

Satisfaction des Patients - 4^{ème} trimestre 2018

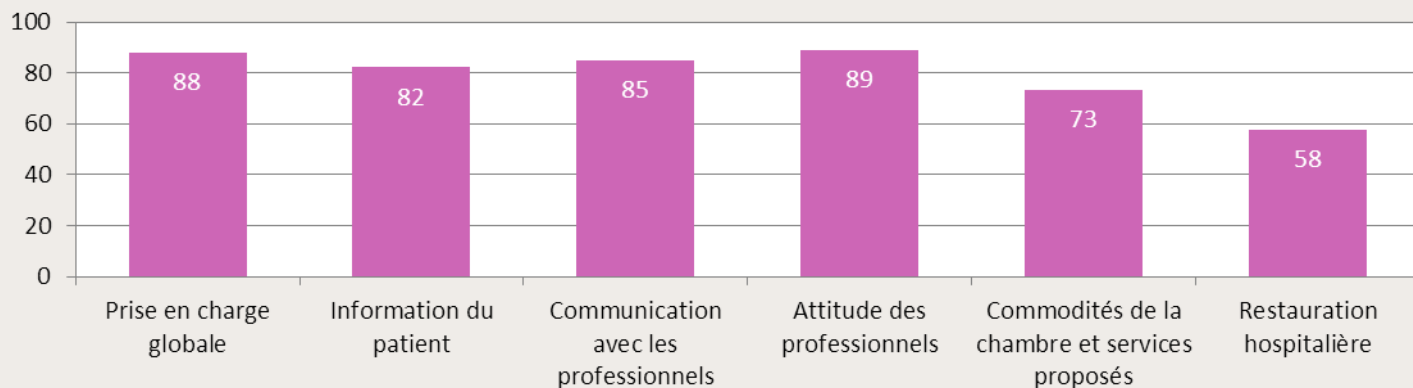
HP La Casamance

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 4^{ème} trimestre 2018, **1622** patients (soit **16%**) 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
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	89
Respect de votre intimité	89
Qualité des soins dans l'ensemble	88
Considération des médecins envers vous et votre entourage	88
Prise en charge de votre douleur	88
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	87
Clarté des explications données par les médecins	87
Accueil par le personnel administratif	86
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	86
Information sur les médicaments prescrits à la sortie (horaires, dosage, effets indésirables...)	83
Identification des fonctions du personnel soignant (médecin, infirmier, aide-soignant...)	83
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	83
Information sur les signes ou complications devant vous amener à contacter un médecin après la sortie	83
Propreté de votre chambre	83
Information sur les complications possibles en cas d'examens invasifs	82
Obtention de l'aide demandée pour les activités de la vie courante (habillage, toilette...)	80



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 70)

Equipement de la chambre (télévision, WIFI, téléphone...)	70
Qualité gustative des repas	59
Conditions de stationnement (parking)	59
Variété des plats proposés	49

Commentaires libres

395 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- ☺ 219 expriment leurs remerciements
- ⊖ 177 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ⊖ 26 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ⊖ 17 critiquent la prise en charge médicale
- ⊖ 13 critiquent la prise en charge paramédicale



99% des répondants recommandent notre établissement

Score global de satisfaction



81 / 100