

Satisfaction des Patients - 3^{ème} trimestre 2016

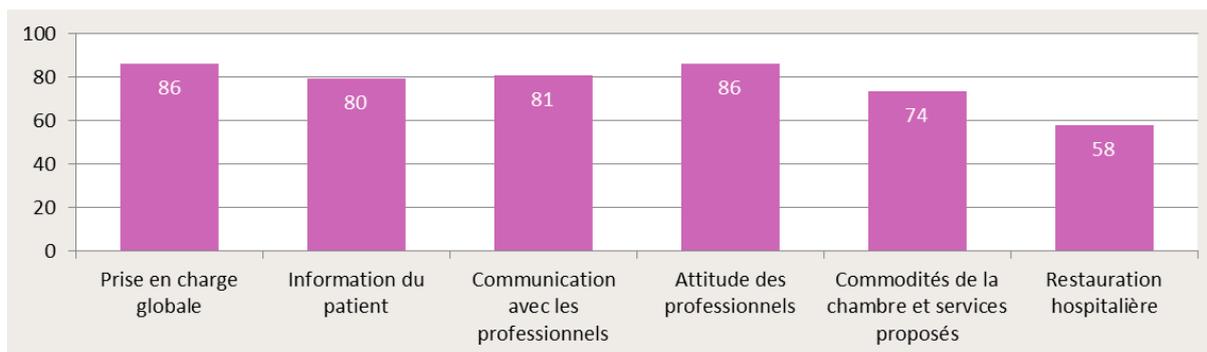
HP La Casamance

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 3^{ème} trimestre 2016, **1283** patients (soit 23 %) 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	89
Accueil par le personnel soignant	89
Respect de votre intimité	87
Qualité des soins dans l'ensemble	87
Prise en charge de votre douleur	86
Considération du personnel paramédical envers vous et votre entourage	86
Considération des médecins envers vous et votre entourage	86
Prise en compte des autres inconforts liés à la maladie (nausées, vertiges...)	85
Clarté des explications données par les médecins	84
Propreté de votre chambre	83
Accueil par le personnel administratif	83
Prise en compte de votre avis concernant vos soins et votre traitement	82
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	80
Information sur la reprise d'activités à la sortie (travail, sport,...)	80



Nous pouvons encore améliorer :

(Items ayant un score de satisfaction ≤ 70)

Qualité gustative des repas	61
Conditions de stationnement (parking)	56
Variété des plats proposés	46

Commentaires libres

439 patients nous ont fait part de leurs commentaires :

- 😊 208 expriment leurs remerciements
- ☹️ 222 critiquent le déroulé du séjour (restauration, hôtellerie, prestations...)
- ☹️ 25 critiquent le processus administratif (accueil, facturation, attente...)
- ☹️ 16 critiquent la prise en charge médicale
- ☹️ 5 critiquent la prise en charge paramédicale

Score global de satisfaction



80 / 100