

# Satisfaction des Patients - 3<sup>ème</sup> trimestre 2019

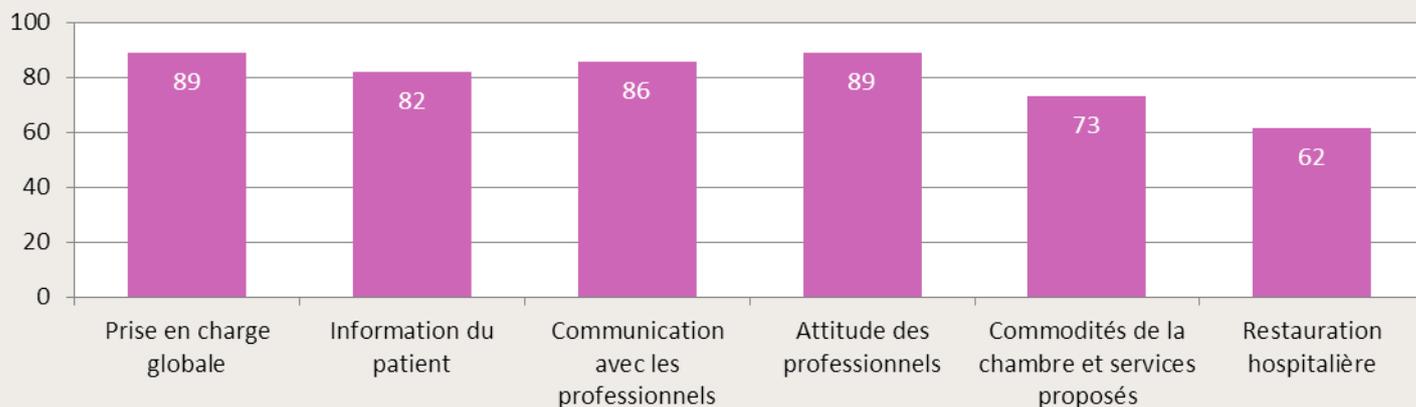
## HP La Casamance

Le questionnaire de satisfaction est distribué avant la sortie. Il peut être remis au personnel du service ou être déposé dans les boîtes aux lettres réservées à cet effet.

Modalités de calcul : un score sur 100 est calculé pour chaque item du questionnaire.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2019, **1149** patients (soit **14%**) nous ont fait part de leur satisfaction concernant leur prise en charge.

### Score de satisfaction par thème



### Score de satisfaction par item du questionnaire

Seuls les items ayant un score de satisfaction  $\geq 80$  (seuil de satisfaction) et  $\leq 70$  (seuil d'alerte) sont repris dans cette synthèse. Les items ayant un score de satisfaction compris entre 71 et 79 sont analysés dans le cadre du bilan annuel de la satisfaction.



#### ***Vous êtes très satisfaits de :***

(Items ayant un score de satisfaction  $\geq 80$ )

Politesse et amabilité du personnel	92
Accueil par le personnel soignant	91
Respect de votre intimité	90
Qualité des soins dans l'ensemble	90
Considération des médecins envers vous et votre entourage	89
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	89
Prise en charge de votre douleur	89
Clarté des explications données par les médecins	88
Accueil par le personnel administratif	88
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	87
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	87
Identification des fonctions du personnel soignant (médecin, infirmier, aide-soignant...)	84
Information sur les médicaments prescrits à la sortie (horaires, dosage, effets indésirables...)	84
Propreté de votre chambre	84
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	83
Information sur les complications possibles en cas d'examens invasifs	83
Information sur les signes ou complications devant vous amener à contacter un médecin après la sortie	82



#### ***Nous pouvons encore améliorer :***

(Items ayant un score de satisfaction  $\leq 70$ )

Equipement de la chambre (télévision, WIFI, téléphone...)	70
Qualité gustative des repas	65
Conditions de stationnement (parking)	51
Variété des plats proposés	49

### ***Commentaires libres***

283 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- 😊 168 expriment leurs remerciements
- ☹️ 116 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹️ 18 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹️ 15 critiquent la prise en charge paramédicale
- ☹️ 9 critiquent la prise en charge médicale



**98%** des répondants recommandent notre établissement

### ***Score global de satisfaction***



**82** / 100