

e-Satis MCO+48h 2022 - Etablissement 620000653

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 02/12/2022

Généralités

1903 e-mails importés sur la plateforme
1903 e-mails envoyés aux patients
600 réponses complètes

54.33 % de patients recommandent « certainement » votre établissement à ses amis ou proches (n=326)
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 63.33 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Expérience de vos patients

Accueil

31.33 % des patients ont reçu un livret d'accueil

18.5 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

39.83 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

34.33 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes

38.5 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)

84.66 % des patients ont eu des douleurs et 30.83 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie

93 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes

54.33 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

86.66 % des patients étaient dans une chambre simple

96.5 % des patients ont pris un repas

Organisation de la sortie

92.3 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre

67.5 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités

71.16 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin

90.16 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi

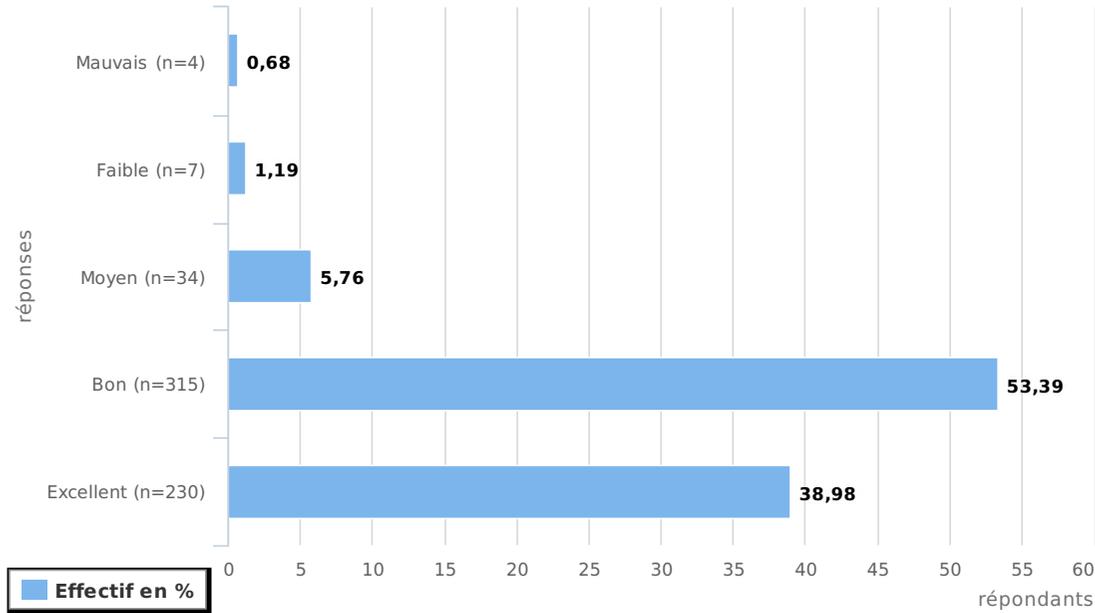
ACCUEIL

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=590)

Total des réponses non prises en compte (n=10) dont :

Sans avis (n=10)



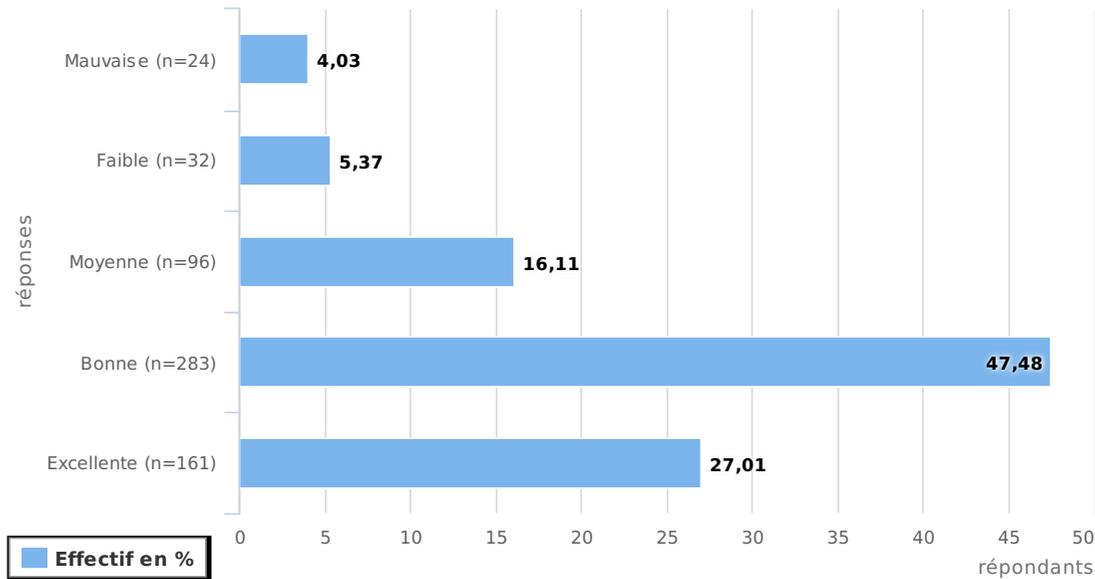
ACCUEIL

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=596)

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

Sans avis (n=4)



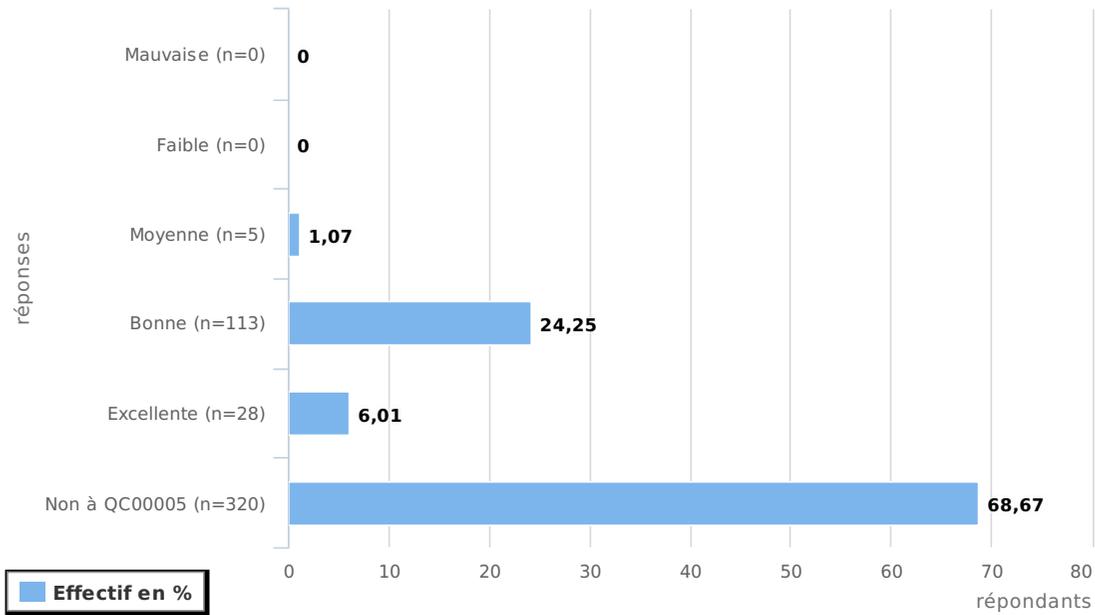
ACCUEIL

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=466)

Total des réponses non prises en compte (n=134) dont :

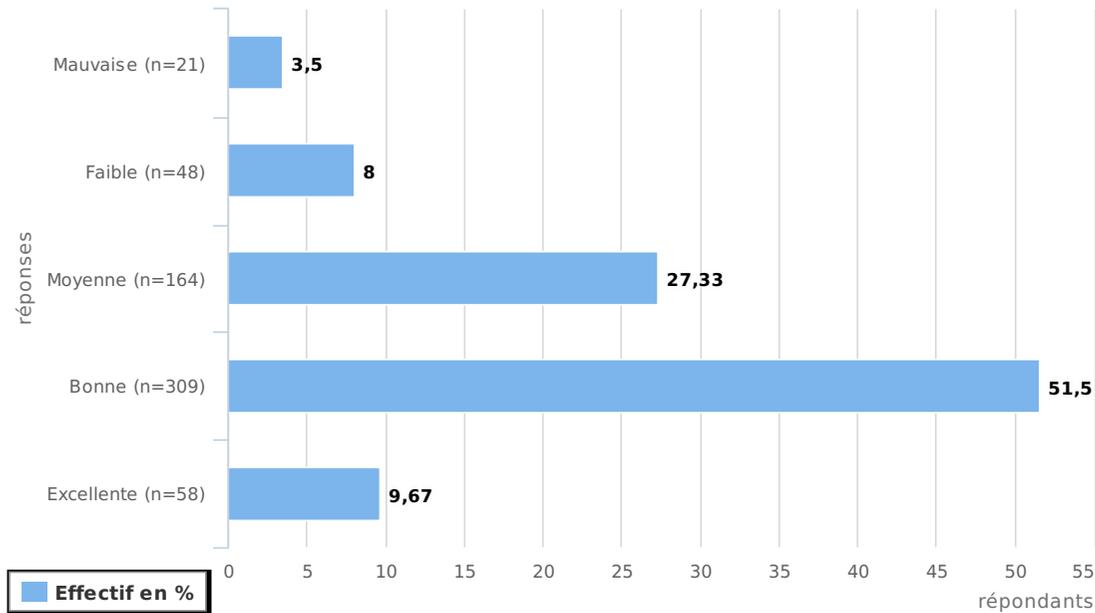
Sans avis (n=0)



ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=600)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL

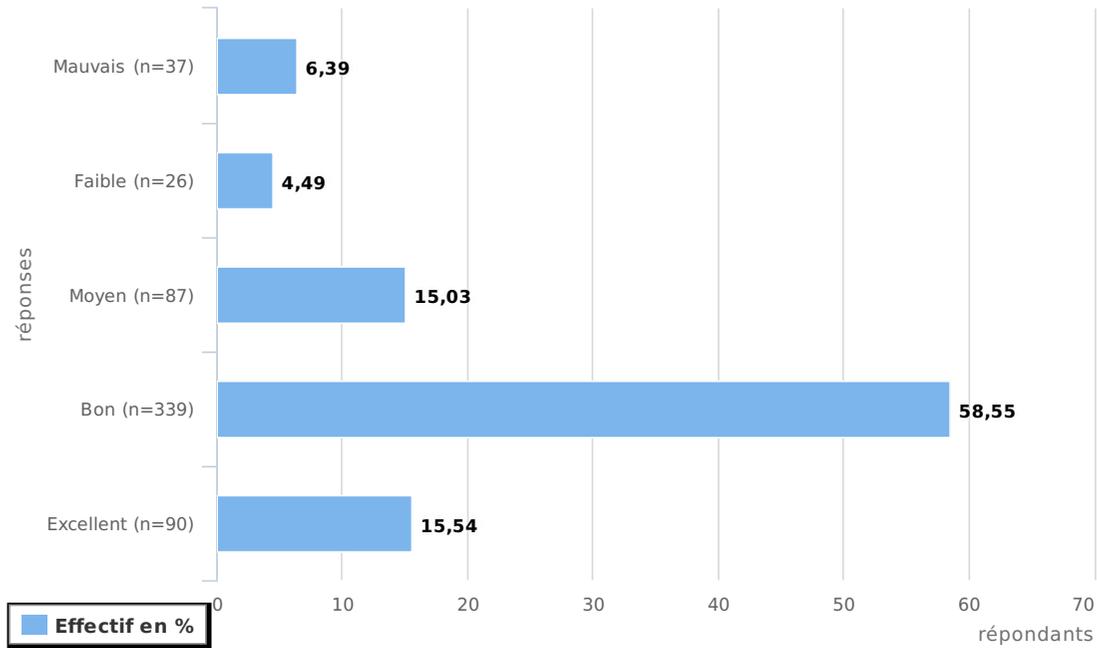
QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=579)

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

Sans avis (n=21)



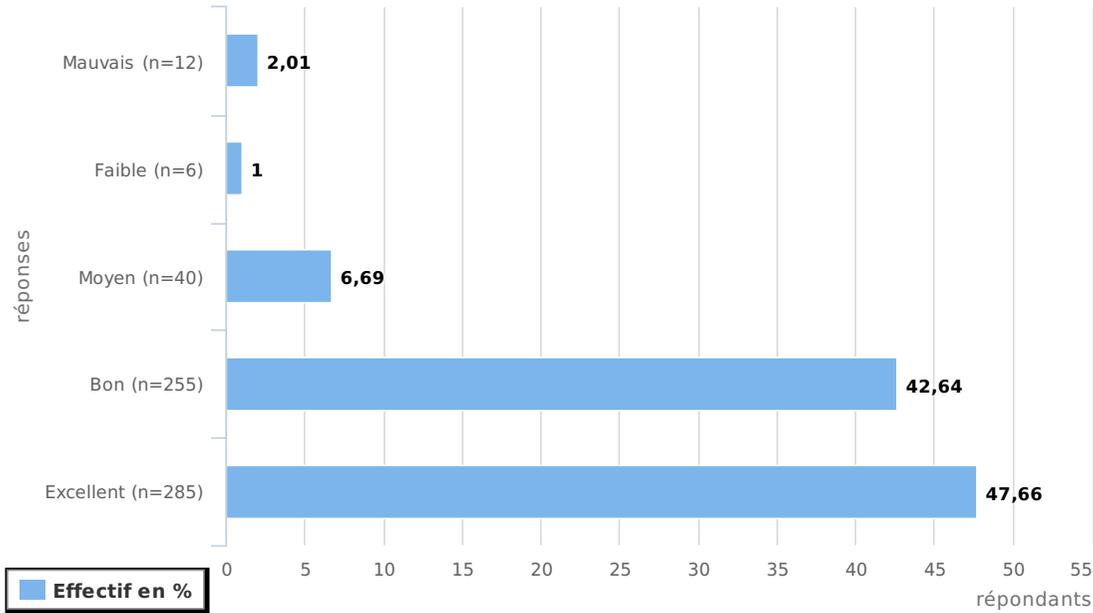
ACCUEIL

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=598)

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

Sans avis (n=2)



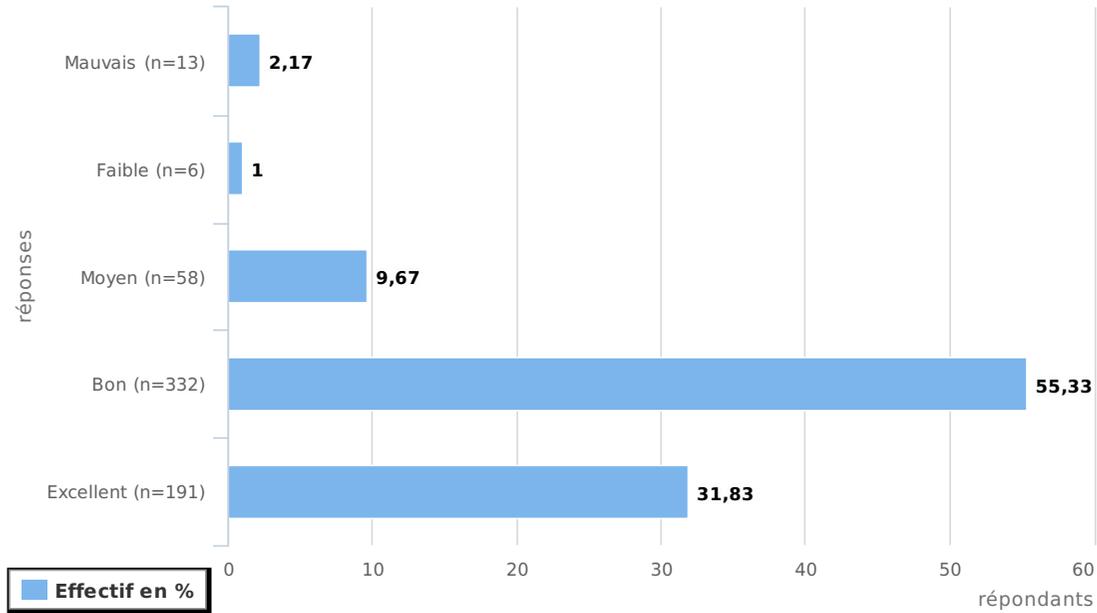
ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=600)

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

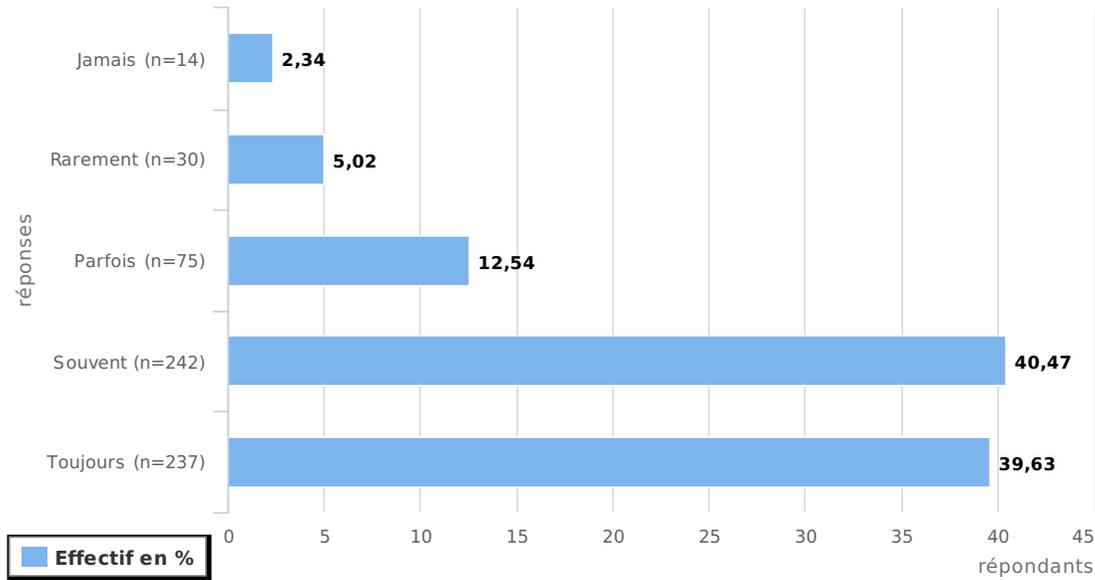
Sans avis (n=0)



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=598)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



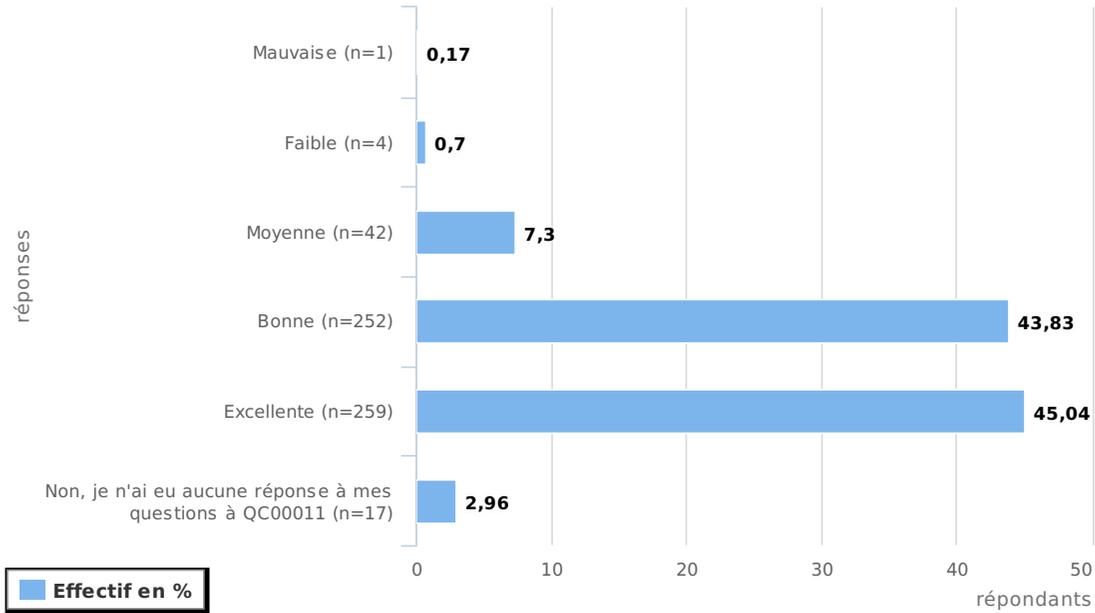
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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=575)

Total des réponses non prises en compte (n=25) dont :

Sans avis (n=0)



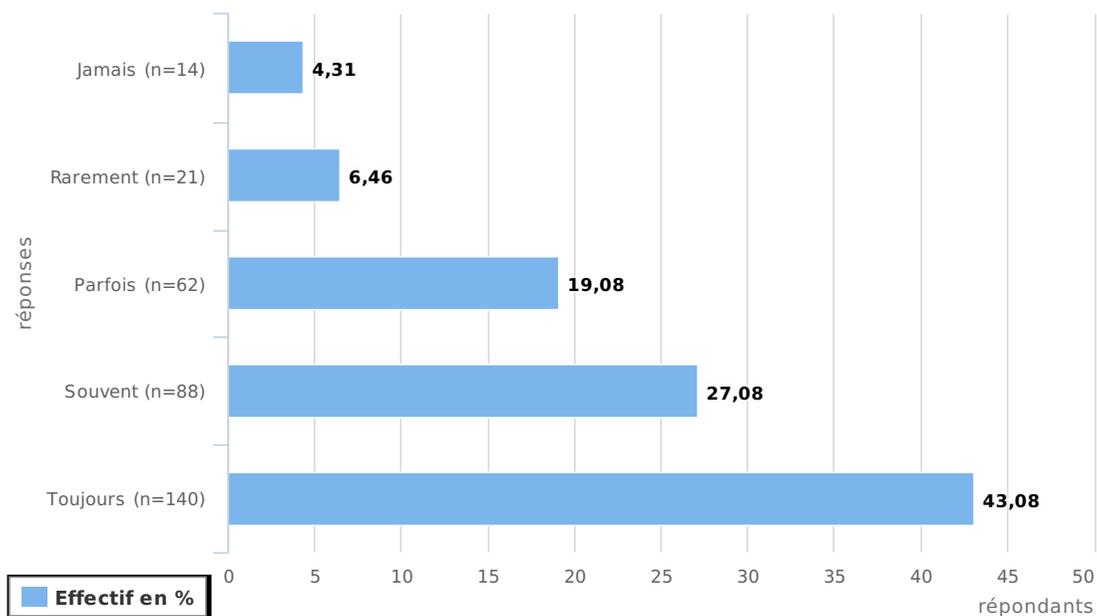
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=325)

Total des réponses non prises en compte (n=275) dont :

Sans avis (n=1)



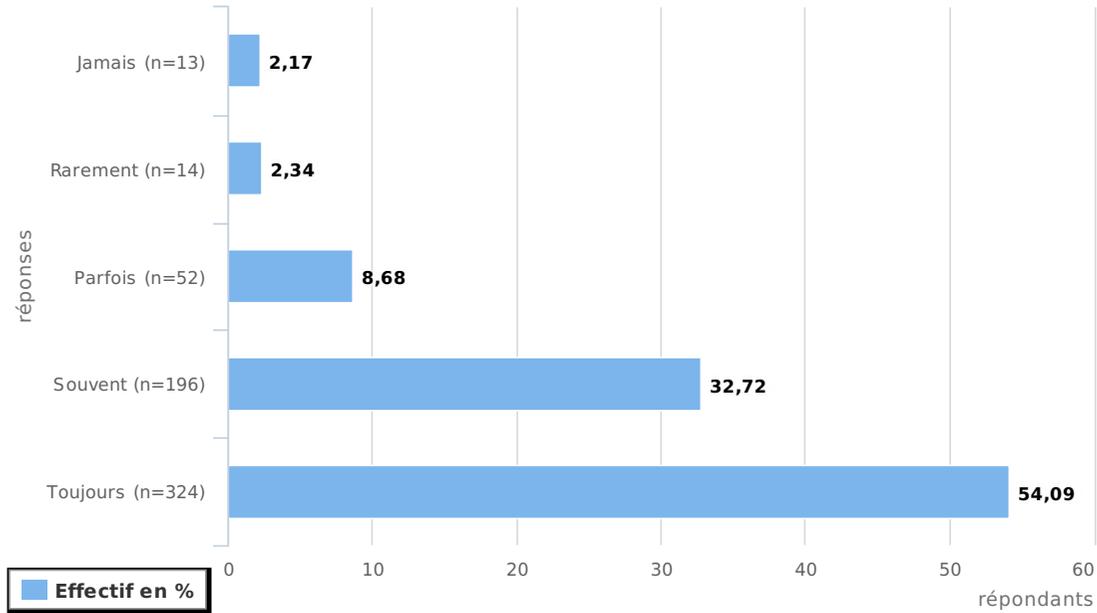
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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

Total des réponses prises en compte (n=599)

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

Sans avis (n=1)



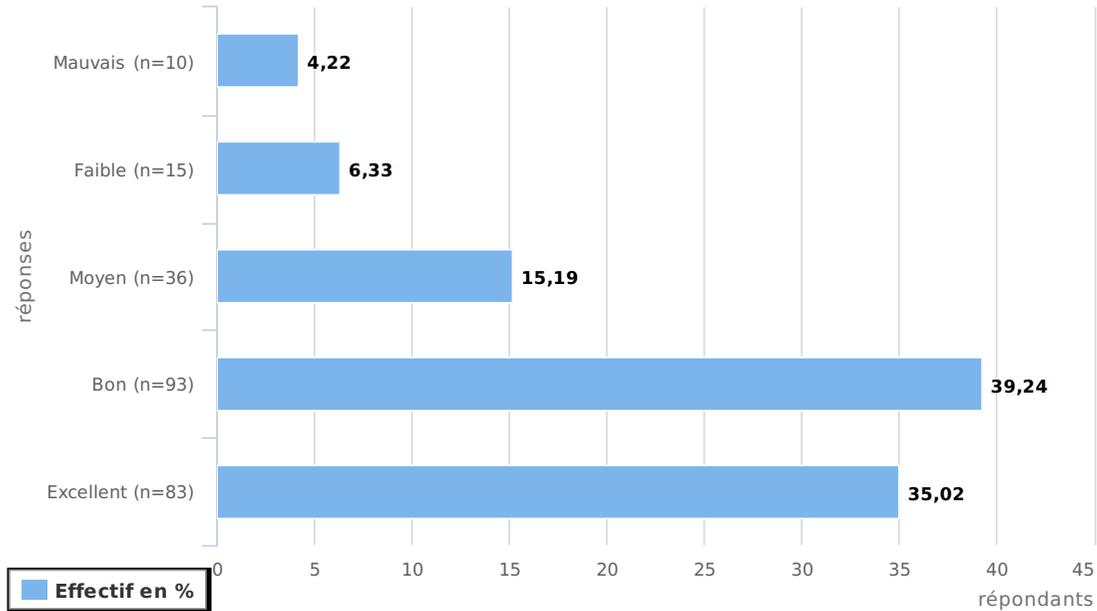
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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=237)

Total des réponses non prises en compte (n=363) dont :

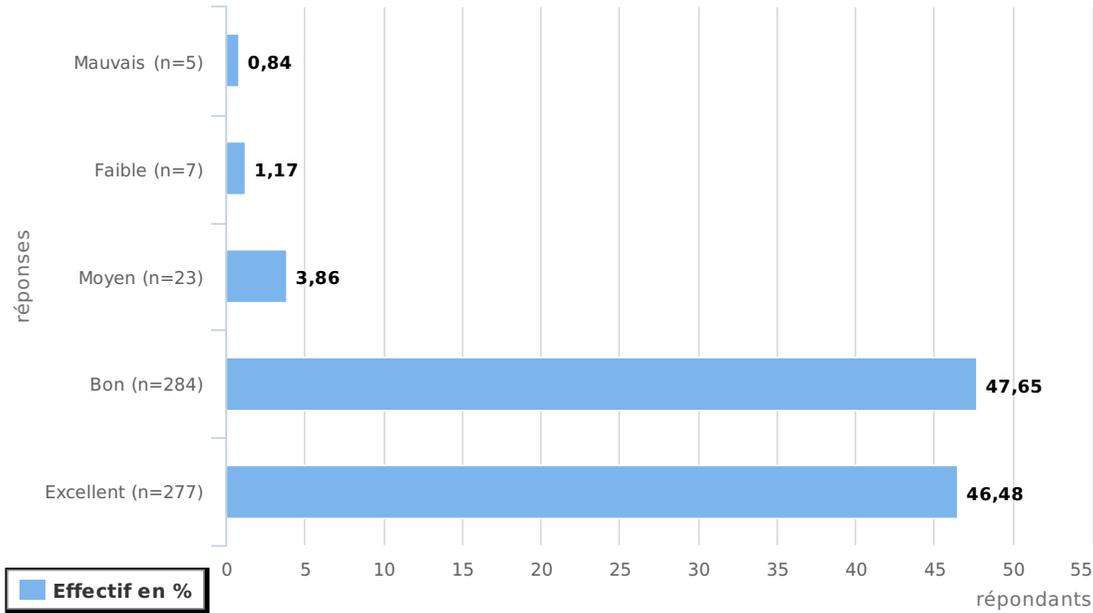
Sans avis (n=2)



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=596)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



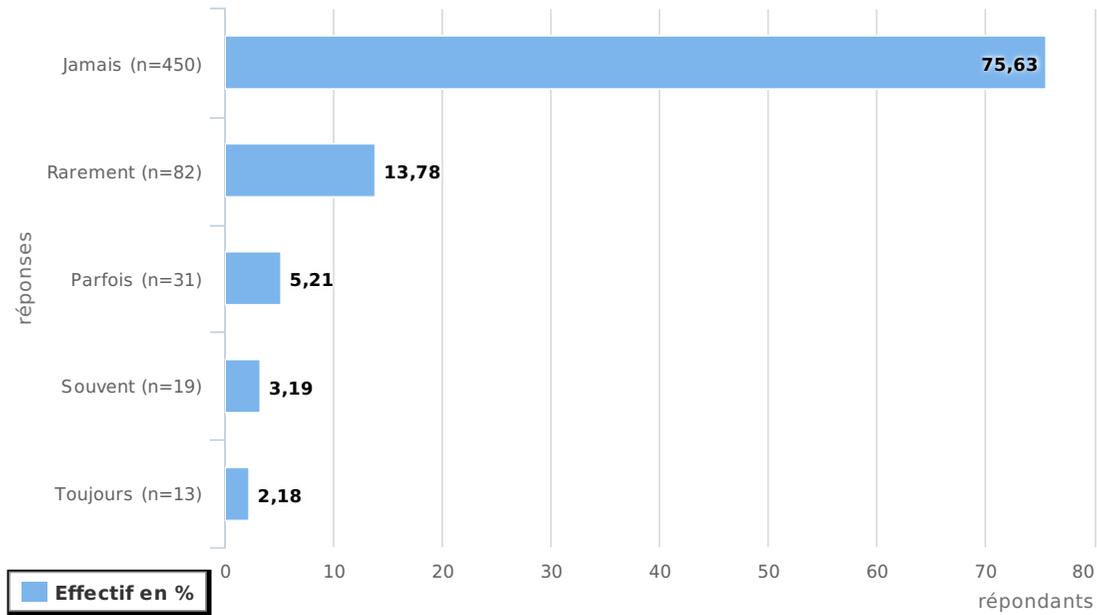
PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS / CHIRURGIEN / SAGES-FEMMES

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=595)

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

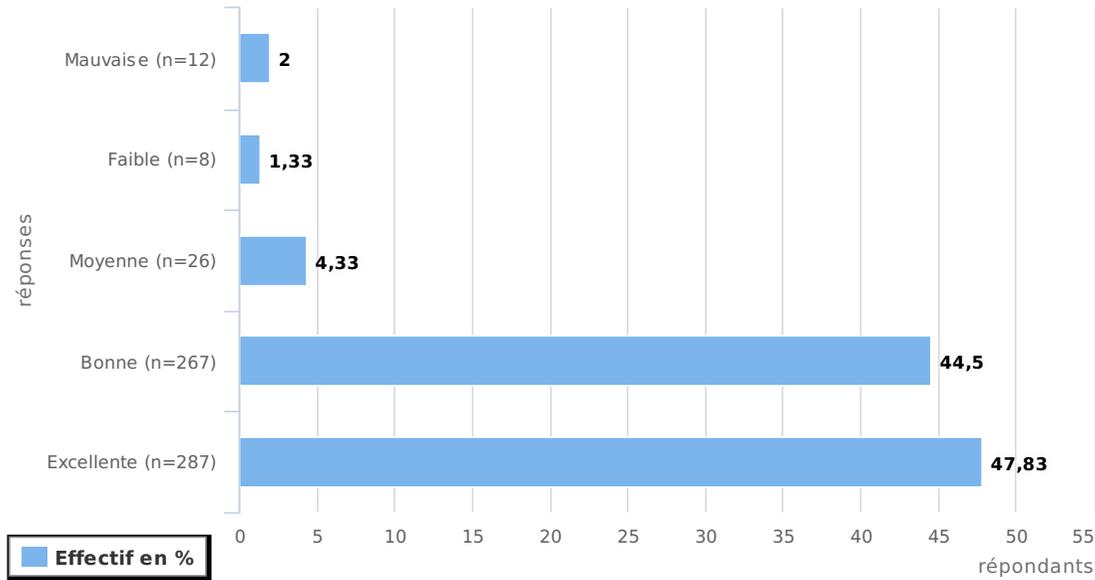
Sans avis (n=5)



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 ?

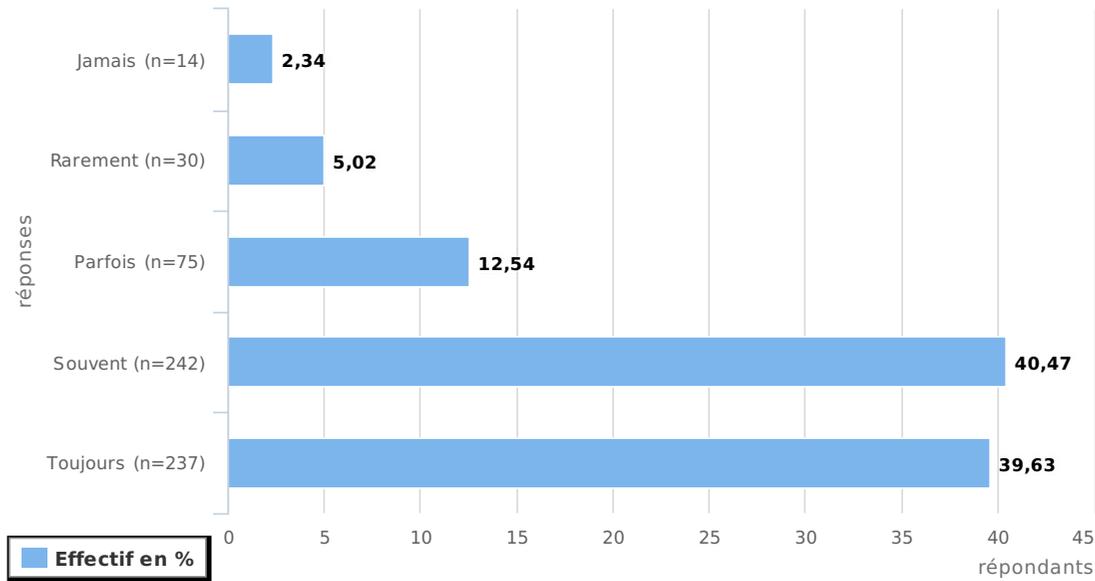
Total des réponses prises en compte (n=600)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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

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=598)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



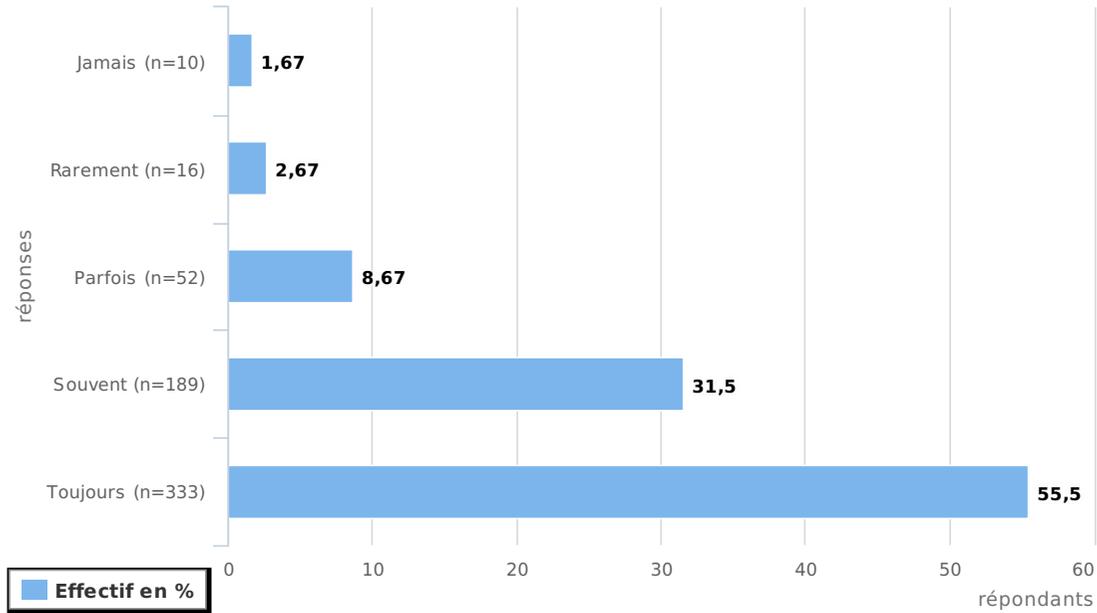
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=600)

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

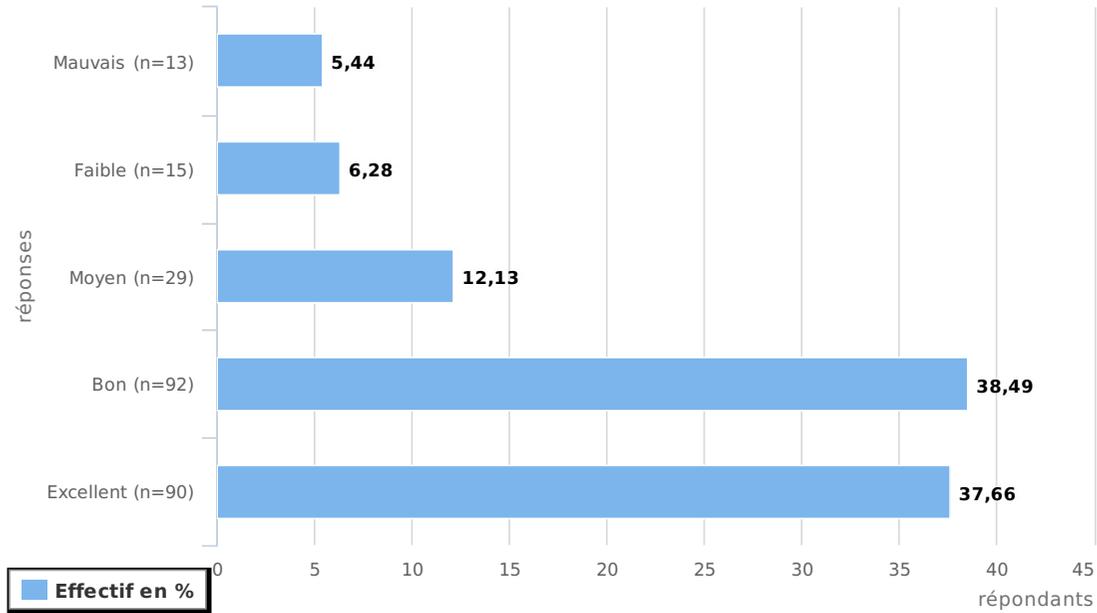
Sans avis (n=0)



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 ? ☰

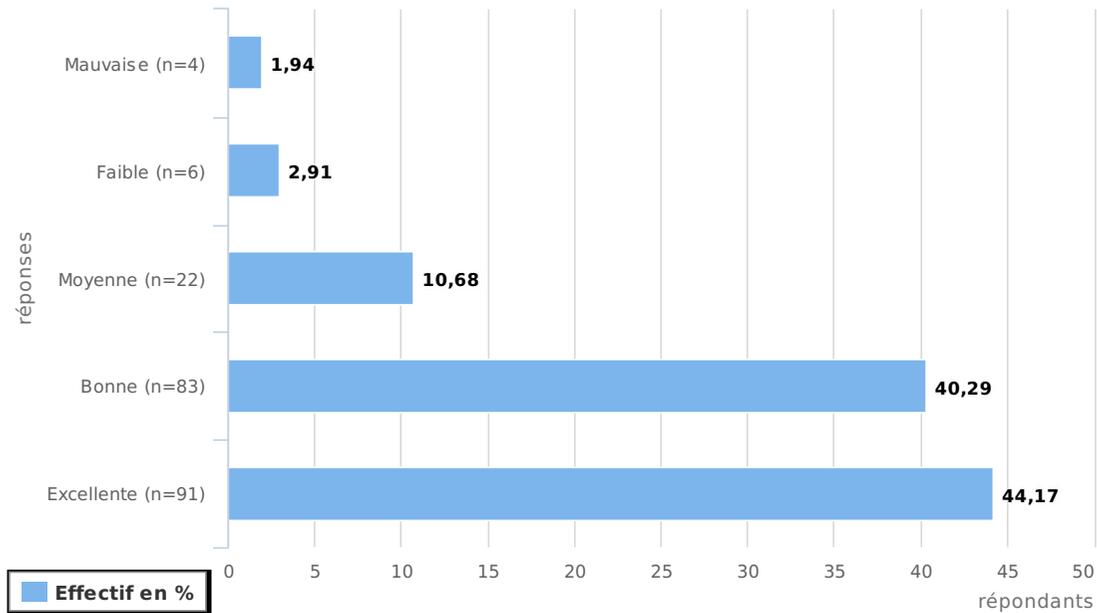
Total des réponses prises en compte (n=239)
 Total des réponses non prises en compte (n=361) dont :
 Sans avis (n=0)



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

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

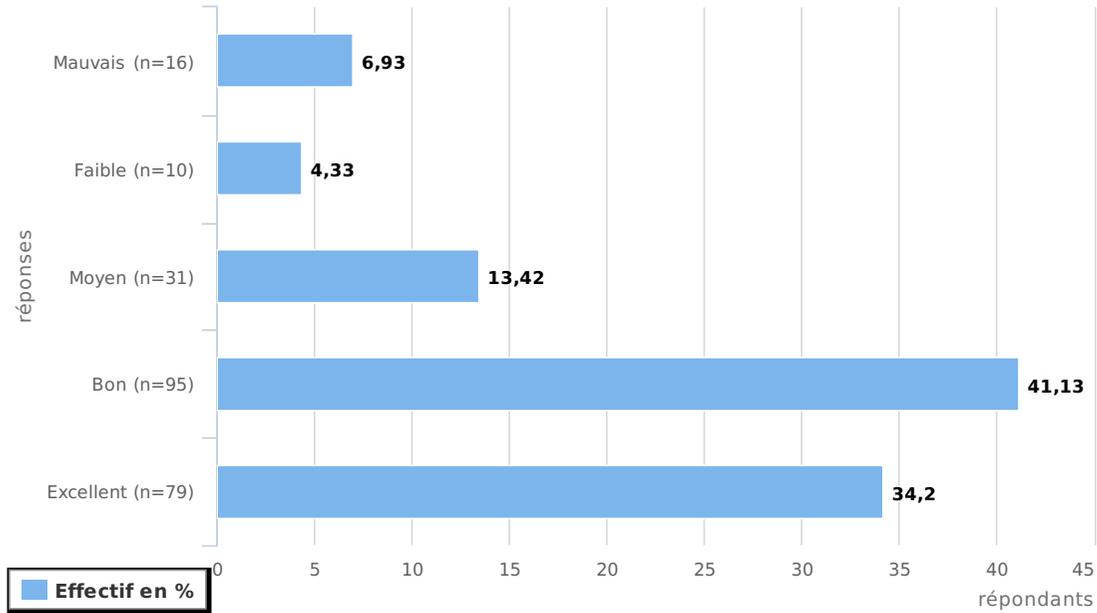
Total des réponses prises en compte (n=206)
 Total des réponses non prises en compte (n=394) dont :
 Sans avis (n=0)



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=231)
 Total des réponses non prises en compte (n=369) dont :
 Sans avis (n=0)



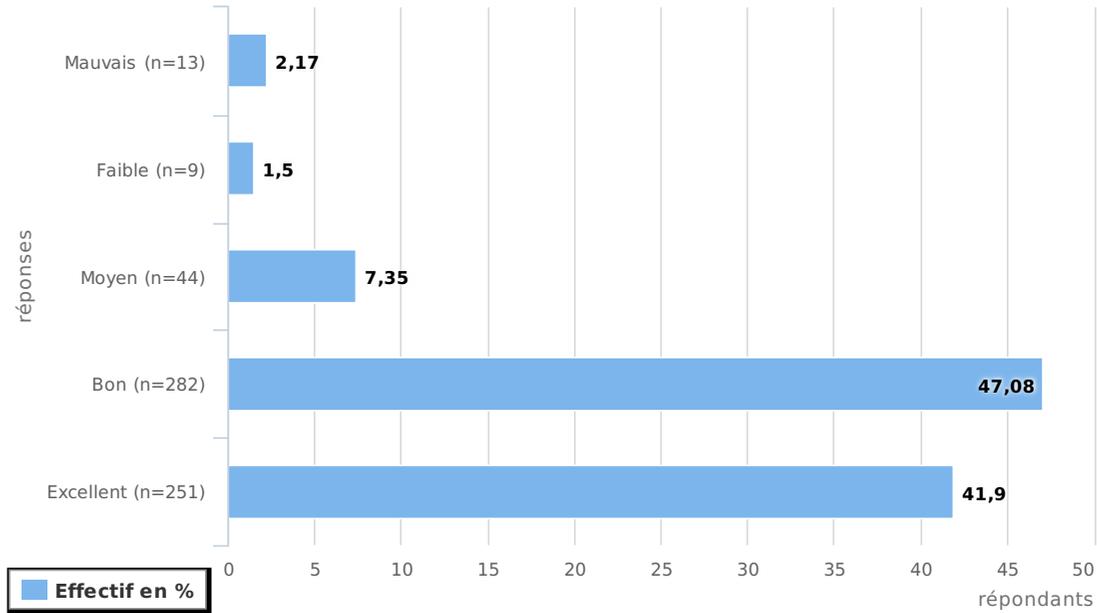
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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

Total des réponses prises en compte (n=599)

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

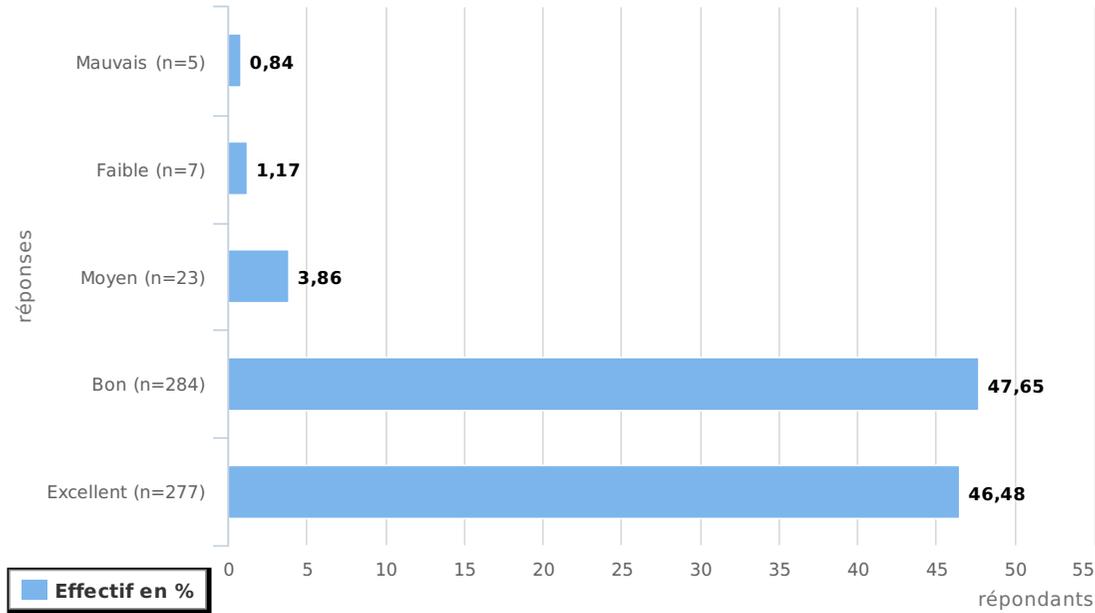
Sans avis (n=1)



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=596)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



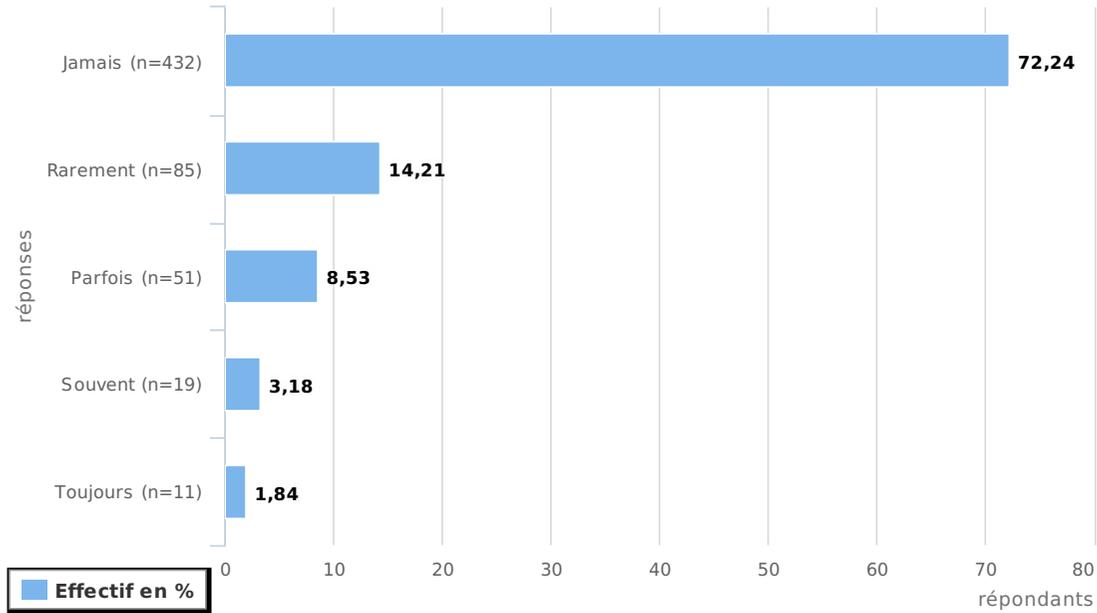
PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIER(E)S / AIDE SOIGNANT(E)S

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=598)

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

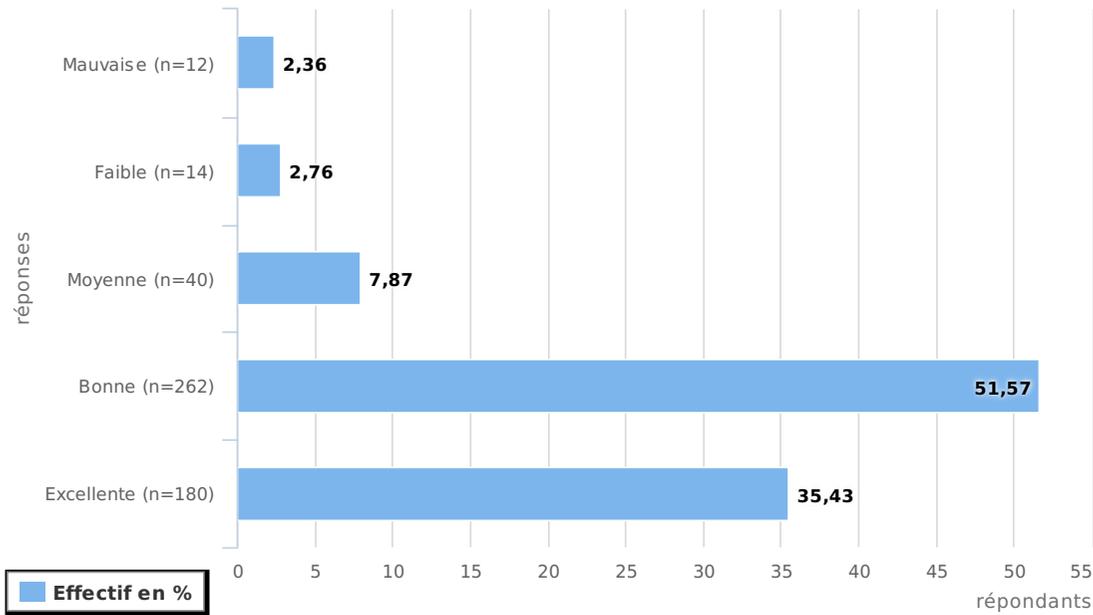
Sans avis (n=2)



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 ? ☰

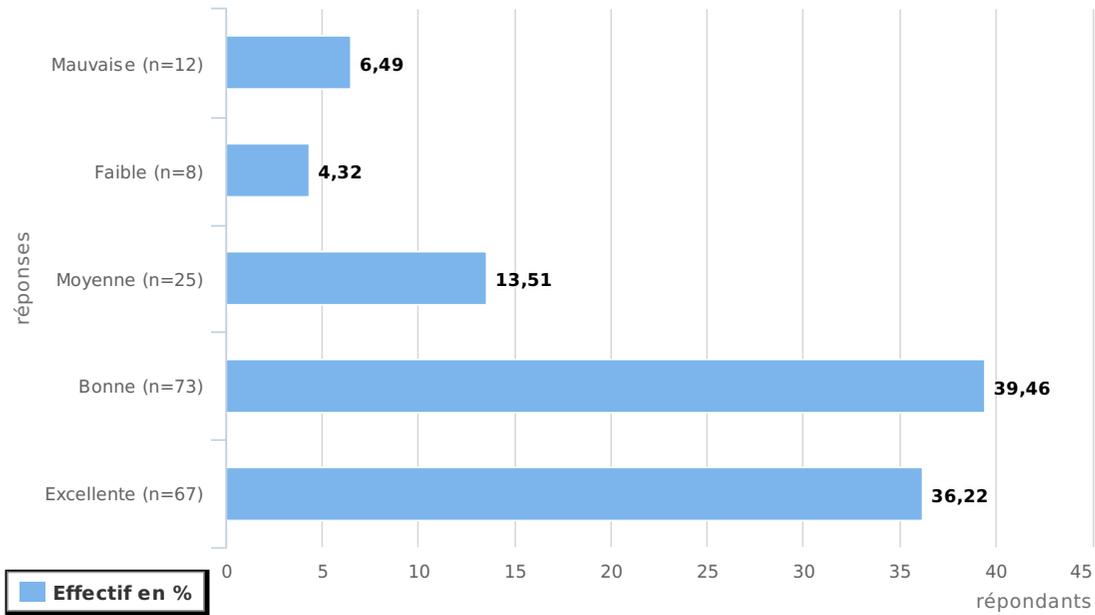
Total des réponses prises en compte (n=508)
 Total des réponses non prises en compte (n=92) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

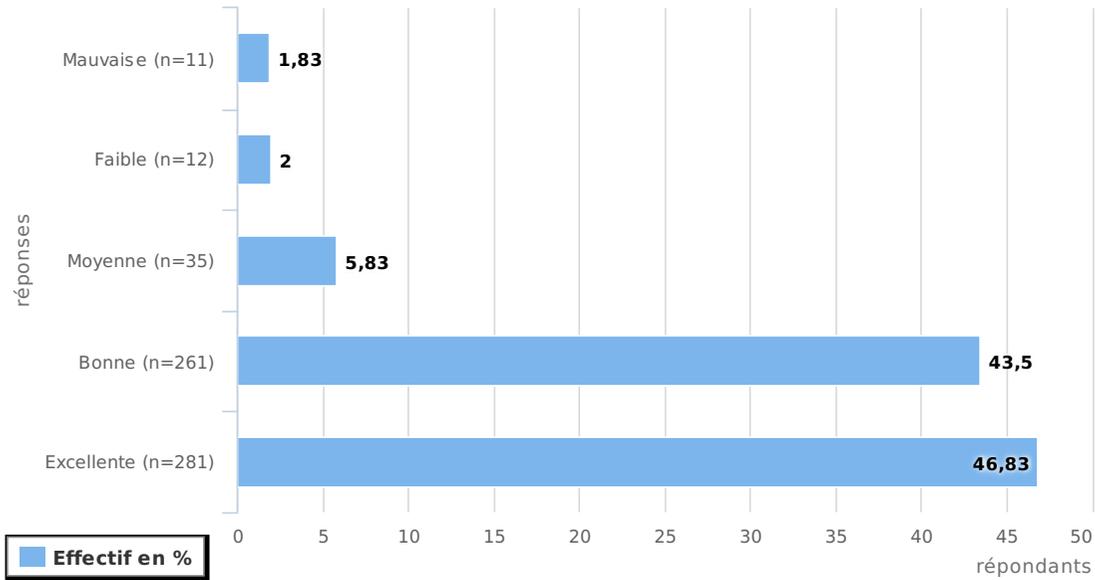
Total des réponses prises en compte (n=185)
 Total des réponses non prises en compte (n=415) dont :
 Sans avis (n=0)



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=600)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

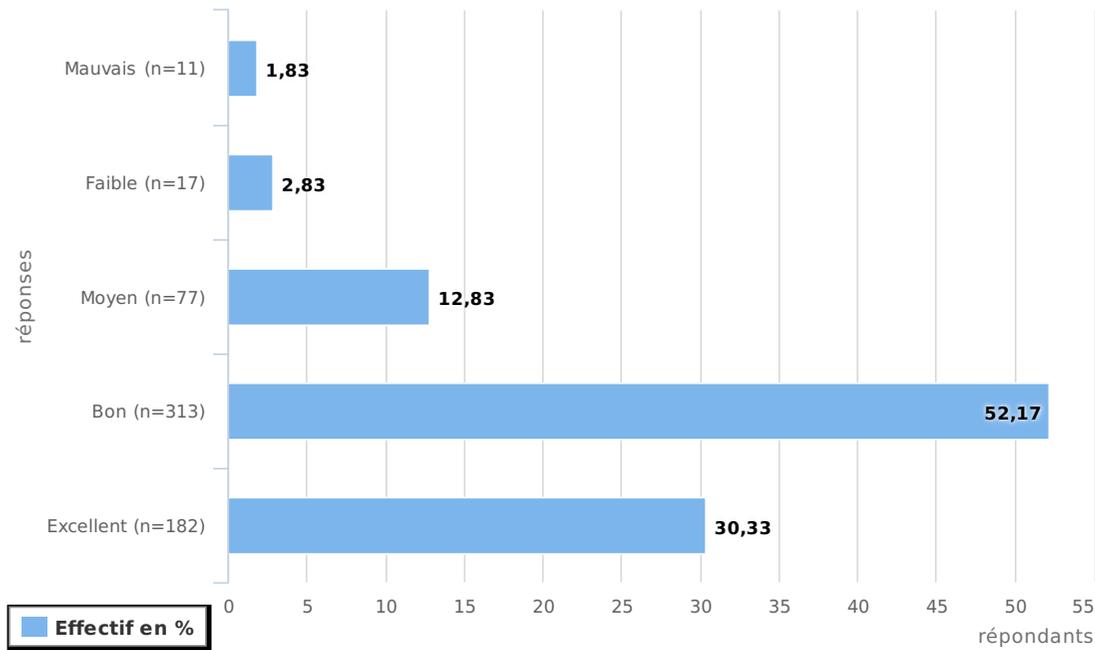
QC00033 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ?



Total des réponses prises en compte (n=600)

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

Sans avis (n=0)



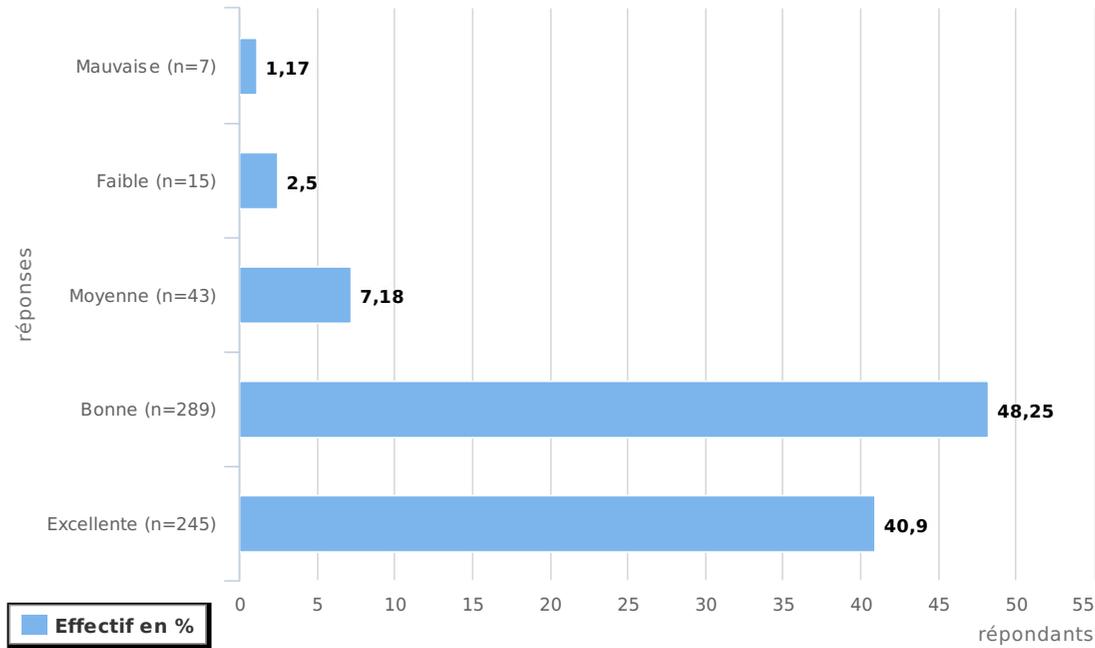
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=599)

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

Sans avis (n=1)



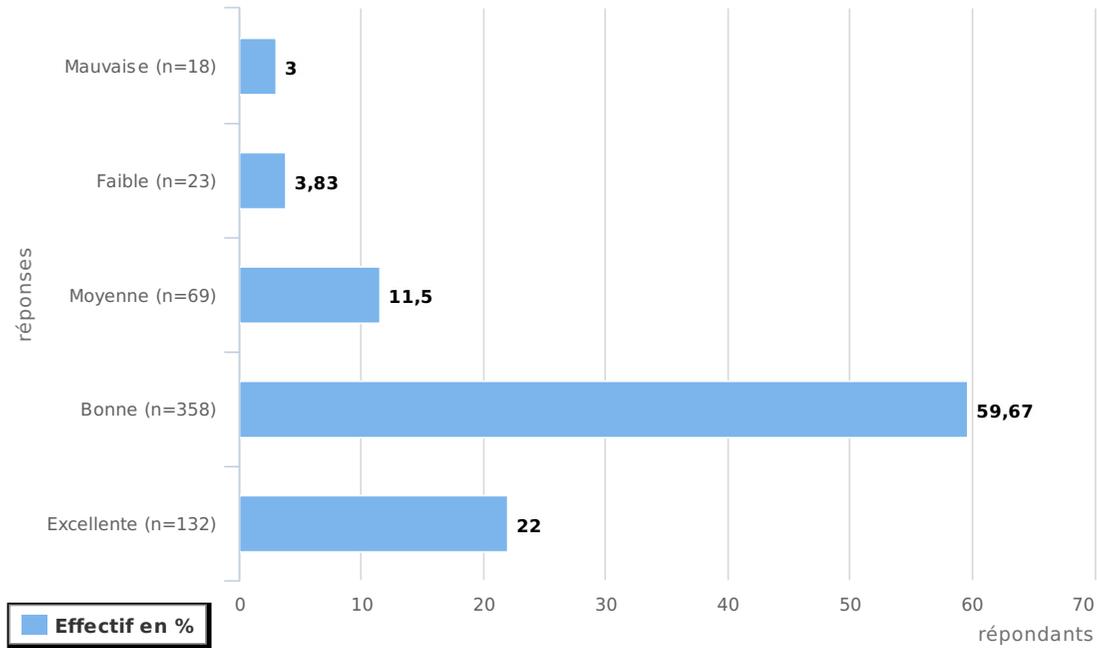
CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=600)

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

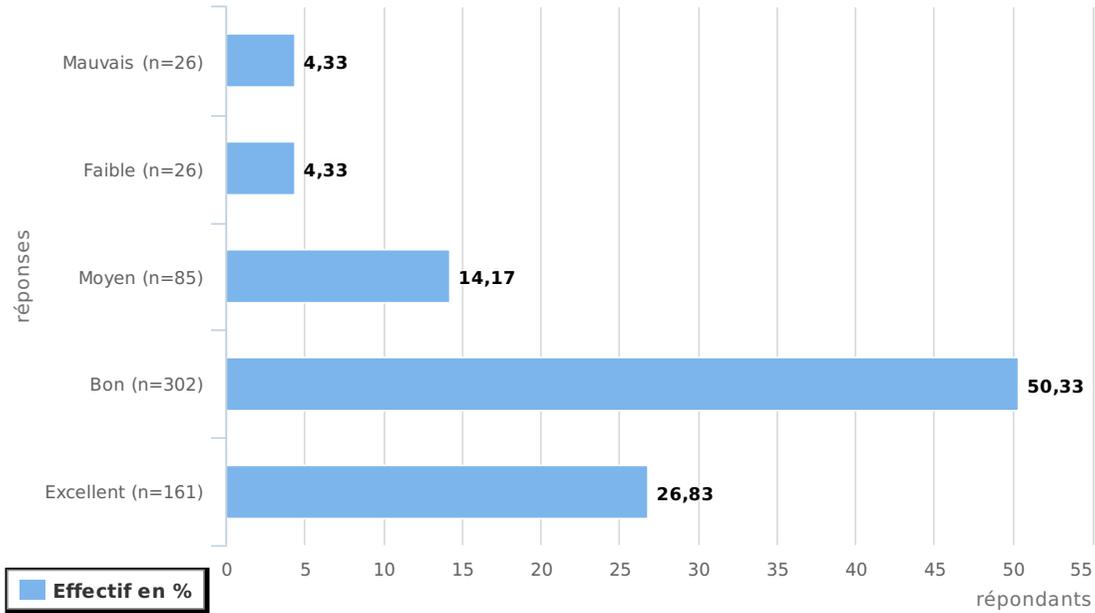
Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

Total des réponses prises en compte (n=600)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

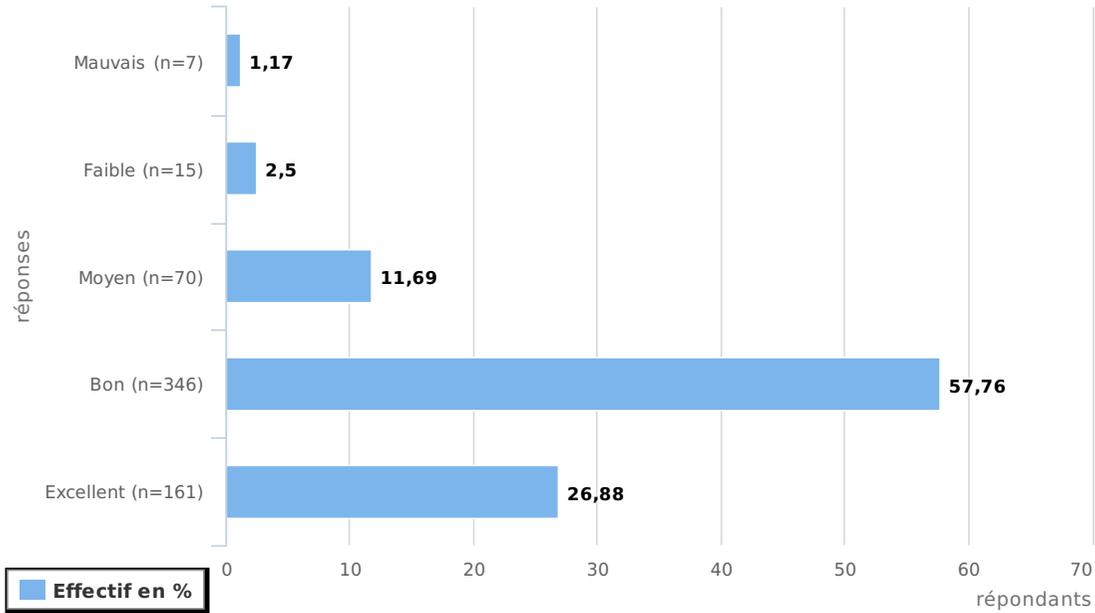
QC00079 : Globalement, quelle est votre appréciation de votre chambre lors de votre prise en charge ?



Total des réponses prises en compte (n=599)

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

Sans avis (n=1)



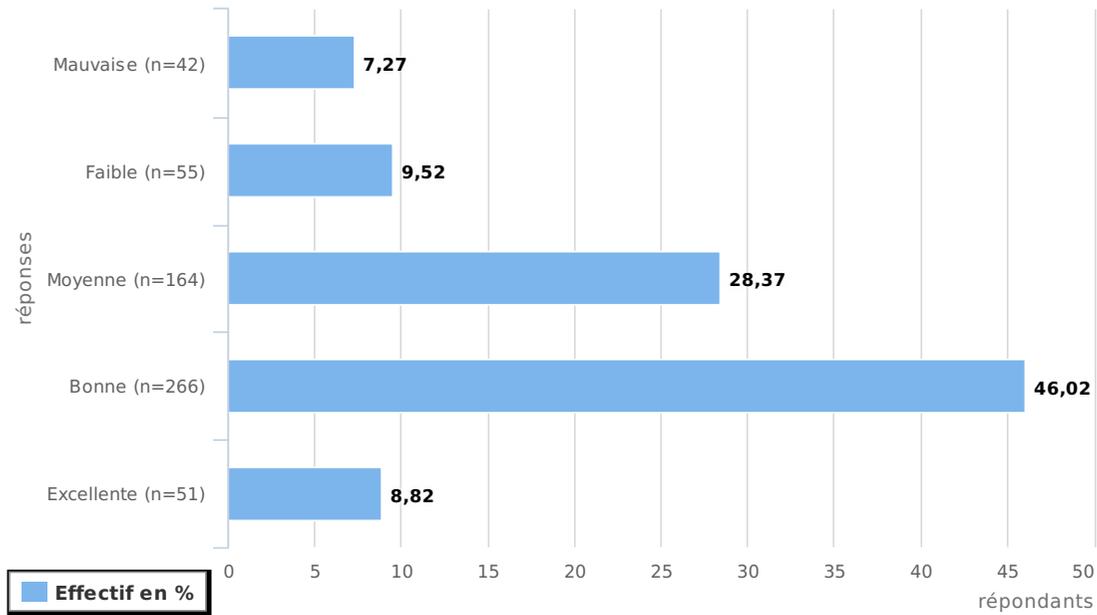
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=578)

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

Sans avis (n=1)



REPAS

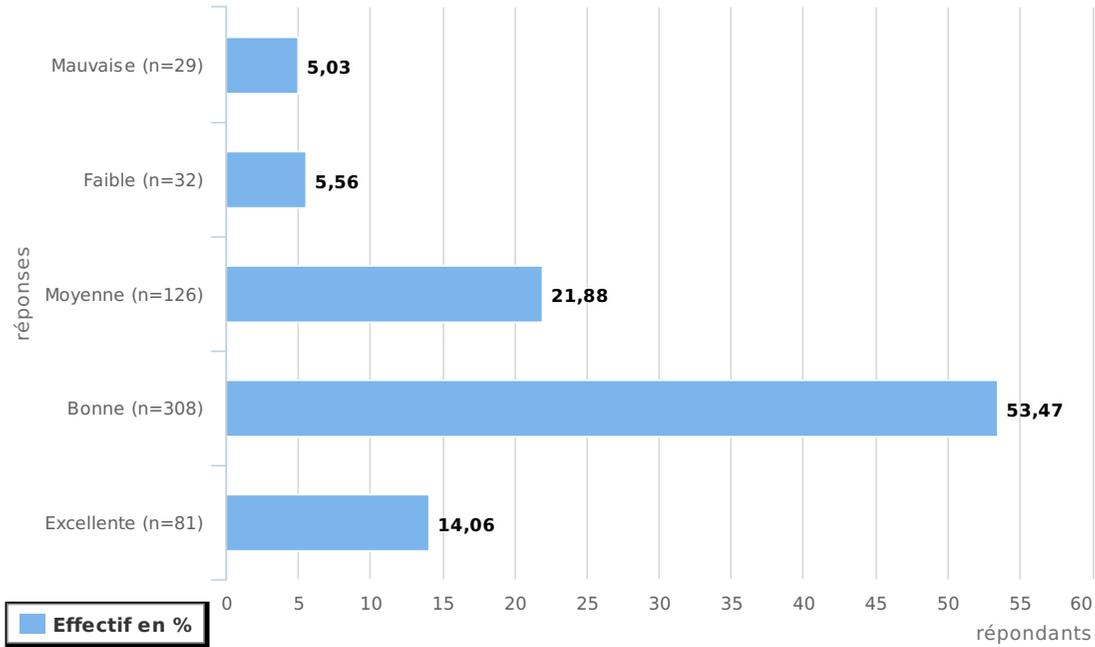
QC00040 : Que pensez-vous de la variété des plats ?



Total des réponses prises en compte (n=576)

Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :

Sans avis (n=3)



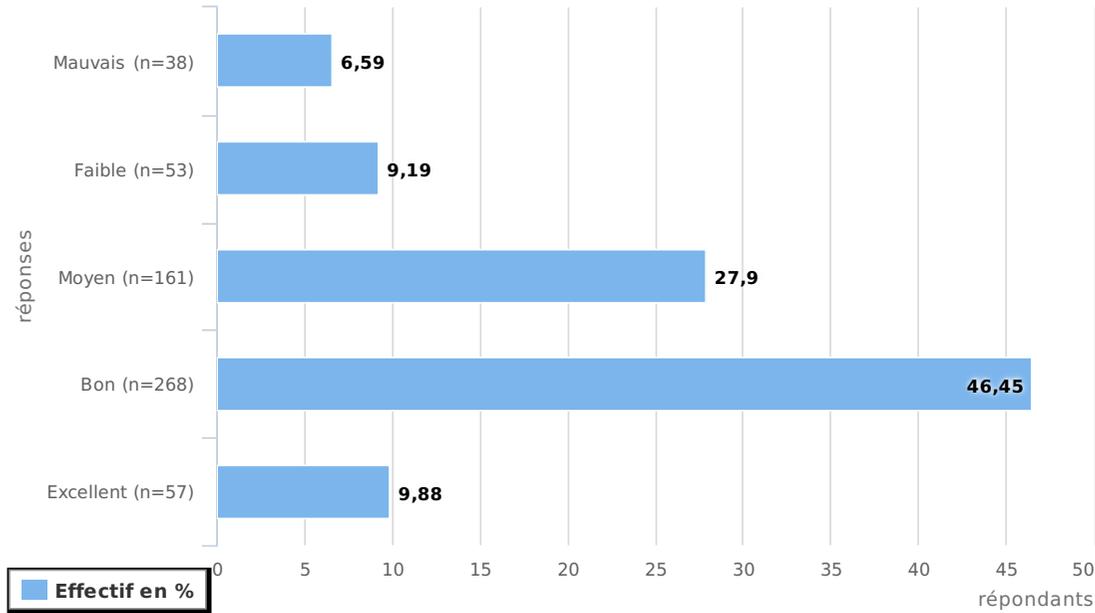
REPAS

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

Total des réponses prises en compte (n=577)

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

Sans avis (n=2)



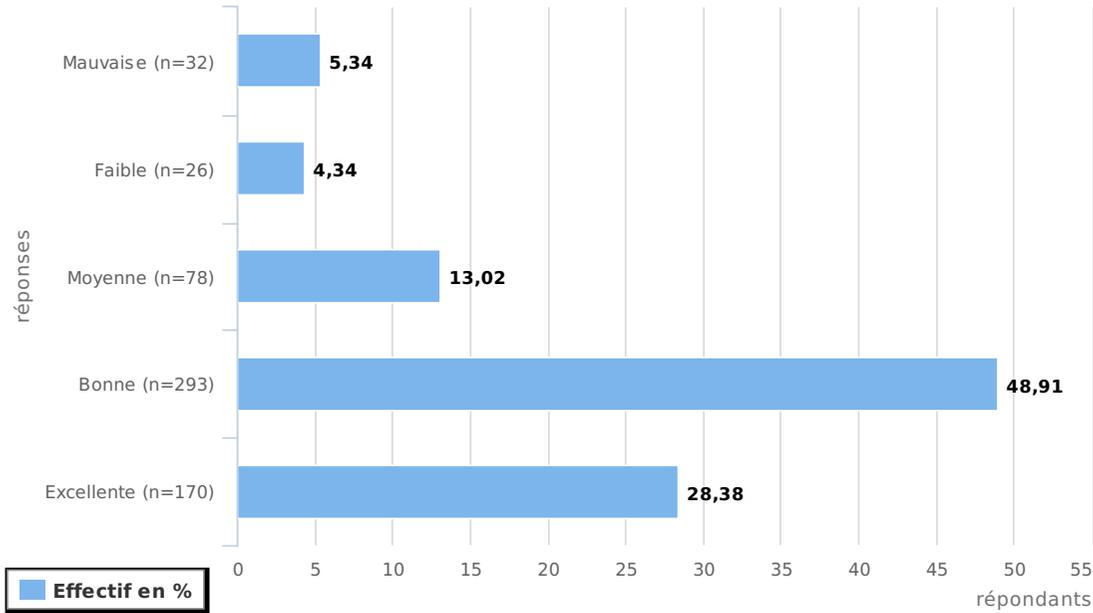
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=599)

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

Sans avis (n=1)



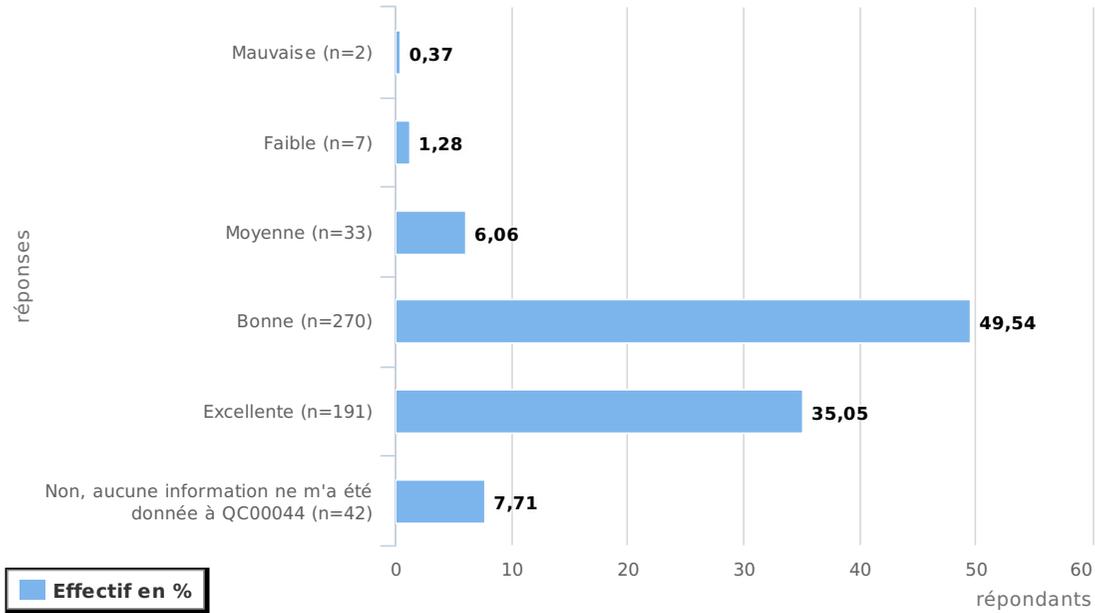
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=545)

Total des réponses non prises en compte (n=55) dont :

Sans avis (n=1)



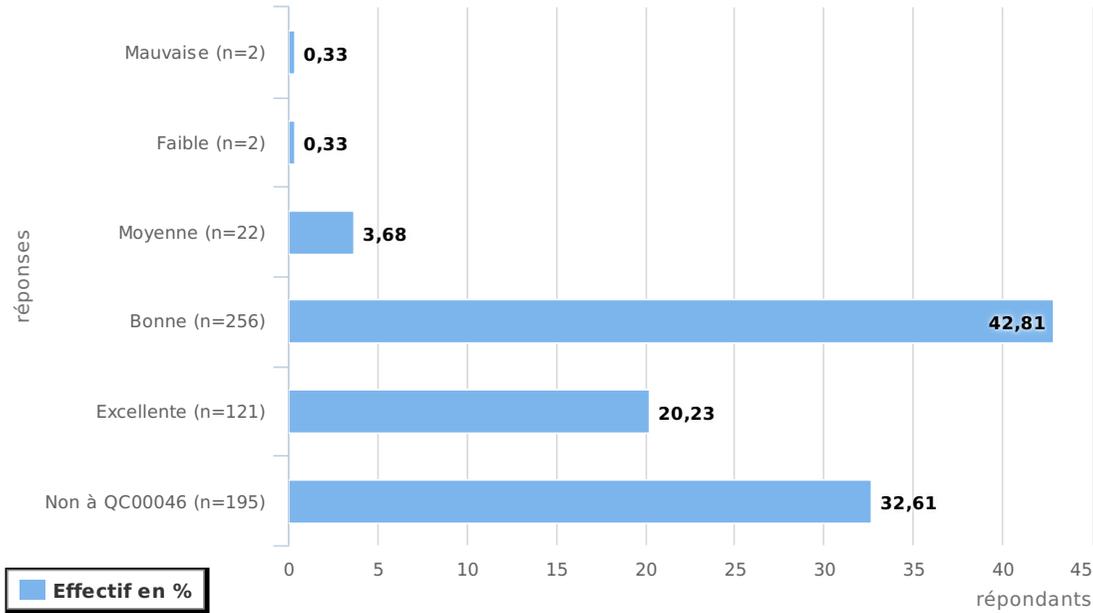
ORGANISATION DE LA SORTIE

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=598)

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

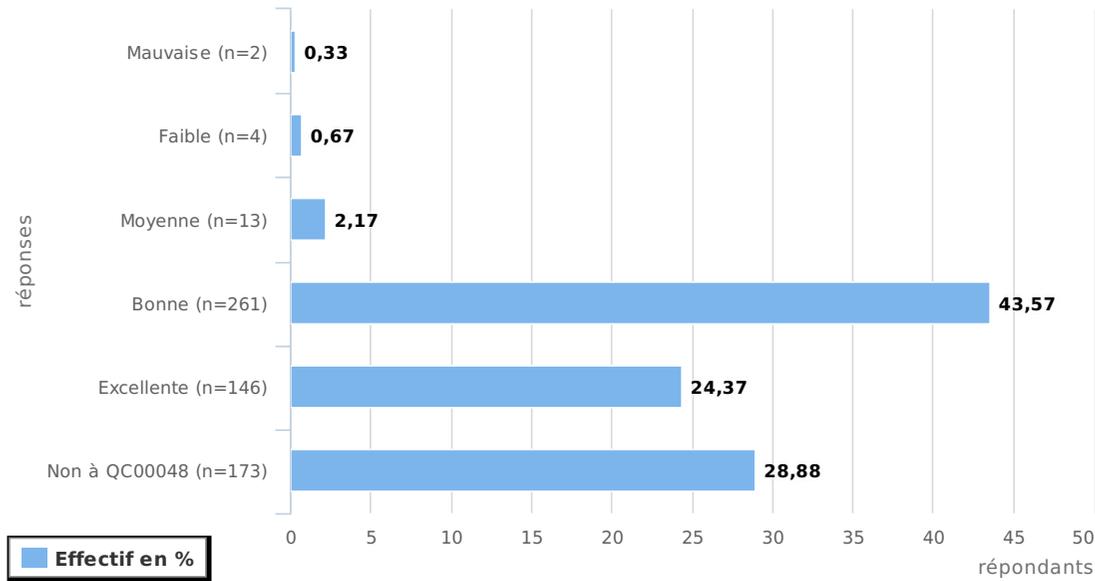
Sans avis (n=2)



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=599)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



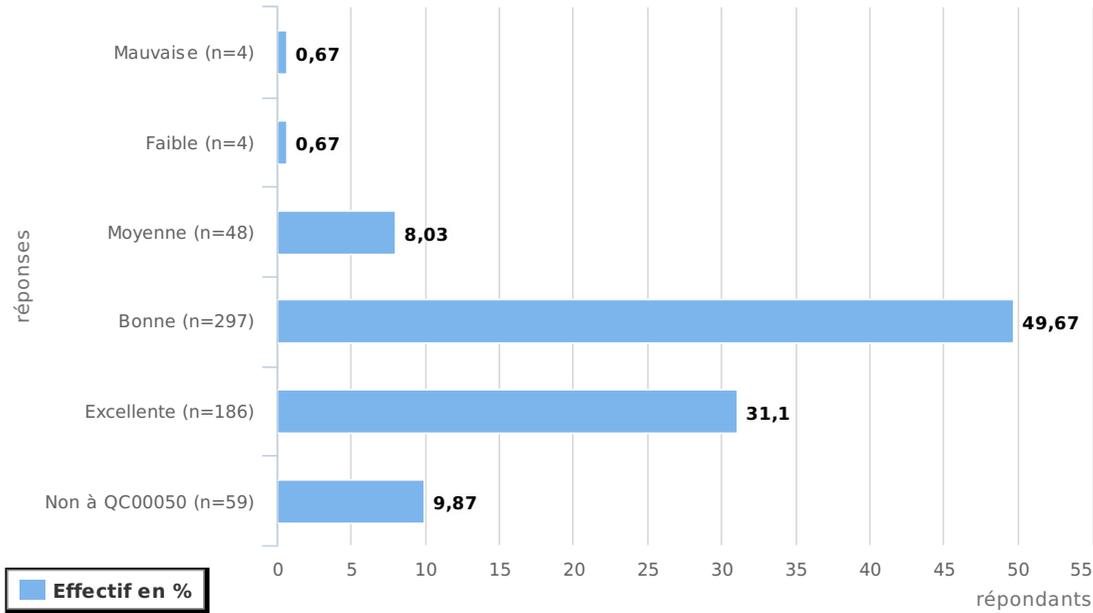
ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=598)

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

Sans avis (n=2)



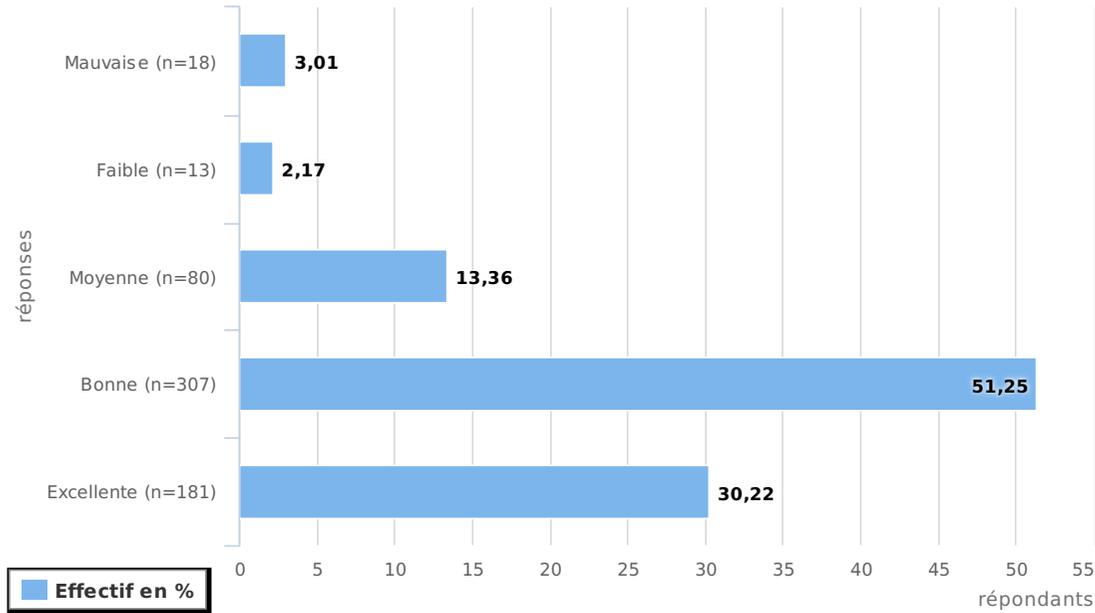
ORGANISATION DE LA SORTIE

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

Total des réponses prises en compte (n=599)

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

Sans avis (n=1)



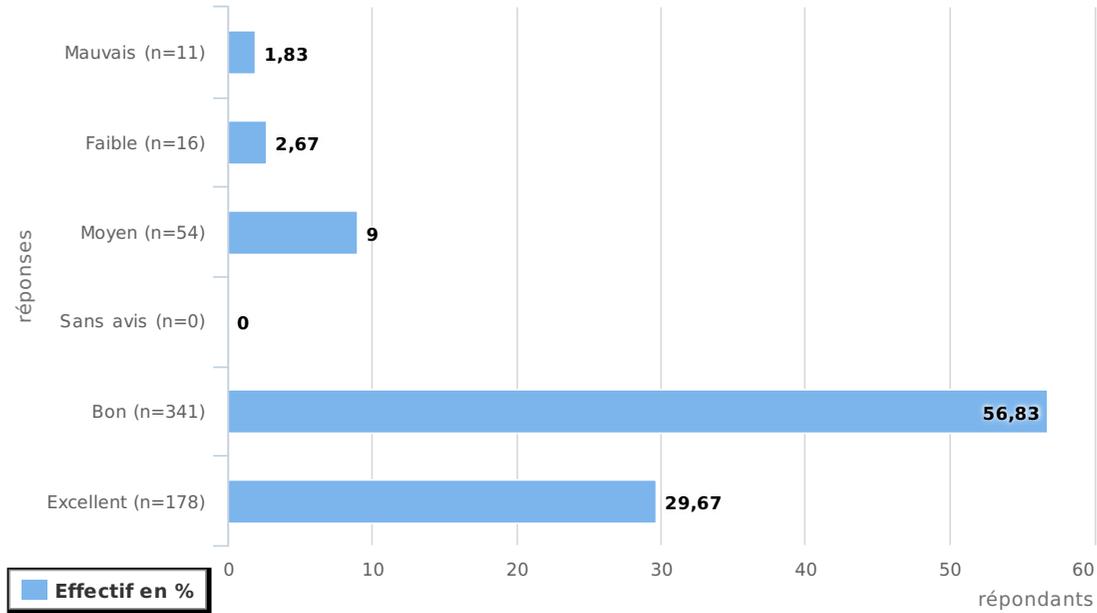
OPINION GENERALE

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=600)

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

Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 619
 Nb de questionnaires complets = 600
 Nb de questionnaires incomplets = 81
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 19
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 16

70.66 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

89.83 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 8.5 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.66 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

28.16 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 38.33 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 11.33 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 2 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 20.16 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2022 v4.9.1

