

QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

Date de création du document : 04/10/2014
Rédacteur : Johann PARDO



Cabinet d'études et conseil
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY
Tél. 03.83.30.31.31
Fax. 03.83.30.71.27

ETABLISSEMENT : CH DE SAINTONGE - SAINTES

Étude réalisée de manière conforme à la
Norme ISO 20252 - Études de marché, études sociales et d'opinion -



OBJECTIFS

En 2011, la direction générale de l'offre de soins (DGOS) a débuté le processus de généralisation de l'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés au sein des établissements de santé, publics et privés, exerçant une activité de médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

L'indicateur de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés, appelé désormais I-SATIS, est le premier indicateur de résultat destiné aux usagers.

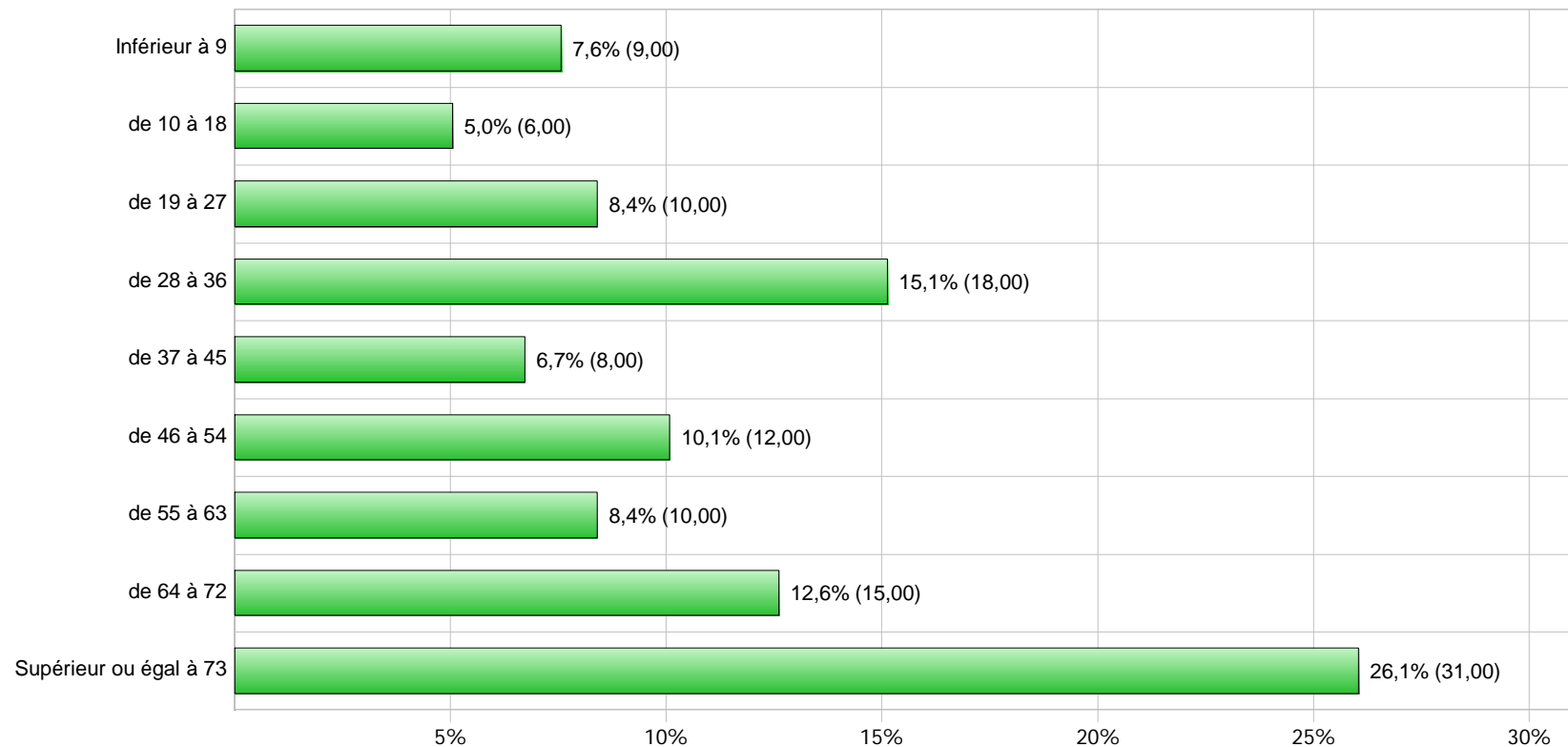
METHODOLOGIE

Enquête transversale téléphonique :

- *Patients sortants du CHU après une hospitalisation entre les mois de mai et août 2014*
- *Patients résidant en France métropolitaine*
- *Ayant été hospitalisés pour une durée minimale de 48h*
- *Dans un service de court séjour de MCO pour adulte et en pédiatrie quel que soit le mode d'admission dans le service et dont la destination de sortie est le domicile (dont les maisons de retraite)*
- *Questionnaire administré par l'Institut de sondage QUALI TEST*



Pourriez-vous m'indiquer votre âge ? (directe ou vérification par rapport au fichier d'appel)
(Base 120 individus)

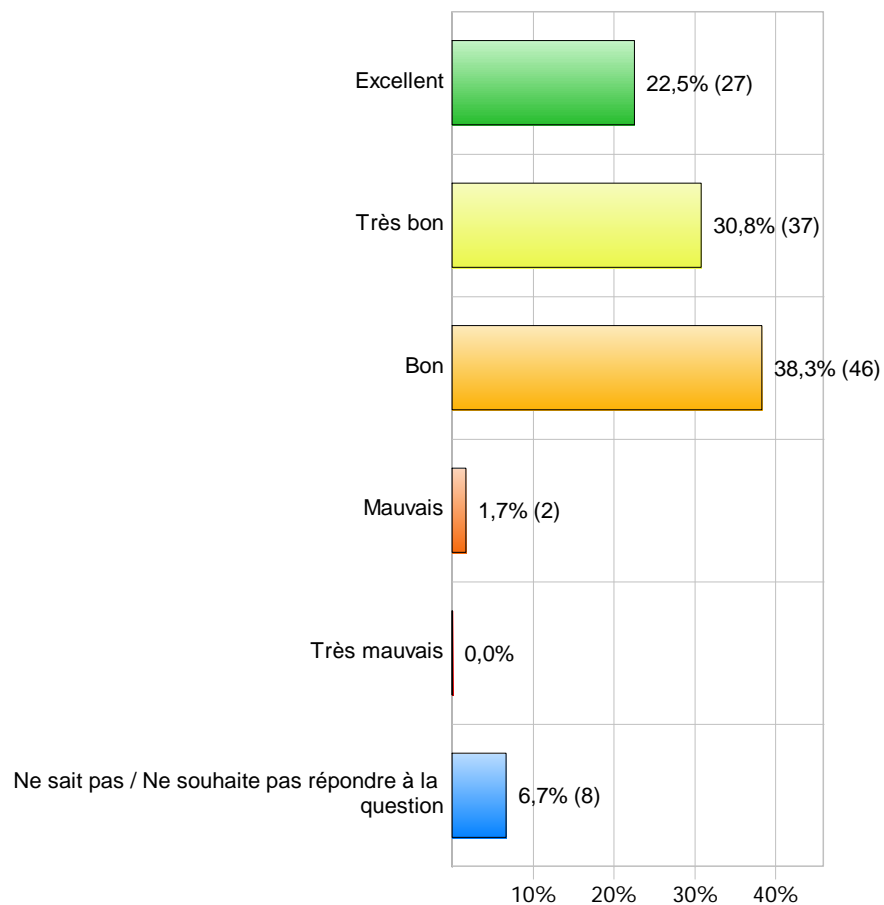


AGE : Moyenne



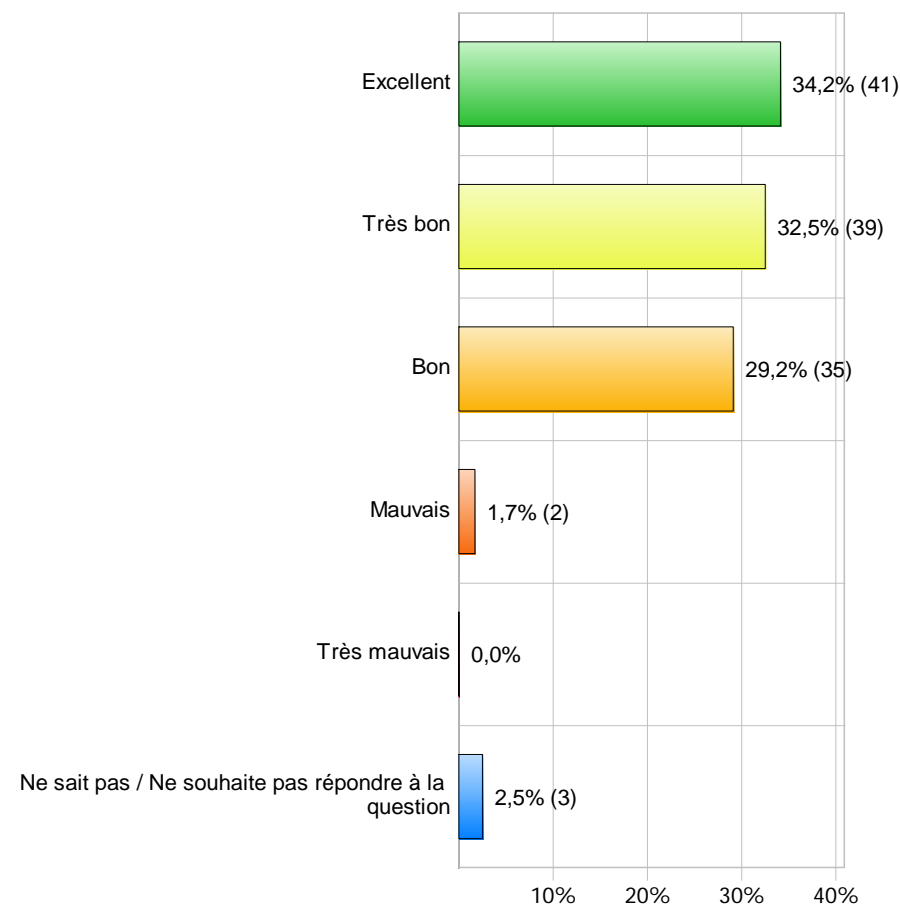
Q1

Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?
(Base 120 individus)



Q2

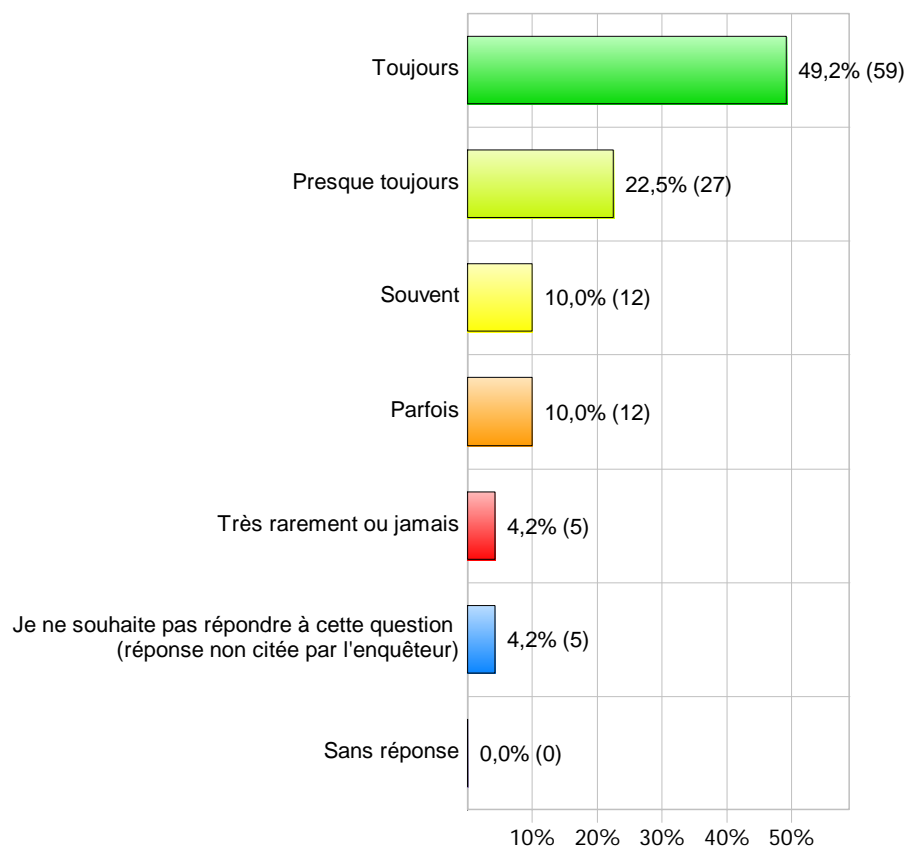
Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...
(Base 120 individus)





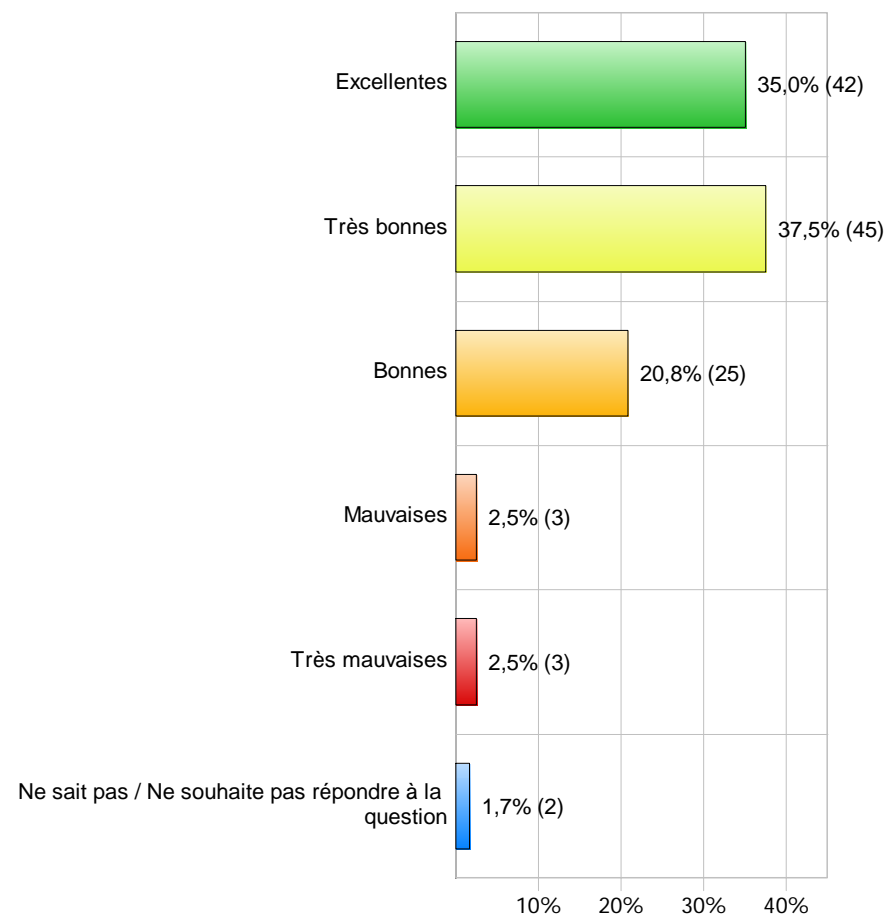
Q3

Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?
(Base 120 individus)



Q4

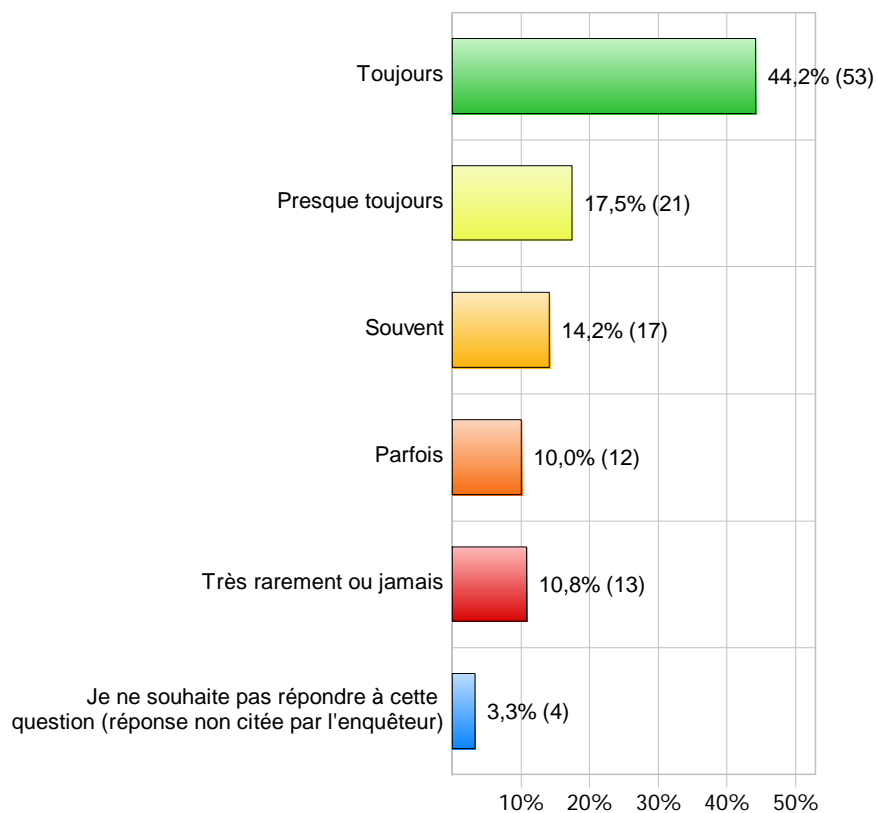
Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...
(Base 120 individus)





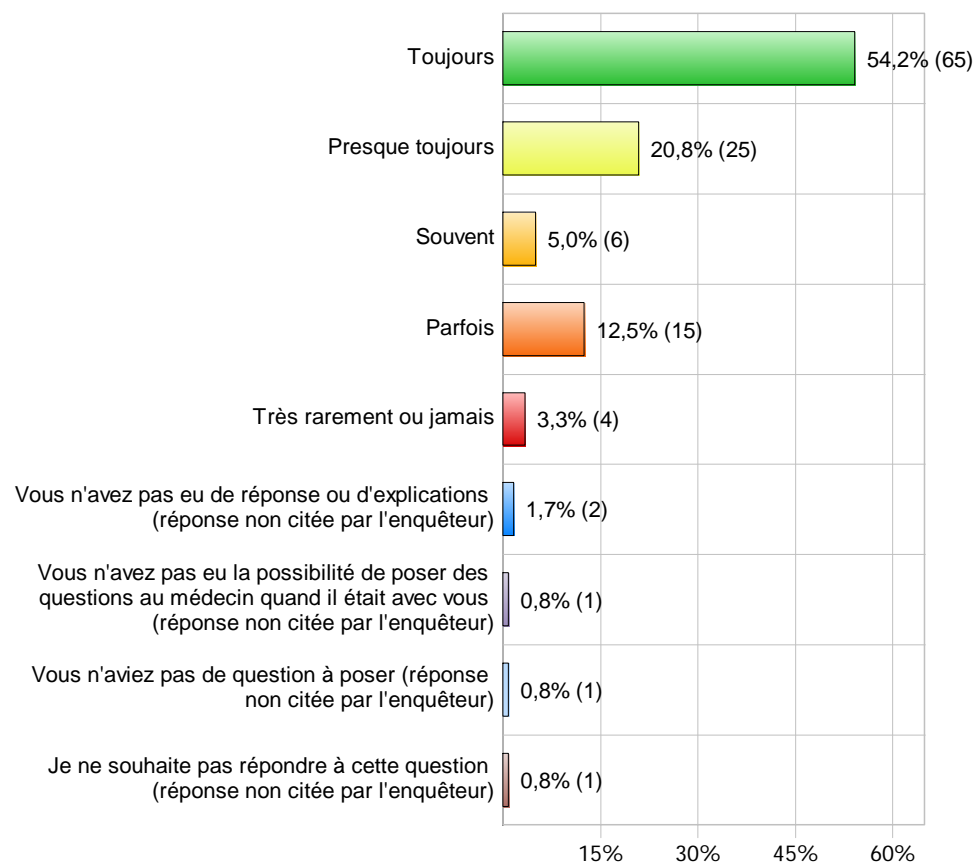
Q5

Pendant votre séjour, avez-vous reçu spontanément (sans être obligé(e) de les demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc?
(Base 120 individus)



Q6

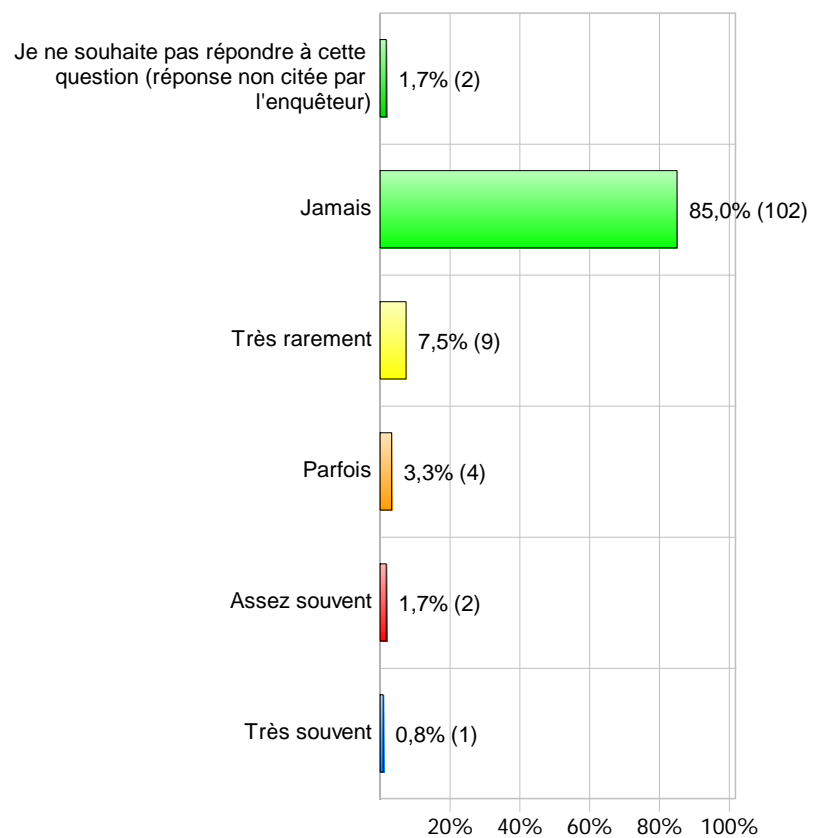
Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?
(Base 120 individus)





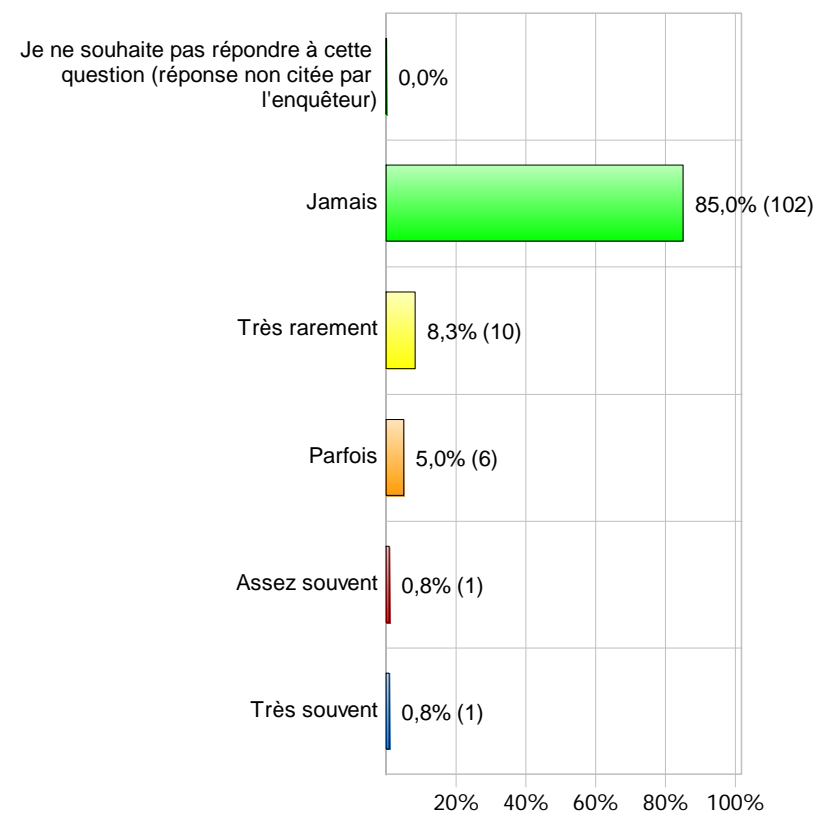
Q7

Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
(Base 120 individus)



Q8

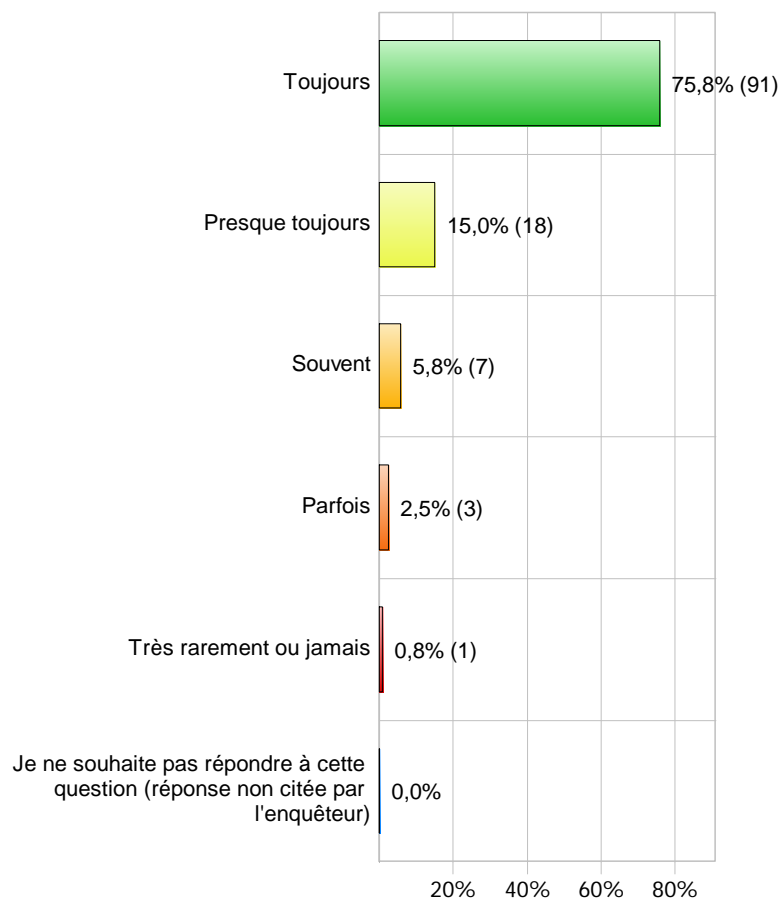
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés de service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
(Base 120 individus)





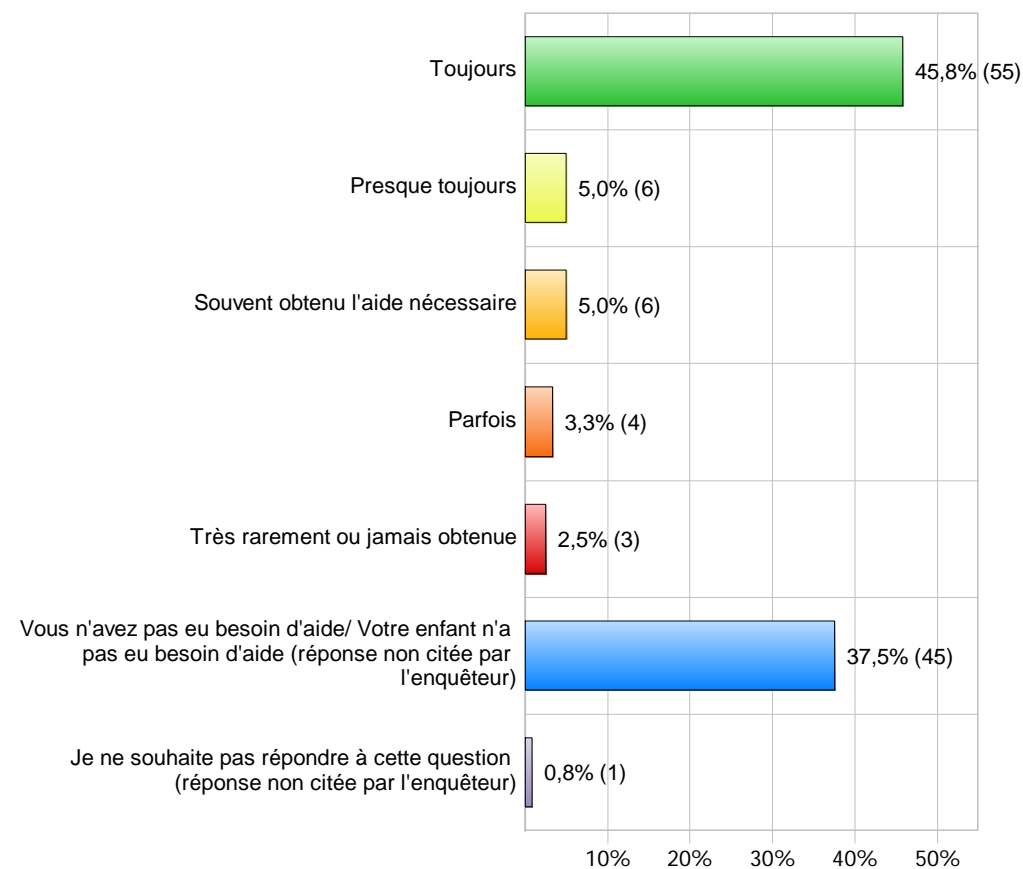
Q9

Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...
(Base 120 individus)



Q10

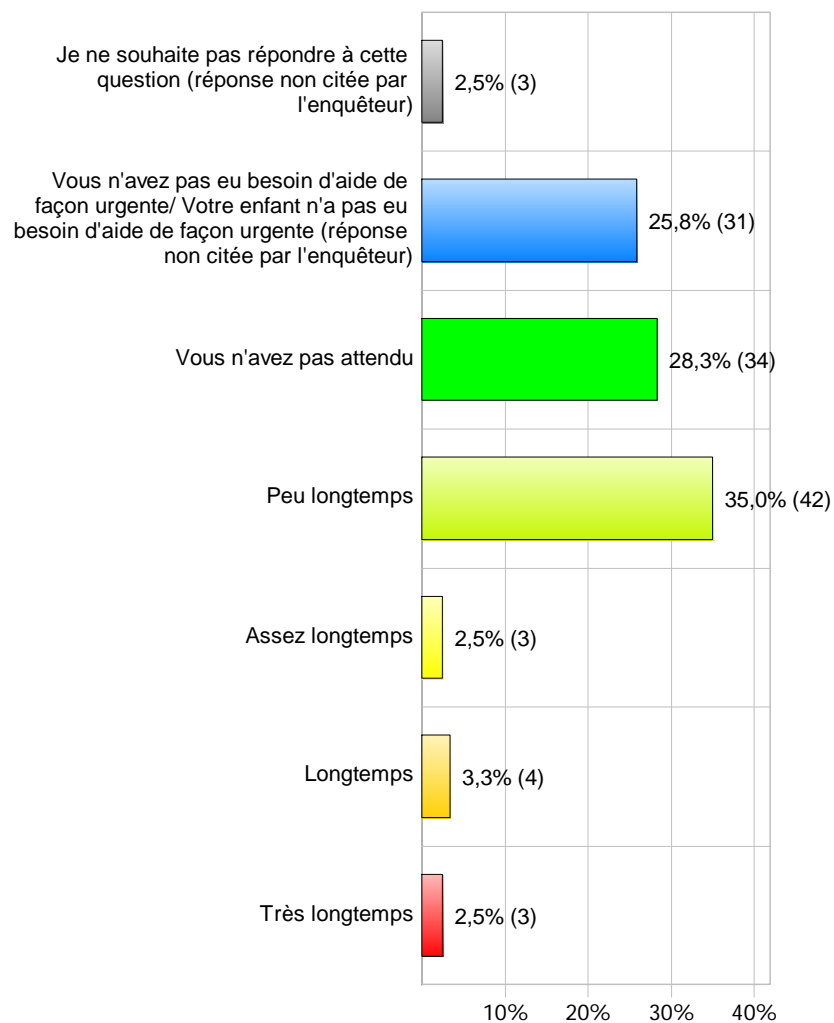
Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir?
(Base 120 individus)





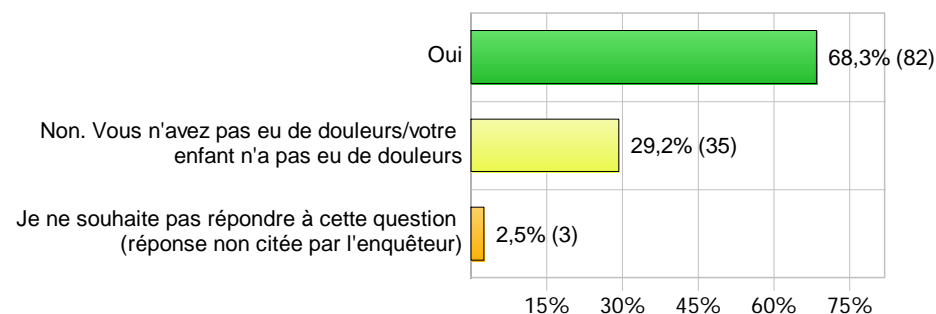
Q11

Si vous avez eu besoin d'aide de façon urgente, avez-vous attendu... ?
(Base 120 individus)



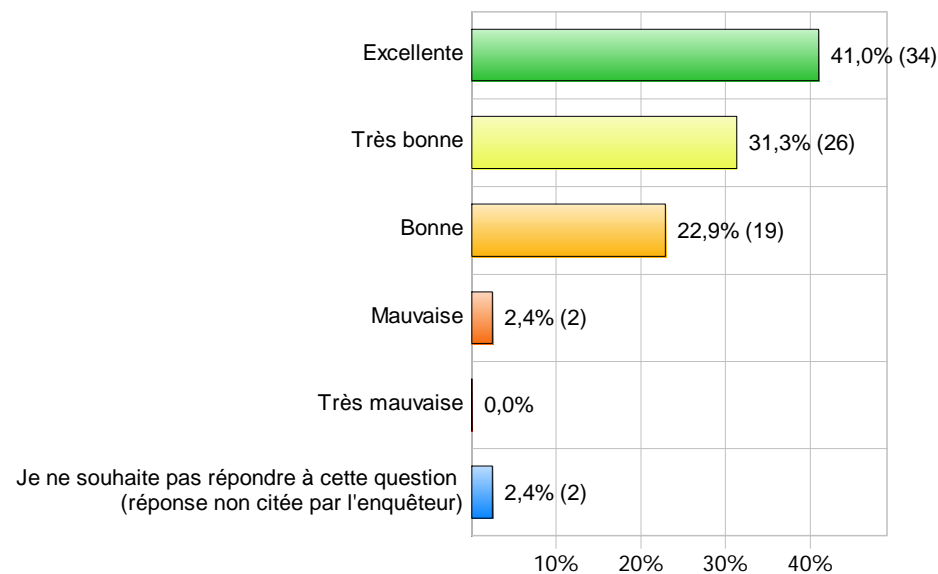
Q12

Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?
(Base 120 individus)



Q13

Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...
(Base 120 individus)

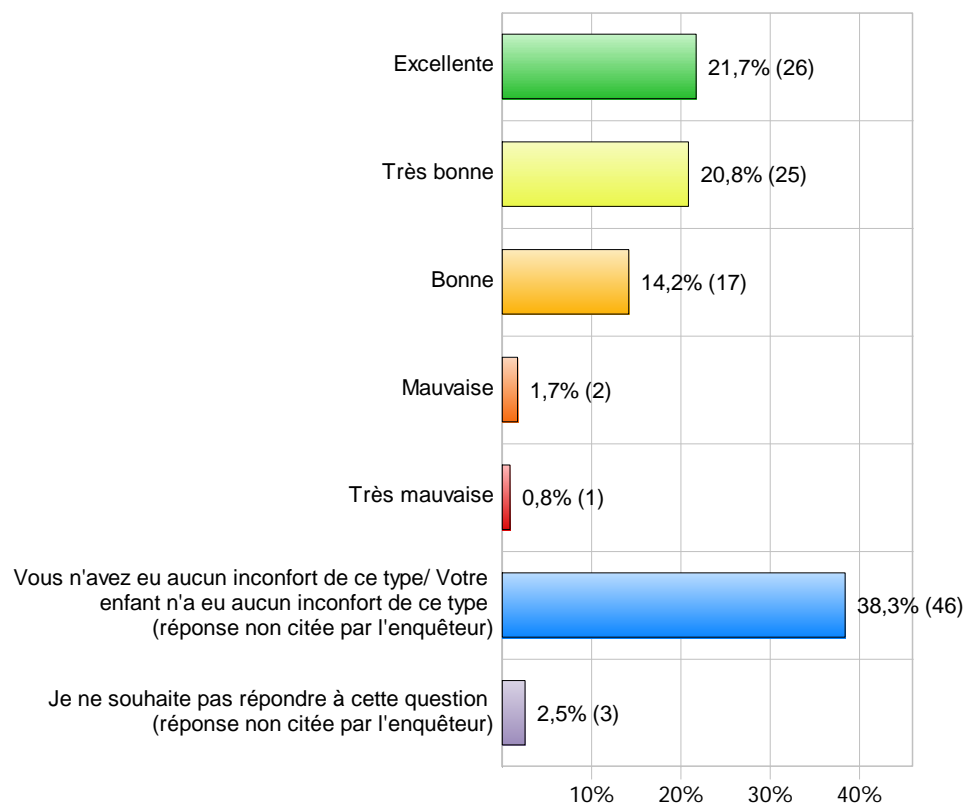




Q14

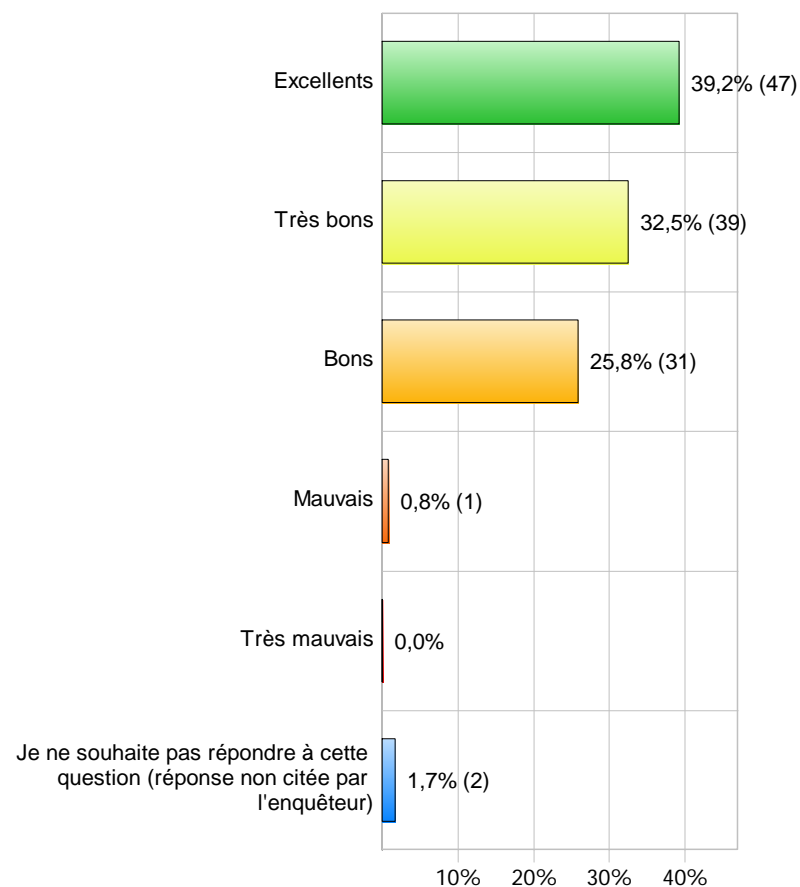
Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ...?

(Base 120 individus)



Q15

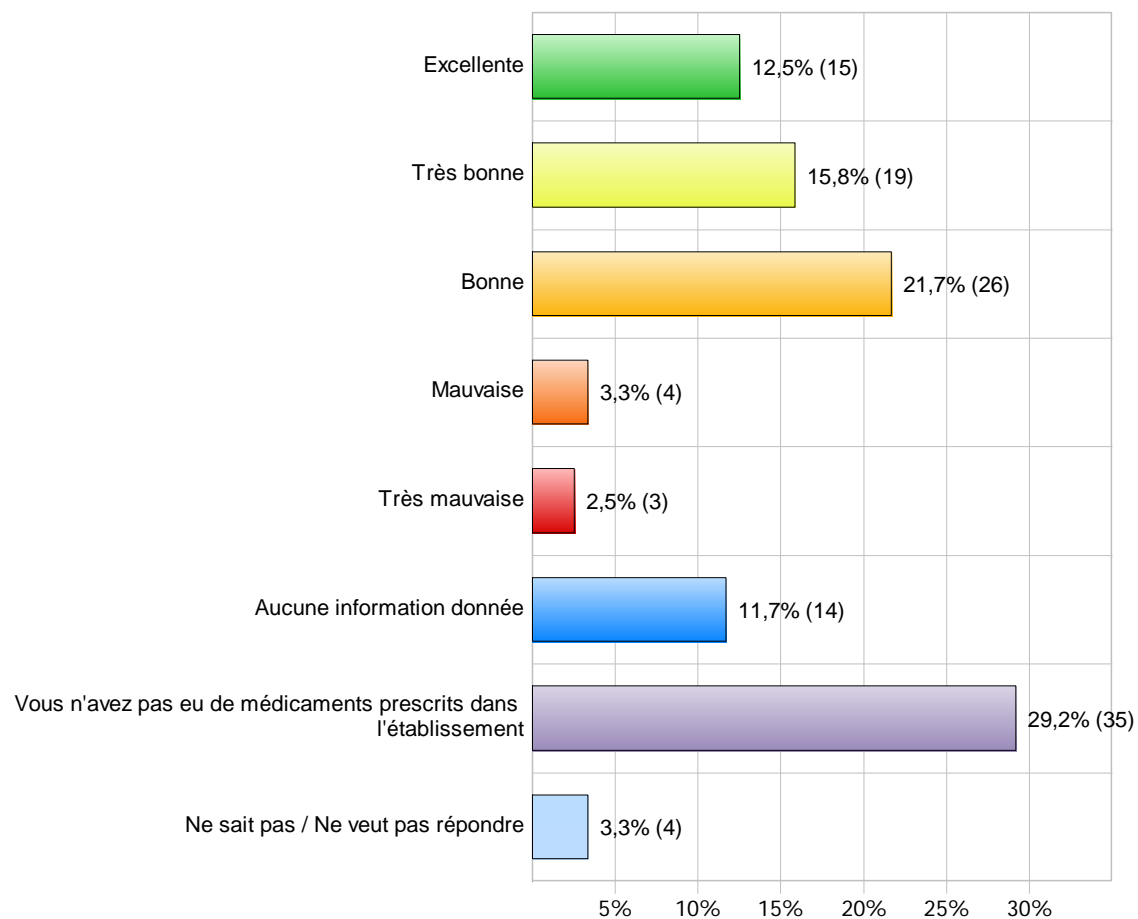
Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?
(Base 120 individus)





Q16

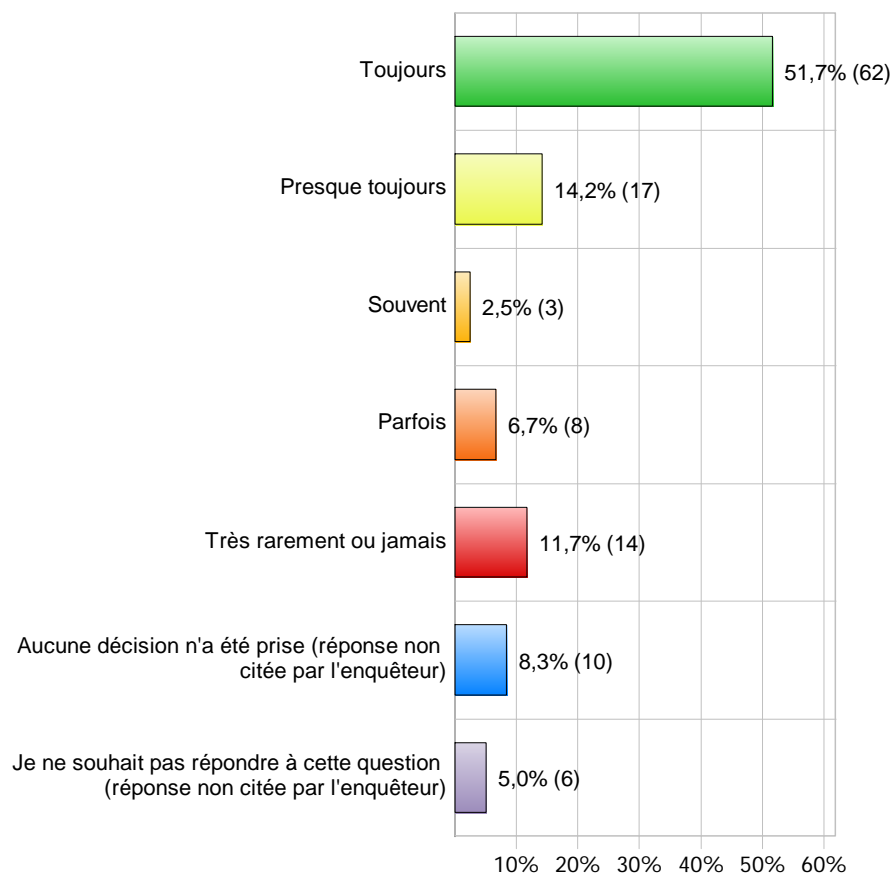
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 120 individus)





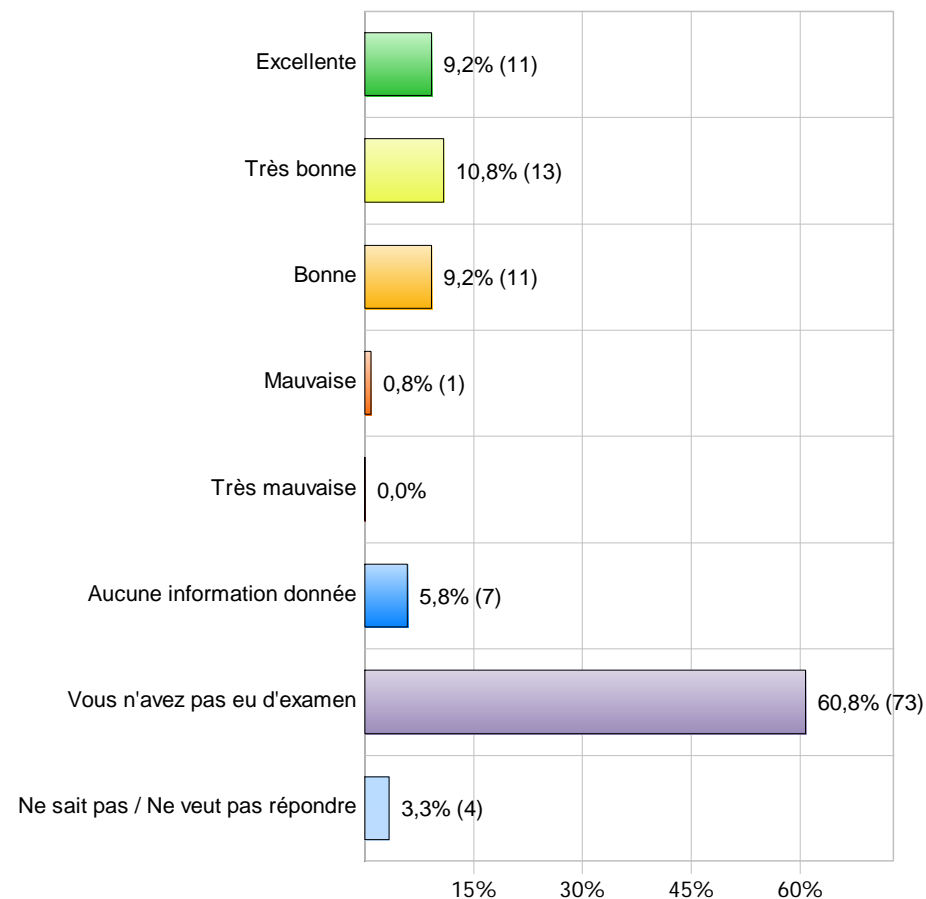
Q17

Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?
(Base 120 individus)



Q18

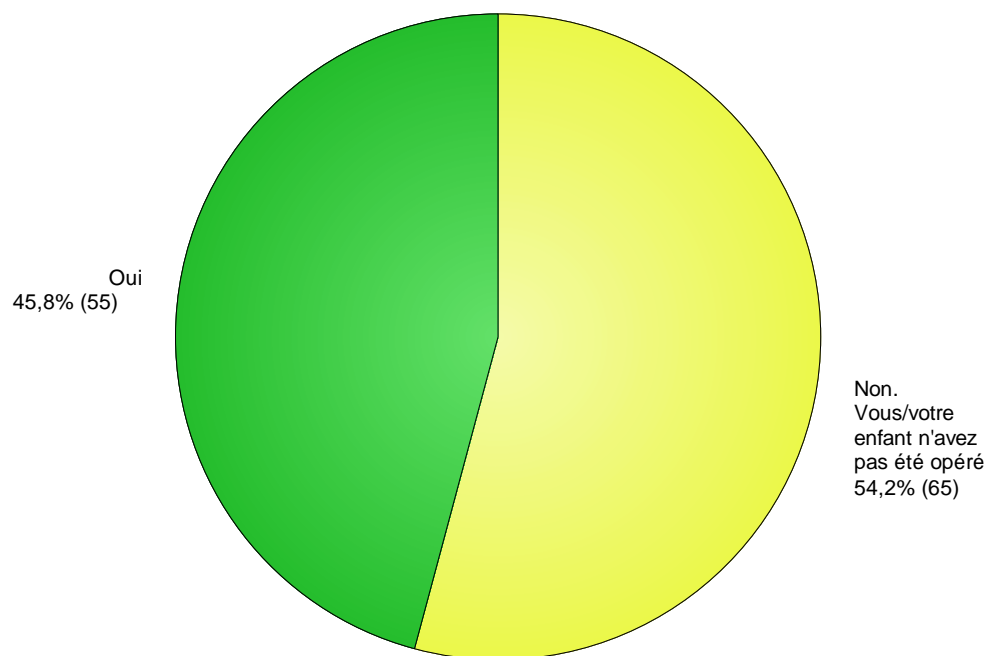
Si vous avez passé des examens invasifs dans l'établissement de santé, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...
(Base 120 individus)





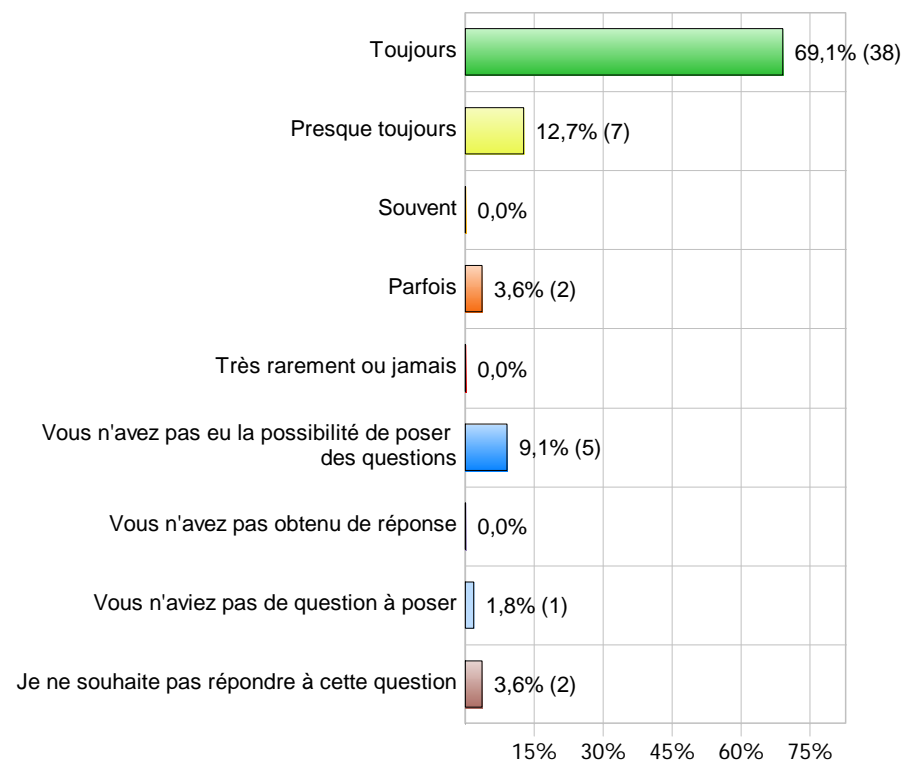
Q19

Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation?
(Base 120 individus)



Q20

Quand vous avez posé des questions au chirurgien sur votre opération, avez-vous compris les réponses ?
Consigne enquêteur: l'accouchement sans césarienne n'est pas considéré comme une opération.
(Base 120 individus)

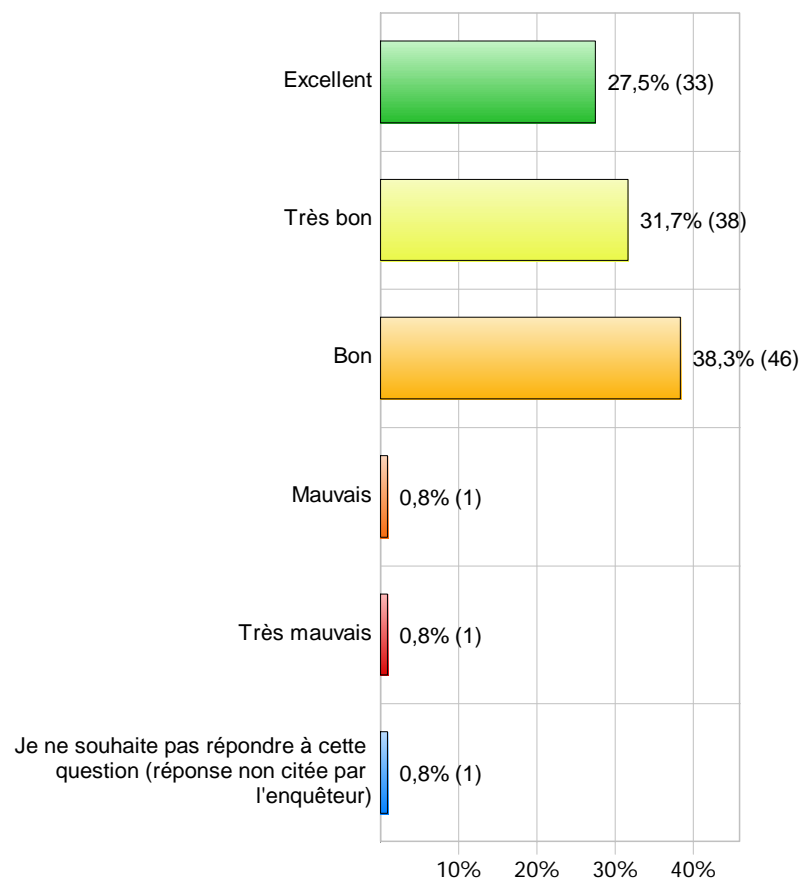




Q21

Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

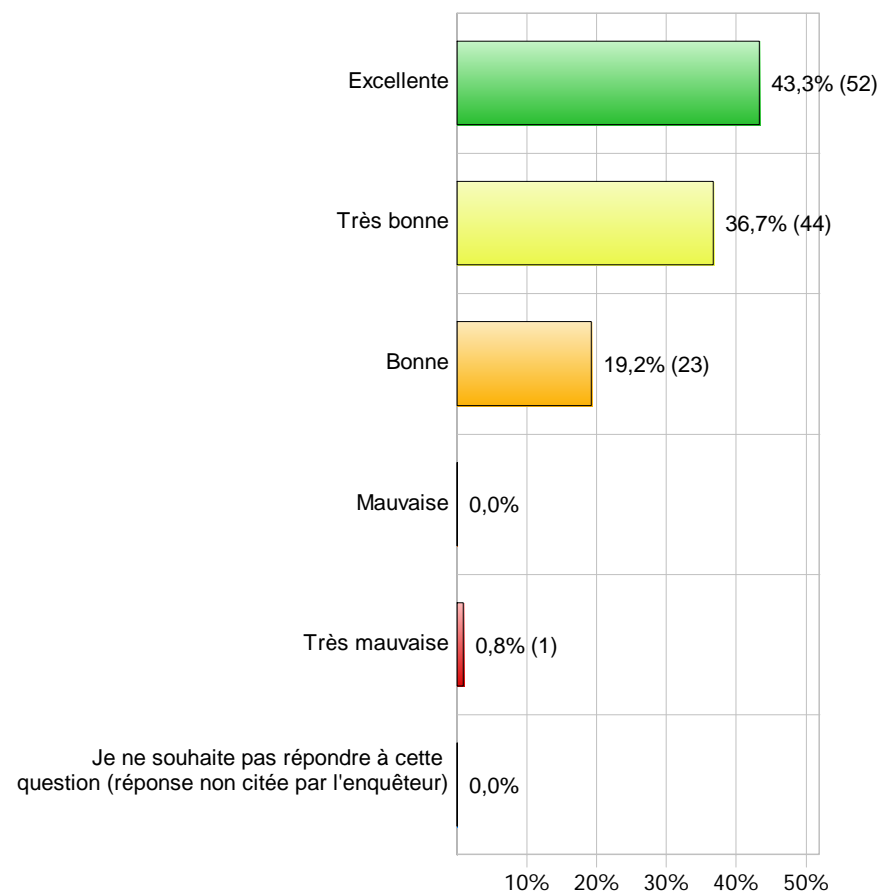
(Base 120 individus)



Q22

Que pensez-vous de la propreté de votre chambre? Diriez-vous qu'elle était...

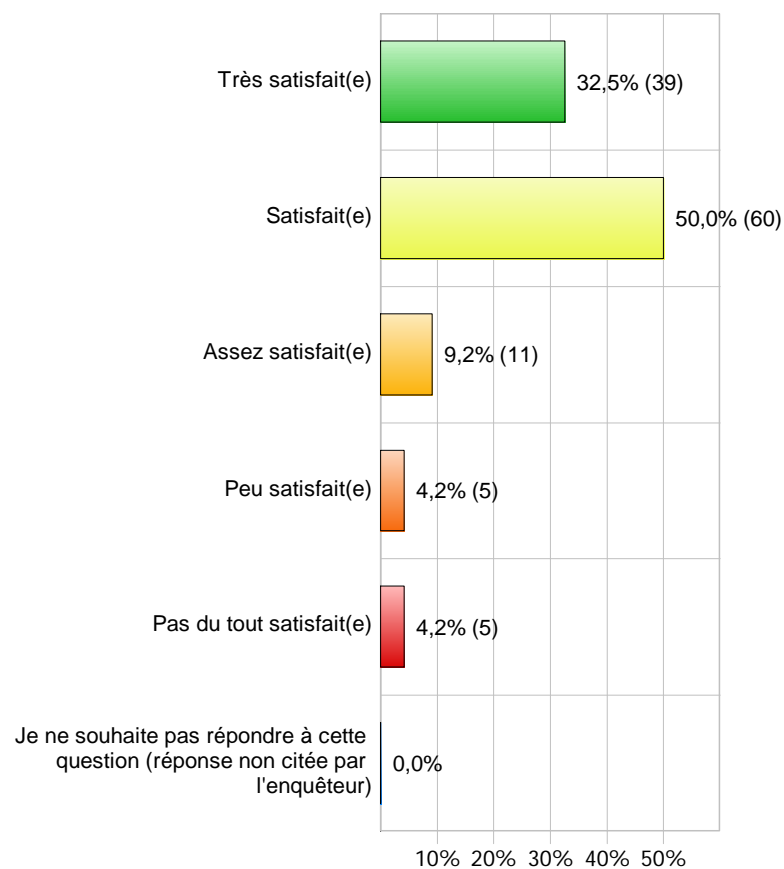
(Base 120 individus)





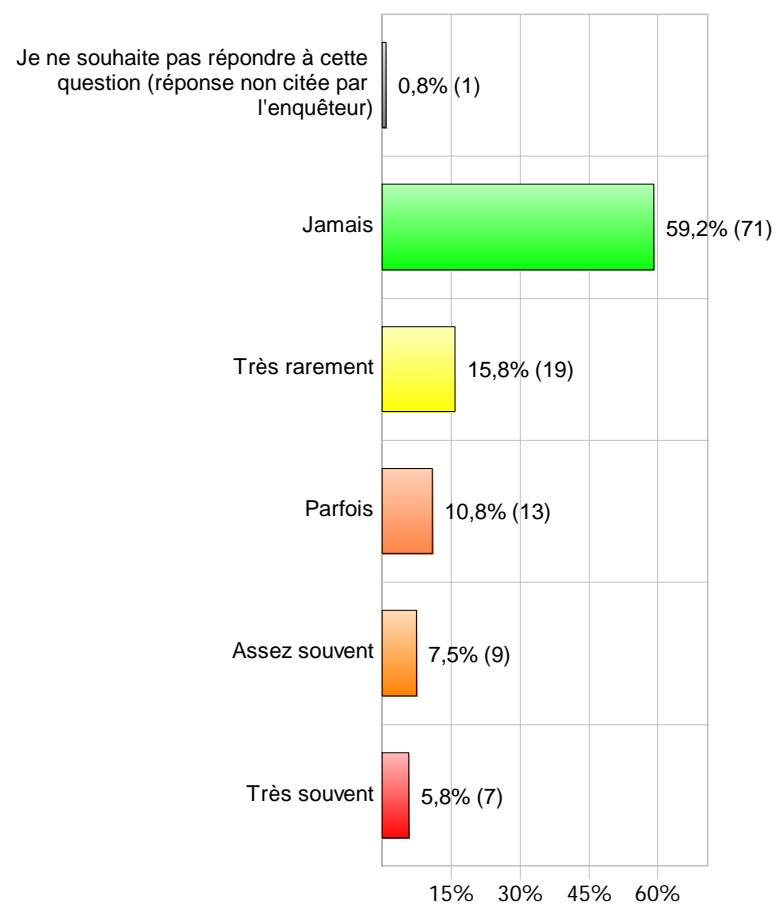
Q23

Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ?
Diriez-vous...
(Base 120 individus)



Q24

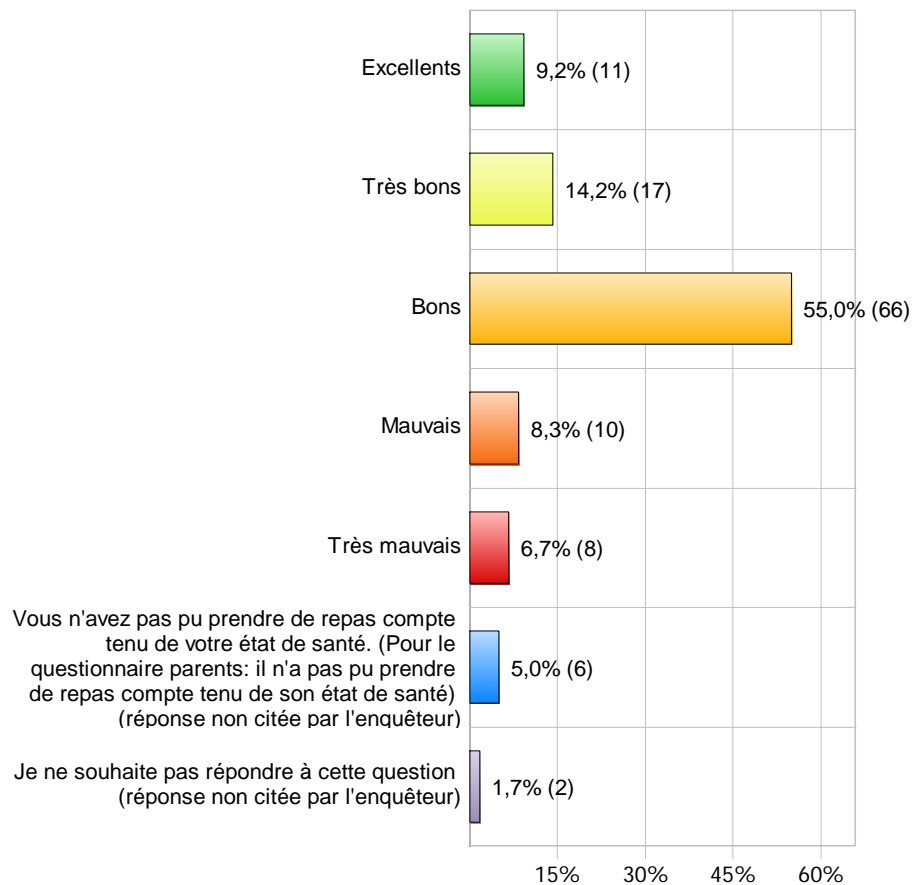
Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?
(Base 120 individus)





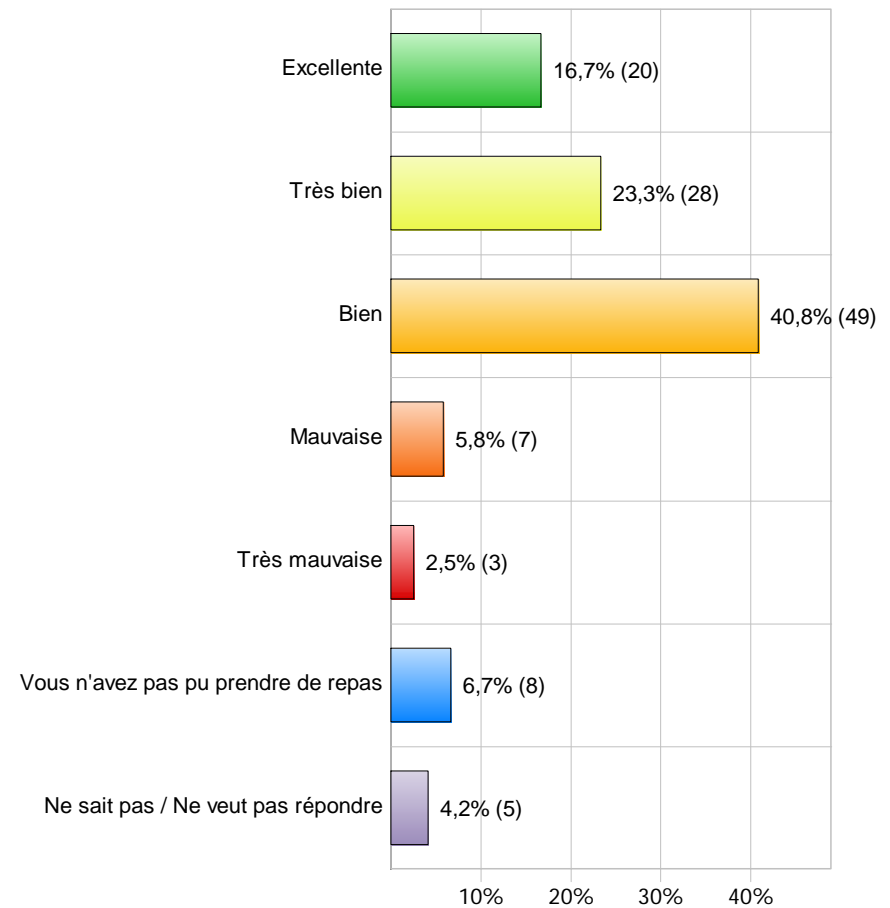
Q25

Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...
(Base 120 individus)



Q26

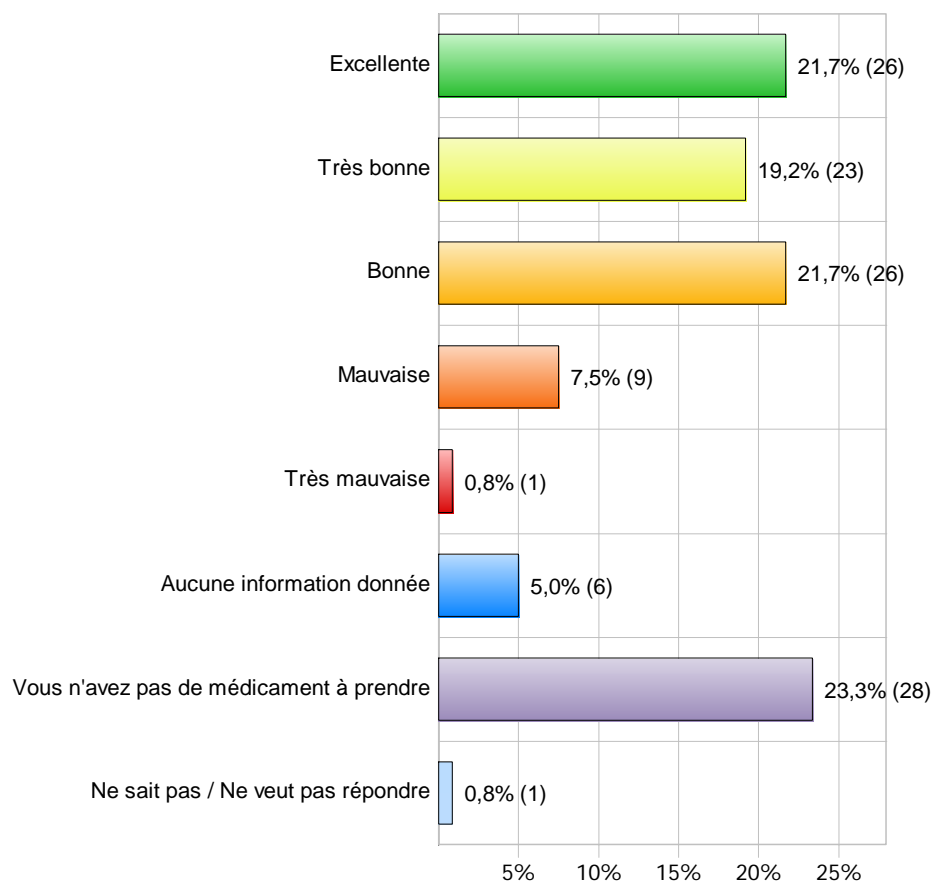
Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? était-elle...
(Base 120 individus)





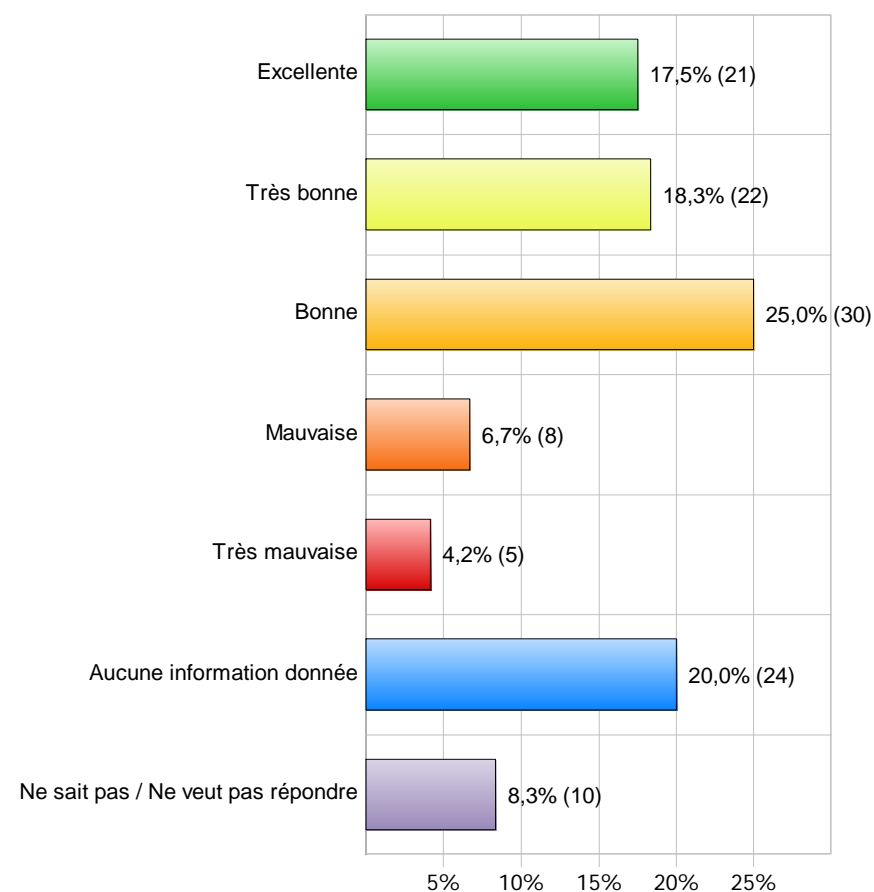
Q27

Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 120 individus)



Q28

Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur la reprise de vos activités après la sortie comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 120 individus)

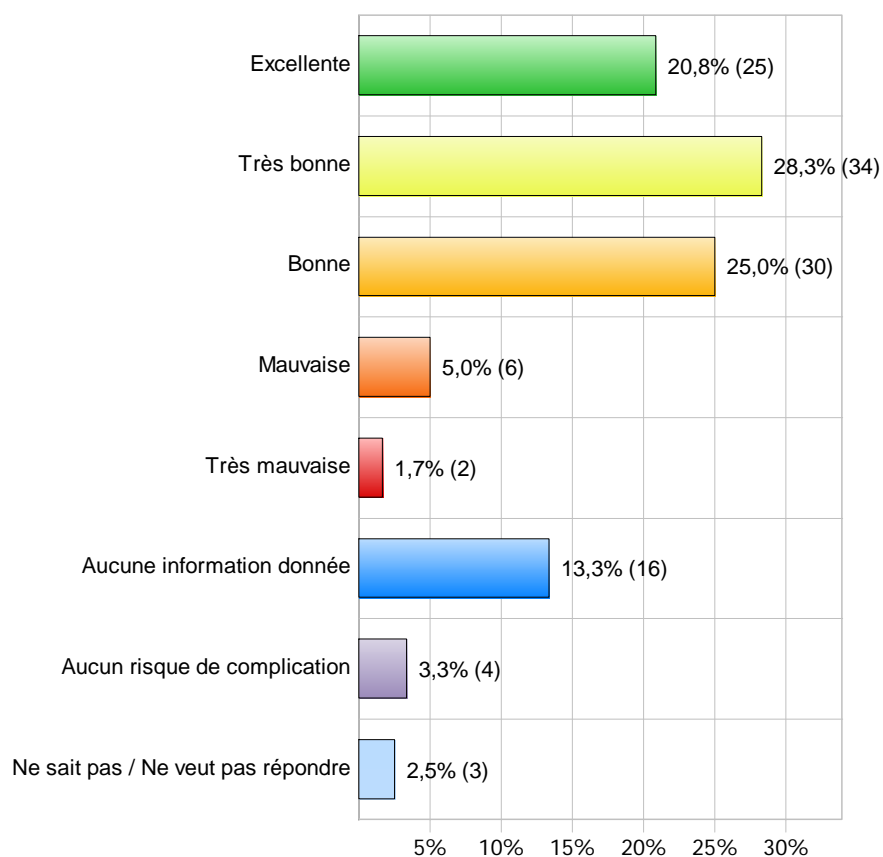




Q29

Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie? Diriez-vous qu'elle était...

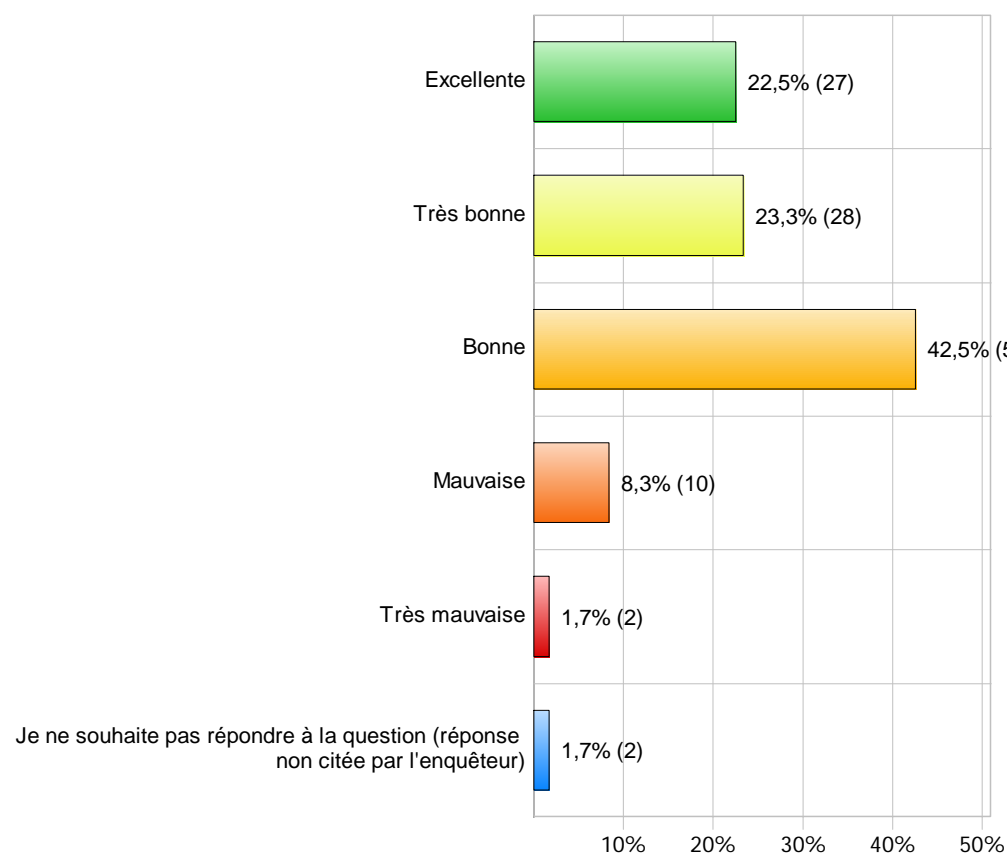
(Base 120 individus)



Q30

Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée, par exemple l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie... ? Diriez-vous qu'elle était...

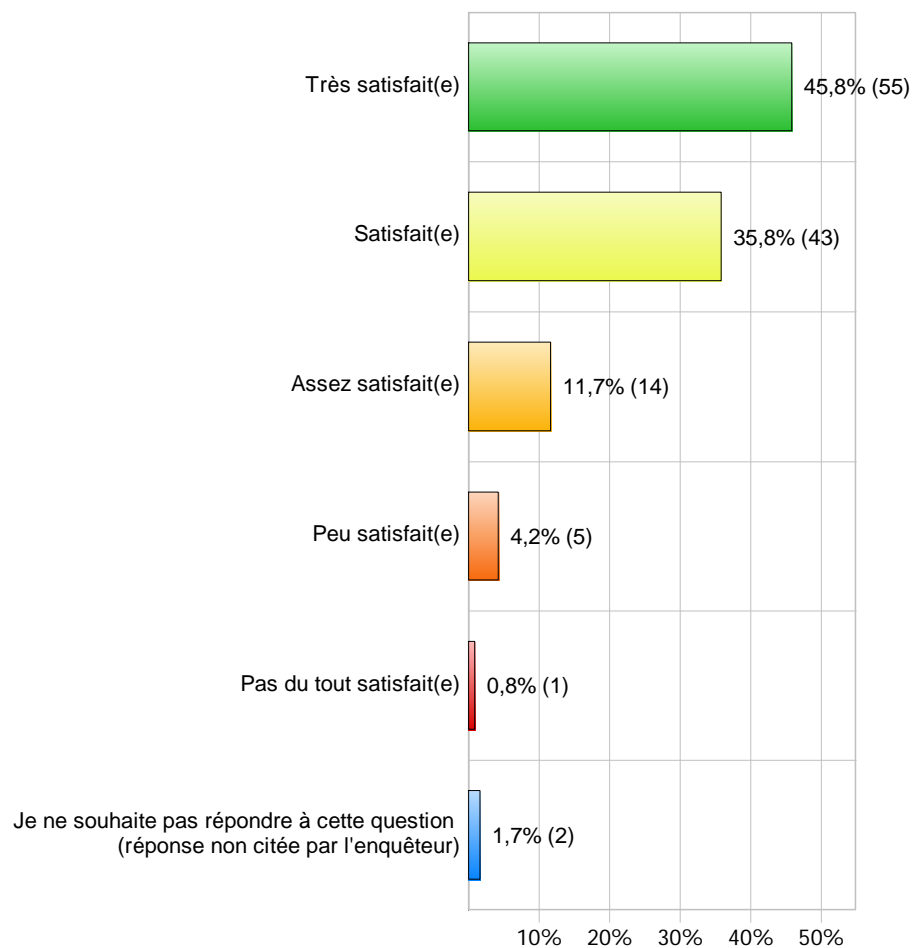
(Base 120 individus)





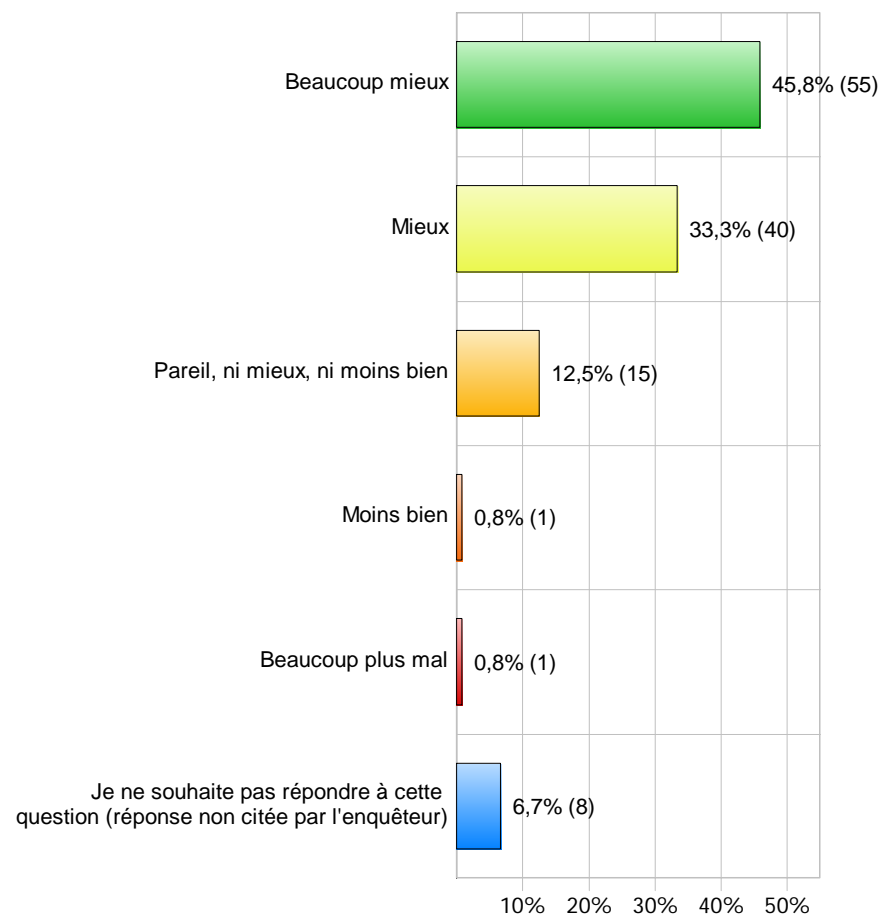
Q31

Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...
(Base 120 individus)



Q32

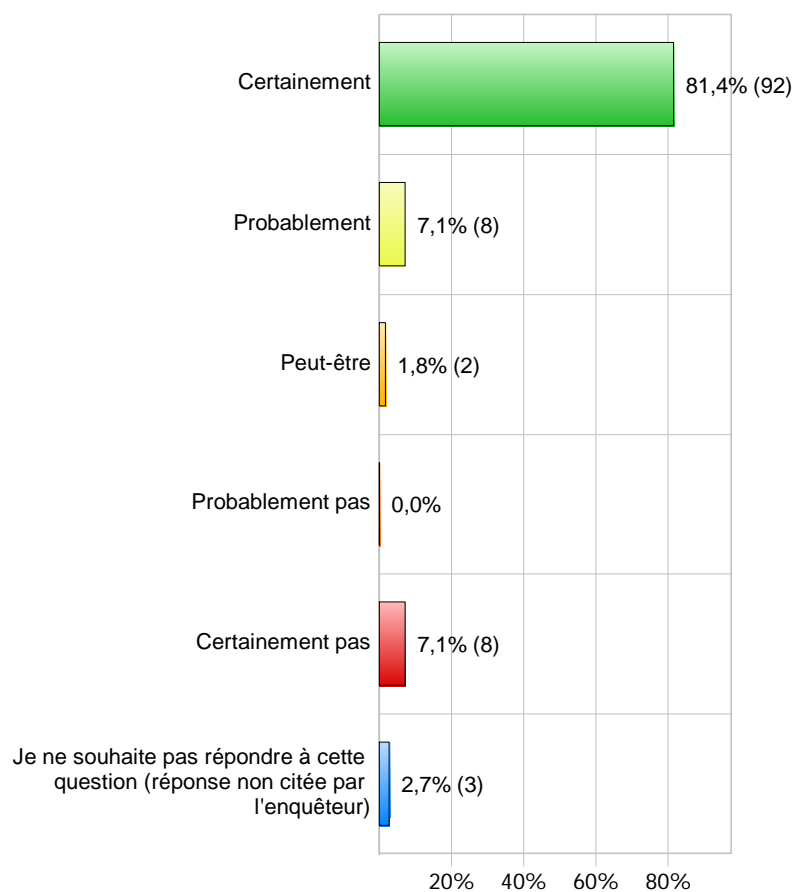
Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?
(Base 120 individus)





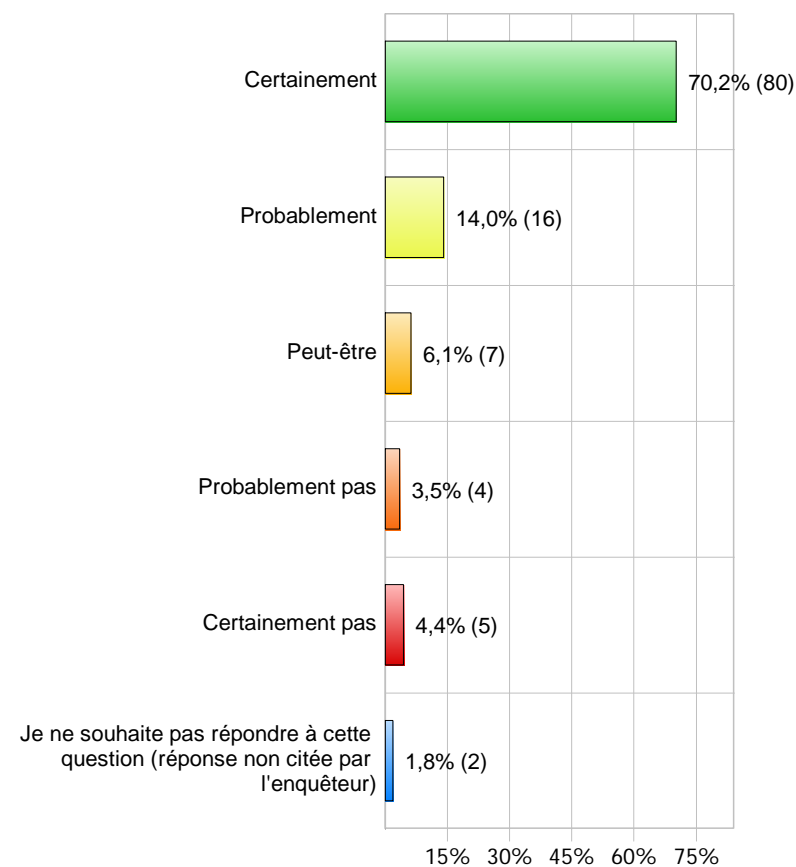
Q33

Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, REVIENDRIEZ-vous dans cet établissement?
(Base 120 individus)



Q34

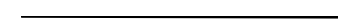
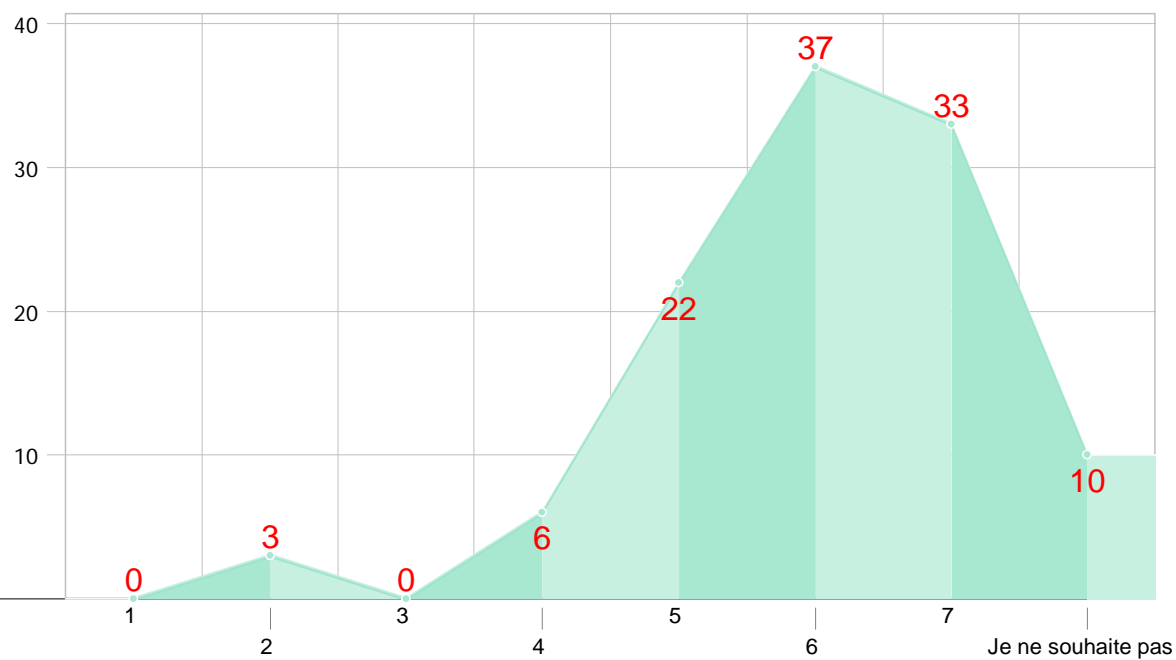
Recommanderiez-vous cet établissement de santé à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous?
(Base 120 individus)





Q35

Aussi, sur une échelle de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie en général en dehors de l'établissement de santé?
(Base 120 individus)



Moyenne
5,3



Avez-vous des commentaires ou suggestions pour améliorer la prise en charge dans l'établissement? Si oui, lesquels ?...

Verbatim	Effectifs
La patiente trouve qu'il devrait faire quelque chose pour les grand souffrants qui se plaignent la nuit car cela dérange les personnes qui dorment	1,0
au niveau de l'alimentation, il faut faire des efforts	1,0
trop d'attente avant de rentrée dans le service de soins.	1,0
manque de personnel	1,0
le relais h les personnes qui y travaillent sont tres desagreable	1,0
relation beaucoup plus chaude entre les professionnels et les patientscôté inconfortable de la situation : l'attente aux urgences	1,0
LE STATIONNEMENT TROP PETIT	1,0
plus de discussion avec les médecins	1,0
on lui a annoncé que son enfant était guéri et pouvait sortir, hors elle avait toujours une salmonelle	1,0
aurait souhaitée voir plus de pédiatre que d'interne.	1,0
il n y aucune planification pour les axams	1,0
le personnel pourrait être plus aimable et informer mieux les patients (de mauvaises dates de sorties ont été indiquées), personnel assez peu à l'écoute des patients	1,0
améliorer la nourriture	1,0
les urgence : attente pour s'occuper de moi,	1,0
Pour les parents voulant accompagner leurs enfants dans la chambre la nuit, s'il pouvait avoir possibilité d'y avoir un lit pliant supplémentaire pour que les deux parents puissent rester également.	1,0
manque d'information à la sortie.	1,0
Améliorer la nourriture	1,0
les places de parking ne sont pas suffisantes, les barres de fer font du bruit,	1,0
Qu il est de plus de fauteuil roulant dans le hall afin de circuler . Elle a eu beaucoup de mal à marché pour se rendre au véhicule afin de repartir .	1,0
Pour les parents qui accompagnent leur enfant, il n y a pas de repas proposés.	1,0
Pas assez de personnel pour s'occuper de tout les patients	1,0
le service de urologie ne sont pas assez au courant des soins sur personnes tétraplégique hauteur des toilette non adaptée au personnes âgées	1,0
les infirmières et médecins qui laissent la porte ouverte quand ils sortent : gênant pour l'intimité	1,0
les repas a ameliorer	1,0
Menus plus variés (toujours la même chose)Être plus informé(s) sur les examen etc..	1,0
Il faudrait une meilleure communication dans l'équipe (pas de note des médecins par exemple)	1,0
La reconnaissance du personnel est difficile -	1,0
Prise en charge par les urgences un peu plus rapide.	1,0
non pas du tout	1,0
REPAS MAUVAIS PAS APPÉTISSANT PLUS DE CRUDITÉ FRAICHE COUVERT QUI NE COUPE PAS CAFÉ TRÈS MAUVAIS ÉGALEMENT	1,0
l'alimentation et les repas laissaient à désirer	1,0
Manque de communication la patiente avait préparé depuis 1 mois un accouchement naturel et elle à subit une césarienne. Elle pense que cette décision a été prise trop rapidement Pas de communica...	1,0
Améliorer les repas	1,0
Prise en charge au niveau des urgences.	1,0
Le lit est très inconfortable pour une grossesse et les draps n'ont pas été changés	1,0
la nourriture n'était pas bonne	1,0
très peux de chaine pour la télé , pas accès d'internet	1,0

QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

Date de création du document :
04/10/2014
Rédacteur : Johann PARDO

ENQUETE I-SATIS

Scores



Cabinet d'études et conseil
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY
Tél. 03.83.30.31.31
Fax. 03.83.30.71.27

ETABLISSEMENT : CH DE SAINTONGE - SAINTES

Étude réalisée de manière conforme à la
Norme ISO 20252 - Études de marché, études sociales et d'opinion -



Mode de calcul des Scores



Nous appliquons à chaque réponse un poids en fonction du degré de satisfaction de l' occurrence : Excellent correspond à 100, Très mauvais à 0. Pour chaque question à échelles, 5 poids sont attribués (100, 75, 50, 25 et 0) L' indicateur de satisfaction partielle ou score est une variable numérique recodée créée en faisant la somme des poids attribués à chaque modalité de questions fermées : chaque modalité est affectée d'un coefficient. Ce coefficient est multiplié par l'effectif correspondant à la modalité. La variable est la moyenne des effectifs avec coefficients. L' indicateur de satisfaction partielle devient une note de 0 à 100. Ces indicateurs sont conformes aux précédents indicateurs calculés en 2007 nous permettant ainsi d' assurer la comparabilité des résultats.

Seuls les patients ayant donné un avis positif ou négatif sont intégrés dans le calcul des scores. Sont écartés les « non-répondants », les patients non concernés par la question ou les patients n' ayant pas d' avis à donner.



Répartition des questions par thème



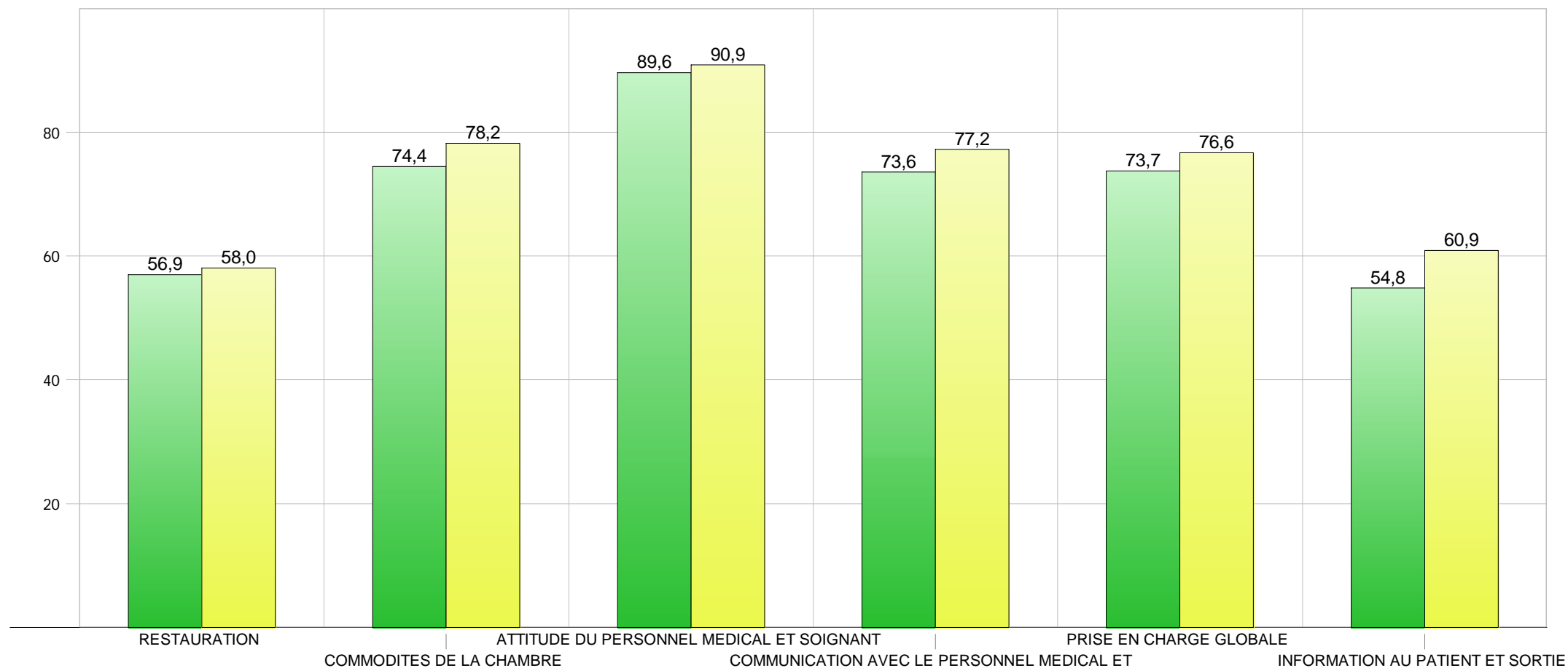
Détail des thèmes

- *Prise en charge globale : Questions 1, 2, 4, 13, 14 et 15*
- *Communication avec le personnel médical et soignant : Questions 3, 5, 6, 17, 19 et 20*
- *Information au patient et sortie : Questions 16, 18, 27, 28, 29 et 30*
- *Attitude du personnel médical et soignant : Questions 7, 8, 9, 10 et 11*
- *Restauration : Questions 25 et 26*
- *Commodité de la Chambre : Questions 21, 22, 23 et 24*



NOTES PAR THEME ET PAR SEXE

Femme Homme

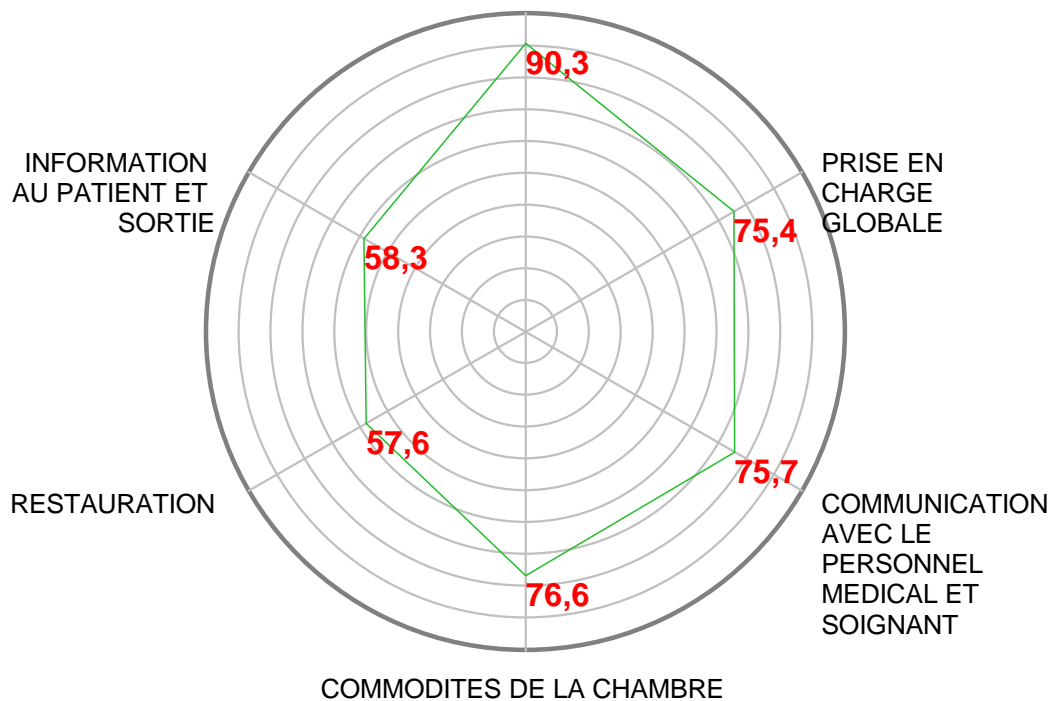




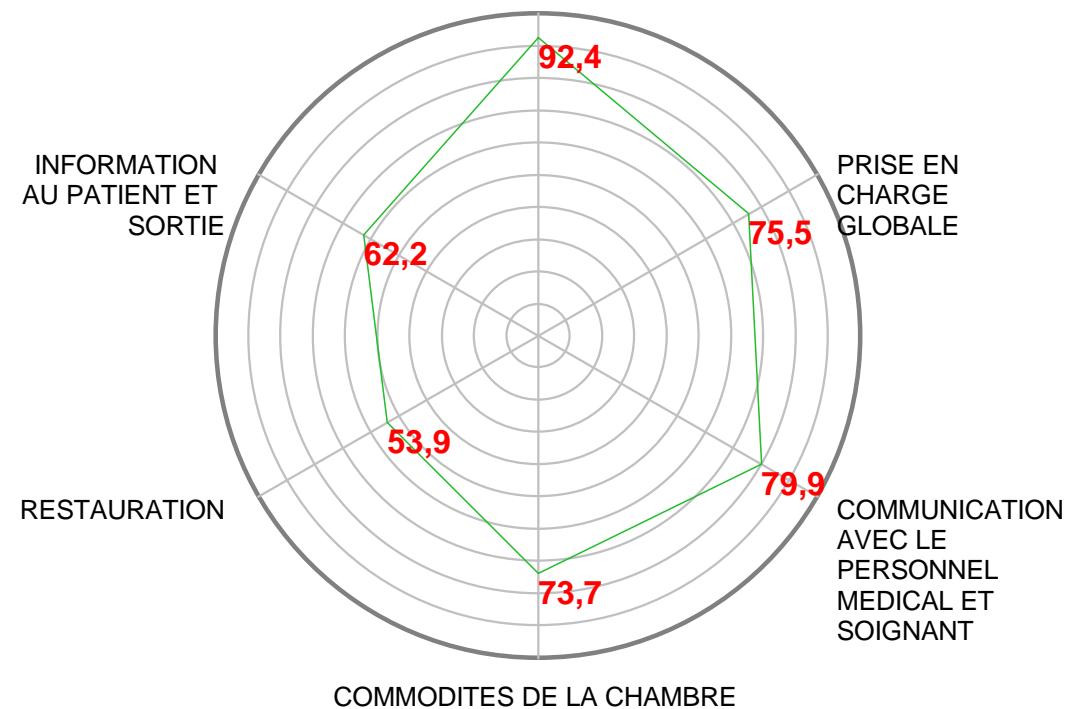
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014 (300 ETABLISSEMENTS)

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

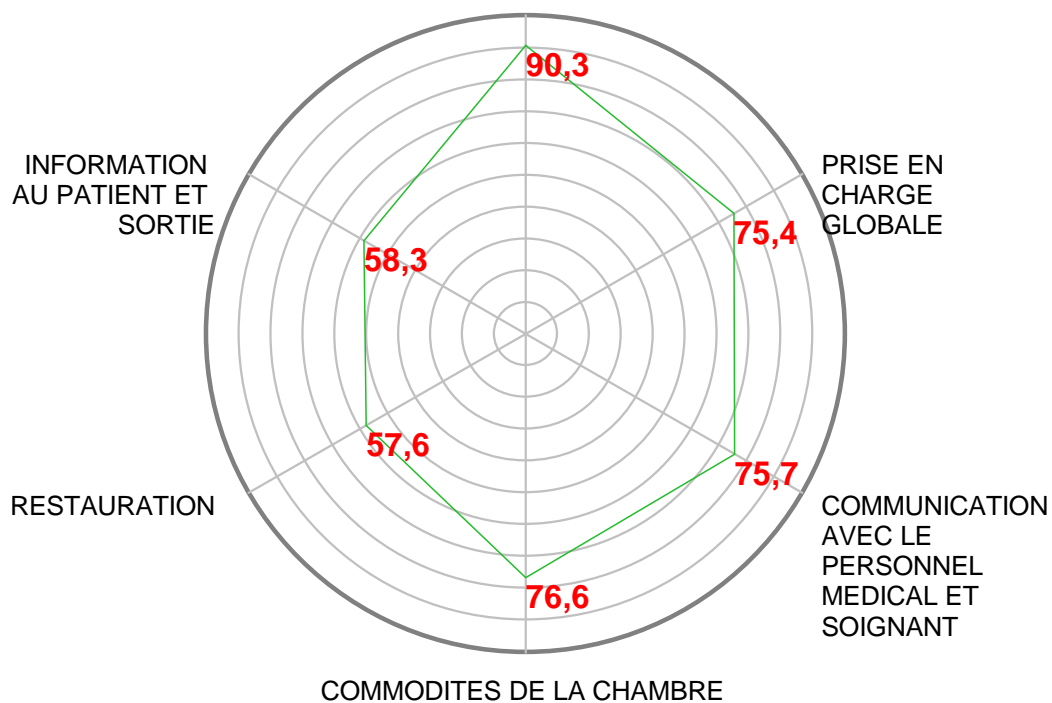




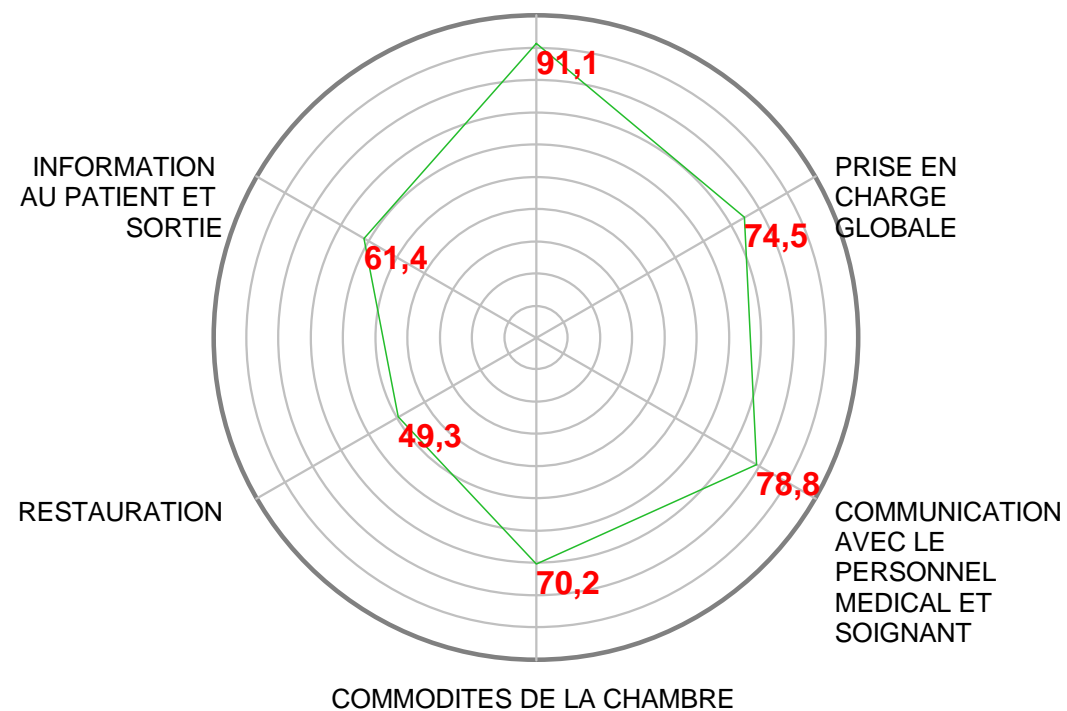
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL ETABLISSEMENTS CHU CHR 2014

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



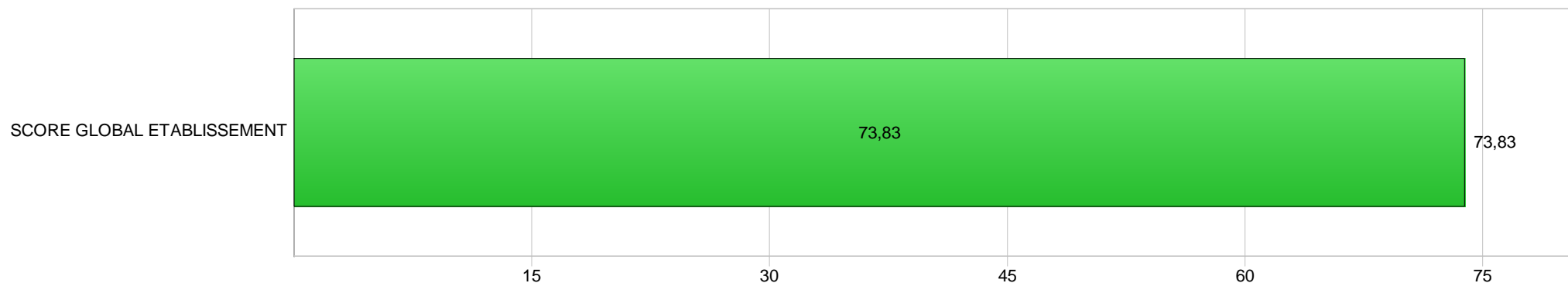


SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT

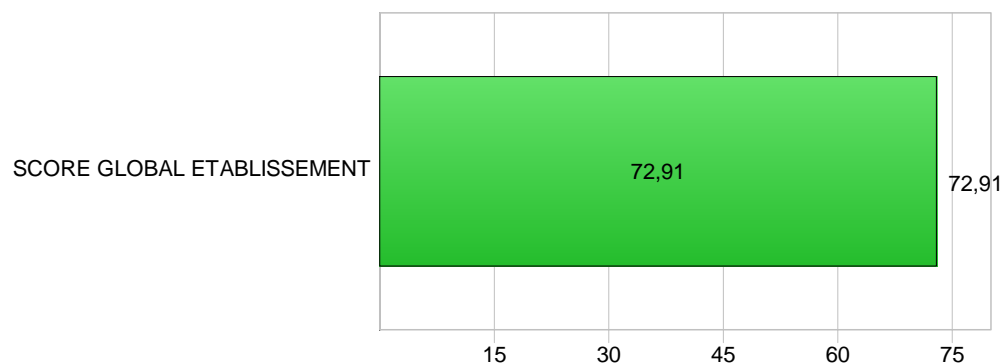


Le score global correspond à la moyenne des scores par question sur 33 questions

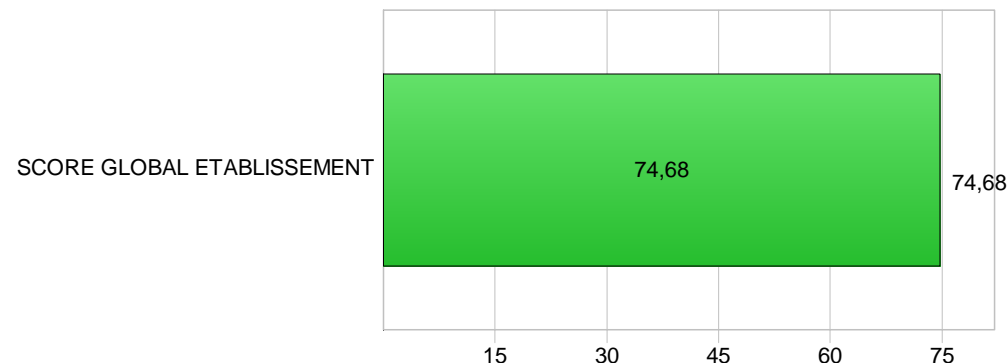
NOTE GLOBALE DE L'ETABLISSEMENT /100 - 2014



REFERENTIEL CHU/CHR 2014



REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014





REFERENTIEL ETABLISSEMENTS PUBLICS ET PRIVES /100 - 2014

Référentiel Public/Privé	PUBLIC	PRIVE	Scores de l'établissement
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	91,78	93,44	90,32
PRISE EN CHARGE GLOBALE	74,72	76,64	75,40
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	78,48	82,45	75,67
COMMODITES DE LA CHAMBRE	72,15	75,95	76,58
RESTAURATION	52,90	54,69	57,59
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	61,37	63,71	58,26
SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT	73,58	76,39	73,83

Le référentiel est calculé sur les résultats de plus de 300 établissements publics et privés en 2014



Scores / Age du répondant

	Inférieur à 9	de 10 à 18	de 19 à 27	de 28 à 36	de 37 à 45	de 46 à 54	de 55 à 63	de 64 à 72	Supérieur ou égal à 73
RESTAURATION	60,94	66,67	56,25	59,56	64,06	43,18	47,50	54,17	63,94
COMMODITES DE LA CHAMBRE	66,67	69,79	77,50	78,13	73,44	76,04	75,63	79,17	79,91
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	85,14	82,08	90,63	92,50	90,31	90,73	87,00	91,83	91,91
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	77,45	75,42	92,92	77,59	75,00	73,82	69,63	74,42	71,20
PRISE EN CHARGE GLOBALE	70,83	76,25	83,92	77,13	76,30	79,90	74,42	73,47	72,69
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	58,70	50,42	70,17	61,81	59,53	60,66	58,38	56,00	53,25

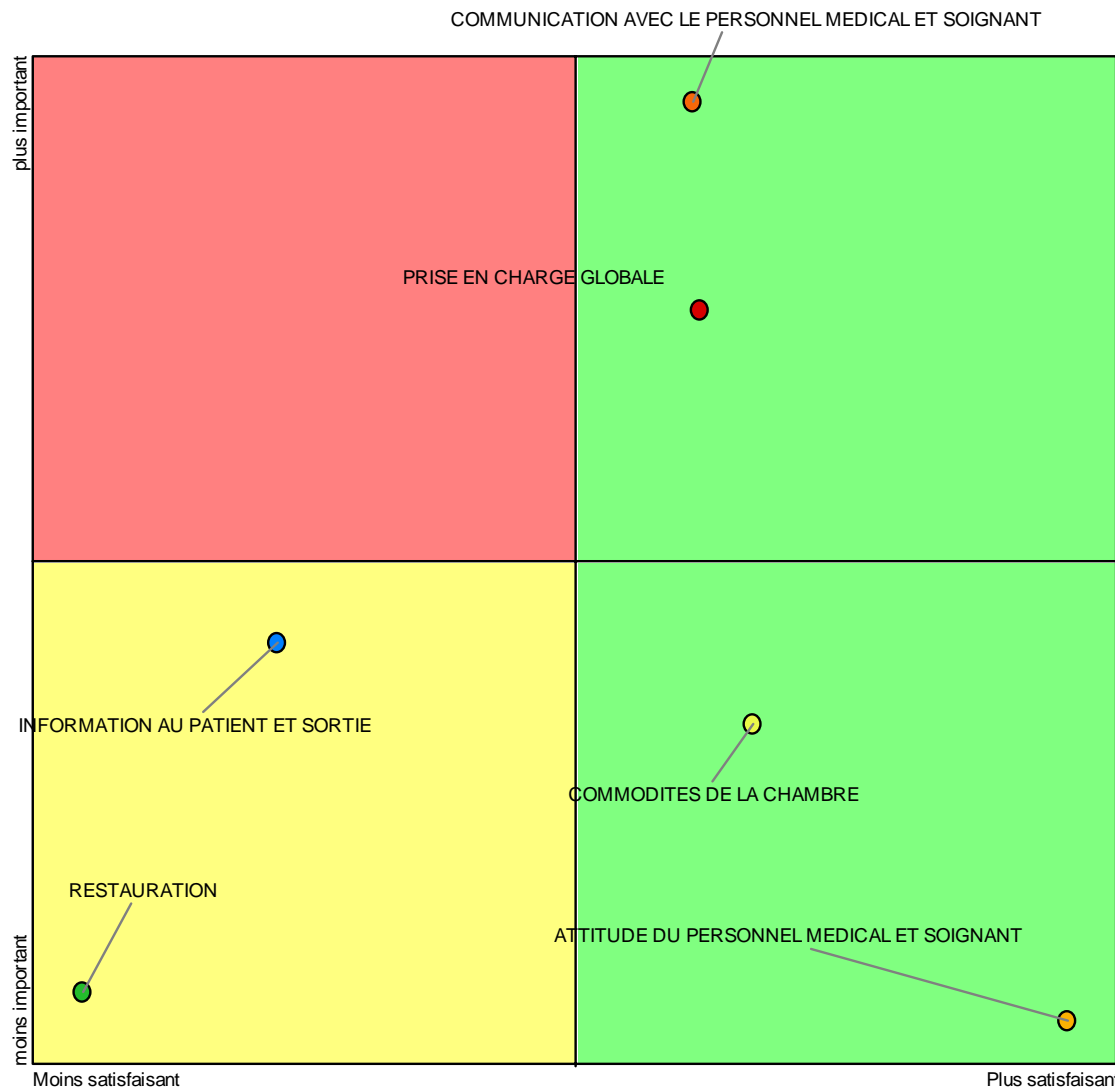
QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

Date de création du document :
04/10/2014
Rédacteur : Johann PARDO





MATRICE ATTENTE/SATISFACTION



Améliorer en priorité

Soutenir l'effort

- ▶ COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT
- ▶ PRISE EN CHARGE GLOBALE

Surveiller

Conserver

- ▶ INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE
- ▶ RESTAURATION

- ▶ COMMODITES DE LA CHAMBRE
- ▶ ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

En positif sur l'axe des ordonnées, les critères les plus importants qui influent sur la satisfaction globale de manière positive.

En positif sur l'axe des abscisses, les critères de la satisfaction partielle les mieux notés par les usagers.

QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

Date de création du document :
04/10/2014
Rédacteur : Johann PARDO

ENQUETE I-SATIS

Détail des thèmes



Cabinet d'études et conseil
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY
Tél. 03.83.30.31.31
Fax. 03.83.30.71.27

ETABLISSEMENT : CH DE SAINTONGE - SAINTES

Étude réalisée de manière conforme à la
Norme ISO 20252 - Études de marché, études sociales et d'opinion -

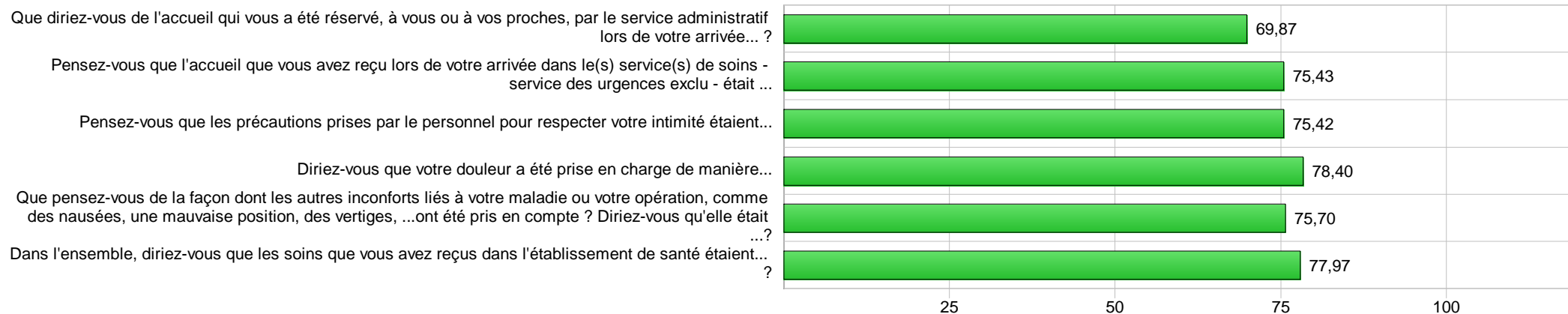


Détail des thèmes



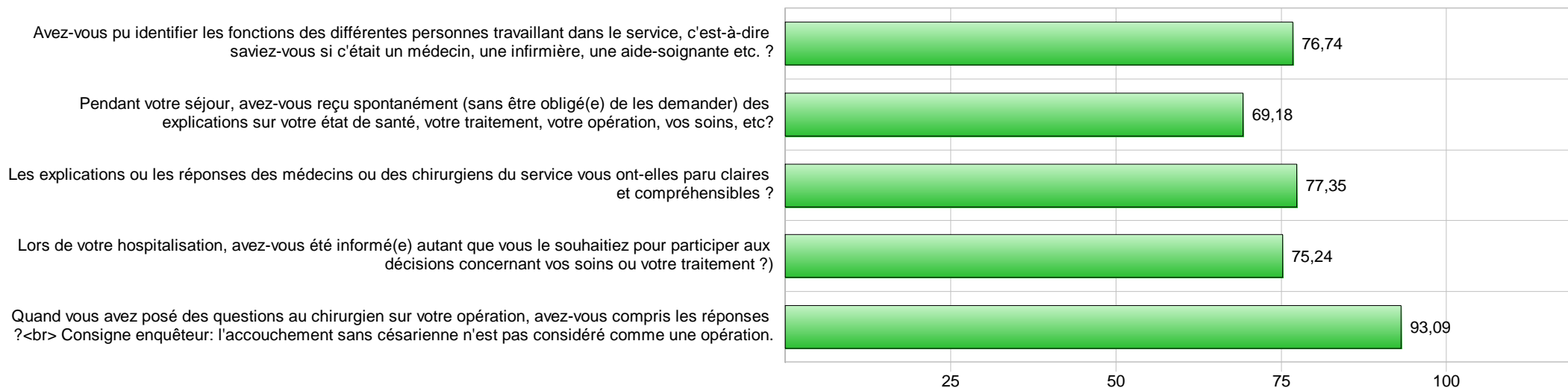
PRISE EN CHARGE GLOBALE

■ Score moyen



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



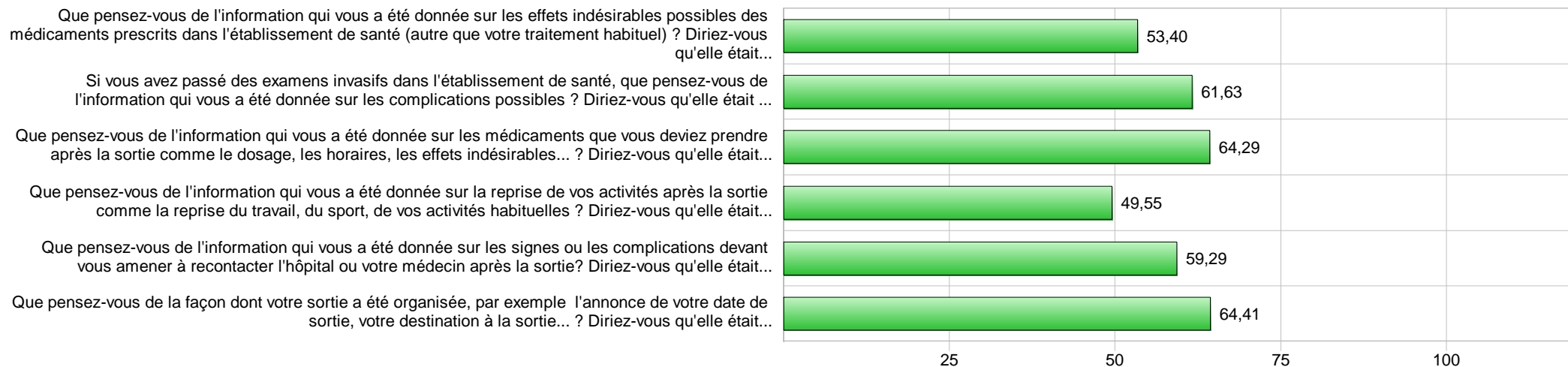


Détail des thèmes



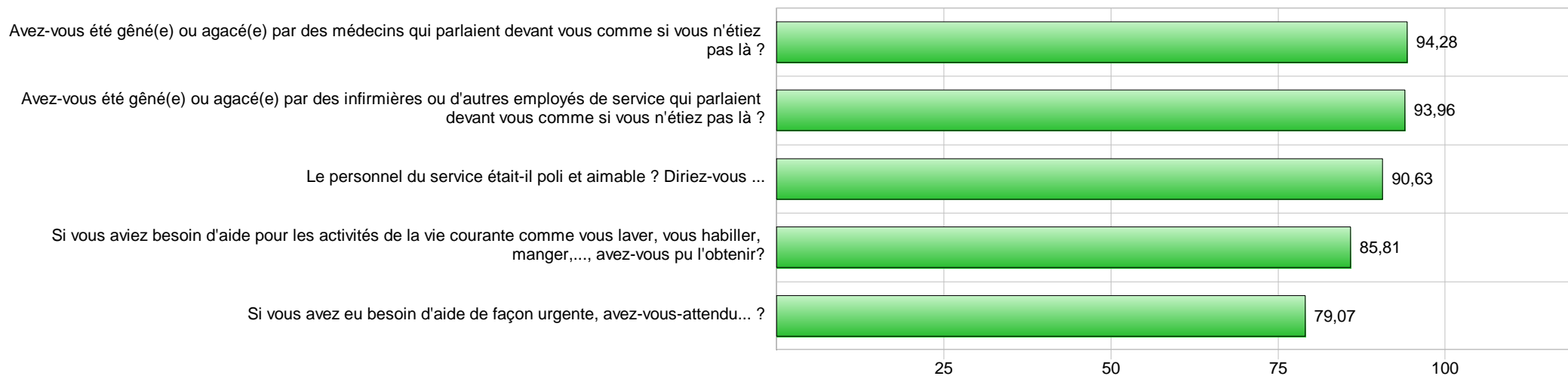
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

■ Score moyen



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



ETABLISSEMENT : CH DE SAINTONGE - SAINTES

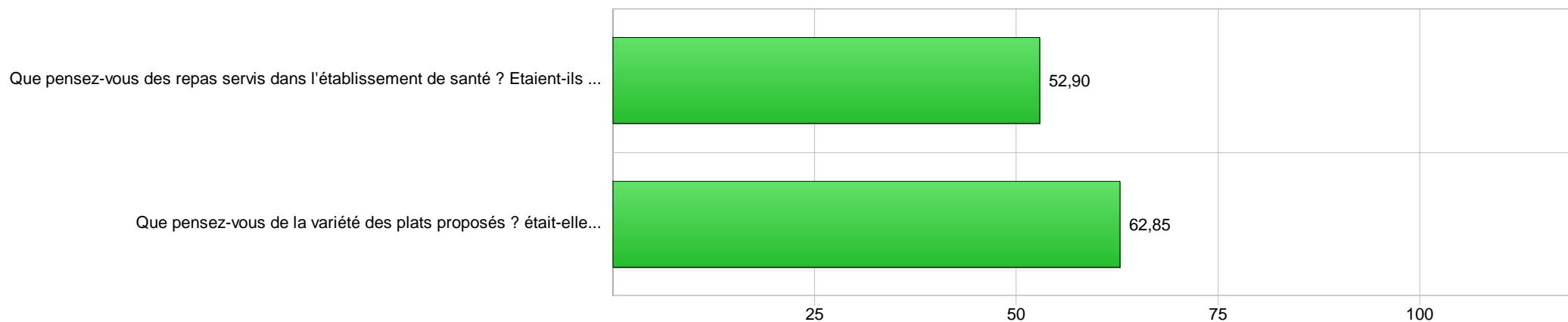


Détail des thèmes



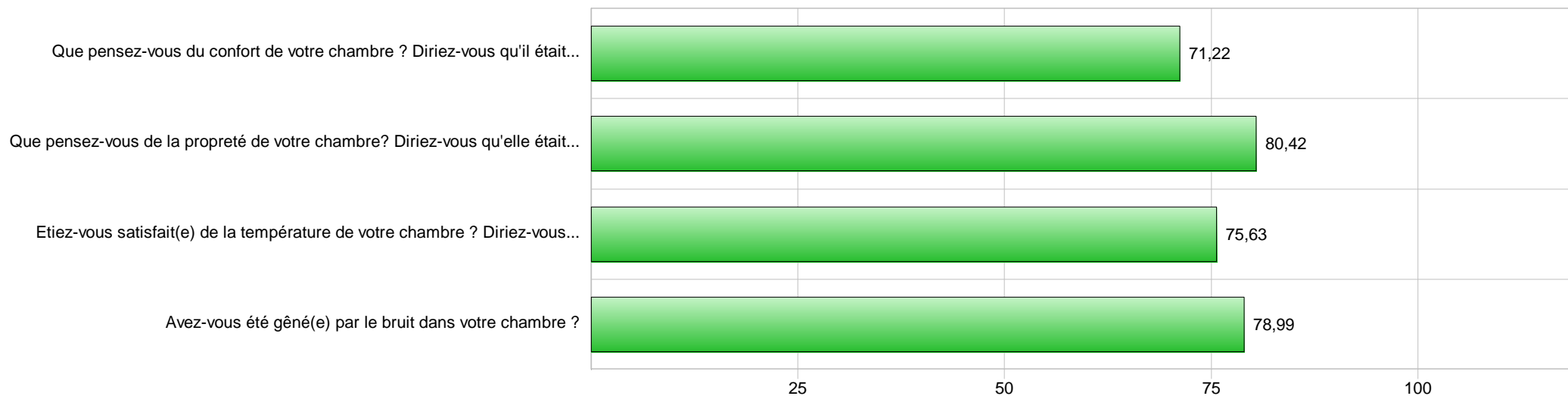
RESTAURATION

Score moyen



COMMODITE DE LA CHAMBRE

Score moyen



QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

Date de création du document :
04/10/2014
Rédacteur : Johann PARDO



Cabinet d'études et conseil
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY
Tél. 03.83.30.31.31
Fax. 03.83.30.71.27

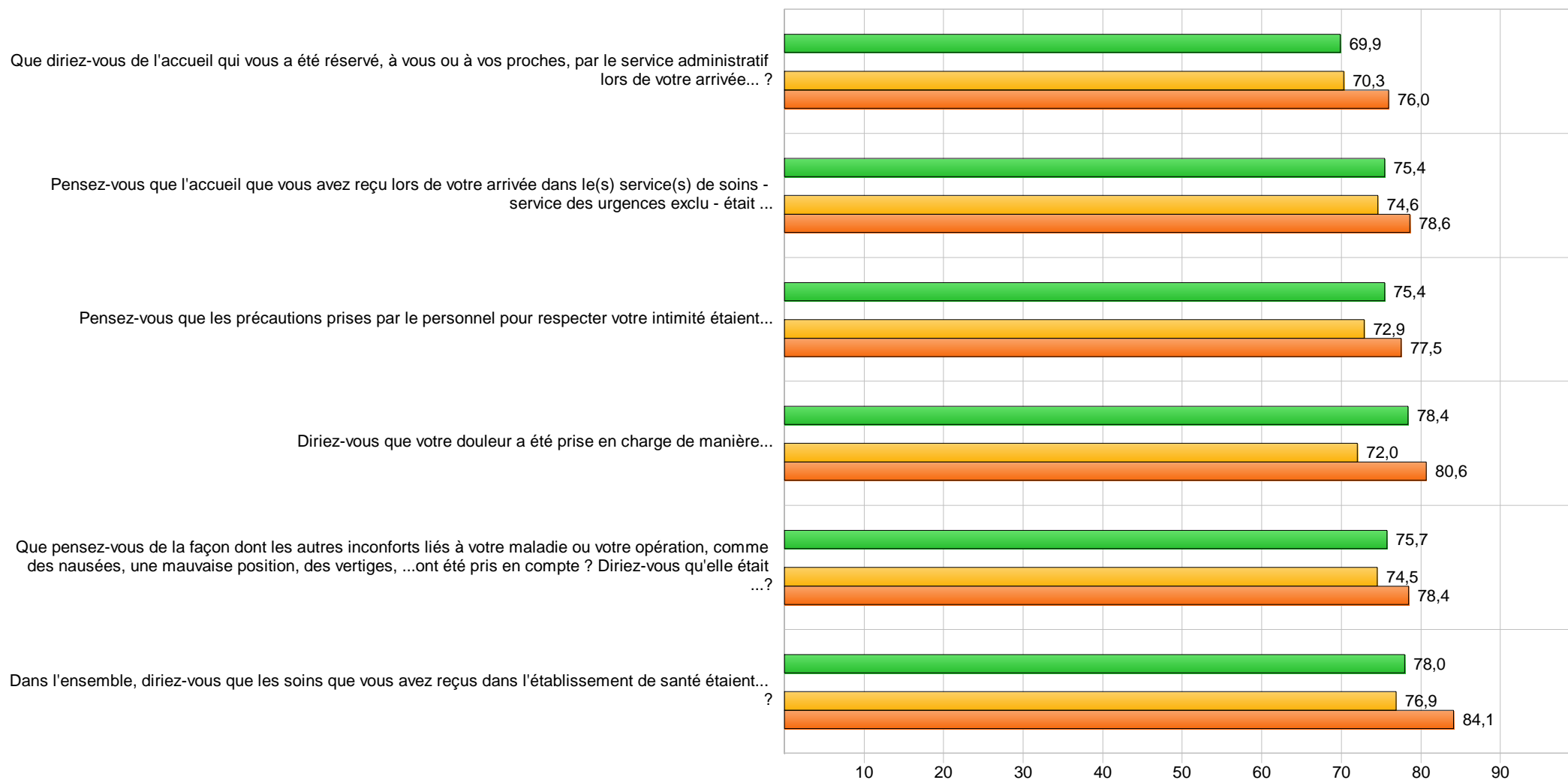


Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



PRISE EN CHARGE GLOBALE - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011





Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011



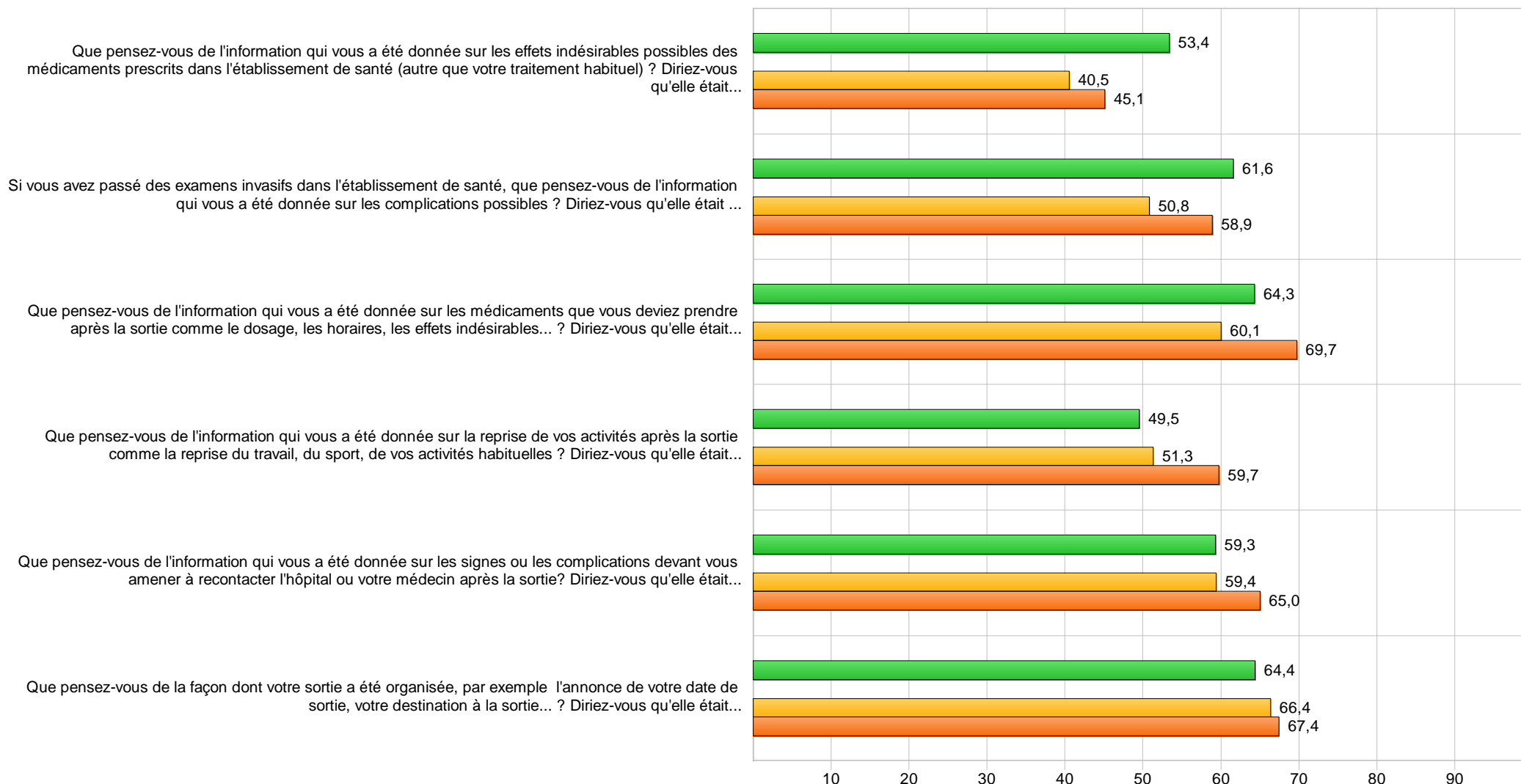


Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011



ETABLISSEMENT : CH DE SAINTONGE - SAINTES

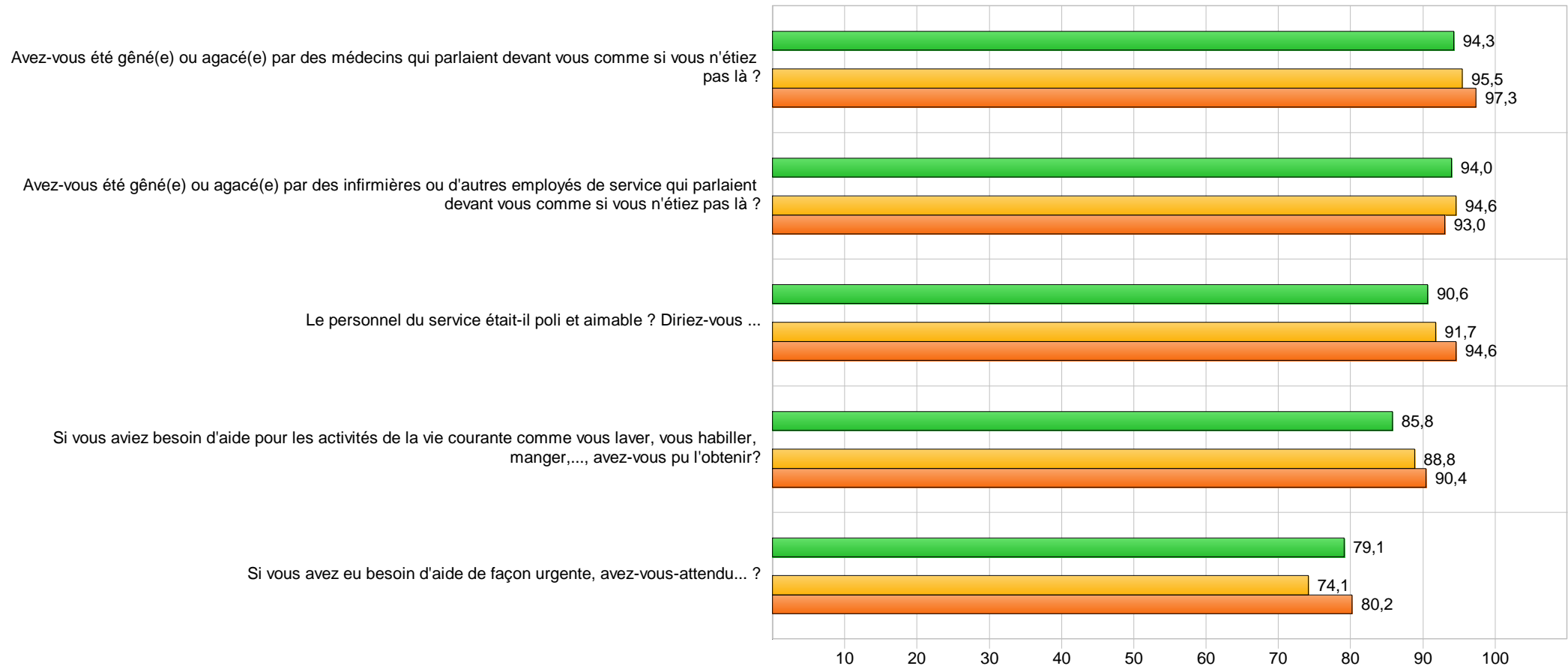


Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011



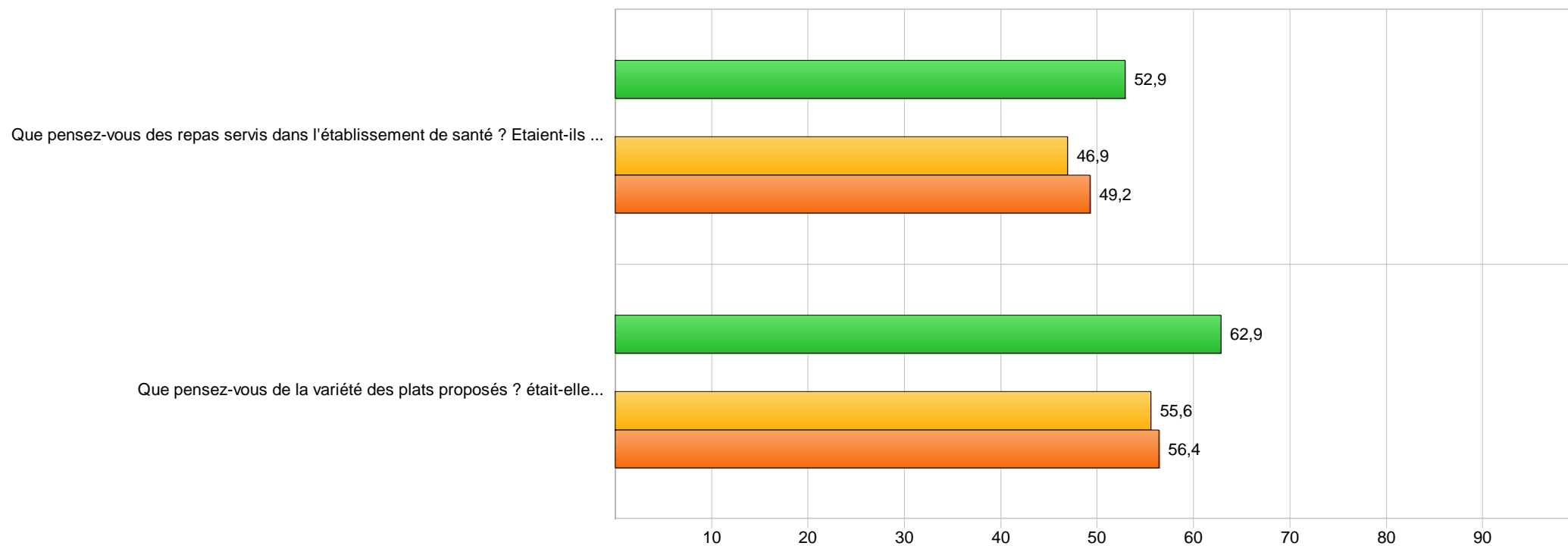


Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



RESTAURATION - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011



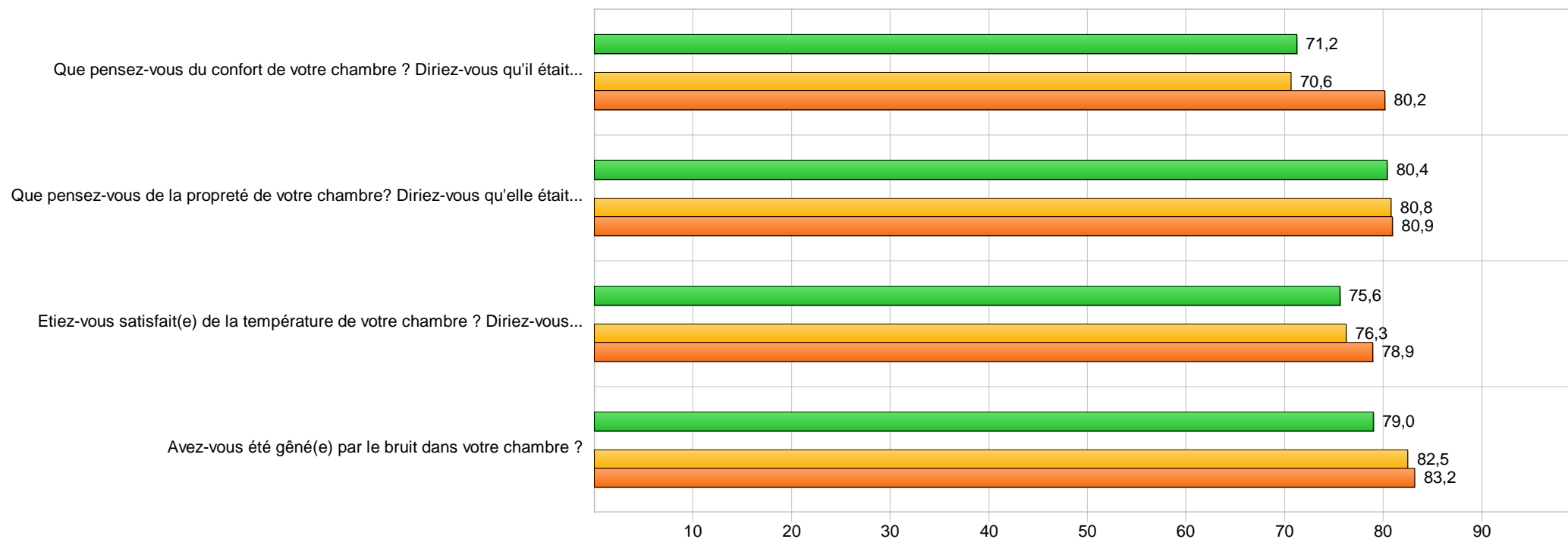


Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



COMMODITE DE LA CHAMBRE - COMPARATIF ANNUEL

Score 2014 Score 2013 Score 2012 Score 2011





Comparatif 2011 / 2012 / 2013 / 2014



Comparatif 2011 - 2012 - 2013 - 2014

	Effectif	RESTAURATION	COMMODITES DE LA CHAMBRE	ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	PRISE EN CHARGE GLOBALE	INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT
ANNEE 2011	140	52,5	80,8	92,5	75,5	79,4	62,4	76,2
ANNEE 2012	121	50,3	77,6	90,3	73,9	73,4	57,6	72,8
ANNEE 2013								
ANNEE 2014	120	57,6	76,6	90,3	75,7	75,4	58,3	73,8