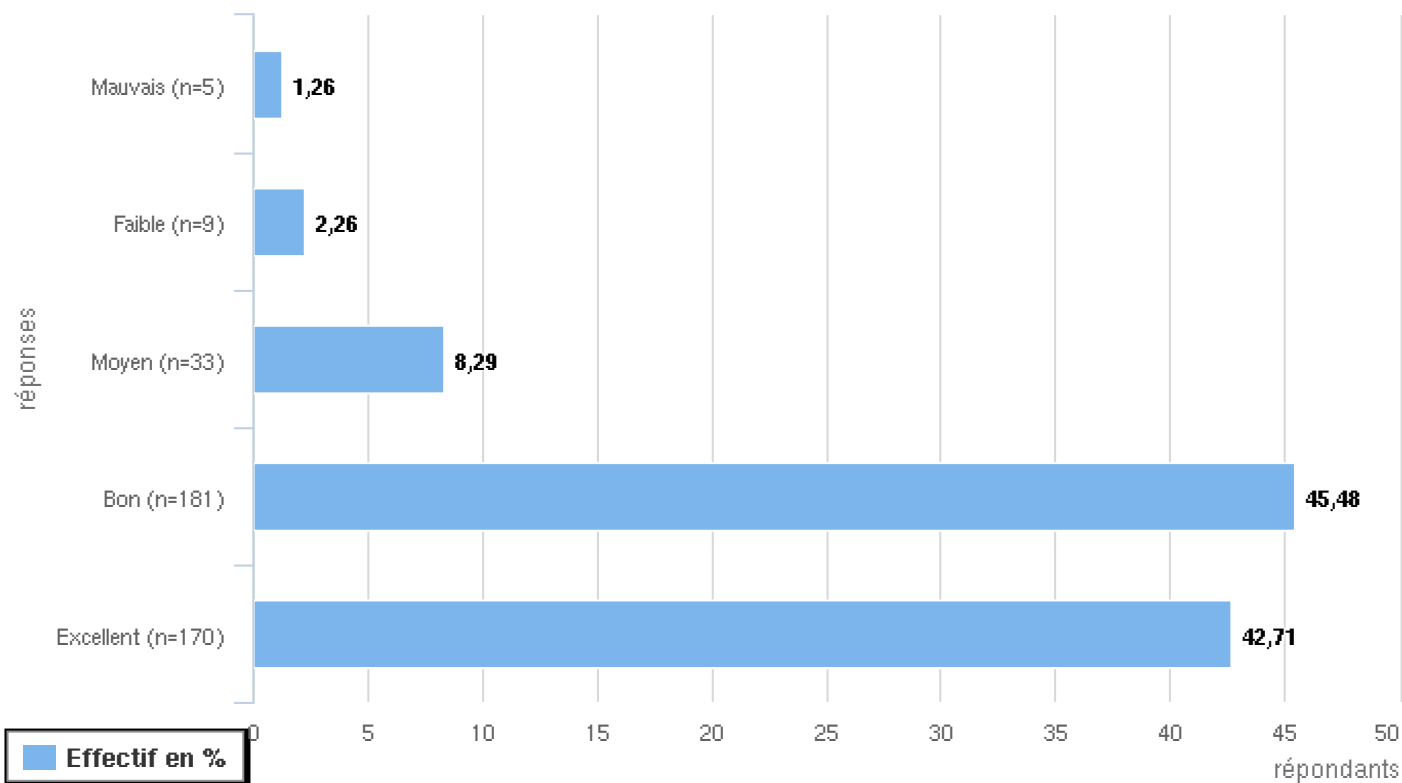
QC00062: Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?



Total des réponses prises en compte (n=398)

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

Sans avis (n=0)



ACCUEIL

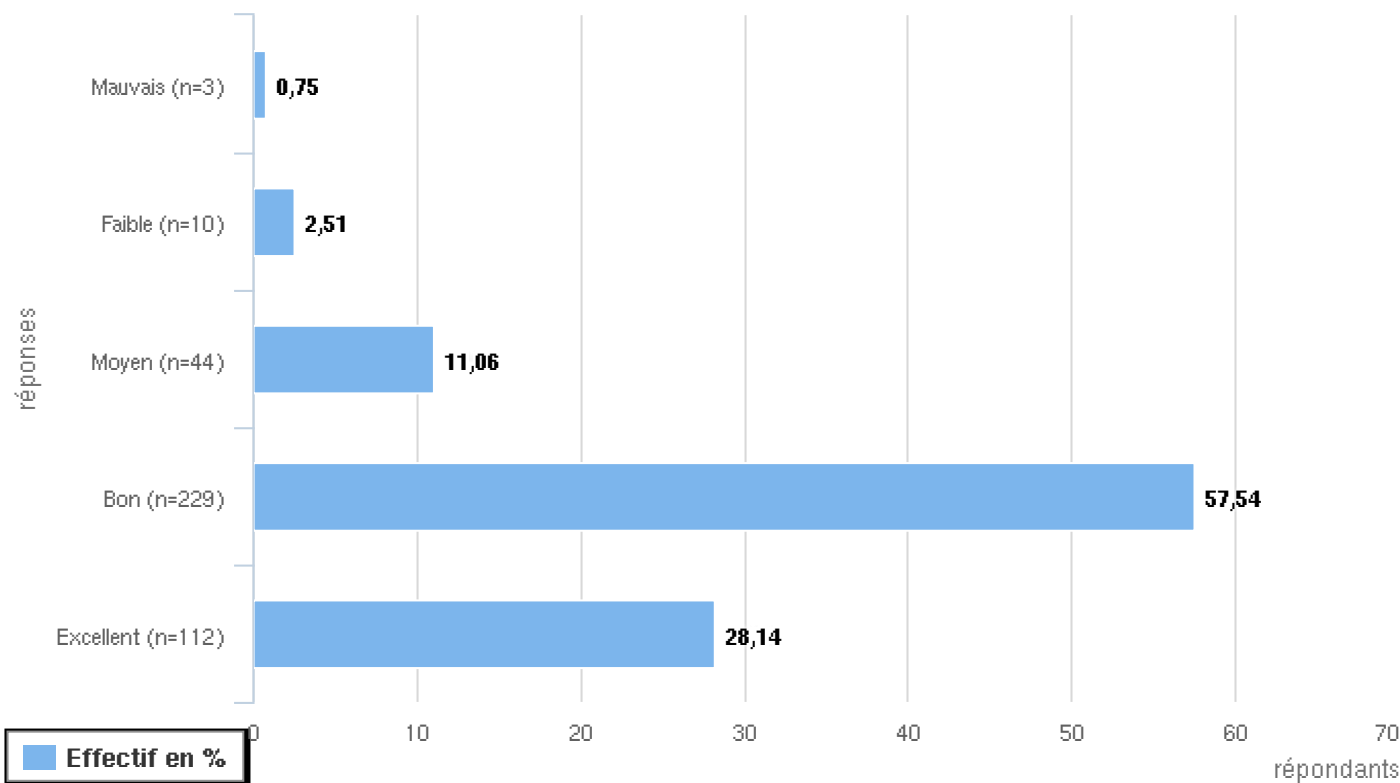
QC00064: Globalement, quelle est votre appréciation de l'accueil dans l'établissement ?



Total des réponses prises en compte (n=398)

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

Sans avis (n=0)



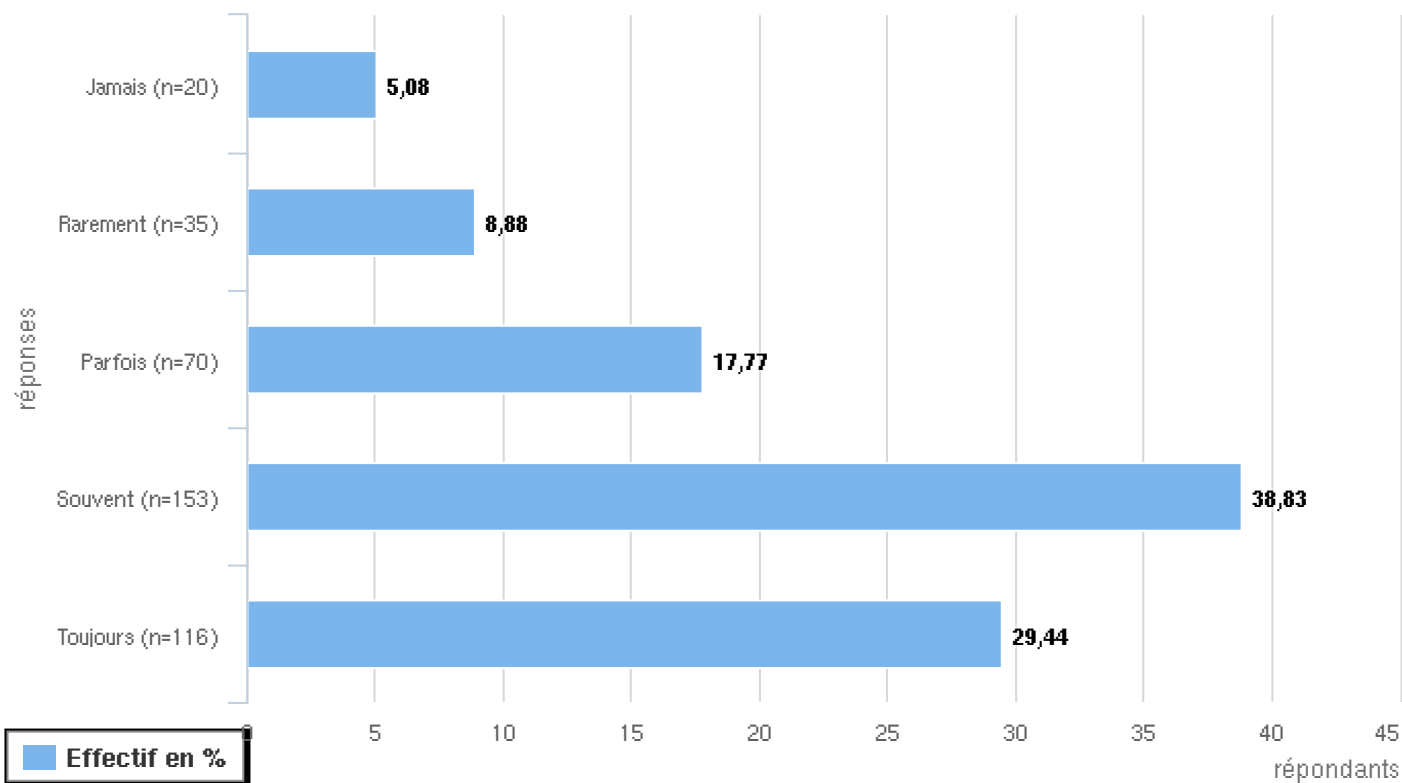
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=394)

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

Sans avis (n=4)



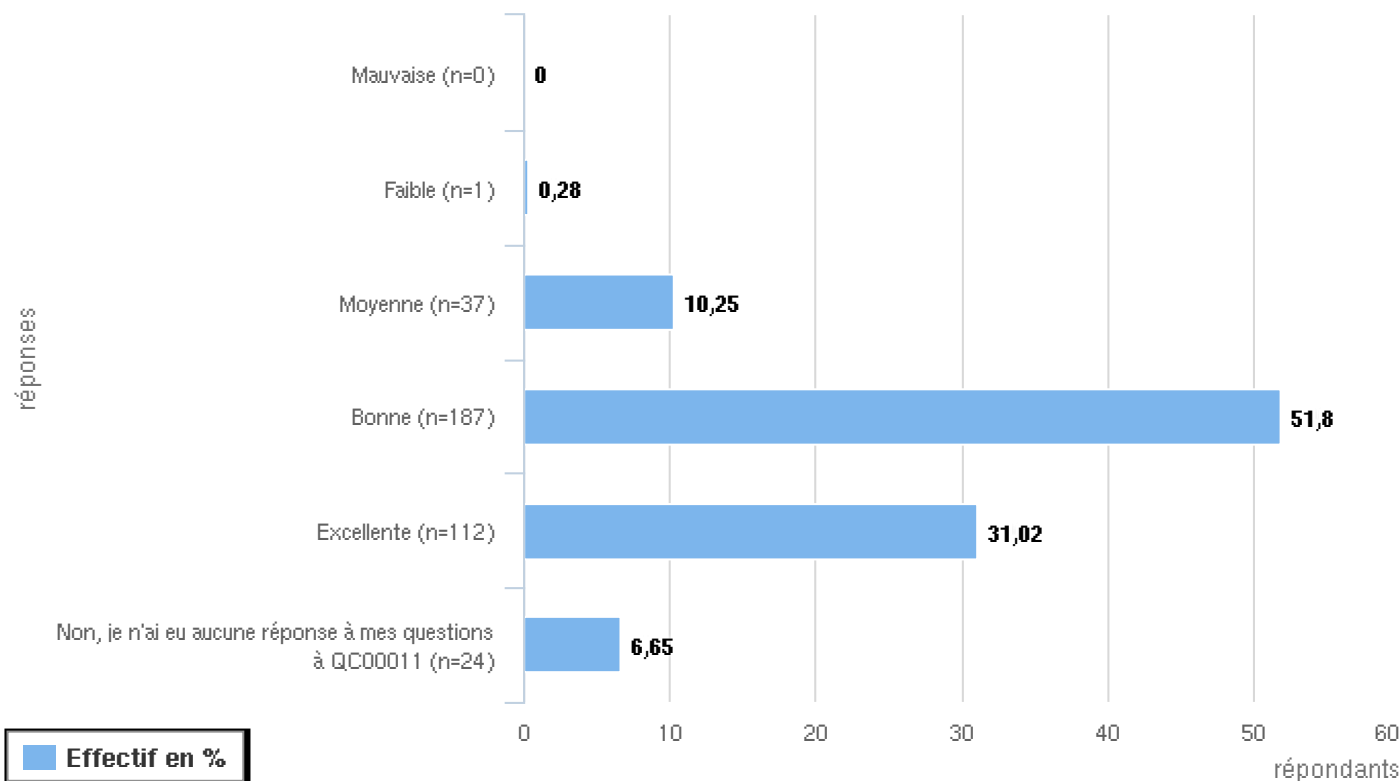
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=361)

Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :

Sans avis (n=0)



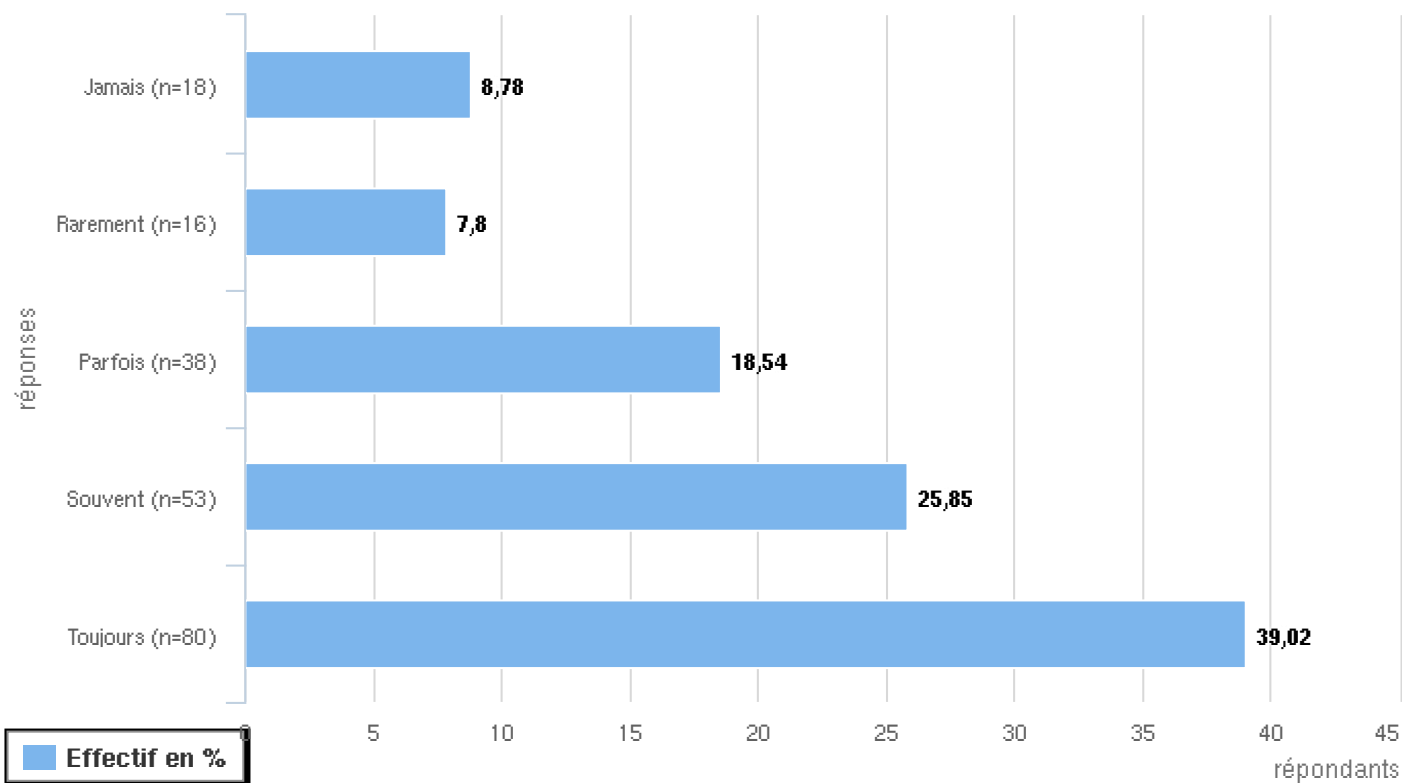
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=205)

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

Sans avis (n=2)



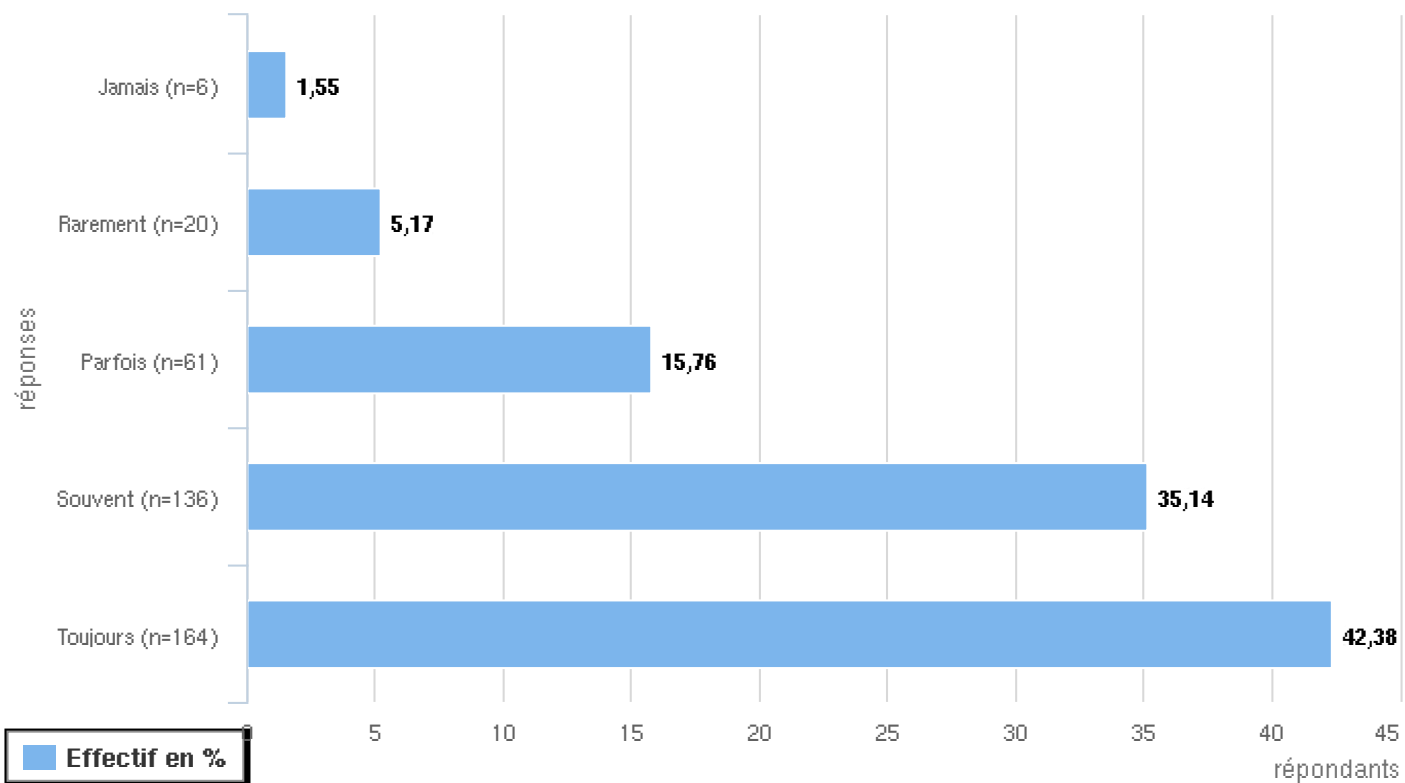
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=387)

Total des réponses non prises en compte (n=11) dont :

Sans avis (n=11)



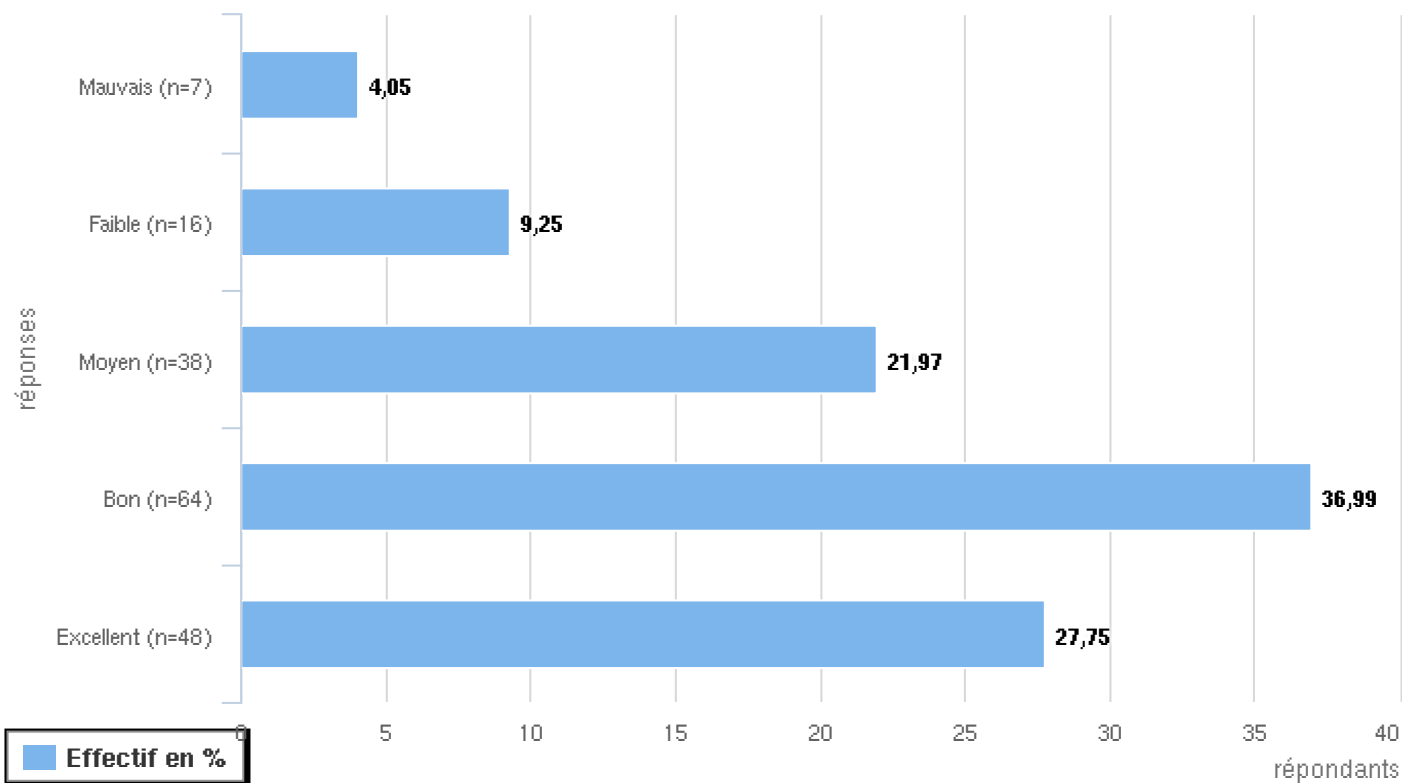
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=173)

Total des réponses non prises en compte (n=225) dont :

Sans avis (n=4)



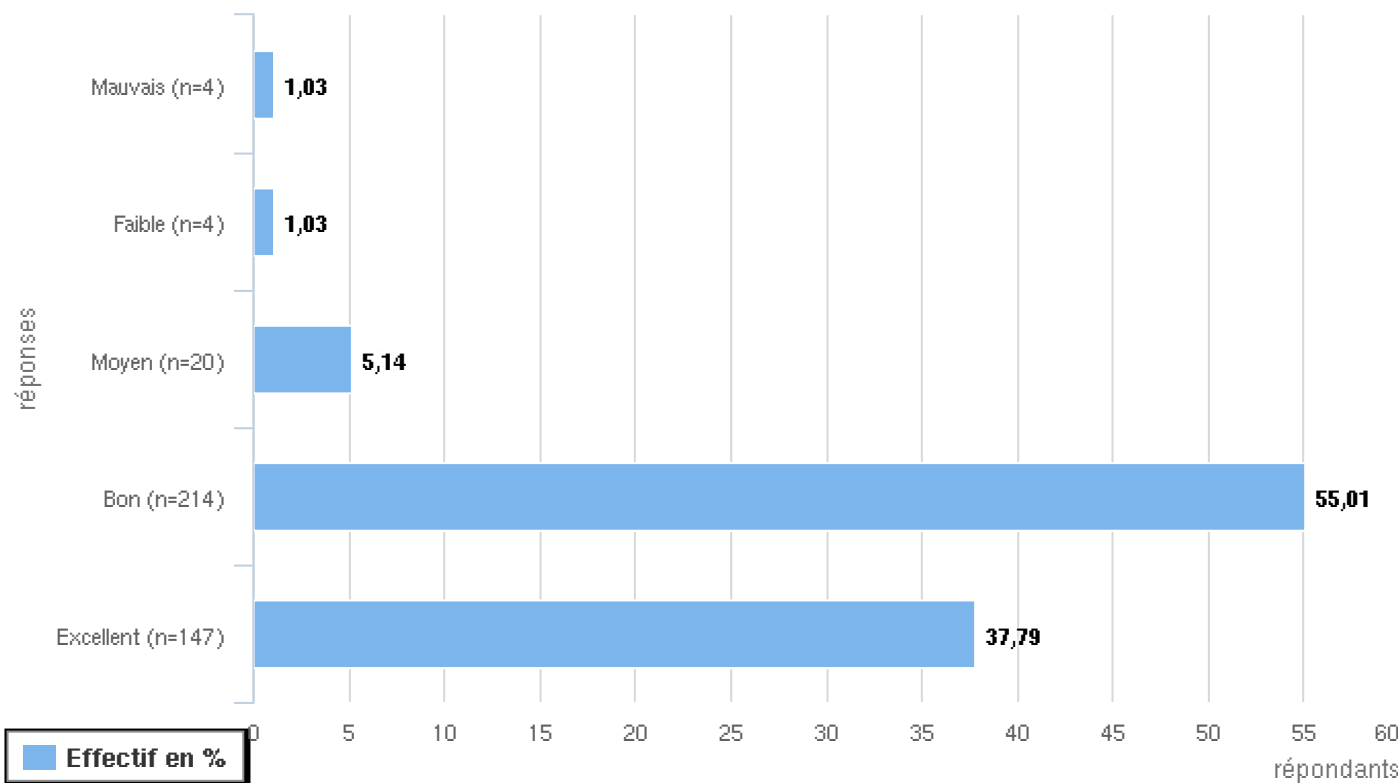
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=389)

Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :

Sans avis (n=9)



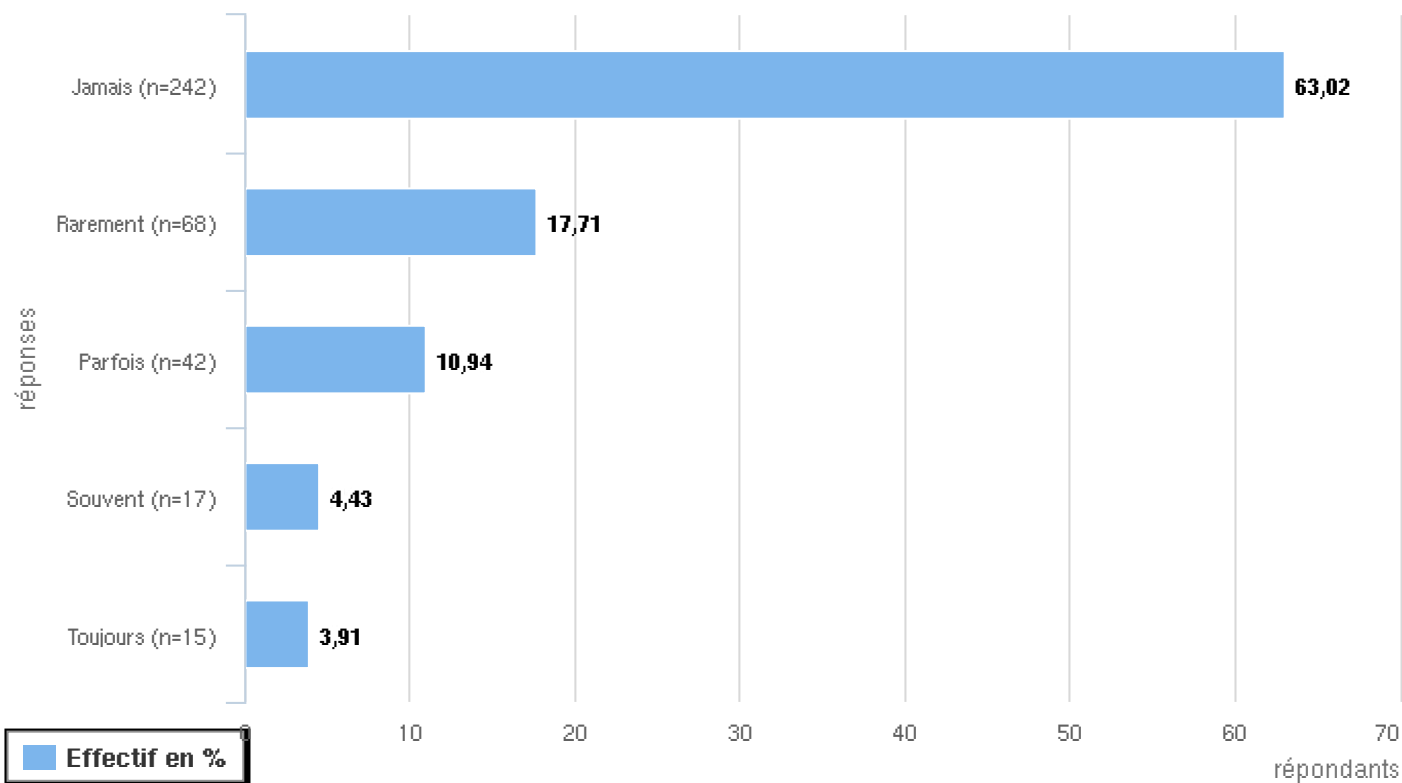
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=384)

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

Sans avis (n=14)



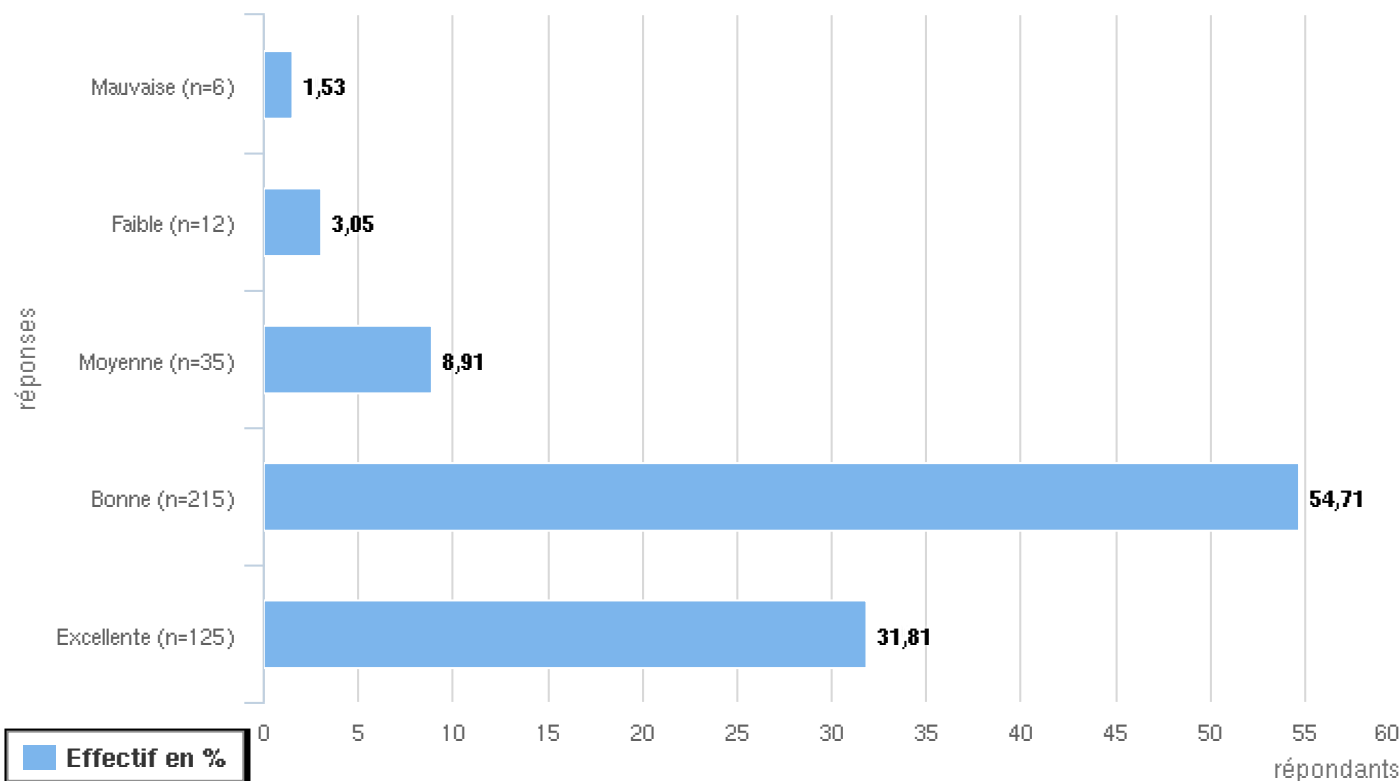
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

QC00075: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les médecins / chirurgiens ?

Total des réponses prises en compte (n=393)

Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :

Sans avis (n=5)



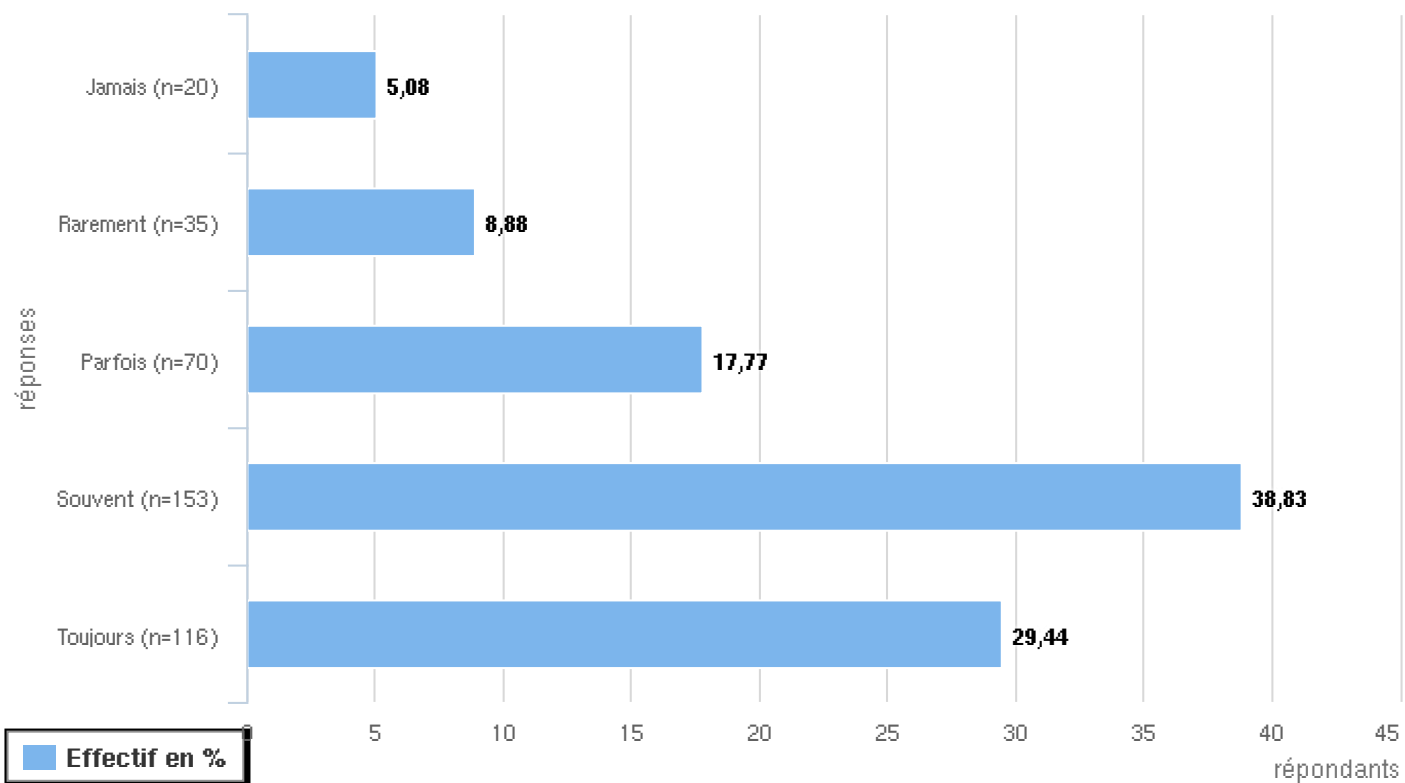
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=394)

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

Sans avis (n=4)



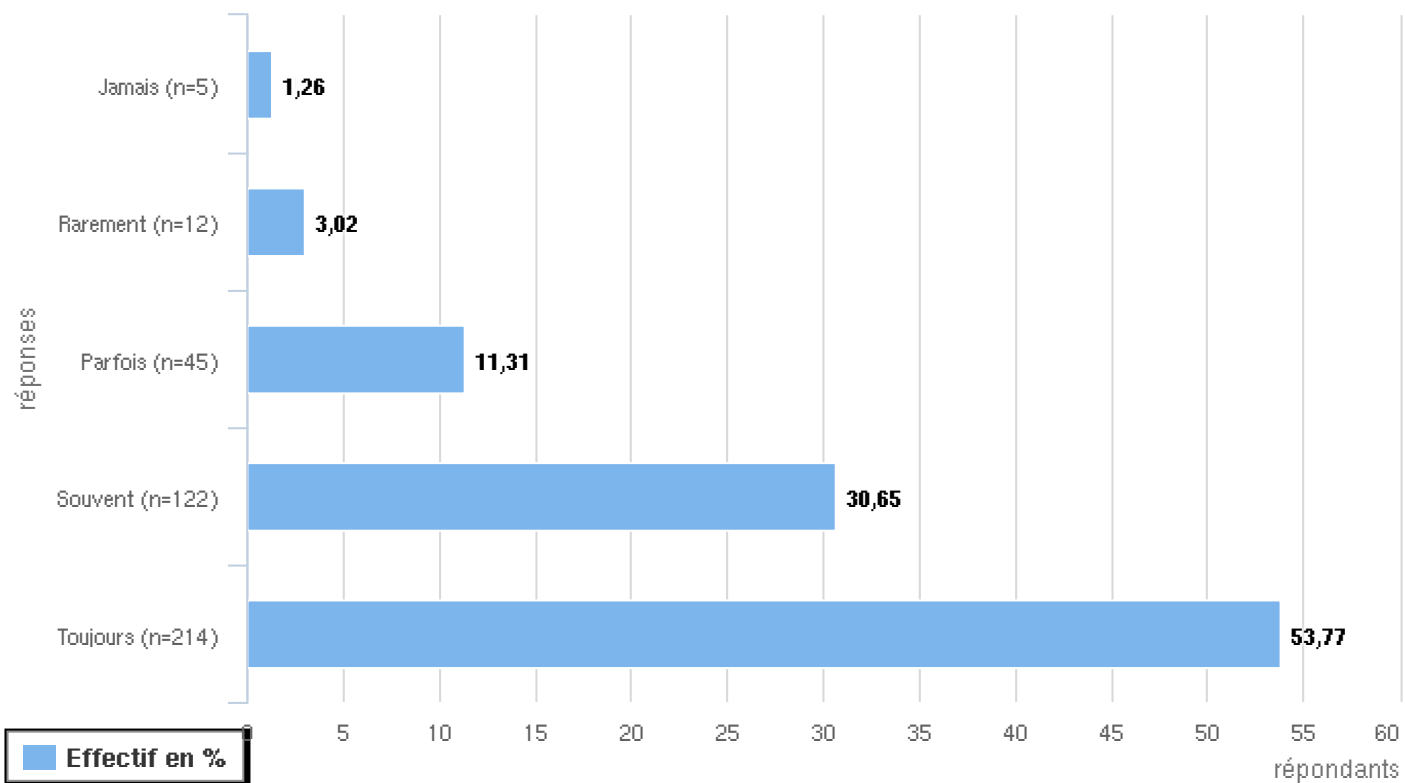
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=398)

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

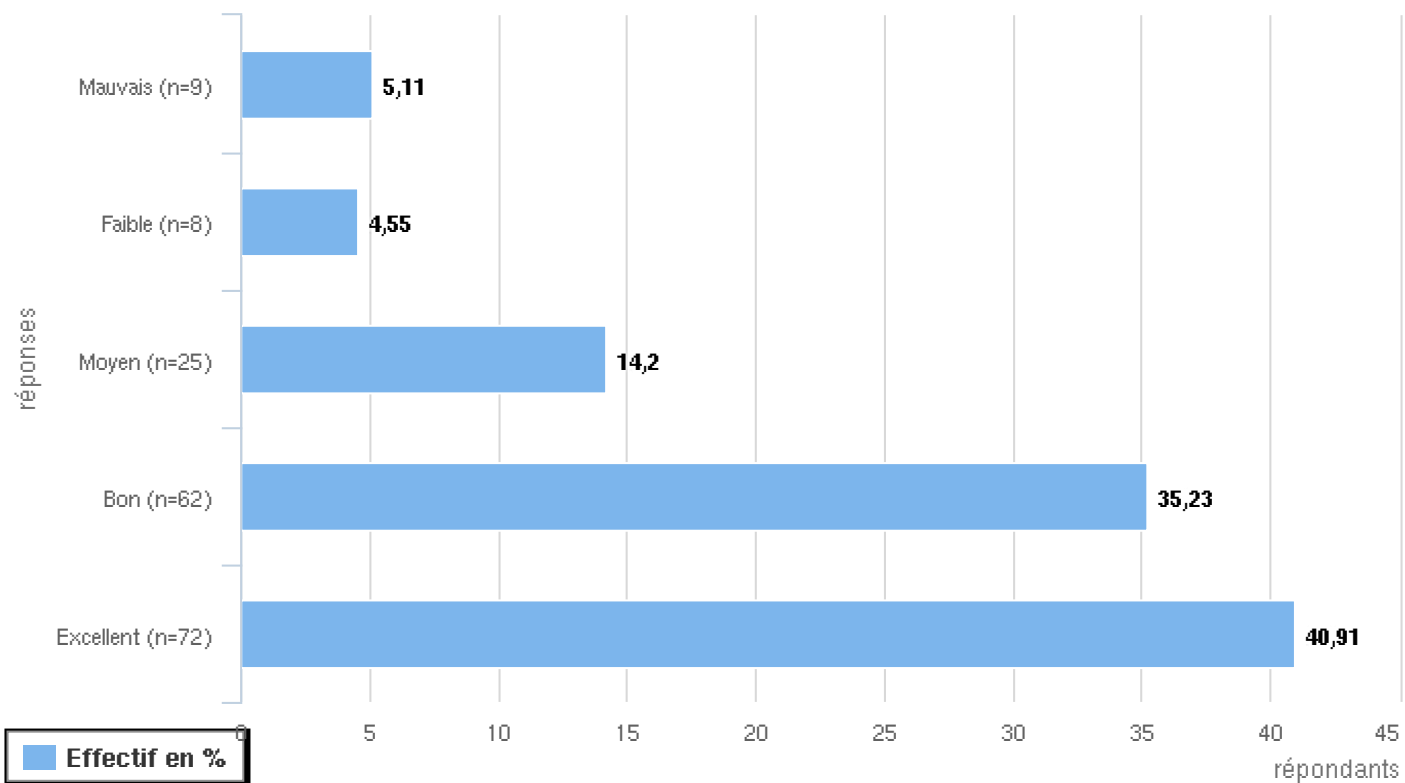
QC00018: Que pensez-vous du soutien des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s qui vous ont pris en charge ?



Total des réponses prises en compte (n=176)

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

Sans avis (n=1)



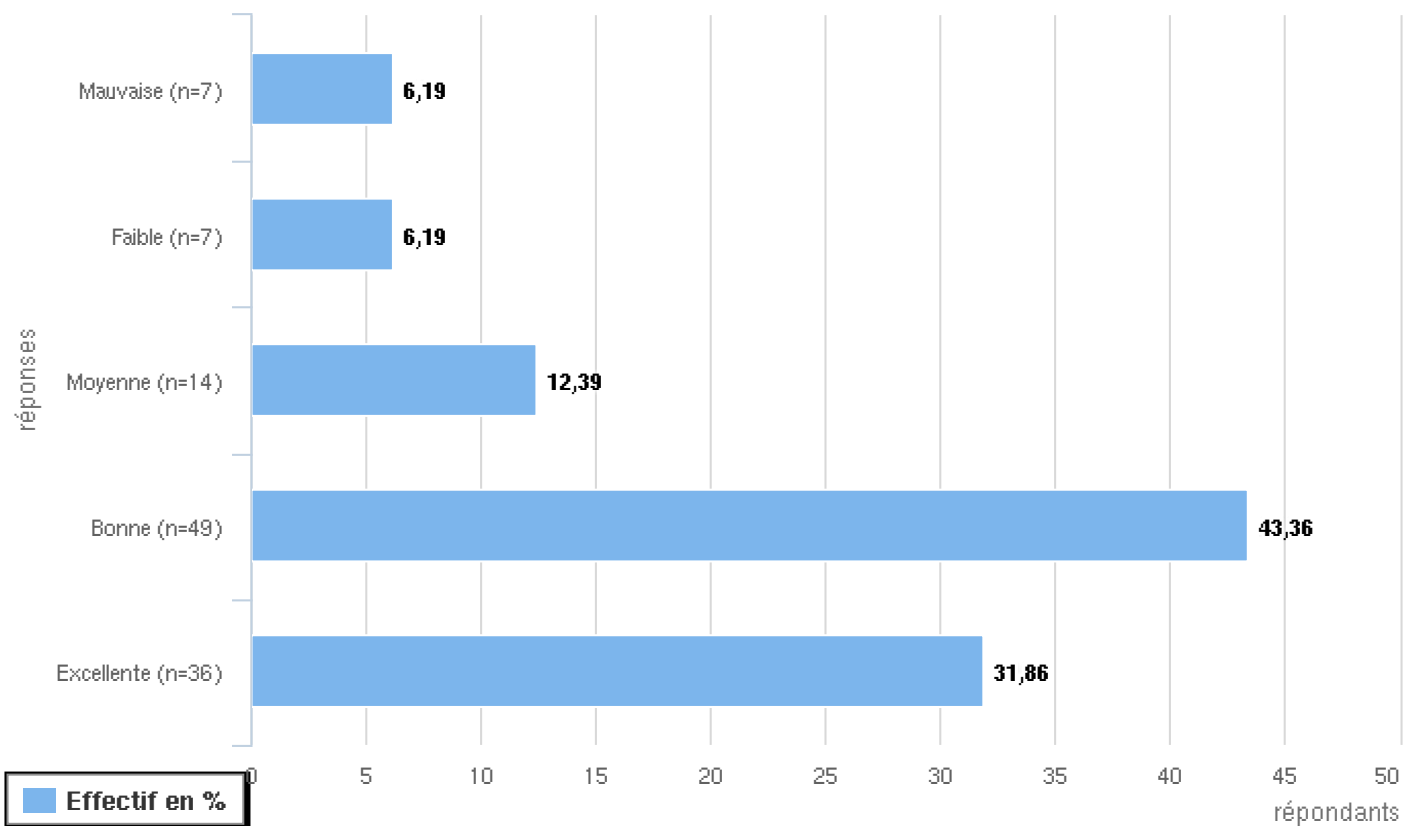
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=113)

Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :

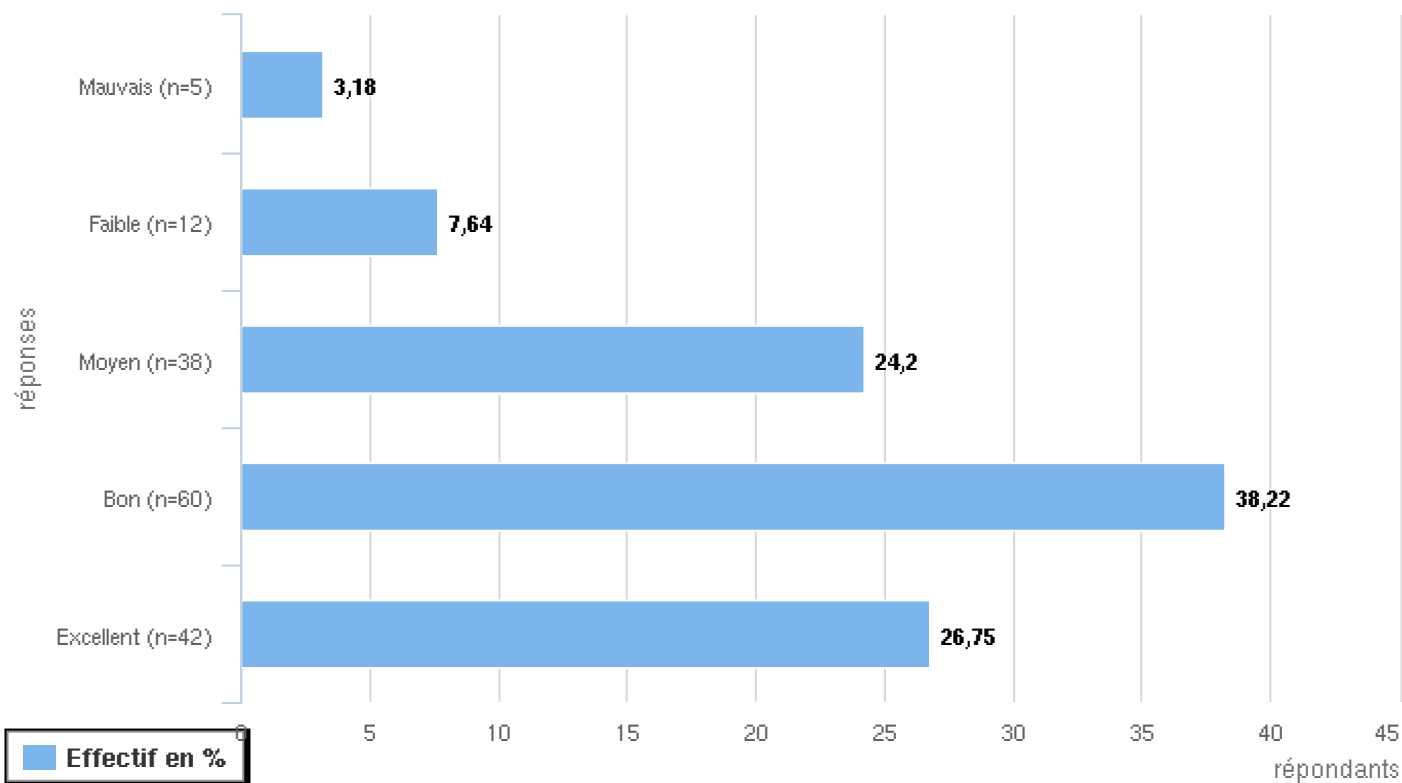
Sans avis (n=1)



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=157)
Total des réponses non prises en compte (n=241) dont :
Sans avis (n=0)



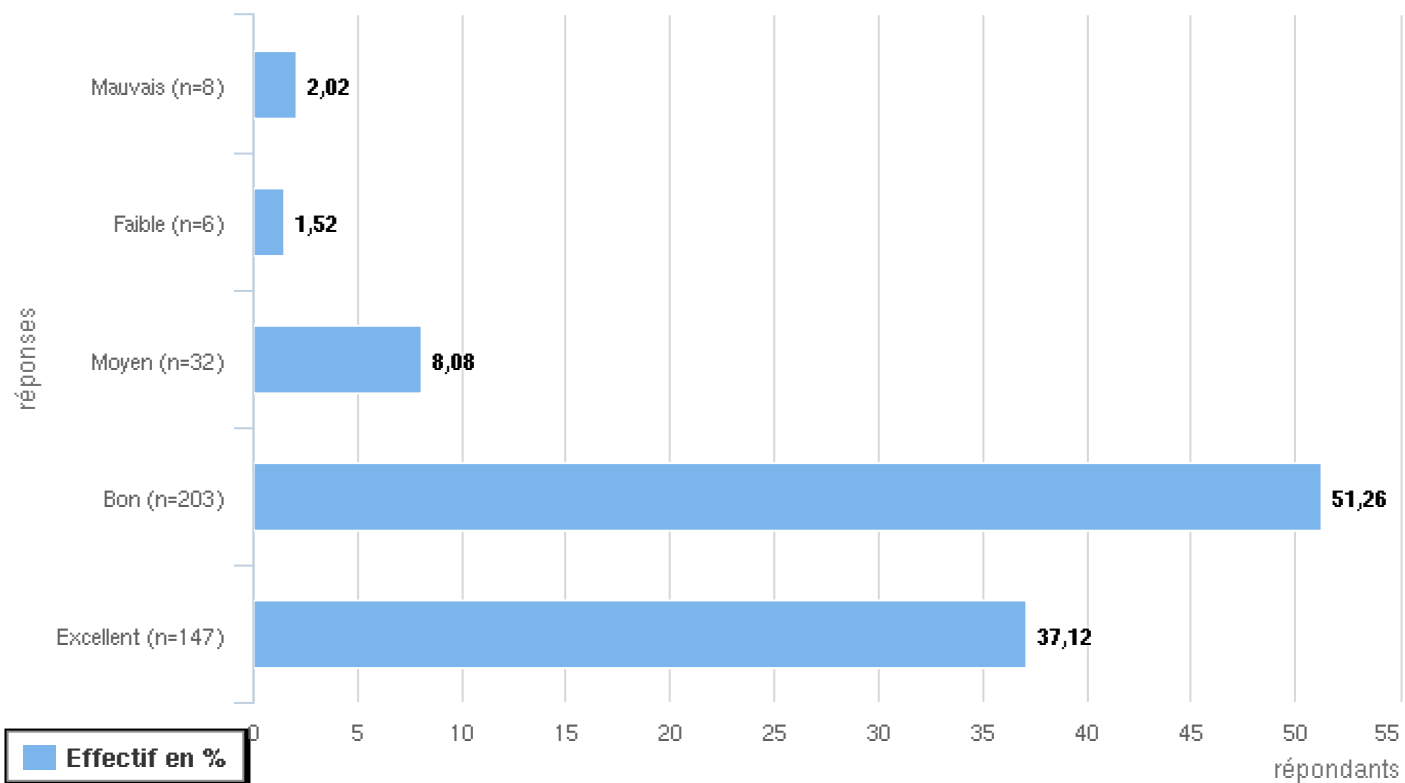
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=396)

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

Sans avis (n=2)



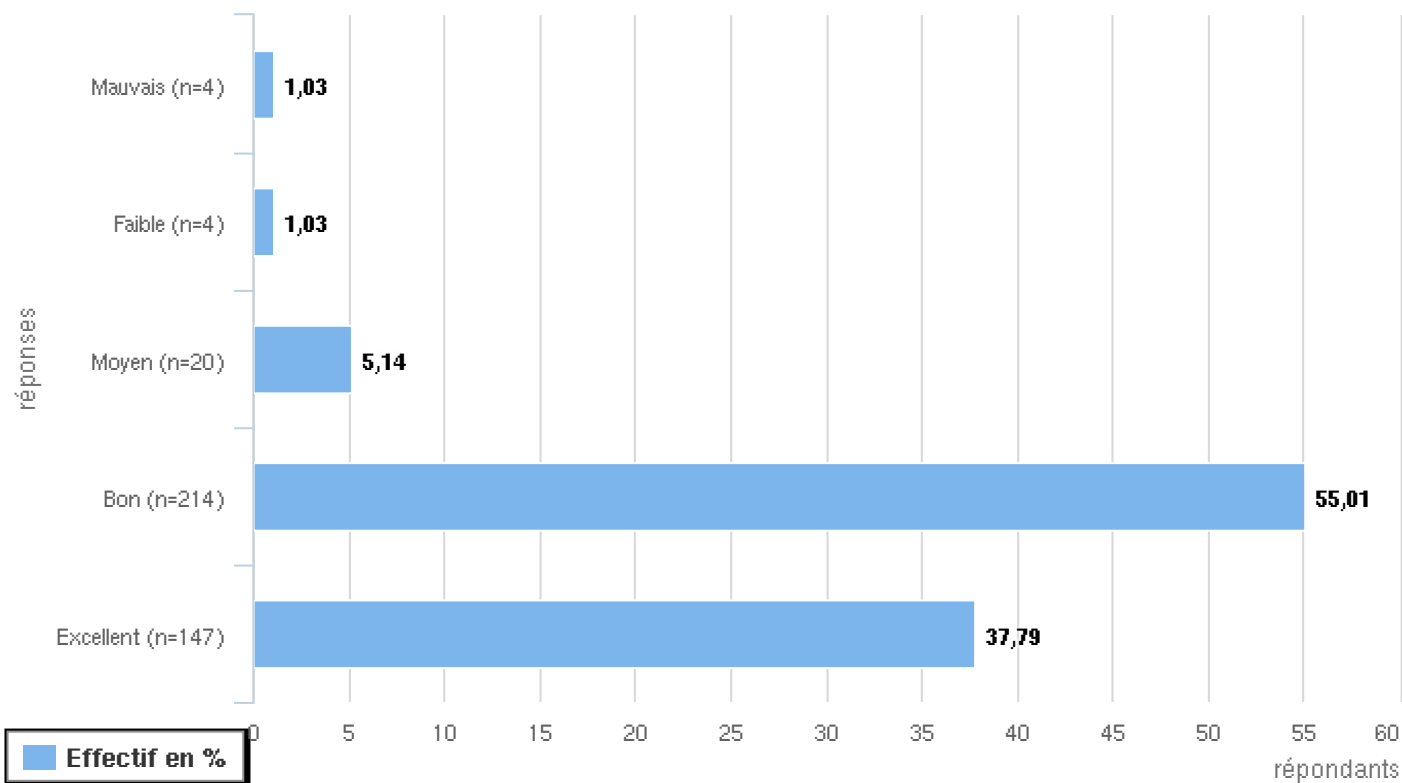
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=389)

Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :

Sans avis (n=9)



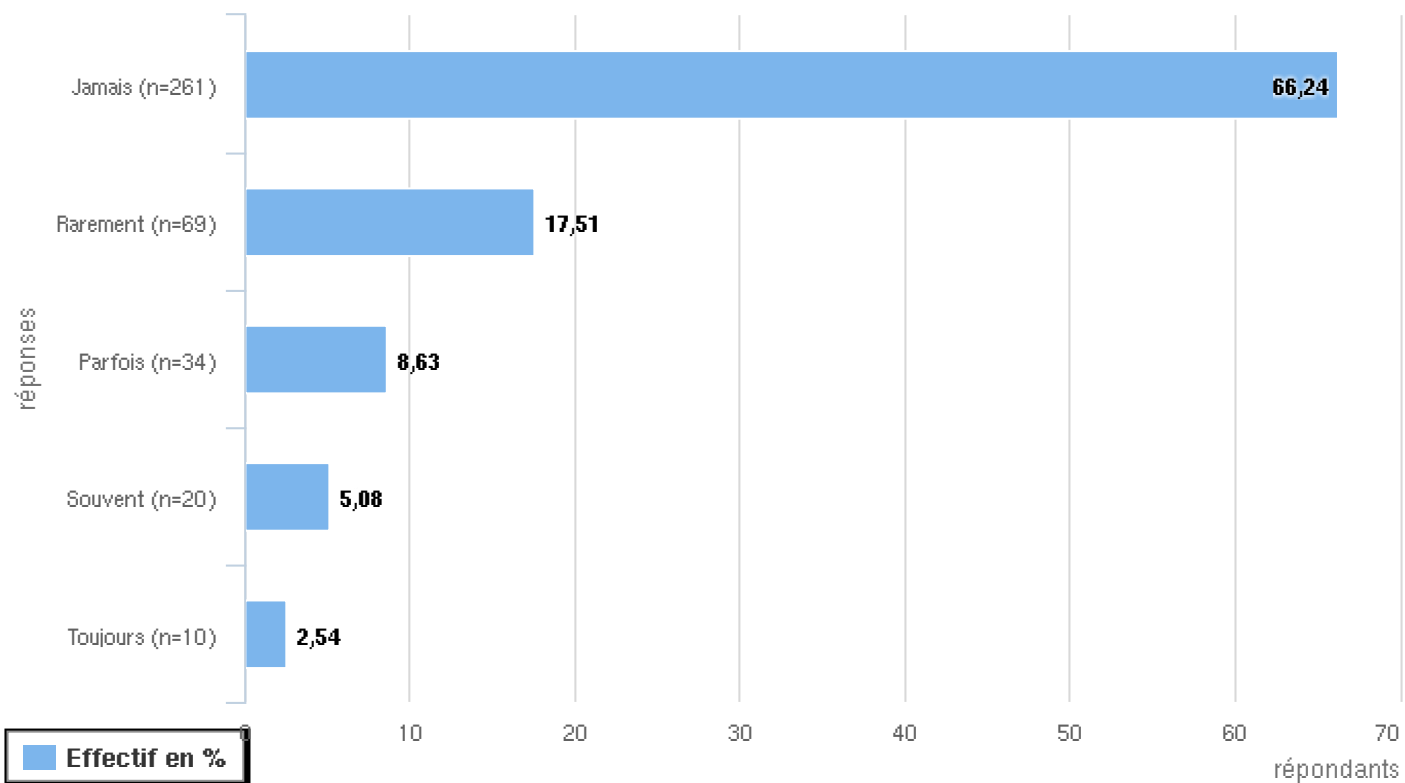
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=394)

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

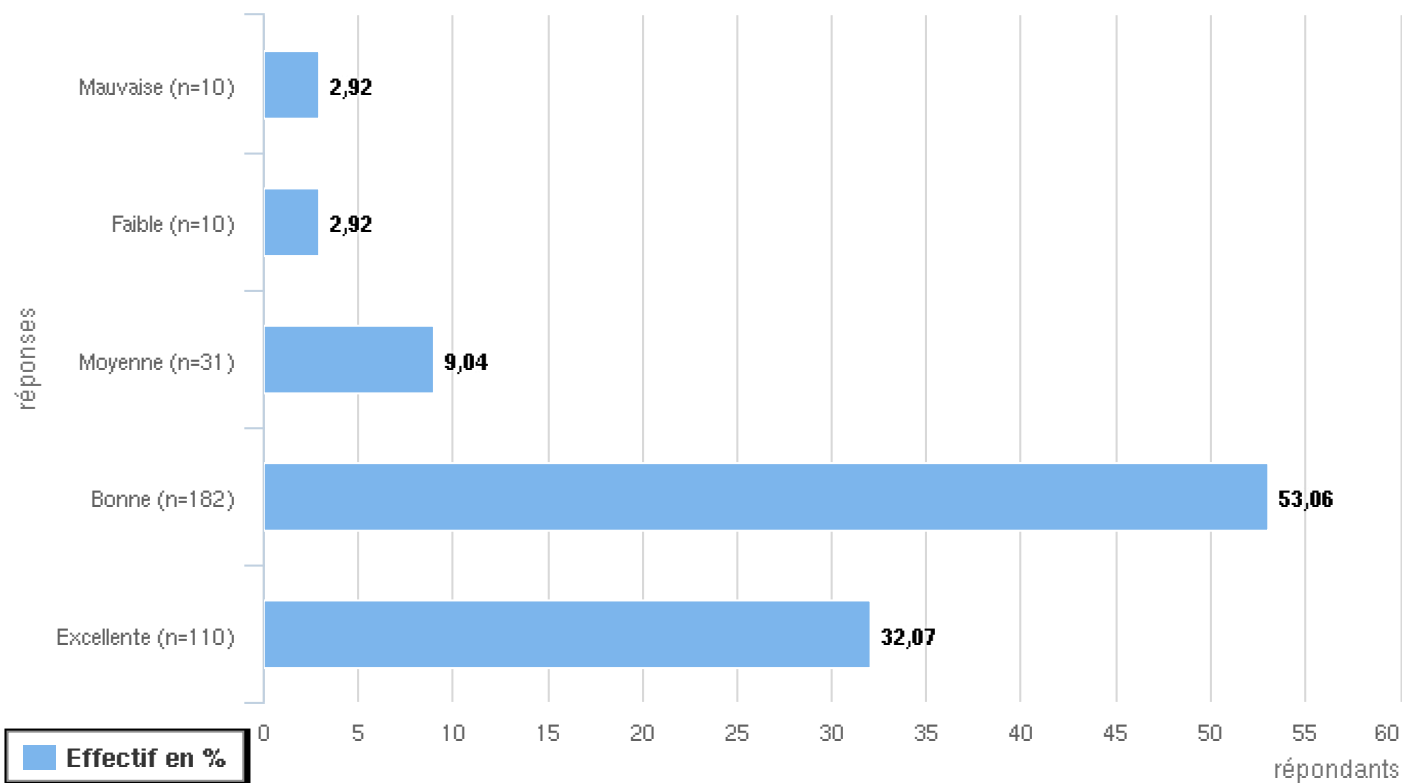
Sans avis (n=4)



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

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

Total des réponses prises en compte (n=343)
Total des réponses non prises en compte (n=55) dont :
Sans avis (n=2)



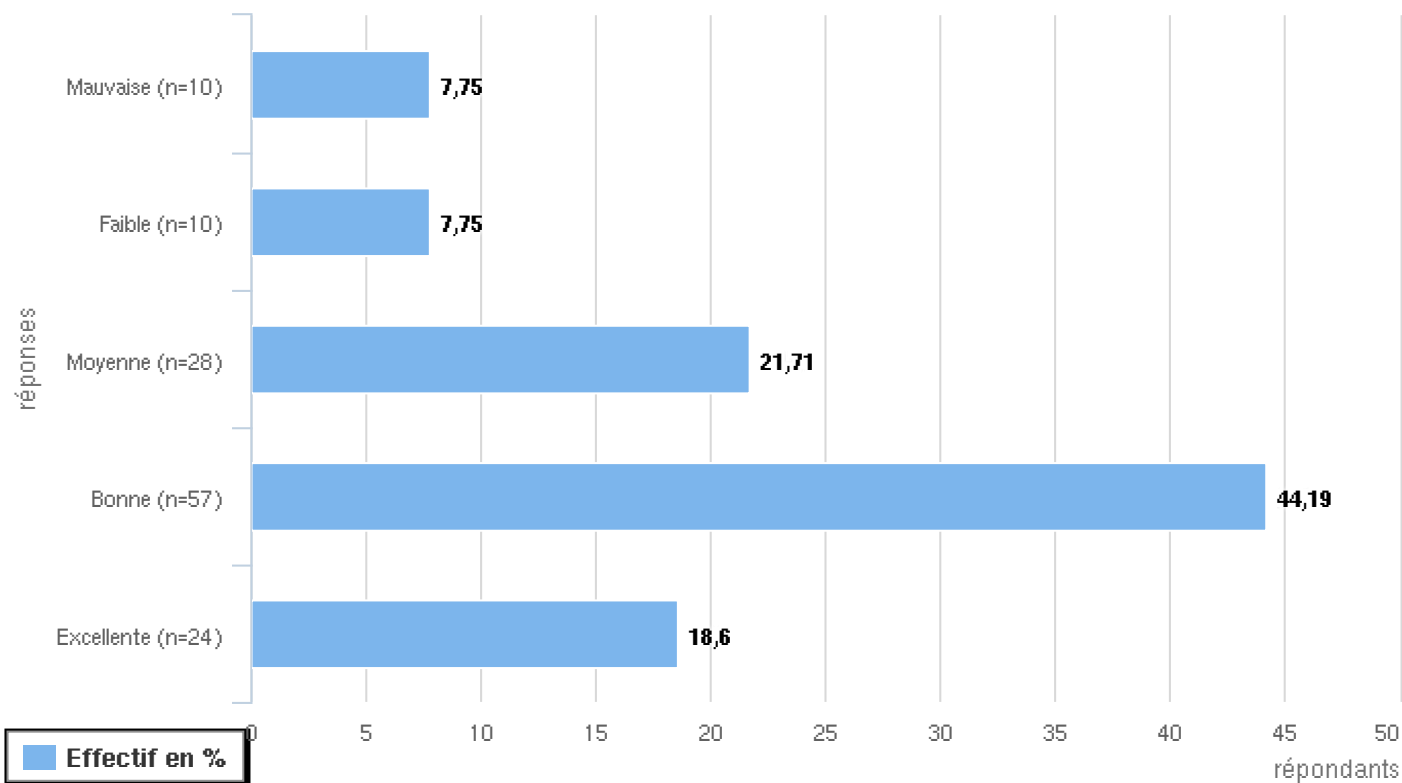
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=129)

Total des réponses non prises en compte (n=269) dont :

Sans avis (n=1)



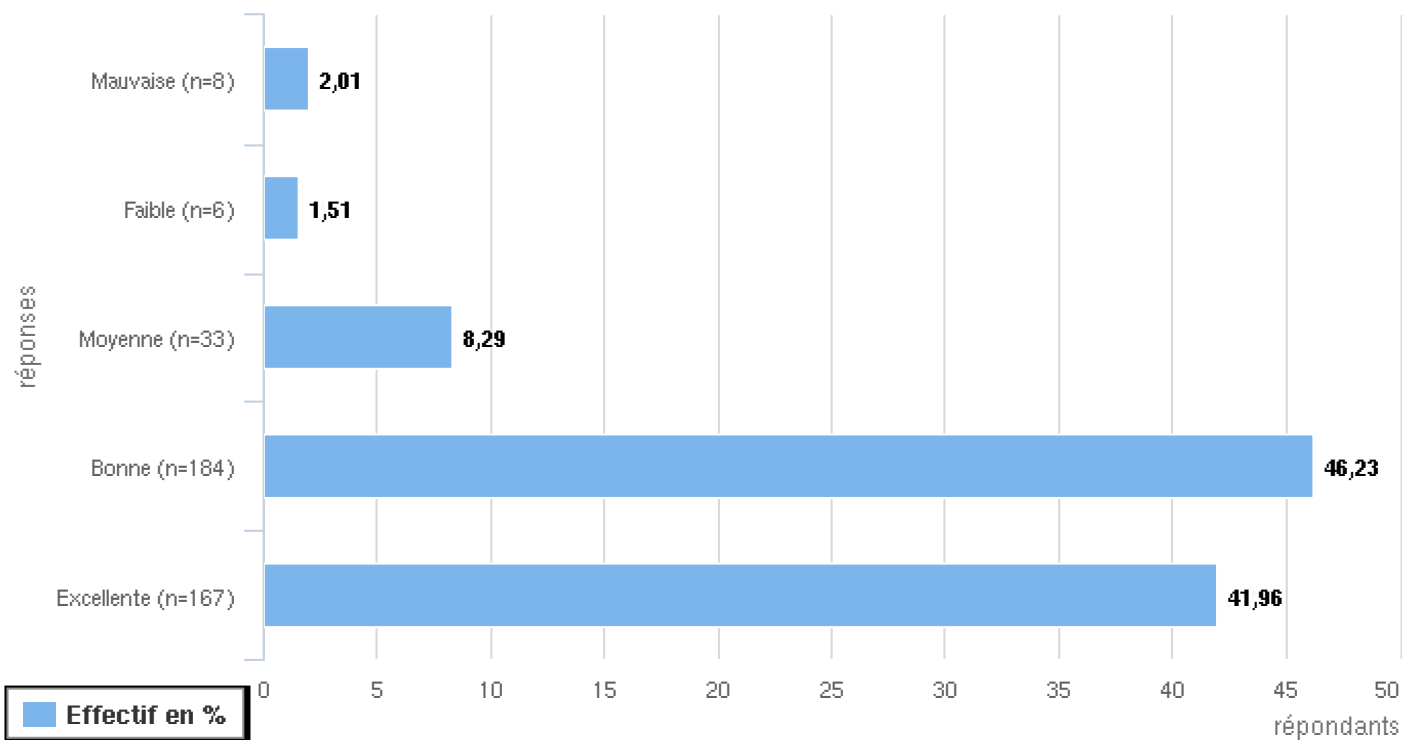
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

QC00076: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans le service par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s ?

Total des réponses prises en compte (n=398)

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

Sans avis (n=0)

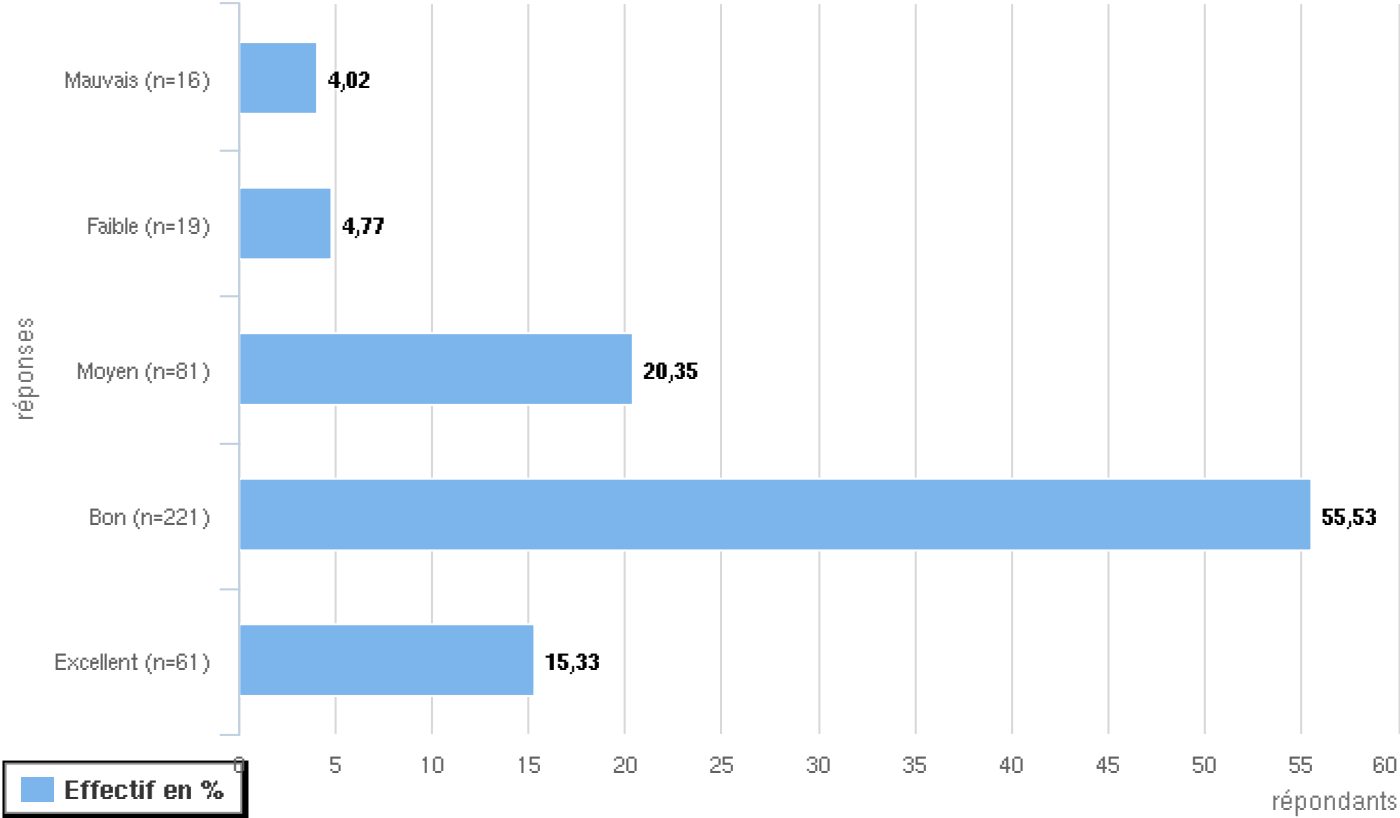


CHAMBRE

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



Total des réponses prises en compte (n=398)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

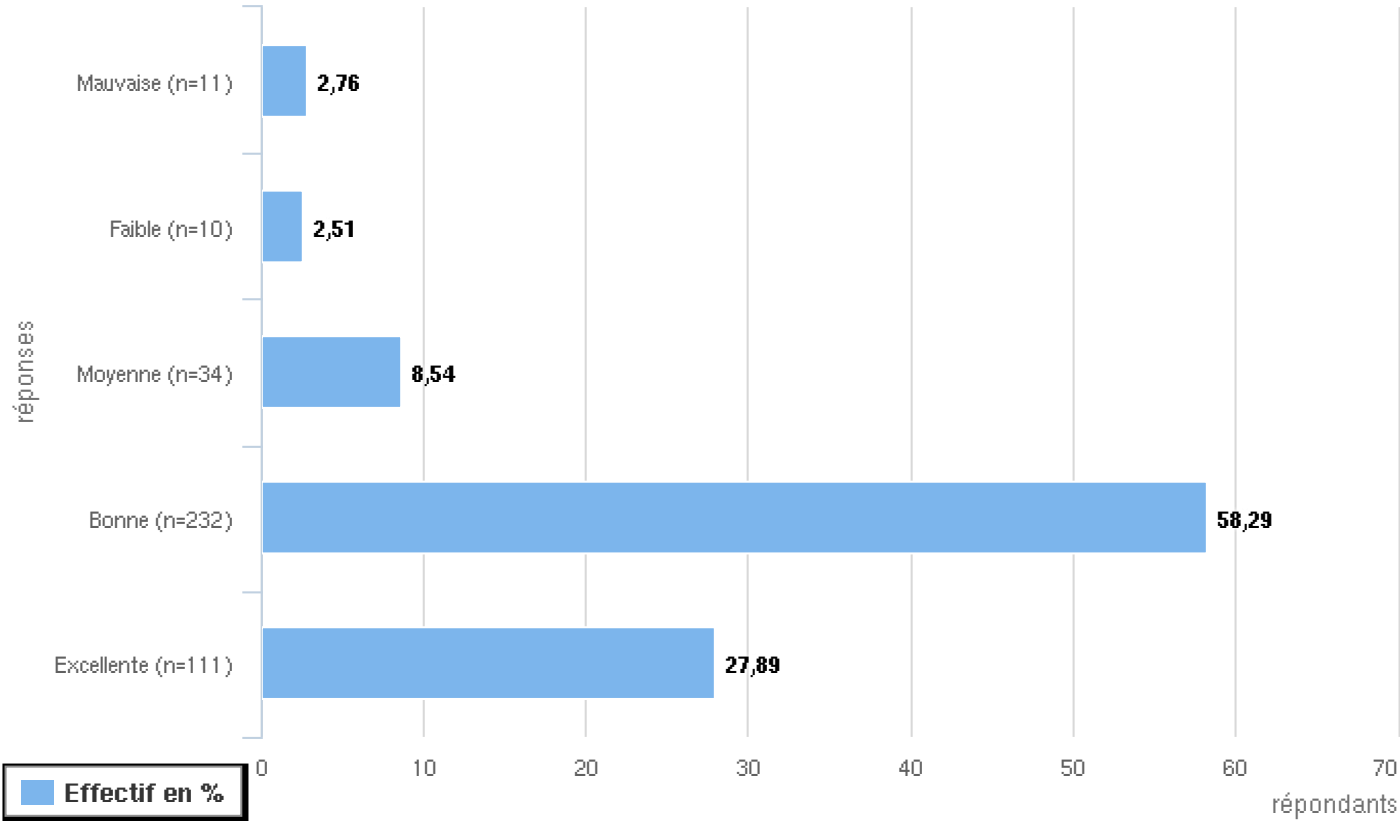


CHAMBRE

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



Total des réponses prises en compte (n=398)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

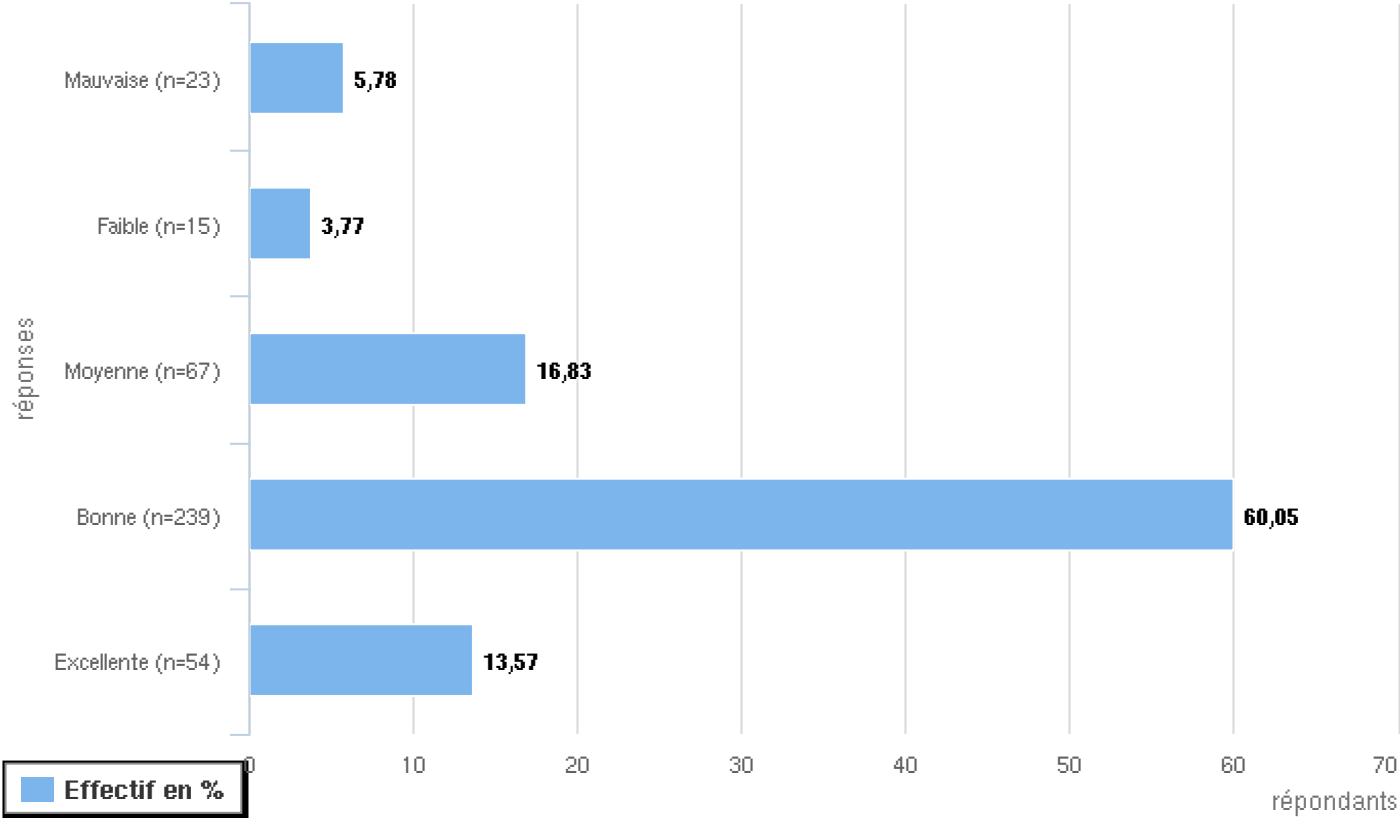


CHAMBRE

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



Total des réponses prises en compte (n=398)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



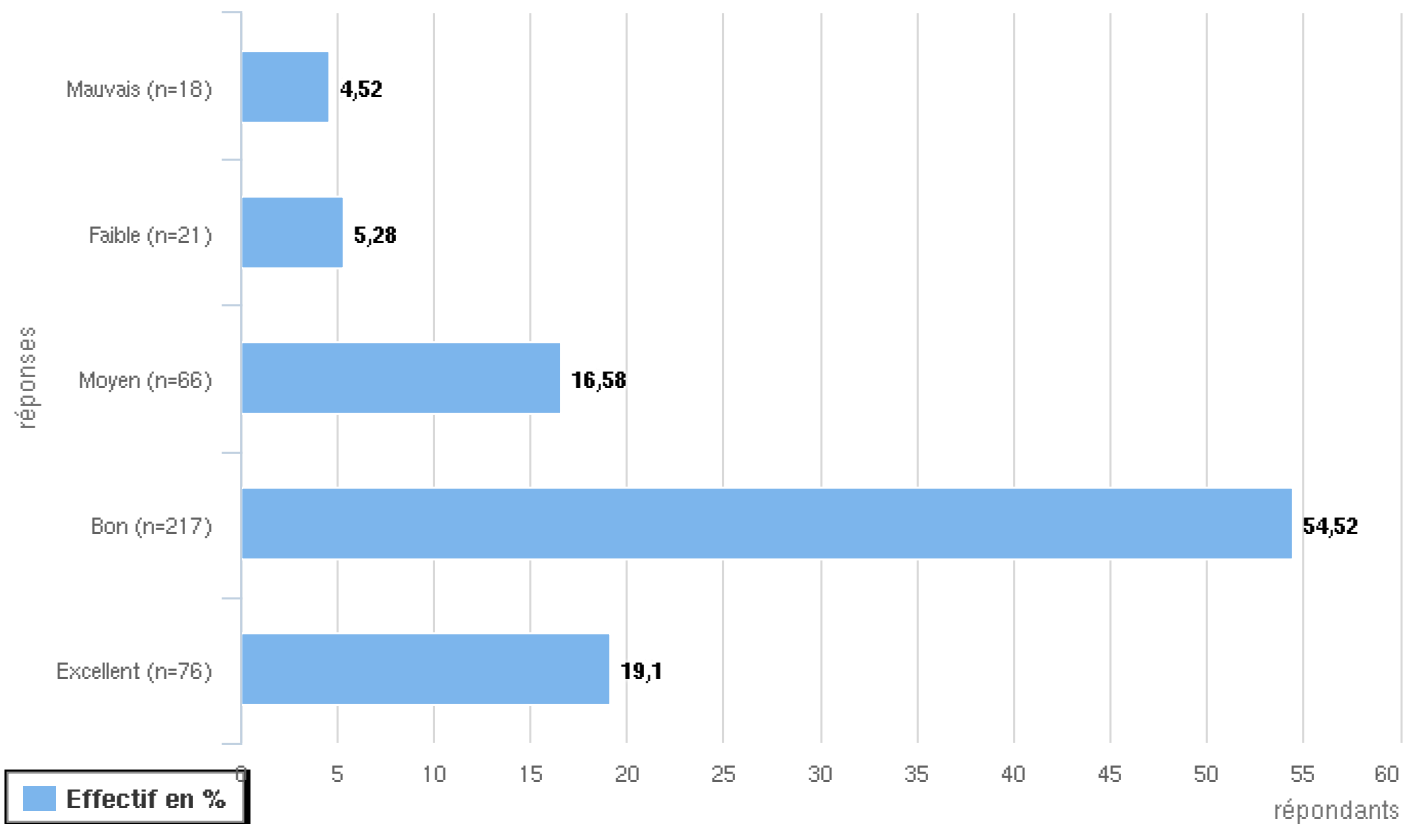
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=398)

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

Sans avis (n=0)



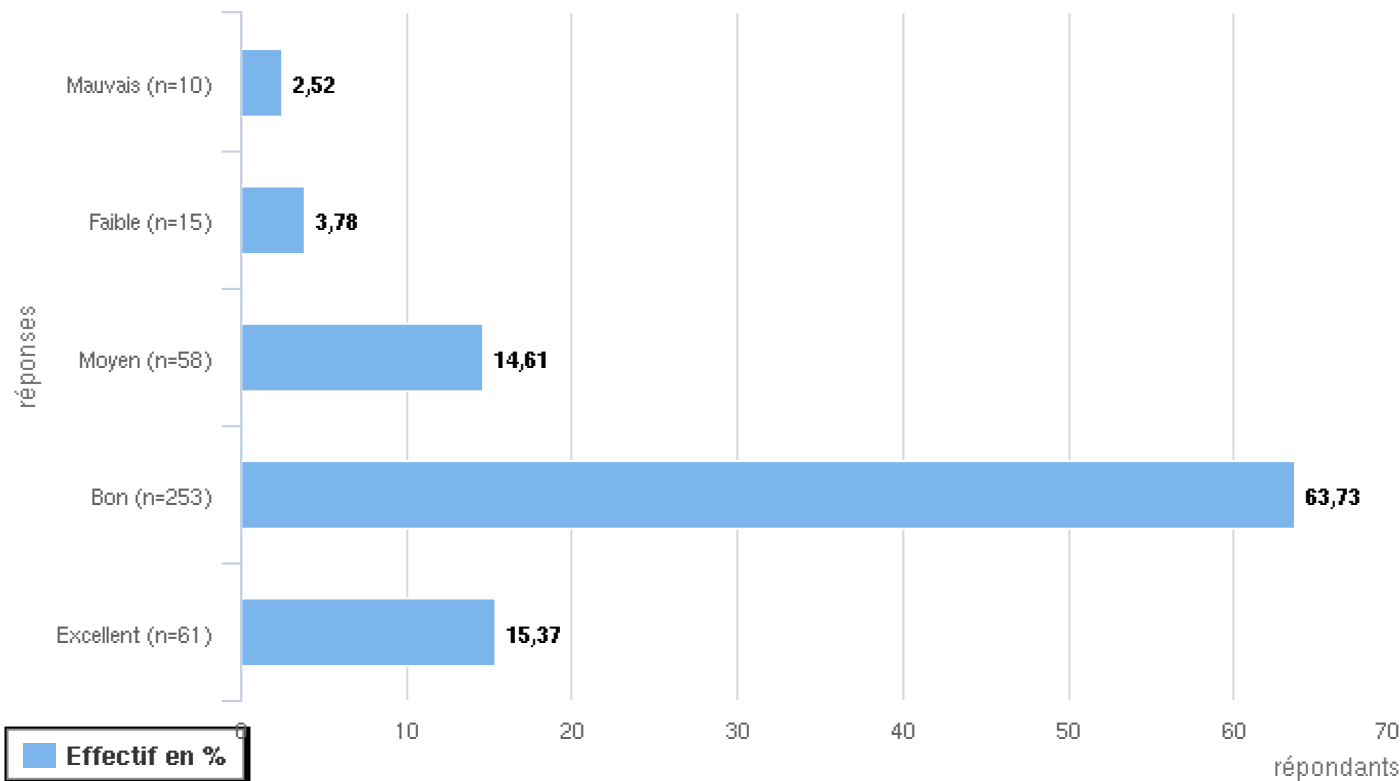
CHAMBRE

QC00079: Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=397)

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

Sans avis (n=1)



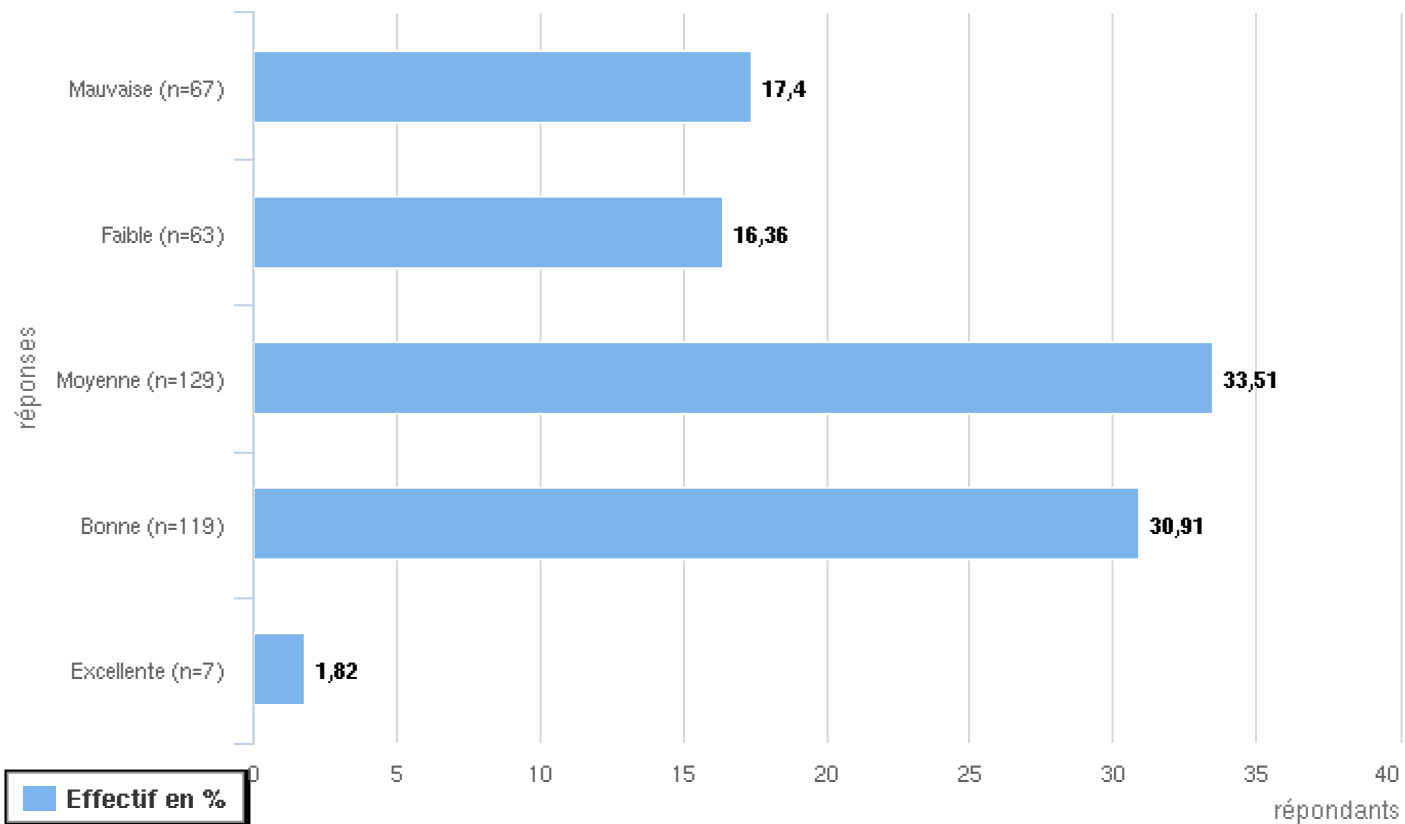
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=385)

Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :

Sans avis (n=0)

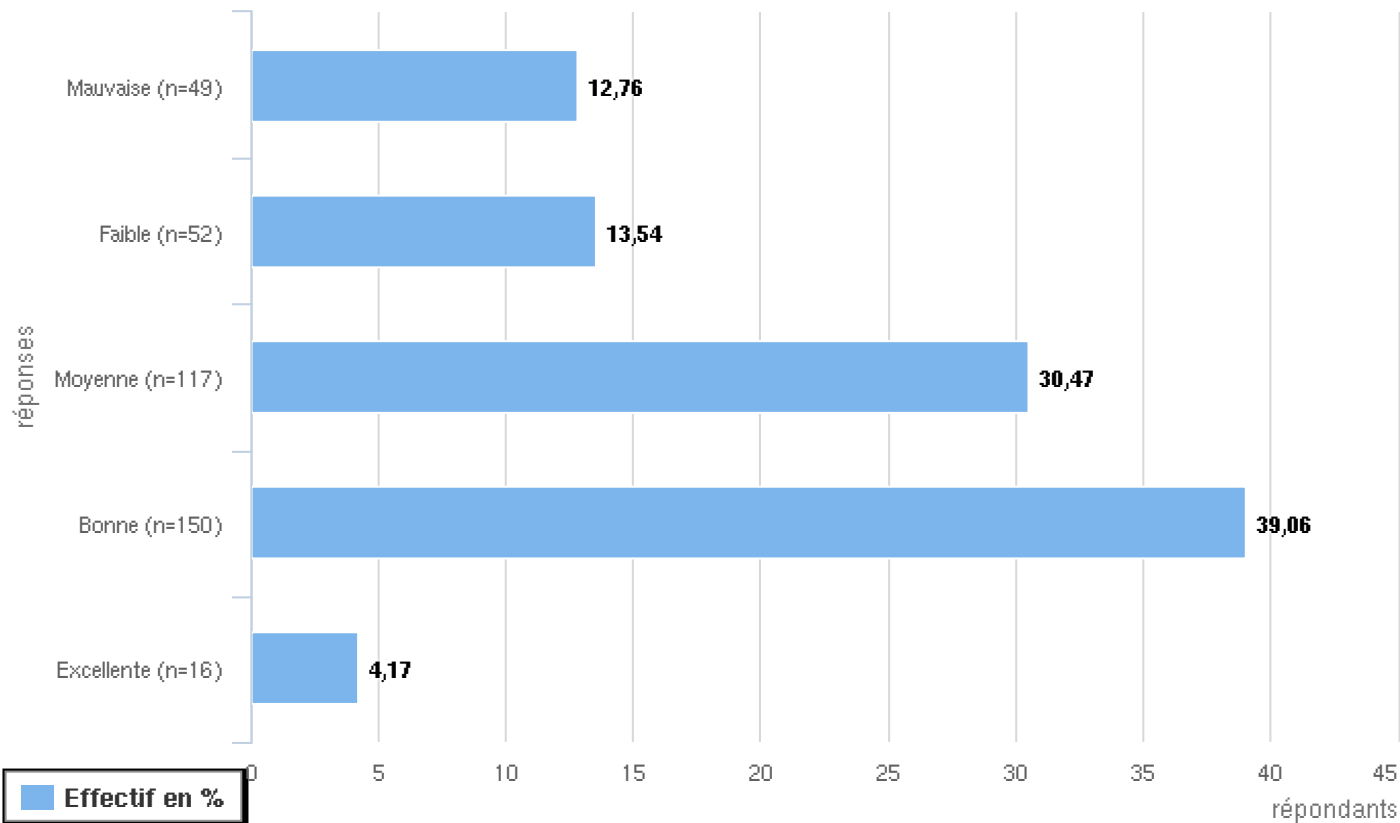


REPAS

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



Total des réponses prises en compte (n=384)
Total des réponses non prises en compte (n=14) dont :
Sans avis (n=1)



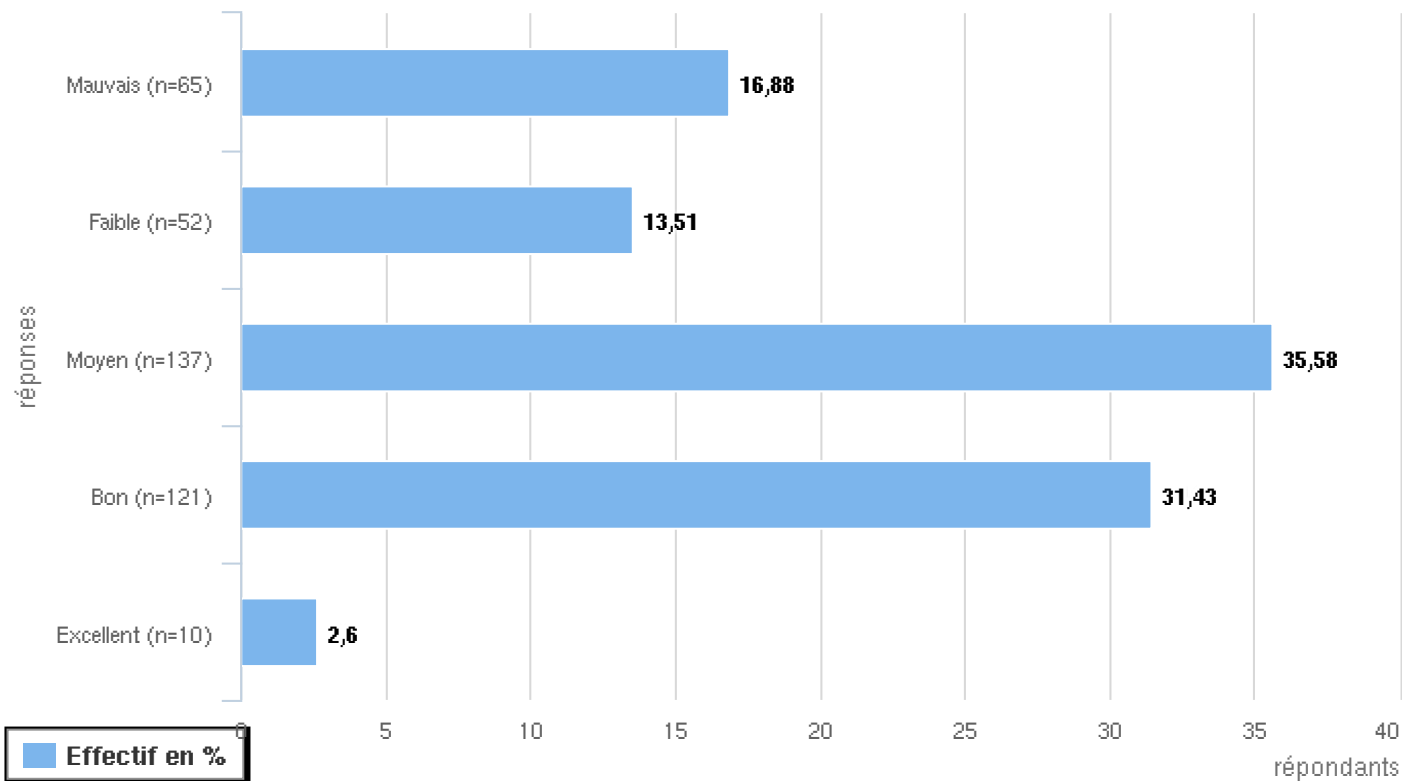
REPAS

QC00080: Globalement, quelle est votre appréciation de vos repas lors de votre prise en charge ?

Total des réponses prises en compte (n=385)

Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :

Sans avis (n=0)



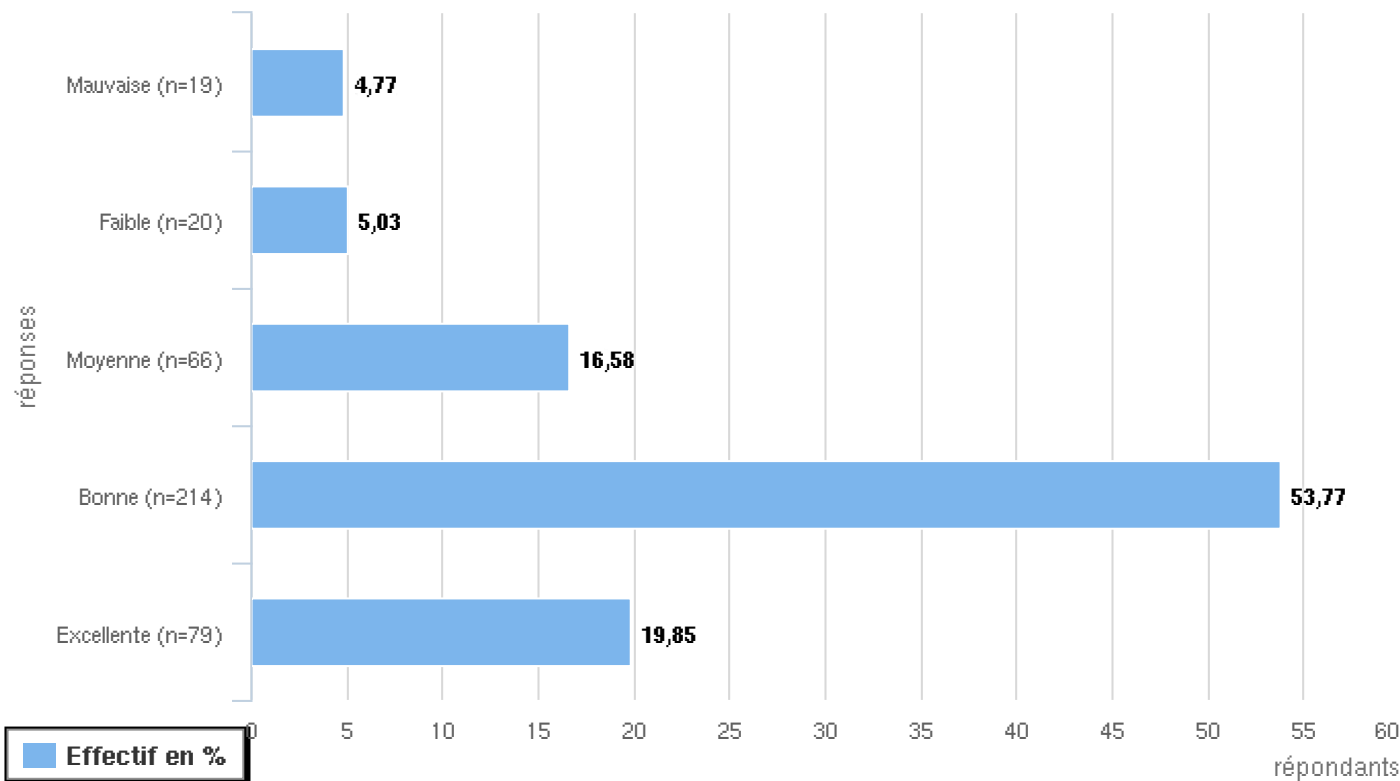
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=398)

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

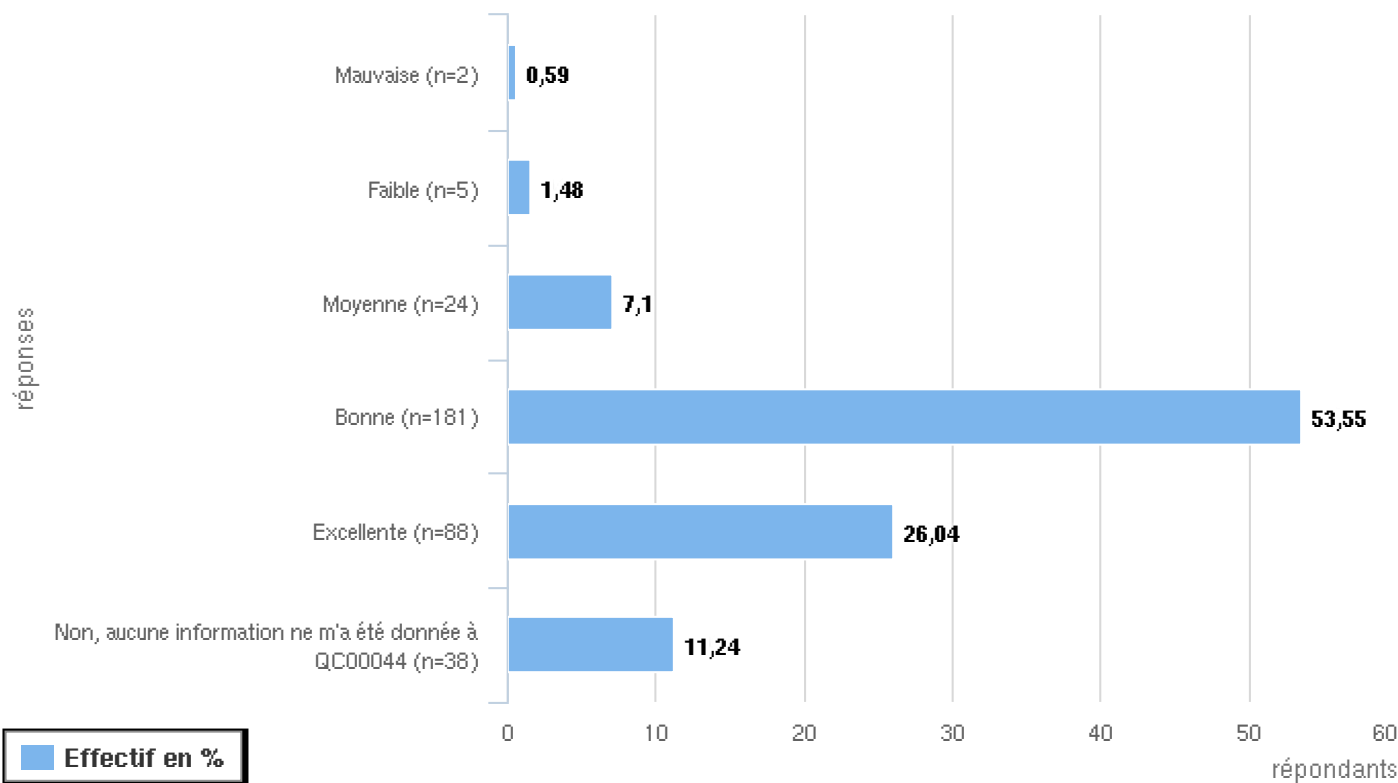
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA 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=338)
Total des réponses non prises en compte (n=60) dont :
Sans avis (n=2)



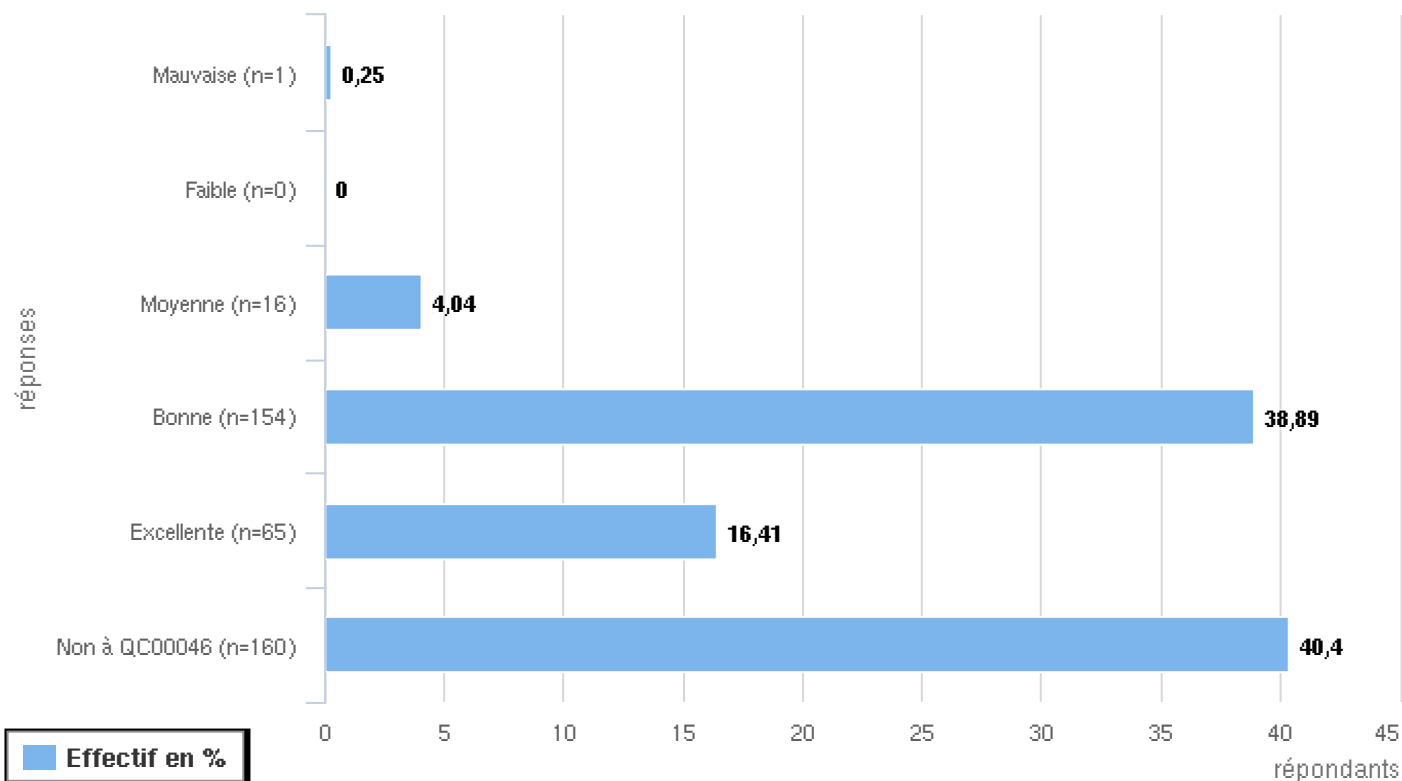
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=396)

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

Sans avis (n=2)



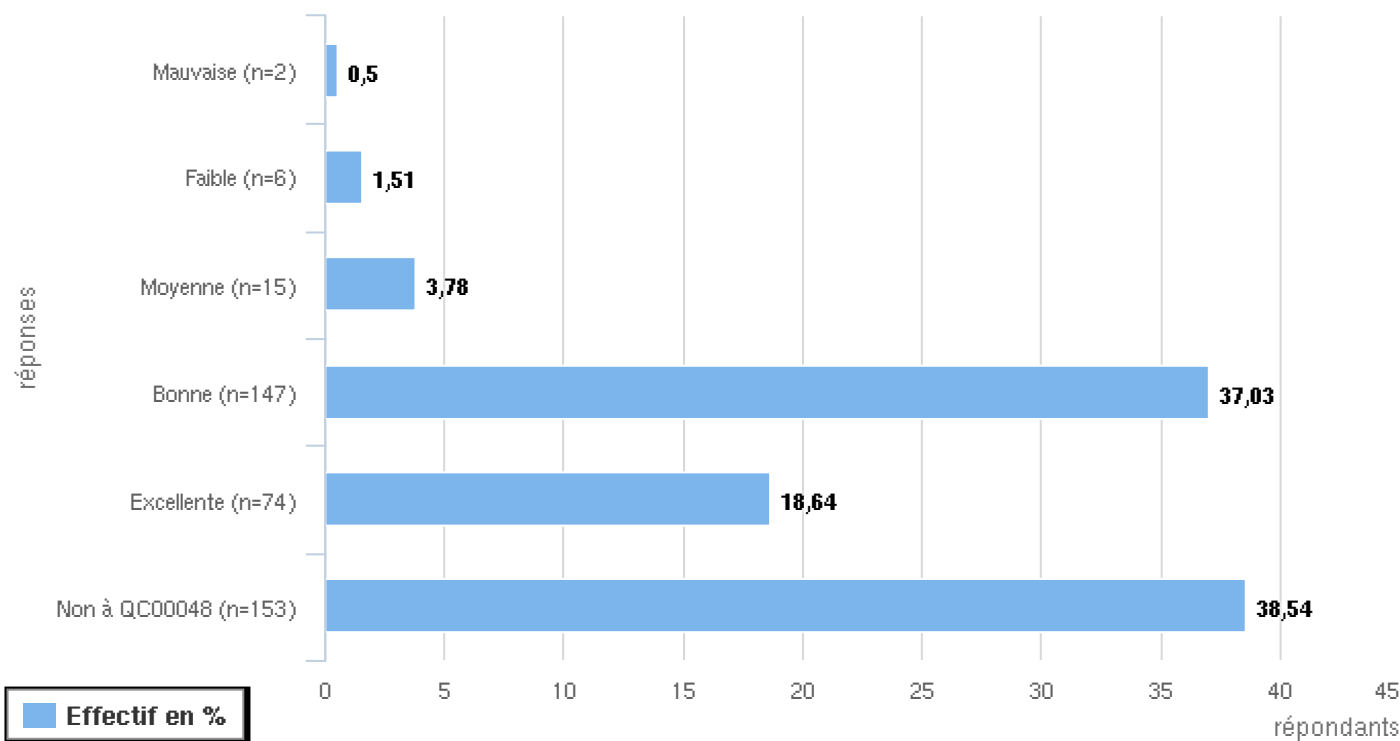
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=397)

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

Sans avis (n=1)



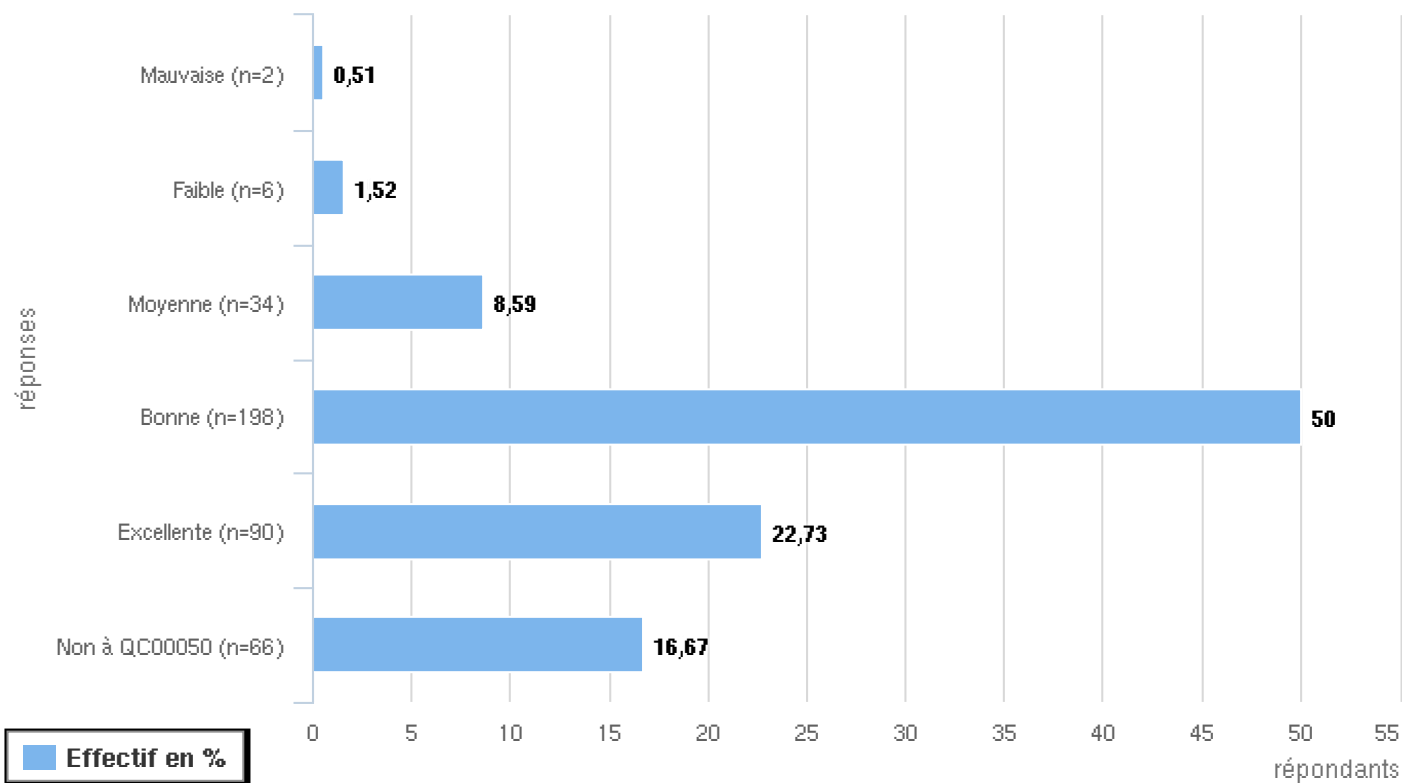
ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=396)

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

Sans avis (n=2)



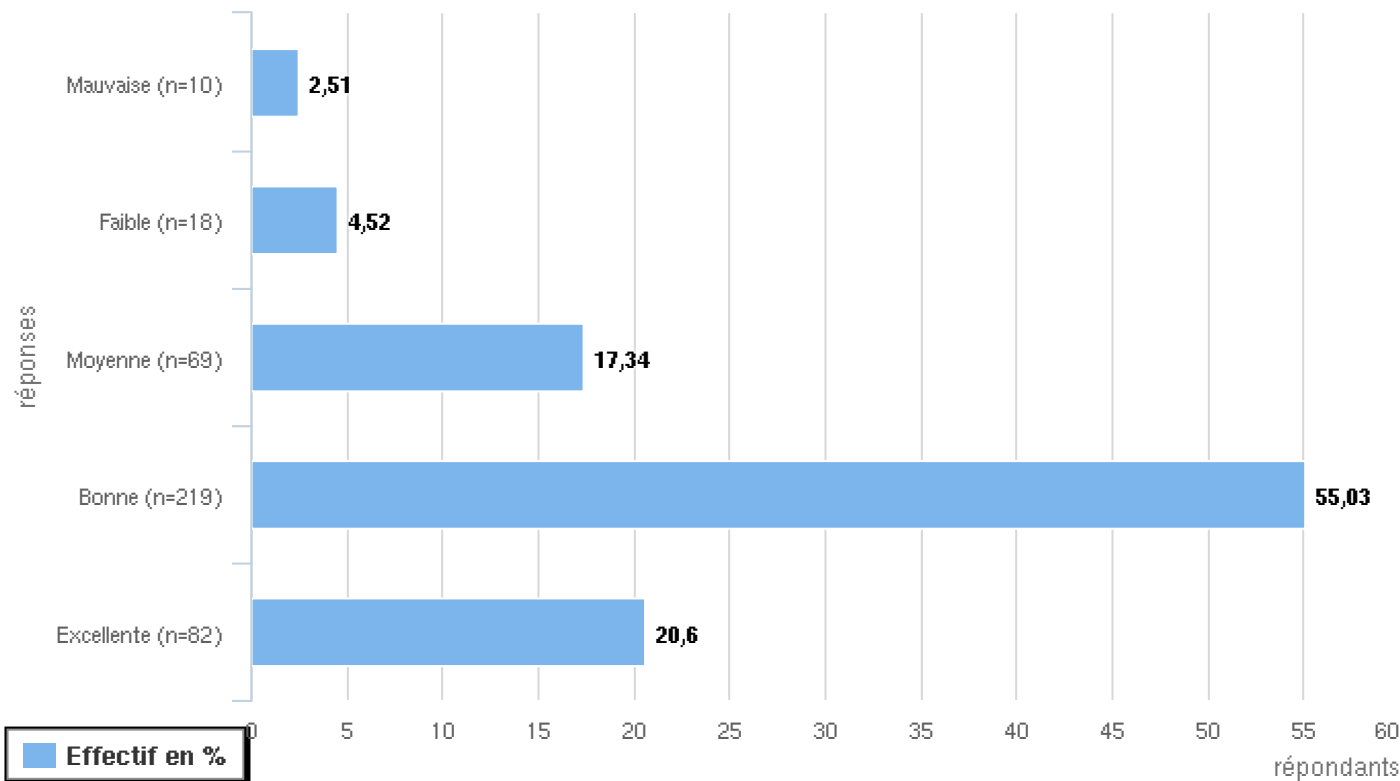
ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00052: Globalement, quelle est votre appréciation de l'organisation de votre sortie ? ≡

Total des réponses prises en compte (n=398)

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 = 498

Nb de questionnaires complets = 398

Nb de questionnaire incomplets = 80

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

Nb de patients « Hors-champ » = 7

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

Nb total de patient désinscrits = 13

71.1 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

83.91 % des questionnaires ont été remplis par le patient

12.06 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

4.01 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

33.67 % des patients ont été orientés par un service d'urgence

31.66 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)

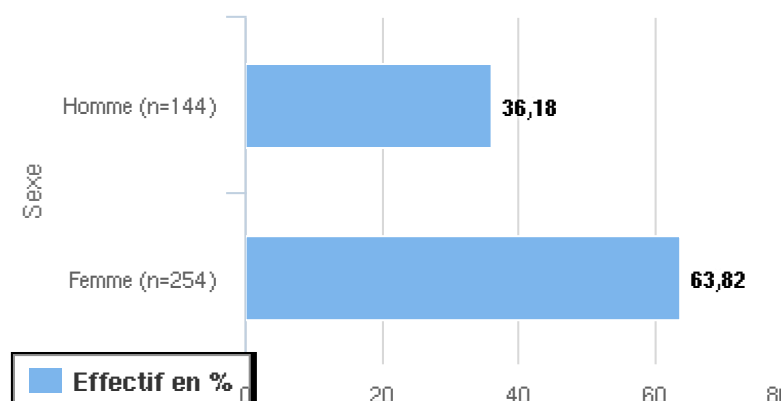
10.8 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)

1.26 % des patients ont été orientés par un autre établissement

22.61 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2020 v4.0.1

Sexe des patients



Age des patients

