

Satisfaction des Patients - 2^{ème} trimestre 2021

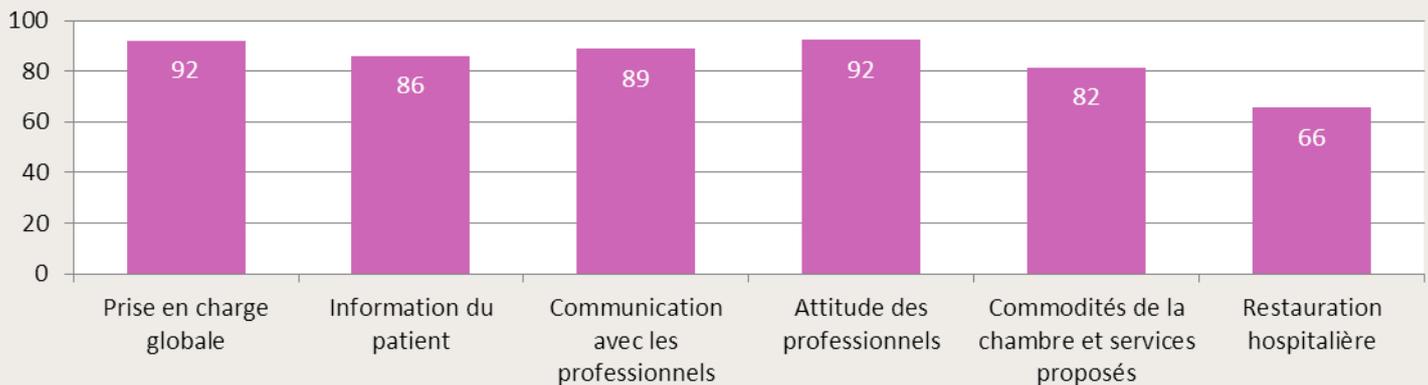
HP La Casamance

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 2^{ème} trimestre 2021, **1236** patients (soit **17%**) 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	95
Accueil par le personnel soignant	94
Respect de votre intimité	93
Qualité des soins dans l'ensemble	92
Prise en charge de votre douleur	92
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	92
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	92
Considération des médecins envers vous et votre entourage	92
Clarté des explications données par les médecins	91
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	90
Accueil par le personnel administratif	90
Propreté de votre chambre	88
Identification des fonctions du personnel soignant (médecin, infirmier, aide-soignant...)	88
Information sur les médicaments prescrits à la sortie (horaires, dosage, effets indésirables...)	87
Obtention de l'aide demandée pour les activités de la vie courante (habillage, toilette...)	87
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	87
Information sur les complications possibles en cas d'exams invasifs	87
Information sur les signes ou complications devant vous amener à contacter un médecin après la sortie	87
Délai de réponse à vos appels par la sonnette	85
Confort de votre chambre	84
Prestations de la boutique	82
Température dans votre chambre	81
Équipement de la chambre (télévision, WIFI, téléphone...)	81



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 70)

Qualité gustative des repas	69
Variété des plats proposés	53

Commentaires libres

331 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- 😊 254 expriment leurs remerciements
- ☹️ 77 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹️ 10 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹️ 10 critiquent la prise en charge paramédicale
- ☹️ 5 critiquent la prise en charge médicale



99% des répondants recommandent notre établissement

Score global de satisfaction



86 / 100