

e-Satis Chir-Ambu 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* (301 répondants / 992 mails envoyés) = 30.34 %

*répondants = questionnaires complets

61.9 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 72.52 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=276)

79.76

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

Scores de satisfaction détaillée

Satisfaction Avant l'hospitalisation
(n=276)

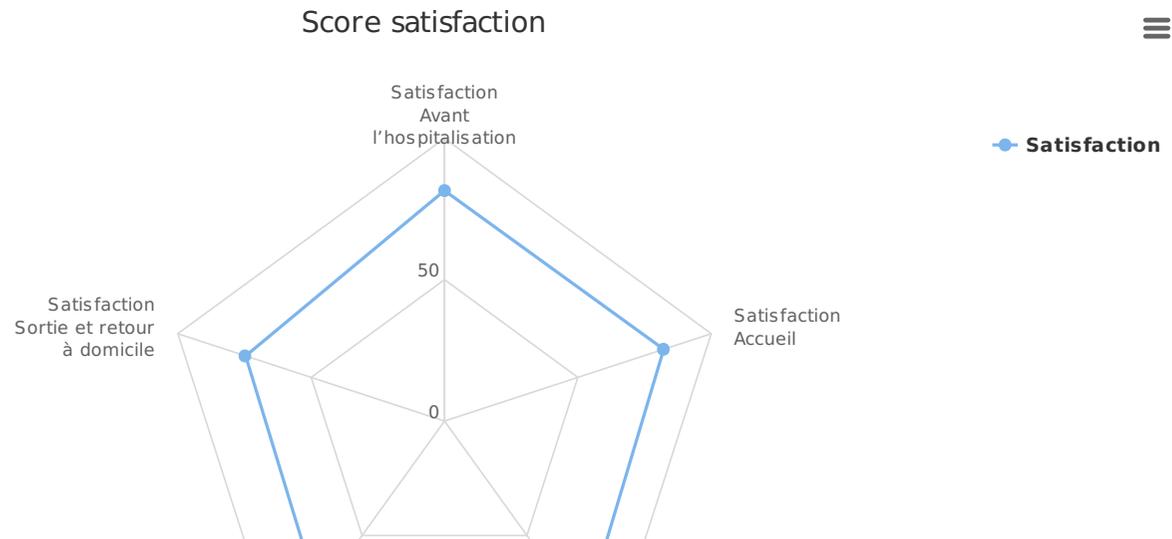


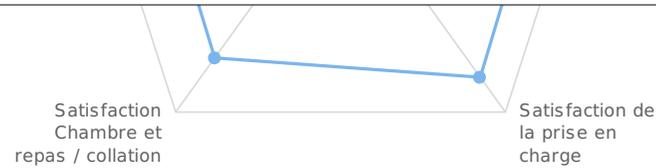
Satisfaction Accueil le jour de l'hospitalisation
(n=276)



Satisfaction Prise en charge
(n=276)







Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 94 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 99.26 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 57.35 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 86.03 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 88.23 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 98.04 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 73.26 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 62.27 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 75.82 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 85.34 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 91.2 % des patients ont pris un repas ou une collation

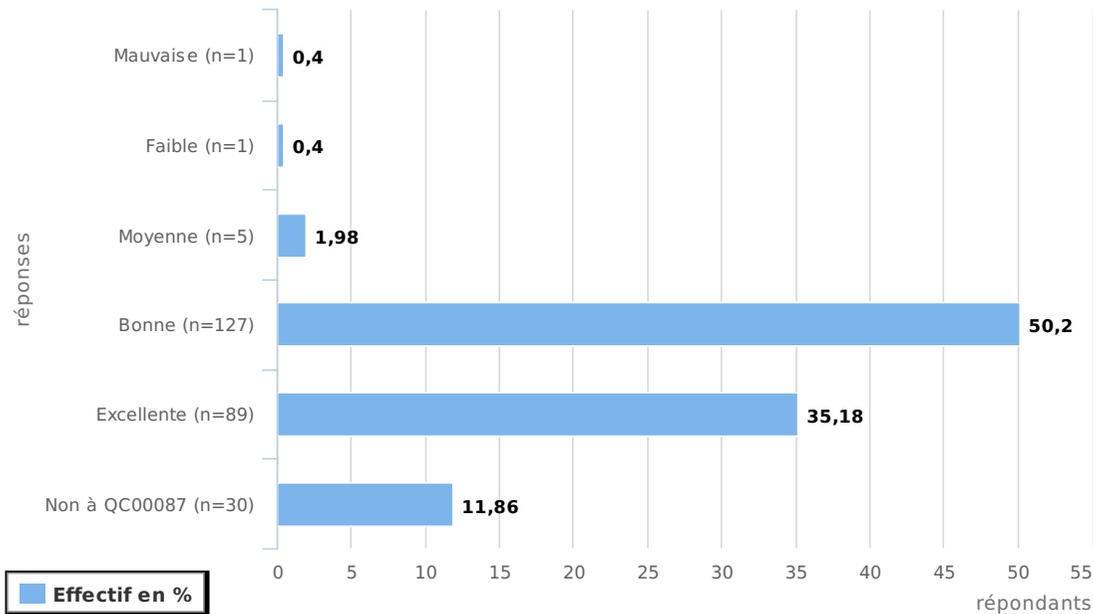
Organisation de la sortie et retour à domicile

- 83.88 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 90 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 61.11 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 93.04 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 80.93 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 75.47 % 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=253)
 Total des réponses non prises en compte (n=20) dont :
 Sans avis (n=2)

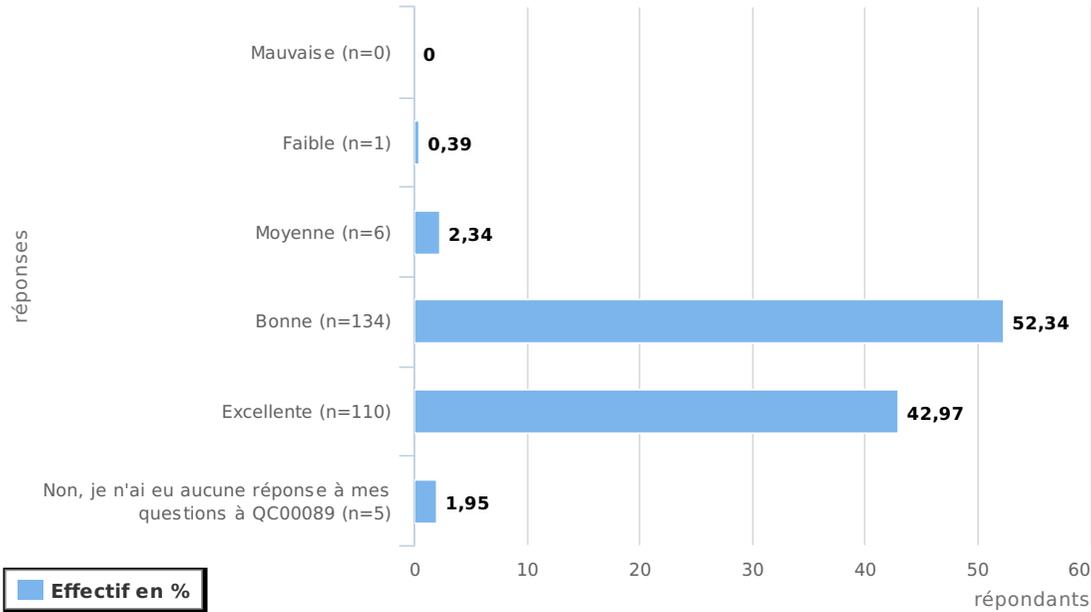


AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

QC00090 : Que pensez-vous de la clarté des réponses des

professionnels ?

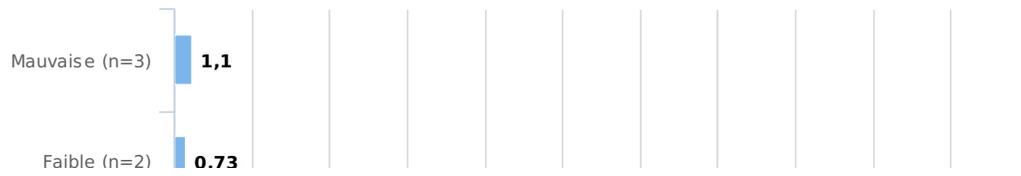
Total des réponses prises en compte (n=256)
 Total des réponses non prises en compte (n=17) dont :
 Sans avis (n=0)

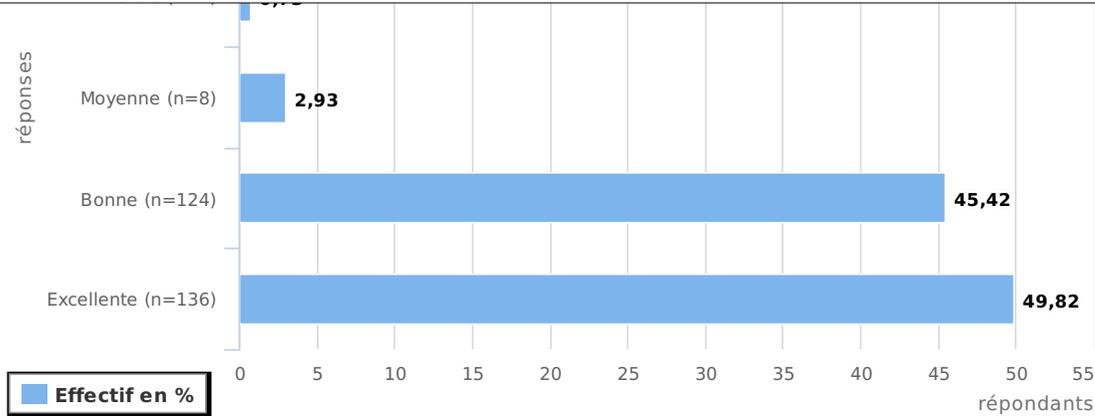


AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)





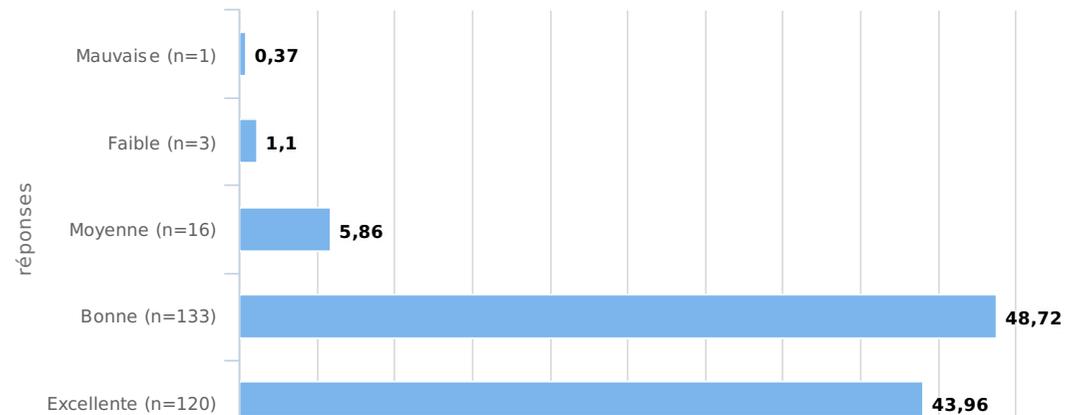
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=273)

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

Sans avis (n=0)





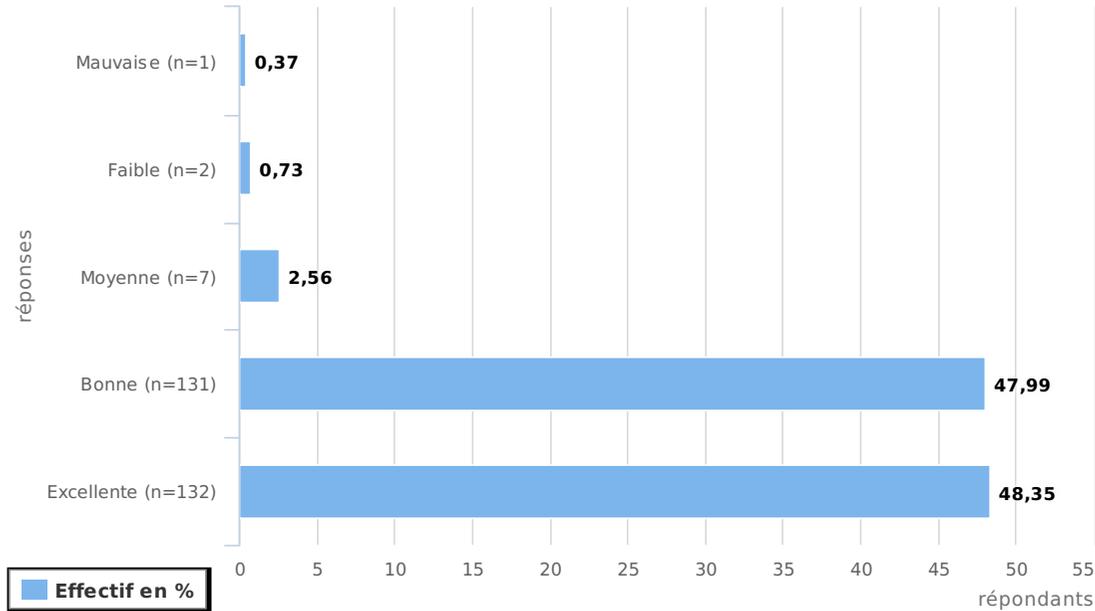
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=273)

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

Sans avis (n=0)



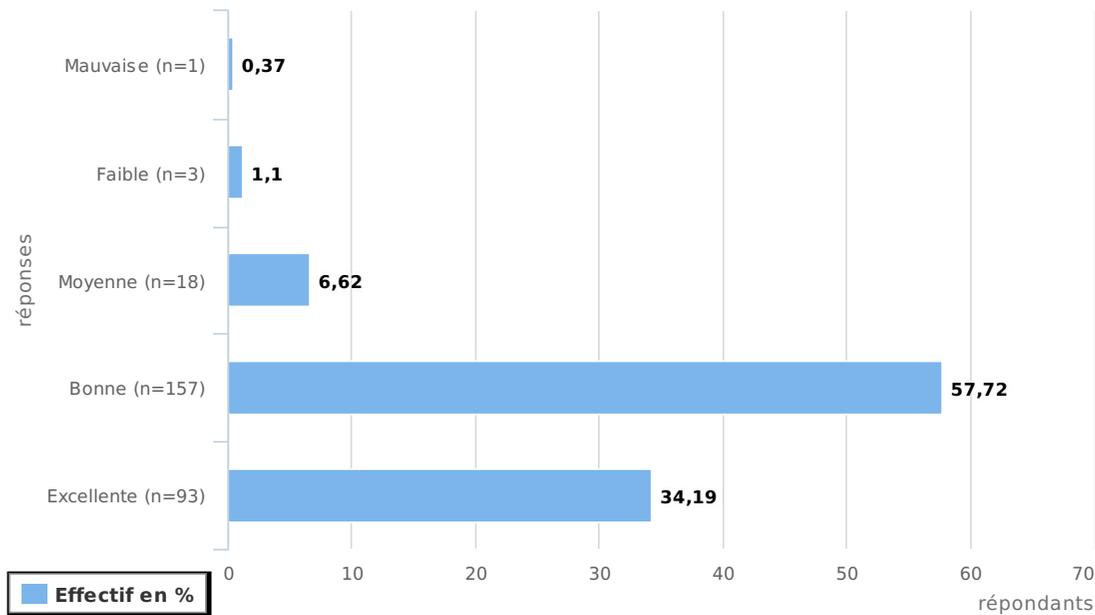
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=272)

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

Sans avis (n=1)



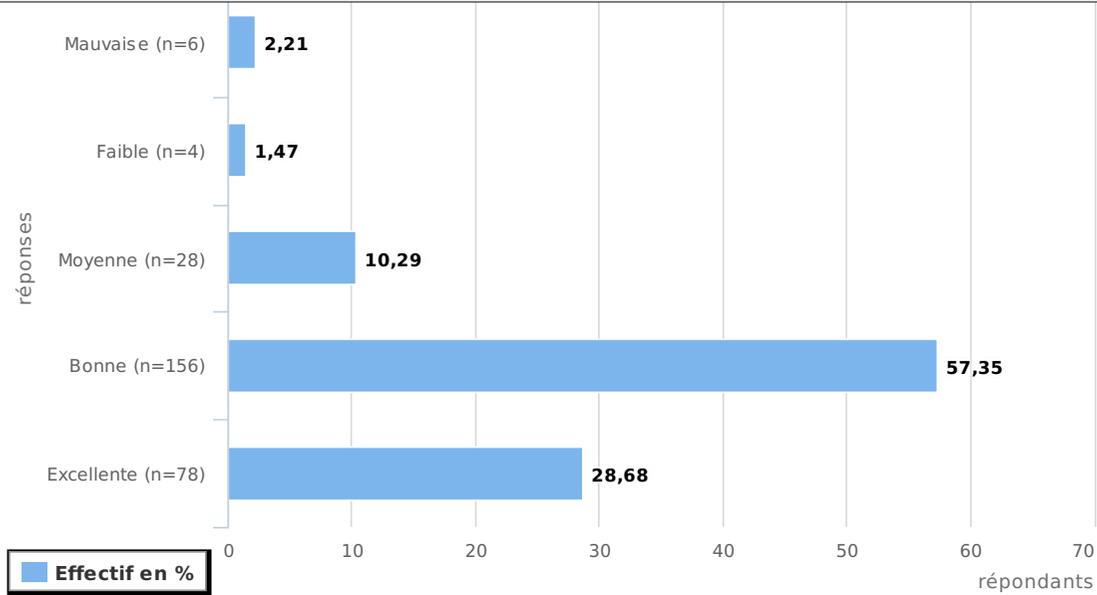
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=272)

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

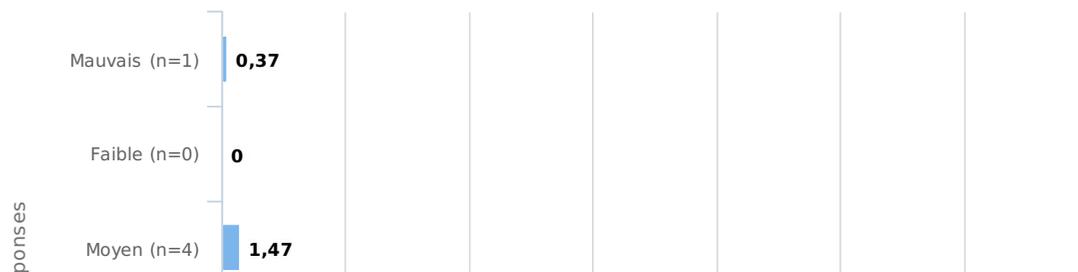
Sans avis (n=1)

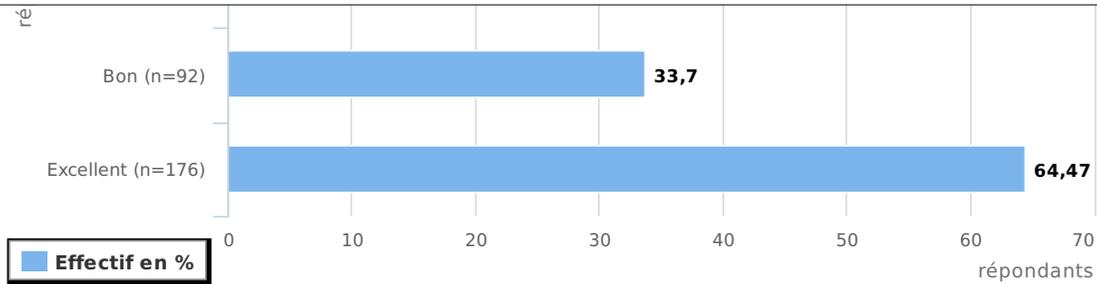


ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)

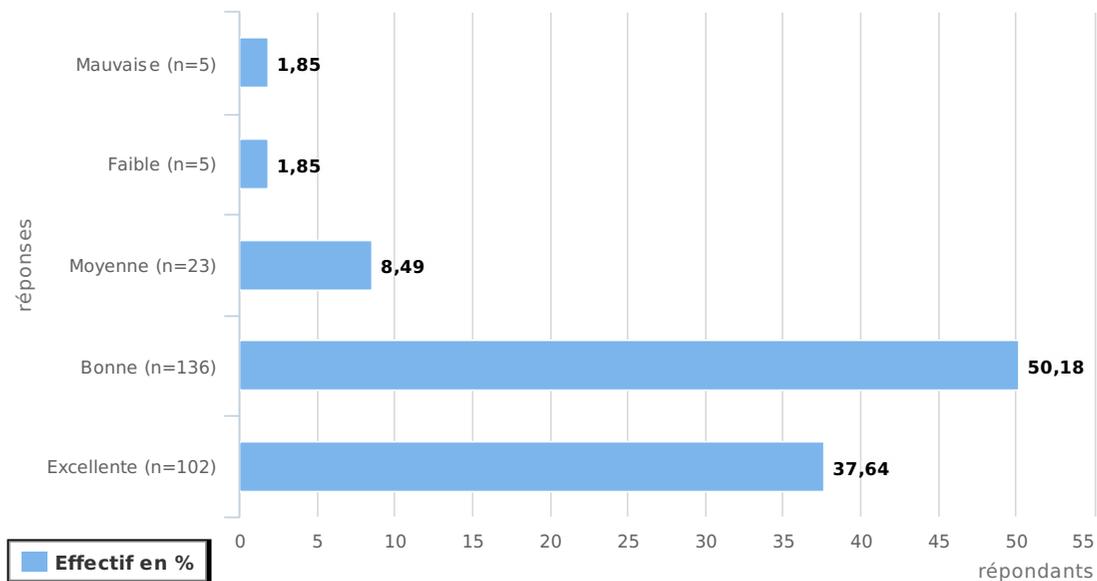




ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=271)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



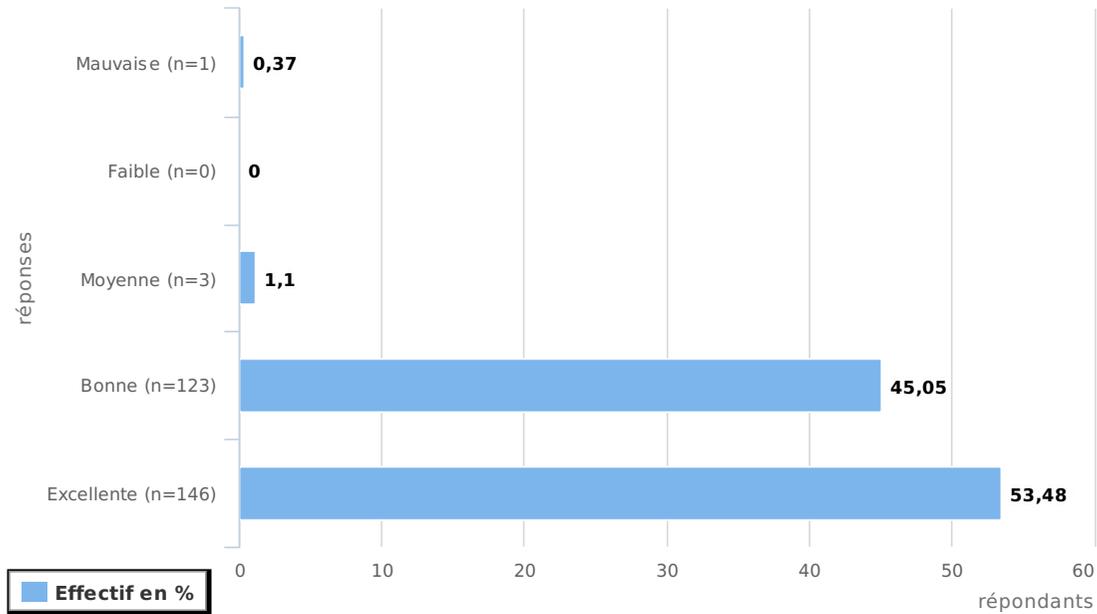
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=273)

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

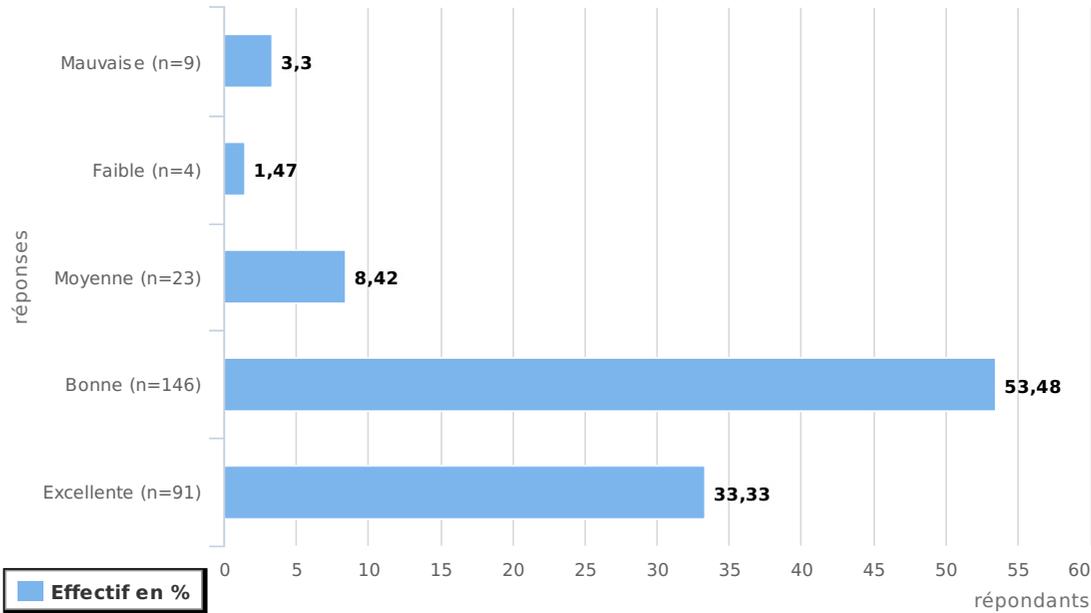
Sans avis (n=0)



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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)

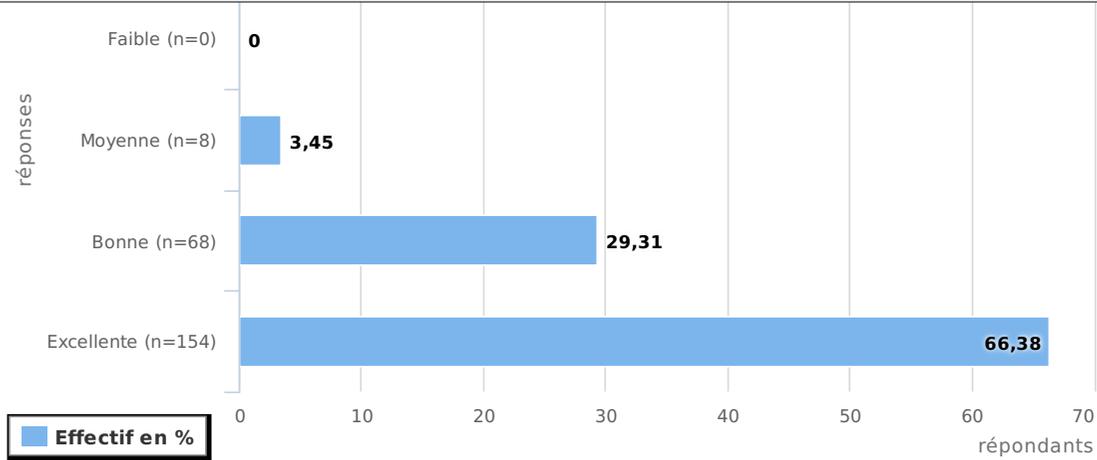


PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=232)
 Total des réponses non prises en compte (n=41) dont :
 Sans avis (n=0)





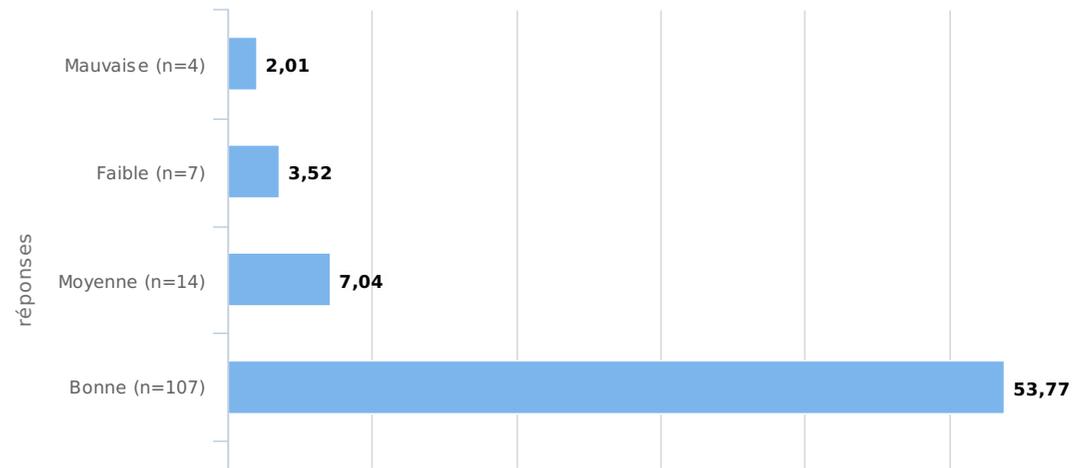
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=199)

Total des réponses non prises en compte (n=74) dont :

Sans avis (n=1)

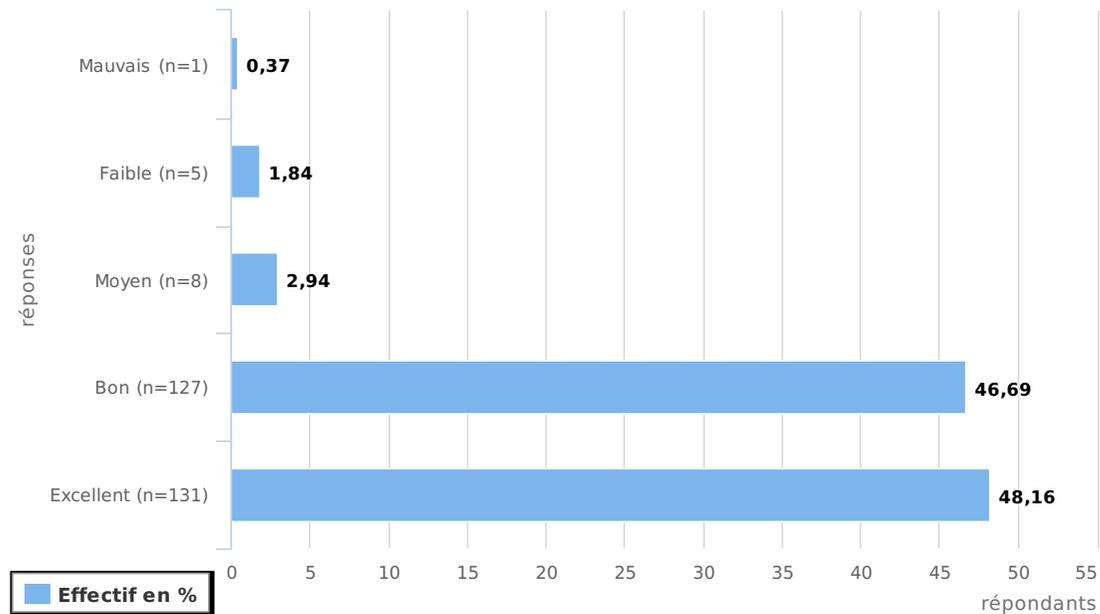




PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

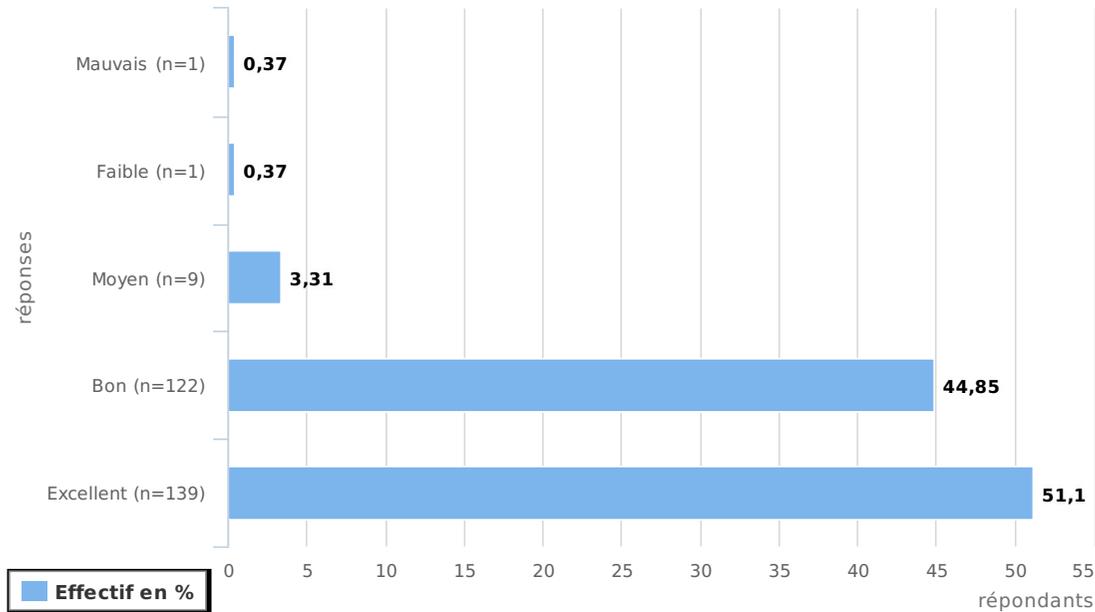
Total des réponses prises en compte (n=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ? ☰

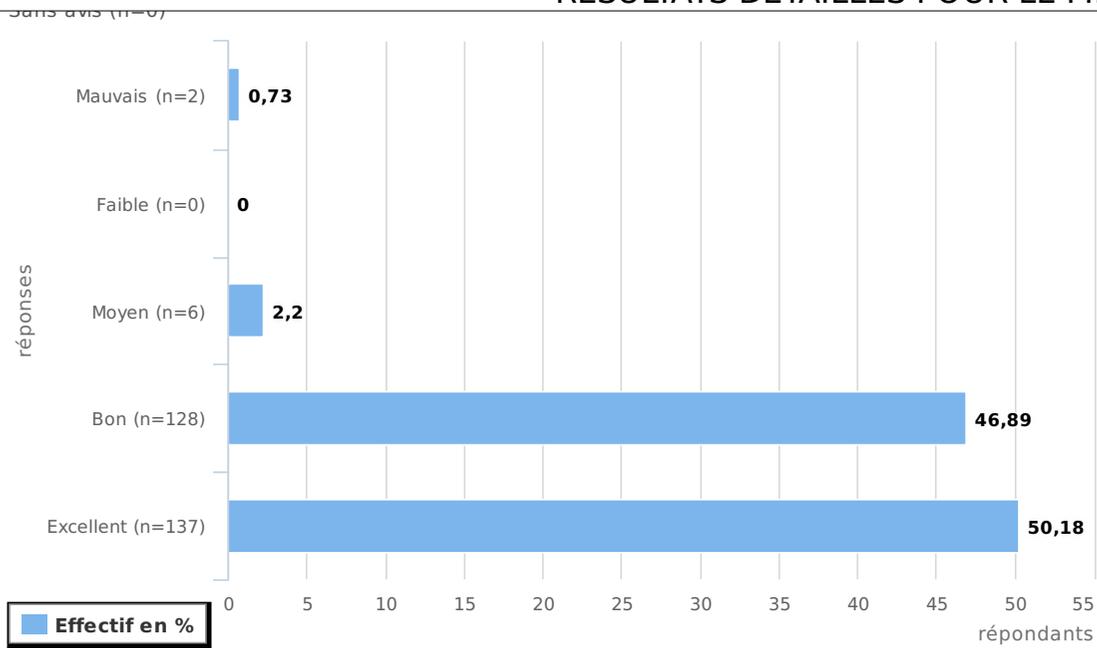
Total des réponses prises en compte (n=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



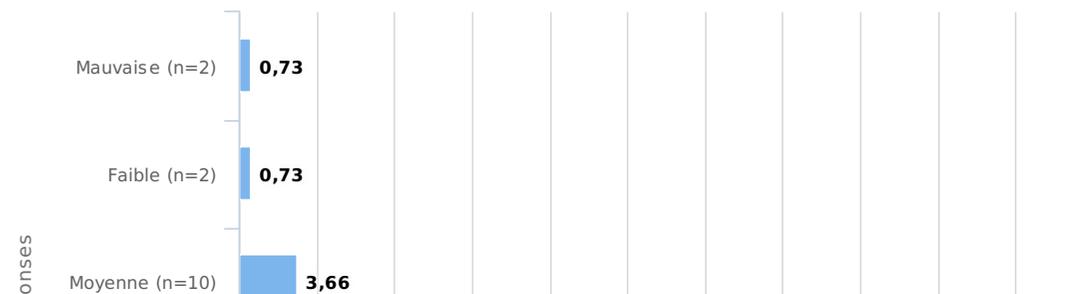
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

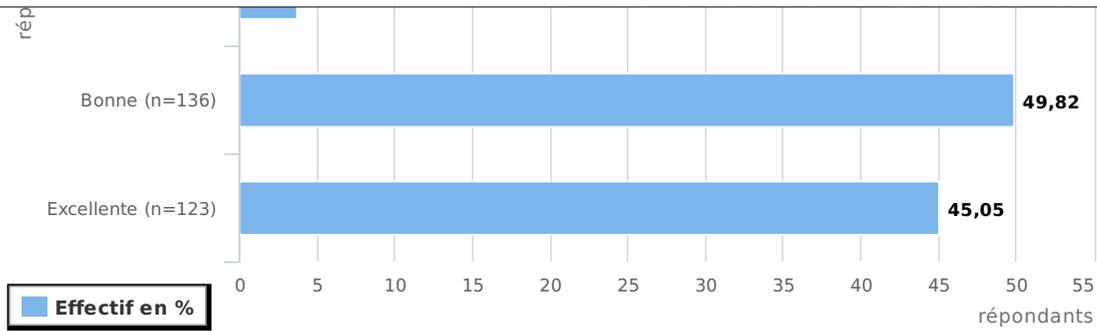
QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ? ≡

Total des réponses prises en compte (n=273)

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

Sans avis (n=0)

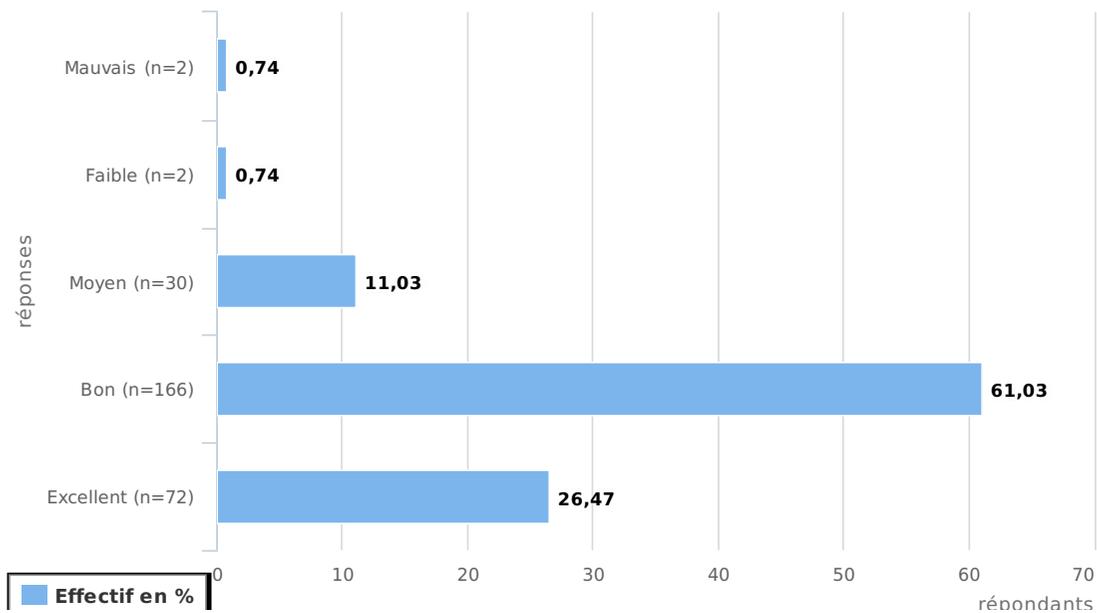




CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

Total des réponses prises en compte (n=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



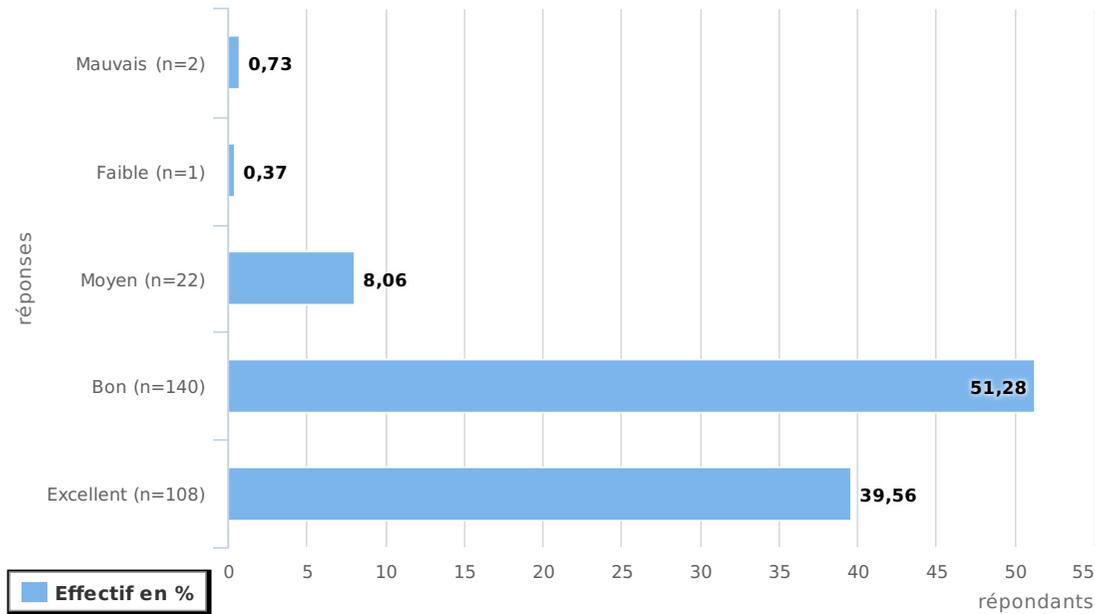
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=273)

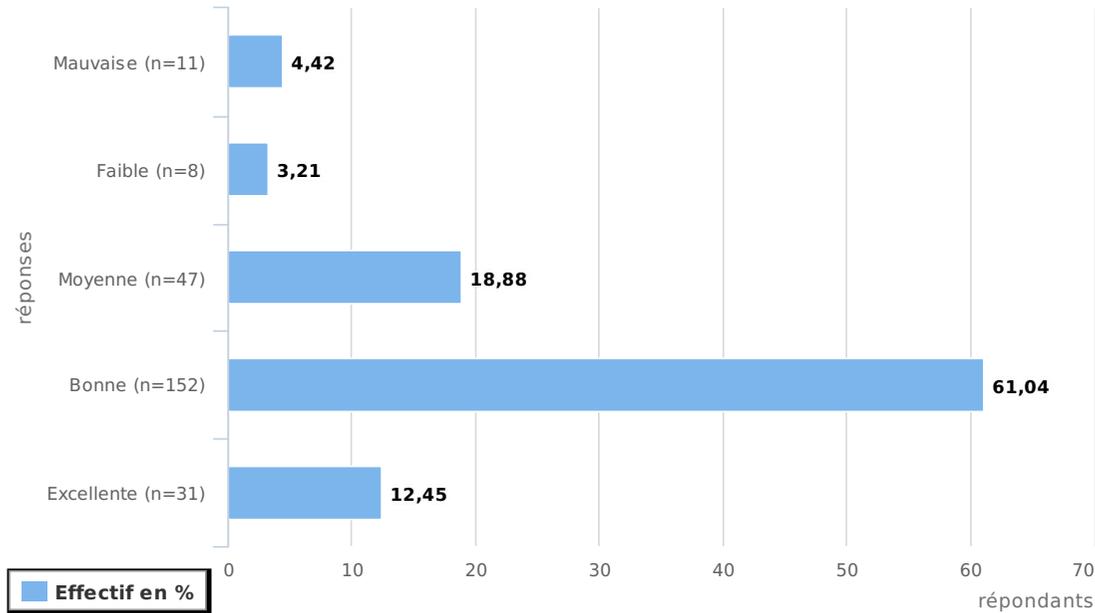
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :

Sans avis (n=0)



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

Total des réponses prises en compte (n=249)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=0)

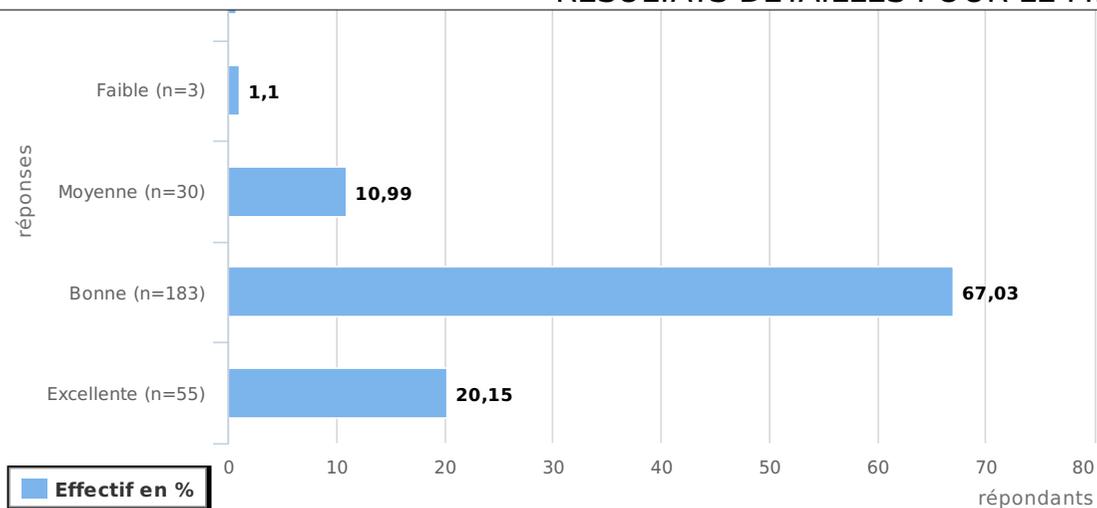


CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)

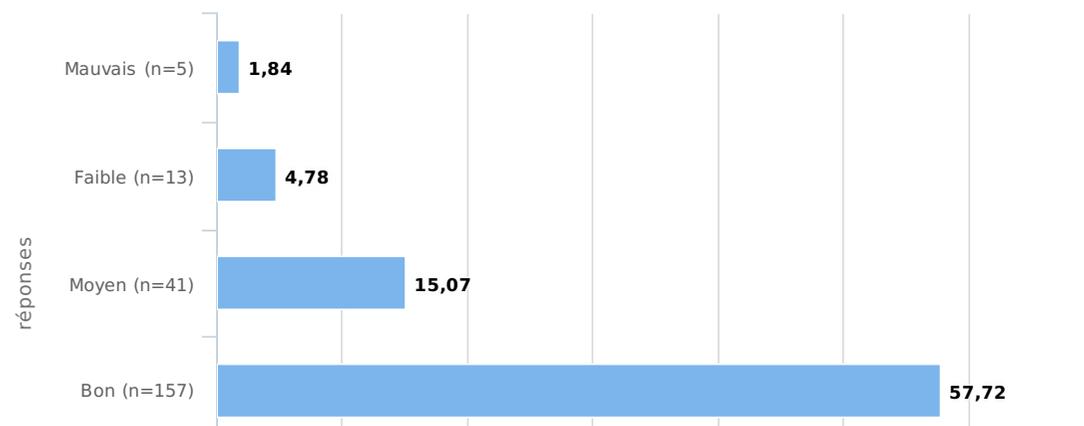


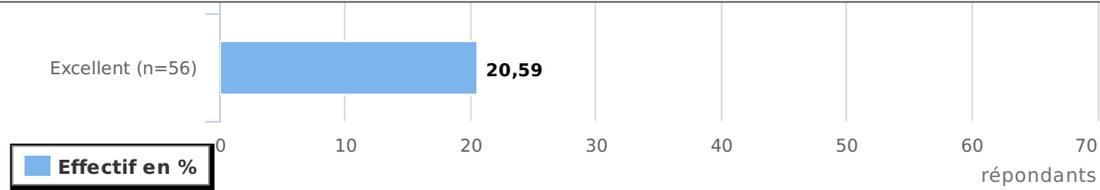


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)





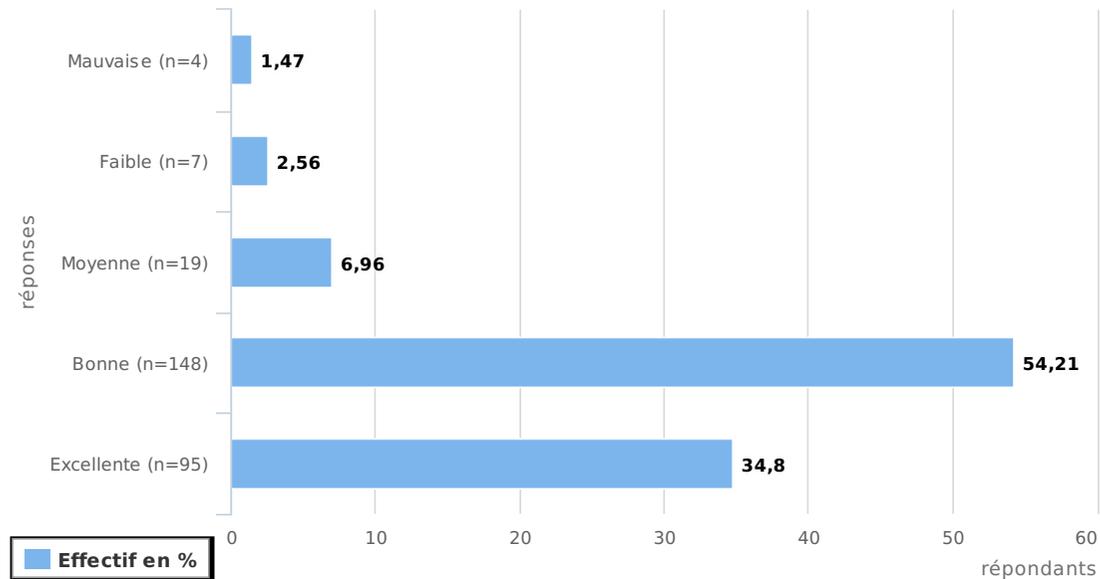
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=273)

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

Sans avis (n=0)



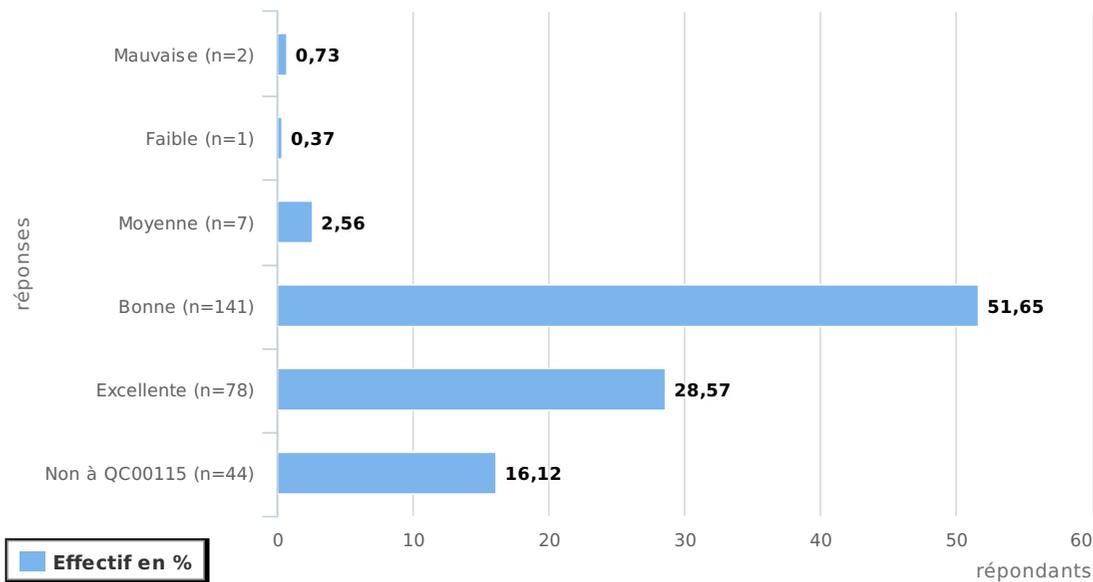
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=273)

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

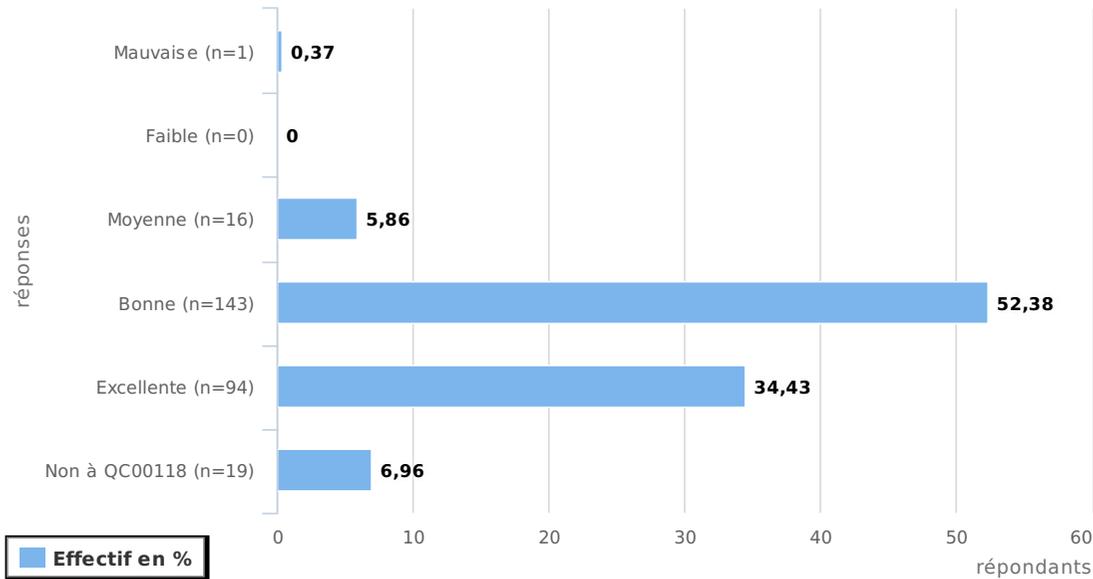
Sans avis (n=0)



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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



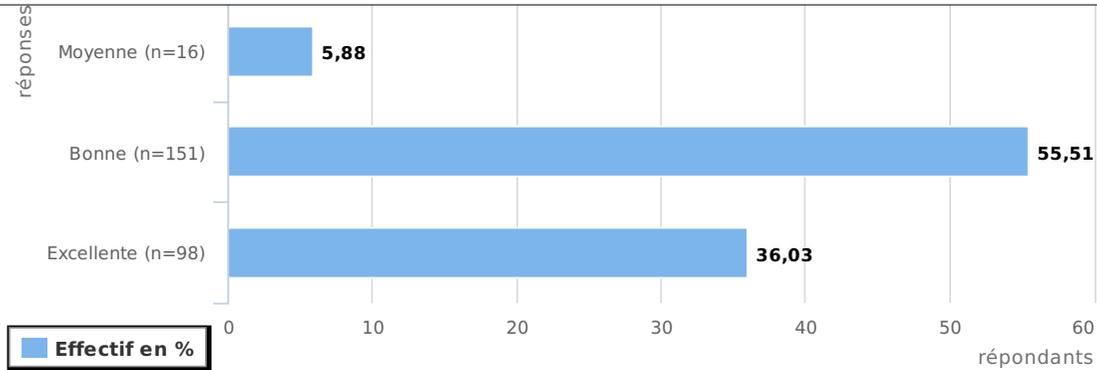
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)





ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

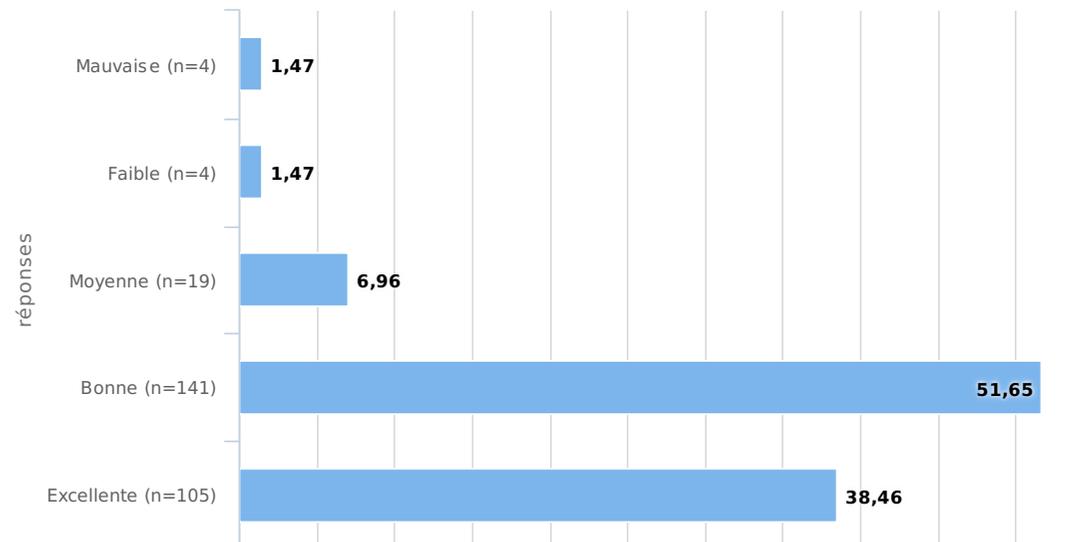
QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

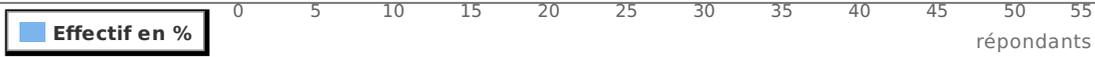


Total des réponses prises en compte (n=273)

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

Sans avis (n=0)



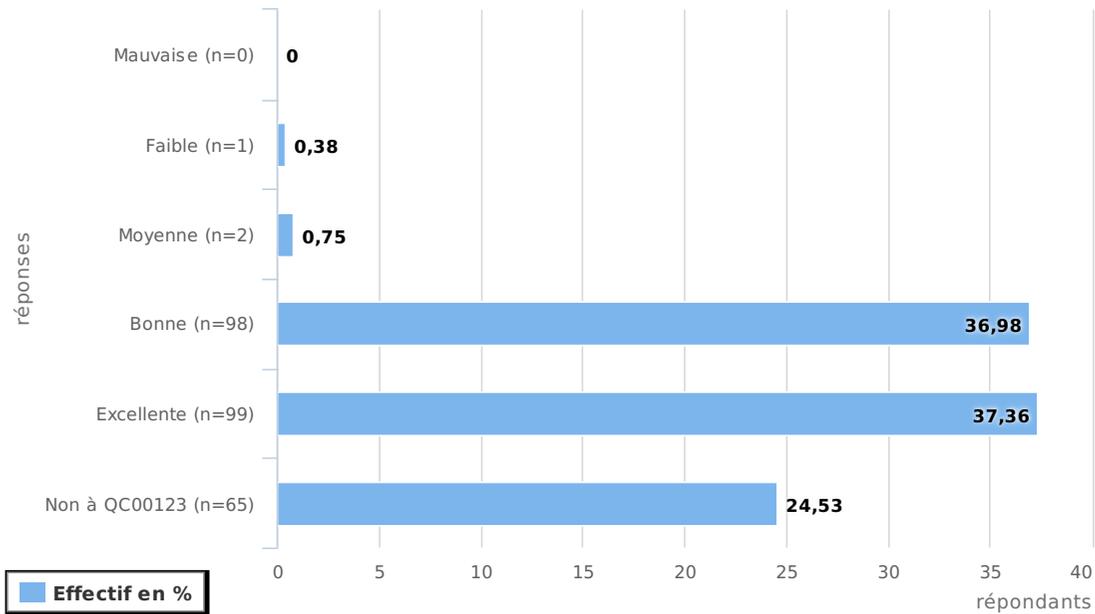


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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



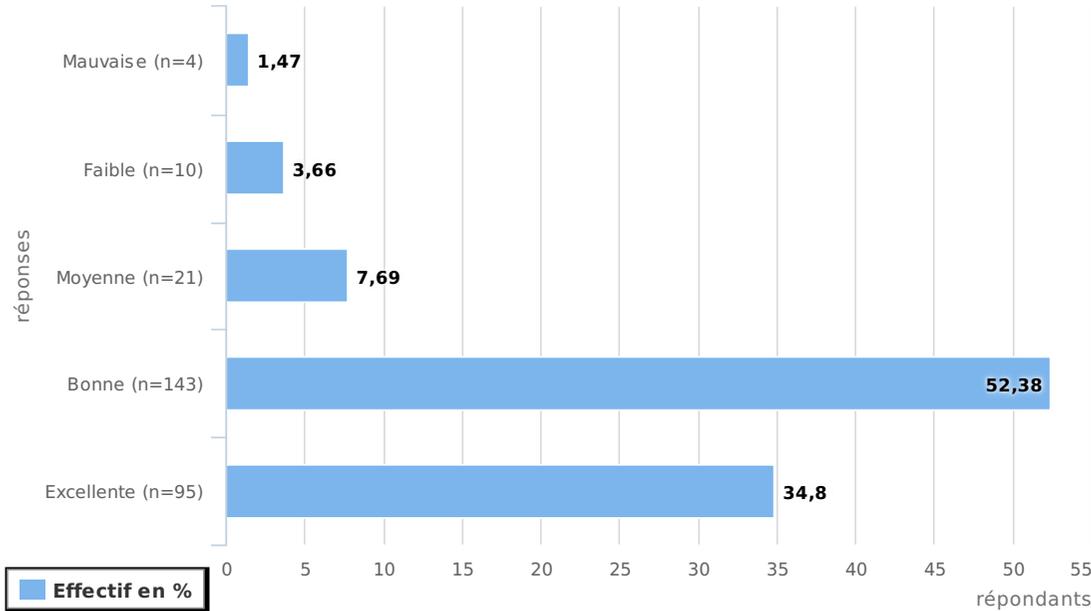
Total des réponses prises en compte (n=265)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=0)



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=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)

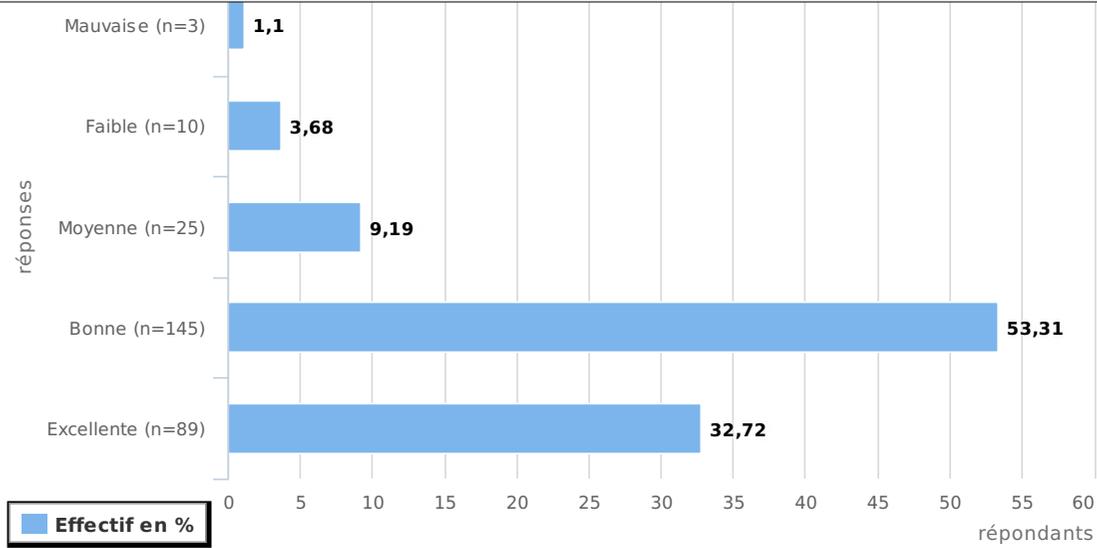


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)





OPINION GENERALE

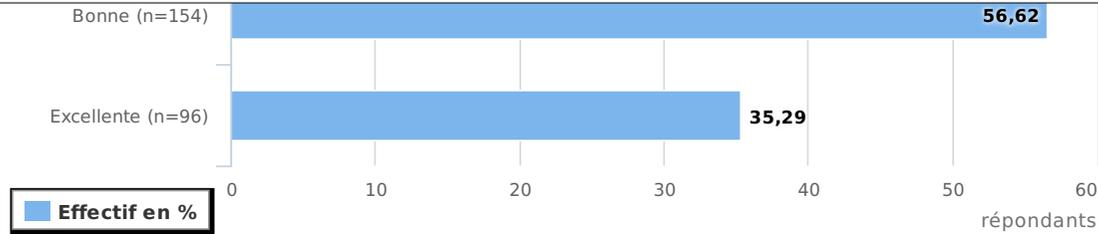
QC00129 : Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre prise en charge (pré-hospitalisation, accueil, prise en charge, chambre et repas/collation, sortie, retour à domicile) ?

Total des réponses prises en compte (n=272)

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 = 301
 Nb de questionnaires complets = 273
 Nb de questionnaires incomplets = 40
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 28
 (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 patients désinscrits = 14

59.34 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 42.43 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

82.78 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 15.01 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 2.19 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

