

🟢 Élément de l'année en cours supérieur à l'année précédente

🔴 Élément de l'année en cours inférieur à l'année précédente

Variables descriptives du parcours

A été informé de la présence des représentants d'usagers	12 %	🟢
A eu une chambre individuelle	96 %	🟢
A reçu le livret d'accueil	25 %	🟢
A souhaité participer aux décisions concernant les soins ou le traitement	73 %	
A eu des réponses à ses questions de la part des médecins ou chirurgiens	96 %	
A été anxieux au cours de l'hospitalisation	44 %	🔴
A eu besoin d'aide pour les activités courantes	26 %	🟢
A eu besoin d'aide urgente au cours de l'hospitalisation	34 %	🟢
A ressenti des douleurs pendant l'hospitalisation	12 %	🔴
A eu d'autres inconforts liés à la maladie	39 %	🟢
A pris un repas pendant l'hospitalisation	96 %	🔴
A reçu des informations sur les médicaments à prendre après la sortie	89 %	🔴
A reçu des informations sur la reprise des activités après la sortie	73 %	🔴
A reçu des informations sur les signes ou complications devant amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	74 %	🟢
A reçu des informations sur le suivi après sa sortie	88 %	🔴

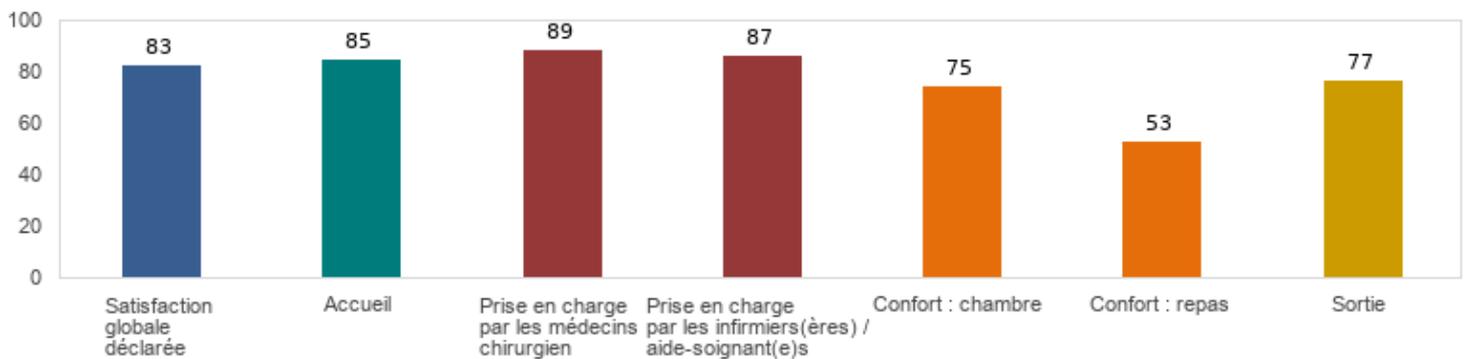
Les chiffres clés de l'année

Taux de répondants en ligne :	22 %	
636 répondants / 2949 mails envoyés		
Note de recommandation des services du groupe hospitalier	88	🔴
% personnes ayant répondu "certainement"	74 %	🟢
% personnes ayant répondu "certainement pas"	3 %	🟢
Satisfaction globale déclarée par les patients	83	🟢
% personnes ayant répondu "excellente"	48 %	🟢
% personnes ayant répondu "mauvaise"	2 %	🔴

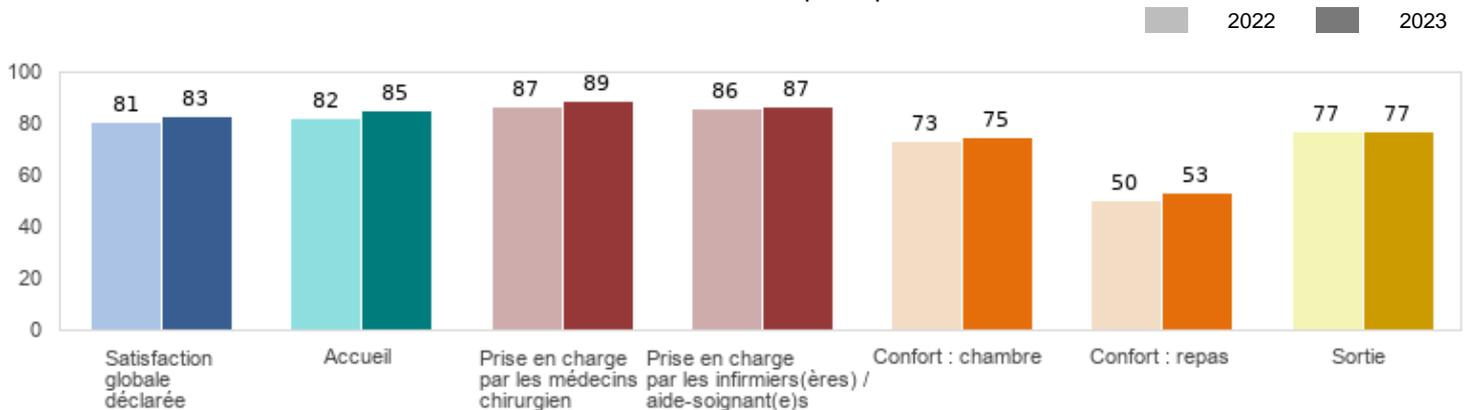
Orientation du patient

A déjà été hospitalisé dans l'établissement	31 %	
Orienté vers cet hôpital par :		
Un service d'urgence	8 %	
Un médecin (généraliste / spécialiste)	34 %	🟢
Un proche (famille, ami, ...)	17 %	🟢
Un autre établissement	8 %	🟢
Autre	33 %	

Satisfaction détaillée pour l'année 2023



Evolution de la satisfaction des patients par année



Pour le calcul des scores, des notes ont été attribuées aux modalités :
 Mauvais(s)=0, Faible=25, Moyen(ne)=50, Bon(ne)=75, Excellent(e)=100

	CUMUL 2022	T1 2023	T2 2023	T3 2023	T4 2023	CUMUL 2023	Cumul 4 derniers trimestres
Nombre de répondants	787	142	162	178	154	636	636
Taux de réponse	28%	21%	21%	24%	20%	22%	22%
Satisfaction globale	81	83	84	84	79	83	83
Recommandation	88	89	89	89	85	88	88
Intention de revenir	89	88	90	87	84	87	87
Accueil							
Accueil réservé par le personnel administratif	79	86	83	83	82	83	83
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins	86	86	88	86	85	86	86
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins	76	76	76	79	75	77	77
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	80	83	81	80	84	82	82
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)	71	73	72	73	69	72	72
Horaires de visite	73	74	66	68	66	68	68
Satisfaction globale déclarée Accueil	82	86	84	85	83	85	85
Prise en charge par les médecins / chirurgiens							
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	82	82	81	84	81	82	82
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service	87	88	88	89	85	87	87
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement	81	80	83	79	81	80	80
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens	88	89	91	90	86	89	89
Soutien des médecins ou des chirurgiens	78	82	79	80	76	79	79
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	88	88	91	87	88	88	88
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	90	92	92	94	89	92	92
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens	87	90	89	90	86	89	89
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s							
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	87	89	90	89	86	88	88
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	79	82	82	79	75	79	79
Aide reçue pour les activités courantes	76	79	82	73	69	76	76
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	69	71	69	72	72	71	71
Respect de l'intimité	82	82	82	82	83	82	82
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	91	93	94	94	91	93	93
Prise en charge de la douleur	82	81	85	82	81	82	82
Prise en charge des autres inconforts	74	81	79	80	71	78	78
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants	86	88	88	88	85	87	87
Confort : chambre							
Confort de la chambre	72	75	74	72	70	73	73
Propreté de la chambre	76	76	80	76	76	77	77
Température de la chambre	64	71	65	56	69	65	65
Calme et tranquillité de la chambre	73	77	77	73	74	75	75
Satisfaction globale déclarée Confort chambre	73	77	75	74	73	75	75
Confort : repas							
Qualité des repas	49	52	55	51	51	52	52
Variété des plats	63	65	70	67	63	66	66
Satisfaction déclarée Confort repas	50	52	55	53	51	53	53
Sortie							
Organisation de la sortie	70	68	76	69	69	70	70
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie	85	86	88	87	85	87	87
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie	84	87	86	85	85	86	86
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	84	86	84	85	81	84	84
Informations reçues sur le suivi après sa sortie	83	83	85	85	83	84	84
Satisfaction globale déclarée Sortie	77	76	80	77	76	77	77

↑ Elément du cumul l'année en cours supérieur au cumul de l'année précédente

↓ Elément du cumul l'année en cours inférieur au cumul de l'année précédente

Pour le calcul des scores, des notes ont été attribuées aux modalités : Mauvais(s)=0, Faible=25, Moyen(ne)=50, Bon(ne)=75, Excellent(e)=100

Répartition des réponses sur les 5 niveaux

	Excellent	Bonne	Moyenne	Faible	Mauvaise
Satisfaction globale	48 %	40 %	8 %	1 %	2 %
Recommandation	74 %	14 %	5 %	3 %	3 %
Intention de revenir	76 %	11 %	5 %	3 %	5 %
Accueil					
Accueil réservé par le personnel administratif	43 %	47 %	8 %	1 %	1 %
Accueil réservé dans le(s) service(s) de soins	56 %	37 %	5 %	1 %	1 %
Identification des personnes travaillant dans le(s) service(s) de soins	37 %	41 %	17 %	3 %	2 %
Clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	35 %	60 %	4 %	1 %	
Accessibilité de l'établissement de santé (transport, parking)	26 %	47 %	18 %	5 %	4 %
Horaires de visite	27 %	43 %	15 %	5 %	9 %
Satisfaction globale déclarée Accueil	51 %	41 %	6 %	1 %	1 %
Prise en charge par les médecins / chirurgiens					
Explications spontanées sur l'état de santé, le traitement, les soins...	50 %	35 %	9 %	3 %	2 %
Clarté des réponses des médecins ou des chirurgiens du service	59 %	34 %	6 %	1 %	
Possibilité de participation aux décisions sur les soins ou le traitement	48 %	33 %	14 %	3 %	2 %
Ecoute attentive des médecins ou des chirurgiens	68 %	24 %	6 %	1 %	1 %
Soutien des médecins ou des chirurgiens	44 %	38 %	13 %	3 %	3 %
Respect de la confidentialité et du secret professionnel	59 %	37 %	3 %		
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	1 %	1 %	5 %	15 %	78 %
Satisfaction globale déclarée Prise en charge médecins / chirurgiens	65 %	28 %	5 %	1 %	1 %
Prise en charge par les infirmiers(ères) / aide-soignant(e)s					
Ecoute attentive des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	66 %	25 %	6 %	2 %	1 %
Soutien des infirmiers(ères) ou des aide-soignant(e)s	44 %	39 %	9 %	5 %	3 %
Aide reçue pour les activités courantes	40 %	36 %	14 %	4 %	5 %
Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente	35 %	34 %	17 %	7 %	7 %
Respect de l'intimité	48 %	41 %	8 %	2 %	2 %
Absence de commentaires devant le patient comme s'il n'était pas là	1 %		5 %	13 %	81 %
Prise en charge de la douleur	48 %	41 %	7 %	2 %	3 %
Prise en charge des autres inconforts	40 %	38 %	16 %	4 %	2 %
Satisfaction globale déclarée Prise en charge infirmiers / aide-soignants	62 %	30 %	5 %	3 %	1 %
Confort : chambre					
Confort de la chambre	24 %	53 %	16 %	4 %	3 %
Propreté de la chambre	35 %	47 %	11 %	2 %	4 %
Température de la chambre	16 %	48 %	22 %	5 %	8 %
Calme et tranquillité de la chambre	36 %	42 %	14 %	5 %	4 %
Satisfaction globale déclarée Confort chambre	26 %	54 %	14 %	4 %	2 %
Confort : repas					
Qualité des repas	10 %	30 %	33 %	15 %	12 %
Variété des plats	18 %	49 %	21 %	7 %	6 %
Satisfaction déclarée Confort repas	10 %	32 %	31 %	13 %	14 %
Sortie					
Organisation de la sortie	27 %	46 %	15 %	5 %	7 %
Informations reçues sur les médicaments à prendre après sa sortie	53 %	43 %	4 %		1 %
Informations reçues sur la reprise de ses activités après sa sortie	48 %	47 %	5 %		
Informations reçues sur les signes ou complications devant l'amener à recontacter l'hôpital ou son médecin	44 %	50 %	5 %	1 %	1 %
Informations reçues sur le suivi après sa sortie	46 %	47 %	6 %		1 %
Satisfaction globale déclarée Sortie	36 %	47 %	12 %	2 %	3 %

Classement des items de satisfaction



Accueil

Prise en charge médecins/chirurgiens

Prise en charge infirmiers(ères)/aide-soignants(es)

Confort chambre

Confort des repas

Sortie