

e-Satis MCO+48h 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* (1221 répondants / 4004 mails envoyés) = 30.49 %

*répondants = questionnaires complets

47.71 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 58.53 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=1263)

70.95

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=1262)



Satisfaction de la prise en charge
(n=1263)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=1263)



Satisfaction de
l'organisation de la sortie
(n=1262)



Satisfaction de la prise en charge
par les médecins / chirurgiens /
sages-femmes
(n=1262)



Satisfaction de la prise en
charge par les infirmier(e)s /
aide-soignant(e)s
(n=1263)



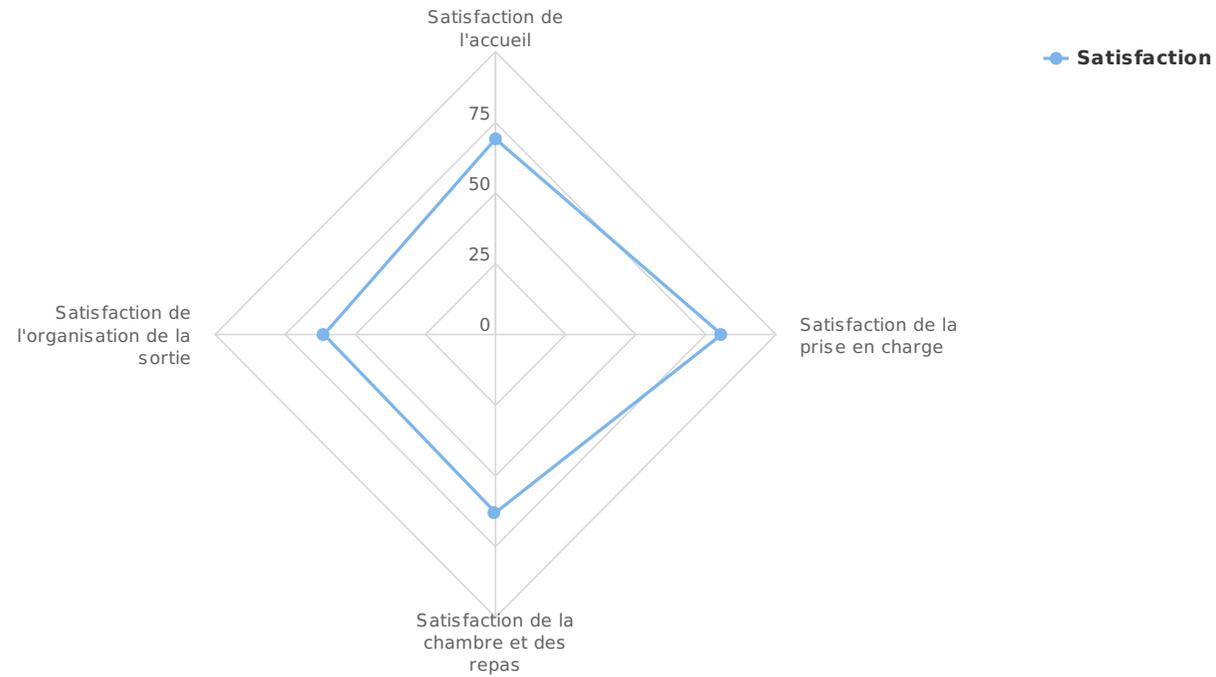
Satisfaction de la chambre
(n=1263)



Satisfaction des repas
(n=1235)



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Accueil

43.71 % des patients ont reçu un livret d'accueil

17.56 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

46.62 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

30.22 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

37.05 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

88.67 % des patients ont eu des douleurs et 29.72 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

89.84 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes

54.78 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

75.27 % des patients étaient dans une chambre simple

97.75 % des patients ont pris un repas

Organisation de la sortie

92.01 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

59.7 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

60.86 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

84.59 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

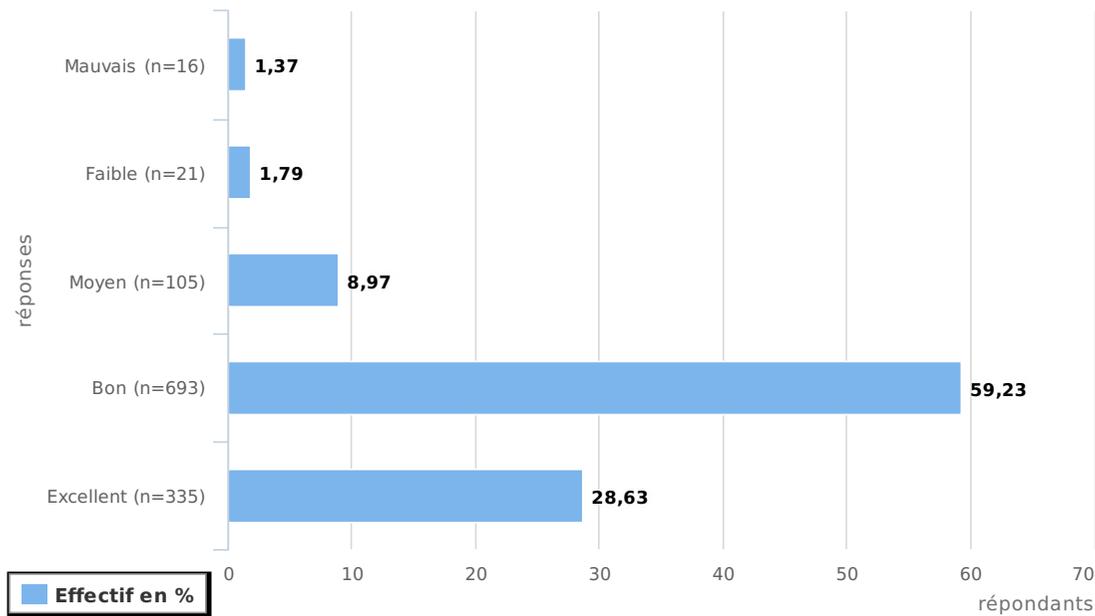
ACCUEIL

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=1170)

Total des réponses non prises en compte (n=31) dont :

Sans avis (n=31)



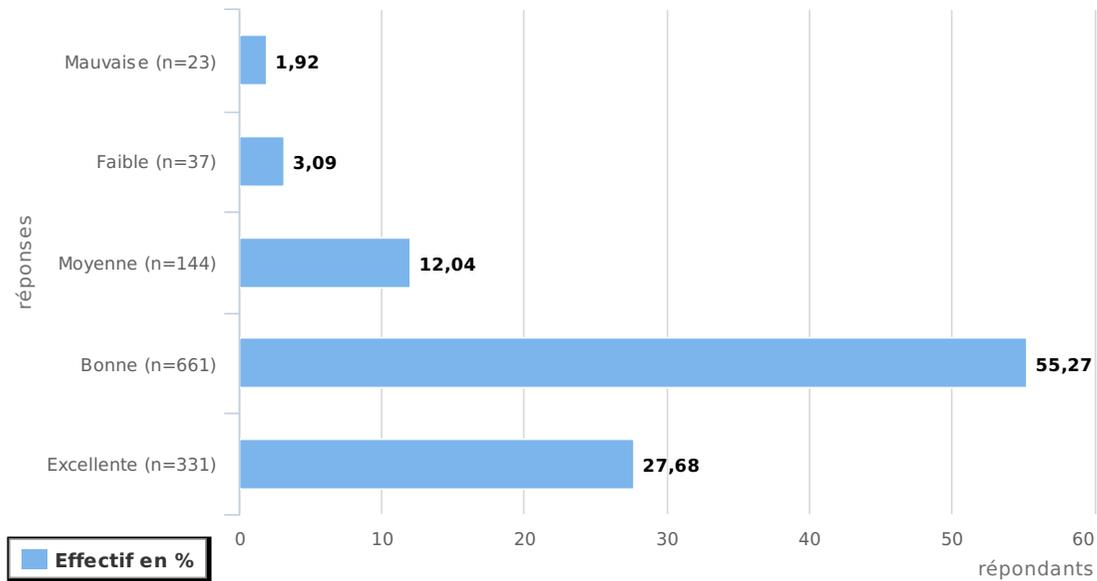
ACCUEIL

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), sages-femmes...) ?

Total des réponses prises en compte (n=1196)

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

Sans avis (n=5)



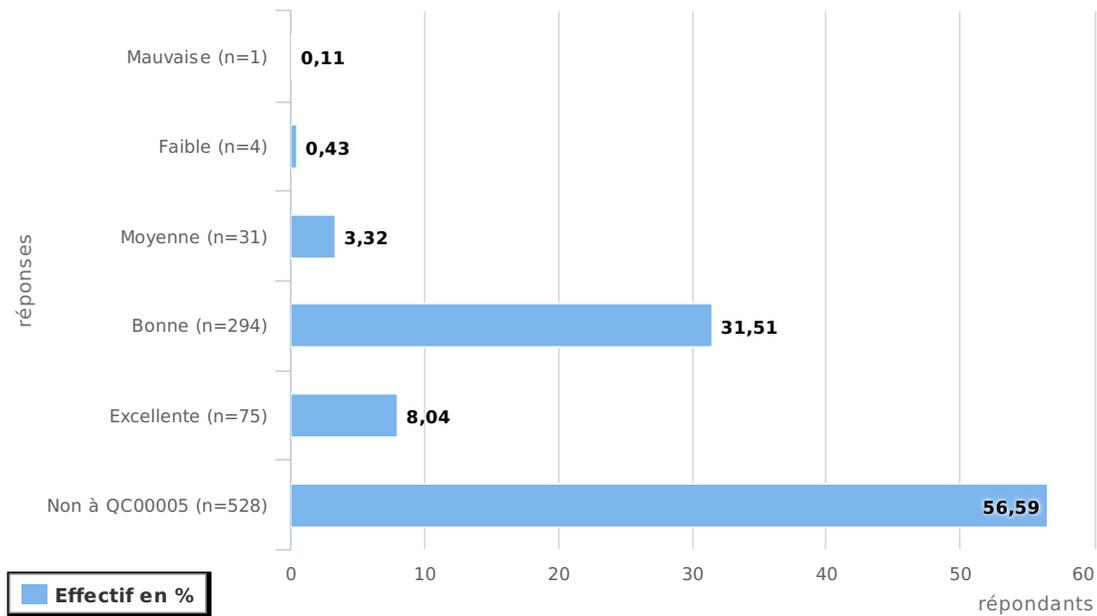
ACCUEIL

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=933)

Total des réponses non prises en compte (n=268) dont :

Sans avis (n=5)



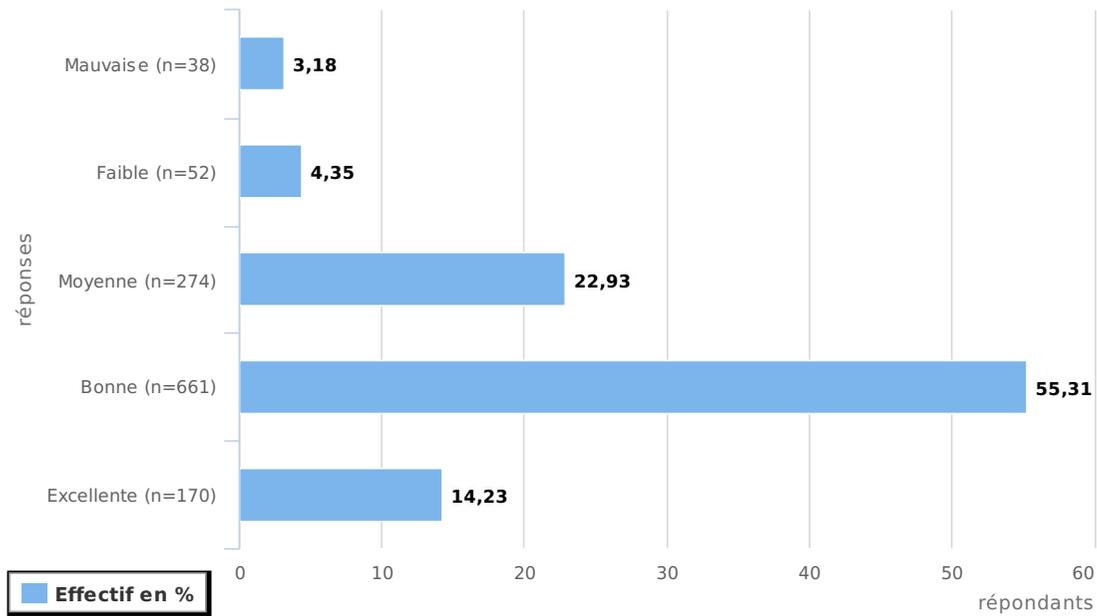
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=1195)

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

Sans avis (n=6)



ACCUEIL

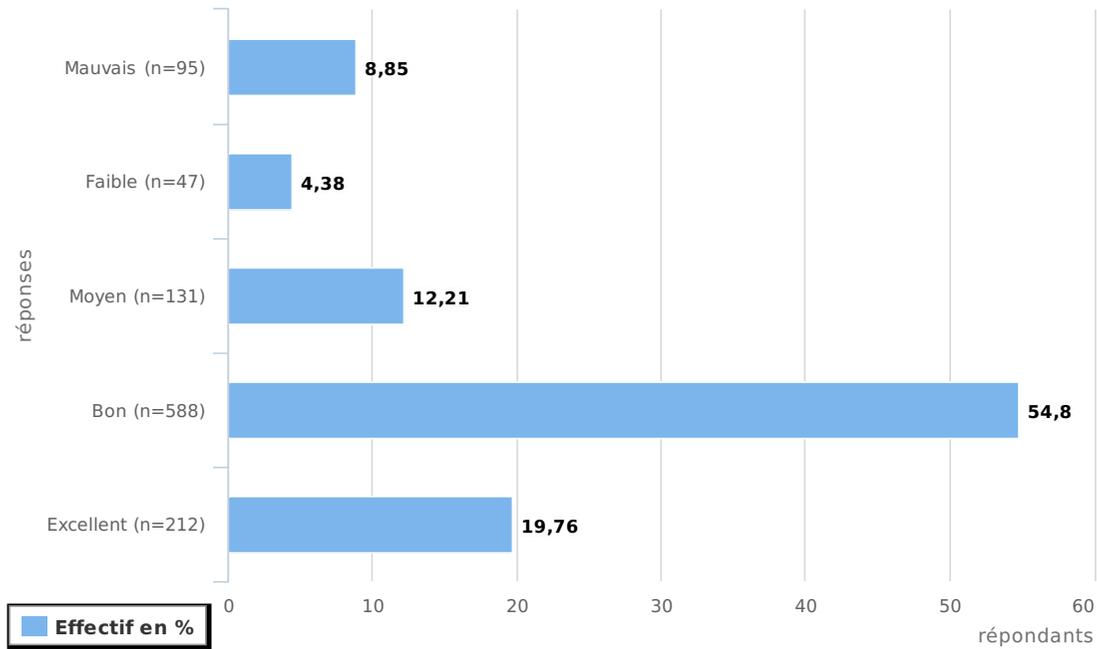
QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=1073)

Total des réponses non prises en compte (n=128) dont :

Sans avis (n=128)



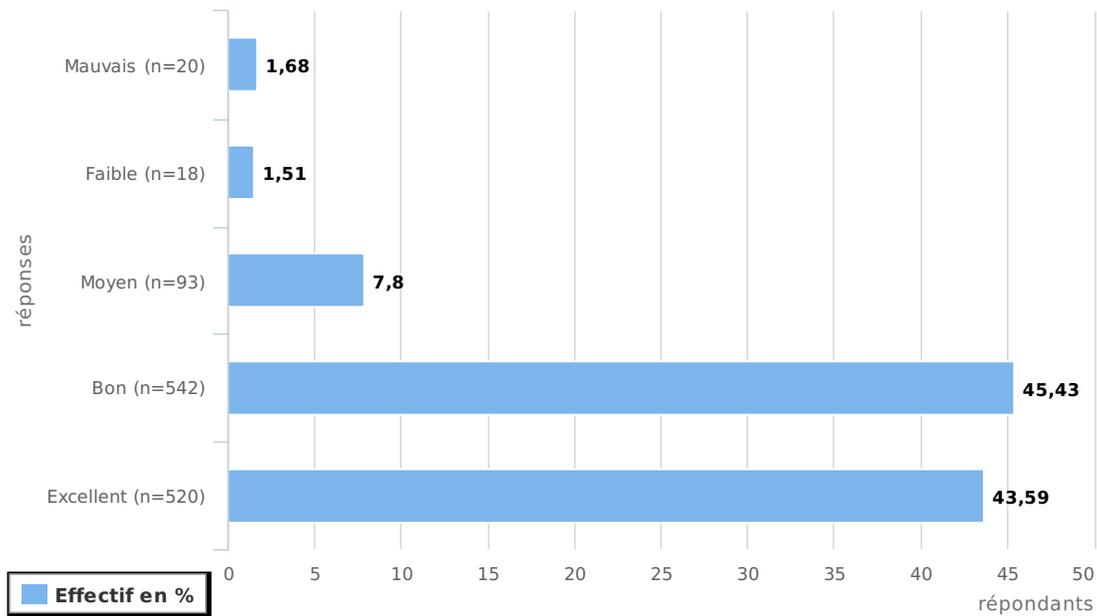
ACCUEIL

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=1193)

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

Sans avis (n=8)



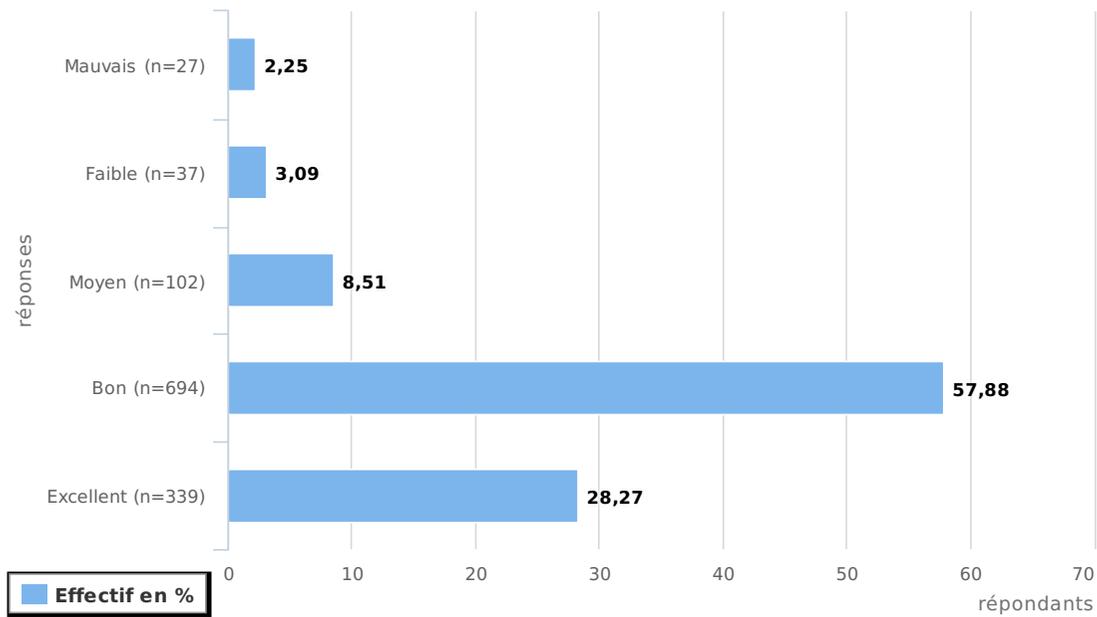
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=1199)

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

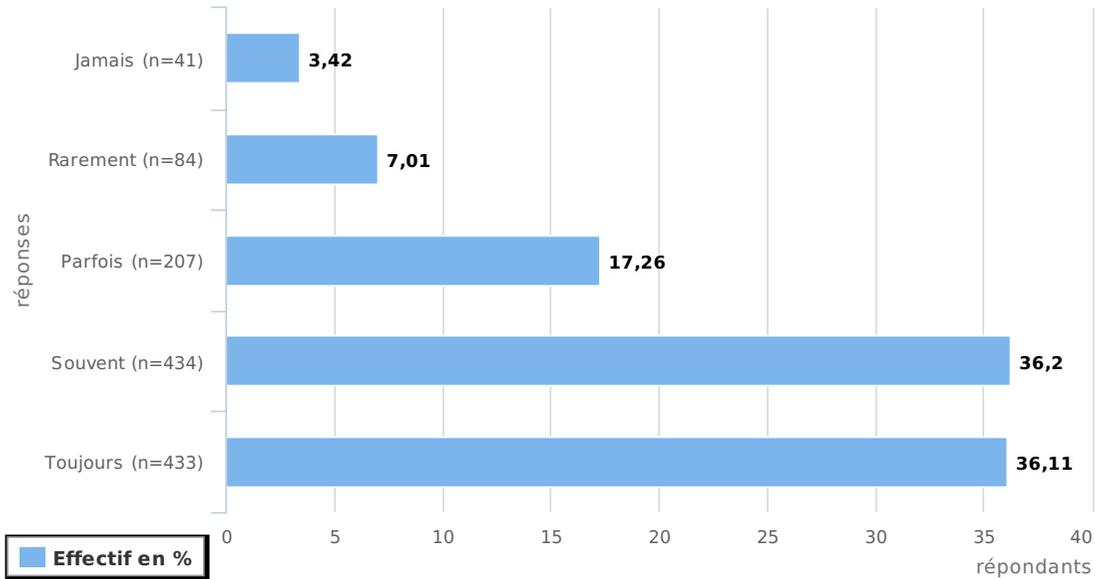
Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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=1199)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



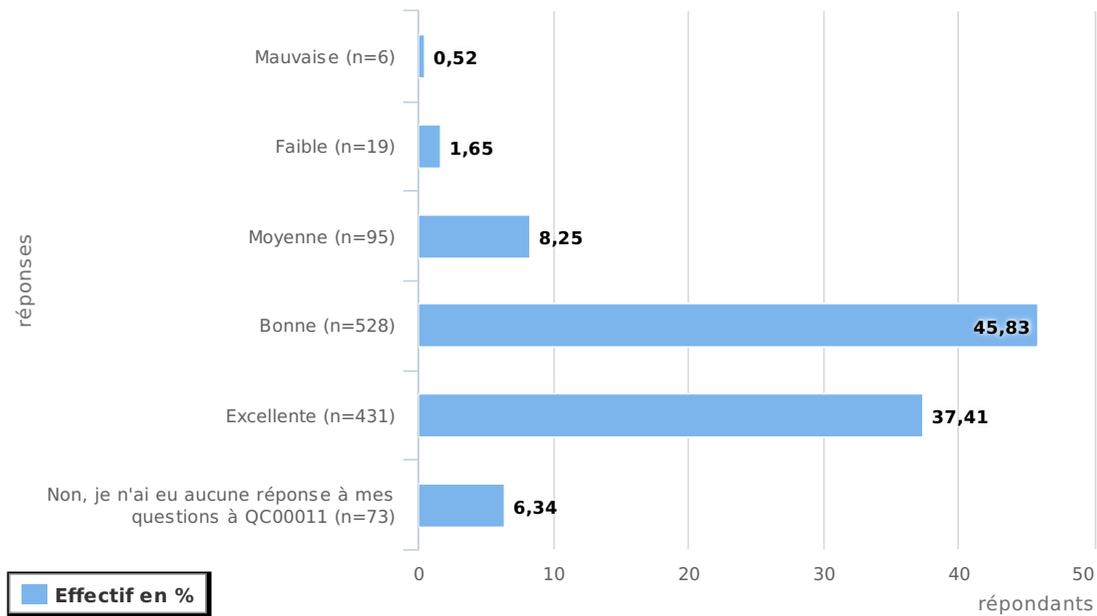
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=1152)

Total des réponses non prises en compte (n=49) dont :

Sans avis (n=0)



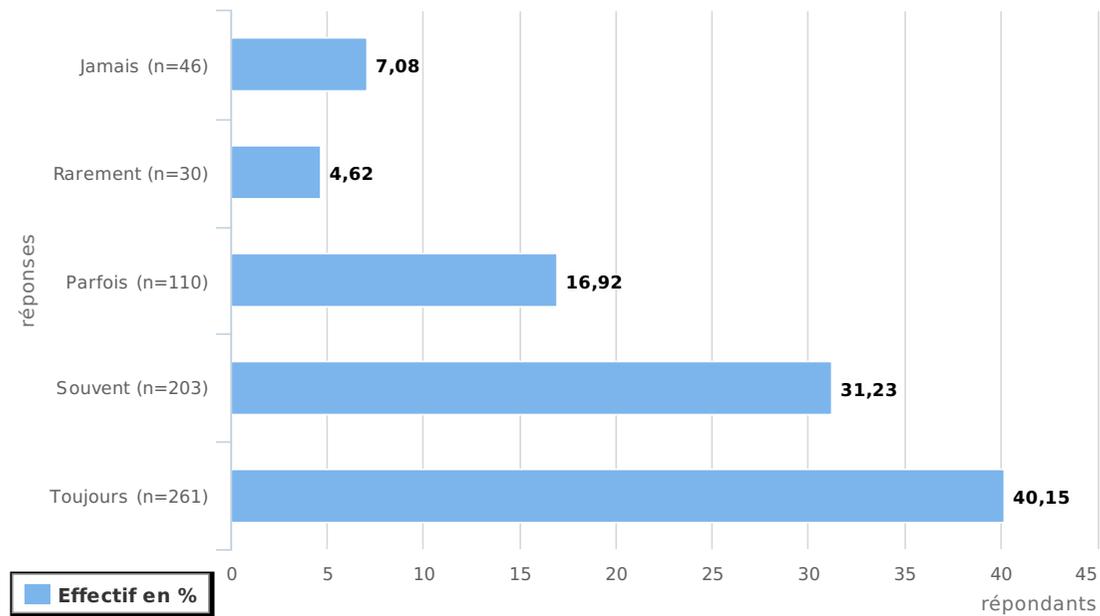
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=650)

Total des réponses non prises en compte (n=551) dont :

Sans avis (n=8)



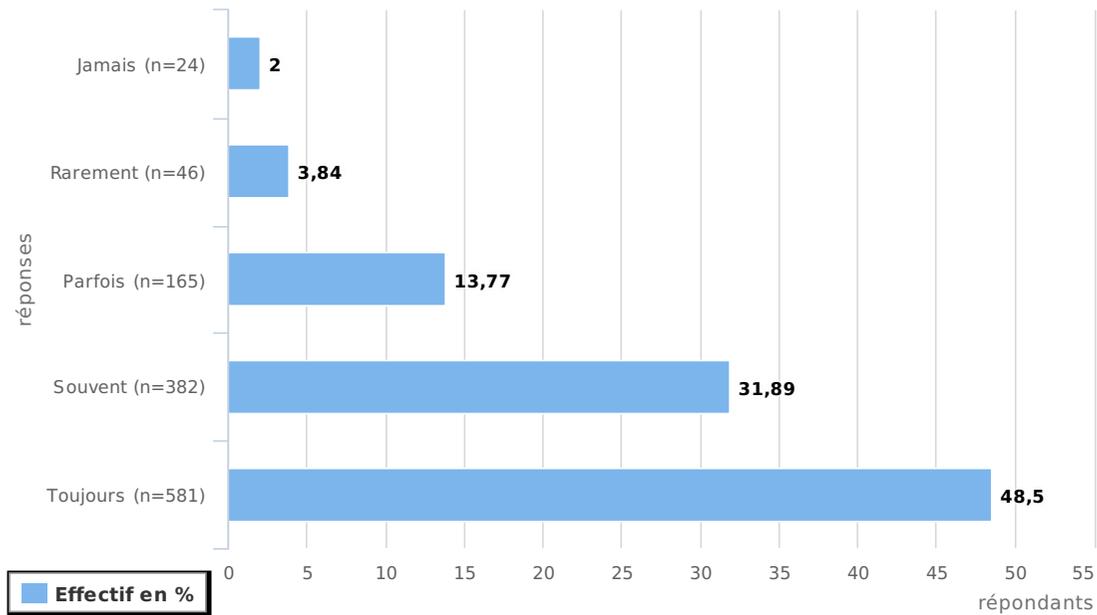
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=1198)

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

Sans avis (n=3)



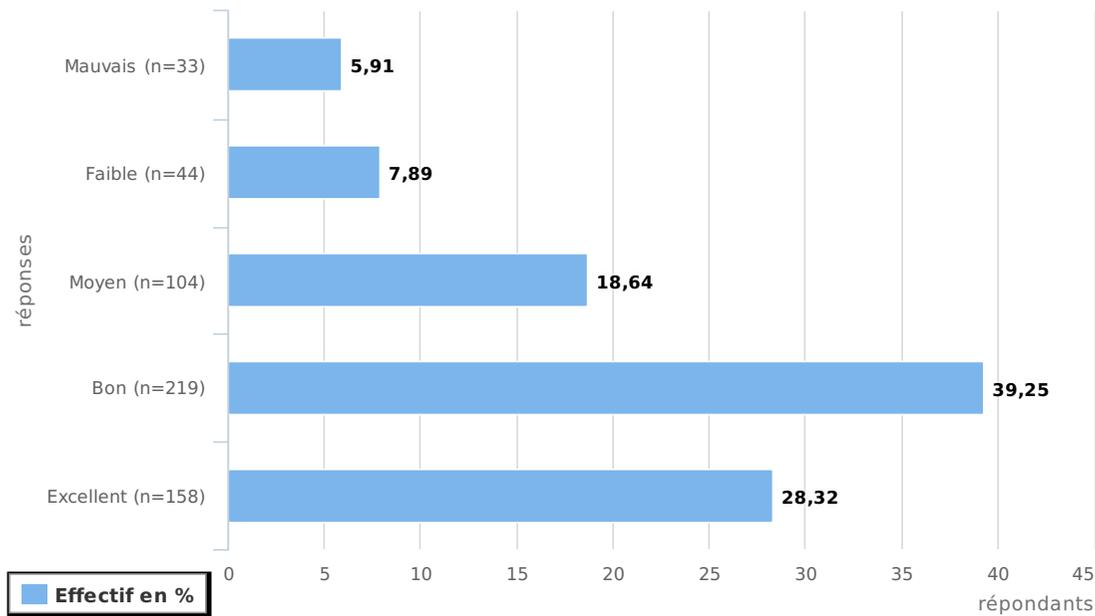
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=558)

Total des réponses non prises en compte (n=643) dont :

Sans avis (n=2)



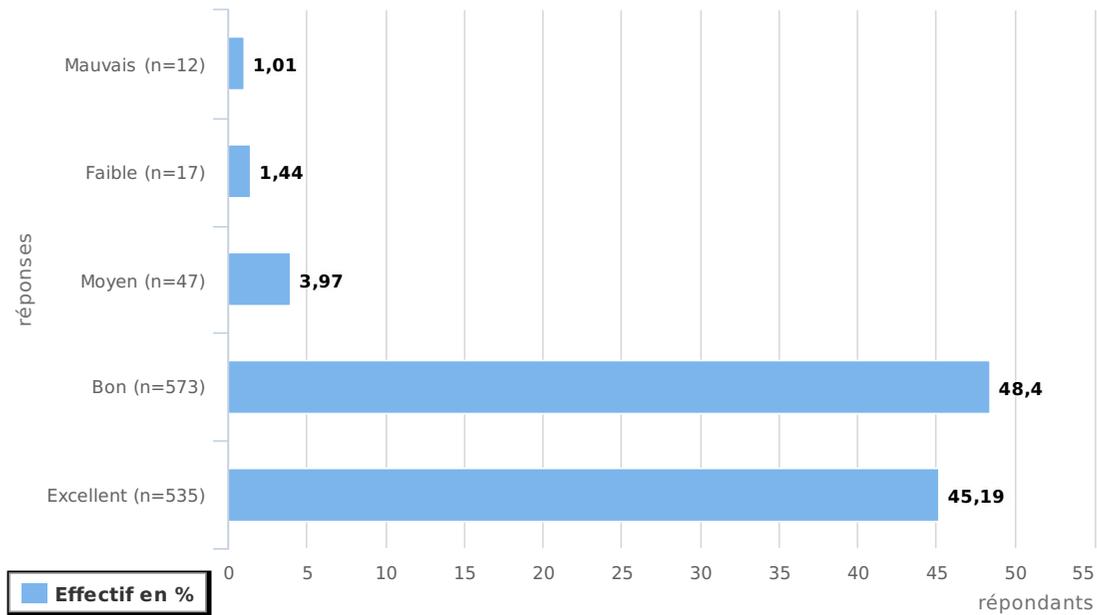
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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=1184)

Total des réponses non prises en compte (n=17) dont :

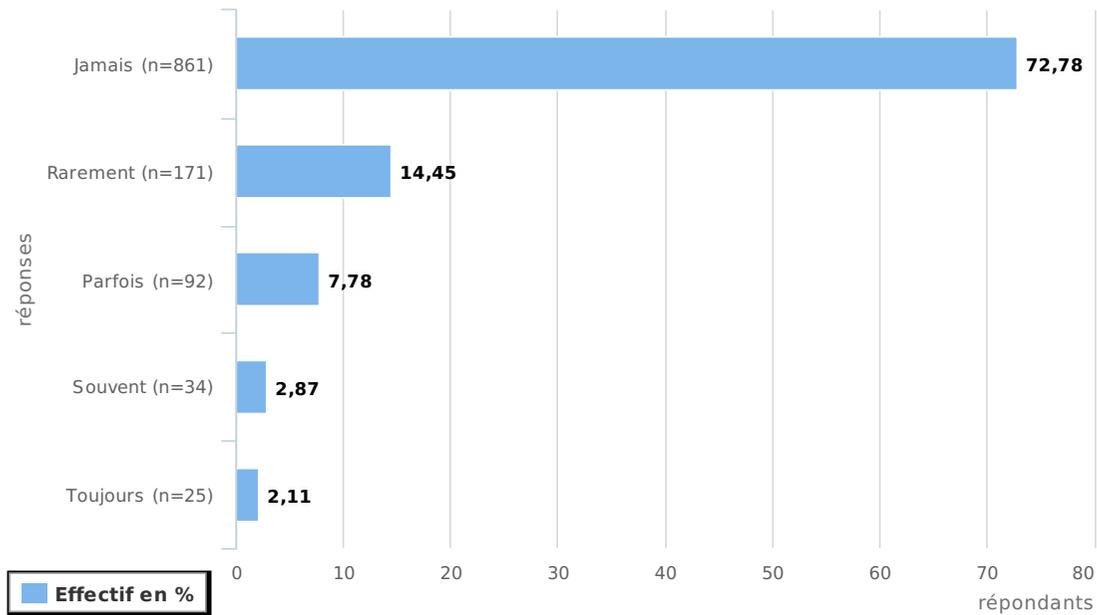
Sans avis (n=17)



PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=1183)
 Total des réponses non prises en compte (n=18) dont :
 Sans avis (n=18)



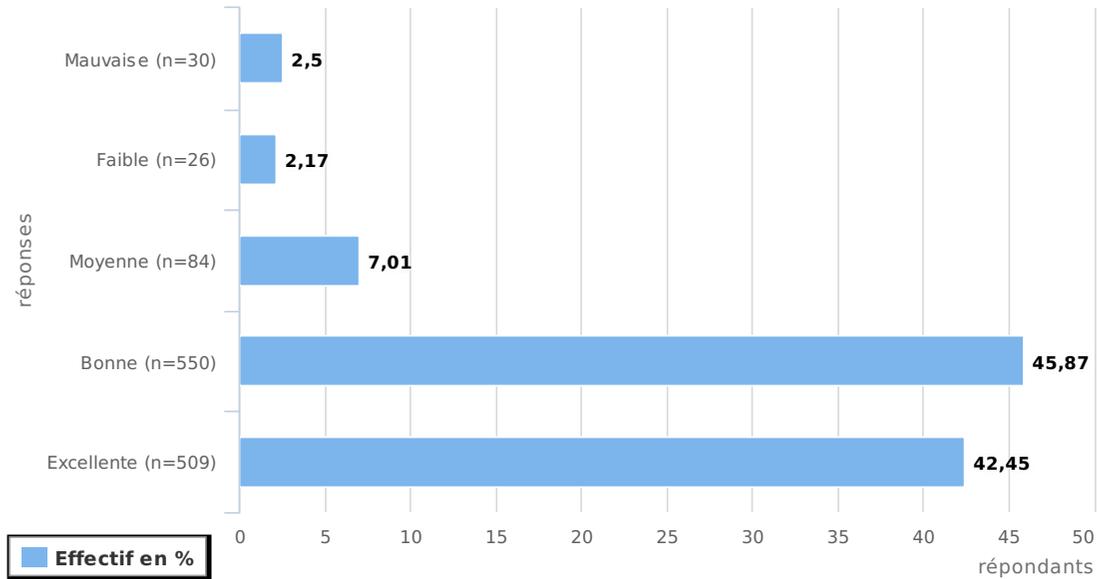
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=1199)

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

Sans avis (n=2)



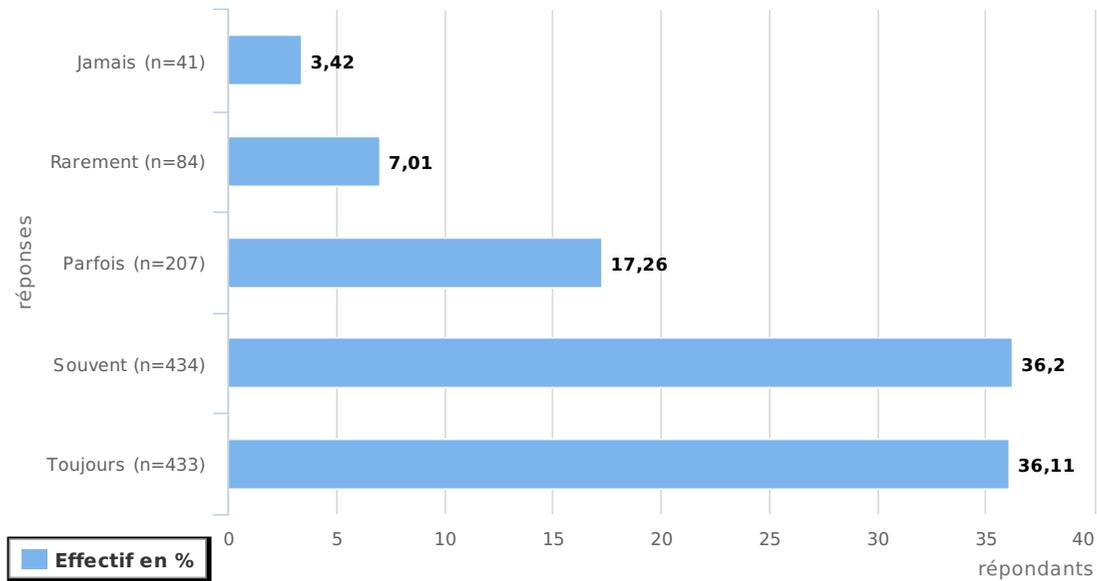
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=1199)

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

Sans avis (n=2)



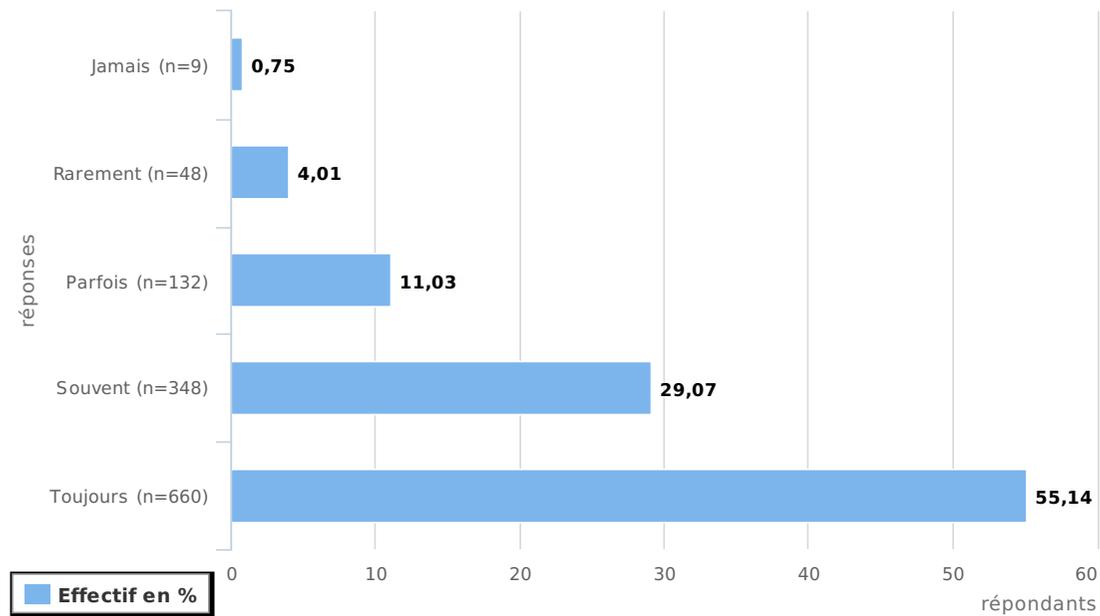
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=1197)

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

Sans avis (n=4)



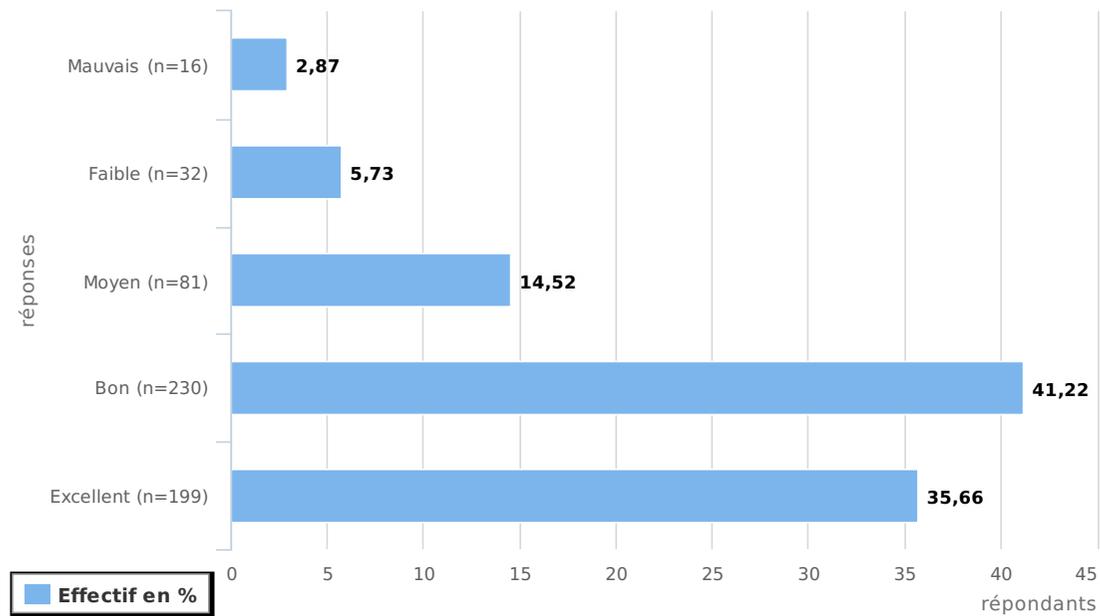
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=558)

Total des réponses non prises en compte (n=643) dont :

Sans avis (n=2)



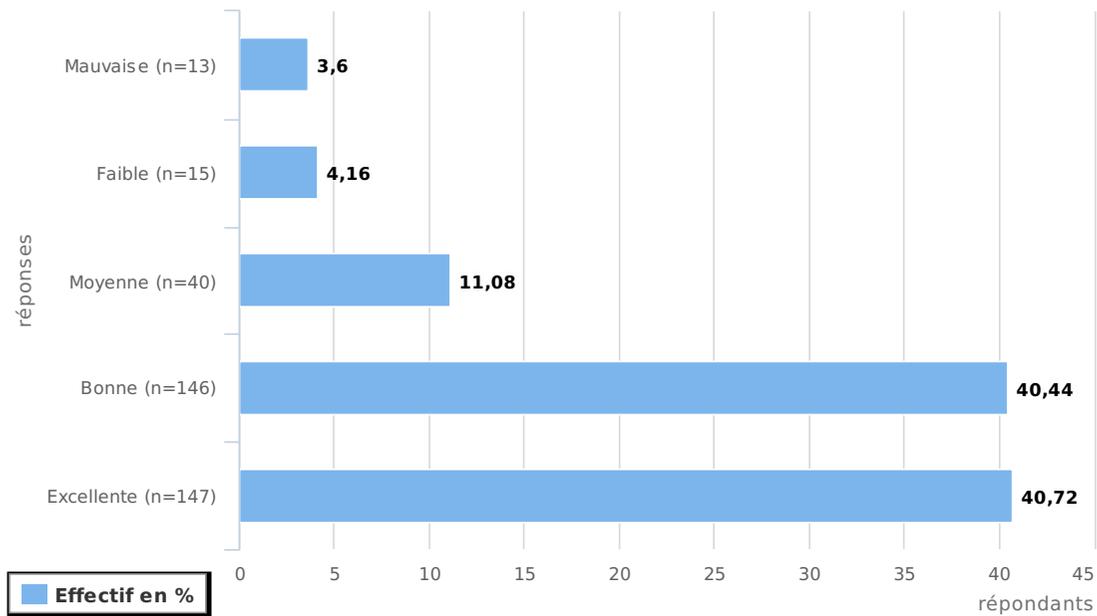
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=361)

Total des réponses non prises en compte (n=840) dont :

Sans avis (n=2)



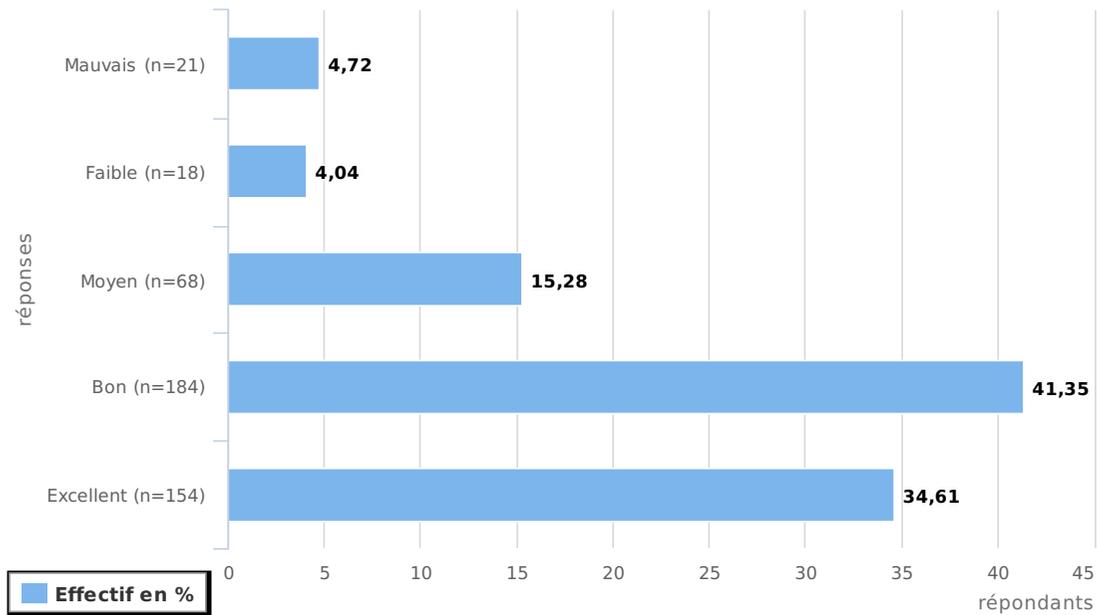
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=445)

Total des réponses non prises en compte (n=756) dont :

Sans avis (n=0)



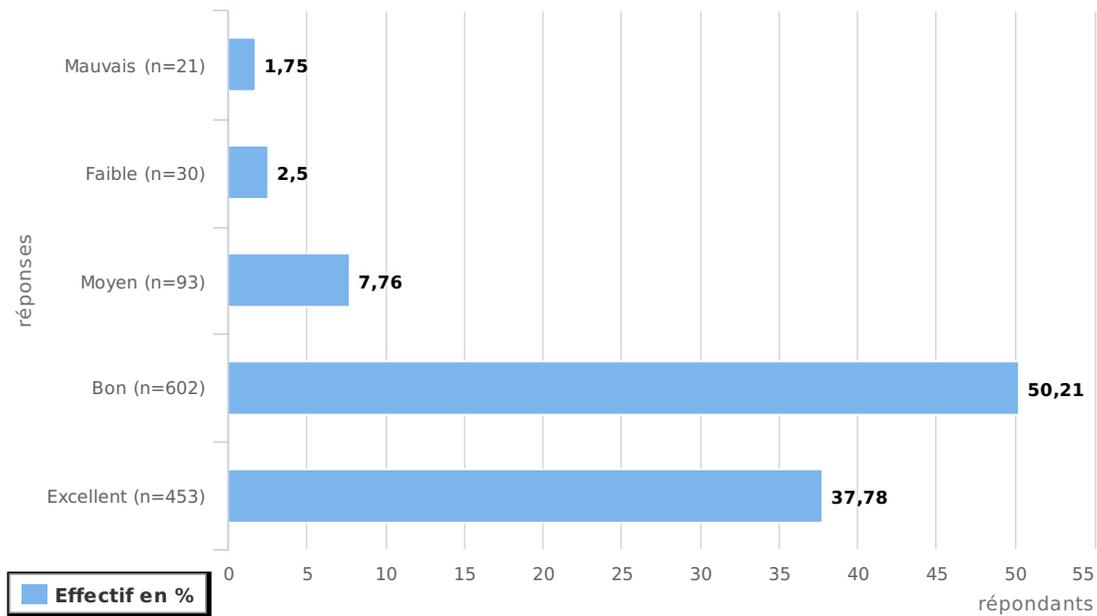
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=1199)

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

Sans avis (n=2)



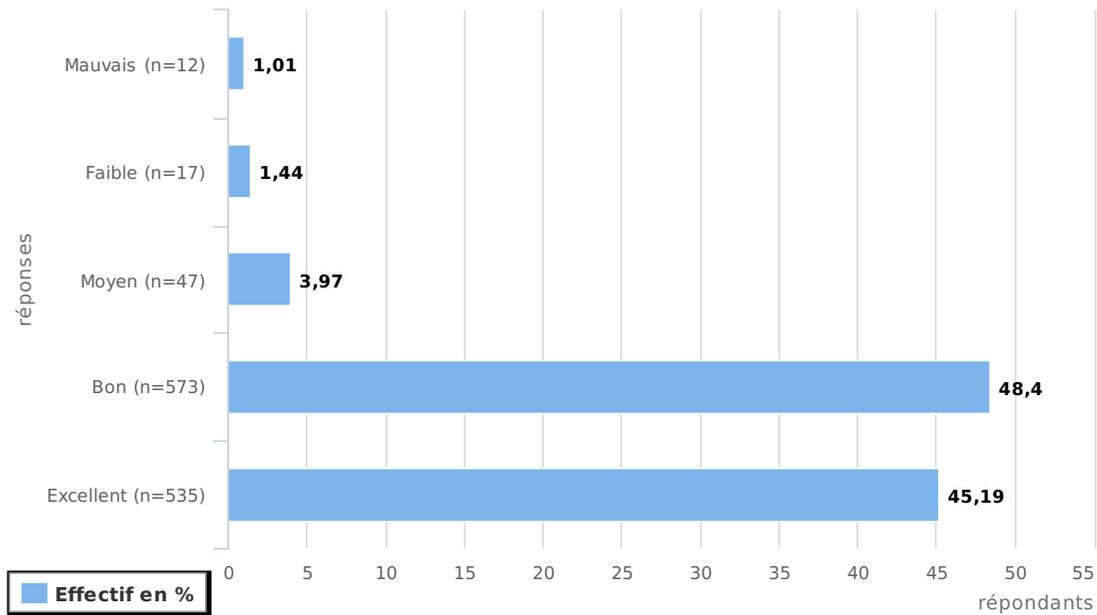
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=1184)

Total des réponses non prises en compte (n=17) dont :

Sans avis (n=17)



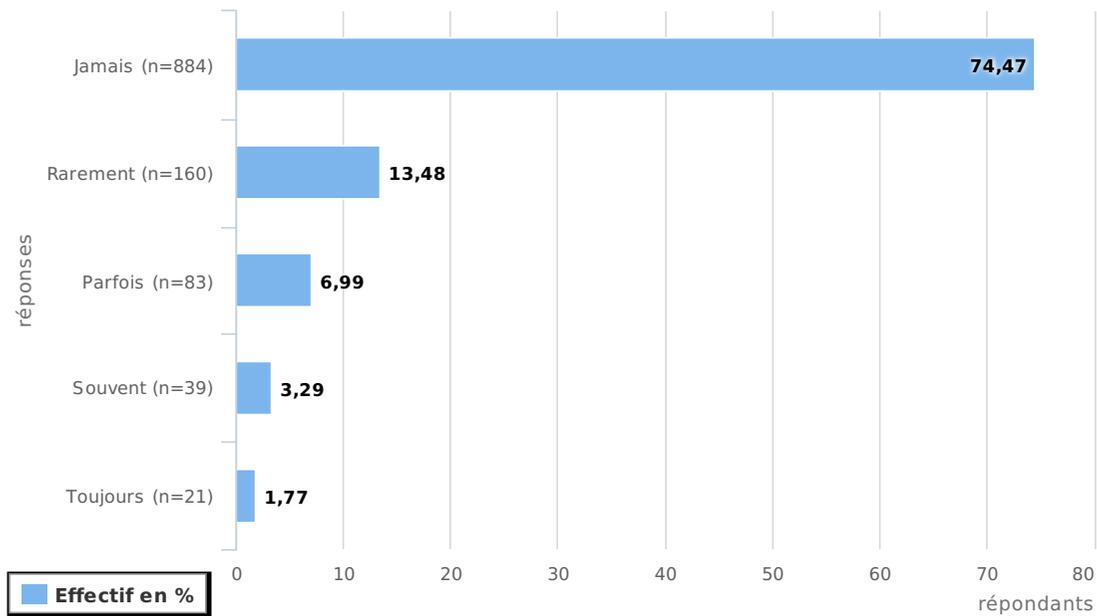
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=1187)

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

Sans avis (n=14)



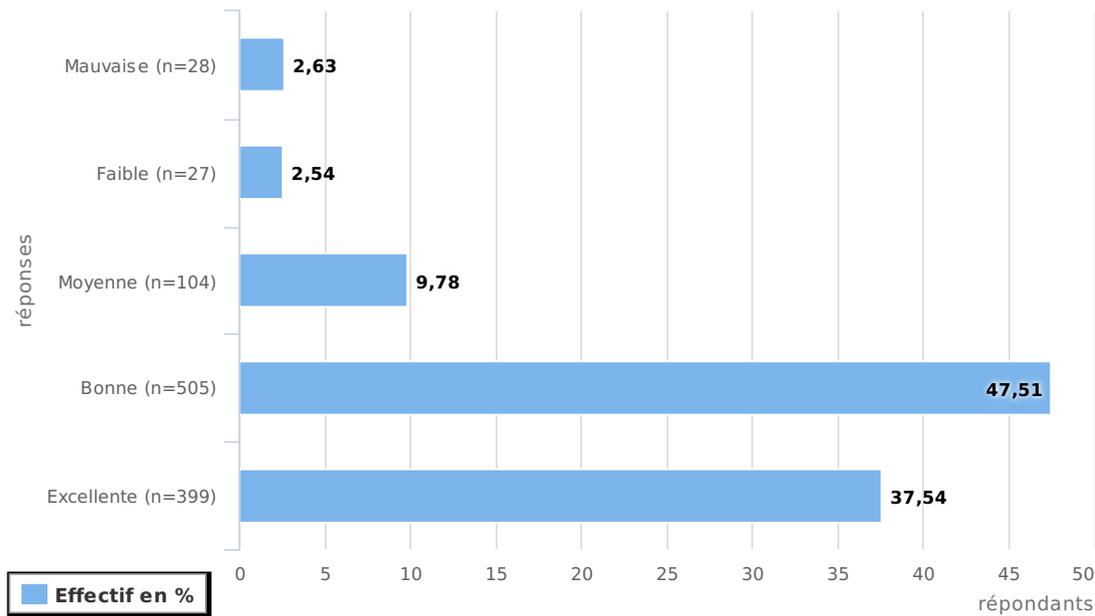
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=1063)

Total des réponses non prises en compte (n=138) dont :

Sans avis (n=2)



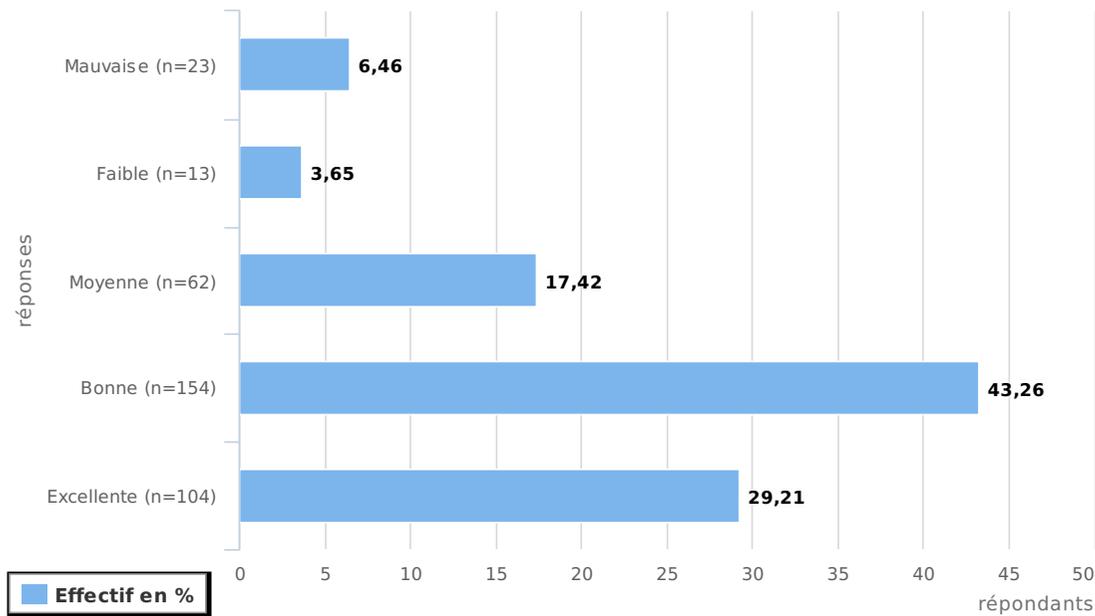
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=356)

Total des réponses non prises en compte (n=845) dont :

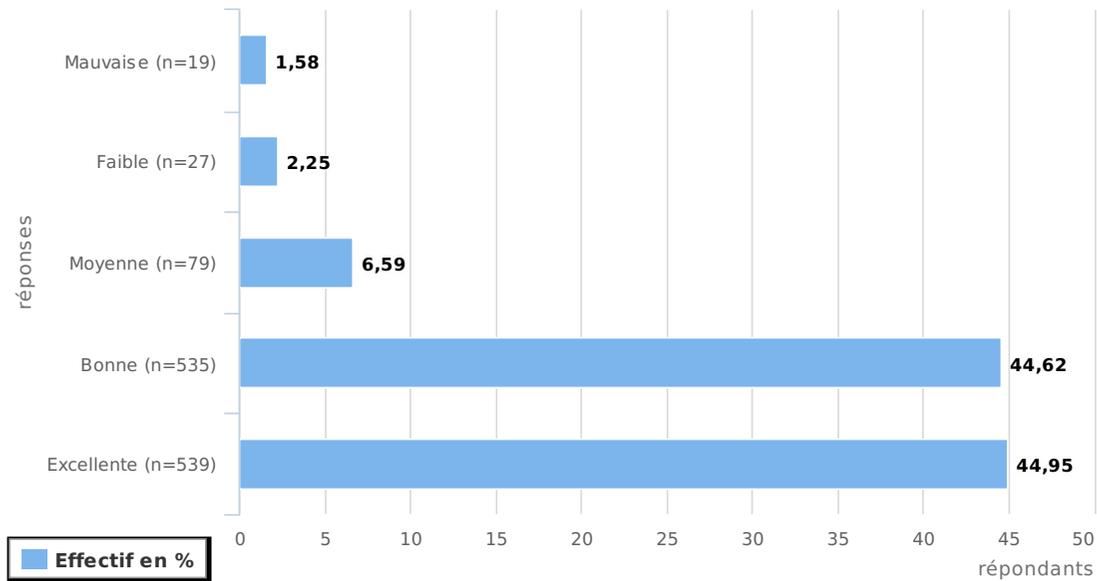
Sans avis (n=1)



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=1199)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



CHAMBRE

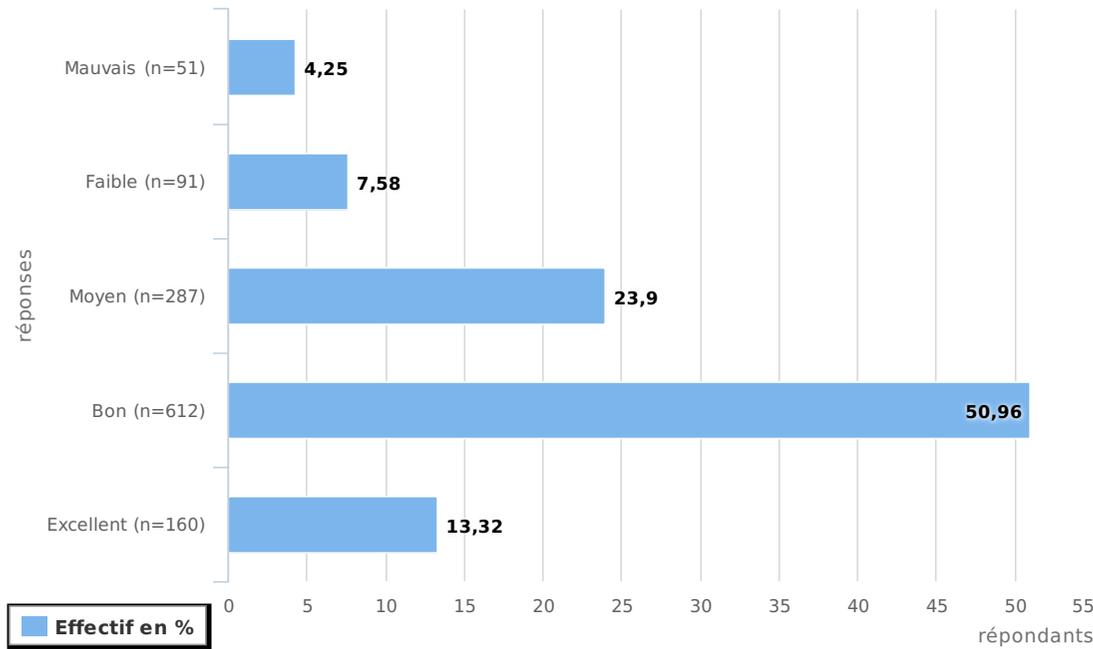
QC00033 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=1201)

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

Sans avis (n=0)



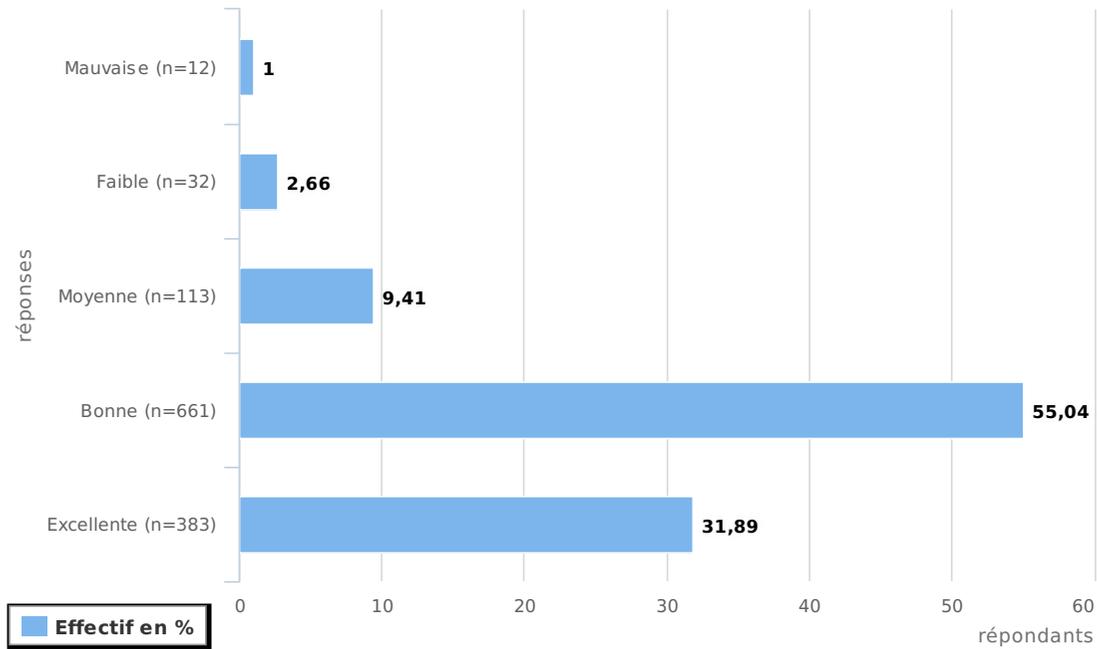
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=1201)

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

Sans avis (n=0)



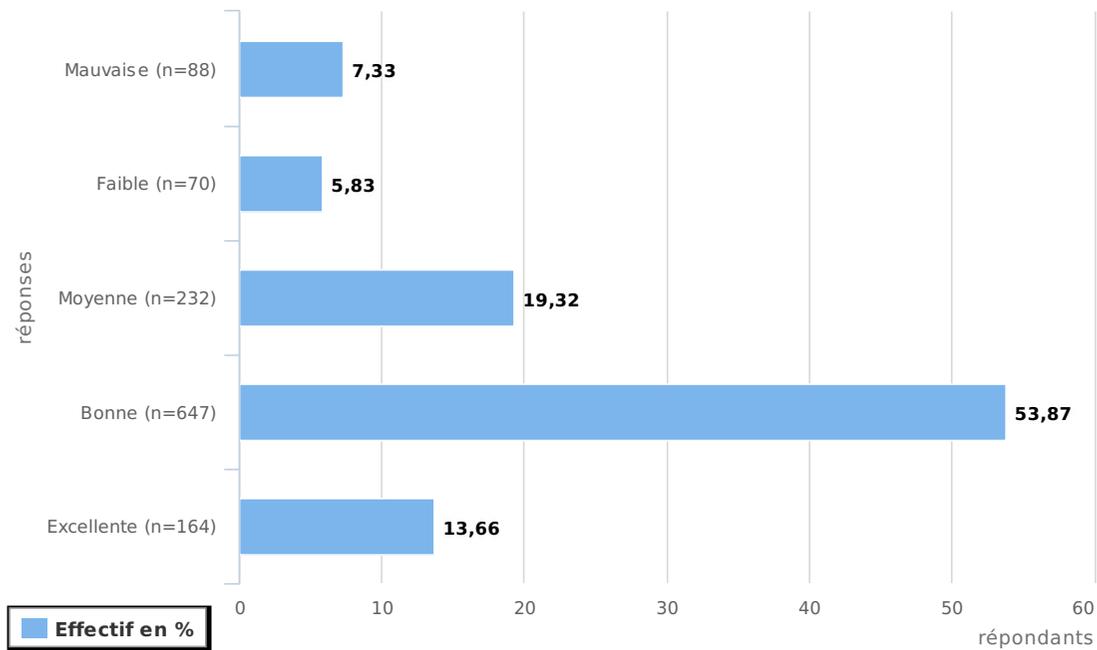
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=1201)

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

Sans avis (n=0)



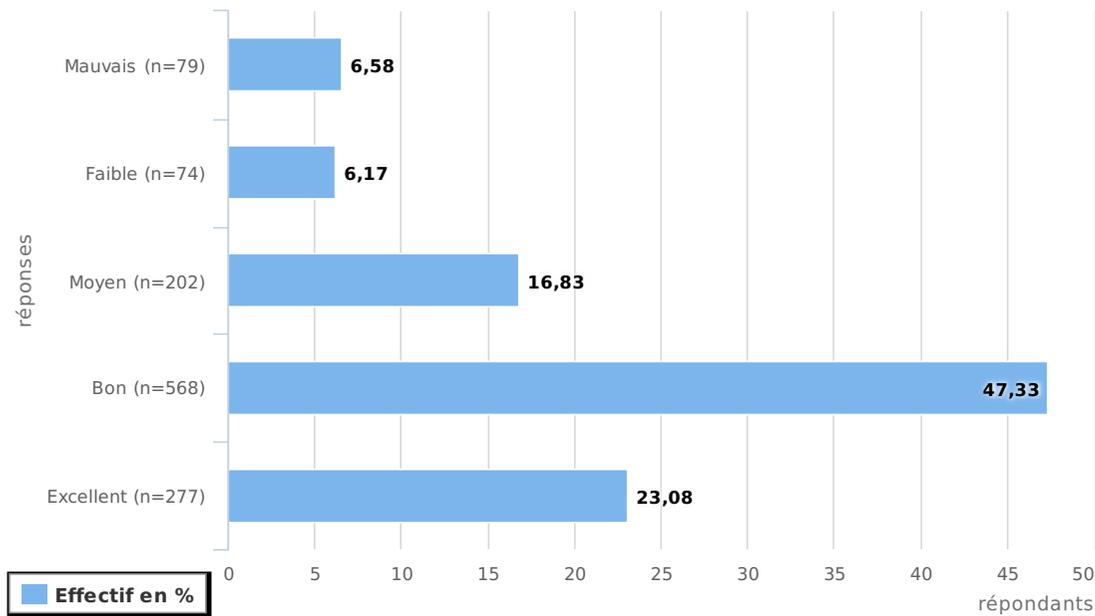
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=1200)

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

Sans avis (n=1)



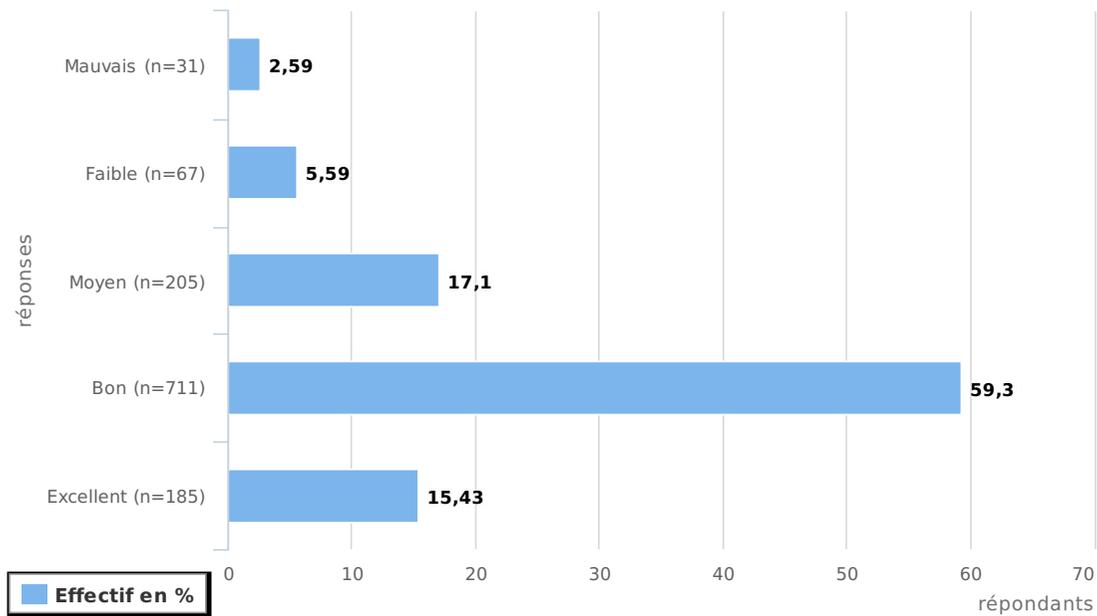
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=1199)

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

Sans avis (n=2)



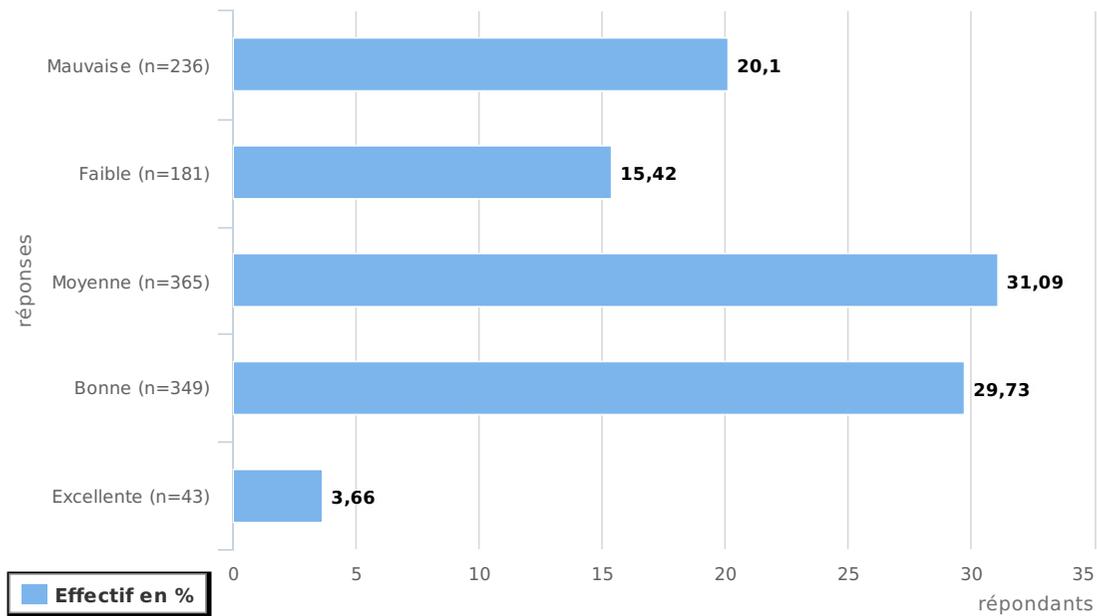
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=1174)

Total des réponses non prises en compte (n=27) dont :

Sans avis (n=0)



REPAS

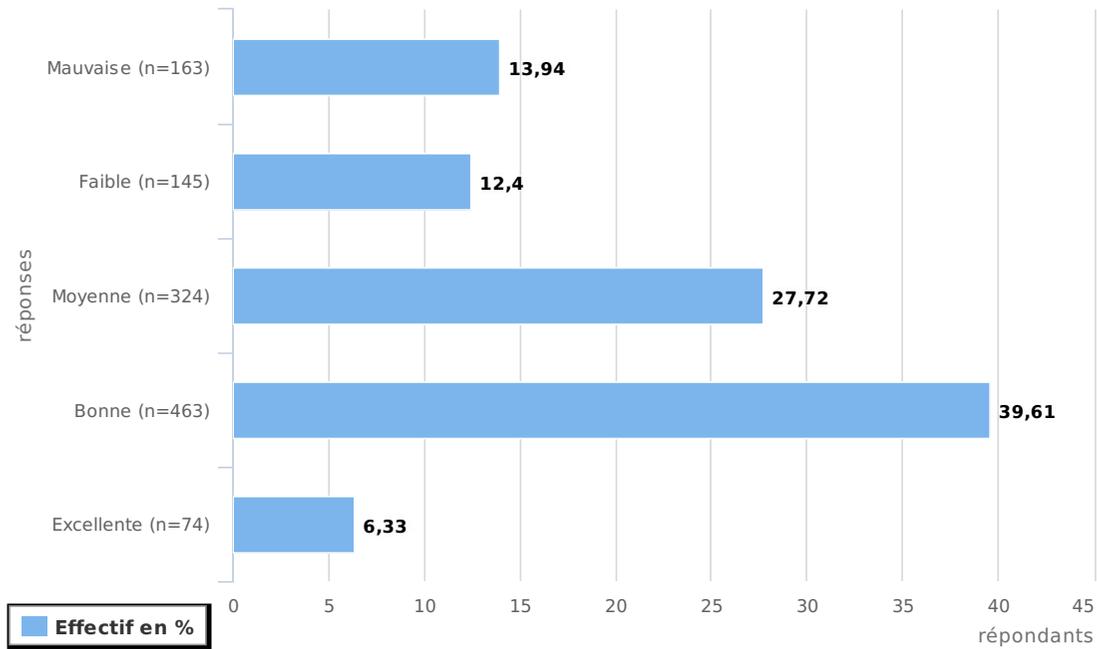
QC00040 : Que pensez-vous de la variété des plats ?



Total des réponses prises en compte (n=1169)

Total des réponses non prises en compte (n=32) dont :

Sans avis (n=5)



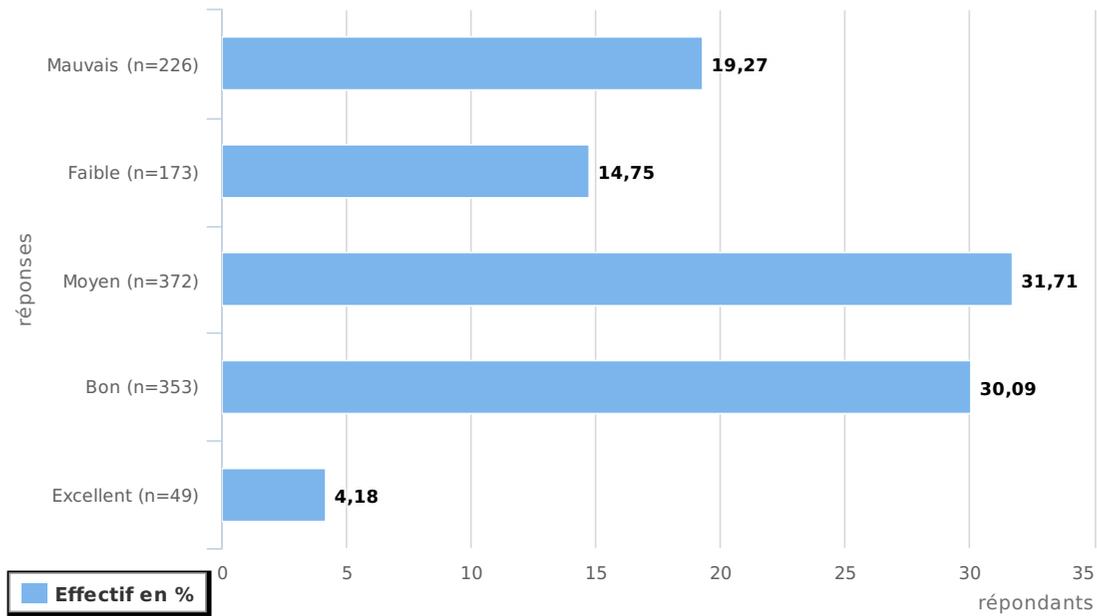
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=1173)

Total des réponses non prises en compte (n=28) dont :

Sans avis (n=1)



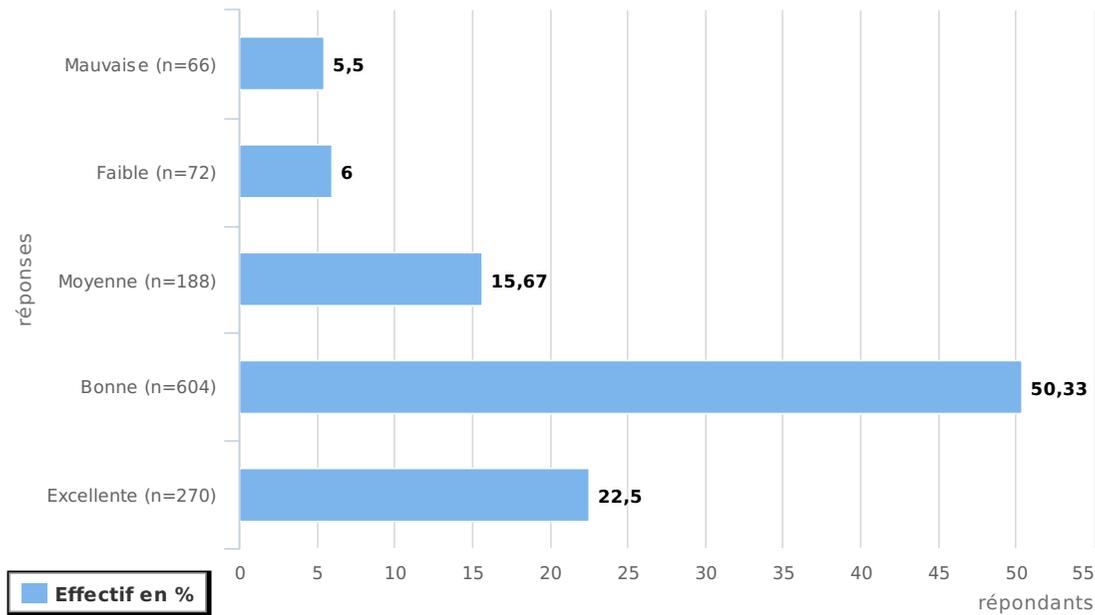
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=1200)

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

Sans avis (n=1)



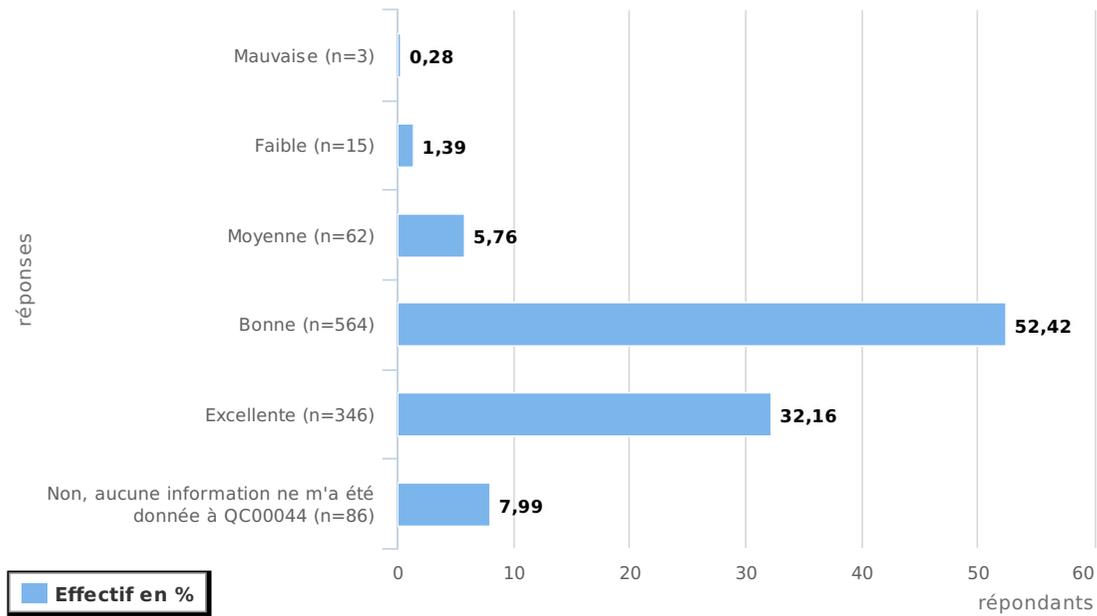
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=1076)

Total des réponses non prises en compte (n=125) dont :

Sans avis (n=1)



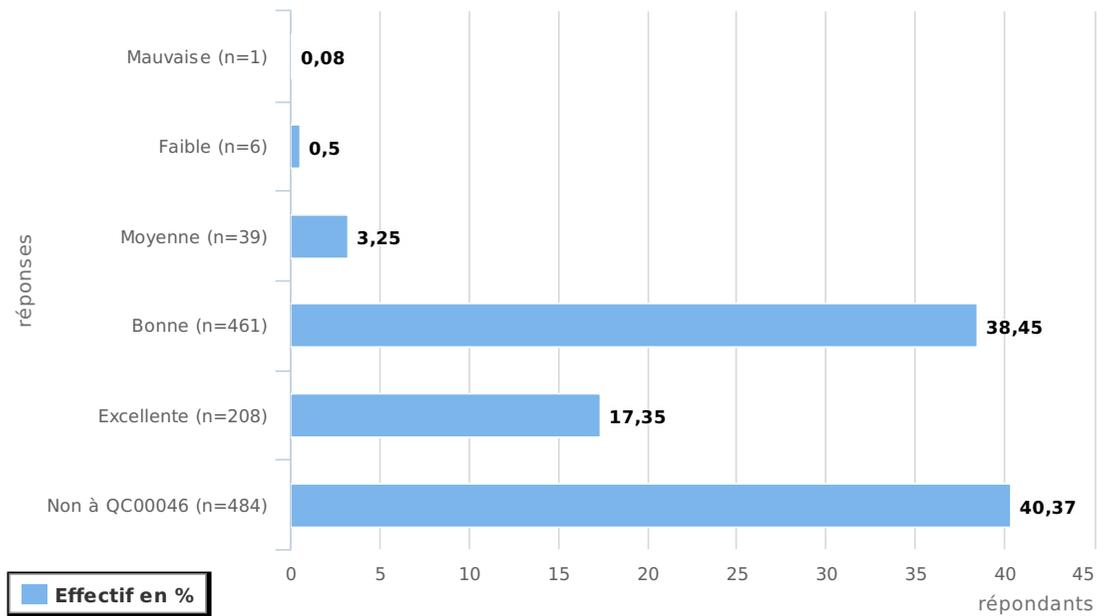
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=1199)

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

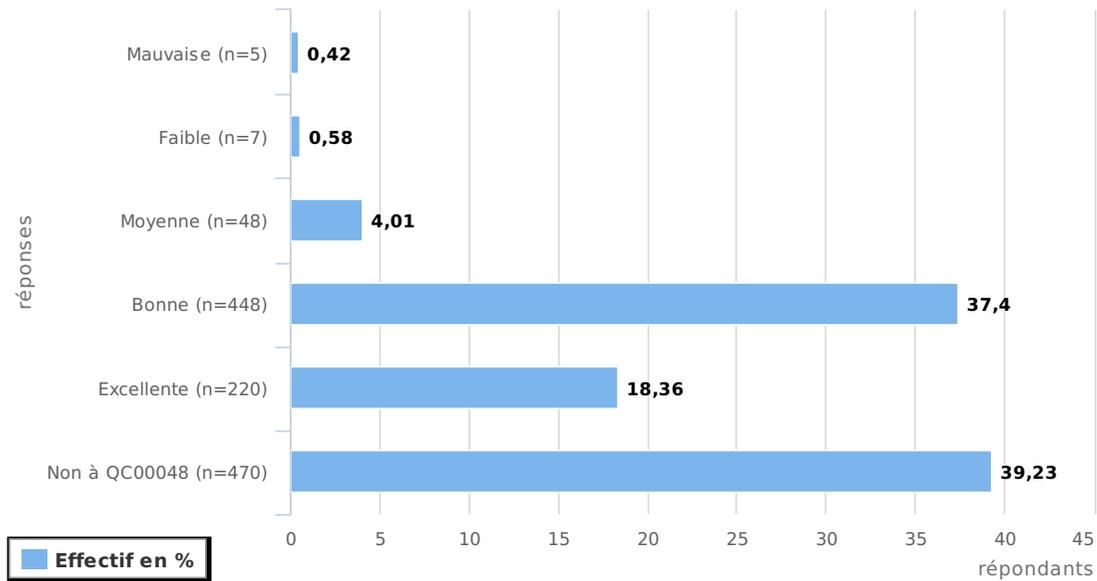
Sans avis (n=2)



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=1198)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



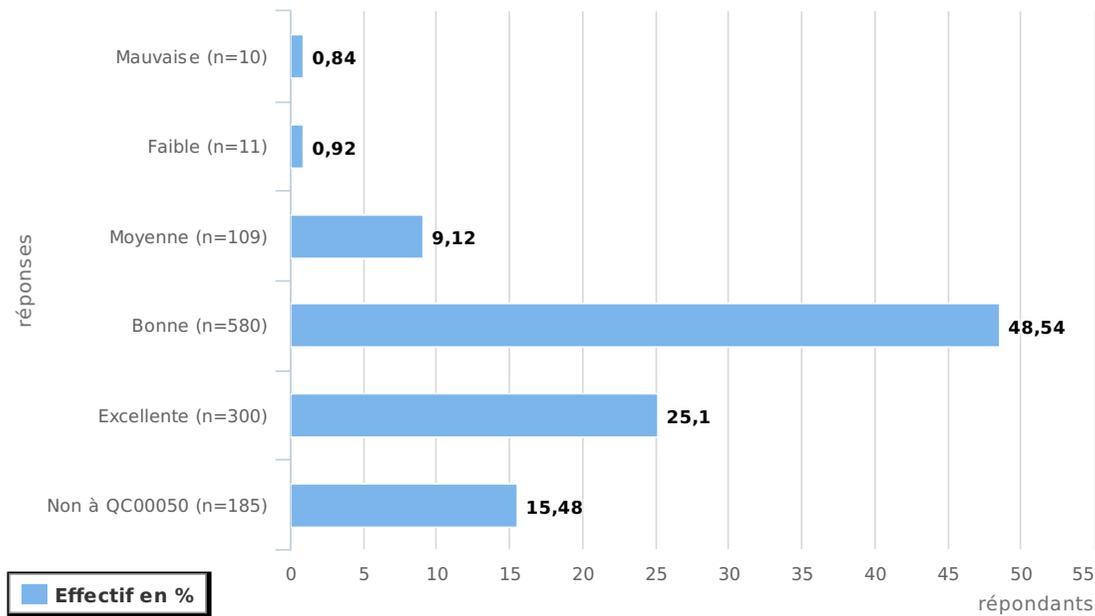
ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=1195)

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

Sans avis (n=6)



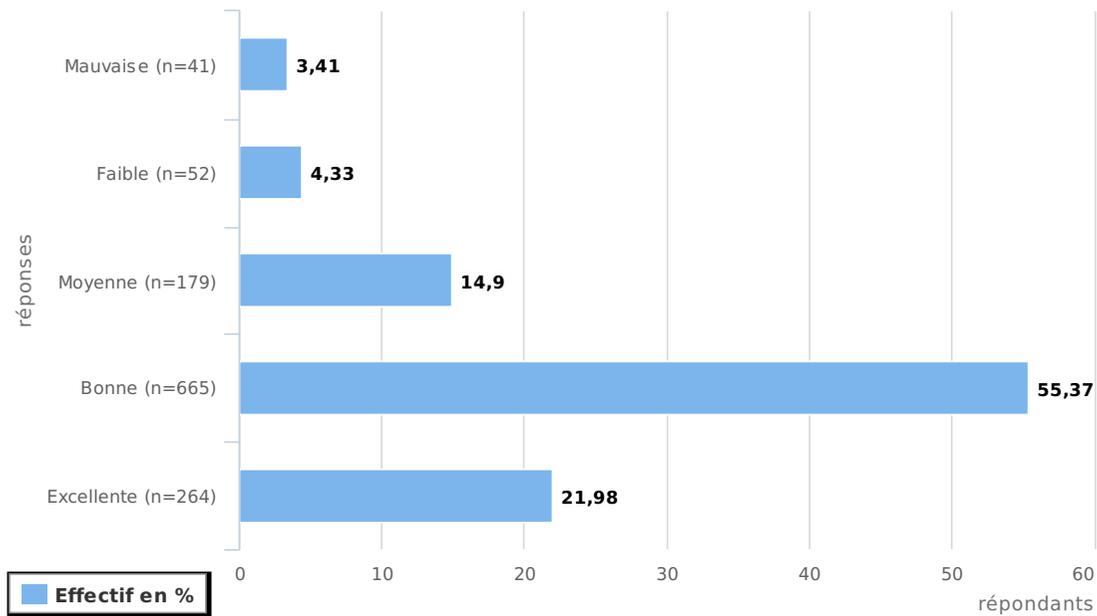
ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=1201)

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

Sans avis (n=0)



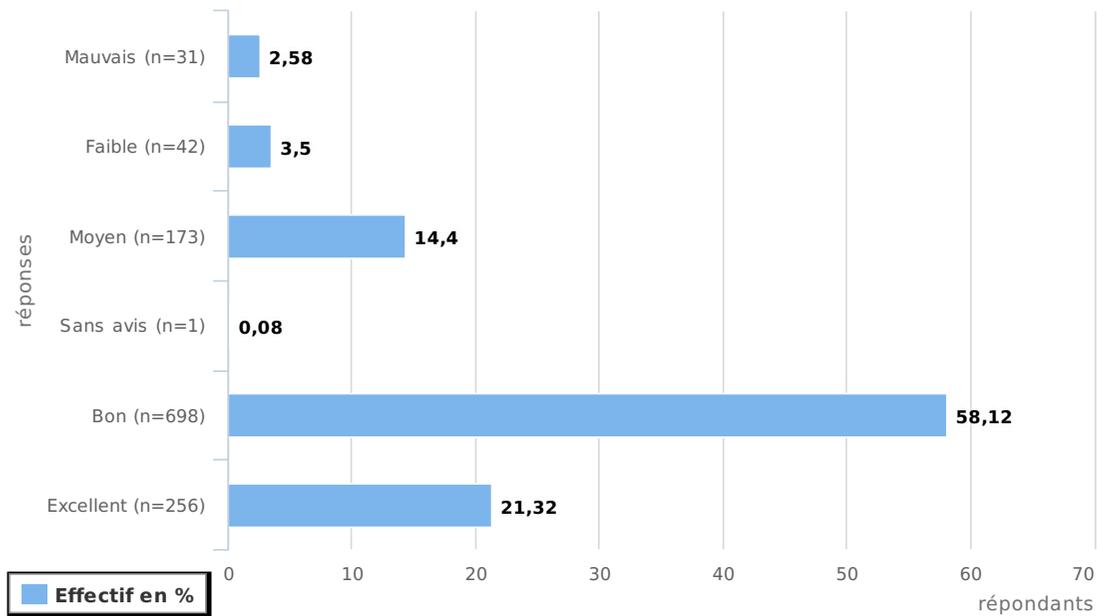
OPINION GENERALE

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=1201)

Total des réponses non prises en compte (n=)

Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 1221
 Nb de questionnaires complets = 1201
 Nb de questionnaires incomplets = 215
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 20
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 51

61.94 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

87.92 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 8.9 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 3.16 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

33.8 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 25.06 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 9.99 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 3.49 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 27.64 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2023 v4.9.4

Sexe des patients



Age des patients

