

e-Satis MCO+48h 2019 - Etablissement 130810740

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 1 octobre 2018 / 15 octobre 2019

Date : 18/10/2019

Généralités

2045 Nombres d'e-mails importés sur la plateforme

2045 Nombre d'e-mails envoyés aux patients

315 Nombre de réponses complètes

59.05 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches (n=186)

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 66.67 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Expérience de vos patients

Accueil

77.06 % des patients ont reçu un livret d'accueil

24.13 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

27.3 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

49.84 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

33.33 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

81.9 % des patients ont eu des douleurs et 30.48 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

88.57 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens

43.16 % des patients souhaitent participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

50.79 % des patients étaient dans une chambre simple

98.72 % des patients ont pris un repas

Organisation de la sortie

78.1 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

72.38 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

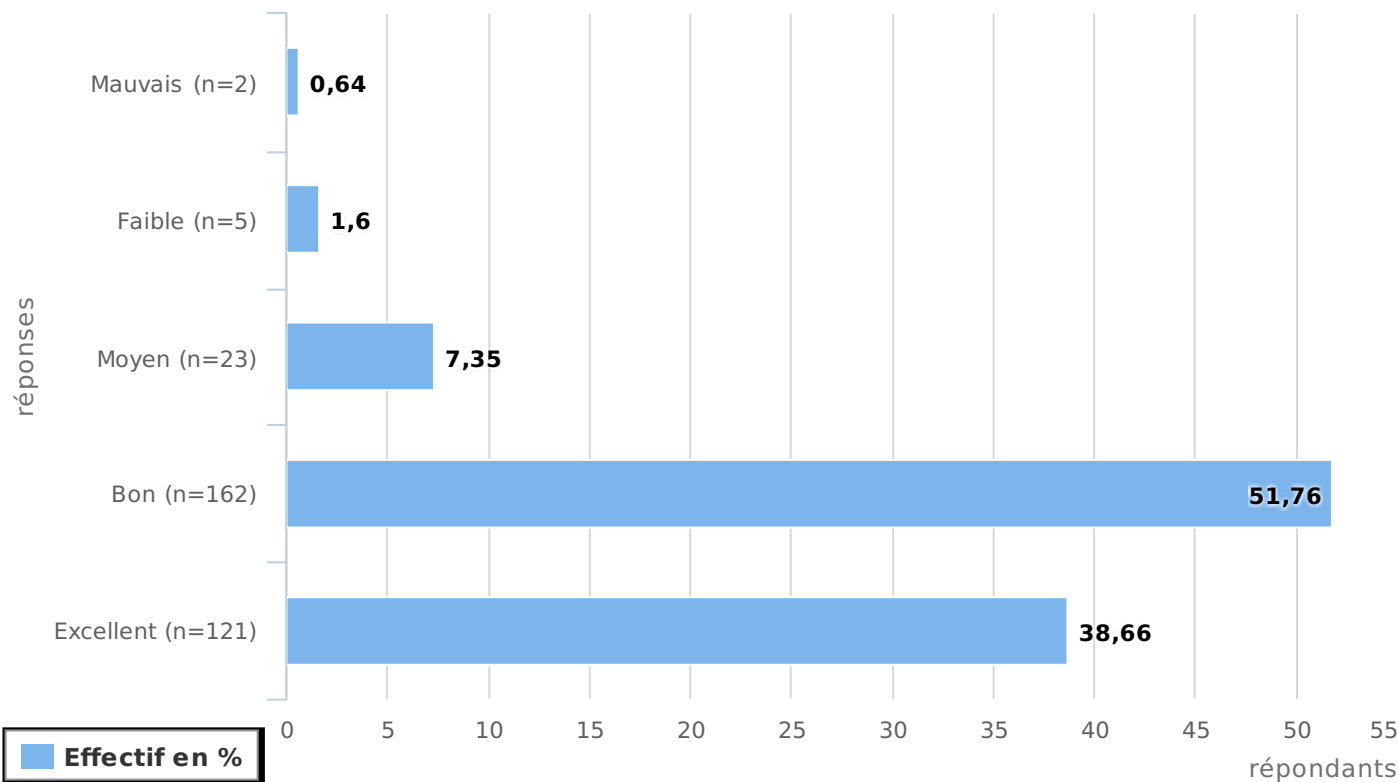
61.9 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

91.43 % 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) ☰

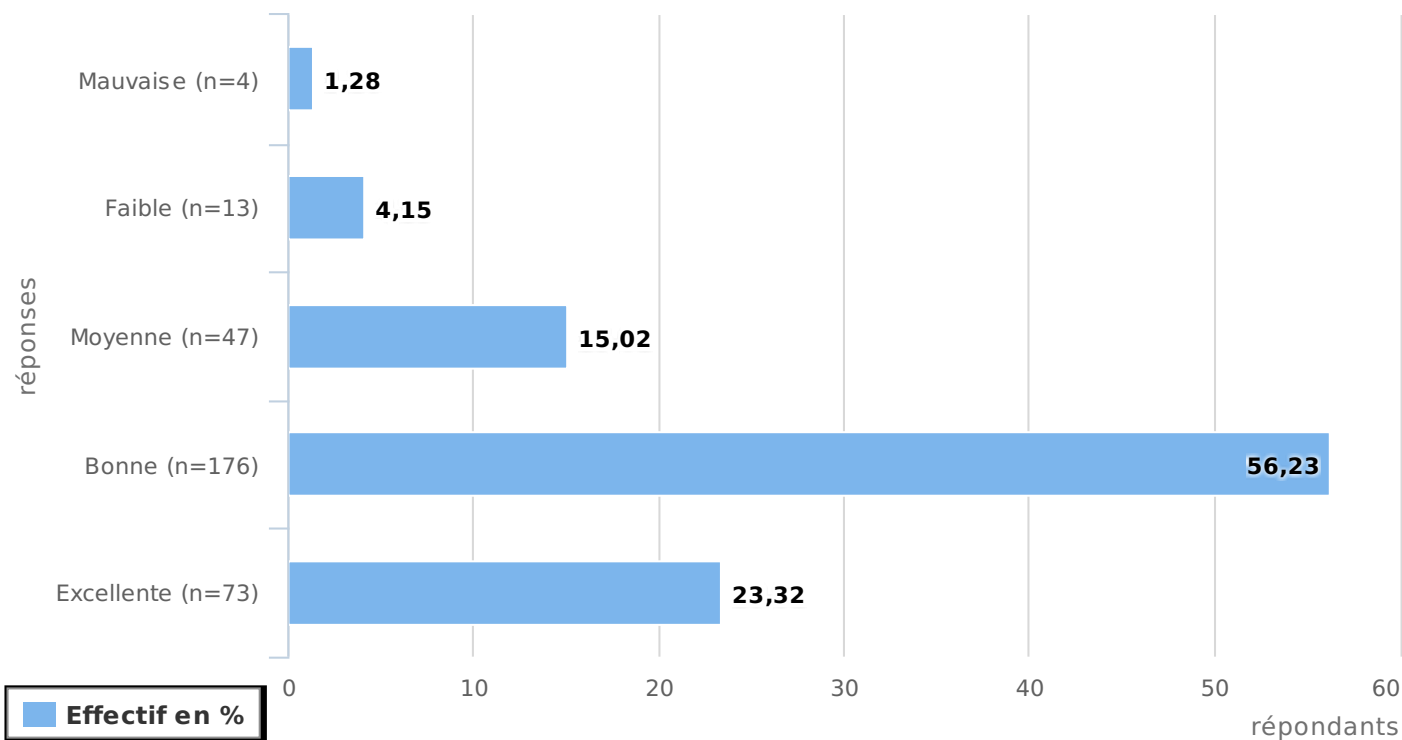
Total des réponses prises en compte (n=313)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



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)...)?

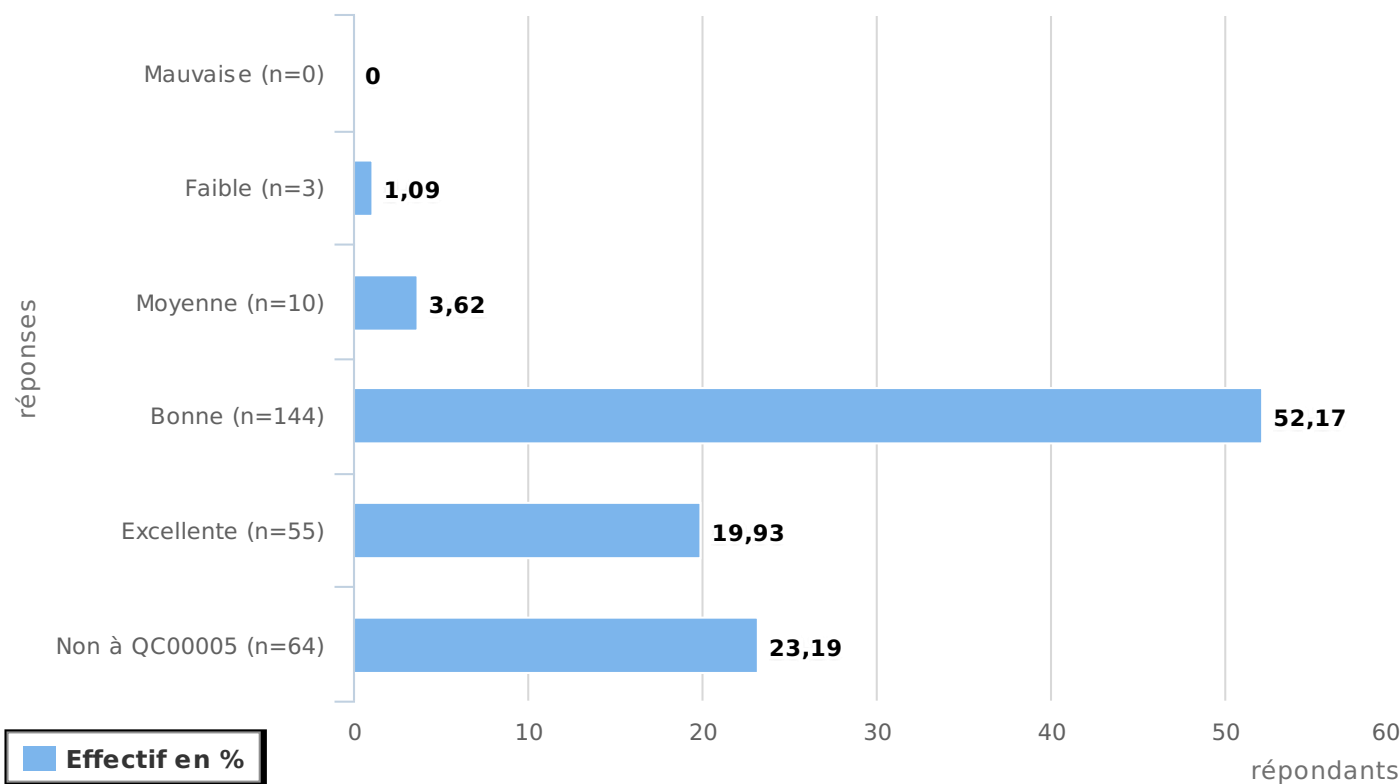
Total des réponses prises en compte (n=313)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)



ACCUEIL

QC00006: Que pensez-vous de la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil pour les patients ? ☰

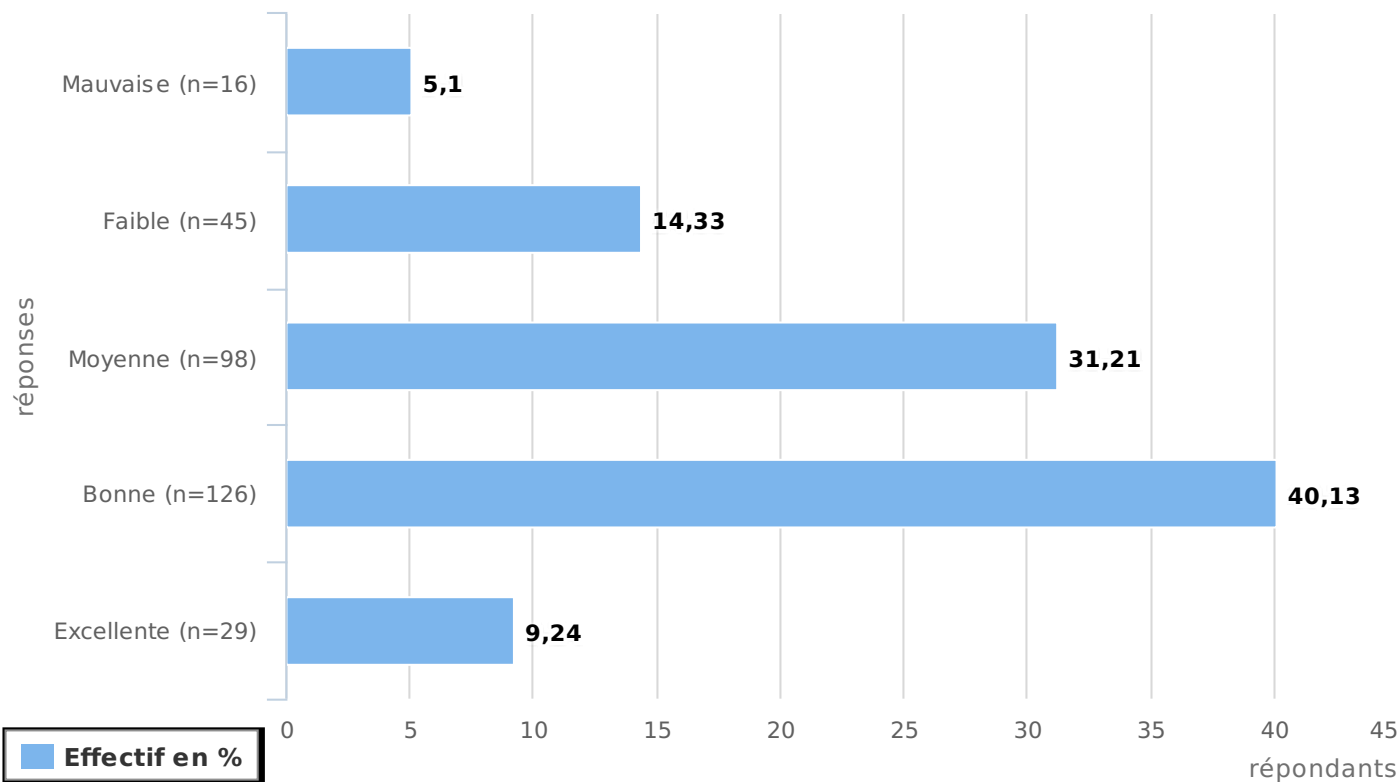
Total des réponses prises en compte (n=276)
Total des réponses non prises en compte (n=39) dont :
Sans avis (n=3)



ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=314)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)

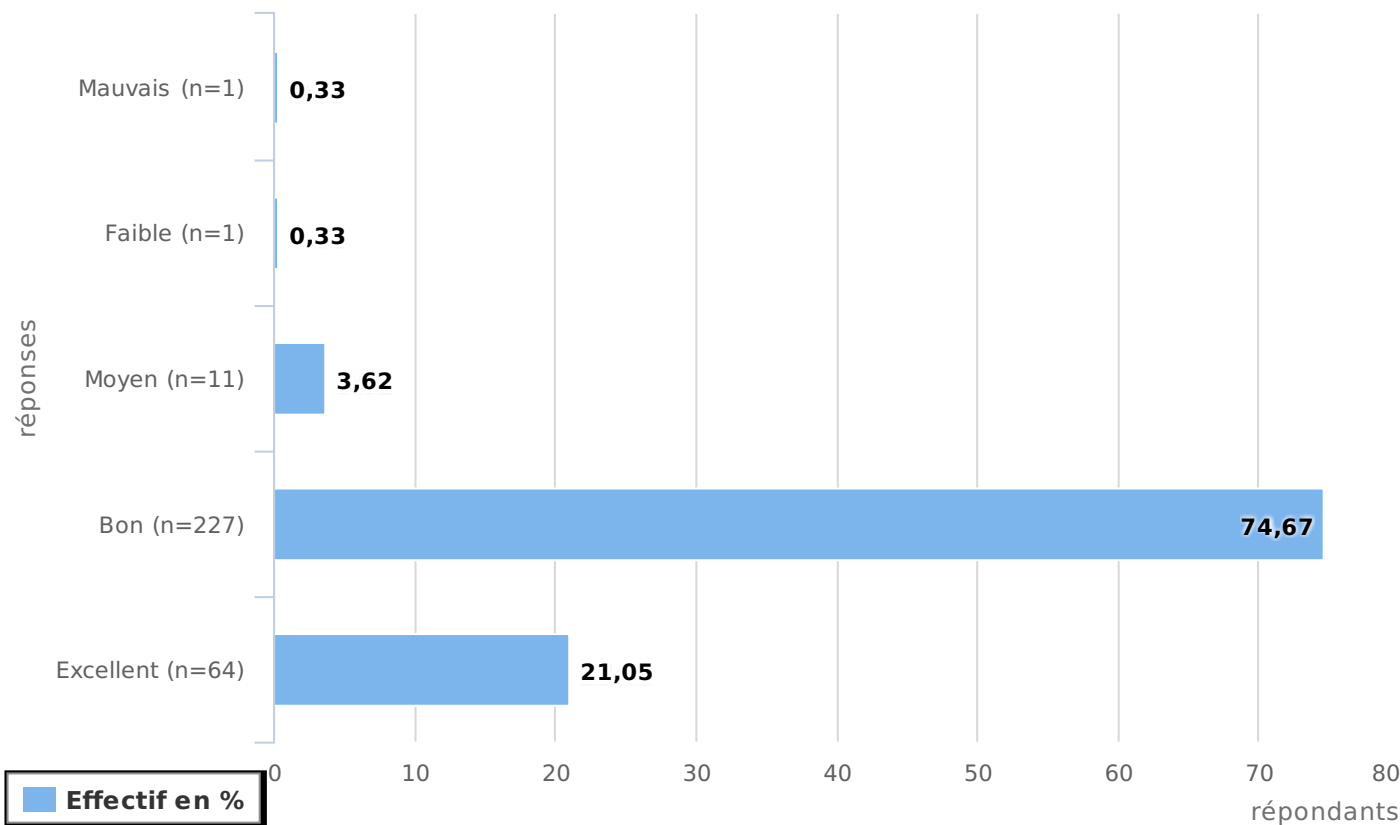


ACCUEIL

QC00037: Que pensez-vous des horaires de visite ?



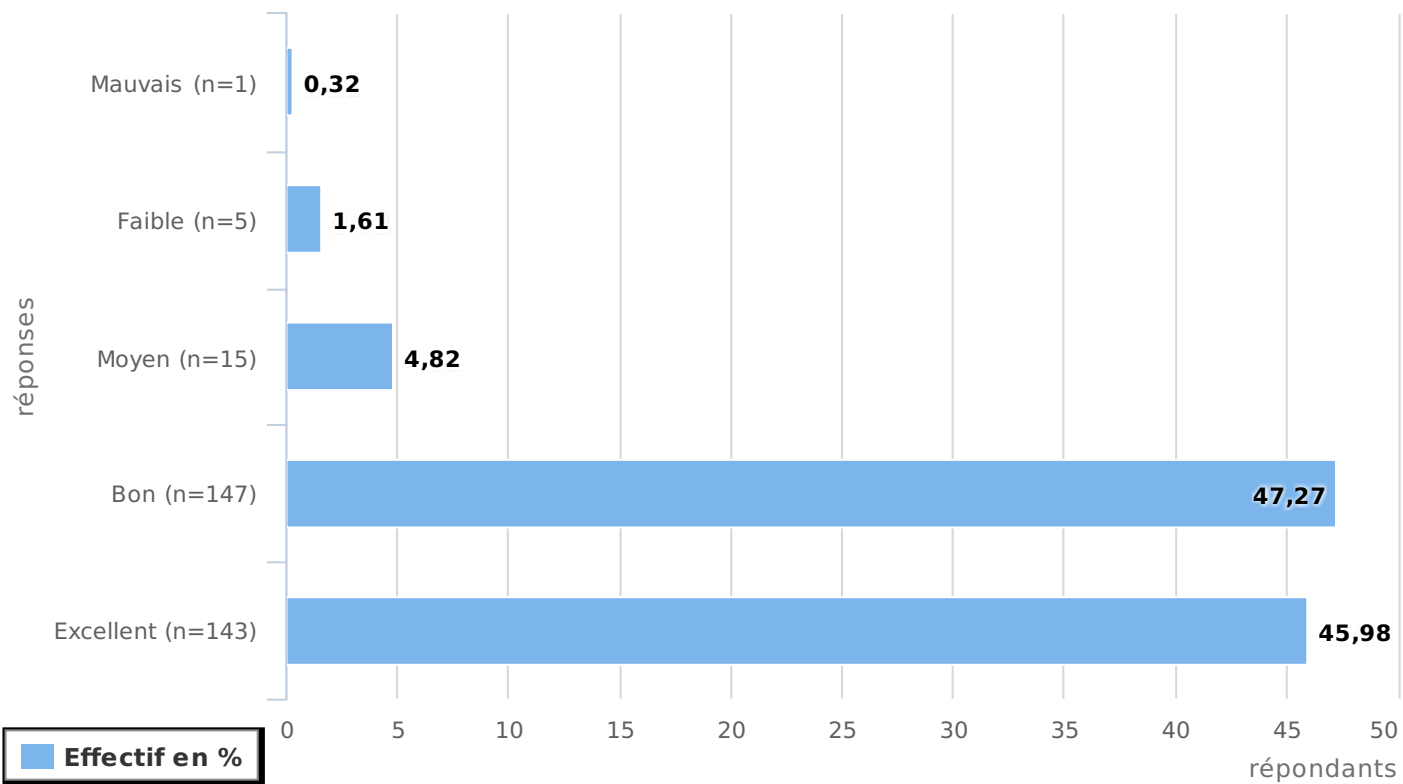
Total des réponses prises en compte (n=304)
Total des réponses non prises en compte (n=11) dont :
Sans avis (n=11)



ACCUEIL

QC00062: Que pensez-vous de l'accueil dans le(s) service(s) de soins (service des Urgences exclu) ?

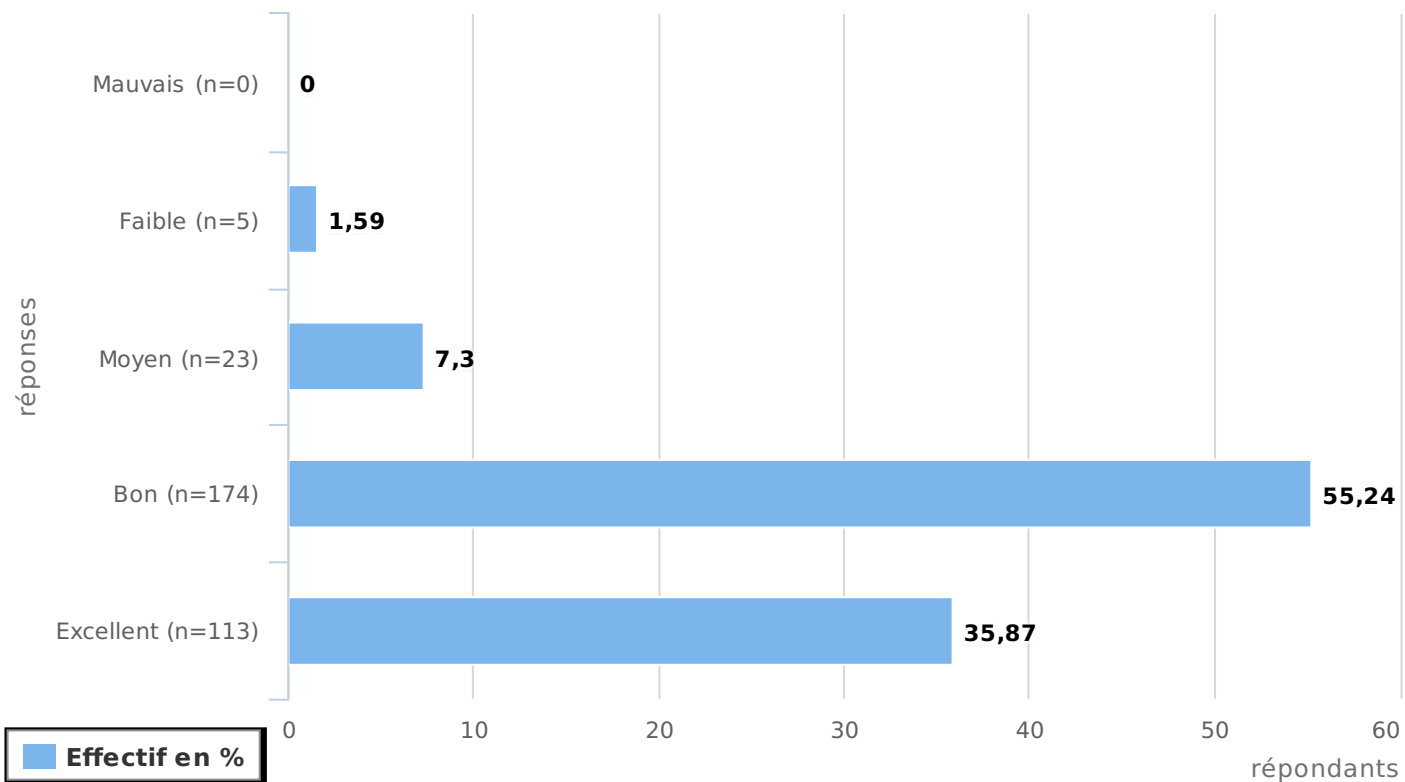
Total des réponses prises en compte (n=311)
Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
Sans avis (n=4)



ACCUEIL

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

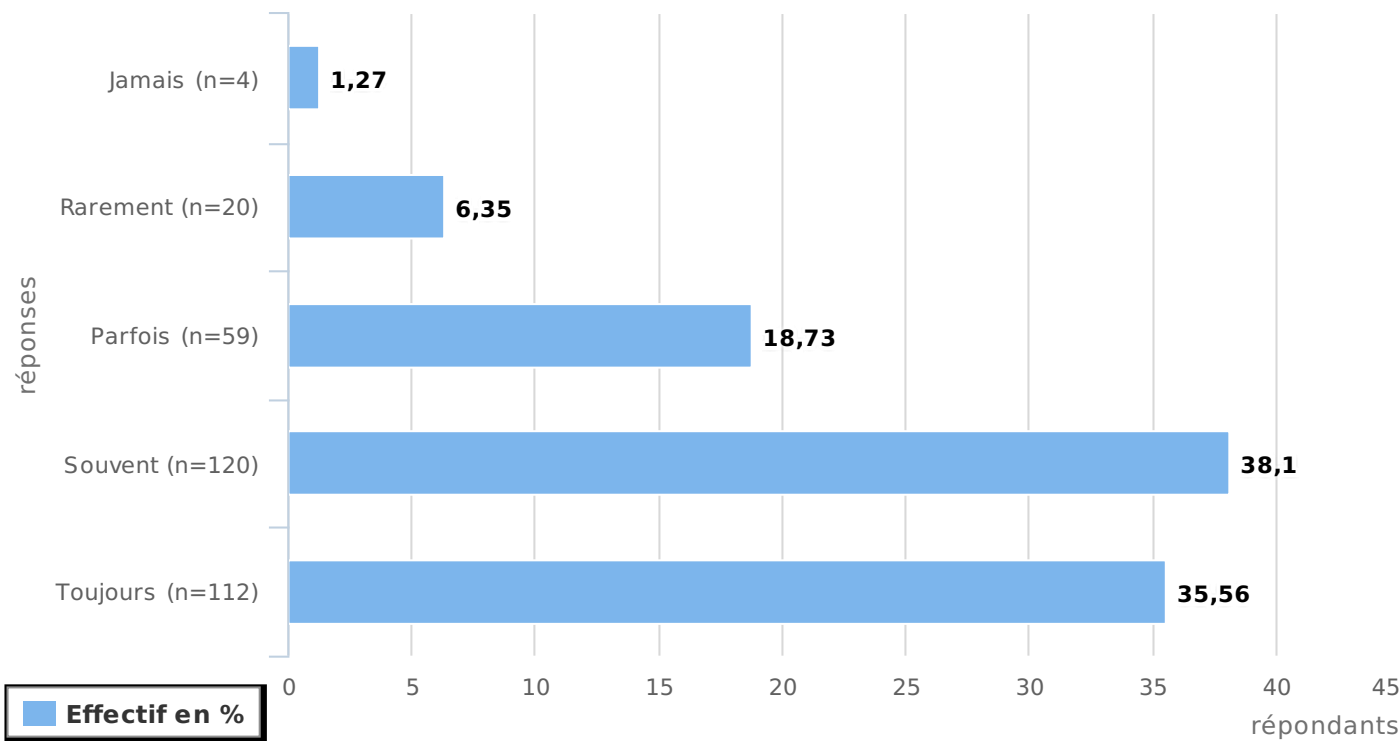
Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



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... ?

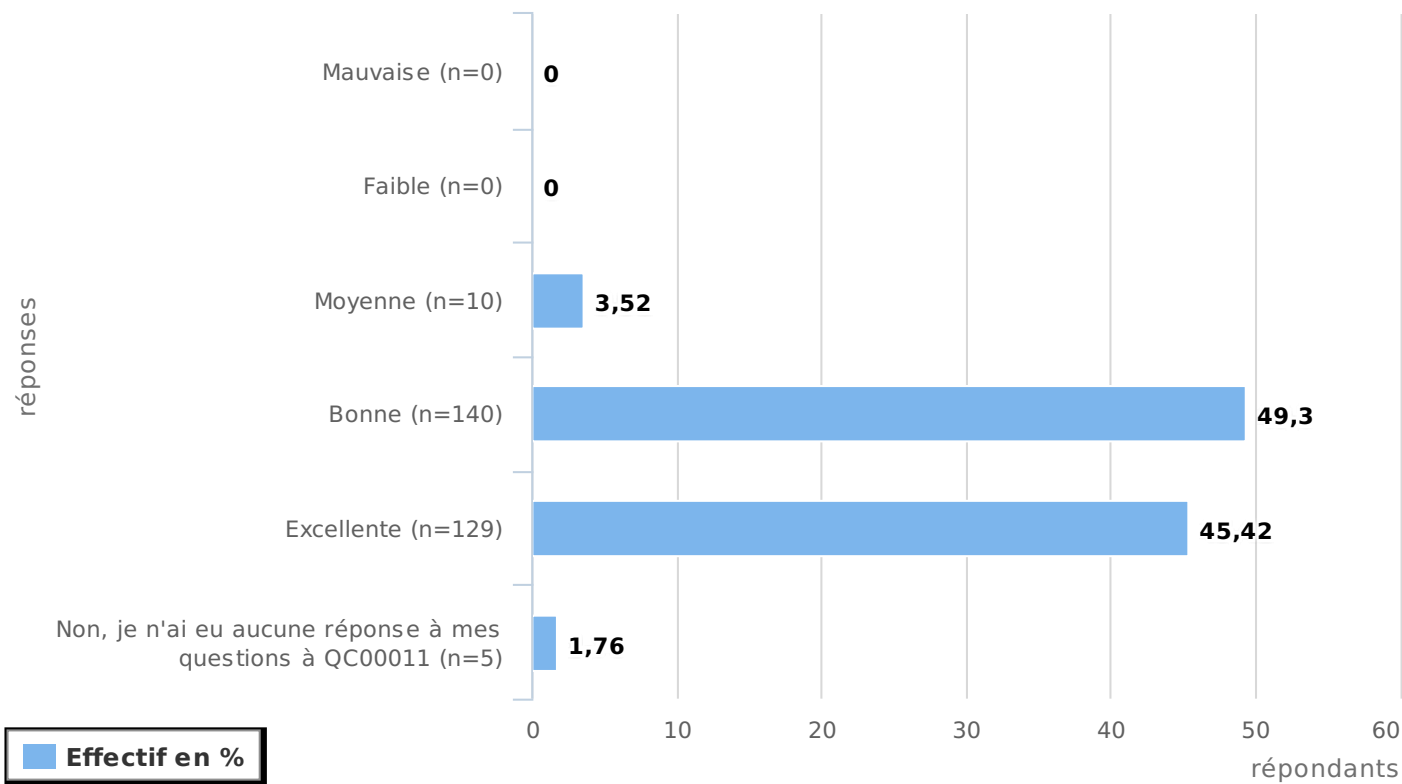
Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)




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=284)
Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
Sans avis (n=0)



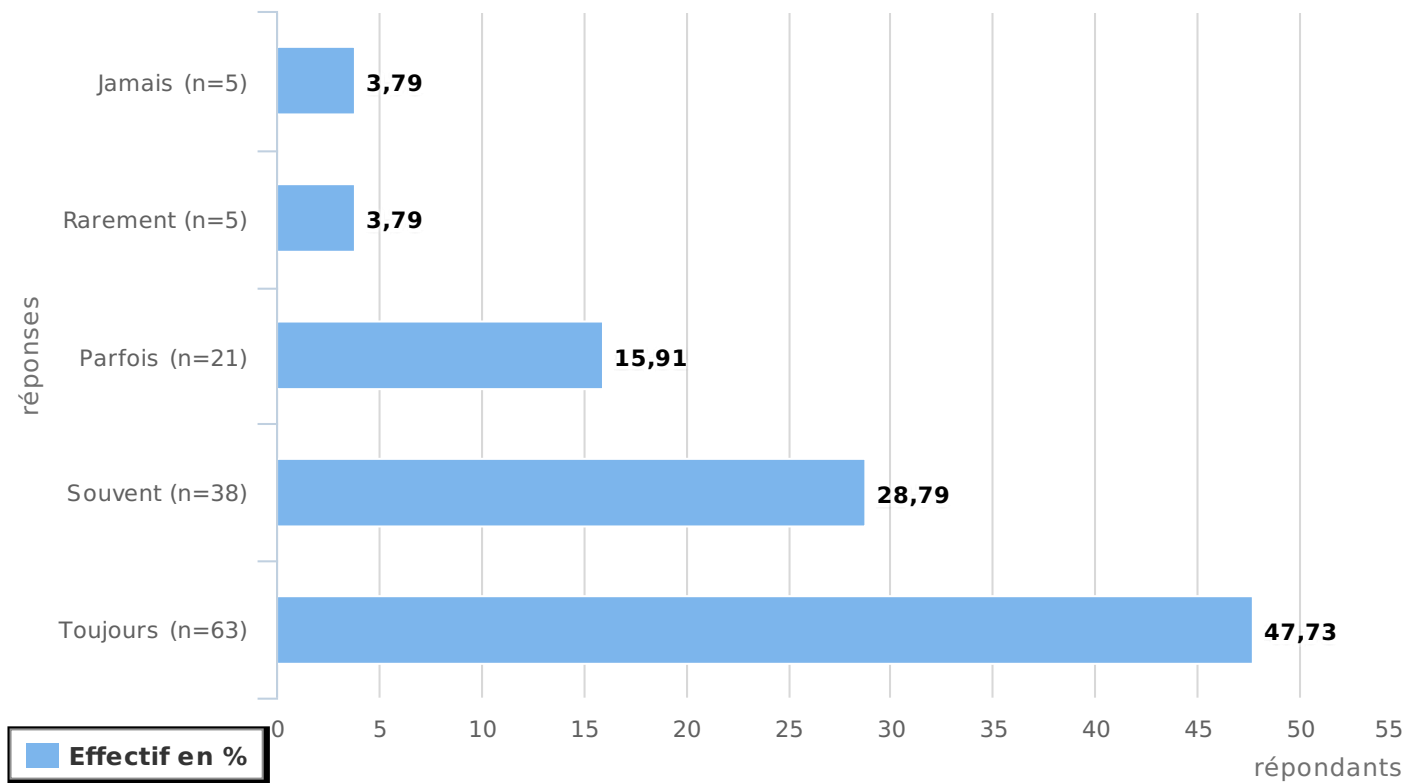
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=132)

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

Sans avis (n=4)



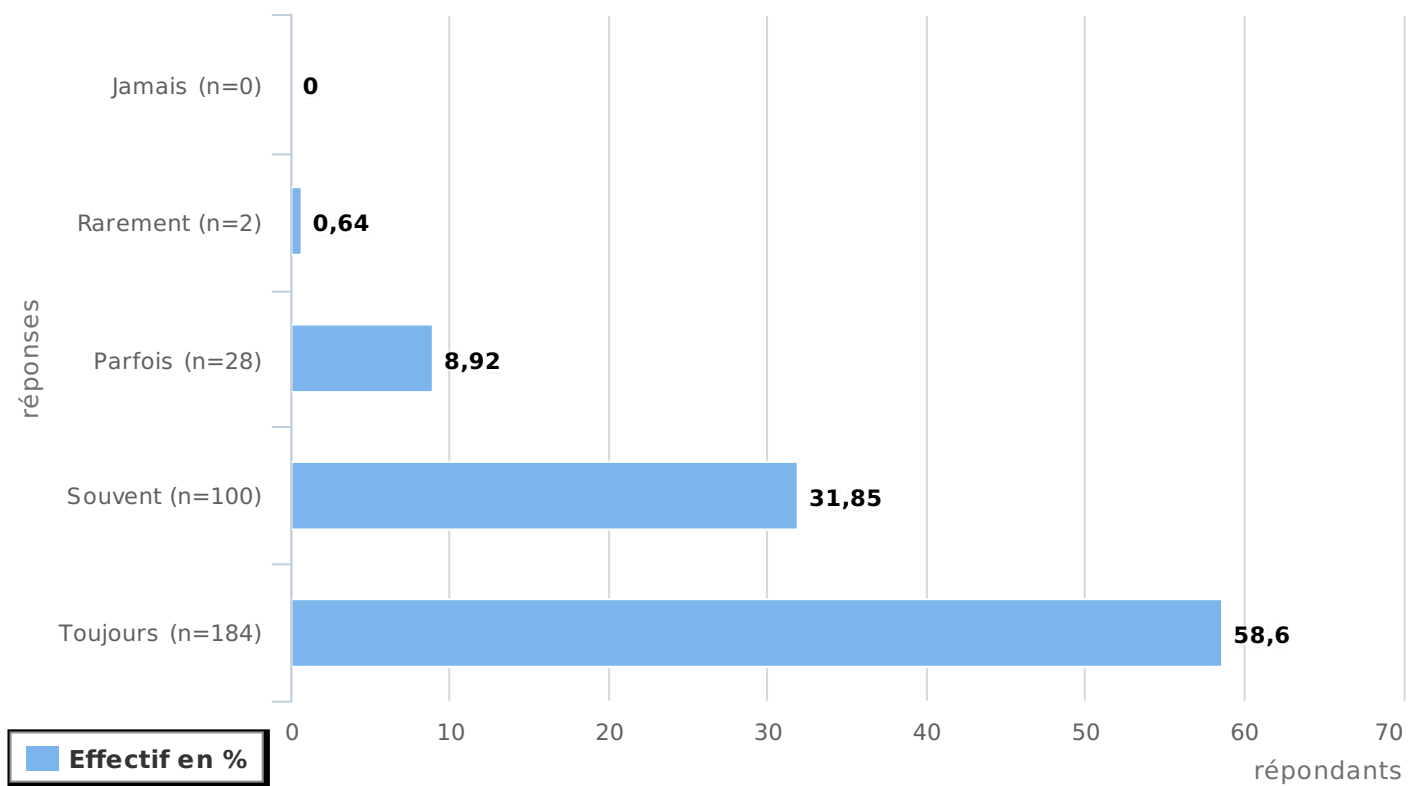
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=314)

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

Sans avis (n=1)



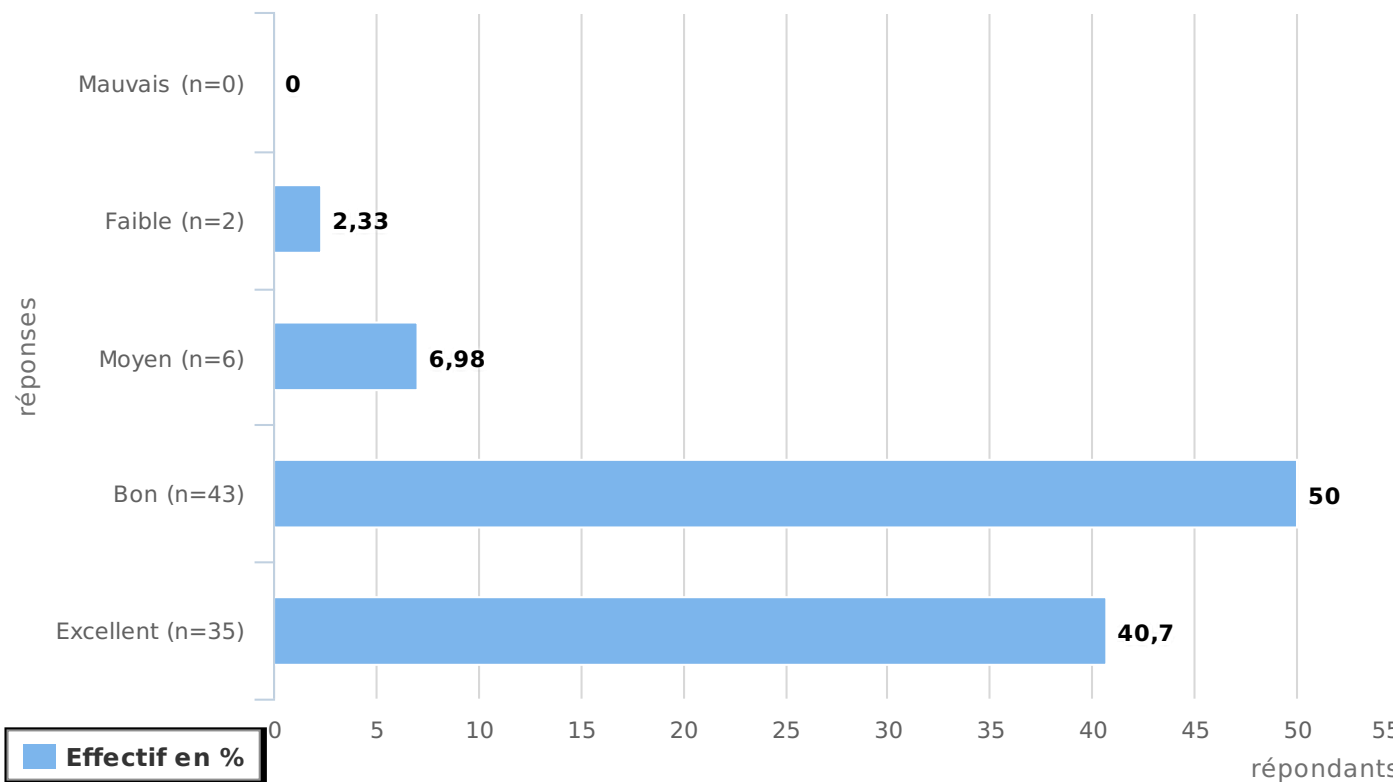
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=86)

Total des réponses non prises en compte (n=229) dont :

Sans avis (n=0)



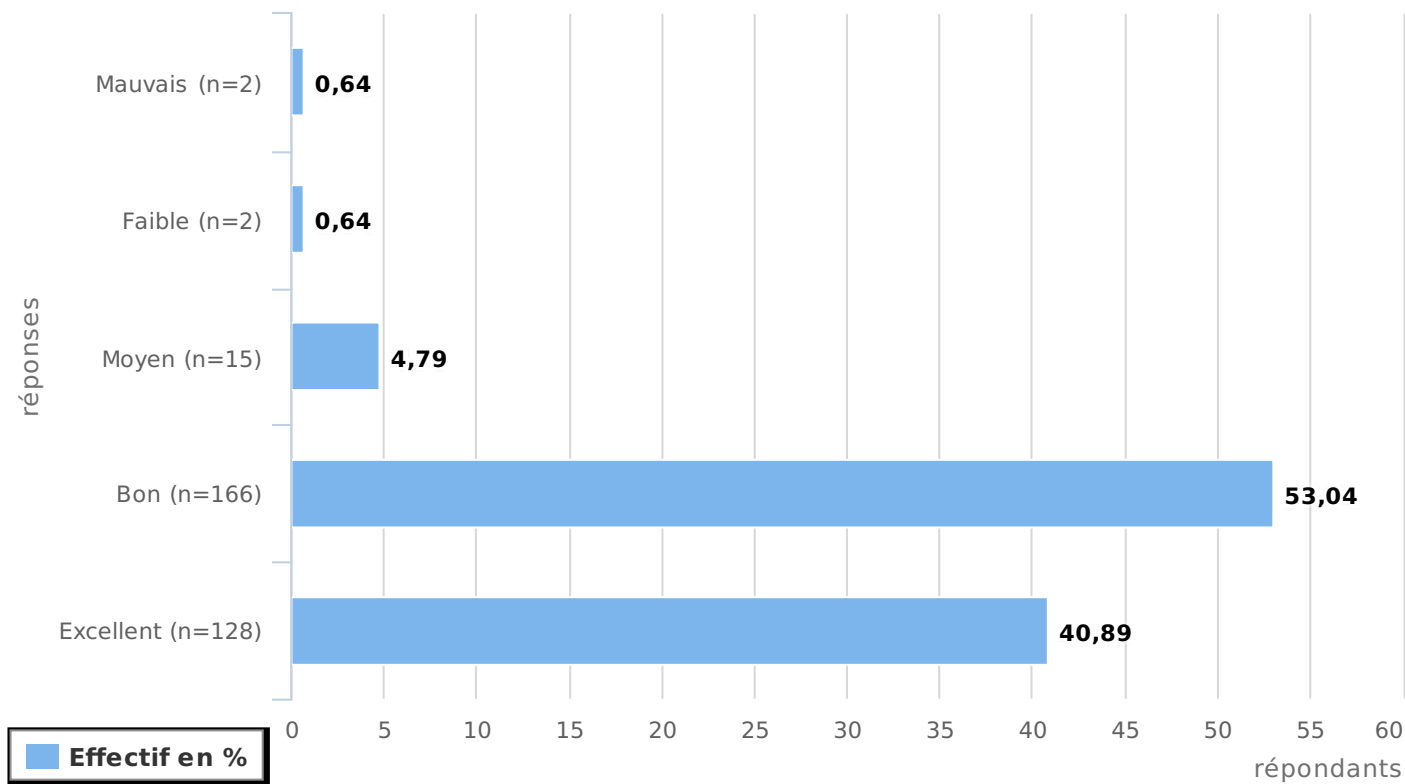
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=313)

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

Sans avis (n=2)



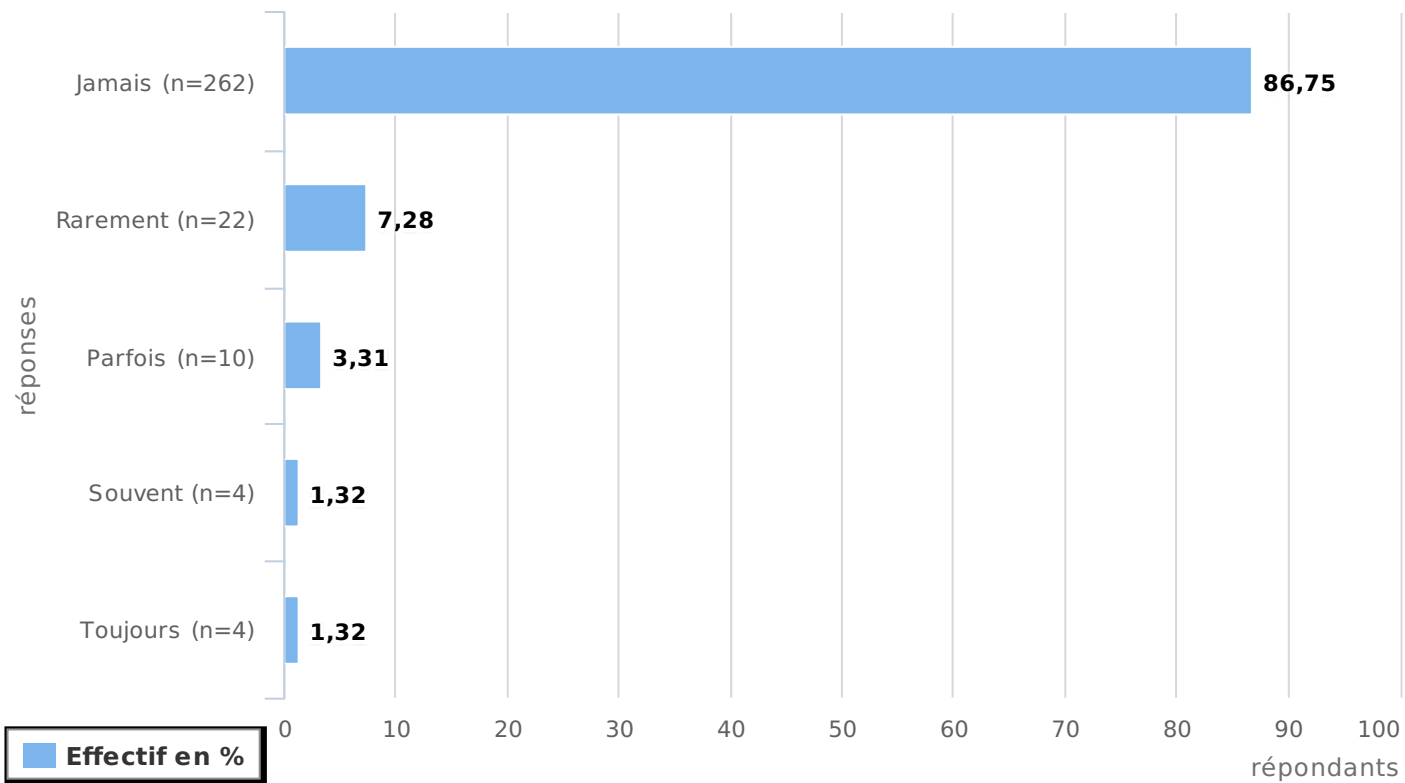
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=302)

Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :

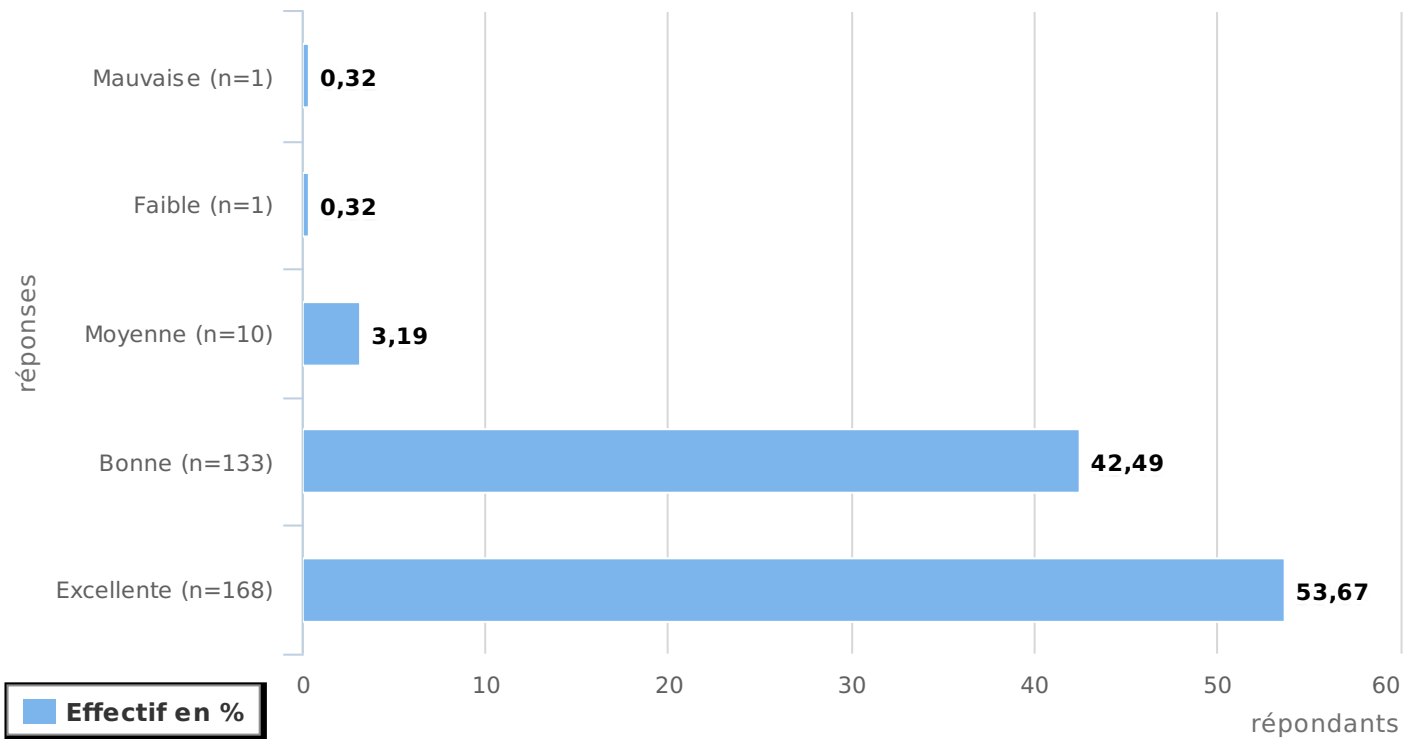
Sans avis (n=13)



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 ? 

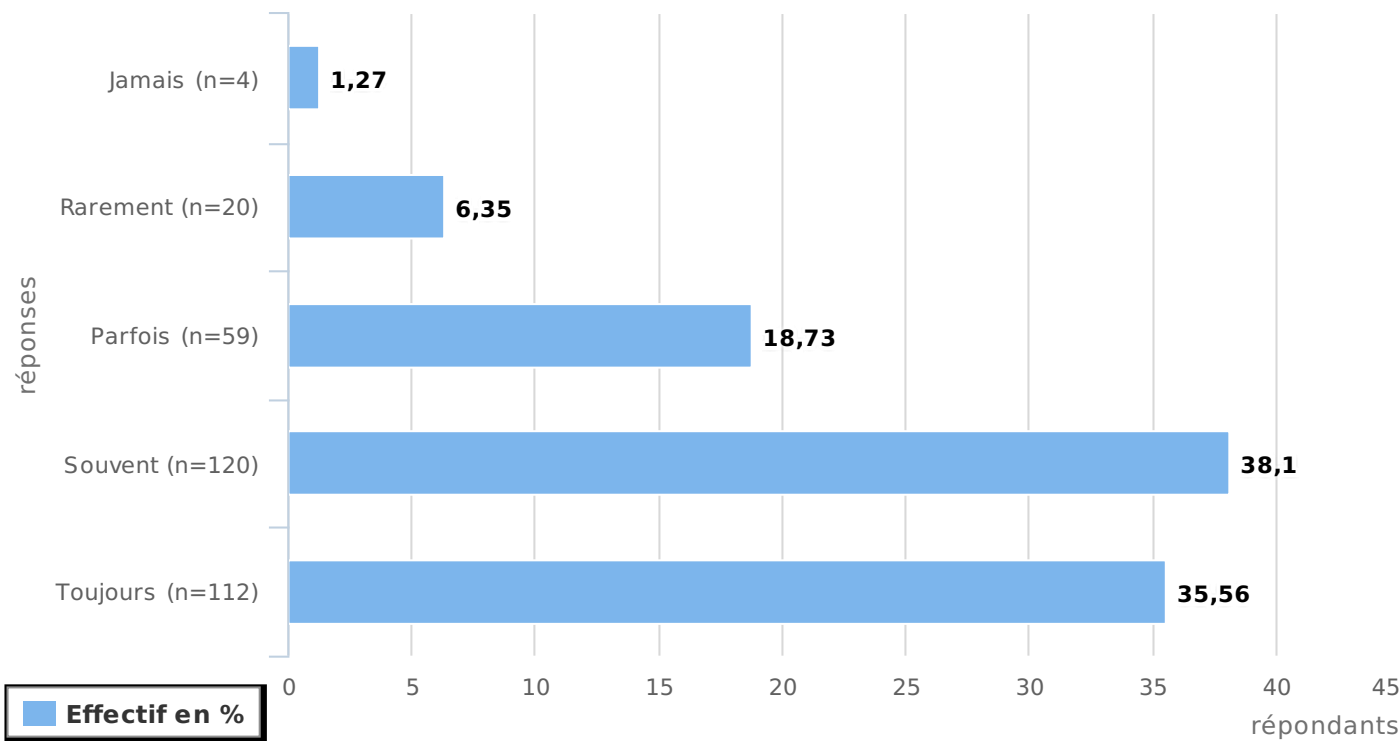
Total des réponses prises en compte (n=313)
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
Sans avis (n=2)




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... ?

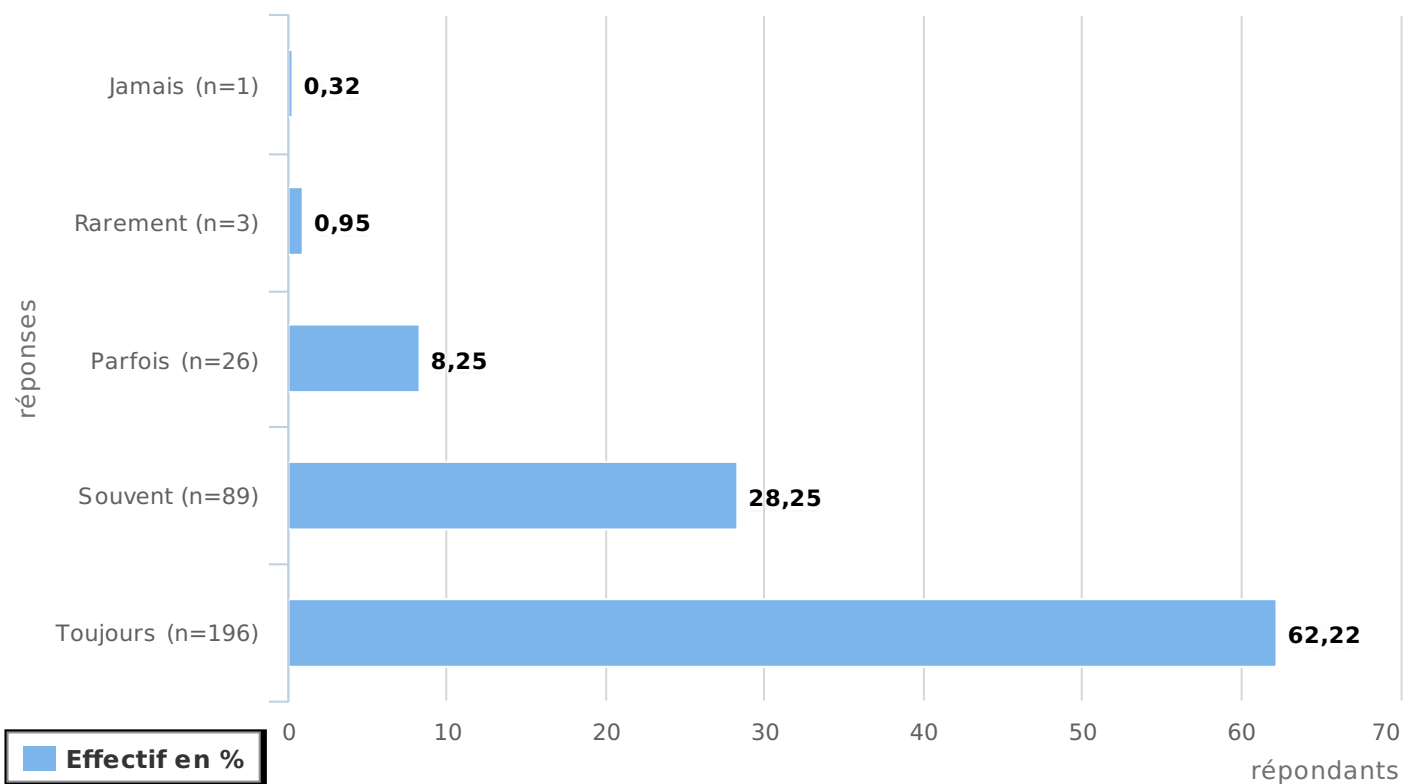
Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



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=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



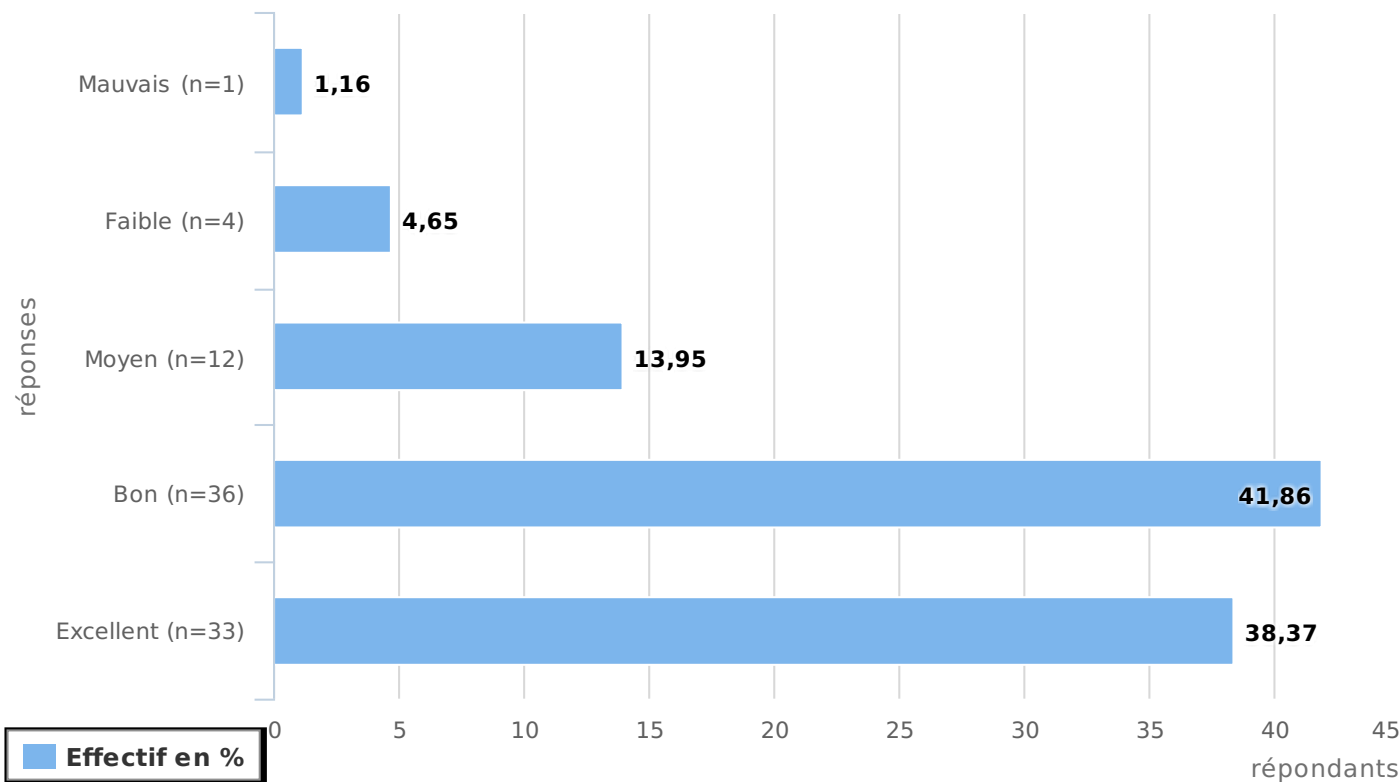
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=86)

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

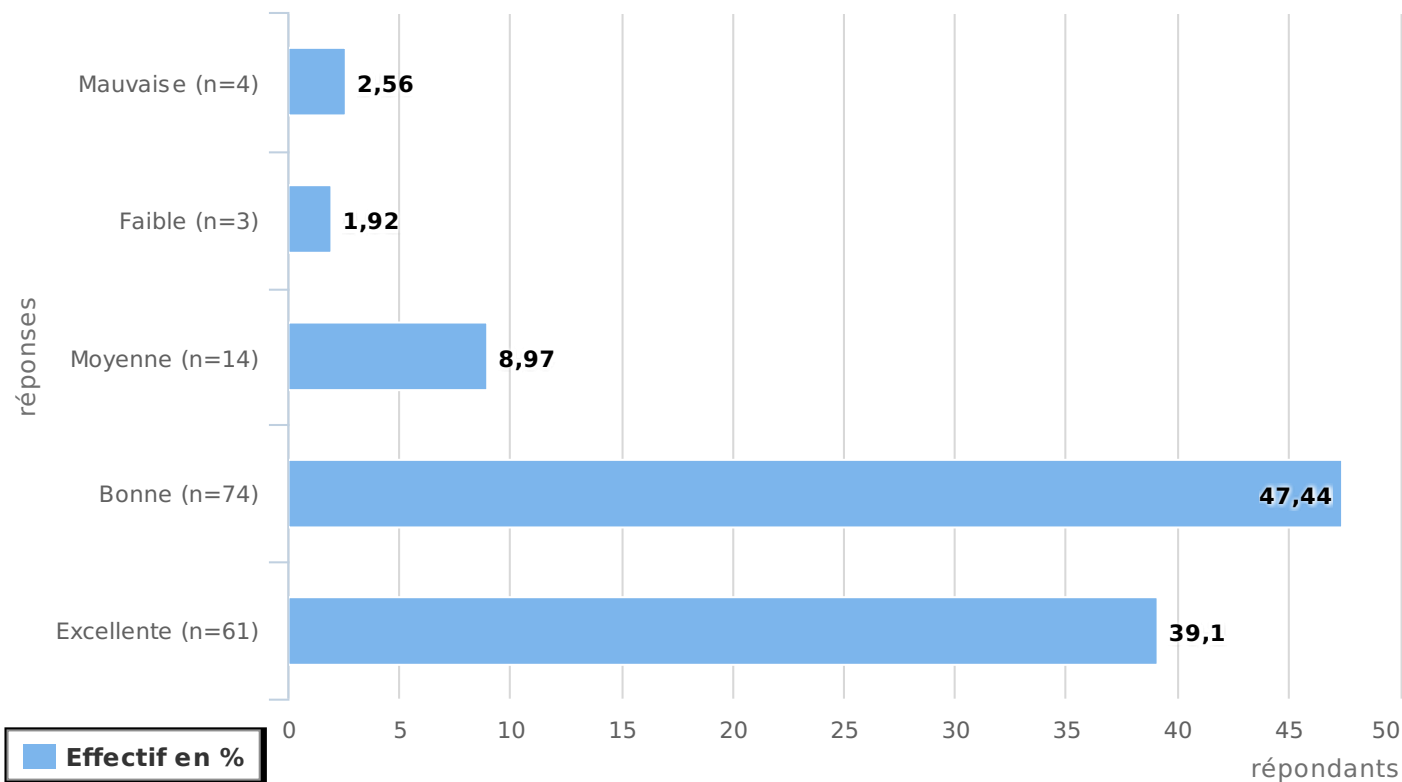
Sans avis (n=0)



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

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

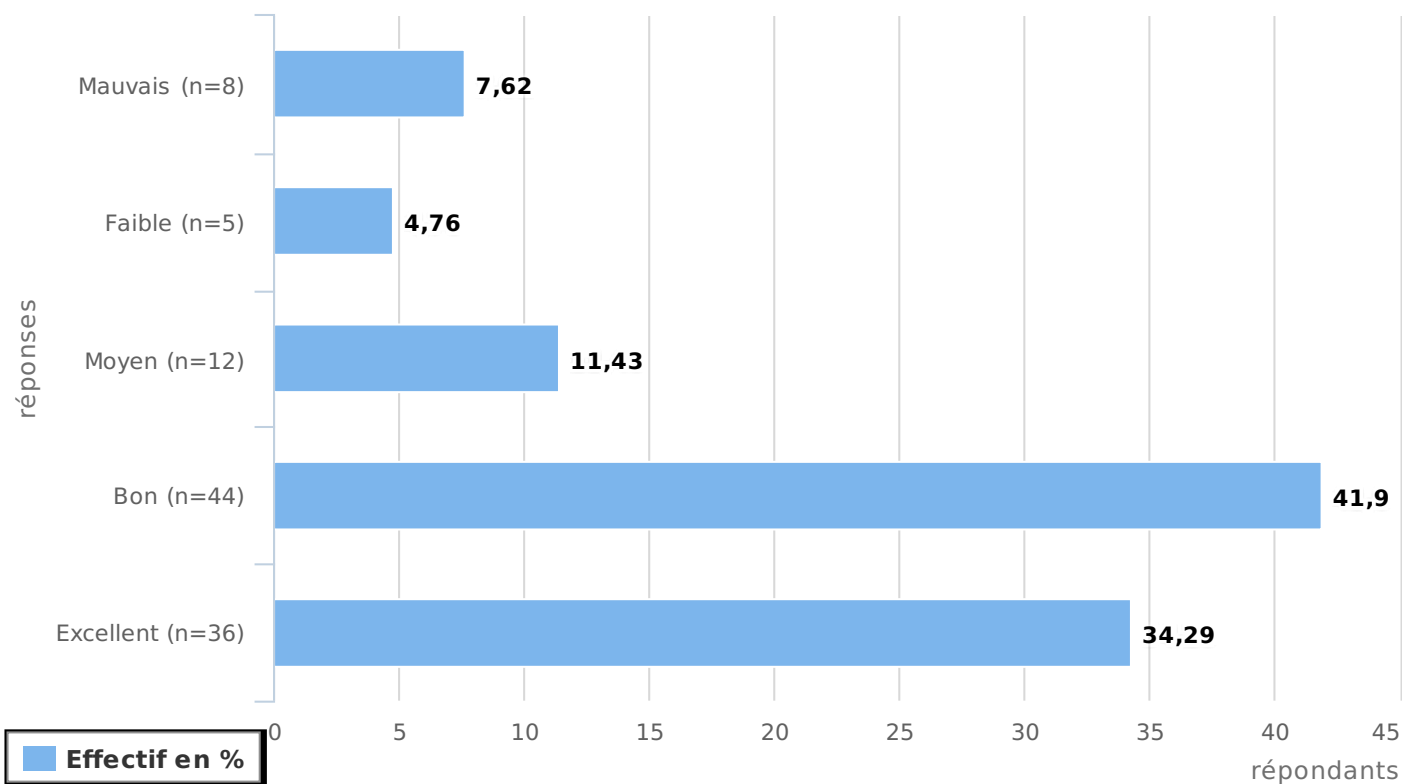
Total des réponses prises en compte (n=156)
Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
Sans avis (n=1)



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 ?

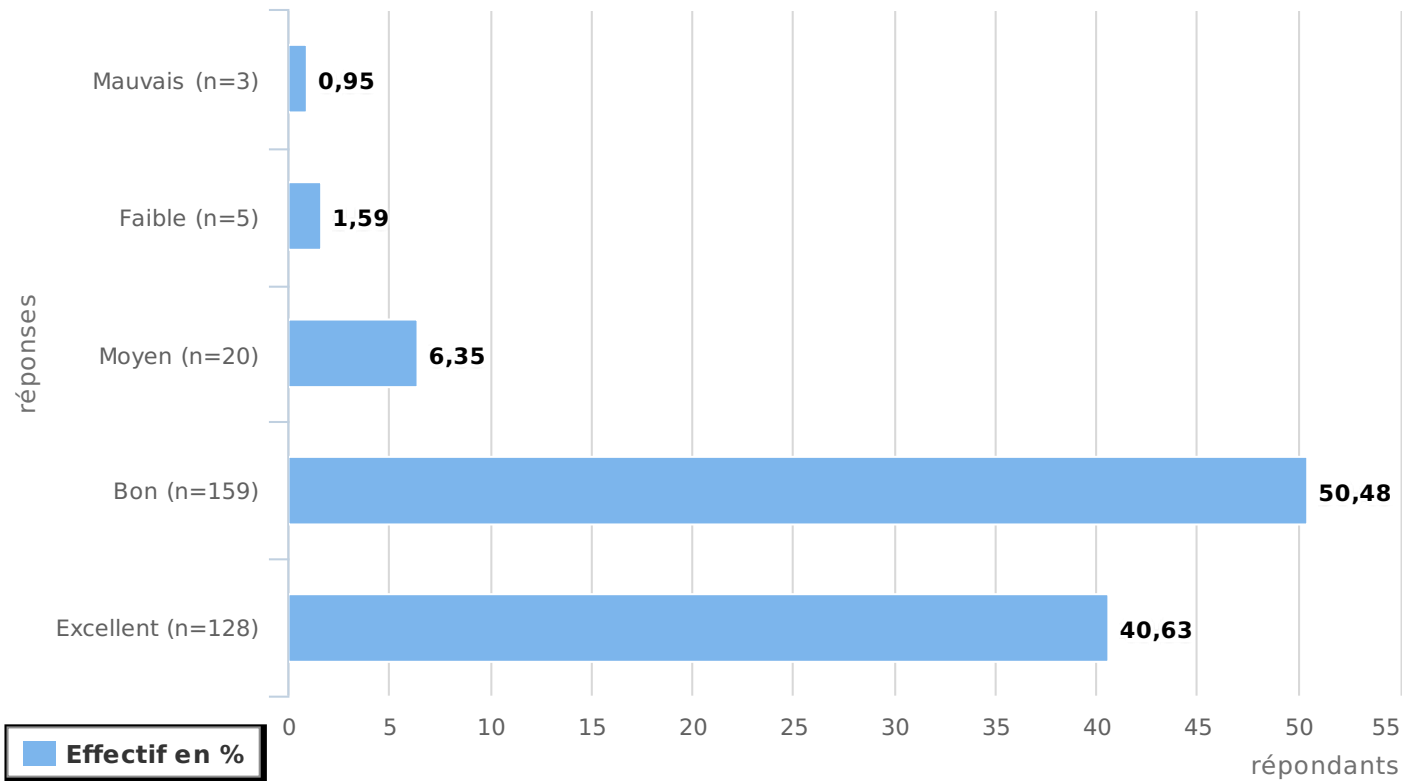
Total des réponses prises en compte (n=105)
Total des réponses non prises en compte (n=210) dont :
Sans avis (n=0)



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=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



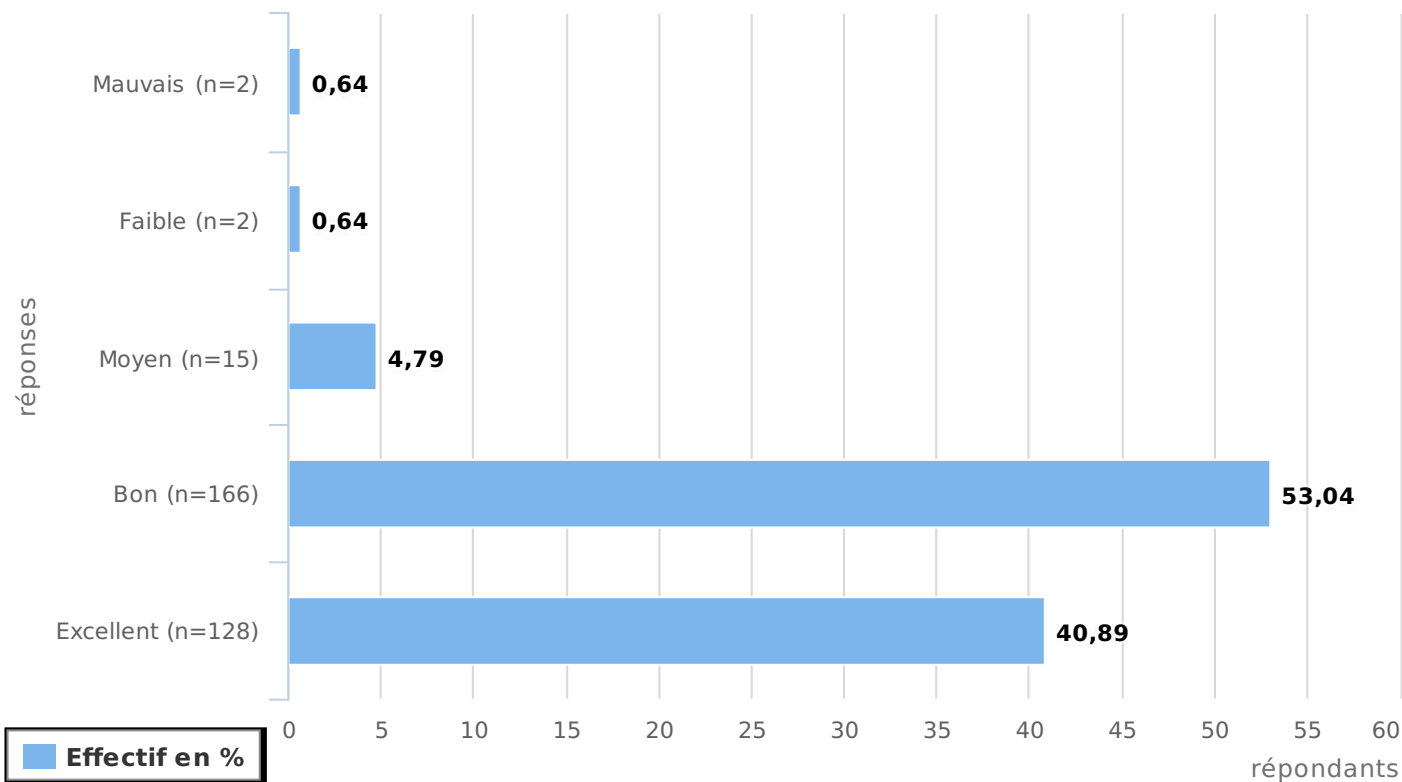
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=313)

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

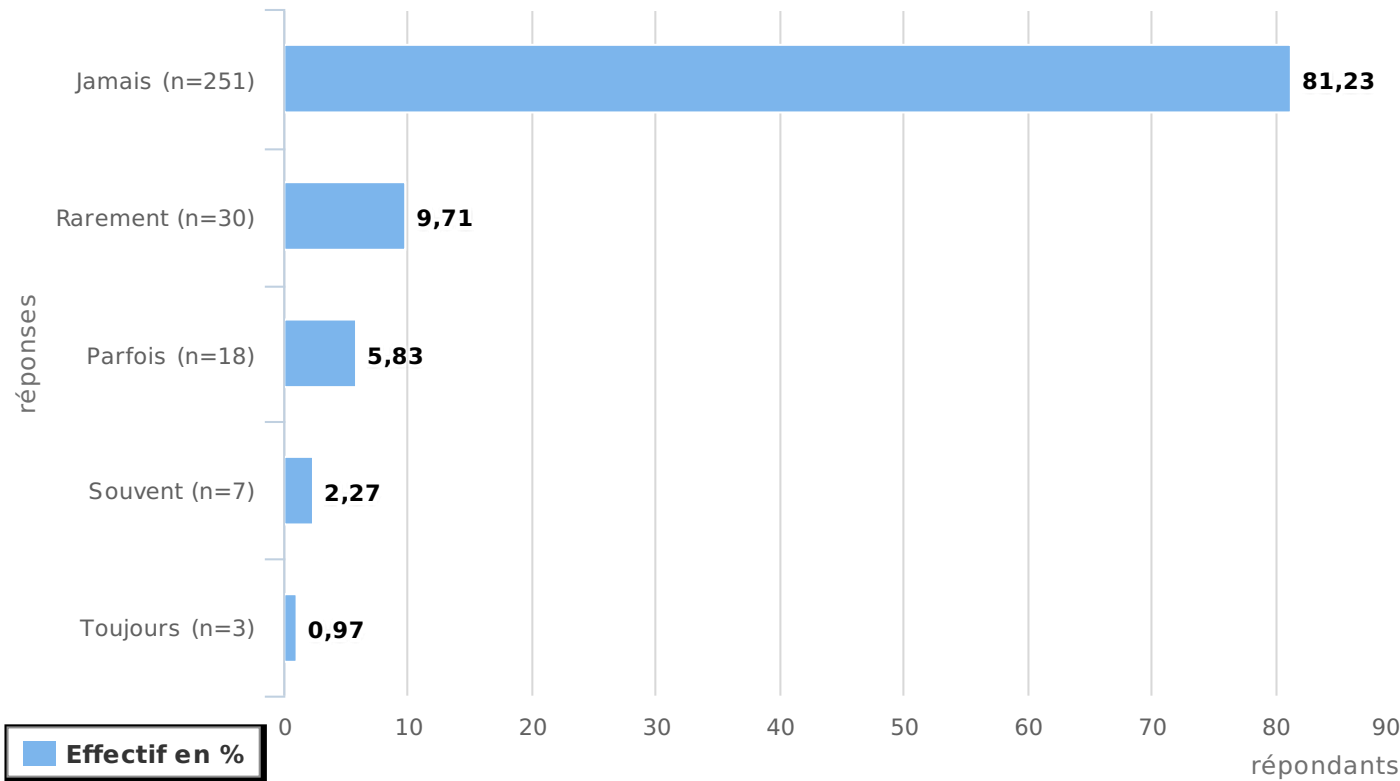
Sans avis (n=2)



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

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=309)
Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
Sans avis (n=6)



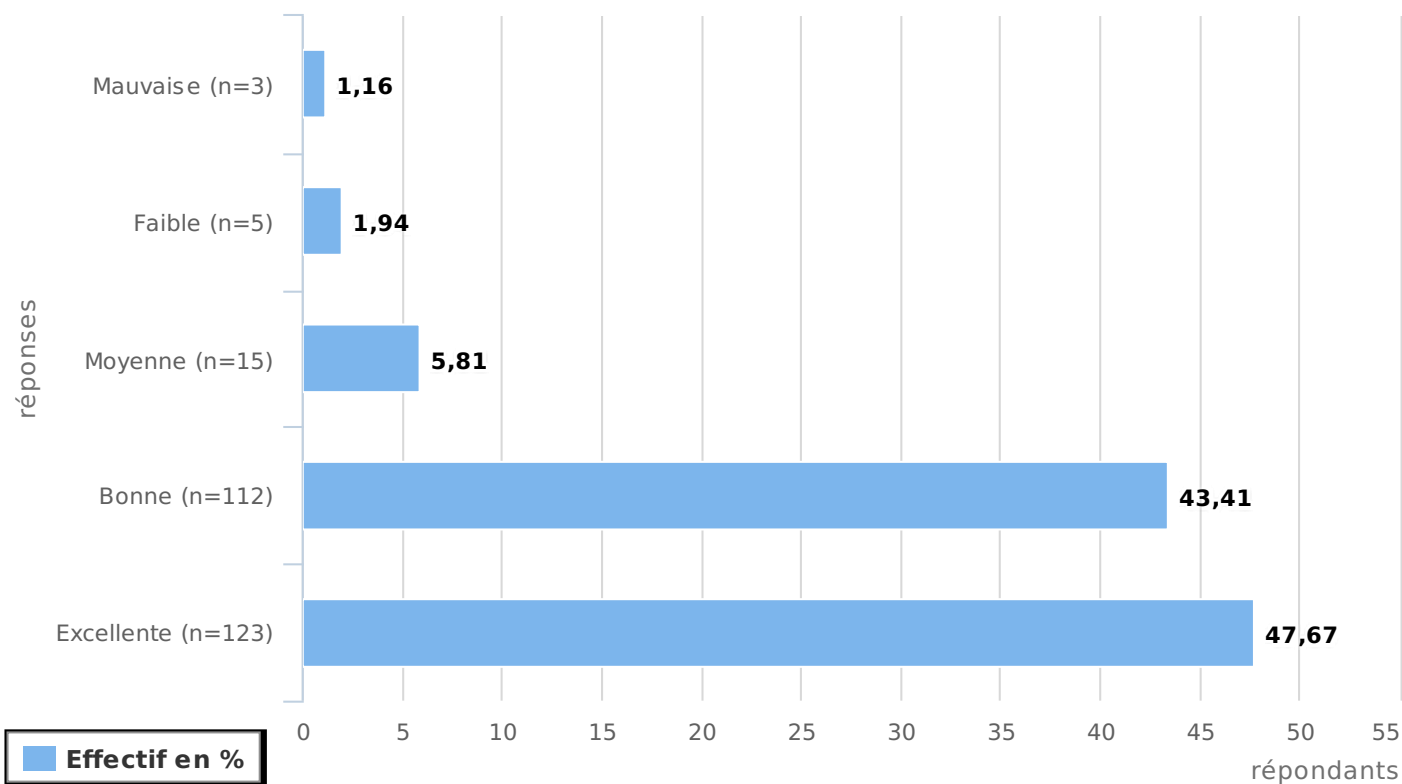
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=258)

Total des réponses non prises en compte (n=57) dont :

Sans avis (n=0)



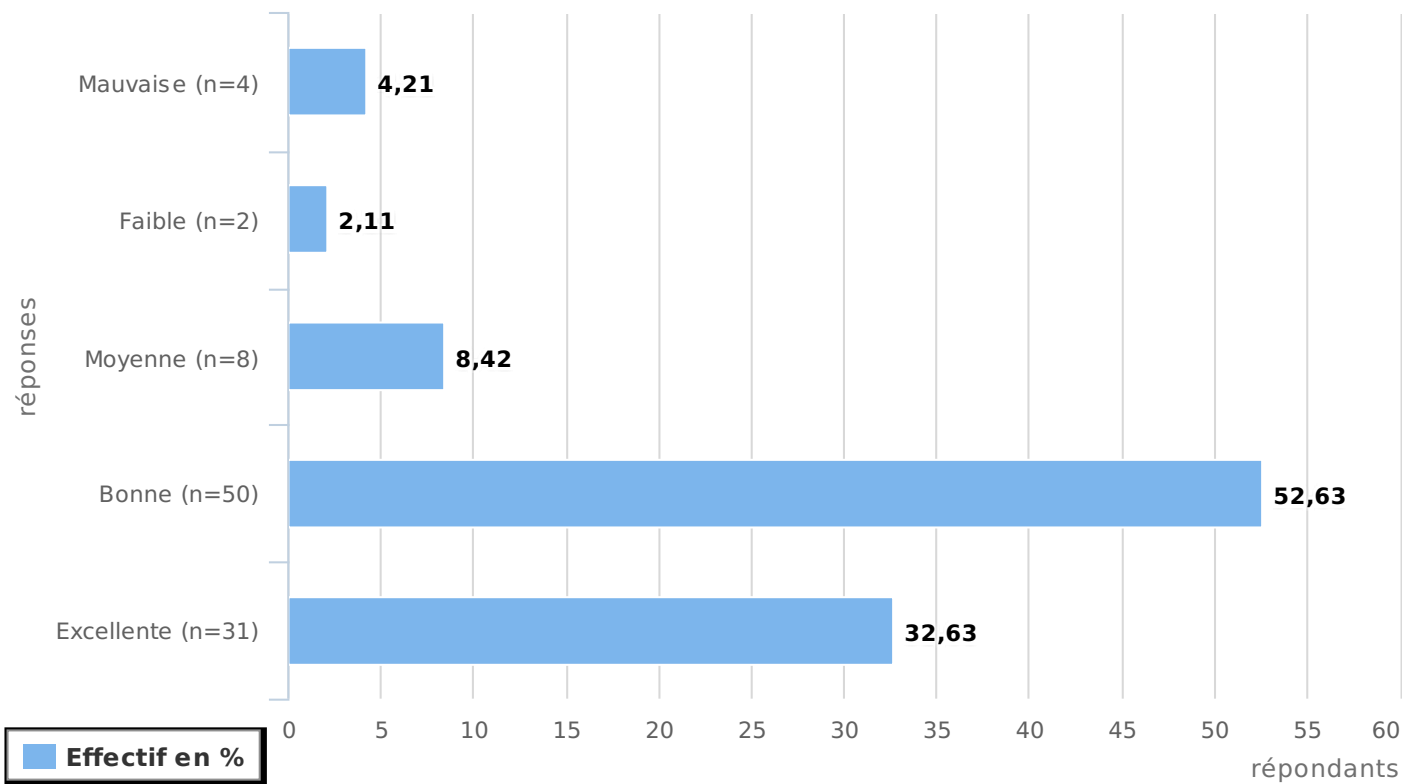
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=95)

Total des réponses non prises en compte (n=220) dont :

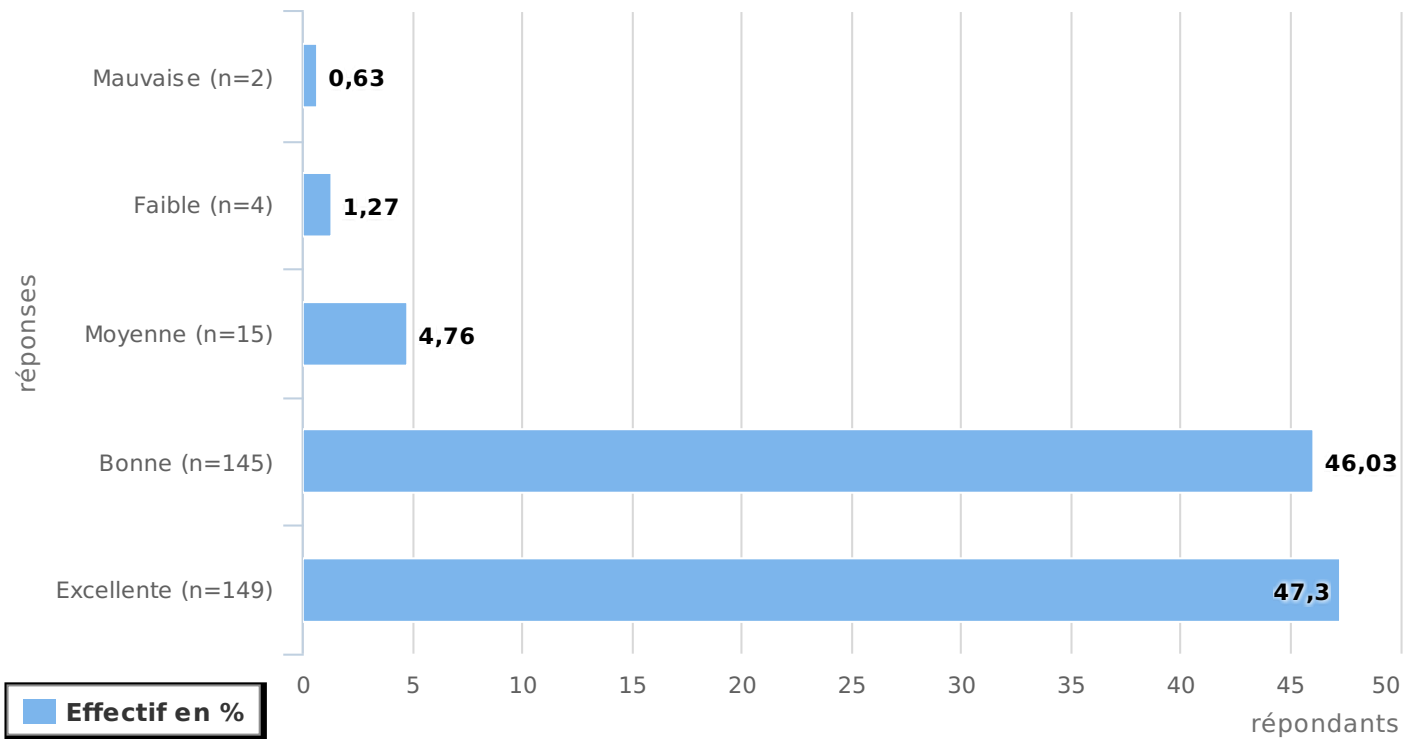
Sans avis (n=1)



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=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)

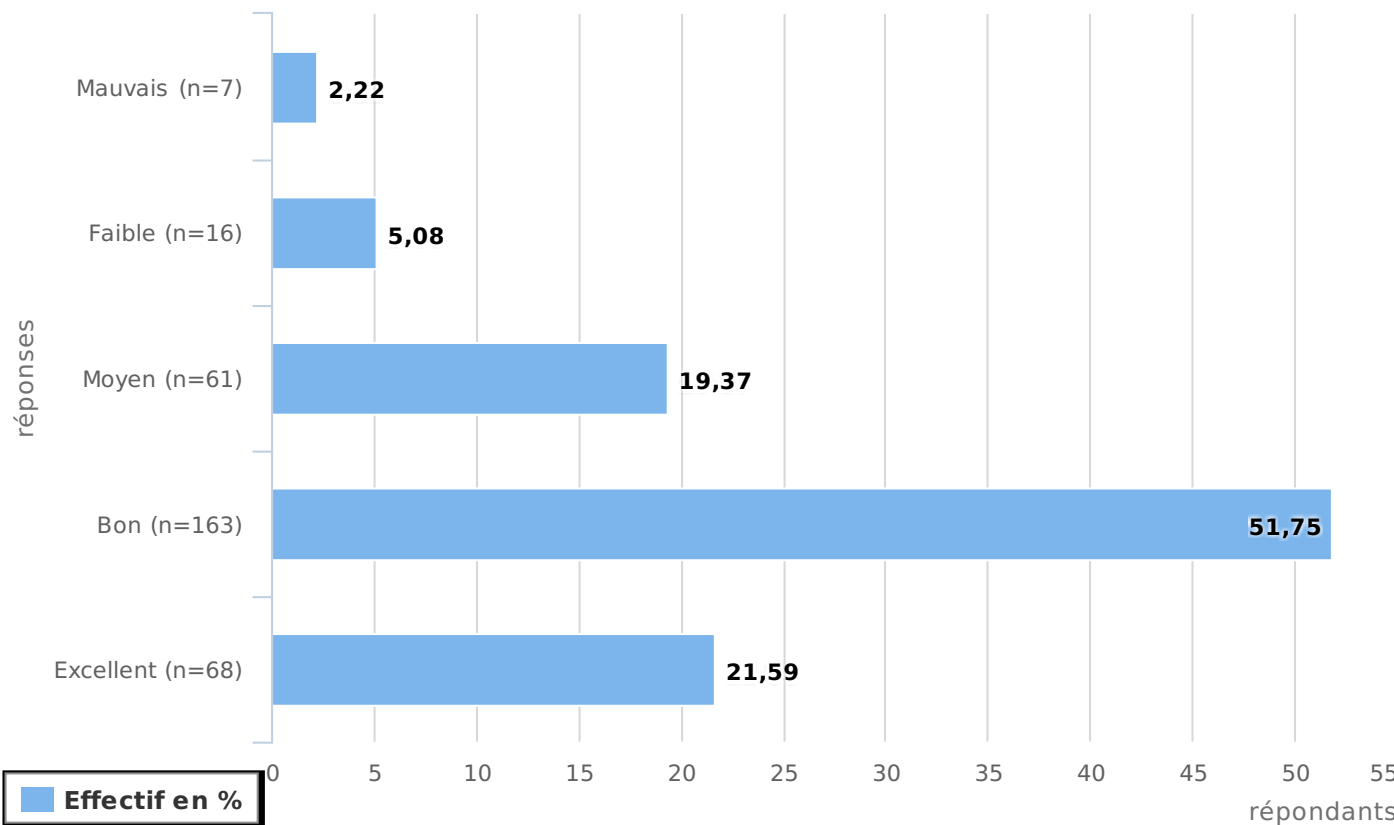


CHAMBRE

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



Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



CHAMBRE

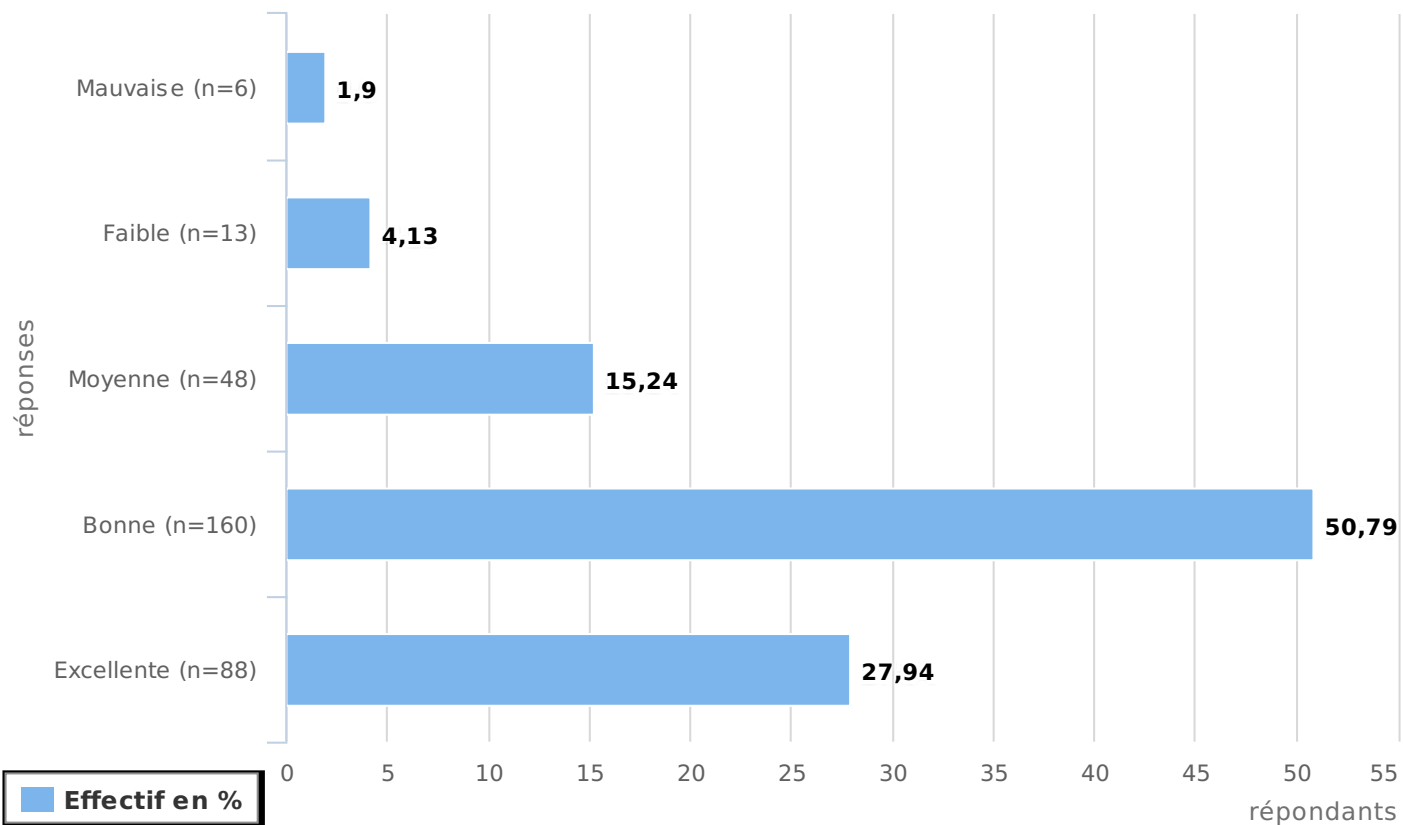
QC00034: Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=315)

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

Sans avis (n=0)



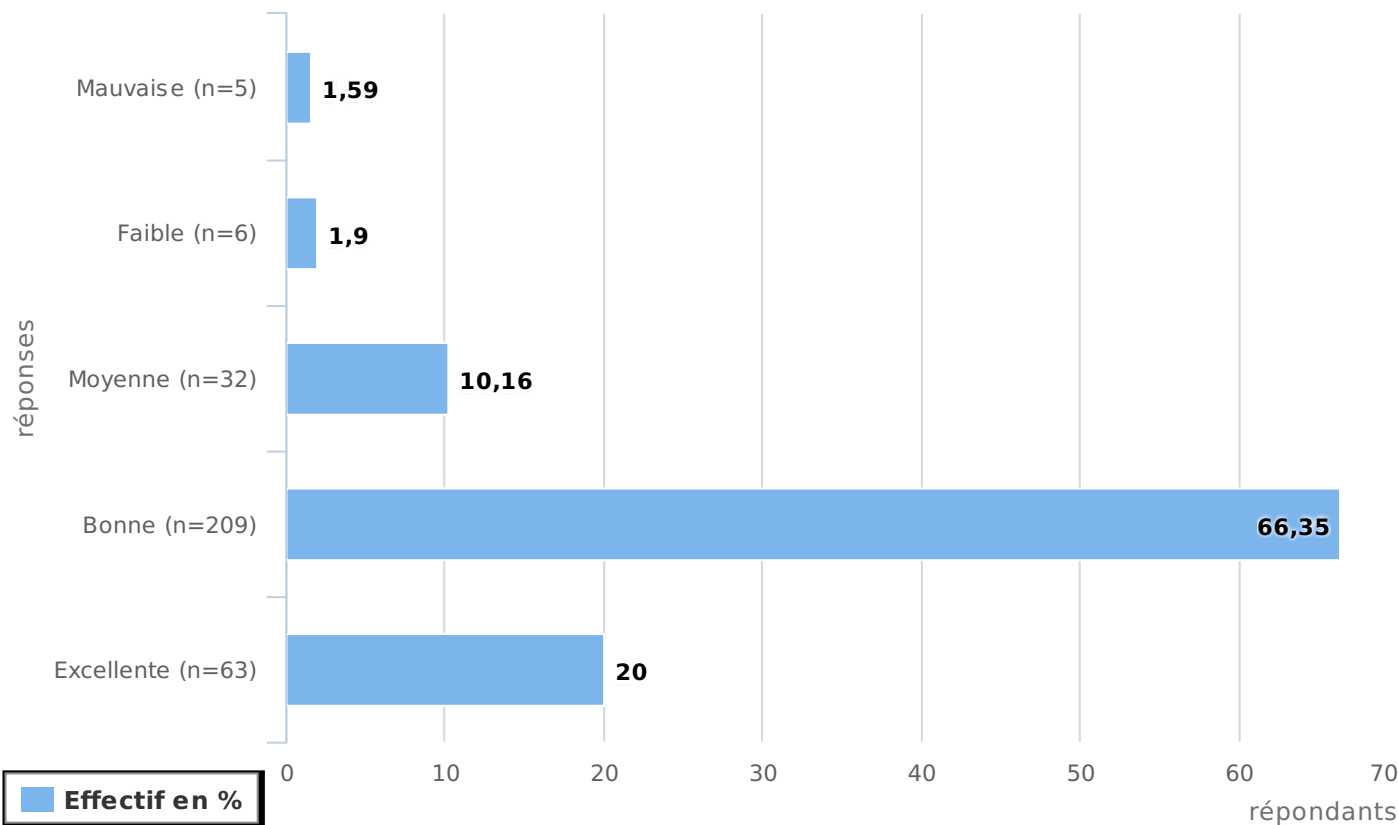
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=315)

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

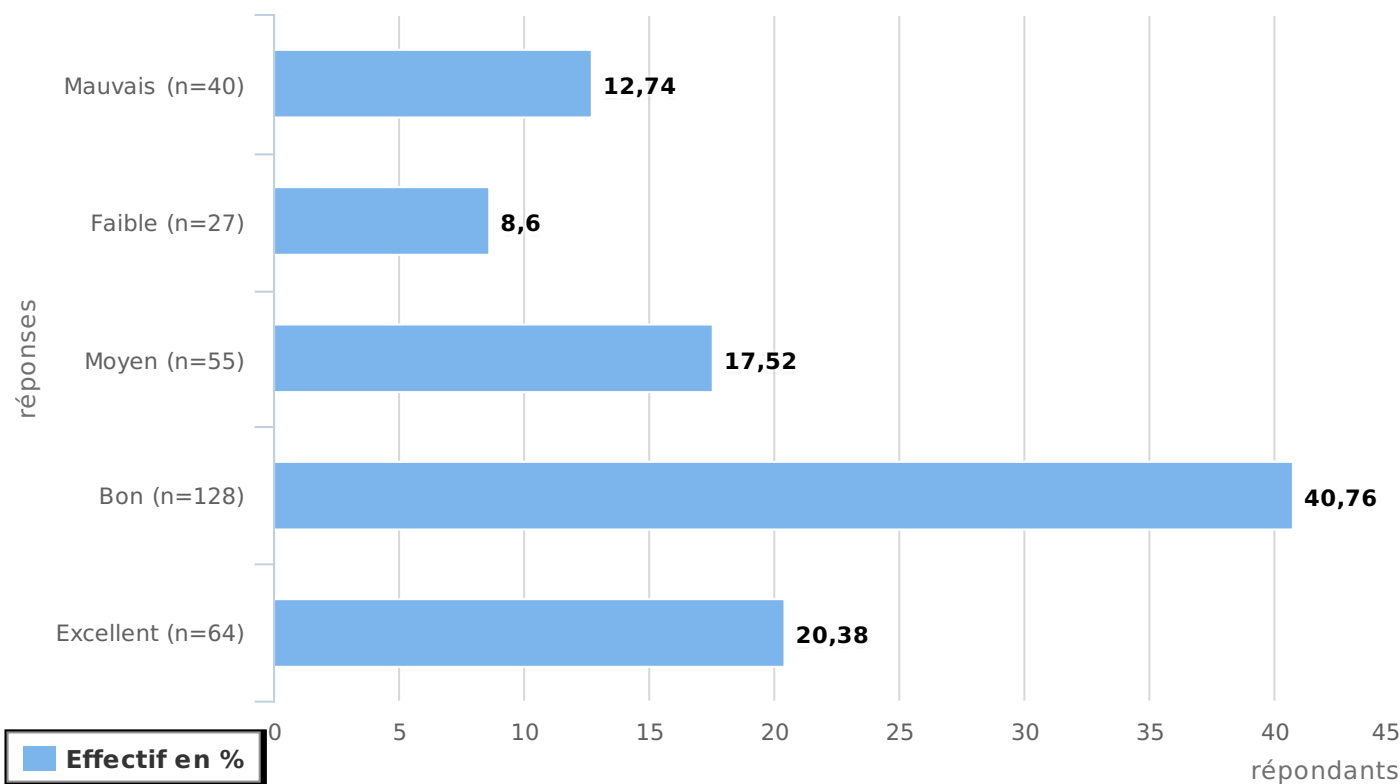
Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=314)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)

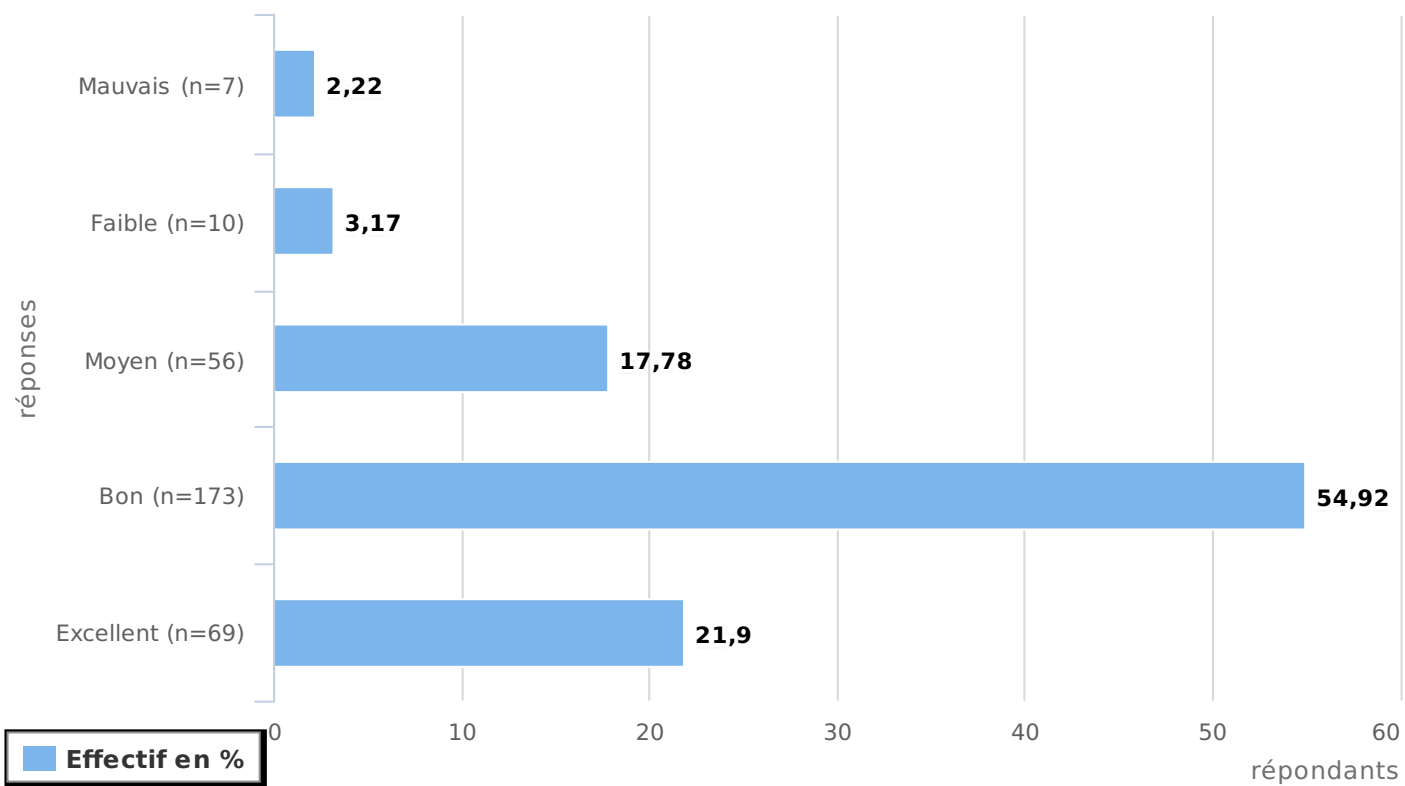


CHAMBRE

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



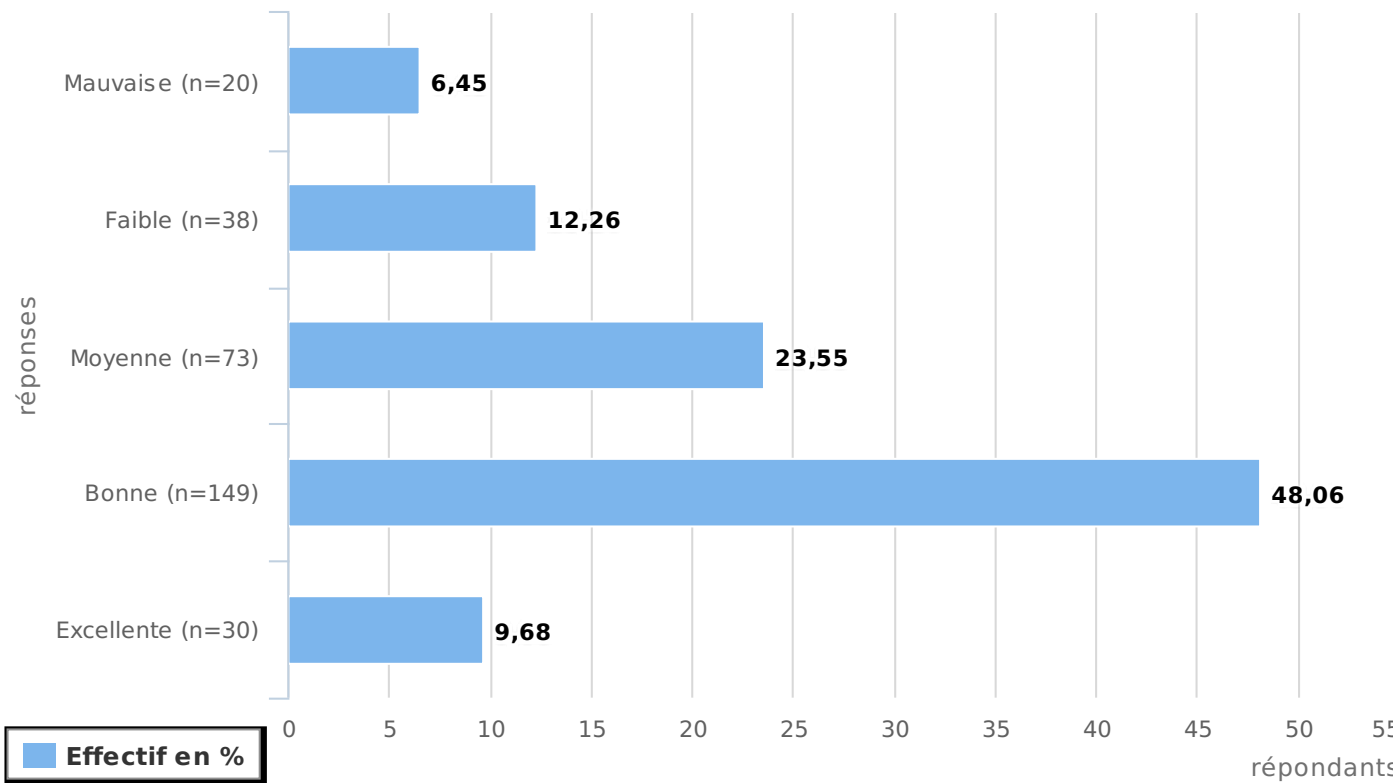
Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=310)
Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
Sans avis (n=1)

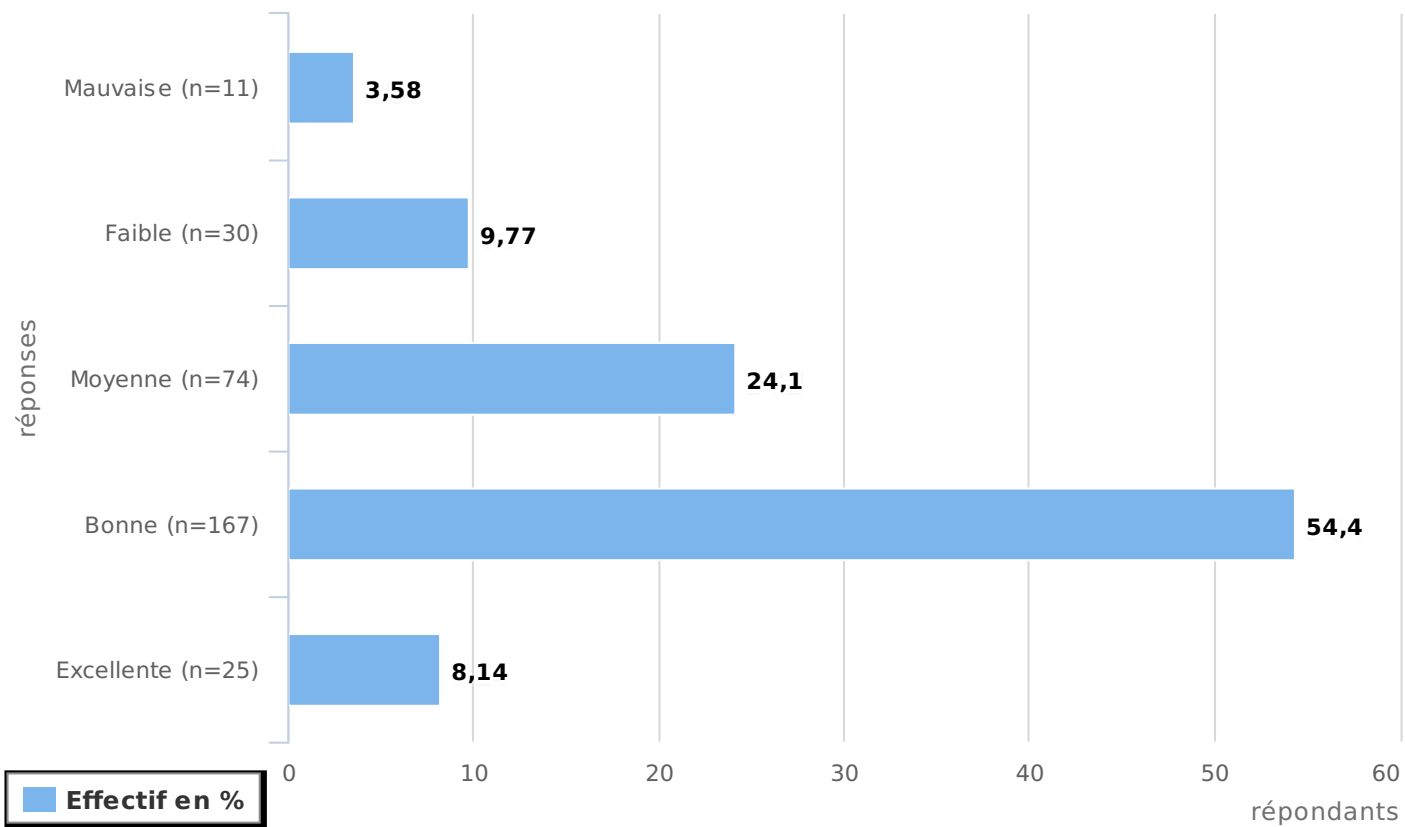


REPAS

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



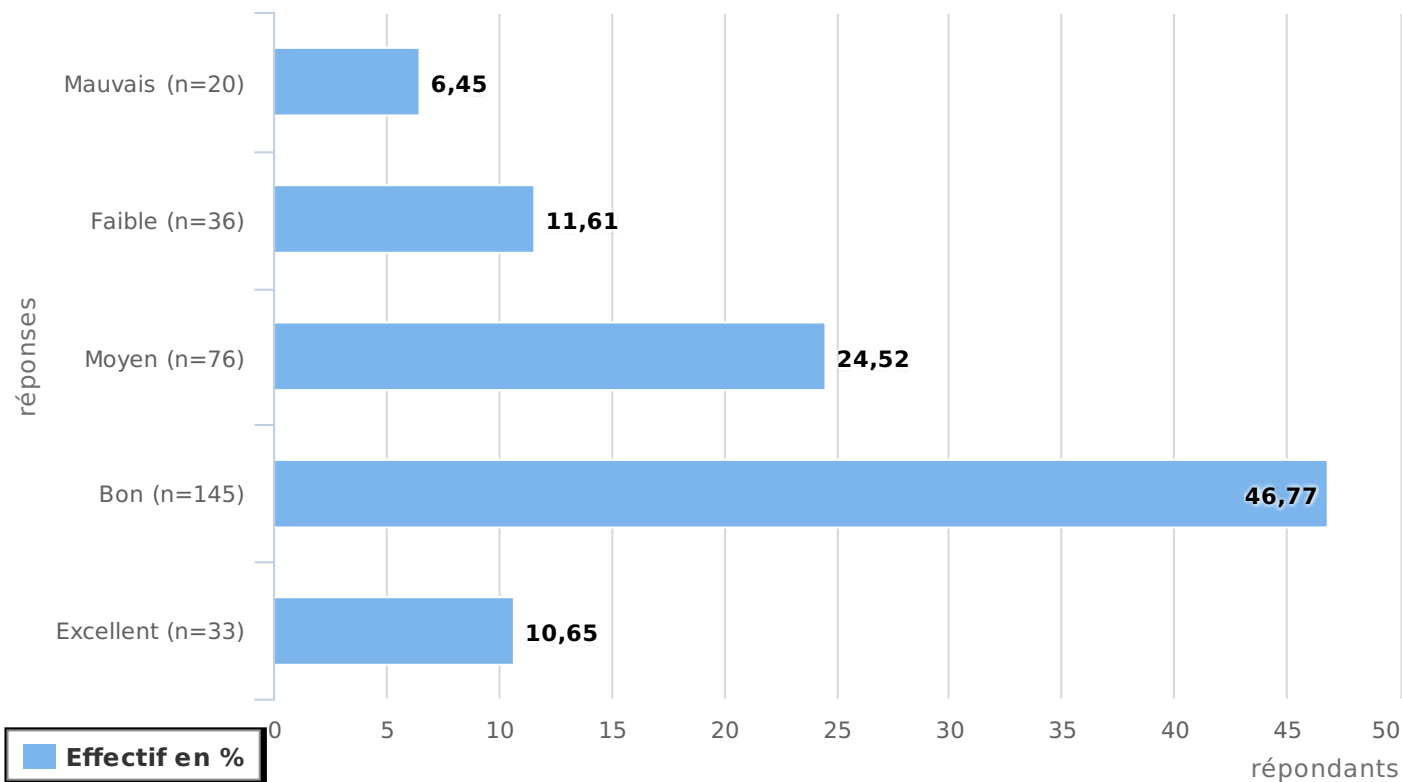
Total des réponses prises en compte (n=307)
Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
Sans avis (n=4)



REPAS

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

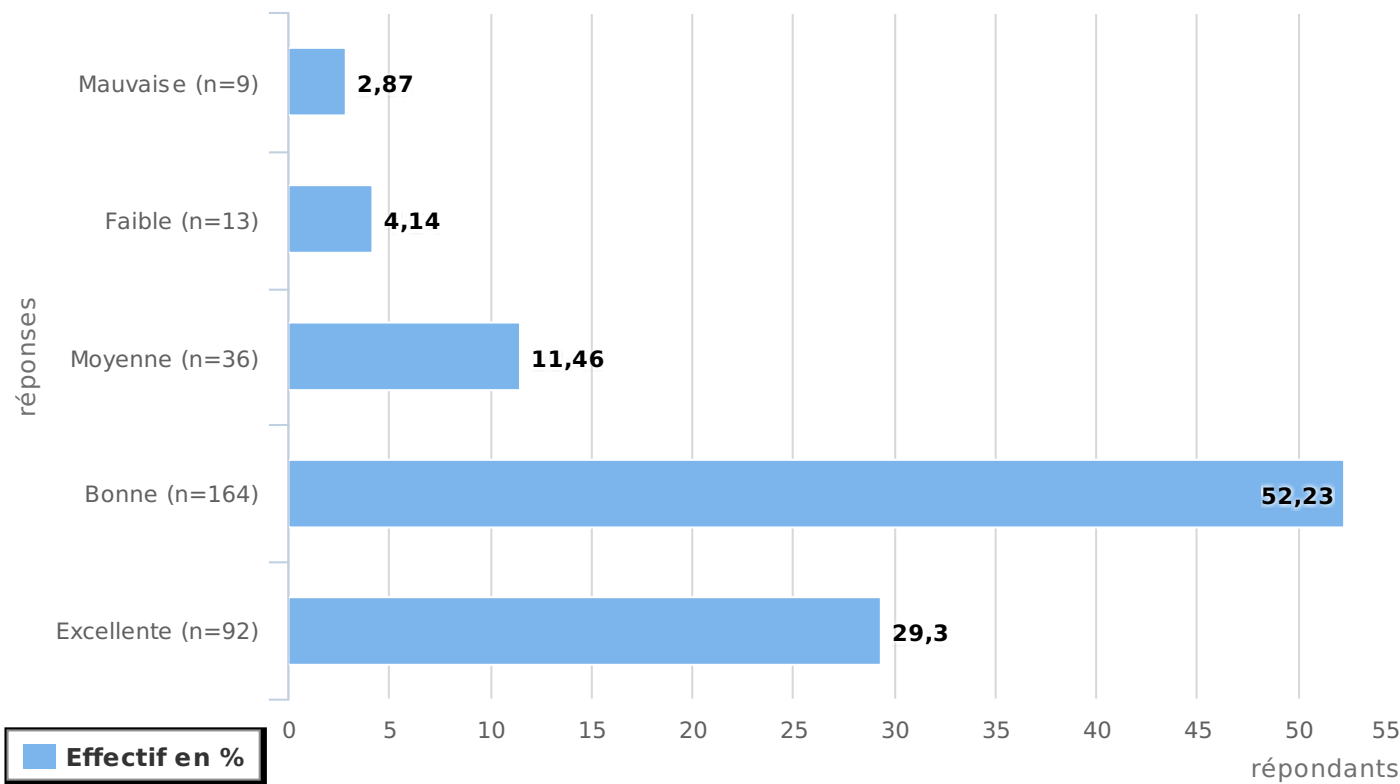
Total des réponses prises en compte (n=310)
Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
Sans avis (n=1)



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=314)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)



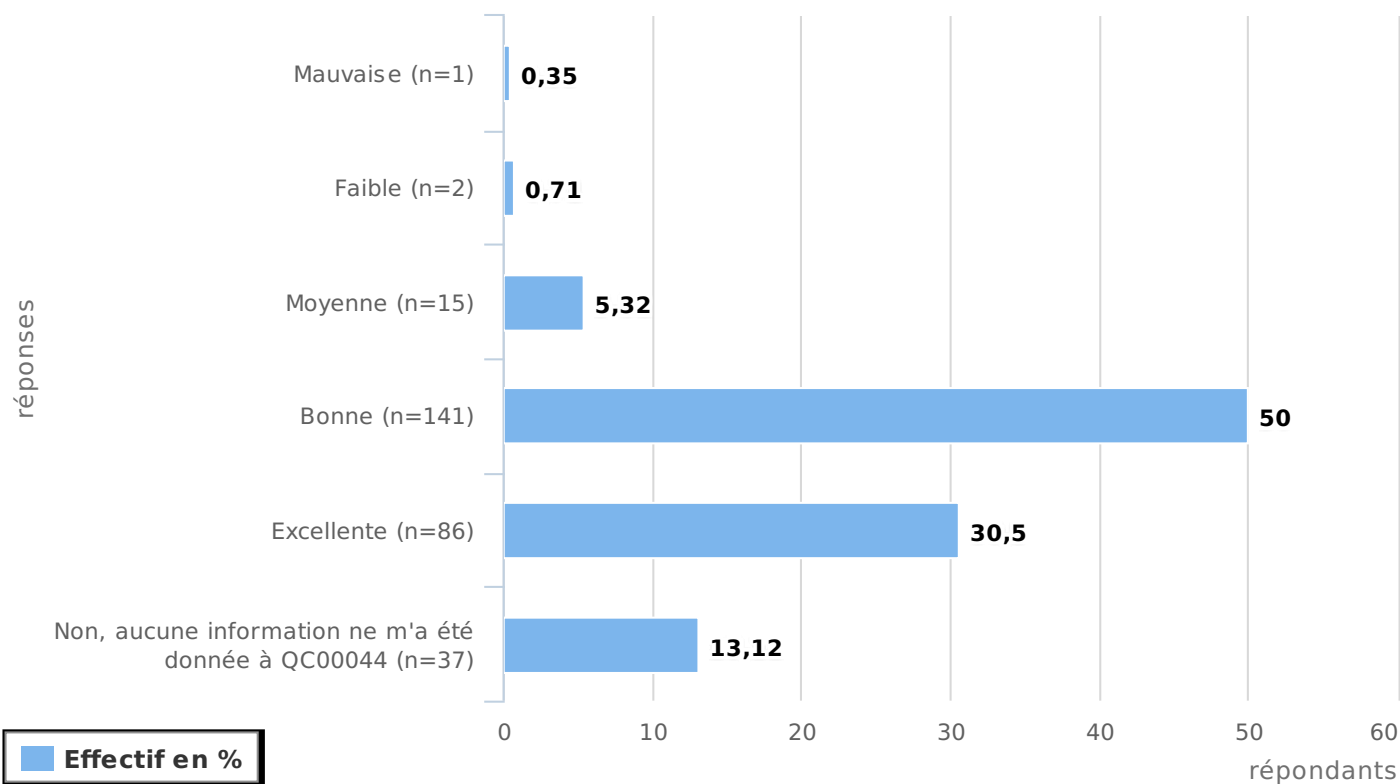
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=282)

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

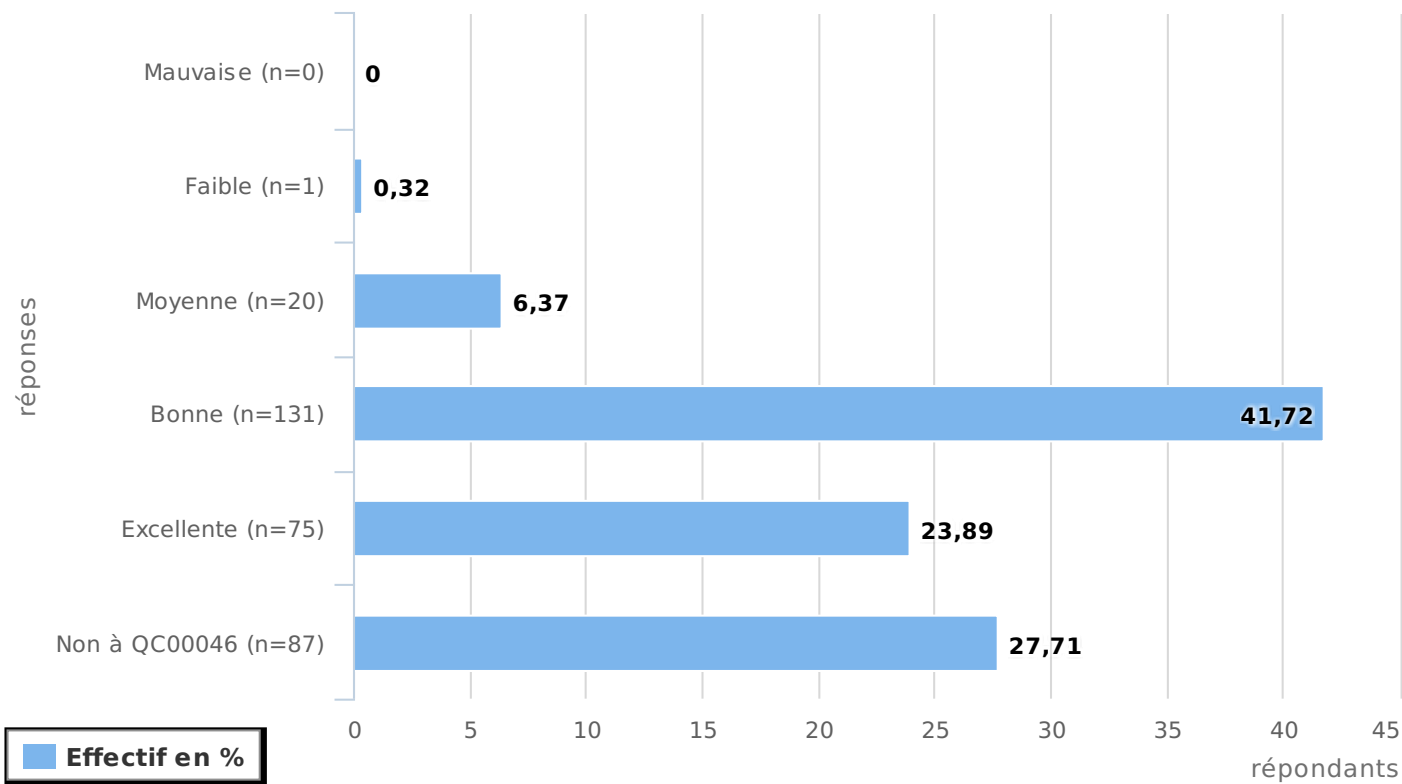
Sans avis (n=1)




ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00047: Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur la reprise de vos activités après votre sortie ?

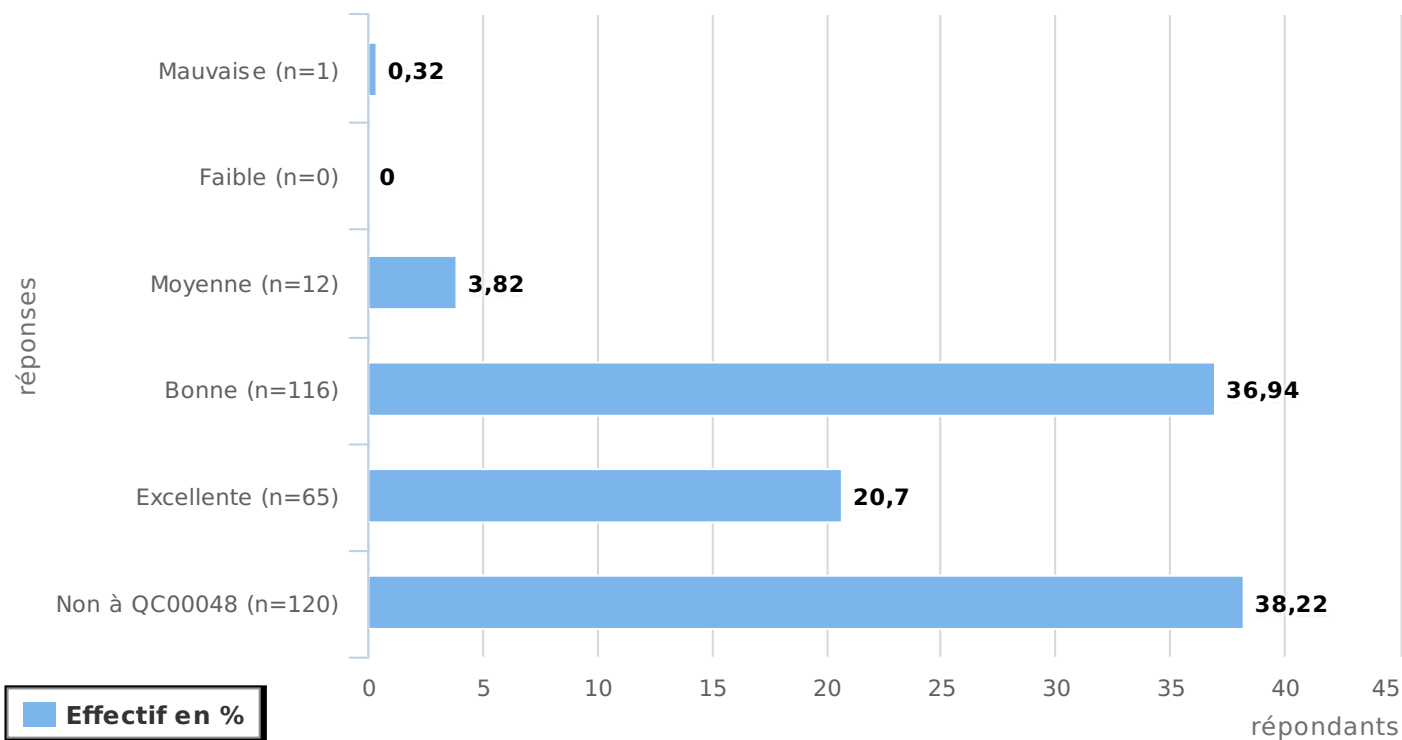
Total des réponses prises en compte (n=314)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)



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 ?

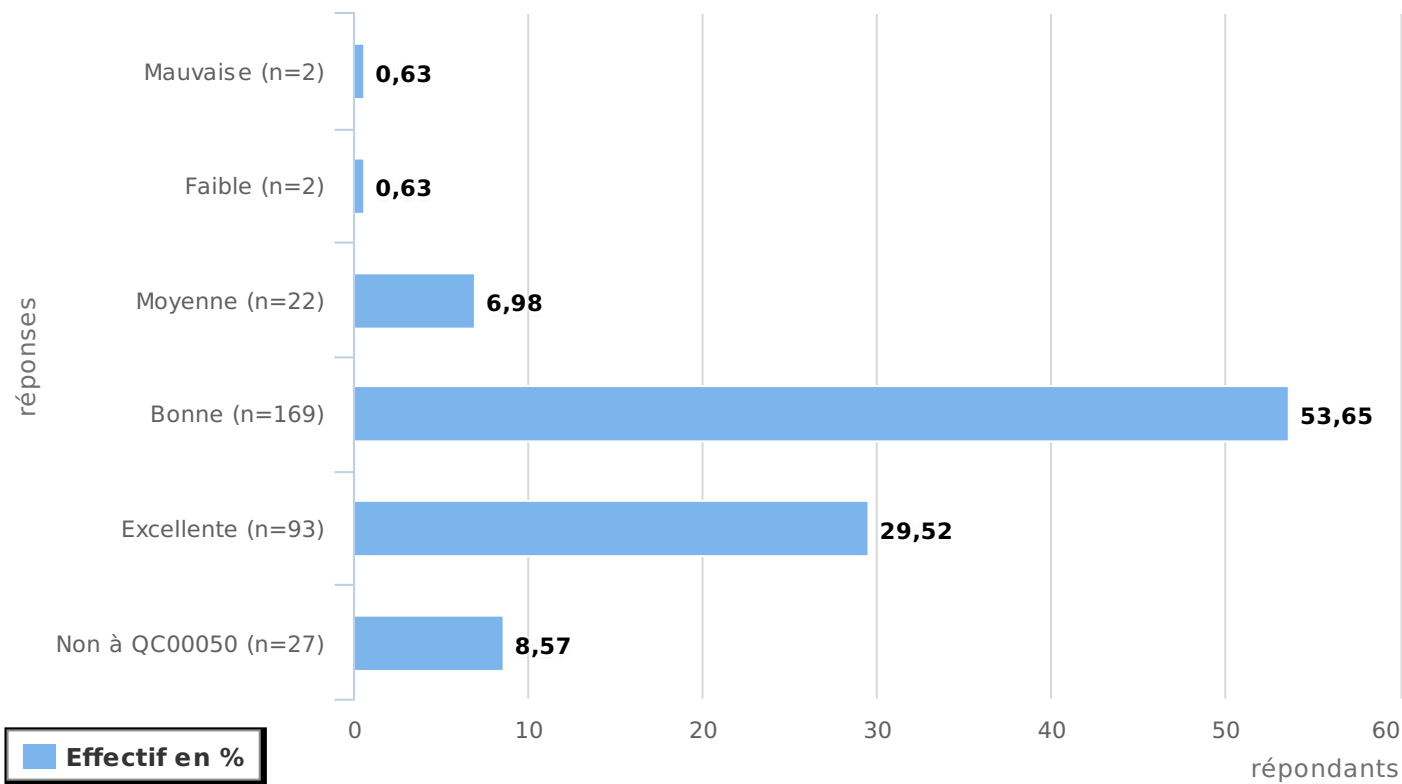
Total des réponses prises en compte (n=314)
Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

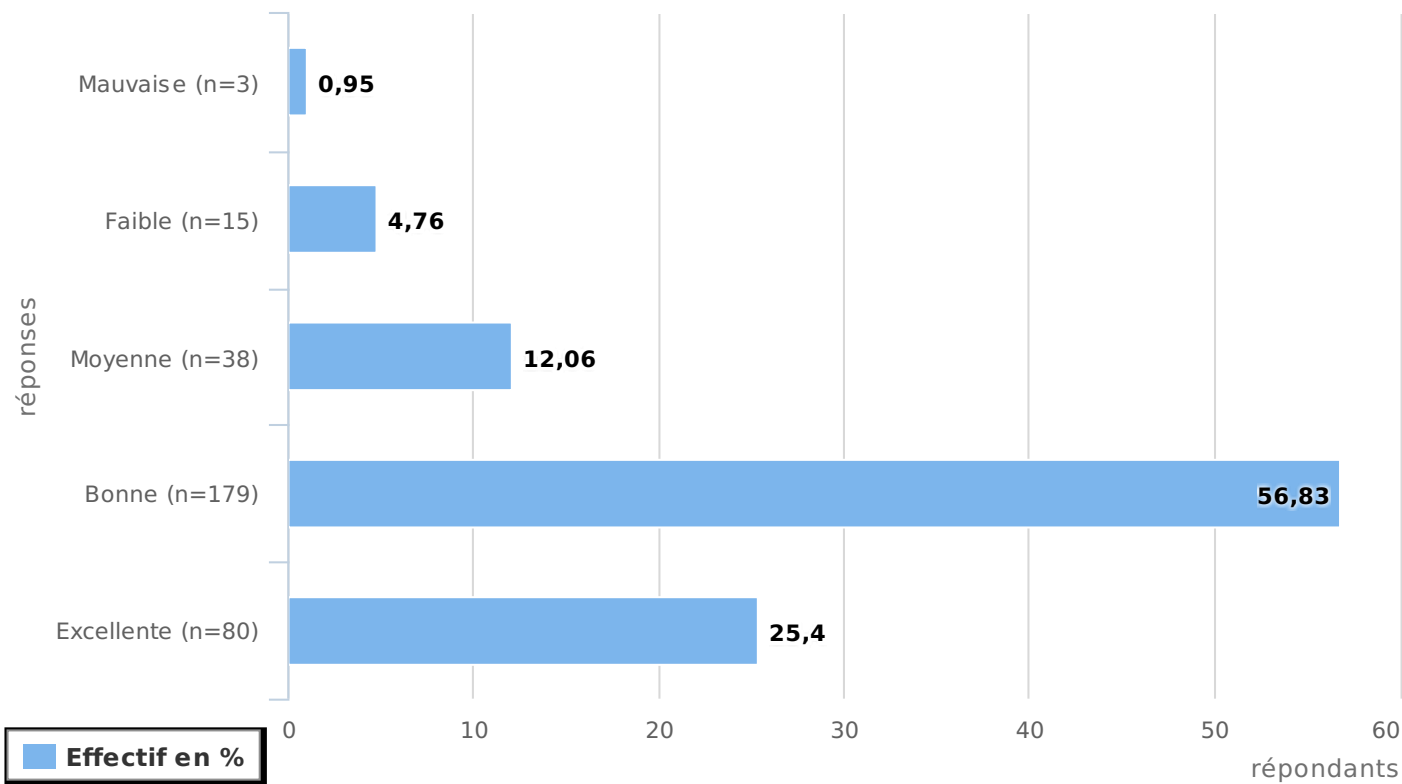
Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=315)
Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
Sans avis (n=0)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 388

Nb de questionnaires complets = 315

Nb de questionnaire incomplets = 34

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

Nb de patients « Hors-champ » = 7

(Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)

Nb total de patient désinscrits = 32

38.41 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

95.24 % des questionnaires ont été remplis par le patient

3.49 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

1.27 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

1.59 % des patients ont été orientés par un service d'urgence

75.23 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)

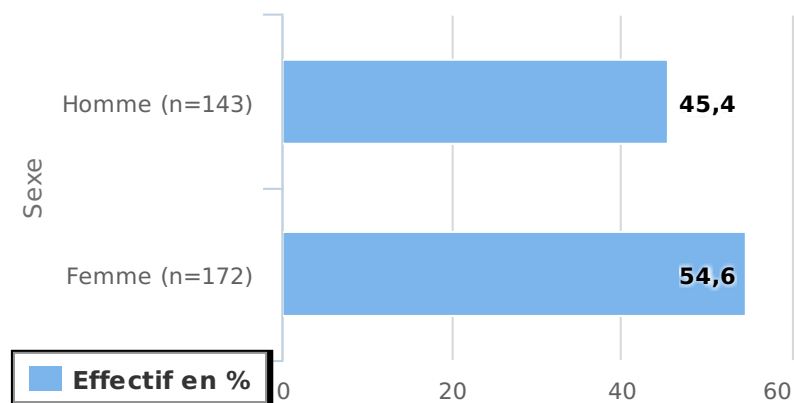
12.38 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)

0.63 % des patients ont été orientés par un autre établissement

10.16 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2018 v3.6.1

Sexe des patients



Age des patients

