

e-Satis Chir-Ambu 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

585 e-mails importés sur la plateforme
585 e-mails envoyés aux patients
154 réponses complètes

72.72 % de patients recommandent « certainement » votre établissement à ses amis ou proches (n=112)
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 77.92 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

88.23 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile

98.7 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)

53.28 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)

96.05 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

91.33 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil

97.97 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

69.48 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention

54.54 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

88.96 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)

96.1 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)

90.25 % des patients ont pris un repas ou une collation

Organisation de la sortie et retour à domicile

85.71 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence

87.5 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence

65 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile

95.45 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)

97.33 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)

86.09 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

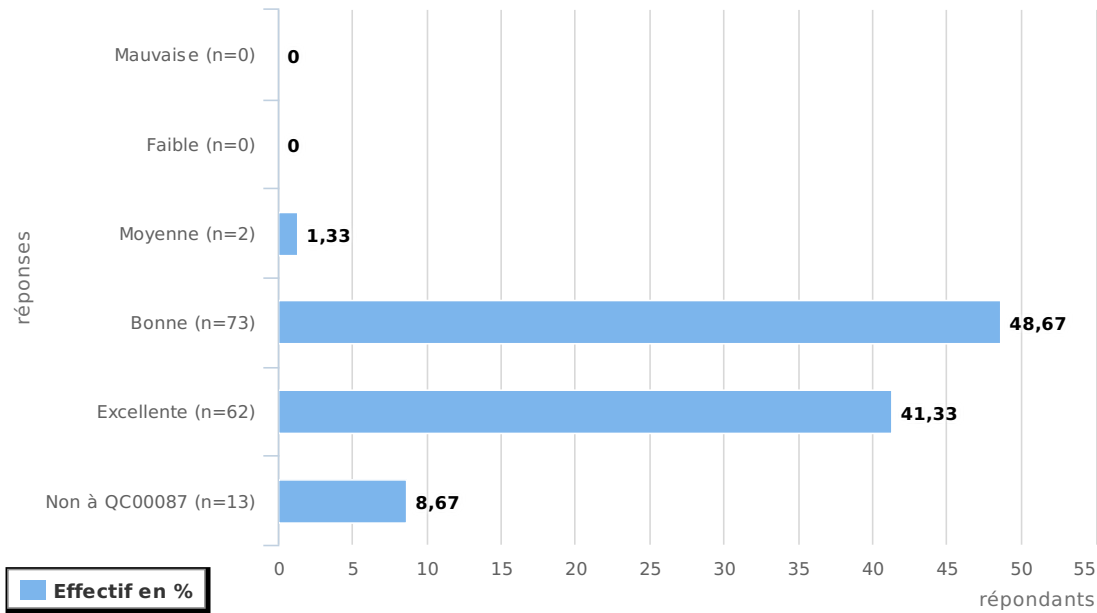
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=150)

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

Sans avis (n=0)

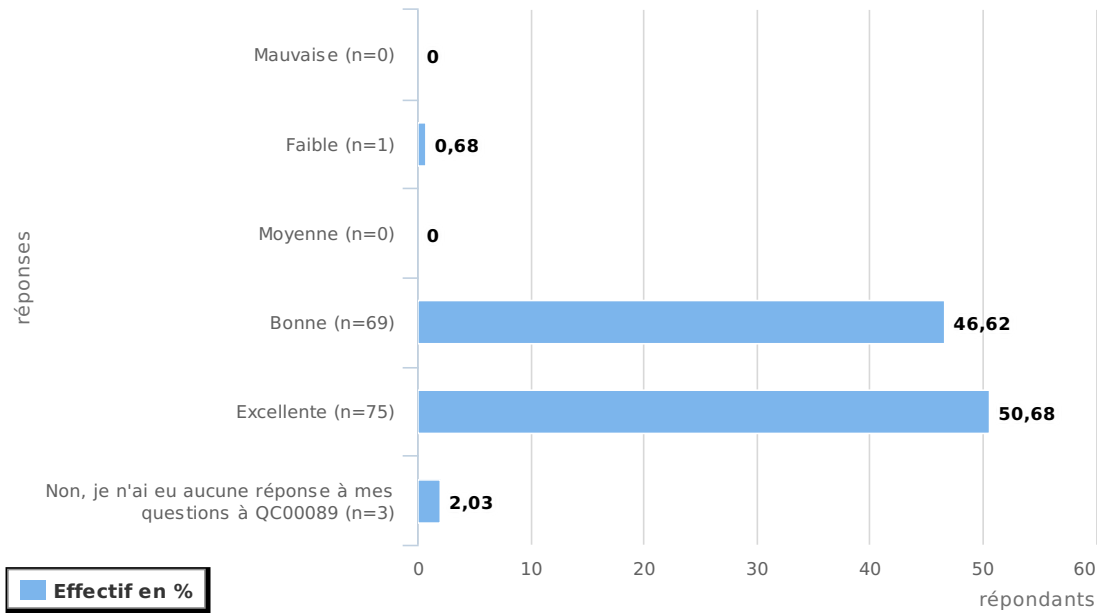


AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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



Total des réponses prises en compte (n=148)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=0)



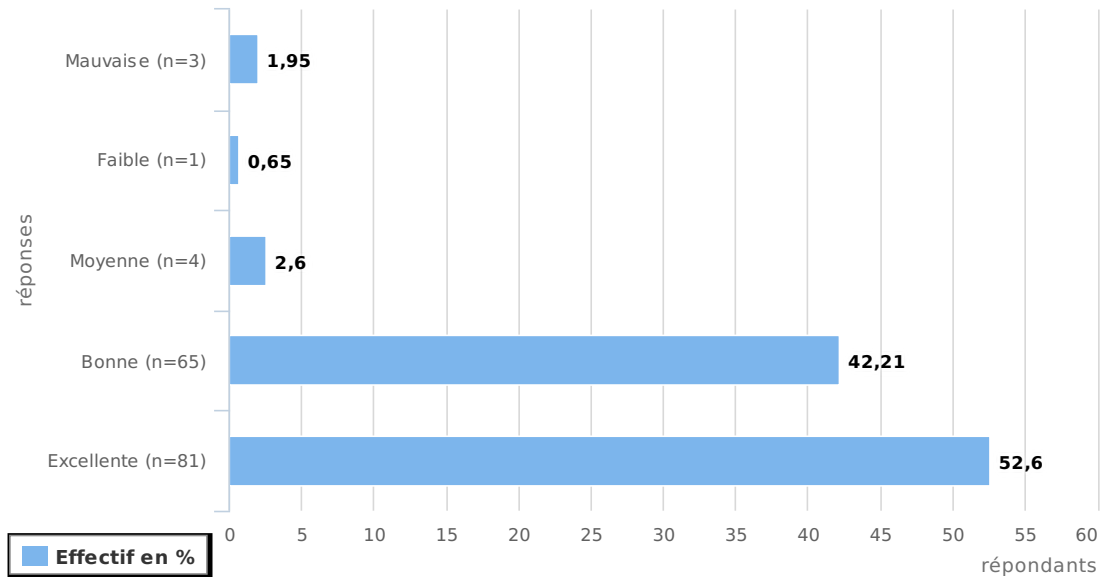
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=154)

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

Sans avis (n=0)



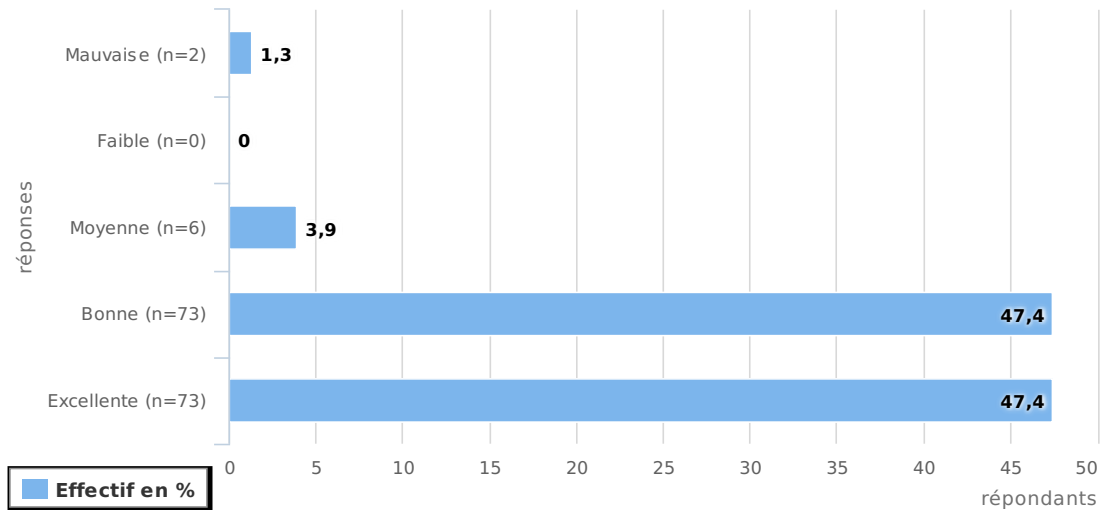
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=154)

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

Sans avis (n=0)



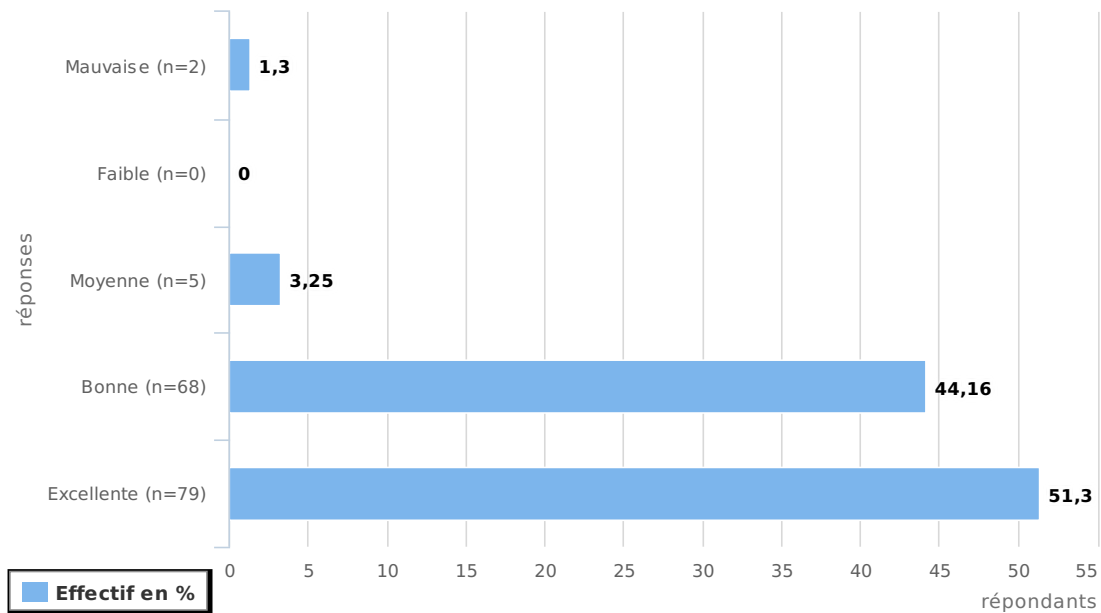
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=154)

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

Sans avis (n=0)



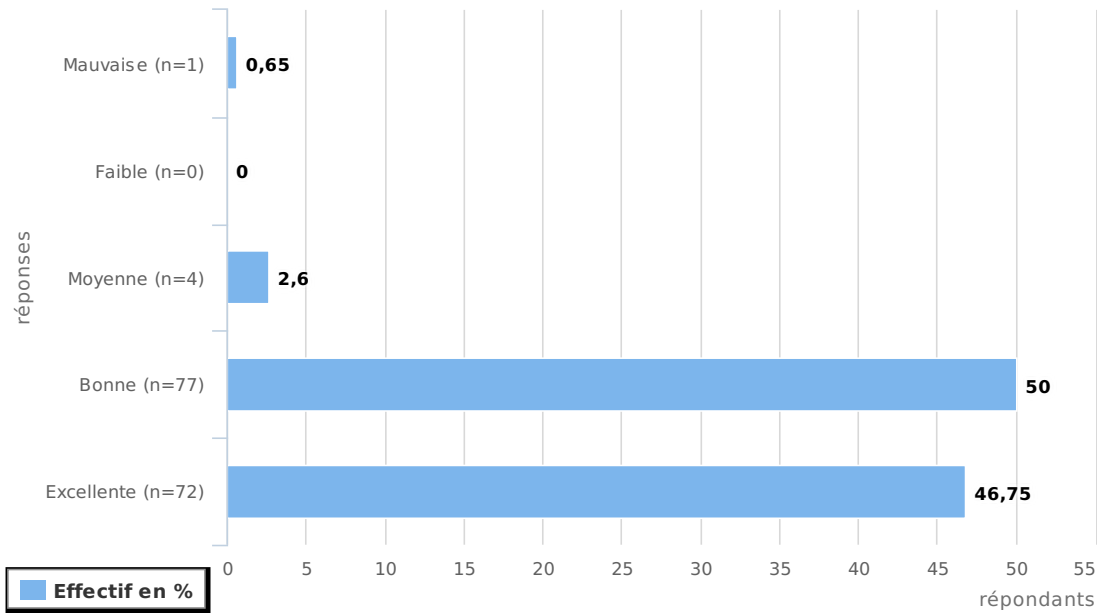
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=154)

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

Sans avis (n=0)



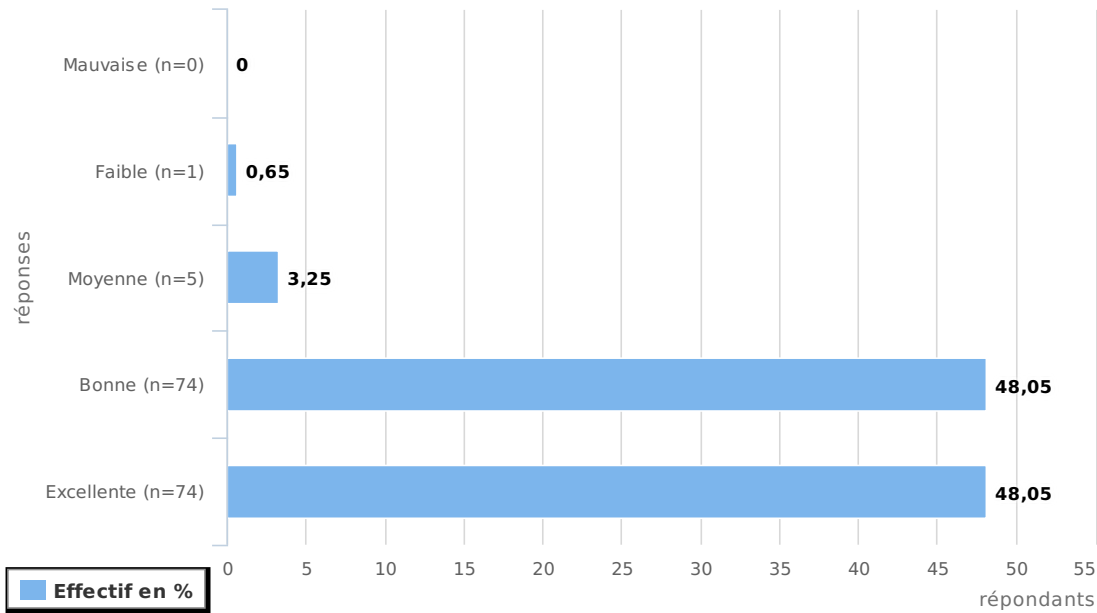
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=154)

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

Sans avis (n=0)



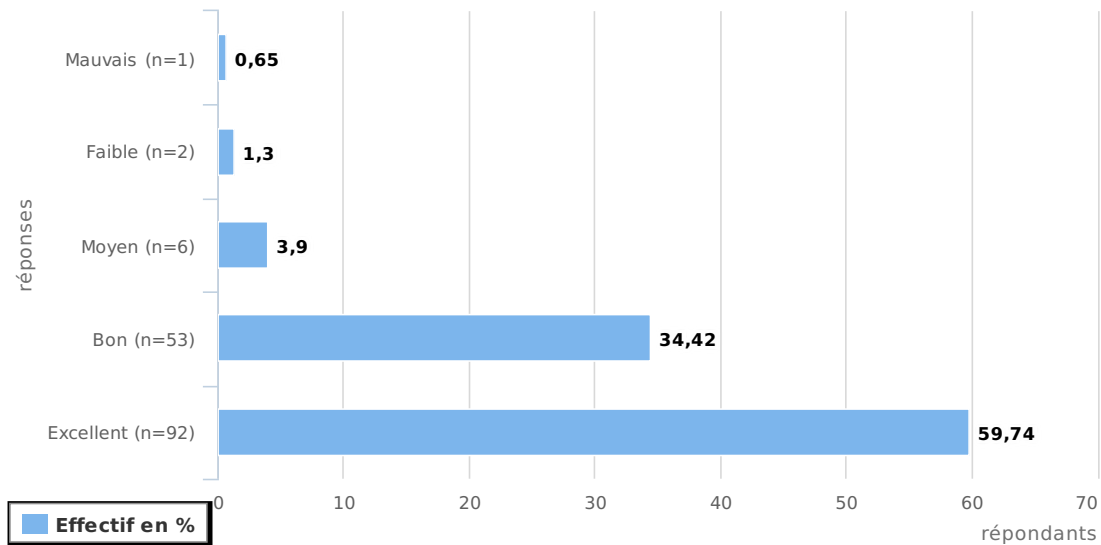
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=154)

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

Sans avis (n=0)



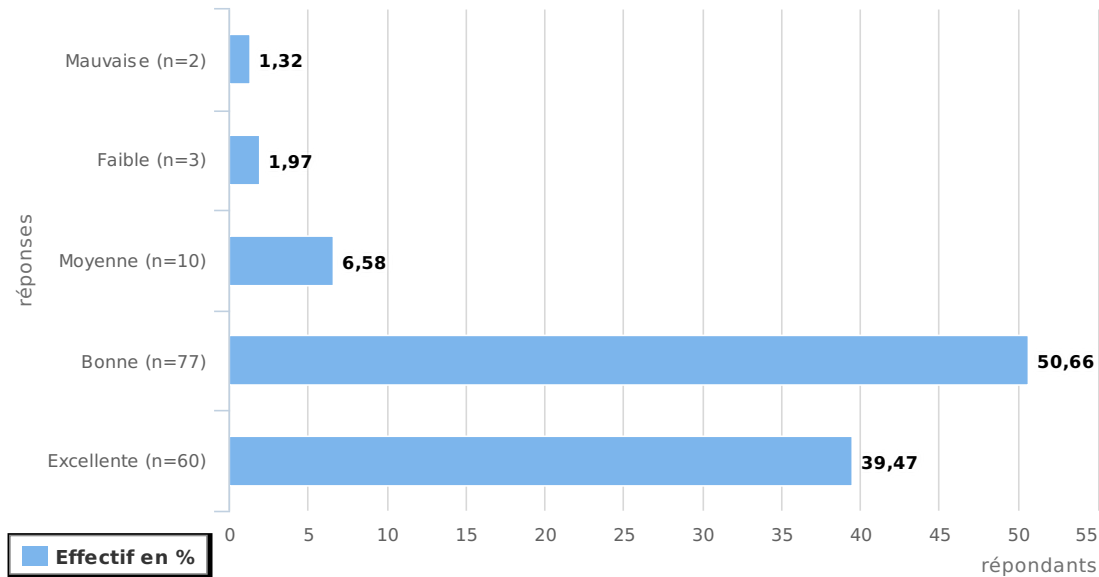
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=152)

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

Sans avis (n=2)



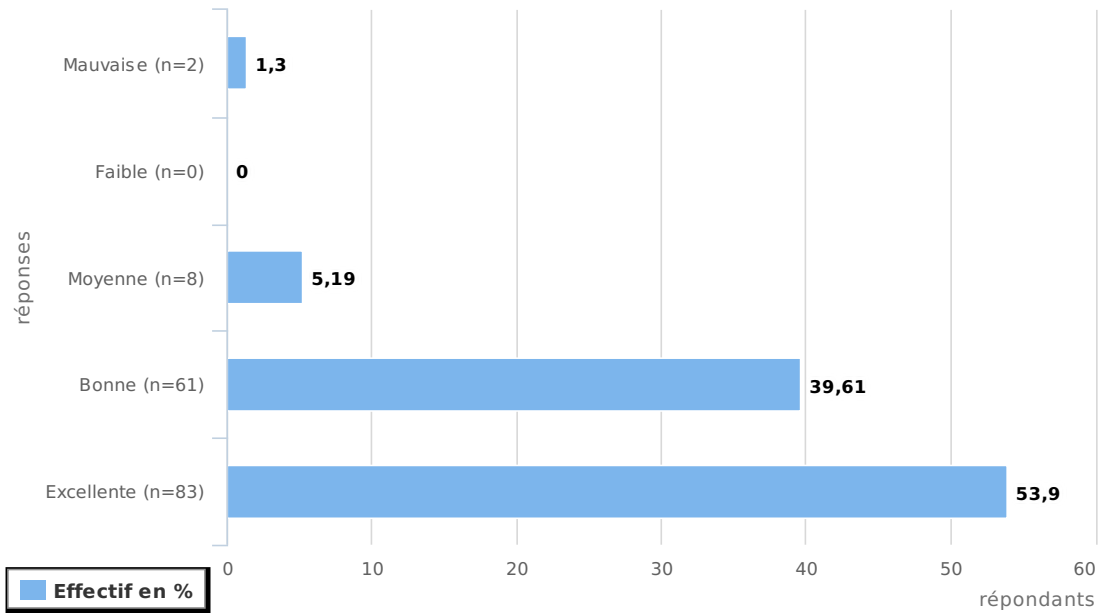
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=154)

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

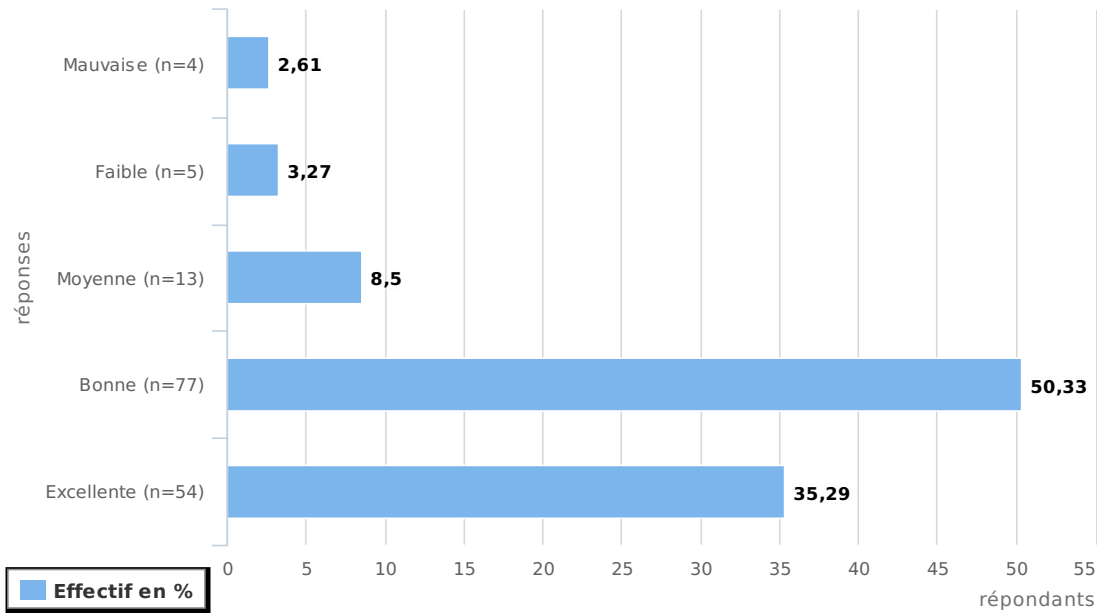
Sans avis (n=0)



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=153)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



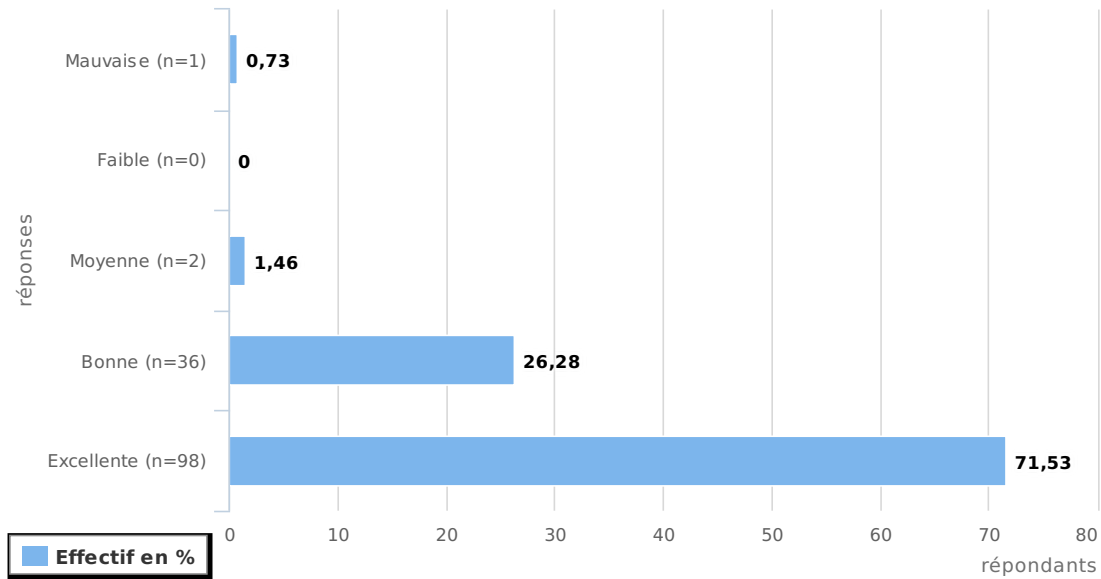
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=137)

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

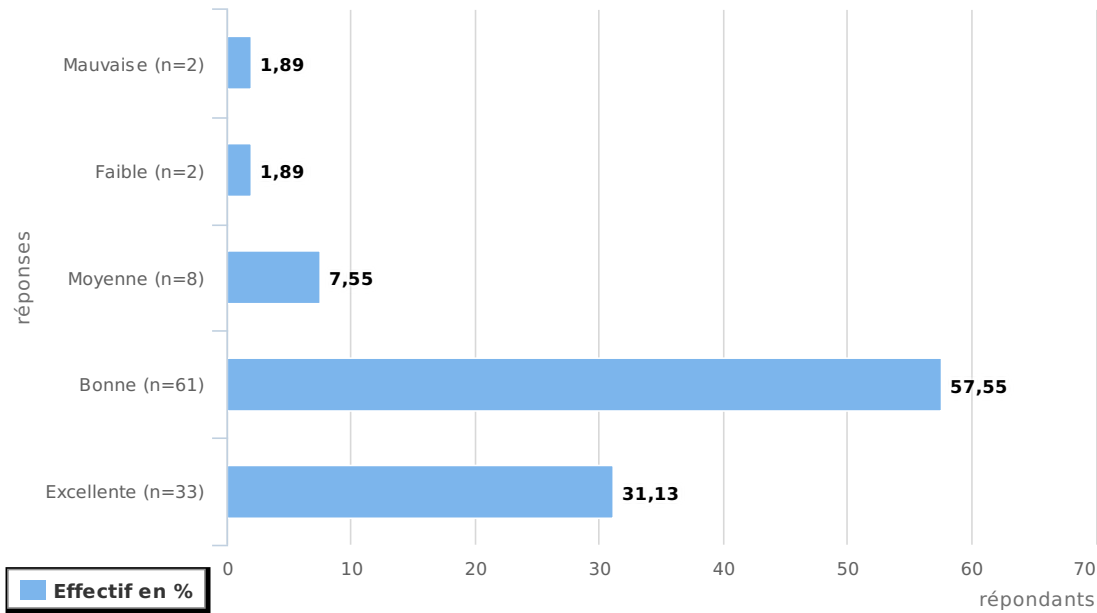
Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

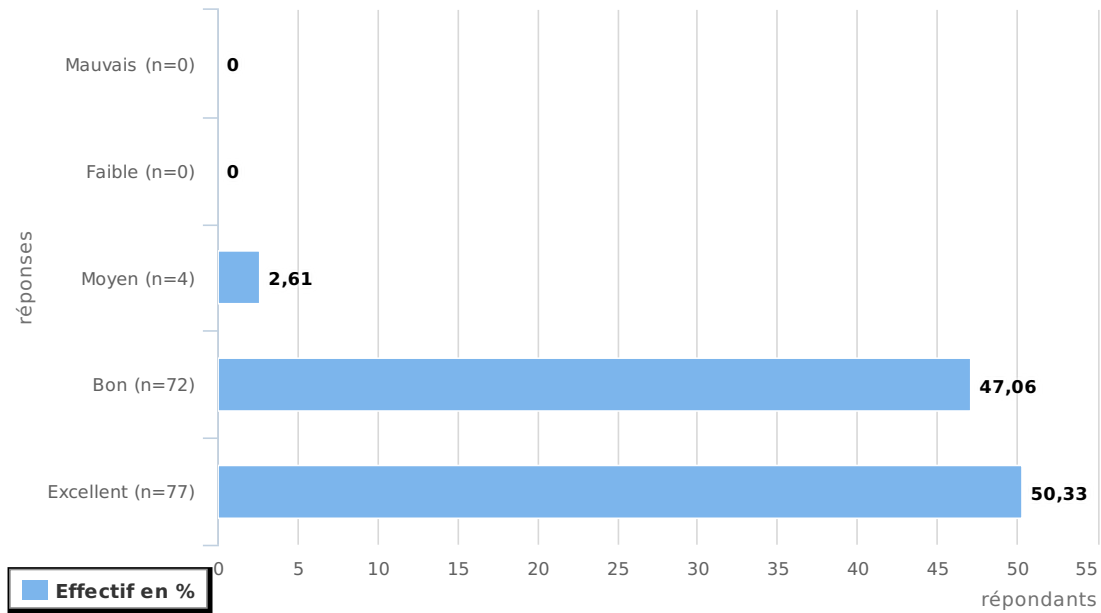
Total des réponses prises en compte (n=106)
 Total des réponses non prises en compte (n=48) dont :
 Sans avis (n=1)



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=153)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



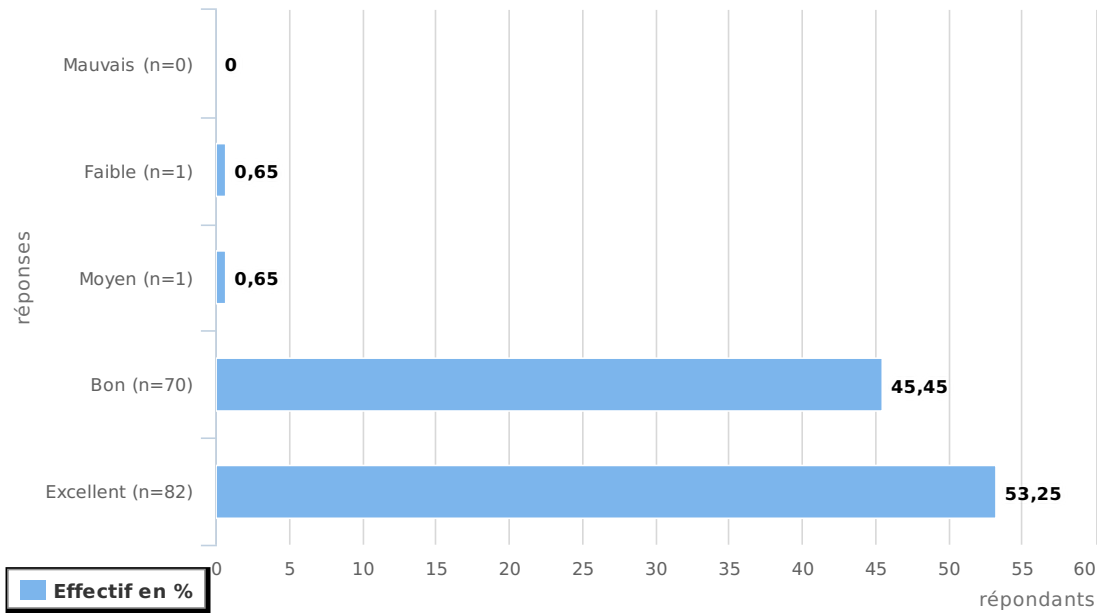
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=154)

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

Sans avis (n=0)



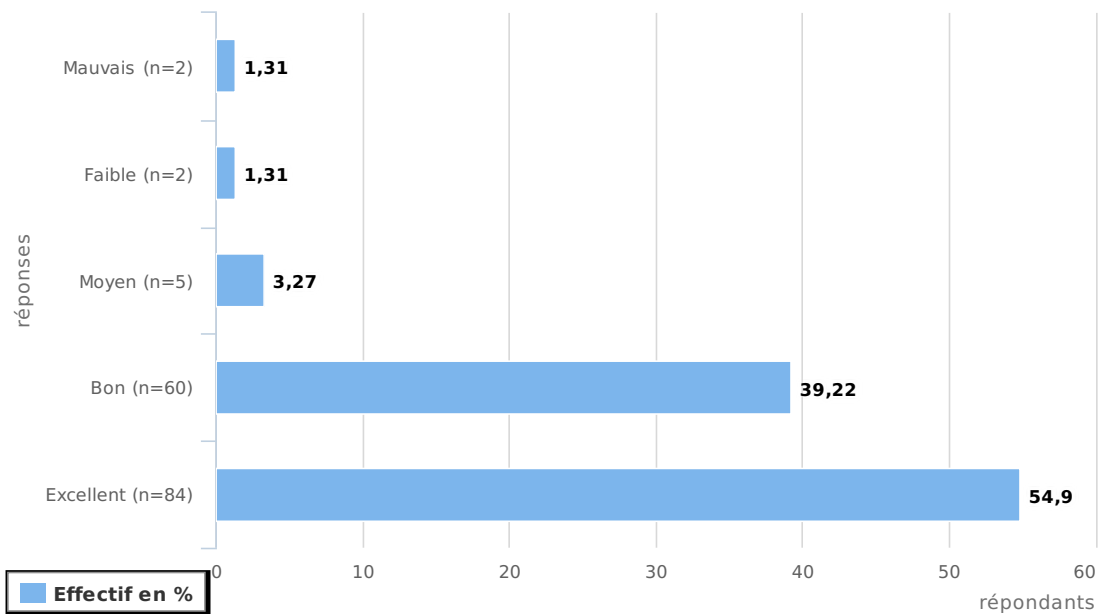
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=153)

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

Sans avis (n=1)



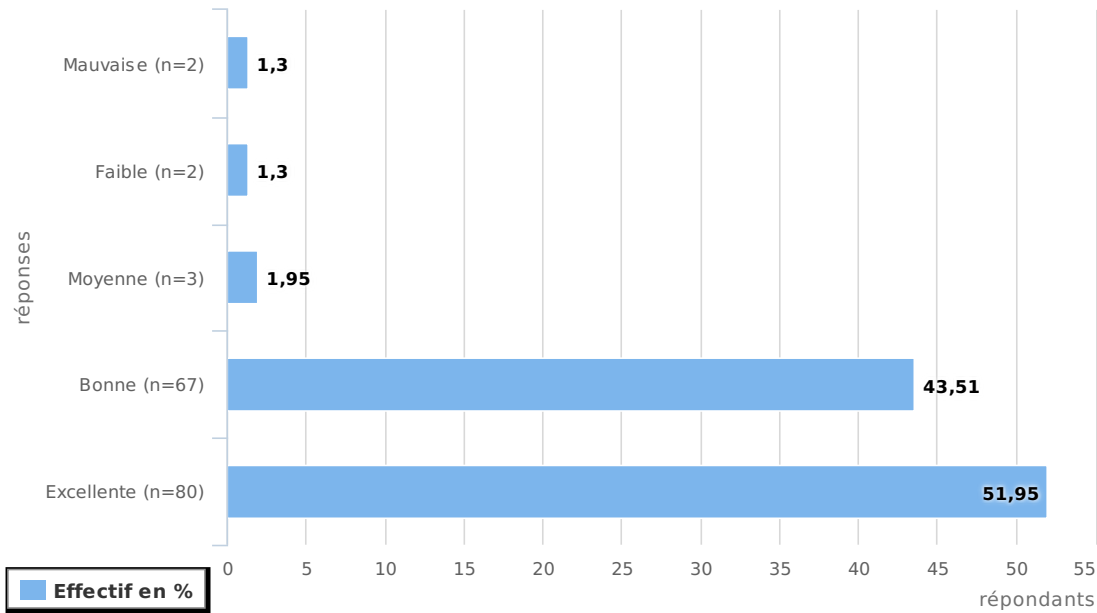
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=154)

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

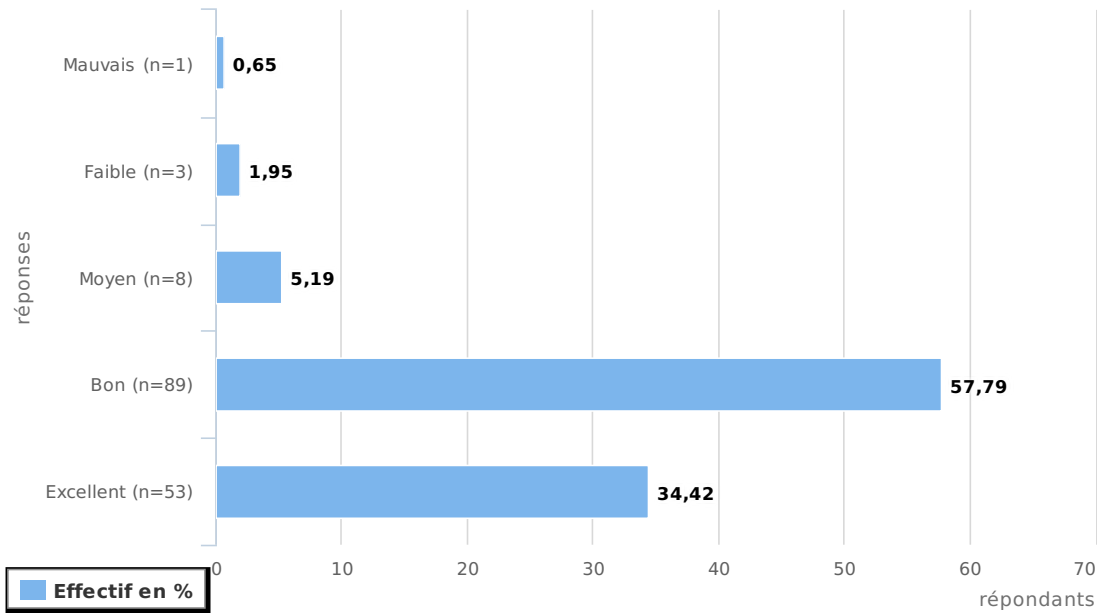
Sans avis (n=0)



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=154)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



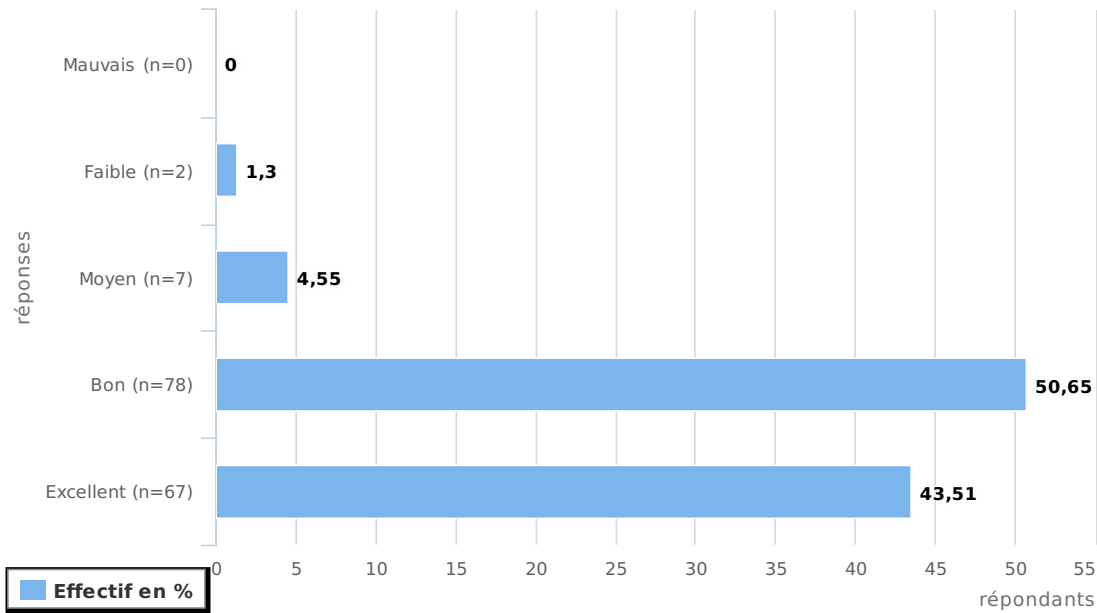
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=154)

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

Sans avis (n=0)



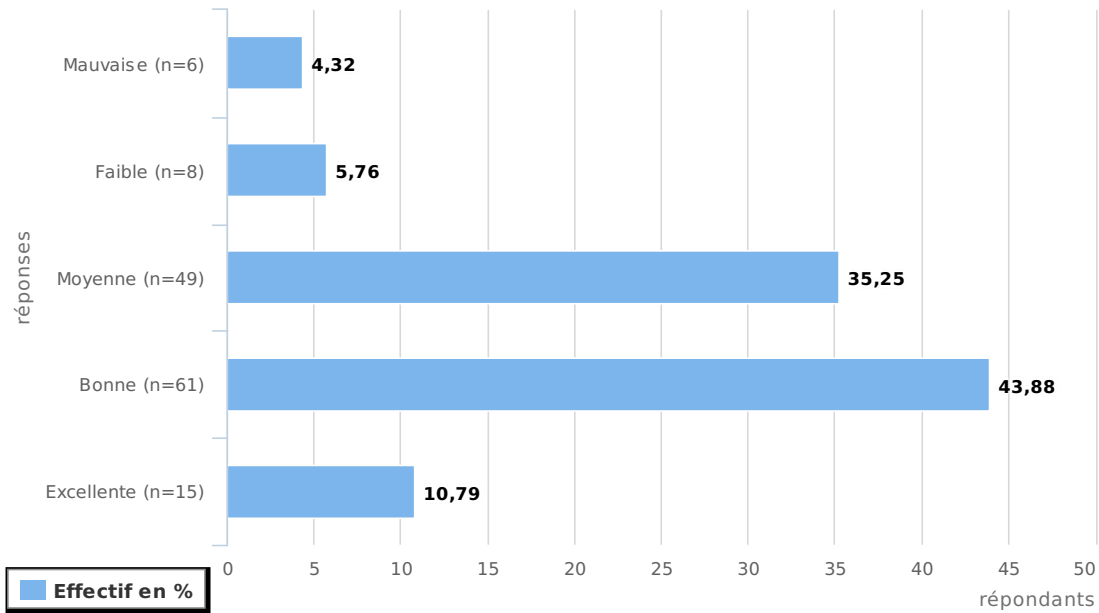
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00111 : Que pensez-vous de la qualité des repas / collations qui vous ont été servis ?

Total des réponses prises en compte (n=139)

Total des réponses non prises en compte (n=15) dont :

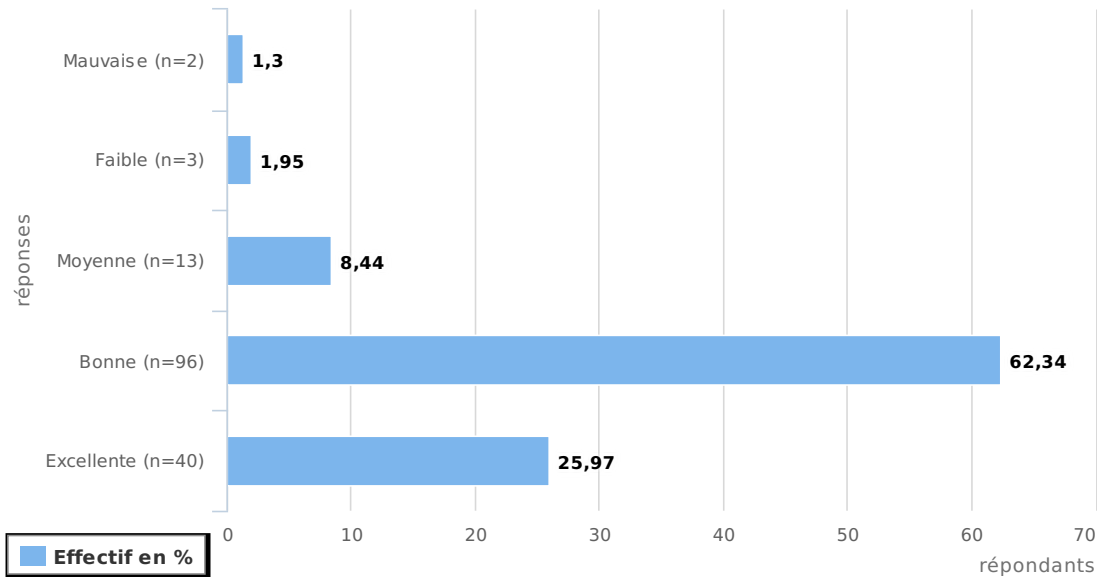
Sans avis (n=0)



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 ?

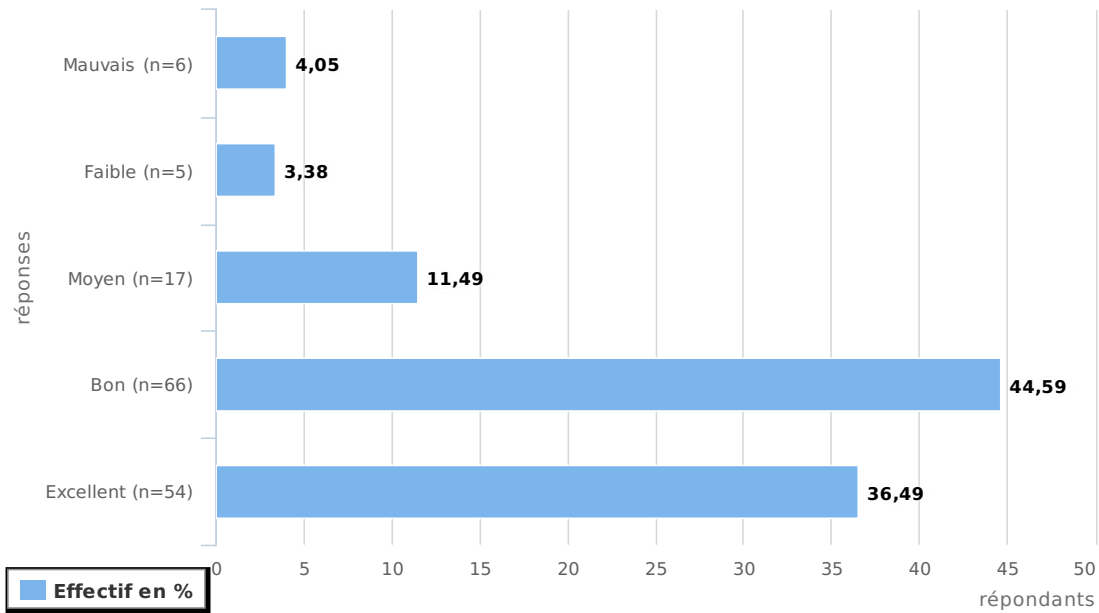
Total des réponses prises en compte (n=154)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)




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=148)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=6)



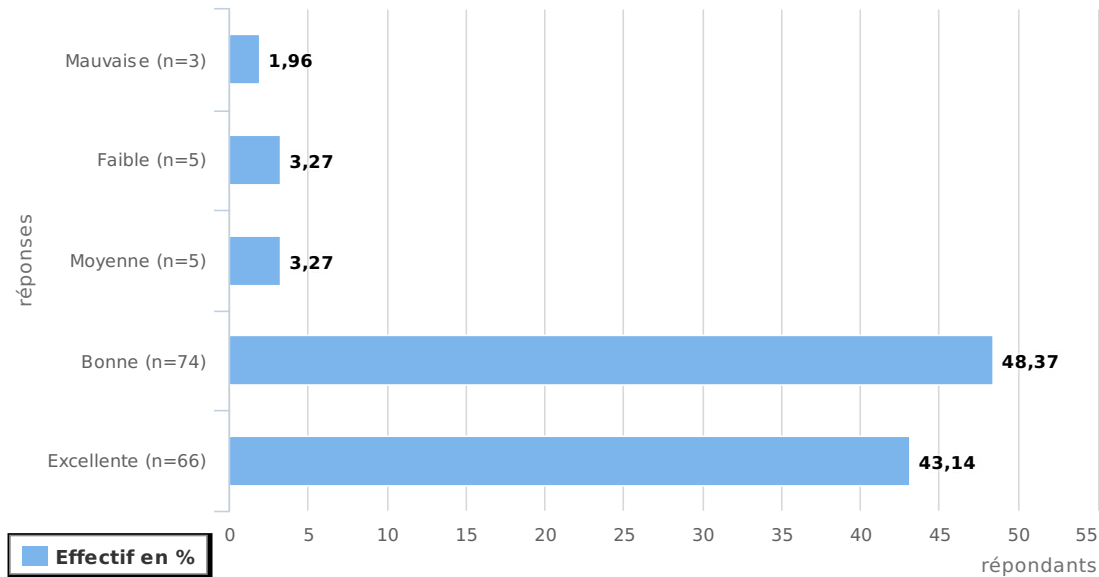
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=153)

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

Sans avis (n=1)



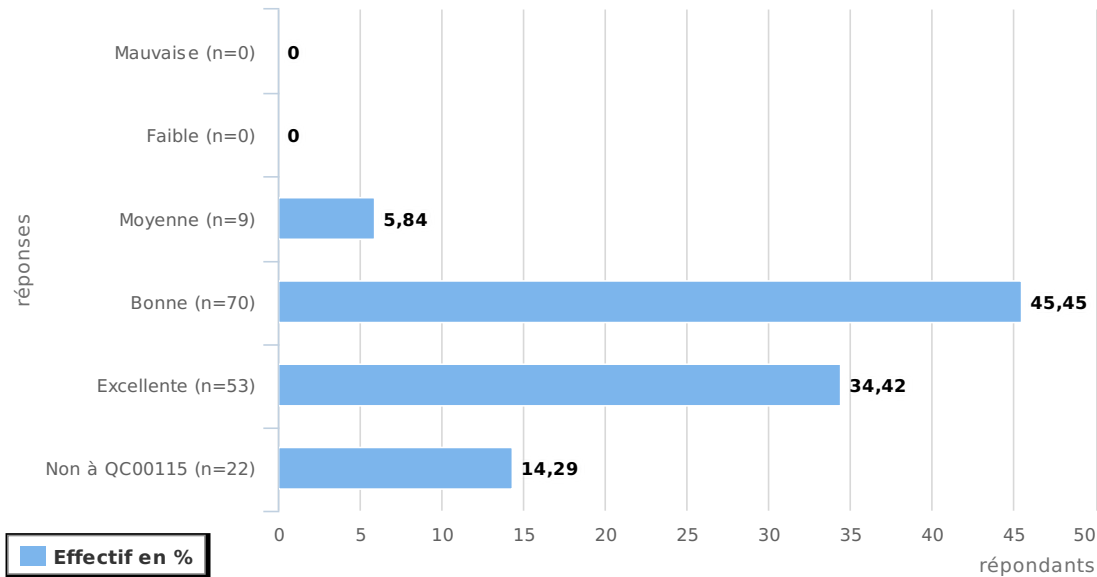
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=154)

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

Sans avis (n=0)



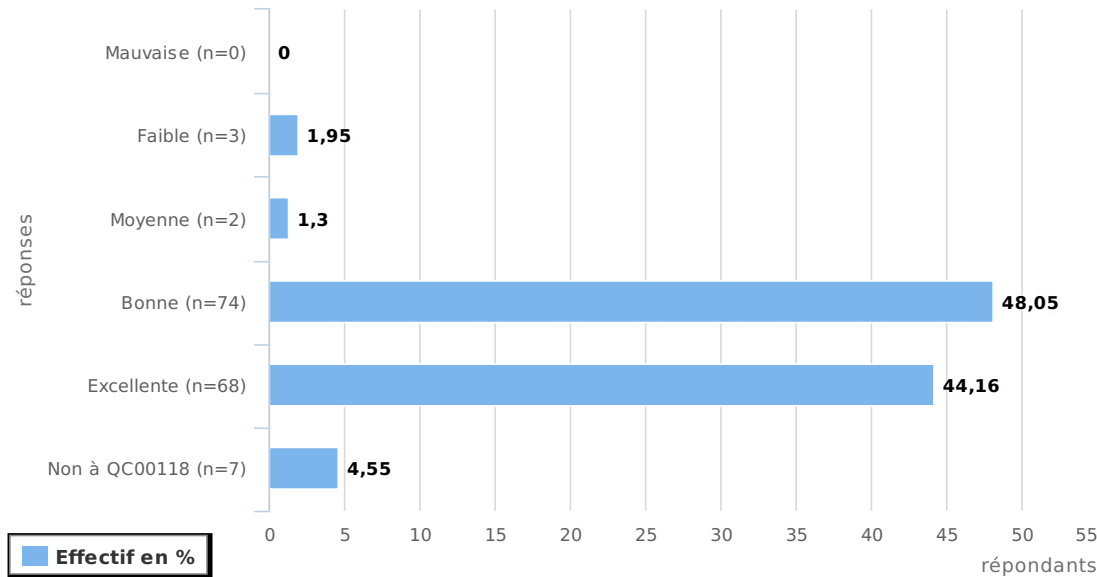
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=154)

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

Sans avis (n=0)



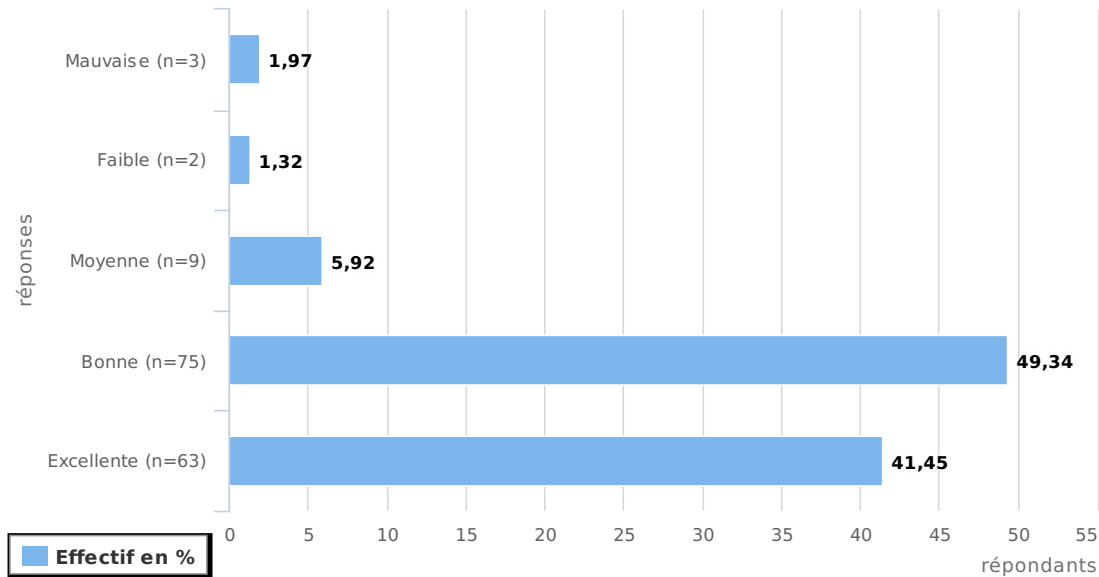
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=152)

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

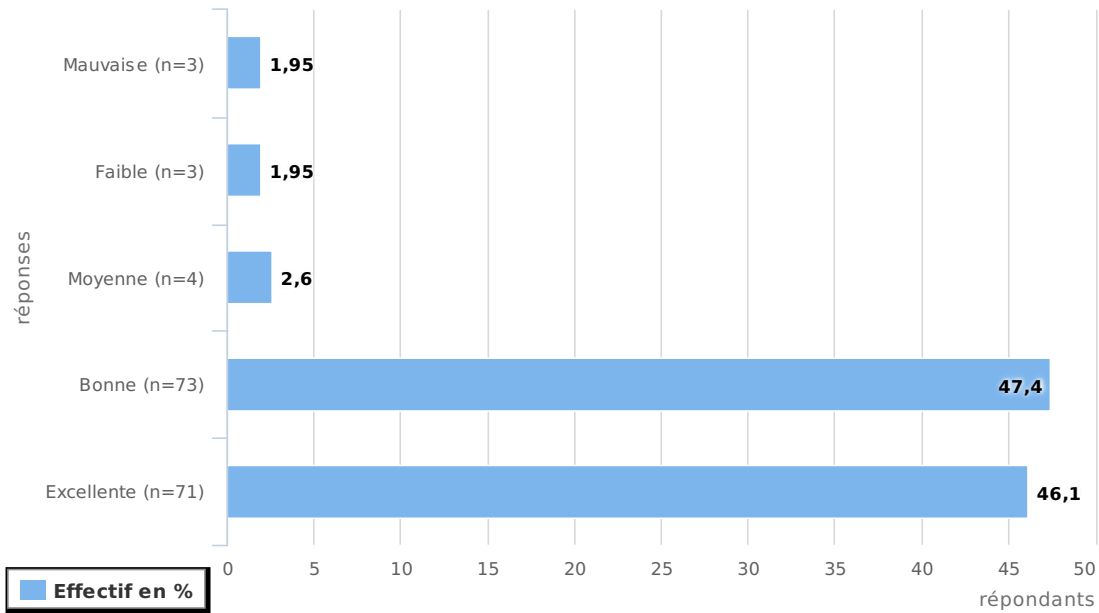
Sans avis (n=2)



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=154)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

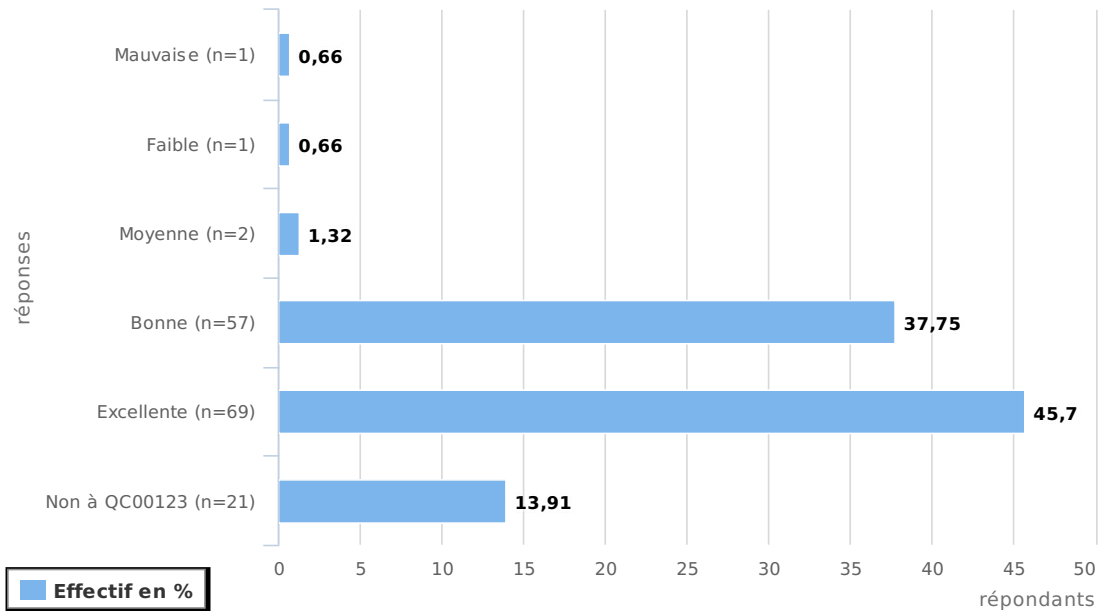
QC00124 : Que pensez-vous de la qualité du contact par l'établissement entre 1 et 3 jours après votre sortie ?



Total des réponses prises en compte (n=151)

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

Sans avis (n=0)



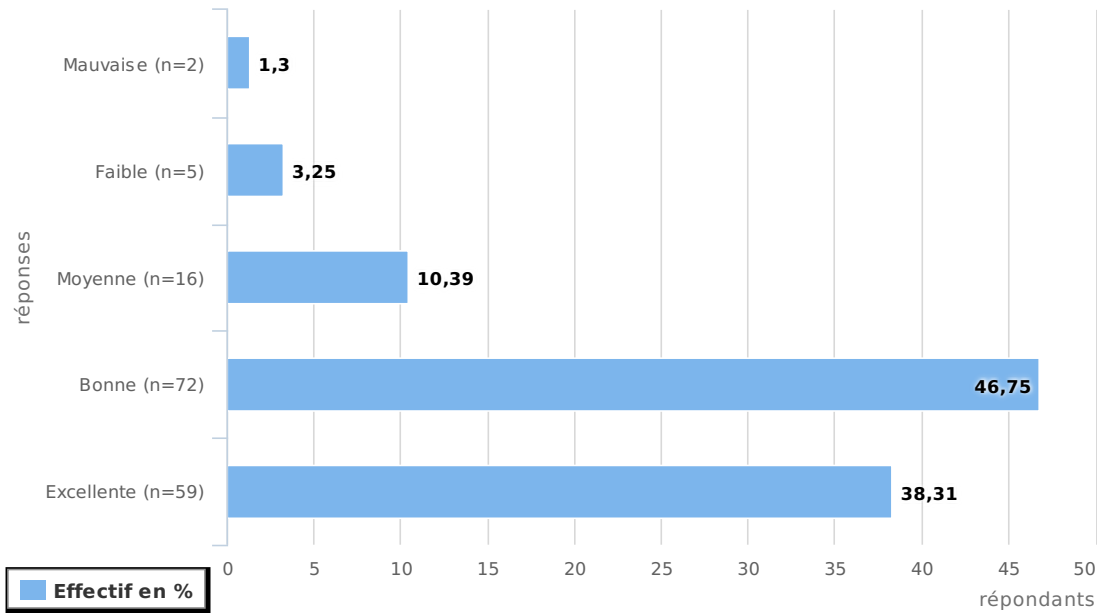
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=154)

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

Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

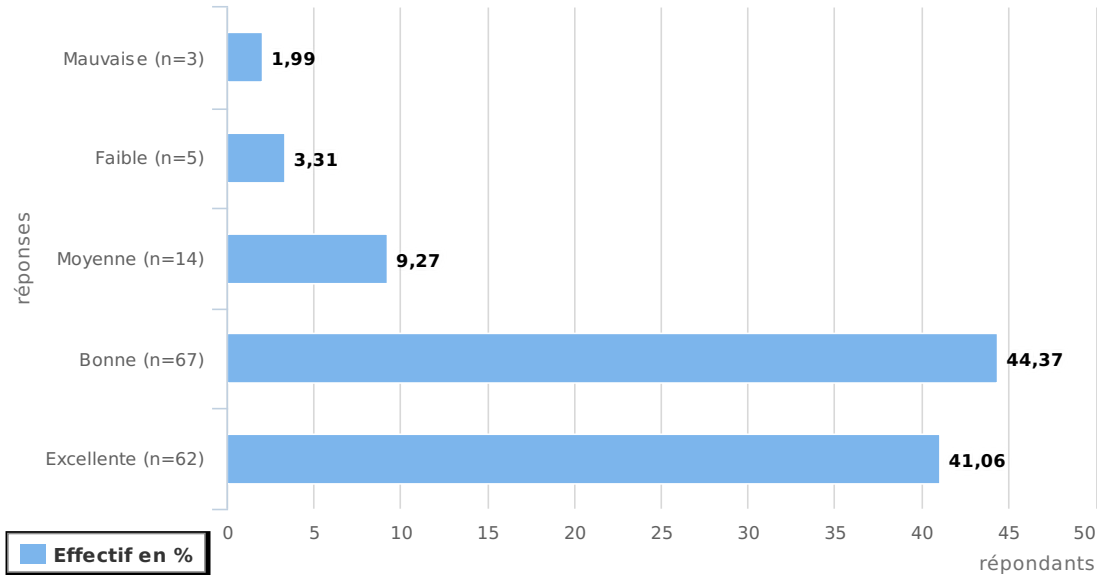
QC00128 : Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...)?



Total des réponses prises en compte (n=151)

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

Sans avis (n=3)



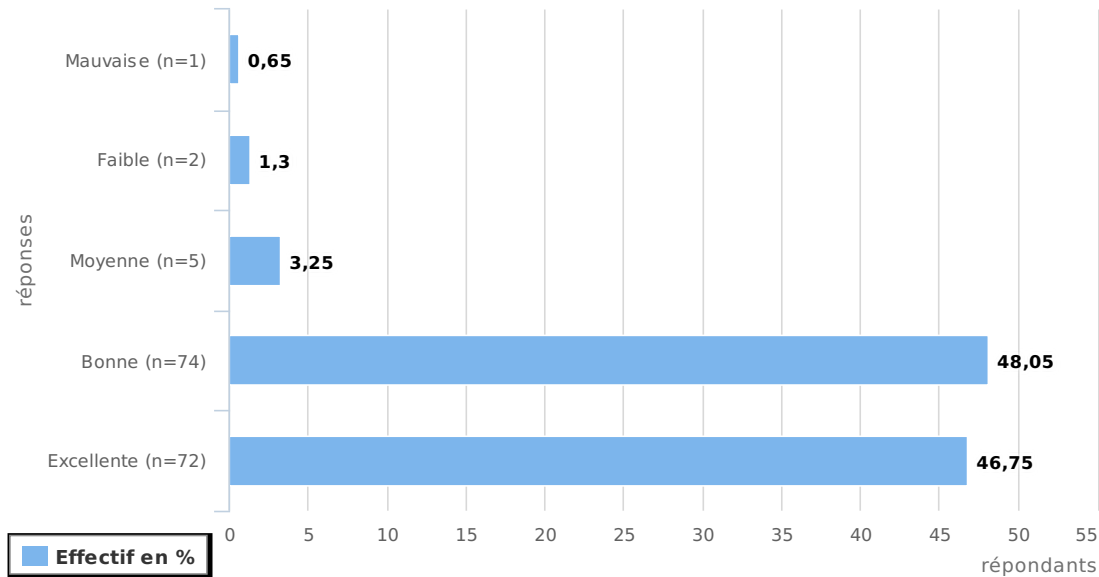
OPINION GENERALE

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=154)

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 = 188
 Nb de questionnaires complets = 154
 Nb de questionnaires incomplets = 5
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 34
 (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 = 4

64.28 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 44.73 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire
 88.96 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 10.38 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 0.64 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Copyright A.T.I.H. © 2018 v4.9.1

