

Satisfaction des Patients - 3^{ème} trimestre 2015

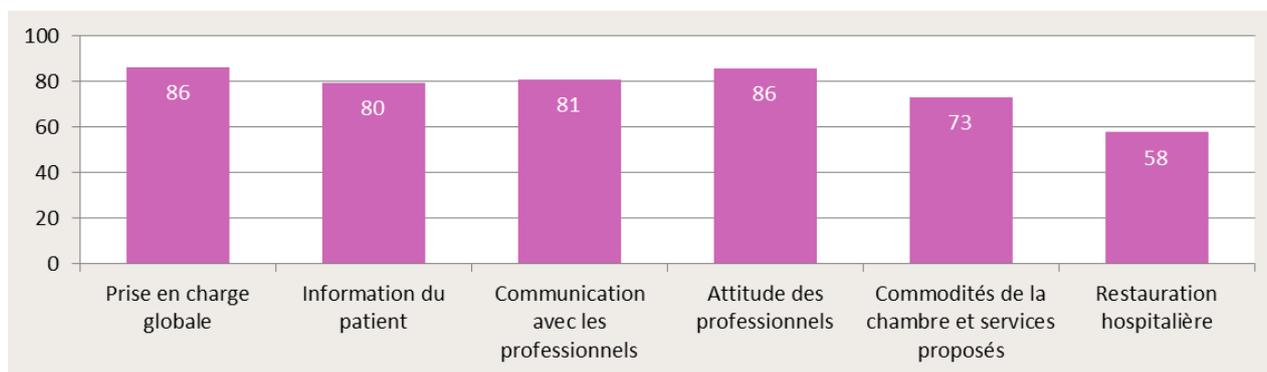
HP La Casamance

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.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, les modalités de calcul ont été revues afin d'améliorer la pertinence de l'analyse. Un score sur 100 est calculé pour chaque item du questionnaire.

Au 3^{ème} trimestre 2015, **1568** patients (soit 29 %) 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 ≤ 60 (seuil d'alerte) sont repris dans cette synthèse. Les items ayant un score de satisfaction compris entre 61 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 | 89 |
| Accueil par le personnel soignant | 88 |
| Qualité des soins dans l'ensemble | 87 |
| Respect de votre intimité | 86 |
| Prise en charge de votre douleur | 86 |
| Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage | 86 |
| Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...) | 85 |
| Considération des médecins envers vous et votre entourage | 85 |
| Clarté des explications données par les médecins | 84 |
| Accueil par le personnel administratif | 83 |
| Obtention de l'aide demandée pour les activités de la vie courante (habillage, toilette...) | 83 |
| Propreté de votre chambre | 83 |
| Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement | 82 |
| Information sur les médicaments prescrits à la sortie (horaires, dosage, effets indésirables...) | 81 |
| Information sur les signes ou complications devant vous amener à contacter un médecin après la sortie | 80 |
| Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...) | 80 |



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 60)

| | |
|---------------------------------------|----|
| Qualité gustative des repas | 60 |
| Conditions de stationnement (parking) | 55 |
| Variété des plats proposés | 50 |

Commentaires libres

511 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- 😊 264 expriment leurs remerciements
- ☹️ 269 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹️ 22 critiquent la prise en charge paramédicale
- ☹️ 19 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹️ 15 critiquent la prise en charge médicale

Score global de satisfaction



79 / 100