

e-Satis MCO+48h 2021 - Etablissement 760805770

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 1 octobre 2020 / 10 janvier 2022

Date : 19/01/2022

Chiffres clés

Taux de répondants* (826 répondants / 2696 mails envoyés) = 30.63 %

*répondants = questionnaires complets

43 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 53.87 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=806)

69.37

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=806)

Satisfaction de la prise en charge
(n=804)

Satisfaction de la chambre et des repas
(n=804)

Satisfaction de
l'organisation de la sortie
(n=806)



Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens (n=803)



Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s / aide-soignant(e)s (n=805)



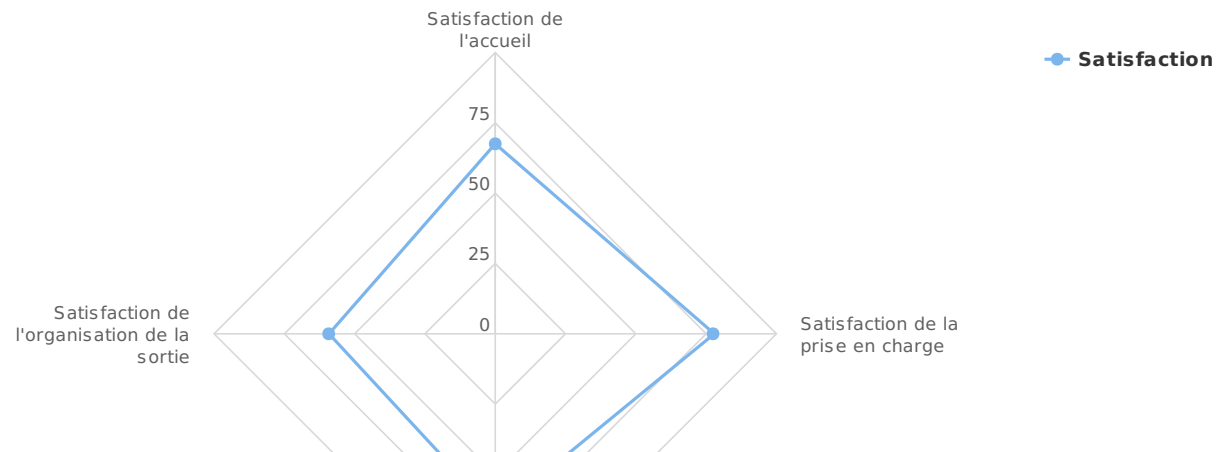
Satisfaction de la chambre (n=805)



Satisfaction des repas (n=773)



Score satisfaction





Expérience de vos patients

Accueil

45.03 % des patients ont reçu un livret d'accueil

18.12 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

47.87 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

34.12 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

38.62 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

86.87 % des patients ont eu des douleurs et 34.37 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

82.37 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens

52.37 % des patients souhaitent participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

75.37 % des patients étaient dans une chambre simple

96.37 % des patients ont pris un repas

Organisation de la sortie

79.75 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

58.5 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

57.62 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

84.75 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

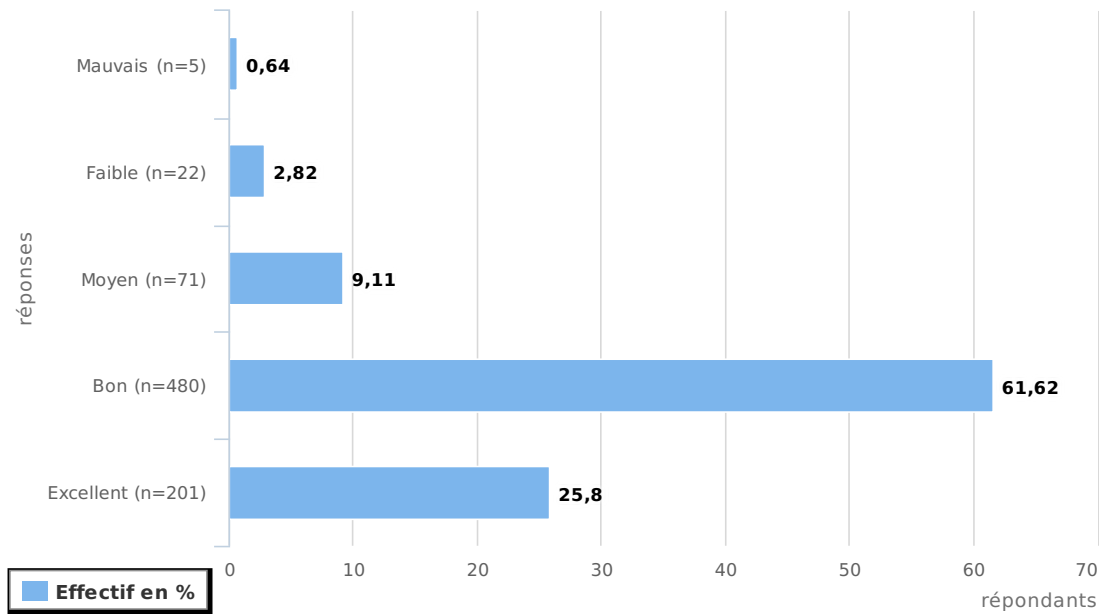
ACCUEIL

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=779)

Total des réponses non prises en compte (n=21) dont :

Sans avis (n=21)

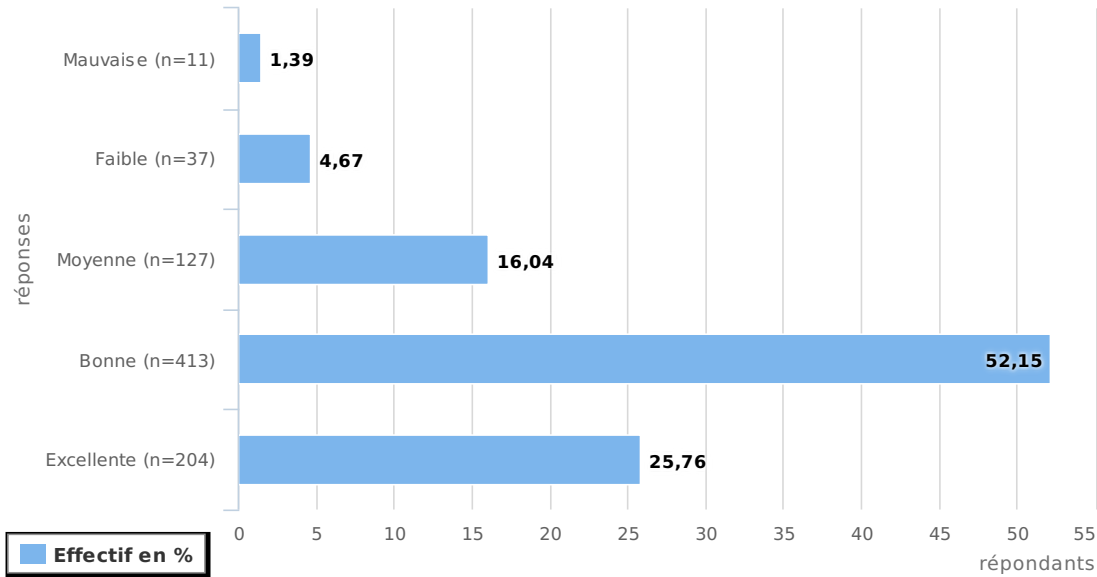


ACCUEIL

QC00004 : Que pensez-vous de l'identification (badge, présentation,...) ☰

des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins (medecins, infirmiers(es), aide-soignants(es)...) ?

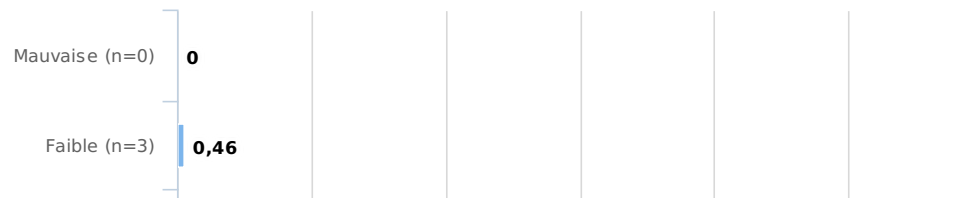
Total des réponses prises en compte (n=792)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)

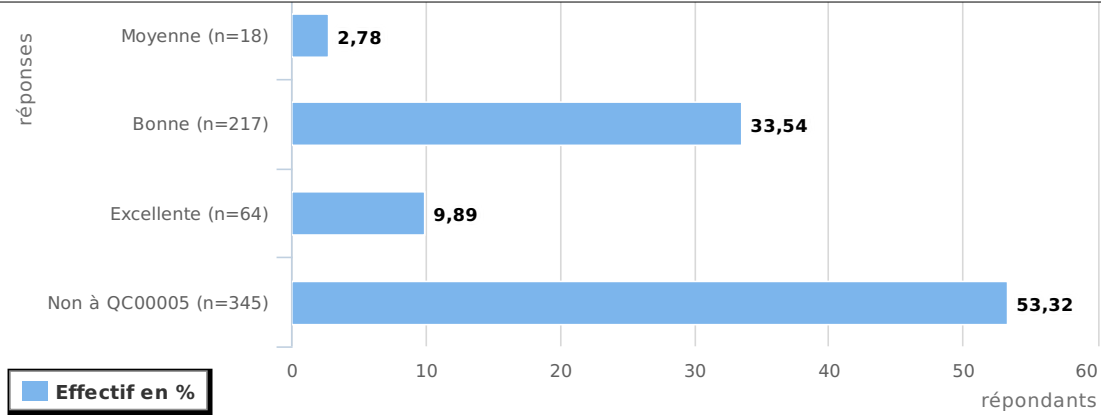


ACCUEIL

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=647)
 Total des réponses non prises en compte (n=153) dont :
 Sans avis (n=2)

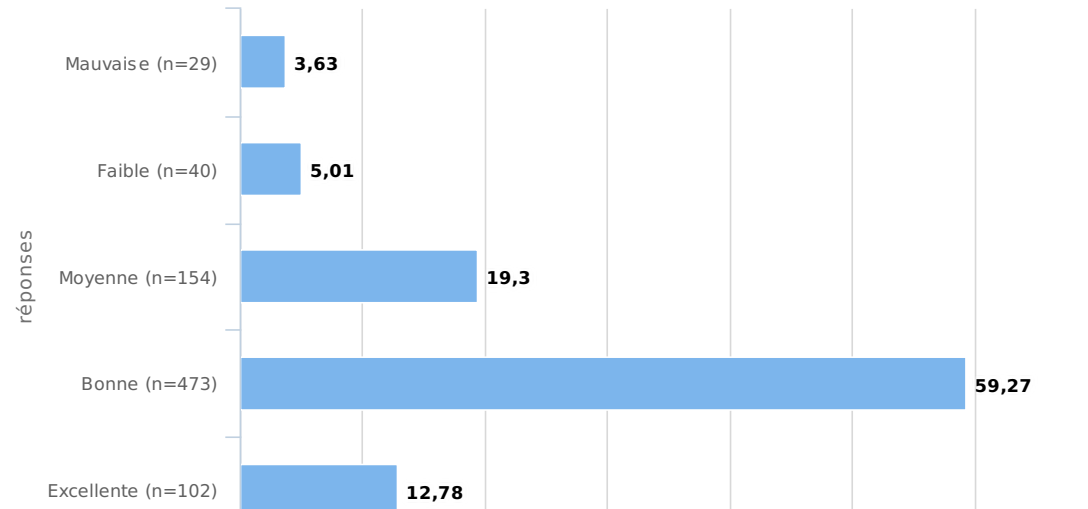




ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=798)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)





ACCUEIL

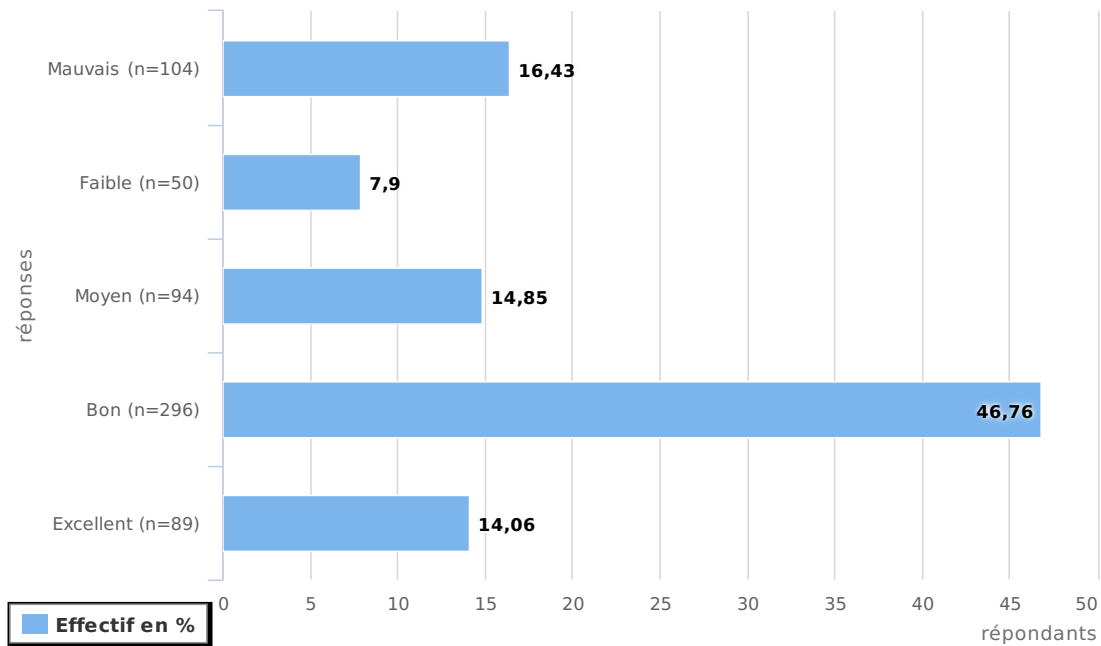
QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?




Total des réponses prises en compte (n=633)

Total des réponses non prises en compte (n=167) dont :

Sans avis (n=167)



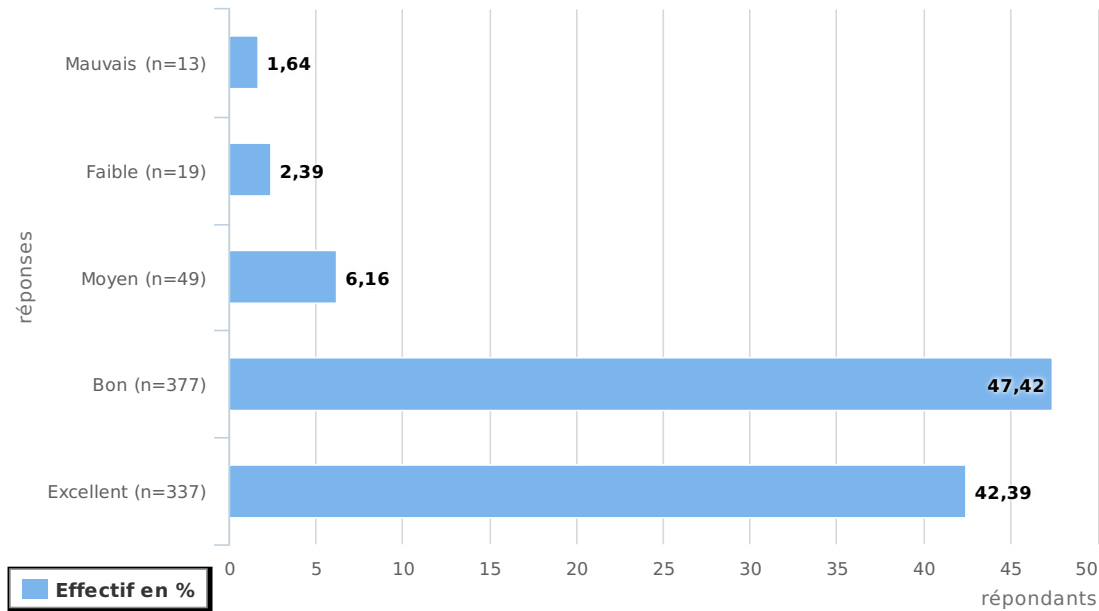
ACCUEIL

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=795)

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

Sans avis (n=5)



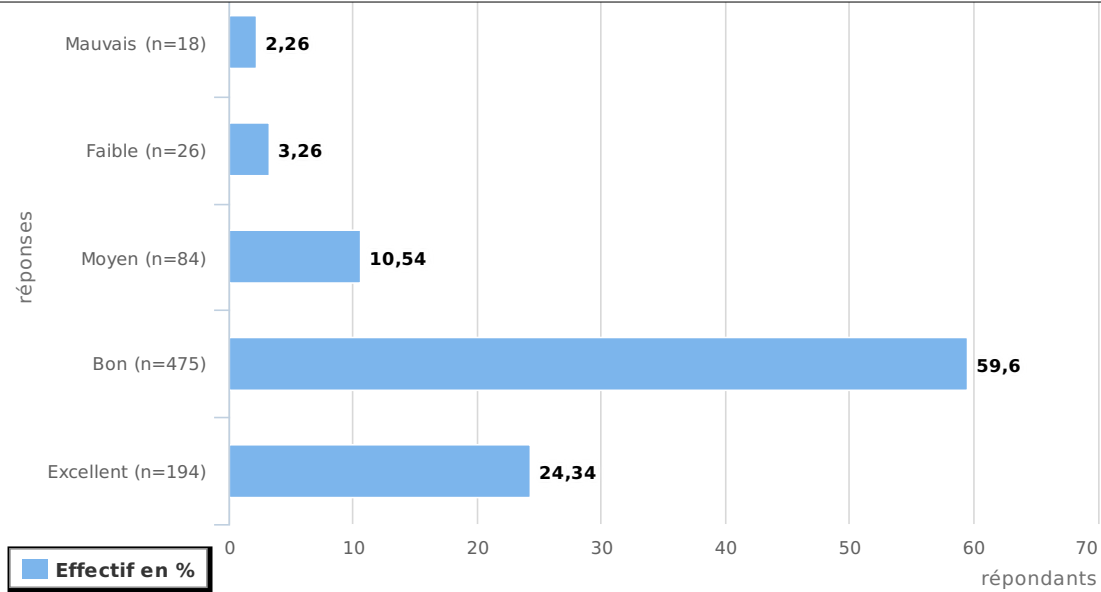
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=797)

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

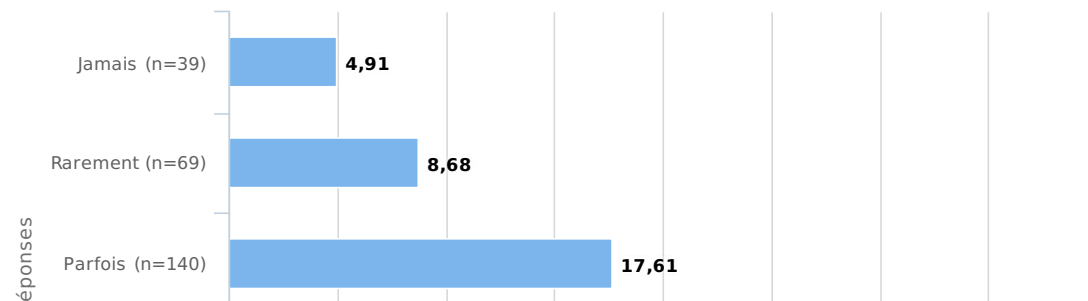
Sans avis (n=3)

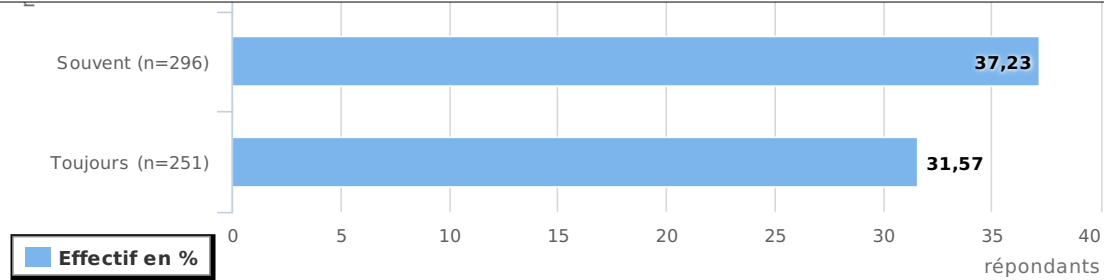


PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=795)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)

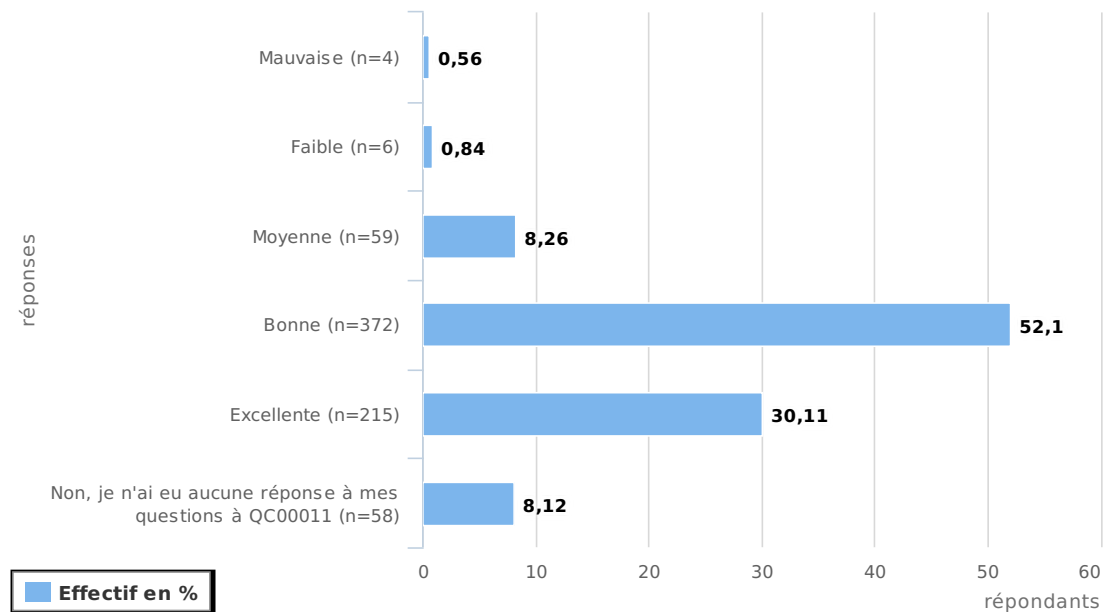





PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=714)
 Total des réponses non prises en compte (n=86) dont :
 Sans avis (n=3)



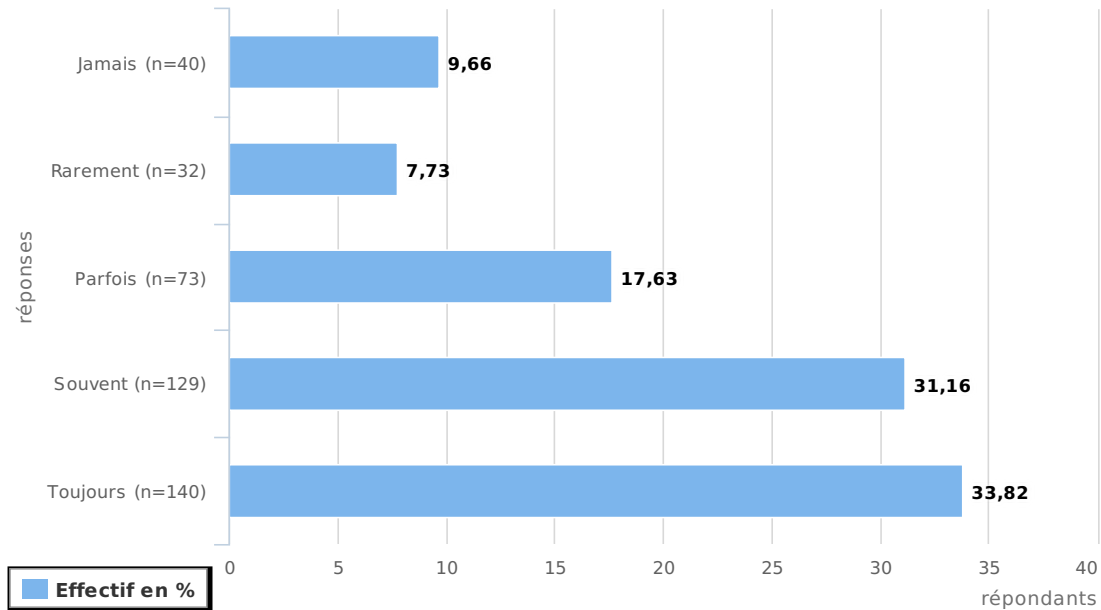
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=414)

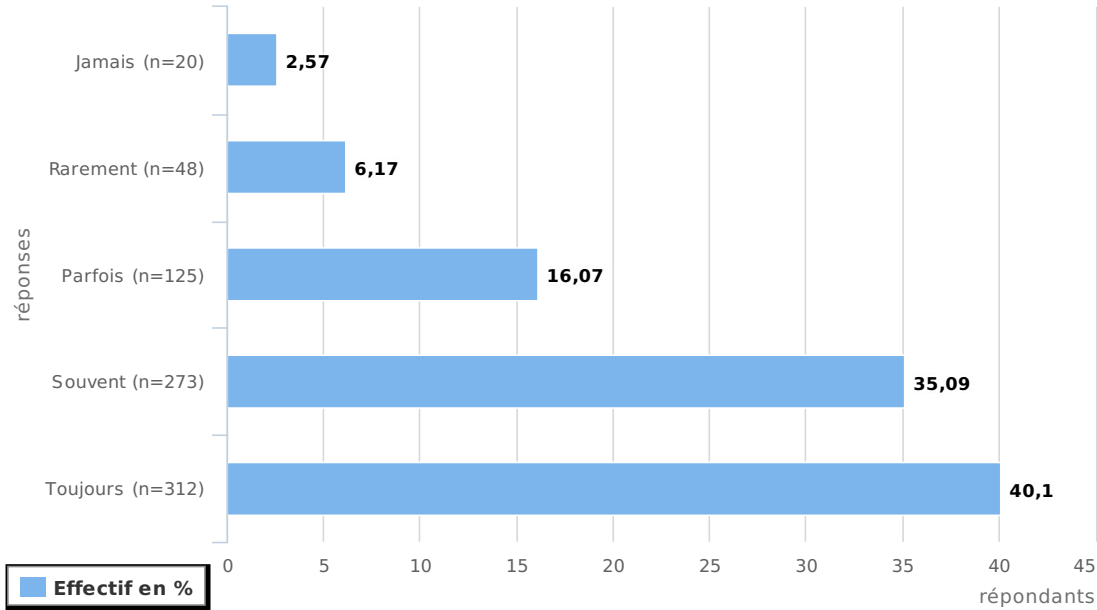
Total des réponses non prises en compte (n=386) dont :

Sans avis (n=5)



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

Total des réponses prises en compte (n=778)
 Total des réponses non prises en compte (n=22) dont :
 Sans avis (n=22)

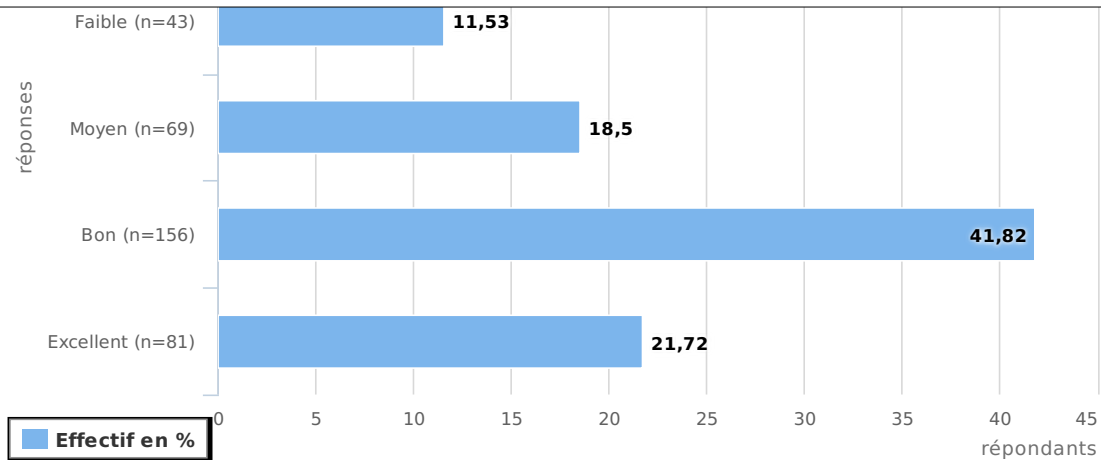


PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=373)
 Total des réponses non prises en compte (n=427) dont :
 Sans avis (n=10)





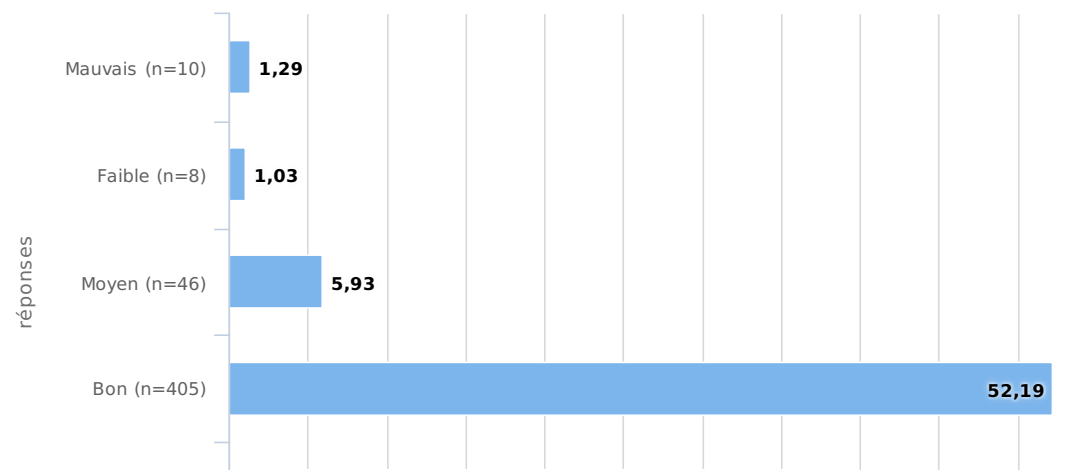
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

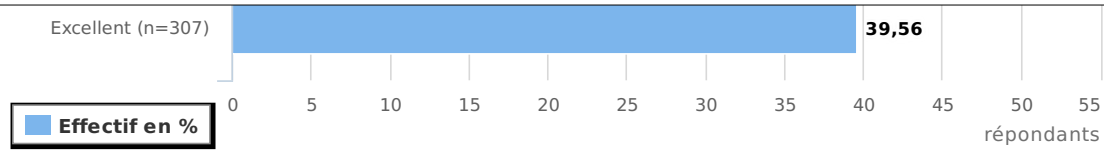
QC00024 : Que pensez-vous du respect de la confidentialité et du secret professionnel lors de votre prise en charge ? ≡

Total des réponses prises en compte (n=776)


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

Sans avis (n=24)





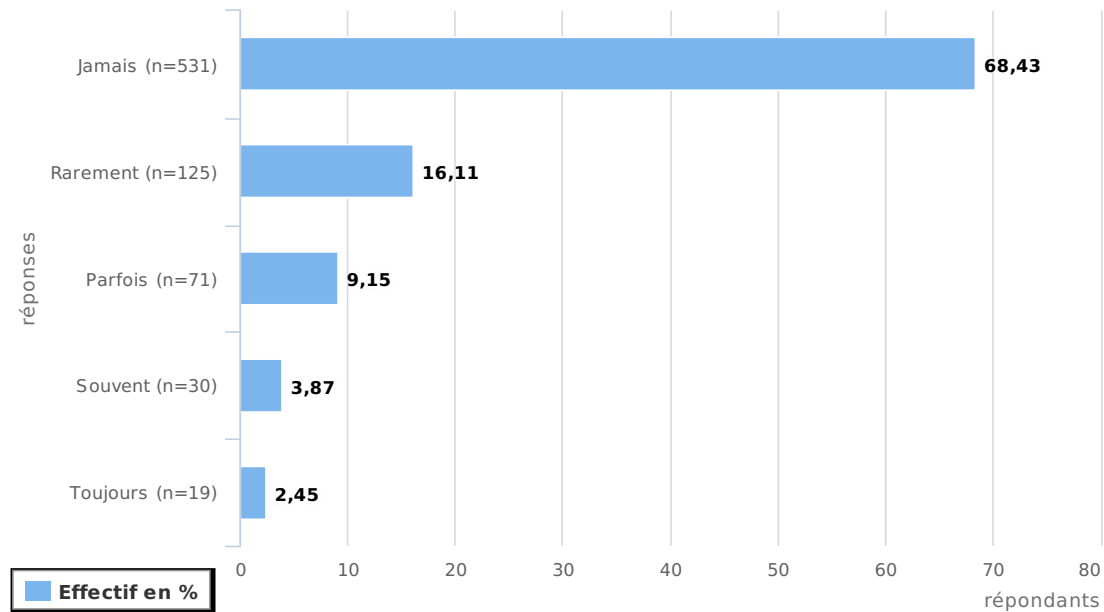
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=776)

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

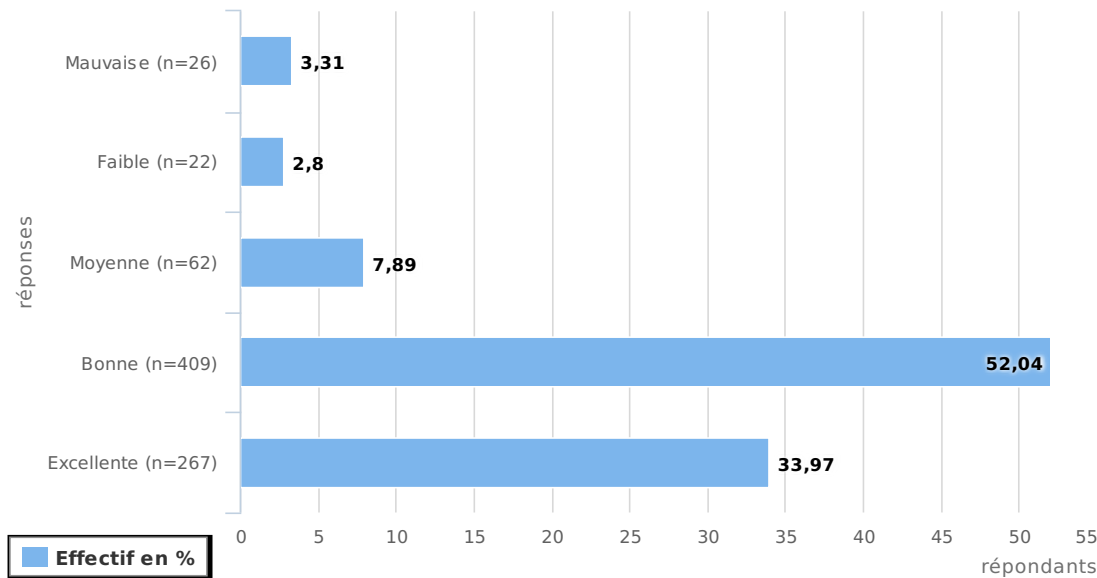
Sans avis (n=24)



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=786)
 Total des réponses non prises en compte (n=14) dont :
 Sans avis (n=14)

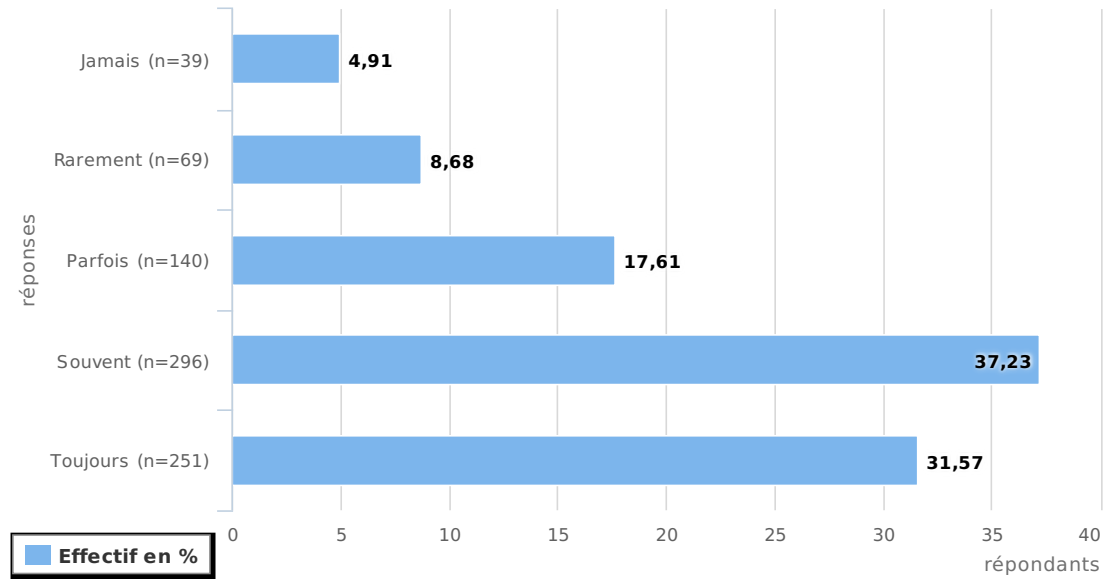


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S


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=795)

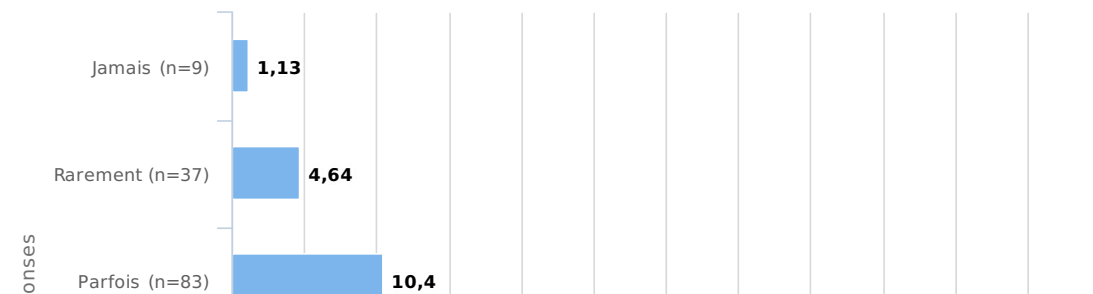
Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)

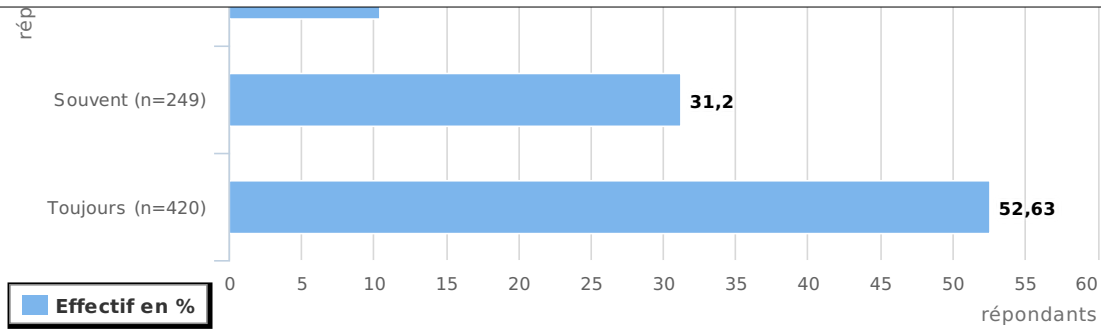


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=798)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)





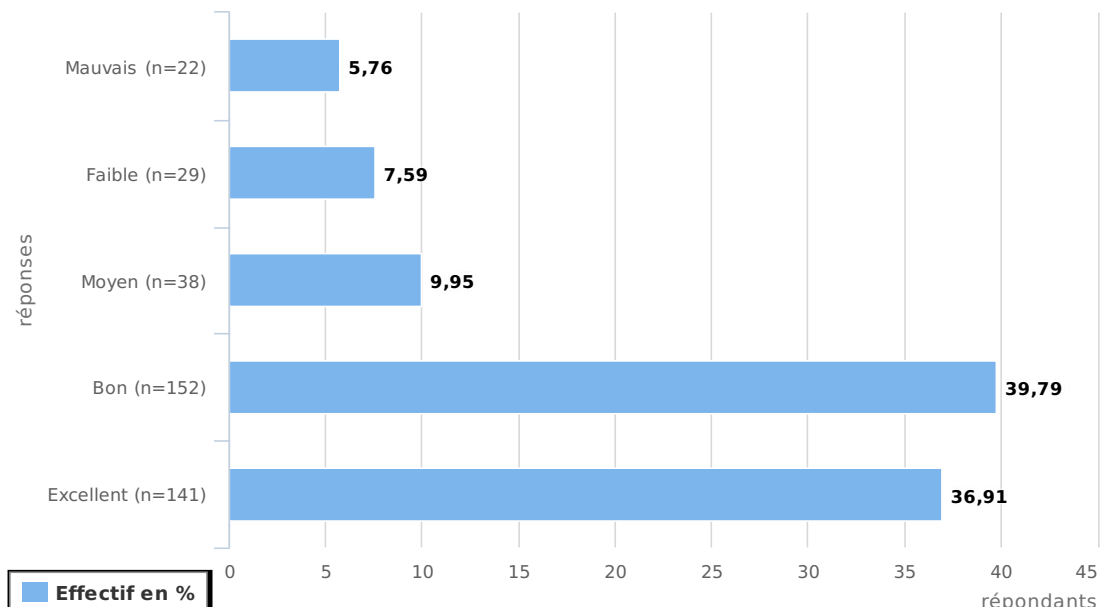
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=382)

Total des réponses non prises en compte (n=418) dont :

Sans avis (n=1)



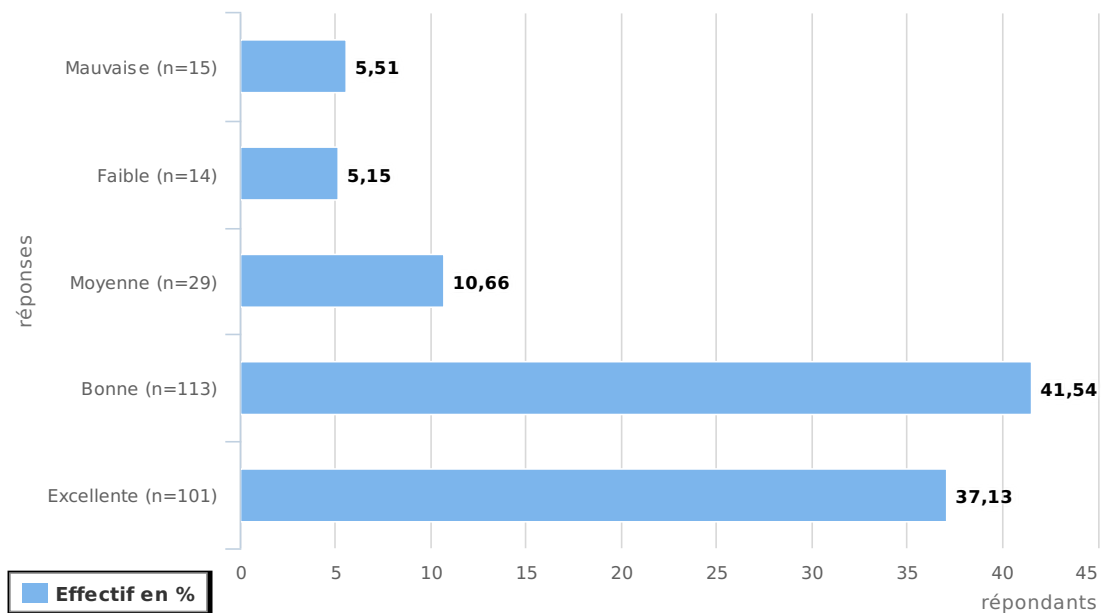
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=272)

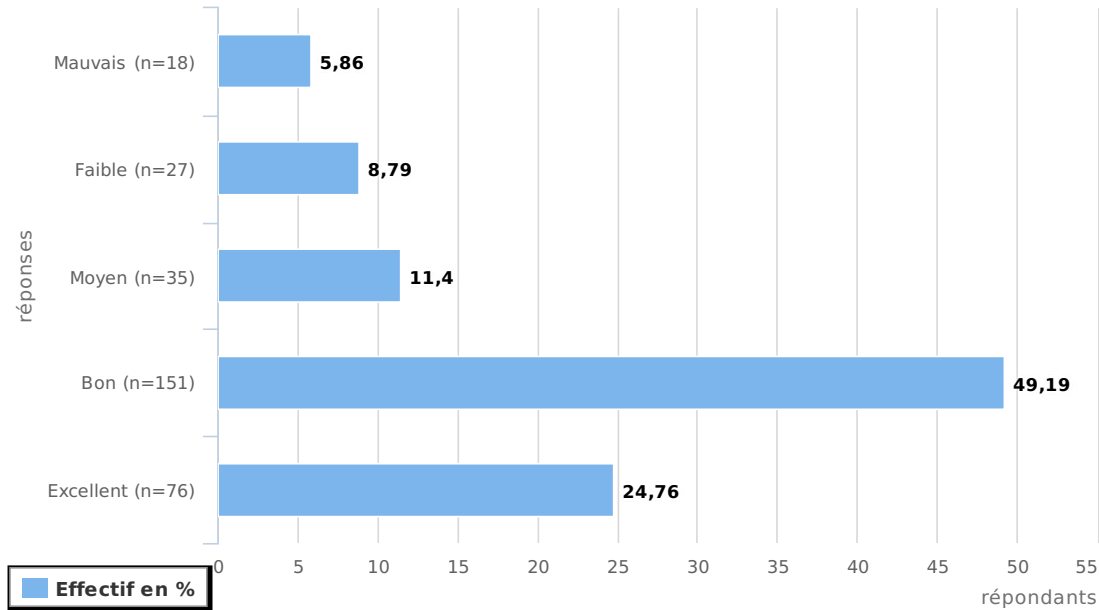
Total des réponses non prises en compte (n=528) dont :

Sans avis (n=1)



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

Total des réponses prises en compte (n=307)
 Total des réponses non prises en compte (n=493) dont :
 Sans avis (n=2)

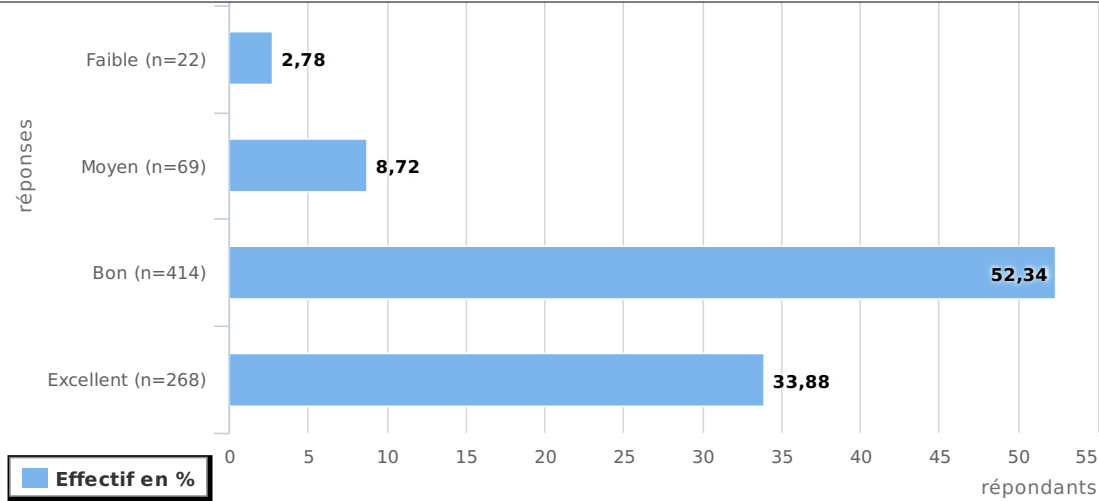


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=791)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=9)

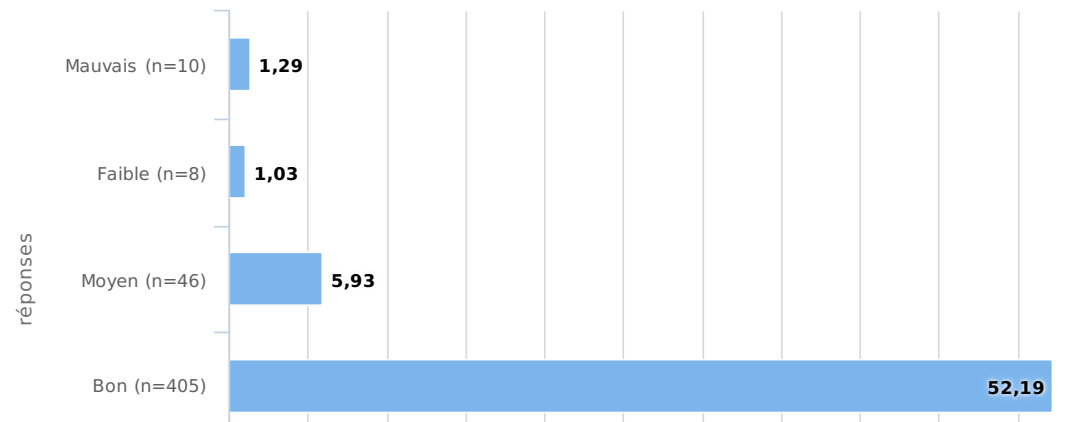


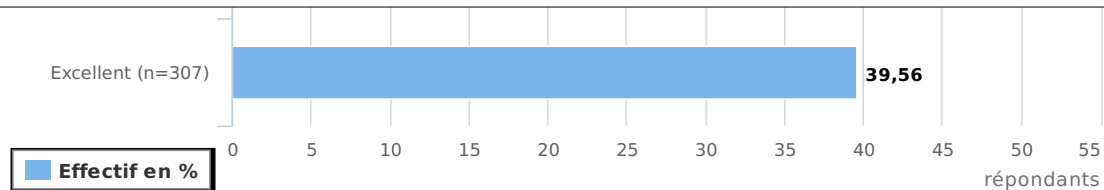


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=776)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=24)





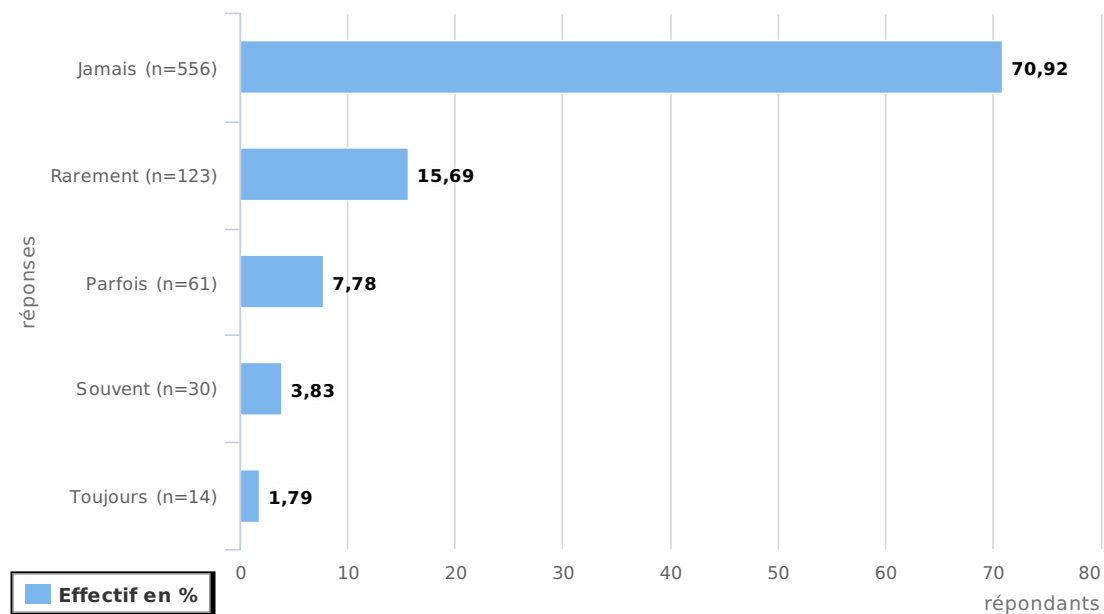
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=784)

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

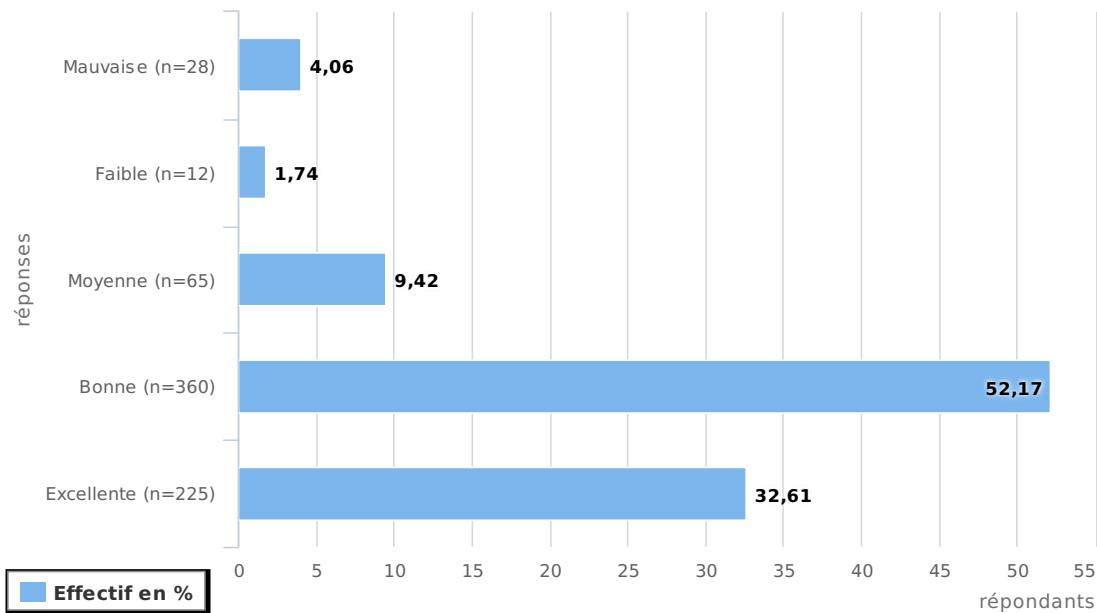
Sans avis (n=16)



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=690)
 Total des réponses non prises en compte (n=110) dont :
 Sans avis (n=5)

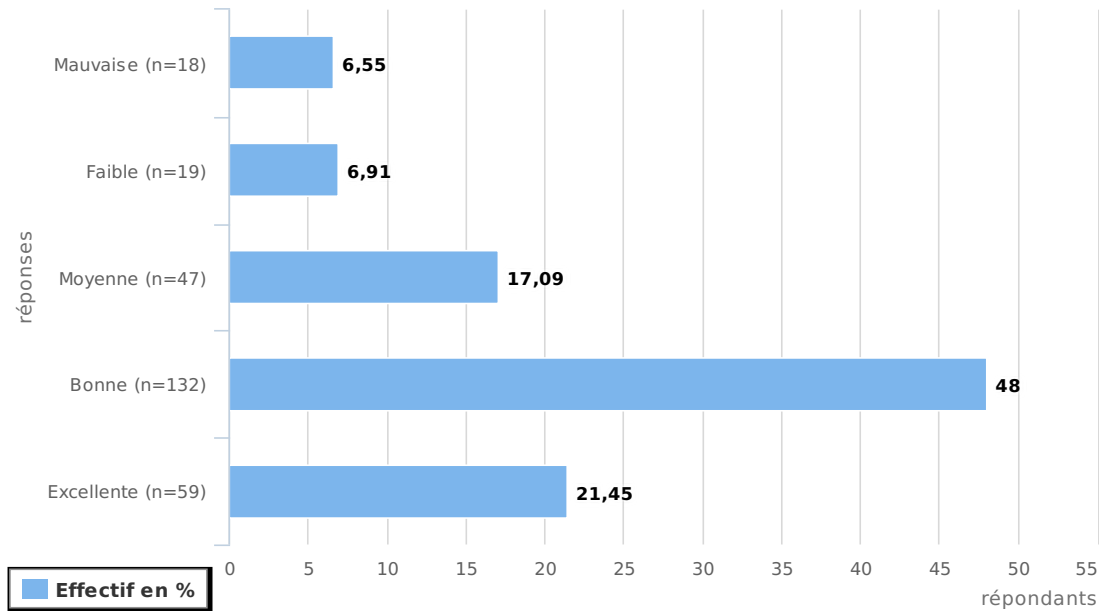


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=275)

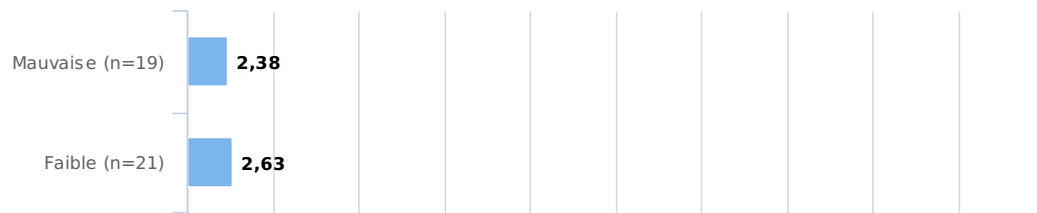
Total des réponses non prises en compte (n=525) dont :
 Sans avis (n=0)

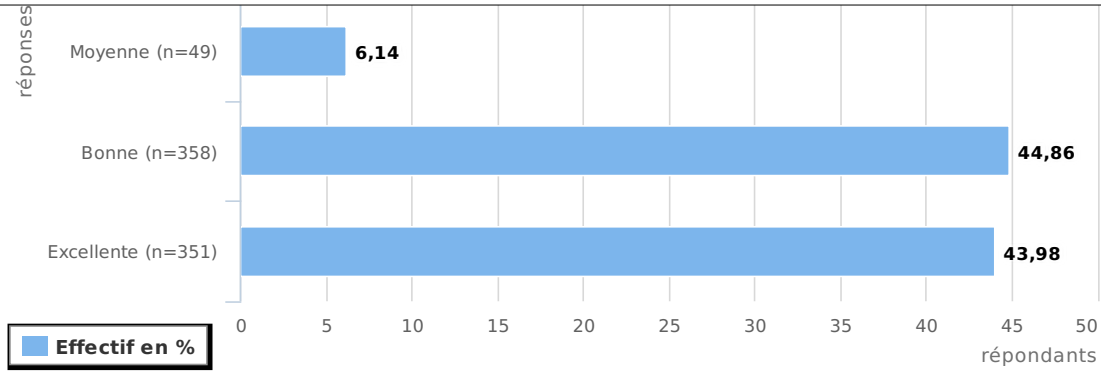


PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=798)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)





CHAMBRE

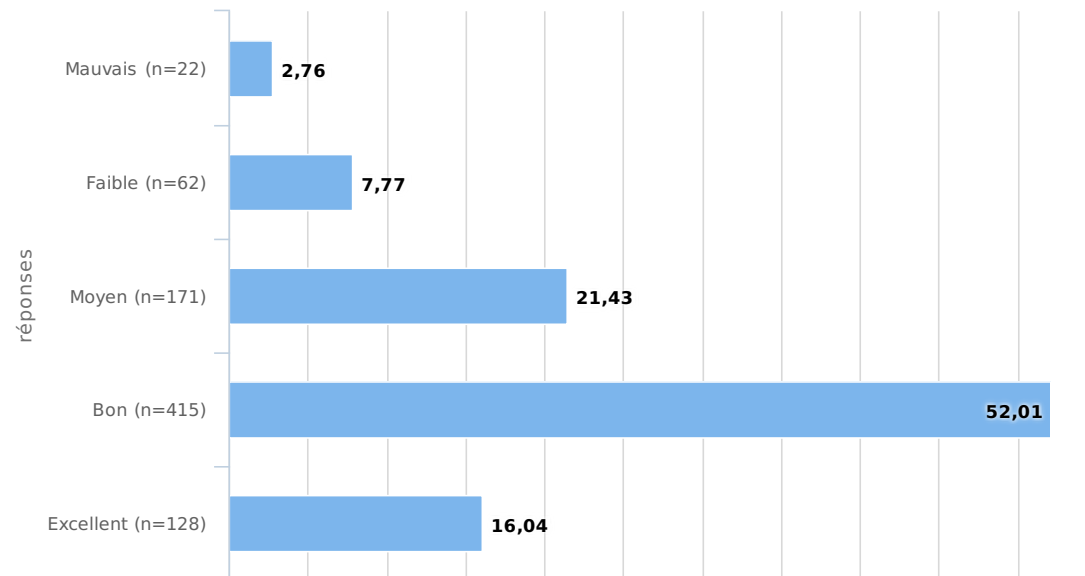
QC00033 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ?

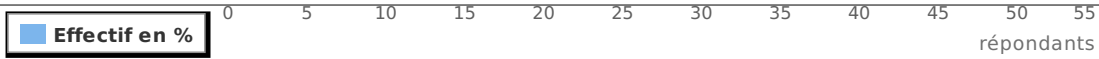


Total des réponses prises en compte (n=798)

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

Sans avis (n=2)

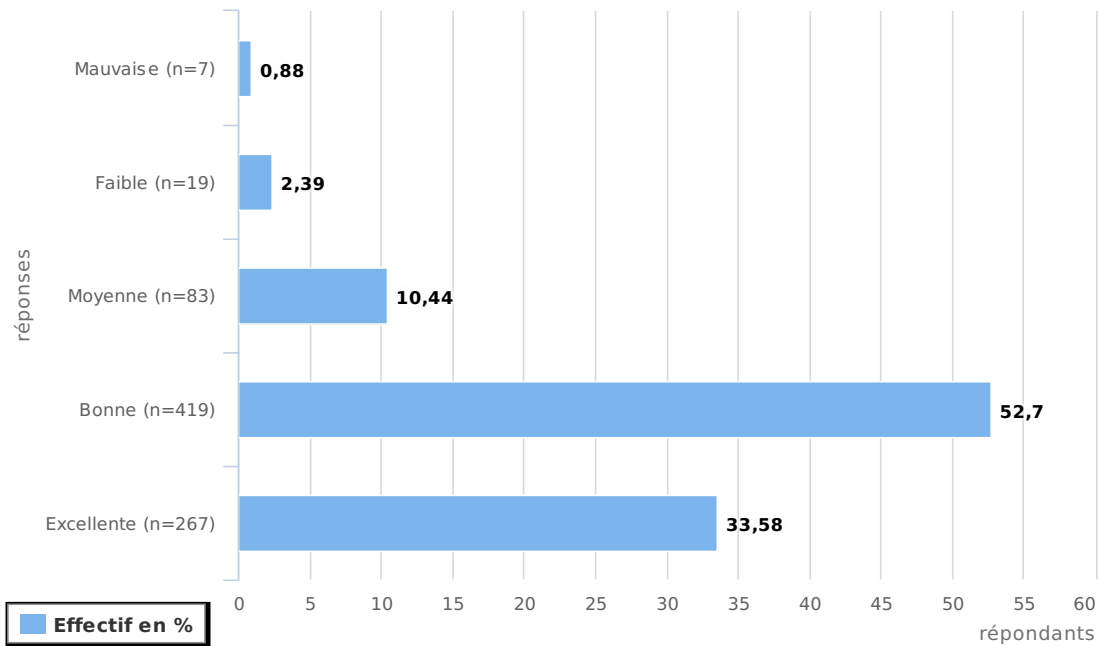




CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=795)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



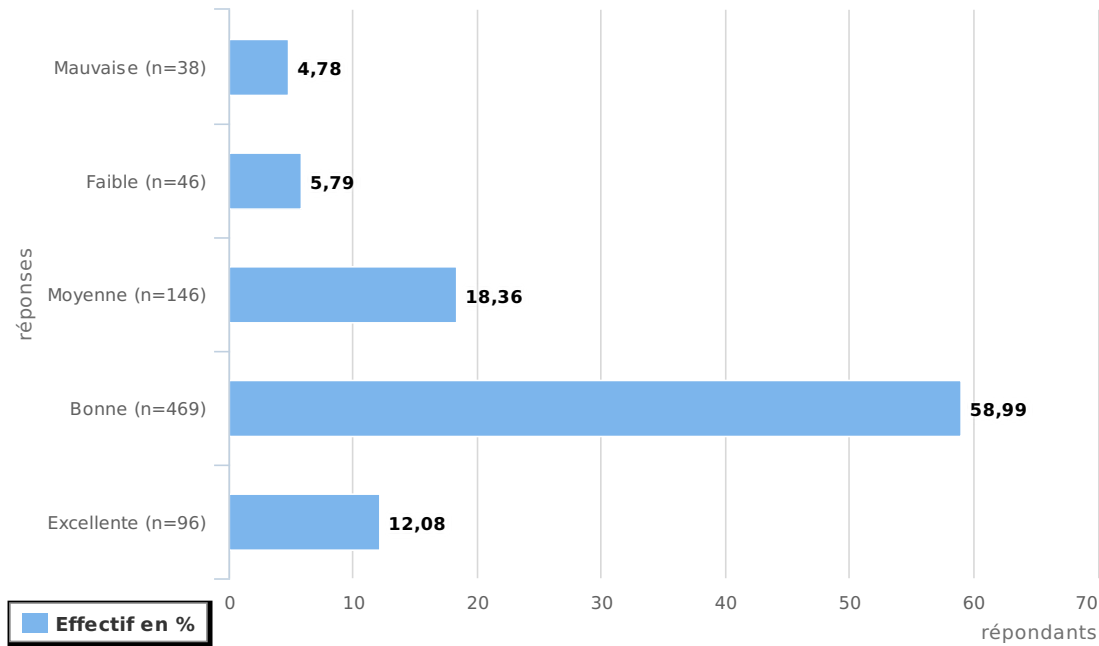
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=795)

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

Sans avis (n=5)



CHAMBRE

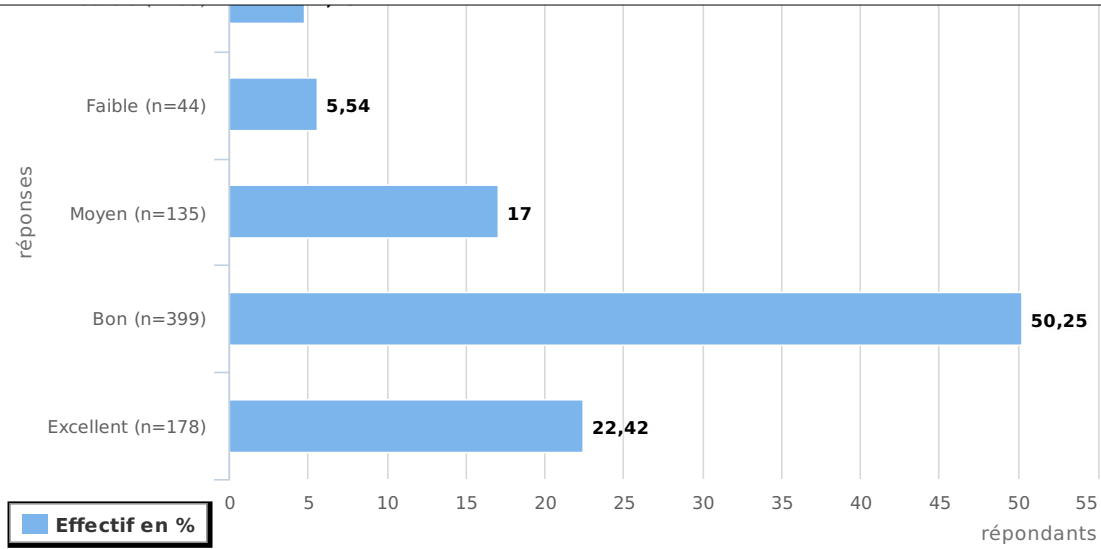
QC00036 : Que pensez-vous du calme et de la tranquillité de votre chambre ? ☰

Total des réponses prises en compte (n=794)

Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :

Sans avis (n=6)





CHAMBRE

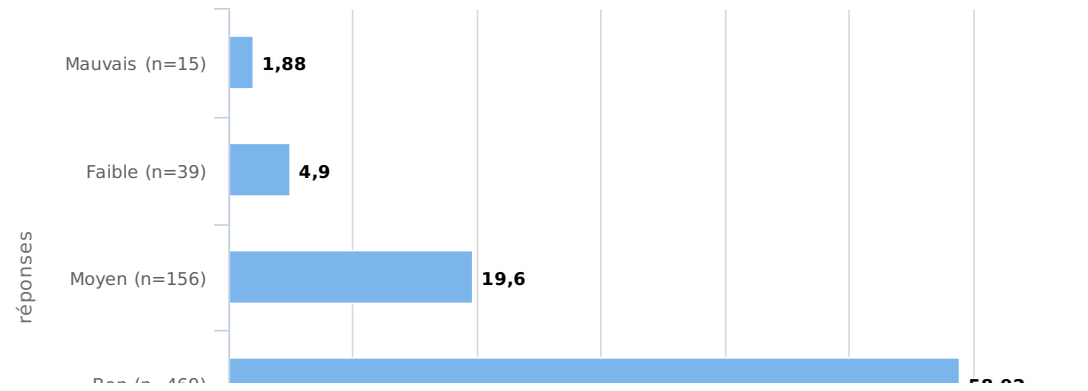
QC00079 : Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?

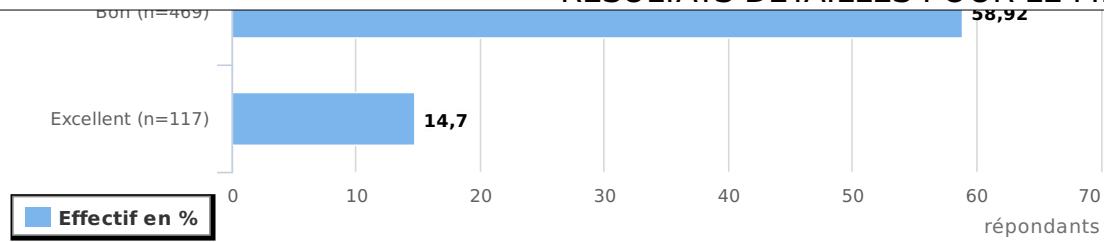


Total des réponses prises en compte (n=796)

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

Sans avis (n=4)





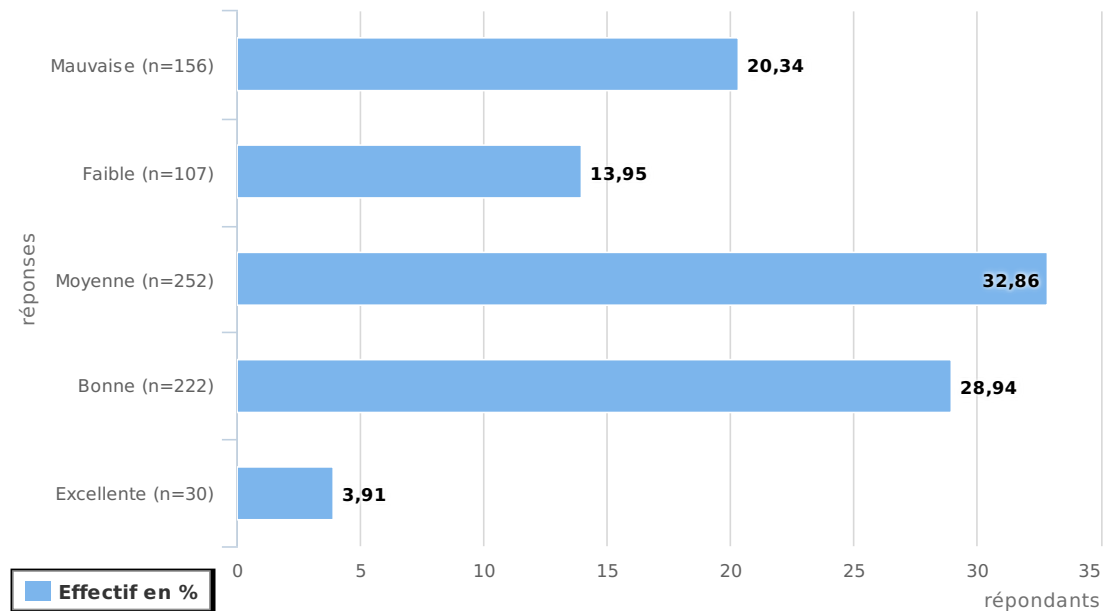
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=767)

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

Sans avis (n=4)



REPAS

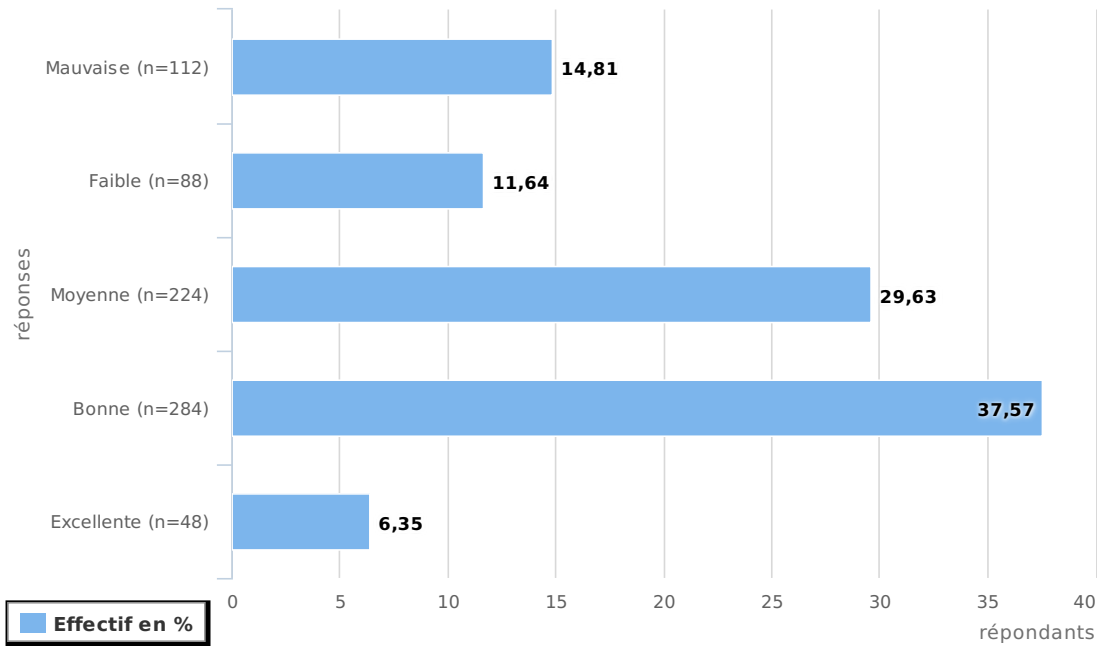
QC00040 : Que pensez-vous de la variété des plats ?



Total des réponses prises en compte (n=756)

Total des réponses non prises en compte (n=44) dont :

Sans avis (n=15)



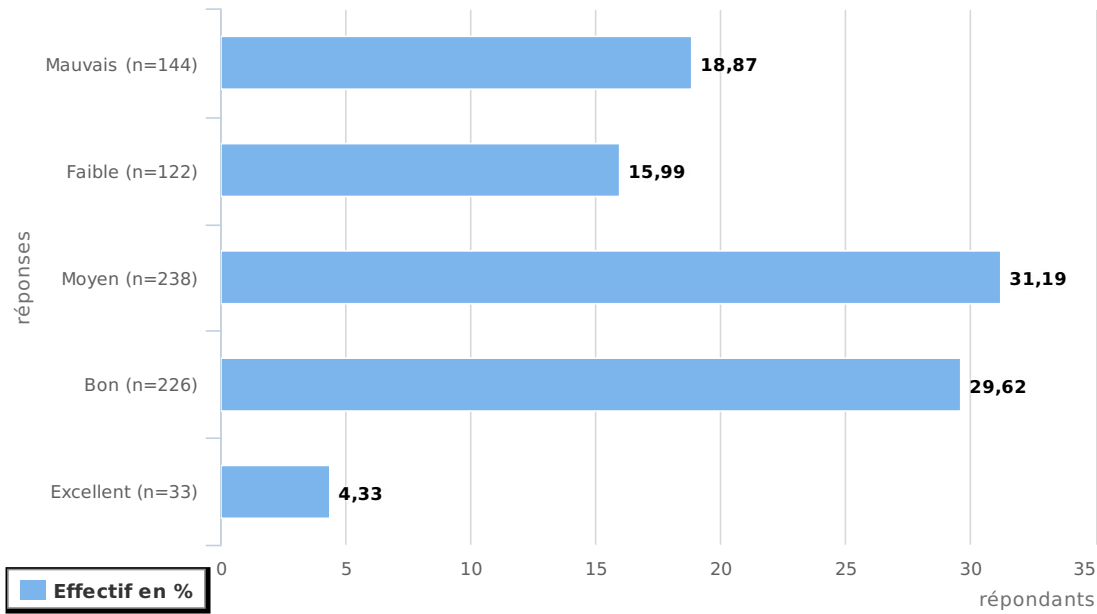
REPAS

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



de votre prise en charge :

Total des réponses prises en compte (n=763)
 Total des réponses non prises en compte (n=37) dont :
 Sans avis (n=8)

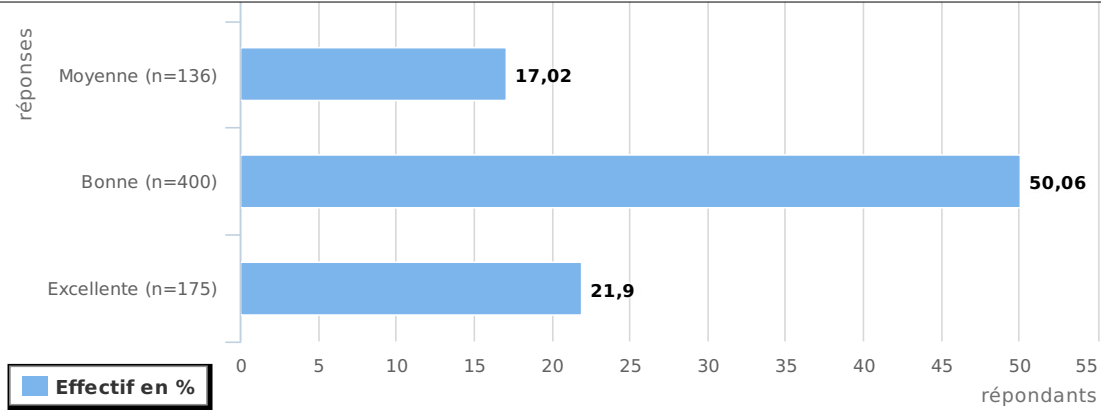


ORGANISATION DE LA SORTIE


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=799)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)





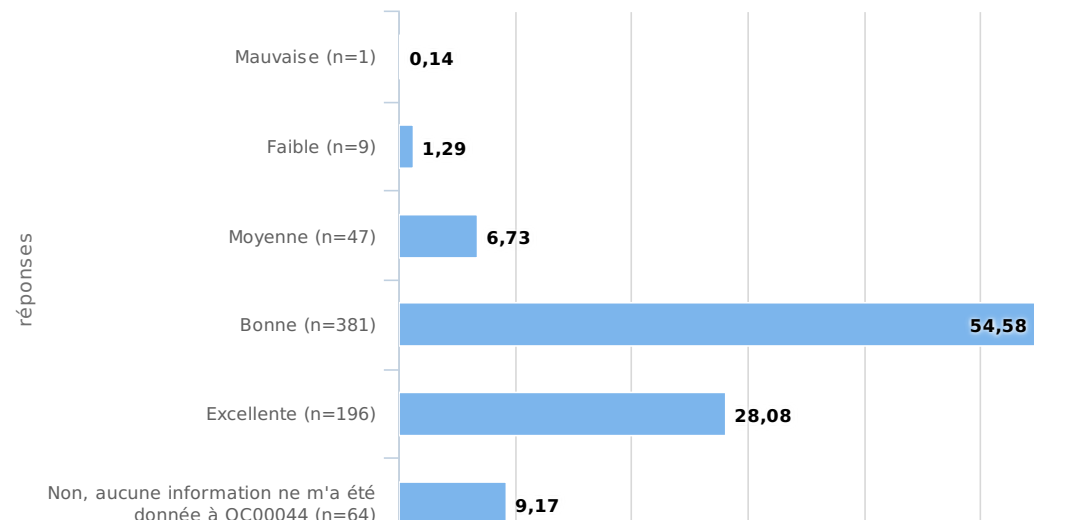
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=698)

Total des réponses non prises en compte (n=102) dont :


Sans avis (n=4)



Effectif en %



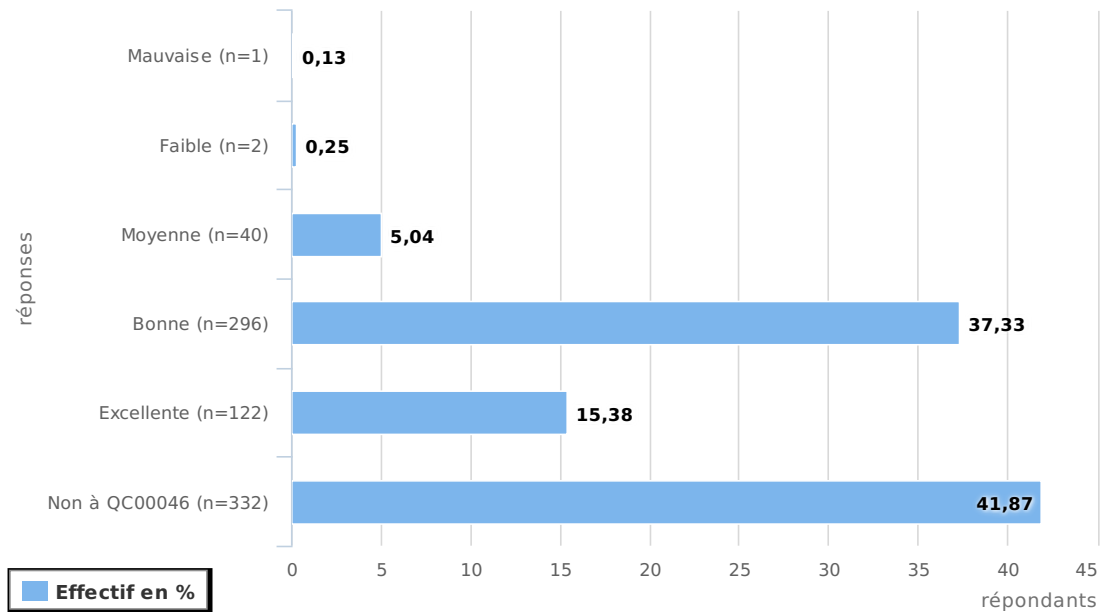
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=793)

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

Sans avis (n=7)

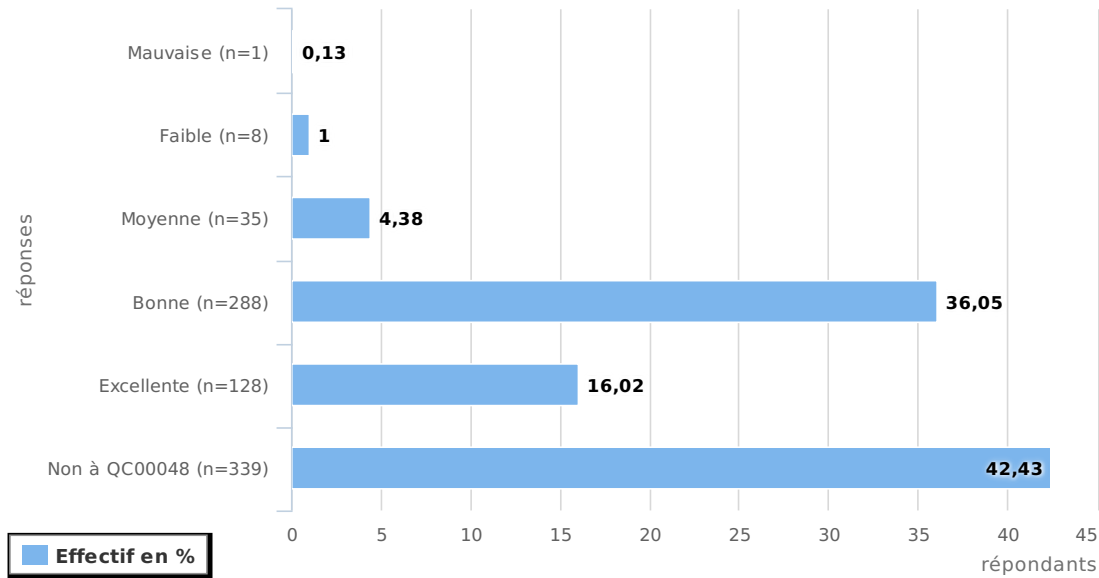


Effectif en %

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 ?

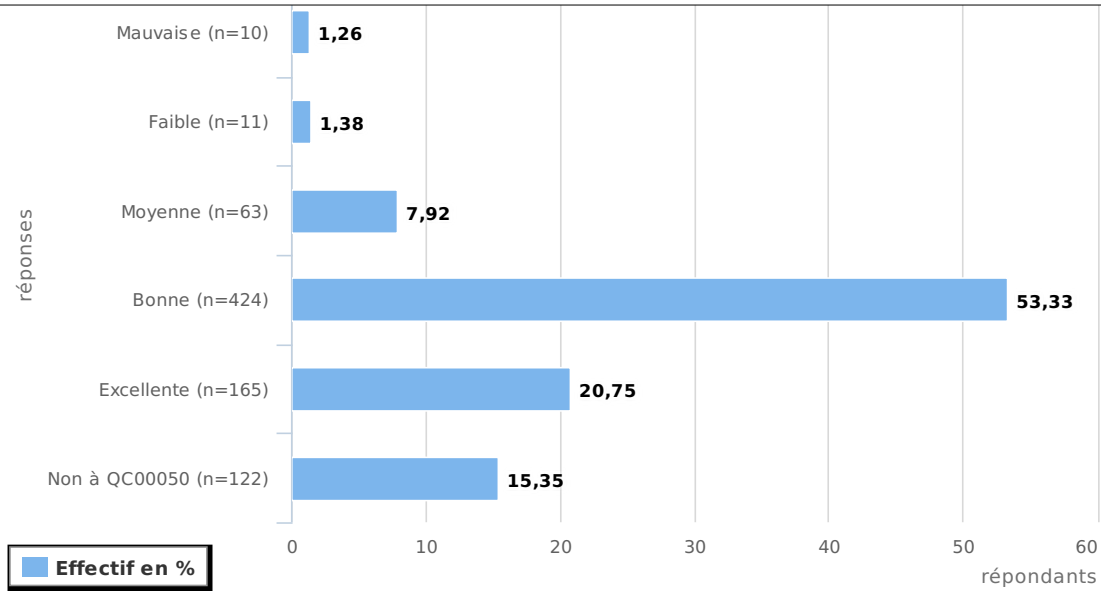
Total des réponses prises en compte (n=799)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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=795)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



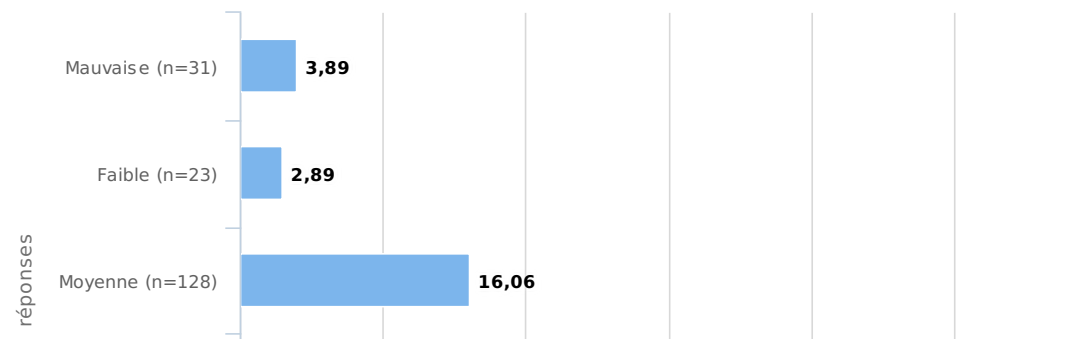
ORGANISATION DE LA SORTIE

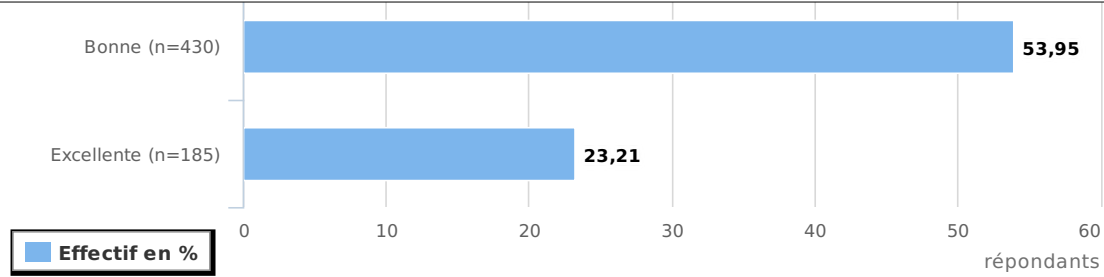
QC00052 : Globalement, quelle est votre appréciation de l'organisation de votre sortie ?

Total des réponses prises en compte (n=797)

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

Sans avis (n=3)





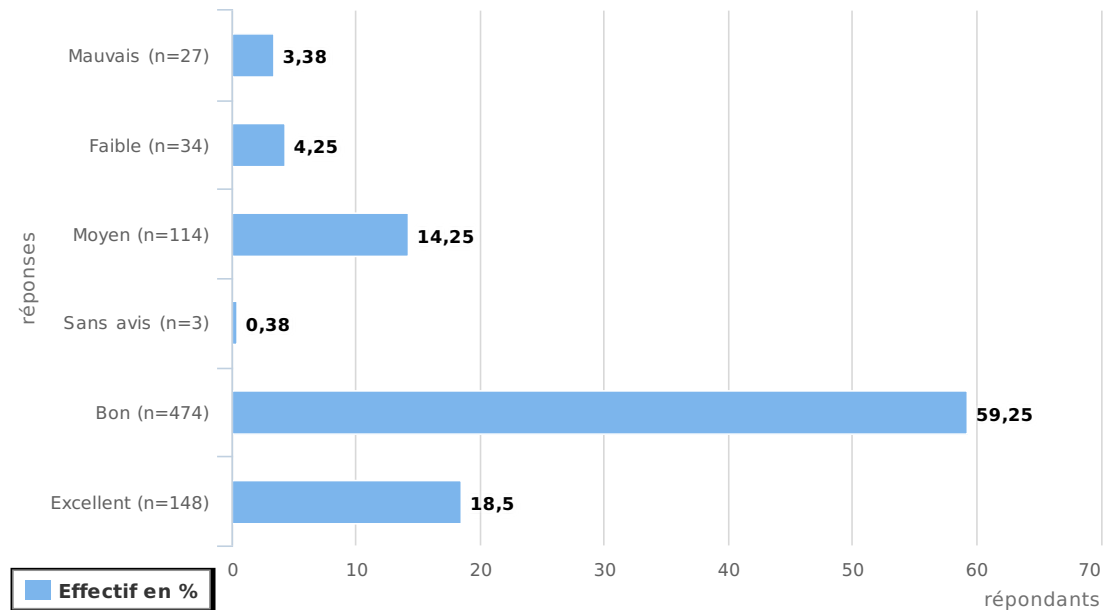
OPINION GENERALE

QC00053 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie) ?

Total des réponses prises en compte (n=800)

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

Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 826
 Nb de questionnaires complets = 800
 Nb de questionnaires incomplets = 169
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 26
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 35

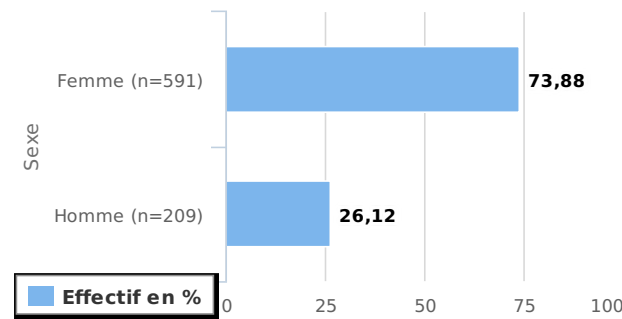
66.12 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

84 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 12 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 4 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

30.75 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 27.62 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 11.5 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 3 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 27.12 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2022 v4.6.1

Sexe des patients



Age des patients

