

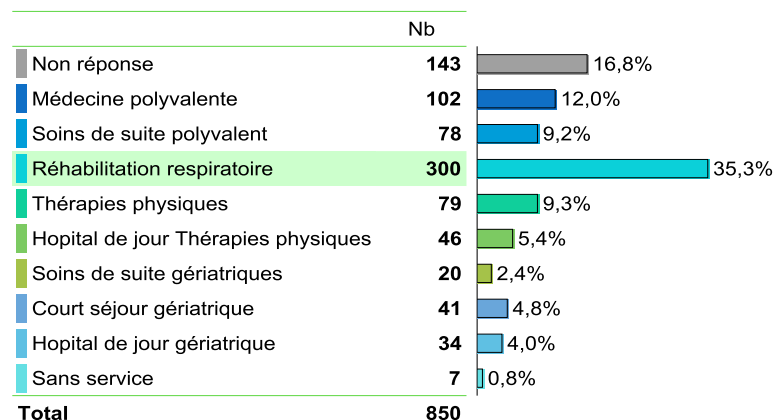
Questionnaire de satisfaction des patients Bilan 2017

- Ensemble des services -

Nombre d'observation : 850

Unité d'hospitalisation

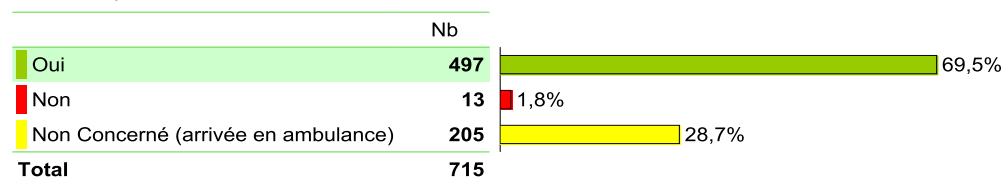
Taux de réponse : 83,2%



L'accès au Centre Hospitalier

1 - Lors de votre arrivée à l'hôpital, les panneaux d'accès vous ont-ils permis de trouver facilement le CH ?

Taux de réponse : 84,1%



2 - Au sein de l'hôpital, la signalétique vous a-t-elle permis de vous repérer facilement ?

Taux de réponse : 82,7%



3 - Pensez-vous que le CH est adapté aux personnes handicapées ?

Taux de réponse : 77,4%



L'accueil administratif

4 - Considérez-vous que vous avez été bien accueilli(e) par le personnel administratif (amabilité...) ?

Taux de réponse : 88,5%

	Nb	
Oui	741	98,5%
Non	11	1,5%
Total	752	

5 - Les informations contenues dans le livret d'accueil ont-elles répondu à vos questions?

Taux de réponse : 85,6%

	Nb	
Oui	688	94,5%
Non	1	0,1%
Je n'ai pas reçu le livret d'accueil	39	5,4%
Total	728	

6 - Avez-vous reçu des informations relatives aux formalités administratives (mode de paiement, prise en charge mutuelle), et pour les patients hospitalisés (télévision, téléphone...)

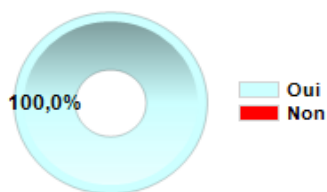
Taux de réponse : 62,9%

	Nb	
Oui	476	89,0%
Non	59	11,0%
Total	535	

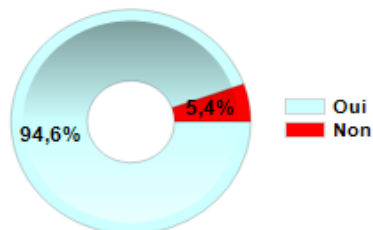
L'accueil dans les services de soins

	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
Considérez-vous que vous avez été bien accueilli(e) dans le service de soins (amabilité) ?	100	775	0
Avez-vous reçu des informations pratiques concernant votre séjour (dépôt de biens, horaires de visite, repas, accueil des accompagnants...)	95	625	36
Avez-vous été informé(e) de la fonction et de l'identité des personnes intervenants auprès de vous ?	95	654	31

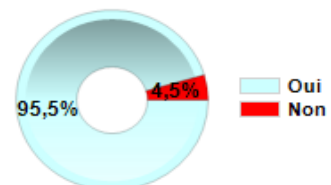
accueil soignant



Infos pratiques



Identité des personnes

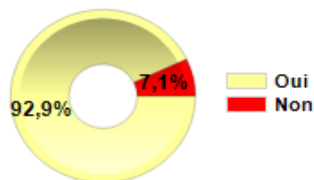


	Oui (%)
Satisfaction générale de l'accueil :	97

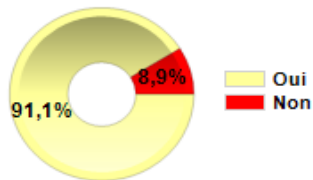
La prise en charge

	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
Savez-vous quel(s) médecin(s) assurai(en)(votre prise en charge ?	93	659	50
Vous êtes-vous senti(e) impliqué(e) dans les décisions médicales vous concernant ?	91	606	59
Voter intimité a-t-elle été respectée ?	99	693	6
Le délai de réponse aux appels (sonnettes), est-il satisfaisant ?	97	395	12
Avec vous, le personnel était-il respectueux dans l'attitude et dans les paroles ?	100	721	2
Le personnel a-t-il évalué votre douleur ?	97	615	21

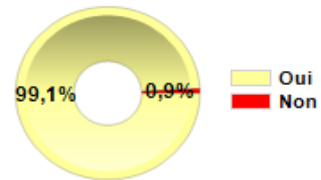
Médecin



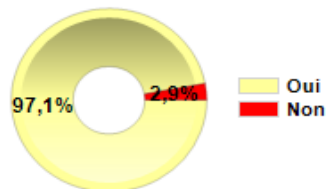
Décisions médicales



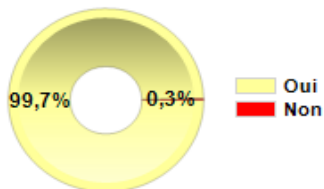
Intimité



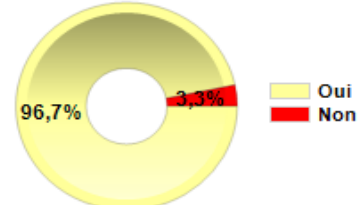
Délais sonnettes



Respect

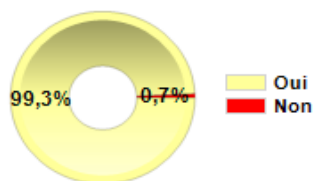


Evaluation douleur

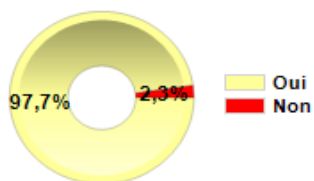


	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
La prise en charge de votre douleur a-t-elle été satisfaisante ?	99	557	4
Si vous avez eu des examens radiologiques, êtes-vous satisfait(e) de votre prise en charge ?	98	344	8
Si vous avez eu des actes de kinésithérapie, êtes vous satisfait(e) de votre prise en charge ?	97	418	14
Si vous avez bénéficié d'un transport en interne, êtes vous satisfait(e) de votre prise en charge ?	97	253	8
Si vous avez bénéficié d'un transport en ambulance, êtes vous satisfait(e) de votre prise en charge ?	95	441	24

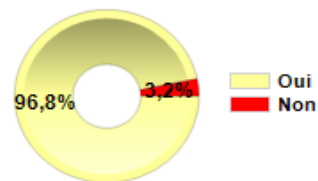
PEC Douleur



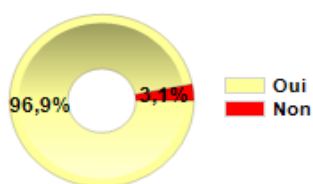
Radiologie



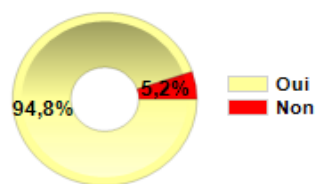
Kiné



transport interne



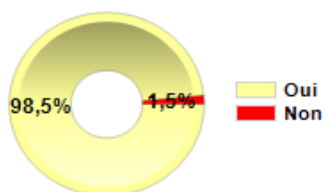
Ambulance



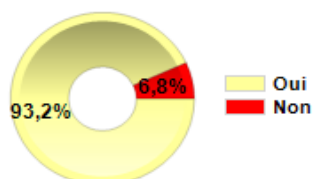
Les informations données sur votre état de santé et vos droits

	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
Êtes-vous satisfait(e) des explications données sur votre état de santé et sur vos soins ?	98	716	11
Avez vous été informé(e) de vos droits en tant que patient (personne de confiance, commission des relations avec les usagers, accès du droit médical...) ?	93	600	44
Selon vous, la confidentialité des informations vous concernant a-t-elle été respectée ?	100	658	0

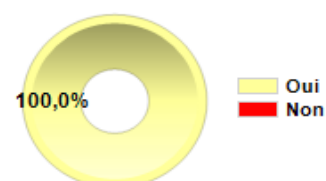
Etat de santé



Droits



Confidentialité



	Oui (%)
Satisfaction générale de la prise en charge :	97

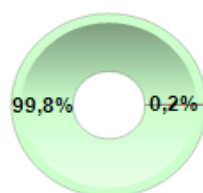
Le confort et l'hygiène

	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
Êtes-vous satisfait(e) de la propreté de votre chambre ou des locaux ?	100	642	1
La température de votre chambre ou des locaux était-elle satisfaisante ?	95	578	32
Les équipements mis à votre disposition (lit, fauteuil....) étaient-ils confortables ?	96	565	24
Votre séjour s'est-il déroulé dans le calme (absence de bruit) ?	97	632	17
Êtes-vous satisfait(e) de la qualité du linge fourni ?	100	544	2

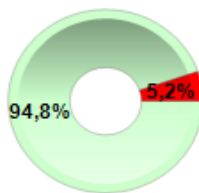
Propreté

Température

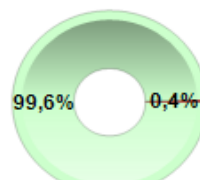
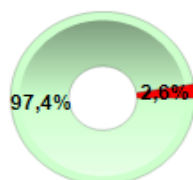
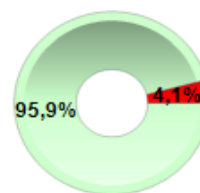
Confort



Calme



Linge



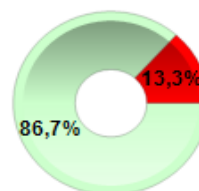
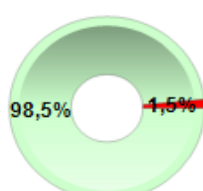
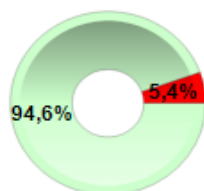
Les repas

	Oui (%)	Oui (Nb)	Non (Nb)
Êtes-vous satisfait(e) de la qualité et de la quantité des repas proposés ?	95	677	39
La température des repas était-elle satisfaisante ?	98	708	11
Les horaires des repas vous ont-ils convenu ?	87	598	92

Qualité repas

Température repas

Horaires repas



La sortie

32 - Vous a-t-on informé(e) suffisamment tôt de vos date et heure de sortie afin que vous puissiez vous organiser?

Taux de réponse : 83,4%



33 - Avez-vous reçu les documents nécessaires à votre sortie administrative et médicale (traitement à suivre, précautions à prendre...)

Taux de réponse : 70,7%

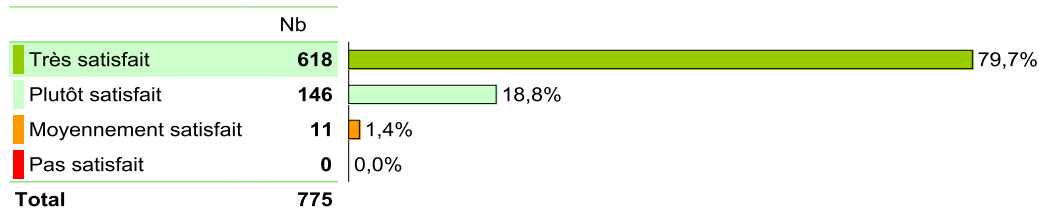


	Oui (%)
Satisfaction générale conditions de séjour et sortie	96

Votre satisfaction générale

34 - En considérant l'ensemble des aspects de votre séjour, vous estimez-vous...

Taux de réponse : 91,2%



35 - Recommanderiez-vous cet établissement à vos proches ?

Taux de réponse : 88,9%

