

e-Satis Chir-Ambu 2019 - Etablissement 490015906

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

Période des résultats : 15 octobre 2018 / 5 novembre 2019

Date : 09/01/2020

Chiffres clés

Taux de répondants* (733 répondants / 2474 mails envoyés) = 29.62 %

*répondants = questionnaires complets

78.44 % de patients recommandent votre établissement à ses amis ou proches

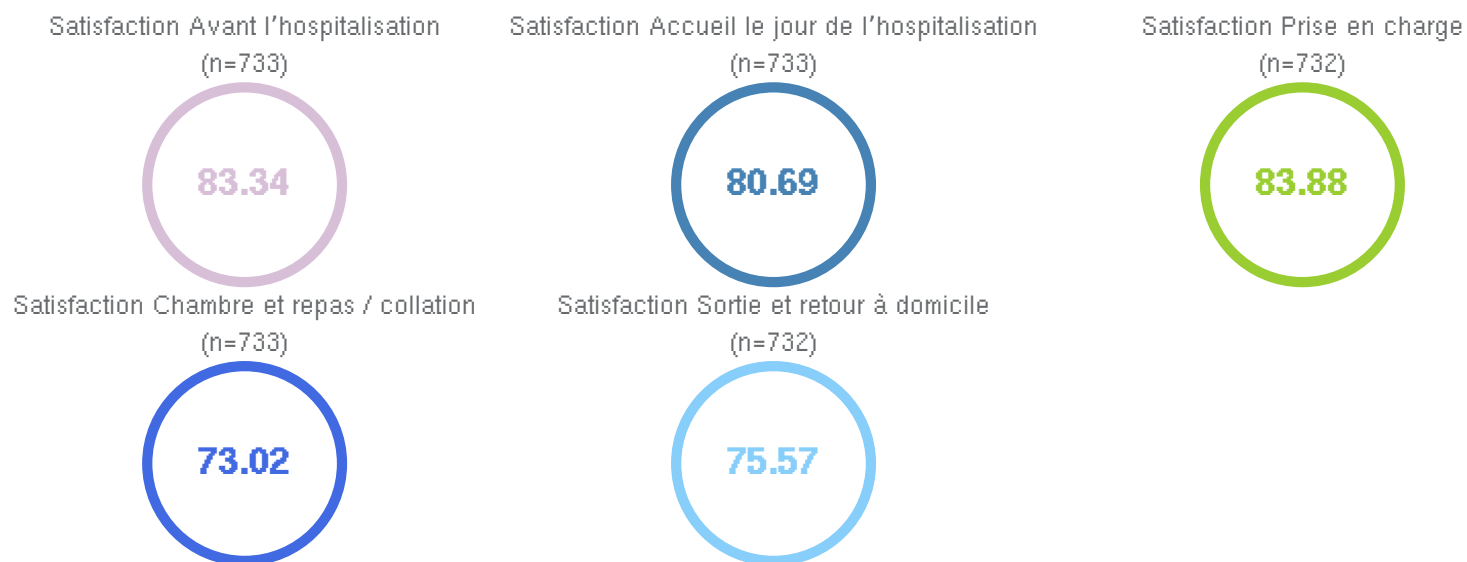
S'ils devaient être à nouveau hospitalisés pour la même raison, 81.45 % de patients reviendraient « certainement » dans votre établissement

Score de satisfaction (n=733)

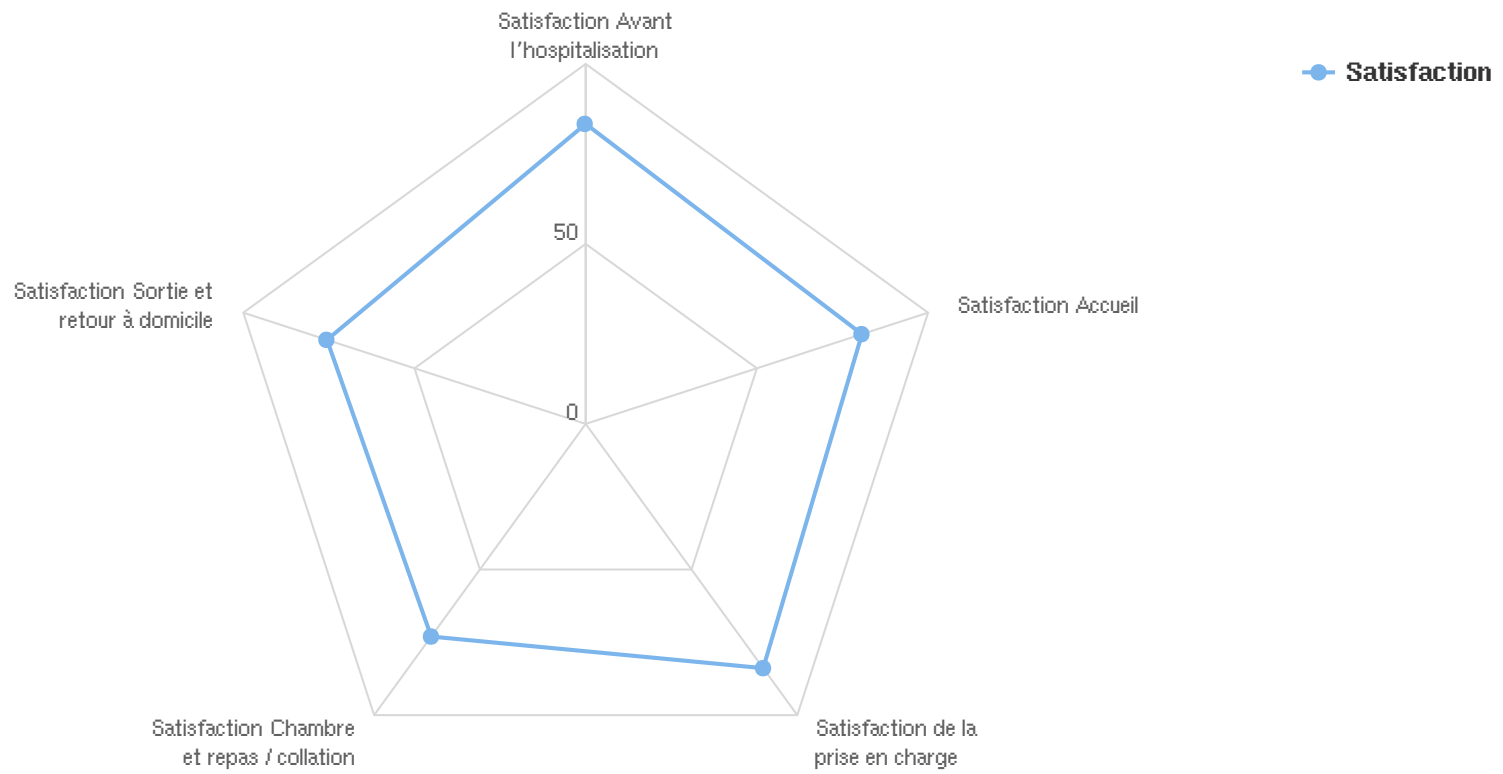


Les scores sont calculés pour les patients qui ont répondu à au moins 50% des questions

Scores de satisfaction détaillée



Score satisfaction



Expérience de vos patients

Avant l'hospitalisation pour une chirurgie ambulatoire

- 97.64 % des patients ont reçu des informations sur la nécessité d'une personne pour les accompagner lors de leur retour à domicile
- 99.59 % des patients ont reçu des informations sur leur opération / intervention dans l'établissement (horaires d'admission, consignes de jeûne,...)
- 55.84 % des patients ont reçu une ordonnance avant leur intervention (prescription de médicaments pour soulager une éventuelle douleur)
- 91.83 % des patients ont été contactés par l'établissement pour un rappel des consignes avant leur opération / intervention (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)
- 98.35 % des patients ont reçu un passeport ambulatoire / livret d'accueil
- 98.54 % des patients qui avaient des questions, ont obtenu des réponses de la part des professionnels

Prise en charge

- 69.02 % des patients ont eu des douleurs après leur opération / intervention
- 58.65 % des patients ont ressenti de l'inquiétude, de l'anxiété au cours de leur hospitalisation

Chambre et repas / collation

- 60.57 % des patients étaient dans une chambre ou un box individuel(le)
- 51.98 % des patients ont eu un endroit personnel pour ranger leurs affaires (placard / vestiaire fermé)
- 97.68 % des patients ont pris un repas ou une collation

Organisation de la sortie et retour à domicile

- 75.99 % des patients ont reçu des informations sur les signes ou complications devant les amener à recontacter l'établissement en urgence
- 88.69 % des patients ont eu le numéro de téléphone de la personne / du service à contacter en cas d'urgence
- 56.97 % des patients qui en avaient besoin, ont pu appeler le numéro d'urgence une fois de retour à domicile
- 95.63 % des patients ont reçu des informations sur leur suivi après leur sortie (rdv, kinésithérapie, reprise du travail...)
- 72.43 % des patients ont reçu un document contenant des informations sur leur intervention et leur suivi après la sortie (lettre de liaison, compte-rendu opératoire)
- 90.19 % des patients ont été contactés par l'établissement entre 1 et 3 jours après leur sortie (sms, appel téléphonique, message sur répondeur)

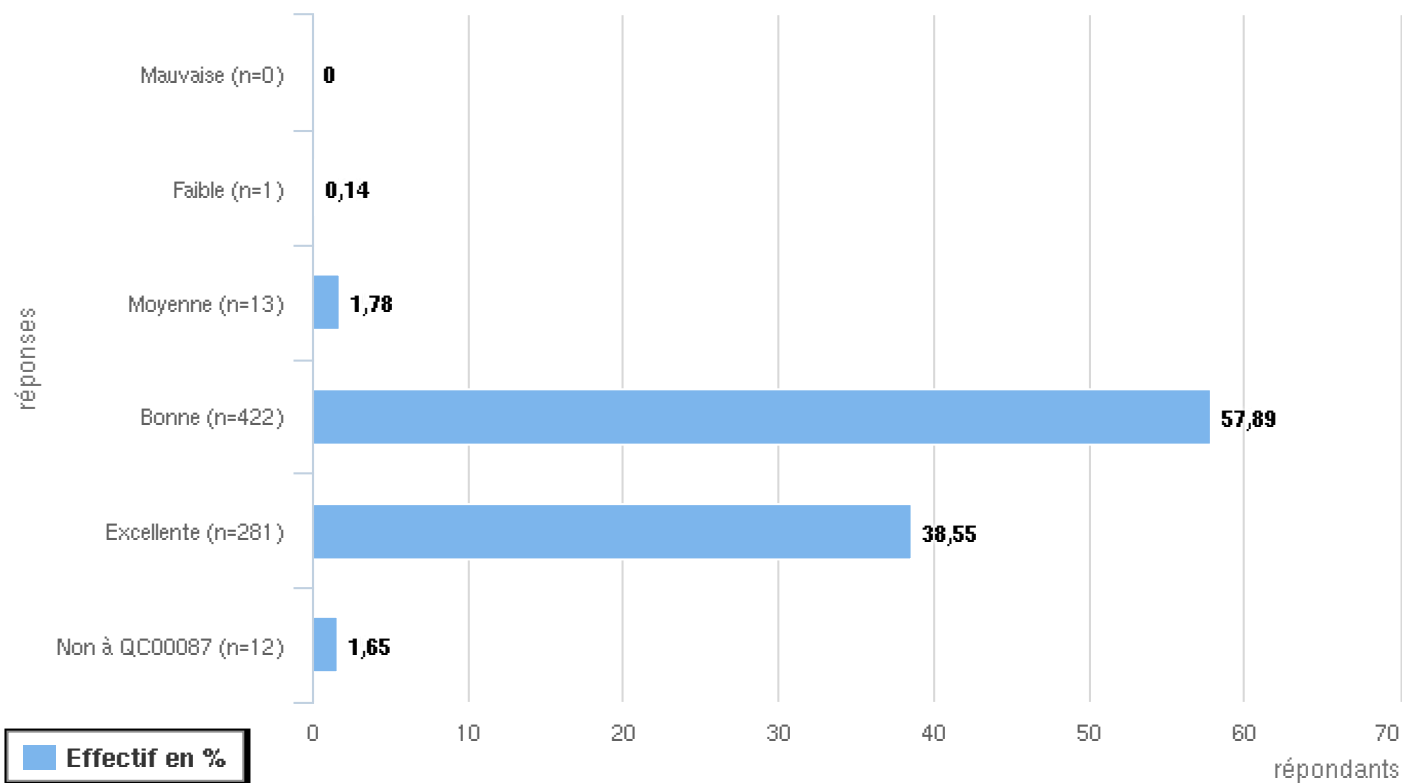
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=729)

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

Sans avis (n=0)



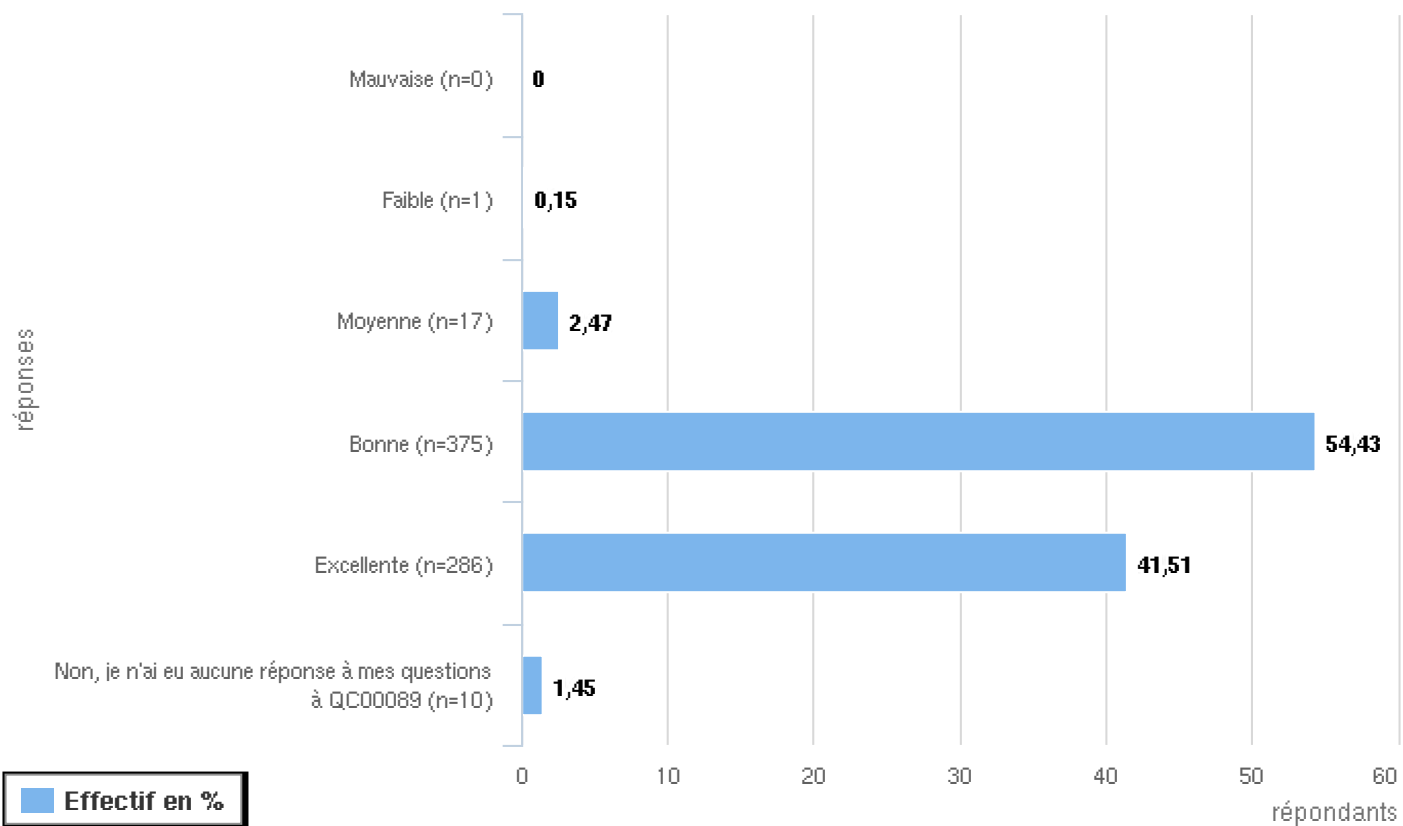
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=689)

Total des réponses non prises en compte (n=44) dont :

Sans avis (n=0)



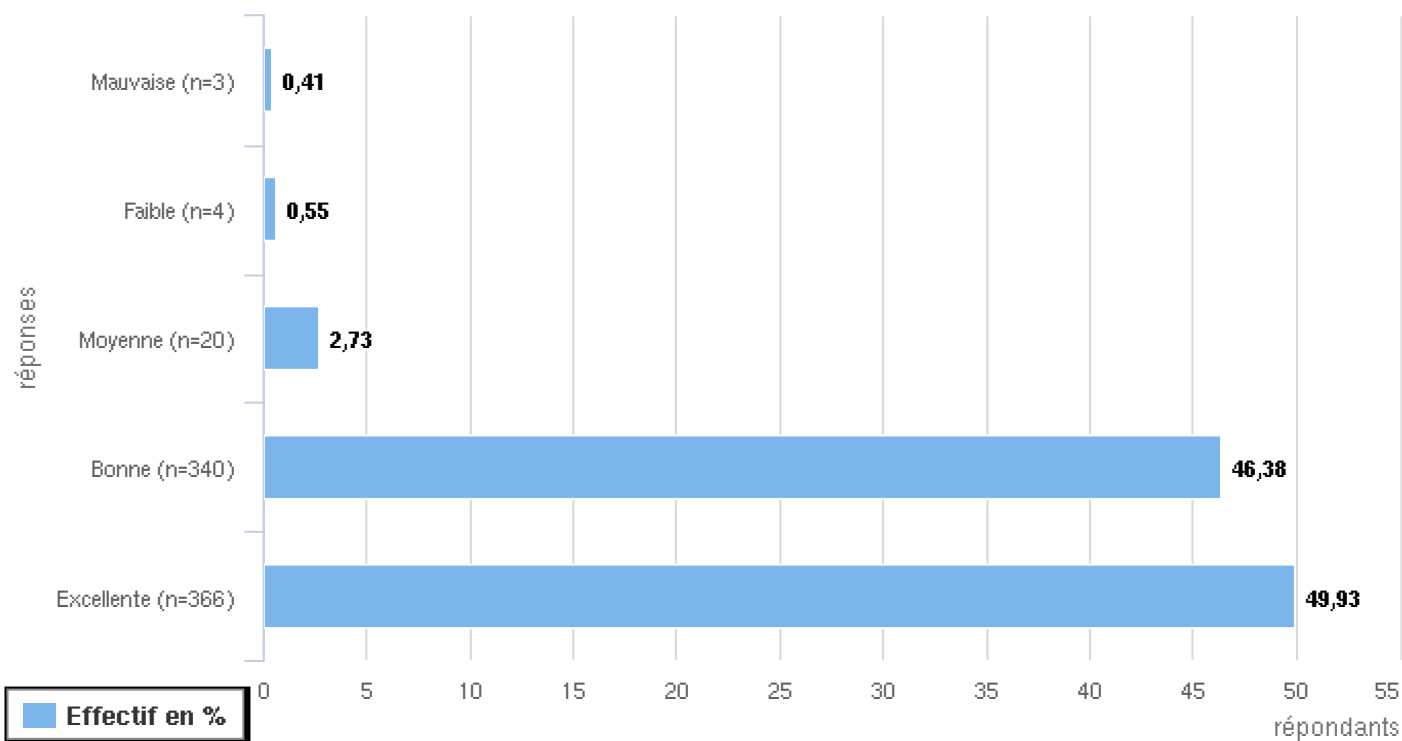
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=733)

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

Sans avis (n=0)



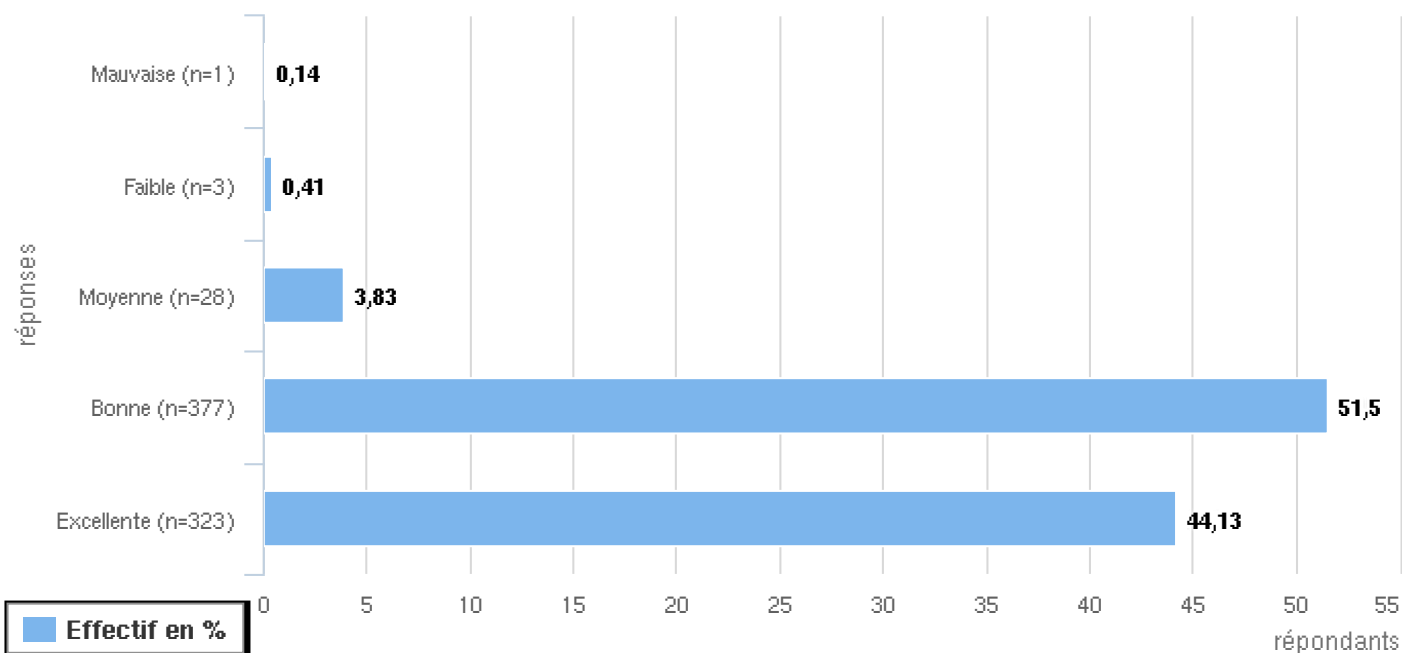
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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=732)

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

Sans avis (n=1)



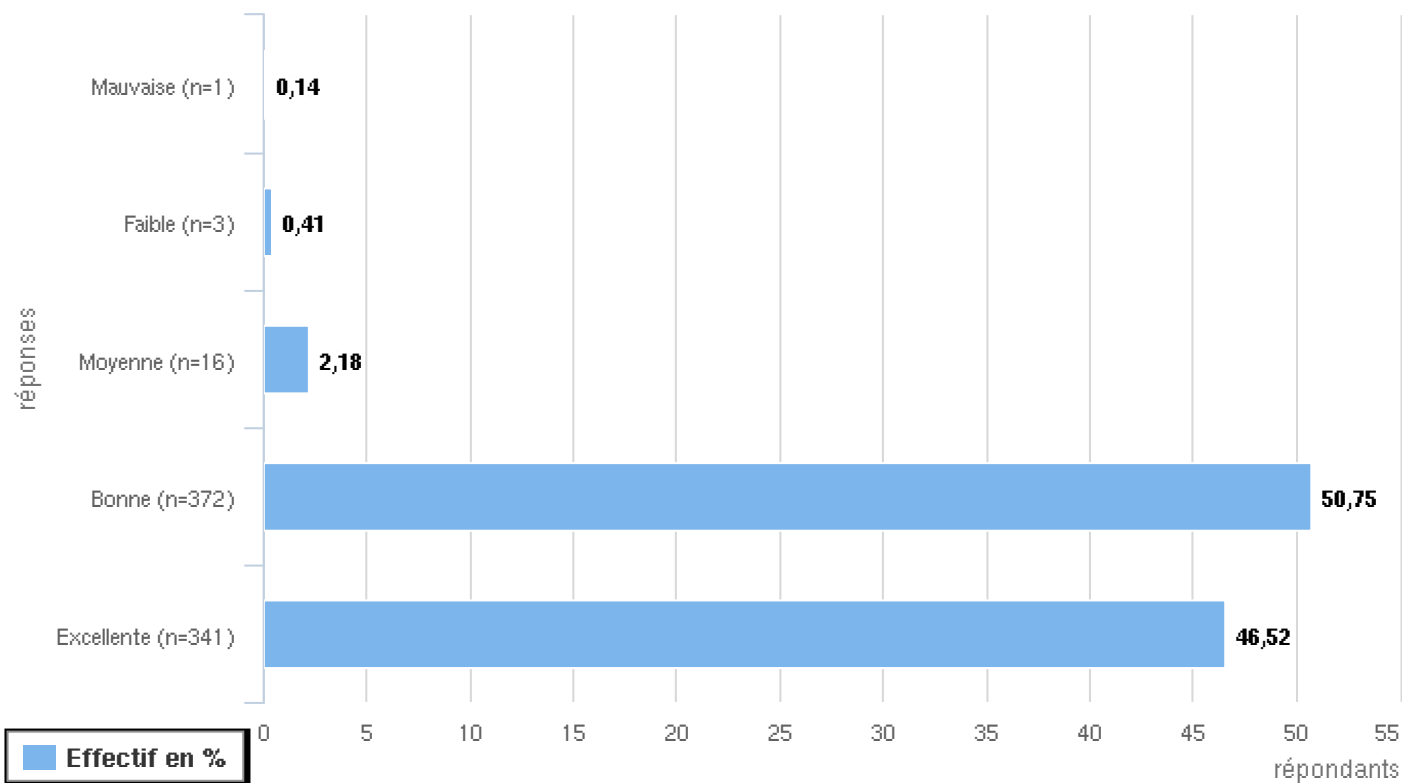
AVANT HOSPITALISATION POUR UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE

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

Total des réponses prises en compte (n=733)

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

Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

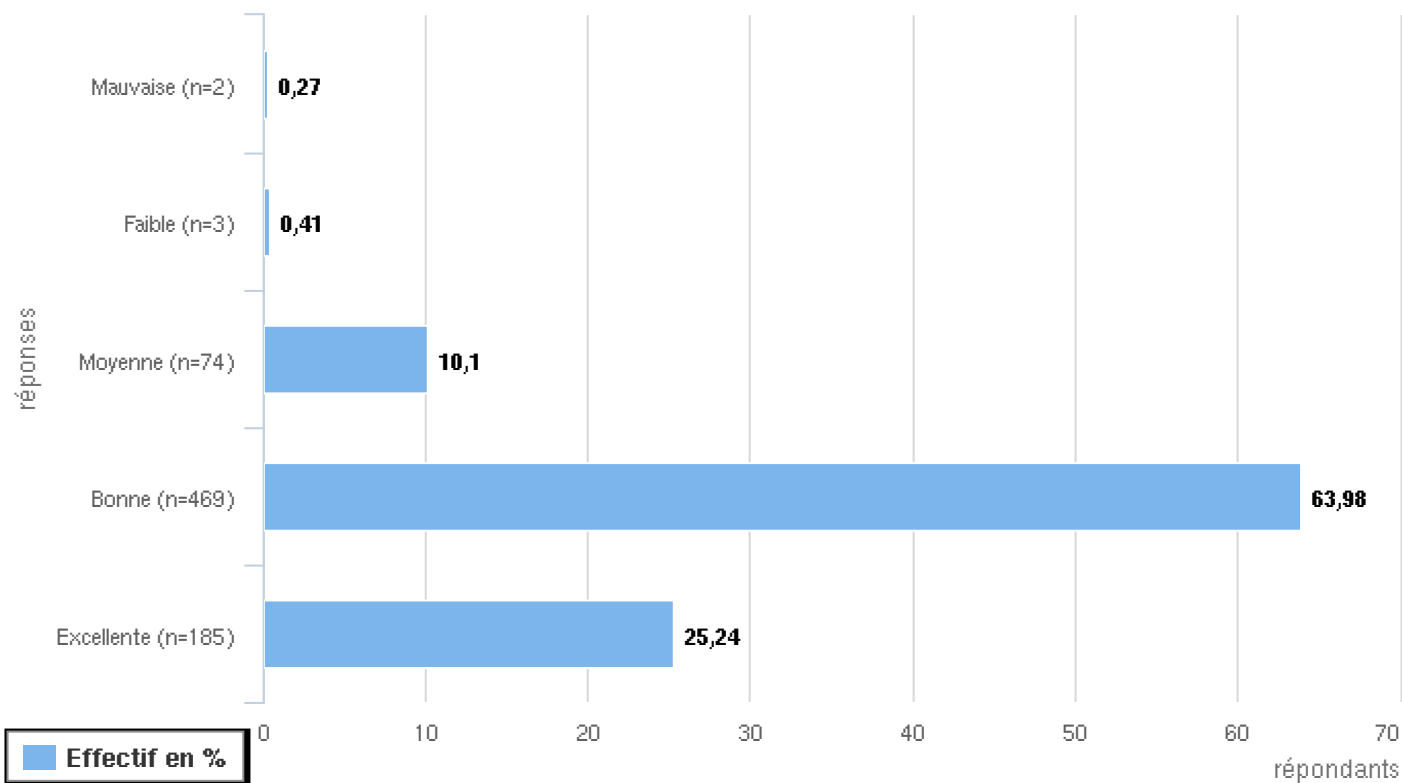
QC00094: Que pensez-vous de la simplicité / facilité des démarches administratives dans l'établissement ?



Total des réponses prises en compte (n=733)

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

Sans avis (n=0)



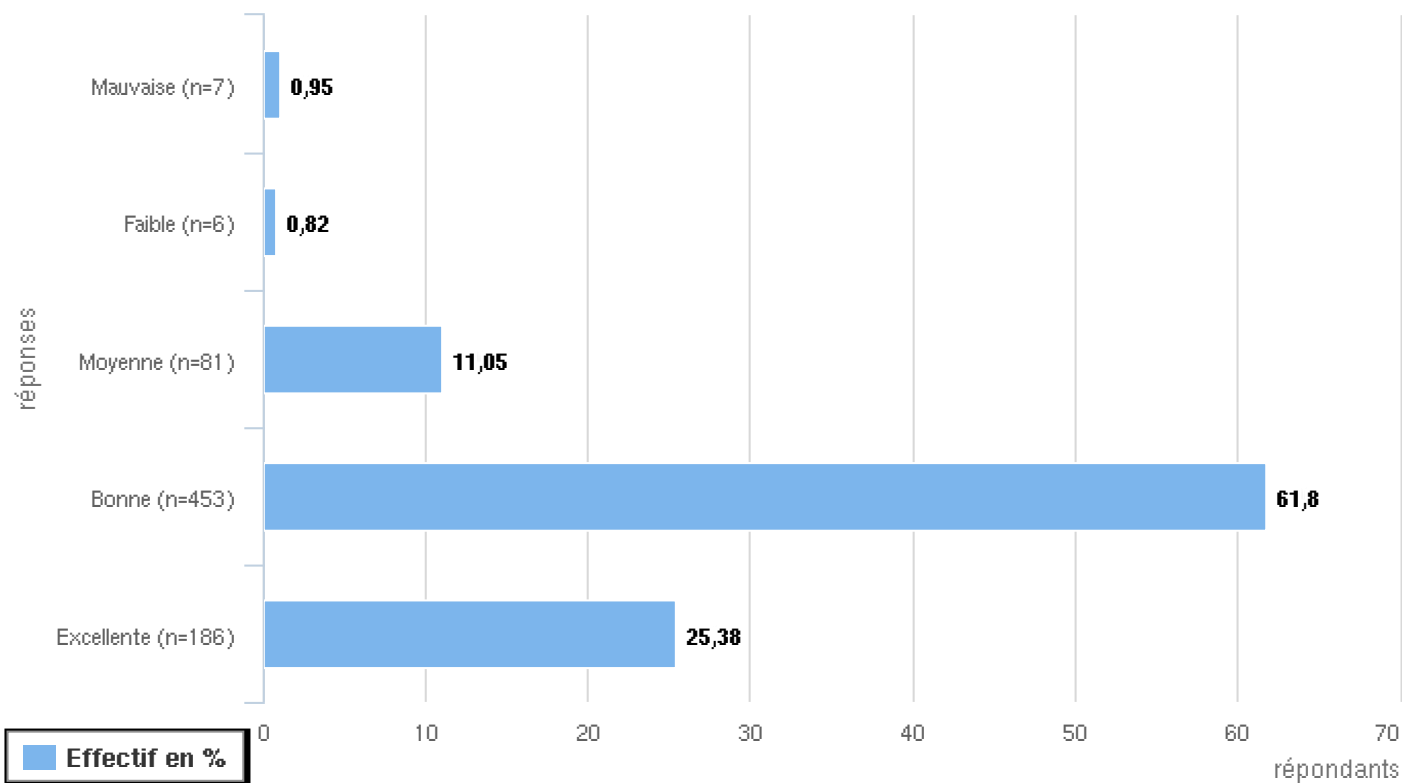
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=733)

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

Sans avis (n=0)



ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

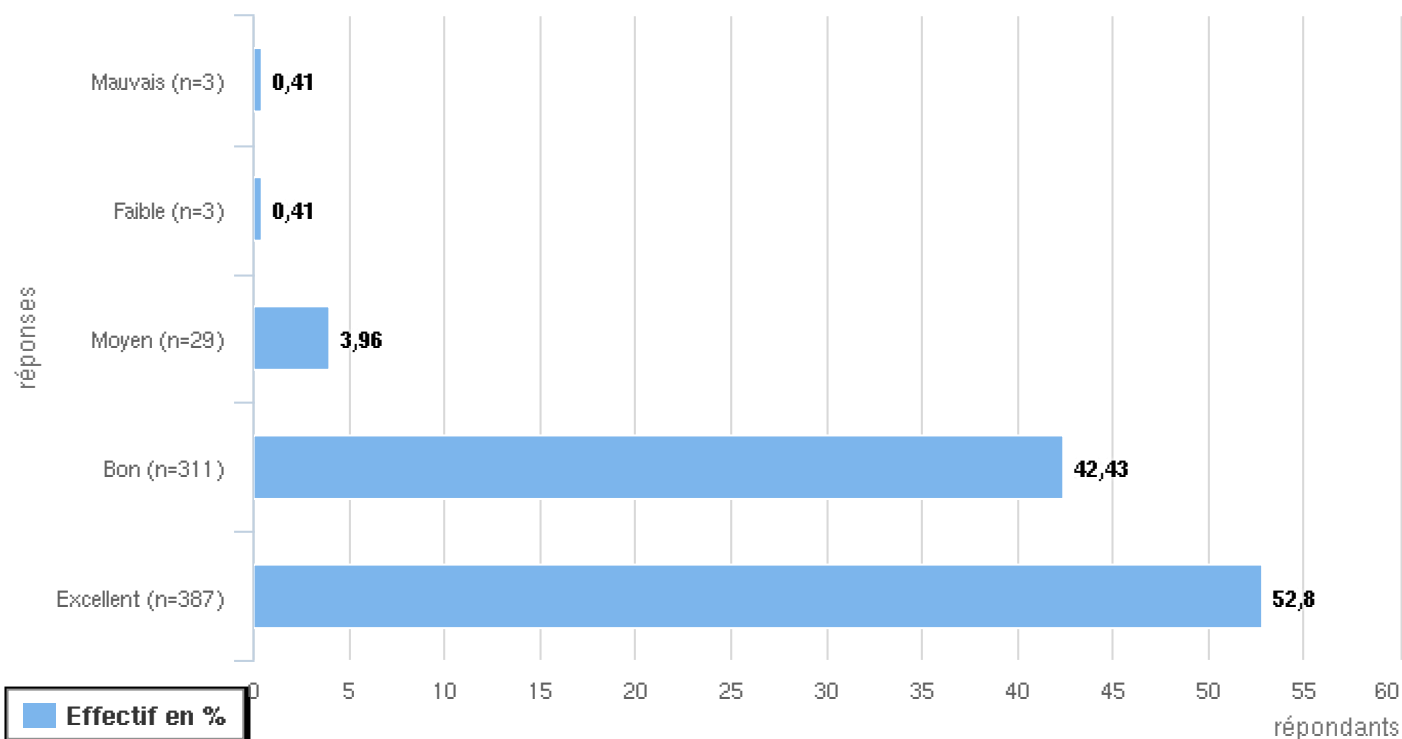
QC00096: Que pensez-vous de l'accueil réservé par le personnel lors de votre admission dans le service où a eu lieu votre opération / intervention (explications sur le déroulement de la journée, politesse, amabilité) ?



Total des réponses prises en compte (n=733)

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

Sans avis (n=0)



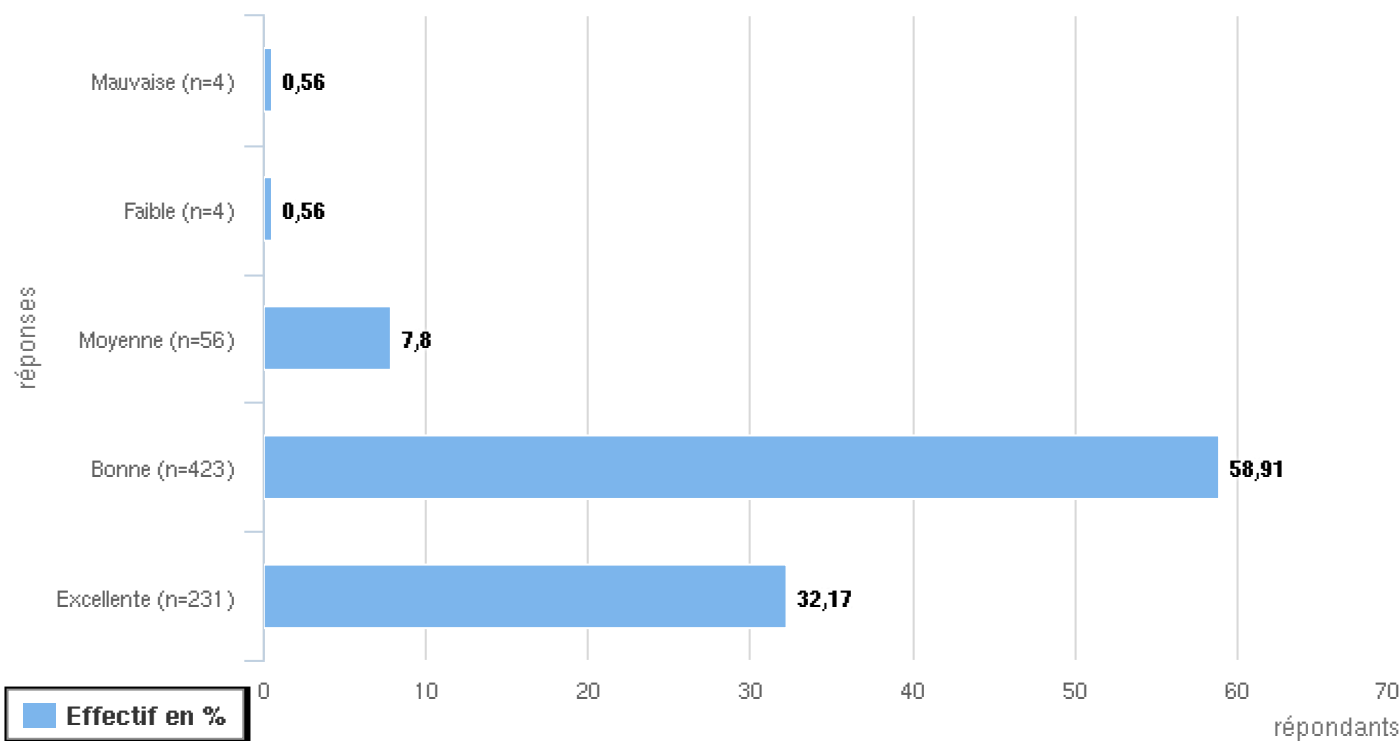
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=718)

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

Sans avis (n=15)



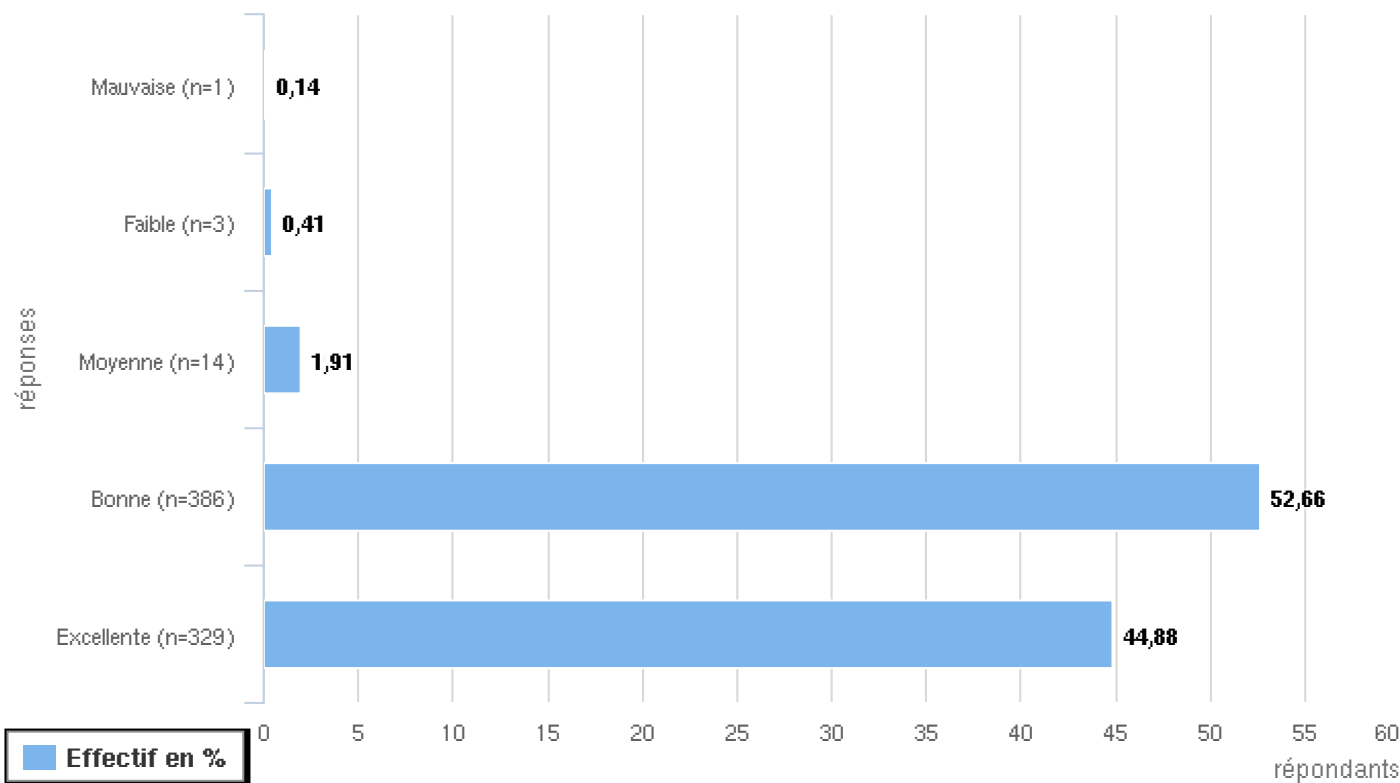
ACCUEIL LE JOUR DE L'HOSPITALISATION

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=733)

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

Sans avis (n=0)



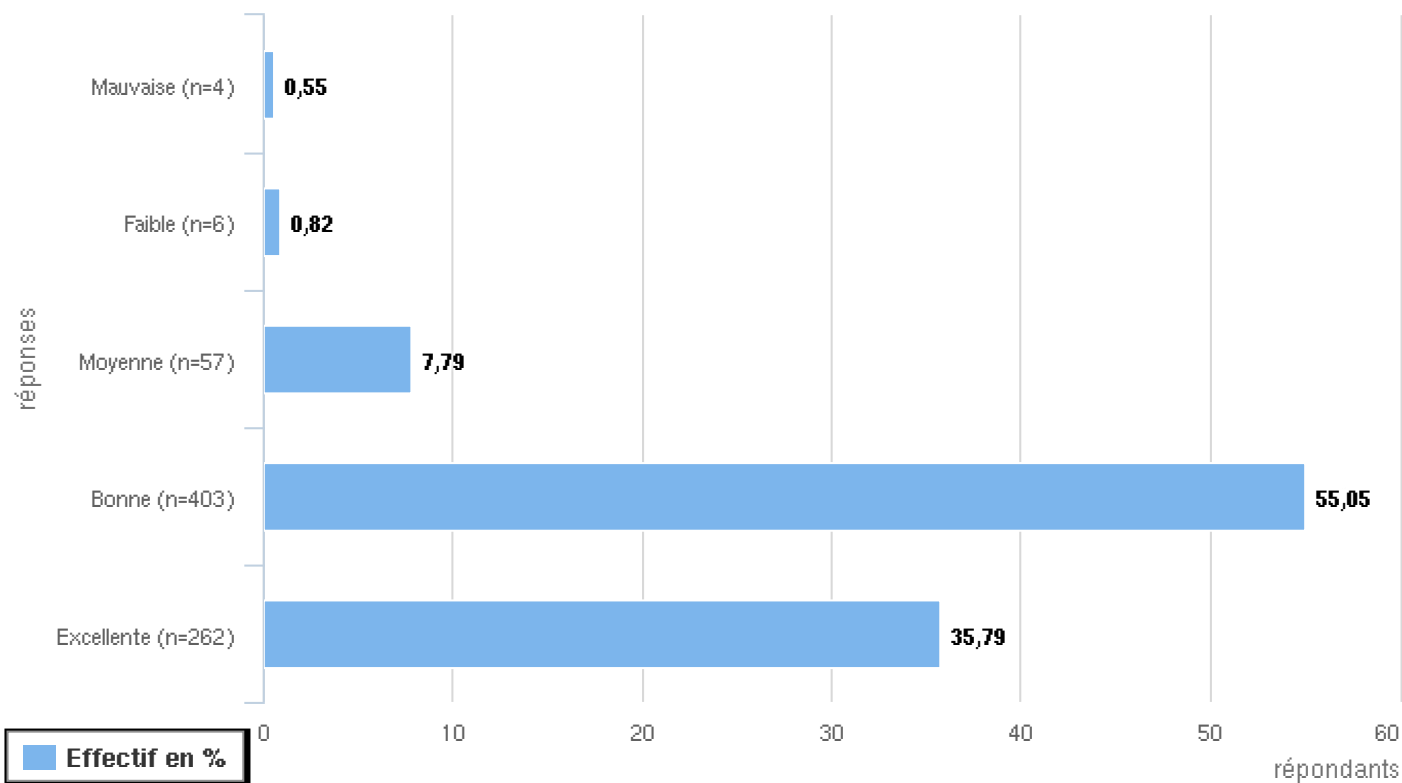
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=732)

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

Sans avis (n=1)



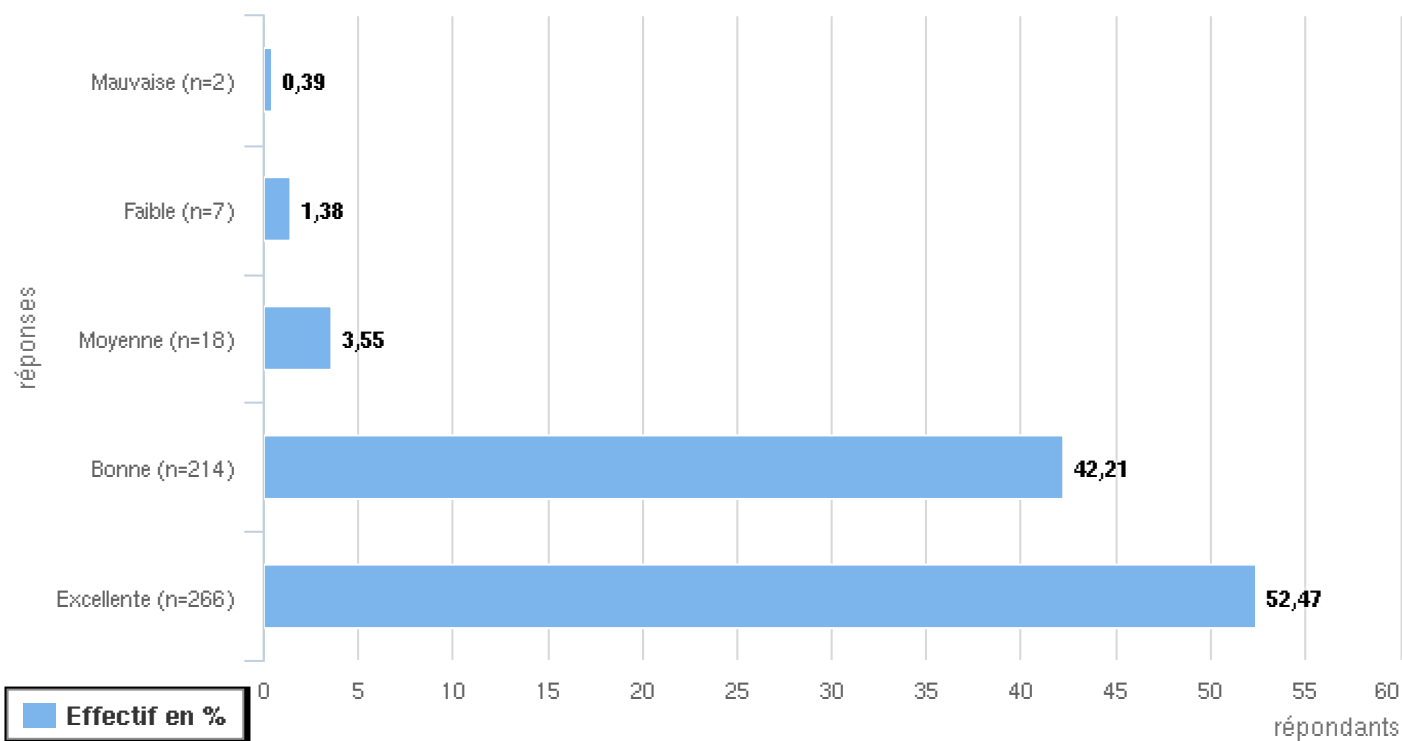
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=507)

Total des réponses non prises en compte (n=31) dont :

Sans avis (n=2)



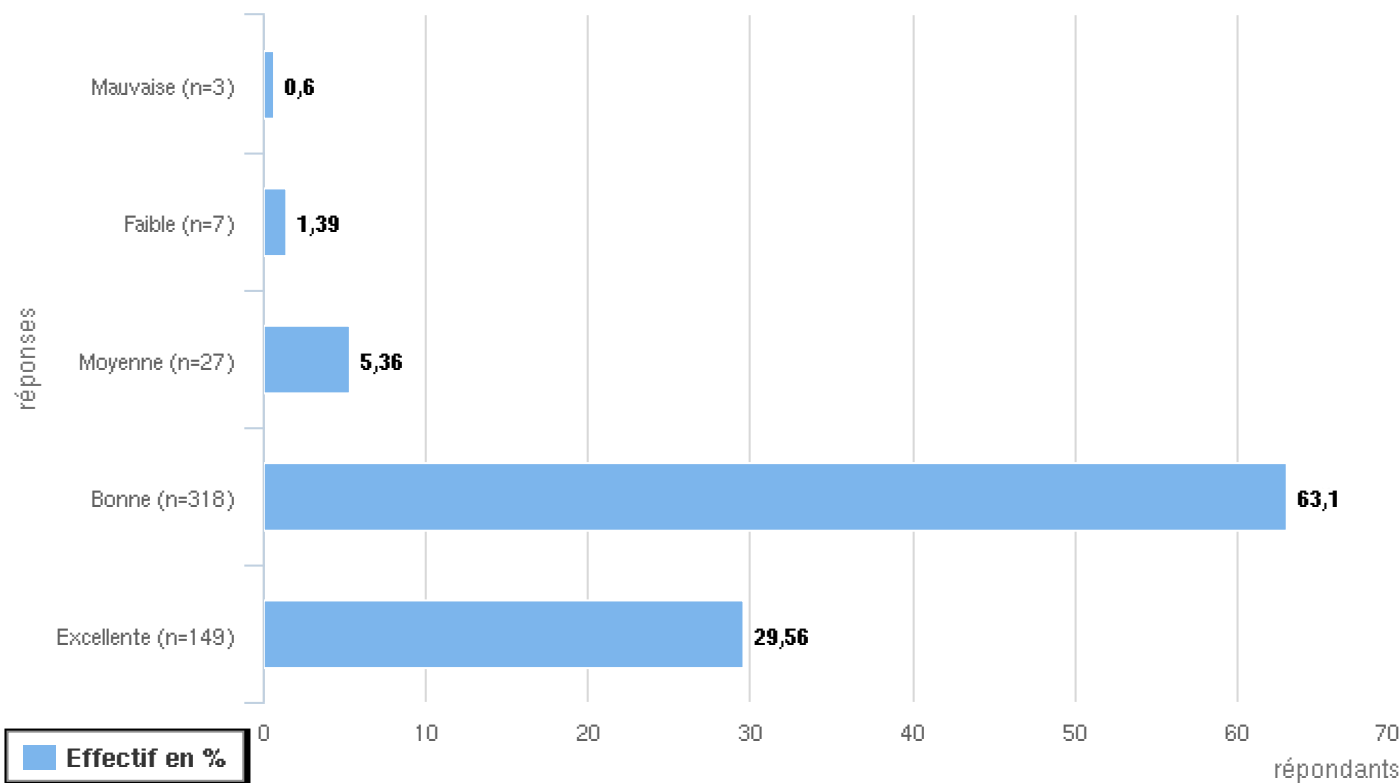
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=504)

Total des réponses non prises en compte (n=229) dont :

Sans avis (n=2)



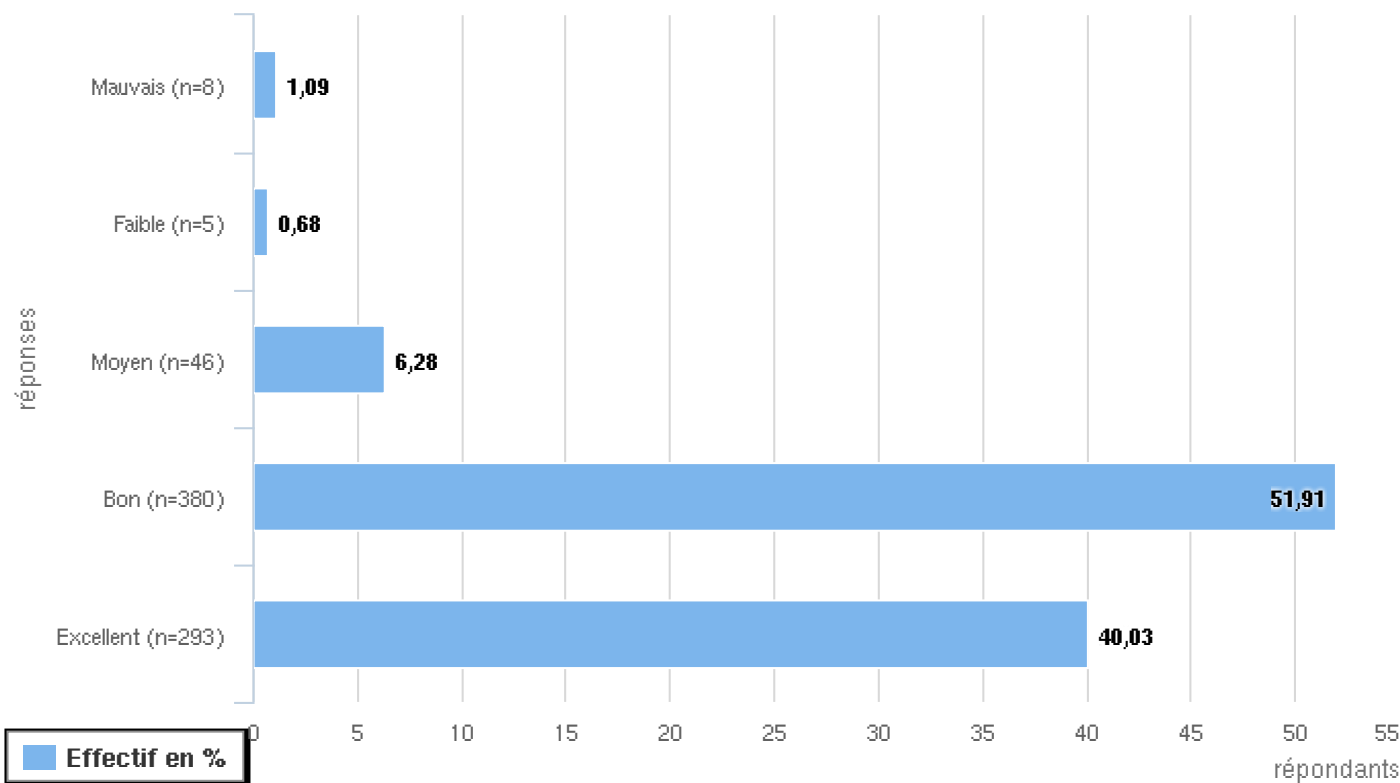
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=732)

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

Sans avis (n=1)



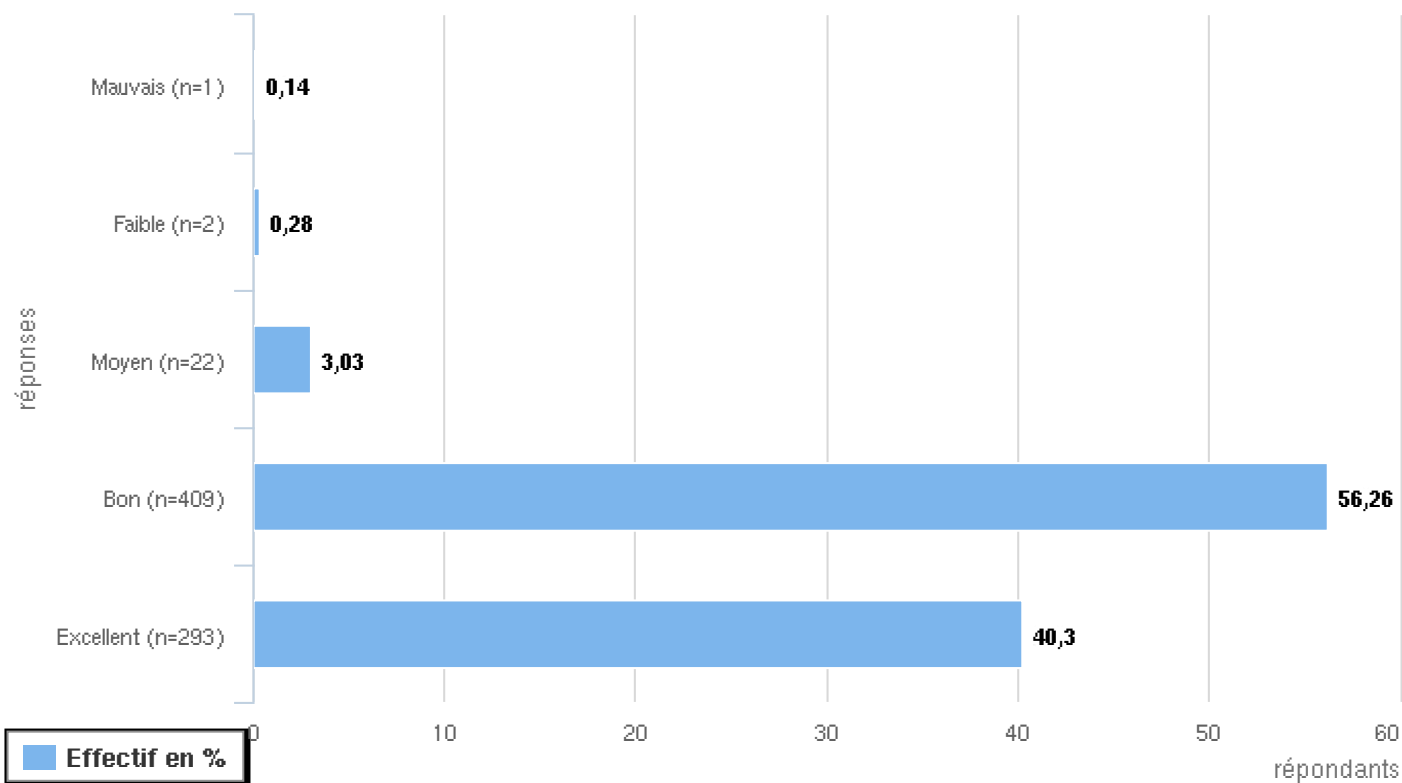
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=727)

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

Sans avis (n=6)



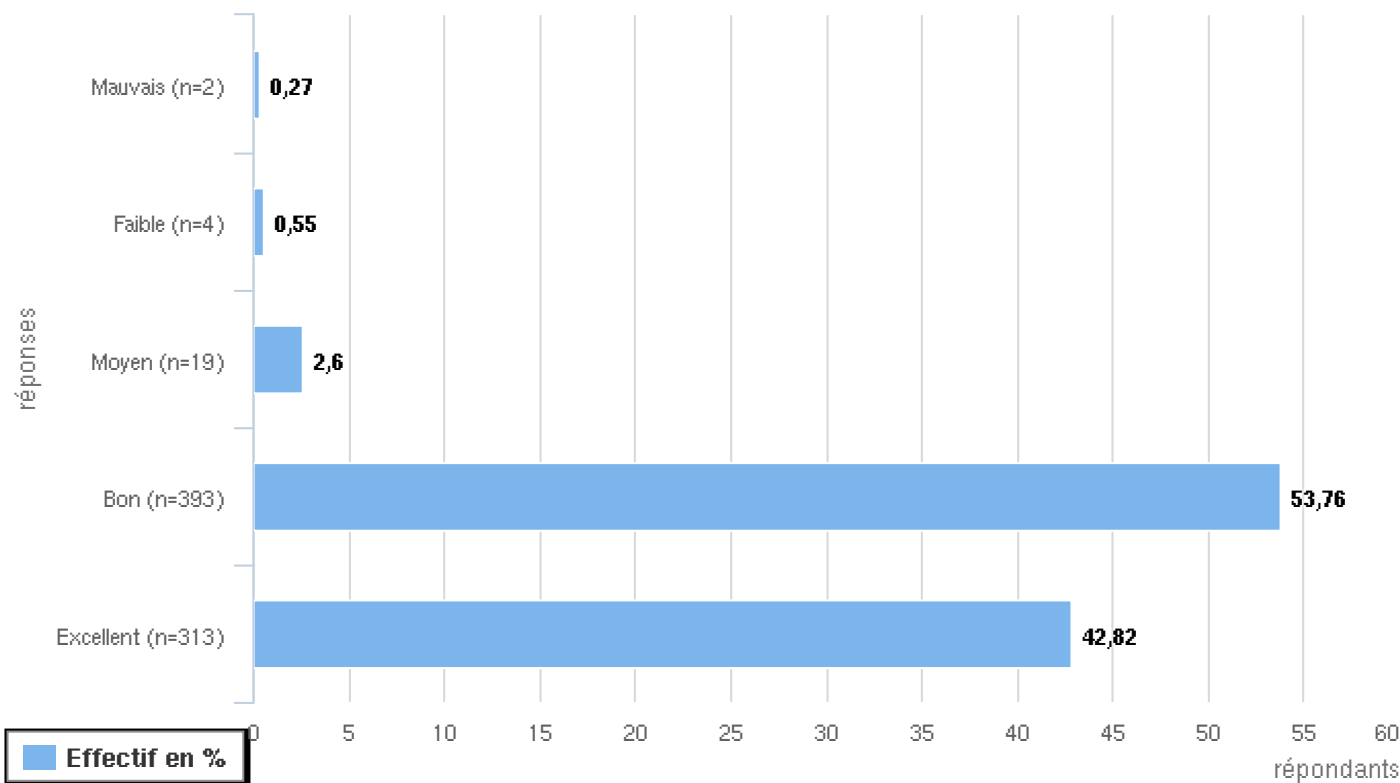
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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

Total des réponses prises en compte (n=731)

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

Sans avis (n=2)



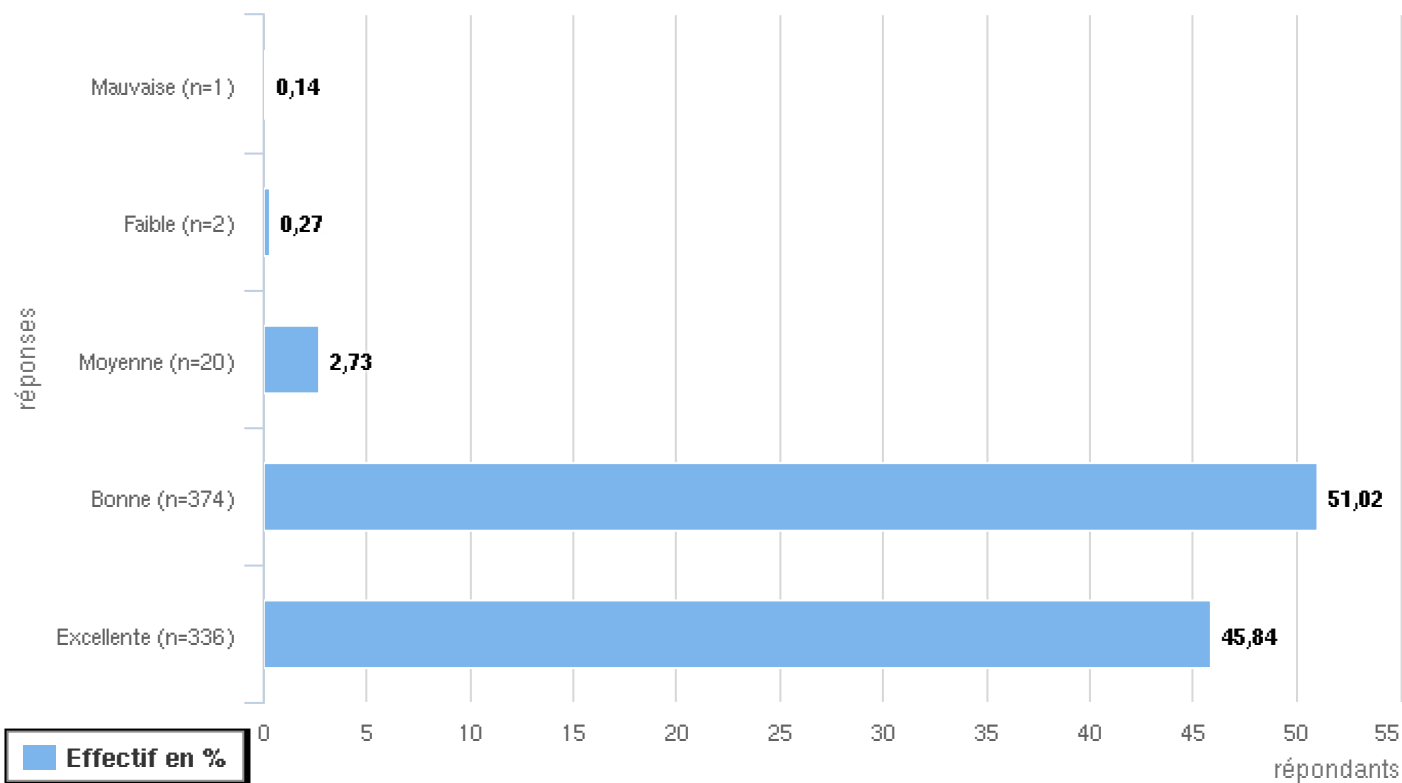
PRISE EN CHARGE PENDANT L'HOSPITALISATION

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=733)

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

Sans avis (n=0)



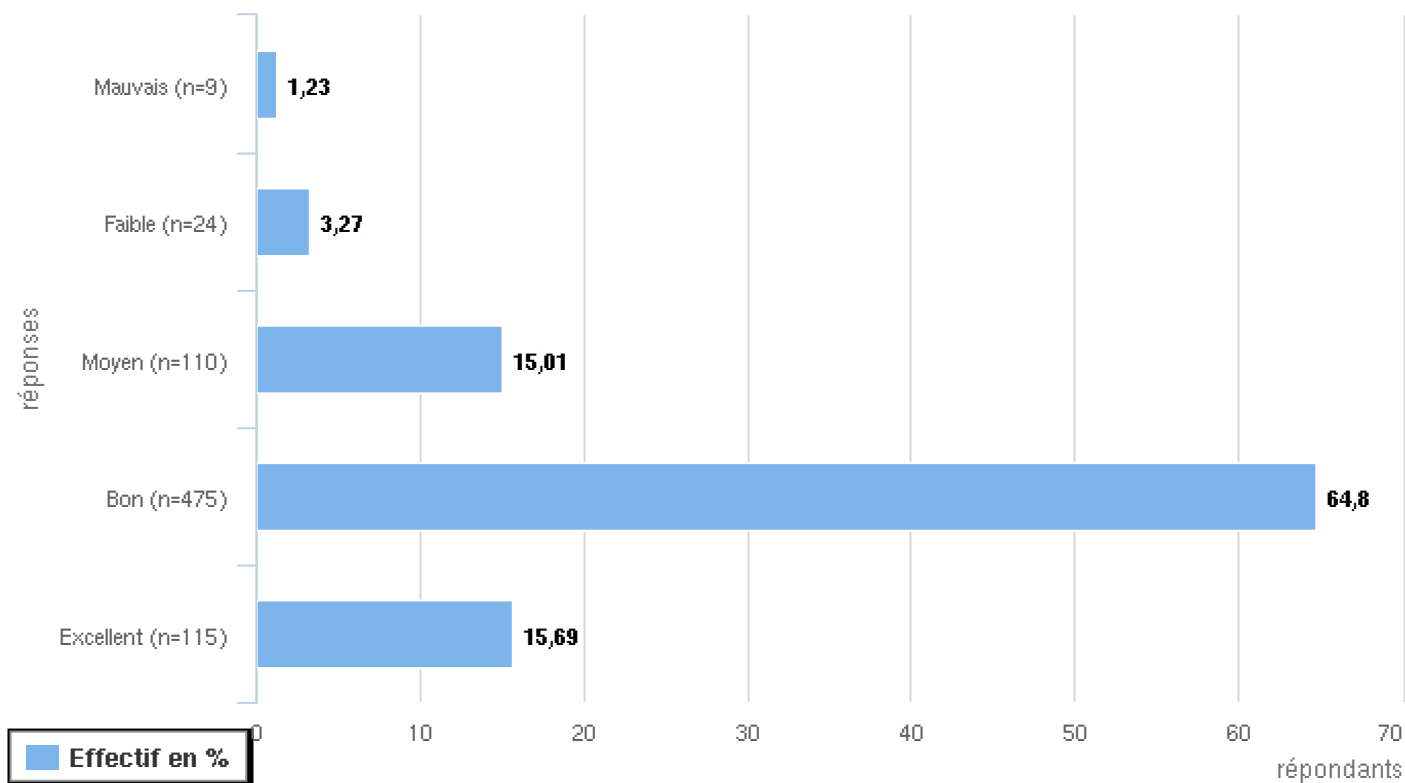
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

Total des réponses prises en compte (n=733)

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

Sans avis (n=0)



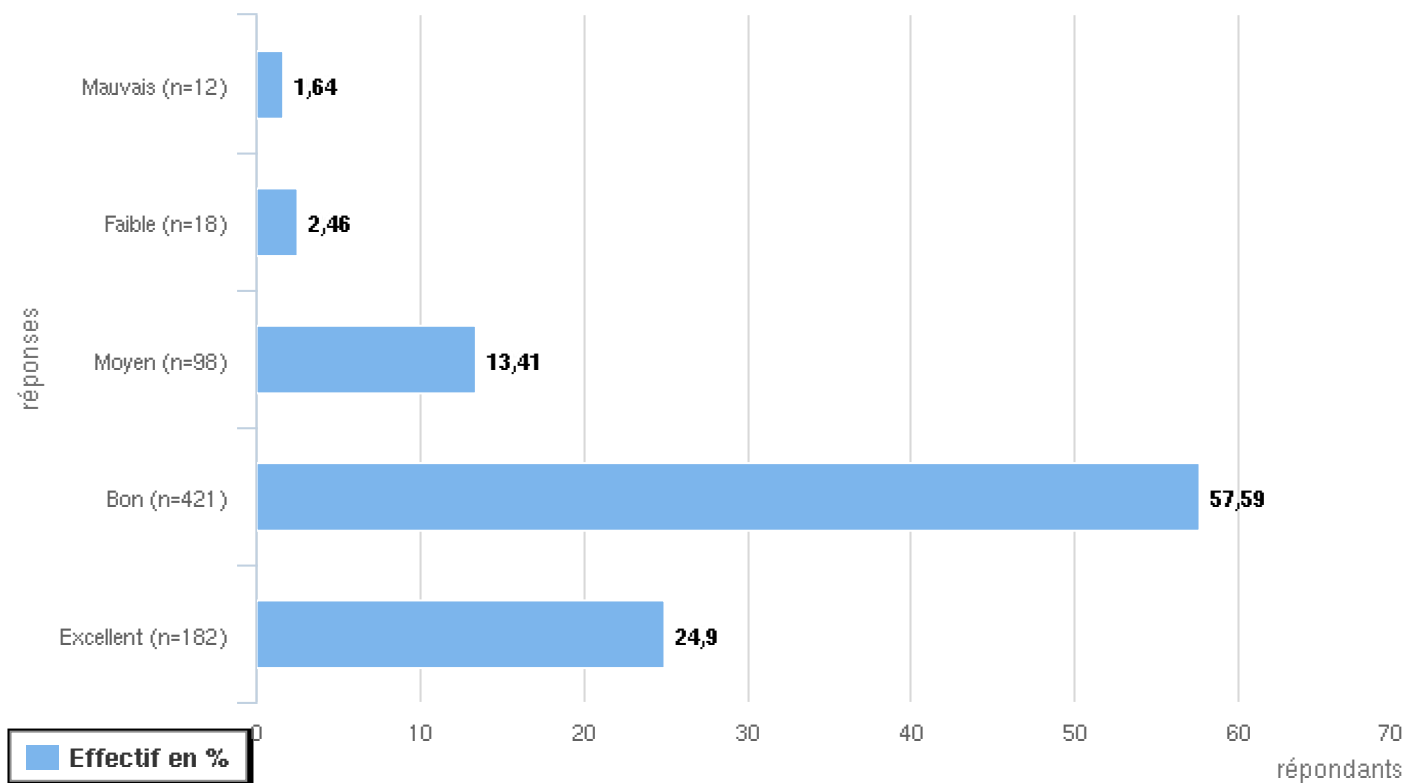
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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

Total des réponses prises en compte (n=731)

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

Sans avis (n=2)



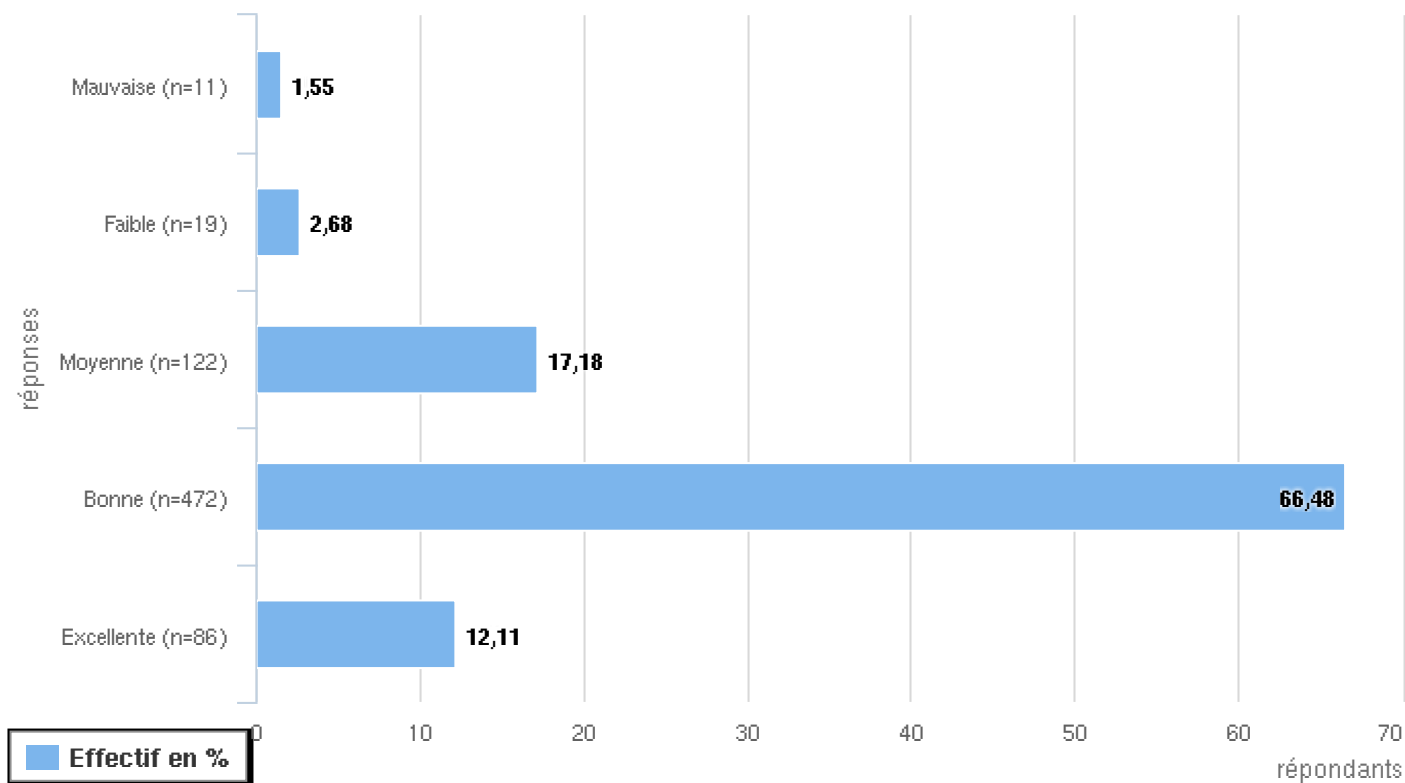
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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


Total des réponses prises en compte (n=710)

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

Sans avis (n=6)



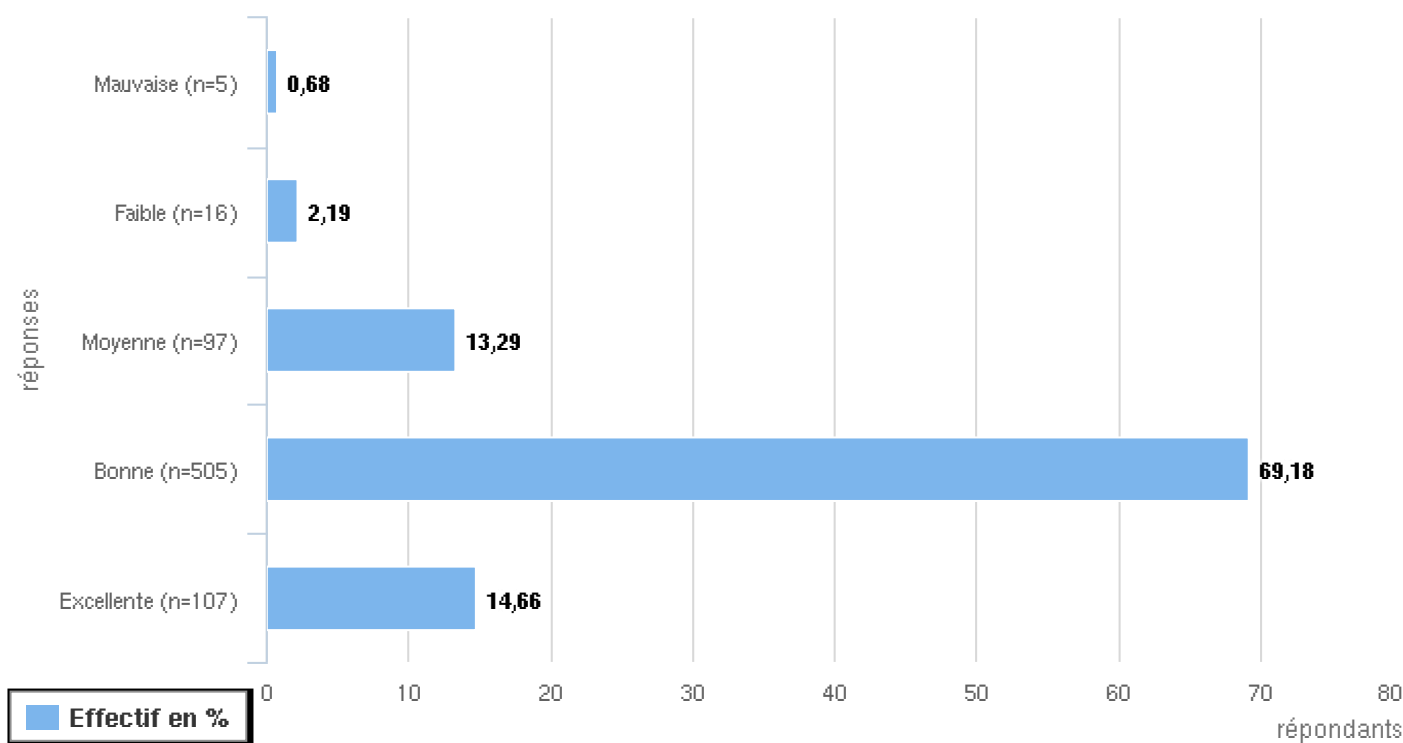
CHAMBRE ET REPAS / COLLATION

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=730)

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

Sans avis (n=3)



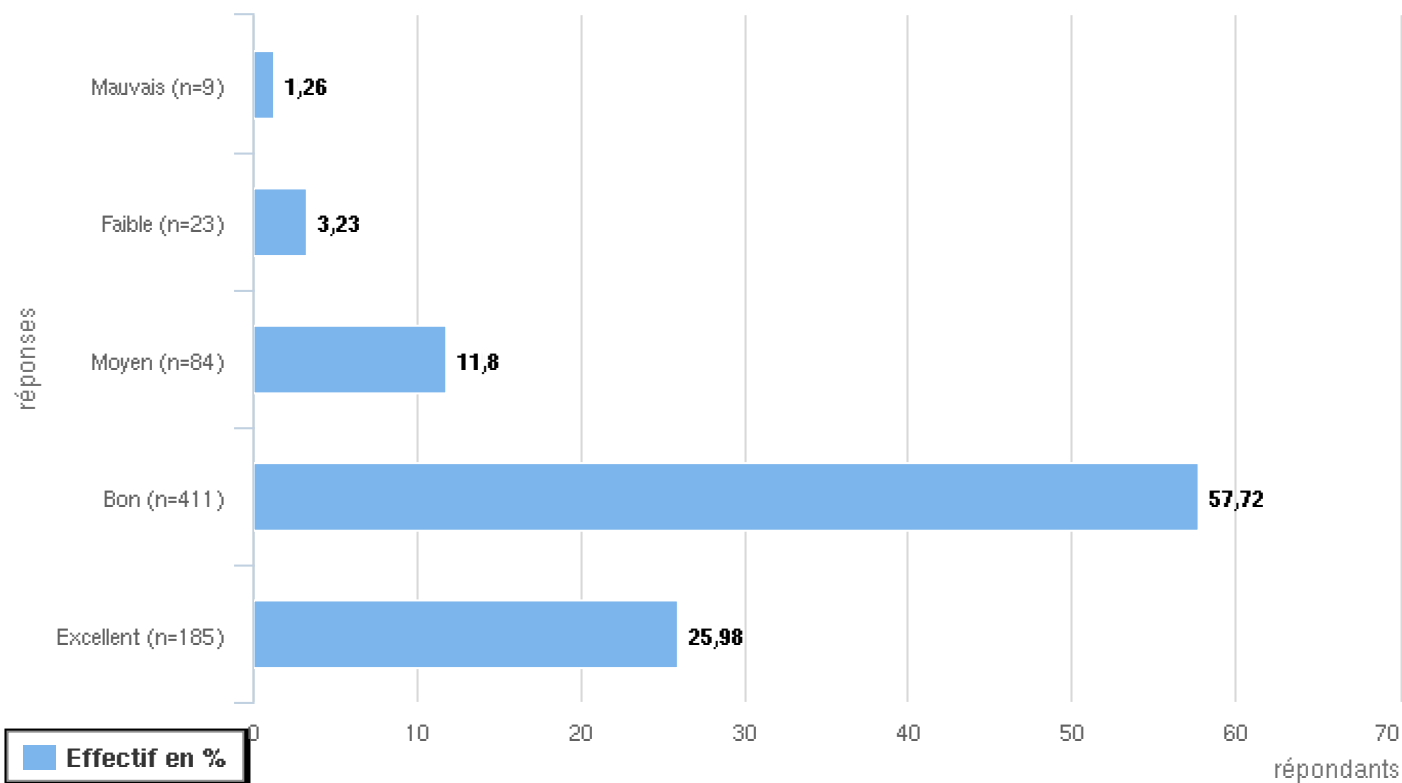
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=712)

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

Sans avis (n=21)



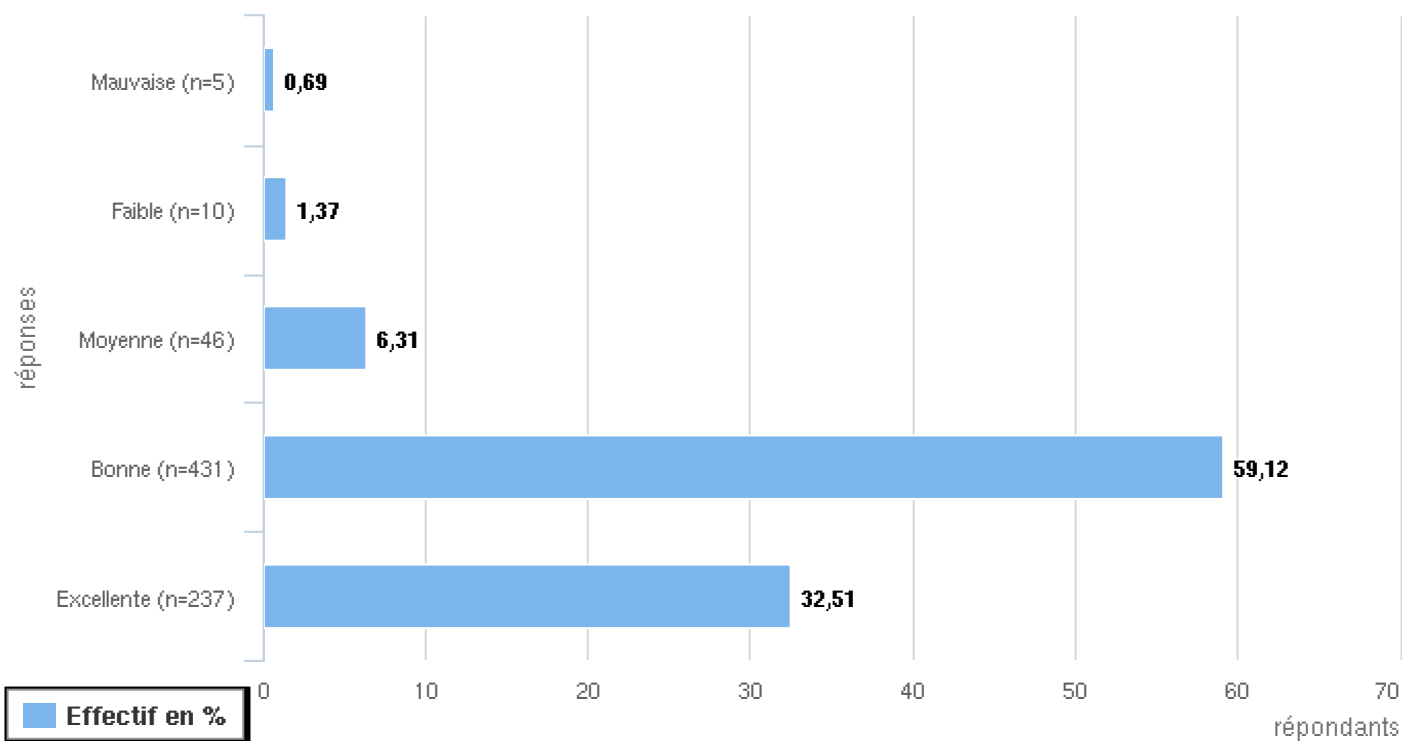
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=729)

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

Sans avis (n=4)



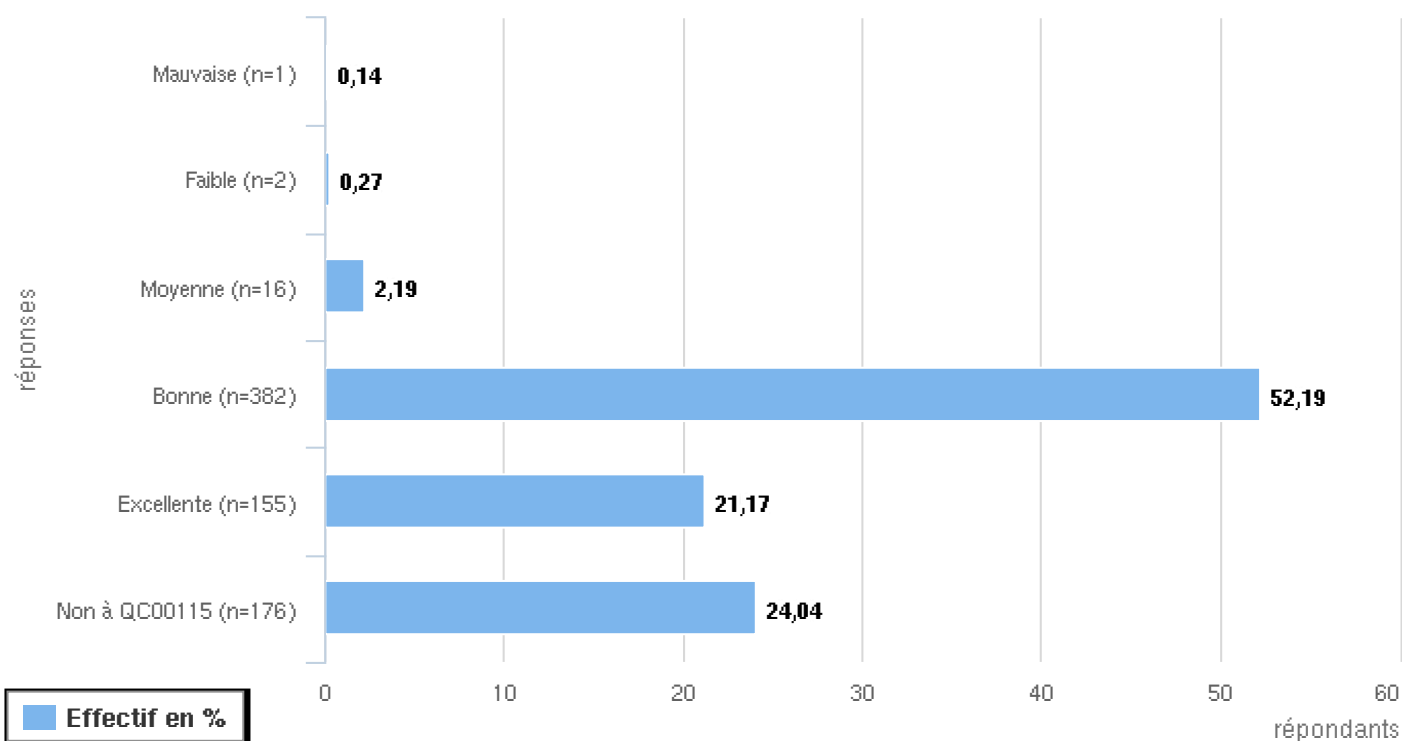
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=732)

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

Sans avis (n=1)



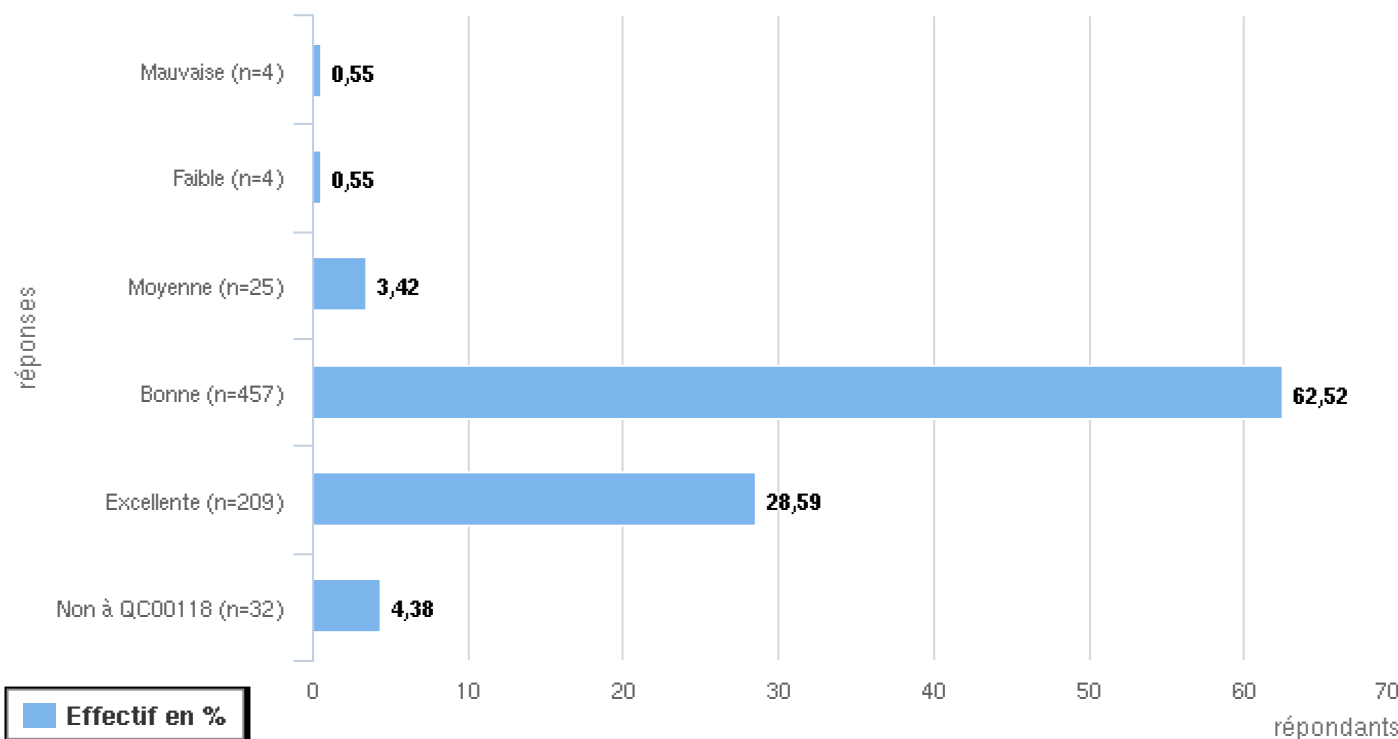
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=731)

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

Sans avis (n=2)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

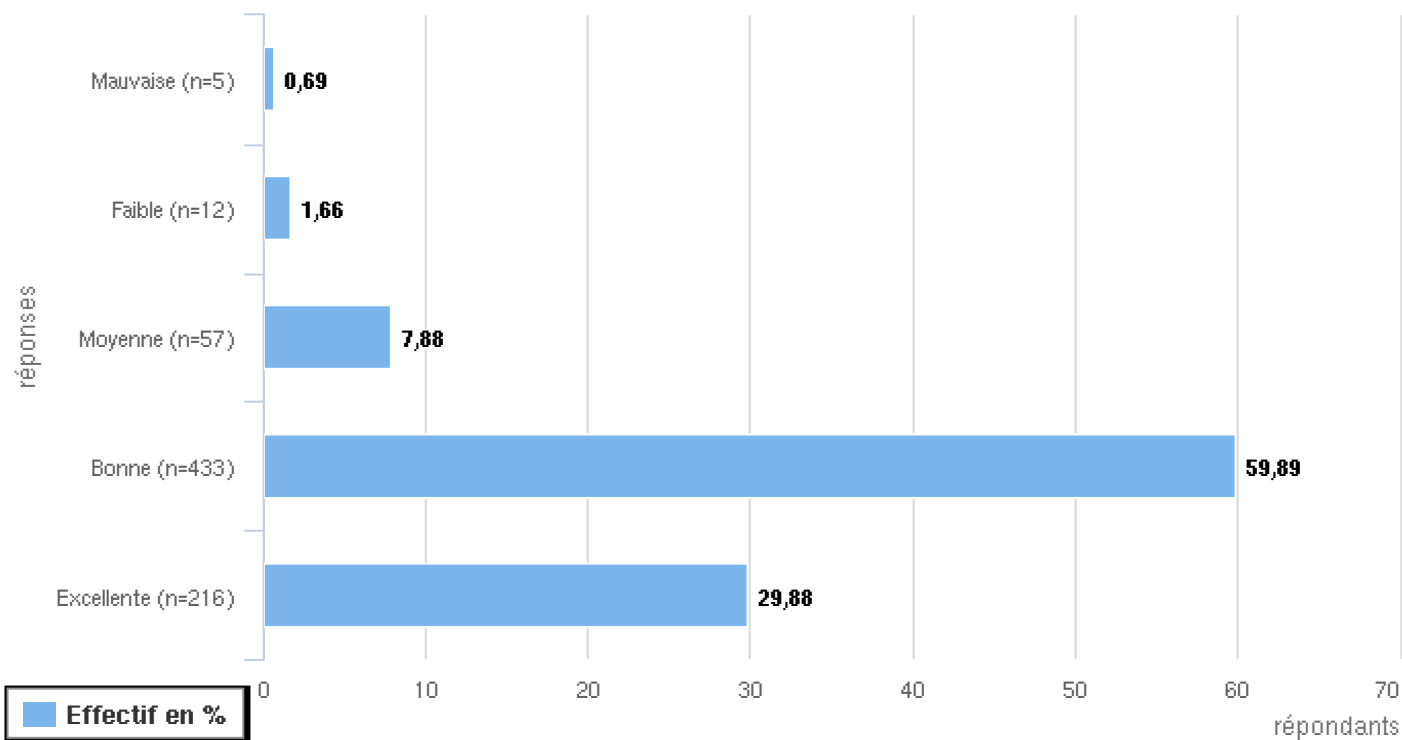
QC00121: A votre sortie, que pensez-vous de la façon dont les professionnels ont su vous rassurer, vous détendre, vous mettre en confiance ?



Total des réponses prises en compte (n=723)

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

Sans avis (n=10)



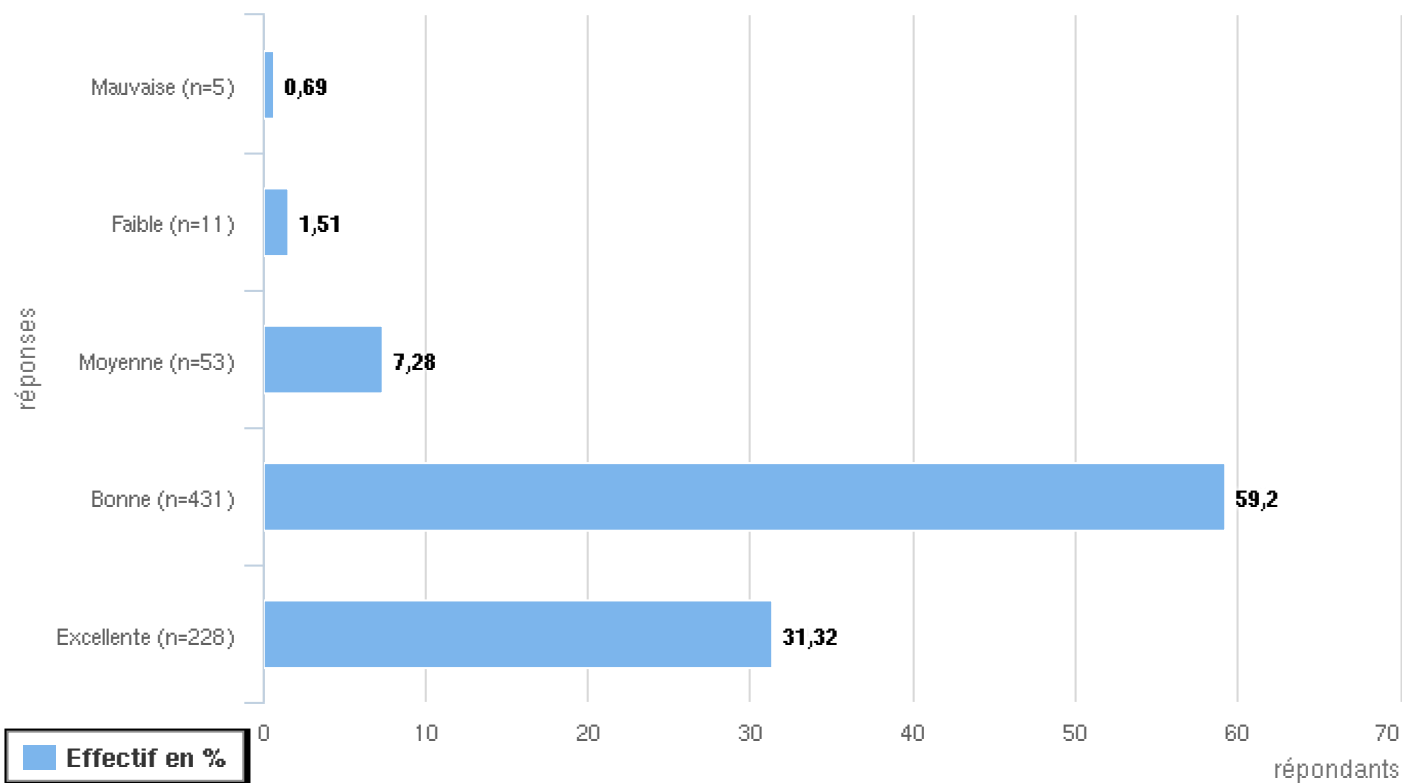
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=728)

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

Sans avis (n=5)



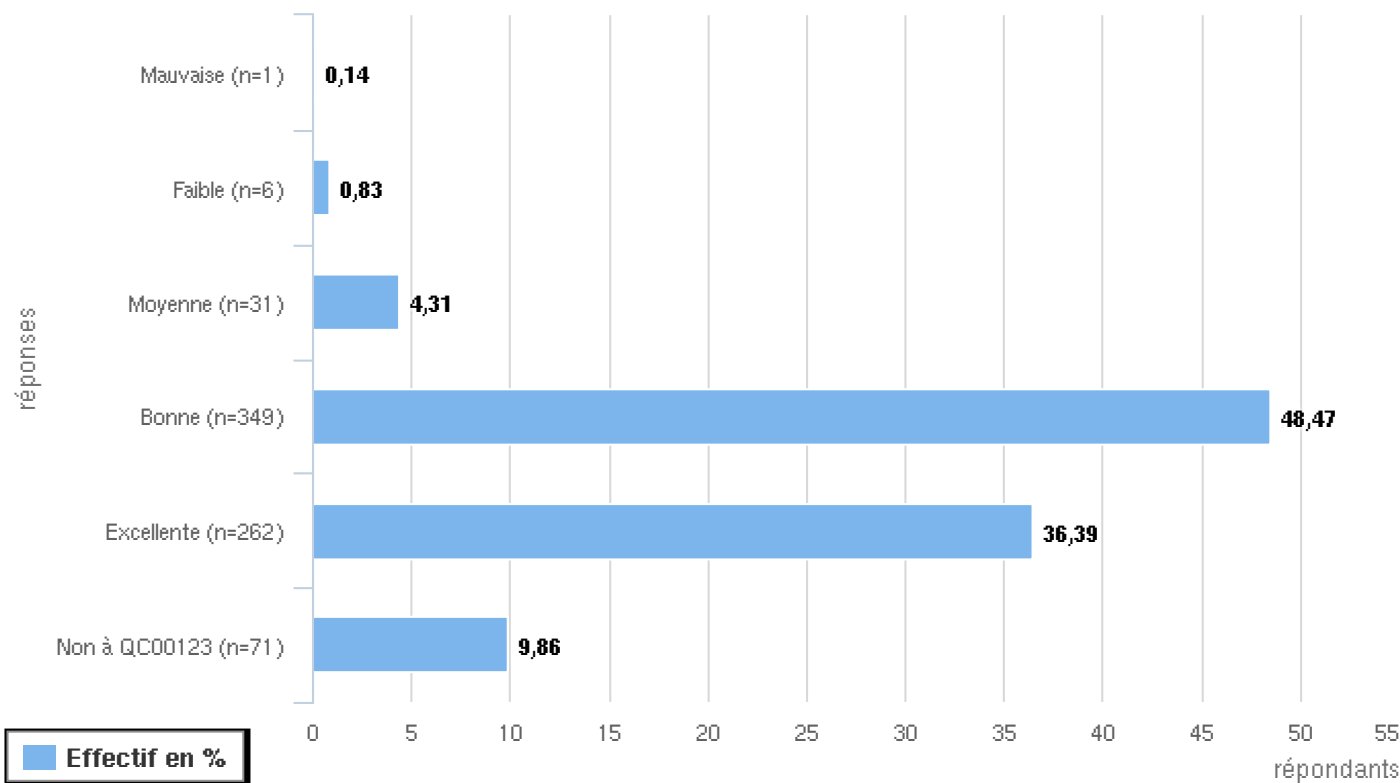
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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=720)

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

Sans avis (n=4)



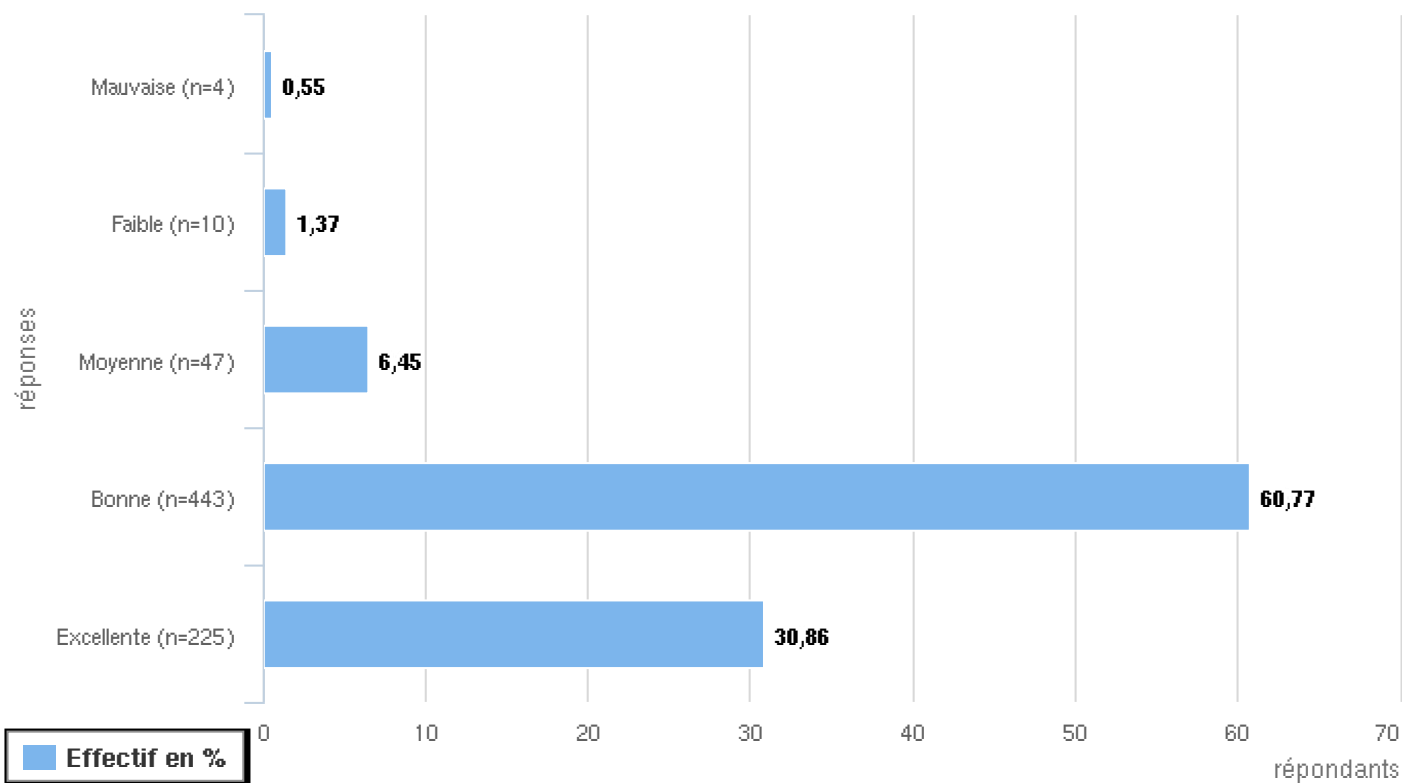
ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

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

Total des réponses prises en compte (n=729)

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

Sans avis (n=4)



ORGANISATION DE LA SORTIE ET RETOUR A DOMICILE

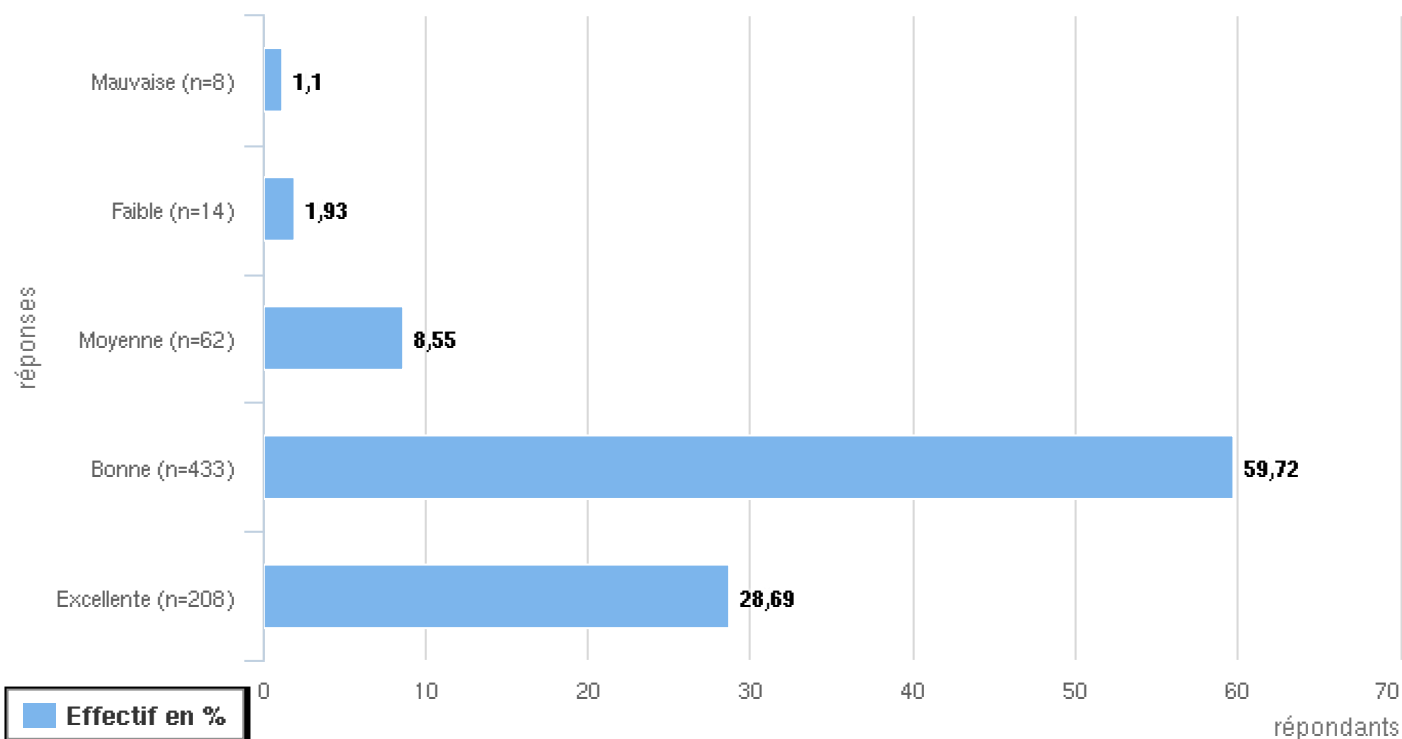
QC00128: Globalement, quelle est votre satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement de l'établissement après votre retour à votre domicile (sentiment de sécurité, de tranquillité, ...)?



Total des réponses prises en compte (n=725)

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

Sans avis (n=8)



Description de la population

Profil des répondants

Nb total de répondants = 942

Nb de questionnaires complets = 733

Nb de questionnaire incomplets = 48

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

Nb de patients « Hors-champ » = 107

(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 patient désinscrits = 54

50.82 % des patients répondants ont eu une anesthésie générale

Pour 44.07 % des patients répondants, il s'agissait de la 1ère fois qu'ils avaient une opération / intervention en ambulatoire

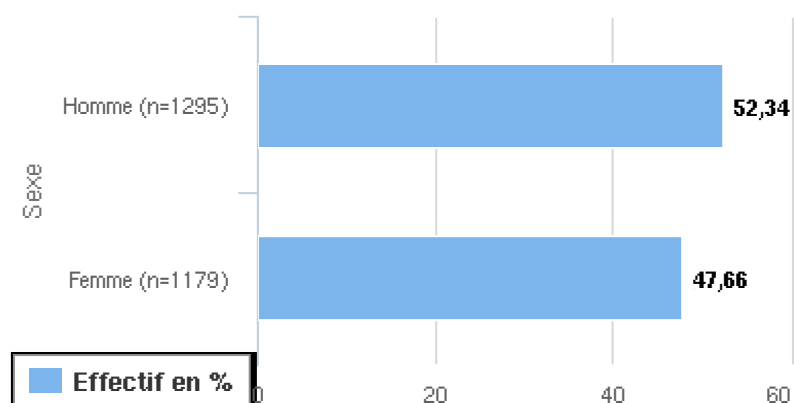
94.27 % des questionnaires ont été remplis par le patient

3.96 % des questionnaires ont été remplis par un parent ou un proche

1.77 % des questionnaires ont été remplis par le patient avec l'accompagnement d'un parent ou d'un proche

Copyright A.T.I.H. © 2018 v3.6.4

Sexe des patients



Age des patients

