

e-Satis Chir-Ambu 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* (84 répondants / 320 mails envoyés) = 26.25 %

*répondants = questionnaires complets

67.86 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

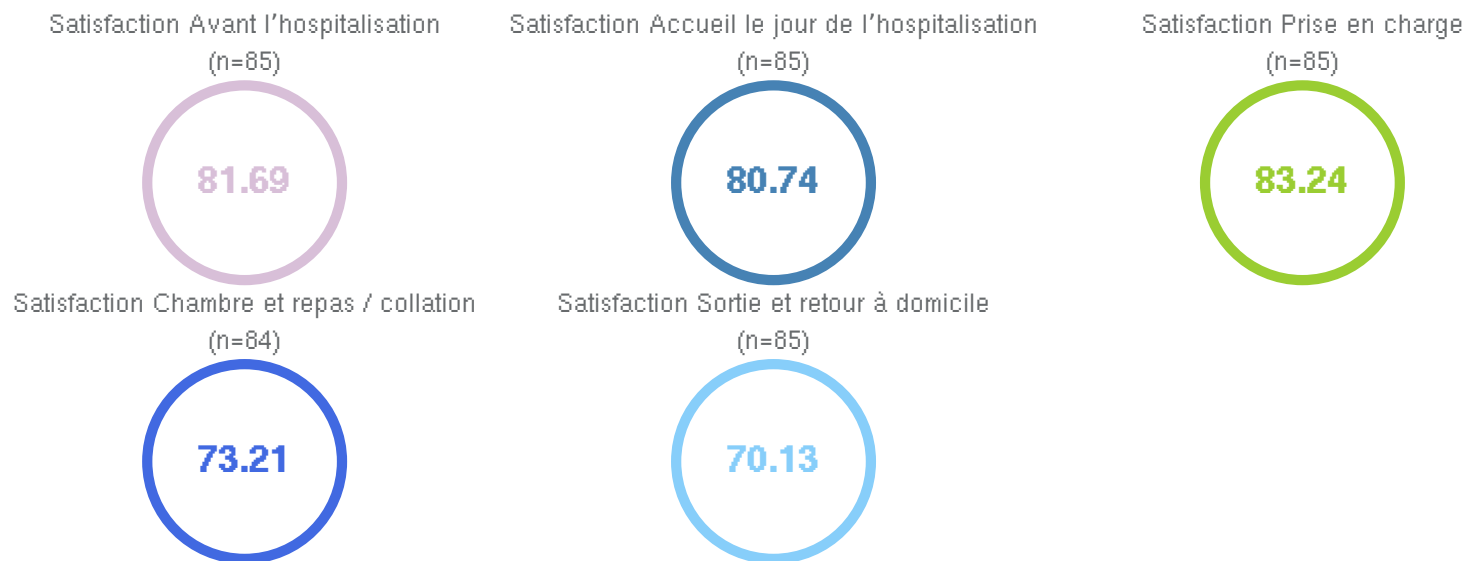
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 73.81 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=85)

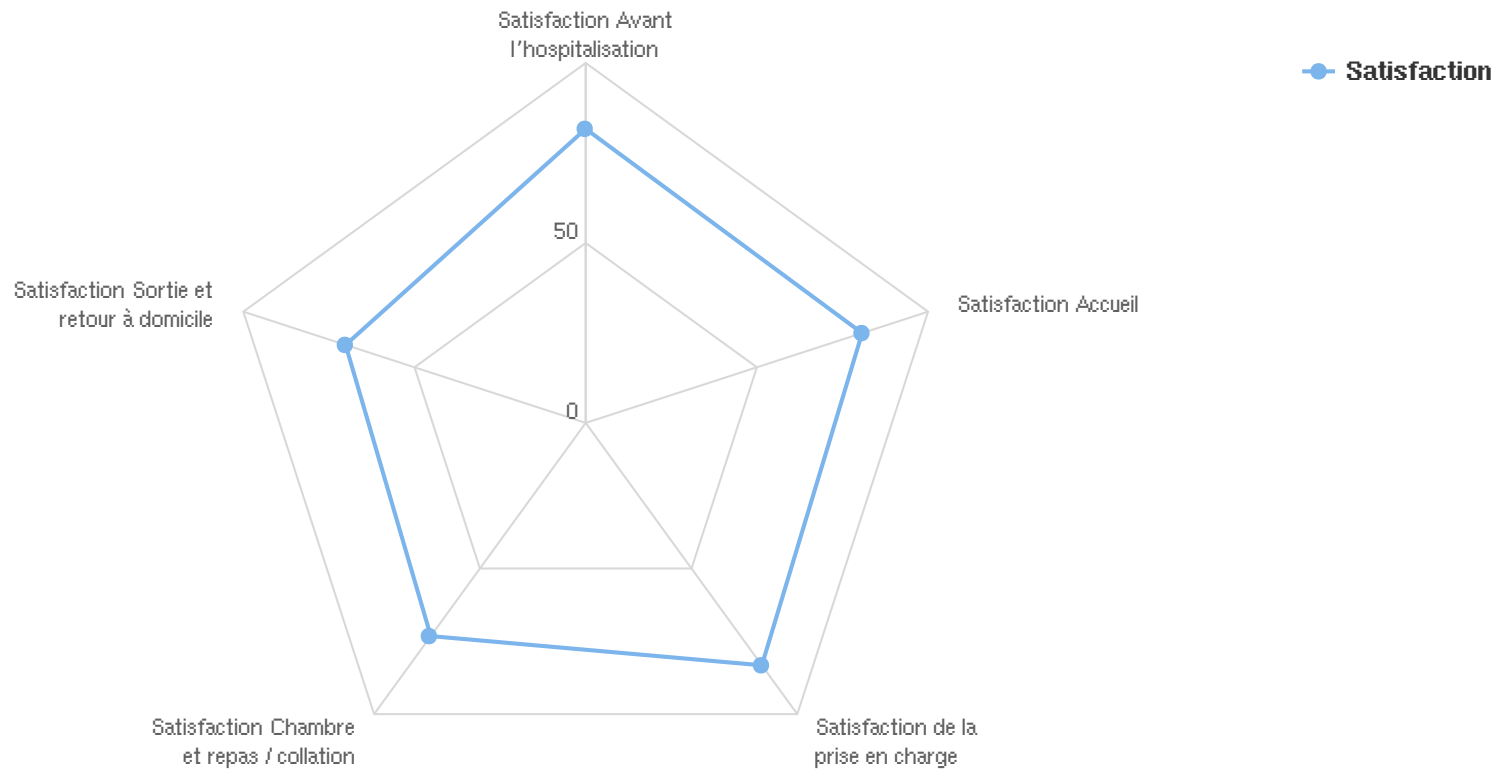


Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 96.38 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 100 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 63.85 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 86.25 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 90.9 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 98.8 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 70.23 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 64.28 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 72.61 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 86.9 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 91.67 % des patients ont pris un repas ou une collation

Organisation de la sortie et retour à domicile

- 84.52 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 87.01 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 72.22 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 86.9 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 81.25 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 65.47 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

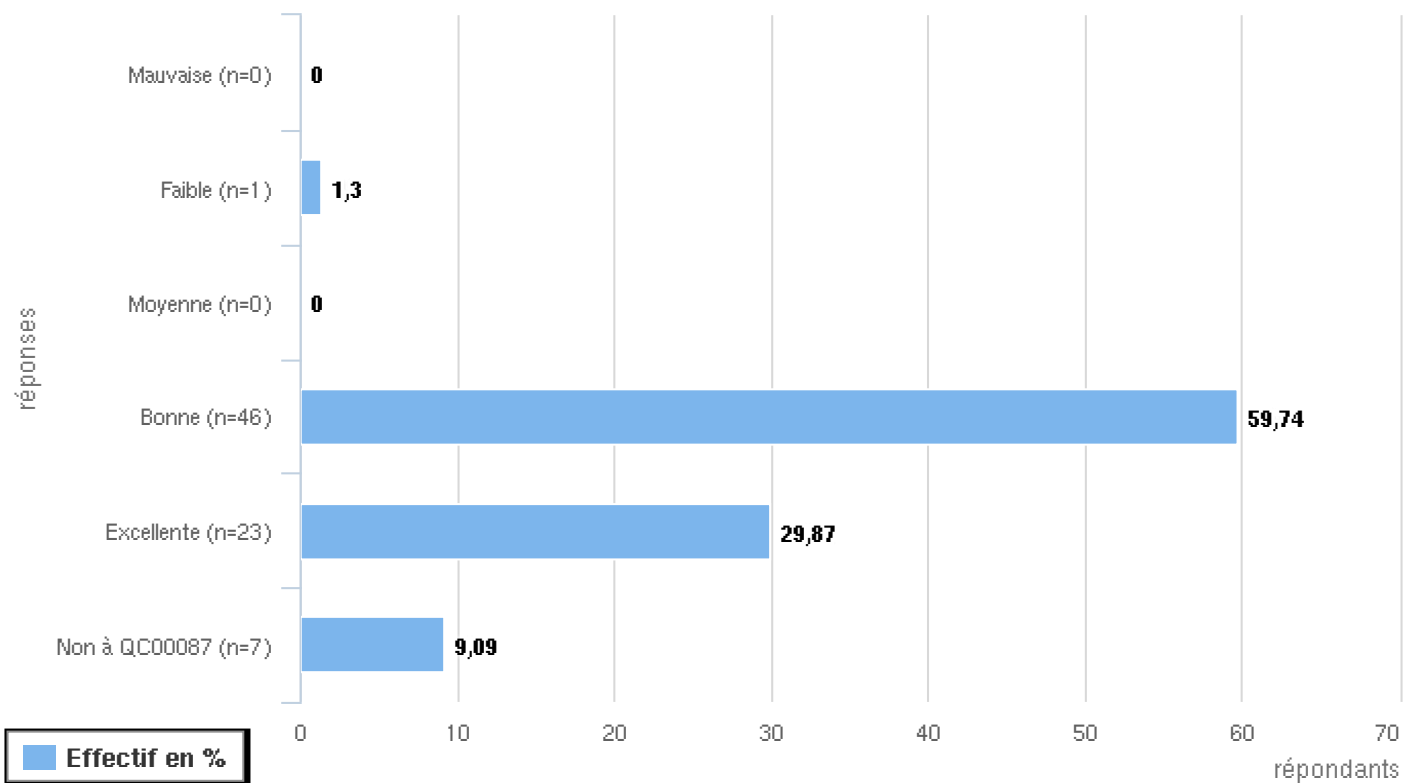
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00088: Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le passeport ambulatoire / livret d'accueil ?

Total des réponses prises en compte (n=77)

Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :

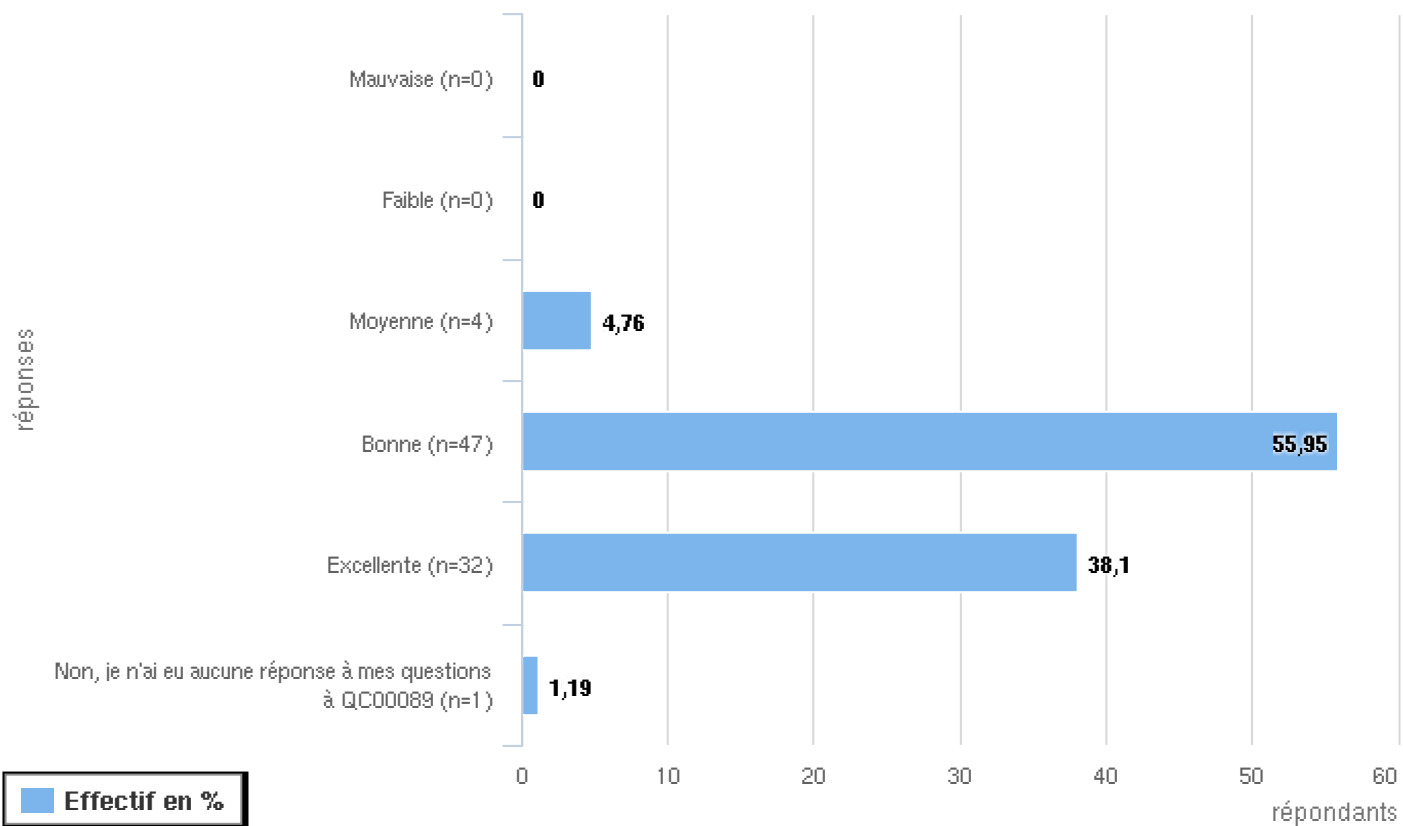
Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090: Que pensez-vous de la clarté des réponses des professionnels ? ≡

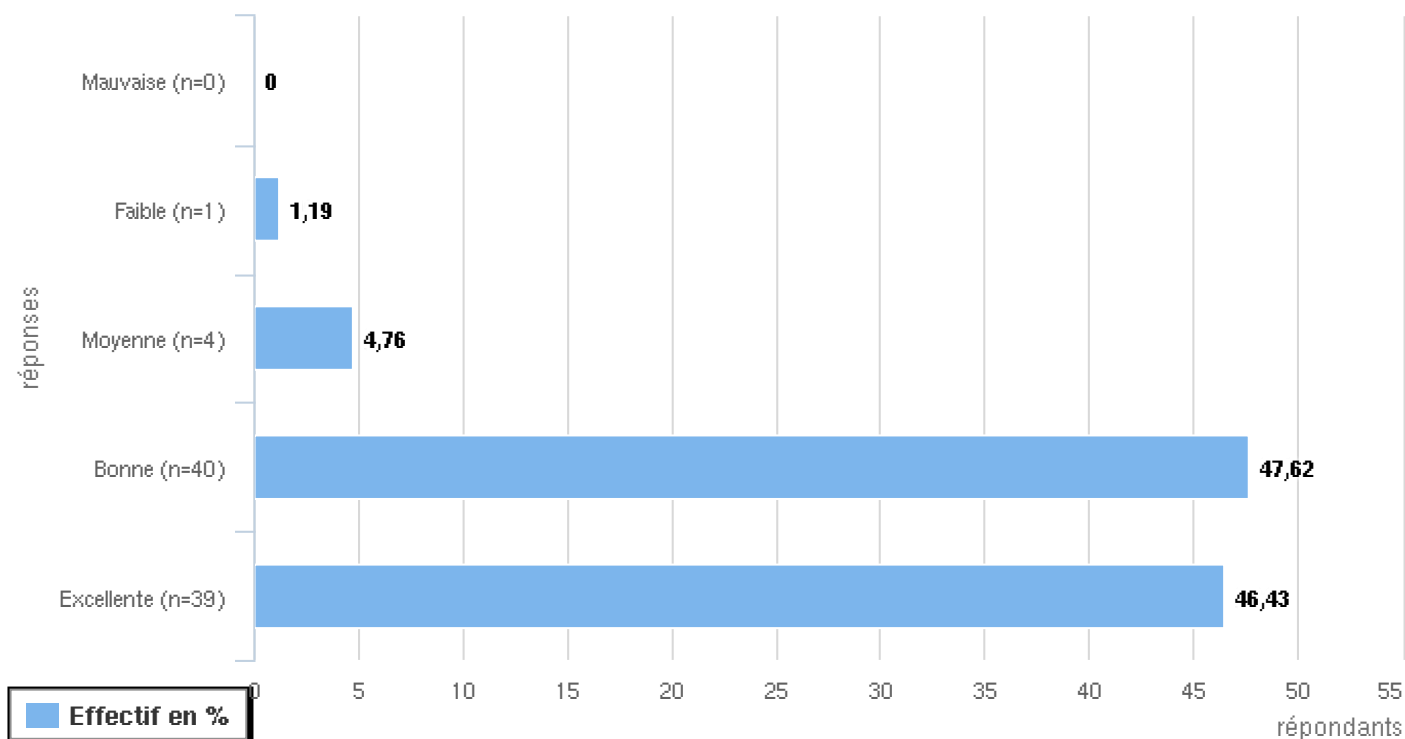
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00091: Que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance avant votre hospitalisation ?

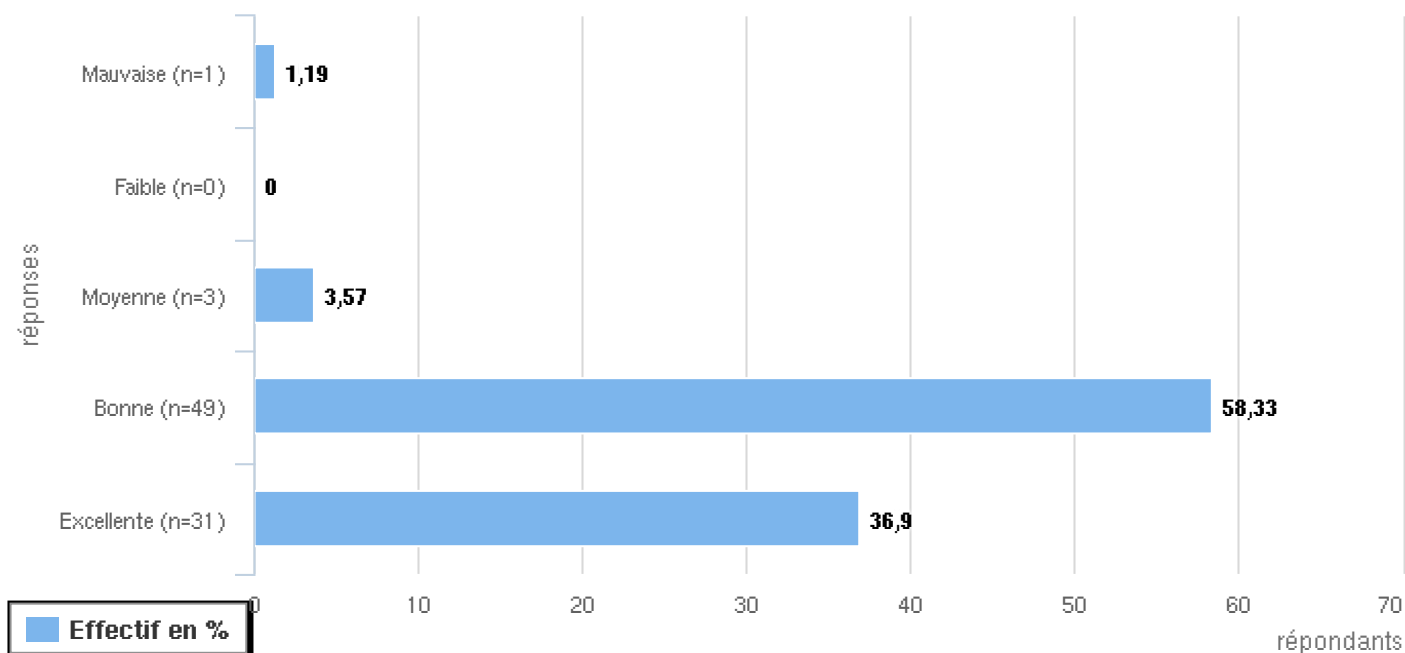
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00092: Que pensez-vous de l'ensemble des informations que vous avez reçues de la part des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) avant votre hospitalisation (explications sur votre état de santé, votre opération, la préparation de votre hospitalisation, les complications possibles,...) ?

Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



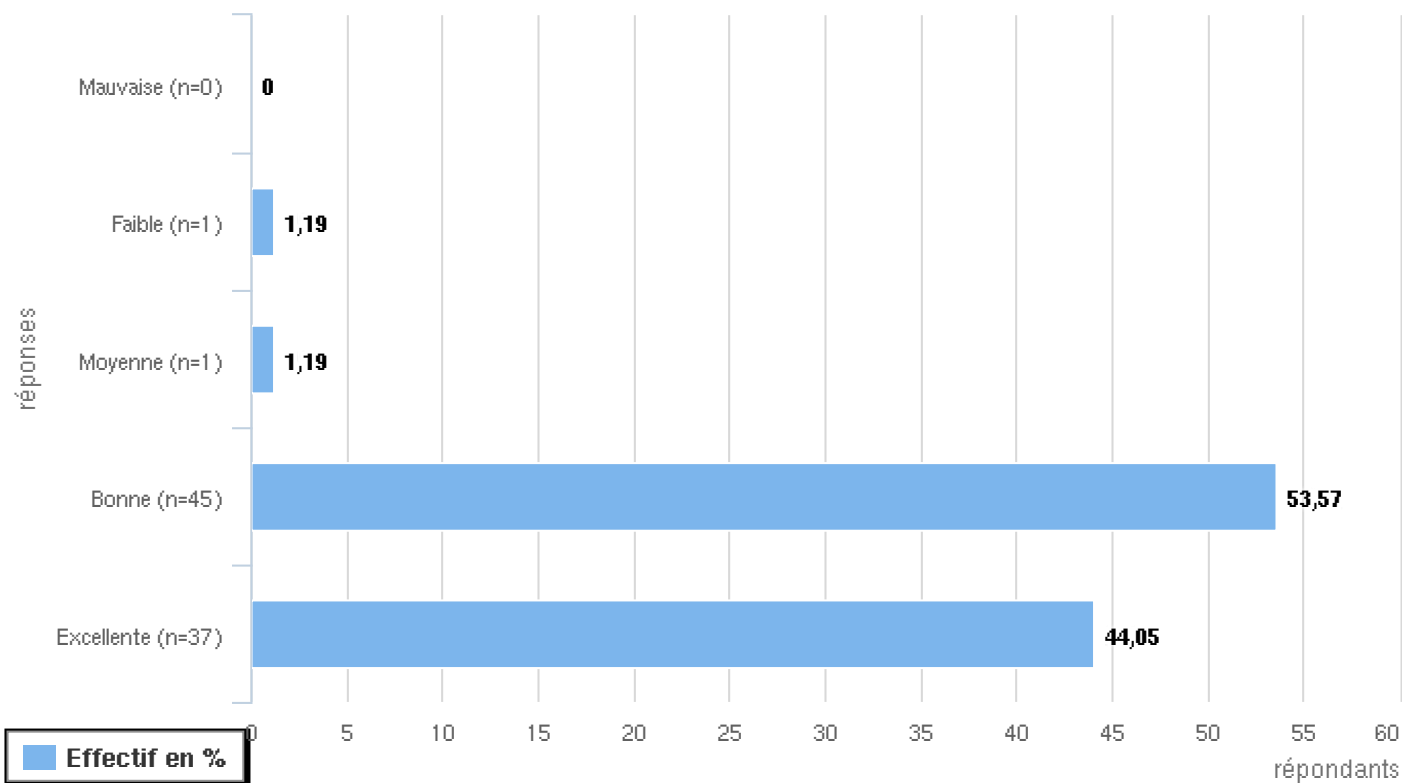
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00093: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge avant votre hospitalisation ? ☰

Total des réponses prises en compte (n=84)

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

Sans avis (n=0)

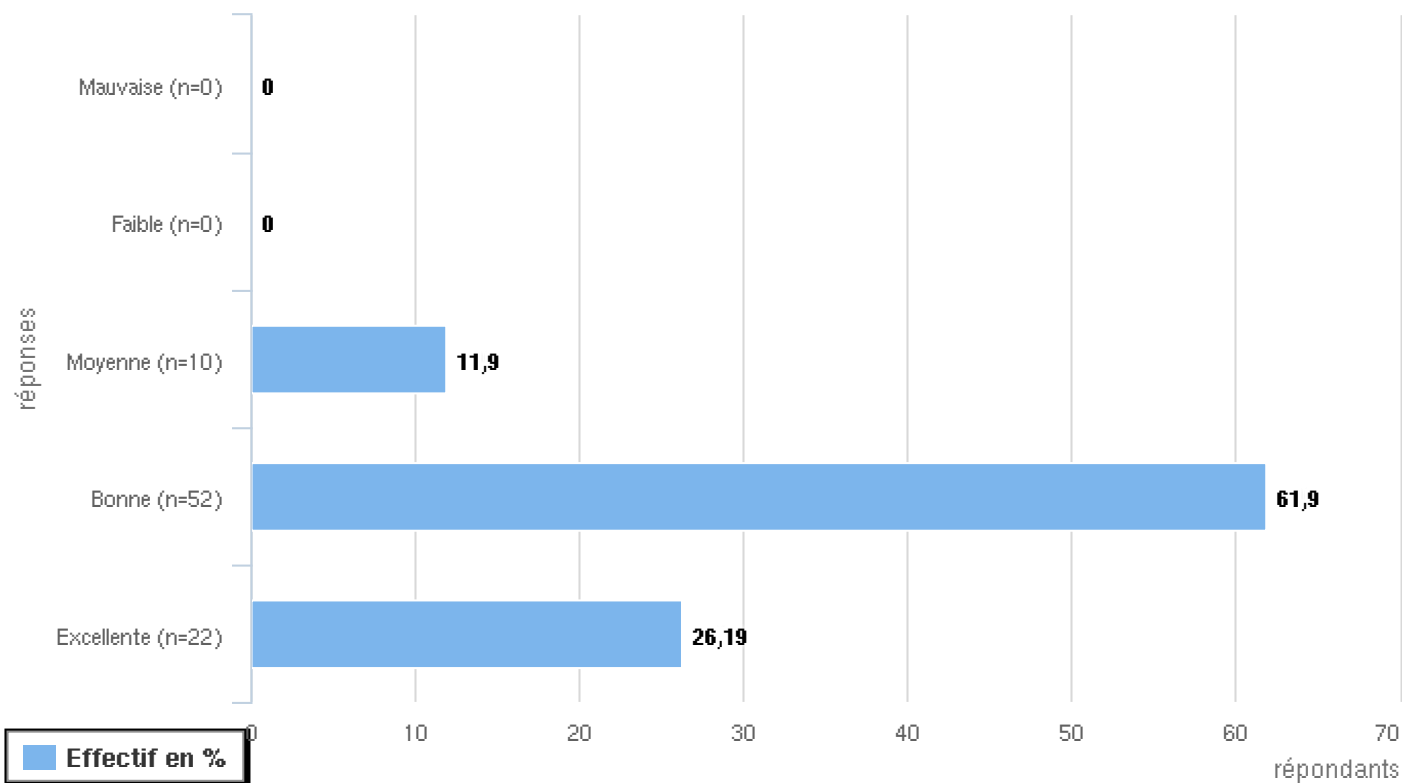


ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00094: Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?



Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



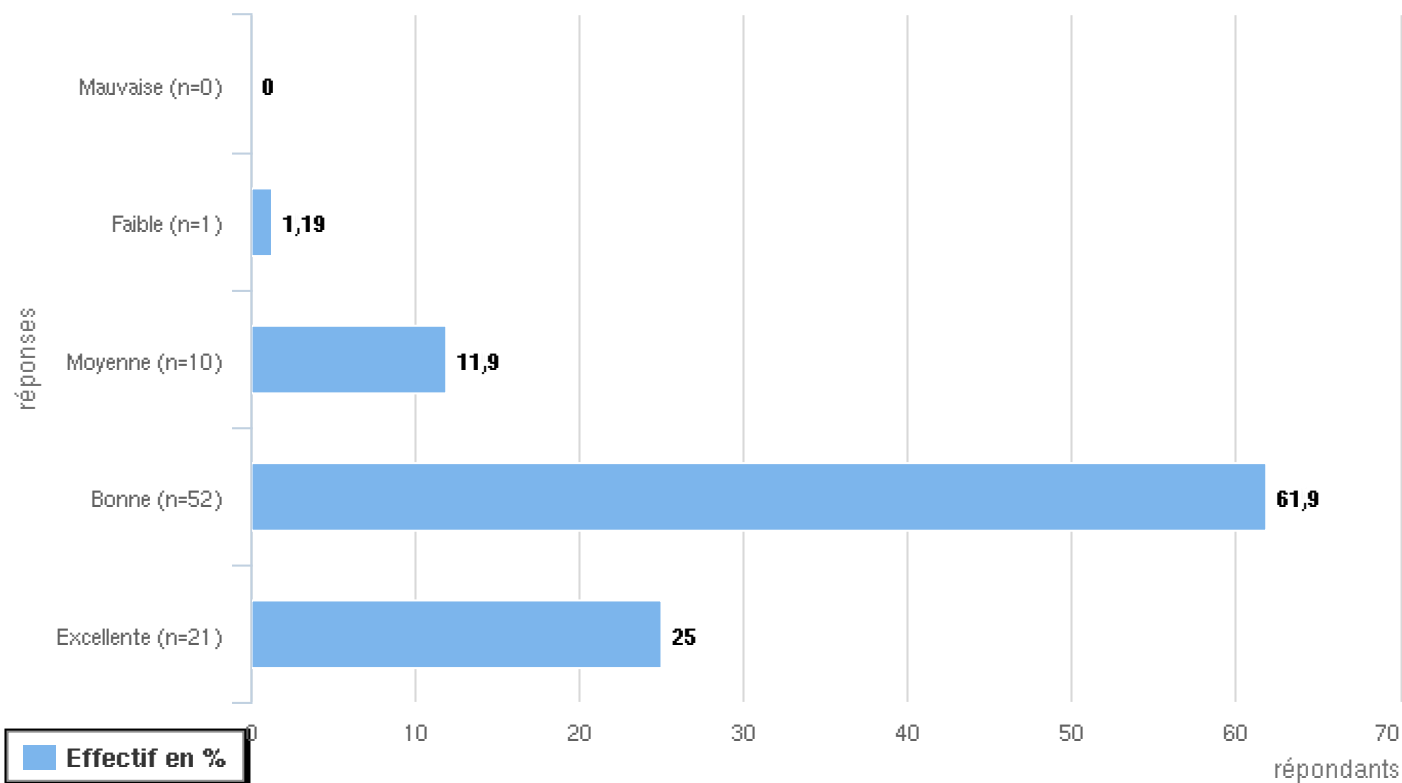
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00095: Que pensez-vous de l'accessibilité jusqu'au service où a eu lieu votre opération / intervention (accès, signalétique) ? ≡

Total des réponses prises en compte (n=84)

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

Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

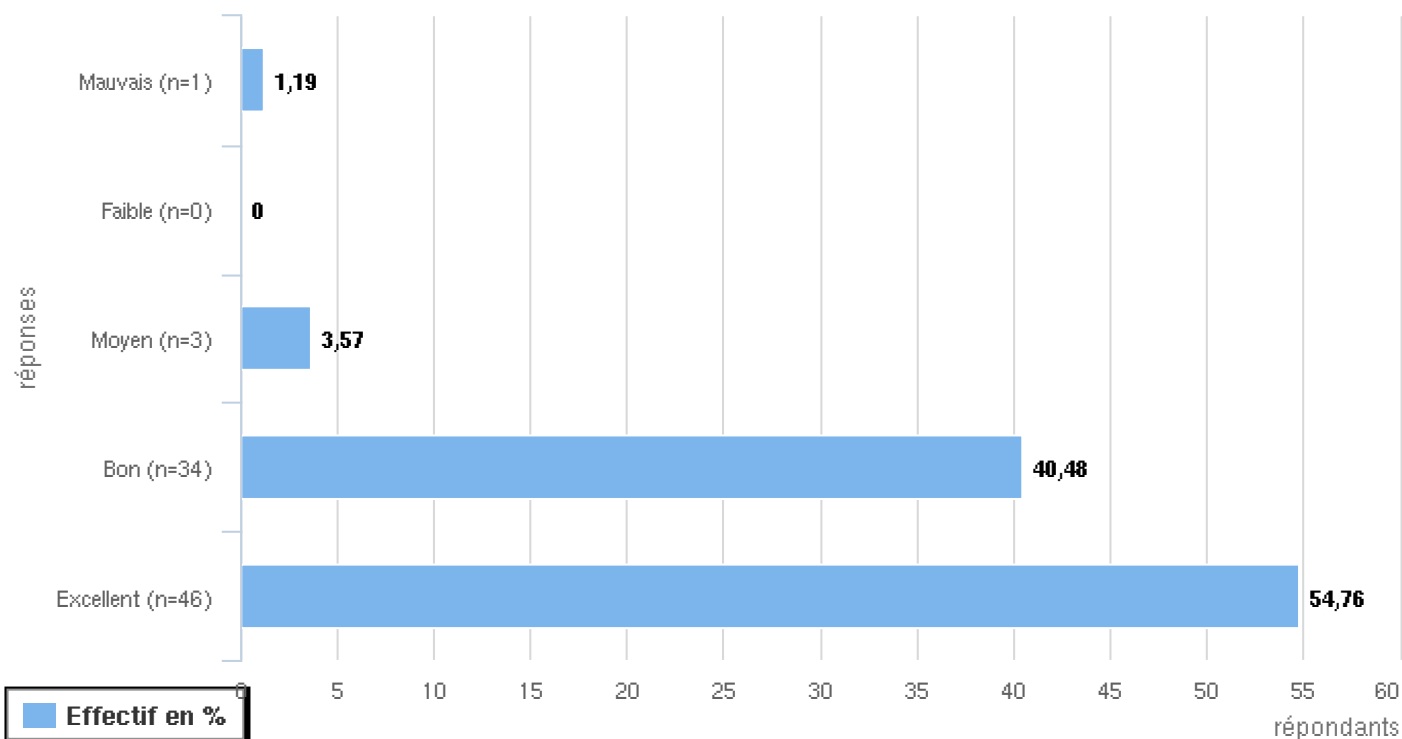
QC00096: Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?



Total des réponses prises en compte (n=84)

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

Sans avis (n=0)



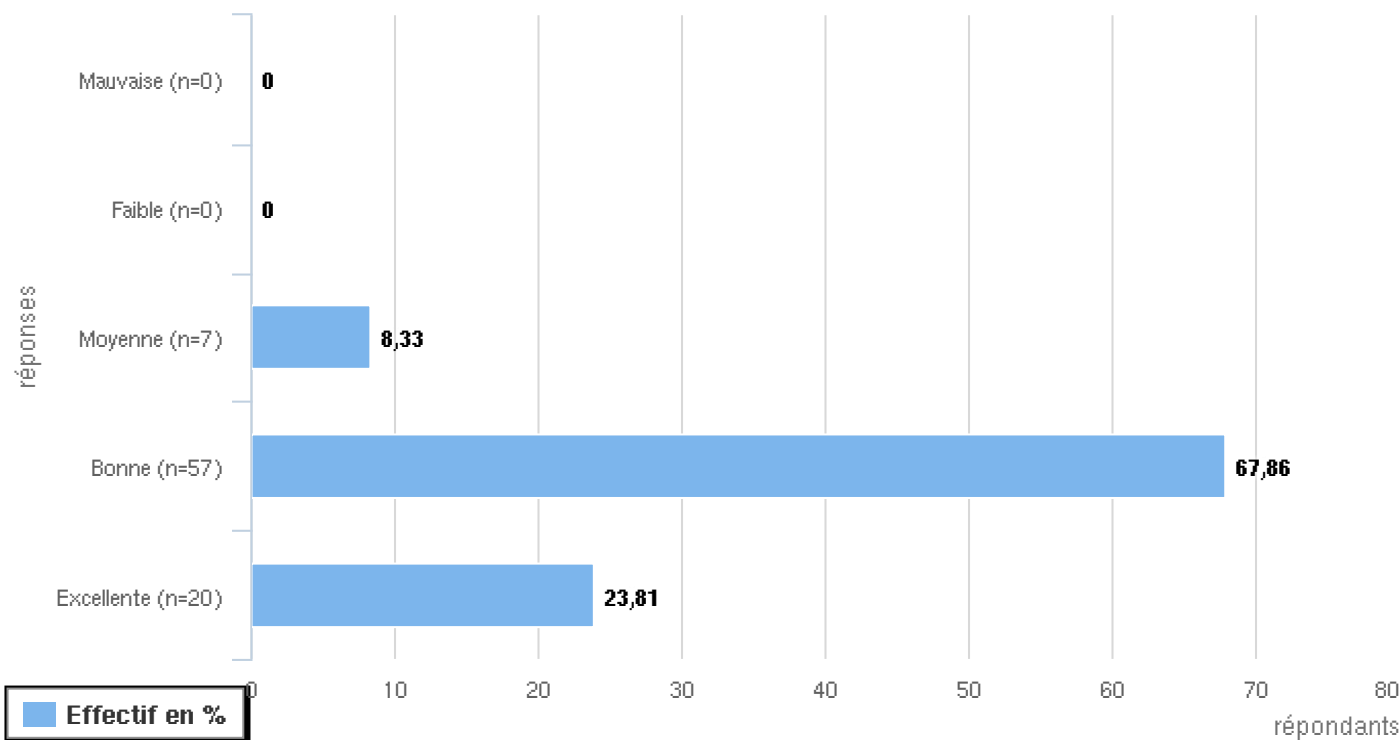
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097: Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...) ?

Total des réponses prises en compte (n=84)

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

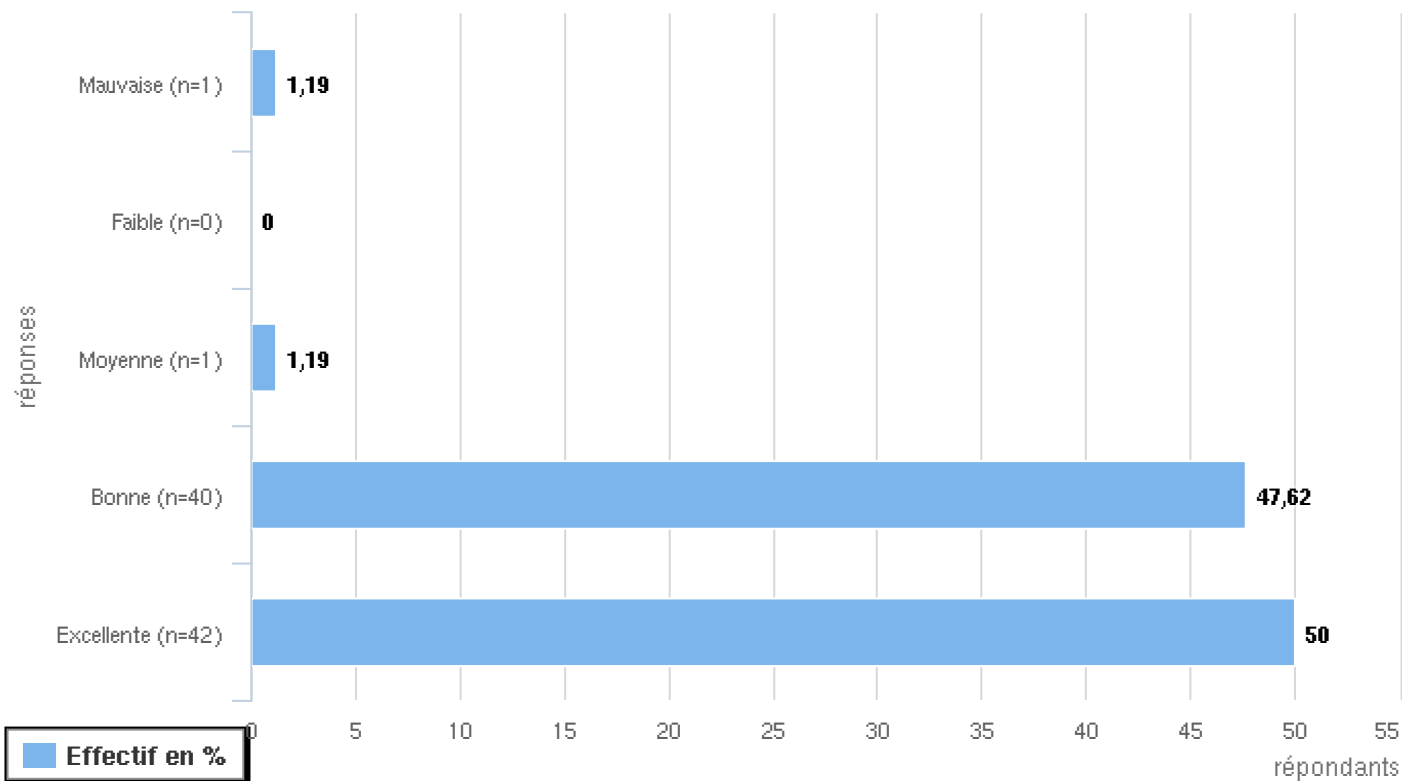
Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00098: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'accueil dans l'établissement le jour de votre opération / intervention ? ☰

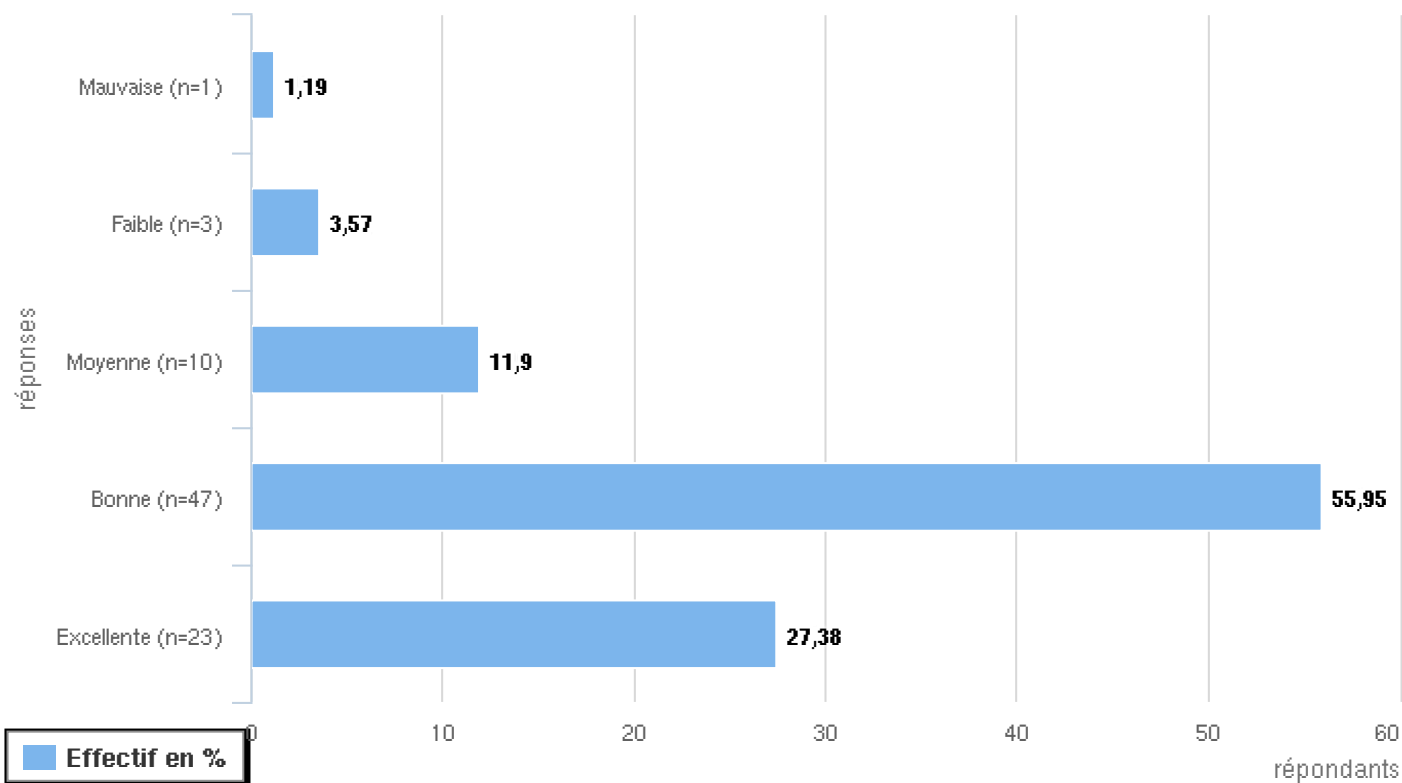
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099: Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ? ☰

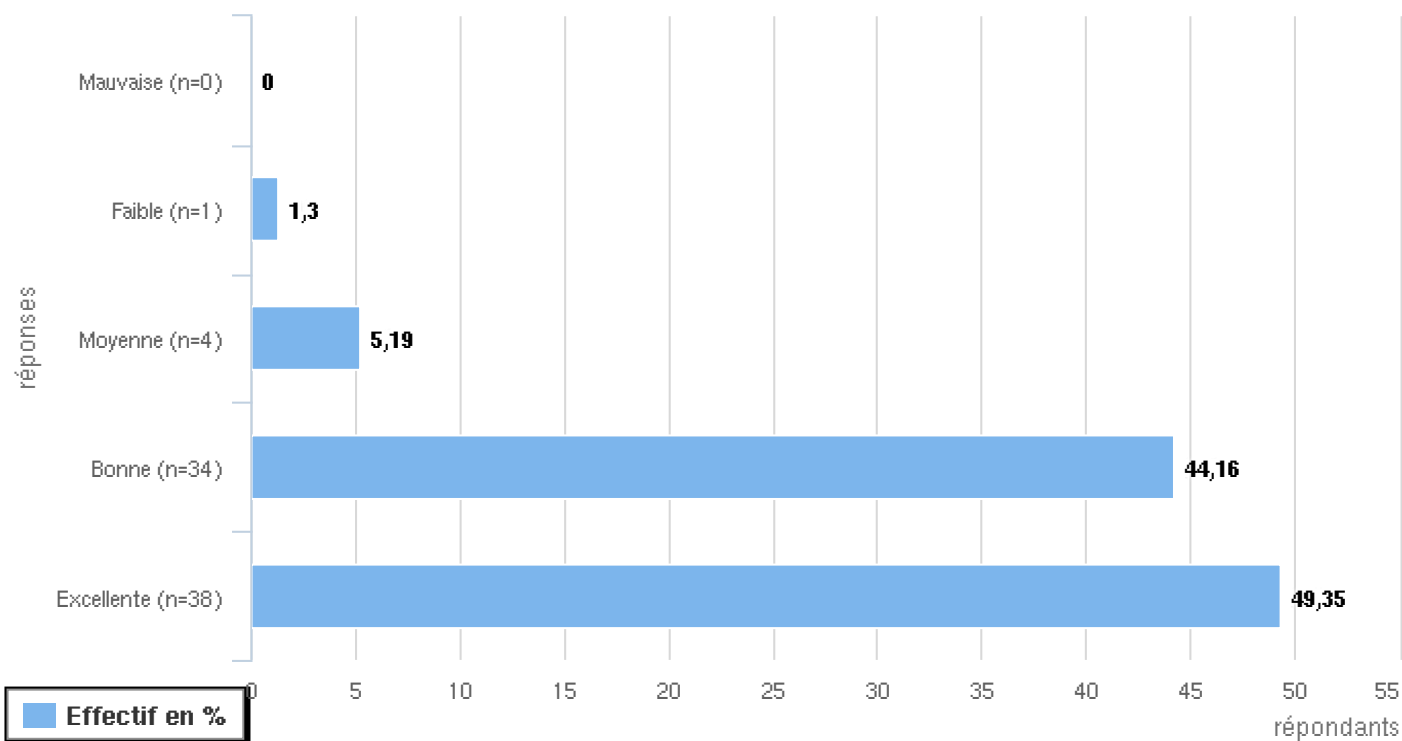
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00100: Dans le bloc opératoire, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ? ≡

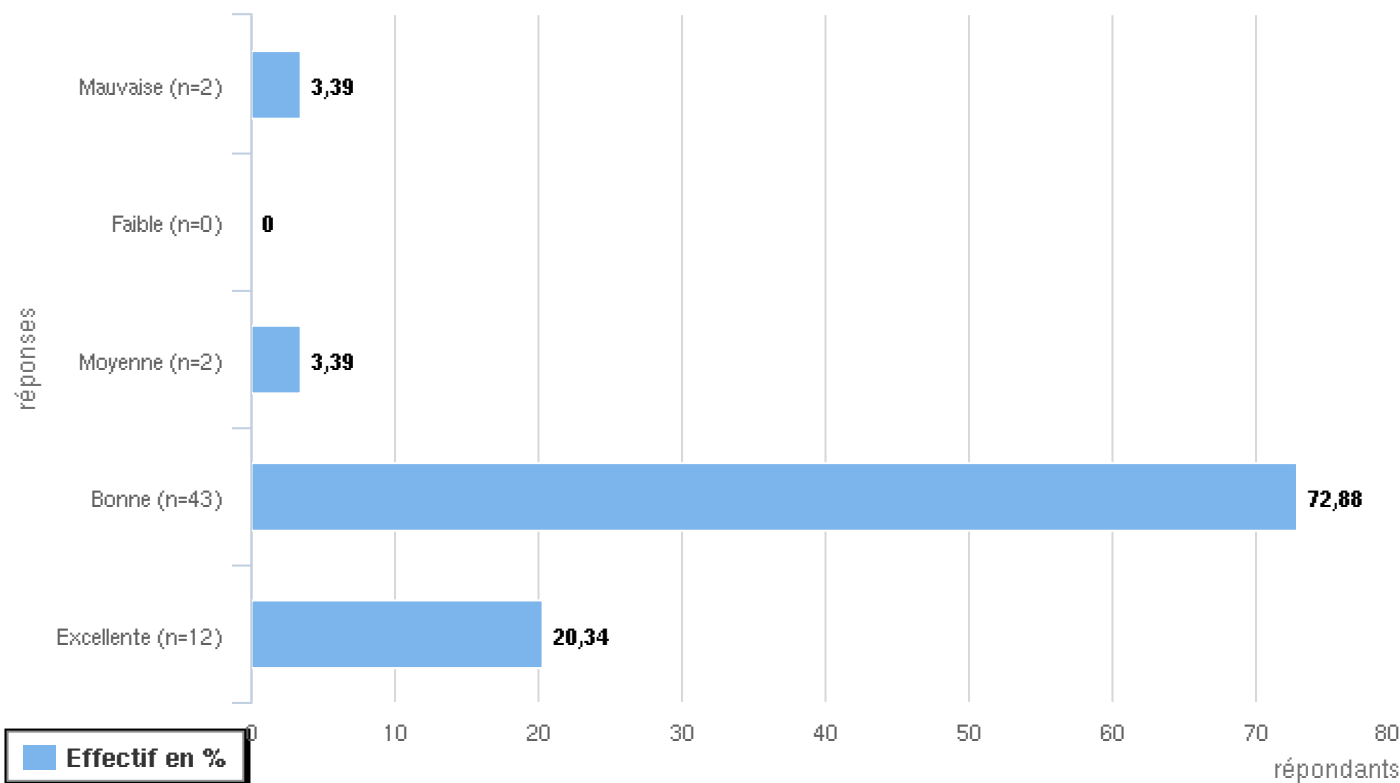
Total des réponses prises en compte (n=77)
Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

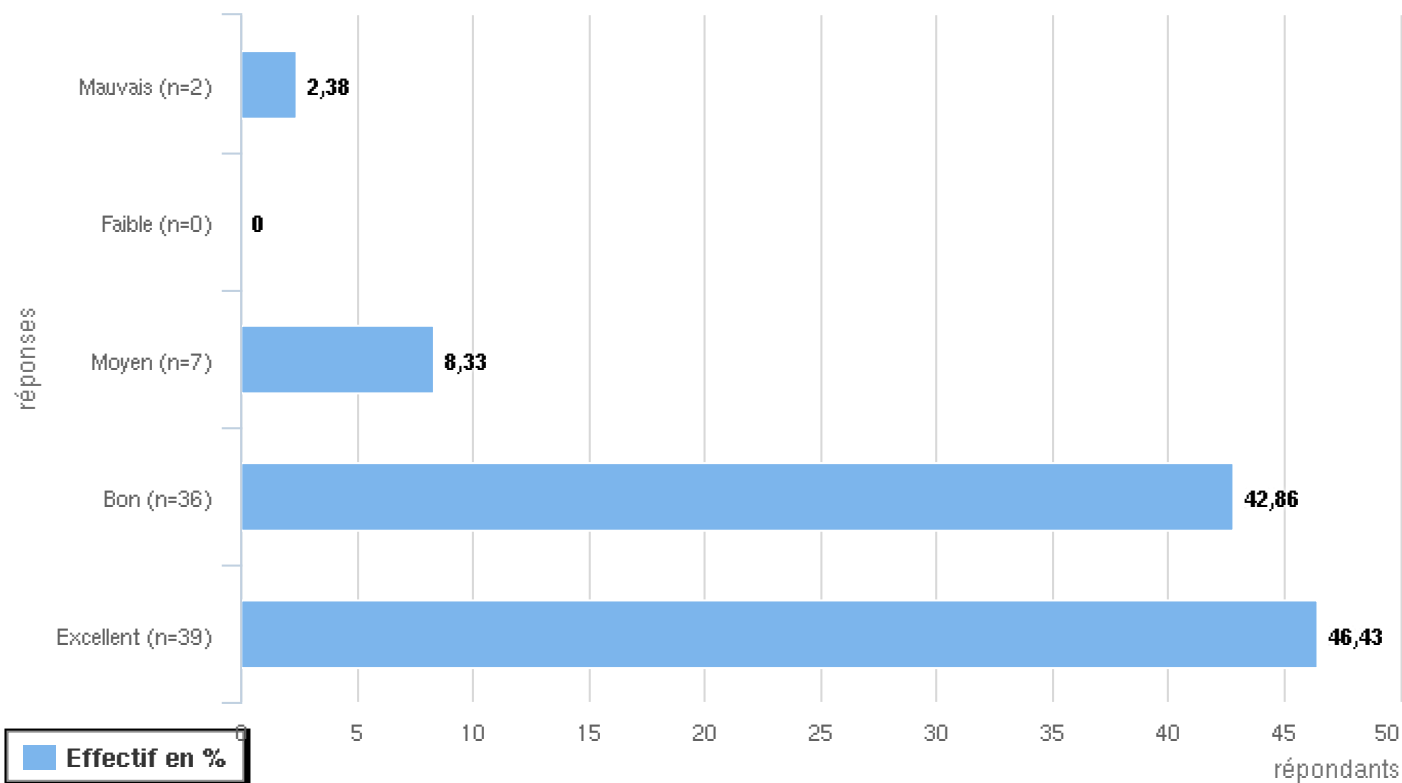
Total des réponses prises en compte (n=59)
Total des réponses non prises en compte (n=25) dont :
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



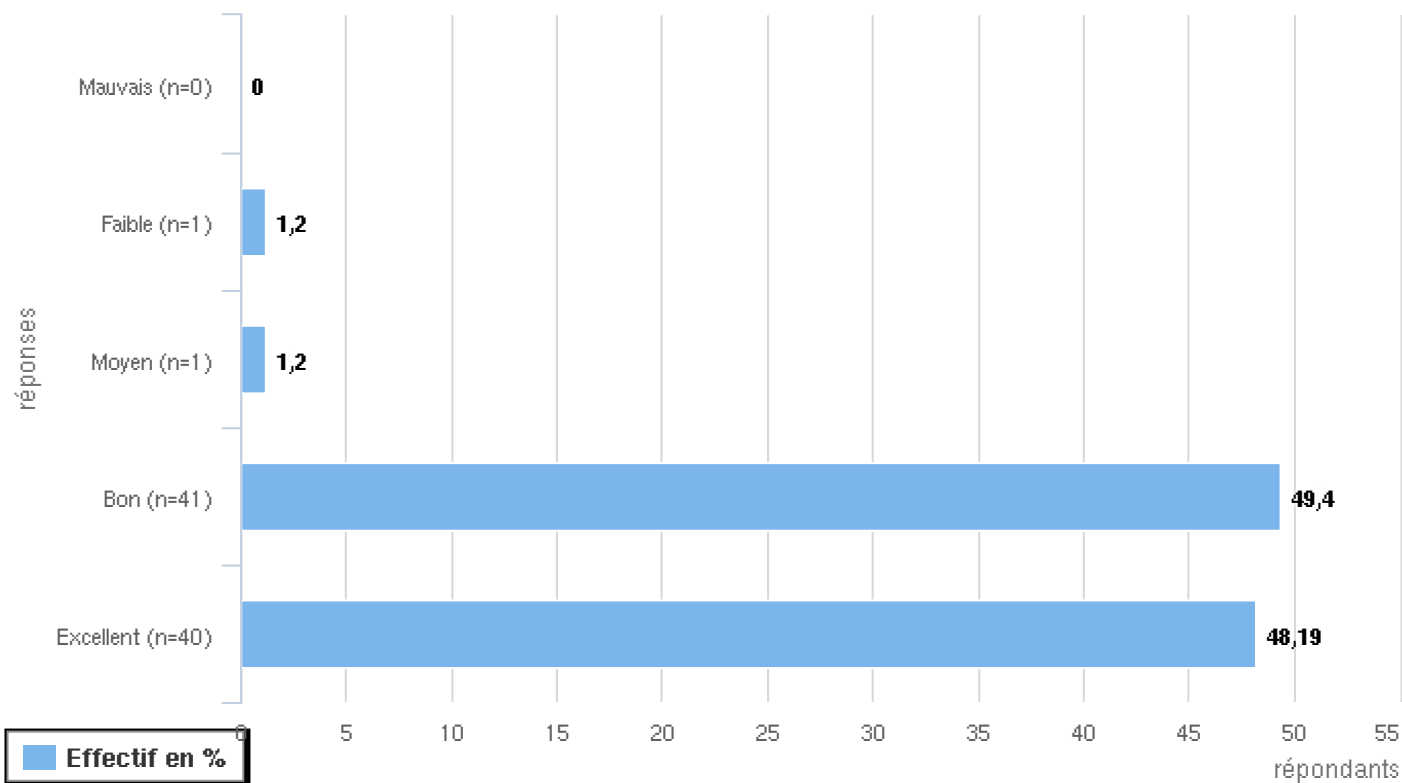
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=83)

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

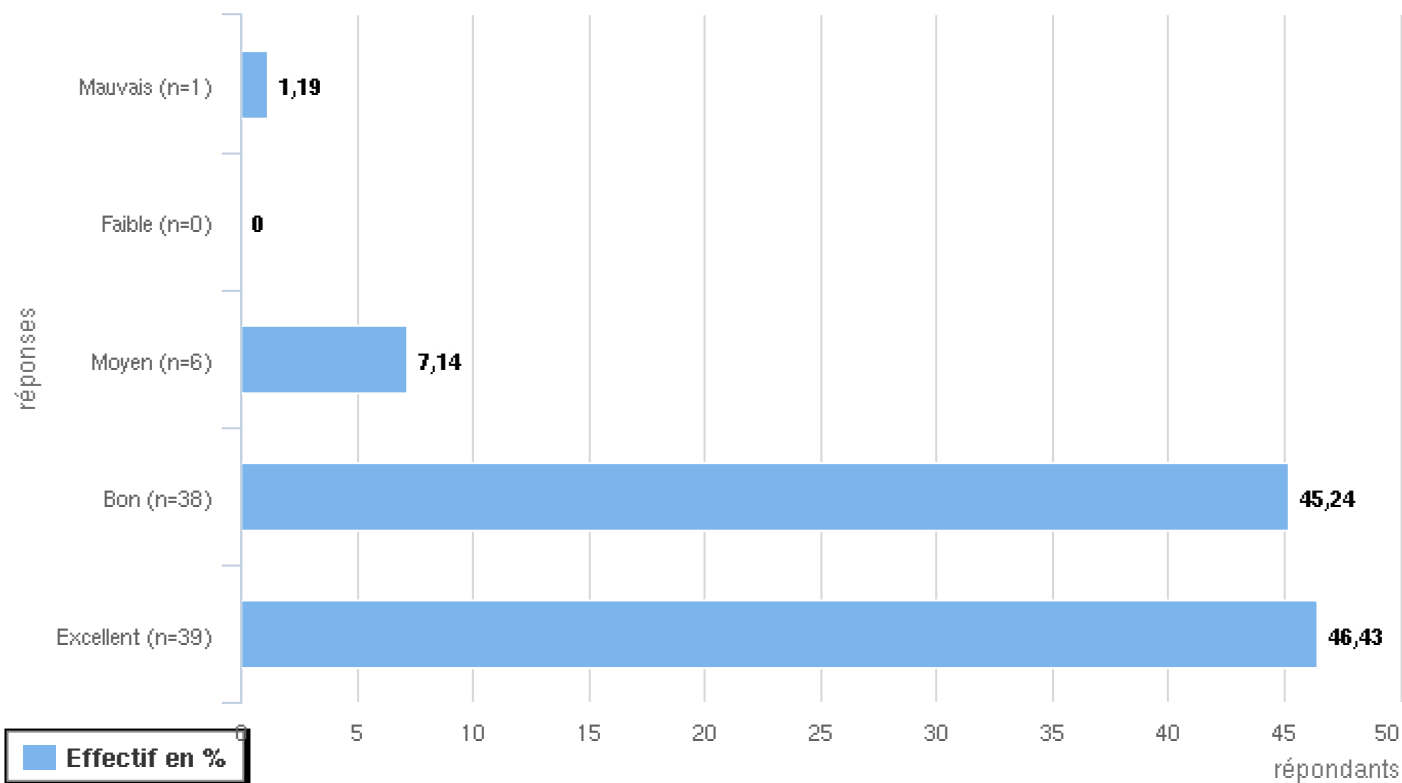
Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00103: Que pensez-vous du soutien des professionnels qui vous ont pris en charge ?

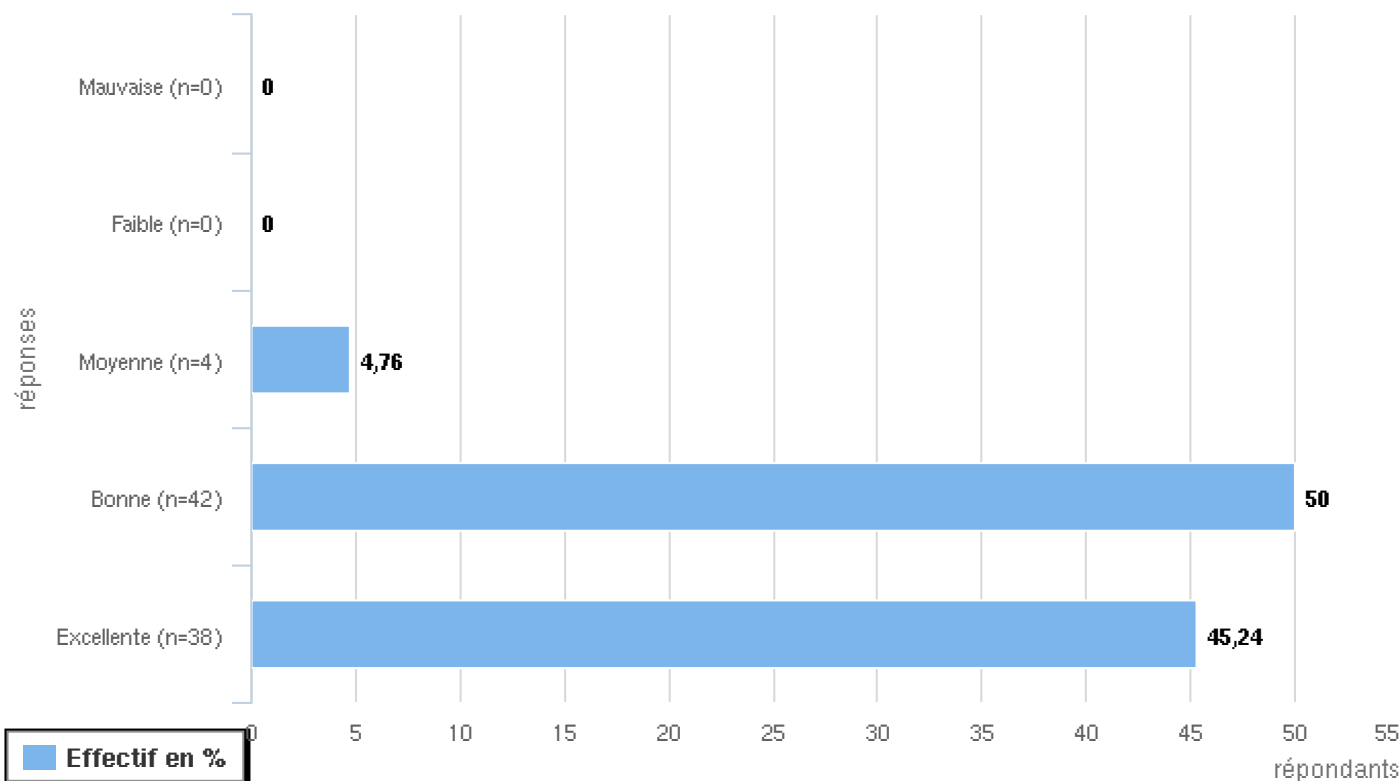
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ? 

Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



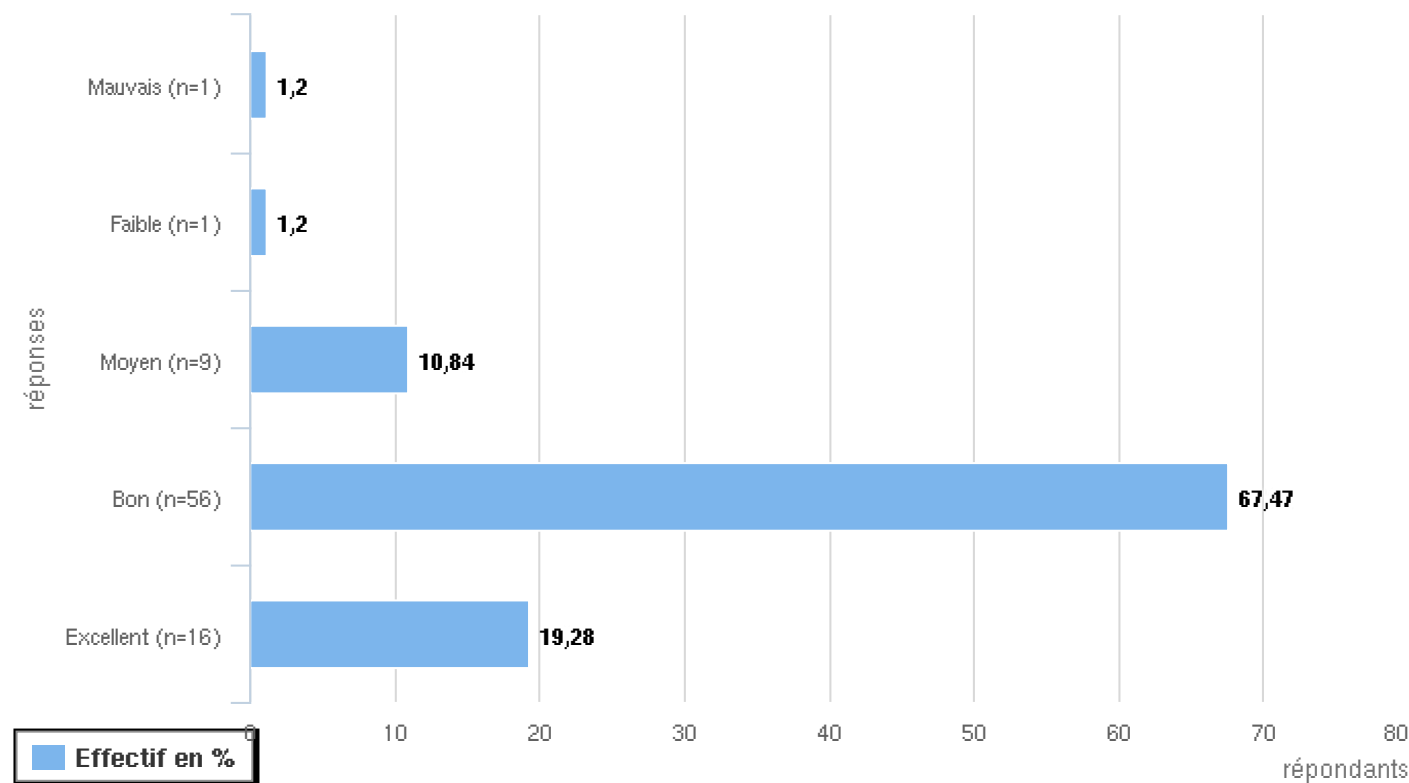
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107: Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

Total des réponses prises en compte (n=83)

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

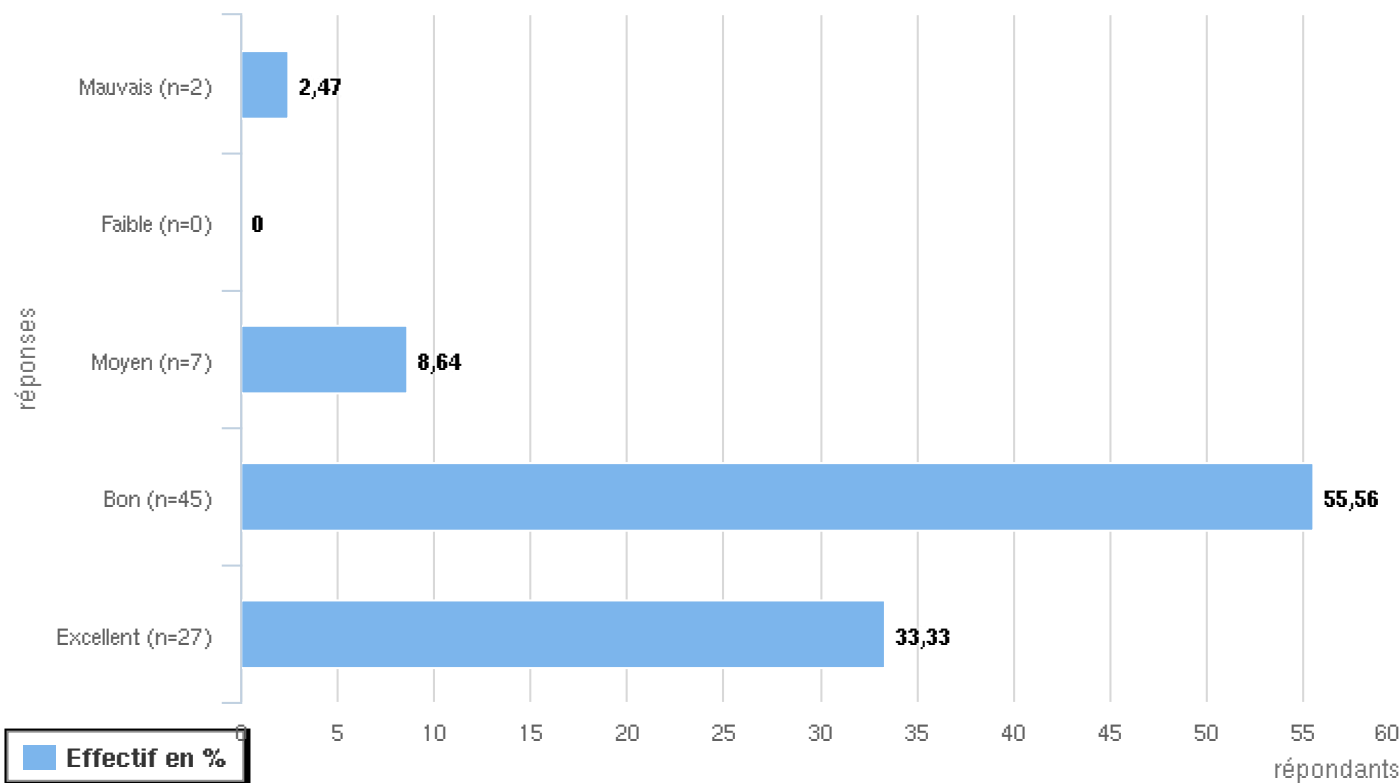
Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108: Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

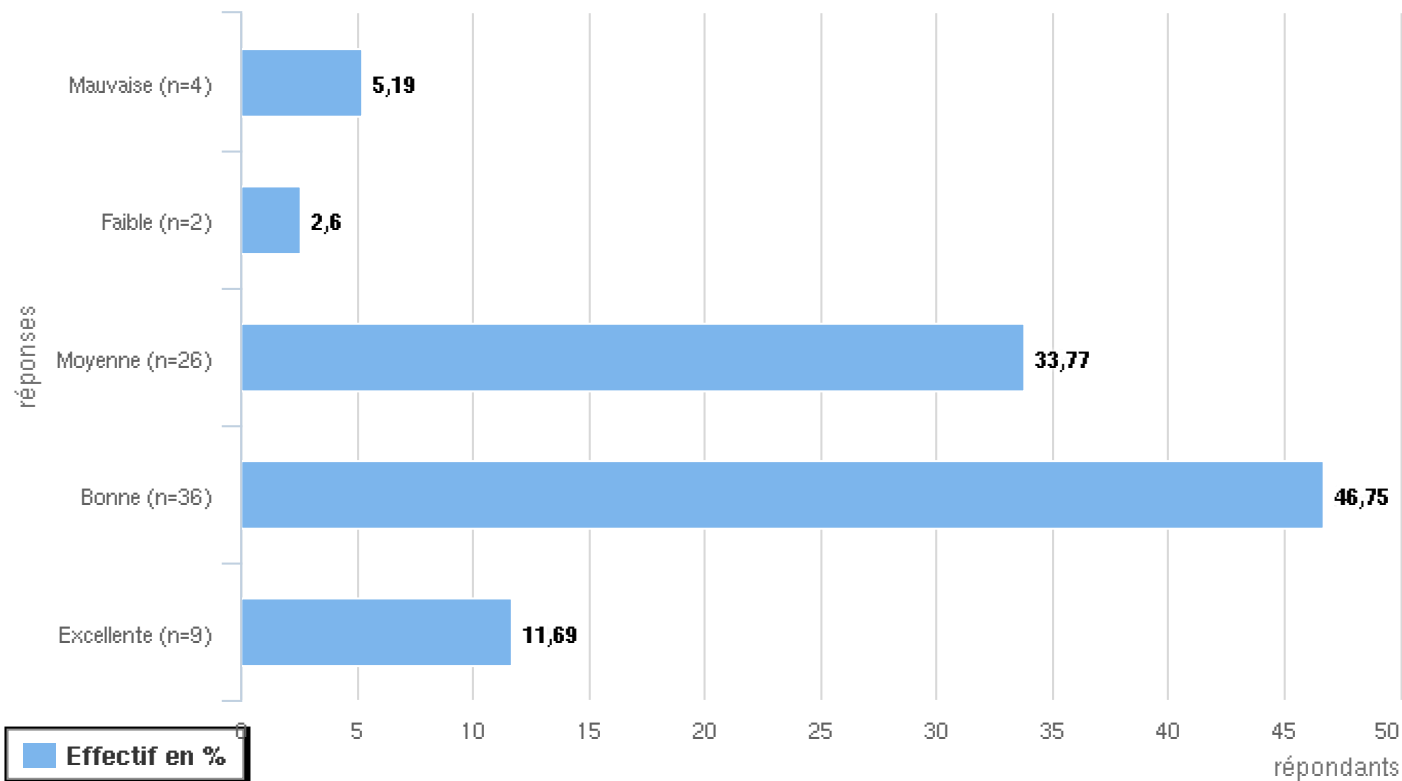
Total des réponses prises en compte (n=81)
Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
Sans avis (n=3)




CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111: Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

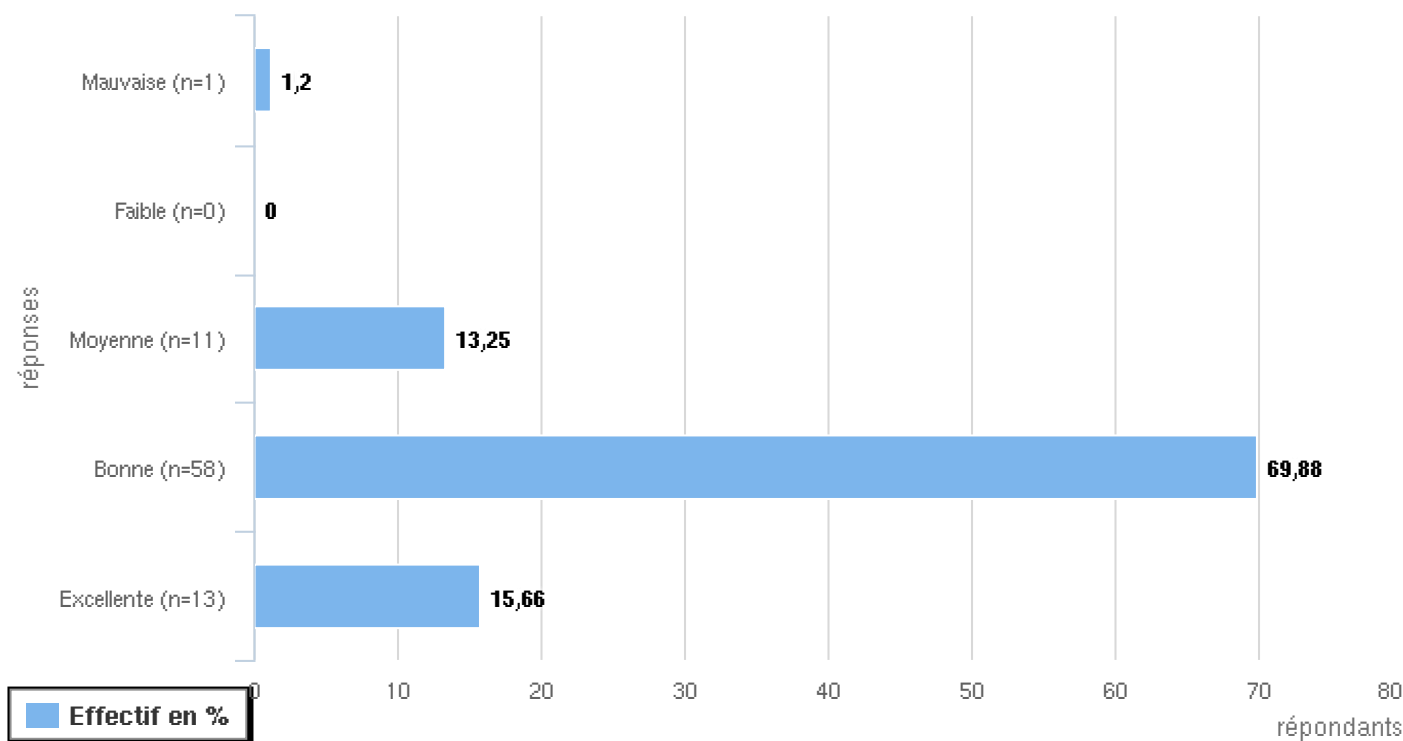
Total des réponses prises en compte (n=77)
Total des réponses non prises en compte (n=7) dont :
Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00112: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre chambre /  box / espace commun et de vos repas / collations lors de votre prise en charge ?

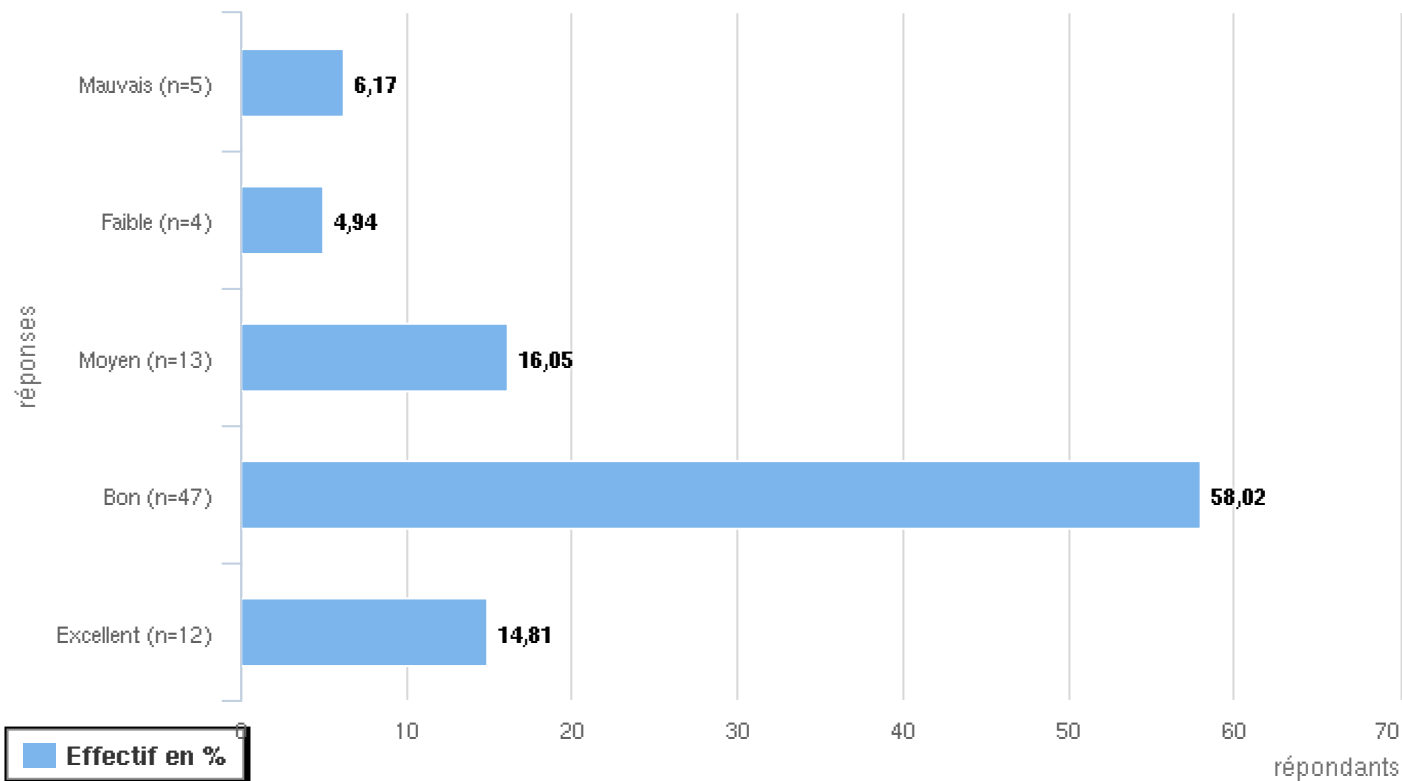
Total des réponses prises en compte (n=83)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113: Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

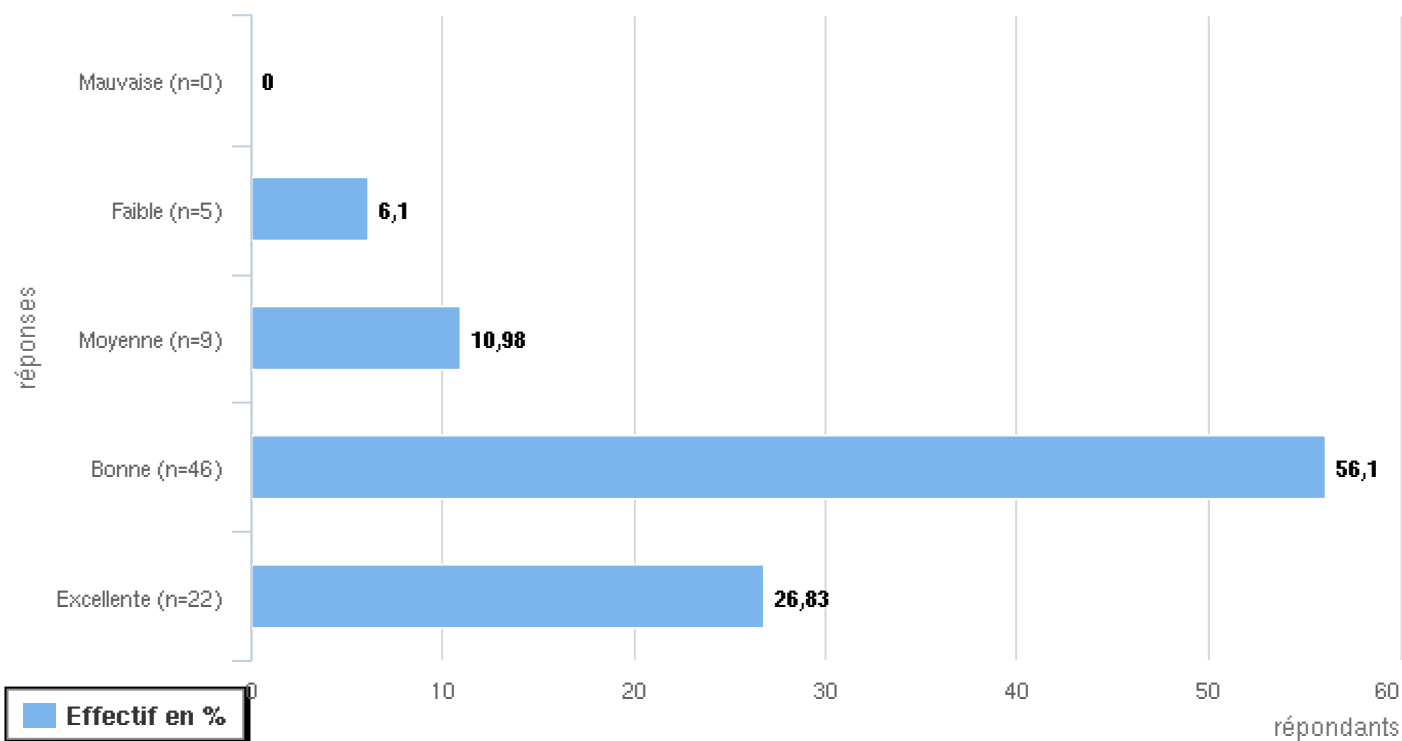
Total des réponses prises en compte (n=81)
Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
Sans avis (n=3)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00114: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les traitements après votre sortie (nouveaux médicaments – traitements / reprise de votre traitement habituel) ?

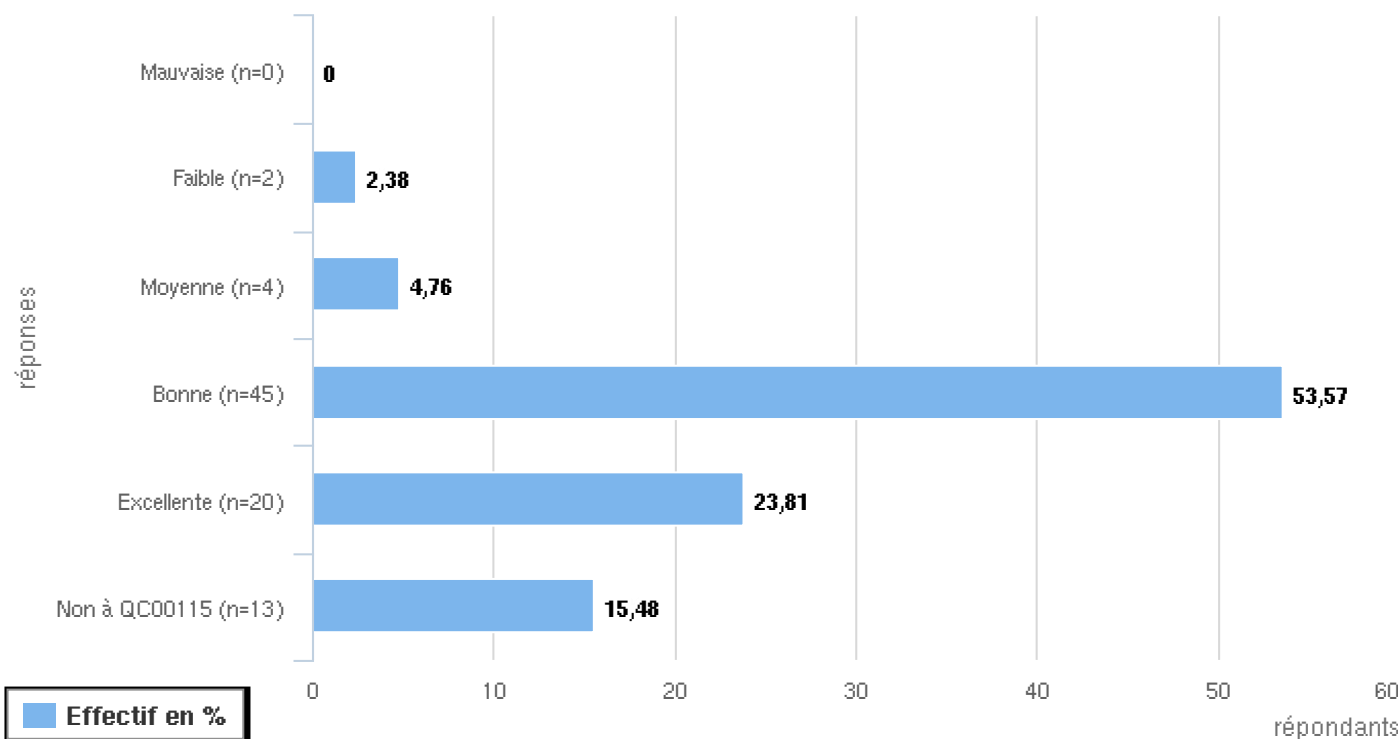
Total des réponses prises en compte (n=82)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00116: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'établissement en urgence ?

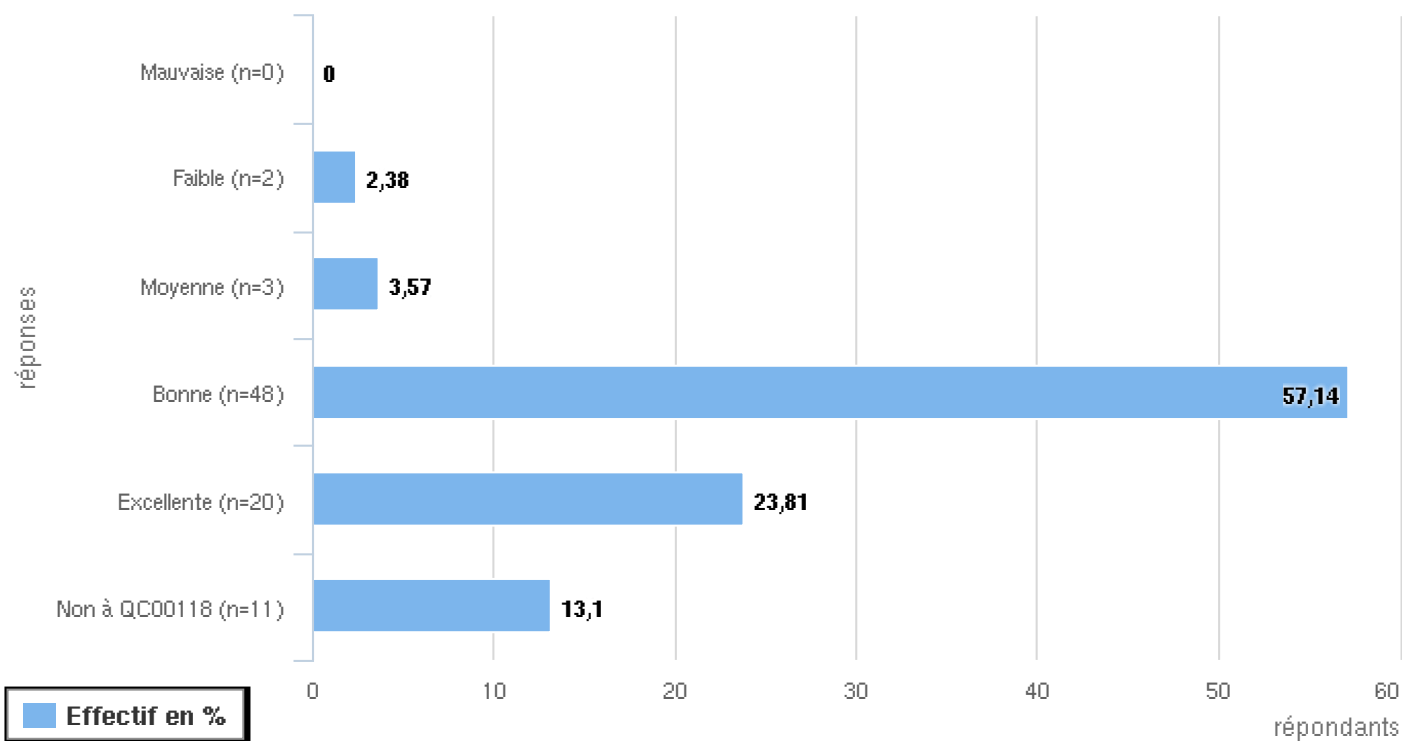
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00119: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, kinésithérapie, reprise du travail, ...)?

Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

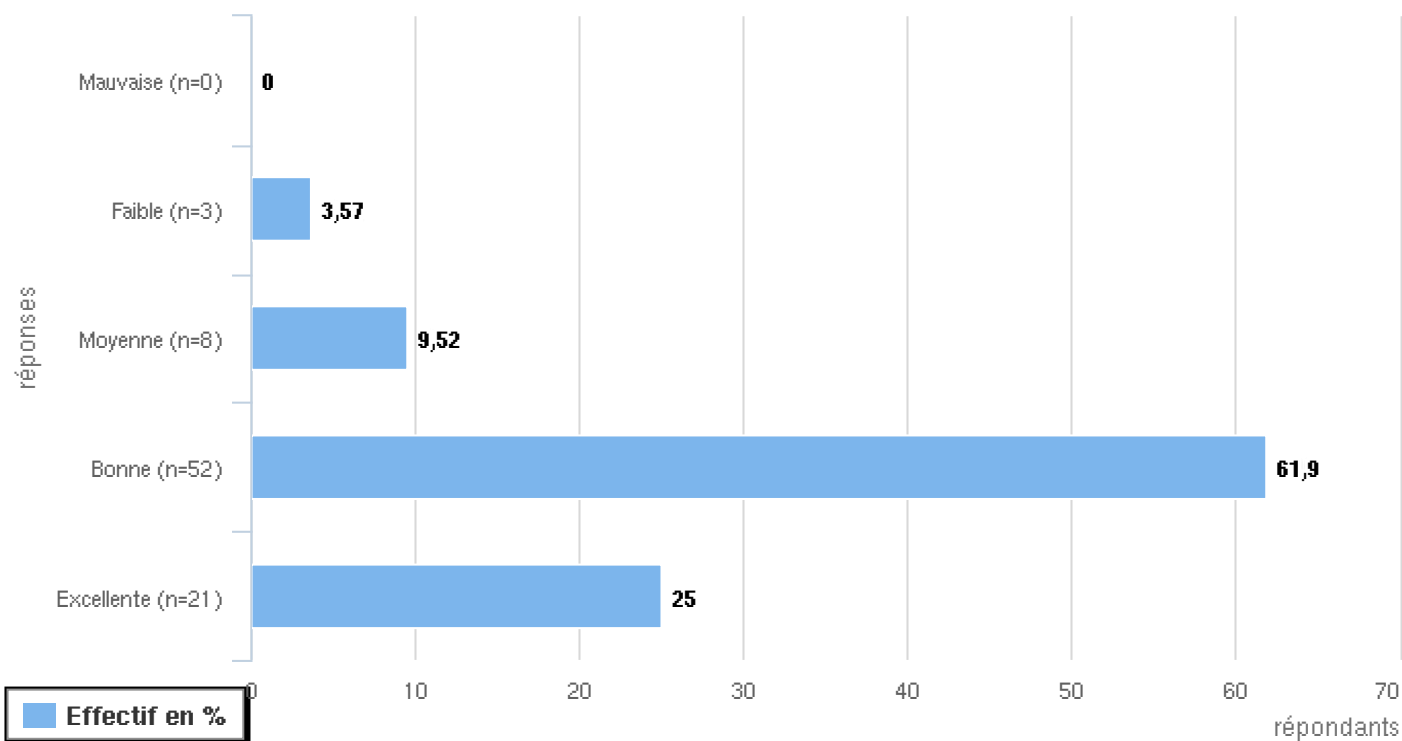


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00121: A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?



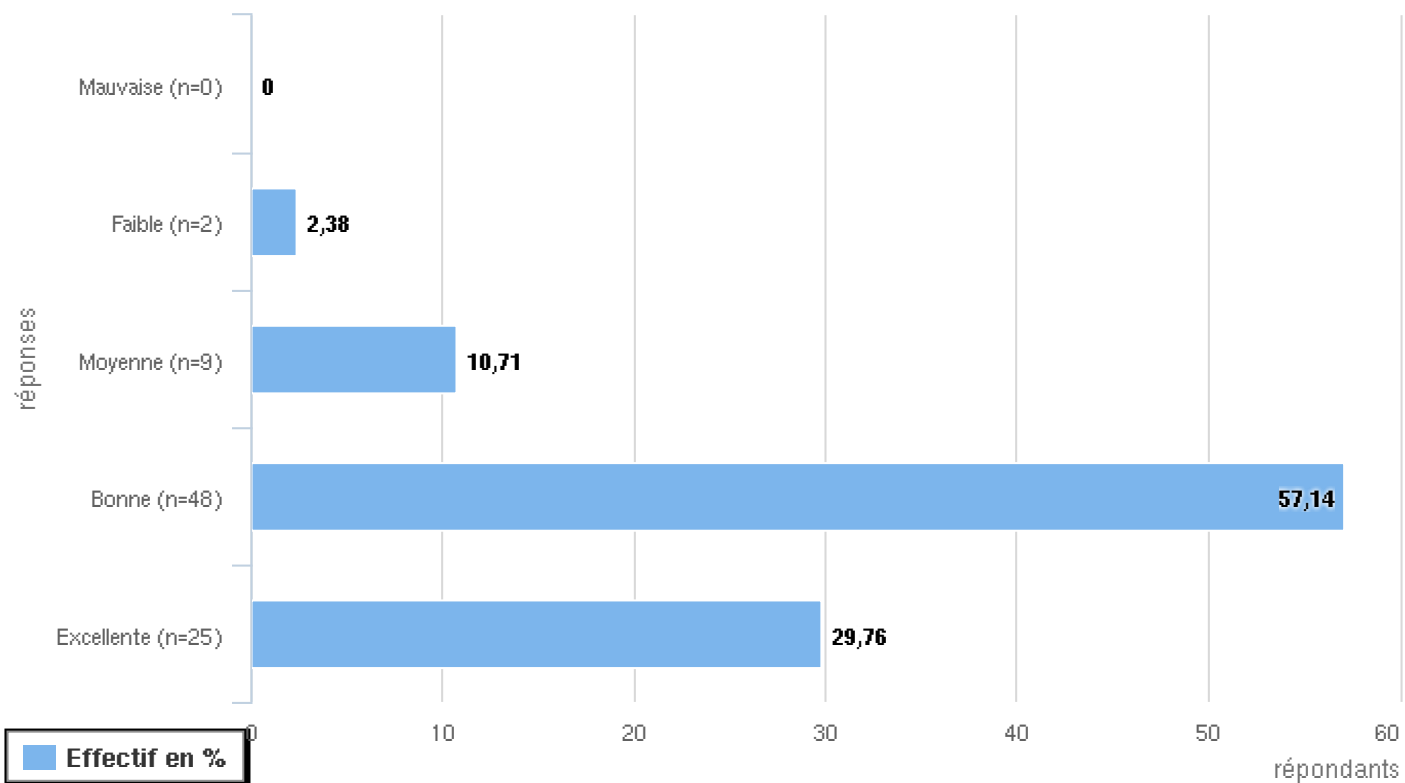
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122: Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

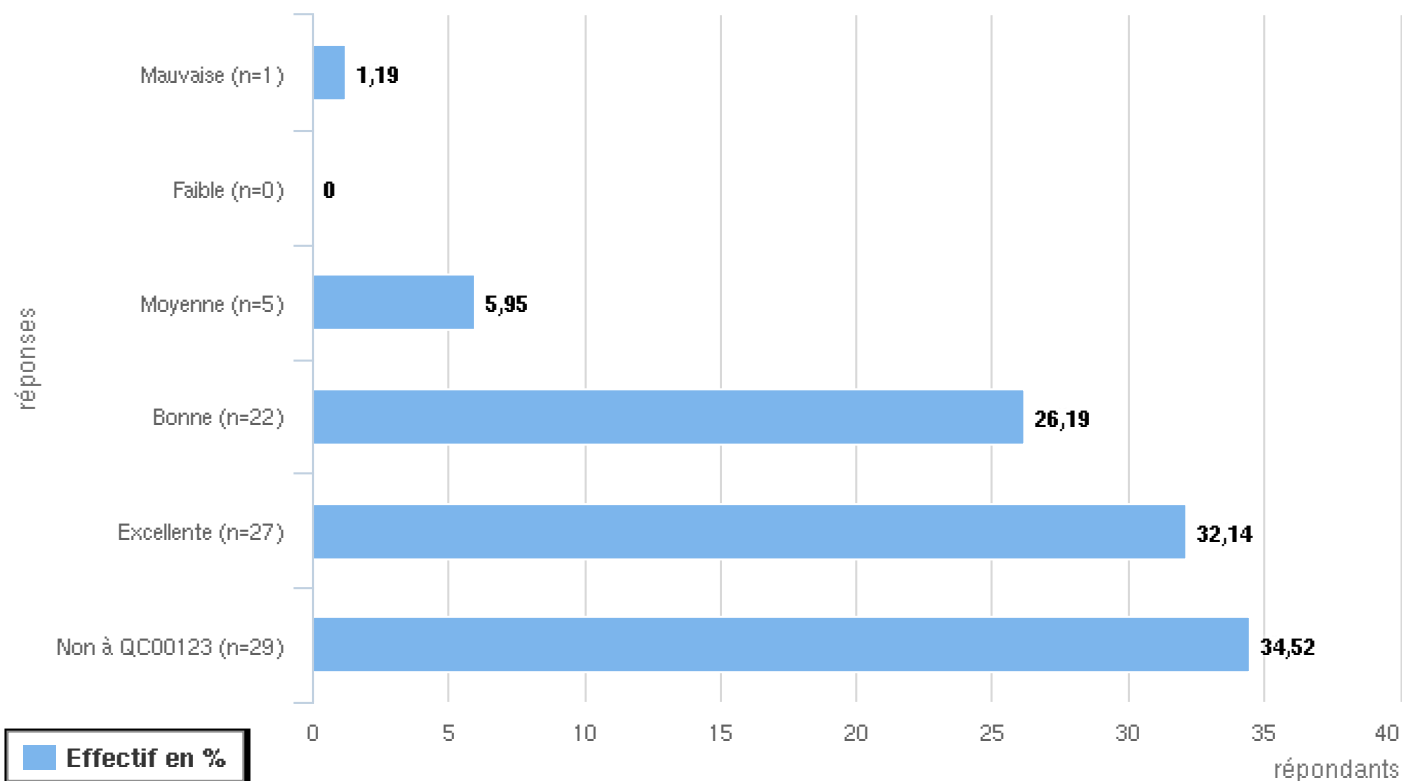
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00124: Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?

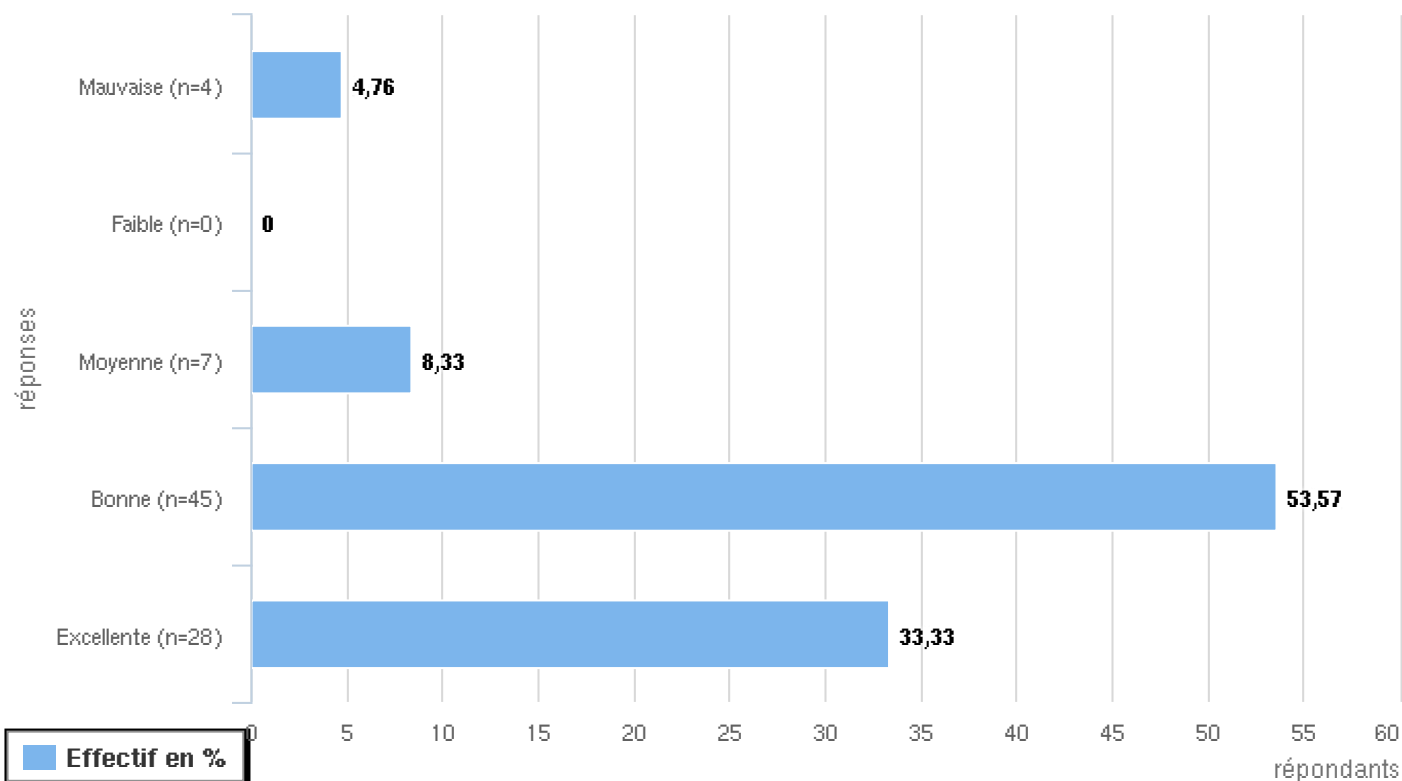
Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00127: Quelle est votre satisfaction après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?

Total des réponses prises en compte (n=84)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

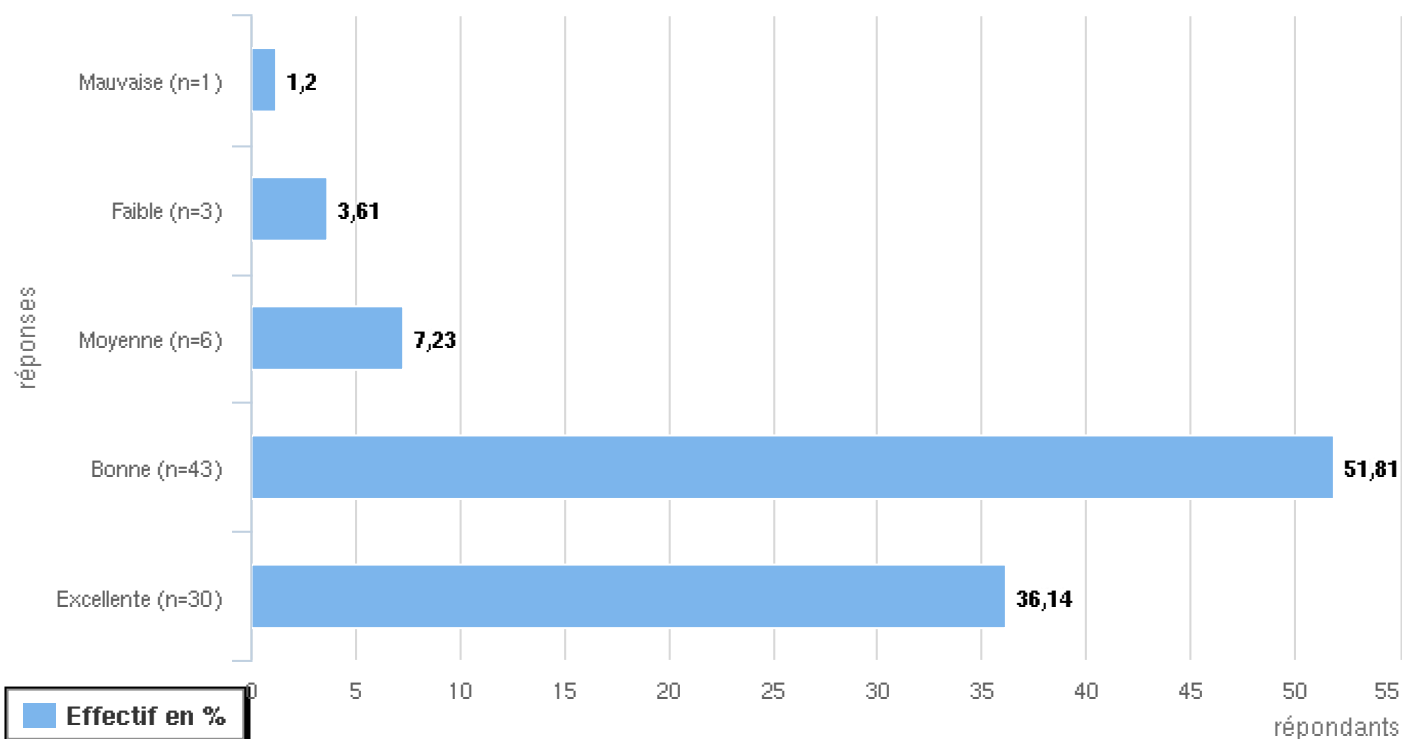


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00128: Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...) ?



Total des réponses prises en compte (n=83)
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 = 122

Nb de questionnaires complets = 84

Nb de questionnaire incomplets = 17

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

Nb de patients « Hors-champ » = 10

(Hors-champ = patients n'ayant pas été dans votre établissement pour une opération / intervention ou dont l'opération / intervention n'a pas été réalisée en ambulatoire)

Nb total de patient désinscrits = 11

71.95 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale

Pour 37.34 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

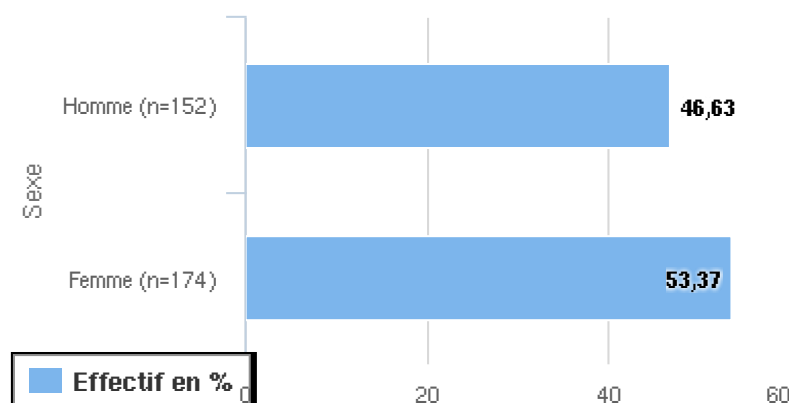
85.71 % des questionnaires ont été remplis par le patient

8.33 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

5.94 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Copyright A.T.I.H. © 2018 v4.0.1

Sexe des patients



Age des patients

