

RAPPORT D'ACTIVITE 2022 DE LA COMMISSION DES USAGERS

FONCTIONNEMENT DE LA CDU

I. Date de constitution et composition nominative

Créée par la **loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé**, la Commission des Usagers est instituée dans chaque établissement de santé.

Elle s'est substituée au sein de chaque établissement de santé, à la CRUQPEC (**Loi du 4 mars 2002**) et à la Commission de Conciliation existante (**art L 1112-3CSP**).

Le **décret n°2016-726 du 1^{er} juin 2016, article 183**, précise les missions et la composition de la CDU.

La CDU du GHPSO est instituée depuis le 23 novembre 2016. La composition de la Commission des Usagers est restée à l'identique de la CRUQPEC existante ; y compris dans la désignation des 4 représentants des usagers par l'ARS. Seules les modalités de désignation (dorénavant par vote) du président et du vice-président ont été appliquées (séance du 23 novembre 2016). Comme le prévoit le règlement, la mise à jour de sa composition a été réalisée le 26 avril 2022. La composition est arrêtée de la manière suivante :

- Président : Monsieur le Docteur SCHWARZ, Praticien Hospitalier, service ORL, Médecine Légale.
- Vice-Président : Monsieur MOPIN, Représentant des usagers.
- Directeur ou son représentant : Monsieur LAMOTHE, Directeur des opérations, des systèmes d'information et des parcours patients.
- Médiateur médecin : Monsieur le Docteur SCHWARZ, Praticien Hospitalier, service ORL, Médecine Légale
- Médiateur médecin suppléant : Monsieur le Docteur FARNOS, Praticien Hospitalier, service Anesthésie Réanimation.
- Médiateur non médecin : Madame BIEN, Cadre de santé, service Hépatogastroentérologie et Nutrition
- Médiateur non médecin suppléant : Madame GLEVAREC, Cadre de Santé, service Oncologie – Hôpital de Jour Oncologie
- Représentants des usagers : Madame FELLER et Monsieur MOPIN (titulaires), Monsieur CHANSEL et Madame STRACZEK (suppléants)

II. Réunions et participation

La CDU s'est réunie à 3 reprises en 2022 (dont 1 réunion restreinte pour médiation).

III. Règlement intérieur de la CDU

Le présent règlement intérieur (GP/ADM/03/01) a été mis à jour le 25 janvier 2017 après avis des membres de cette commission afin de prendre en compte les évolutions intervenues depuis sa dernière mise à jour.

IV. Organisation de la CDU

La procédure « saisine d'un médiateur de la CDU (RD : P/ADM/3/02) a été mise à jour le 15 décembre 2016 afin de s'adapter au changement de dénomination.

V. Information des Usagers sur le fonctionnement de la CDU

Le livret d'accueil est distribué dans chaque service et en consultation externe en cas de pré-admission. Il porte mention de la composition, du fonctionnement et des modalités de saisine de la CDU. Il a été mis à jour le 5 janvier 2022 selon la réglementation.

La composition de la CDU et ses modalités de fonctionnement sont à la disposition des usagers :

- Par affichage aux différents points d'accueil.
- Au niveau du livret d'accueil.
- Au sein des services auprès de l'encadrement.
- Sur le site internet du GHPSO.

Ci-dessous le tableau concernant le nombre de livrets pris par les services pour l'année 2022.

	2021	2022	Augmentation ou diminution
Pôle Chirurgie	1400	2000	+30%
Orthopédie traumatologie	500	1000	+50%
Urologie/ Chir viscérale et digestive	900	1000	+10%
Pôle URAD	200	50	-75%
SSPU	200	0	-100%
Unité COVID	0	50	+100%
Pôle Femmes/Mères/Enfants	2600	2100	-19%
Gynécologie / maternité	2400	2100	-12,5%
Pédiatrie	200	0	-100%
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	2200	1800	-18%
Cardiologie	700	400	-43%
USIC	400	200	-50%
Neurologie	500	600	+20%
HGEN	600	600	0%
Pôle Médecine	1000	1300	+30%
Service de médecine polyvalente	300	200	-33%
Cardio/ SMP	200	500	+150%
Pneumologie	500	600	+20%
Pôle Oncologie	200	100	-50%
Oncologie	200	100	-50%
Pôle gérontologie	320	300	-6%
Gériatrie aigue	150	100	-33%
SSR	170	200	+18%
Total	7 920	7 650	-3,409%

Total : 7 650 livrets d'accueil (soit 14,51 % des entrées).

(Rappel : en 2021 : 7 920 livrets distribués soit 14,91 % des entrées).

VI. Information de l'ensemble des professionnels de santé et des personnels de l'établissement

La composition de la CDU, ainsi que ses modalités de fonctionnement, ont été adressées à chaque service de soins via l'encadrement.

La présentation du bilan annuel de la CDU devant les instances est également l'occasion de rappeler le fonctionnement de cette commission.

VII. Coordination avec les autres instances de l'établissement

Un représentant des usagers de la CDU siège au conseil de surveillance.

APPRECIATION DES PRATIQUES À PARTIR DE L'ANALYSE DES SOURCES D'INFORMATION

Les sources d'informations sont de diverses natures :

1) LES DOSSIERS DIVERS (Fiches d'évènements indésirables concernant un problème lié à un patient, demande de renseignements juridiques concernant la prise en charge d'un patient, problèmes relatés par les services de soins ou le service social pouvant faire l'objet d'une réclamation...)

2017	2018	2019	2020	2021	2022
85	95	85	65	81	63

Nb : sur les 63 dossiers divers 2022, 54 sont classés et 9 sont encore ouverts.

2) LES DEMANDES DE DOSSIERS MEDICAUX

Le formulaire de demande de communication des éléments d'un dossier patient a été revu en 2018.
Le formulaire de demande des dossiers médicaux est de plus disponible sur le site internet et auprès des secrétariats médicaux des services de soins.

Analyse qualitative et quantitative des demandes afférentes aux dossiers médicaux

2017	2018	2019	2020	2021	2022
608 (dont 2 ne concernant pas le GHP SO, 64 classées sans suite du patient, 3 en recherche par les archives, 1 demande d'autorisation de transmission d'un dossier BUHL par les archives départementales et 6 pour patients non venus récupérer les documents)	592 (dont 4 ne concernant pas le GHP SO, 51 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 7 en recherches par les archives et 4 demandes annulées par le patient)	562 (dont 3 ne concernant pas le GHP SO, 3 refus car non recevables, 64 sans suite du patient, 5 patients non venus récupérer les documents, 5 demandes annulées par le patient et 6 sans réponse des services sur le traitement de la demande)	521 (dont 1 ne concernant pas le GHP SO, 78 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 5 demandes annulées par le patient et 10 sans réponse des services sur le traitement de la demande)	493 (dont 2 ne concernant pas le GHP SO, 80 sans suite du patient, 1 patient non venu récupérer les documents, 6 demandes annulées par le patient et 6 sans réponse des services sur le traitement de la demande)	436 (dont 1 ne concernant pas le GHP SO, 74 sans suite du patient, 7 patients non venus récupérer les documents, 8 demandes annulées par le patient et 5 en recherche par les archives)

➤ Emetteur de la demande

	2021		2022		Augmentation ou diminution de :
	Nombre	%	Nombre	%	
Patient	356	78.1 %	302	73.7 %	- 15,17 %
Représentant légal	35	7.7 %	31	7.6 %	- 11,43 %
Ayant-droit	60	13.2 %	69	16.8 %	+ 15 %
Autre	4	0.9 %	8	1.9 %	+ 100 %
Total	455*	100 %	410*	100	- 9,9 %

* total ne comprenant pas les dossiers ne concernant pas le GHP SO, les demandes annulées par le patient et les dossiers sans suite du patient.

➤ Mode de consultation choisi (dossiers sans suite et ne concernant pas le GHP SO non comptabilisés)

	2021		2022		Augmentation ou diminution de :
	nombre	%	nombre	%	
Envoi postal	261	61.1 %	243	64,8 %	- 6,9 %
Sur place	166	38.9 %	132	35.2 %	- 20 %
Total	427	100 %	375	100 %	- 12,2 %

➤ Délai de transmission

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Documents de moins de 5 ans	22 jours	16 jours	26 jours	24 jours	40 jours	10 jours
Documents de plus de 5 ans	36 jours	15 jours	39 jours	23 jours	26 jours	23 jours

Nb : La loi du 4 mars 2002 indique que la transmission des documents datant de moins de 5 ans doit se faire dans un délai de 8 jours et celle des documents de plus de 5 ans dans un délai de deux mois.

Les motifs des demandes des dossiers médicaux sont :

- Suivi médical
- Avis spécialiste
- Déménagement
- Connaître les causes du décès
- Faire valoir les droits

Afin de réduire le délai de transmission des éléments médicaux, le délai de transmission a été suivi tout au long de l'année et les relances auprès des services ont été faites régulièrement.

Par ailleurs, les dossiers médicaux sont informatisés et imprimables avec le logiciel DxCare depuis février 2022. Cette informatisation des dossiers médicaux permet aux secrétariats de transmettre plus rapidement les dossiers médicaux.

Au regard des délais de transmission dont une première évaluation avait été réalisée mi 2019, chaque réclamation concernant le traitement des demandes d'accès aux éléments d'un dossier médical est dorénavant adressée au secrétariat concerné et à la coordinatrice des secrétariats afin qu'une action d'amélioration puisse être mise en place.

Il s'agira en particulier de revoir le circuit de la préparation des documents et de l'envoi des copies du dossier.

Il s'agit d'un indicateur qui fait l'objet d'un écart réitéré dans le processus DPA de la certification HAS.

3) **LES REQUISITIONS (saisie de dossier patient)**

2017	2018	2019	2020	2021	2022
17	7	15	14	16	18

4) **SYNTHESE DES RECLAMATIONS**

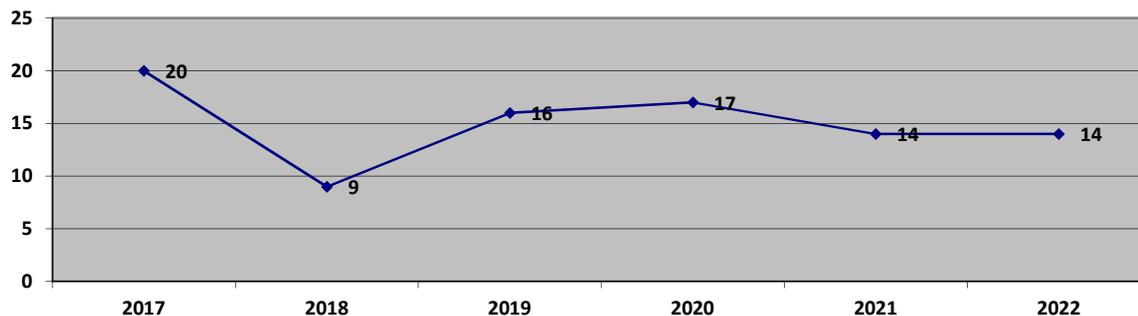
- Nombre de courriers de réclamations reçus par mois en 2022

	2021	2022	Augmentation ou diminution de :
Janvier	7	7	0 %
Février	12	3	- 75 %
Mars	20	15	- 25 %
Avril	7	5	- 28 %
Mai	9	5	- 44,4 %
Juin	9	10	+ 11,11 %
Juillet	20	7	- 65 %
Août	4	9	+ 125 %
Septembre	3	3	0 %
Octobre	8	7	- 12,5 %
Novembre	5	6	+ 20 %
Décembre	5	9	+ 80 %
Total	109	86	- 21,1%

- Nombre de courriers de réclamations reçus par année

2017	2018	2019	2020	2021	2022
134 (dont 1 ne concerne pas le GHPSO et 20 réclamations indemnitaires)	112 (dont 9 réclamations indemnitaires)	125 (dont 1 ne concerne pas le GHPSO et 16 réclamations indemnitaires)	104 (dont 1 ne concerne pas le GHPSO et 17 réclamations indemnitaires)	109 (dont 2 ne concernent pas le GHPSO et 8 réclamations indemnitaires)	86 (dont 14 réclamations indemnitaires)

- **Réclamations indemnitaires** (demandes d'indemnisation ne faisant pas l'objet d'une procédure juridique) reçues en 2022.



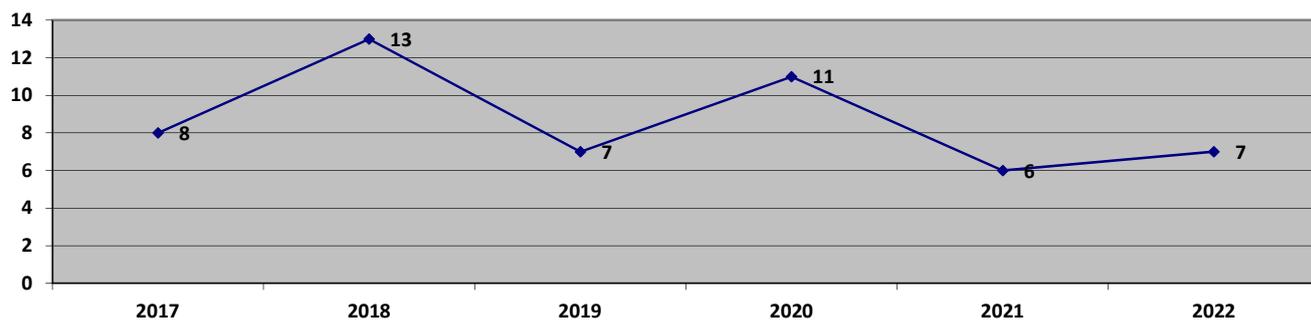
Etat du dossier	Nombre	Service
Lettre de refus	4	Gynécologie-obstétrique, Urgences
En cours d'instruction par notre assureur	5	Gynécologie-obstétrique, Orthopédie-traumatologie, Oncologie
Responsabilité de l'établissement	3	Urgences, Cardio-USIC, Gynécologie-obstétrique
Pas de suite donnée à la demande d'indemnisation car patient devant TA	2	Orthopédie-traumatologie, Chirurgie digestive, Réanimation
Total	14	

- Services concernés (une réclamation indemnitaire peut concerner plusieurs services)

Pôle URAD	3
Urgences	2
Réanimation	1
Pôle Chirurgie	3
Chirurgie digestive et viscérale	1
Orthopédie Traumatologie	2
CARDIOLOGIE VASCULAIRE ET PREVENTION	1
Cardio-USIC	1
Pôle FME	7
Gynécologie – Obstétrique	7

5) DOSSIERS JURIDIQUES (plaintes au Tribunal Administratif et à la Cour Administrative d'Appel) reçus en 2022

28 dossiers sont en cours au niveau du Tribunal administratif d'Amiens dont 6 devant la Cour administrative d'appel de Douai.



Etat des dossiers reçus en 2022	Nombre	Services
En cours / en attente expertise	7	Orthopédie-traumatologie, Chirurgie digestive et viscérale, Gynécologie-obstétrique, Réanimation, Pédiatrie, Hépatogastro-entérologie, Urologie
Total	7	

- Dossier au Tribunal Administratif par service (Une requête au tribunal peut concerner plusieurs services) en cours dont dossiers reçus en 2022

	Dossiers en cours	Dont dossiers 2022
Pôle FME	18	3
Gynécologie - obstétrique	13	2
Pédiatrie	5	1
Pôle Chirurgie	17	5
Chirurgie digestive et viscérale	6	2
Urologie	3	1
Orthopédie-traumatologie	7	2
Ophthalmologie	1	0
Pôle Cardiologie	3	1
Hépatogastro-entérologie	2	1
Cardiologie	1	0
Pôle URAD	15	3
Réanimation	5	2
Urgences	9	1
Anesthésie	1	0
Pôle Médecine	1	0
Médecine polyvalente	1	0
Pôle Gérontologie	1	0
SSR	1	0

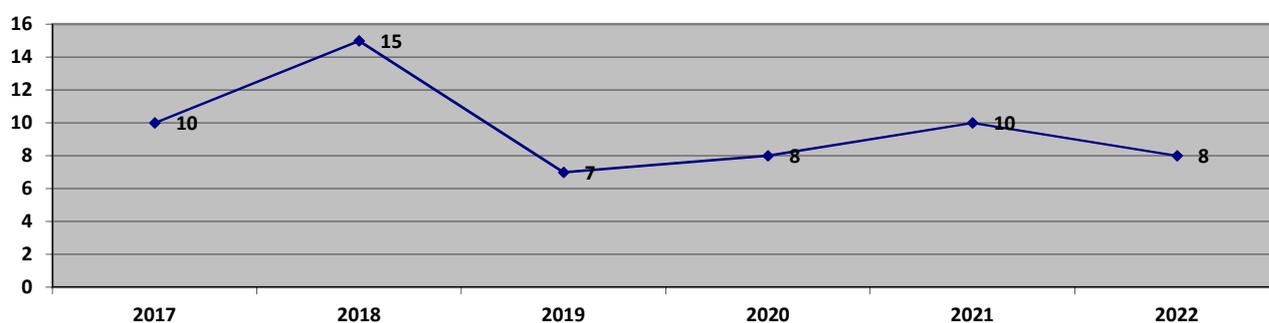
6/ DOSSIERS Tribunal judiciaire (anciennement Tribunal de Grande Instance)

2018	2019	2020	2021	2022
0	1	0	0	1

Etat du dossier	Nombre	Services
En cours / en attente expertise	1	Chirurgie digestive et viscérale

7) DOSSIERS CCI (Demandes d'indemnisations formulées auprès de la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux et des affections iatrogènes) reçus en 2022

Il n'y a pas de dossiers antérieurs à 2022 en cours, les dossiers CCI étant rapides contrairement aux dossiers TA.



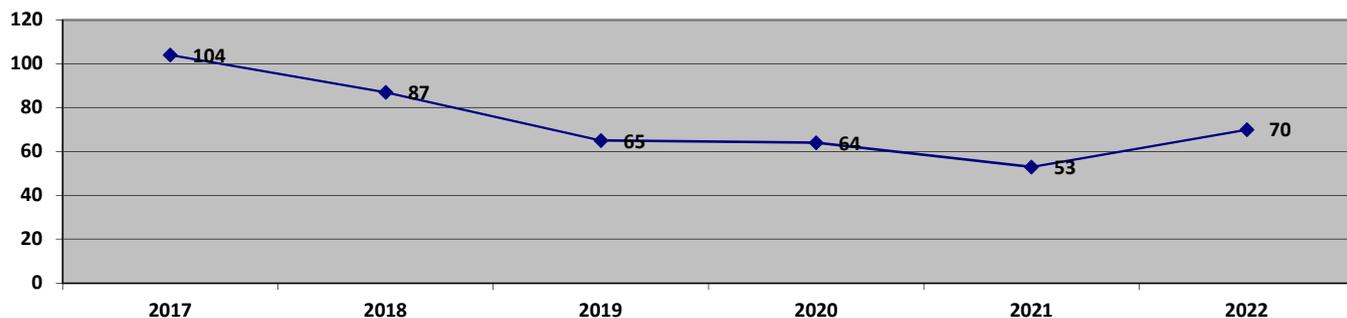
- Dossiers CCI reçus en 2022 par service (Une demande d'indemnisation peut concerner plusieurs services)

Pôle Chirurgie	4
Urologie	1
Chirurgie ambulatoire	1
Chirurgie viscérale et digestive	2
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	
Cardiologie	1
Hépatogastro-entérologie	
Pôle Médecine	
Pneumologie	1
Pôle URAD	
Urgences	3
Réanimation	1
Pôle FME	4
Pédiatrie	1
Gynécologie-obstétrique	3

➤ Avis CCI rendus sur les dossiers de 2022

AVIS	Nombre	Service
La CCI se déclare incompétente	2	Urgences, Urologie, Réanimation, Cardiologie, Pédiatrie, Chirurgie digestive et viscérale
Désistement du patient de sa demande d'indemnisation	1	Gynécologie-obstétrique
En cours	3	Urgences, Gynécologie-obstétrique, Chirurgie digestive et viscérale, Chirurgie ambulatoire, Pneumologie
Responsabilité : prise en charge non conforme	2	Gynécologie-obstétrique, Urgences
Total	8	

8) LES REMERCIEMENTS



Pôle Chirurgie	8
Orthopédie traumatologie	3
Urologie	2
Chirurgie viscérale et digestive	2
Chirurgie ambulatoire	1
Pôle FME	1
Gynécologie/obstétrique	1
Pôle URAD	9
Urgences	3
Réanimation	5
Chambre mortuaire	1
Pôle Médecine	2
Pneumologie	1
Médecine Polyvalente	1
Pôle cardiologie Vasculaire Prévention	10
Cardiologie	2
Neurologie	6
HGEN	2
Pôle Oncologie	28
Oncologie médicale	19
Oncologie ambulatoire	2
USP	7
Pôle Gériatrie	20
Long séjour 60	8
SSR	7
USLD	1
Gériatrie aigue	4
Pôle médicotechnique	1
Imagerie médicale	1
Total	79

NB : Un remerciement peut concerner plusieurs services.

Une action de communication a été faite auprès des services leur demandant de remonter au service Patientèle les remerciements qui arrivaient directement.

9) QUESTIONNAIRES DE SORTIE

- *Questionnaires de sortie (Généraux)*

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
3402	3684	3106	3067	2391	3331	3368

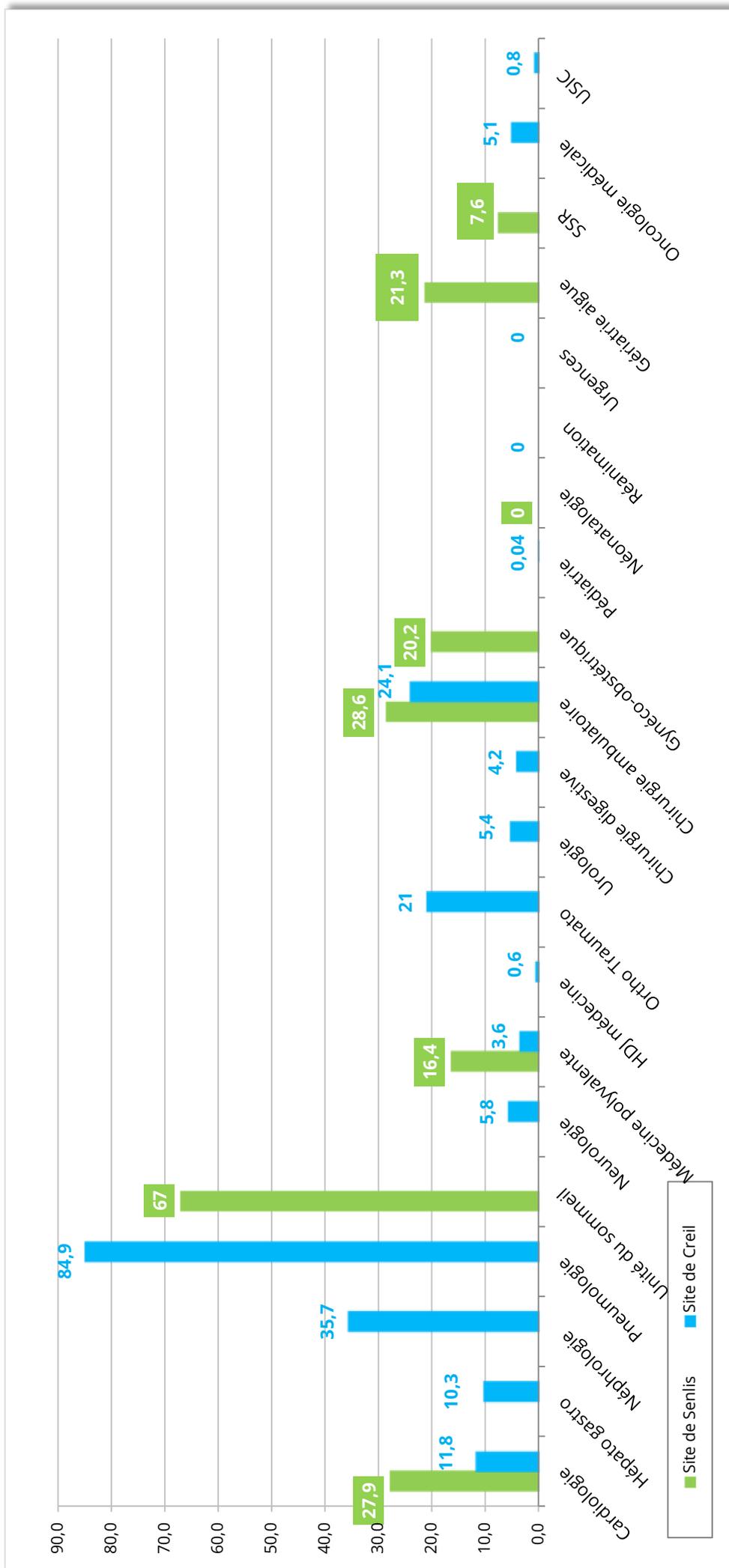
Ci-joint le bilan détaillé des questionnaires de sortie 2022.

Une vigilance doit être apportée aux services ayant un faible taux de retour, ce qui rend l'exploitation et l'analyse des réponses peu significatives.

Pour rappel depuis 2014, seuls les services ayant un minimum de 10 questionnaires en retour sont analysés.

Il est projeté en 2023/2024 de tester dans certains services une informatisation des questionnaires de sortie.

Taux de retour des questionnaires de satisfaction - 2022

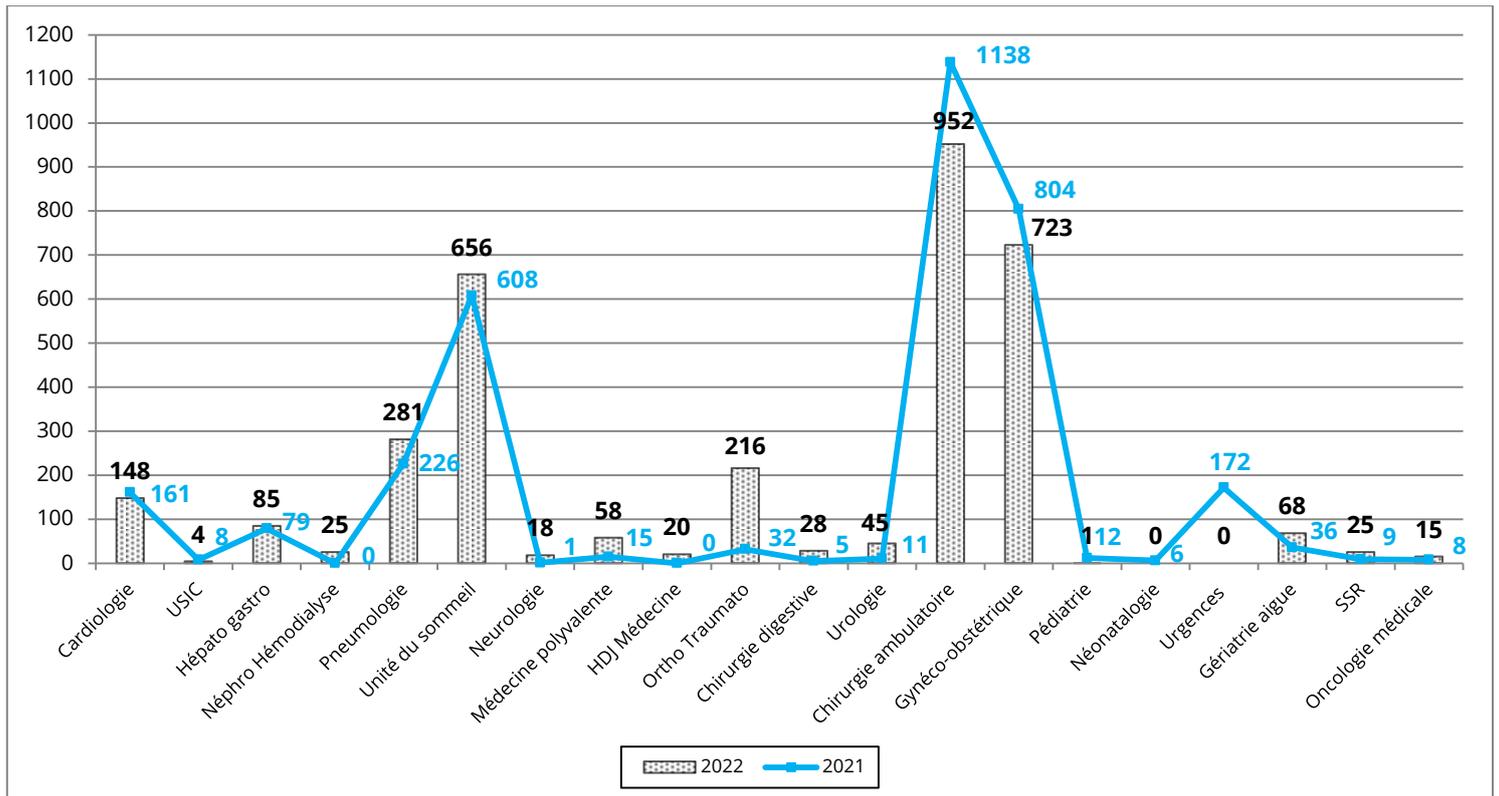


Au total, 3368 questionnaires ont été retournés par les services soit une augmentation de 1.1% par rapport à 2021 (+0.2% pour le site de Creil et -8.8% pour le site de Senlis).
 Le taux moyen de retour des questionnaires de satisfaction est de 15.9% pour l'ensemble du GHPSO (10% pour le site de Creil et 27.8% pour le site de Senlis).

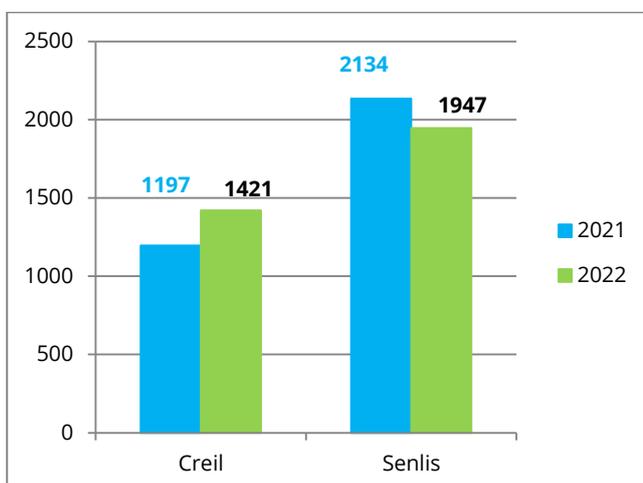
BILAN DES QUESTIONNAIRES DE SORTIE

Etude sur 3368 questionnaires

1. SERVICES

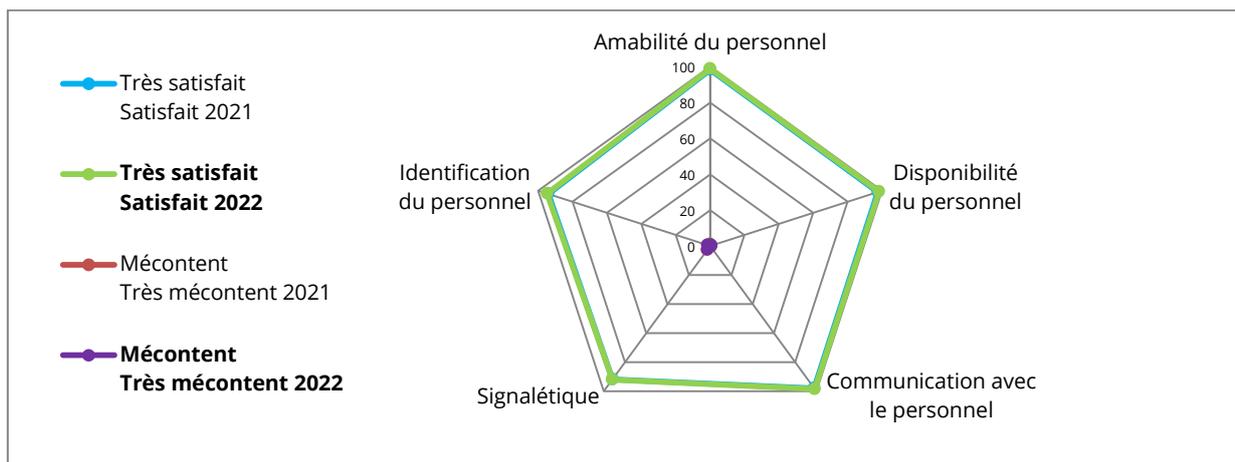


2. SITE



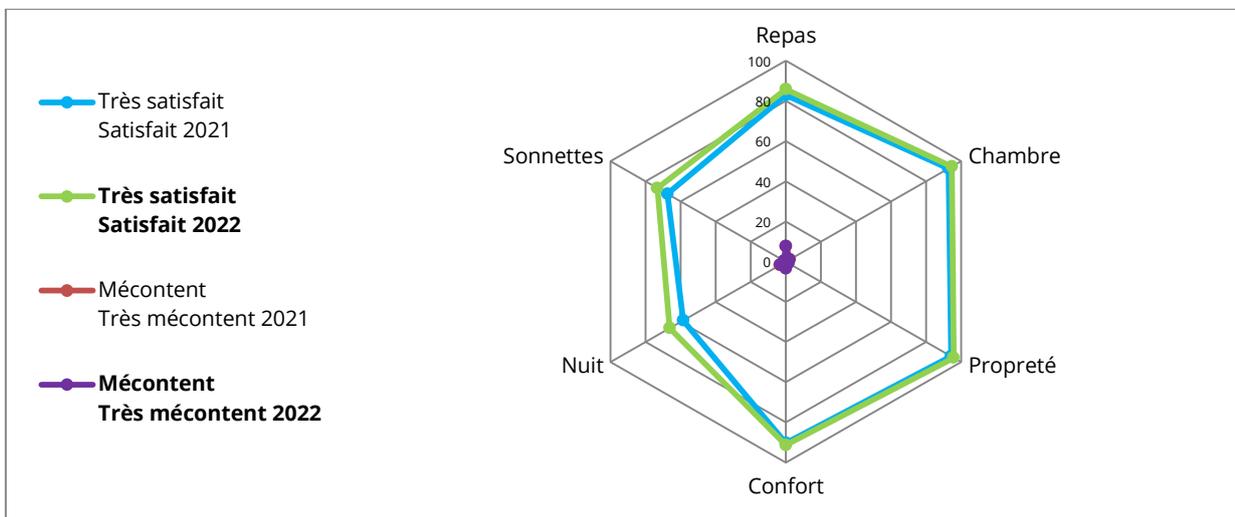
3. L'ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	98,3% (3276)	98,9% (3331)	0,5% (18)	0,4% (14)
Disponibilité du personnel	97,6% (3252)	98,3% (3311)	0,7% (22)	0,8% (26)
Communication avec le personnel	98% (3265)	98,5% (3316)	0,5% (18)	0,5% (17)
Signalétique	91,8% (3059)	92% (3100)	2,6% (88)	2,5% (85)
Identification du personnel	94,1% (3133)	94,7% (3190)	1,4% (46)	1,5% (49)



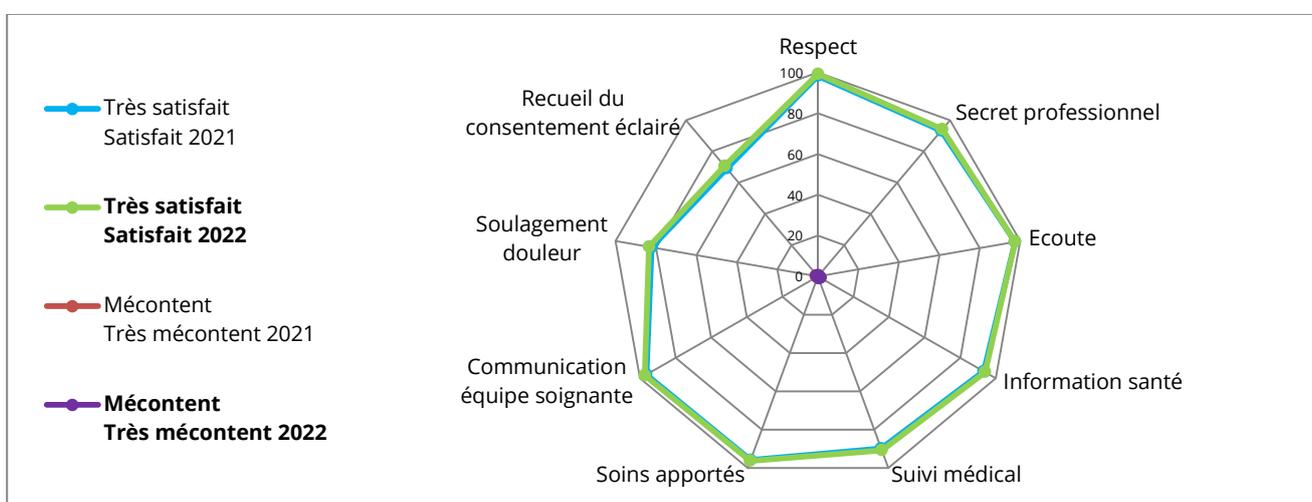
4. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	82,9% (2763)	85,8% (2890)	7,6% (253)	7,7% (260)
Chambre	92,8% (3090)	94,7% (3190)	2,3% (77)	2% (67)
Propreté	94,3% (3140)	95,3% (3222)	1,52% (50)	1,6% (54)
Confort	90,3% (3009)	91,3% (3076)	3,2% (108)	3,4% (116)
Nuit	58,5% (1950)	66,2% (2228)	3,4% (112)	3,1% (103)
Sonnettes	67,5% (2250)	73,3% (2468)	0,8% (25)	0,9% (30)



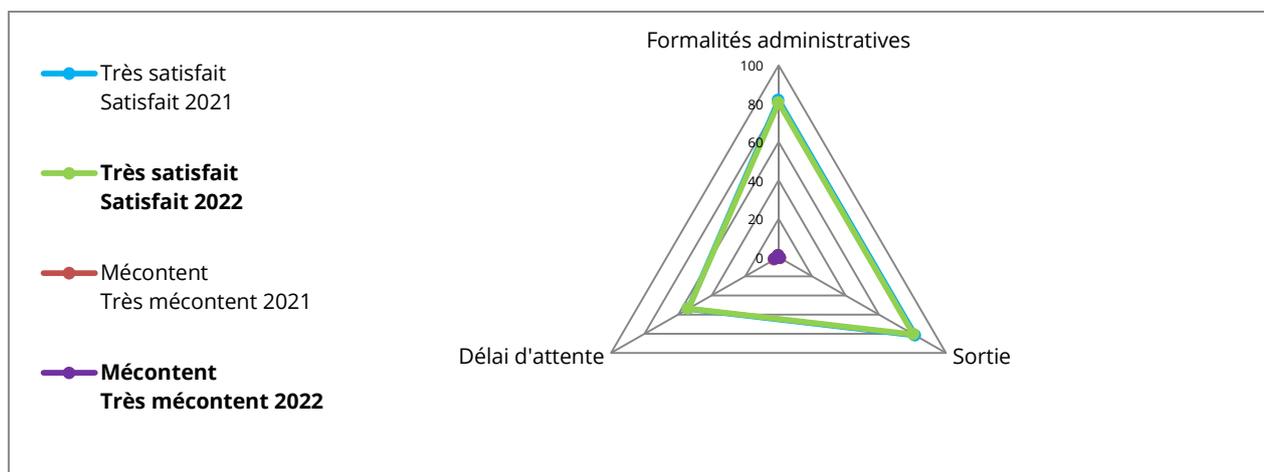
5. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	98,3% (3275)	98,2% (3309)	0,3% (9)	0,4% (13)
Secret professionnel	93,3% (3107)	94,1% (3168)	0,2% (7)	0,1% (5)
Ecoute	97,4% (3245)	97,4% (3282)	0,5% (16)	0,4% (14)
Information santé	93,2% (3103)	93,9% (3161)	1,4% (46)	1,5% (49)
Suivi médical	89,9% (2993)	90,8% (3059)	0,9% (30)	1,2% (40)
Soins apportés	95,9% (3194)	96,3% (3242)	0,5% (15)	0,2% (6)
Communication équipe soignante	96,5% (3213)	97,3% (3277)	0,5% (16)	0,5% (18)
Soulagement douleur	82,2% (2738)	83,5% (2813)	1% (34)	0,8% (28)
Recueil du consentement éclairé	69,1% (2303)	70,6% (2377)	0,3% (10)	0,2% (7)



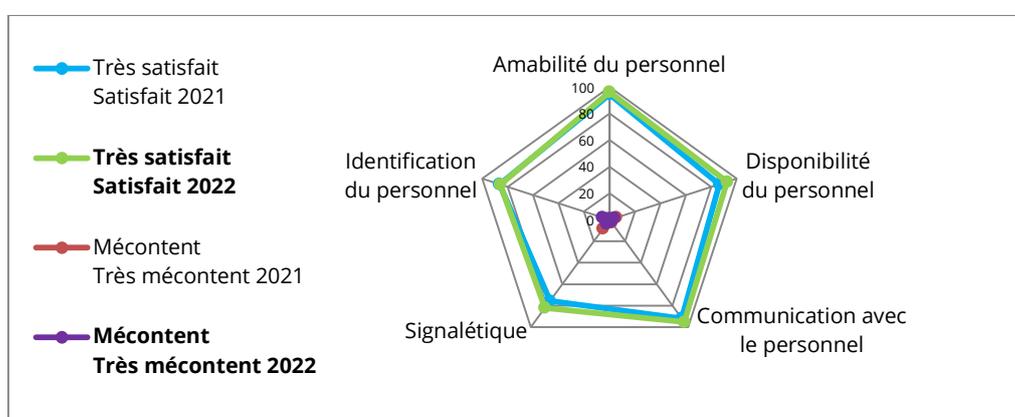
6. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	81,8% (2725)	80,5% (2712)	0,9% (29)	0,7% (24)
Sortie	81,7% (2721)	80,6% (2713)	1,2% (41)	0,9% (31)
Délai d'attente	53,9% (1797)	53,8% (1812)	2,5% (82)	2,1% (71)



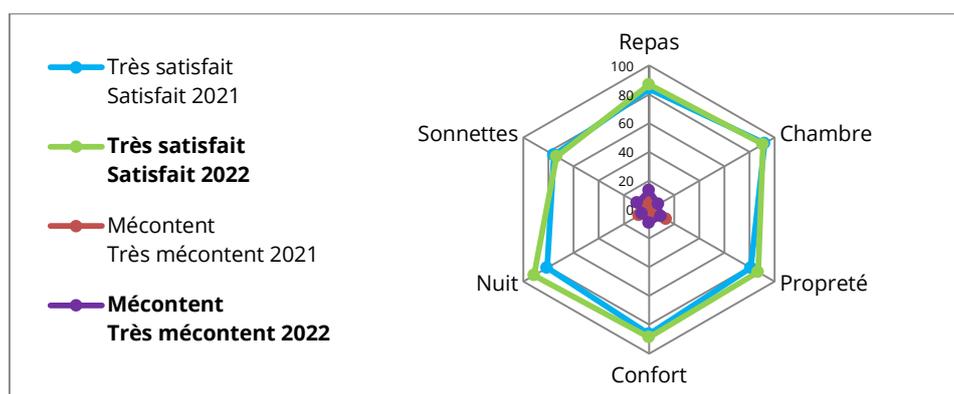
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	94,6% (35)	96,2% (102)	0% (0)	0,9% (1)
Disponibilité du personnel	86,5% (32)	92,5% (98)	5,4% (2)	3,8% (4)
Communication avec le personnel	91,9% (34)	95,3% (101)	2,7% (1)	1,9% (2)
Signalétique	75,7% (28)	82,1% (87)	8,1% (3)	3,8% (4)
Identification du personnel	86,5% (32)	85,8% (91)	2,7% (1)	5,7% (6)



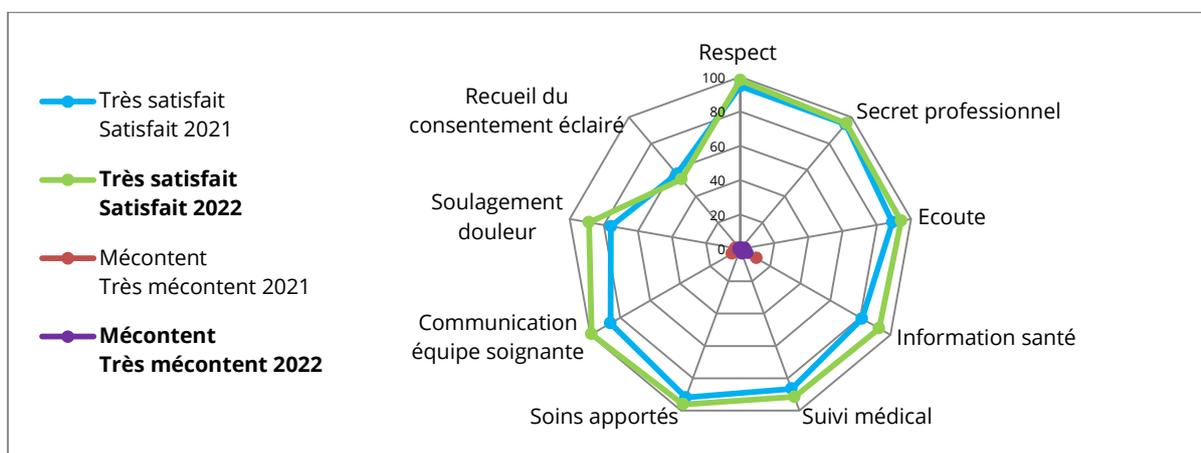
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	83,8% (31)	86,8% (92)	8,1% (3)	13,2% (14)
Chambre	91,9% (34)	90,6% (96)	2,7% (1)	7,5% (8)
Propreté	81,1% (30)	86,8% (92)	13,5% (5)	9,4% (10)
Confort	86,5% (32)	88,7% (94)	2,7% (1)	9,4% (10)
Nuit	81,1% (30)	91,5% (97)	8,1% (3)	5,7% (6)
Sonnettes	75,7% (28)	73,6% (78)	5,4% (2)	9,4% (10)



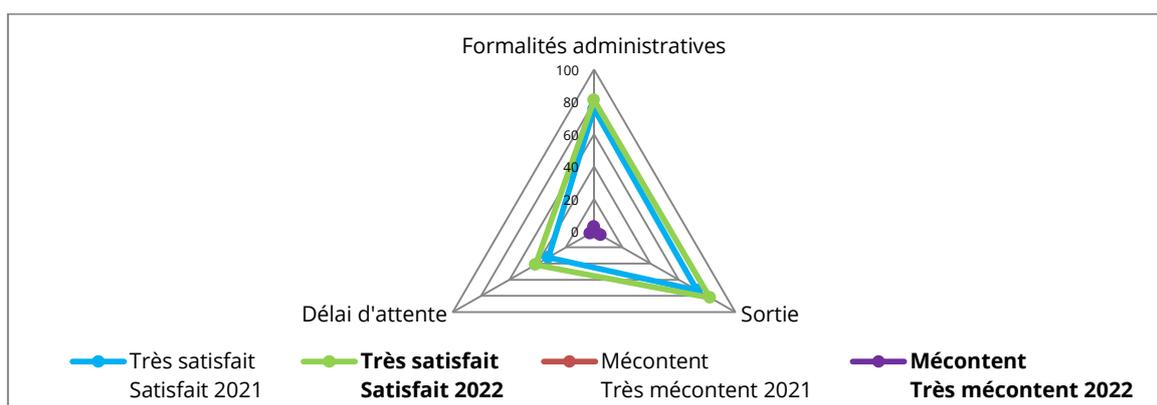
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	94,6% (35)	98,1% (104)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	94,6% (35)	95,3% (101)	0% (0)	0,9% (1)
Ecoute	89,2% (33)	94,3% (100)	0% (0)	2,8% (3)
Information santé	81,1% (30)	92,5% (98)	10,8% (4)	4,7% (5)
Suivi médical	86,5% (32)	91,5% (97)	2,7% (1)	2,8% (3)
Soins apportés	91,9% (34)	96,2% (102)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	86,5% (32)	99,1% (105)	5,4% (2)	0,9% (1)
Soulagement douleur	75,7% (28)	88,7% (94)	2,7% (1)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	56,8% (21)	82,8% (56)	0% (0)	0,9% (1)



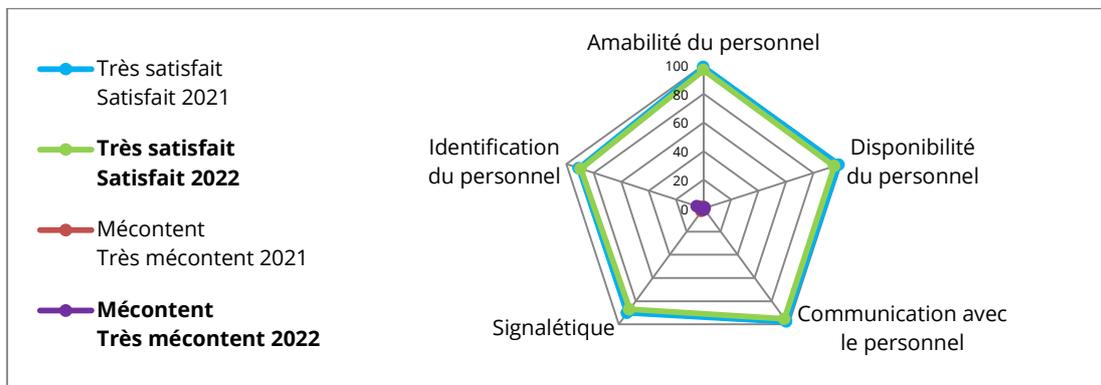
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	75,7% (28)	81,1% (86)	2,7% (1)	2,8% (3)
Sortie	73% (27)	82,1% (87)	2,7% (1)	4,7% (5)
Délai d'attente	32,4% (12)	41,5% (44)	0% (0)	2,8% (3)



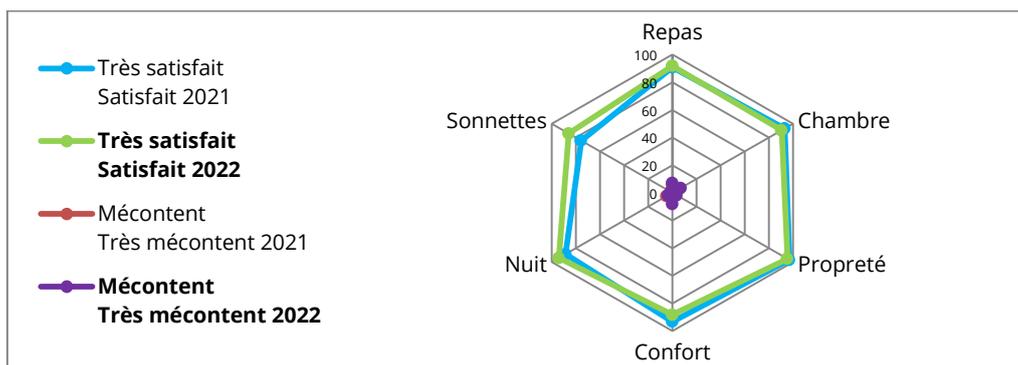
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	98,5% (129)	96,5% (82)	0,8% (1)	0% (0)
Disponibilité du personnel	98,5% (129)	95,3% (81)	0% (0)	1,2% (1)
Communication avec le personnel	97,7% (128)	95,3% (81)	0,8% (1)	1,2% (1)
Signalétique	90,1% (118)	87,1% (74)	2,3% (3)	1,2% (1)
Identification du personnel	90,8% (119)	89,4% (76)	3,1% (4)	4,7% (4)



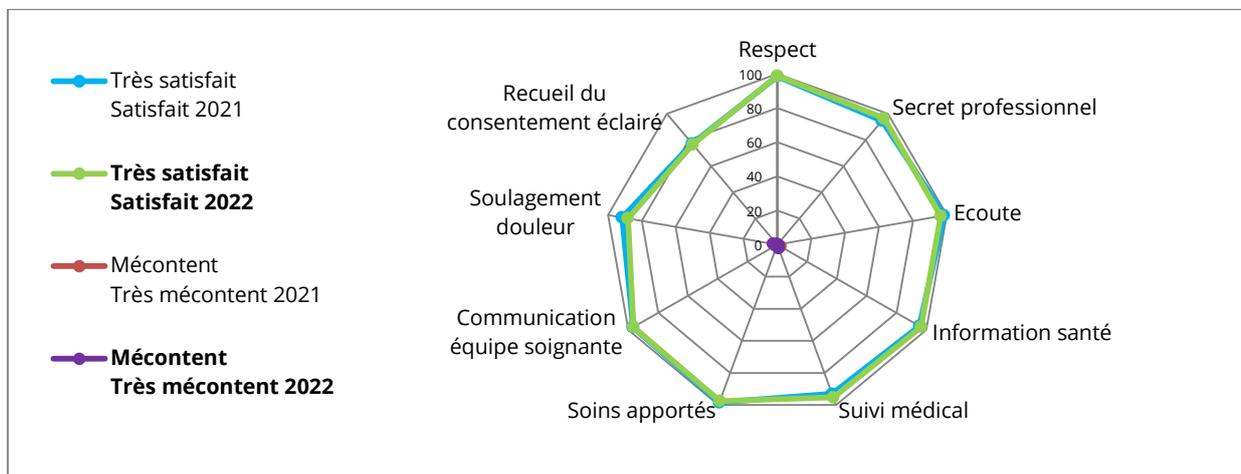
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	90,8% (119)	91,8% (78)	5,3% (7)	7,1% (6)
Chambre	93,1% (122)	90,6% (77)	5,3% (7)	7,1% (6)
Propreté	96,9% (127)	95,3% (81)	2,3% (3)	3,5% (3)
Confort	93,1% (122)	88,2% (75)	4,6% (6)	8,2% (7)
Nuit	88,5% (116)	91,4% (80)	4,6% (6)	3,5% (3)
Sonnettes	75,6% (99)	85,9% (73)	0,8% (1)	1,2% (1)



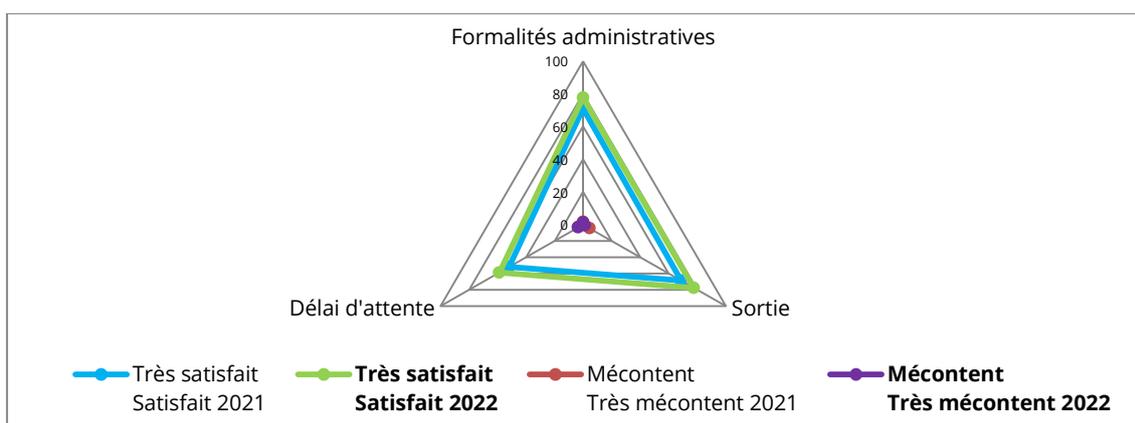
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	98,5% (129)	98,8% (84)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	94,7% (124)	96,5% (82)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	98,5% (129)	96,5% (82)	0% (0)	0% (0)
Information santé	95,4% (125)	96,5% (82)	2,3% (3)	1,2% (1)
Suivi médical	93,1% (122)	95,3% (81)	1,5% (2)	2,4% (2)
Soins apportés	98,5% (129)	97,6% (83)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	96,9% (127)	96,5% (82)	0% (0)	1,2% (1)
Soulagement douleur	91,6% (120)	88,2% (75)	0,8% (1)	2,4% (2)
Recueil du consentement éclairé	77,1% (101)	76,5% (65)	0% (0)	0% (0)



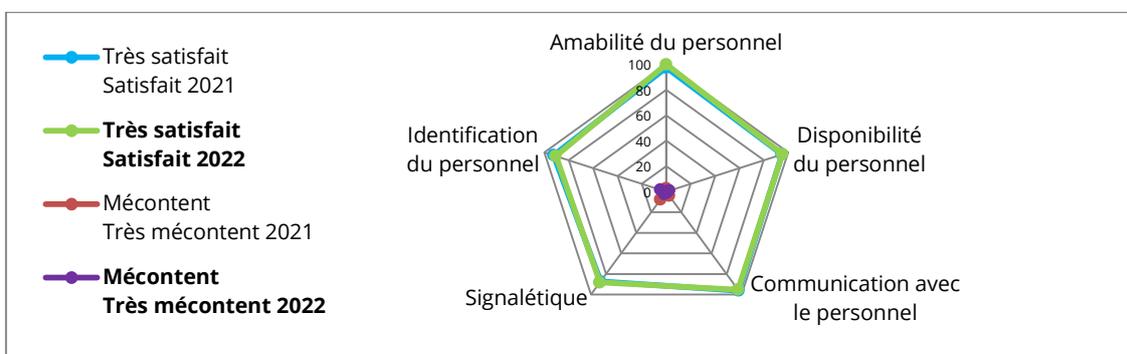
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	71% (93)	77,6% (66)	1,5% (2)	1,2% (1)
Sortie	68,7% (90)	77,6% (66)	4,6% (6)	1,2% (1)
Délai d'attente	51,9% (68)	58,8% (50)	3,1% (4)	3,5% (3)



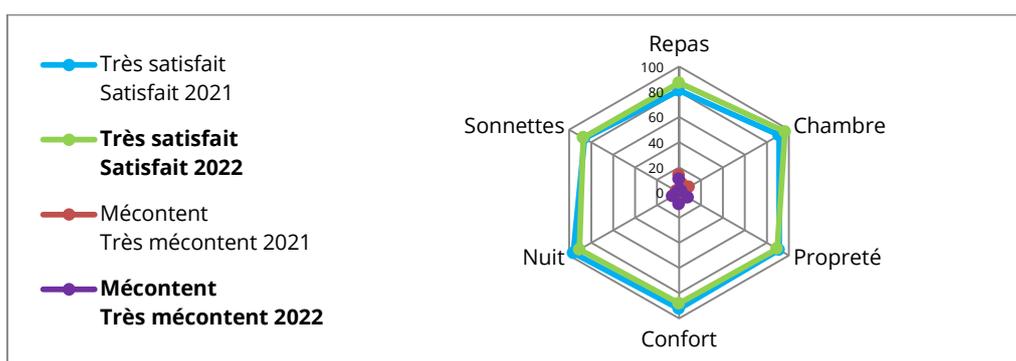
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	97,5% (77)	100% (85)	2,5% (2)	0% (0)
Disponibilité du personnel	94,9% (75)	95,3% (81)	2,5% (2)	2,4% (2)
Communication avec le personnel	96,2% (76)	95,3% (81)	3,8% (3)	1,2% (1)
Signalétique	87,3% (69)	88,2% (75)	7,6% (6)	2,4% (2)
Identification du personnel	92,4% (73)	90,6% (77)	2,5% (2)	4,7% (4)



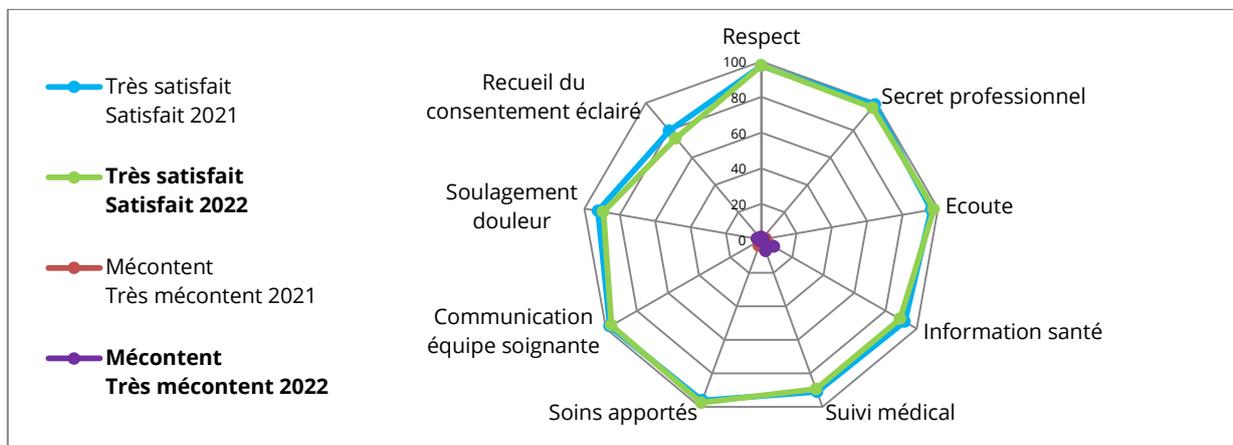
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	81% (64)	87,2% (74)	13,9% (11)	10,6% (9)
Chambre	91,1% (72)	96,5% (82)	8,9% (7)	2,4% (2)
Propreté	91,1% (72)	89,4% (76)	7,6% (6)	8,2% (7)
Confort	92,4% (73)	88,2% (75)	6,3% (5)	9,4% (8)
Nuit	96,2% (76)	90,6% (77)	2,5% (2)	5,9% (5)
Sonnettes	86,1% (68)	87,1% (74)	2,5% (2)	1,2% (1)



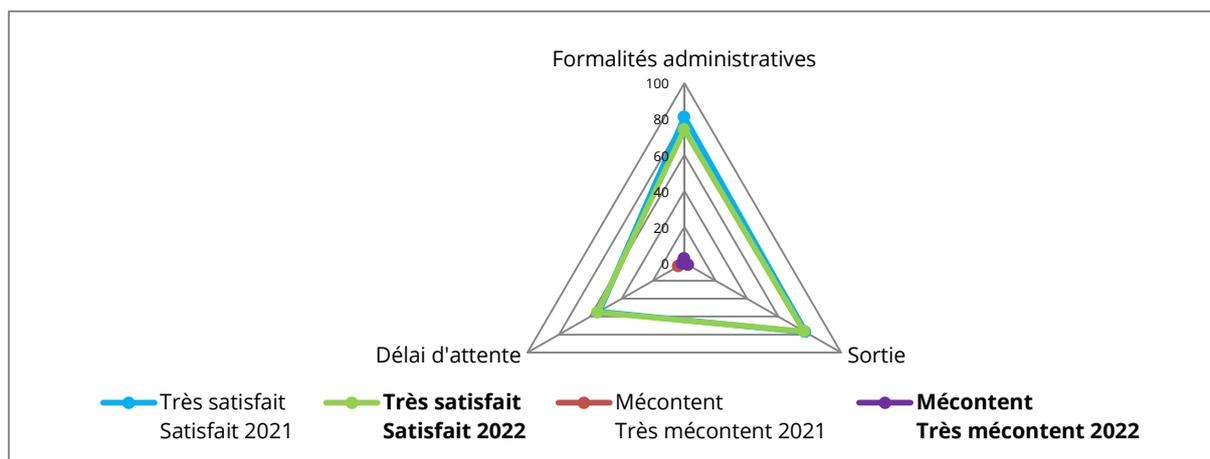
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	97,5% (77)	97,6% (83)	1,3% (1)	1,2% (1)
Secret professionnel	98,7% (78)	96,5% (82)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	96,2% (76)	97,6% (83)	2,5% (2)	1,2% (1)
Information santé	92,4% (73)	89,4% (76)	6,3% (5)	8,2% (7)
Suivi médical	91,1% (72)	89,4% (76)	3,8% (3)	7,1% (6)
Soins apportés	96,2% (76)	97,6% (83)	3,8% (3)	1,2% (1)
Communication équipe soignante	97,5% (77)	96,5% (82)	0% (0)	1,2% (1)
Soulagement douleur	92,4% (73)	89,4% (76)	1,3% (1)	2,4% (2)
Recueil du consentement éclairé	79,7% (63)	74,1% (63)	1,3% (1)	1,2% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	81% (64)	74,1% (63)	0% (0)	2,4% (2)
Sortie	77,2% (61)	76,5% (65)	1,3% (1)	2,4% (2)
Délai d'attente	54,4% (43)	55,3% (47)	3,8% (3)	1,2% (1)



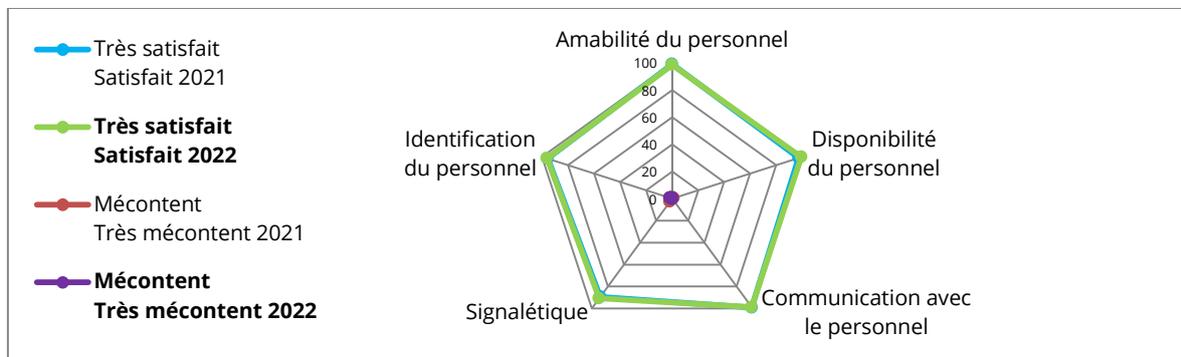
PNEUMOLOGIE

Site de Creil

Etude sur 281 questionnaires

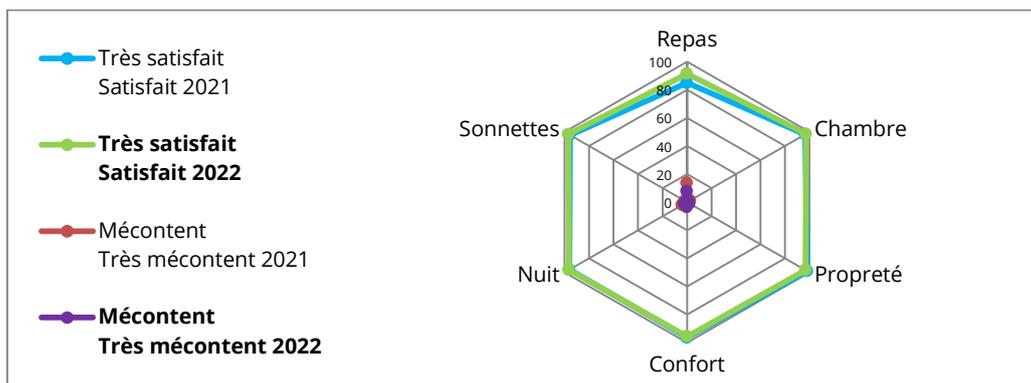
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	99,1% (224)	98,6% (277)	0,4% (1)	0,7% (2)
Disponibilité du personnel	97,3% (220)	99,3% (279)	1,3% (3)	0,4% (1)
Communication avec le personnel	99,1% (224)	98,9% (278)	0% (0)	0,4% (1)
Signalétique	89,4% (202)	90,7% (255)	2,7% (6)	0,4% (1)
Identification du personnel	95,6% (216)	96,1% (270)	1,8% (4)	1,8% (5)



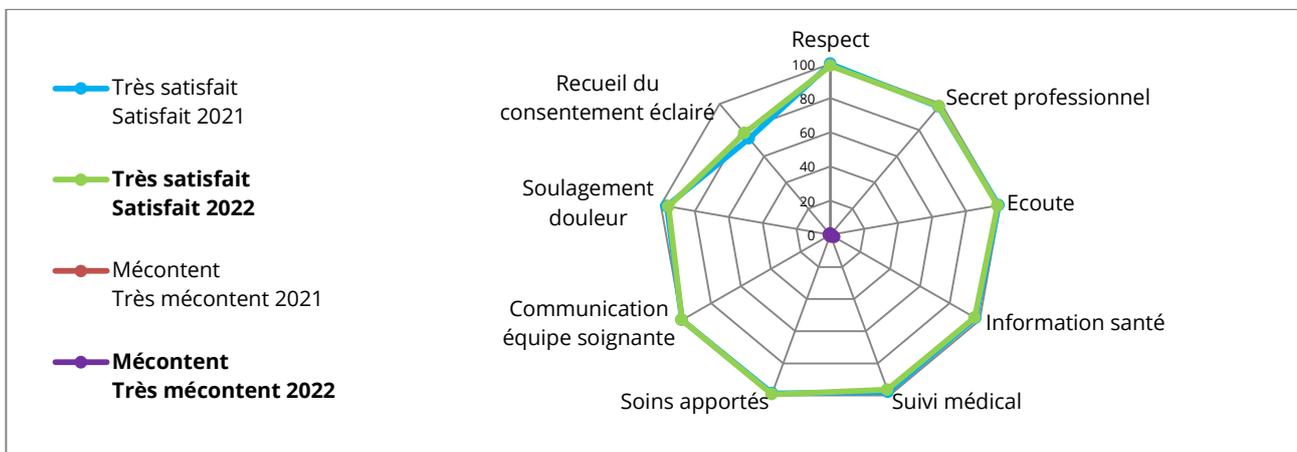
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	85% (192)	91,5% (257)	13,7% (31)	7,8% (22)
Chambre	96,5% (218)	97,2% (273)	2,7% (6)	1,4% (4)
Propreté	98,2% (222)	96,8% (272)	1,3% (3)	2,1% (6)
Confort	96,5% (218)	95,7% (269)	1,8% (4)	3,6% (10)
Nuit	96% (217)	96,4% (271)	4% (9)	2,1% (6)
Sonnettes	95,6% (216)	96,8% (272)	1,8% (4)	0,7% (2)



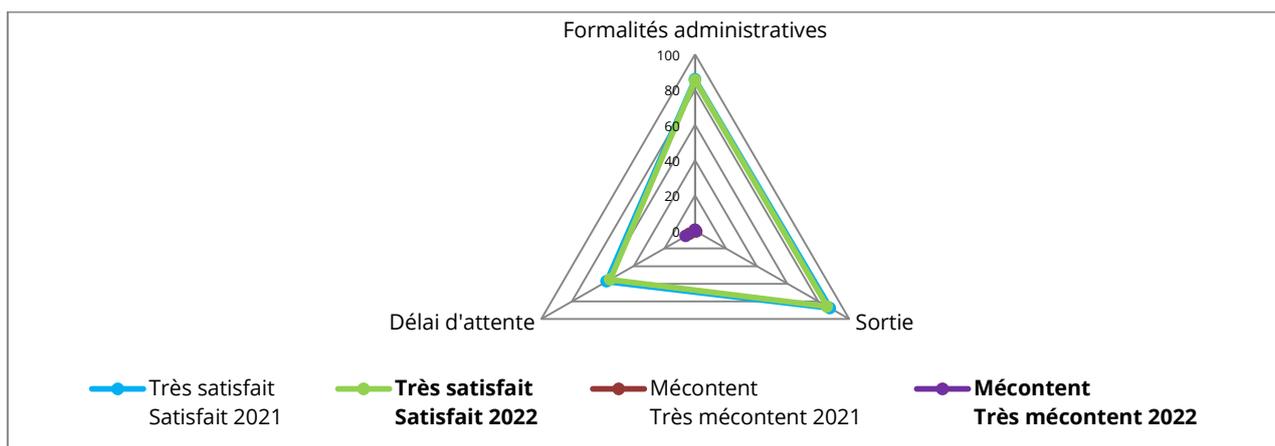
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (226)	98,9% (278)	0% (0)	0,7% (2)
Secret professionnel	97,8% (221)	98,2% (276)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	99,1% (224)	98,6% (277)	0,9% (2)	0,4% (1)
Information santé	97,3% (220)	96,8% (272)	2,7% (6)	2,5% (7)
Suivi médical	97,8% (221)	96,4% (271)	1,3% (3)	1,1% (3)
Soins apportés	98,7% (223)	99,3% (279)	0,9% (2)	0% (0)
Communication équipe soignante	99,6% (225)	99,6% (280)	0,4% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	96,5% (218)	95,4% (268)	0,4% (1)	0,7% (2)
Recueil du consentement éclairé	73,5% (166)	77,6% (218)	0,4% (1)	0% (0)



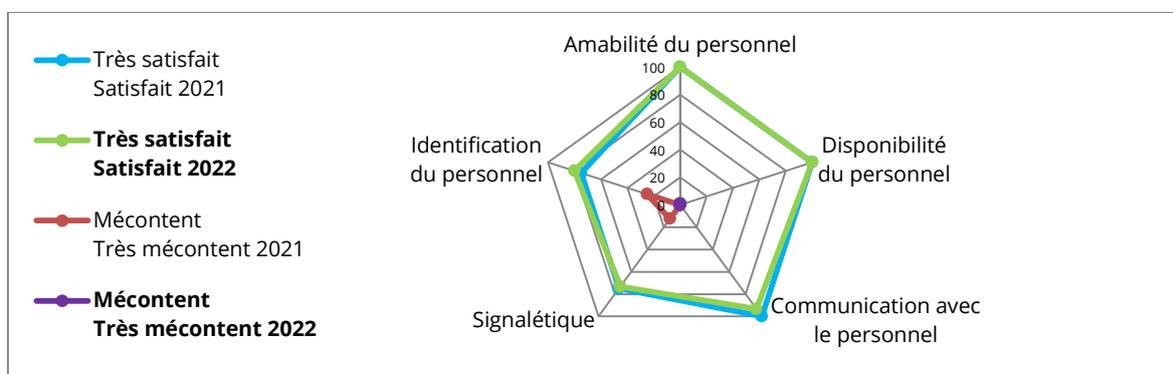
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	85,8% (194)	85,4% (240)	0,4% (1)	0,4% (1)
Sortie	87,6% (198)	85,8% (241)	0,9% (2)	0,4% (1)
Délai d'attente	57,5% (130)	55,2% (155)	3,5% (8)	6% (17)



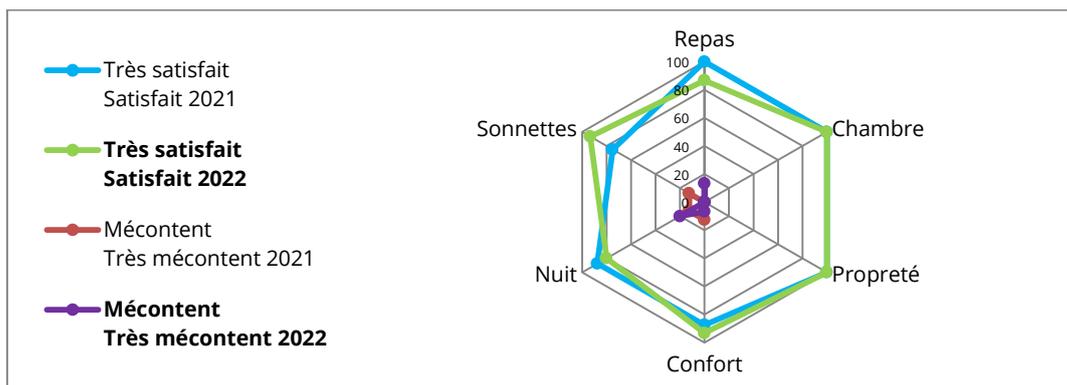
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	100% (8)	93,3% (14)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	75% (6)	73,3% (11)	12,5% (1)	0% (0)
Identification du personnel	75% (6)	80% (12)	25% (2)	0% (0)



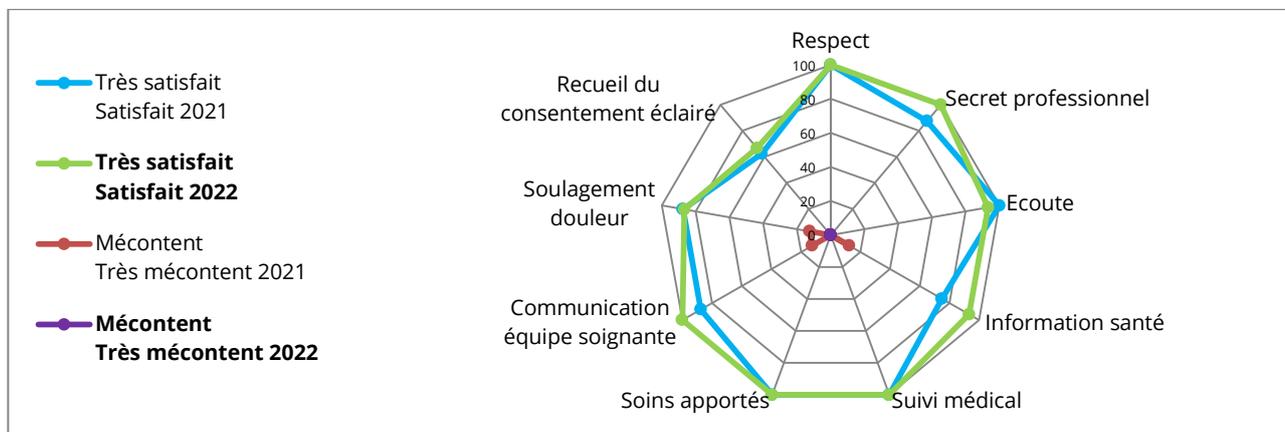
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	100% (8)	86,7% (13)	0% (0)	13,3% (2)
Chambre	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Propreté	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Confort	87,5% (7)	93,3% (14)	12,5% (1)	6,7% (1)
Nuit	87,5% (7)	80% (12)	12,5% (1)	20% (3)
Sonnettes	75% (6)	93,3% (14)	12,5% (1)	0% (0)



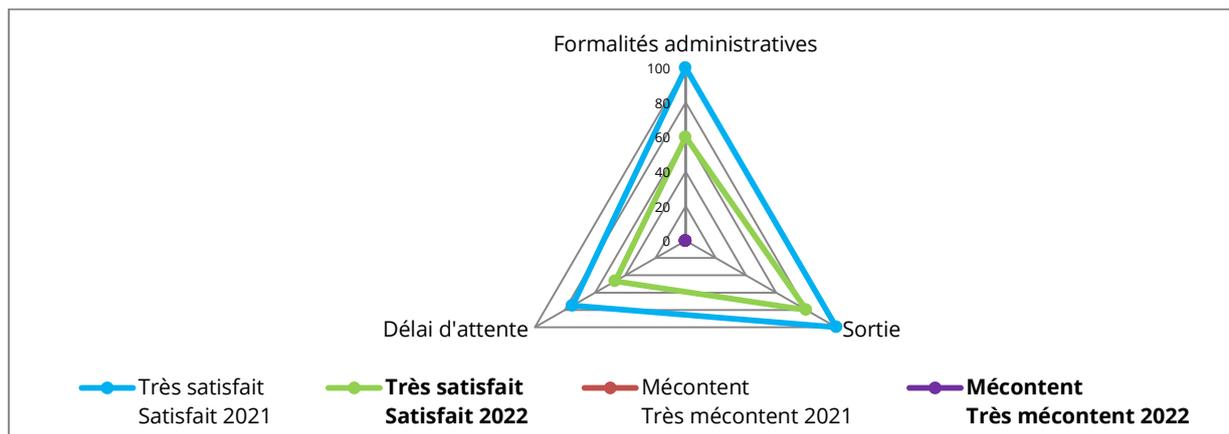
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	87,5% (7)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	100% (8)	93,3% (14)	0% (0)	0% (0)
Information santé	75% (6)	93,3% (14)	12,5% (1)	0% (0)
Suivi médical	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	87,5% (7)	100% (15)	12,5% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	87,5% (7)	86,7% (13)	12,5% (1)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	62,5% (5)	66,7% (10)	0% (0)	0% (0)



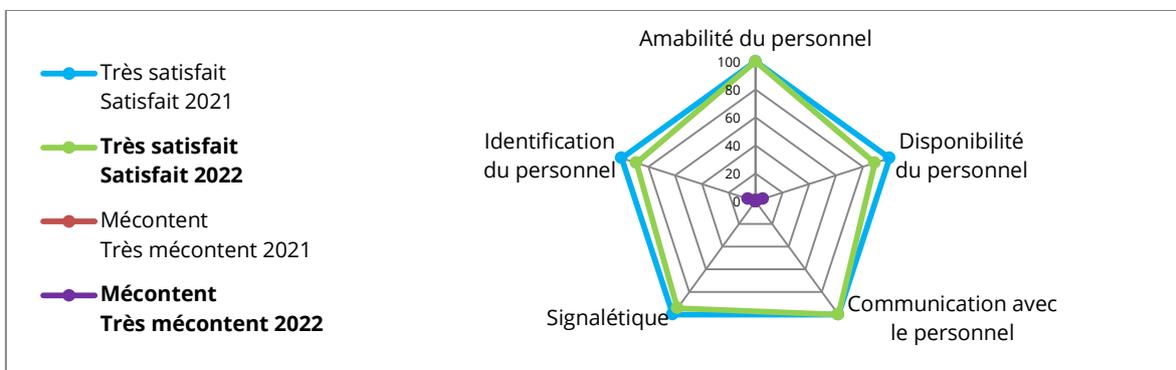
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	100% (8)	60% (9)	0% (0)	0% (0)
Sortie	100% (8)	80% (12)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	75% (6)	46,7% (7)	0% (0)	0% (0)



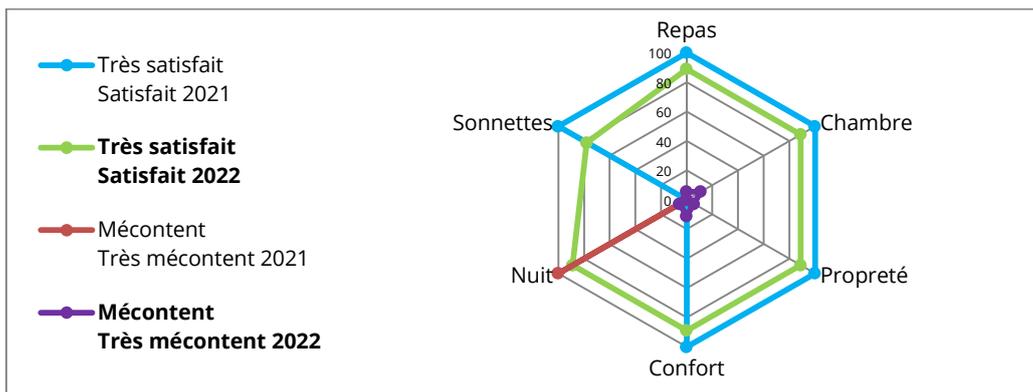
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (1)	100% (18)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	5,6% (1)
Communication avec le personnel	100% (1)	100% (18)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	100% (1)	94,4% (17)	0% (0)	0% (0)
Identification du personnel	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	5,6% (1)



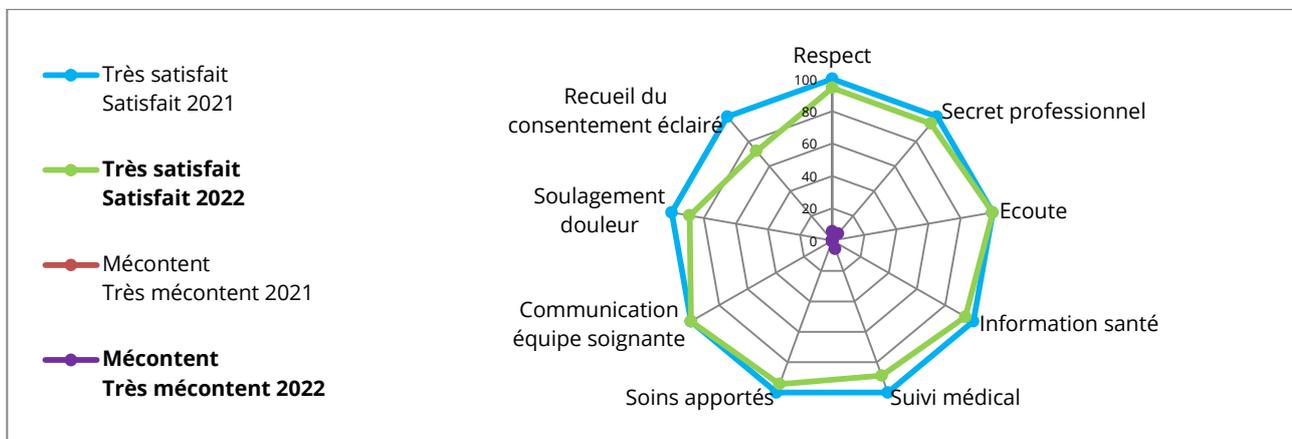
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	5,6% (1)
Chambre	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	11,1% (2)
Propreté	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	5,6% (1)
Confort	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	11,1% (2)
Nuit	0% (0)	88,9% (16)	100% (1)	5,6% (1)
Sonnettes	100% (1)	77,8% (14)	0% (0)	0% (0)



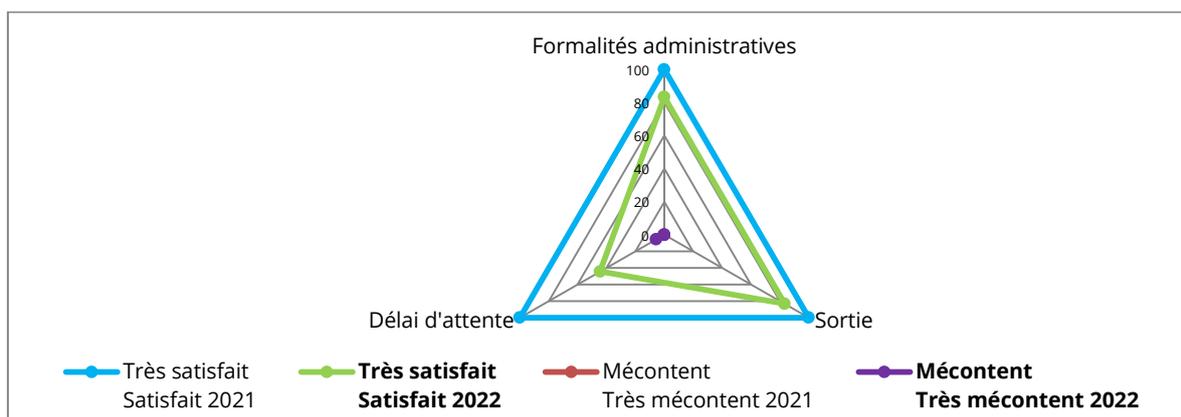
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (1)	94,4% (17)	0% (0)	5,6% (1)
Secret professionnel	100% (1)	94,4% (17)	0% (0)	5,6% (1)
Ecoute	100% (1)	100% (18)	0% (0)	0% (0)
Information santé	100% (1)	94,4% (17)	0% (0)	0% (0)
Suivi médical	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	5,6% (1)
Soins apportés	100% (1)	94,4% (17)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	100% (1)	100% (18)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	100% (1)	88,9% (16)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	100% (1)	72,2% (13)	0% (0)	0% (0)



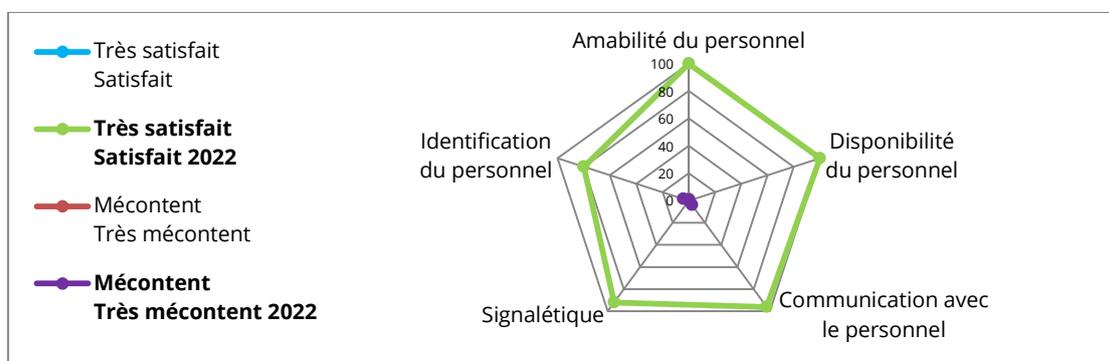
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	100% (1)	83,3% (15)	0% (0)	0% (0)
Sortie	100% (1)	83,3% (15)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	100% (1)	44,4% (8)	0% (0)	5,6% (1)



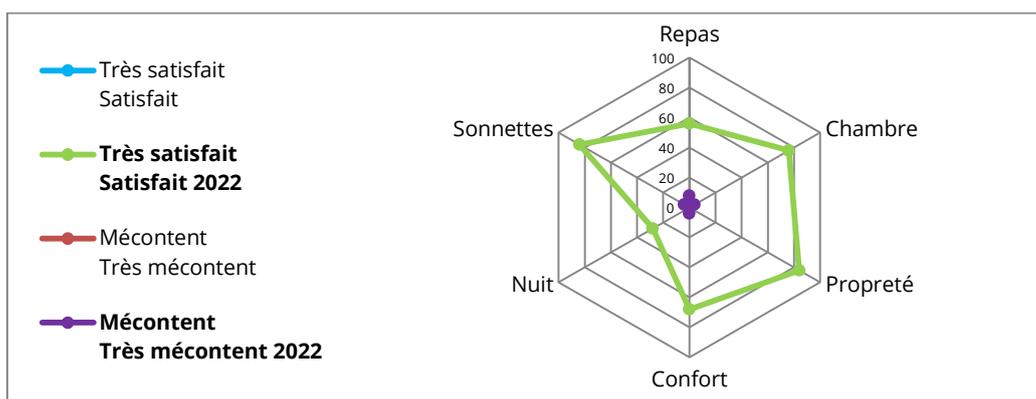
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2022
Amabilité du personnel		100% (25)		0% (0)
Disponibilité du personnel		100% (25)		0% (0)
Communication avec le personnel		96% (24)		4% (1)
Signalétique		92% (23)		0% (0)
Identification du personnel		80% (20)		4% (1)



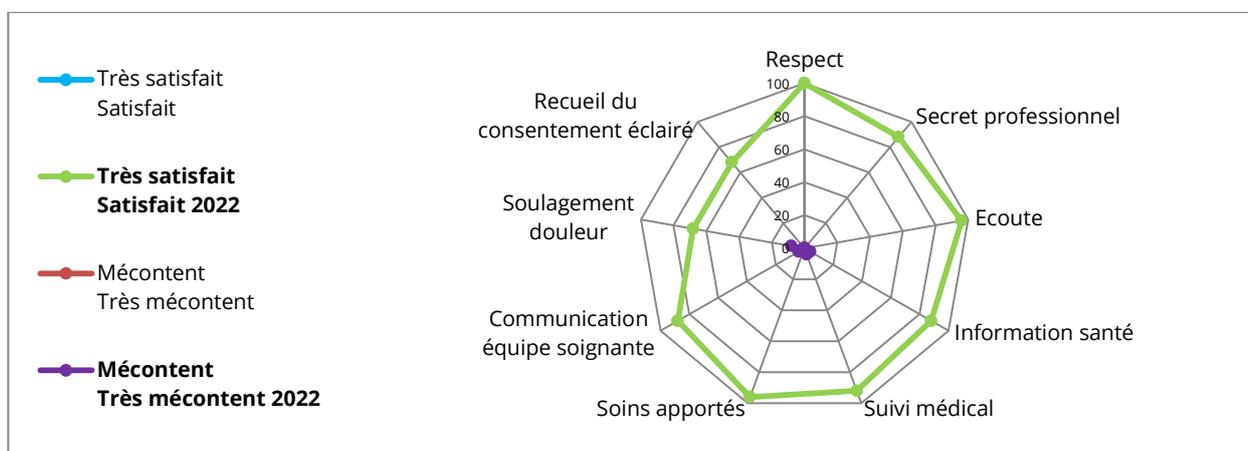
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2022
Repas		56% (14)		8% (2)
Chambre		76% (19)		4% (1)
Propreté		84% (21)		0% (0)
Confort		68% (17)		4% (1)
Nuit		28% (7)		0% (0)
Sonnettes		84% (21)		4% (1)



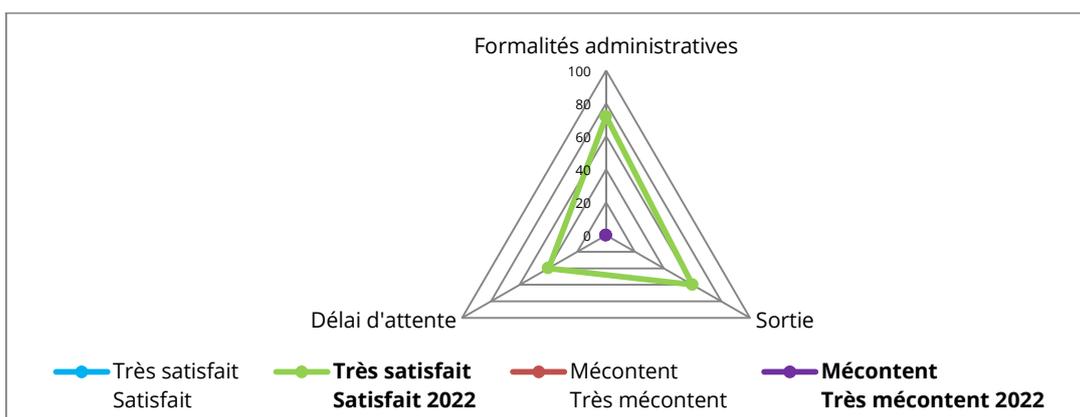
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect		100% (25)		0% (0)
Secret professionnel		88% (22)		0% (0)
Ecoute		96% (24)		0% (0)
Information santé		88% (22)		4% (1)
Suivi médical		92% (23)		4% (1)
Soins apportés		96% (24)		0% (0)
Communication équipe soignante		88% (22)		4% (1)
Soulagement douleur		68% (17)		8% (2)
Recueil du consentement éclairé		68% (17)		0% (0)



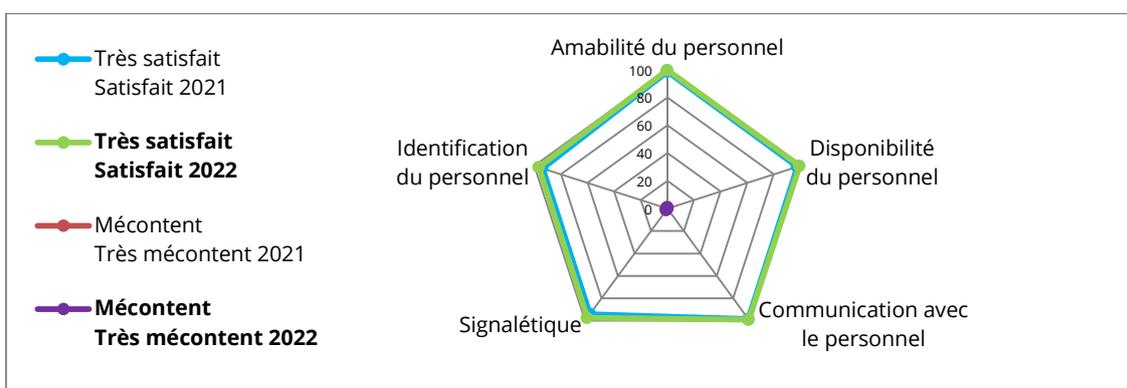
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives		72% (18)		0% (0)
Sortie		60% (15)		0% (0)
Délai d'attente		40% (10)		0% (0)



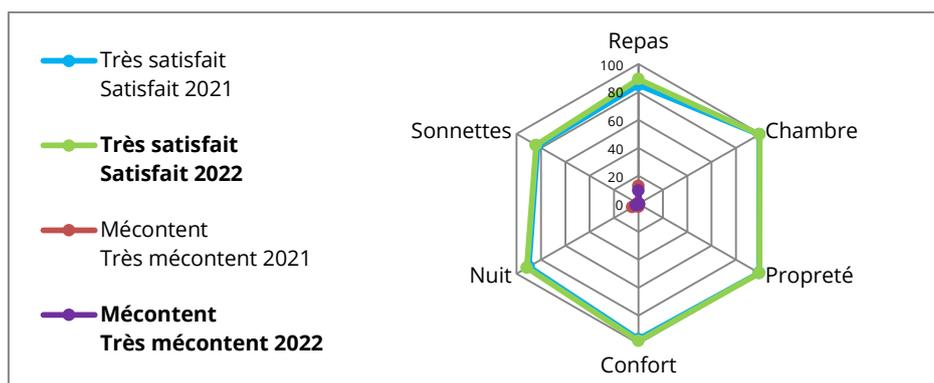
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	98,8% (601)	99,8% (655)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	97,7% (594)	99,4% (652)	0% (0)	0,2% (1)
Communication avec le personnel	98,5% (599)	99,1% (650)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	94,1% (572)	97,4% (639)	1,3% (8)	1,4% (9)
Identification du personnel	93,9% (571)	96,6% (634)	0,5% (3)	0,6% (4)



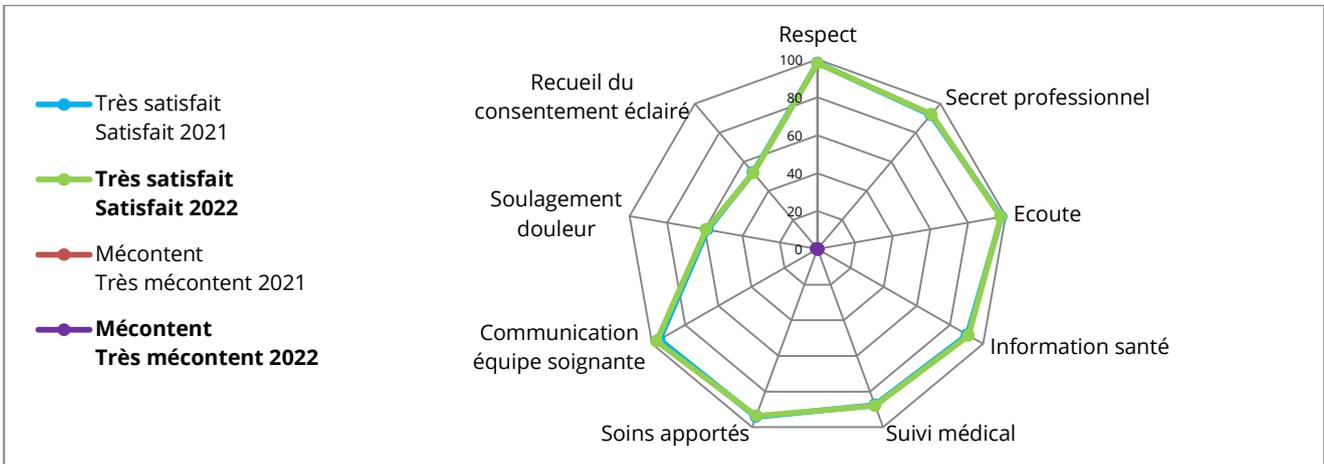
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	85% (517)	89,2% (585)	12,7% (77)	9,5% (62)
Chambre	99,3% (604)	99,4% (652)	0,2% (1)	0,3% (2)
Propreté	99% (602)	99,2% (651)	0,8% (5)	0,3% (2)
Confort	97% (590)	98,2% (644)	2,1% (13)	0,9% (6)
Nuit	90% (547)	91,5% (600)	4,9% (30)	2% (13)
Sonnettes	82,9% (504)	84% (551)	0,5% (3)	0% (0)



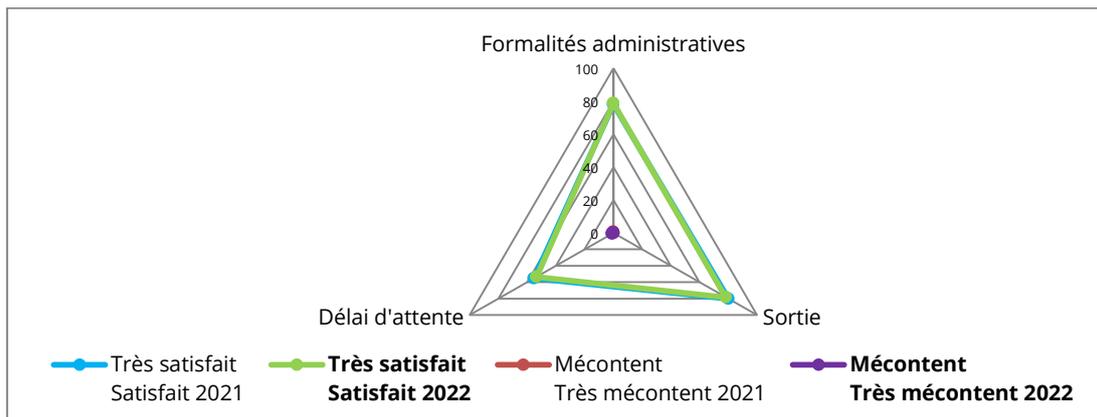
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	98,2% (597)	98% (643)	0,2% (1)	0,2% (1)
Secret professionnel	92,3% (561)	92,8% (609)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	97,7% (594)	97,3% (638)	0,2% (1)	0% (0)
Information santé	90,5% (550)	91,2% (598)	0% (0)	0,5% (3)
Suivi médical	87,5% (532)	88% (577)	0% (0)	0,6% (4)
Soins apportés	94,2% (573)	93,6% (614)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	95,6% (581)	97,3% (638)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	58,6% (356)	59,3% (389)	0,7% (4)	0,6% (4)
Recueil du consentement éclairé	52,6% (320)	52,3% (343)	0% (0)	0% (0)



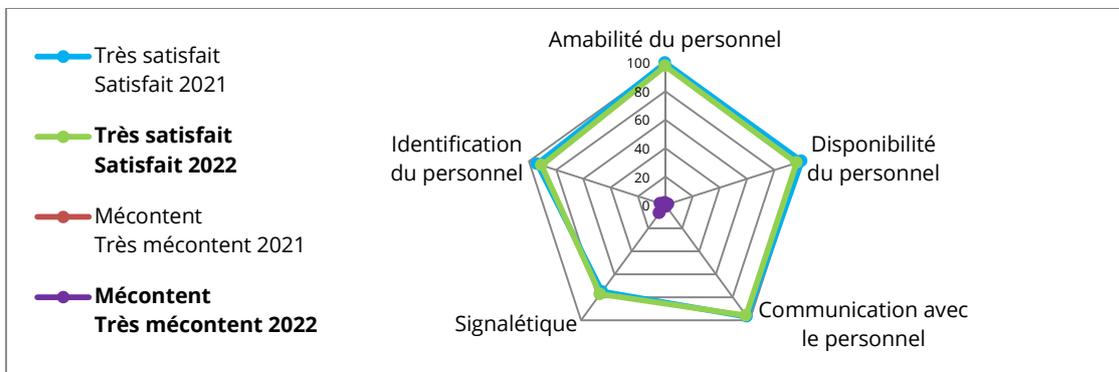
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	78,1% (475)	78,8% (516)	0,7% (4)	0,3% (2)
Sortie	80,1% (487)	80,1% (514)	0,2% (1)	0,3% (2)
Délai d'attente	55,3% (336)	53,5% (351)	0,7% (4)	0,9% (6)



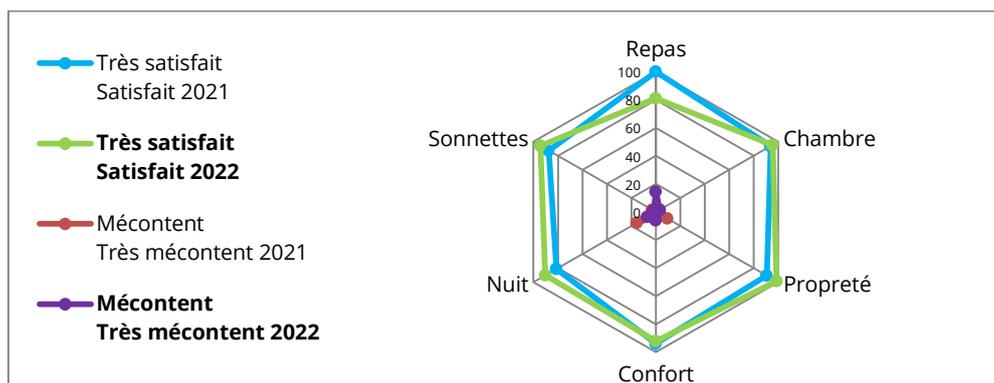
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (32)	97,7% (211)	0% (0)	1,9% (4)
Disponibilité du personnel	100% (32)	96,3% (208)	0% (0)	2,3% (5)
Communication avec le personnel	96,9% (31)	95,8% (207)	0% (0)	1,4% (3)
Signalétique	75% (24)	77,3% (167)	6,3% (2)	6,9% (15)
Identification du personnel	93,8% (30)	90,7% (196)	3,1% (1)	3,7% (8)



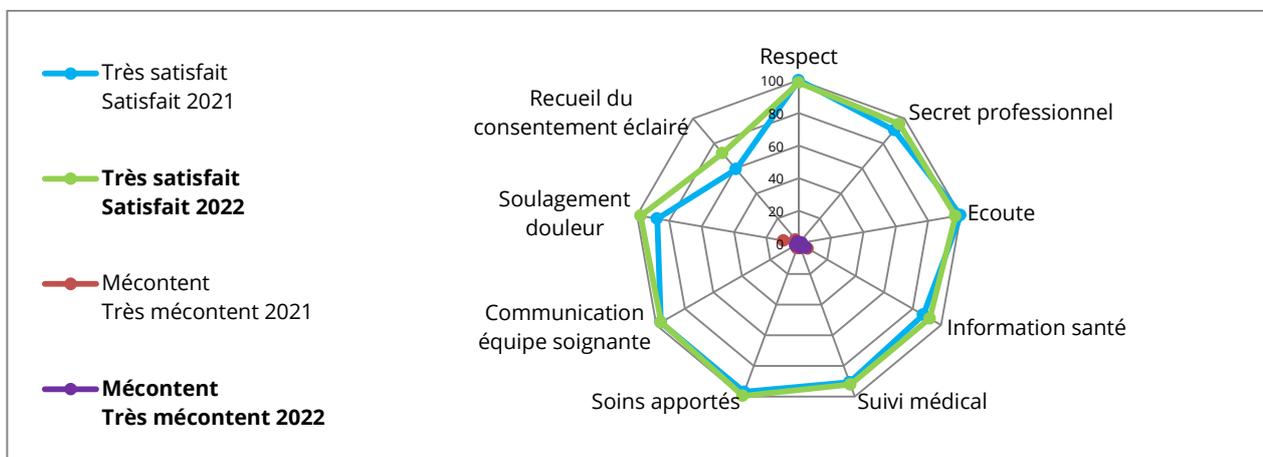
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	100% (32)	81% (175)	0% (0)	14,4% (31)
Chambre	93,8% (30)	95,4% (206)	3,1% (1)	3,2% (7)
Propreté	90,6% (29)	98,6% (213)	9,4% (3)	0,9% (2)
Confort	93,8% (30)	92,1% (199)	3,1% (1)	6% (13)
Nuit	81,3% (26)	90,3% (195)	15,6% (5)	6,9% (15)
Sonnettes	87,5% (28)	94,4% (204)	3,1% (1)	1,9% (4)



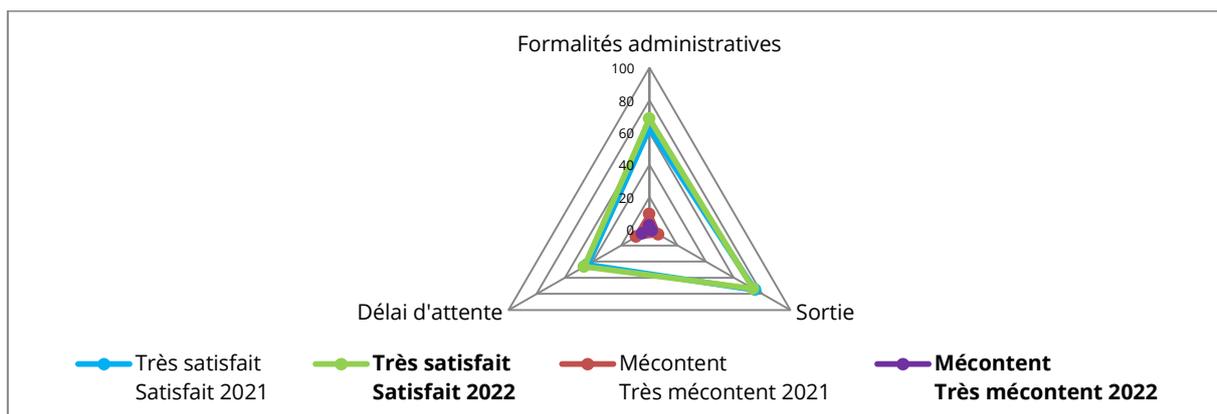
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (32)	98,6% (213)	0% (0)	0,5% (1)
Secret professionnel	90,6% (29)	95,4% (206)	0% (0)	0,5% (1)
Ecoute	100% (32)	96,8% (209)	0% (0)	1,9% (4)
Information santé	87,5% (28)	92,1% (199)	6,3% (2)	5,1% (11)
Suivi médical	90,6% (29)	92,1% (199)	3,1% (1)	2,8% (6)
Soins apportés	96,9% (31)	99,5% (215)	3,1% (1)	0,5% (1)
Communication équipe soignante	96,9% (31)	96,8% (209)	0% (0)	2,3% (5)
Soulagement douleur	87,5% (28)	97,7% (211)	9,4% (3)	0,9% (2)
Recueil du consentement éclairé	59,4% (19)	72,2% (156)	3,1% (1)	1,4% (3)



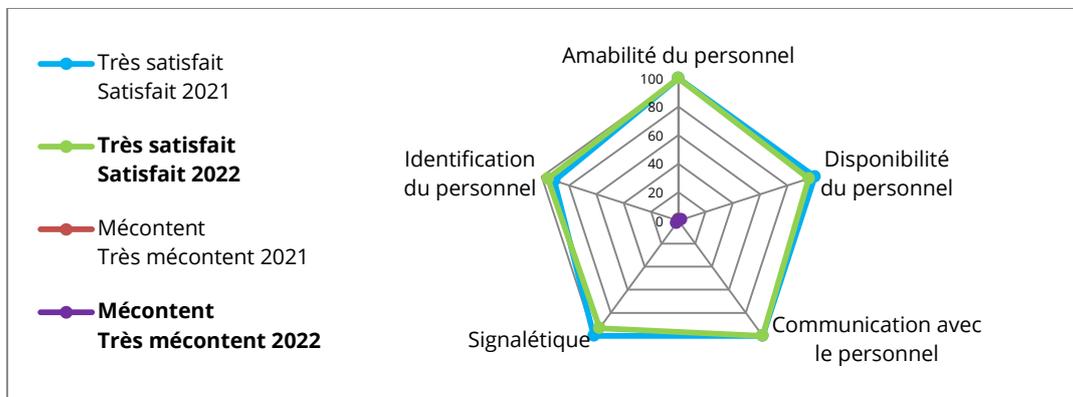
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	62,5% (20)	68,5% (148)	9,4% (3)	2,3% (5)
Sortie	75% (24)	73,6% (159)	6,3% (2)	1,9% (4)
Délai d'attente	43,8% (14)	46,3% (100)	9,4% (3)	5,1% (11)



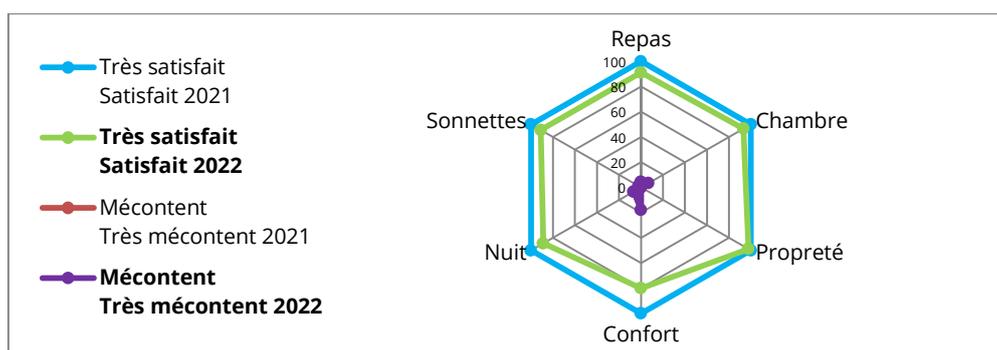
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (11)	100% (45)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	100% (11)	95,6% (43)	0% (0)	2,2% (1)
Communication avec le personnel	100% (11)	100% (45)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	100% (11)	93,3% (42)	0% (0)	2,2% (1)
Identification du personnel	90,9% (10)	95,6% (43)	0% (0)	0% (0)



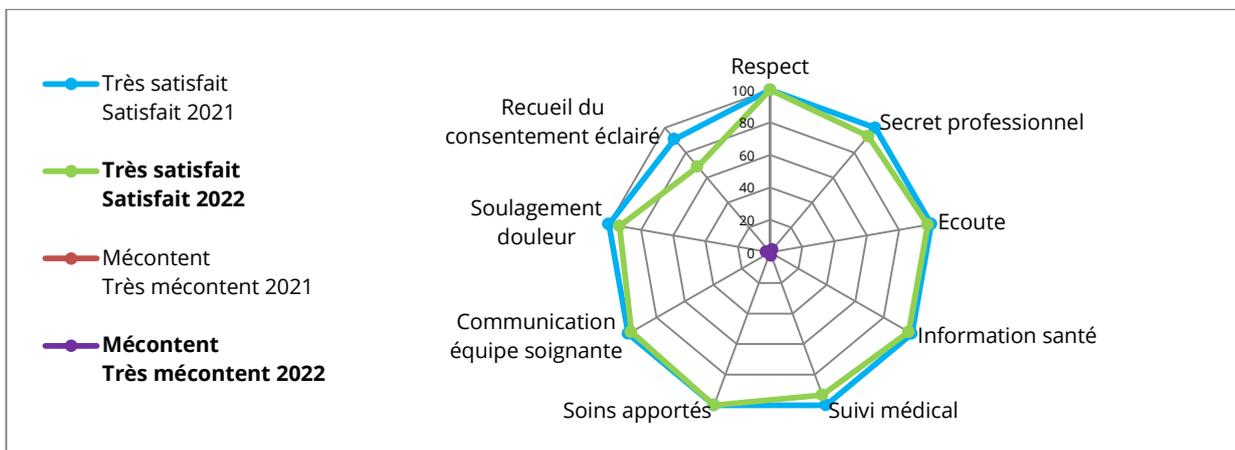
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	100% (11)	91,1% (41)	0% (0)	4,4% (2)
Chambre	100% (11)	93,3% (42)	0% (0)	6,7% (3)
Propreté	100% (11)	97,8% (44)	0% (0)	0% (0)
Confort	100% (11)	80% (36)	0% (0)	17,8% (8)
Nuit	100% (11)	88,9% (40)	0% (0)	6,7% (3)
Sonnettes	100% (11)	91,1% (41)	0% (0)	2,2% (1)



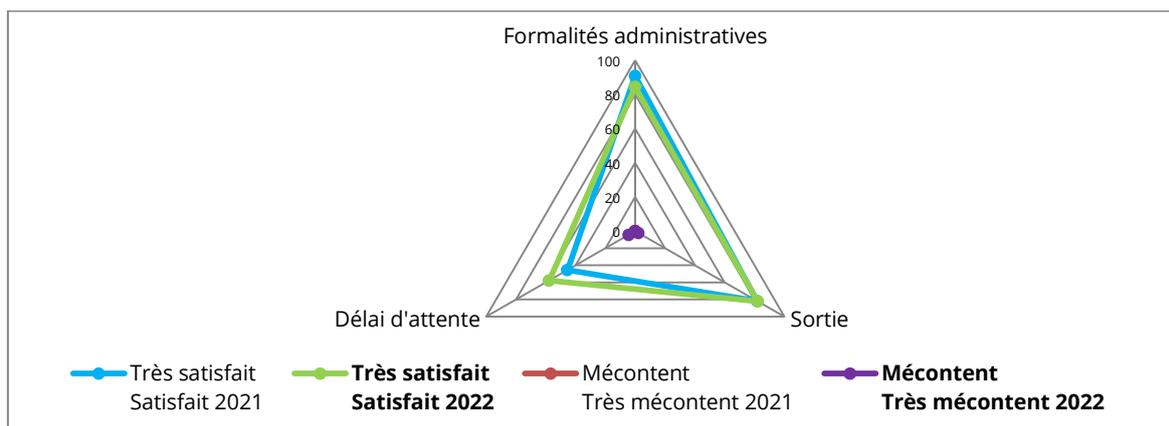
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (11)	100% (45)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	100% (11)	93,3% (42)	0% (0)	2,2% (1)
Ecoute	100% (11)	97,8% (44)	0% (0)	0% (0)
Information santé	100% (11)	97,8% (44)	0% (0)	0% (0)
Suivi médical	100% (11)	93,3% (42)	0% (0)	2,2% (1)
Soins apportés	100% (11)	100% (45)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	100% (11)	97,8% (44)	0% (0)	0% (0)
Soulagement douleur	100% (11)	93,3% (42)	0% (0)	2,2% (1)
Recueil du consentement éclairé	90,9% (10)	68,9% (31)	0% (0)	0% (0)



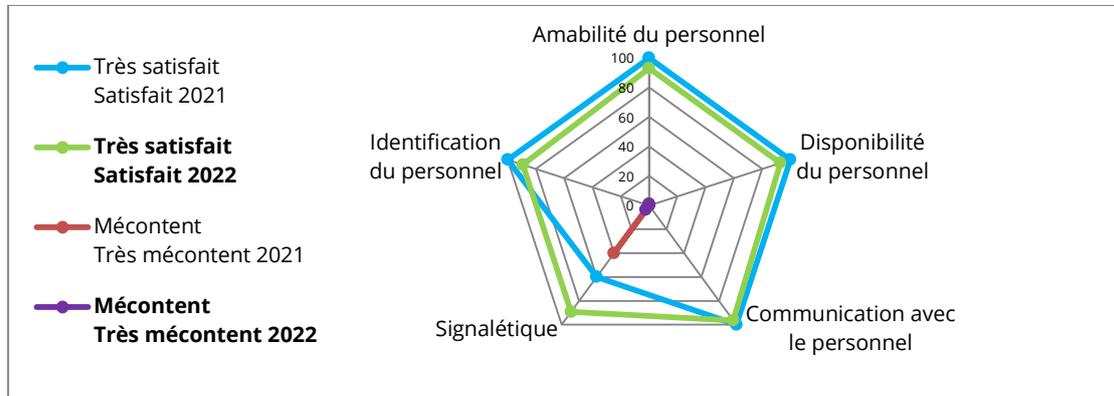
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	90,9% (10)	84,4% (38)	0% (0)	0% (0)
Sortie	81,8% (9)	82,2% (37)	0% (0)	2,2% (1)
Délai d'attente	45,5% (5)	57,8% (26)	0% (0)	4,4% (2)



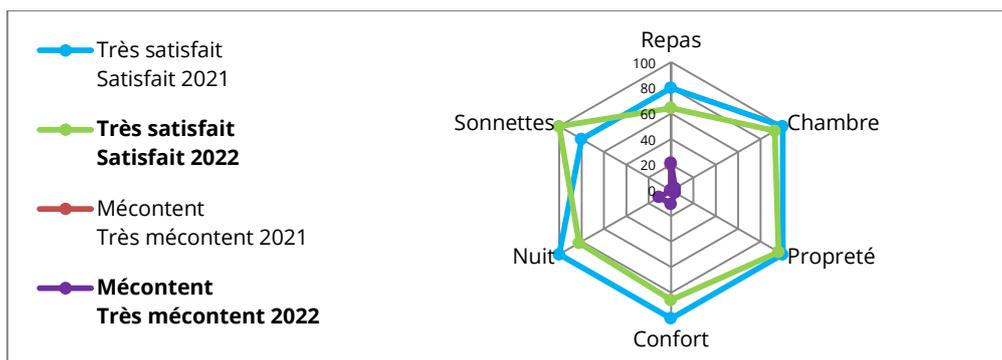
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (5)	92,9% (26)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	100% (5)	92,9% (26)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	60% (3)	89,3% (25)	40% (2)	3,6% (1)
Identification du personnel	100% (5)	89,3% (25)	0% (0)	0% (0)



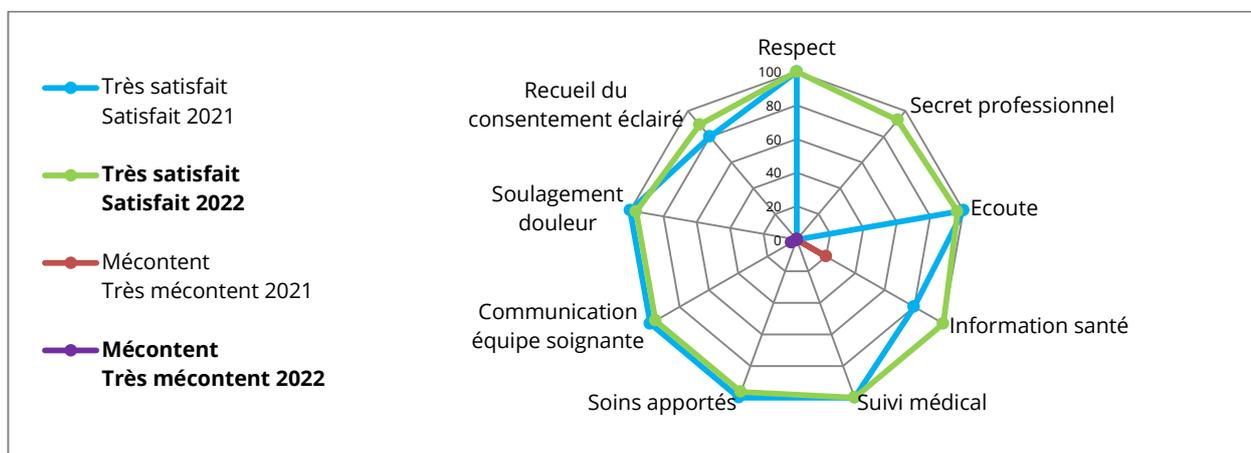
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	80% (4)	64,3% (18)	20% (1)	21,4% (6)
Chambre	100% (5)	92,9% (26)	0% (0)	3,6% (1)
Propreté	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	3,6% (1)
Confort	100% (5)	85,7% (24)	0% (0)	10,7% (3)
Nuit	100% (5)	82,1% (23)	0% (0)	10,7% (3)
Sonnettes	80% (4)	100% (28)	0% (0)	0% (0)



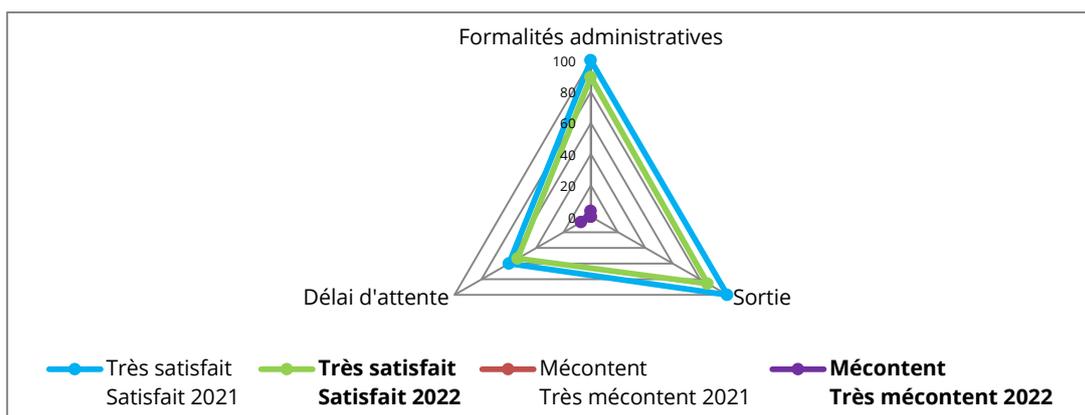
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (5)	100% (28)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	80% (4)	92,9% (26)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	0% (0)
Information santé	80% (4)	100% (28)	20% (1)	0% (0)
Suivi médical	100% (5)	100% (28)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	3,6% (1)
Soulagement douleur	100% (5)	96,4% (27)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	80% (4)	89,3% (25)	0% (0)	0% (0)



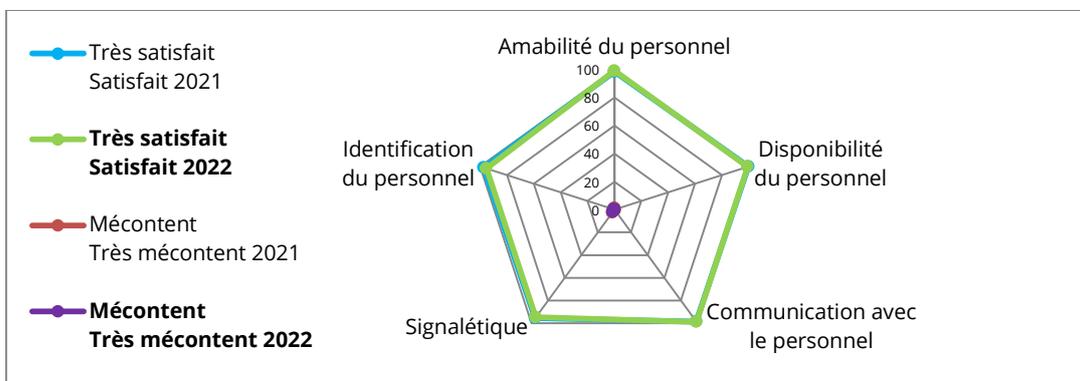
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	100% (5)	89,3% (25)	0% (0)	3,6% (1)
Sortie	100% (5)	85,7% (25)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	60% (3)	53,6% (15)	0% (0)	7,1% (2)



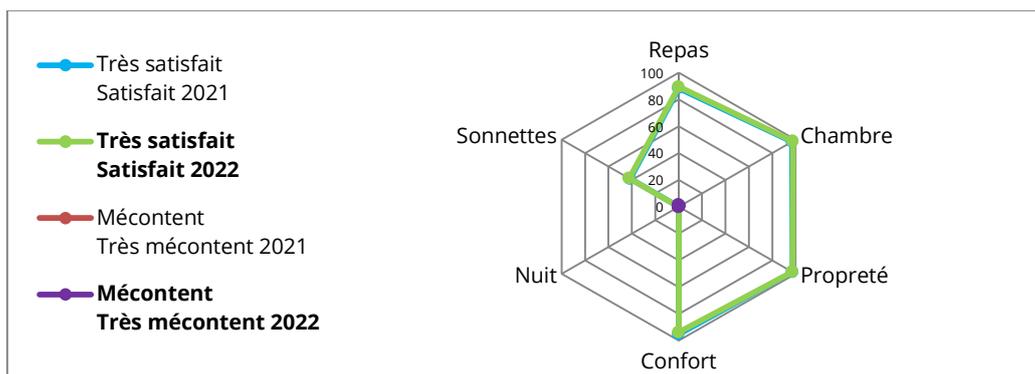
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	98,5% (455)	99,2% (366)	1,1% (5)	0,3% (1)
Disponibilité du personnel	99,8% (461)	99,2% (366)	0,2% (1)	0% (0)
Communication avec le personnel	98,7% (456)	98,9% (365)	0,6% (3)	0,3% (1)
Signalétique	95,5% (441)	94,9% (350)	2,6% (12)	1,9% (7)
Identification du personnel	97,4% (450)	95,4% (352)	0,6% (3)	0,5% (2)



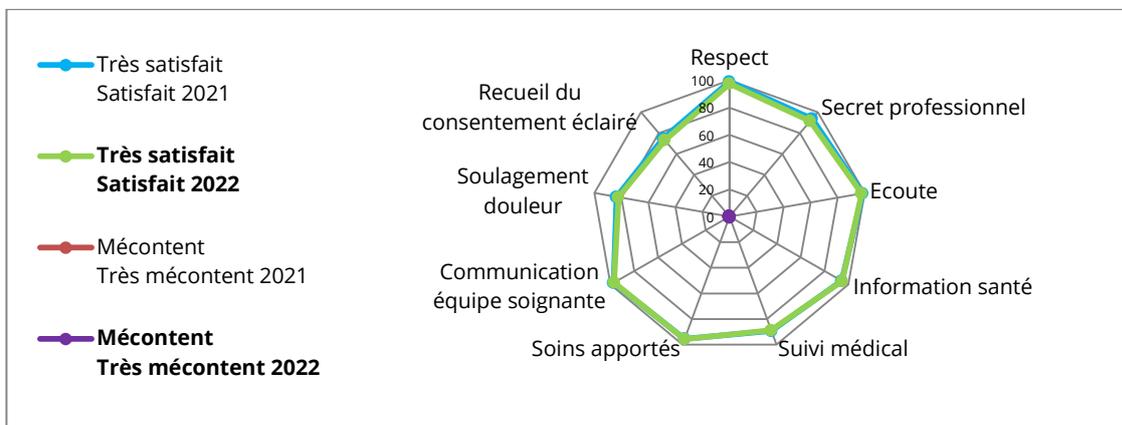
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	88,3% (408)	89,4% (330)	1,1% (5)	1,4% (5)
Chambre	97% (448)	97,6% (360)	0,4% (2)	1,1% (4)
Propreté	97,4% (450)	97,3% (359)	0% (0)	0,3% (1)
Confort	95% (439)	93,8% (346)	0,2% (1)	0,5% (2)
Nuit	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Sonnettes	41,6% (192)	42,3% (156)	0% (0)	0,3% (1)



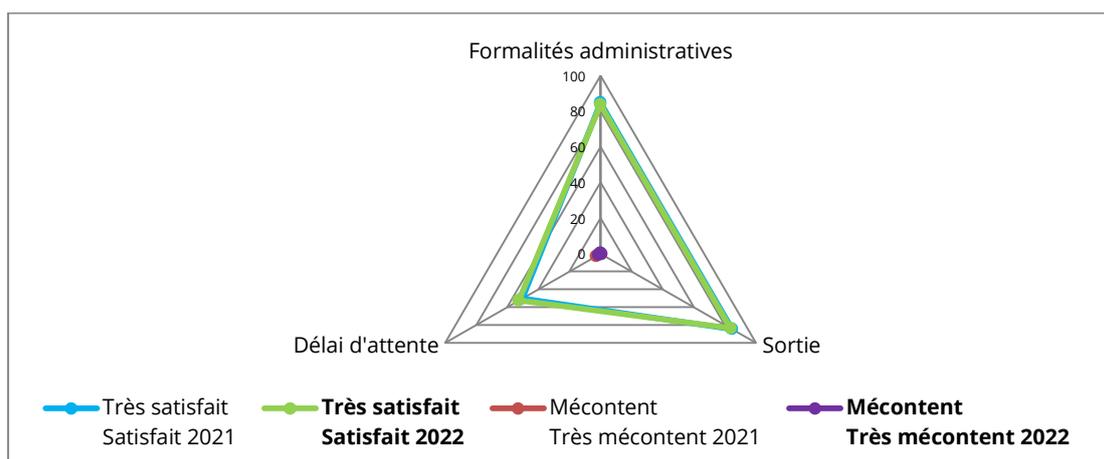
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	99,1% (458)	97,6% (360)	0% (0)	0,5% (2)
Secret professionnel	93,7% (433)	91,6% (338)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	98,5% (455)	97,8% (361)	0,2% (1)	0,3% (1)
Information santé	94,4% (436)	94,9% (350)	0,2% (1)	0,3% (1)
Suivi médical	89,4% (413)	88,9% (328)	0,4% (2)	0,8% (3)
Soins apportés	95,5% (441)	95,7% (353)	0% (0)	0,3% (1)
Communication équipe soignante	97,4% (450)	97% (358)	0,4% (2)	0,3% (1)
Soulagement douleur	83,5% (386)	82,1% (303)	0% (0)	0,3% (1)
Recueil du consentement éclairé	74,9% (346)	73,2% (270)	0% (0)	0% (0)



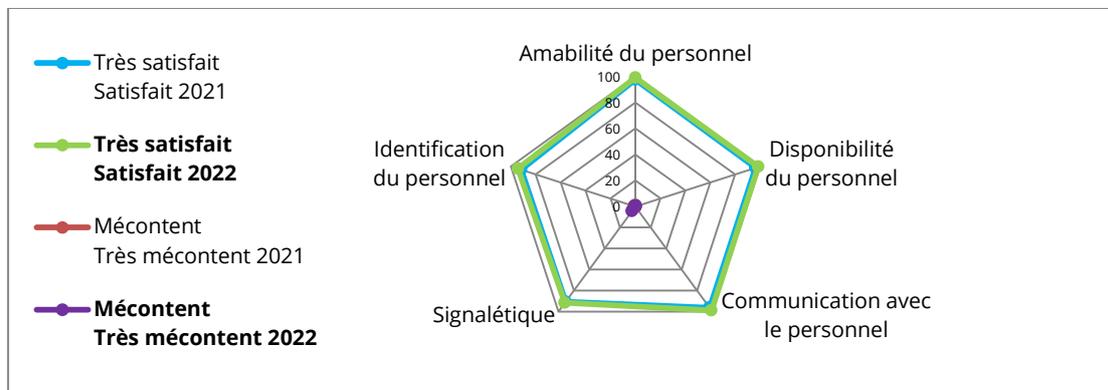
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	84,8% (392)	83,7% (309)	0,2% (1)	0,3% (1)
Sortie	84,6% (391)	83,7% (309)	0,6% (3)	0,5% (2)
Délai d'attente	50,4% (233)	52,6% (194)	2,8% (13)	1,4% (5)



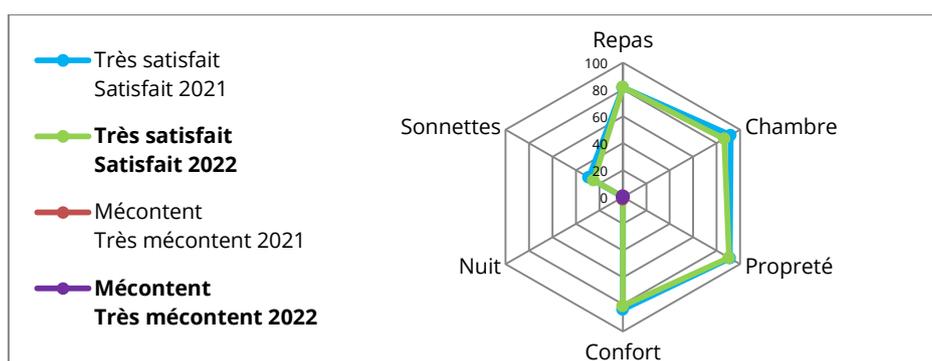
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	97,6% (660)	99% (577)	0,3% (2)	0% (0)
Disponibilité du personnel	96,4% (652)	98,6% (575)	0,3% (2)	0,3% (2)
Communication avec le personnel	96,2% (650)	98,8% (576)	0,6% (4)	0,3% (2)
Signalétique	90,7% (613)	91,6% (534)	3,4% (23)	4,6% (27)
Identification du personnel	91,7% (620)	94,2% (549)	0,9% (6)	0,5% (3)



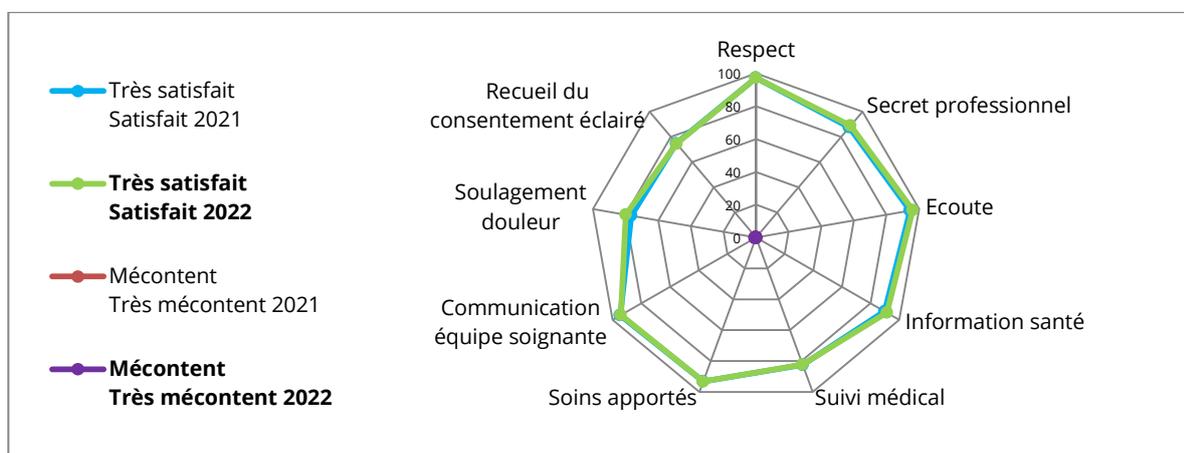
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	81,5% (551)	81,8% (477)	0,7% (5)	0,9% (5)
Chambre	92% (622)	86,6% (505)	0,7% (5)	0,7% (4)
Propreté	91,3 (617)	90,6% (528)	0,9% (6)	0,3% (2)
Confort	83,7% (566)	81,1% (473)	1,8% (12)	1% (6)
Nuit	0% (0)	0% (0)	0% (0)	0% (0)
Sonnettes	29% (196)	24,9% (145)	0% (0)	0,2% (1)



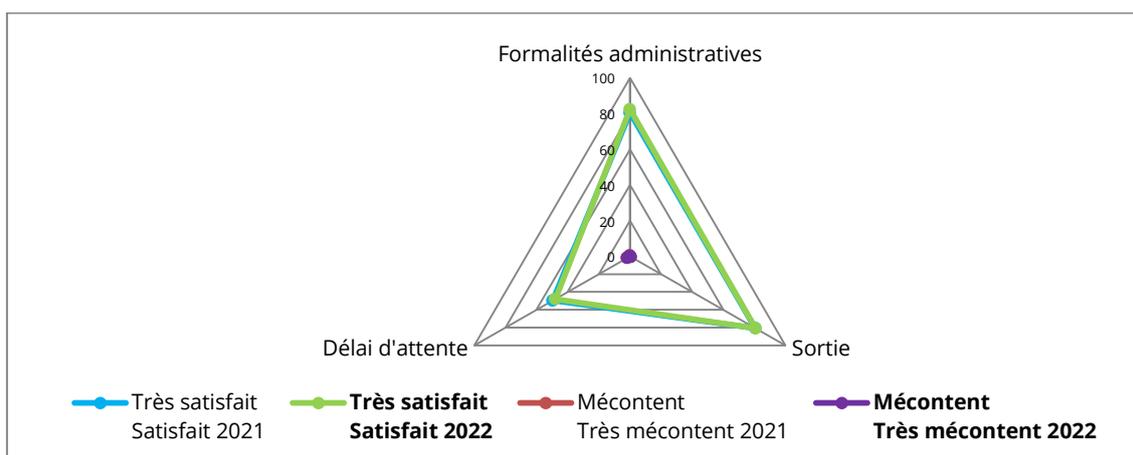
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	97,3% (658)	97,3% (567)	0,1% (1)	0,2% (1)
Secret professionnel	87,7% (593)	88,9% (518)	0,3% (2)	0,2% (1)
Ecoute	94,5% (639)	96,2% (561)	0,3% (2)	0% (0)
Information santé	89,8% (607)	91,4% (533)	0,1% (1)	0,3% (2)
Suivi médical	82,5% (558)	82,3% (480)	0,4% (3)	0% (0)
Soins apportés	93,2% (630)	93,3% (544)	0,3% (2)	0% (0)
Communication équipe soignante	94,7% (640)	94,3% (550)	0,1% (1)	0,7% (4)
Soulagement douleur	76,5% (517)	79,9% (466)	0,7% (5)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	74,9% (506)	74,6% (435)	0,4% (3)	0% (0)



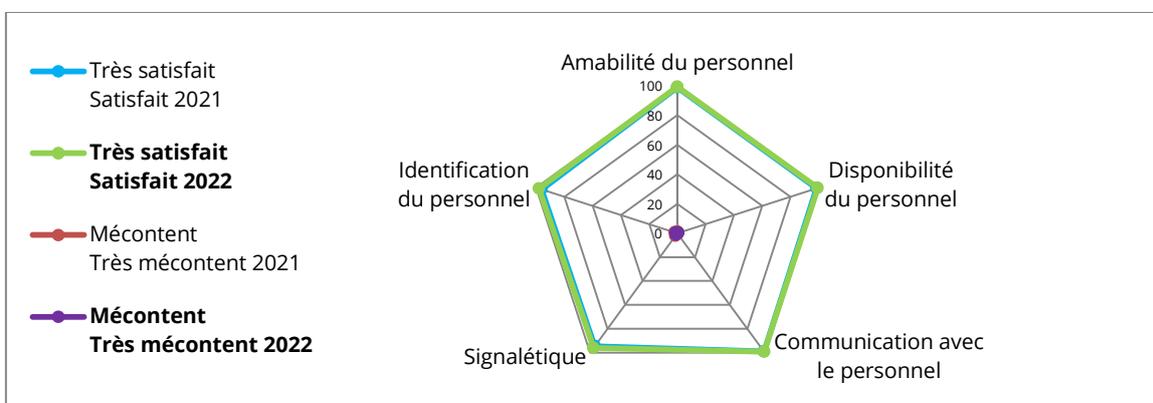
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	80,5% (544)	82,5% (481)	0,6% (4)	0,3% (2)
Sortie	80,5% (544)	80,8% (471)	0,6% (4)	0,5% (3)
Délai d'attente	49,6% (335)	47,9% (279)	1,8% (12)	1,7% (10)



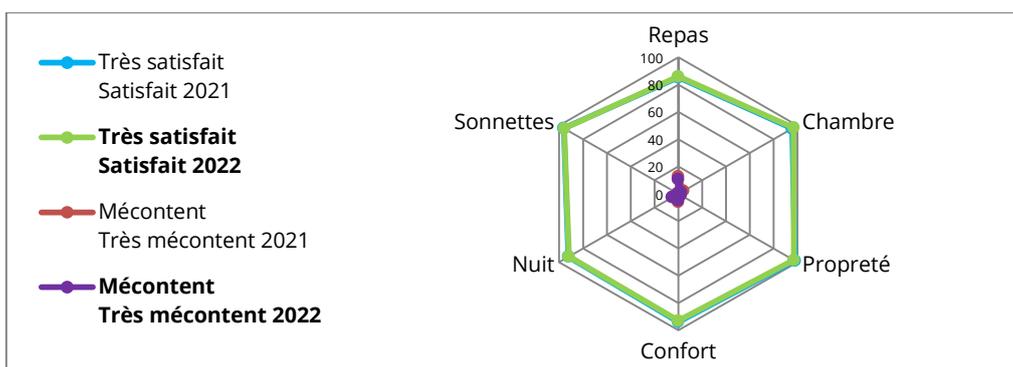
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	98,8% (794)	99,3% (718)	0,5% (4)	0,3% (2)
Disponibilité du personnel	98,5% (792)	99,3% (718)	0,7% (6)	0,6% (4)
Communication avec le personnel	99,1% (797)	99,4% (719)	0,4% (3)	0,4% (3)
Signalétique	94,7% (761)	96,1% (695)	2,2% (18)	1,4% (10)
Identification du personnel	96,1% (773)	97,9% (708)	1,9% (15)	1,1% (8)



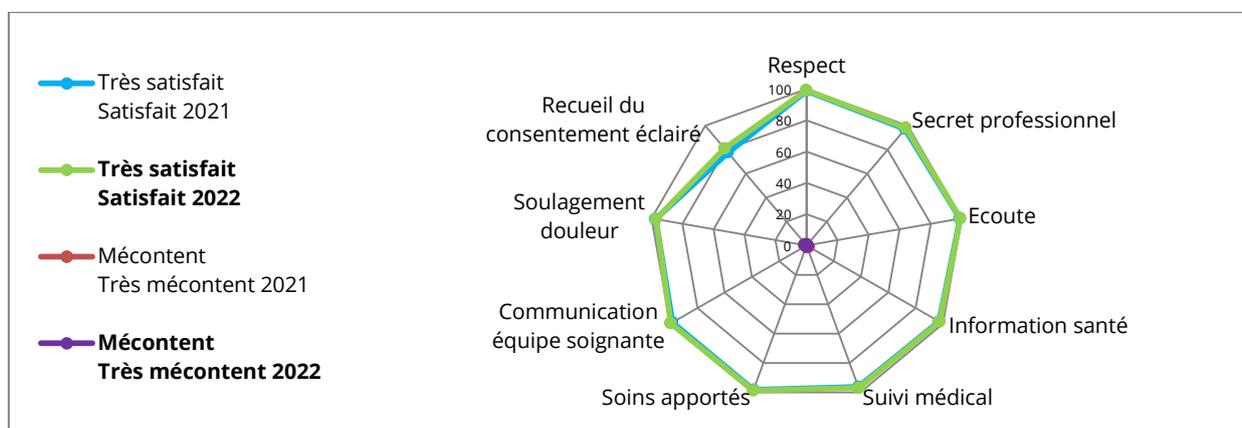
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	85,3% (686)	86% (622)	12,7% (102)	10,7% (77)
Chambre	95,6% (769)	96,8% (700)	4,2% (34)	2,4% (17)
Propreté	97,9% (787)	97% (701)	1,7% (14)	2,2% (16)
Confort	93,8% (754)	92,9% (672)	6% (48)	4,8% (35)
Nuit	92,2% (741)	91,8% (664)	4,4% (35)	5,1% (37)
Sonnettes	96,1% (773)	95,7% (692)	0,7% (6)	0,3% (2)



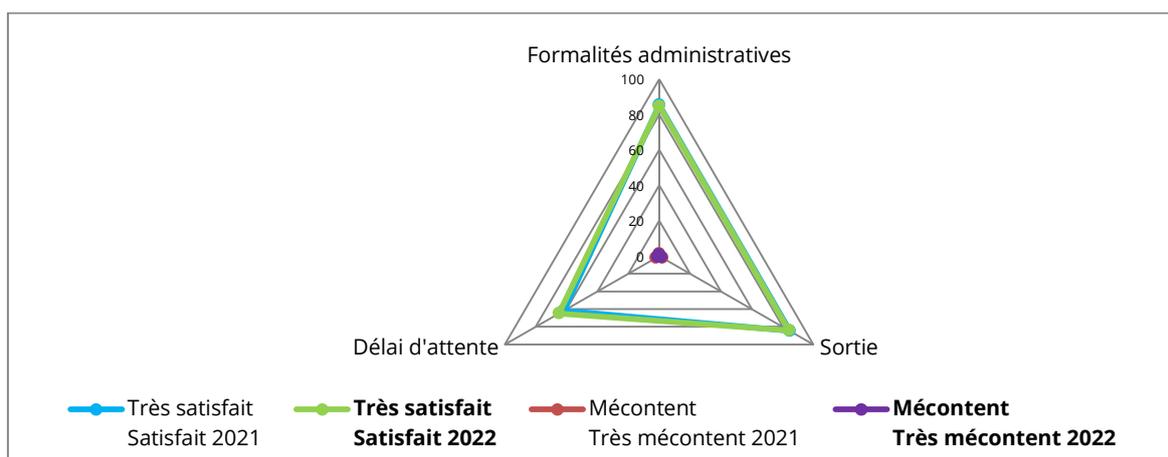
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	98,9% (795)	99,3% (718)	0,7% (6)	0,4% (3)
Secret professionnel	97,4% (783)	98,1% (709)	0,6% (5)	0% (0)
Ecoute	98,9% (795)	99,2% (717)	0,6% (5)	0,6% (4)
Information santé	97,3% (782)	97,6% (706)	1,7% (14)	1% (7)
Suivi médical	96,4% (775)	97% (701)	1,4% (11)	1% (7)
Soins apportés	98,3% (790)	98,8% (714)	0,6% (5)	0,4% (3)
Communication équipe soignante	98,4% (791)	99,6% (720)	0,7% (6)	0,1% (1)
Soulagement douleur	97,3% (782)	97% (701)	1,4% (11)	1,1% (8)
Recueil du consentement éclairé	77,6% (624)	80,9% (585)	0,2% (2)	0,1% (1)



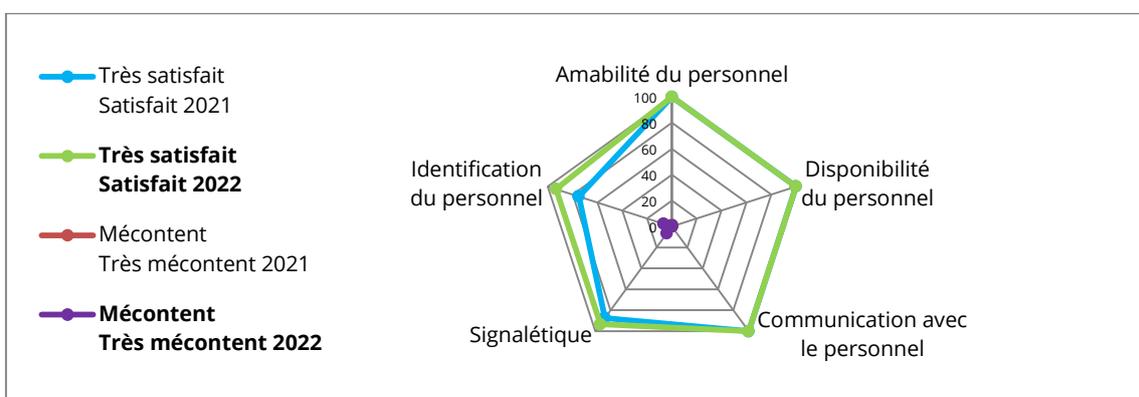
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	85,4% (687)	84,8% (613)	1,4% (11)	0,8% (6)
Sortie	84,6% (680)	84,1% (608)	2% (16)	1,4% (10)
Délai d'attente	61,9% (498)	64,9% (469)	2,2% (18)	1,1% (8)



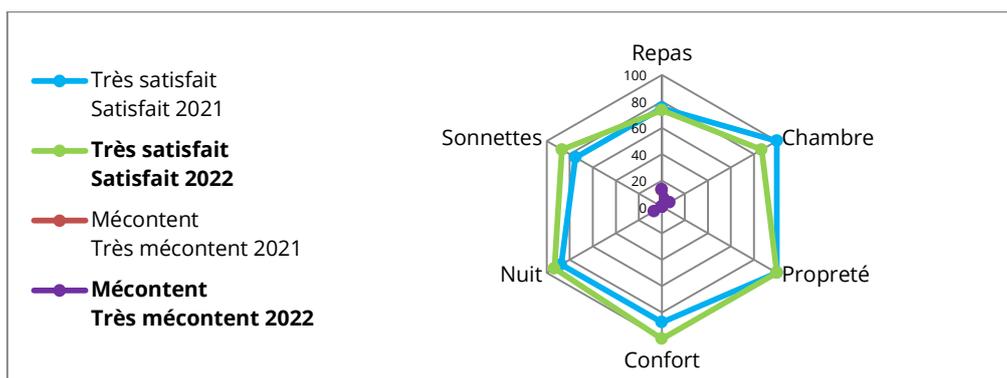
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Disponibilité du personnel	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Communication avec le personnel	100% (24)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Signalétique	87,5% (7)	93,3% (14)	0% (0)	6,7% (1)
Identification du personnel	75% (6)	93,3% (14)	0% (0)	6,7% (1)



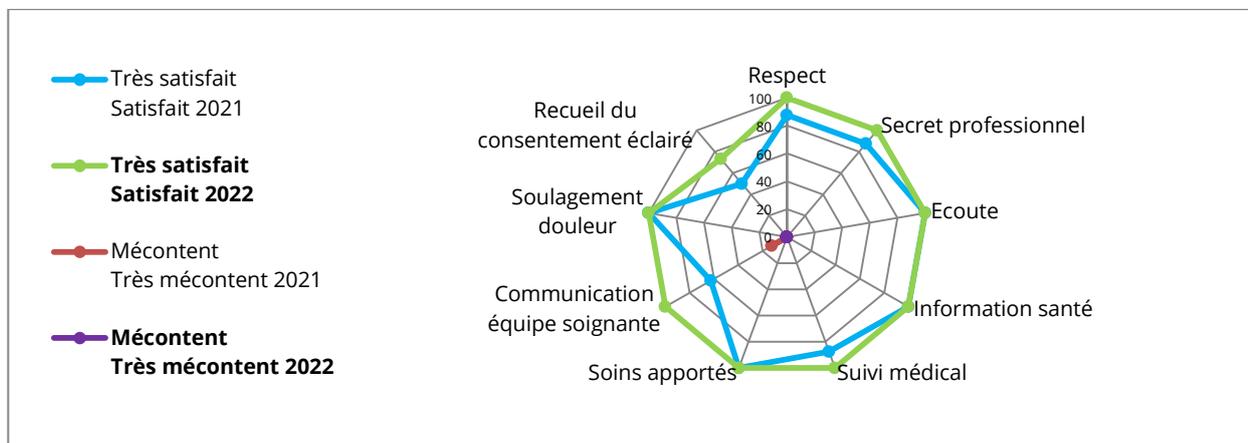
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	75% (6)	73,3% (11)	12,5% (1)	13,3% (2)
Chambre	100% (8)	86,7% (13)	0% (0)	6,7% (1)
Propreté	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Confort	87,5% (7)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Nuit	87,5% (7)	93,3% (14)	0% (0)	6,7% (1)
Sonnettes	75% (6)	86,7% (13)	0% (0)	0% (0)



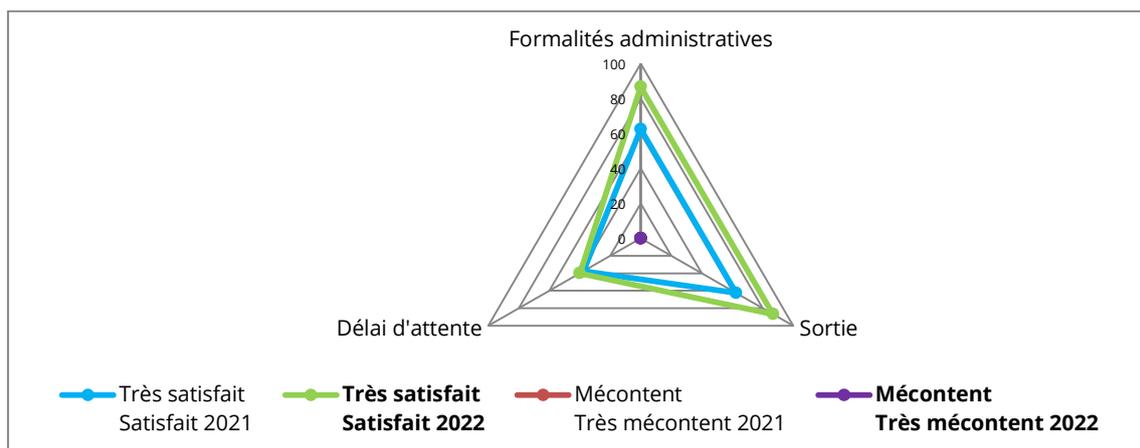
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	87,5% (7)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	87,5% (7)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Information santé	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Suivi médical	87,5% (7)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	62,5% (5)	100% (15)	12,5% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	100% (8)	100% (15)	0% (0)	0% (0)
Recueil du consentement éclairé	50% (4)	73,3% (11)	0% (0)	0% (0)



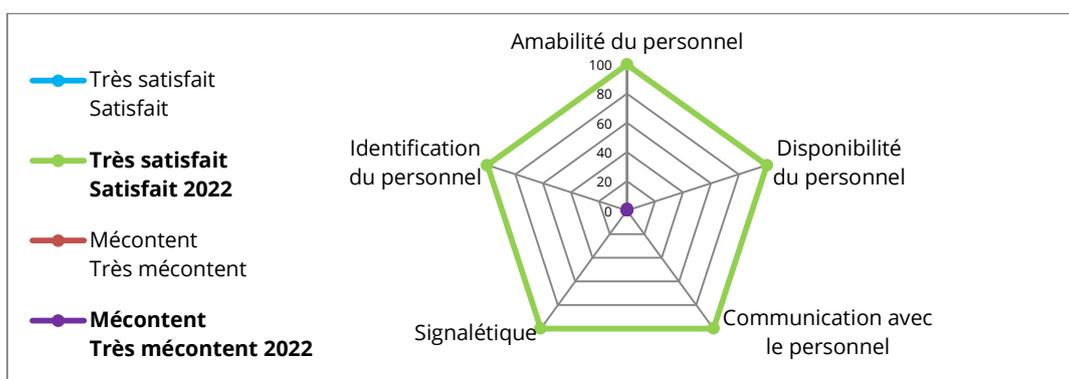
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	62,5% (5)	86,7% (13)	0% (0)	0% (0)
Sortie	62,5% (5)	86,7% (13)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	37,5% (3)	40% (6)	0% (0)	0% (0)



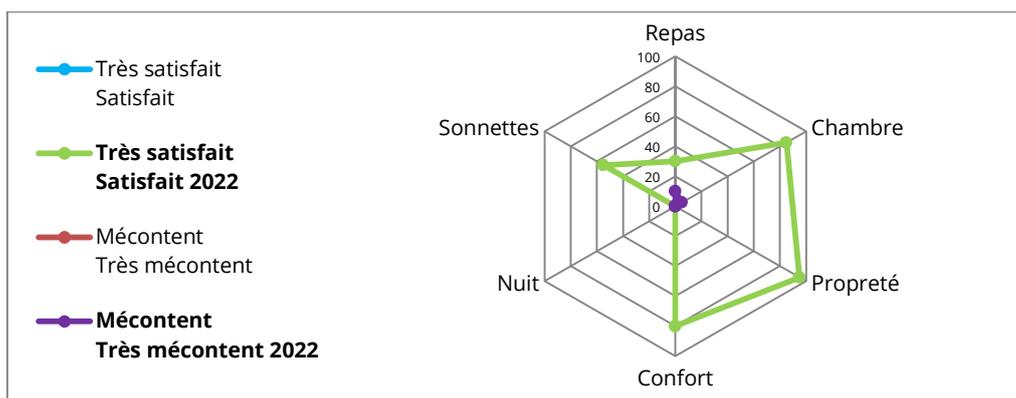
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2022
Amabilité du personnel		100% (20)		0% (0)
Disponibilité du personnel		100% (20)		0% (0)
Communication avec le personnel		100% (20)		0% (0)
Signalétique		100% (20)		0% (0)
Identification du personnel		100% (20)		0% (0)



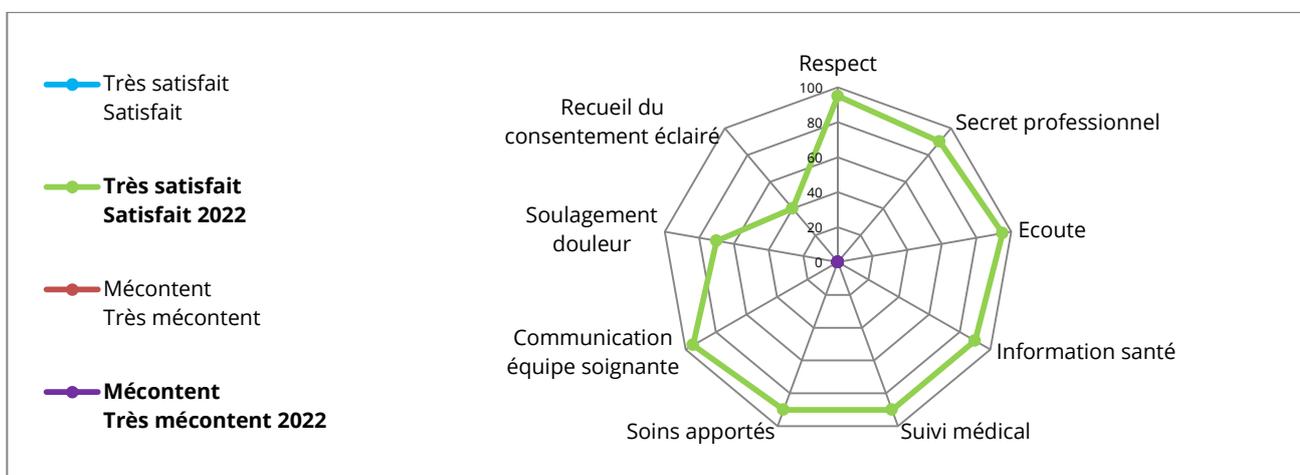
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2022
Repas		30% (6)		10% (2)
Chambre		85% (17)		5% (1)
Propreté		95% (19)		0% (0)
Confort		80% (16)		0% (0)
Nuit		0% (0)		0% (0)
Sonnettes		55% (11)		0% (0)



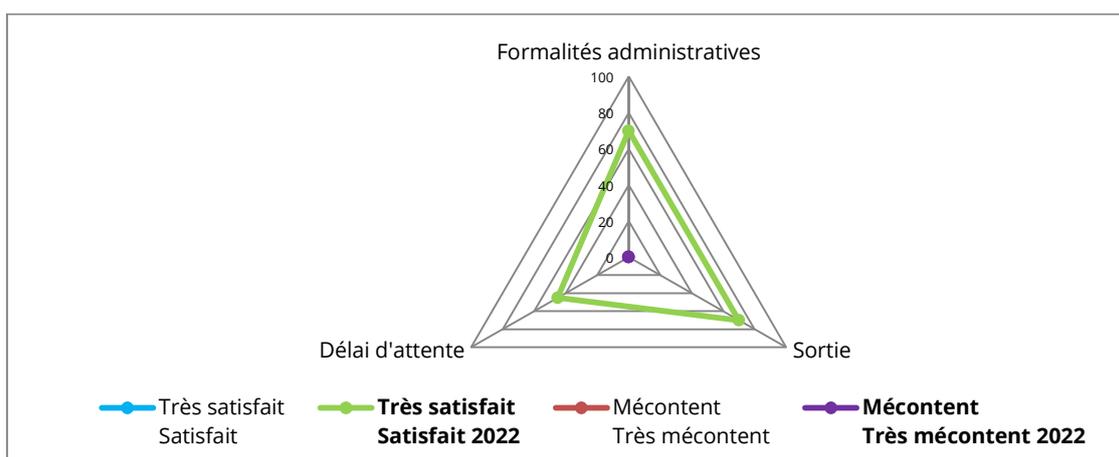
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2022
Respect		95% (19)		0% (0)
Secret professionnel		90% (18)		0% (0)
Ecoute		95% (19)		0% (0)
Information santé		90% (18)		0% (0)
Suivi médical		90% (18)		0% (0)
Soins apportés		90% (18)		0% (0)
Communication équipe soignante		95% (19)		0% (0)
Soulagement douleur		70% (14)		0% (0)
Recueil du consentement éclairé		40% (8)		0% (0)



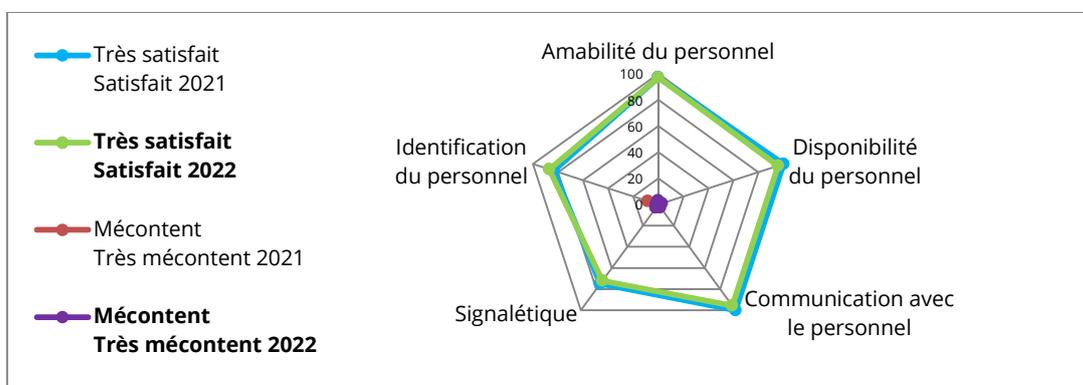
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
		2022		2019
Formalités administratives		70% (14)		0% (0)
Sortie		70% (14)		0% (0)
Délai d'attente		45% (9)		0% (0)



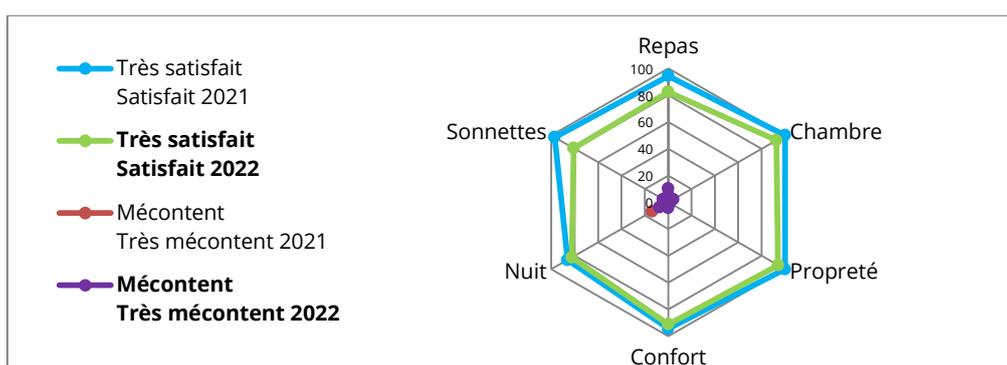
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	97,2% (35)	97,1% (66)	0% (0)	2,9% (2)
Disponibilité du personnel	100% (36)	95,6% (65)	0% (0)	2,9% (2)
Communication avec le personnel	100% (36)	95,6% (65)	0% (0)	2,9% (2)
Signalétique	75% (27)	72,1% (49)	2,8% (1)	2,9% (2)
Identification du personnel	83,3% (30)	86,8% (59)	8,3% (3)	1,5% (1)



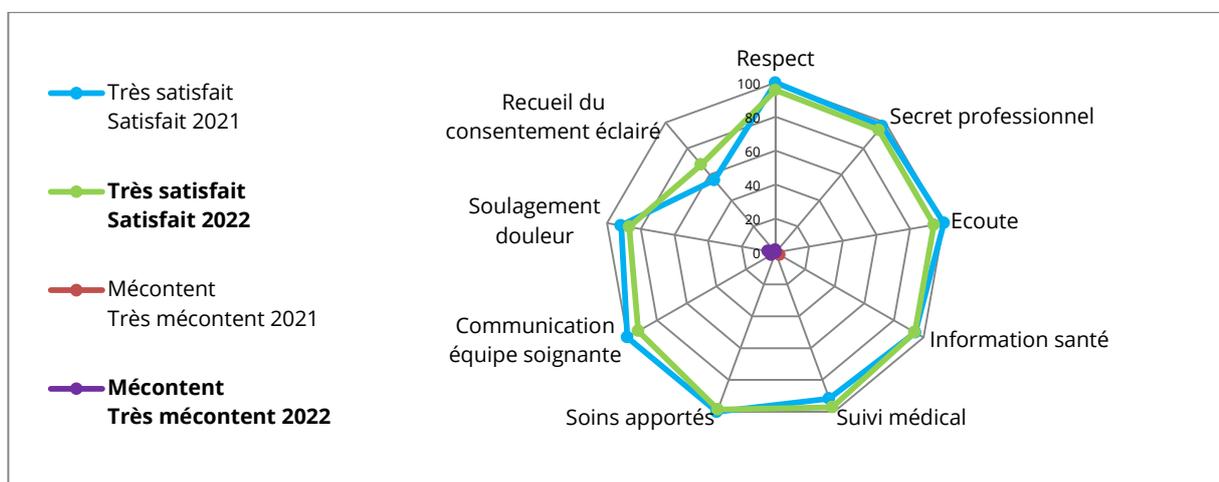
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	94,4% (34)	82,4% (56)	5,6% (2)	10,3% (7)
Chambre	100% (36)	92,6% (63)	0% (0)	4,4% (3)
Propreté	100% (36)	94,1% (64)	0% (0)	1,5% (1)
Confort	94,4% (34)	91,2% (62)	2,8% (1)	4,4% (3)
Nuit	86,1% (31)	82,4% (56)	13,9% (5)	7,4% (5)
Sonnettes	97,2% (35)	80,9% (55)	2,8% (1)	4,4% (3)



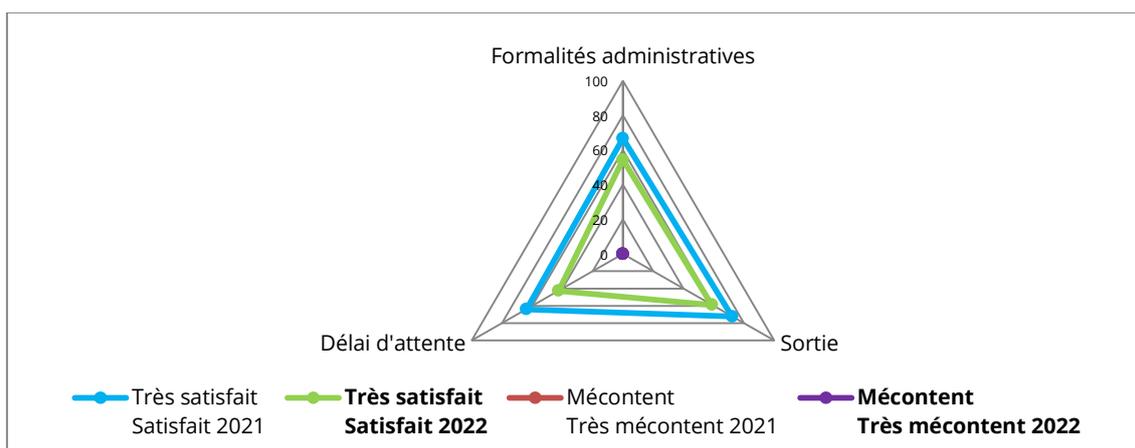
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (36)	95,6% (65)	0% (0)	1,5% (1)
Secret professionnel	97,2% (35)	94,1% (64)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	100% (36)	94,1% (64)	0% (0)	0% (0)
Information santé	94,4% (34)	94,1% (64)	2,8% (1)	0% (0)
Suivi médical	91,7% (33)	97,1% (66)	0% (0)	0% (0)
Soins apportés	100% (36)	98,5% (67)	0% (0)	0% (0)
Communication équipe soignante	100% (36)	92,6% (63)	0% (0)	2,9% (2)
Soulagement douleur	91,7% (33)	86,8% (59)	2,8% (1)	4,4% (3)
Recueil du consentement éclairé	55,6% (20)	67,6% (46)	0% (0)	0% (0)



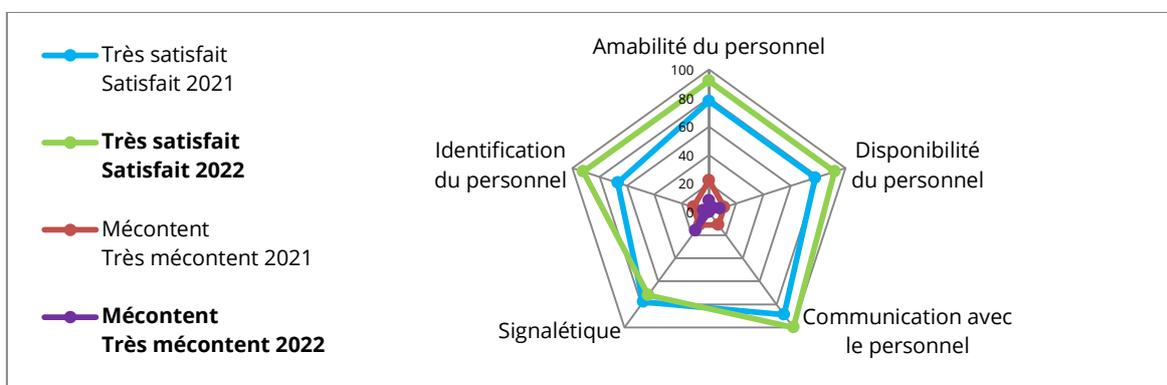
4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	66,7% (24)	54,4% (37)	0% (0)	0% (0)
Sortie	72,2% (26)	58,8% (40)	0% (0)	0% (0)
Délai d'attente	63,9% (23)	42,6% (29)	0% (0)	0% (0)



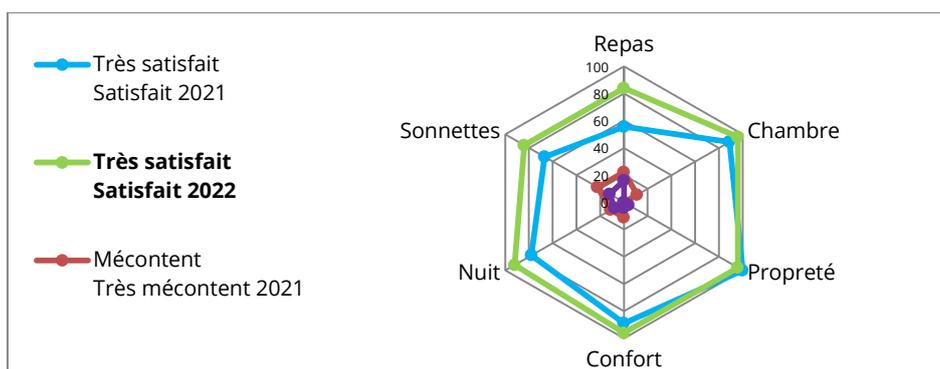
1. ACCUEIL

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Amabilité du personnel	77,8% (7)	92% (23)	22,2% (2)	8% (2)
Disponibilité du personnel	77,8% (7)	92% (23)	11,1% (1)	8% (2)
Communication avec le personnel	88,9% (8)	100% (25)	11,1% (1)	0% (0)
Signalétique	77,8% (7)	72% (18)	11,1% (1)	16% (4)
Identification du personnel	66,7% (6)	92% (23)	11,1% (1)	4% (1)



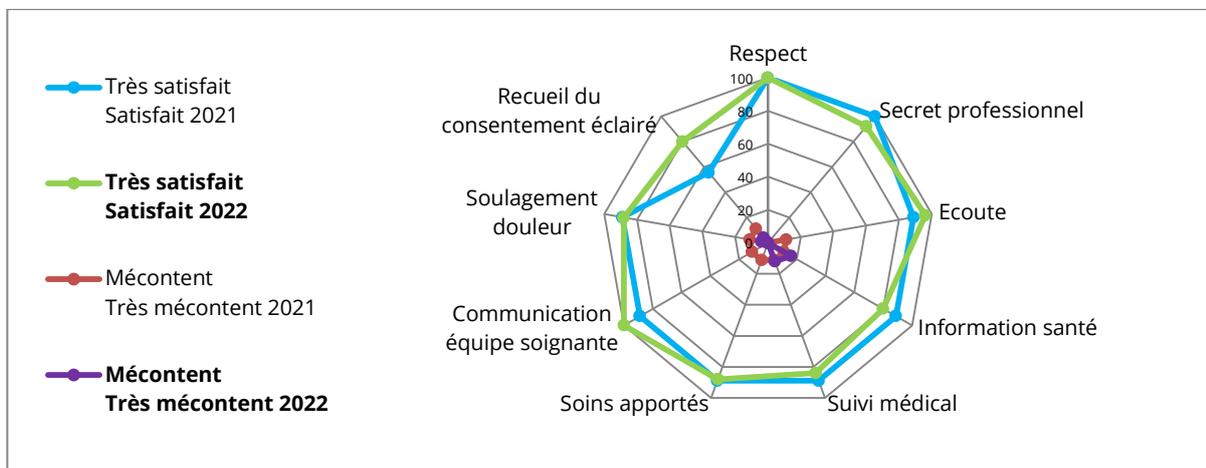
2. L'HOTELLERIE ET LE BIEN-ÊTRE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Repas	55,6% (5)	84% (21)	22,2% (2)	16% (4)
Chambre	88,9% (8)	96% (24)	11,1% (1)	0% (0)
Propreté	100% (9)	96% (24)	0% (0)	4% (1)
Confort	88,9% (8)	96% (24)	11,1% (1)	4% (1)
Nuit	77,8% (7)	92% (23)	11,1% (1)	8% (2)
Sonnettes	66,7% (6)	84% (21)	22,2% (2)	12% (3)



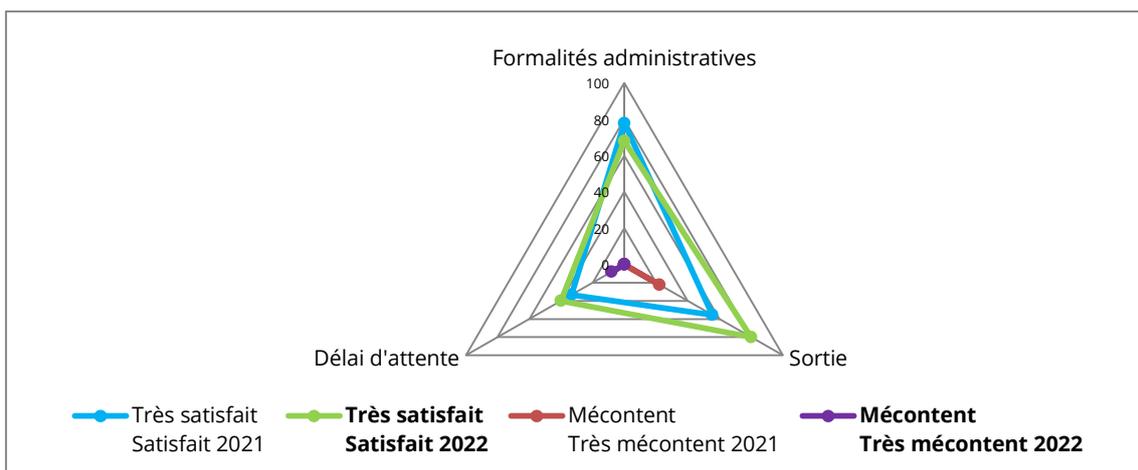
3. LES SOINS

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Respect	100% (9)	100% (25)	0% (0)	0% (0)
Secret professionnel	100% (9)	92% (23)	0% (0)	0% (0)
Ecoute	88,9% (8)	96% (24)	11,1% (1)	0% (0)
Information santé	88,9% (8)	80% (20)	11,1% (1)	16% (4)
Suivi médical	88,9% (8)	84% (21)	11,1% (1)	12% (3)
Soins apportés	88,9% (8)	88% (22)	11,1% (1)	0% (0)
Communication équipe soignante	88,9% (8)	100% (25)	11,1% (1)	0% (0)
Soulagement douleur	88,9% (8)	88% (22)	11,1% (1)	4% (1)
Recueil du consentement éclairé	55,6% (5)	80% (20)	11,1% (1)	4% (1)



4. LA SORTIE ET LES DELAIS D'ATTENTE

	Très satisfait Satisfait		Mécontent Très mécontent	
	2021	2022	2021	2022
Formalités administratives	77,8% (7)	68% (17)	0% (0)	0% (0)
Sortie	55,6% (5)	80% (20)	22,2% (2)	0% (0)
Délai d'attente	33,3% (3)	40% (10)	0% (0)	8% (2)



10) QUESTIONNAIRES e-Satis

En 2022, sur 5483 mails envoyés, 1392 patients ont répondu entièrement au questionnaire concernant les secteurs MCO et la chirurgie ambulatoire. Les résultats sont intégrés aux résultats des indicateurs qualité et sécurité du patient diffusés sur le site SCOPE-santé. Ils sont mis à disposition du public via le livret d'accueil, le site internet et par voie d'affichage aux points d'accueil du GHPSO.

Ci-joint le bilan détaillé des questionnaires e-satis de 2022.

Depuis le 1^{er} octobre 2020, ce questionnaire est mis en place également au niveau du SSR. Les premiers résultats nationaux seront diffusés en fin d'année 2021, après une campagne nationale d'une année complète.

e-Satis MCO+48h 2022 - Etablissement 600000467

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 21/12/2022

Chiffres clés

Taux de répondants* (505 répondants / 2134 mails envoyés) = 23.66 %

*répondants = questionnaires complets

27.29 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 35.39 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=468)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée

Satisfaction de l'accueil
(n=465)



Satisfaction de la prise en charge
(n=468)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=468)



Satisfaction de l'organisation de la sortie
(n=468)



Satisfaction de la prise en charge
par les médecins / chirurgiens /
sages-femmes
(n=466)



Satisfaction de la prise en charge
par les infirmier(e)s /
aide-soignant(e)s
(n=468)

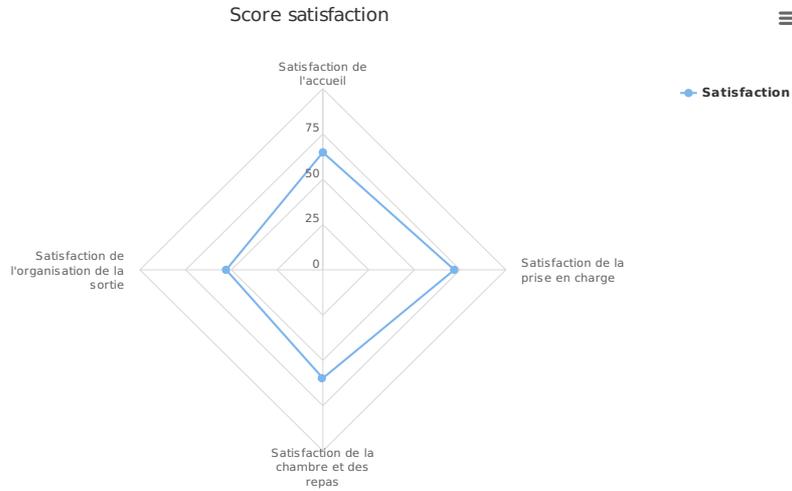


Satisfaction de la chambre
(n=468)



Satisfaction des repas
(n=432)





Expérience de vos patients

Accueil

47.8 % des patients ont reçu un livret d'accueil
 13.43 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

56.71 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
 37.95 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
 46.9 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
 75.47 % des patients ont eu des douleurs et 27.71 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
 82.72 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes
 46.9 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

42 % des patients étaient dans une chambre simple
 92.32 % des patients ont pris un repas

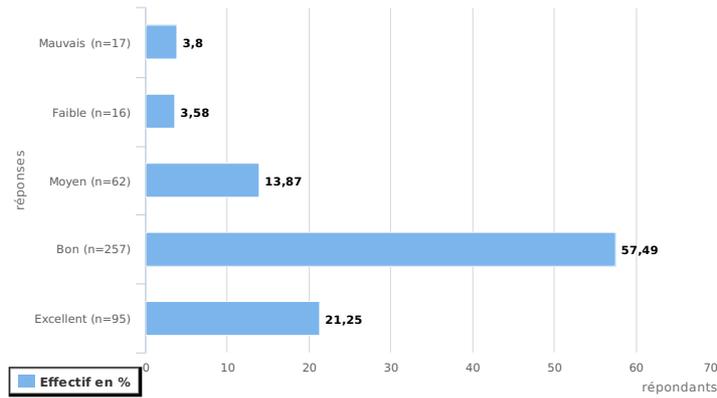
Organisation de la sortie

87.29 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
 53.73 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
 57.99 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
 72.06 % 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) ☰

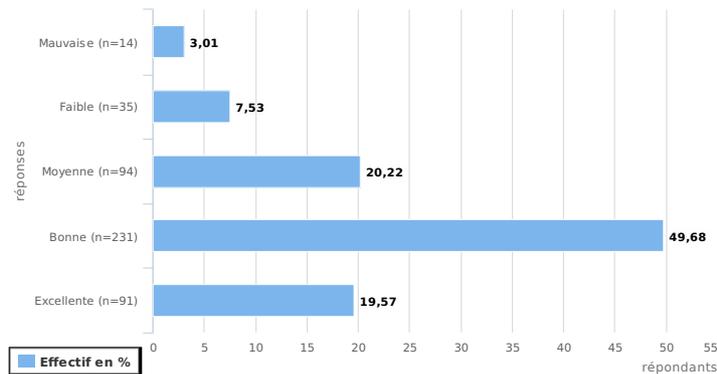
Total des réponses prises en compte (n=447)
 Total des réponses non prises en compte (n=22) dont :
 Sans avis (n=22)



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...) ? ☰

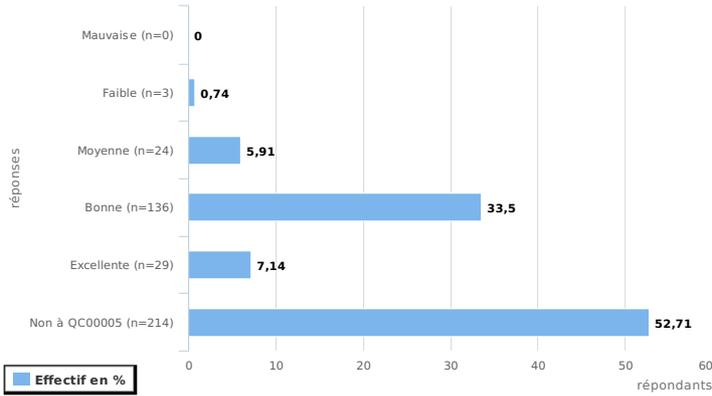
Total des réponses prises en compte (n=465)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



ACCUEIL

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

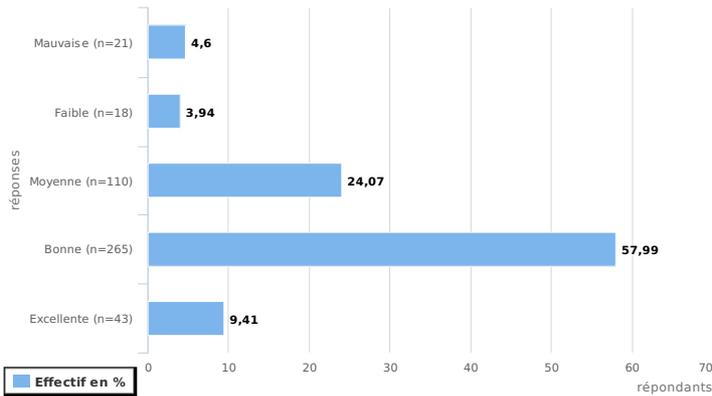
Total des réponses prises en compte (n=406)
 Total des réponses non prises en compte (n=63) dont :
 Sans avis (n=4)



ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=457)
 Total des réponses non prises en compte (n=12) dont :
 Sans avis (n=12)

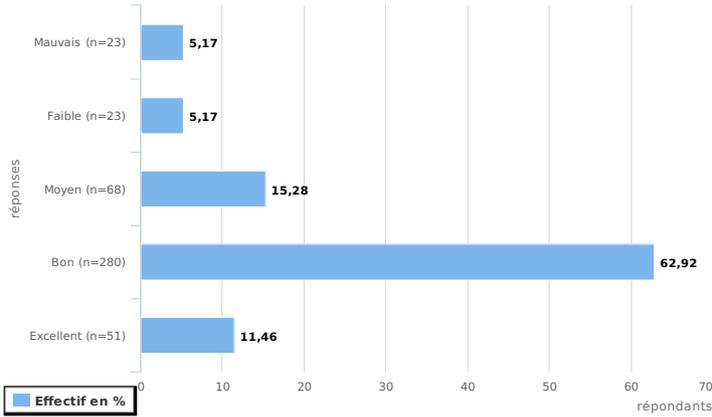


ACCUEIL

QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=445)
 Total des réponses non prises en compte (n=24) dont :
 Sans avis (n=24)

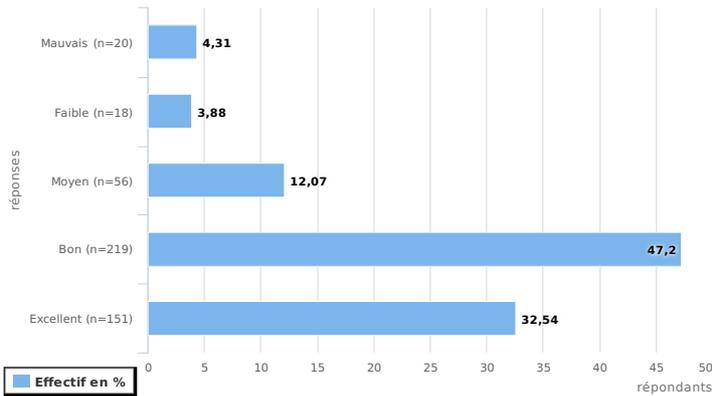


ACCUEIL

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



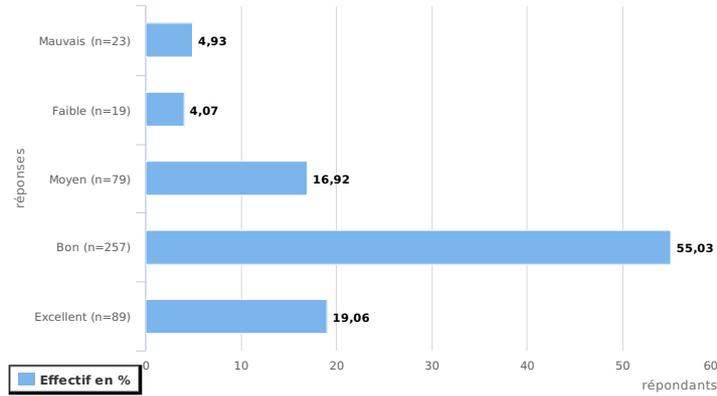
Total des réponses prises en compte (n=464)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



ACCUEIL

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

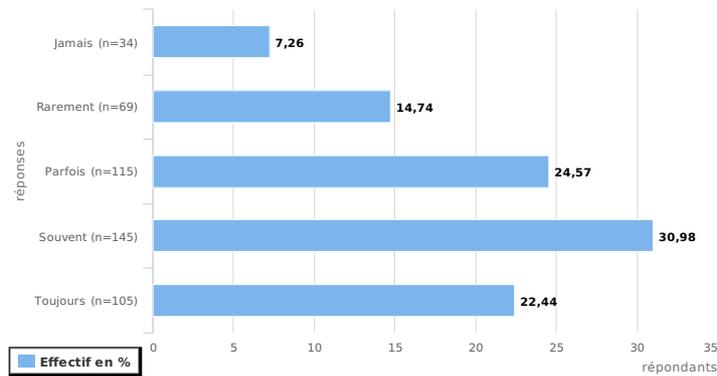
Total des réponses prises en compte (n=467)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



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... ?

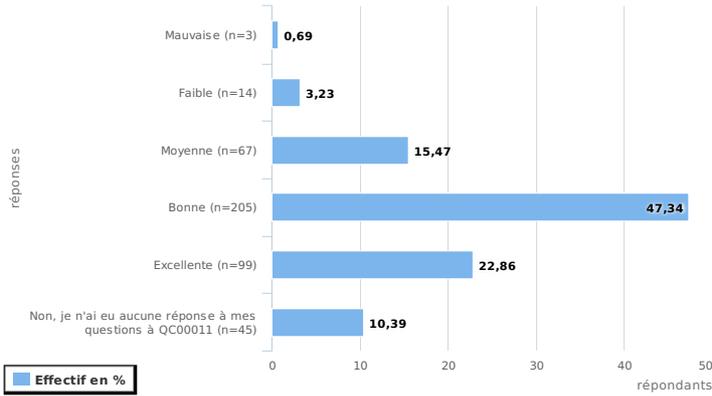
Total des réponses prises en compte (n=468)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

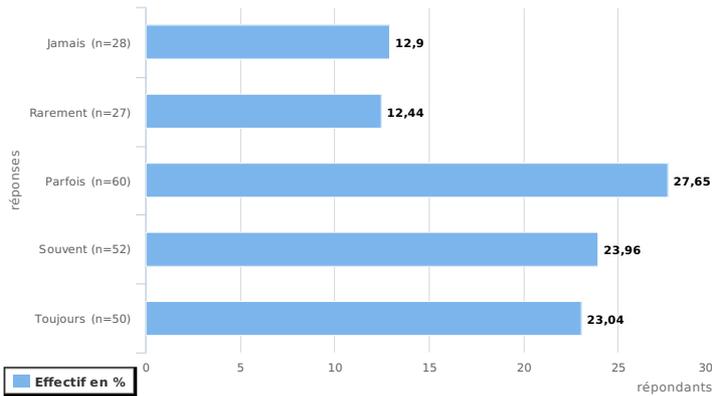
Total des réponses prises en compte (n=433)
 Total des réponses non prises en compte (n=36) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

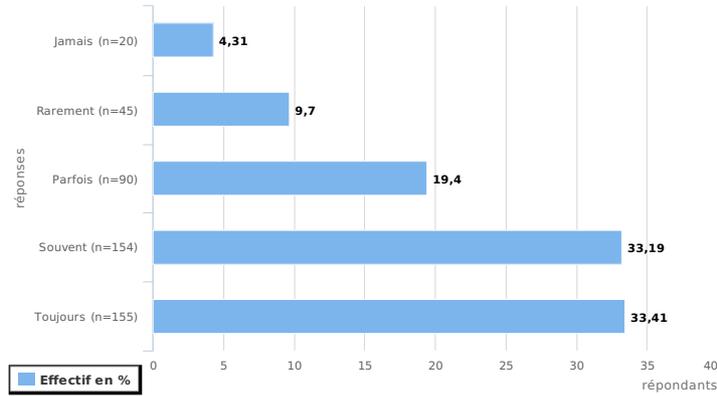
Total des réponses prises en compte (n=217)
 Total des réponses non prises en compte (n=252) dont :
 Sans avis (n=3)



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 ?

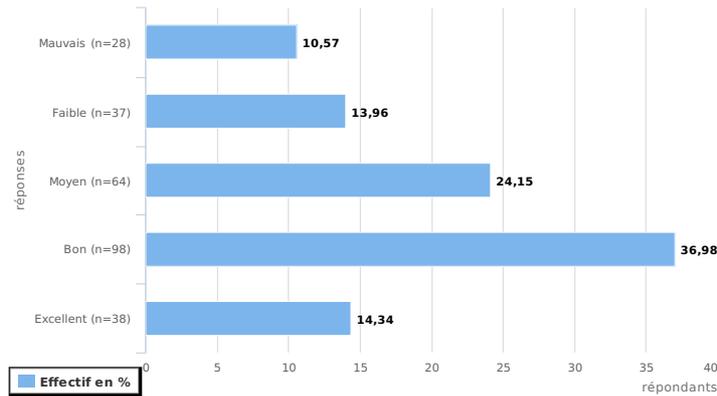
Total des réponses prises en compte (n=464)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



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 ?

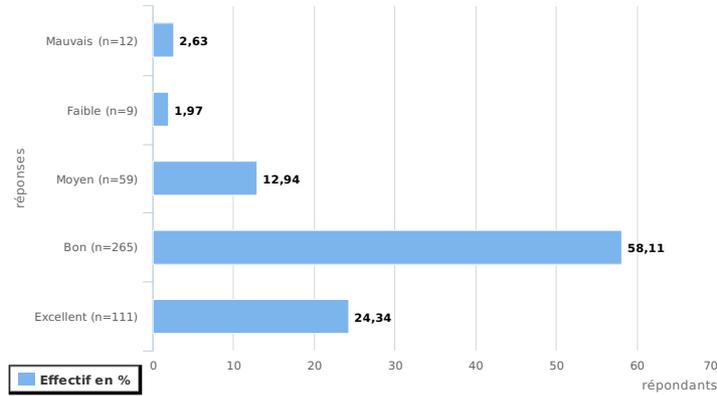
Total des réponses prises en compte (n=265)
 Total des réponses non prises en compte (n=204) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

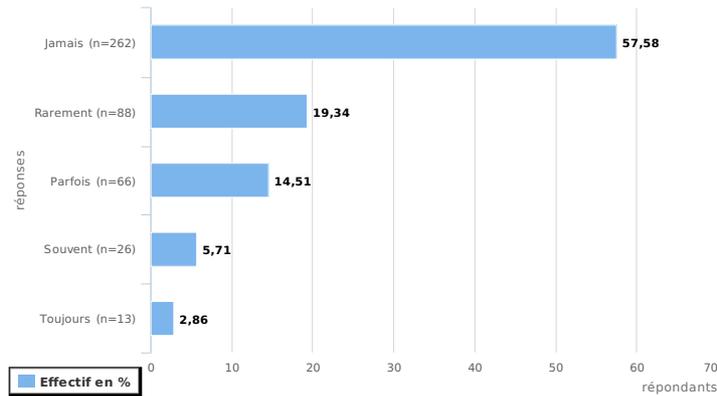
Total des réponses prises en compte (n=456)
 Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :
 Sans avis (n=13)



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 ?

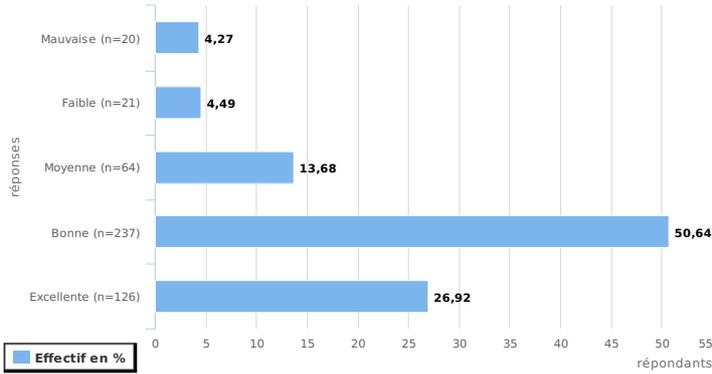
Total des réponses prises en compte (n=455)
 Total des réponses non prises en compte (n=14) dont :
 Sans avis (n=14)



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 ?

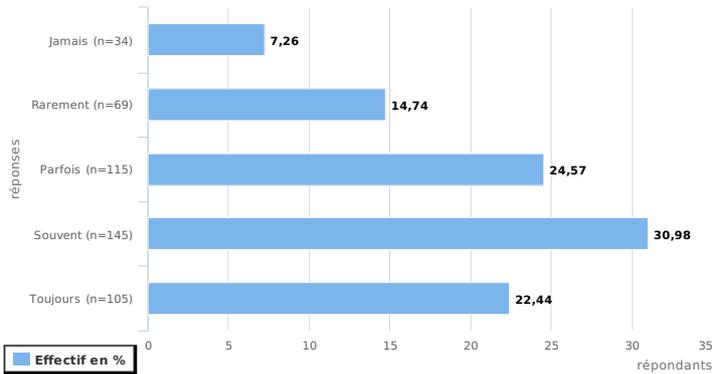
Total des réponses prises en compte (n=468)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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... ?

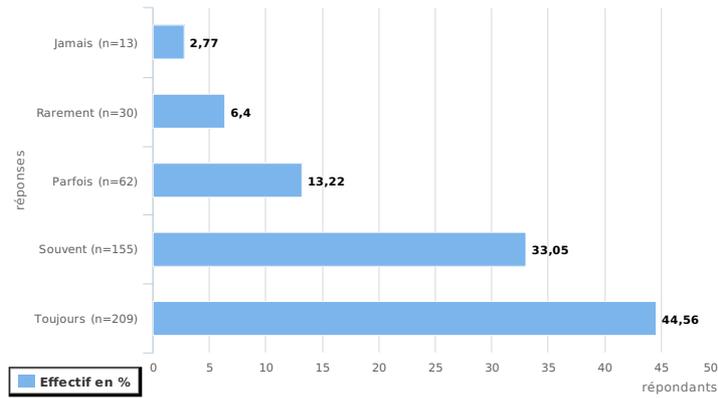
Total des réponses prises en compte (n=468)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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

QC00015 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?

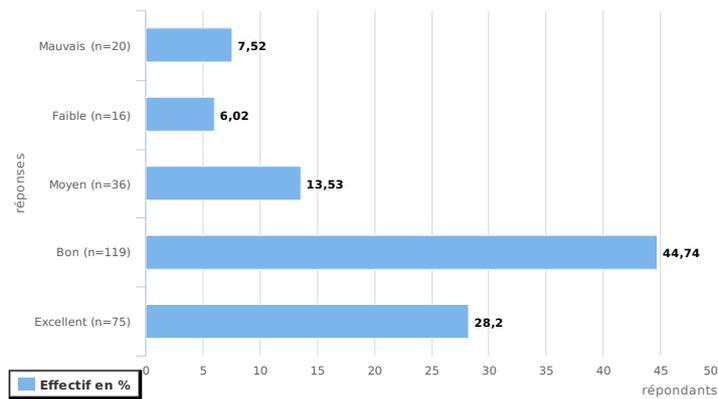
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

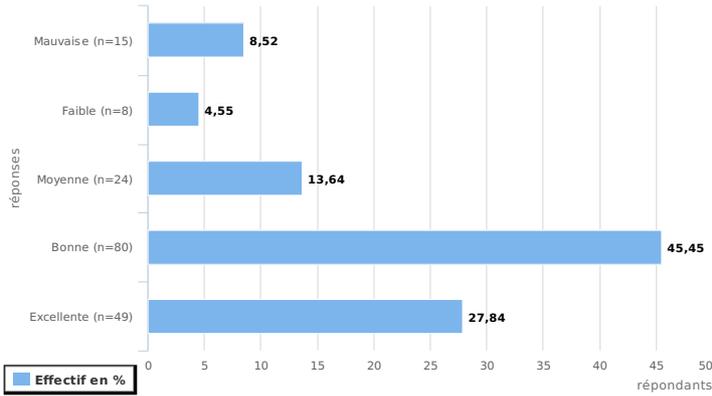
Total des réponses prises en compte (n=266)
 Total des réponses non prises en compte (n=203) dont :
 Sans avis (n=0)



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

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

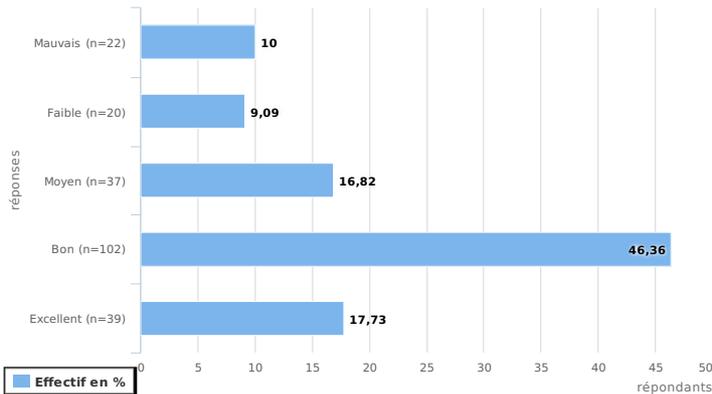
Total des réponses prises en compte (n=176)
 Total des réponses non prises en compte (n=293) dont :
 Sans avis (n=2)



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 ?

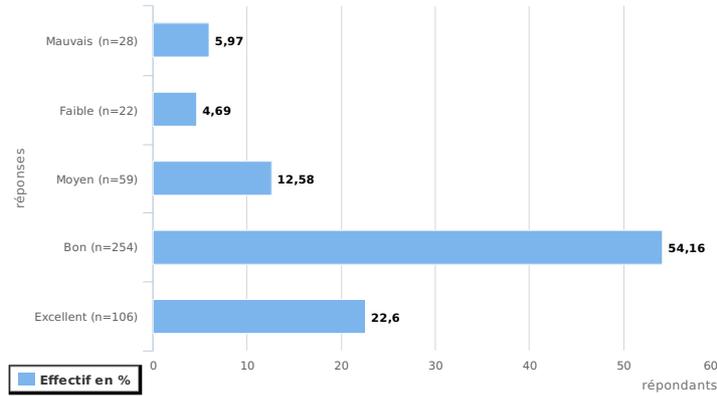
Total des réponses prises en compte (n=220)
 Total des réponses non prises en compte (n=249) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

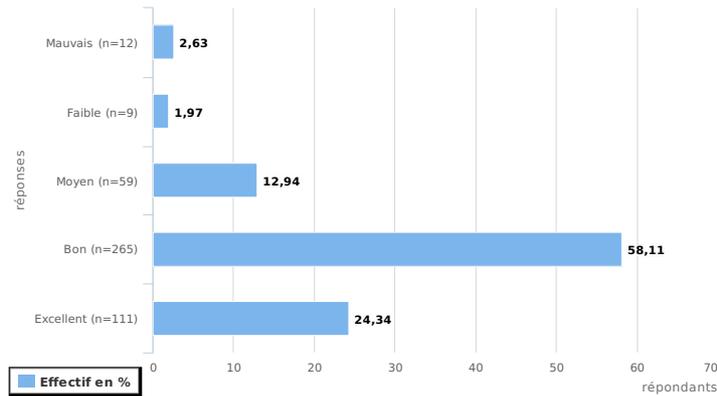
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

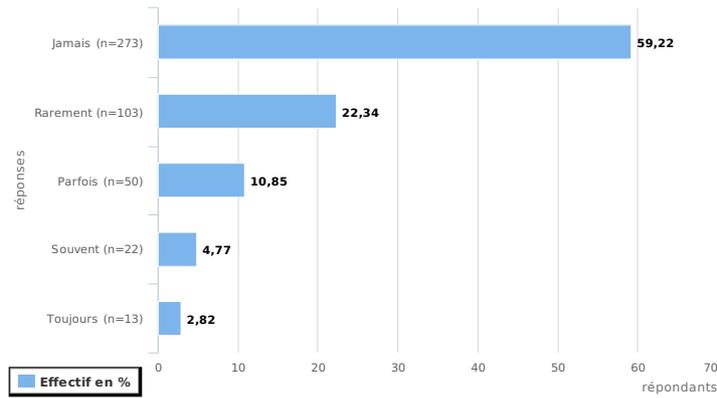
Total des réponses prises en compte (n=456)
 Total des réponses non prises en compte (n=13) dont :
 Sans avis (n=13)



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 ?

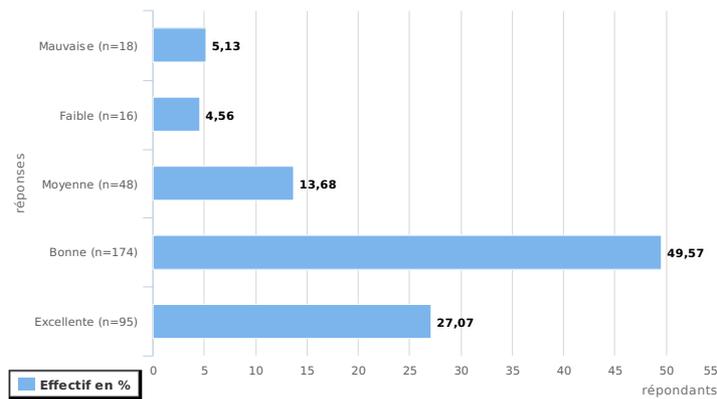
Total des réponses prises en compte (n=461)
 Total des réponses non prises en compte (n=8) dont :
 Sans avis (n=8)



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 ?

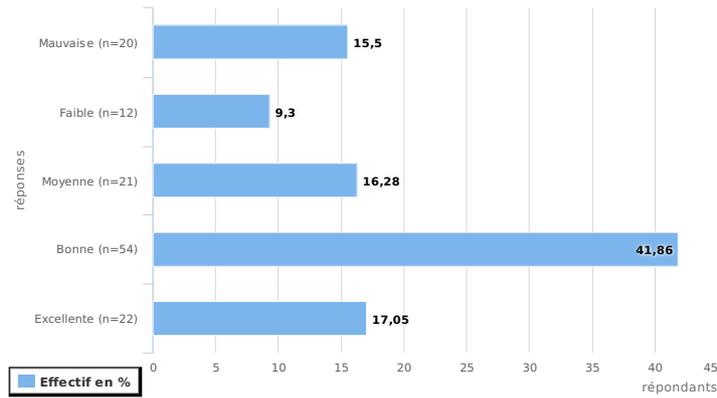
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=118) dont :
 Sans avis (n=3)



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 ?

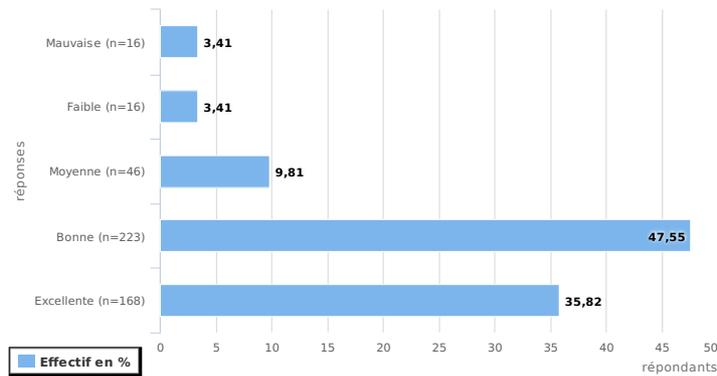
Total des réponses prises en compte (n=129)
 Total des réponses non prises en compte (n=340) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

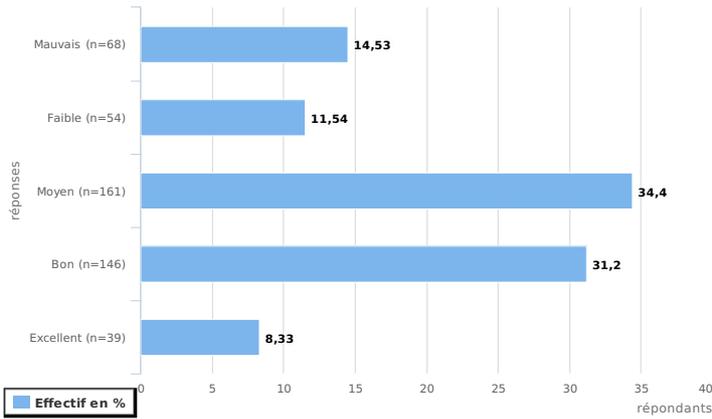
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

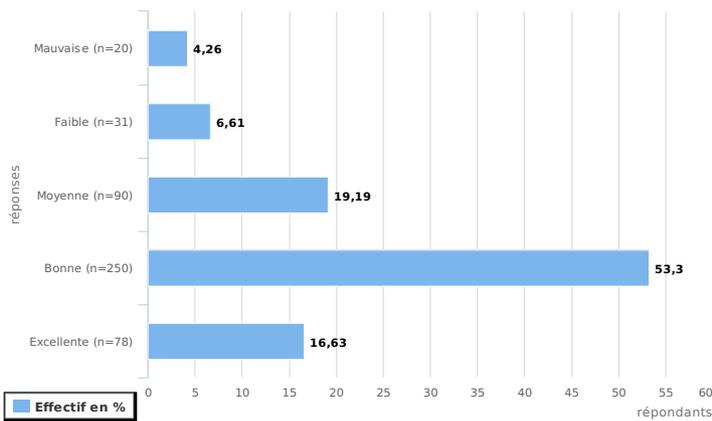
Total des réponses prises en compte (n=468)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE

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

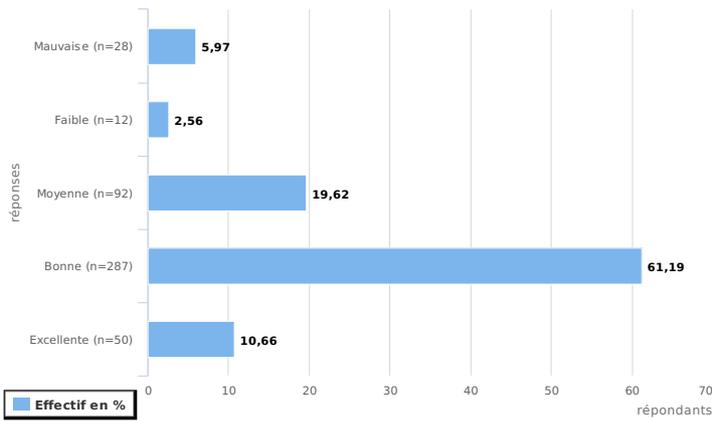
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

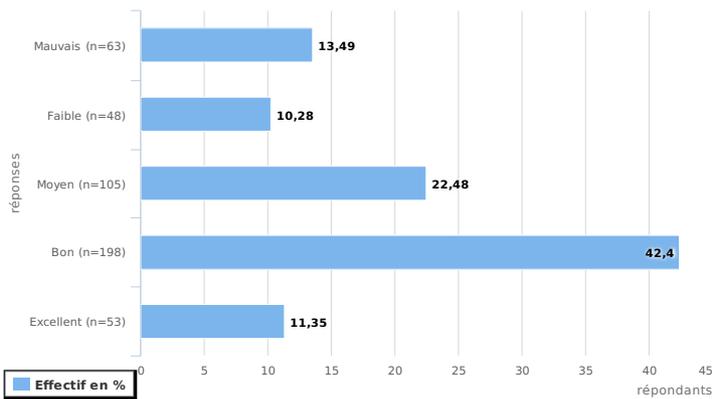
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

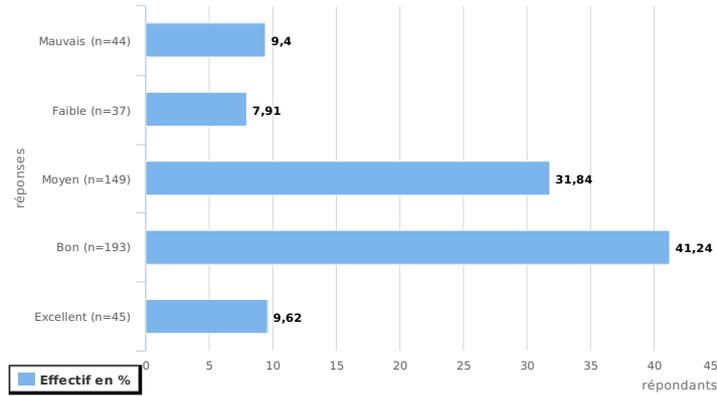
Total des réponses prises en compte (n=467)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



CHAMBRE

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

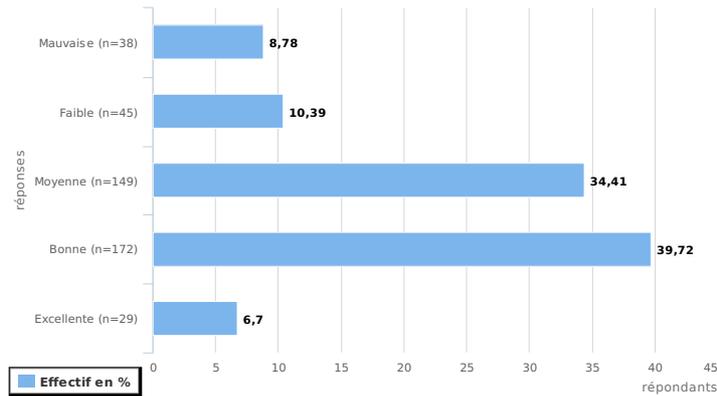
Total des réponses prises en compte (n=468)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



REPAS

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

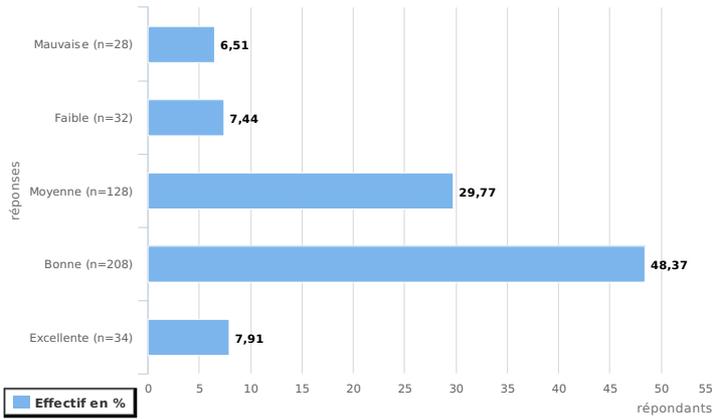
Total des réponses prises en compte (n=433)
 Total des réponses non prises en compte (n=36) dont :
 Sans avis (n=0)



REPAS

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

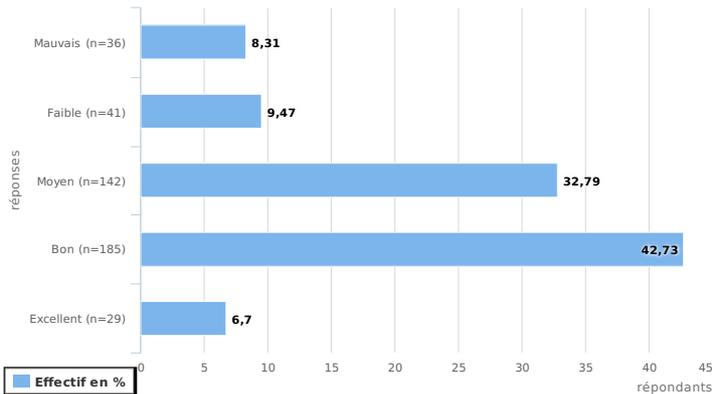
Total des réponses prises en compte (n=430)
 Total des réponses non prises en compte (n=39) dont :
 Sans avis (n=3)



REPAS

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

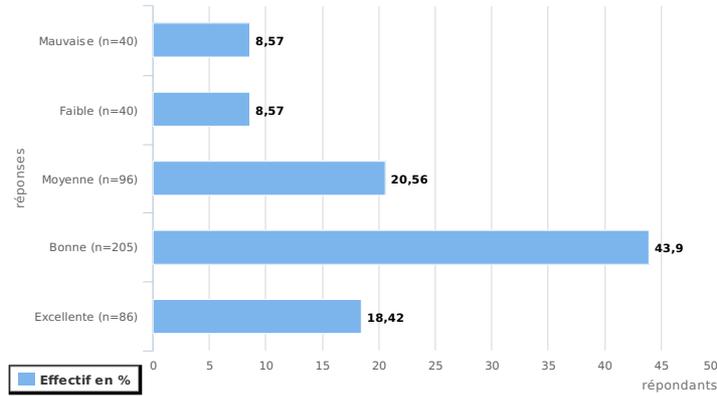
Total des réponses prises en compte (n=433)
 Total des réponses non prises en compte (n=36) dont :
 Sans avis (n=0)



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...)?

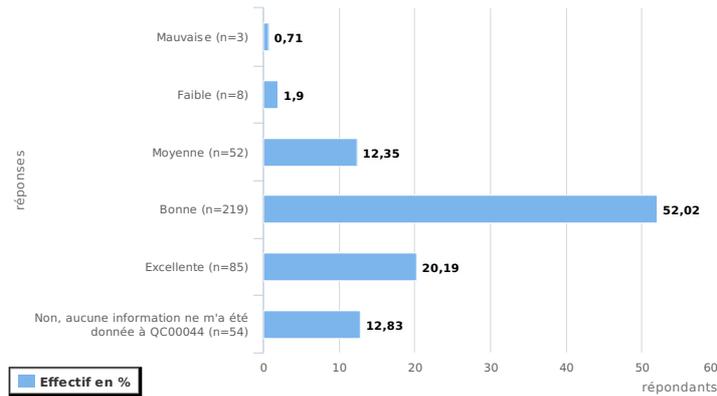
Total des réponses prises en compte (n=467)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00045 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?

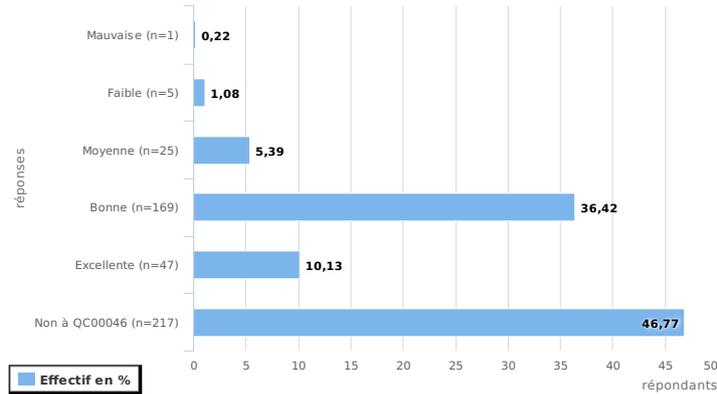
Total des réponses prises en compte (n=421)
 Total des réponses non prises en compte (n=48) dont :
 Sans avis (n=4)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

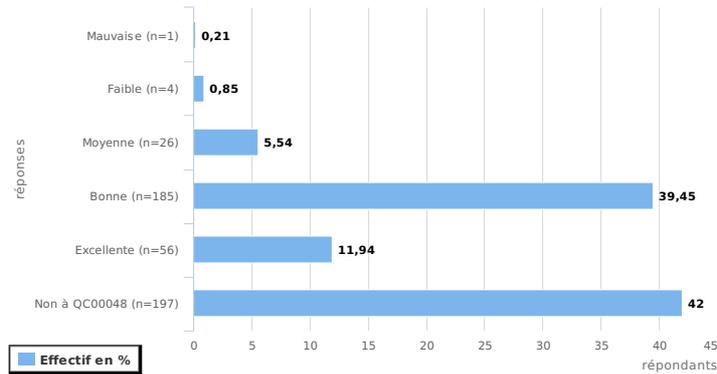
Total des réponses prises en compte (n=464)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=5)



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 ?

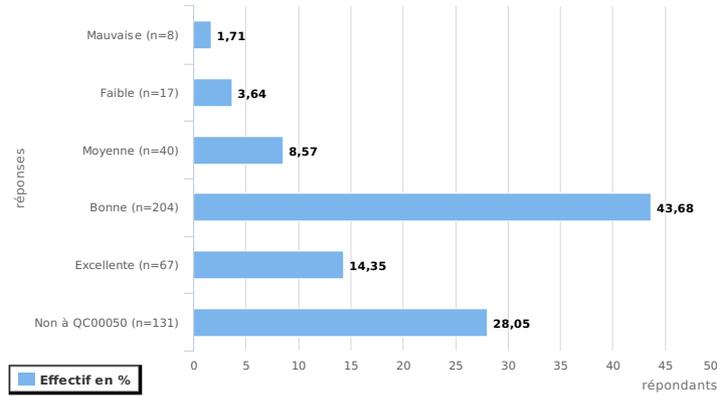
Total des réponses prises en compte (n=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

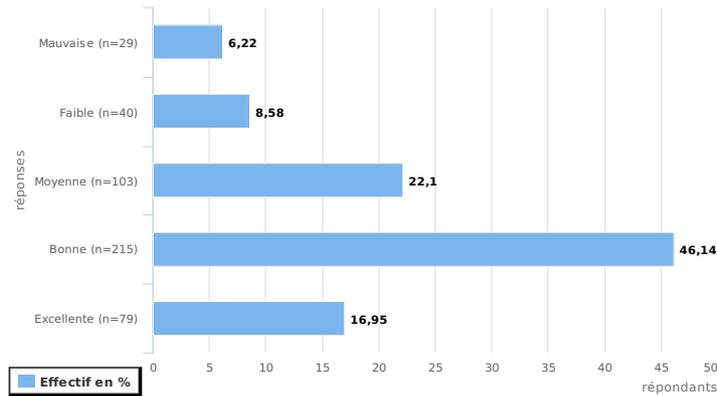
Total des réponses prises en compte (n=467)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

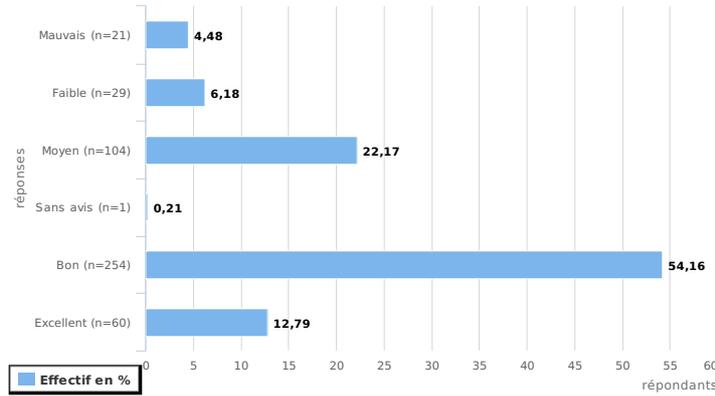
Total des réponses prises en compte (n=466)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



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=469)
 Total des réponses non prises en compte (n=) dont :
 Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 505
 Nb de questionnaires complets = 469
 Nb de questionnaires incomplets = 105
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 36
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 33

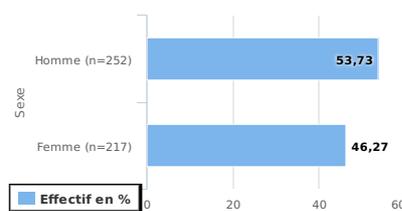
61.4 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

59.7 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 34.54 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 5.75 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

61.4 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 22.17 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 4.26 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 2.98 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 9.16 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Copyright A.T.I.H. © 2022 v4.9.3

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis MCO+48h 2022 - Etablissement 600000053

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 21/12/2022

Chiffres clés

Taux de répondants* (357 répondants / 1124 mails envoyés) = 31.76 %

*répondants = questionnaires complets

51.85 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 60.96 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=350)



Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée

Satisfaction de l'accueil
(n=350)



Satisfaction de la prise en charge
(n=350)



Satisfaction de la chambre et des repas
(n=350)



Satisfaction de l'organisation de la sortie
(n=350)



Satisfaction de la prise en charge
par les médecins / chirurgiens /
sages-femmes
(n=350)



Satisfaction de la prise en charge
par les infirmier(e)s /
aide-soignant(e)s
(n=350)

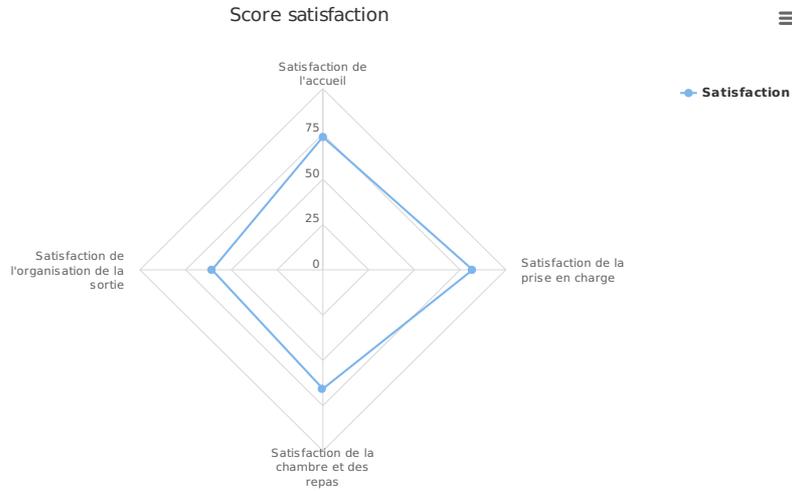


Satisfaction de la chambre
(n=350)



Satisfaction des repas
(n=345)





Expérience de vos patients

Accueil

78.49 % des patients ont reçu un livret d'accueil
 15.66 % des patients ont été informés de l'existence des représentants d'usagers

Prise en charge

40.74 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation
 26.49 % des patients ont eu besoin d'aide pour les activités courantes
 29.05 % des patients ont eu besoin d'aide de façon urgente (malaise, perfusion débranchée, etc...)
 90.88 % des patients ont eu des douleurs et 30.19 % des patients ont eu d'autres inconforts liés à leur maladie
 90.02 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des médecins / chirurgiens / sages-femmes
 56.41 % des patients souhaitaient participer aux décisions concernant leurs soins ou leur traitement

Chambre et repas

88.03 % des patients étaient dans une chambre simple
 98.57 % des patients ont pris un repas

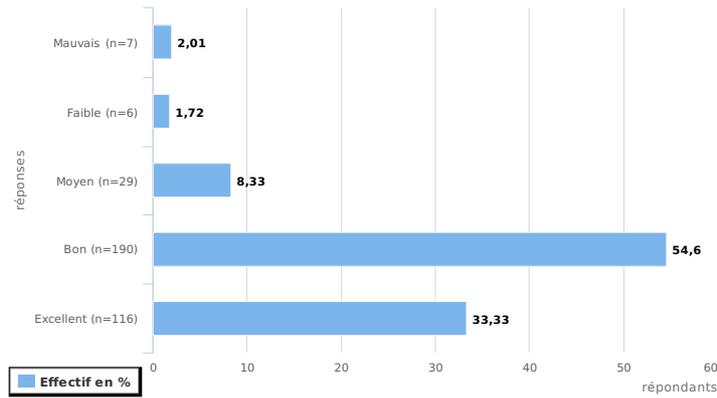
Organisation de la sortie

94.55 % des patients ont reçu des informations sur les médicaments à prendre
 63.24 % des patients ont reçu des informations sur la reprise de leurs activités
 53.84 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter un médecin
 85.47 % 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) ☰

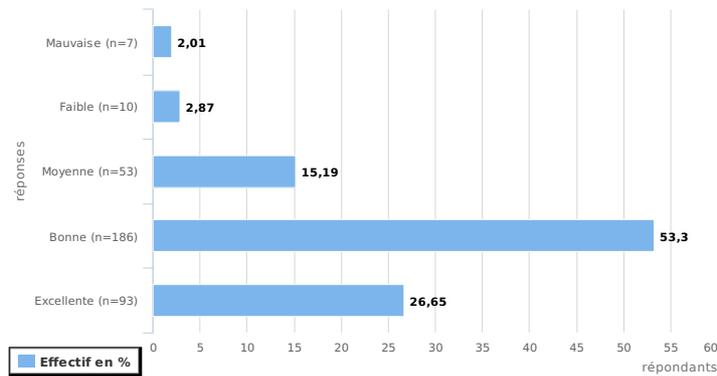
Total des réponses prises en compte (n=348)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



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...) ? ☰

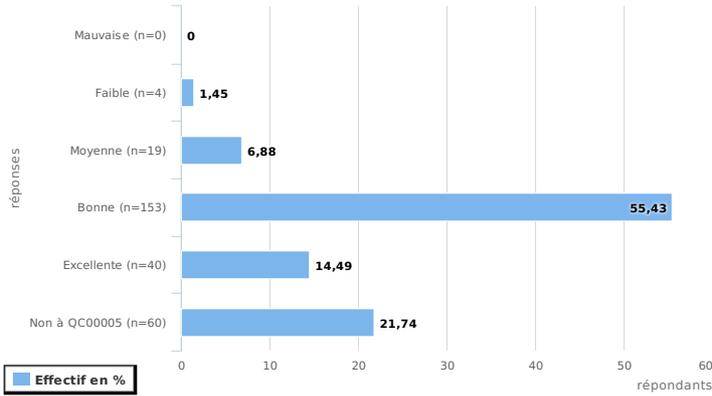
Total des réponses prises en compte (n=349)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ACCUEIL

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

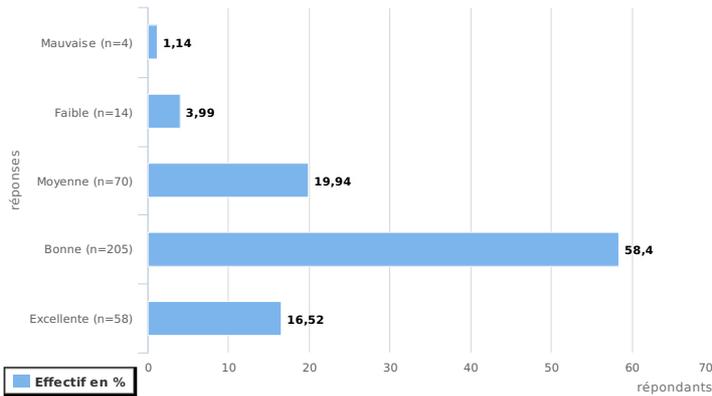
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=75) dont :
 Sans avis (n=3)



ACCUEIL

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

Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)

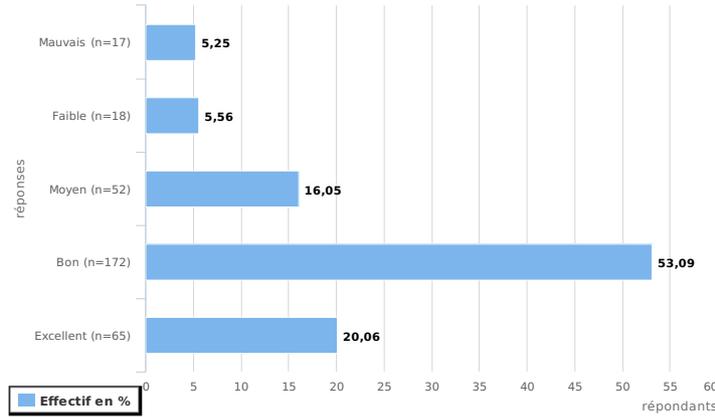


ACCUEIL

QC00037 : Que pensez-vous des horaires de visite ?



Total des réponses prises en compte (n=324)
 Total des réponses non prises en compte (n=27) dont :
 Sans avis (n=27)

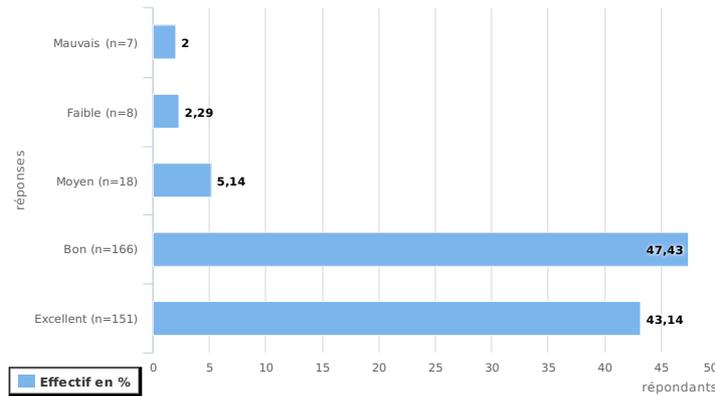


ACCUEIL

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



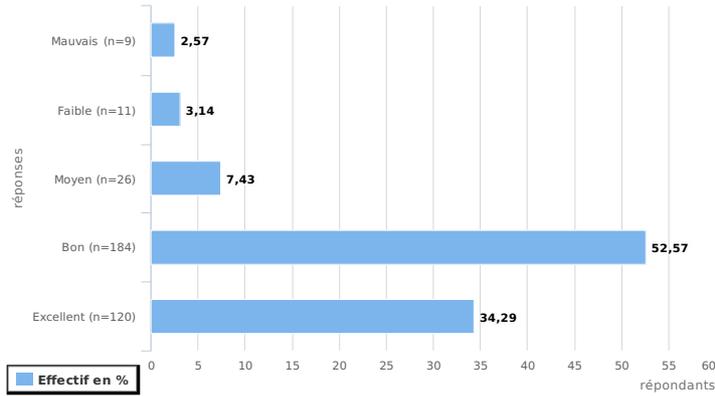
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ACCUEIL

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

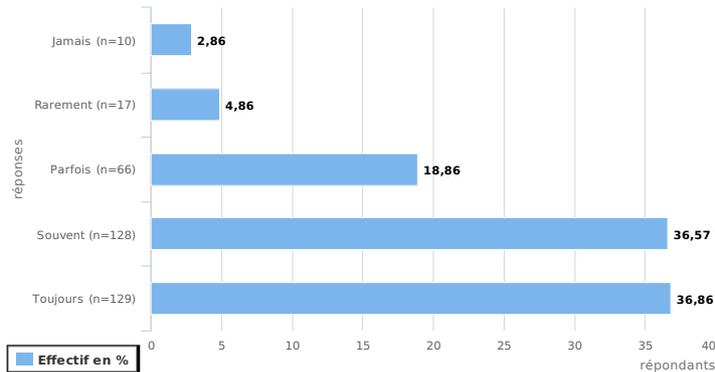
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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... ?

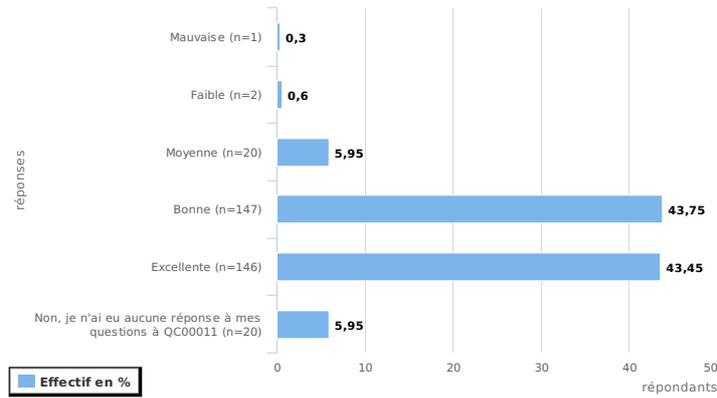
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

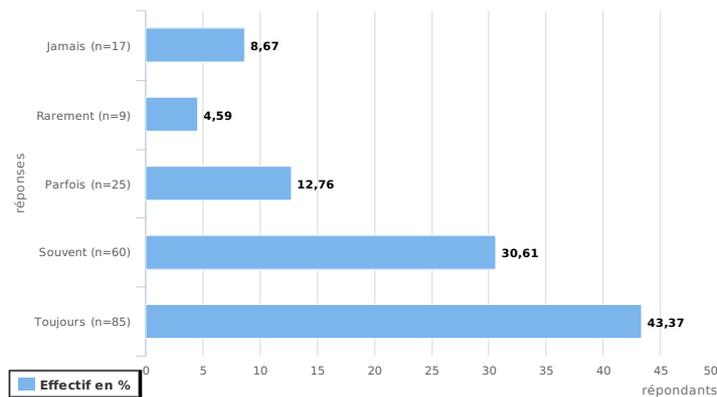
Total des réponses prises en compte (n=336)
 Total des réponses non prises en compte (n=15) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

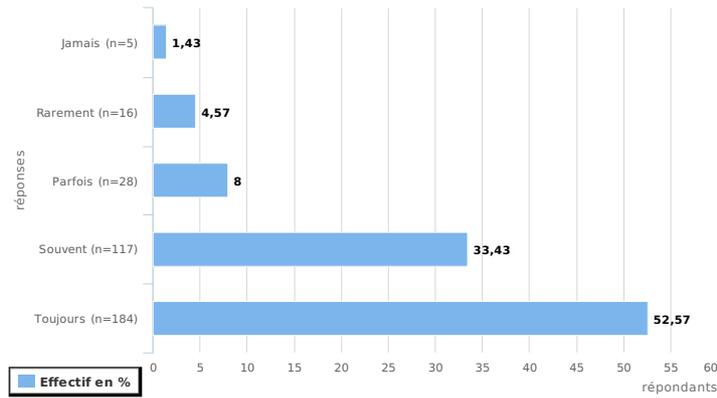
Total des réponses prises en compte (n=196)
 Total des réponses non prises en compte (n=155) dont :
 Sans avis (n=2)



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 ?

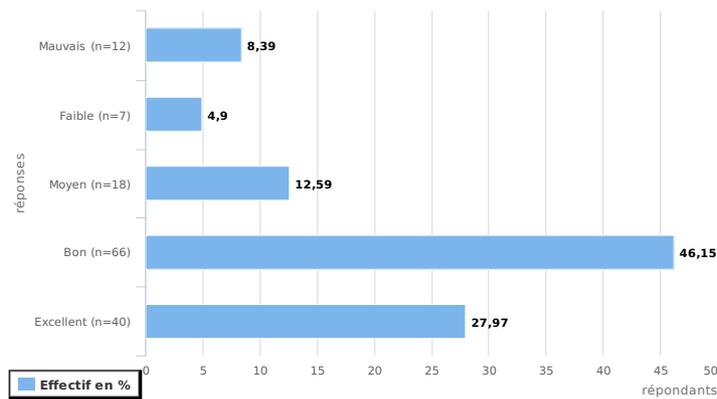
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

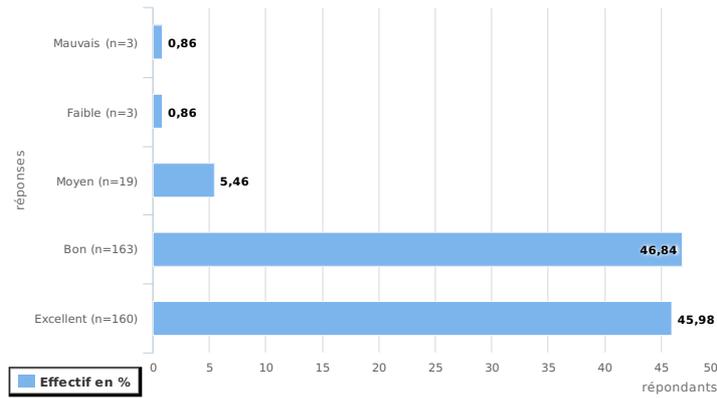
Total des réponses prises en compte (n=143)
 Total des réponses non prises en compte (n=208) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

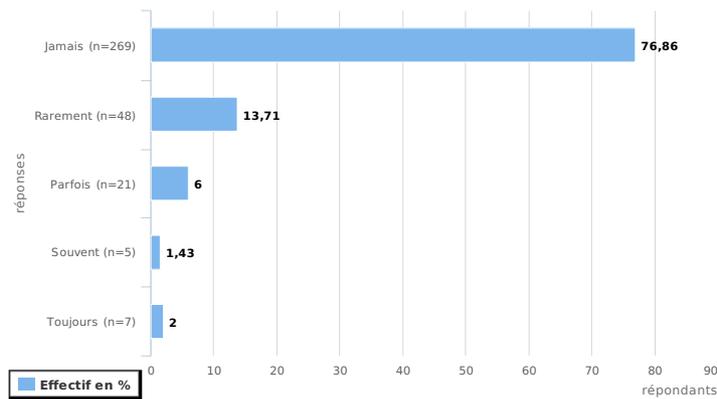
Total des réponses prises en compte (n=348)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



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 ?

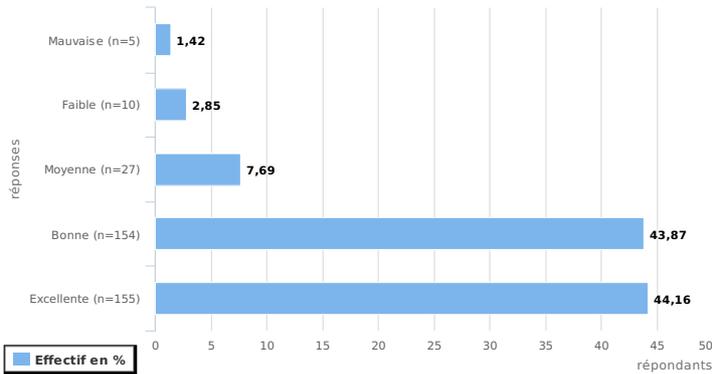
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

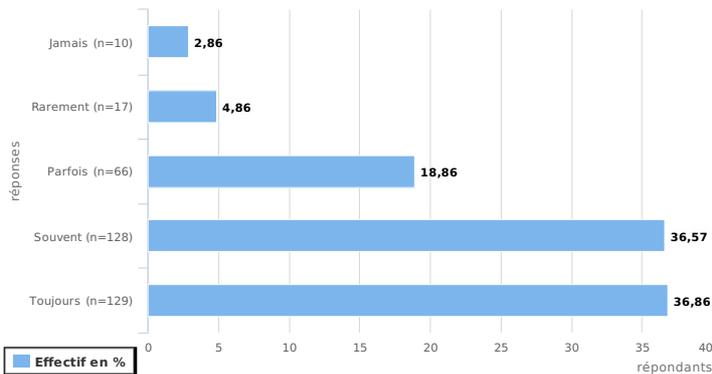
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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... ?

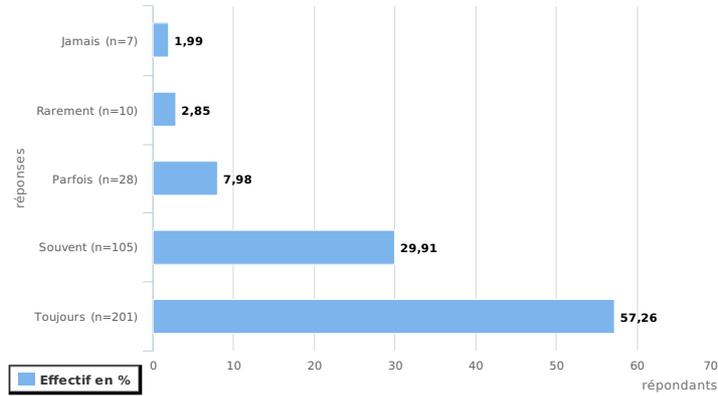
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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

QC00015 : Avez-vous bénéficié d'une écoute attentive des infirmier(e)s ou des aide-soignant(e)s ?

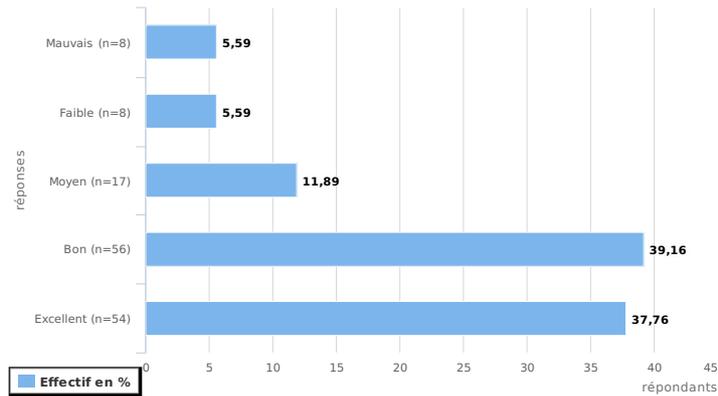
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

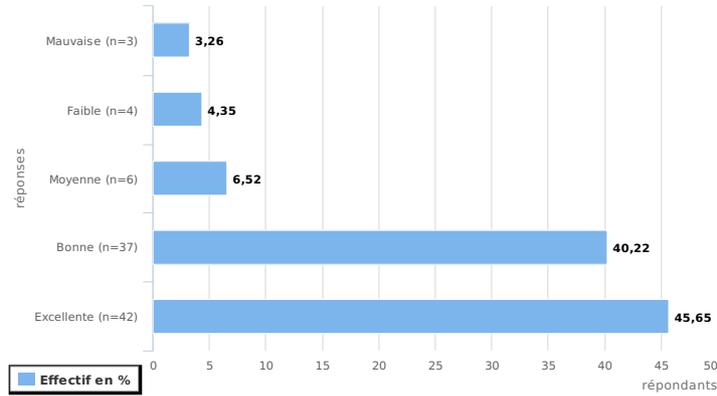
Total des réponses prises en compte (n=143)
 Total des réponses non prises en compte (n=208) dont :
 Sans avis (n=0)



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

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

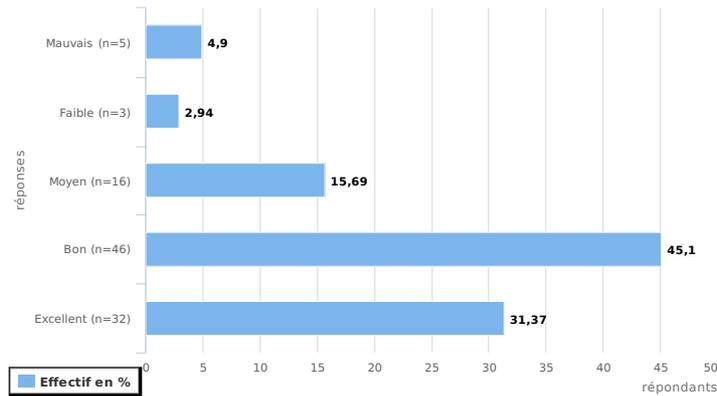
Total des réponses prises en compte (n=92)
 Total des réponses non prises en compte (n=259) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

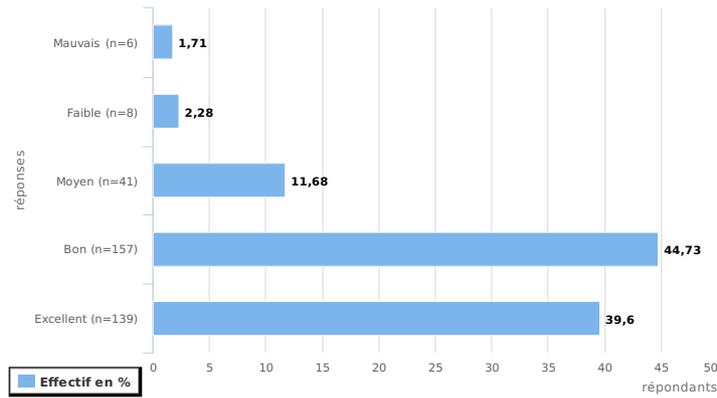
Total des réponses prises en compte (n=102)
 Total des réponses non prises en compte (n=249) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

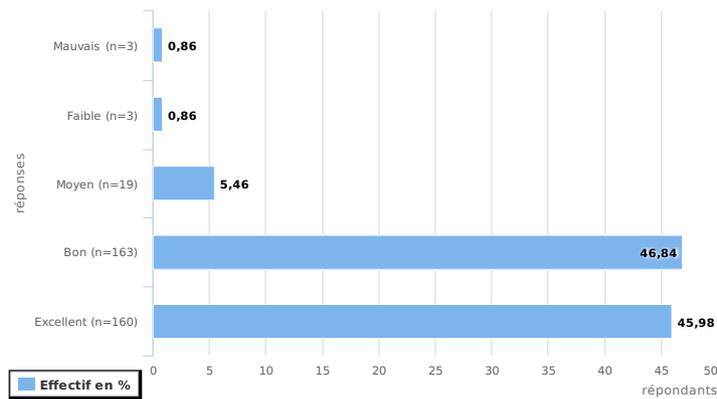
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

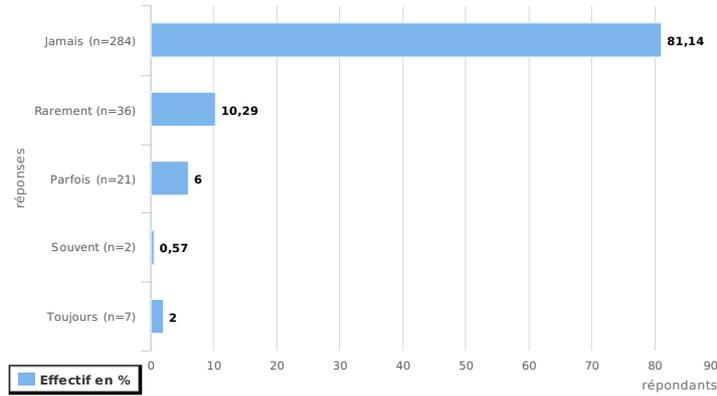
Total des réponses prises en compte (n=348)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



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 ?

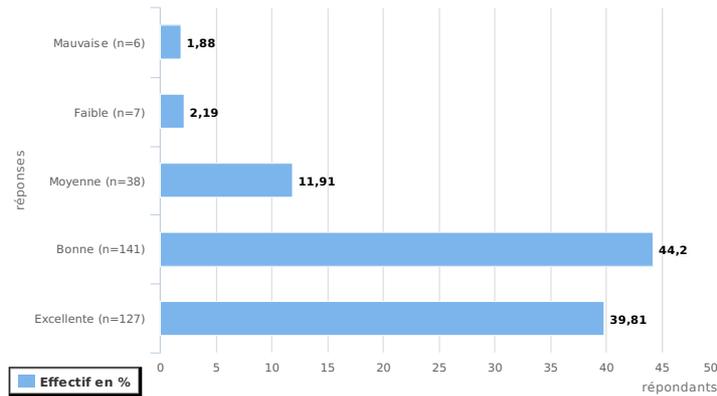
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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

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

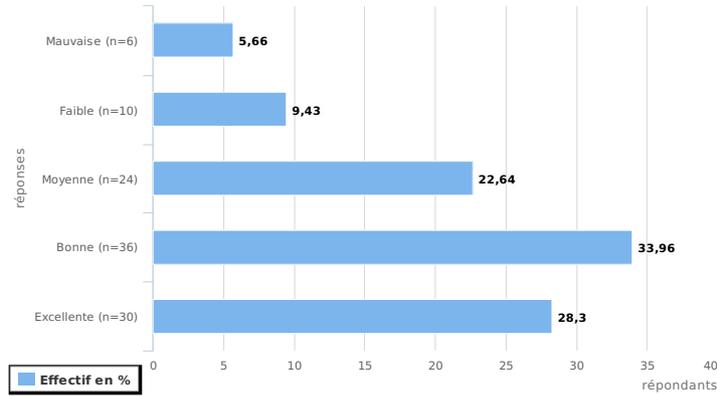
Total des réponses prises en compte (n=319)
 Total des réponses non prises en compte (n=32) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

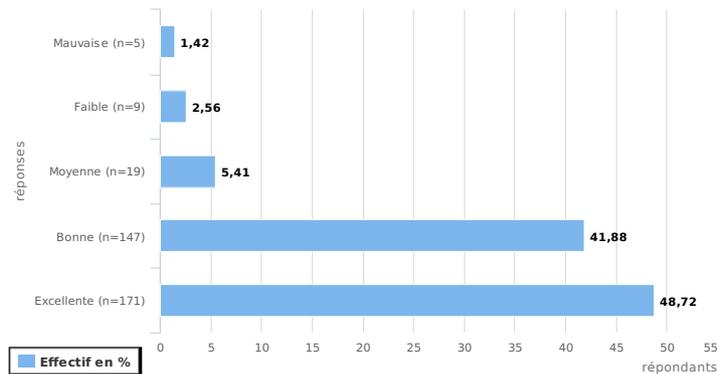
Total des réponses prises en compte (n=106)
 Total des réponses non prises en compte (n=245) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

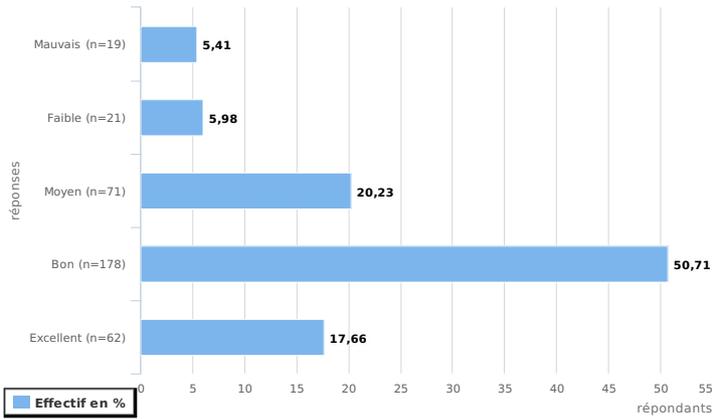
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

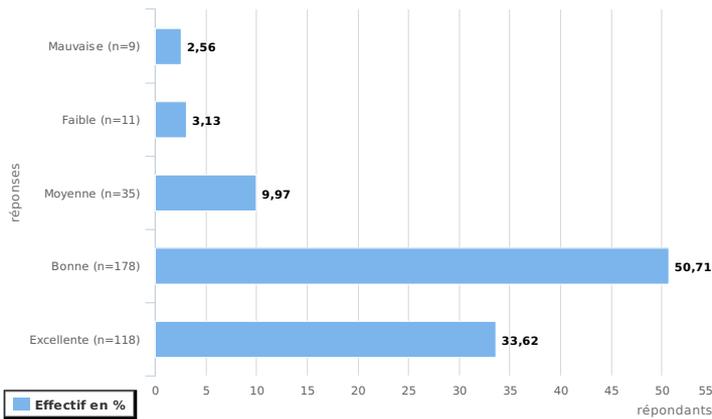
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

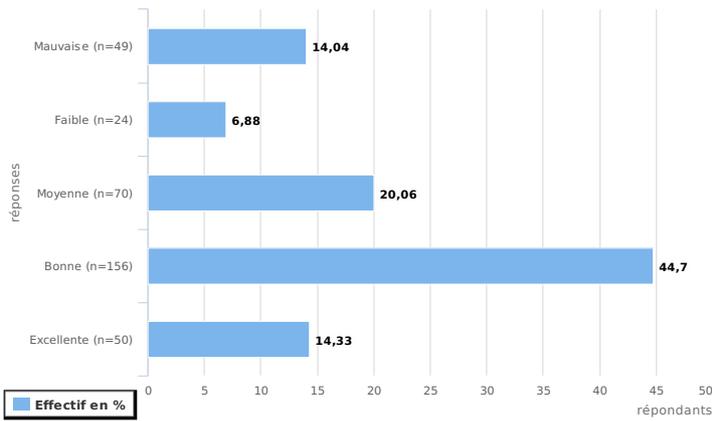
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

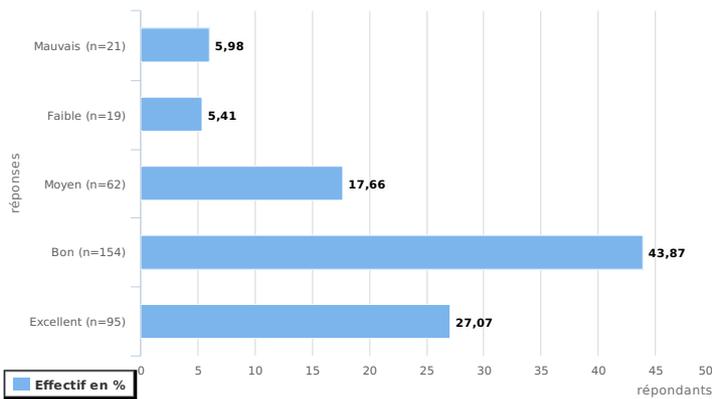
Total des réponses prises en compte (n=349)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



CHAMBRE

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

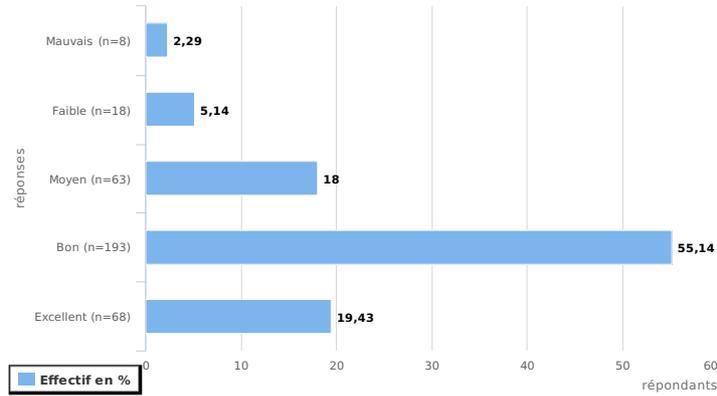
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE

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

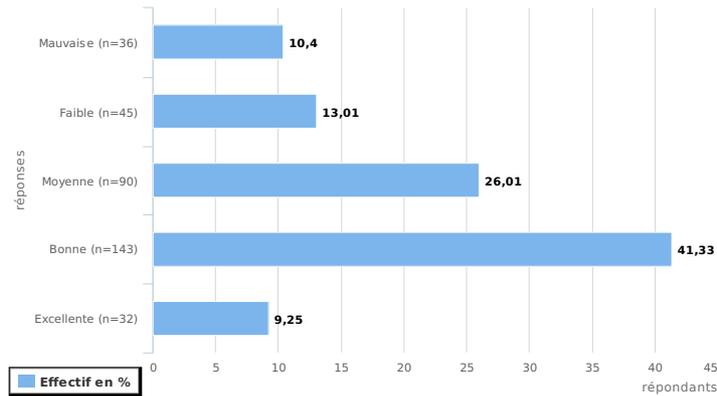
Total des réponses prises en compte (n=350)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



REPAS

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

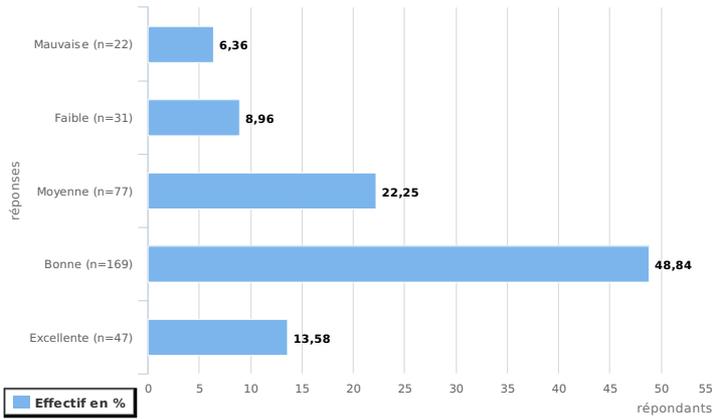
Total des réponses prises en compte (n=346)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=0)



REPAS

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

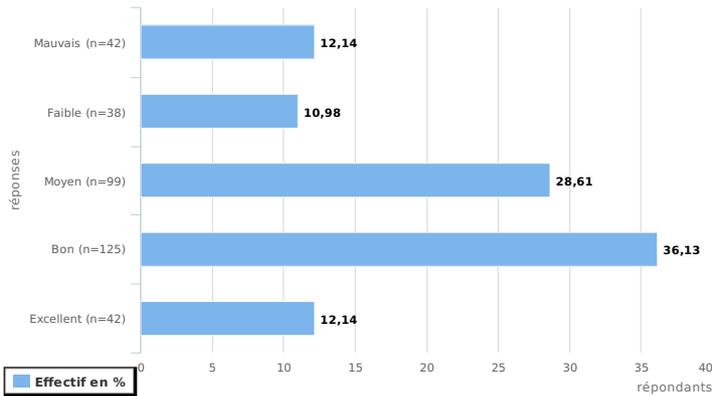
Total des réponses prises en compte (n=346)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=0)



REPAS

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

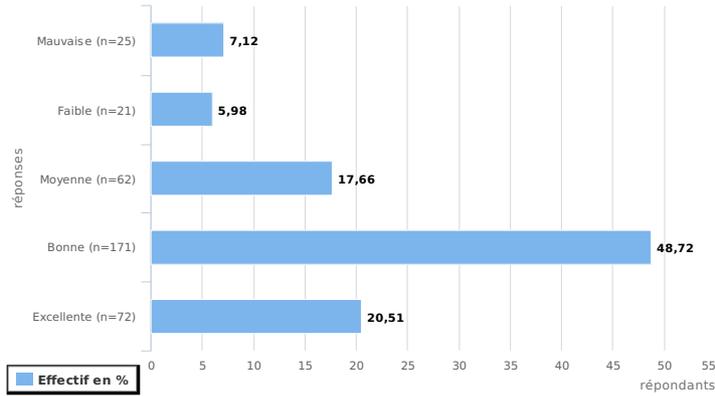
Total des réponses prises en compte (n=346)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=0)



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...)?

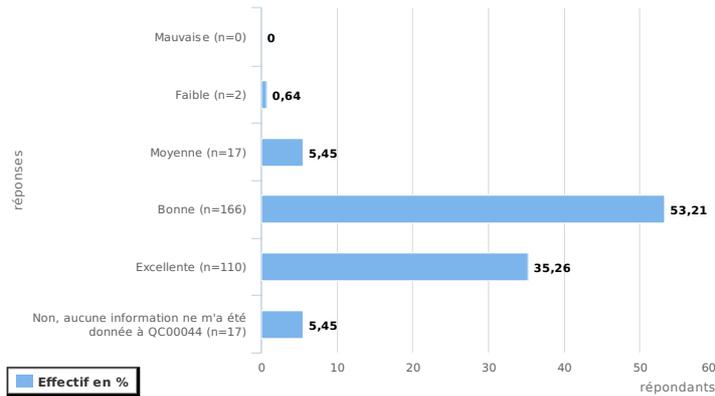
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

QC00045 : Que pensez-vous des informations que vous avez reçues sur les médicaments à prendre après votre sortie ?

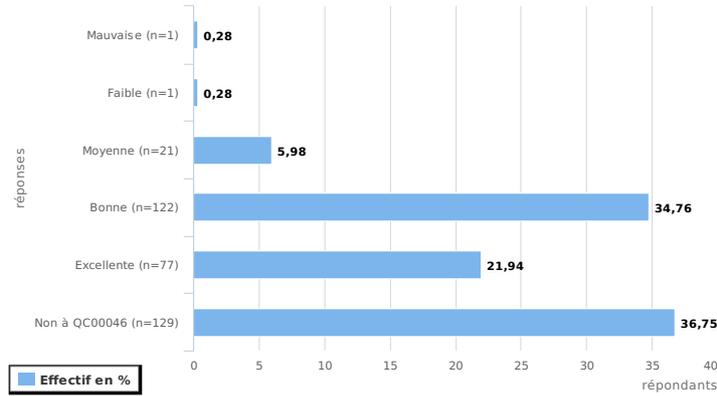
Total des réponses prises en compte (n=312)
 Total des réponses non prises en compte (n=39) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

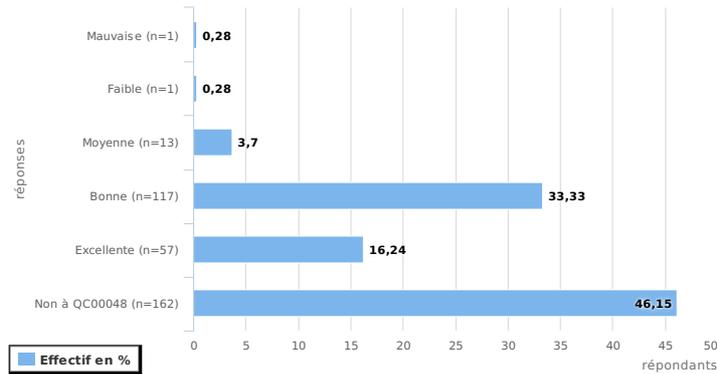
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

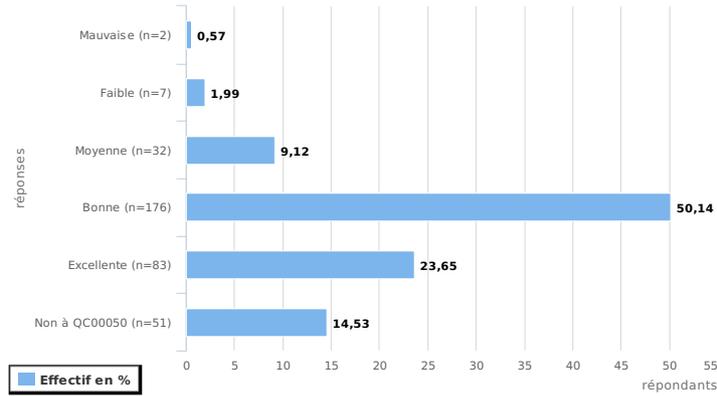
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

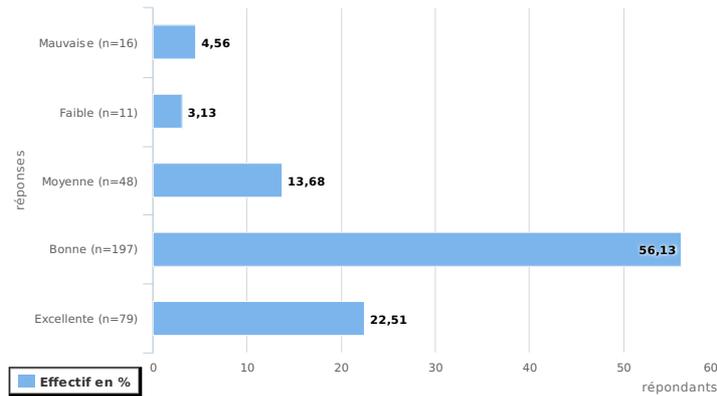
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE

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

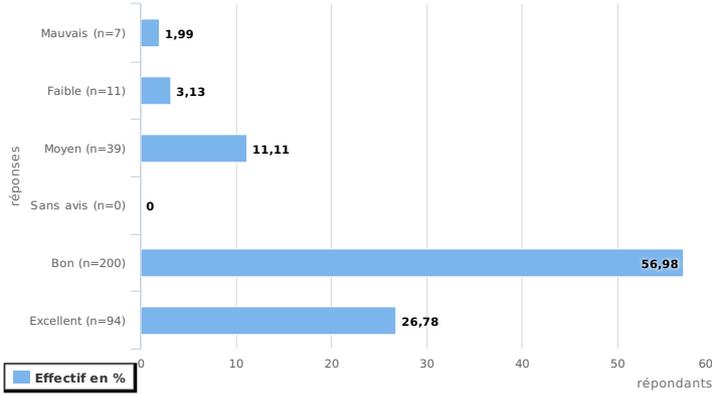
Total des réponses prises en compte (n=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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=351)
 Total des réponses non prises en compte (n=) dont :
 Sans avis (n=)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 357
 Nb de questionnaires complets = 351
 Nb de questionnaires incomplets = 62
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

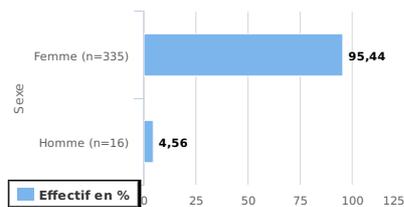
Nb de patients « Hors-champ » = 6
 (Hors-champ = patients n'ayant pas été hospitalisés + de 48h en MCO)
 Nb total de patients désinscrits = 7

45.57 % des patients répondants étaient hospitalisés dans votre établissement pour la 1ère fois

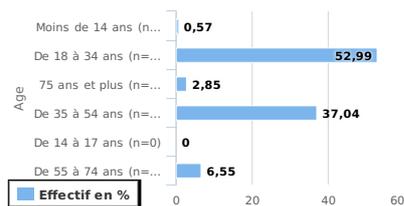
94.3 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 2.27 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 3.41 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

18.8 % des patients ont été orientés par un service d'urgence
 32.76 % des patients ont été orientés par un médecin (généraliste / spécialiste)
 11.96 % des patients ont été orientés par un proche (membre de la famille, ami)
 2.27 % des patients ont été orientés par un autre établissement
 34.18 % des patients ont été orientés autrement que par ces 4 propositions

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis Chir-Ambu 2022 - Etablissement 600000467

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 21/12/2022

Chiffres clés

Taux de répondants* (375 répondants / 1614 mails envoyés) = 23.23 %

*répondants = questionnaires complets

56.52 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

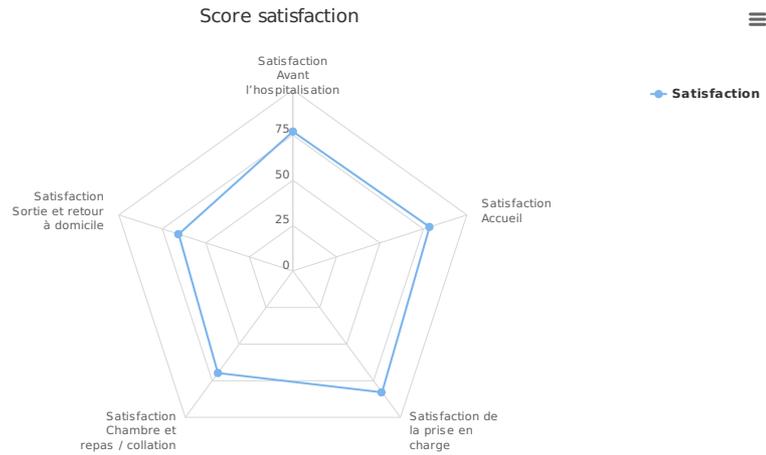
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 64.49 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=276)

Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

96.69 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
 98.9 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
 50 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
 88.76 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
 77.86 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
 98.81 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

43.84 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
 58.69 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

48.91 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
 82.24 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
 93.47 % des patients ont pris un repas ou une collation

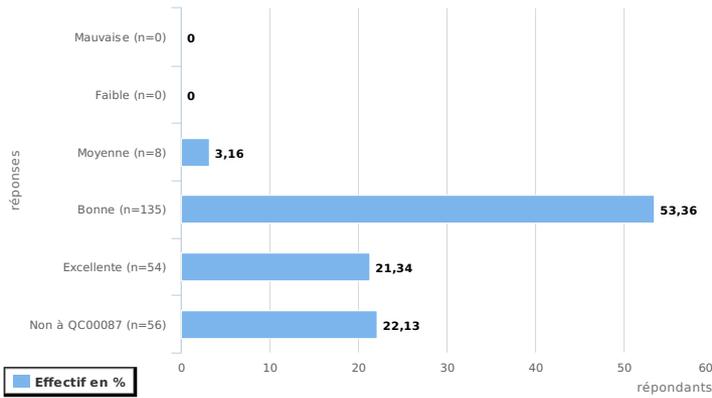
Organisation de la sortie et retour à domicile

85.5 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
 92.06 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
 62.96 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
 86.59 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
 85.6 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
 0 % des patients ont été contactés par l'établissement par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur, notification d'une application mobile).
 0 % des patients avaient refusé d'être contactés après leur sortie.
 0 % des patients sont retournés dans l'hôpital ou la clinique entre 1 et 3 jours après leur sortie.

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

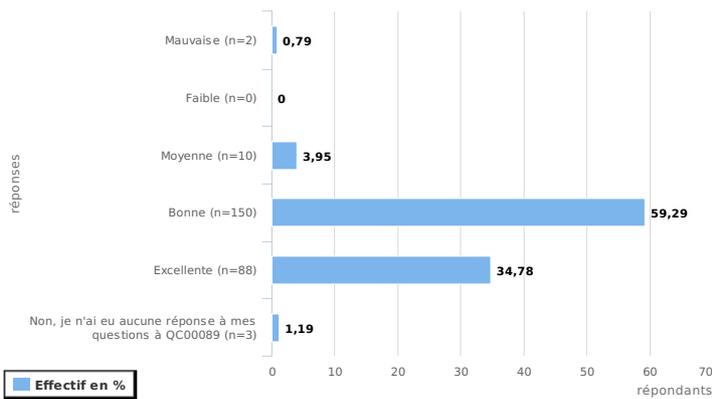
Total des réponses prises en compte (n=253)
 Total des réponses non prises en compte (n=23) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

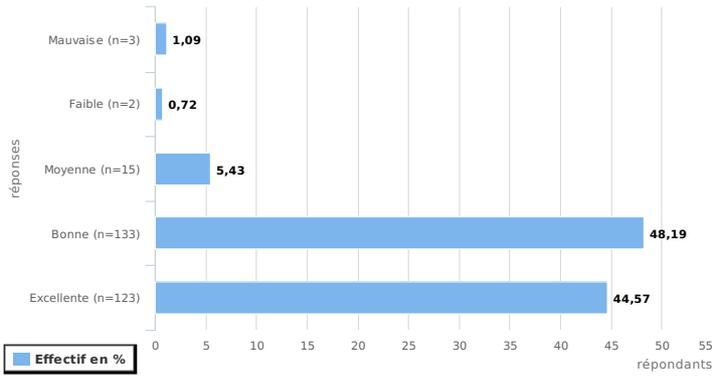
Total des réponses prises en compte (n=253)
 Total des réponses non prises en compte (n=23) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

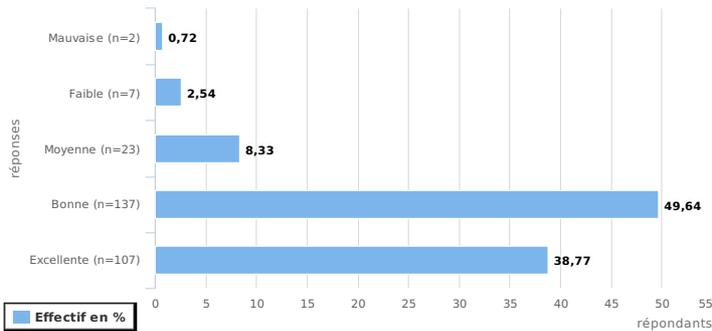
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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,...) ?

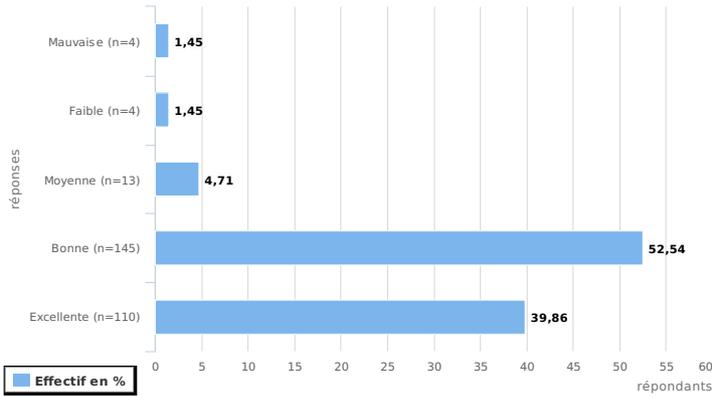
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

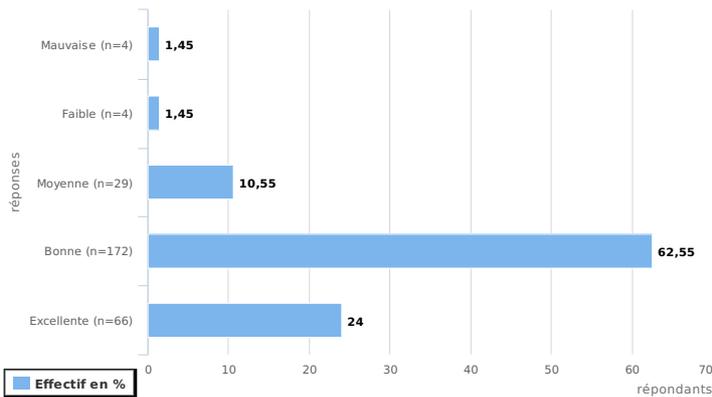
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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

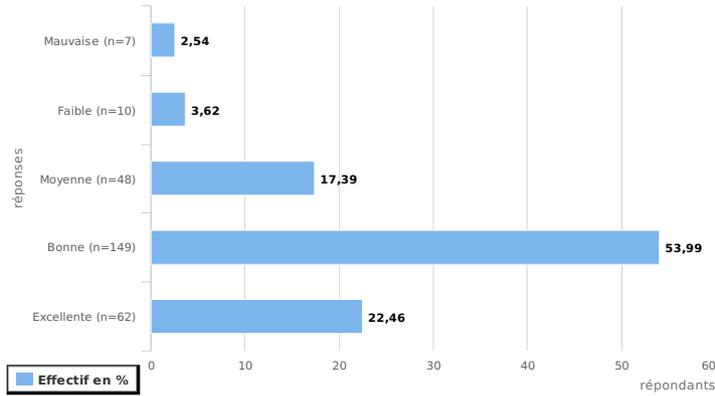
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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) ?

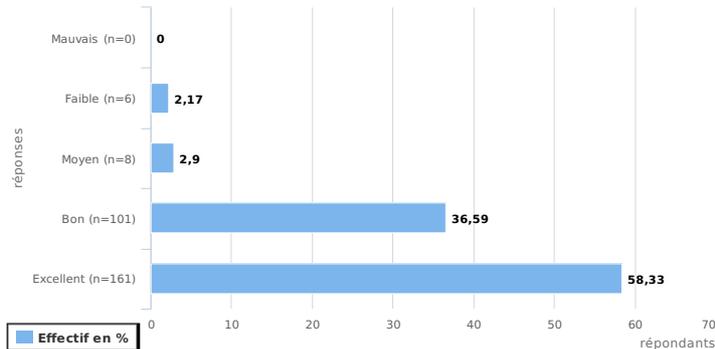
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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) ?

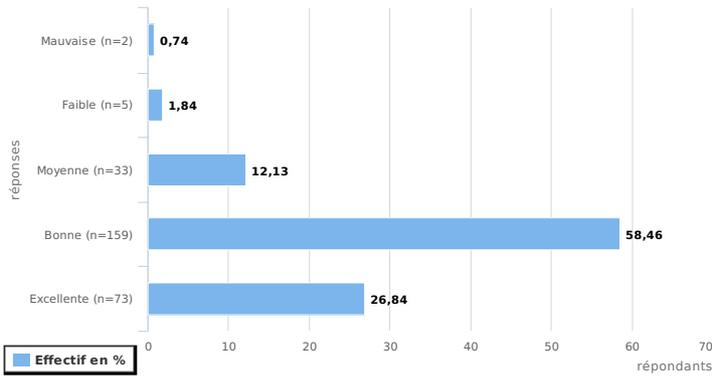
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...)?

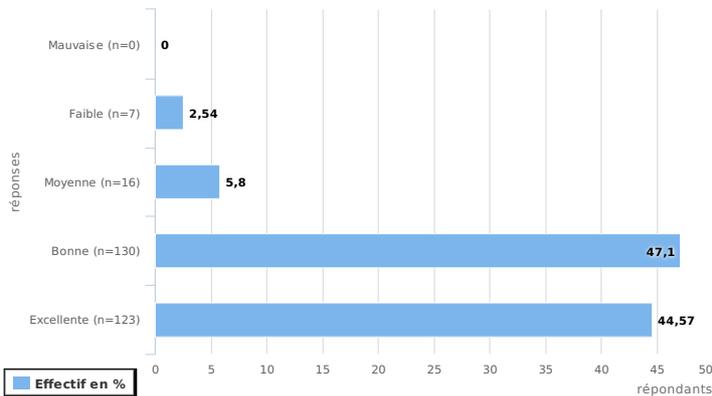
Total des réponses prises en compte (n=272)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



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 ?

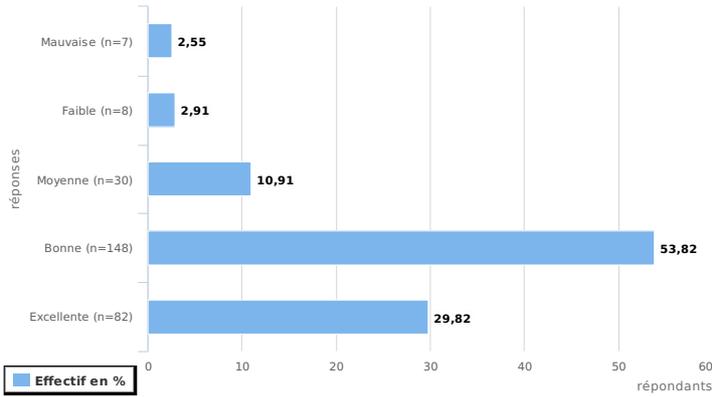
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

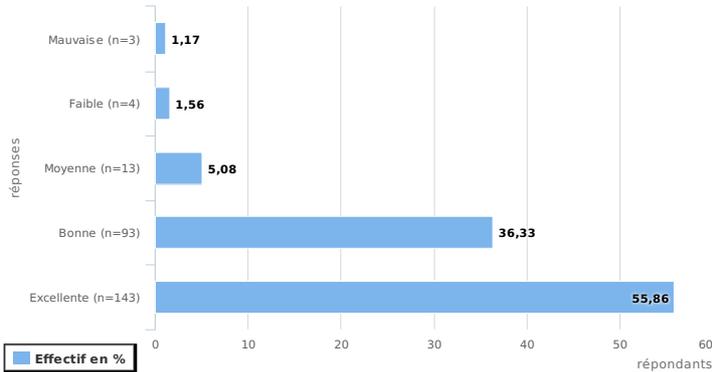
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

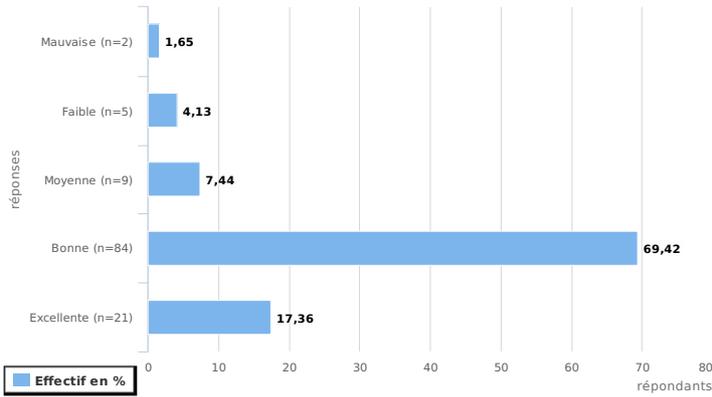
Total des réponses prises en compte (n=256)
 Total des réponses non prises en compte (n=20) dont :
 Sans avis (n=2)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

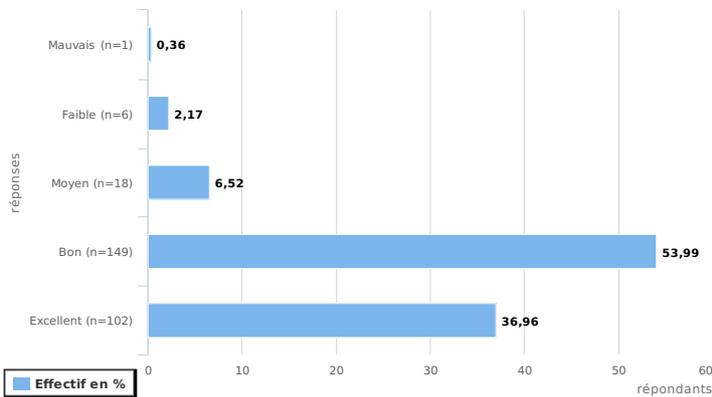
Total des réponses prises en compte (n=121)
 Total des réponses non prises en compte (n=155) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

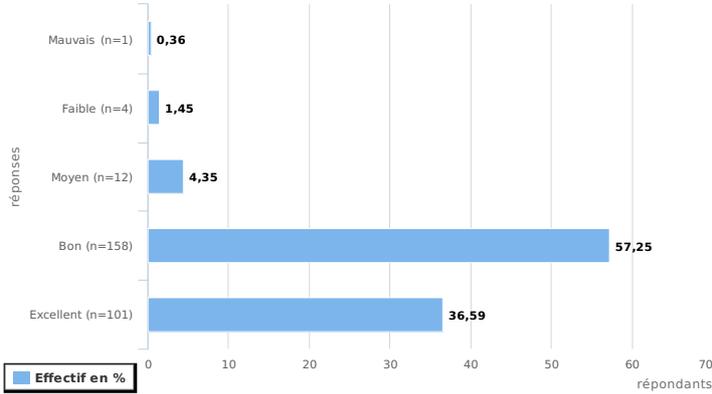
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

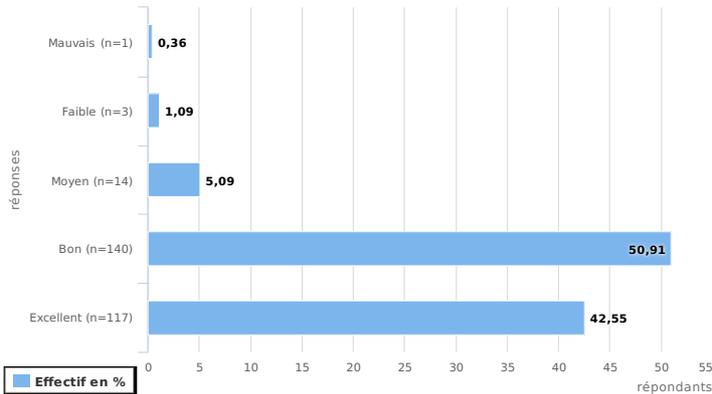
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

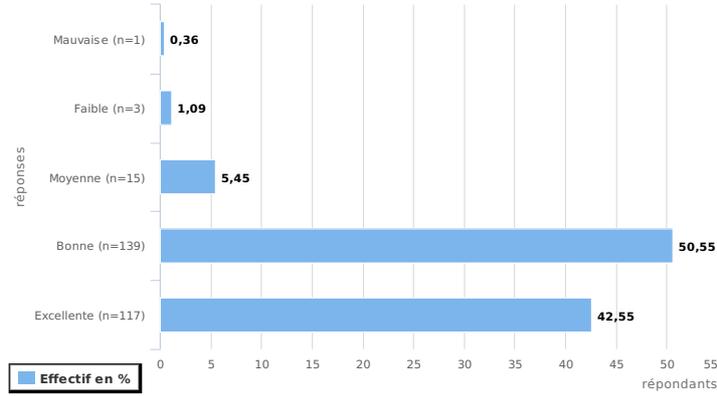
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

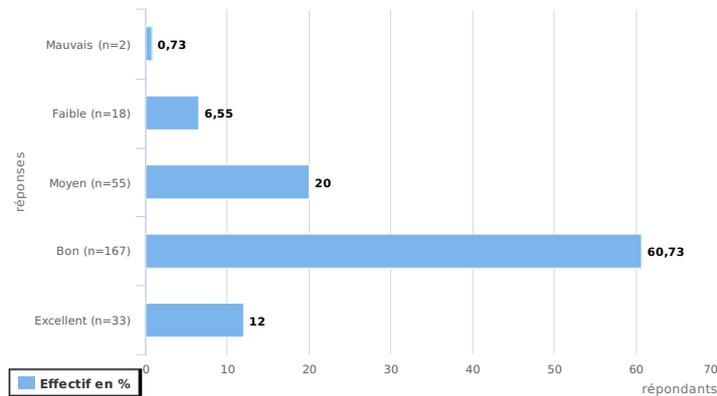
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

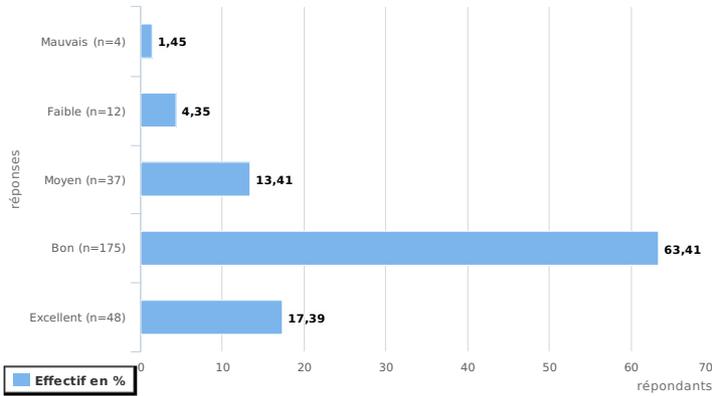
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

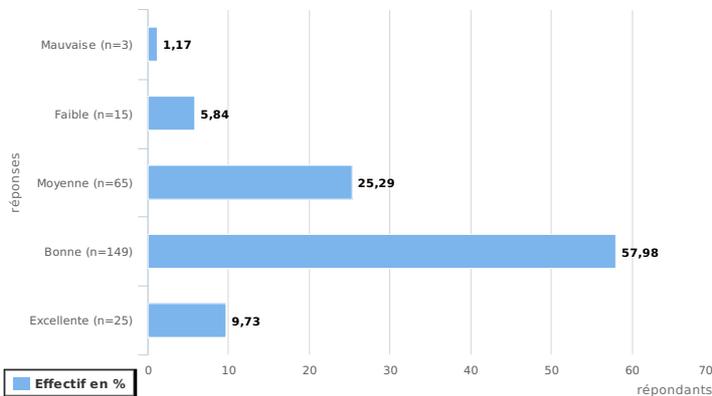
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

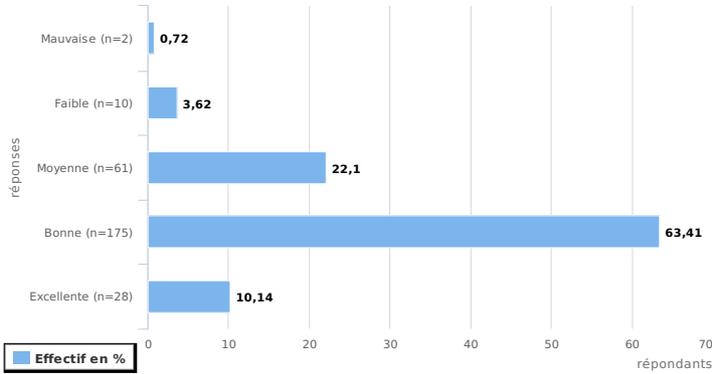
Total des réponses prises en compte (n=257)
 Total des réponses non prises en compte (n=19) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

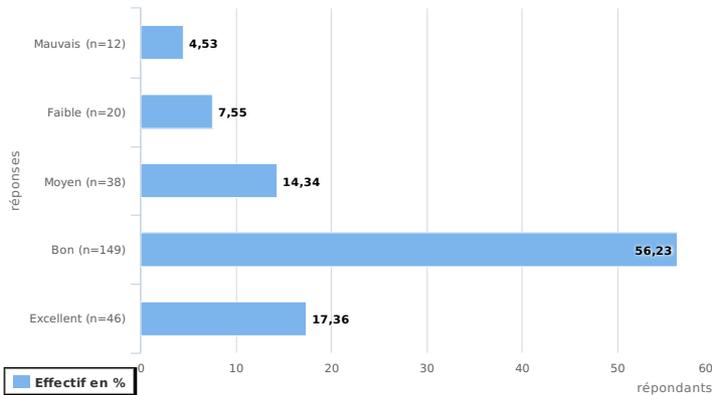
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

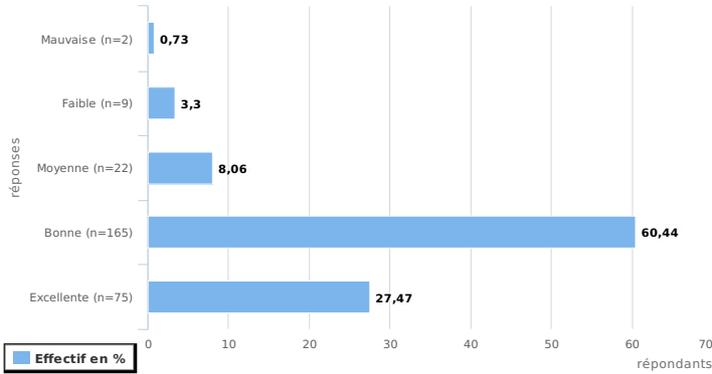
Total des réponses prises en compte (n=265)
 Total des réponses non prises en compte (n=11) dont :
 Sans avis (n=11)



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) ?

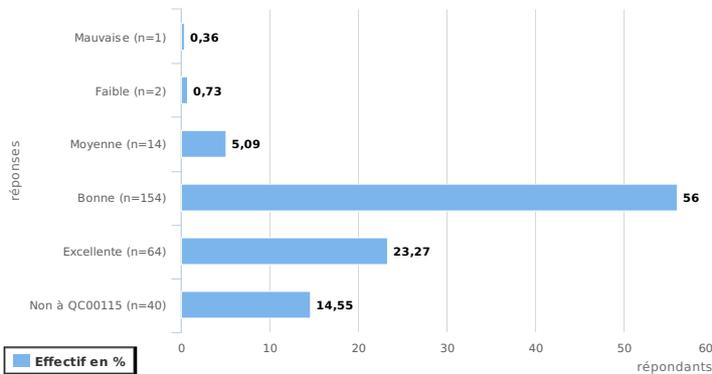
Total des réponses prises en compte (n=273)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=3)



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 ?

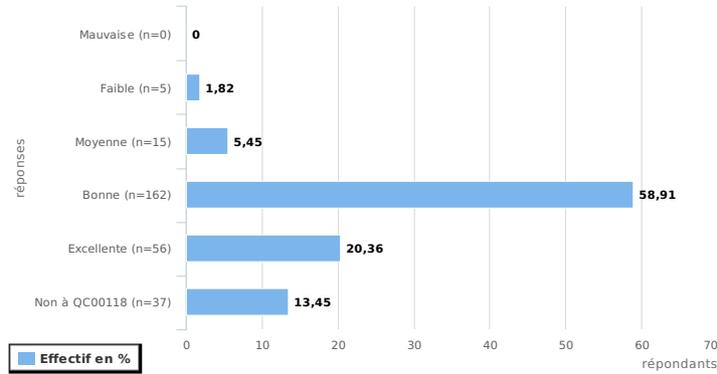
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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, ...) ?

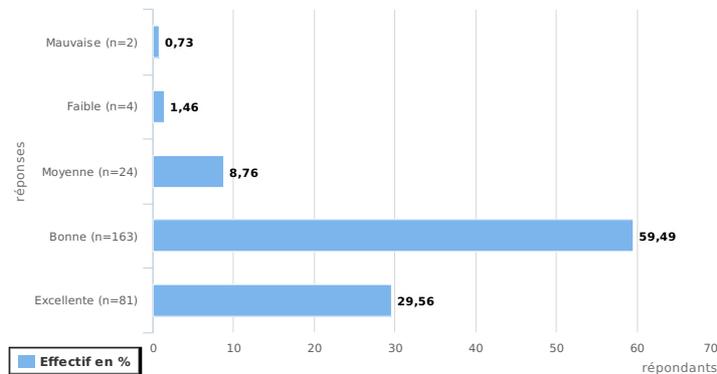
Total des réponses prises en compte (n=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

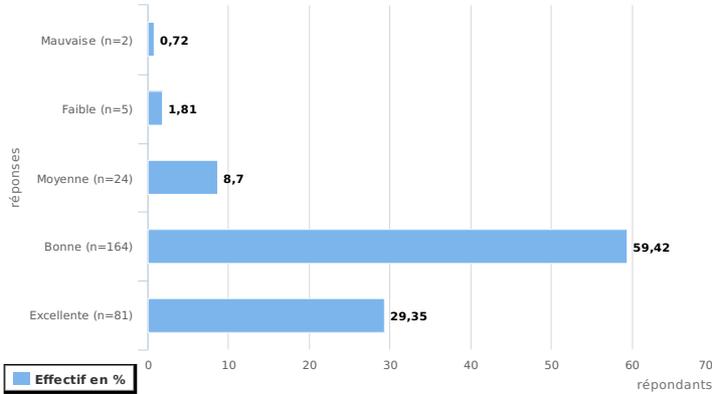
Total des réponses prises en compte (n=274)
 Total des réponses non prises en compte (n=2) dont :
 Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

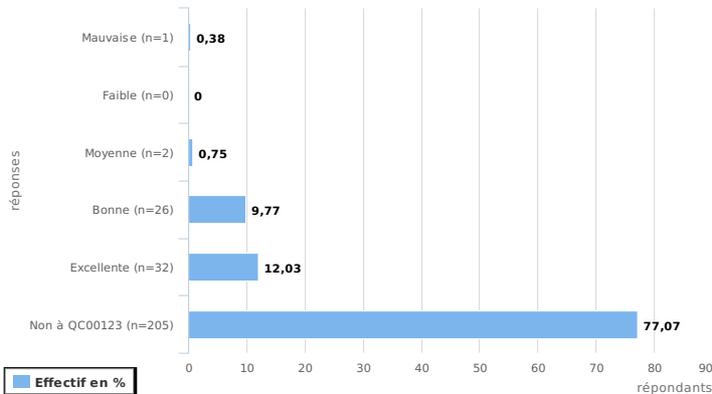
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

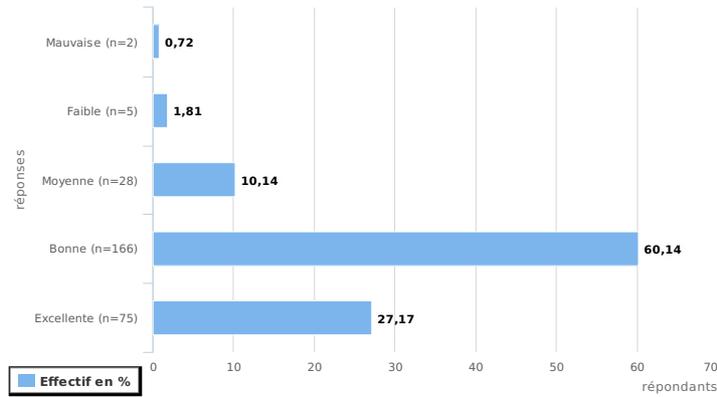
Total des réponses prises en compte (n=266)
 Total des réponses non prises en compte (n=10) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

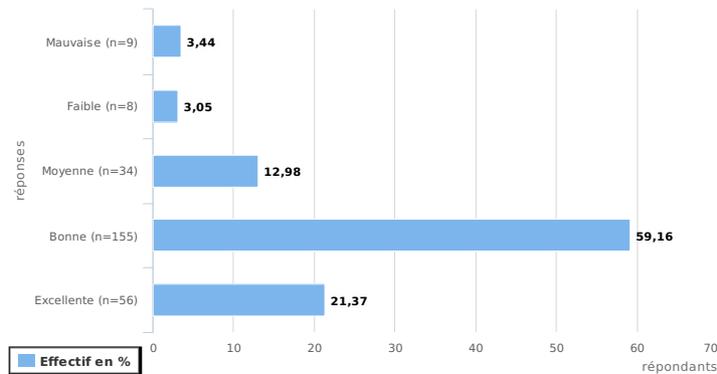
Total des réponses prises en compte (n=276)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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, ...) ?

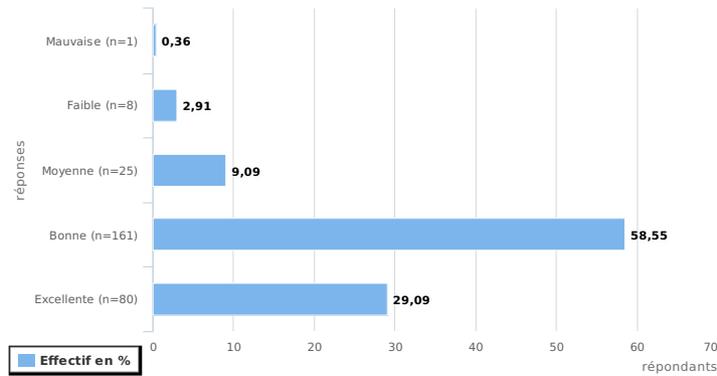
Total des réponses prises en compte (n=262)
 Total des réponses non prises en compte (n=14) dont :
 Sans avis (n=14)



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=275)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



Description de la population

Profil des répondants

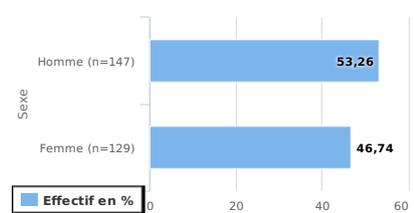
Nb total de répondants = 375
 Nb de questionnaires complets = 276
 Nb de questionnaires incomplets = 43
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 99
 (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 = 29

50.54 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 48.55 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

91.66 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 6.52 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.81 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



e-Satis Chir-Ambu 2022 - Etablissement 600000053

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 30 septembre 2021 / 28 septembre 2022

Date : 21/12/2022

Chiffres clés

Taux de répondants* (155 répondants / 611 mails envoyés) = 25.36 %

*répondants = questionnaires complets

60.95 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

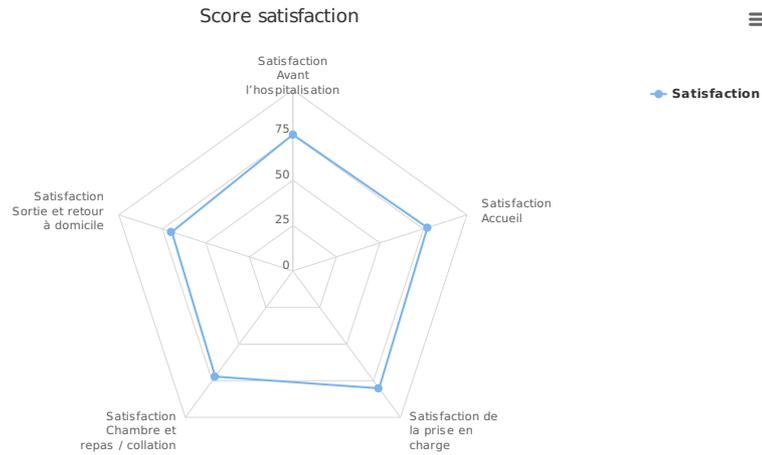
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 66.66 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=105)

Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée





Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

96.19 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
 96.19 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
 38.83 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
 93 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
 83.33 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
 94.94 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

60.95 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
 58.09 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

73.33 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
 82.85 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
 98.09 % des patients ont pris un repas ou une collation

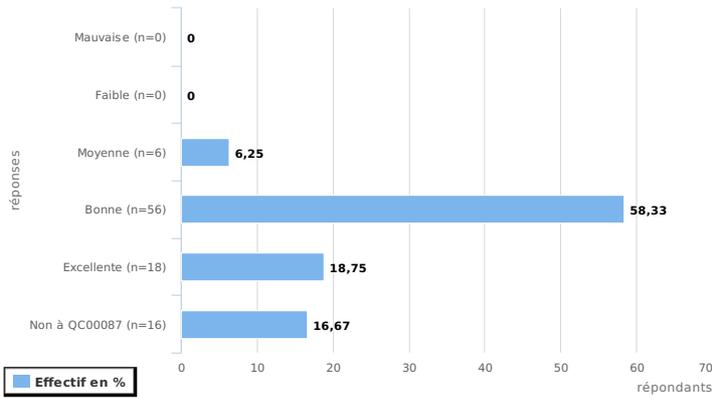
Organisation de la sortie et retour à domicile

81.9 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
 88.54 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
 60 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
 83.8 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
 88.88 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
 0 % des patients ont été contactés par l'établissement par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur, notification d'une application mobile).
 0 % des patients avaient refusé d'être contactés après leur sortie.
 0 % des patients sont retournés dans l'hôpital ou la clinique entre 1 et 3 jours après leur sortie.

AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

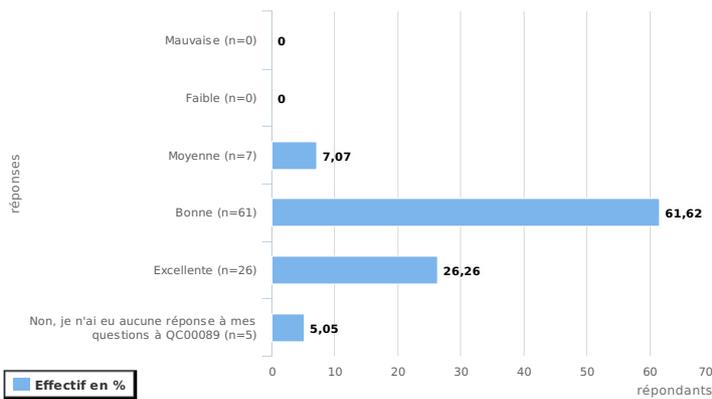
Total des réponses prises en compte (n=96)
 Total des réponses non prises en compte (n=9) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

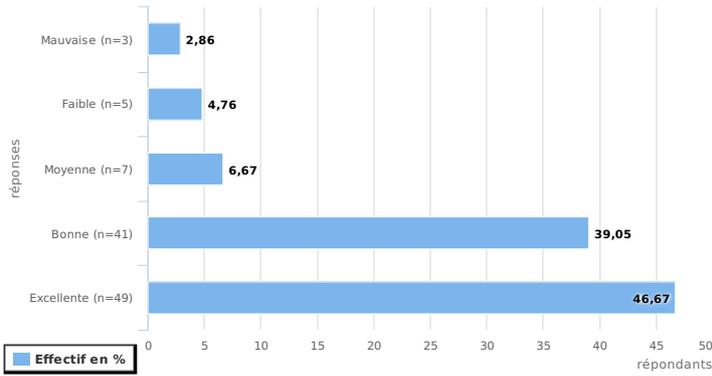
Total des réponses prises en compte (n=99)
 Total des réponses non prises en compte (n=6) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

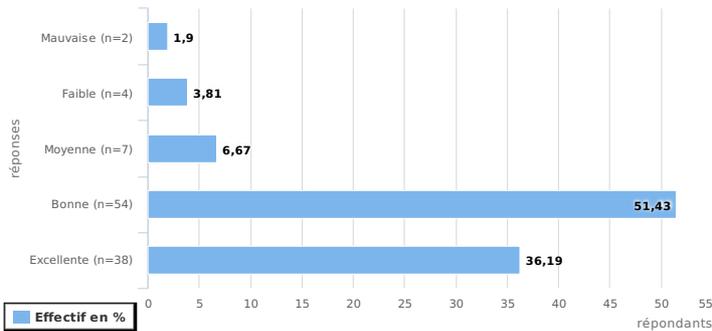
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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,...) ?

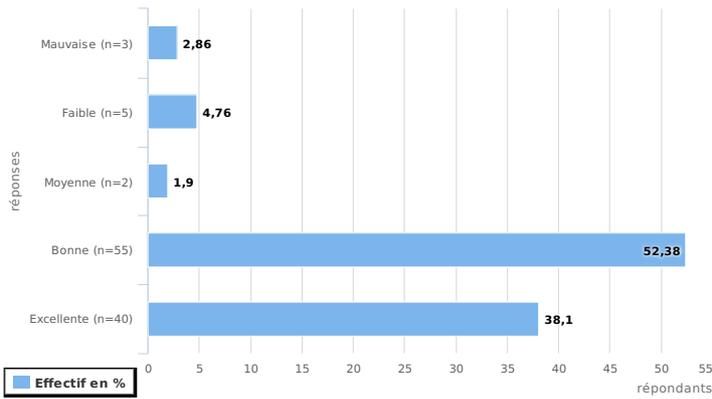
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

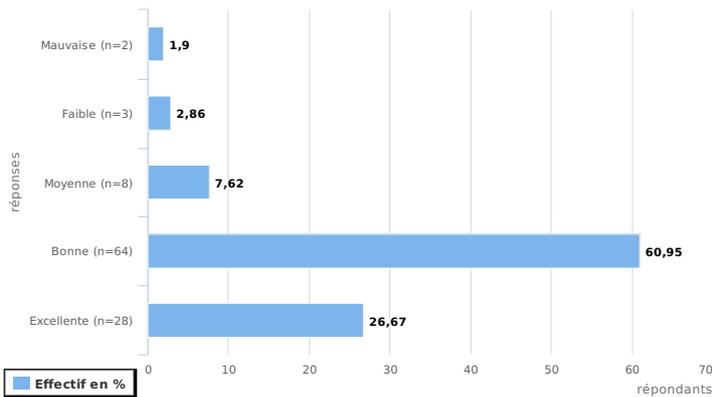
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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

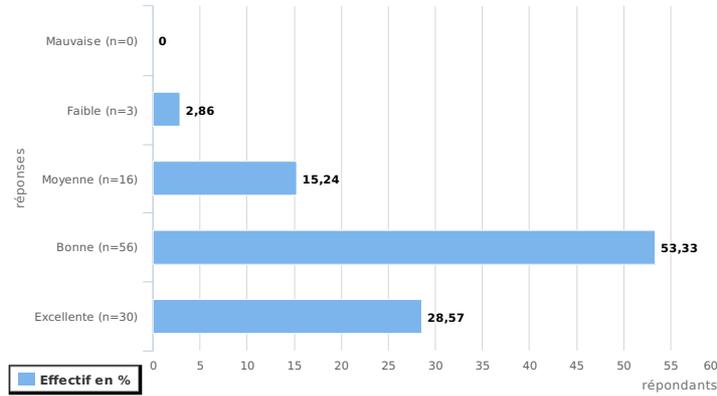
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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) ?

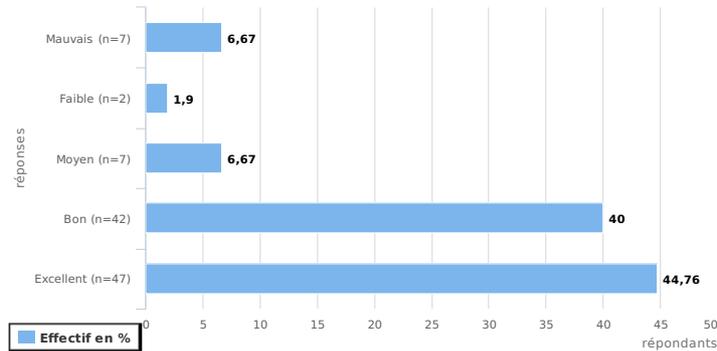
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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) ?

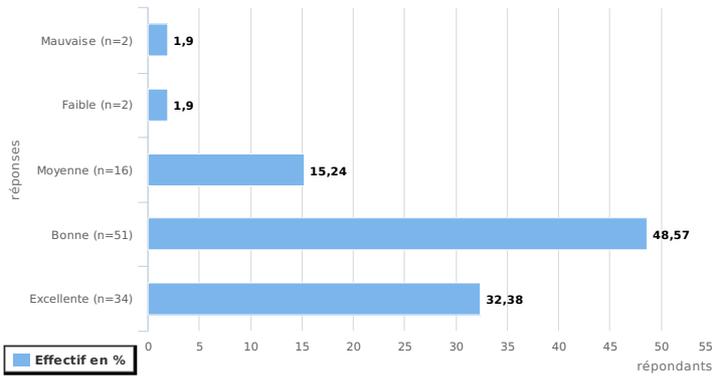
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

QC00097 : Que pensez-vous de l'identification (présentation, badge,...) des professionnels (anesthésiste, chirurgien, infirmiers(es), aides-soignants(es)...)?

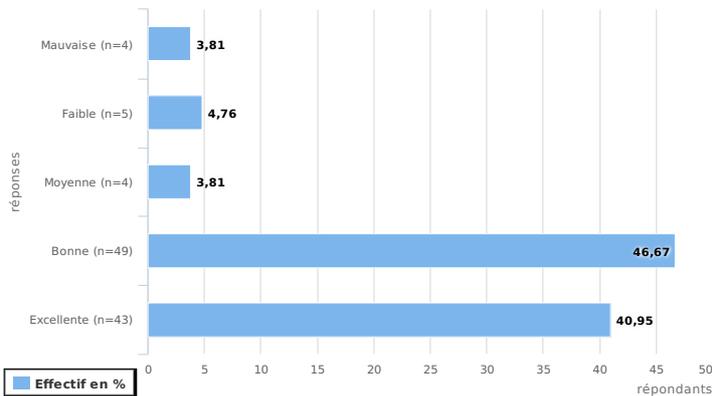
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

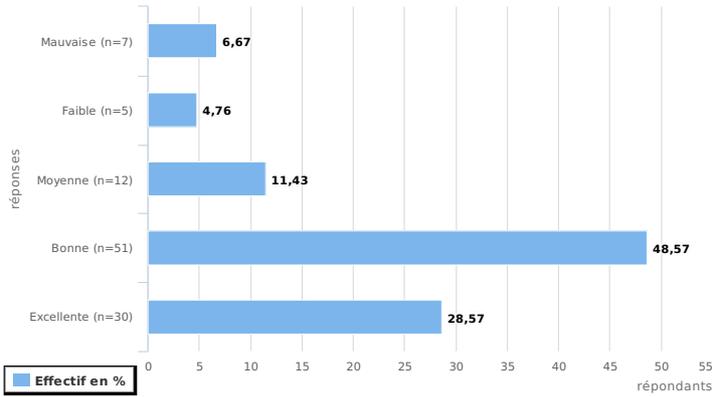
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00099 : Quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'attente avant votre opération / intervention ?

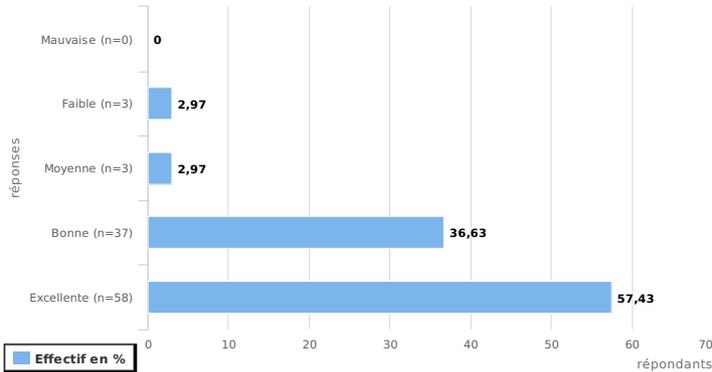
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

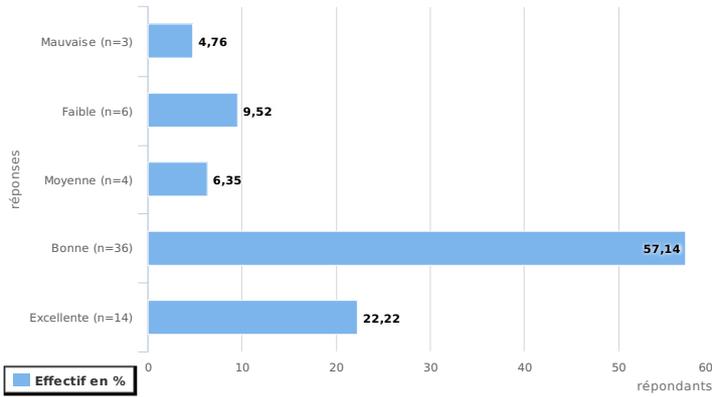
Total des réponses prises en compte (n=101)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

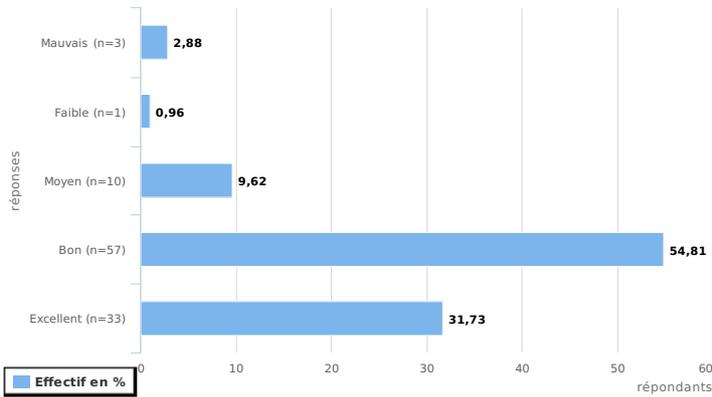
Total des réponses prises en compte (n=63)
 Total des réponses non prises en compte (n=42) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

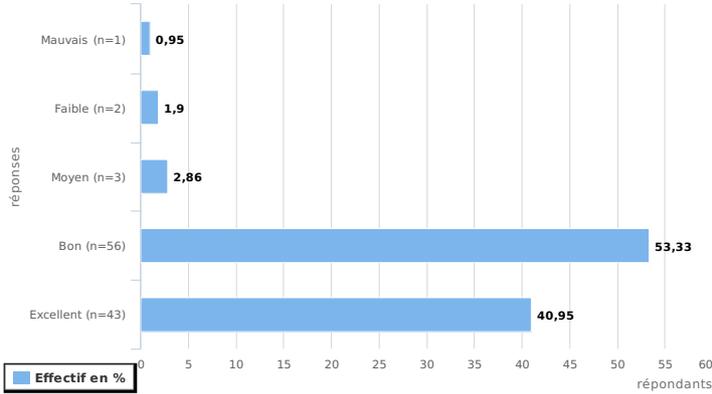
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

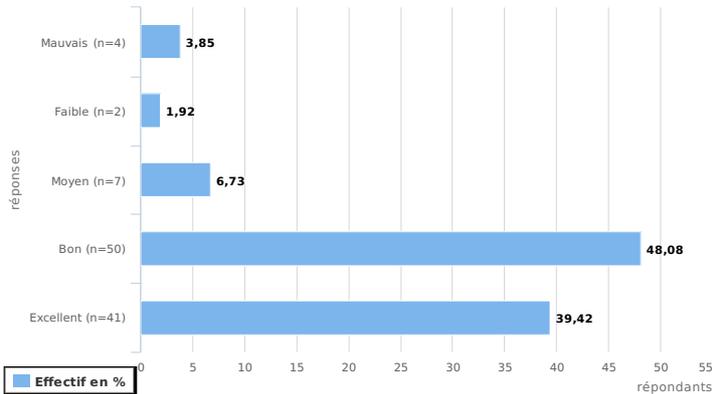
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

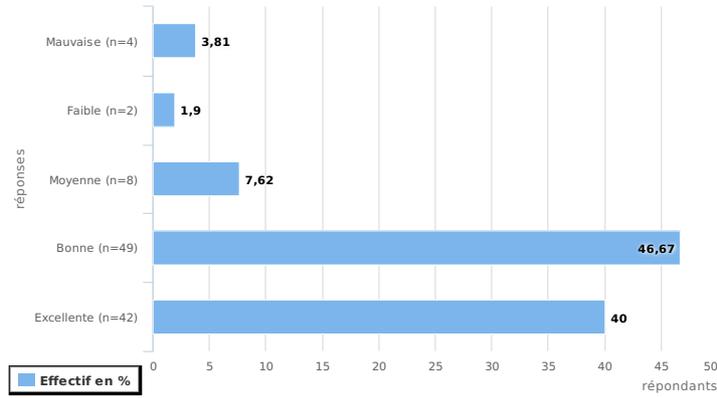
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

QC00105 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'établissement ?

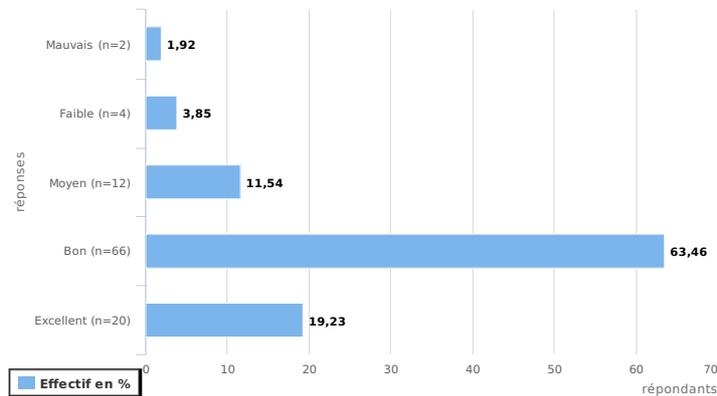
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00107 : Que pensez-vous du confort de votre chambre ou box individuel ou espace commun ?

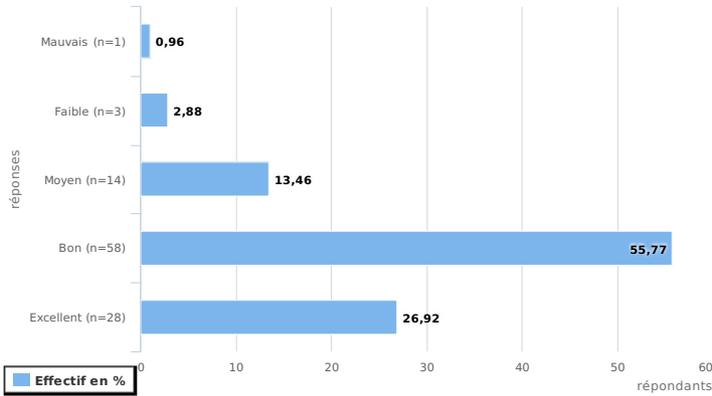
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

QC00108 : Que pensez-vous du respect de votre dignité, intimité dans ces espaces (chambre ou box ou espace commun) ?

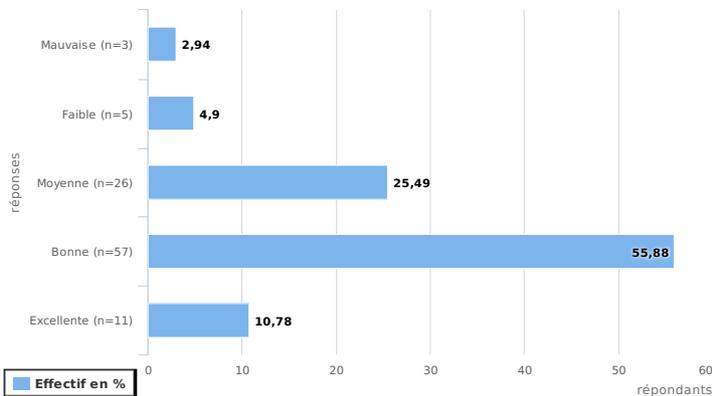
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

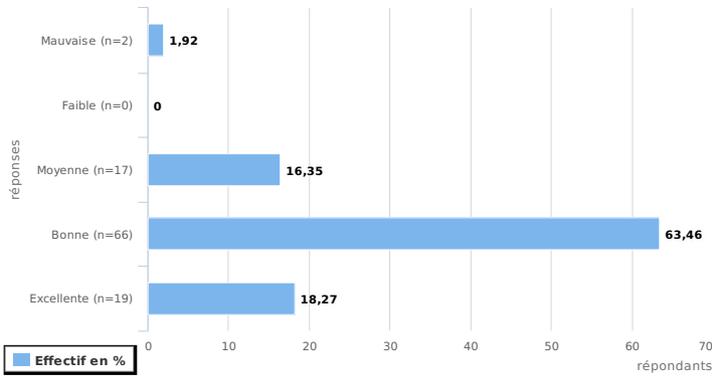
Total des réponses prises en compte (n=102)
 Total des réponses non prises en compte (n=3) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

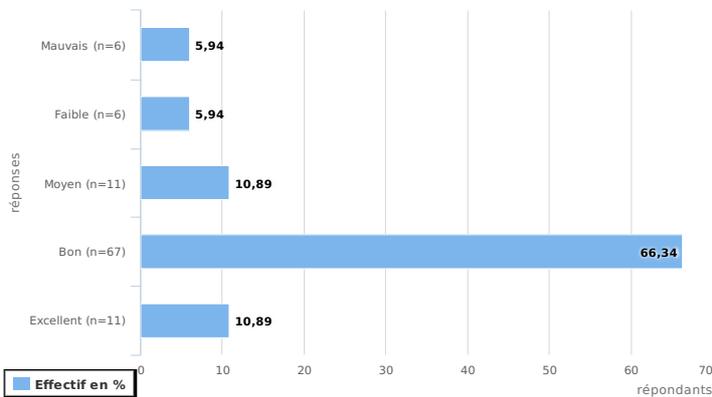
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00113 : Que pensez-vous du délai d'attente pour voir le médecin avant de sortir ?

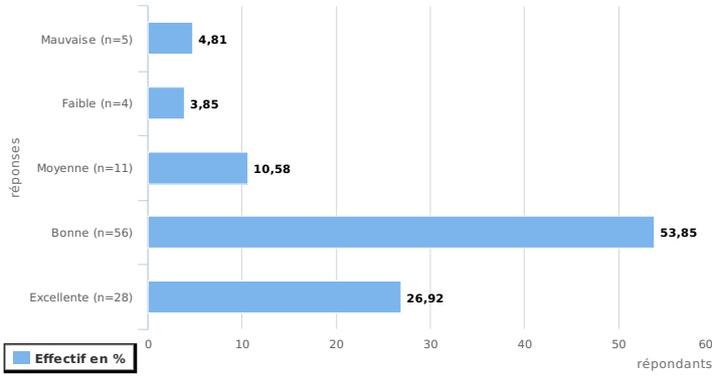
Total des réponses prises en compte (n=101)
 Total des réponses non prises en compte (n=4) dont :
 Sans avis (n=4)



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) ?

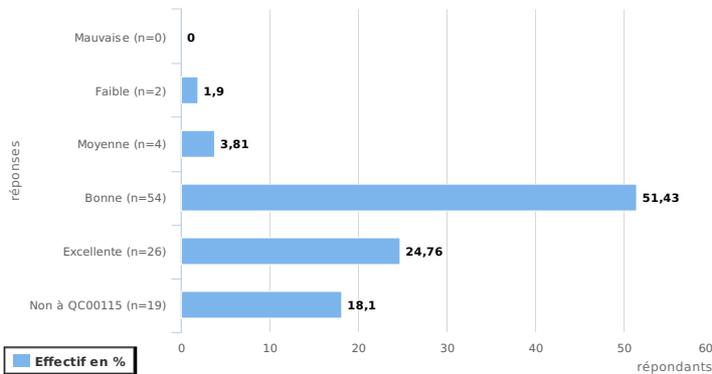
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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 ?

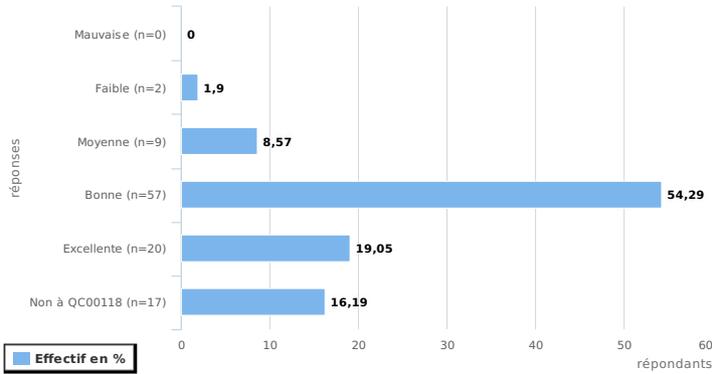
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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, ...) ?

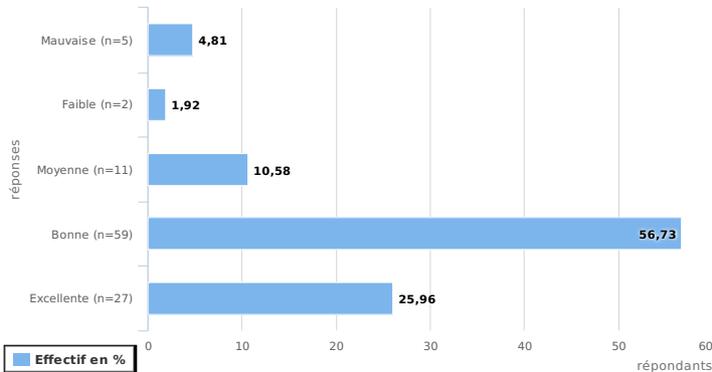
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

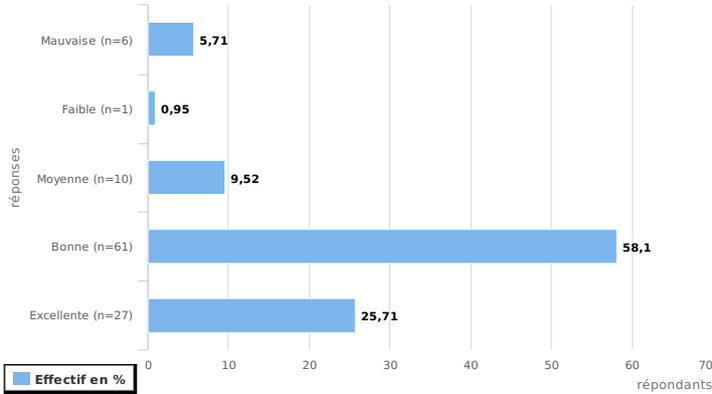
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

QC00122 : Globalement, comment évaluez-vous la qualité de l'organisation de votre sortie ?

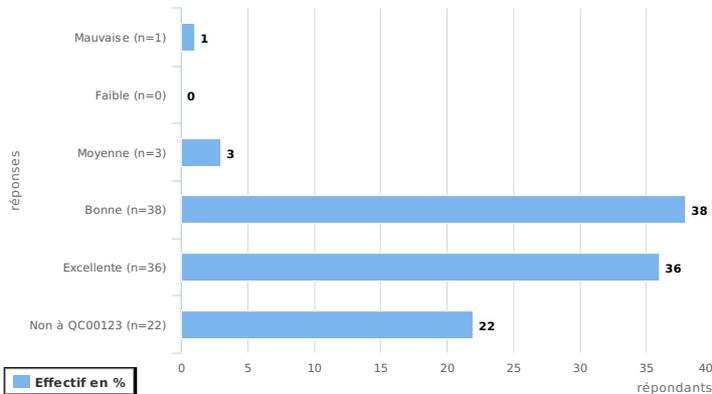
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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 ?

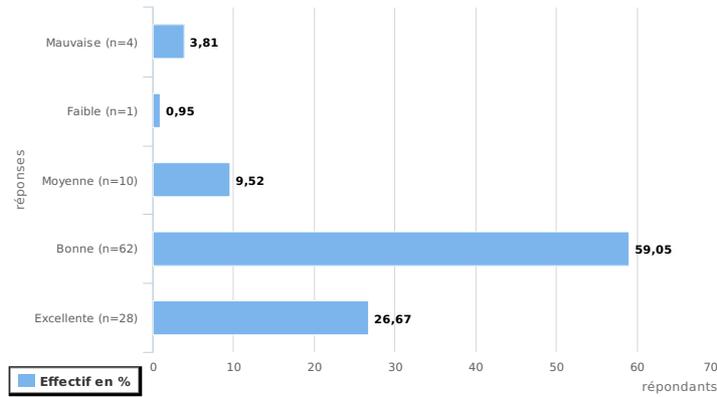
Total des réponses prises en compte (n=100)
 Total des réponses non prises en compte (n=5) dont :
 Sans avis (n=0)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

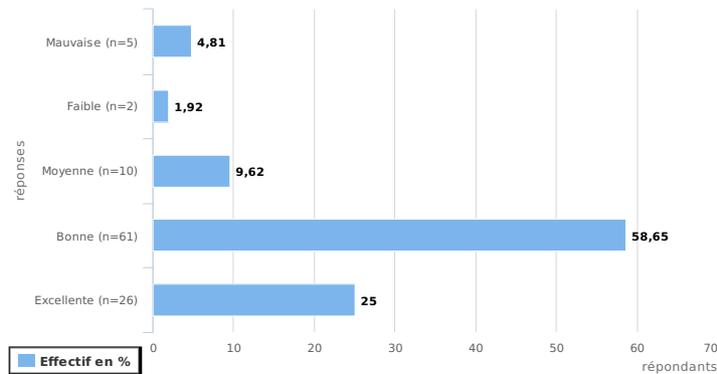
Total des réponses prises en compte (n=105)
 Total des réponses non prises en compte (n=0) dont :
 Sans avis (n=0)



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, ...) ?

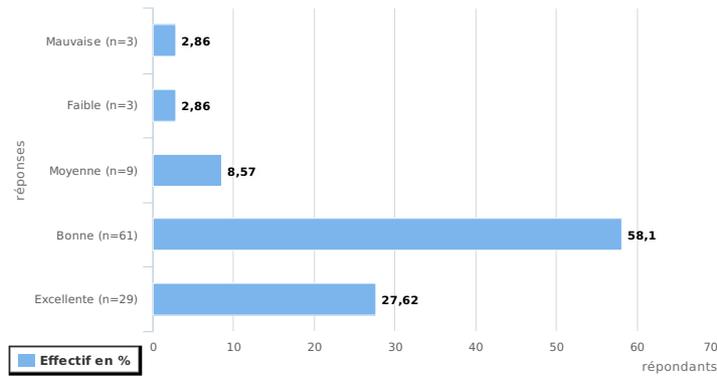
Total des réponses prises en compte (n=104)
 Total des réponses non prises en compte (n=1) dont :
 Sans avis (n=1)



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



Description de la population

Profil des répondants

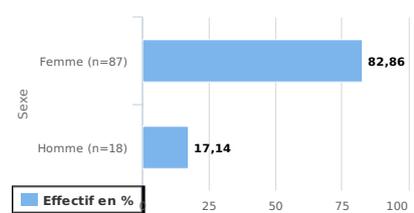
Nb total de répondants = 155
 Nb de questionnaires complets = 105
 Nb de questionnaires incomplets = 18
 (Les questionnaires incomplets ne sont pas inclus dans ces résultats individuels)

Nb de patients « Hors-champ » = 50
 (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 = 6

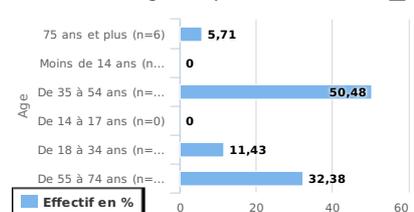
89.52 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale
 Pour 42.3 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

95.23 % des questionnaires ont été remplis par le patient
 2.85 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche
 1.9 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Sexe des patients



Age des patients



11) Analyse de la médiation

Sur l'année 2022, il y a eu 5 demandes de médiation dont 1 qui a été traitée en 2022 et 3 une qui vont être traitées en 2023. Ce retard de traitement des médiations s'explique par la démission de nos anciens médiateurs médecin et de la désignation et formation de nouveaux médiateurs médecins.

L'établissement n'a, pour le moment, pas de retour du demandeur concernant la demande de médiation restante.

Pour rappel, les avis et recommandations sont émis par les membres de la CDU lors de la réunion restreinte. Ils visent à améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Le secrétariat de la CDU met à jour un tableau de bord concernant les avis et recommandations émis au cours de l'année.

Ces avis et recommandations sont transmis au Directeur de l'établissement, au personnel et à l'encadrement concernés, au patient, à la présidente de la CME et/à la Directrice des Soins le cas échéant, pour mise en œuvre ; ils sont intégrés au PAQSS.

12) Analyse des sources d'informations

Sources issues de l'expression des usagers

L'ensemble des sources d'informations présentées fait l'objet d'une analyse ; des actions d'amélioration sont identifiées et sont intégrées au PAQSS.

Le volet Qualité et Sécurité des Soins du contrat de pôle comporte des indicateurs en lien avec les dossiers gérés par la Patientèle et avec les actions de la CDU.

POLES	Nombre de passages (consultations et hospitalisations comprises)	Nombre d'items concernant les réclamations	Pourcentage d'items concernant les réclamations /activité	Nombre de demandes d'indemnisation	Pourcentage de demandes d'indemnisation /activité	Nombre de dossier au Tribunal Administratif/ TJ	Pourcentage de dossiers au TA /activité	Nombre de dossiers à la CCI	Pourcentage de dossiers à la CCI /activité	Nombre de demandes d'accès au dossier médical	Pourcentage de demandes d'accès au dossier médical/activité	Nombre de remerciements	Pourcentage de remerciements /activité	Nombre de questionnaires de sortie (hors retournés par les services de soins (hors consultations)	Pourcentage de questionnaires de sortie /au nombre d'hospitalisation
Pôle de Chirurgie	43 127	25	0,06%	5	0,011%	6	0,014%	4	0,009%	95	0,220%	8	0,018%	1241	19,91%
Pôle Femme/Mère/Enfant	77 597	32	0,040%	7	0,009%	3	0,004%	4	0,005%	91	0,117%	1	0,001%	724	11,54%
Pôle Urgences/Réanimation/Anesthésie/Douleur	50 548	71	0,140%	4	0,008%	3	0,006%	3	0,006%	156	0,309%	8	0,002%	0	0,00%
Pôle de Médecine	35 336	10	0,028%					1	0,003%	38	0,107%	1	0,003%	364	33,77%
Pôle Cardiologie Vasculaire Prévention	25 103	27	0,107%	1	0,004%	1	0,004%	1	0,004%	109	0,434%	8	0,032%	931	14,04%
Pôle de Gériatrie	4 913	6	0,122%							7	0,142%	20	0,407%	93	14,37%
Pôle Oncologie	10 104	8	0,079%	1	0,01%					20	0,198%	28	0,300%	15	5,14%

ANNEXE 1

SUIVI DES AVIS ET/OU RECOMMANDATIONS FORMULES PAR LA COMMISSION DES USAGERS

RD : EN/ADM/3/04

N° Version : 1

Page : 1/1

Date d'application :

ANNEE	AVIS/RECO n°	AVIS ET/OU RECOMMANDATIONS FORMULEES	SEANCE DU	TRANSMISE A	SUITE A DONNER
2022	1	<ul style="list-style-type: none"> - Avis de classement sans suite. - Continuer à travailler sur la prise en charge de la douleur et la démarche d'amélioration du fonctionnement du service au sein des urgences 	20/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de structure Urgences - Cadre de santé Urgences Copie : <ul style="list-style-type: none"> - Directrice des Soins - Cadre de pôle Urgences 	

