

# e-Satis MCO+48h 2019 - Etablissement 130042096

## Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 1 janvier 2019 / 31 mars 2019

Date : 01/04/2019

---

## Généralités

436 Nombres d'e-mails importés sur la plateforme

412 Nombre d'e-mails envoyés aux patients

28 Nombre de réponses complètes

78.56 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches (n=22)

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 82.14 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

## Expérience de vos patients

### Accueil

92.3 % des patients ont reçu un livret d'accueil

32.14 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

### Prise en charge

25 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

14.29 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

21.43 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

53.57 % des patients ont eu des douleurs et 17.86 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

85.71 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens

60.7 % des patients souhaitent participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

### Chambre et repas

28.57 % des patients étaient dans une chambre simple

100 % des patients ont pris un repas

### Organisation de la sortie

78.56 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

75 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

60.7 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

82.14 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

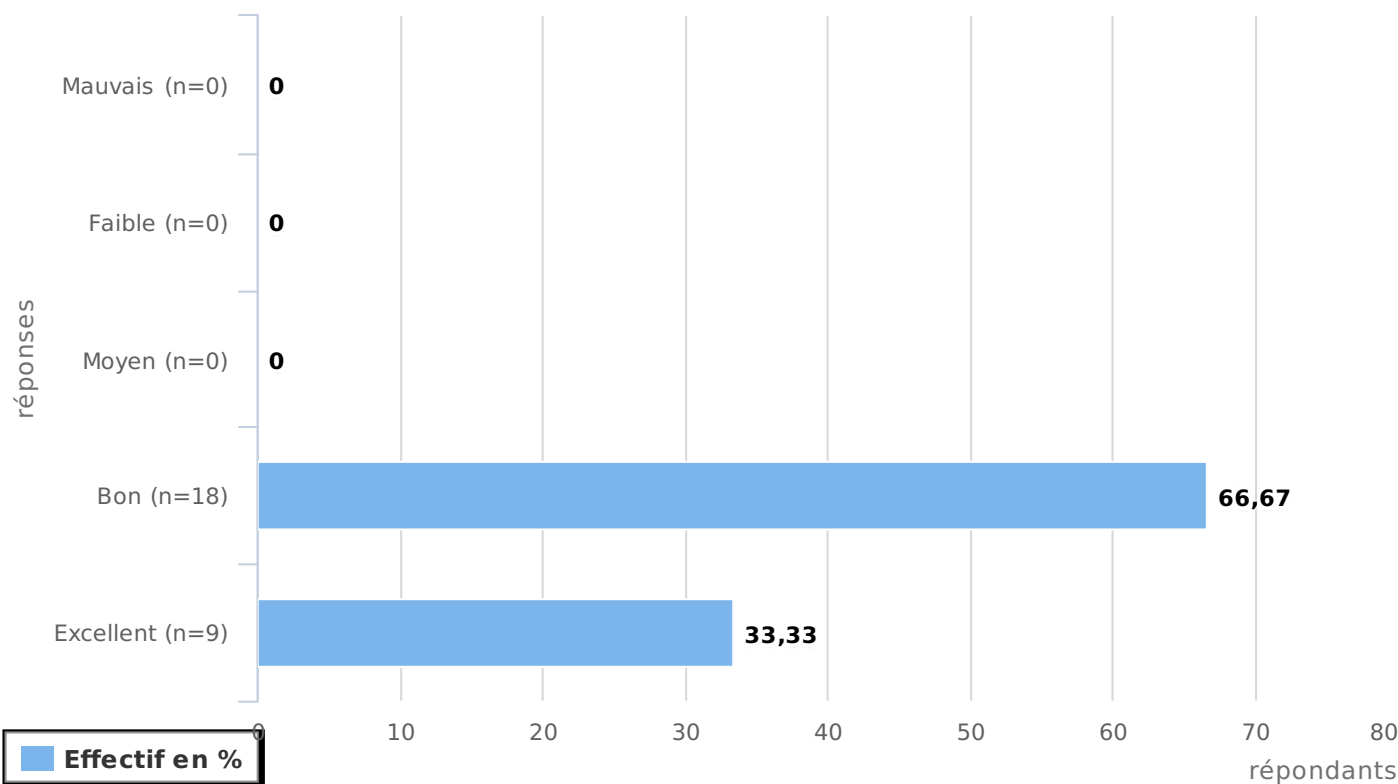
# ACCUEIL

## 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=27)

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

Sans avis (n=1)



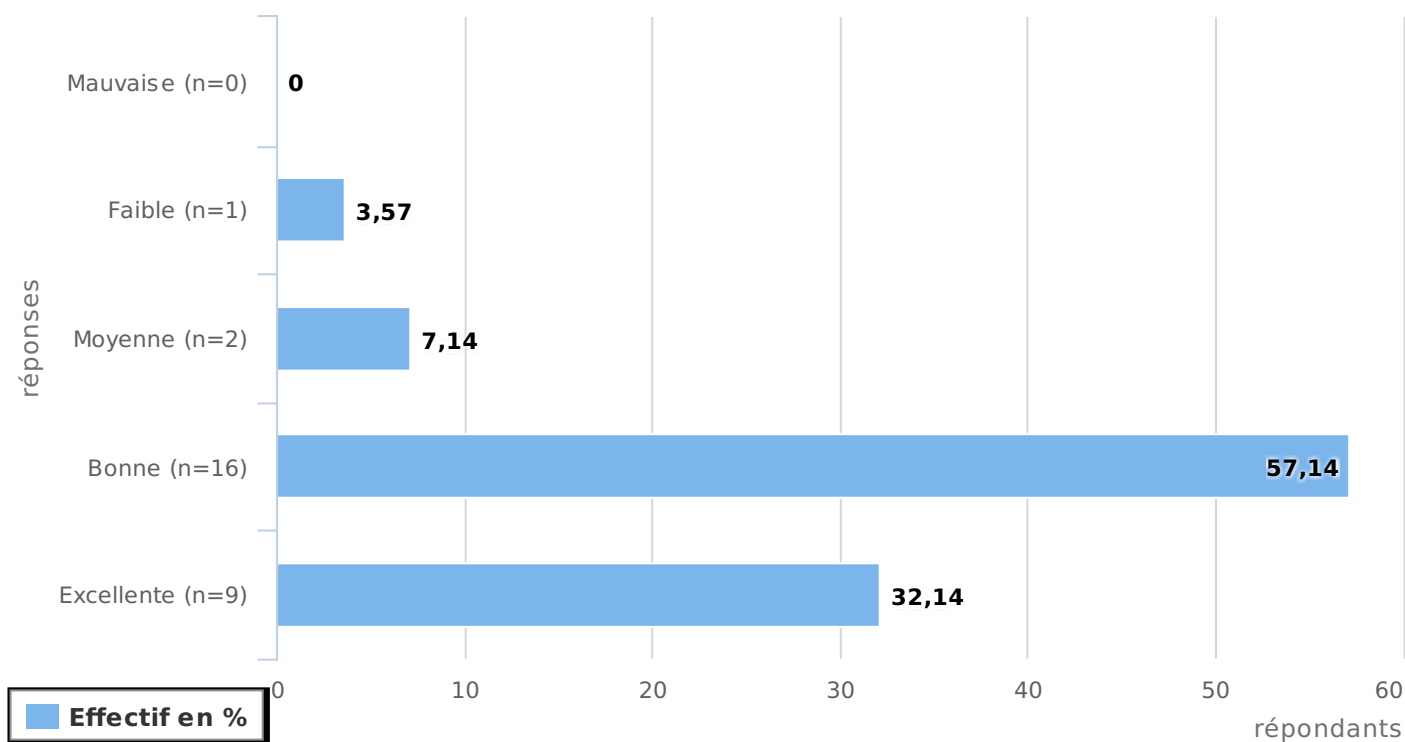
## ACCUEIL

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=28)

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

Sans avis (n=0)



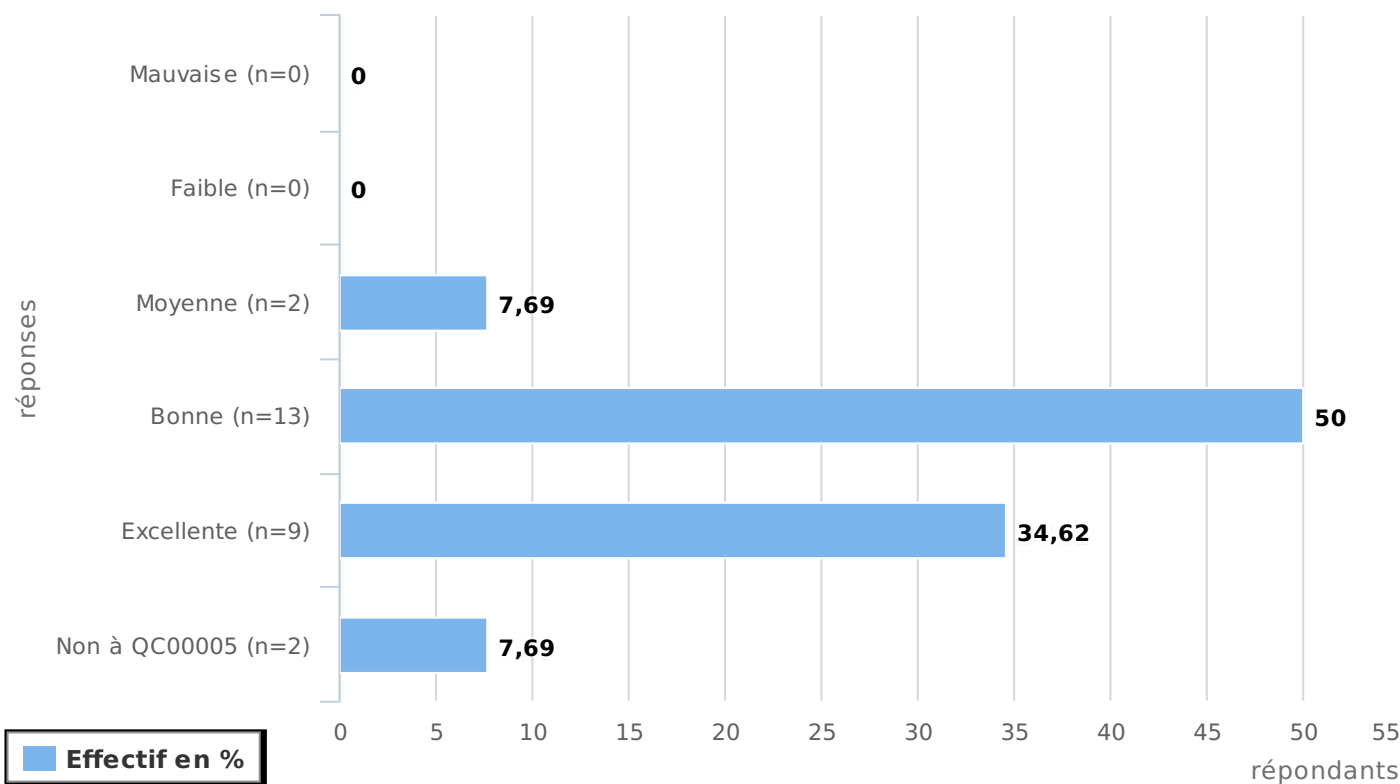
## ACCUEIL

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=26)

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

Sans avis (n=0)



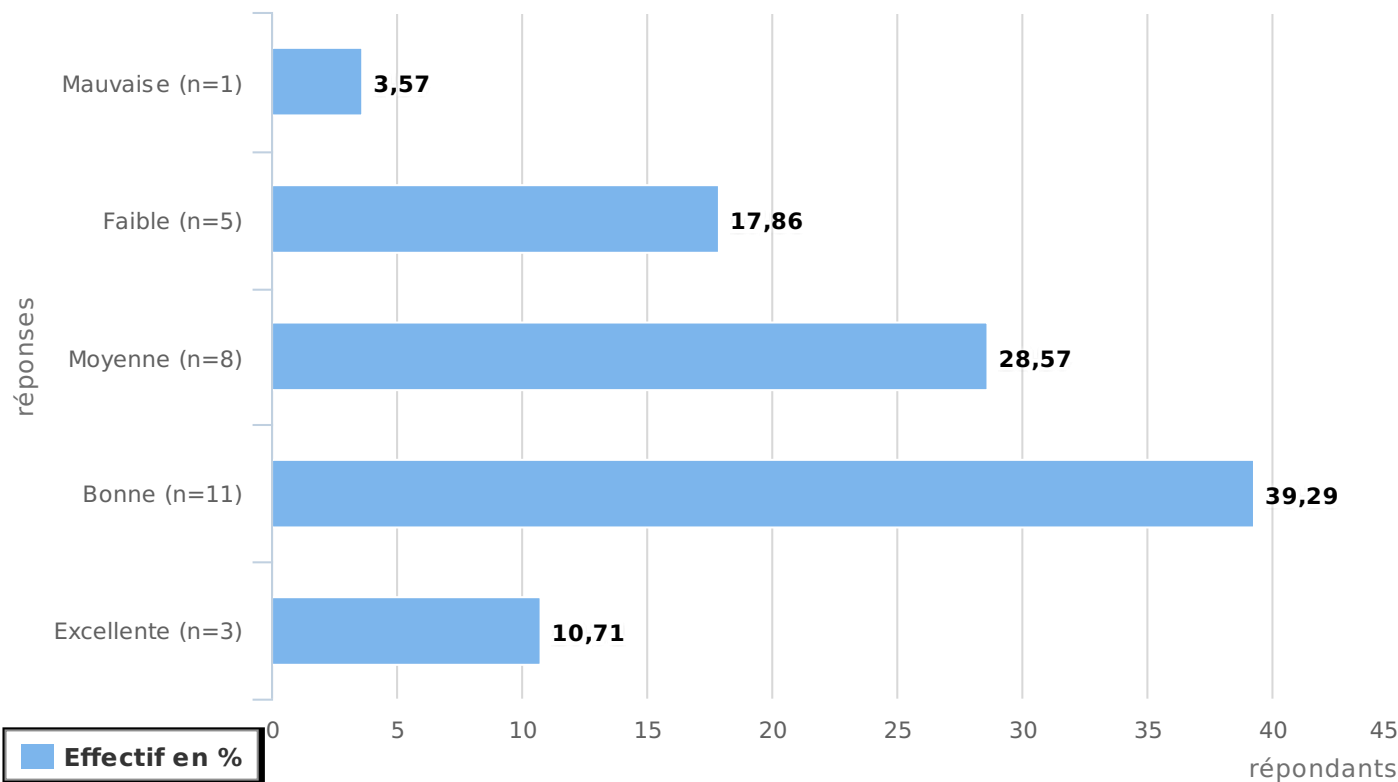
# ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)

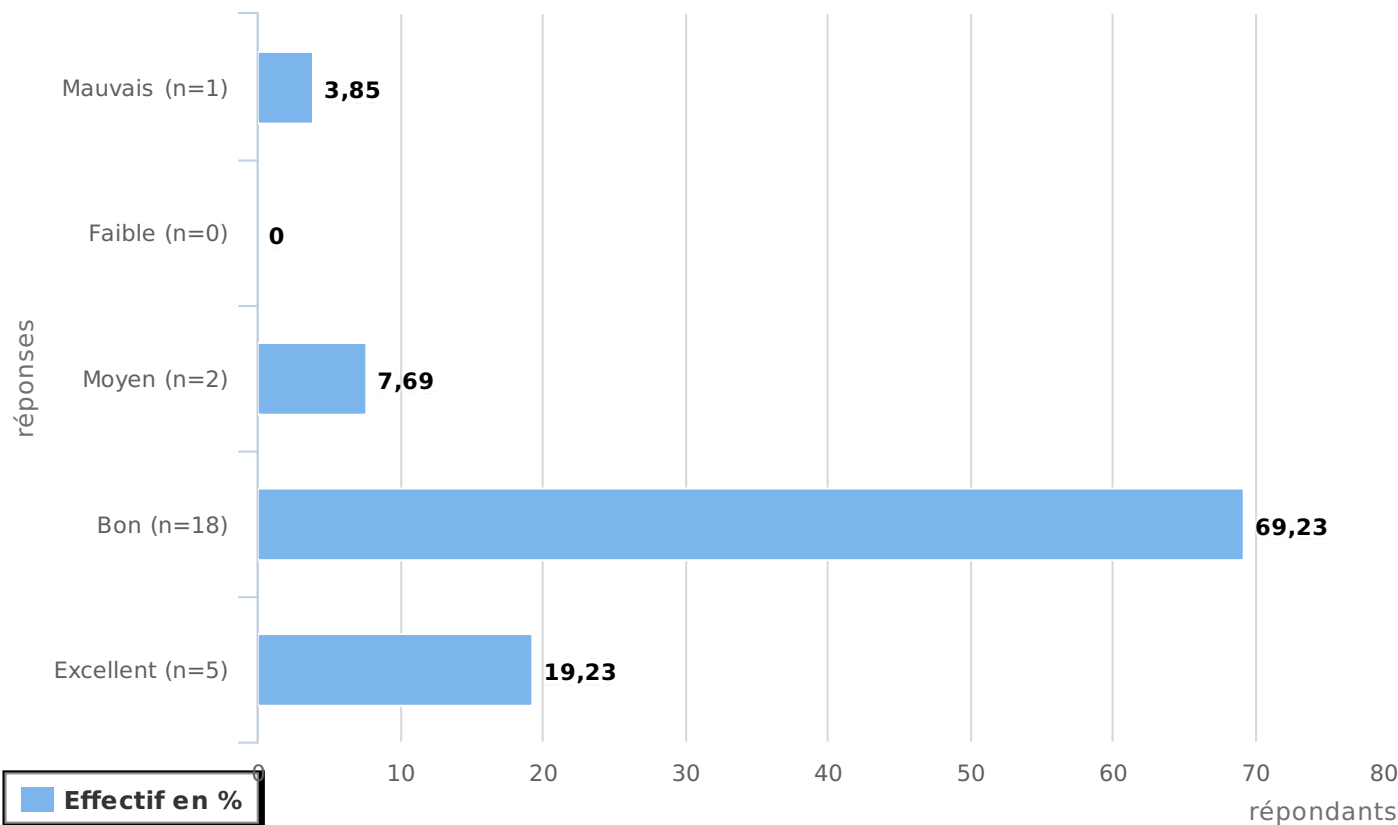


# ACCUEIL


## QC00037: Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=26)  
Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :  
Sans avis (n=2)



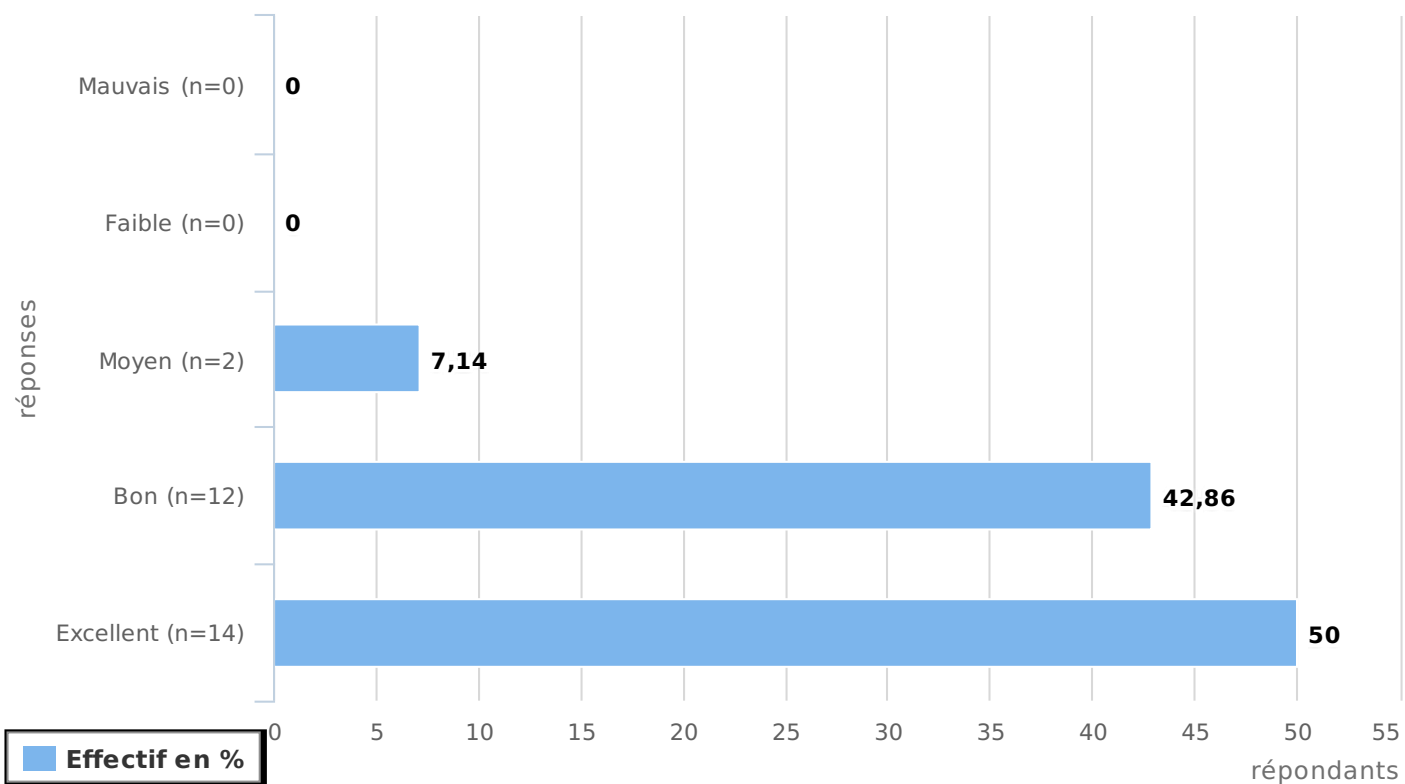
## ACCUEIL

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=28)

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

Sans avis (n=0)





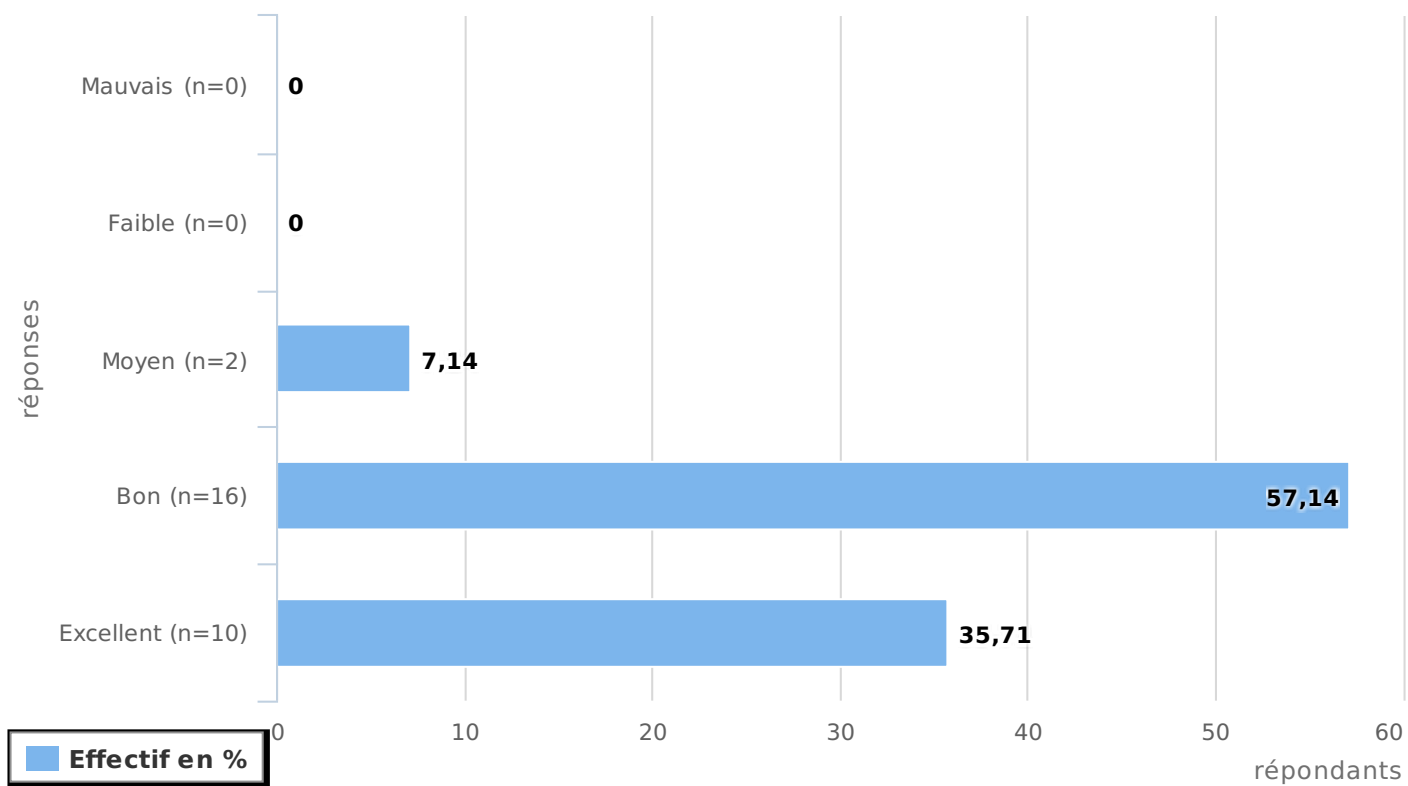
## ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



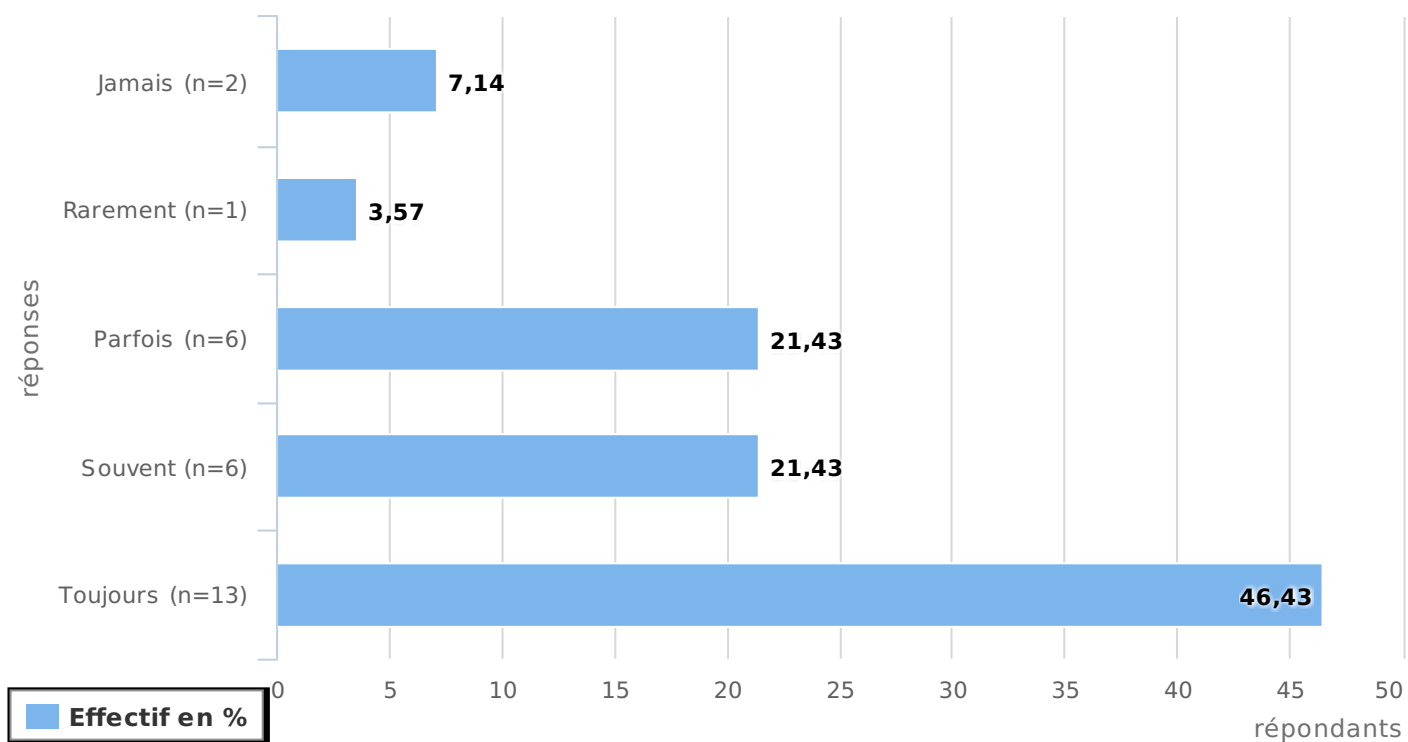
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=28)

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

Sans avis (n=0)



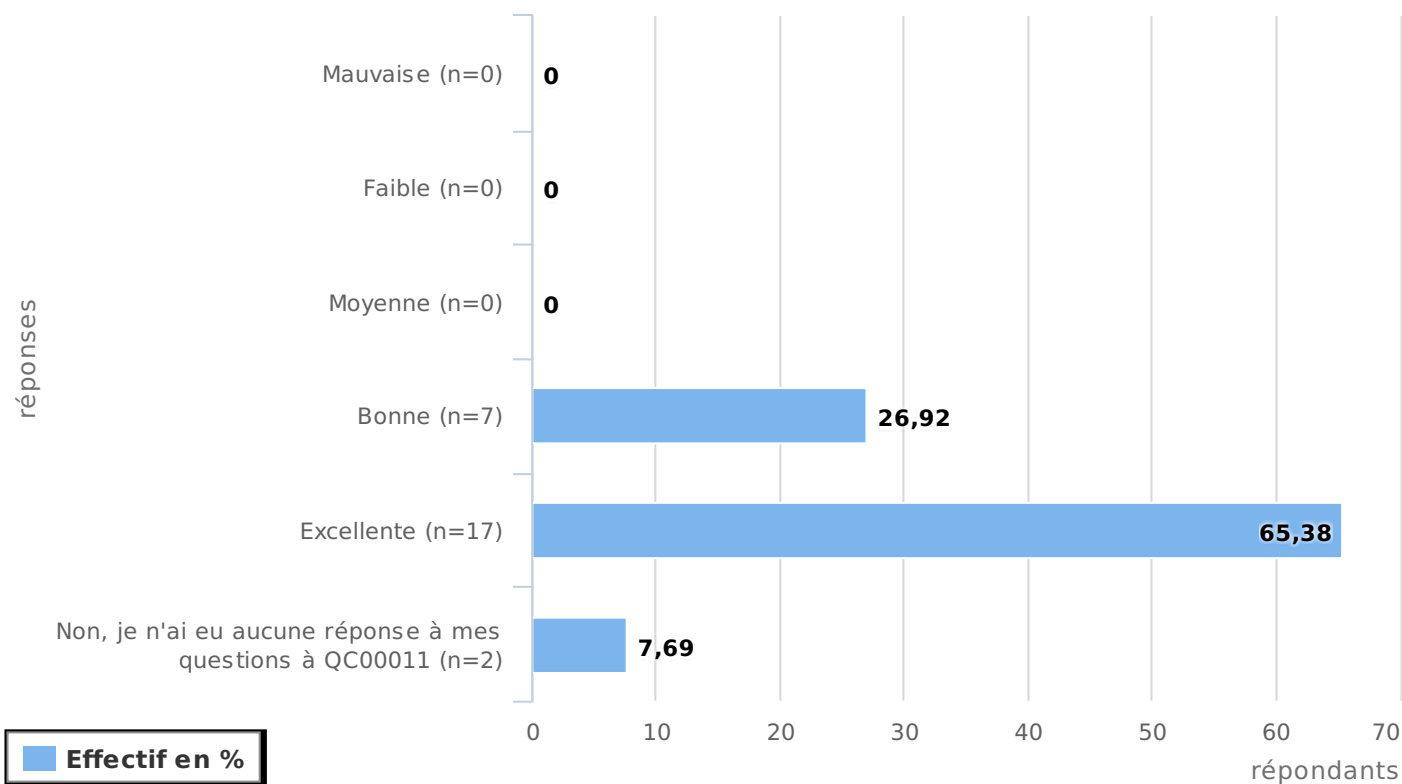
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=26)

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

Sans avis (n=0)



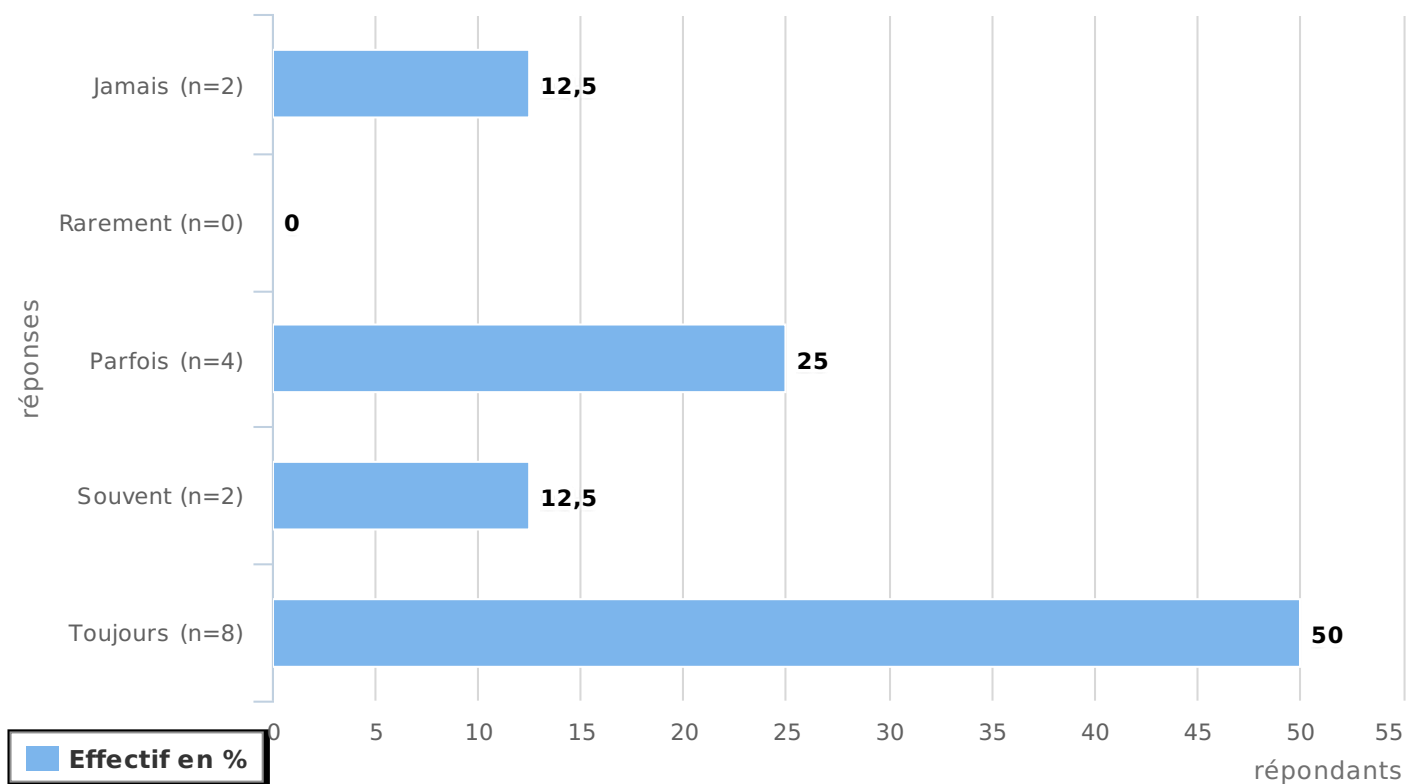
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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


Total des réponses prises en compte (n=16)

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

Sans avis (n=1)



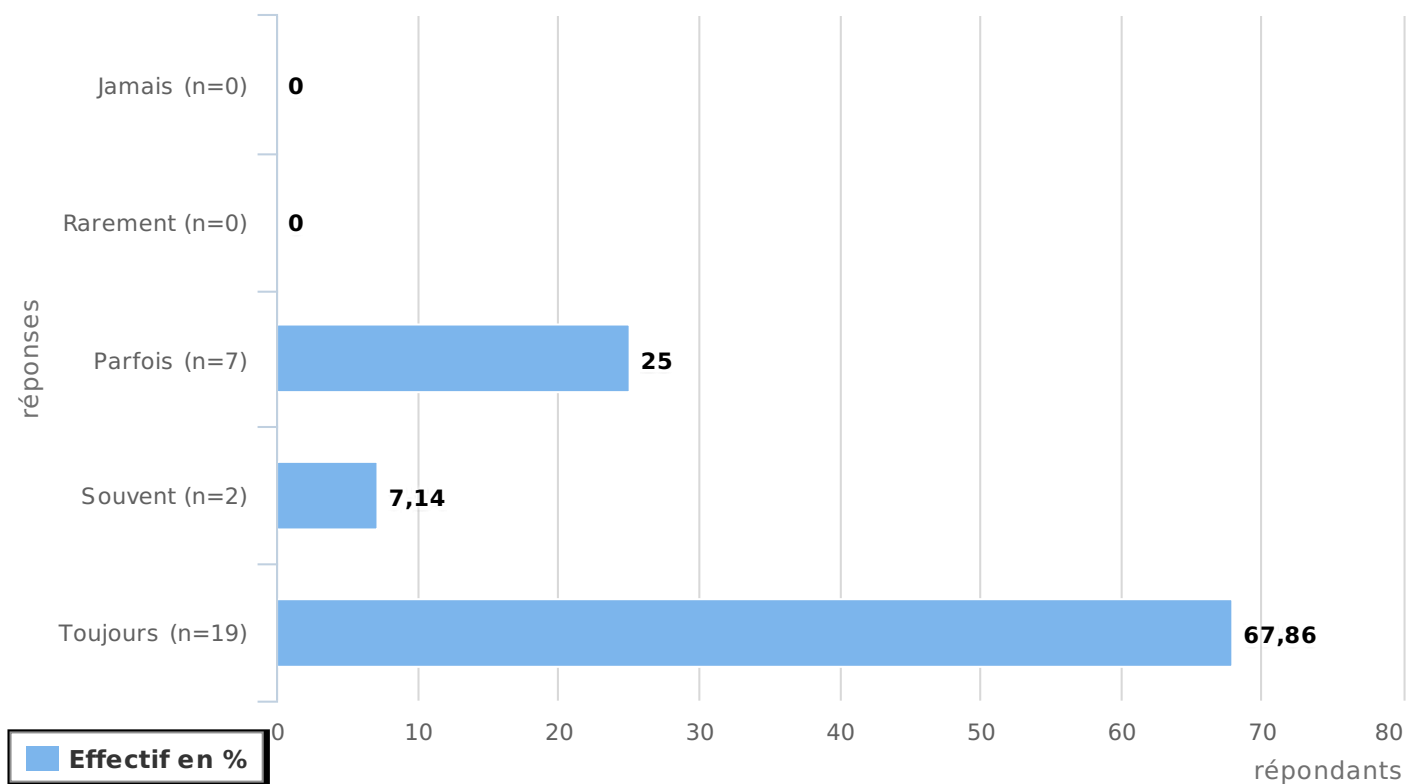
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



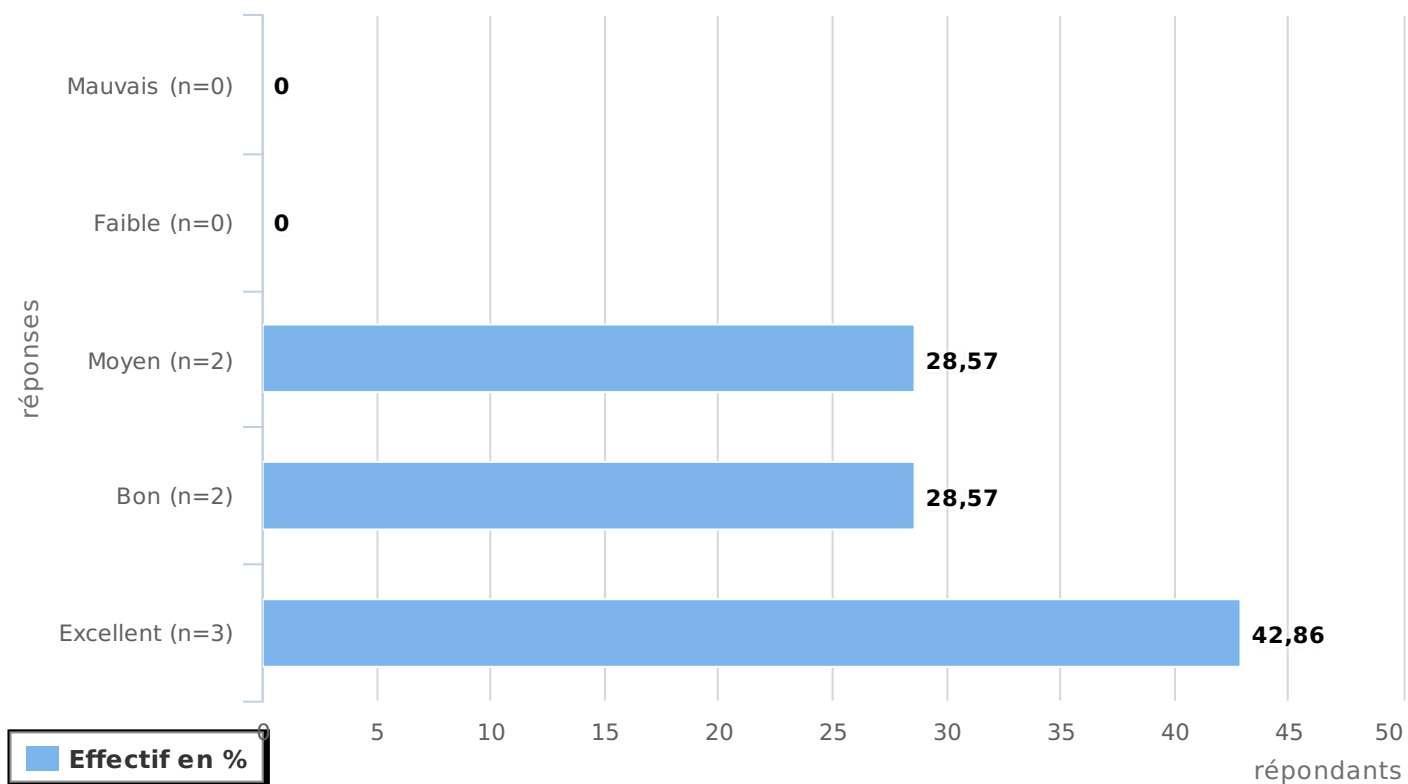
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=7)

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

Sans avis (n=0)



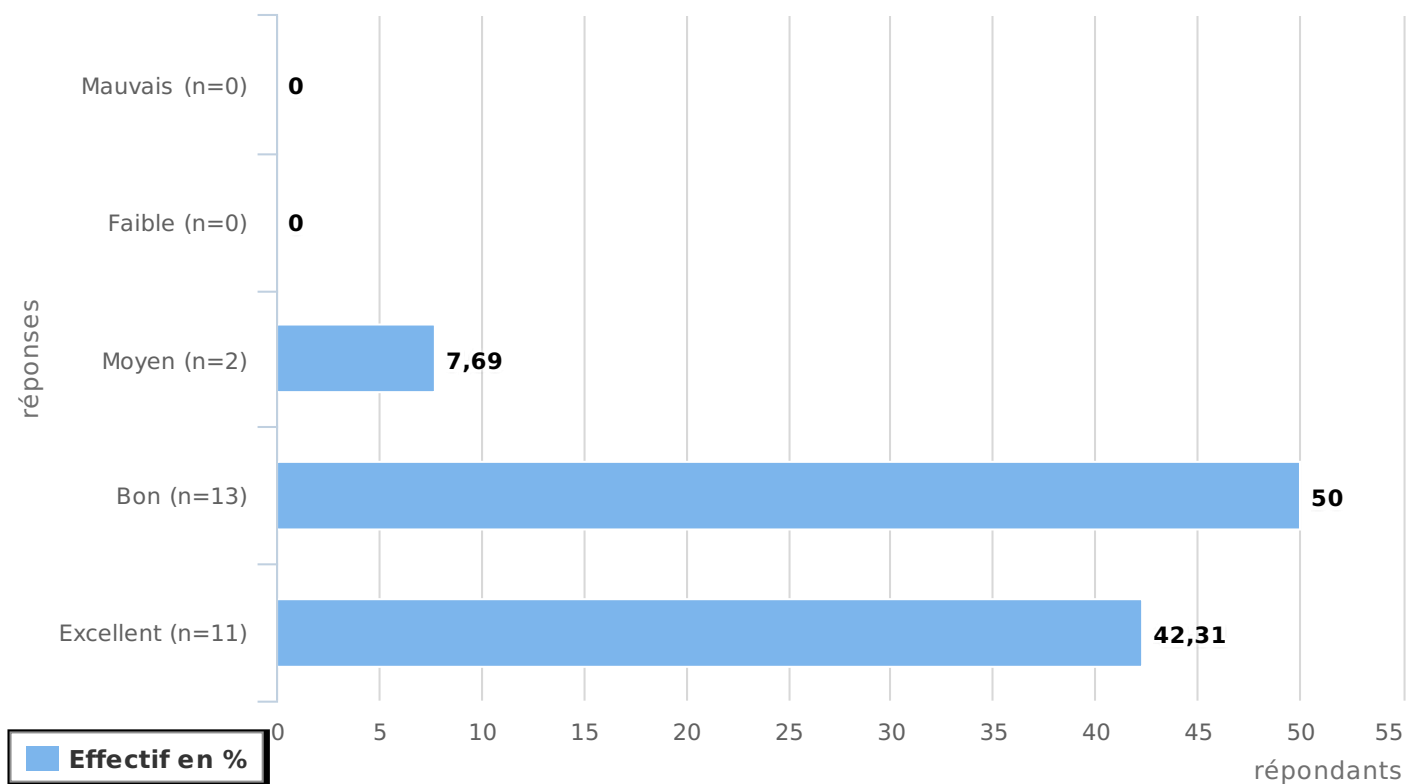
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=26)

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

Sans avis (n=2)



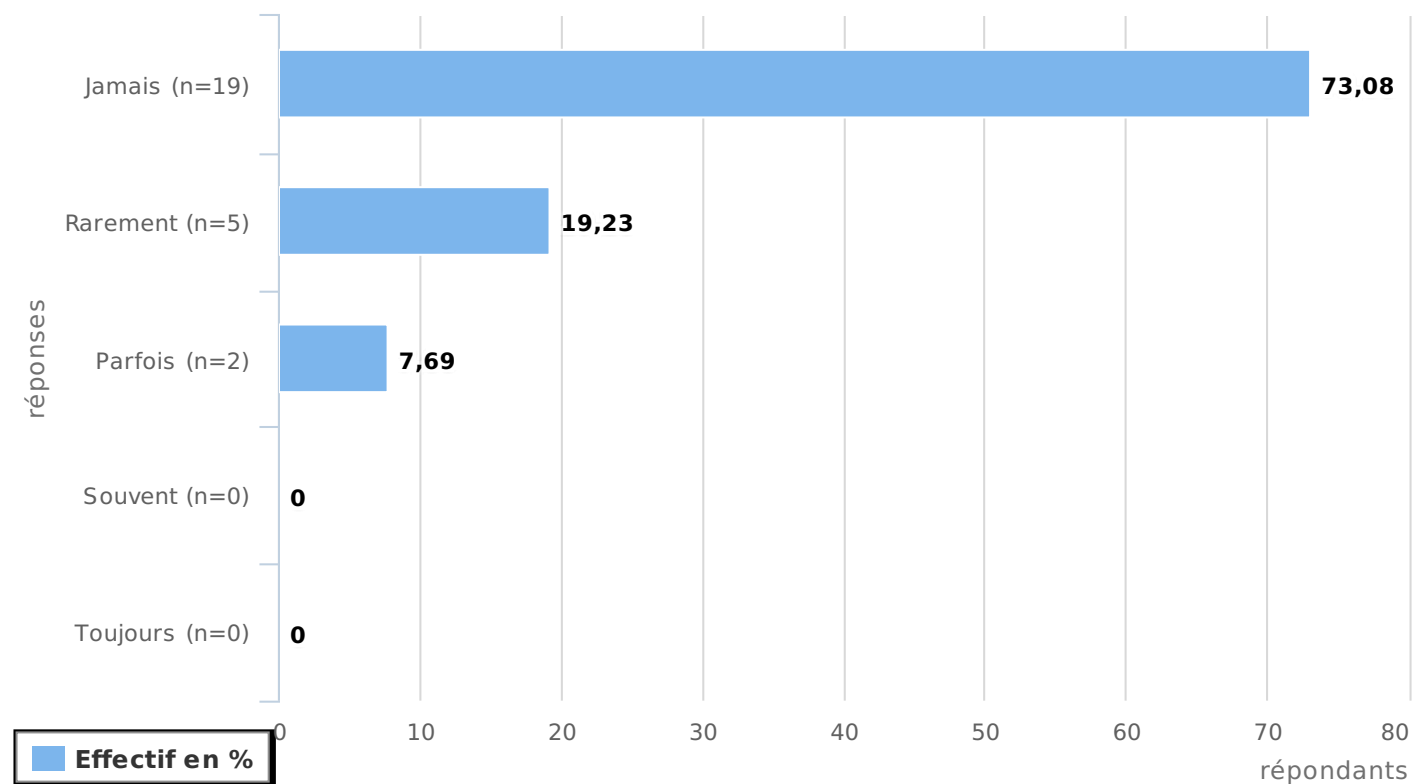
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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

Total des réponses prises en compte (n=26)

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

Sans avis (n=2)





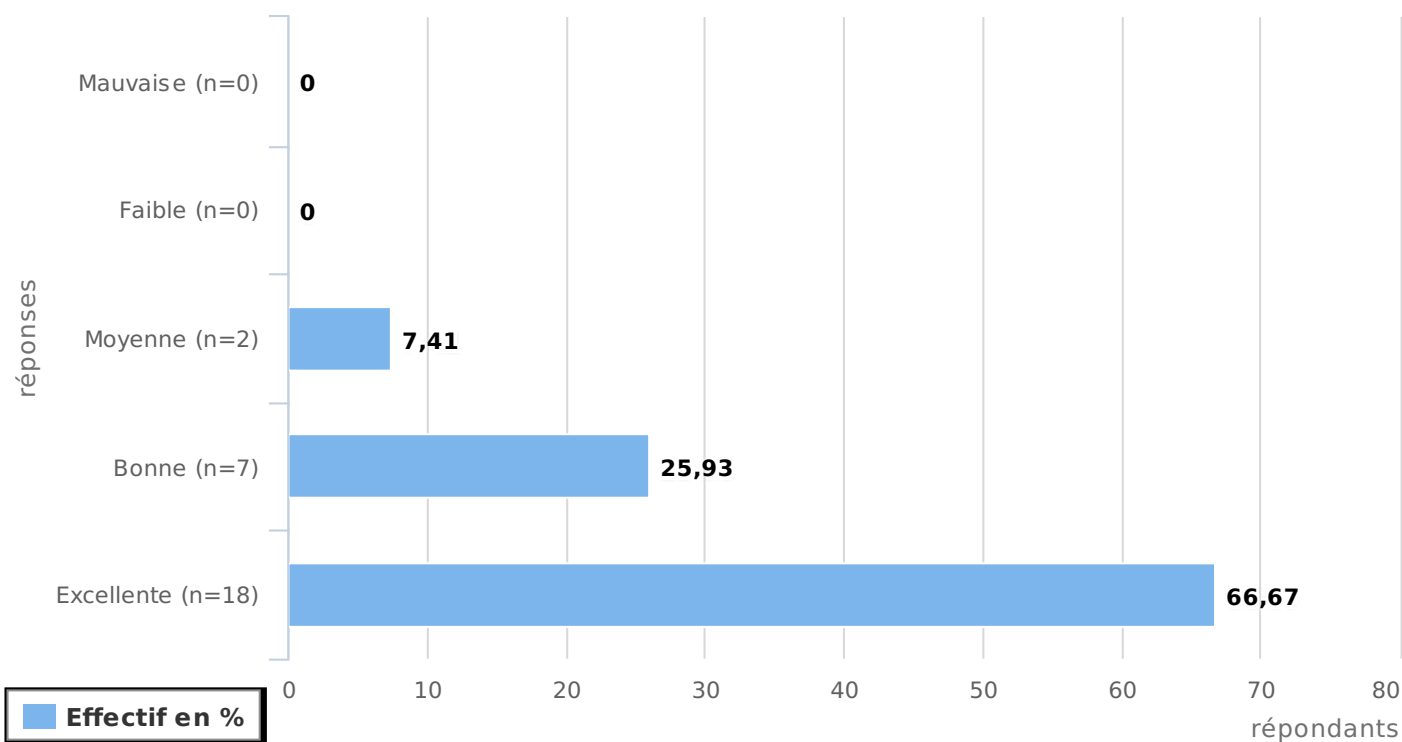
## PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN

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=27)

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

Sans avis (n=1)



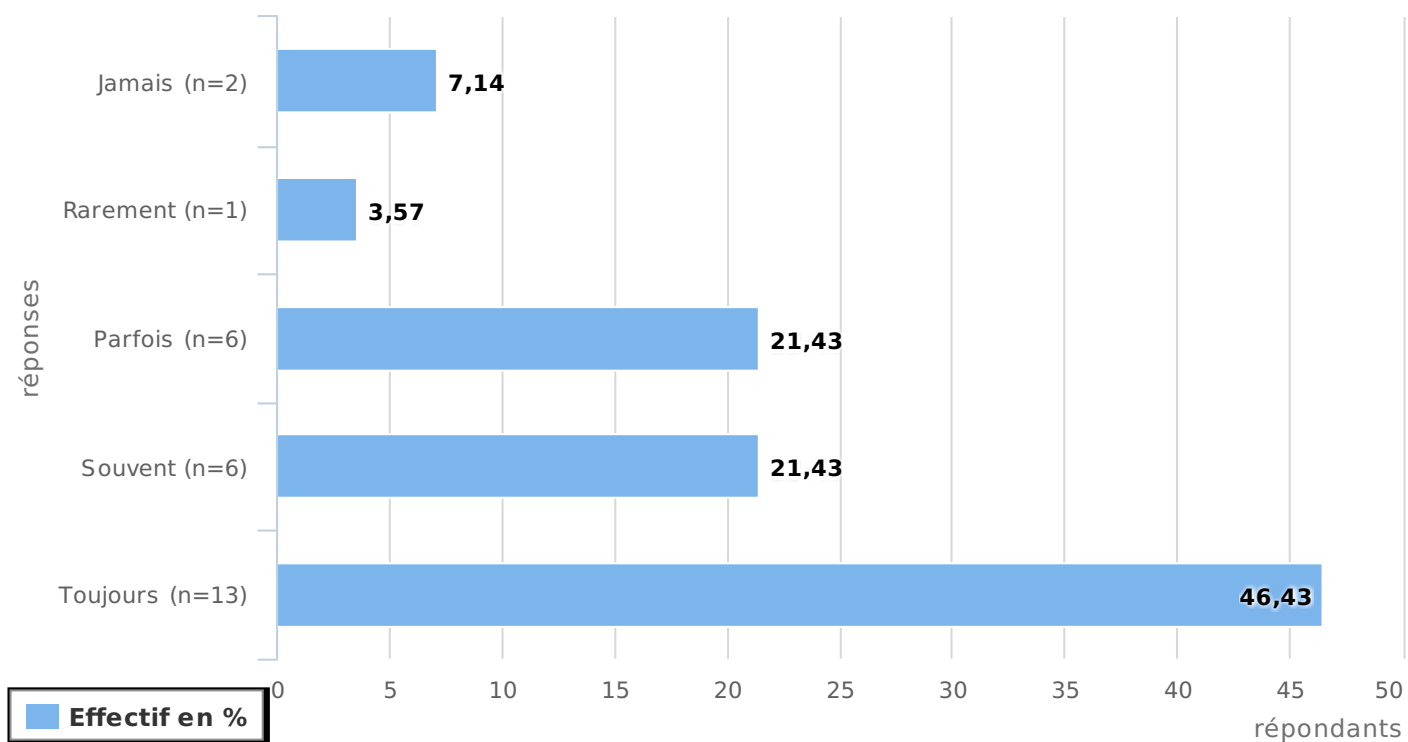
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=28)

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

Sans avis (n=0)



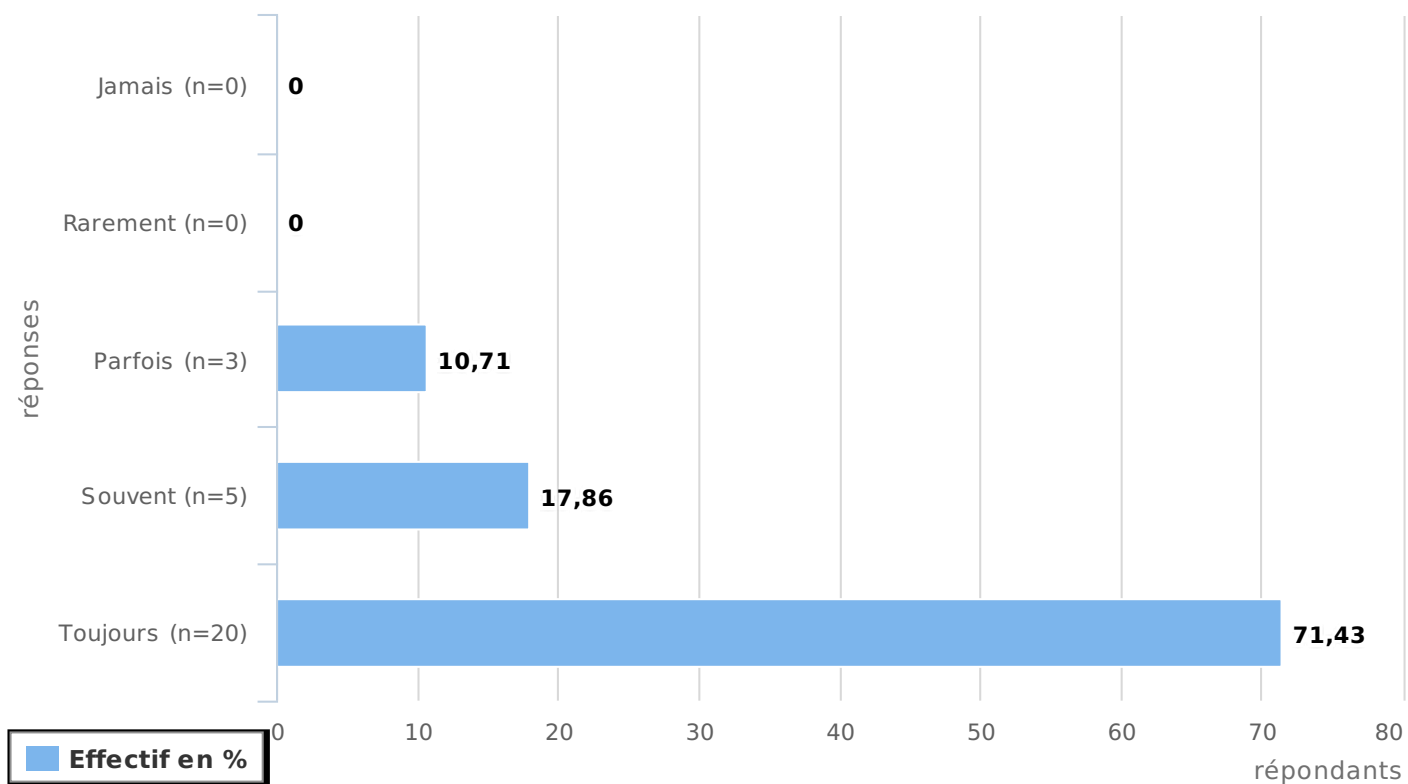
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=28)

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

Sans avis (n=0)



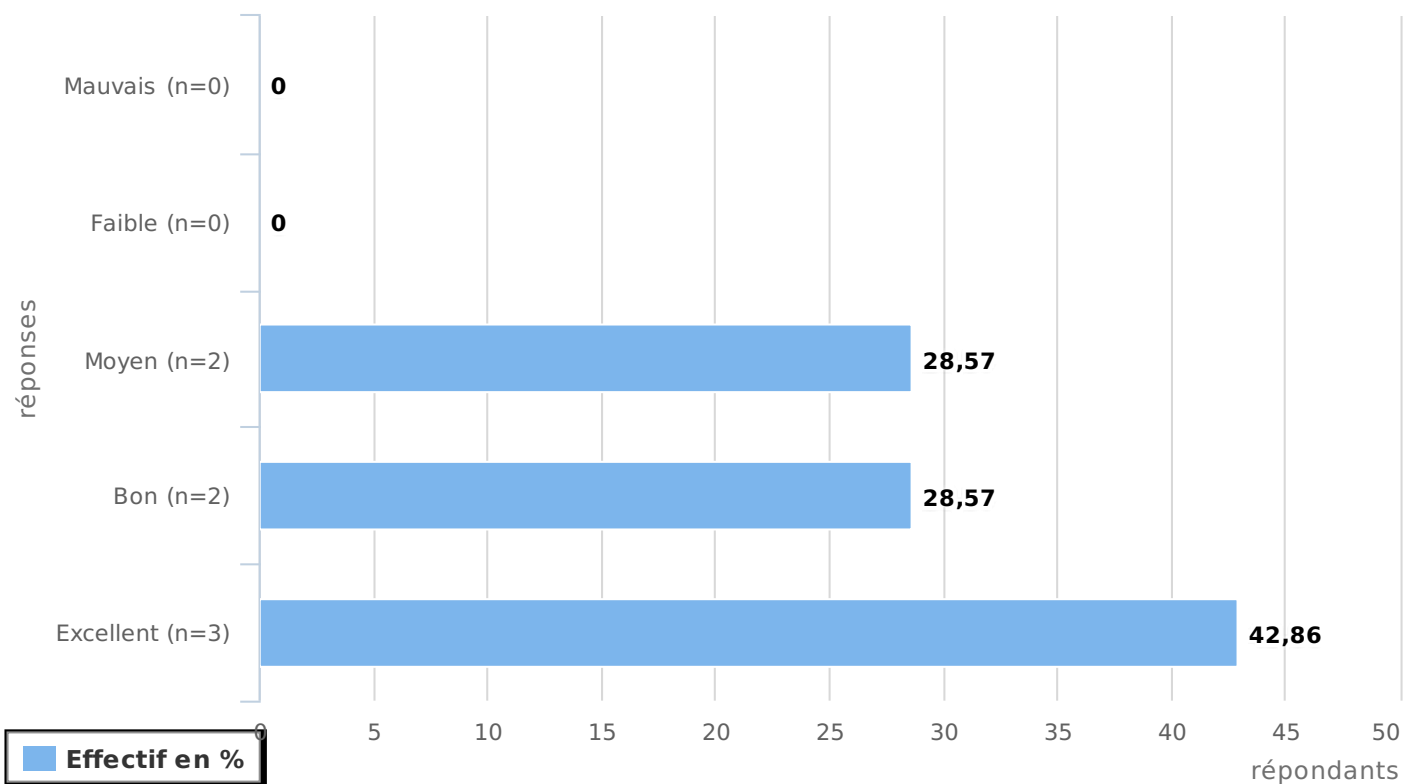
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=7)

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

Sans avis (n=0)



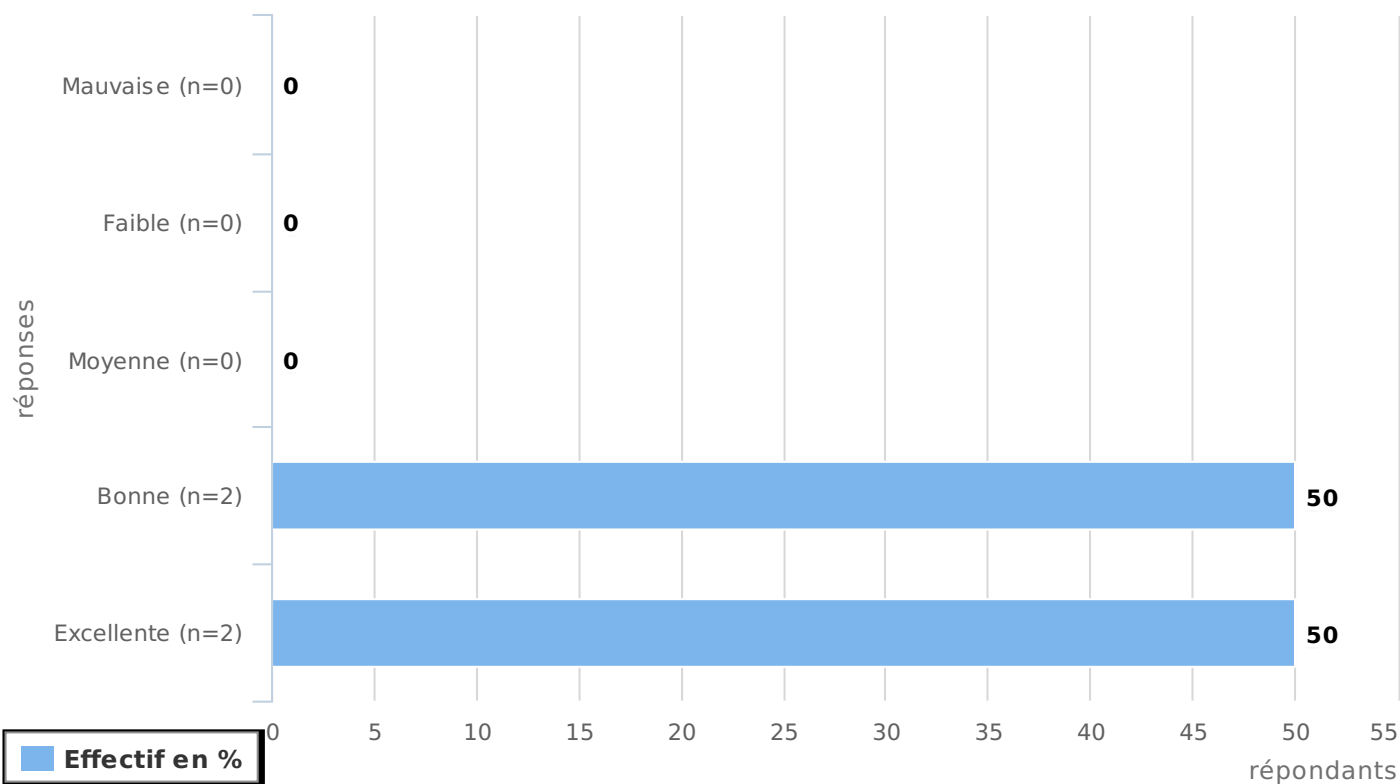
# PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=4)

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

Sans avis (n=0)



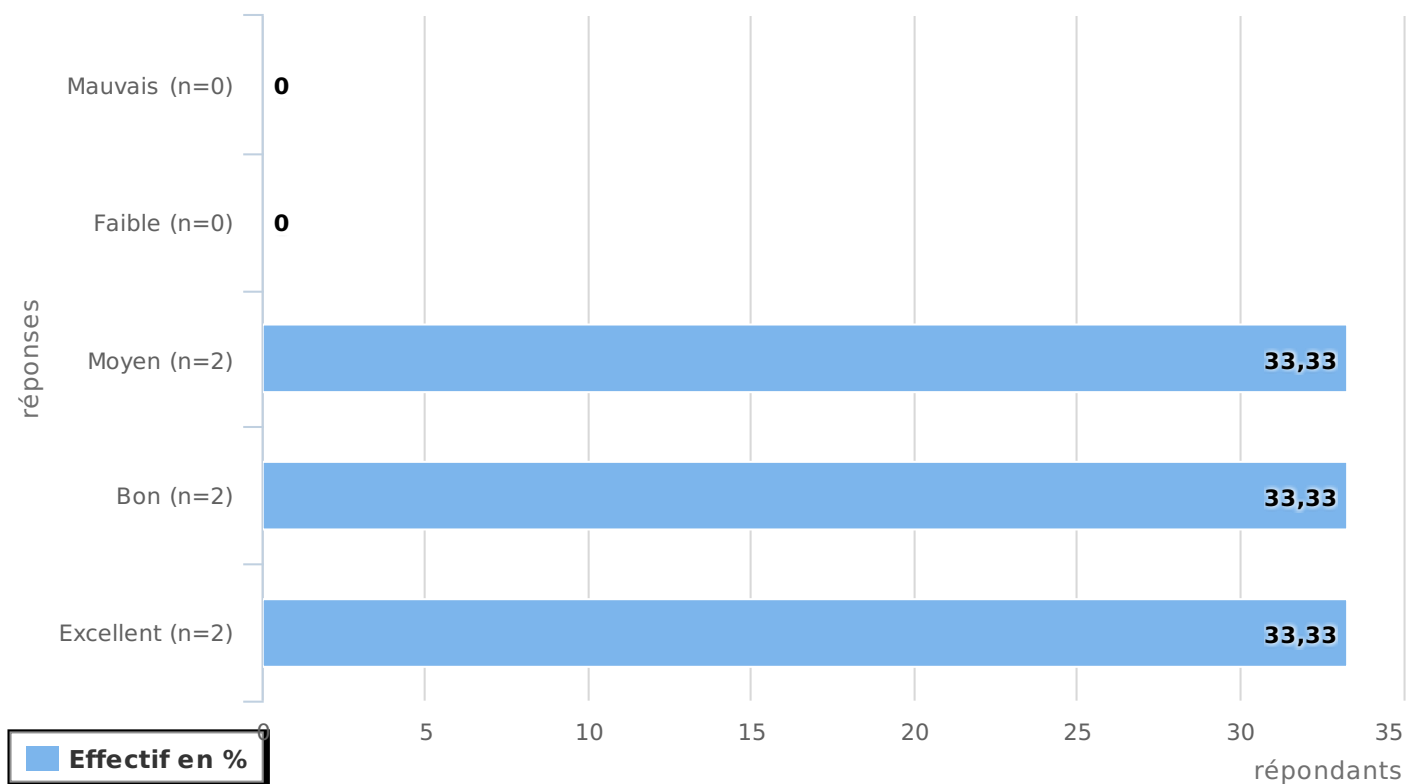
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=6)

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

Sans avis (n=0)



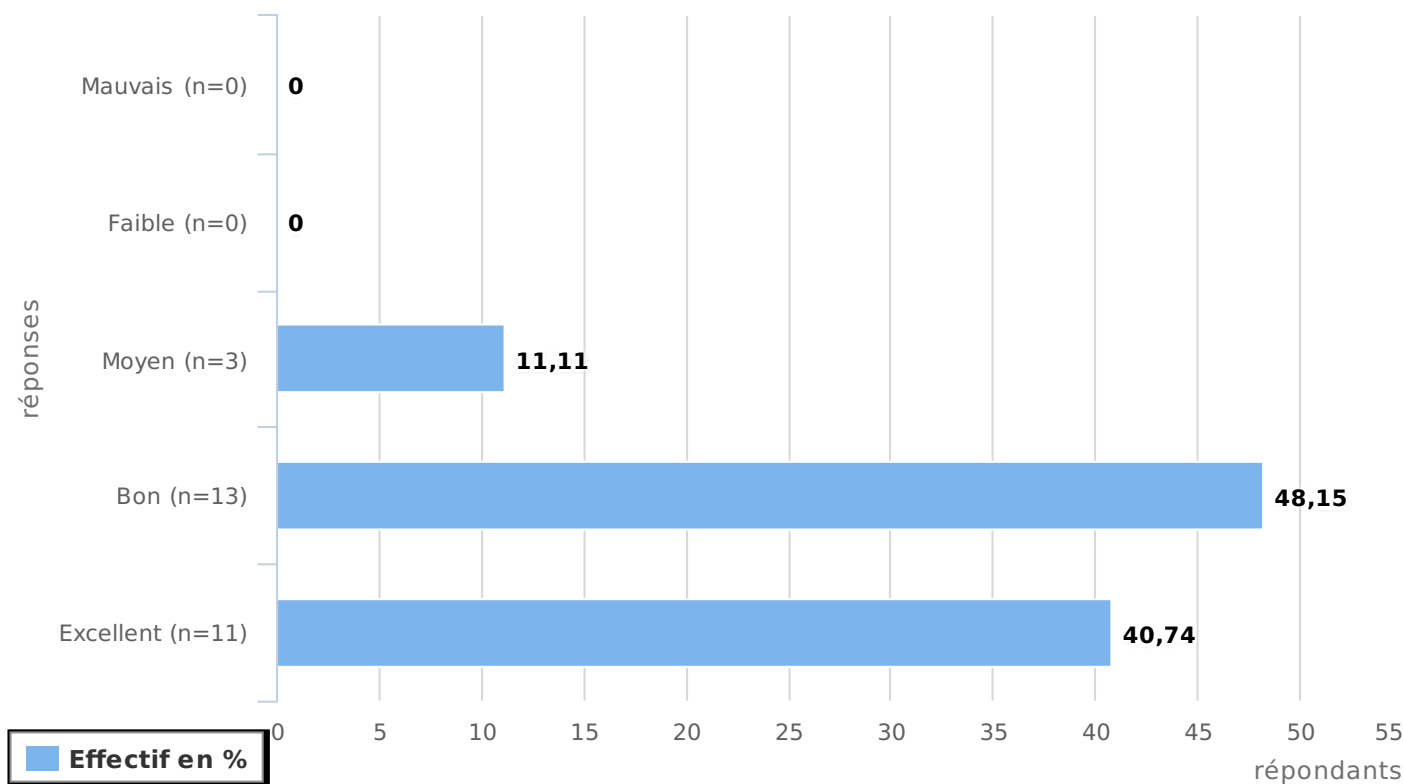
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=27)

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

Sans avis (n=1)



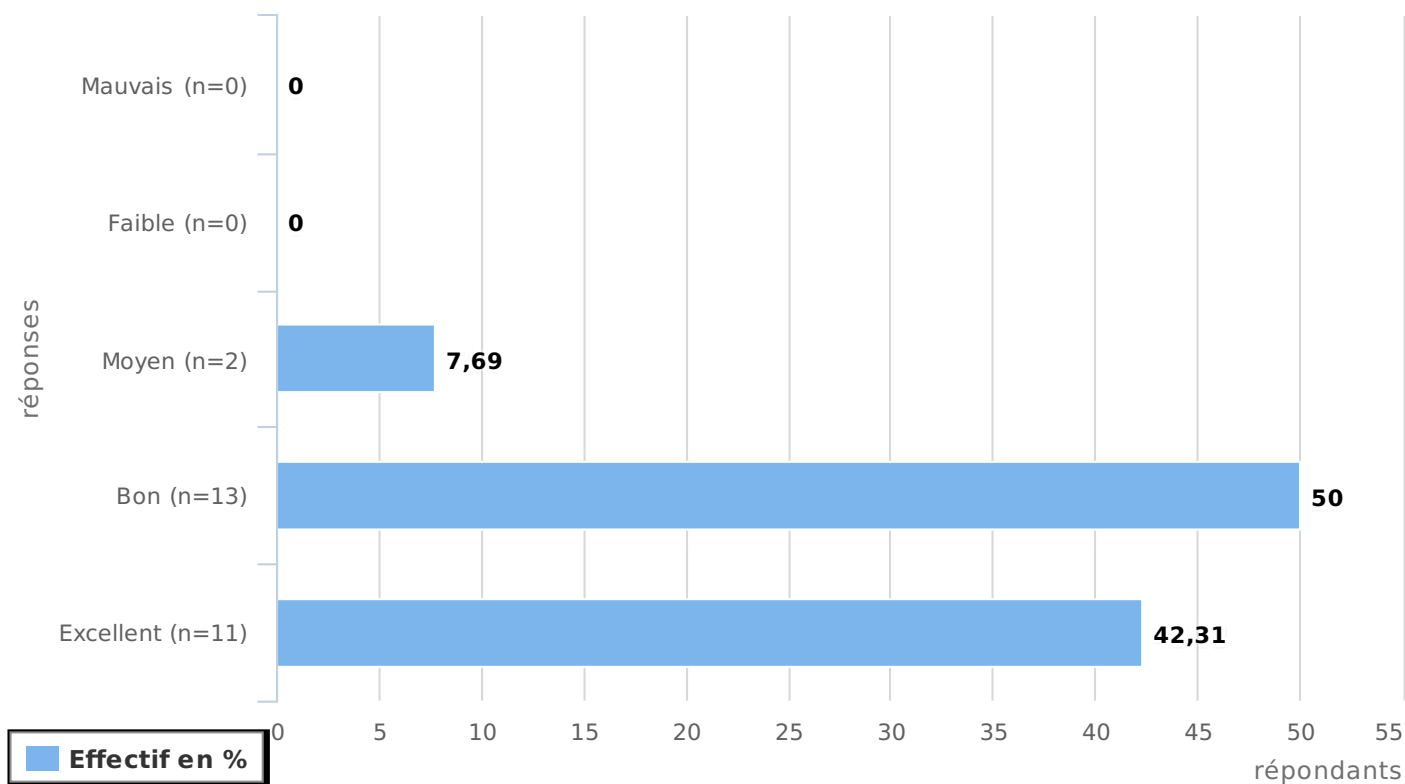
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=26)

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

Sans avis (n=2)





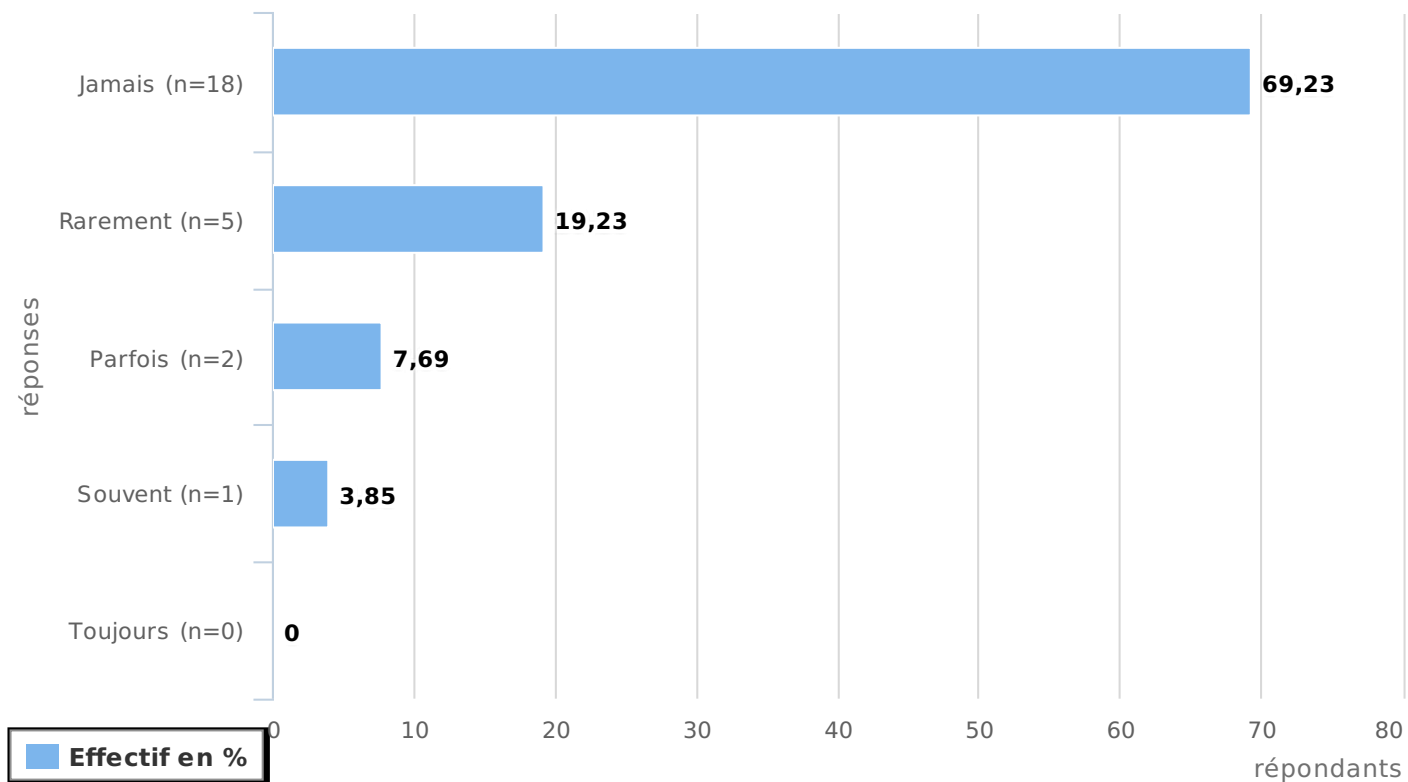
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=26)

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

Sans avis (n=2)



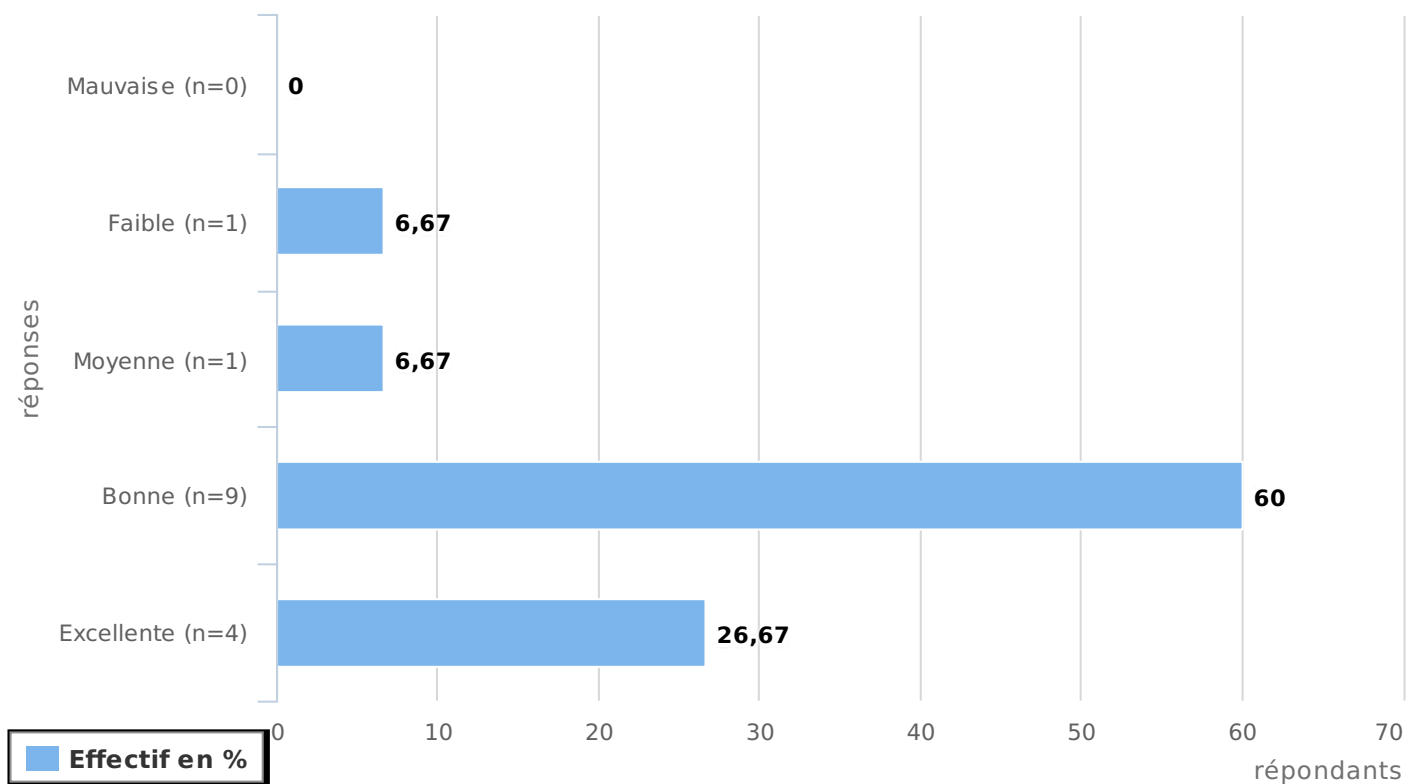
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=15)

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

Sans avis (n=0)



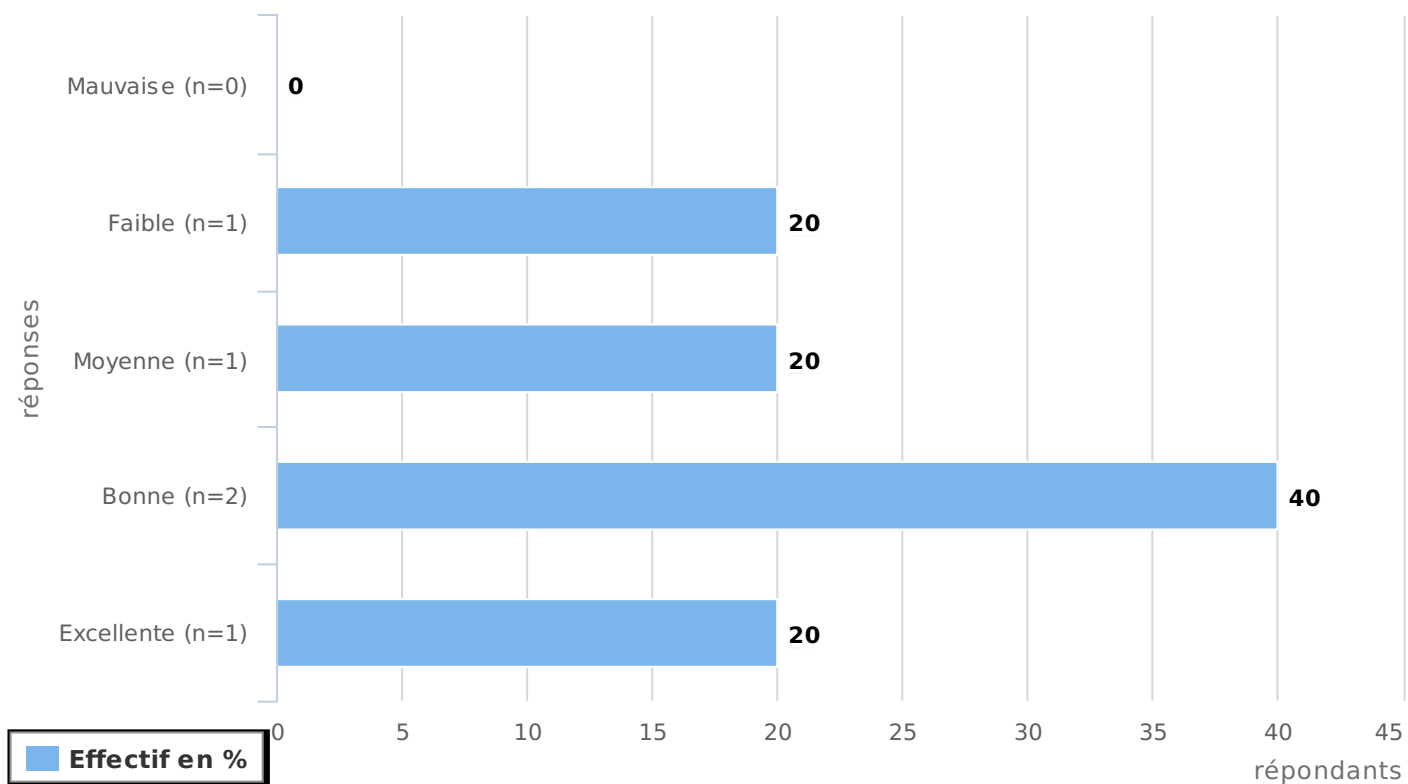
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=5)

Total des réponses non prises en compte (n=23) dont :

Sans avis (n=0)



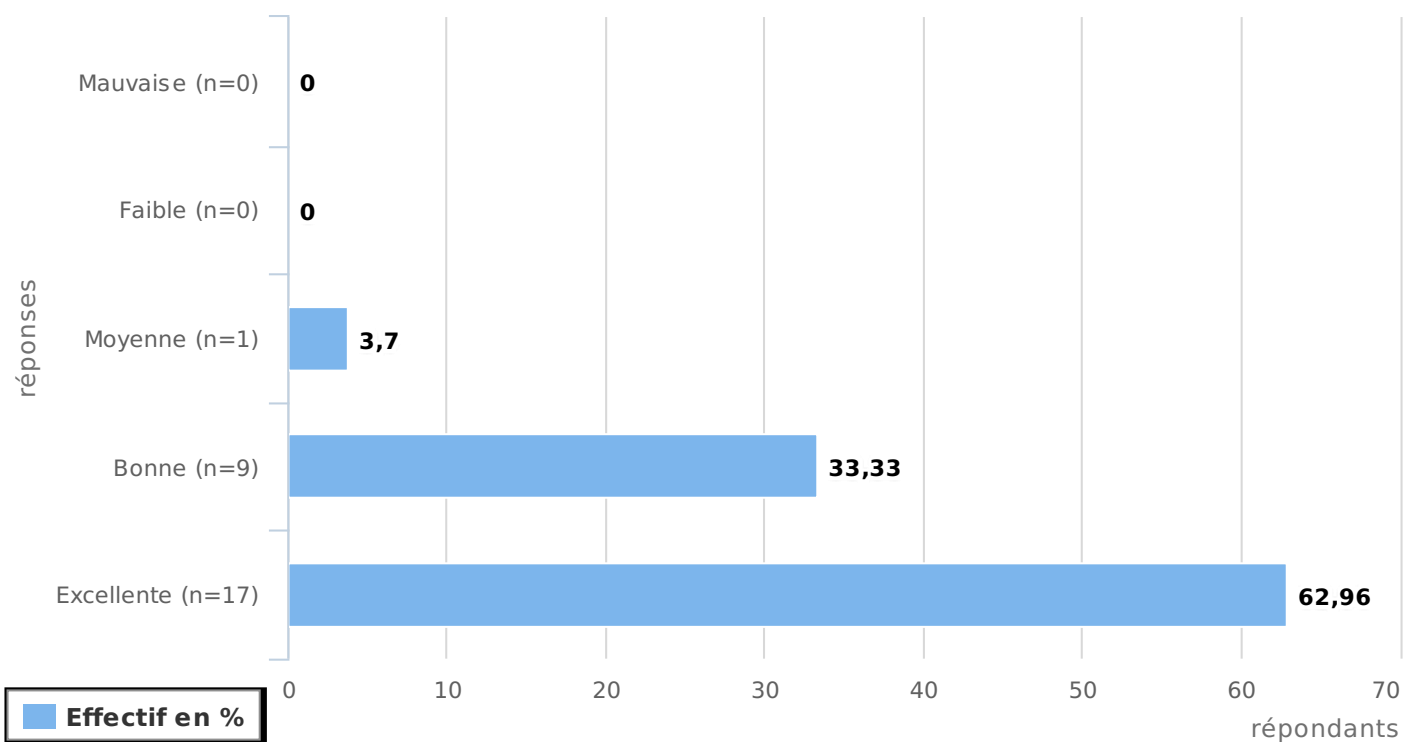
## PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=27)

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

Sans avis (n=1)



# CHAMBRE

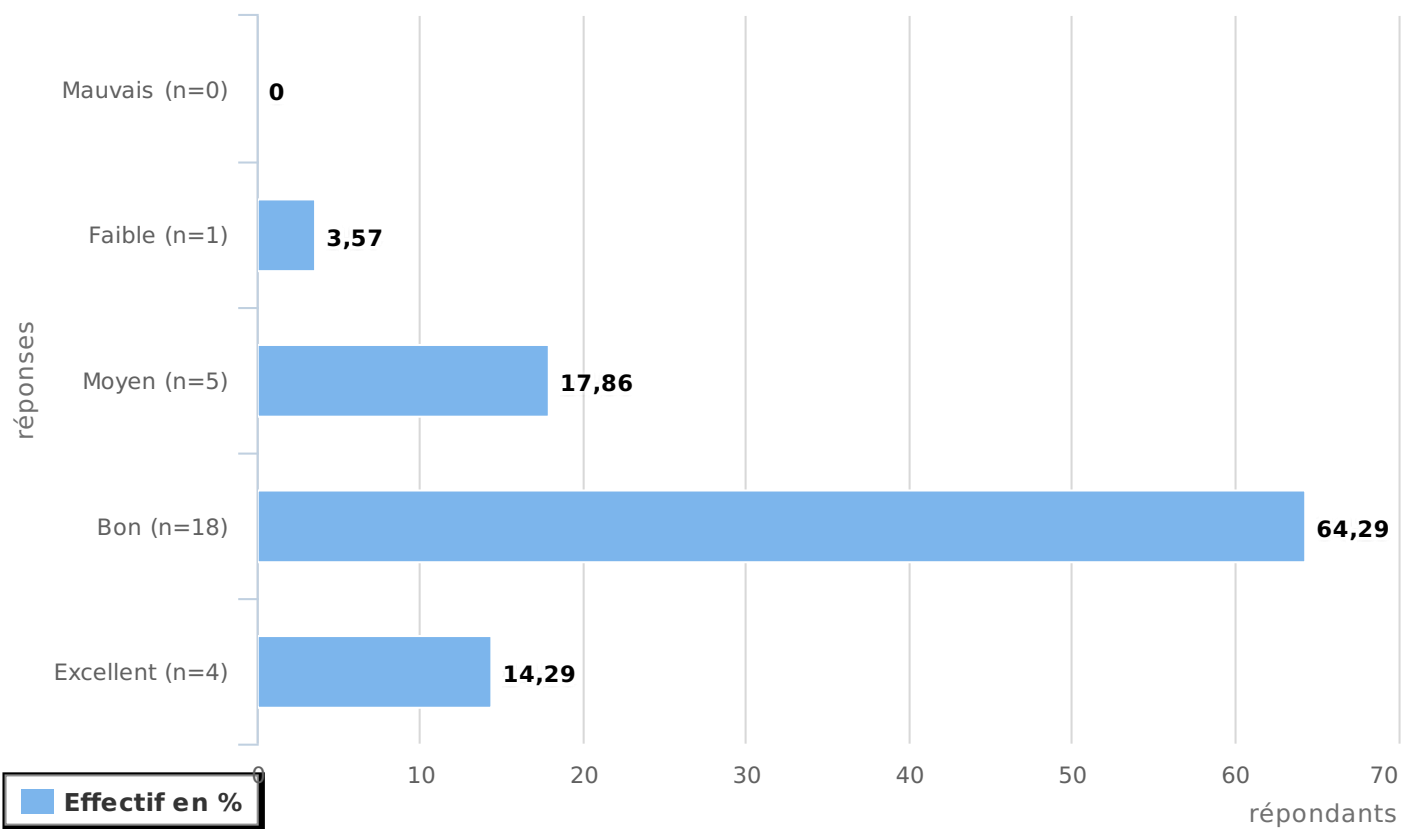
## QC00033: Que pensez-vous du confort de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



# CHAMBRE

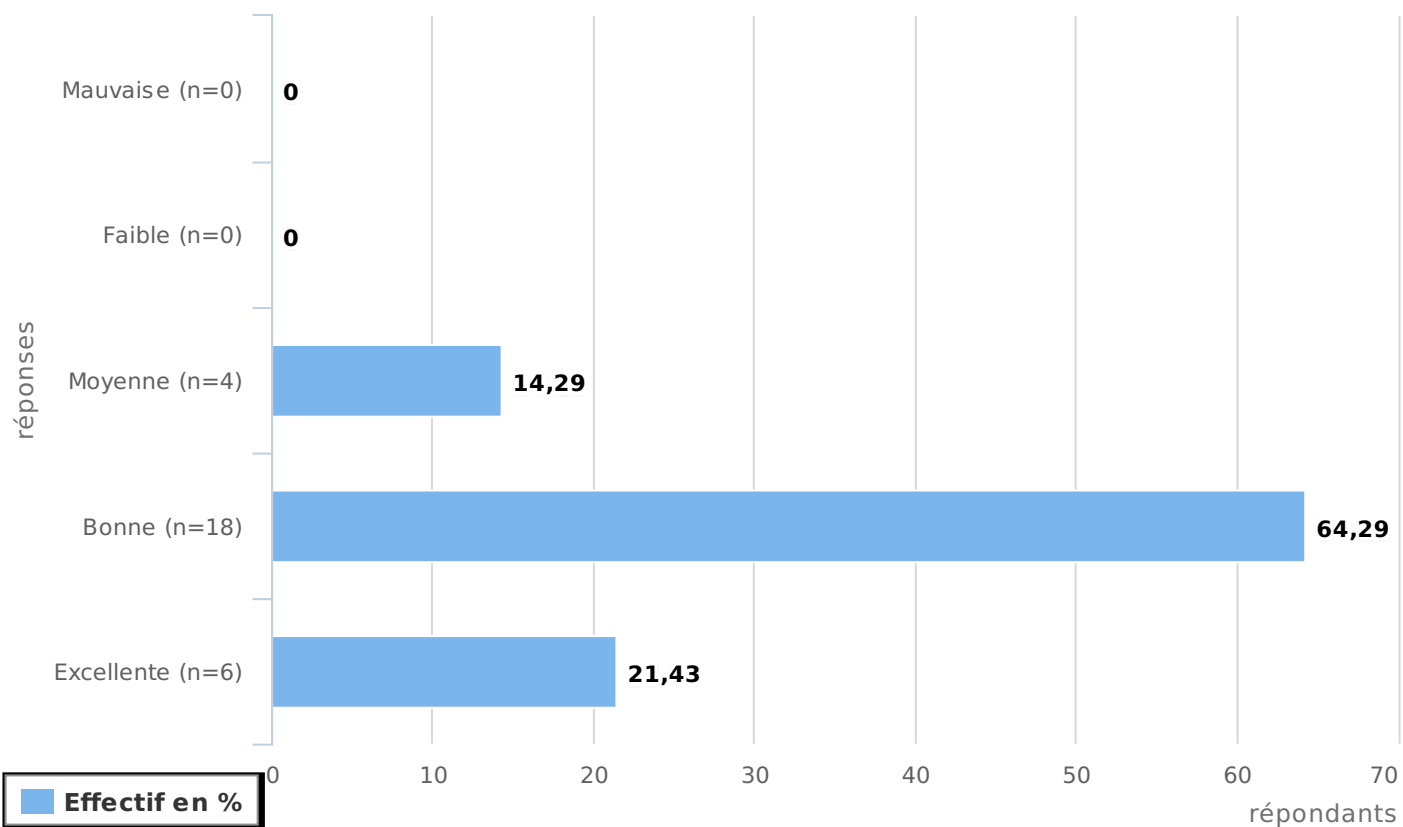
## QC00034: Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



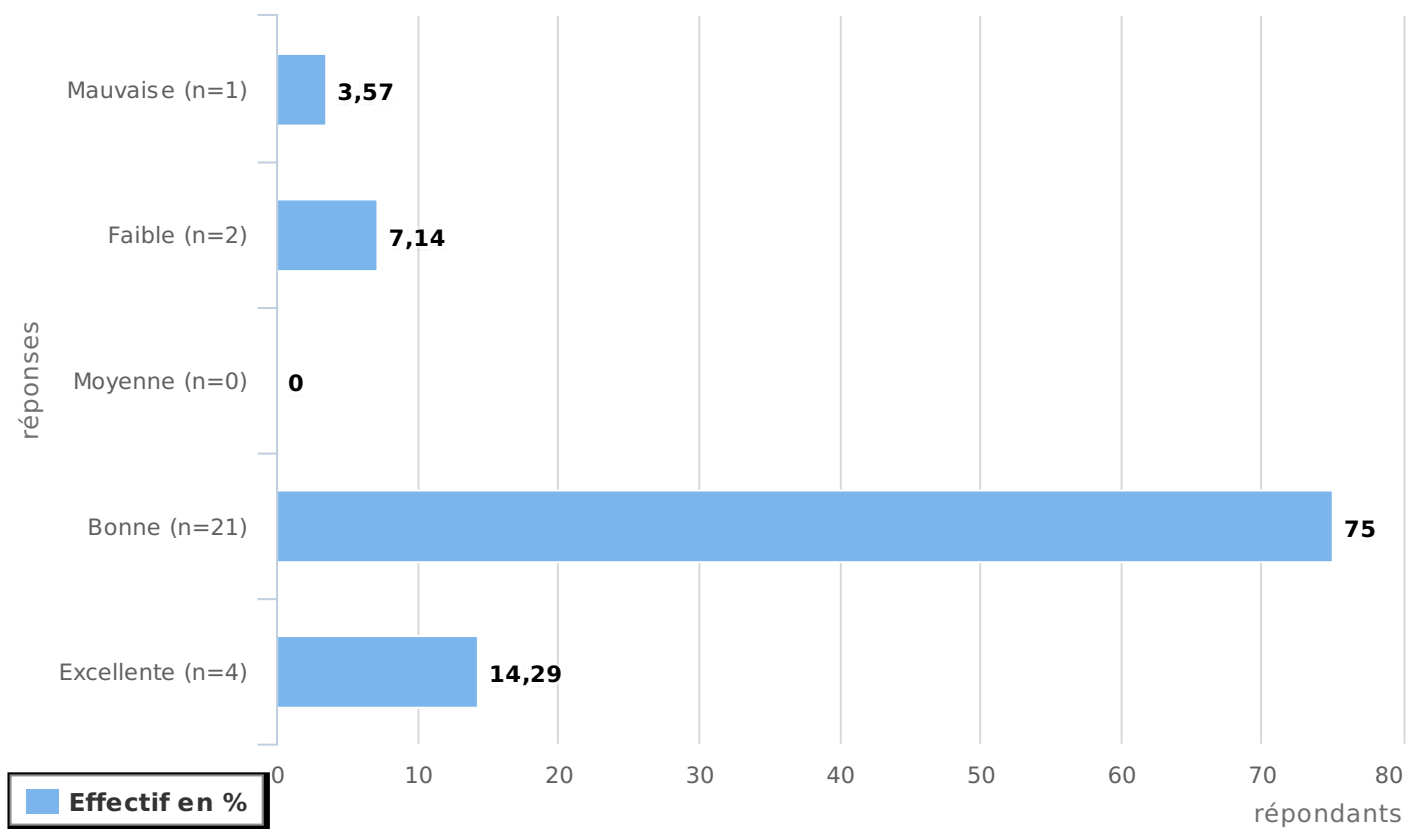
## CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



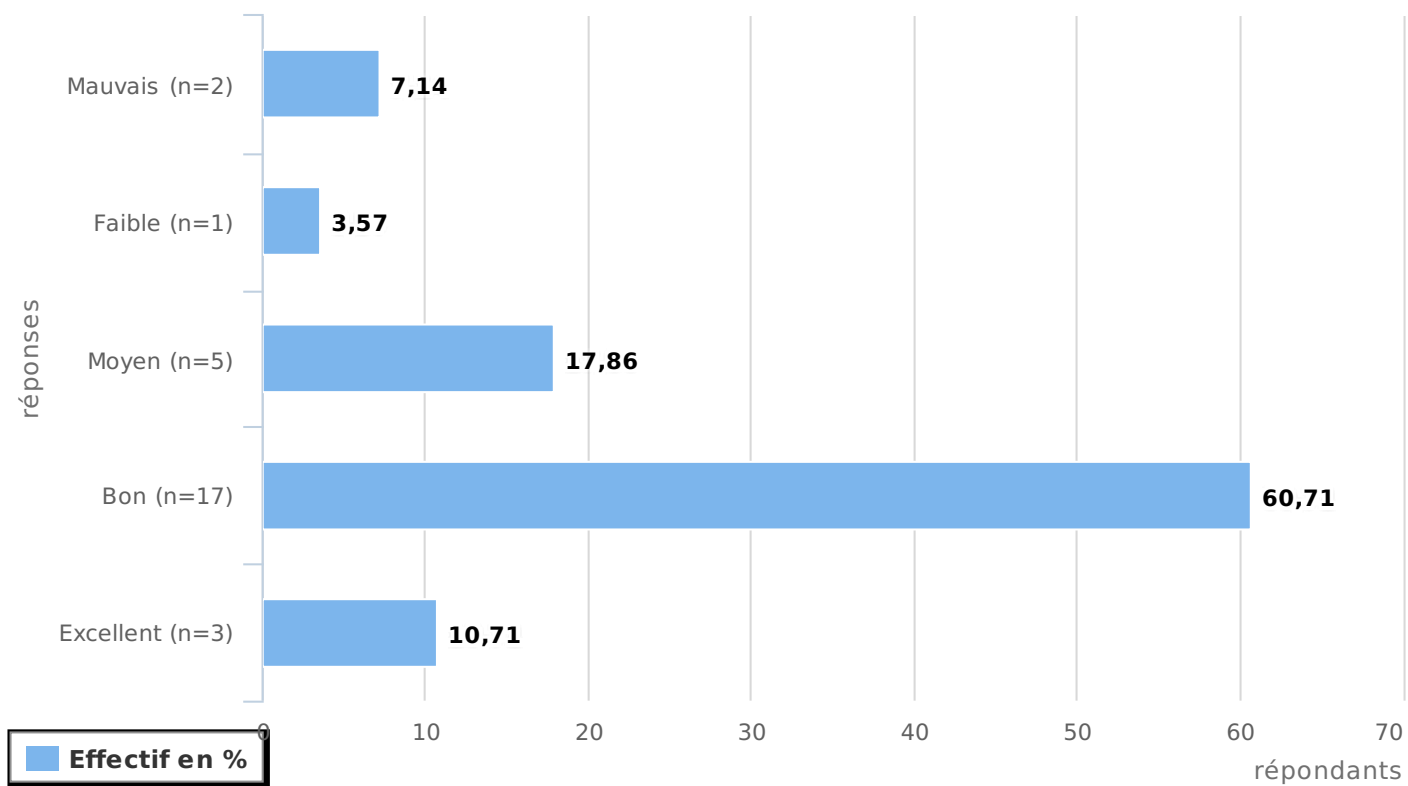
## CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)





# CHAMBRE

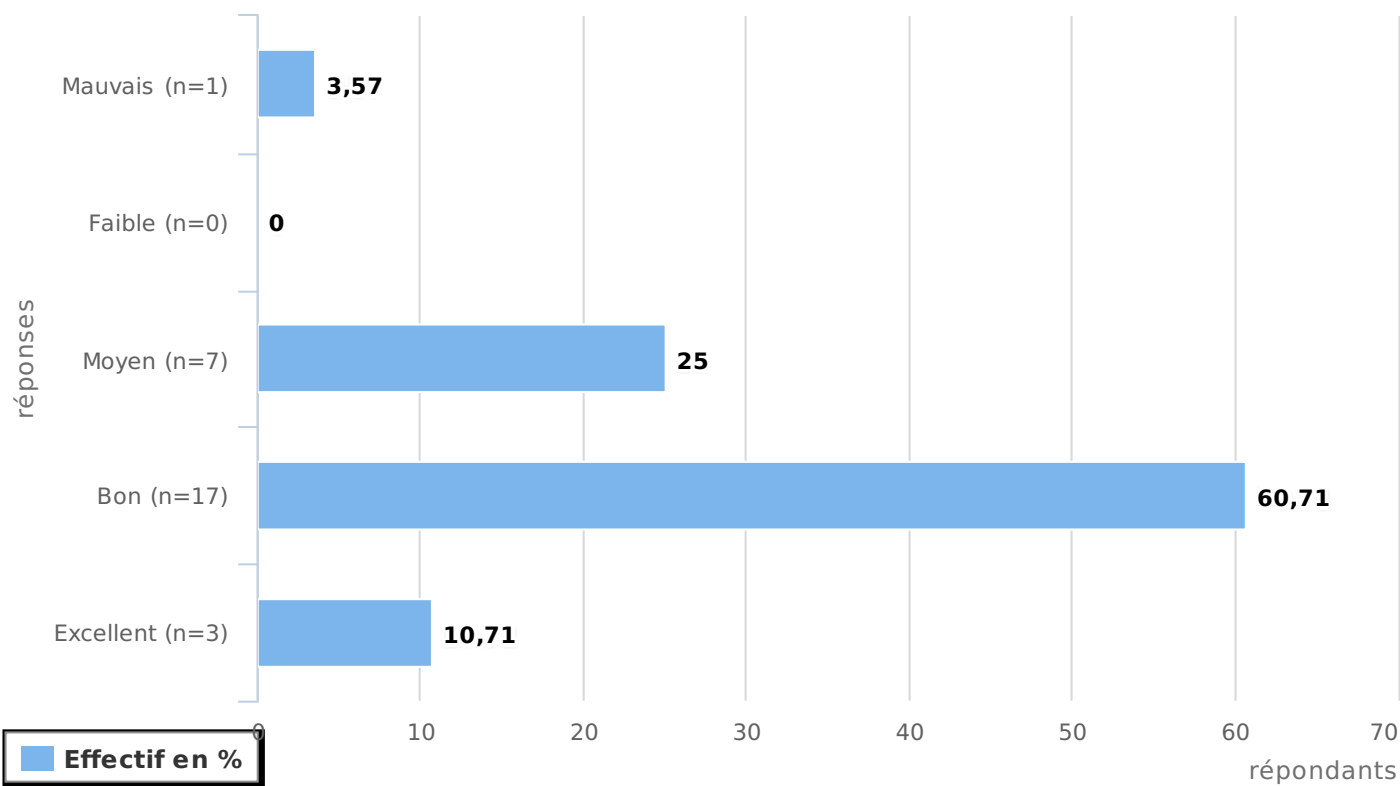
QC00079: Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?



Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



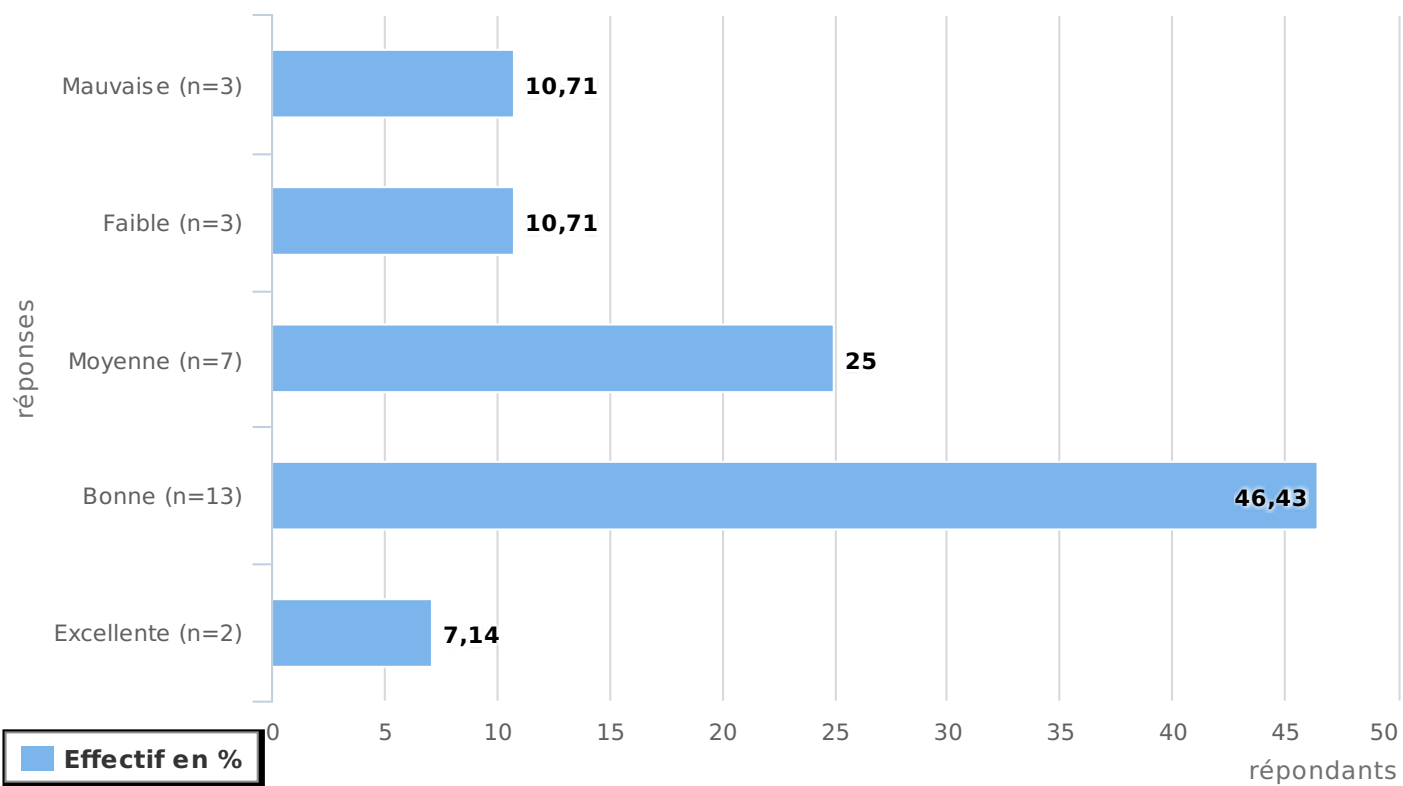
# REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



# REPAS

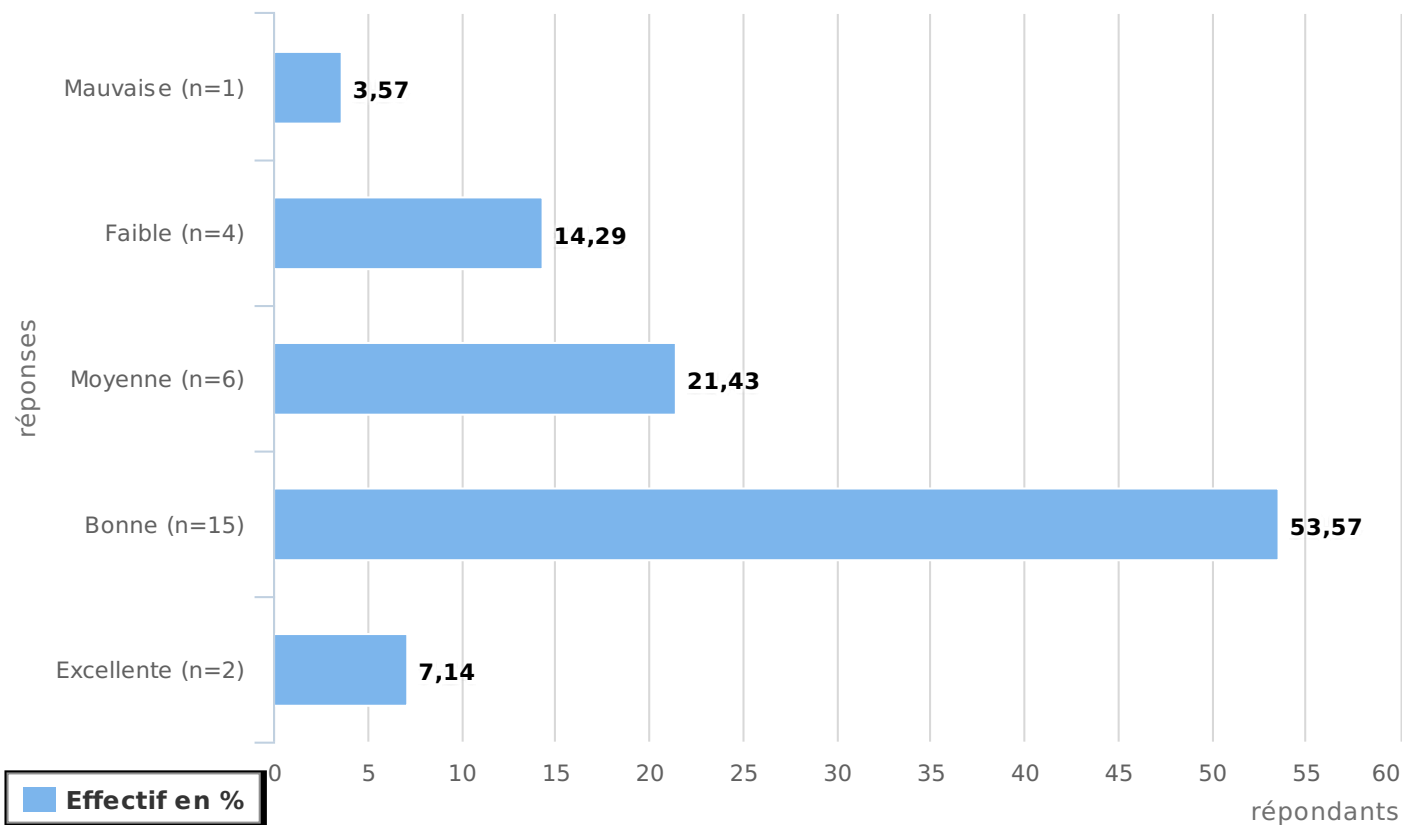
## QC00040: Que pensez-vous de la variété des plats ?



Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



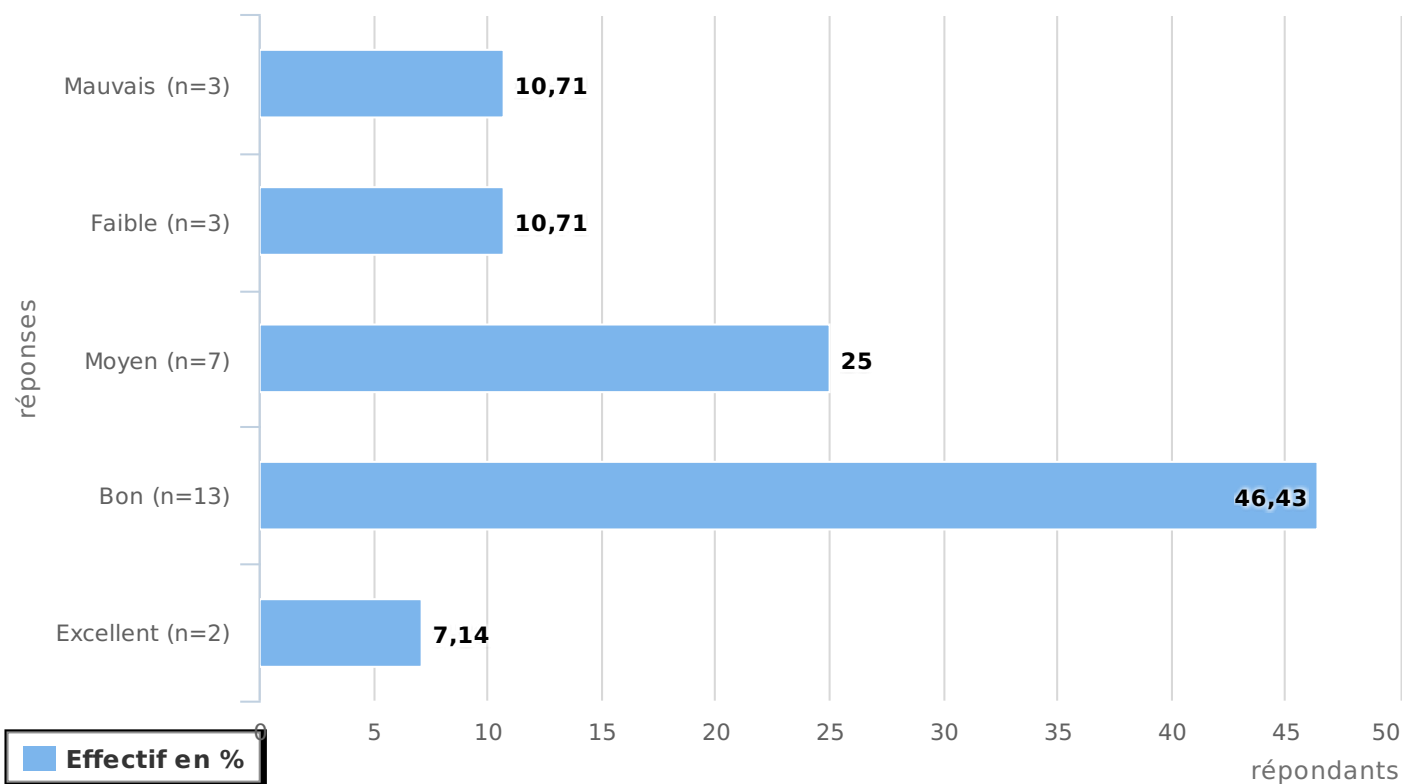
# REPAS

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


Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



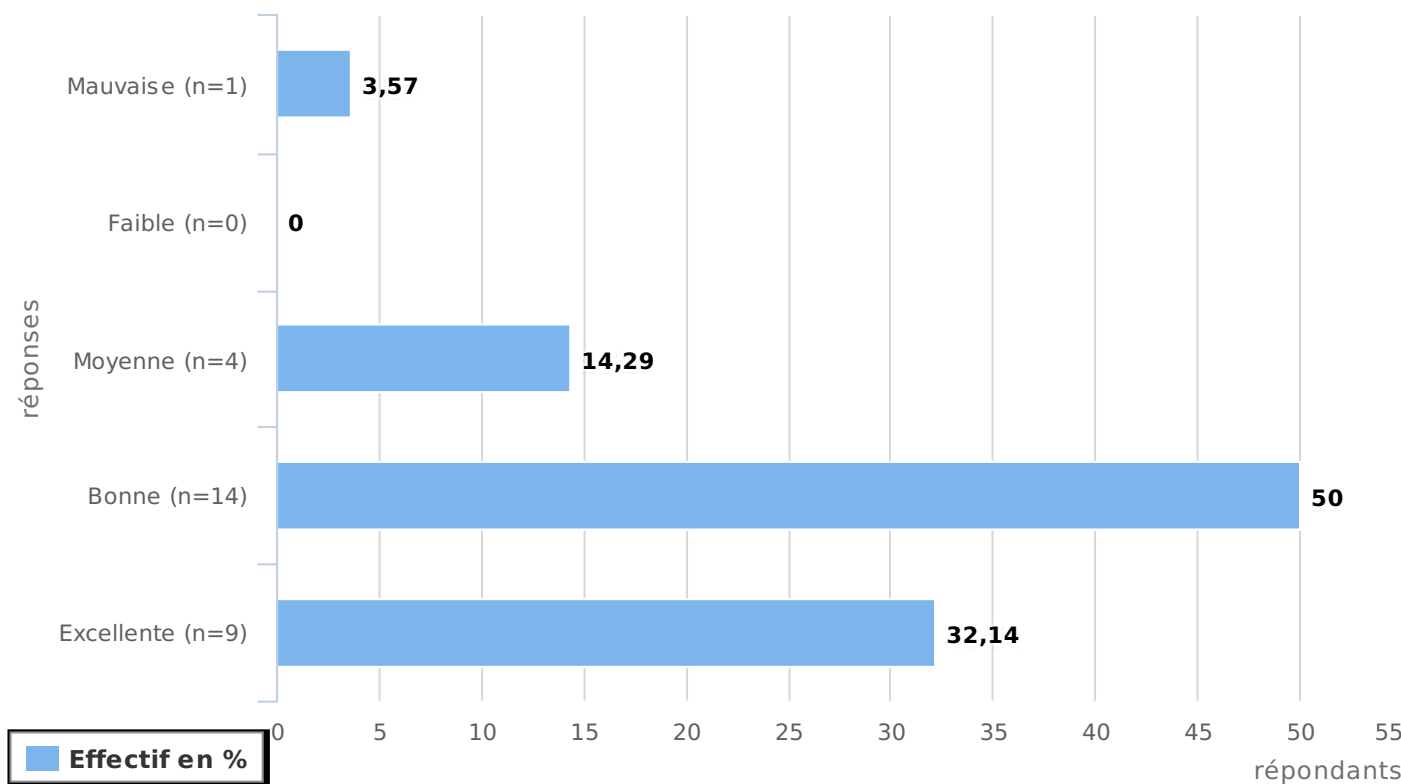
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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=28)

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

Sans avis (n=0)



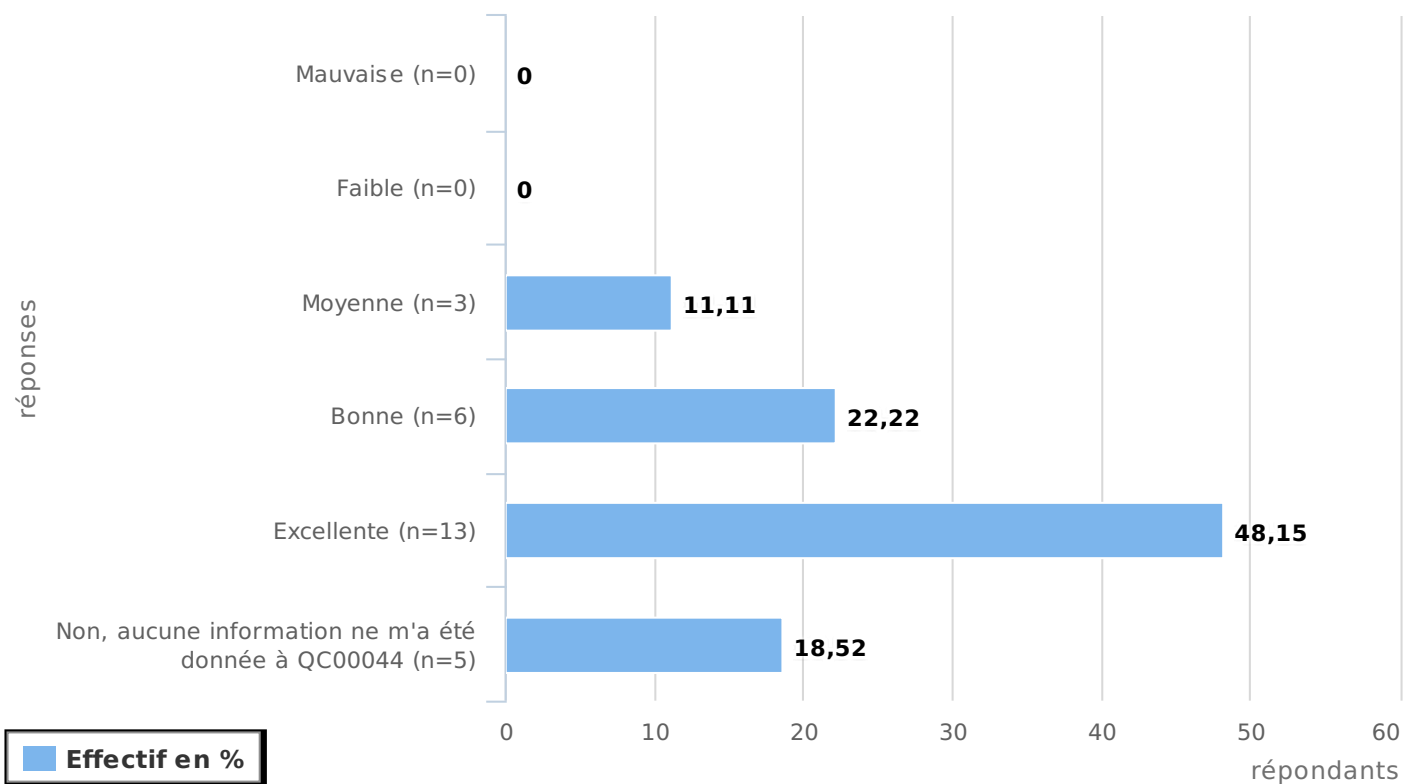
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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=27)

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

Sans avis (n=0)



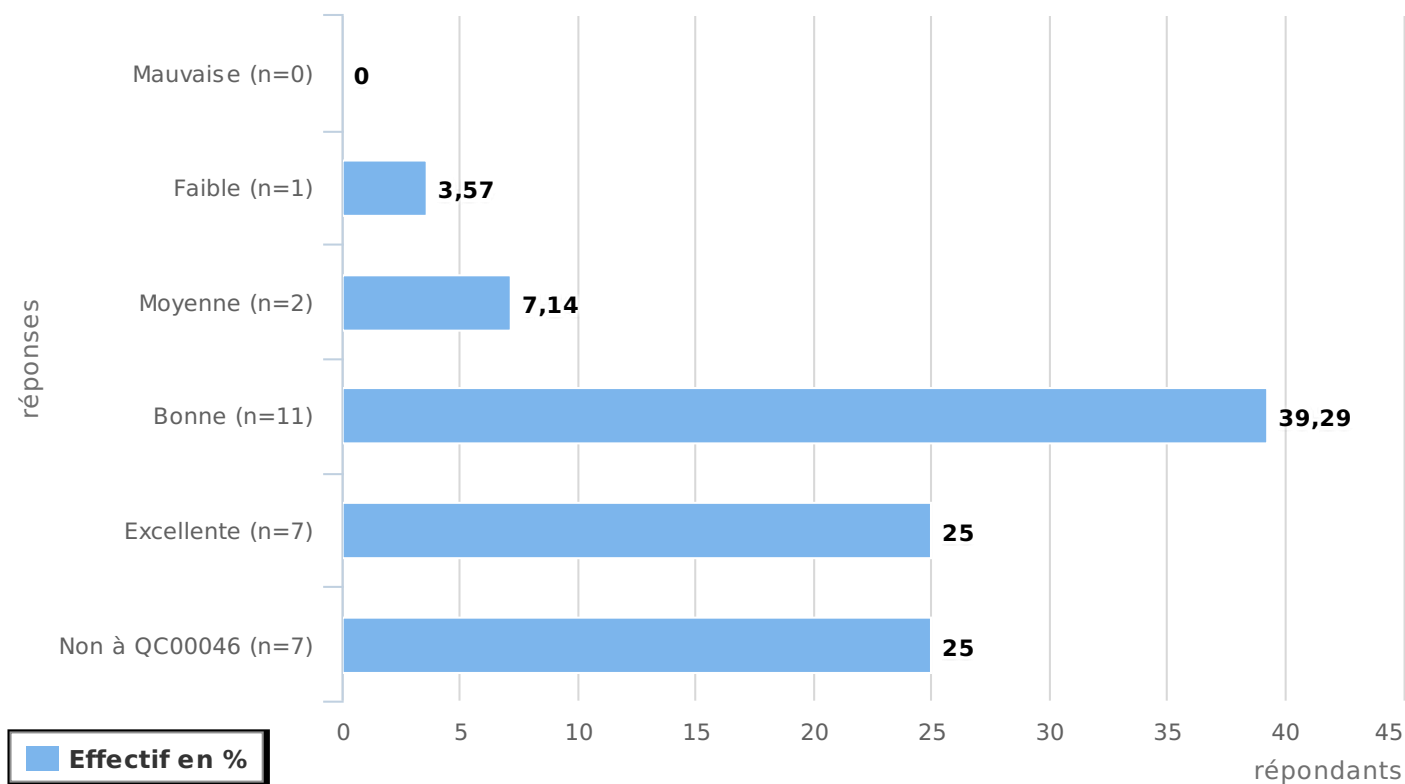
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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=28)

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

Sans avis (n=0)



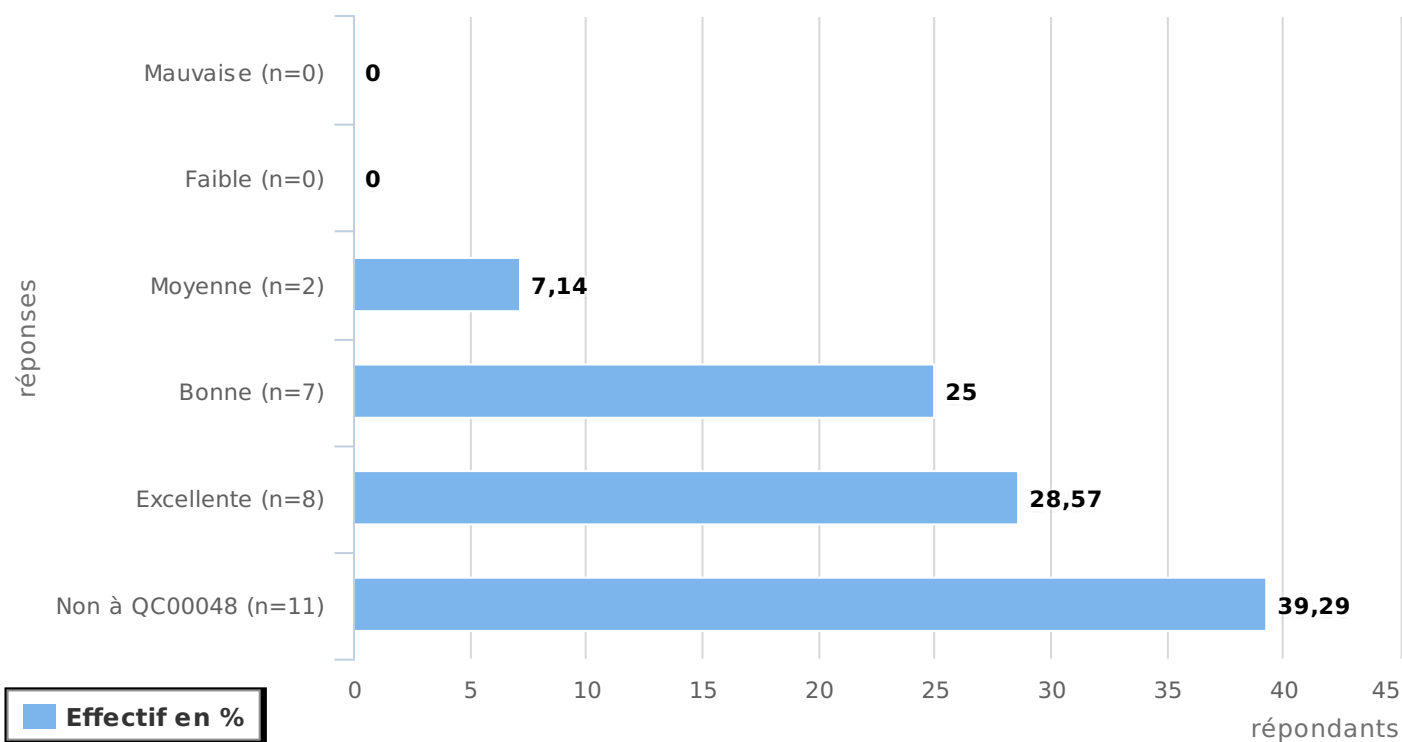
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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=28)

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

Sans avis (n=0)





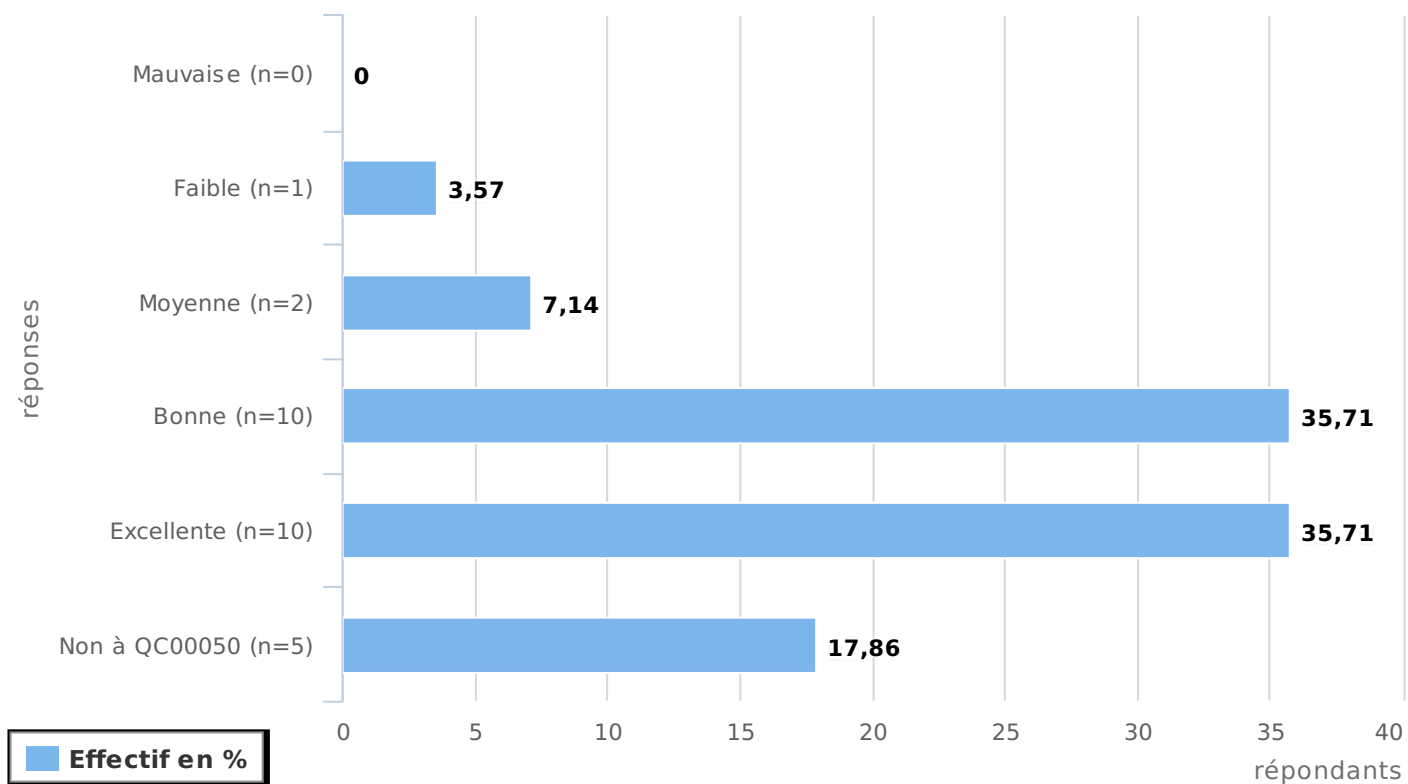
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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

Sans avis (n=0)



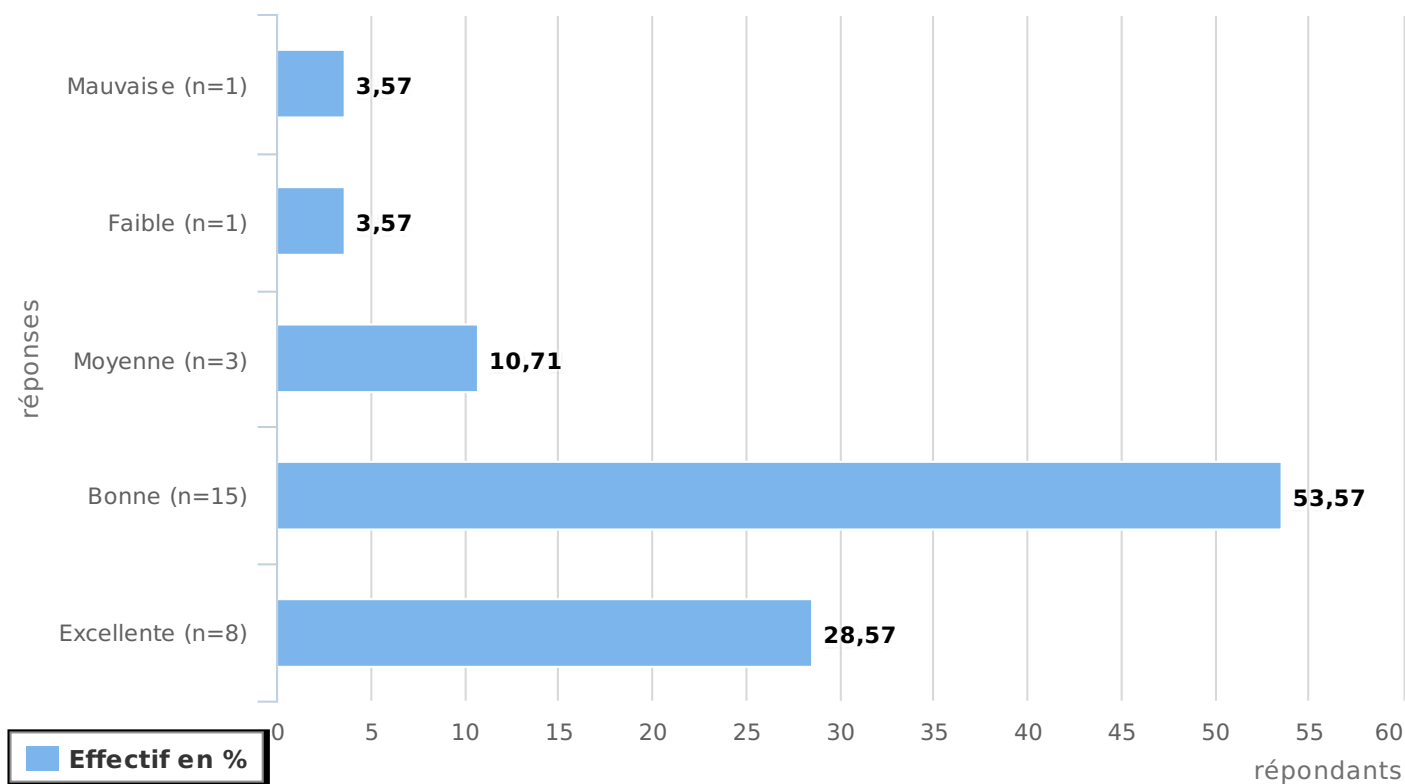
## ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=28)

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 = 35

Nb de questionnaires complets = 28

Nb de questionnaire incomplets = 3

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

Nb de patients « Hors-champ » = 1

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

Nb total de patient désinscrits = 3

39.29 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

100 % des questionnaires ont été remplis par le patient

0 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

0 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

10.71 % des patients ont été orientés par un service d'urgence

85.71 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)

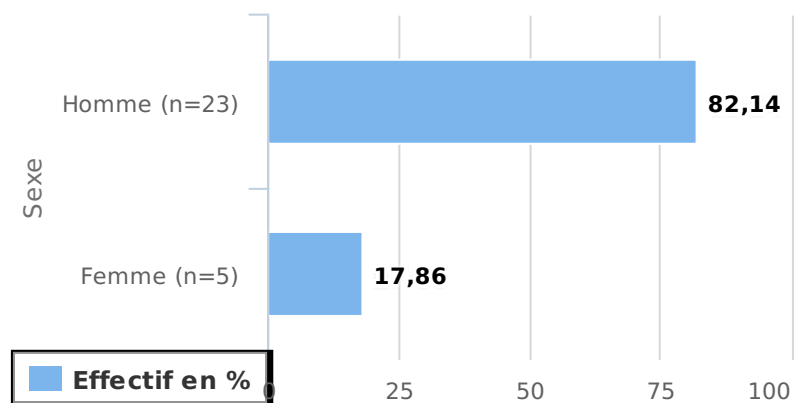
0 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)

0 % des patients ont été orientés par un autre établissement

3.57 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2018 v3.3.7

### Sexe des patients



### Age des patients

