

e-Satis Chir-Ambu 2022 - Etablissement 760805770

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 27/02/2023

Chiffres clés

Taux de répondants* (513 répondants / 1507 mails envoyés) = 34.04 %

*répondants = questionnaires complets

68.26 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

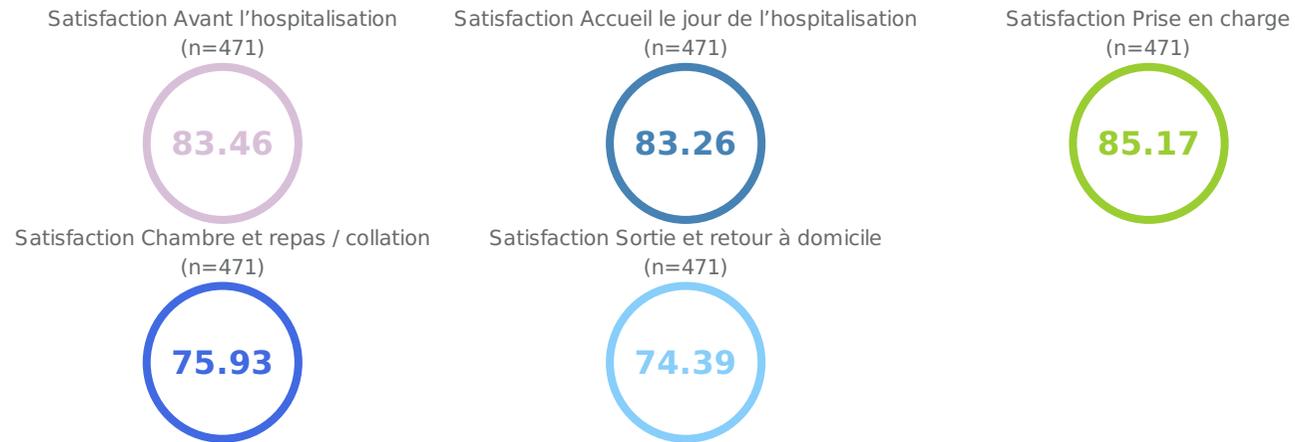
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 75.65 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

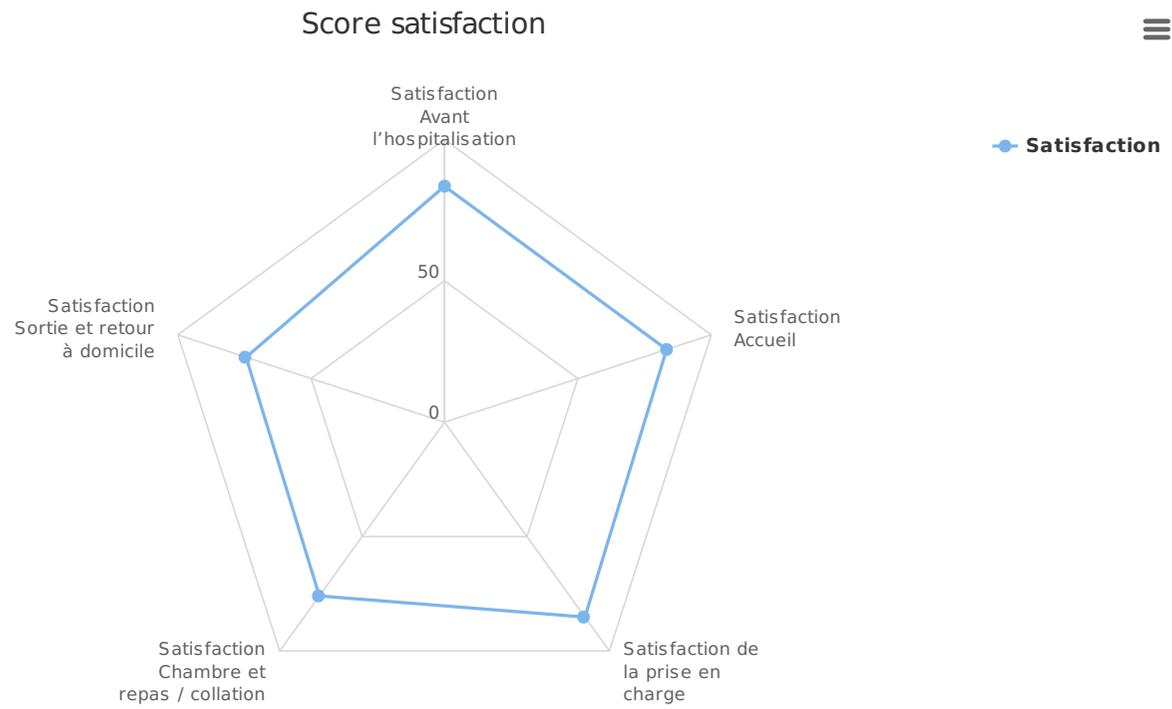
Score de satisfaction (n=471)

80.28

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

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

97.13 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile

99.34 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)

67.98 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)

94.22 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

91.92 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil

99.3 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

77.6 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention

60.86 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

72.6 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)

91.08 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)

94.34 % des patients ont pris un repas ou une collation

Organisation de la sortie et retour à domicile

82.39 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence

91.12 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence

71.21 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile

94.56 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)

87.64 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)

77.02 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

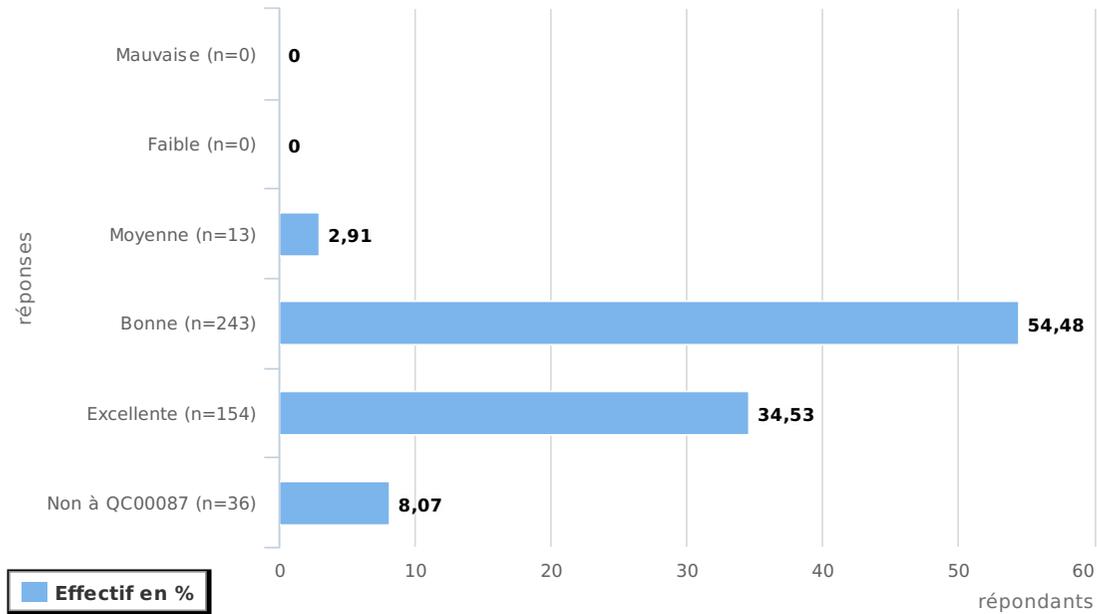
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=446)

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

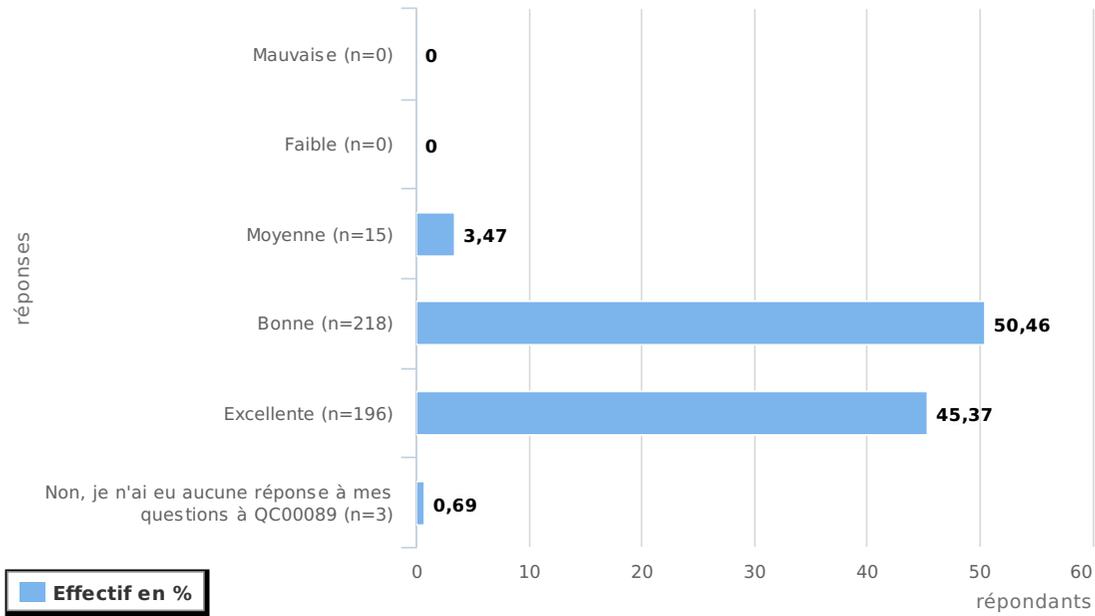
Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

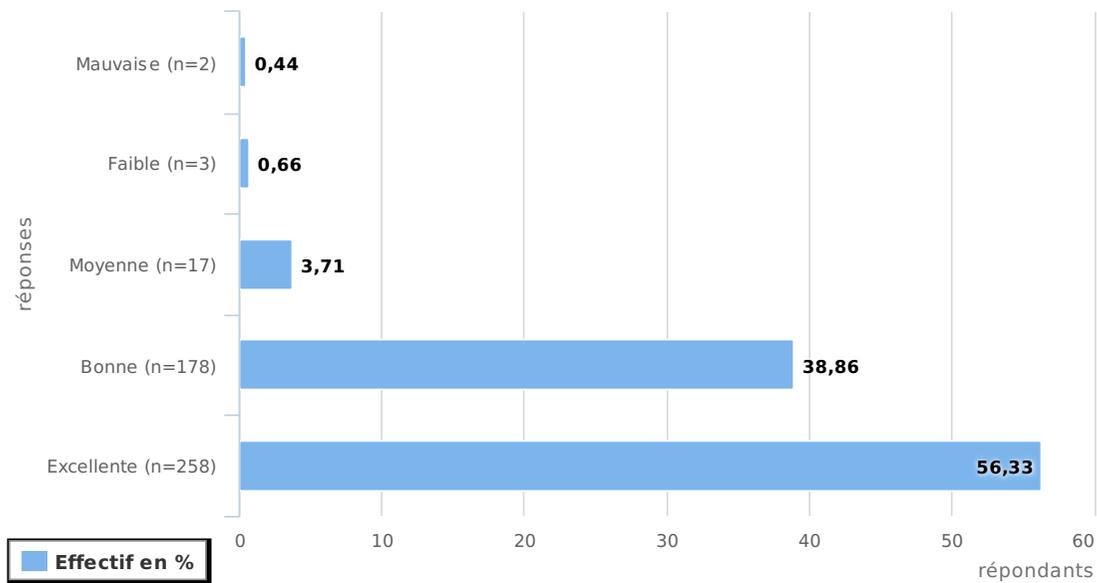
Total des réponses prises en compte (n=432)
 Total des réponses non prises en compte (n=28) dont :
 Sans avis (n=0)



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=458)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



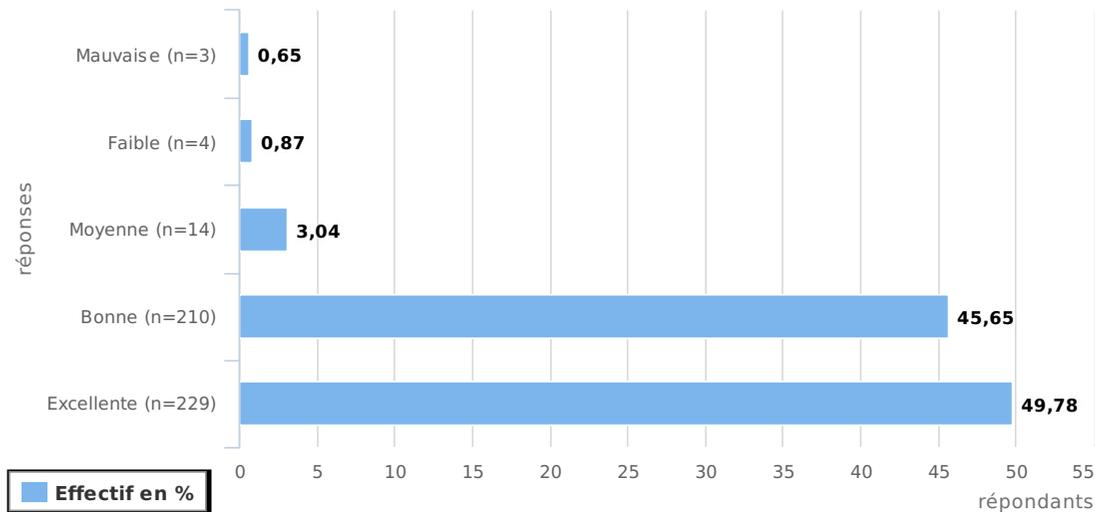
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=460)

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

Sans avis (n=0)



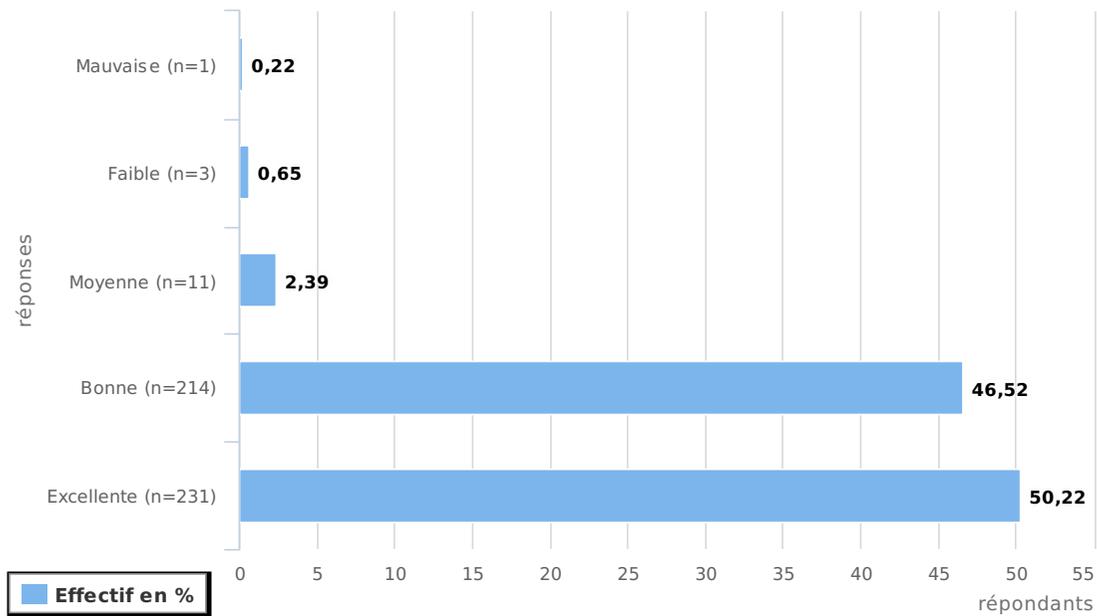
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=460)

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

Sans avis (n=0)



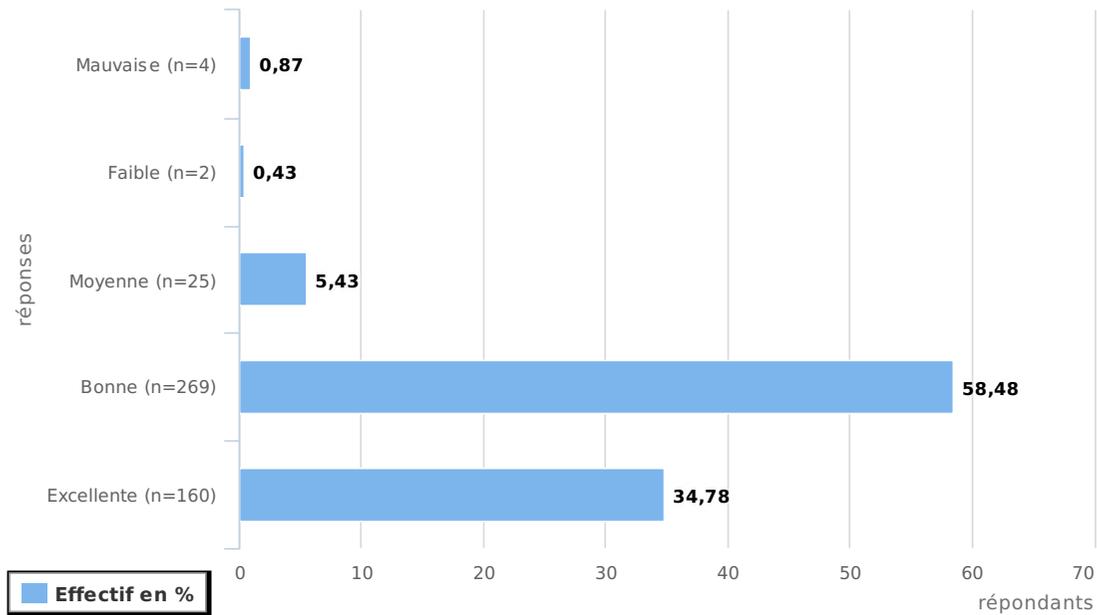
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=460)

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

Sans avis (n=0)



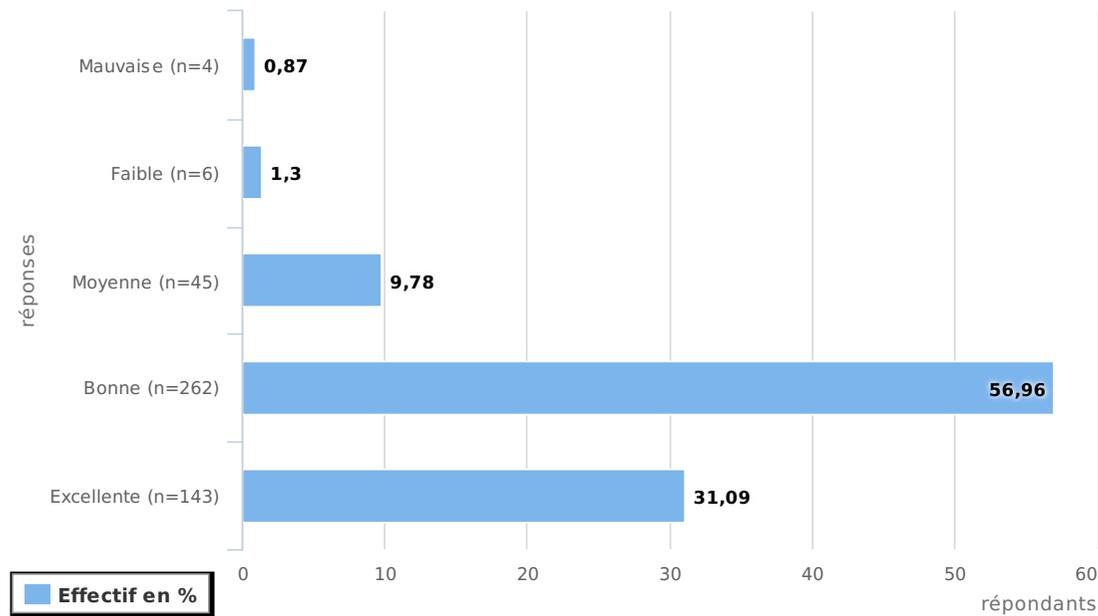
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=460)

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

Sans avis (n=0)



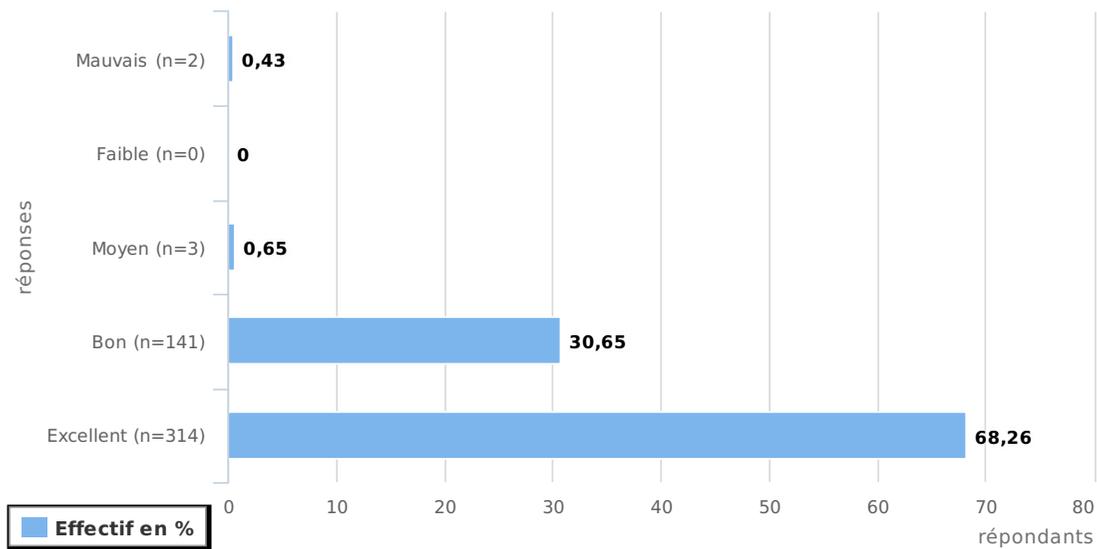
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=460)

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

Sans avis (n=0)



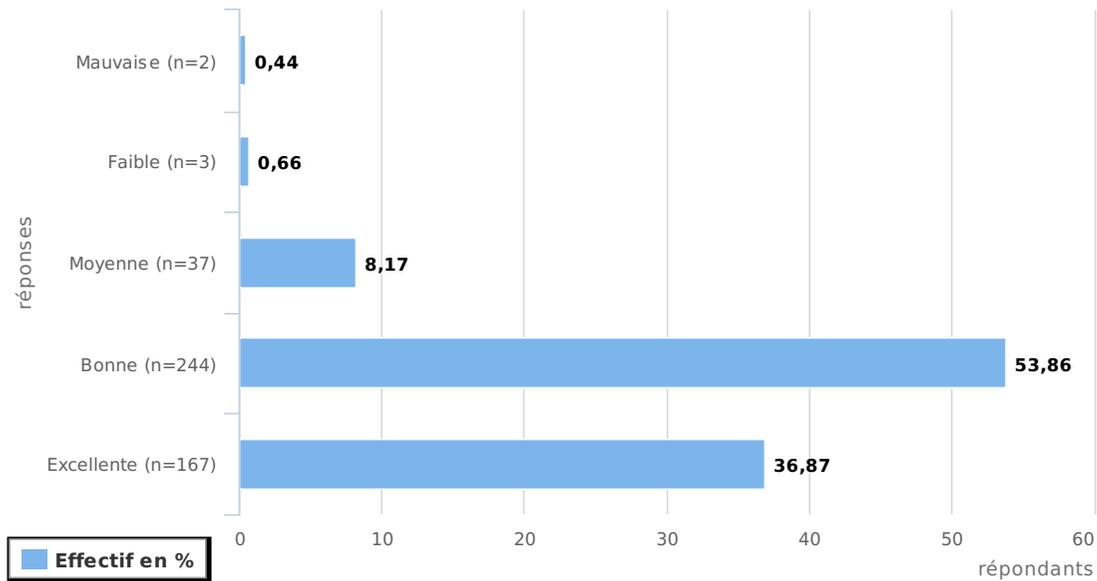
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=453)

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

Sans avis (n=7)



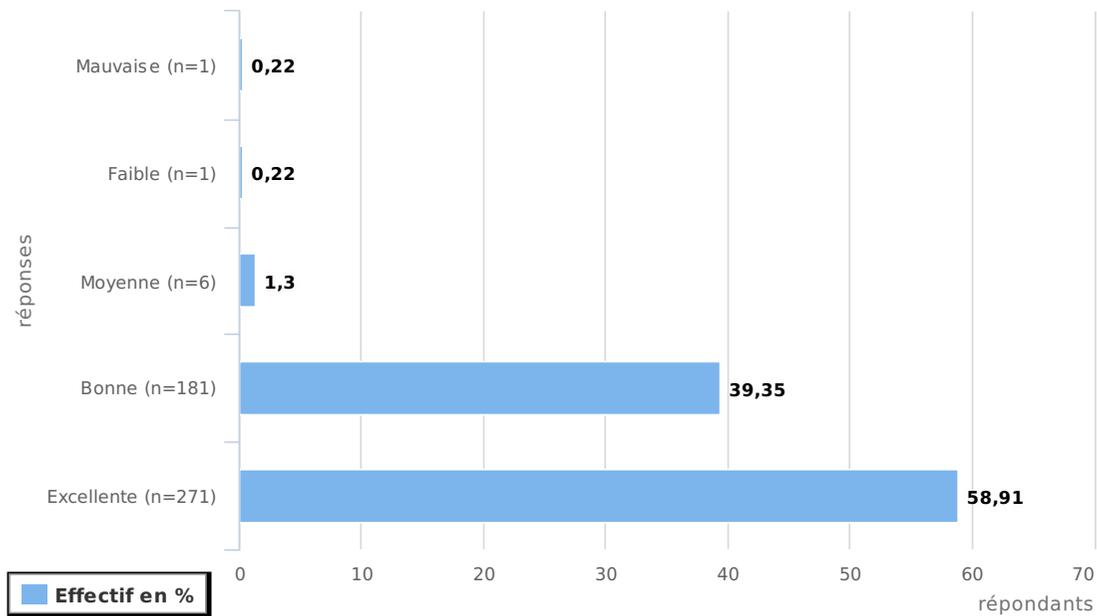
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=460)

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

Sans avis (n=0)



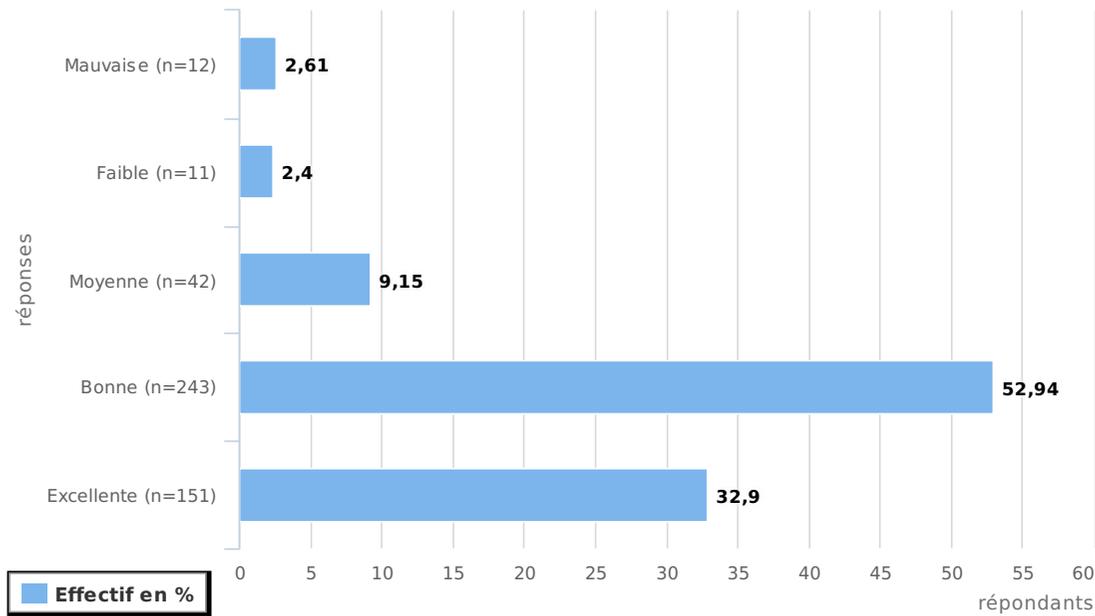
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=459)

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

Sans avis (n=1)



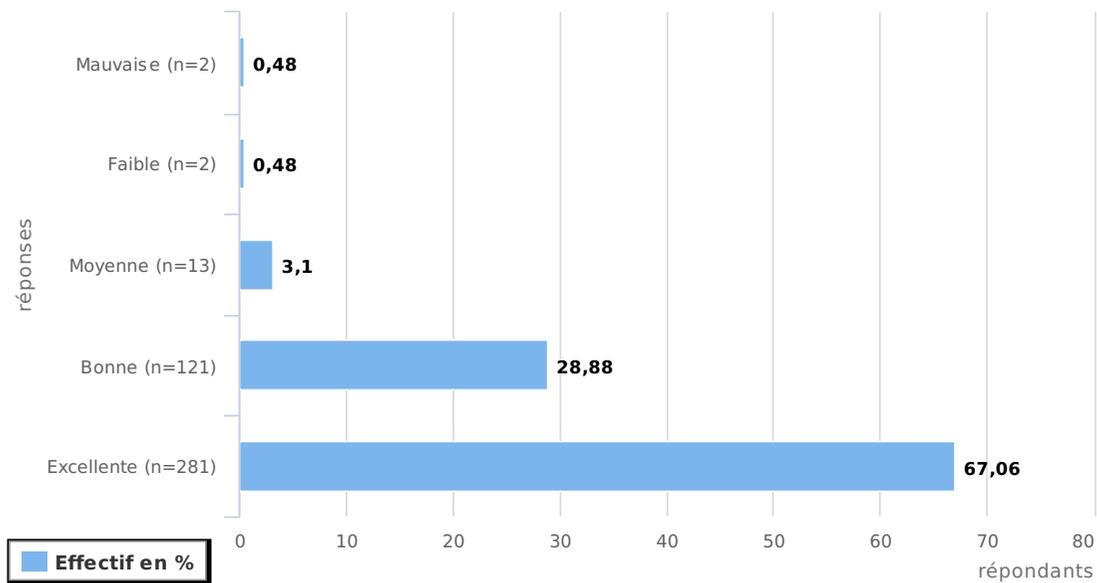
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=419)

Total des réponses non prises en compte (n=41) dont :

Sans avis (n=0)



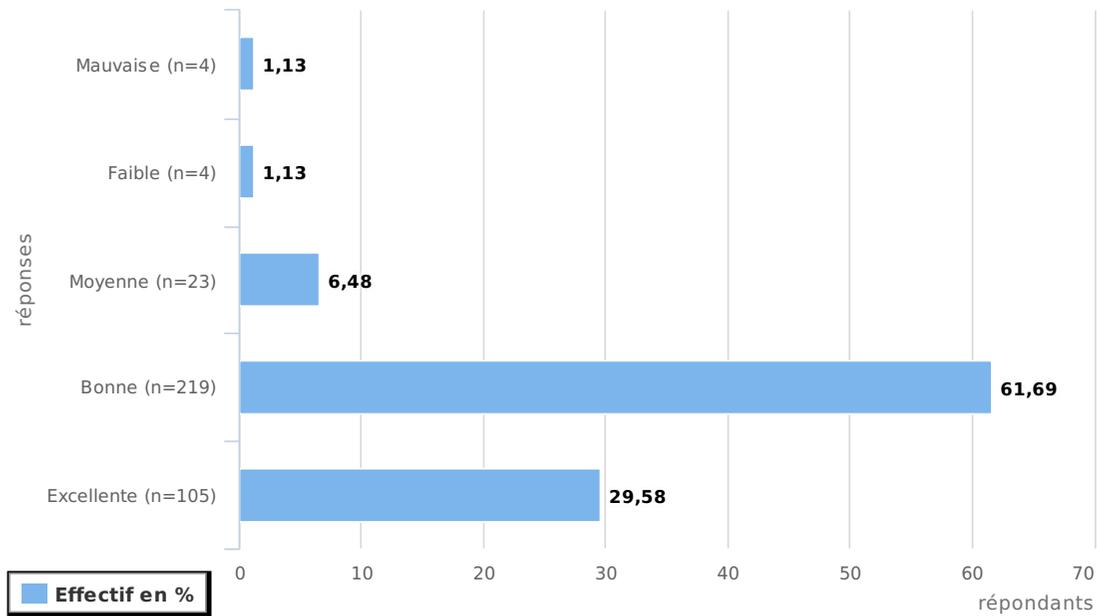
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=355)

Total des réponses non prises en compte (n=105) dont :

Sans avis (n=2)



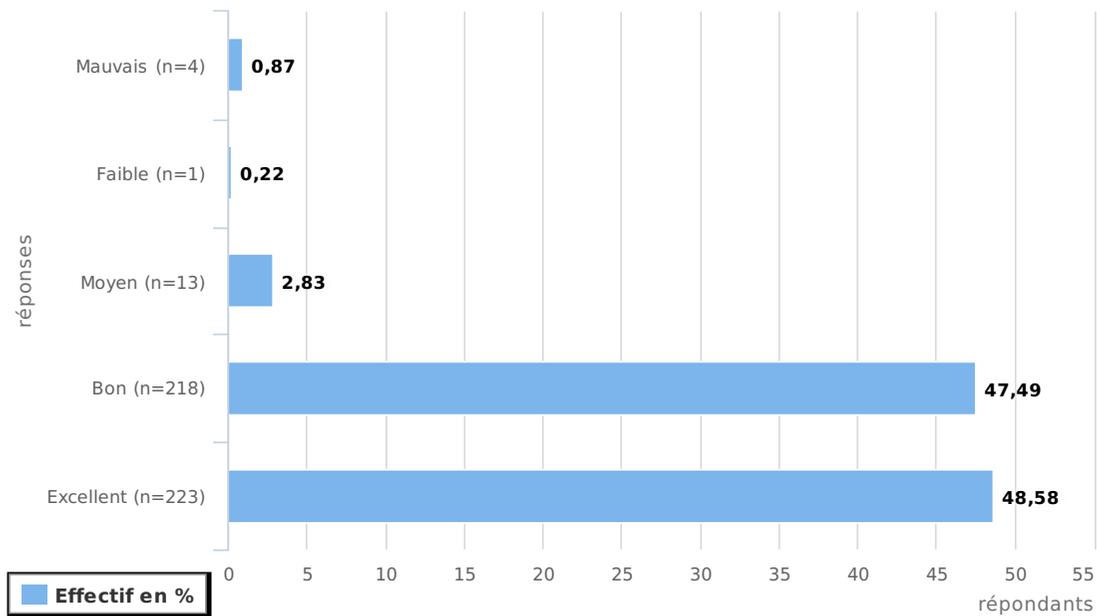
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=459)

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

Sans avis (n=1)



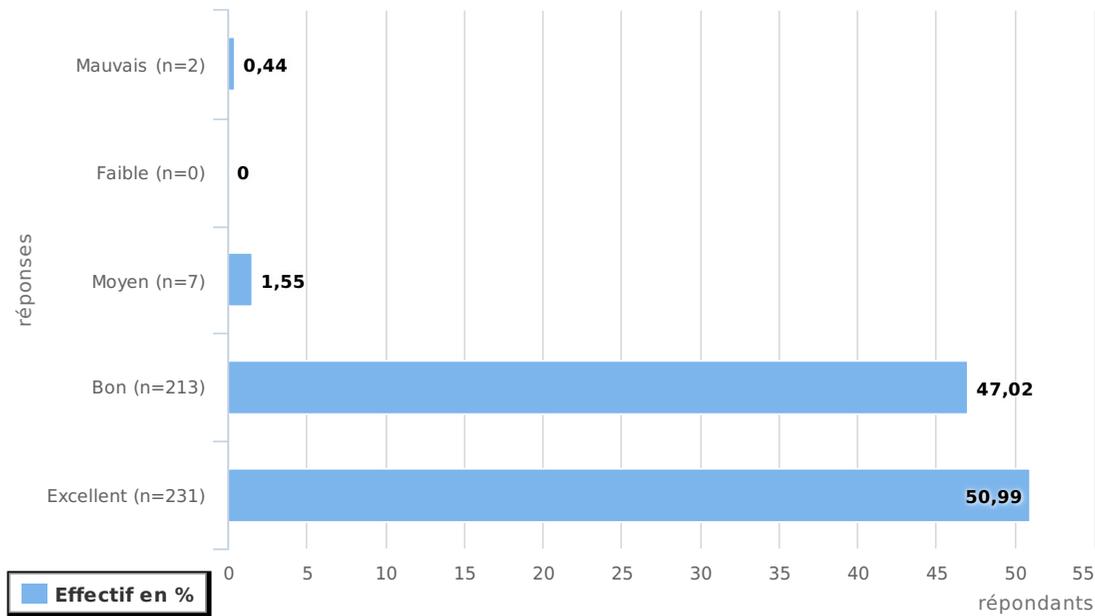
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=453)

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

Sans avis (n=7)



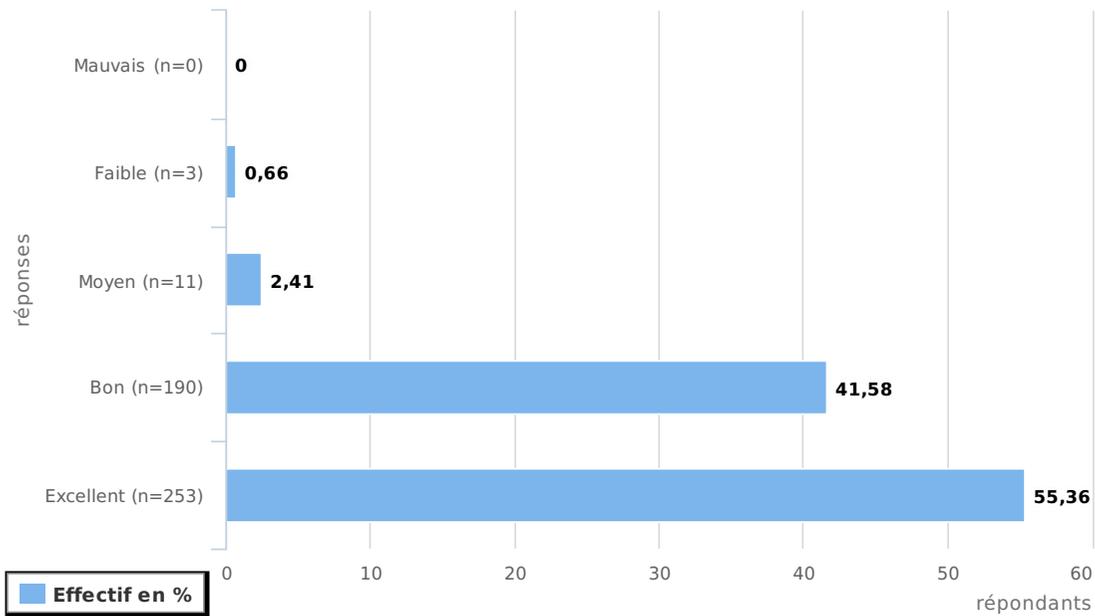
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=457)

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

Sans avis (n=3)



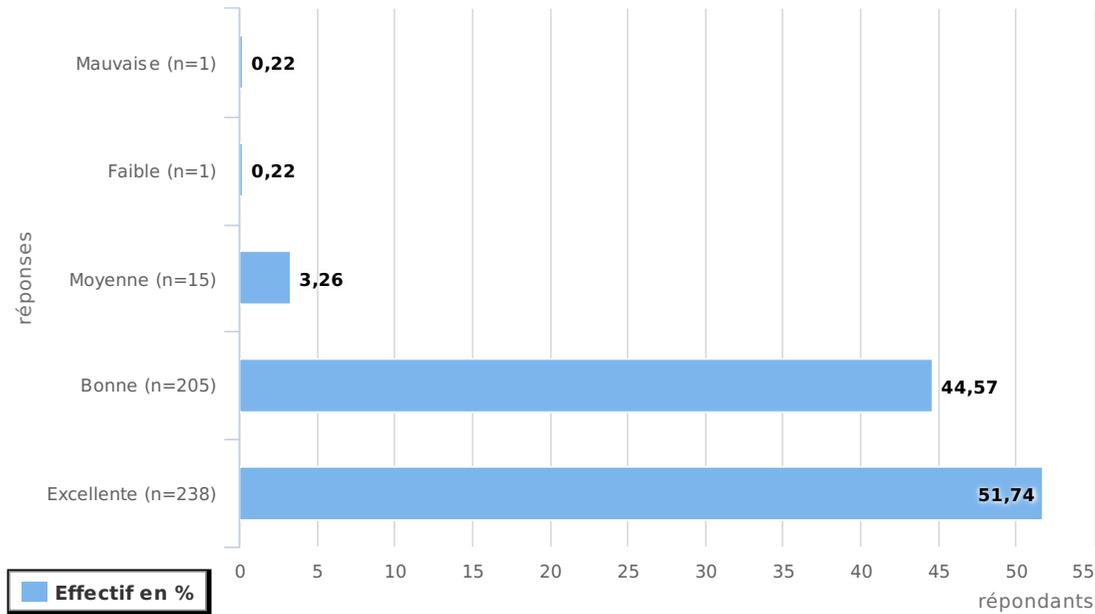
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=460)

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

Sans avis (n=0)



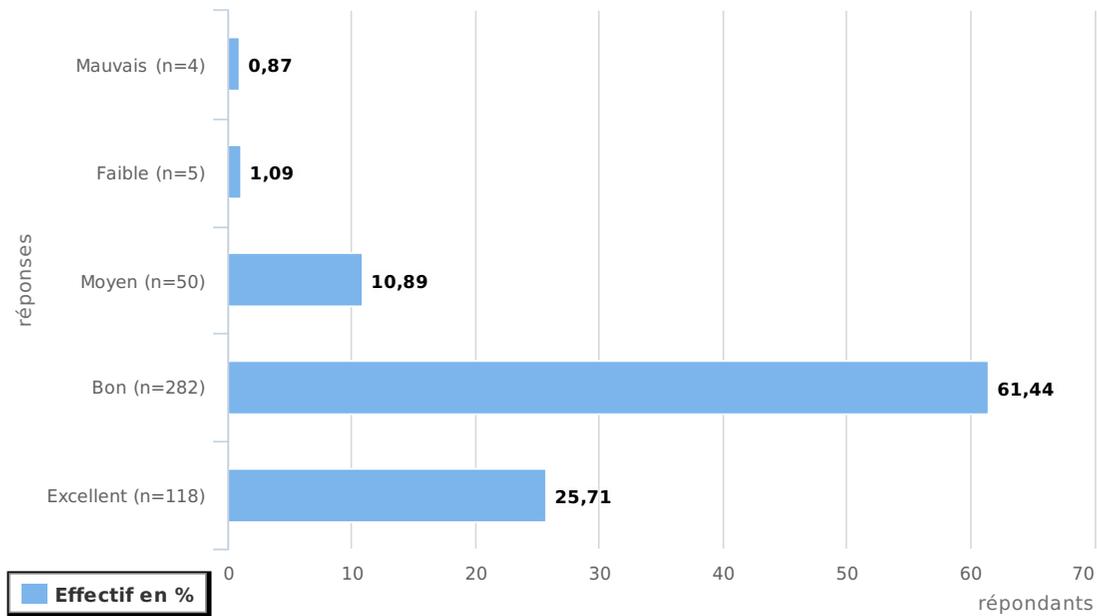
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

Total des réponses prises en compte (n=459)

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

Sans avis (n=1)



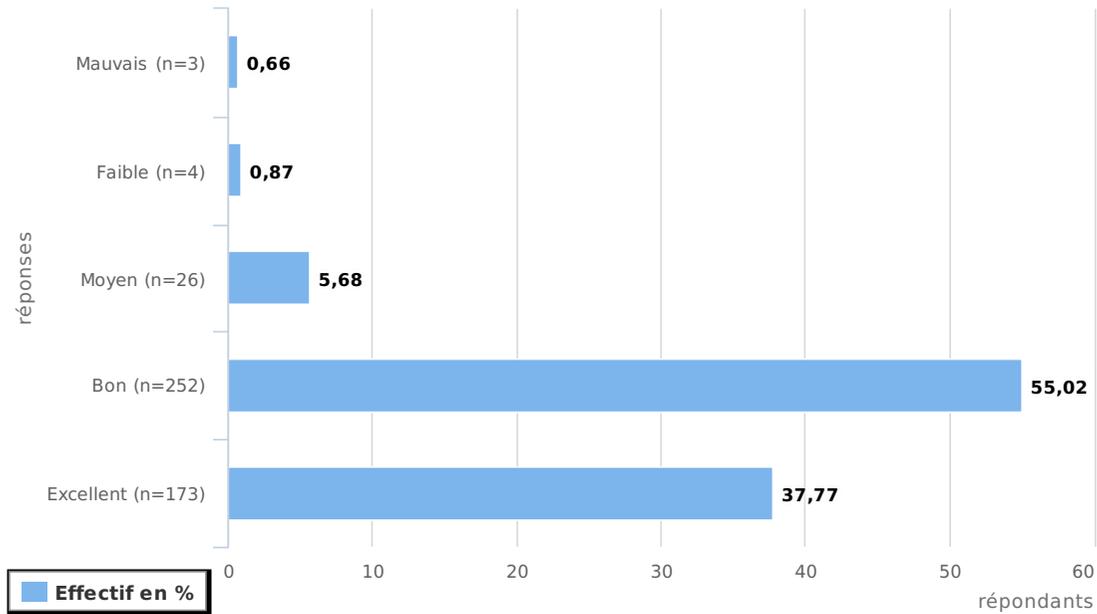
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=458)

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

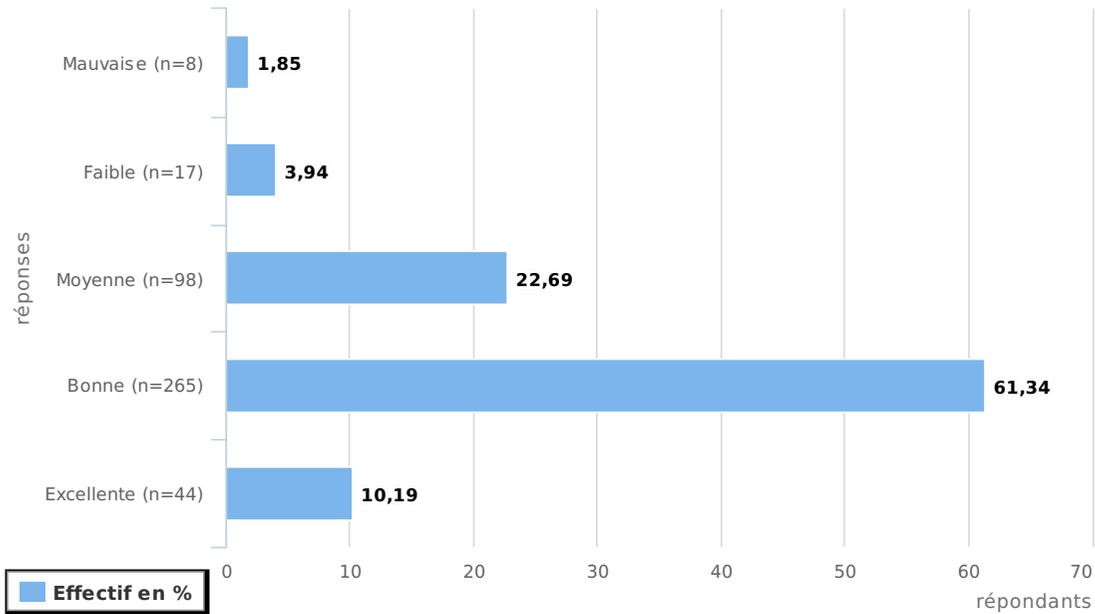
Sans avis (n=2)



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=432)
 Total des réponses non prises en compte (n=28) dont :
 Sans avis (n=2)



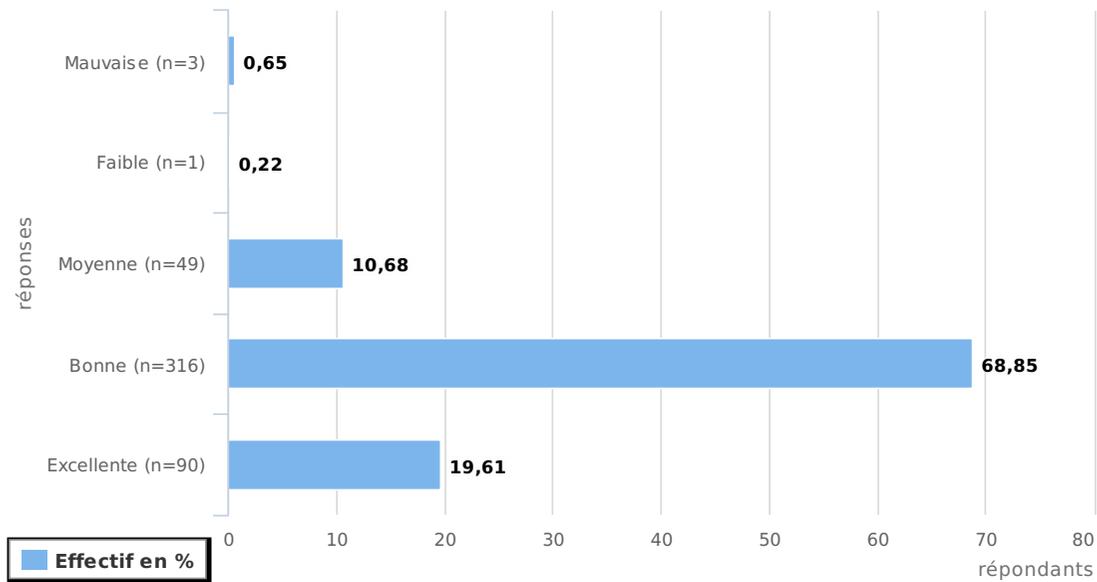
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=459)

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

Sans avis (n=1)



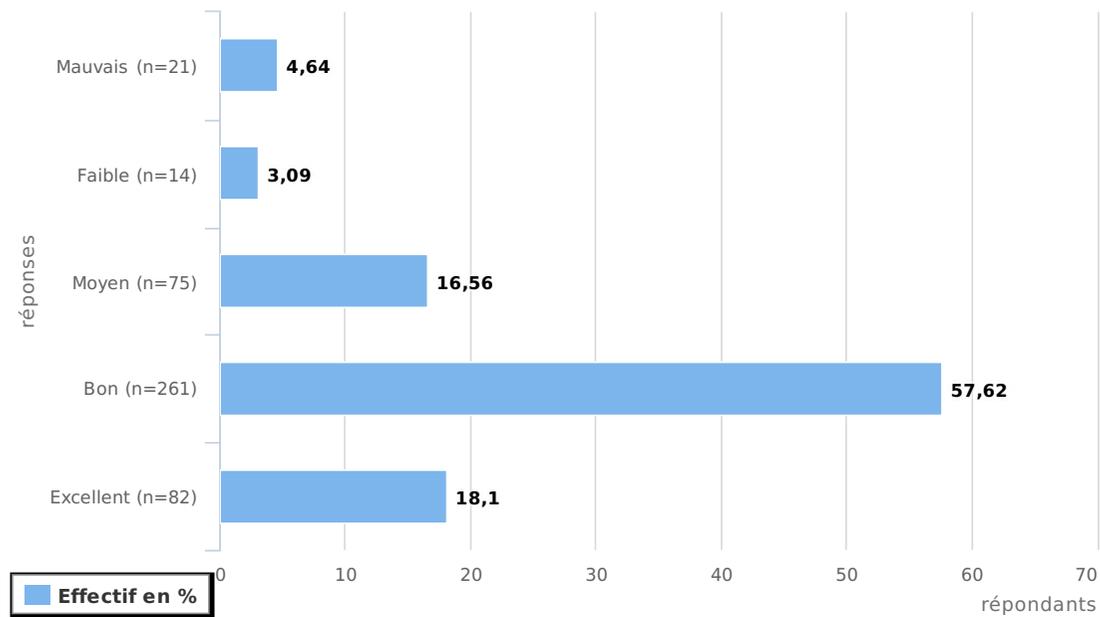
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=453)

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

Sans avis (n=7)



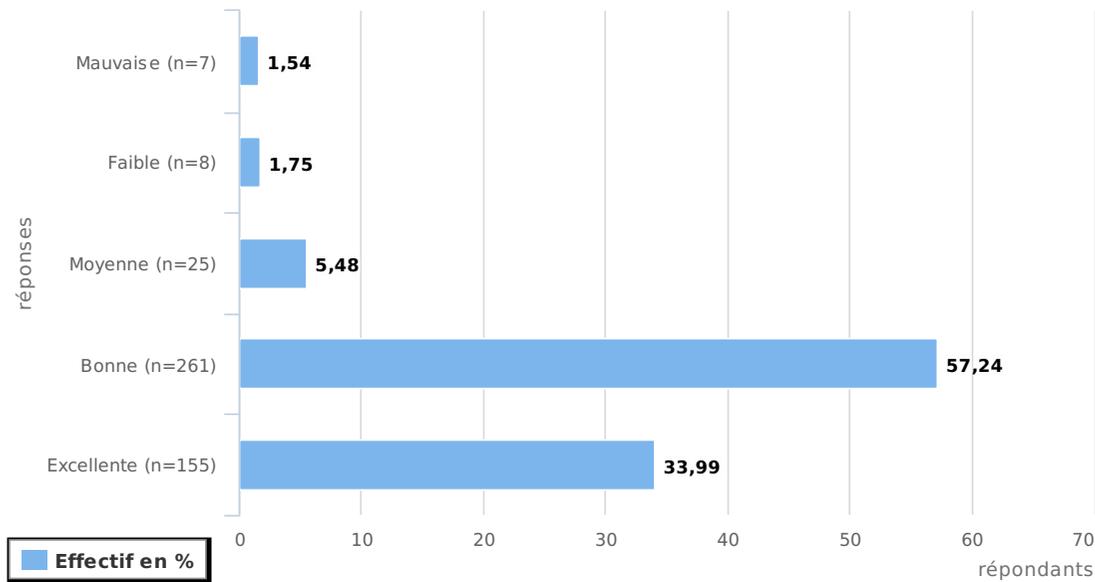
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=456)

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

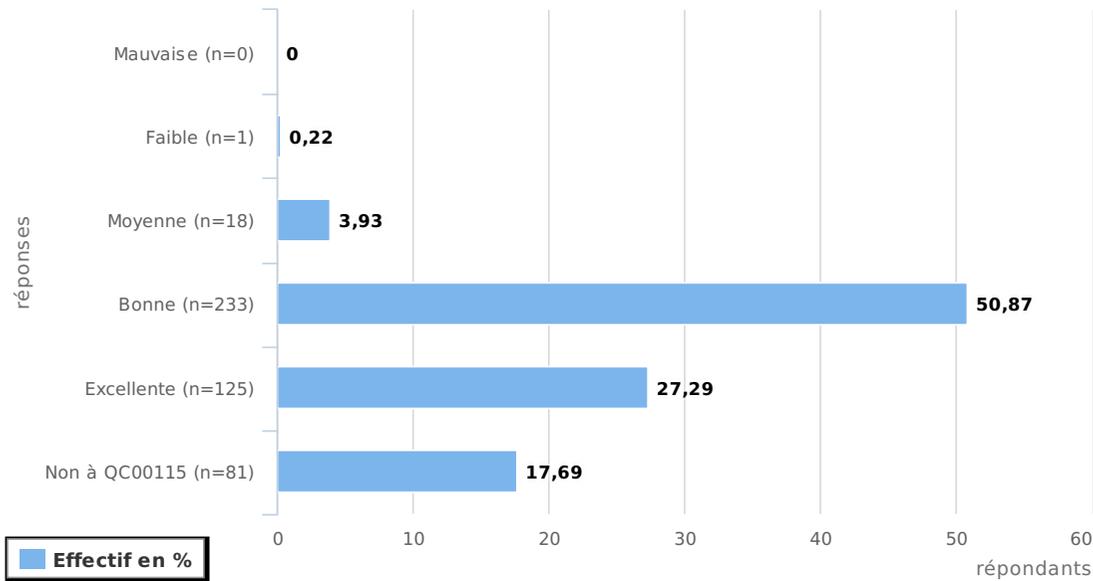
Sans avis (n=4)



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=458)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



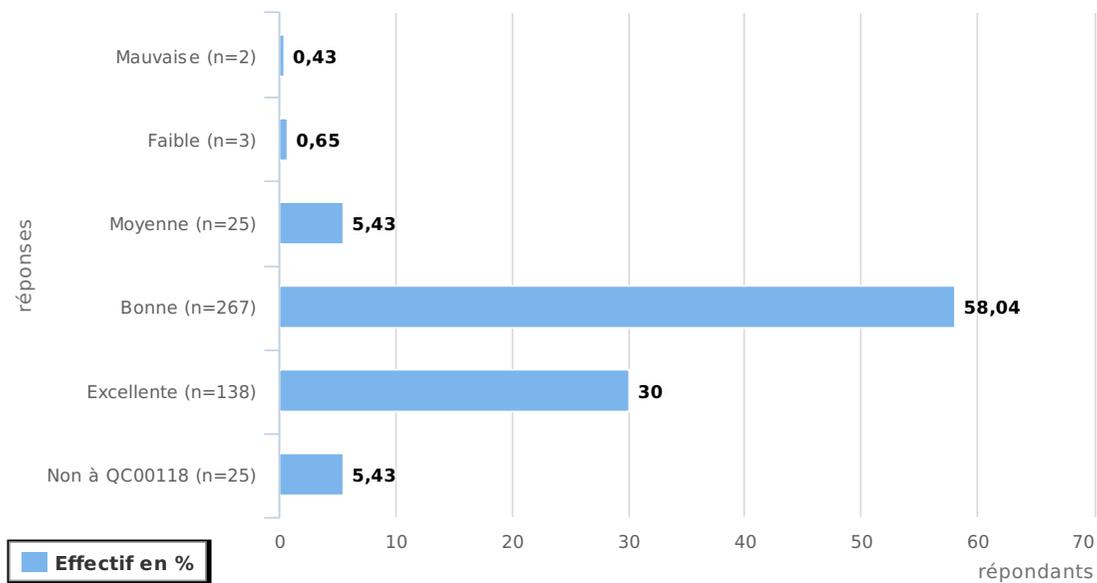
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=460)

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

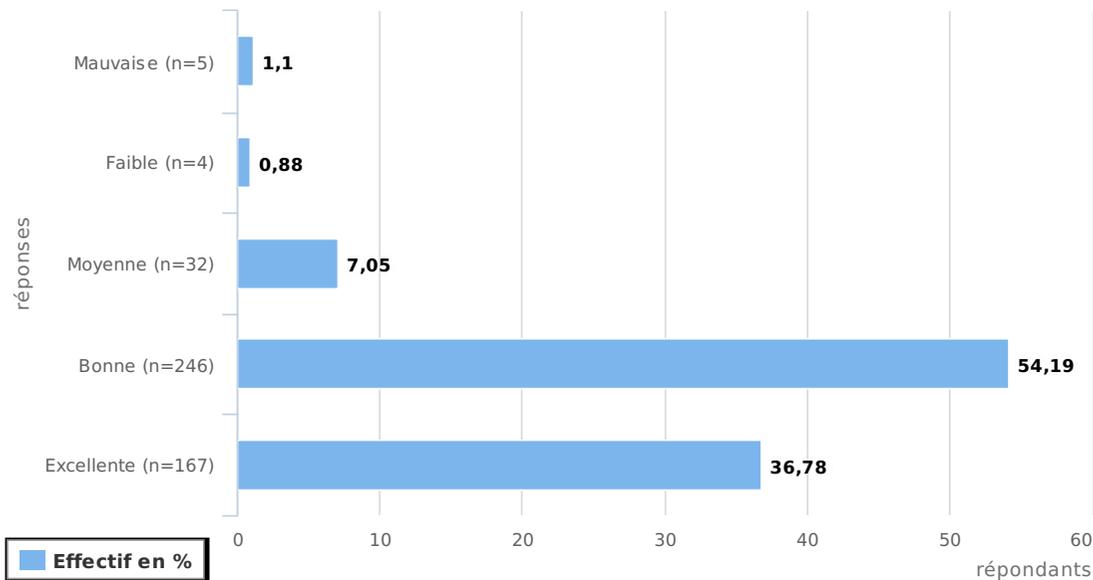
Sans avis (n=0)



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=454)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=6)

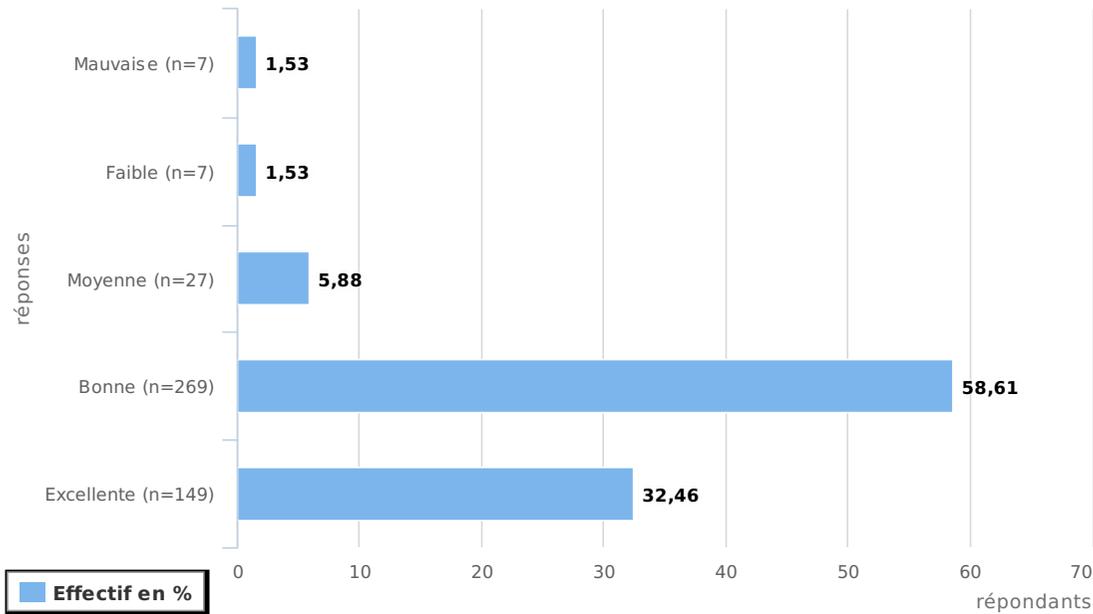


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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



Total des réponses prises en compte (n=459)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)

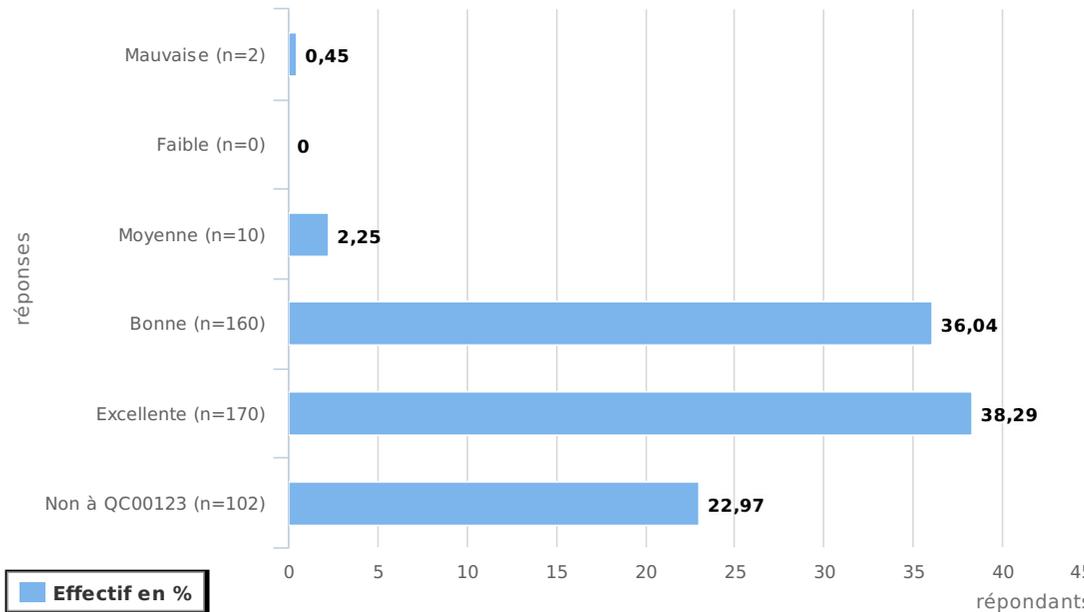


ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=444)
 Total des réponses non prises en compte (n=16) dont :
 Sans avis (n=0)



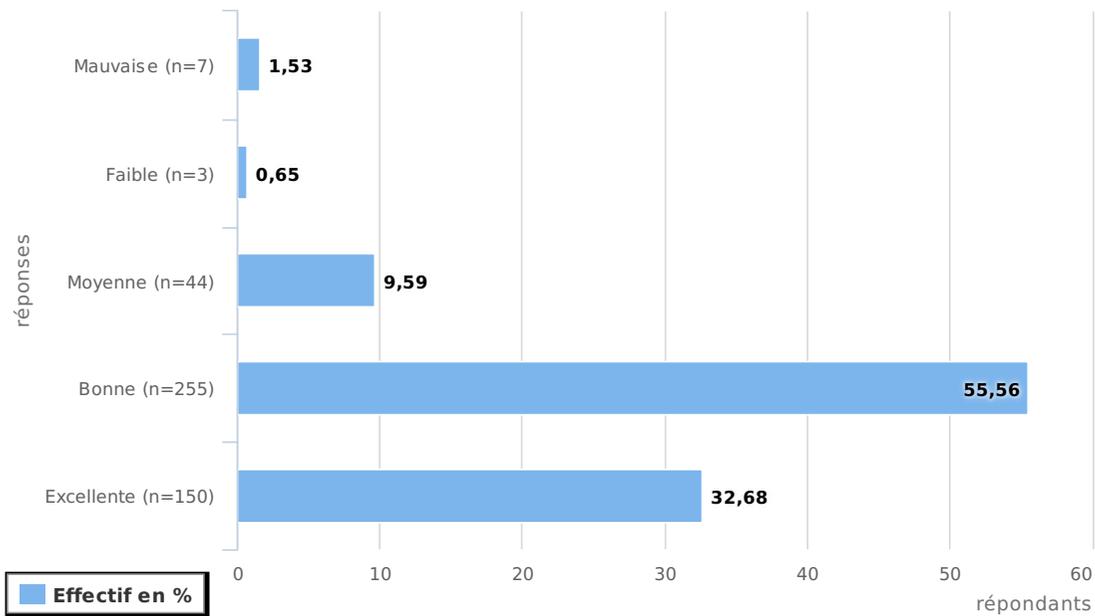
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=459)

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

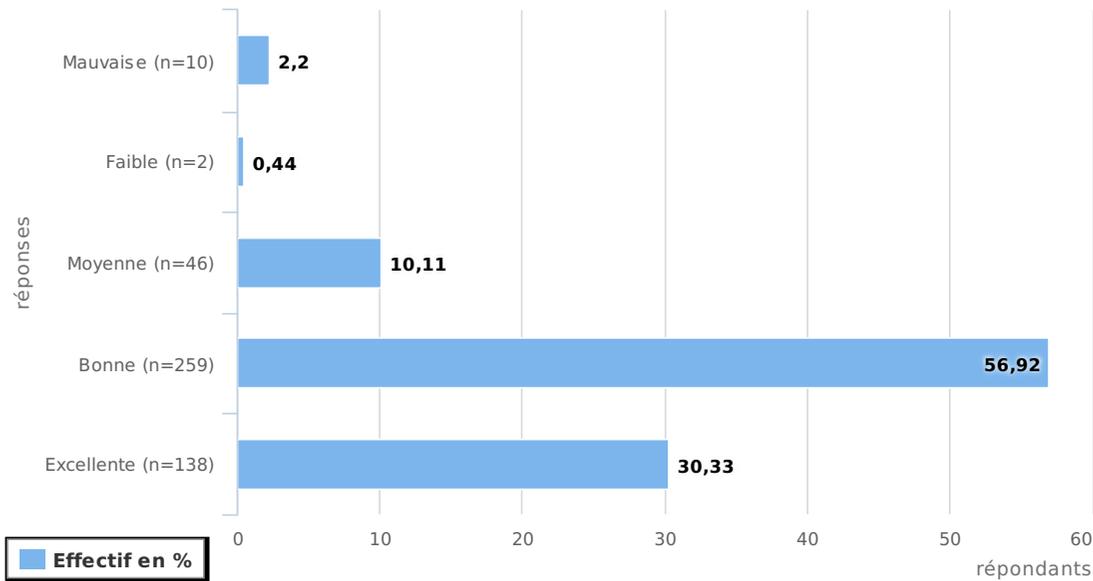
Sans avis (n=1)



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=455)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



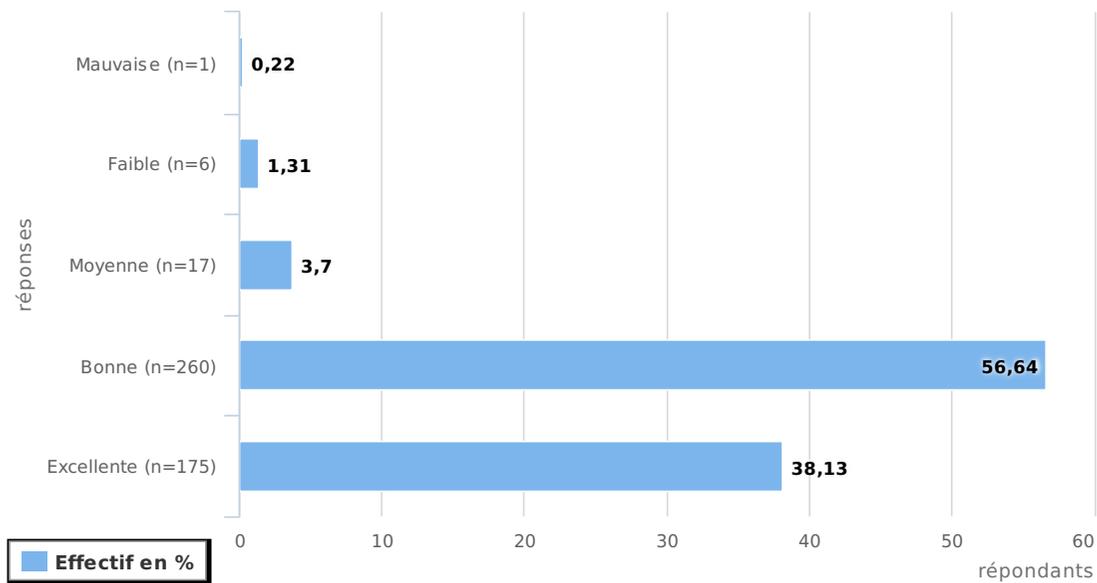
OPINION GENERALE

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=459)

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 = 513
 Nb de questionnaires complets = 460
 Nb de questionnaires incomplets = 59
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 53
 (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 = 15

63.83 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 40.57 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

89.13 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 8.91 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.95 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

