

Satisfaction des Patients - 1^{er} trimestre 2016

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 1^{er} trimestre 2016, **2008** patients (soit 31 %) 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	90
Accueil par le personnel soignant	89
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	87
Qualité des soins dans l'ensemble	87
Respect de votre intimité	87
Considération des médecins envers vous et votre entourage	86
Prise en charge de votre douleur	86
Clarté des explications données par les médecins	85
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	85
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	84
Accueil par le personnel administratif	83
Propreté de votre chambre	83
Obtention de l'aide demandée pour les activités de la vie courante (habillage, toilette...)	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	81
Information sur les complications possibles en cas d'examens invasifs	81
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	80
Identification des fonctions du personnel soignant (médecin, infirmier, aide-soignant...)	80



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 70)

Equipement de la chambre (télévision, WIFI, téléphone...)	70
Bruit dans votre chambre, dans le service...	70
Prestations de la boutique	68
Qualité gustative des repas	61
Conditions de stationnement (parking)	54
Variété des plats proposés	52

Commentaires libres

626 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- 😊 326 expriment leurs remerciements
- ☹️ 317 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹️ 56 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹️ 32 critiquent la prise en charge paramédicale
- ☹️ 15 critiquent la prise en charge médicale

Score global de satisfaction



79 / 100