

Satisfaction des Patients - 3^{ème} trimestre 2018

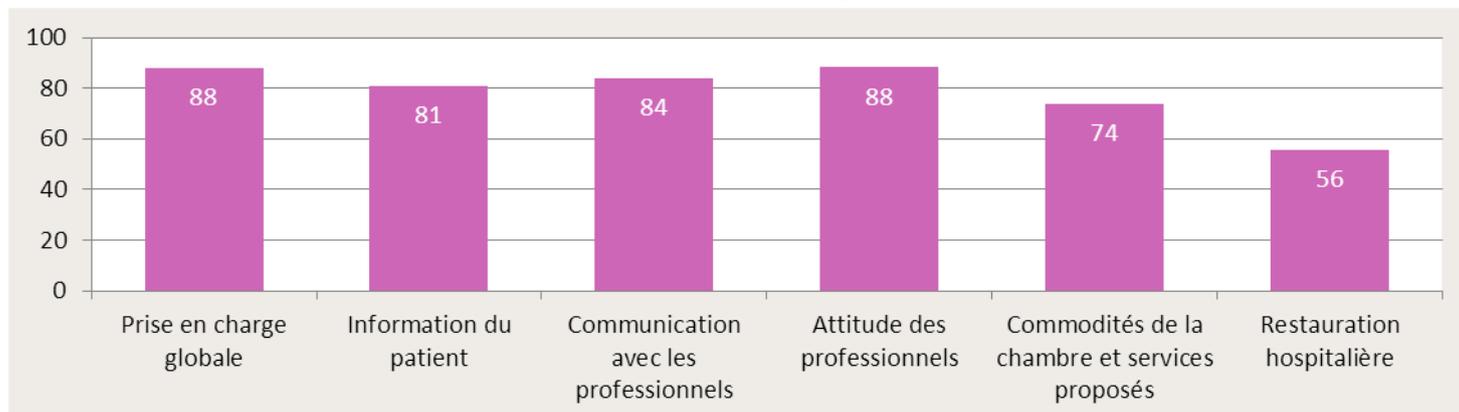
HP La Casamance

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^{ème} trimestre 2018, **1275** patients (soit **18%**) 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 ≥ 80 (seuil de satisfaction) et ≤ 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 ≥ 80)

Politesse et amabilité du personnel	91
Accueil par le personnel soignant	90
Respect de votre intimité	89
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	88
Qualité des soins dans l'ensemble	88
Considération des médecins envers vous et votre entourage	88
Prise en charge de votre douleur	87
Accueil par le personnel administratif	87
Clarté des explications données par les médecins	86
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	86
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	85
Obtention de l'aide demandée pour les activités de la vie courante (habillage, toilette...)	83
Information sur les médicaments prescrits à la sortie (horaires, dosage, effets indésirables...)	83
Identification des fonctions du personnel soignant (médecin, infirmier, aide-soignant...)	83
Propreté de votre chambre	82
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	82
Information sur les signes ou complications devant vous amener à contacter un médecin après la sortie	82
Information sur les complications possibles en cas d'examens invasifs	81
Délai de réponse à vos appels par la sonnette	80



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 70)

Conditions de stationnement (parking)	60
Qualité gustative des repas	58
Variété des plats proposés	49

Commentaires libres

326 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- ☺ 162 expriment leurs remerciements
- ☹ 158 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹ 27 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹ 10 critiquent la prise en charge paramédicale
- ☹ 9 critiquent la prise en charge médicale



99% des répondants recommandent notre établissement

Score global de satisfaction



80 / 100