

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 : GHICL SAINT VINCENT DE PAUL

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.

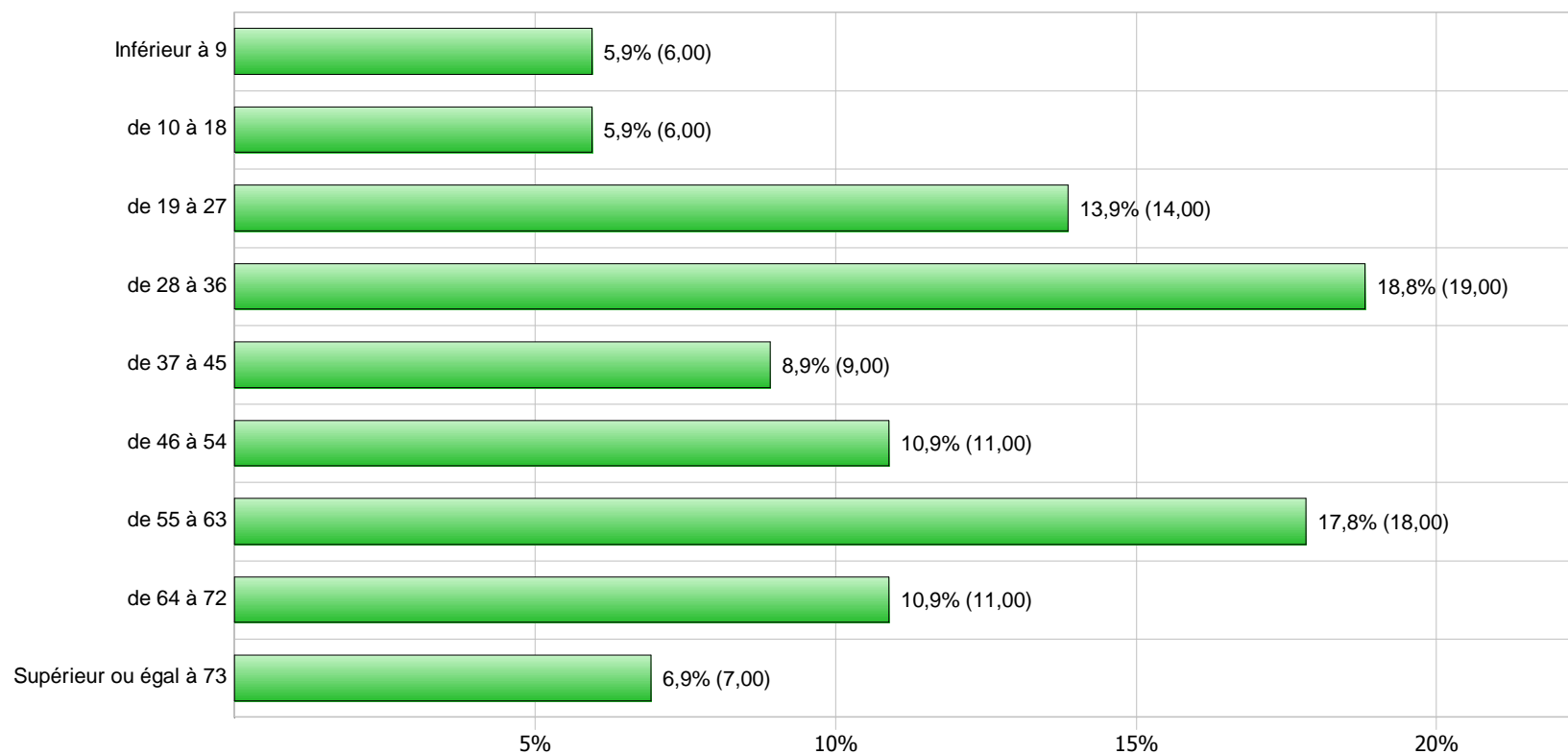
METHODOLOGIE

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 103 individus)

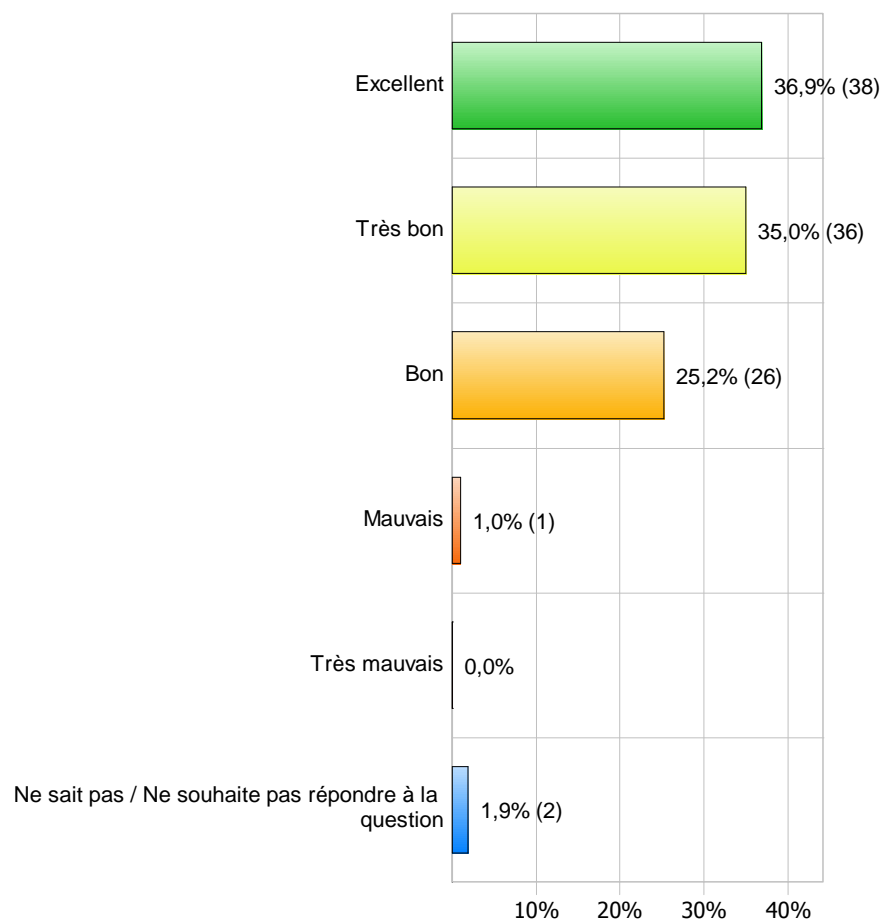


AGE : Moyenne 43



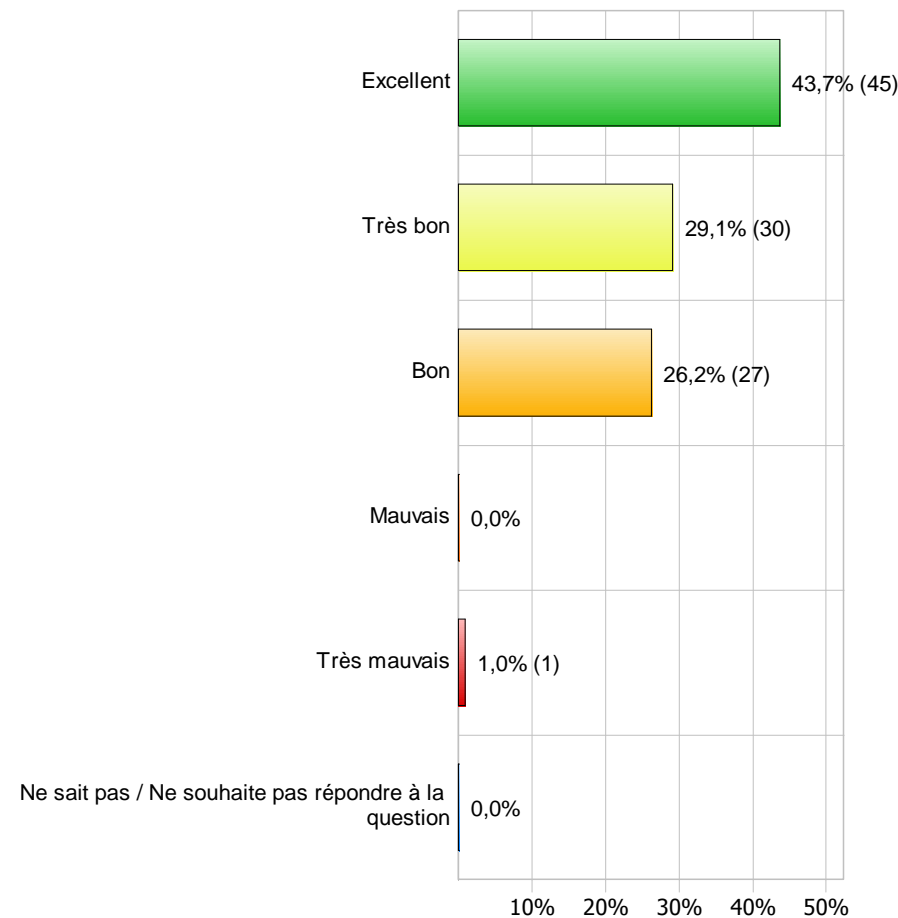
Q1

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 103 individus)



Q2

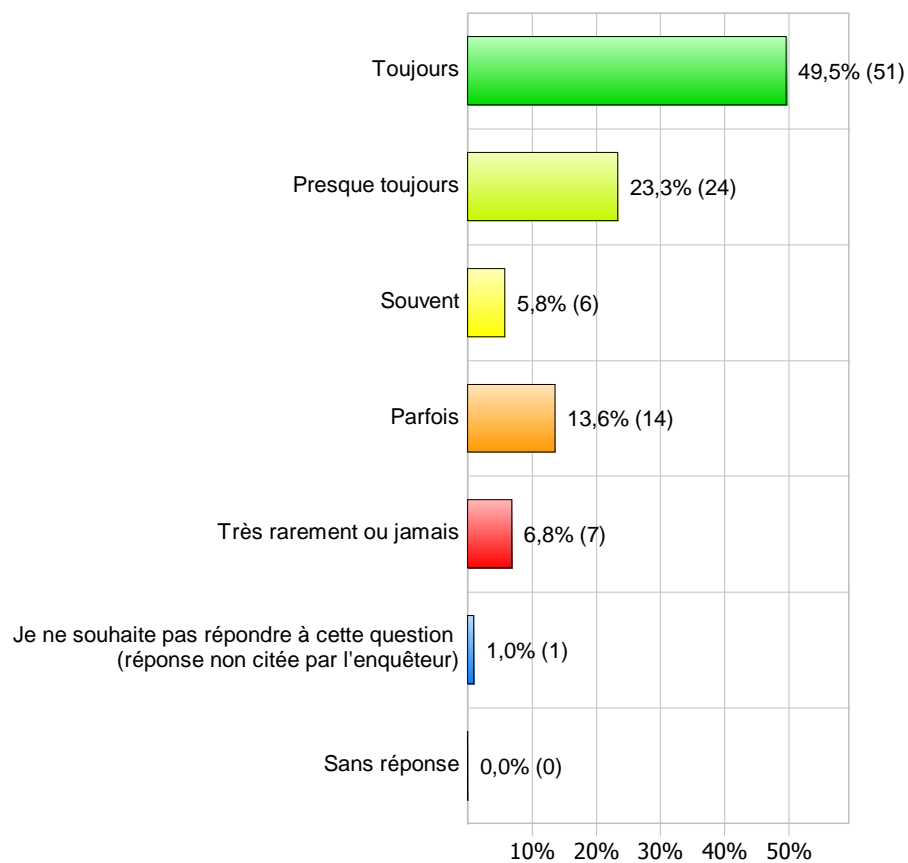
Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...
(Base 103 individus)





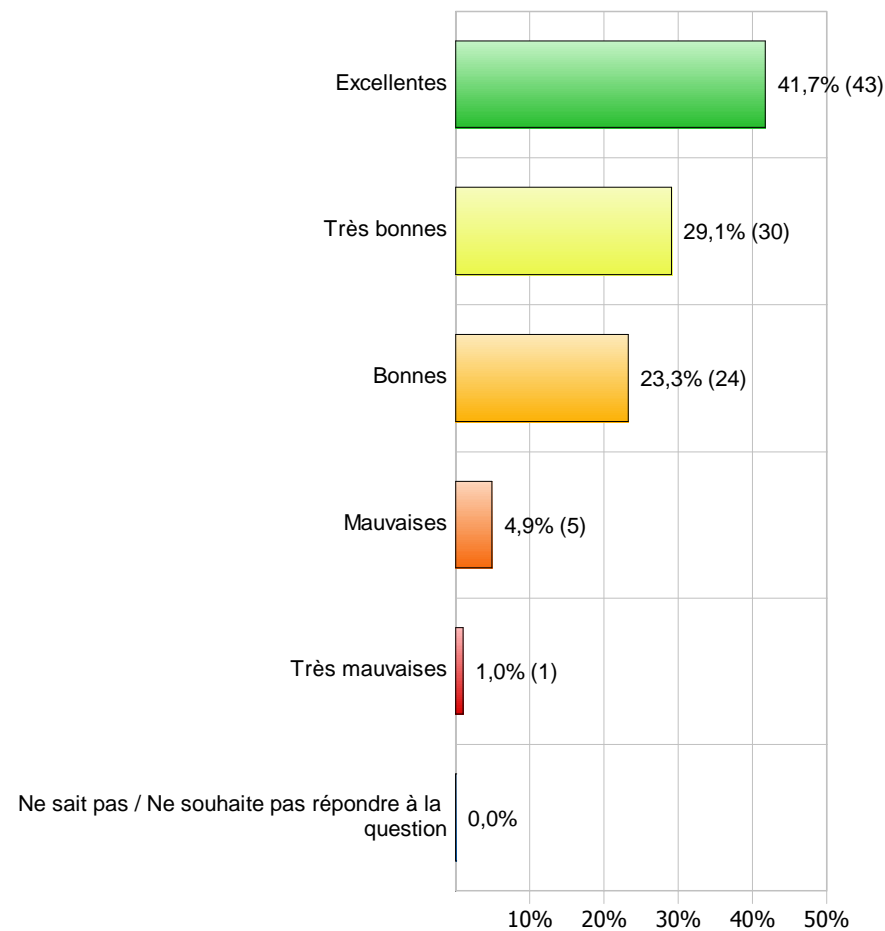
Q3

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 103 individus)



Q4

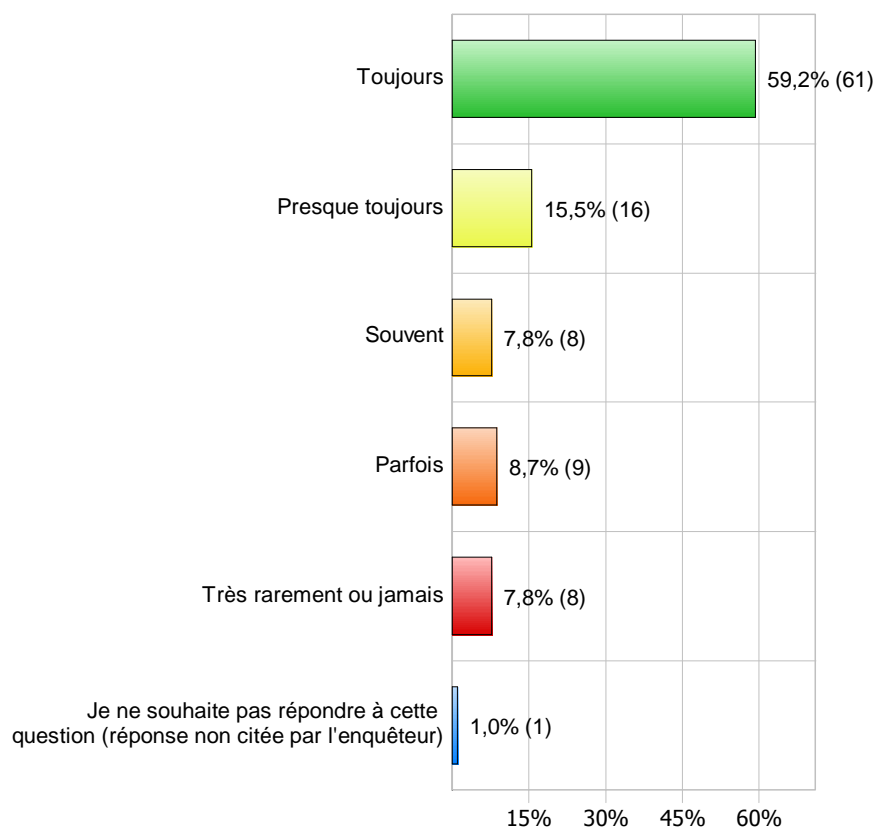
Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...
(Base 103 individus)





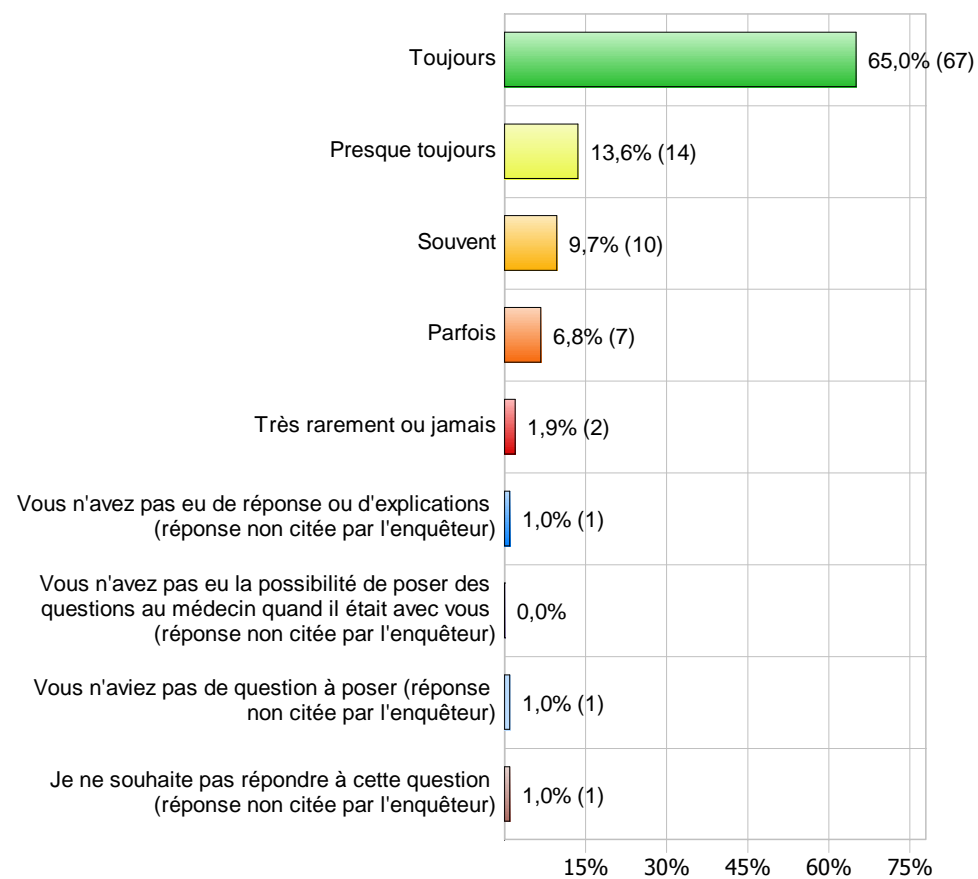
Q5

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 103 individus)



Q6

Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?
(Base 103 individus)

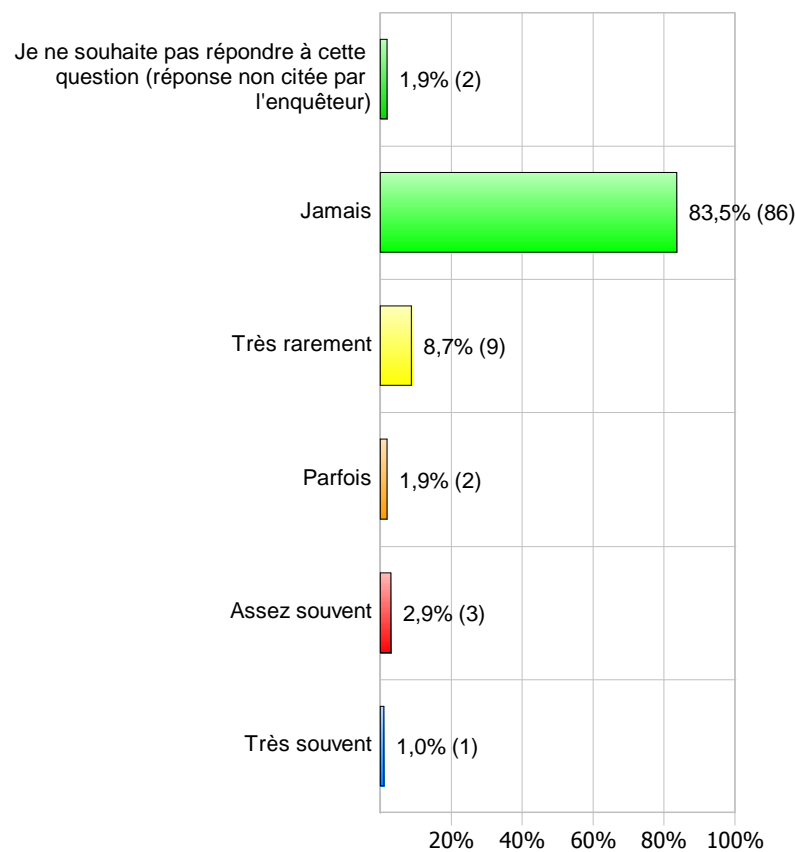




Q7

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

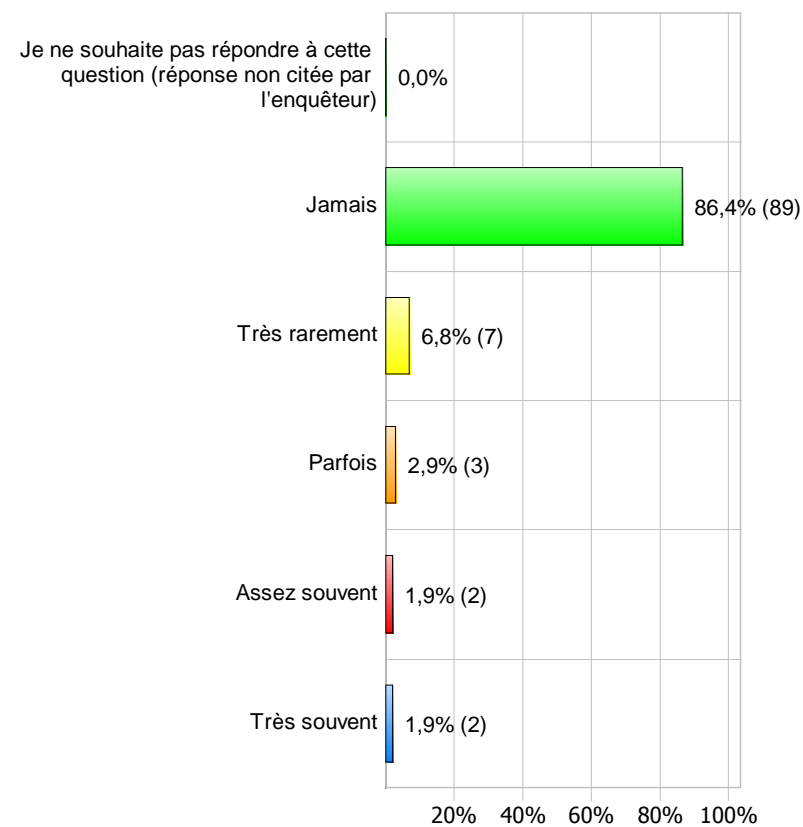
(Base 103 individus)



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 ?

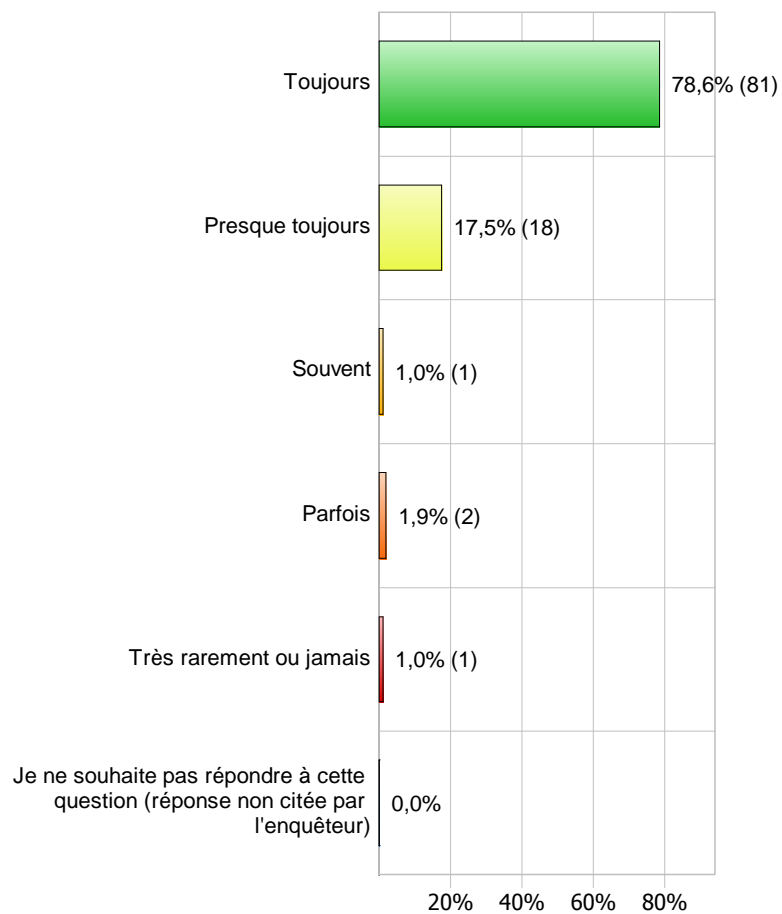
(Base 103 individus)





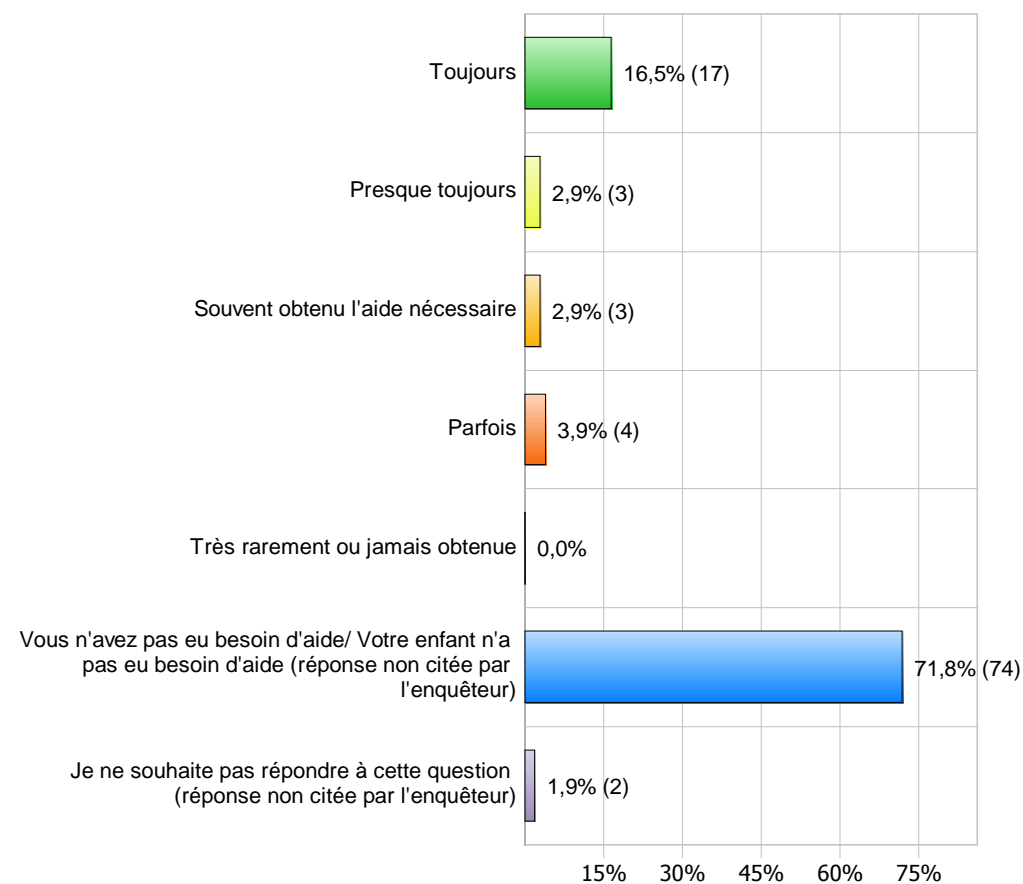
Q9

Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...
(Base 103 individus)



Q10

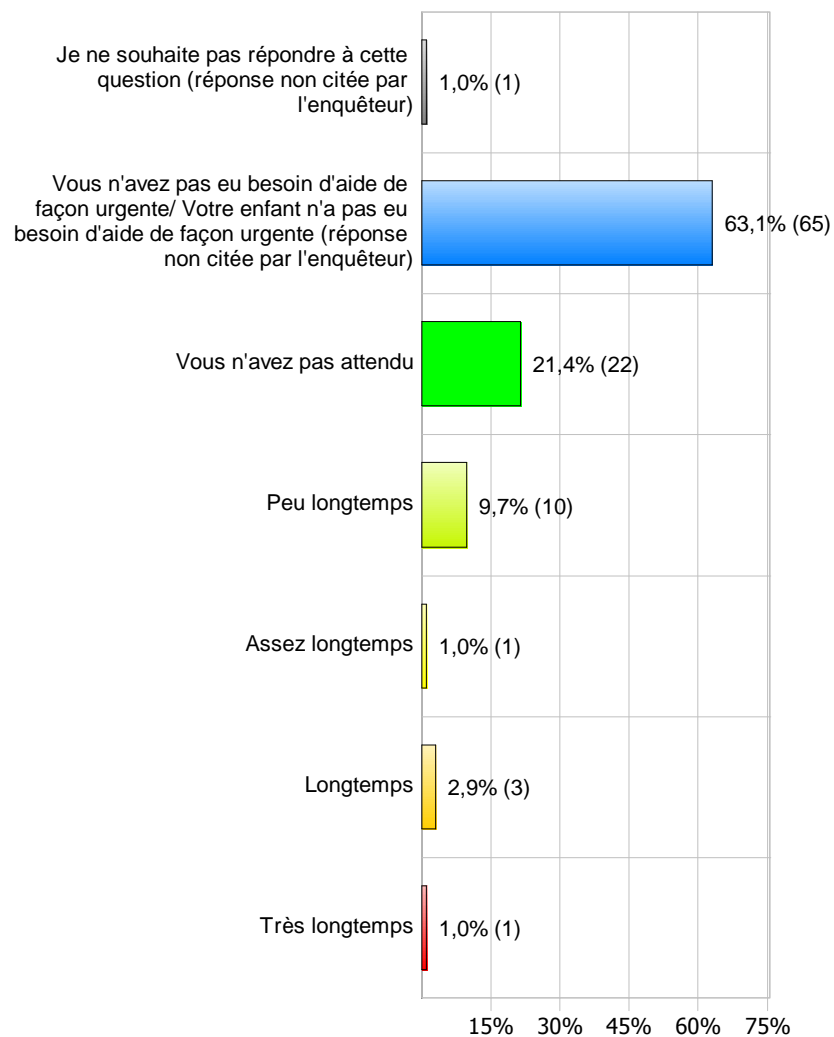
Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir?
(Base 103 individus)





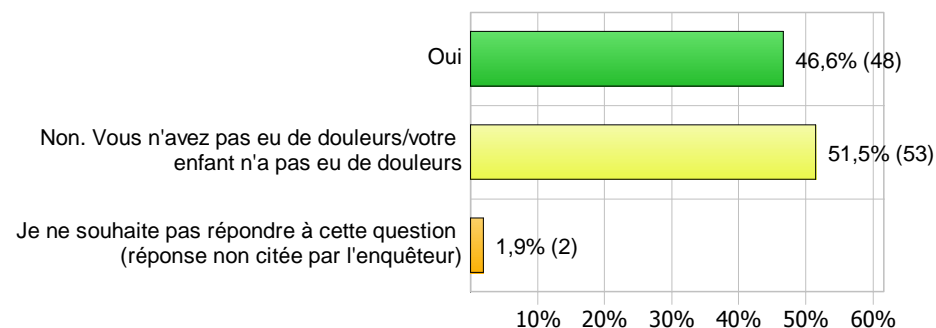
Q11

Si vous avez eu besoin d'aide de façon urgente, avez-vous attendu... ?
(Base 103 individus)



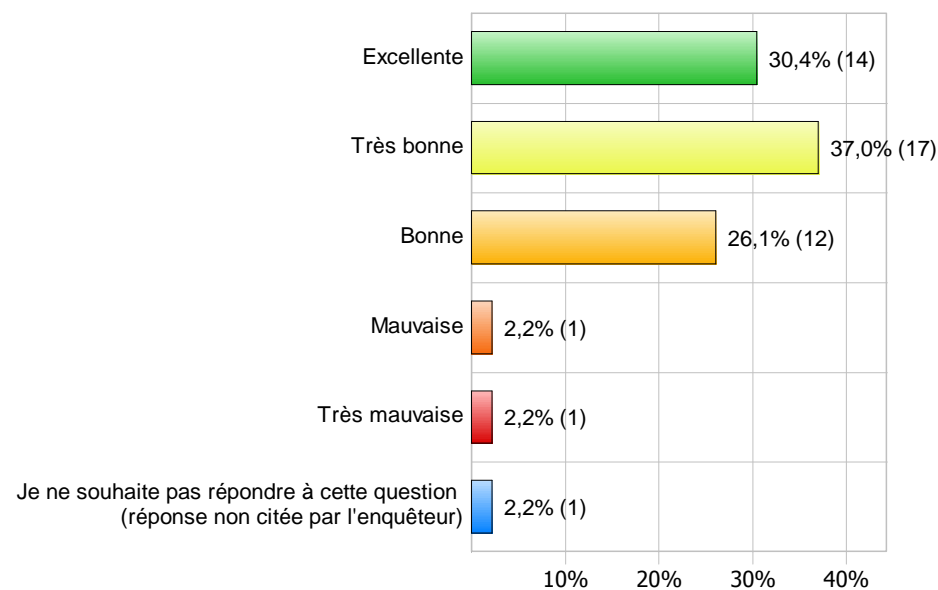
Q12

Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?
(Base 103 individus)



Q13

Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...
(Base 103 individus)

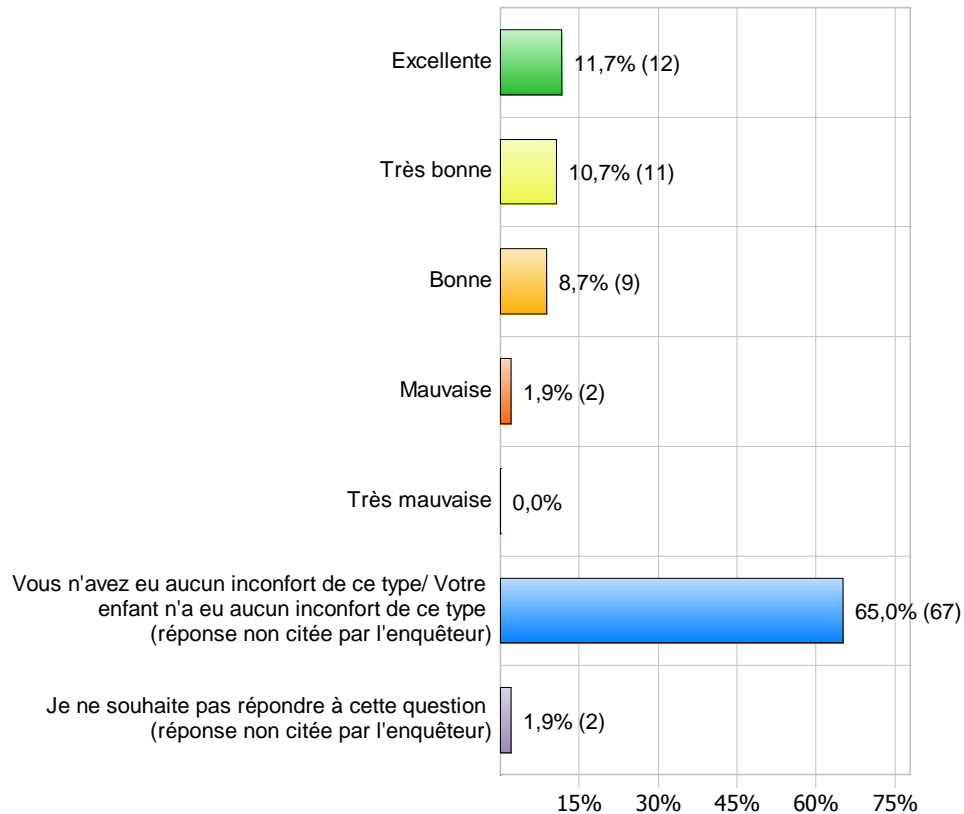




Q14

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 ...?

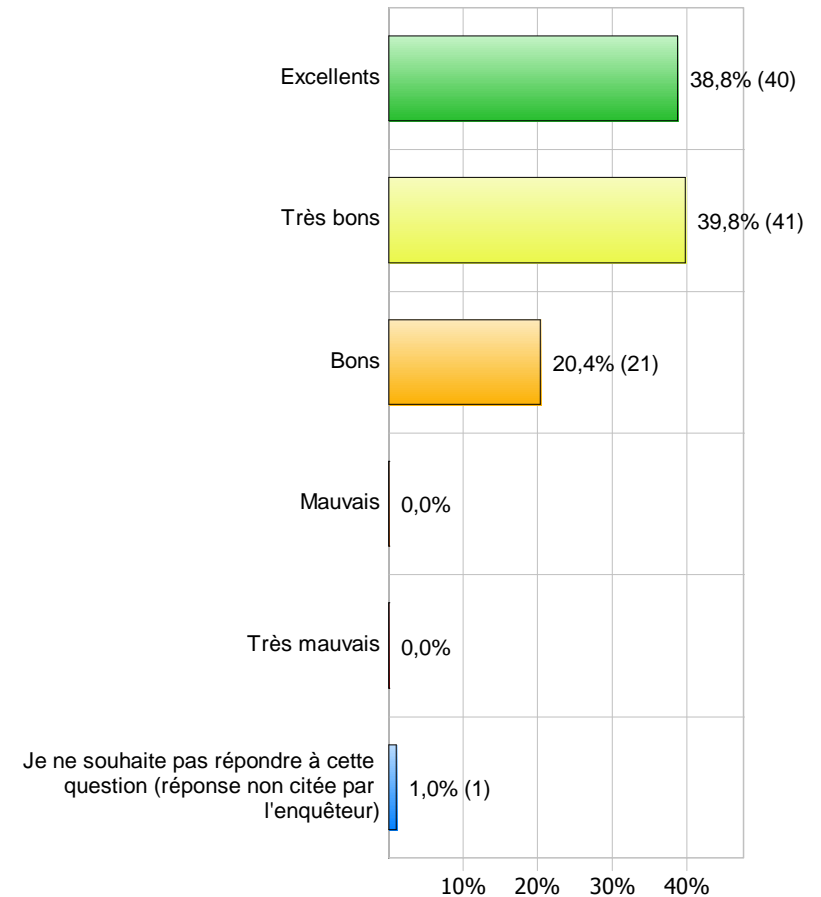
(Base 103 individus)



Q15

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

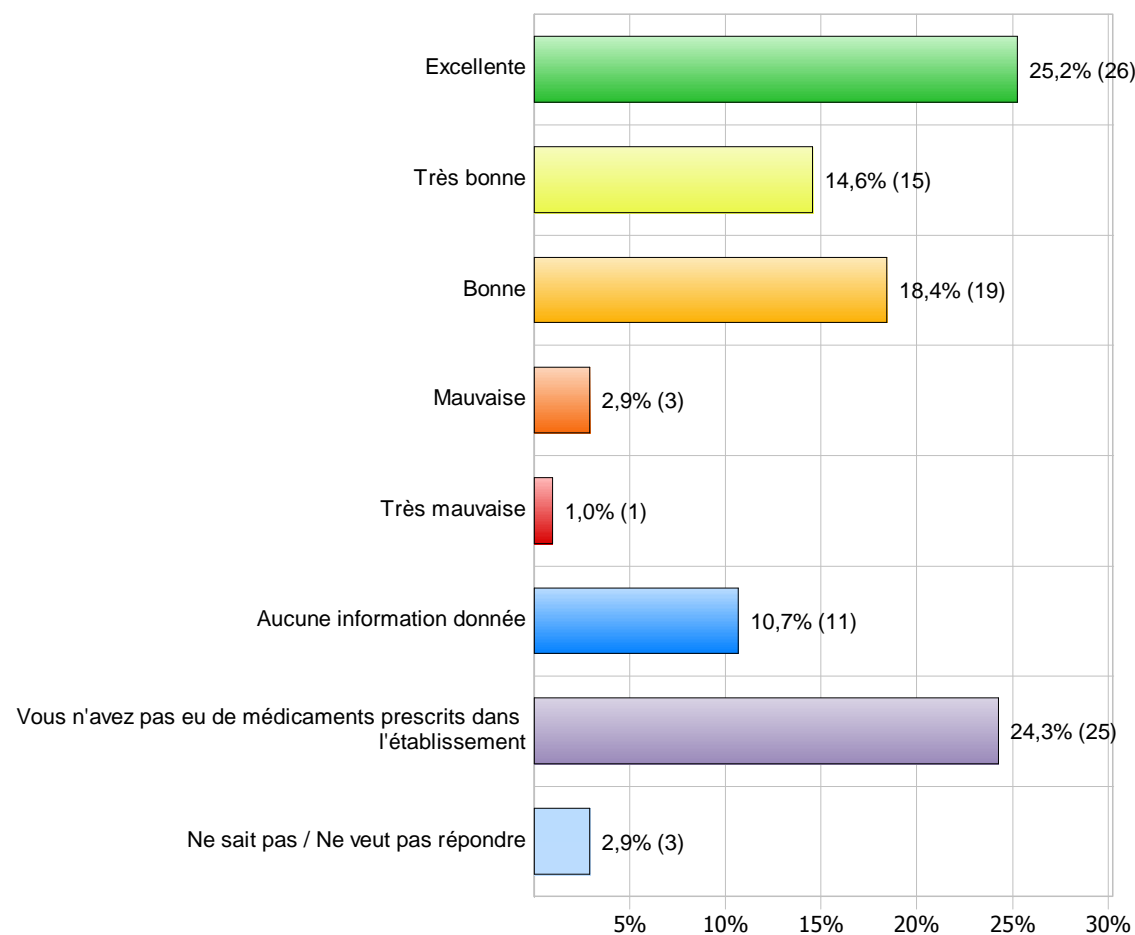
(Base 103 individus)





Q16

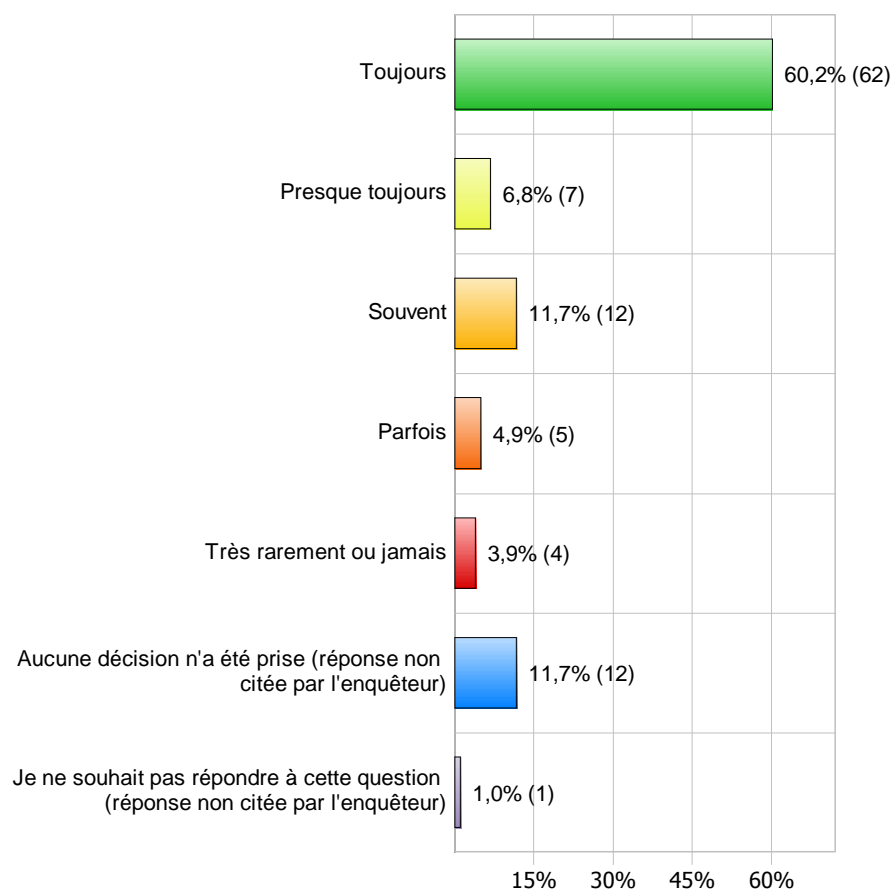
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 103 individus)





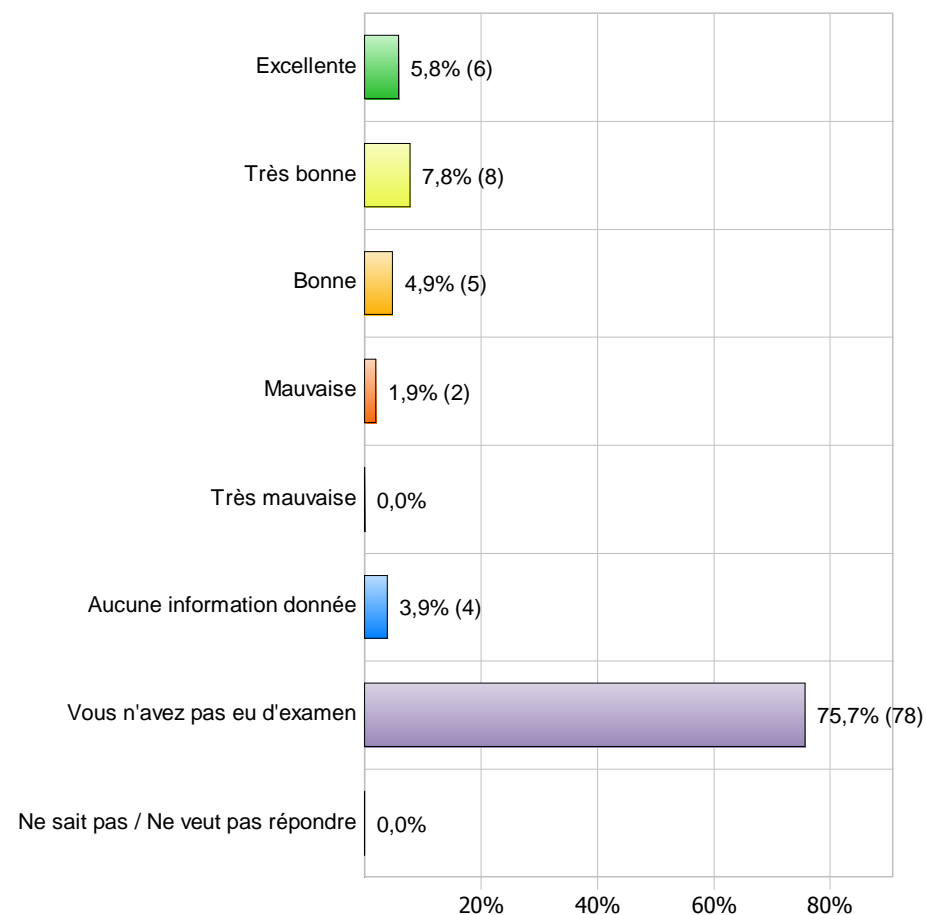
Q17

Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?
(Base 103 individus)



Q18

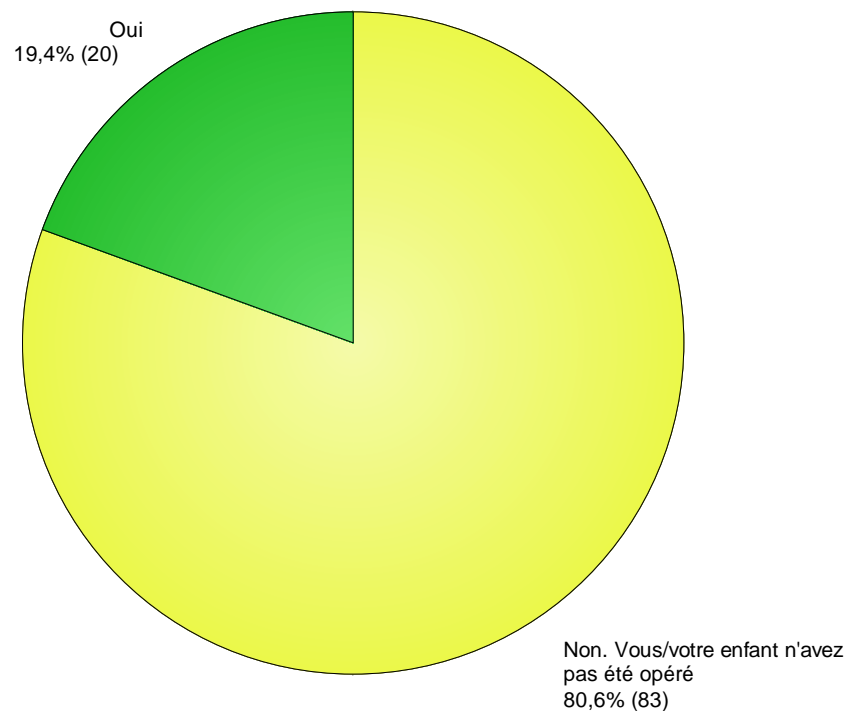
Si vous avez passé des examens invasifs dans l'établissement de santé, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...
(Base 103 individus)





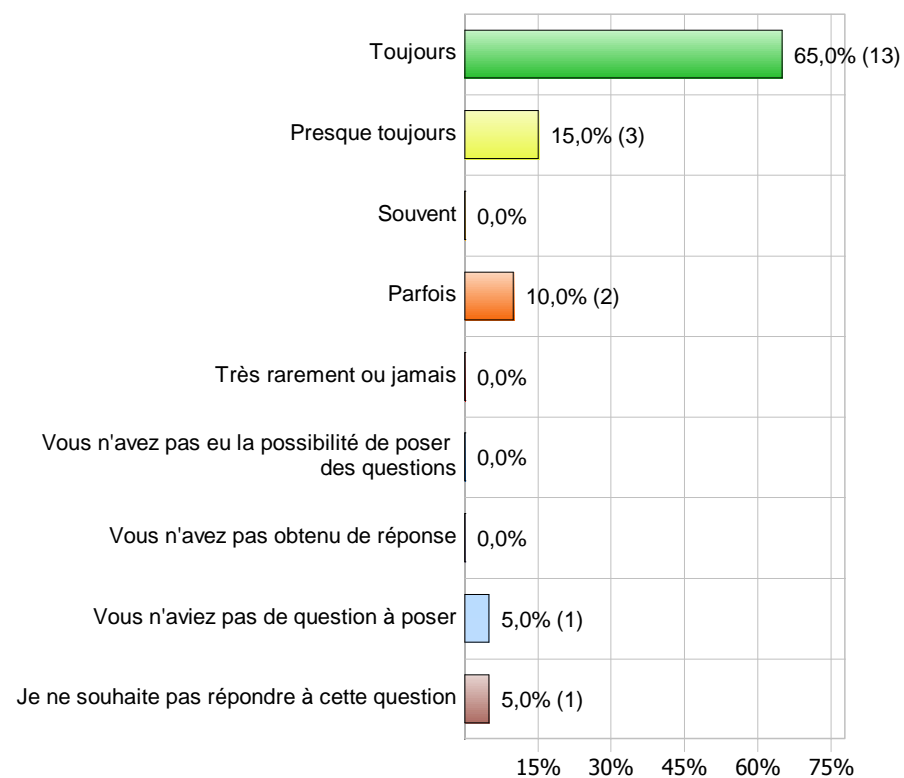
Q19

Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation?
(Base 103 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 103 individus)

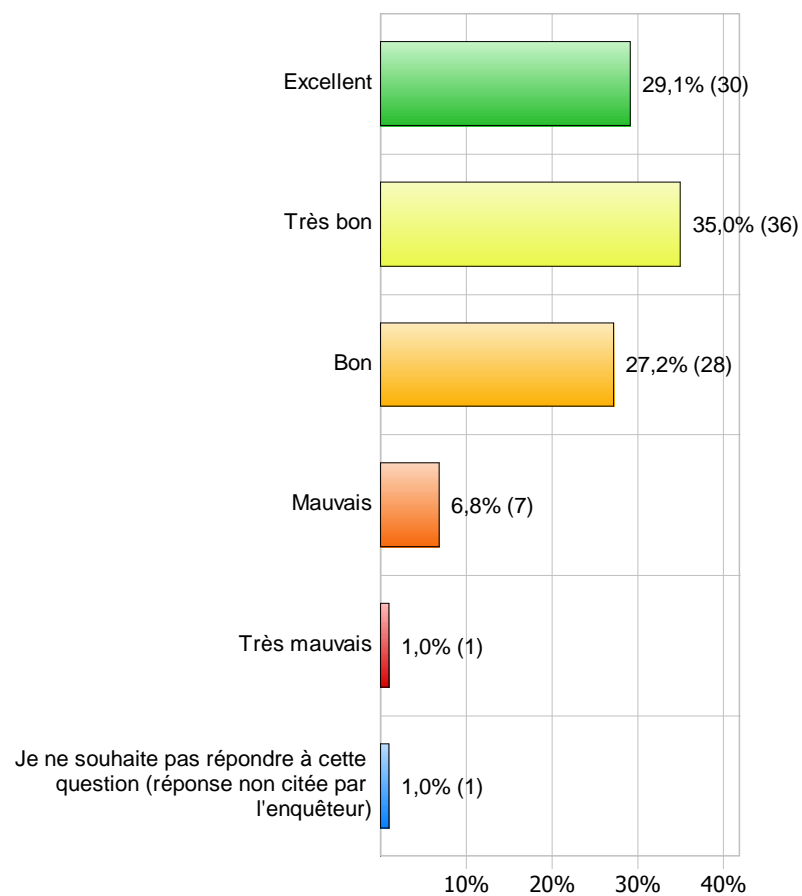




Q21

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

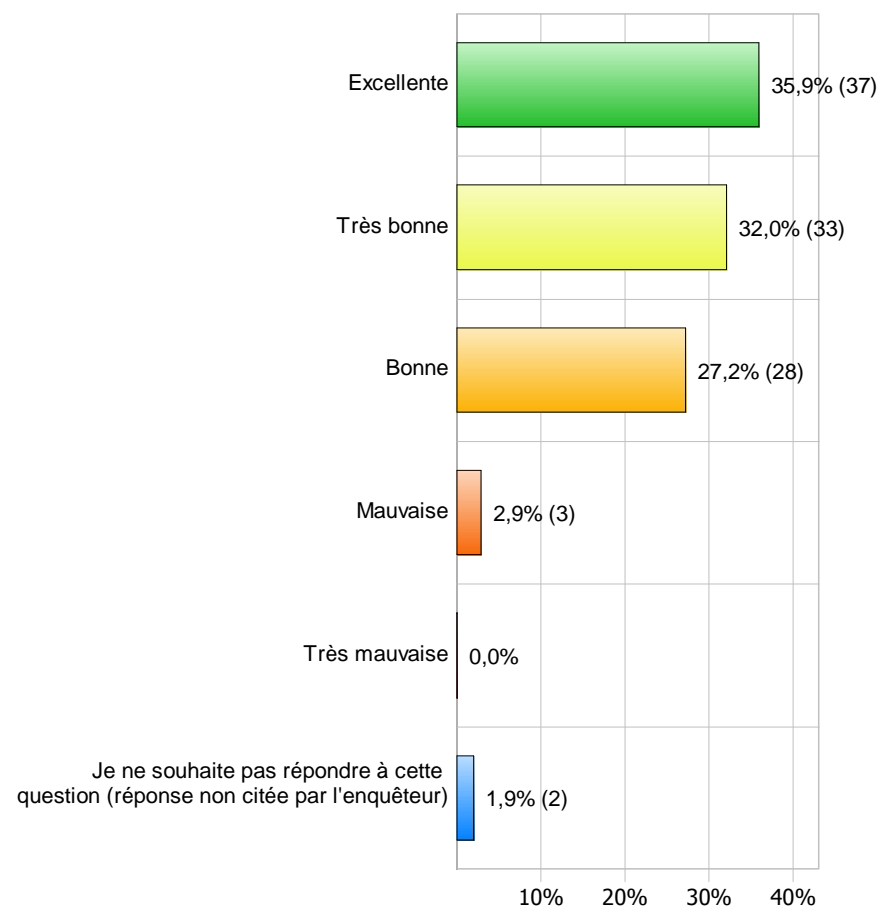
(Base 103 individus)



Q22

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

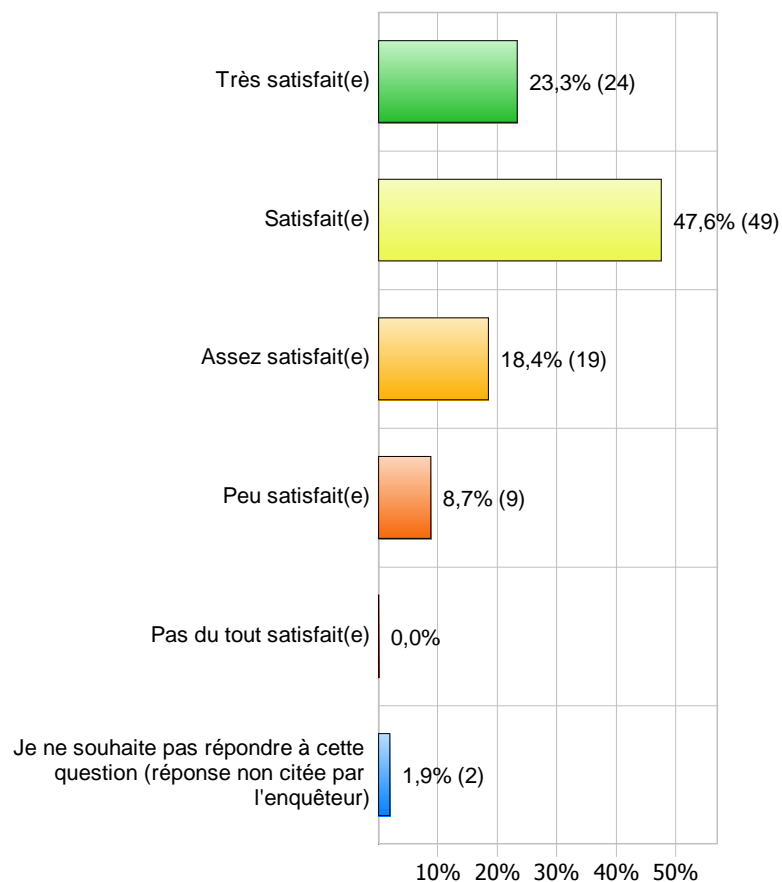
(Base 103 individus)





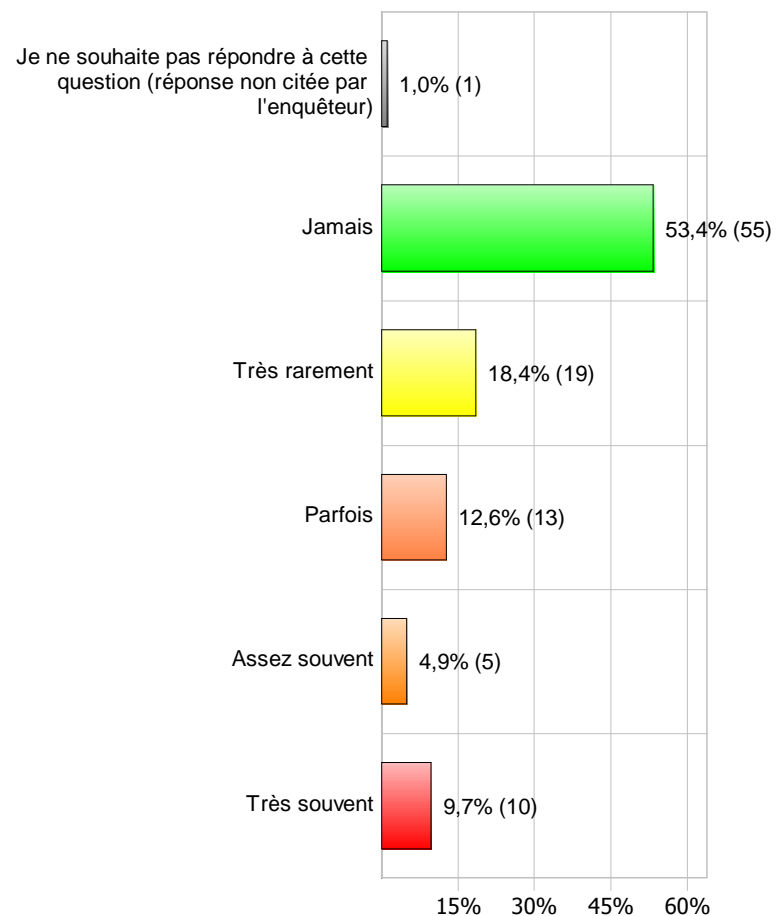
Q23

Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ?
Diriez-vous...
(Base 103 individus)



Q24

Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?
(Base 103 individus)

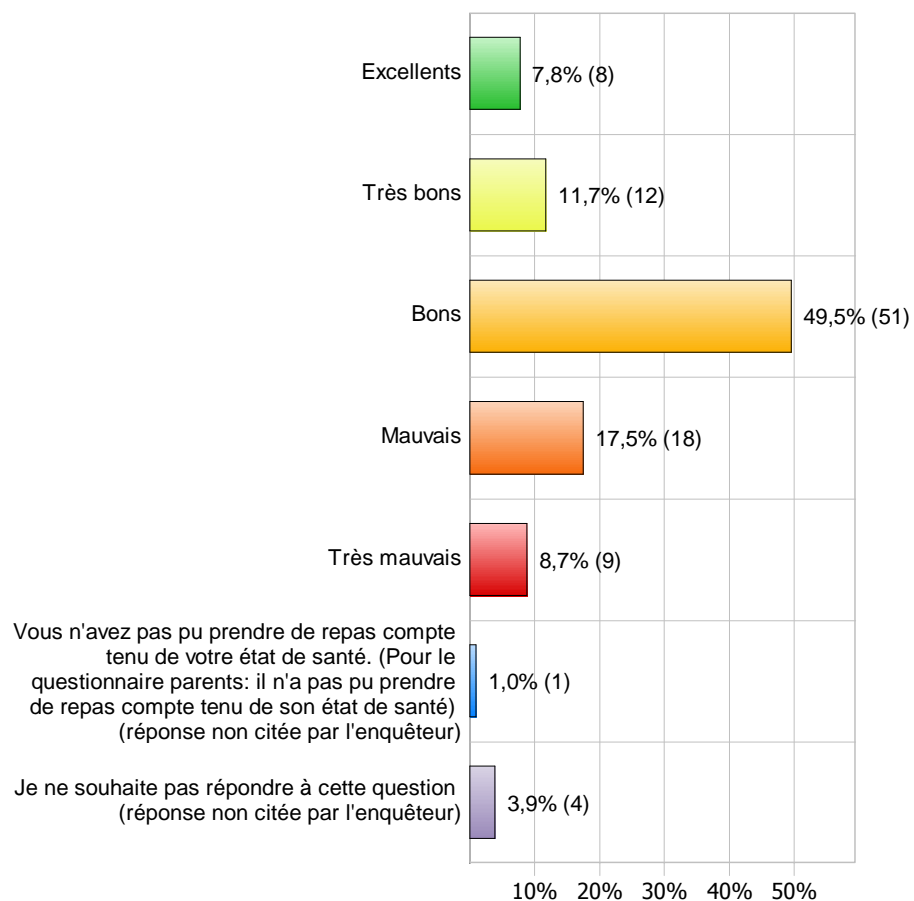




Q25

Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...

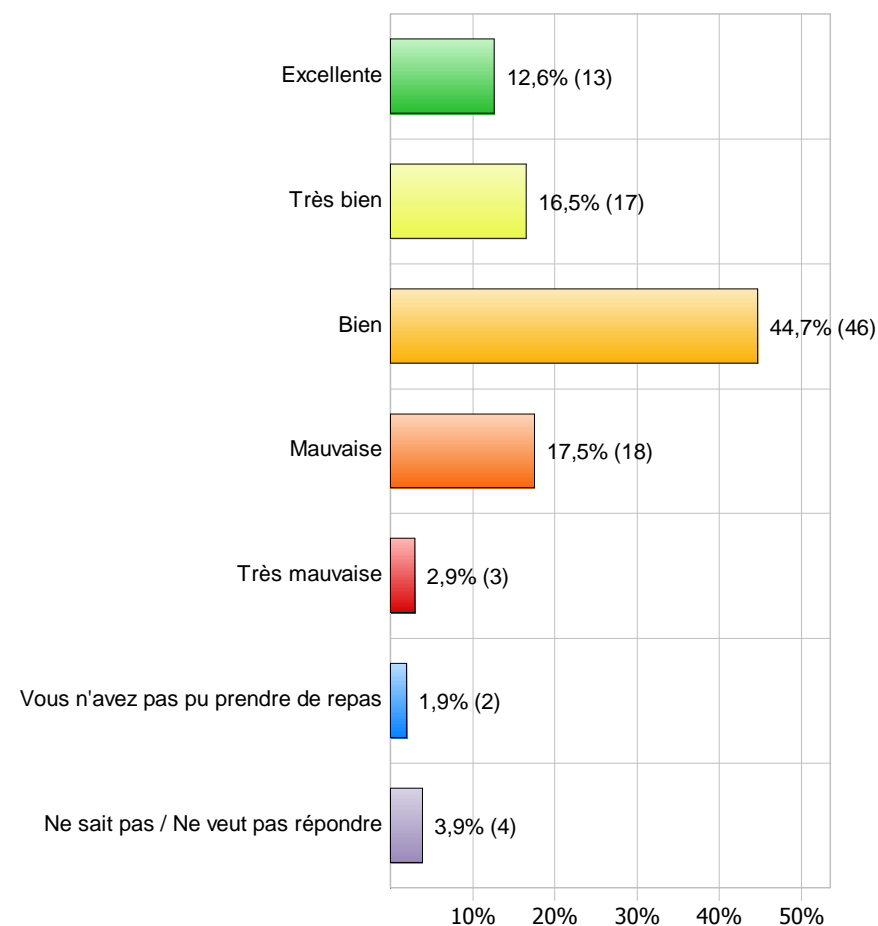
(Base 103 individus)



Q26

Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? était-elle...

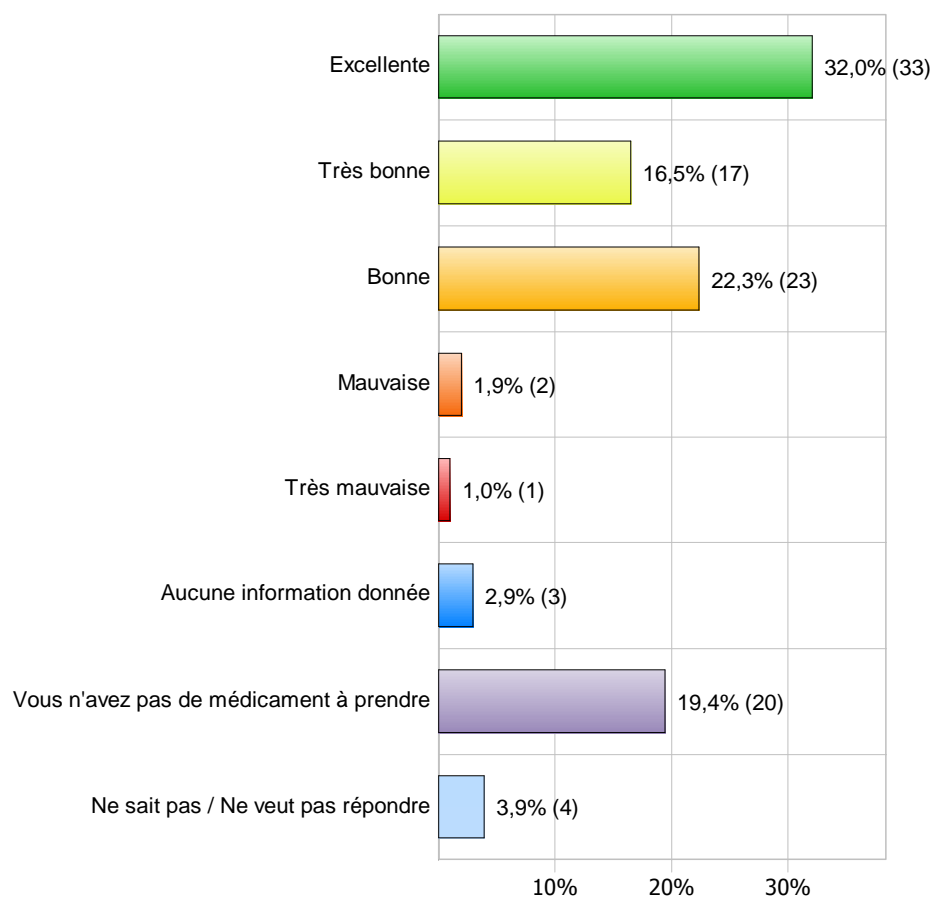
(Base 103 individus)





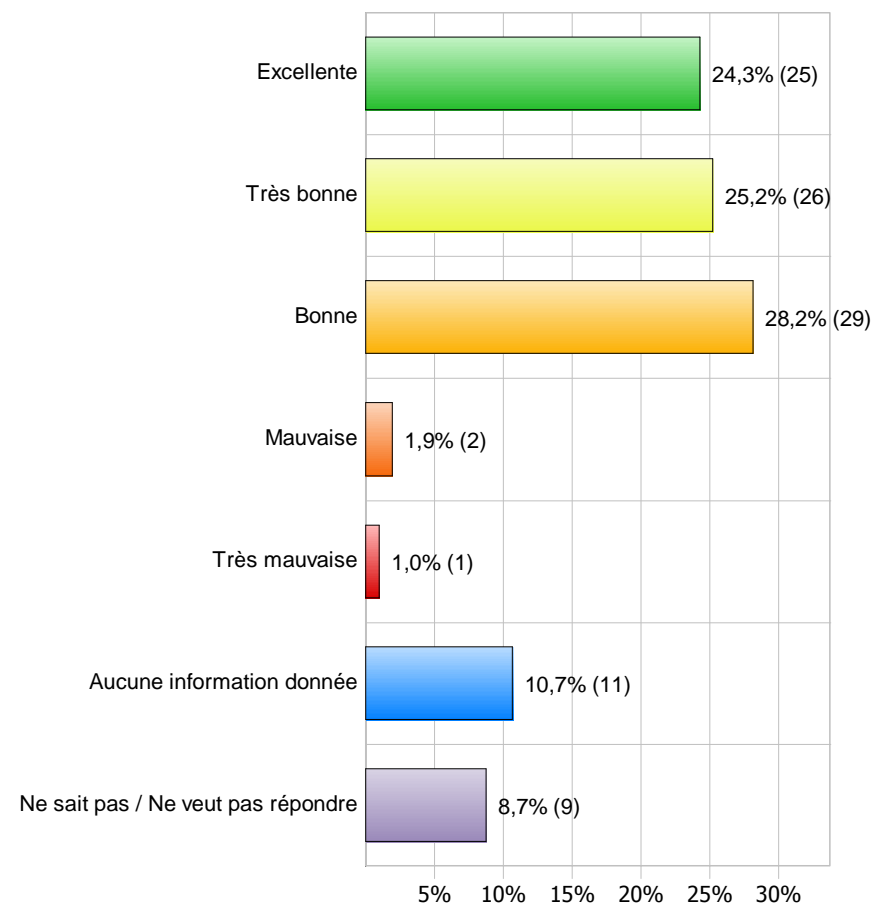
Q27

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 103 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 103 individus)

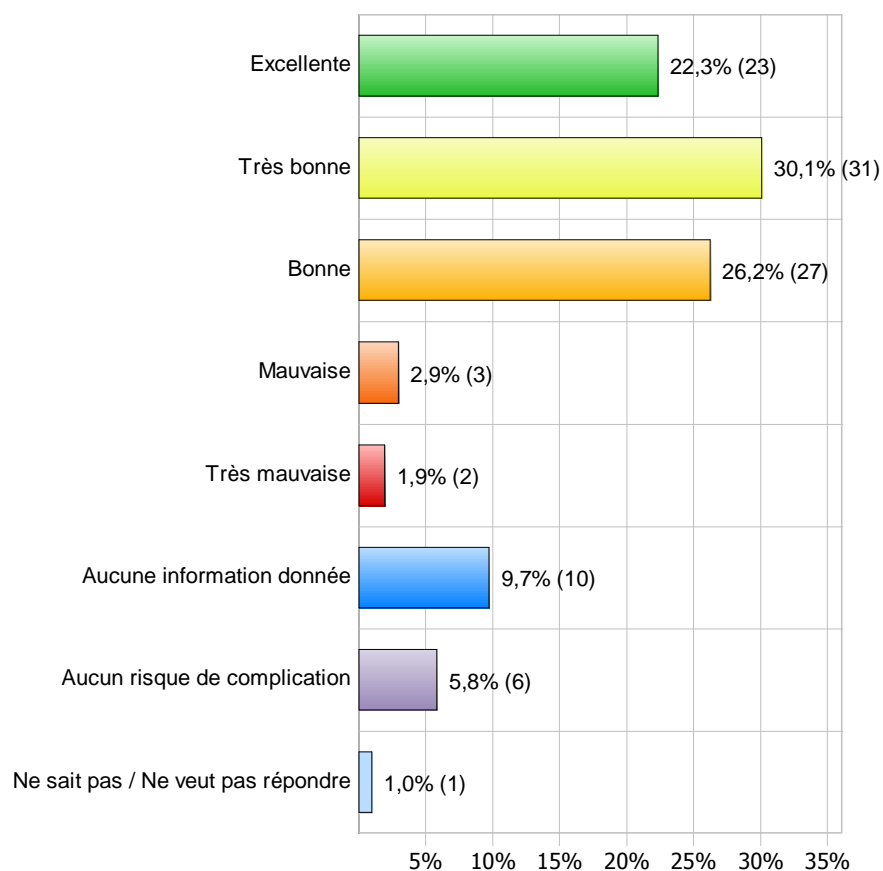




Q29

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...

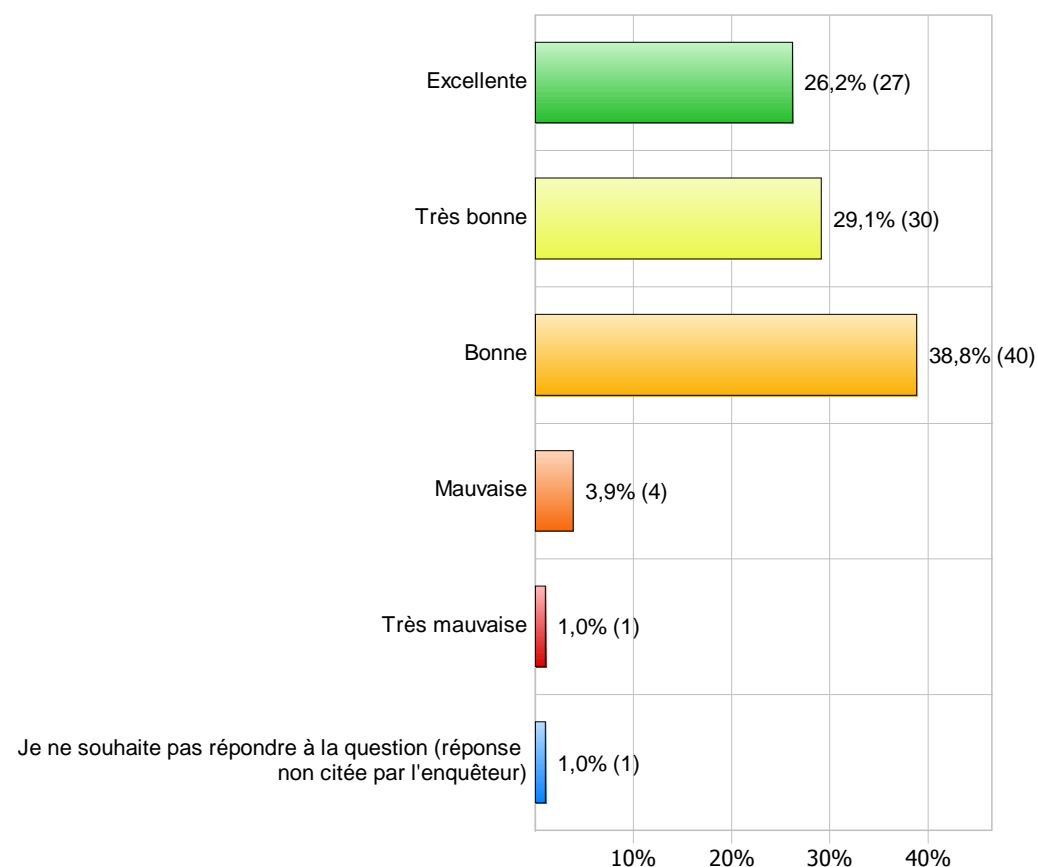
(Base 103 individus)



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...

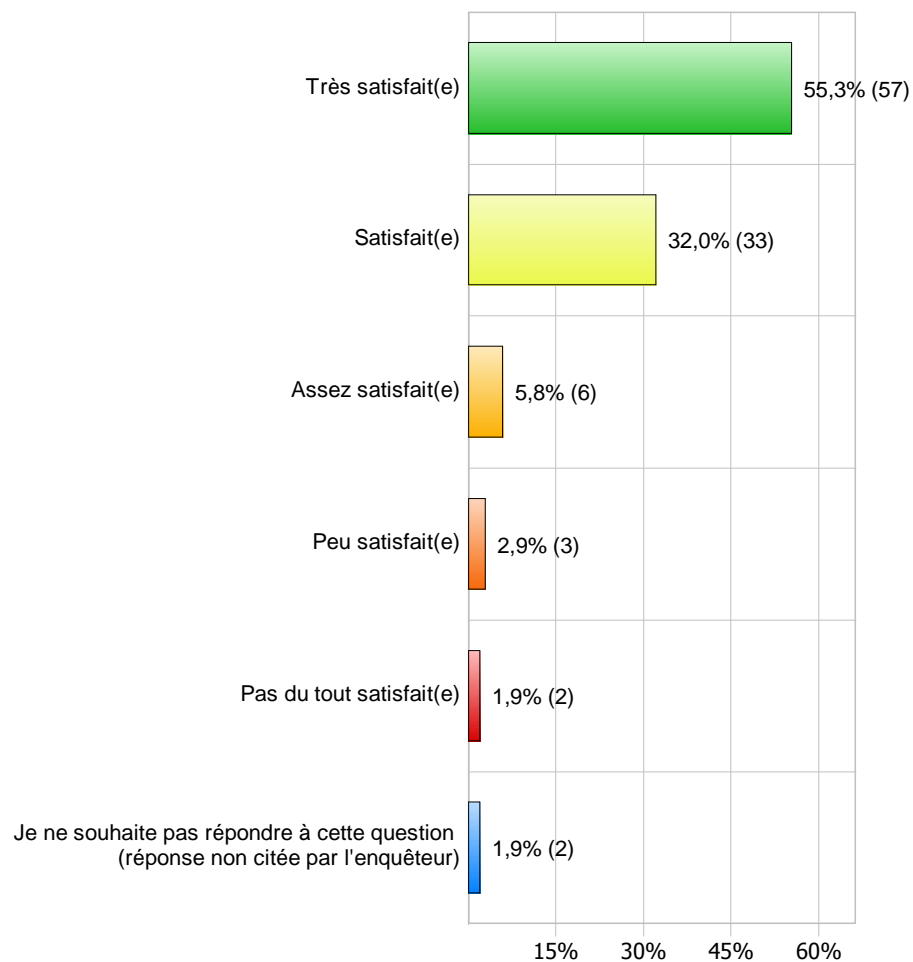
(Base 103 individus)





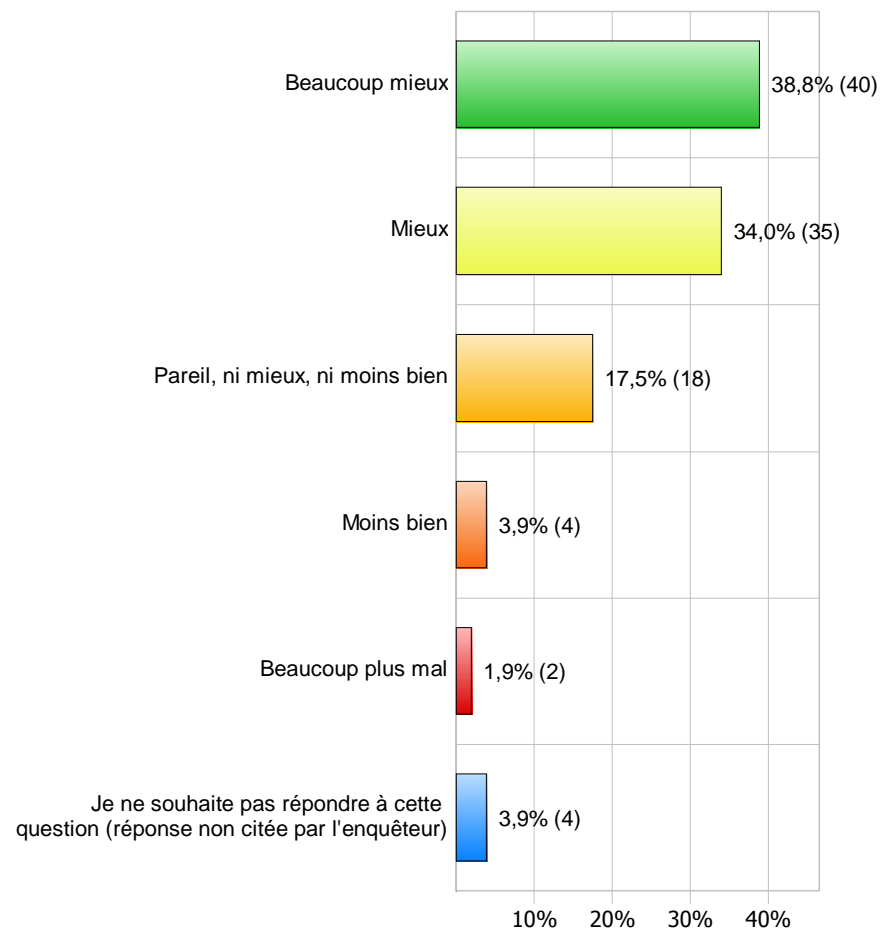
Q31

Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...
(Base 103 individus)



Q32

Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?
(Base 103 individus)





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

Verbatim	Effectifs
#####...	2,0
pas de contact avec les médecins	1,0
Le suivie des patients est à revoir -	1,0
Avoir un planning pour les soins, et ce qui va être fait	1,0
il manque un accompagnement lors de la sortie - on se sent seul	1,0
mauvaise information de la part des médecins	1,0
L'attente des urgences ce fait dans les couloirs. Il n'y a aucuns distributeurs pour patienter comme distributeurs, machines à café. Le parking est petit.	1,0
amabilité des infirmières à améliorer .	1,0
Manque une barre de maintien dans les douches.	1,0
"une communautaire dans les couloirs n'était pas satisfaisant; il faudrait une douche dans la chambre. Par ailleurs; il n y aucune chambre particulière disponible ce qui est regrettable"	1,0
Pas assez de personnels dans l'établissement.	1,0
Le fait d'aller chercher soi même ses étiquettes peut être évité !!Les prix pour le service télé est trop élevé par rapport à la qualité du service (réception de l'image, etc ...)	1,0
En service neurologique : aspect relationnel avec le médecin à revoir, très impersonnel	1,0
très contente	1,0
faire des chambres individuelles (HPDD)	1,0
La douche de la chambre, le mitigeur était mal placé.	1,0
mettre le câble sur la tnt (seulement 3 chaines)	1,0
Avoir un frigo dans les chambres.	1,0
température de la chambre trop élevée, la température devrait être réglable..	1,0
Avoir plus d'information sur le suivie après la sortie.	1,0
Prendre en compte le caractère urgent des cas	1,0
Repas de mauvaise qualité.	1,0
Meilleure communication entre le personnel et le patient.Meilleure organisation pour les examens du patient.	1,0
trop sis-thématique de recevoir des pic ure par des stagiaire !	1,0
Il faut parfois croire un peu plus le patient, l'écouter un peu plus. Vraiment écouter, pas simplement entendre, une écoute active. Un peu plus de respect envers la personne, c'est av...	1,0
améliorer le service des urgences	1,0
une infirmiere desagreable	1,0
Beaucoup de bruit dans les couloirs.Trop d'attente quand on appuis sur la sonnette d'alarme.	1,0
Avoir plus de salle de travail.	1,0

QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

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





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.



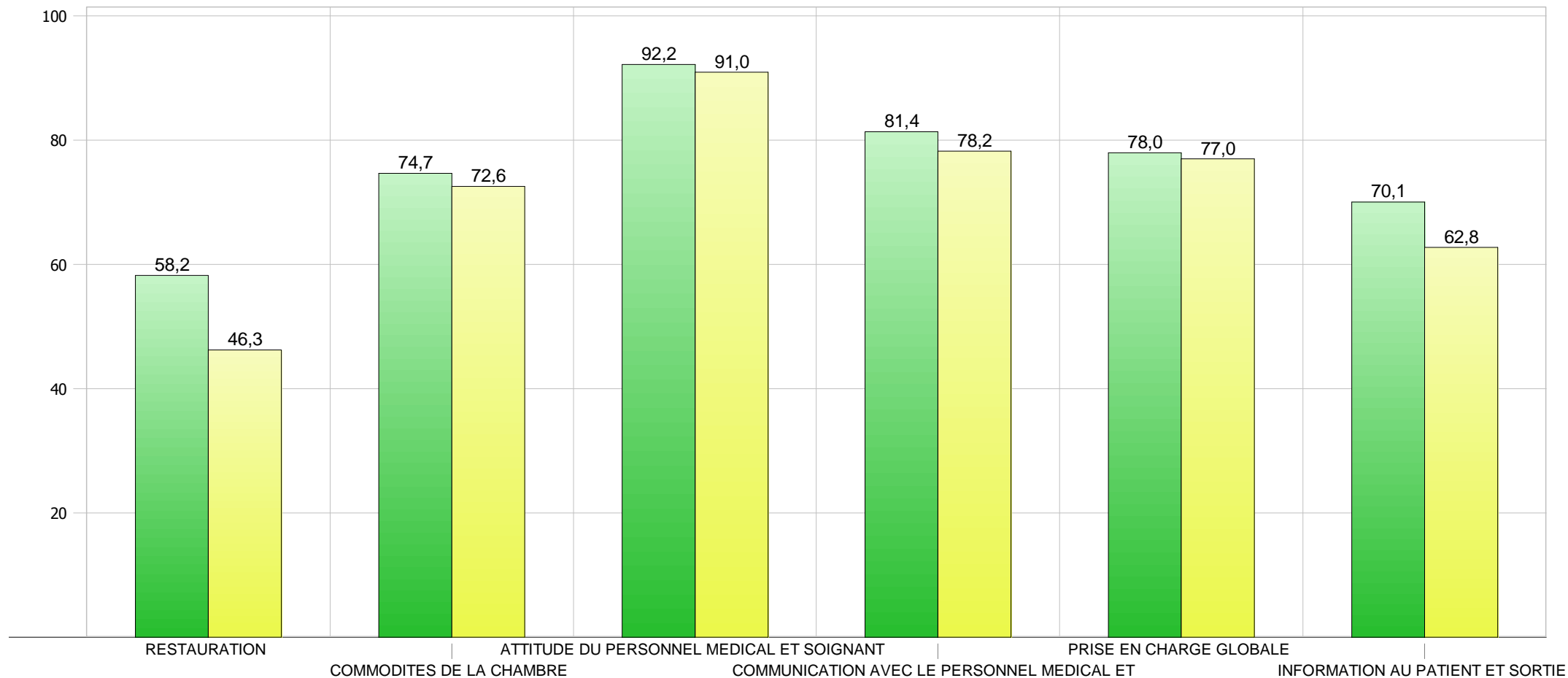
Détail des thèmes

- *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

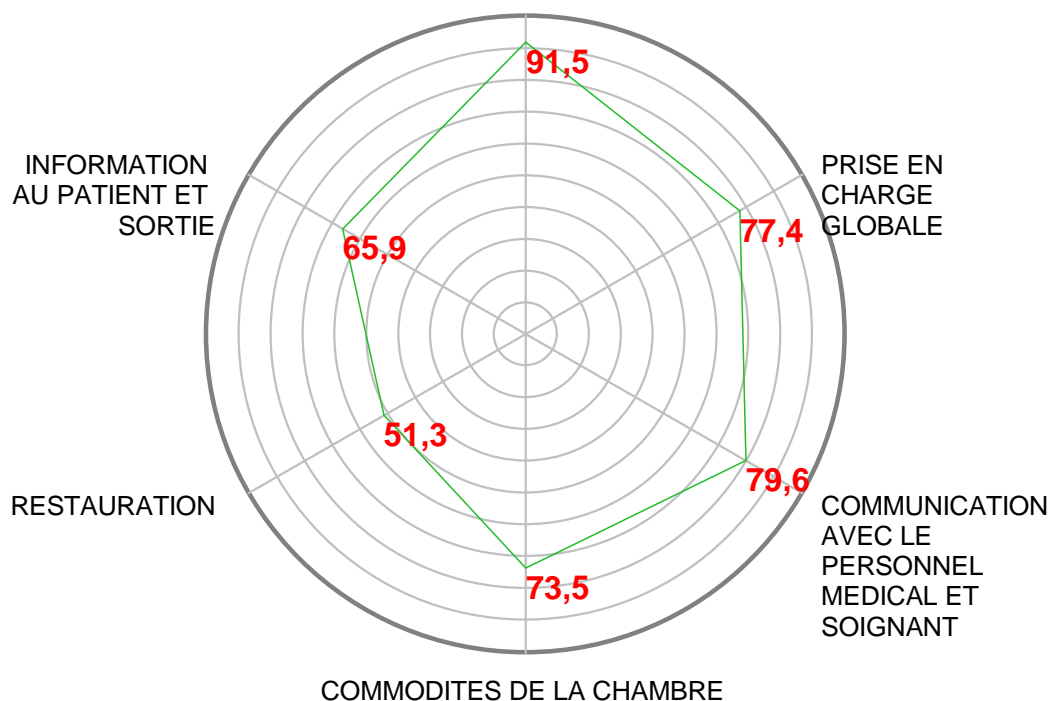




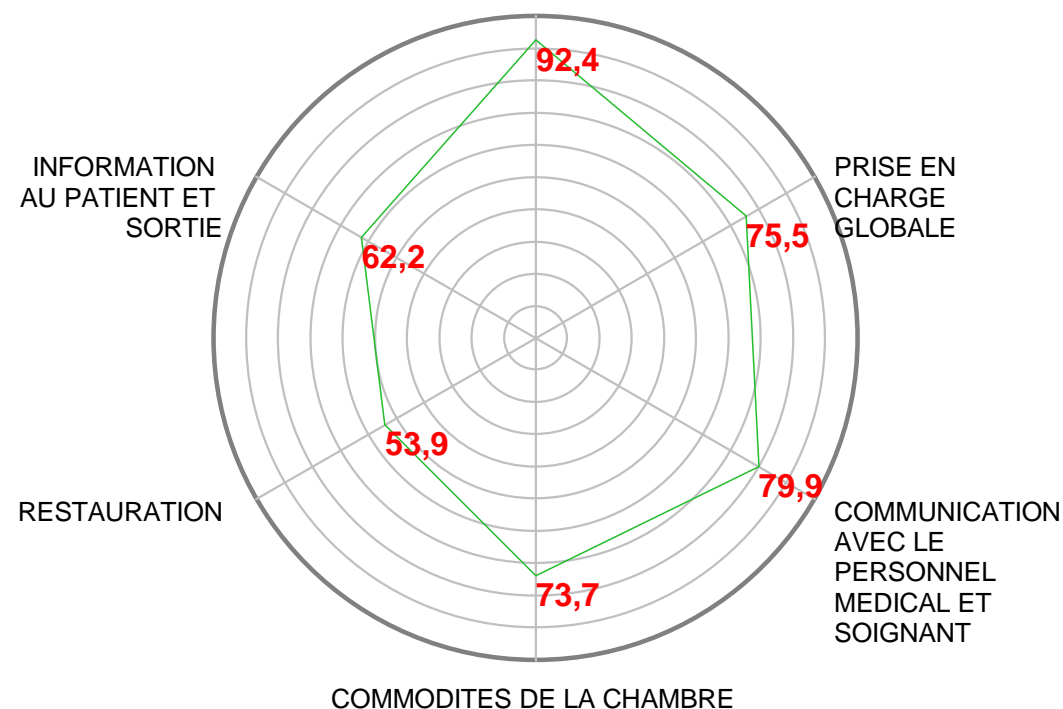
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014 (300 ETABLISSEMENTS)

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

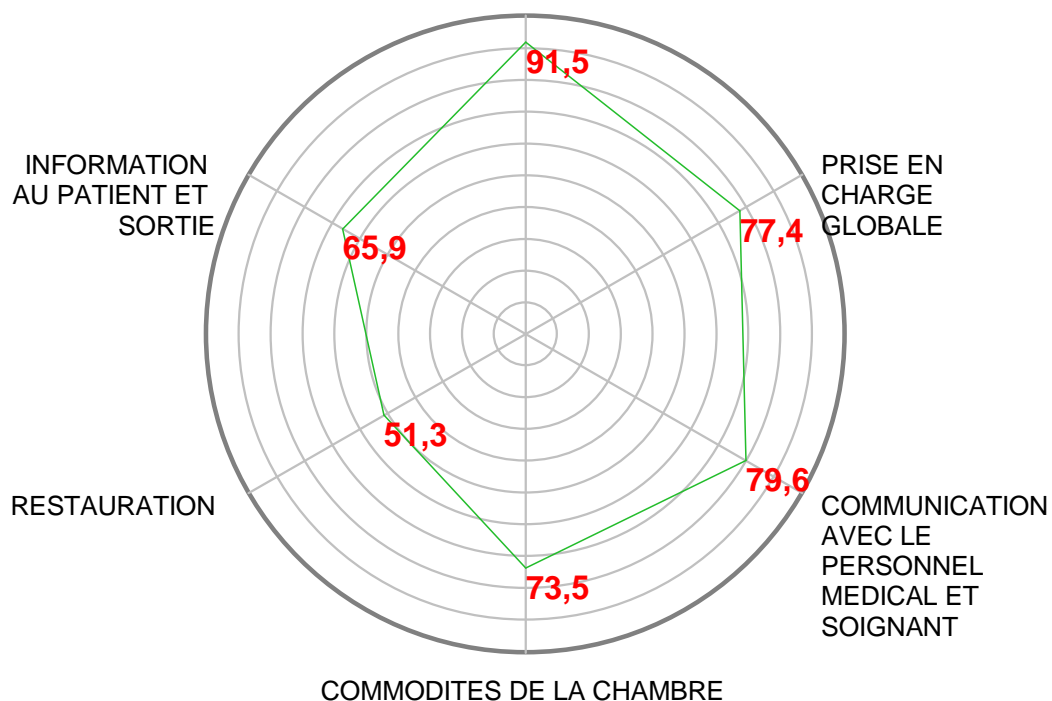




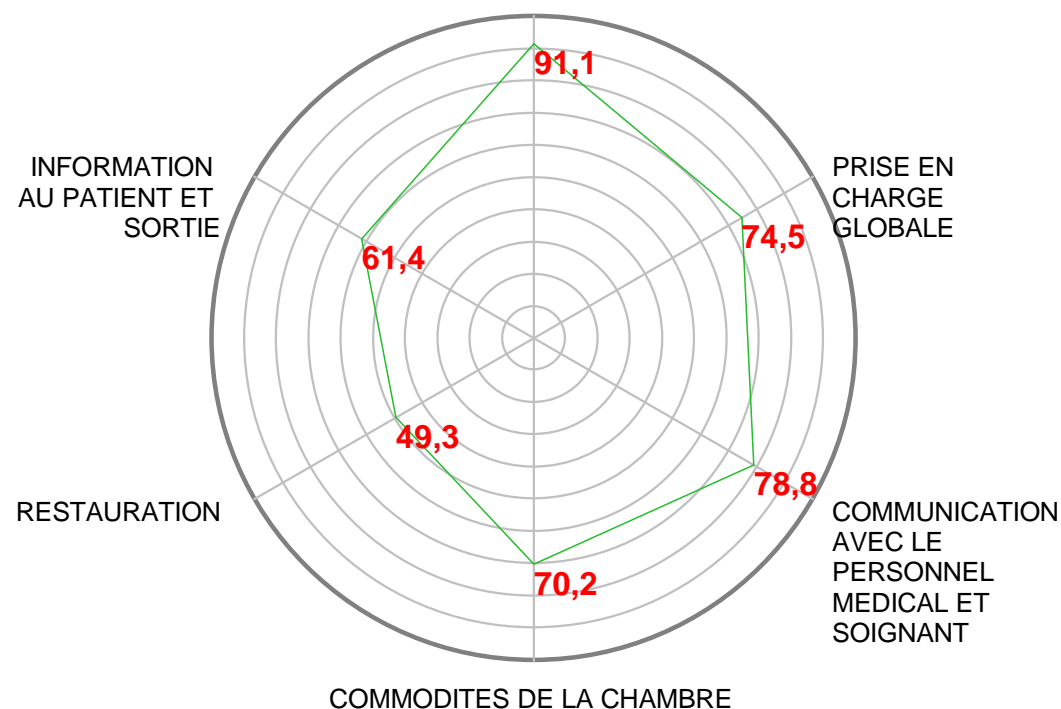
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL ETABLISSEMENTS CHU CHR 2014

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



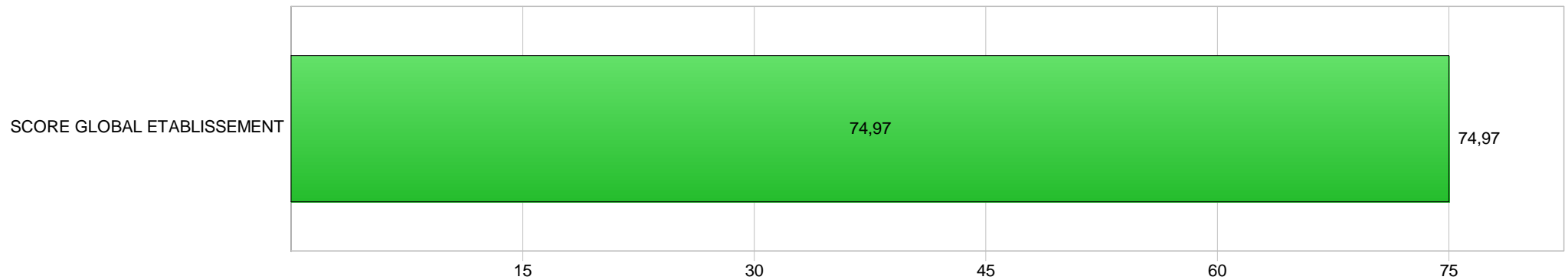


SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT

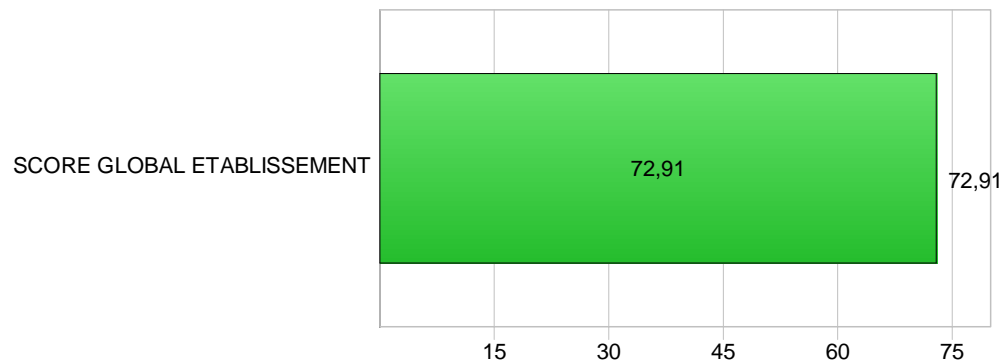


Le score global correspond à la moyenne des scores par question sur 33 questions

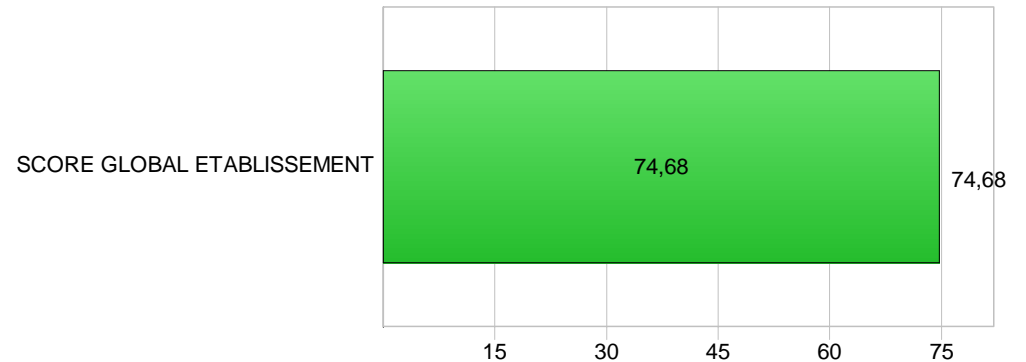
NOTE GLOBALE DE L'ETABLISSEMENT /100 - 2014



REFERENTIEL CHU/CHR 2014



REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014



ETABLISSEMENT : GHICL SAINT VINCENT DE PAUL



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	91,51
PRISE EN CHARGE GLOBALE	74,72	76,64	77,41
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	78,48	82,45	79,57
COMMODITES DE LA CHAMBRE	72,15	75,95	73,49
RESTAURATION	52,90	54,69	51,28
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	61,37	63,71	65,91
SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT	73,58	76,39	74,97

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	41,67	37,50	41,96	46,71	58,33	45,45	54,17	70,45	62,50
COMMODITES DE LA CHAMBRE	65,63	73,96	67,41	67,43	88,19	65,34	79,17	82,39	75,30
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	82,64	95,14	85,45	91,25	96,30	88,64	93,29	92,39	98,81
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	67,50	66,11	82,89	76,56	85,00	84,32	78,13	85,34	78,27
PRISE EN CHARGE GLOBALE	72,92	78,40	74,20	74,39	87,08	75,87	78,43	81,36	74,76
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	62,71	56,60	62,05	58,51	74,21	70,57	71,20	73,30	55,00

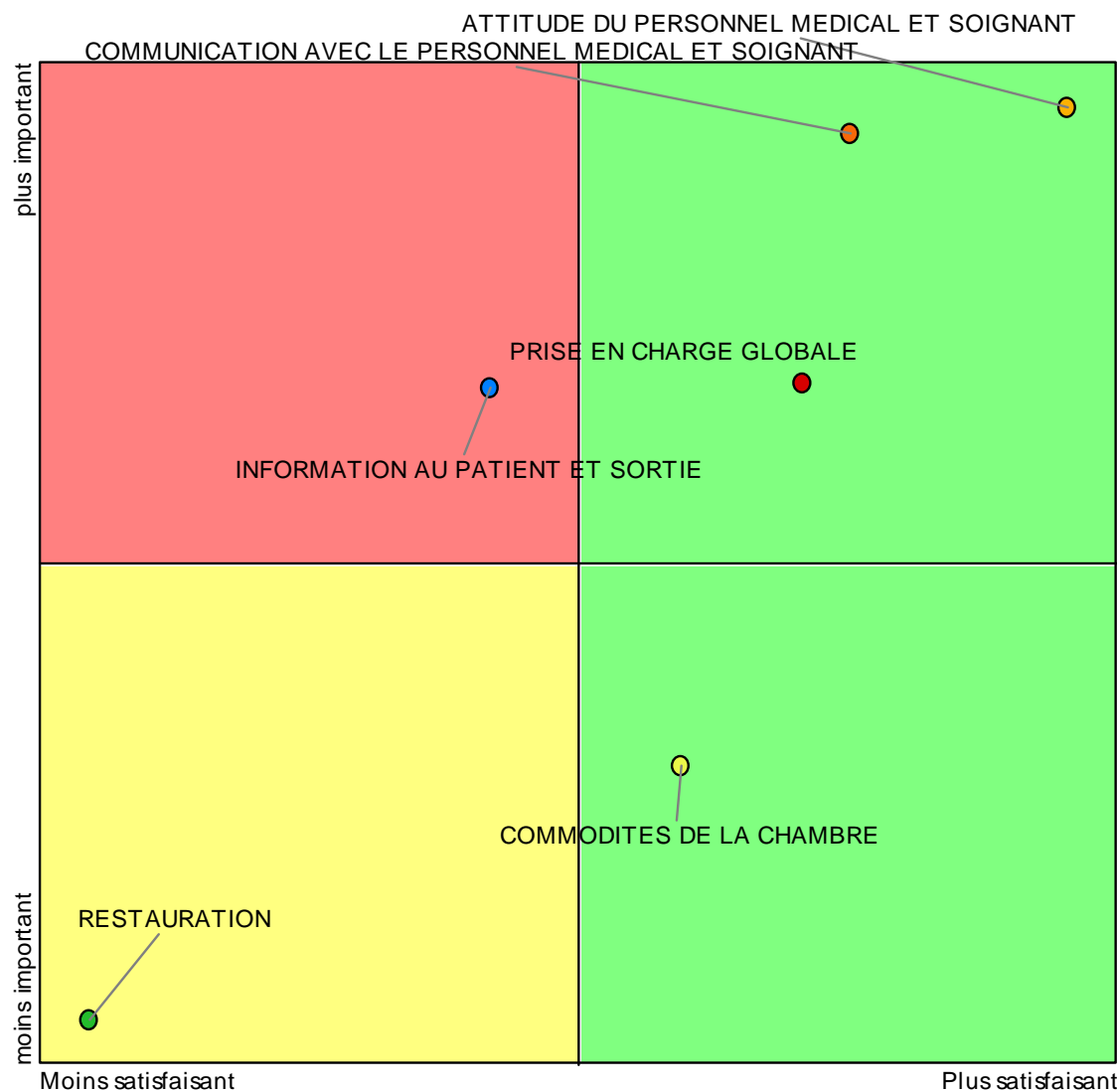
QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

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





MATRICE ATTENTE/SATISFACTION



Améliorer en priorité

- ▶ INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

Soutenir l'effort

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

Surveiller

- ▶ RESTAURATION

Conserver

- ▶ COMMODITES DE LA CHAMBRE

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



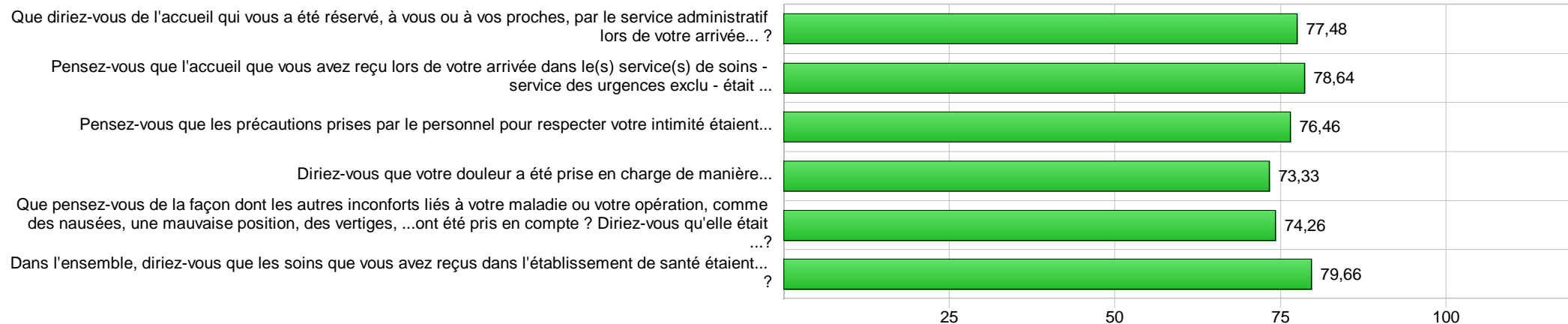


Détail des thèmes



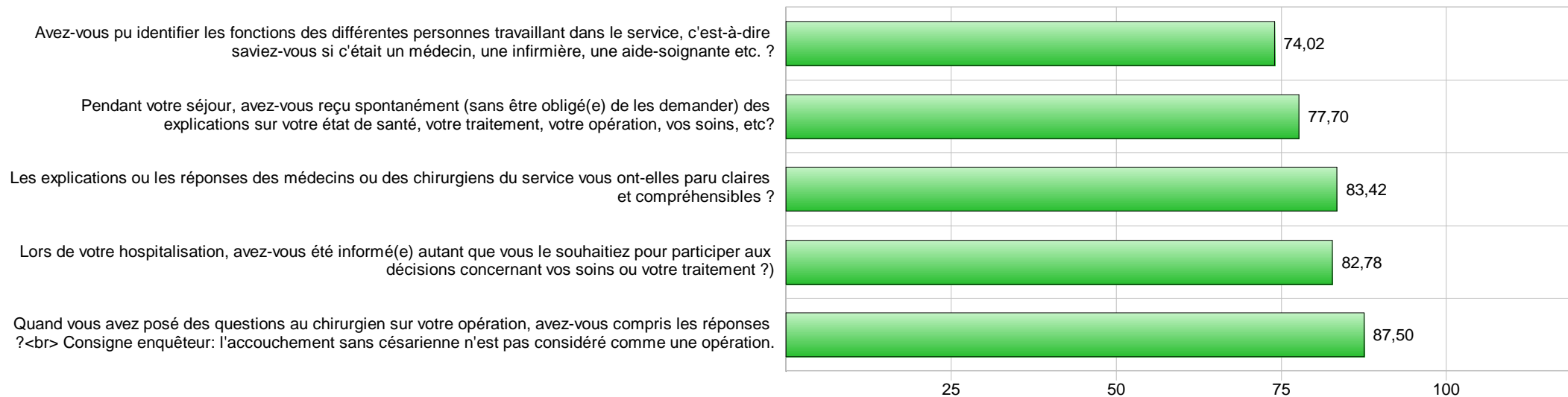
PRISE EN CHARGE GLOBALE

Score moyen



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

Score moyen



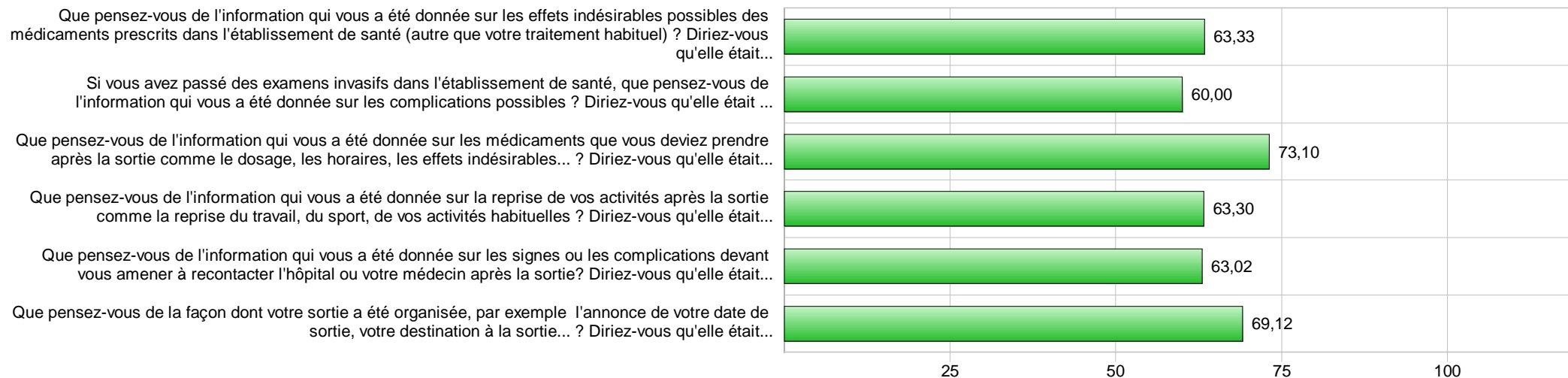


Détail des thèmes



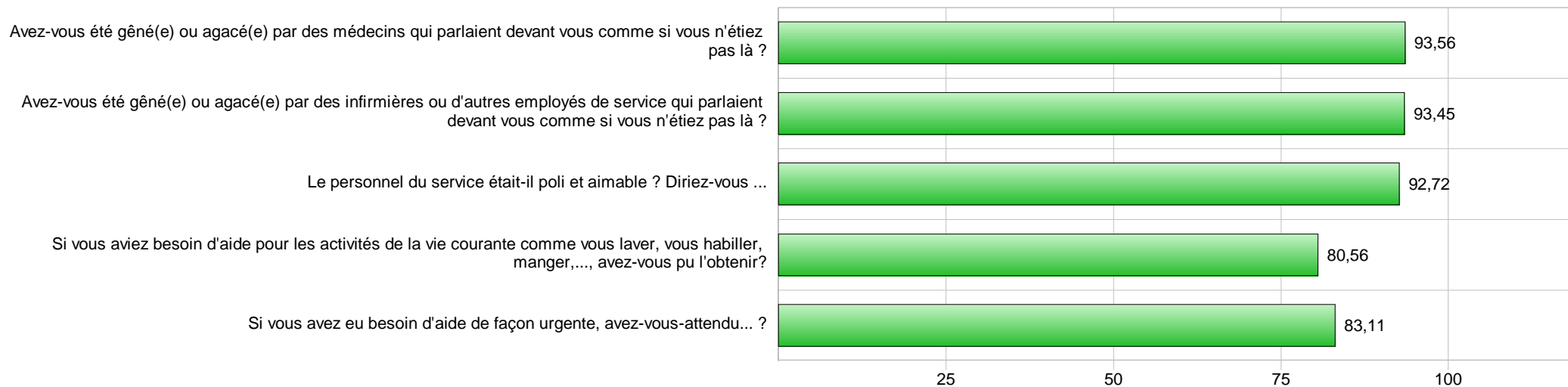
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

Score moyen



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

Score moyen



ETABLISSEMENT : GHICL SAINT VINCENT DE PAUL



Détail des thèmes



RESTAURATION

Score moyen

Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...

47,96

Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? était-elle...

54,90

25

50

75

100

COMMODITE DE LA CHAMBRE

Score moyen

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

71,32

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

75,74

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

71,78

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

75,49

25

50

75

100

ETABLISSEMENT : GHICL SAINT VINCENT DE PAUL