

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 : Sainte Marie Cambrai

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.

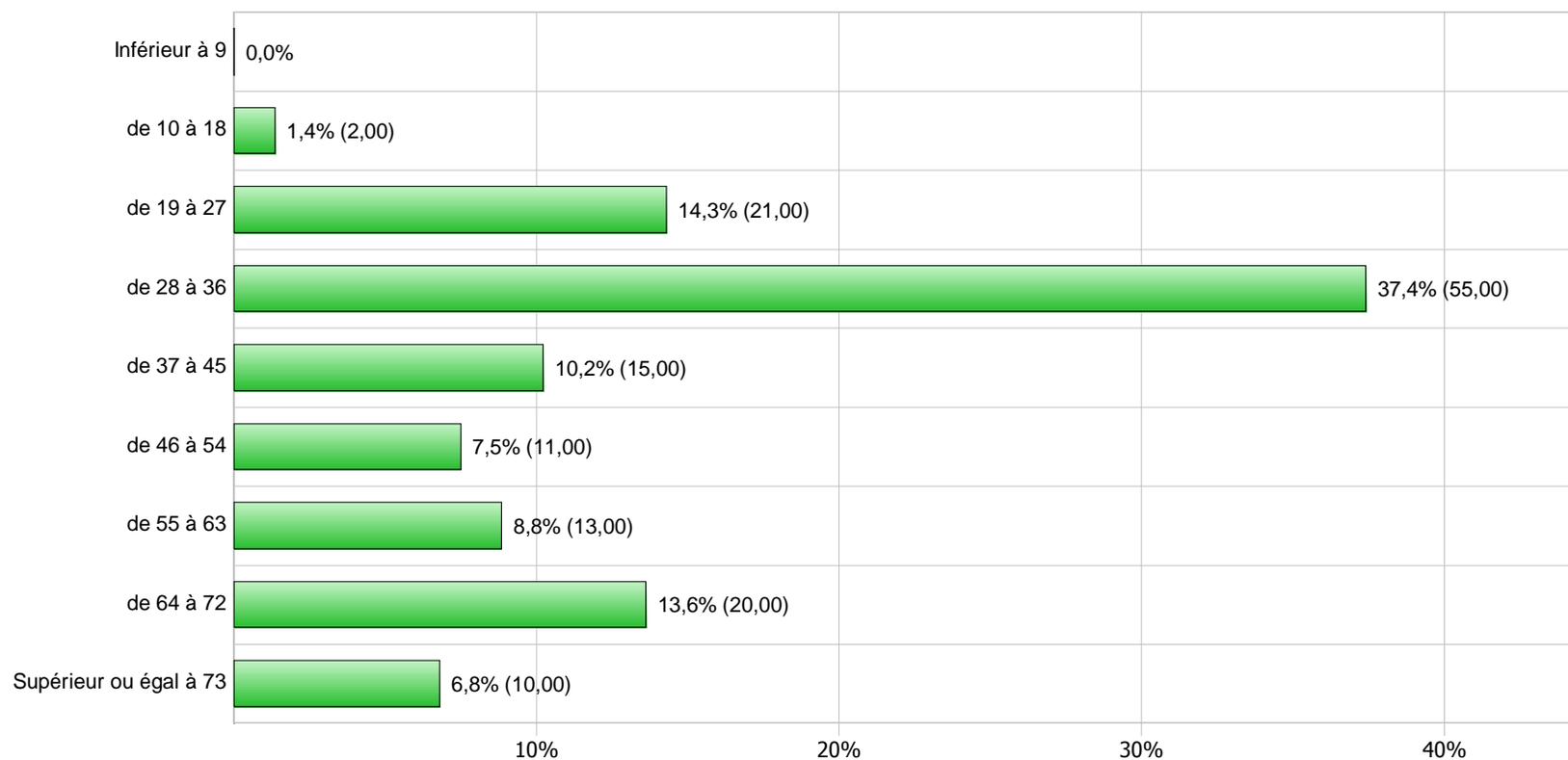
METHODOLOGIE

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 148 individus)

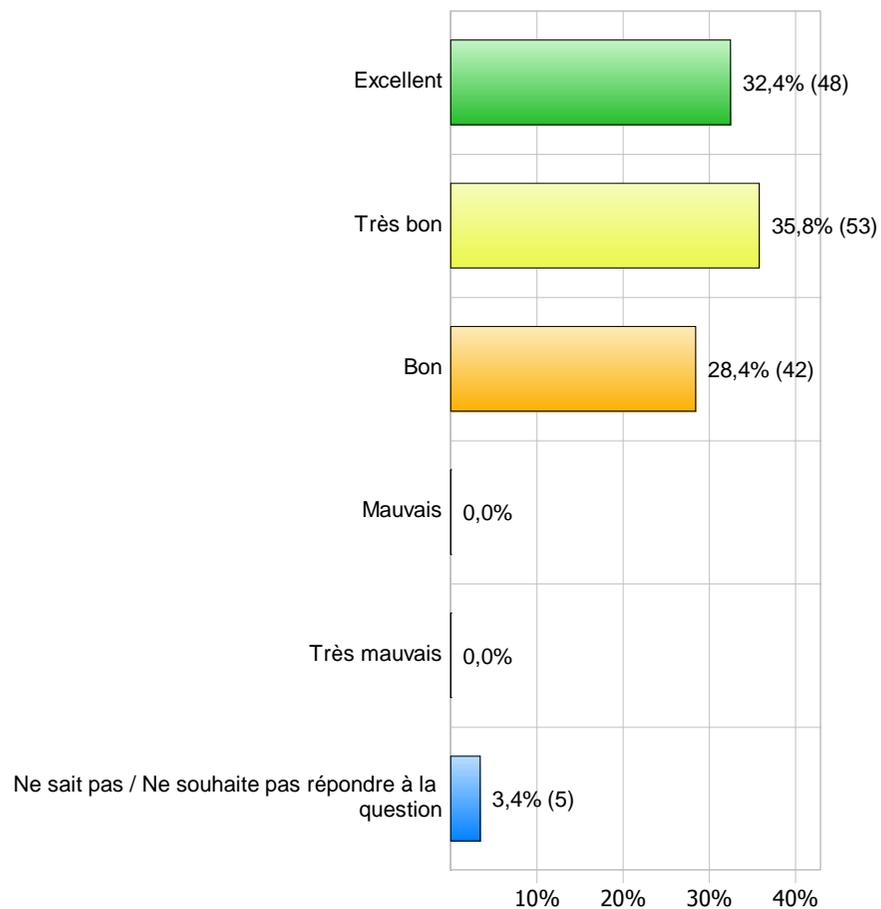


AGE : Moyenne 43



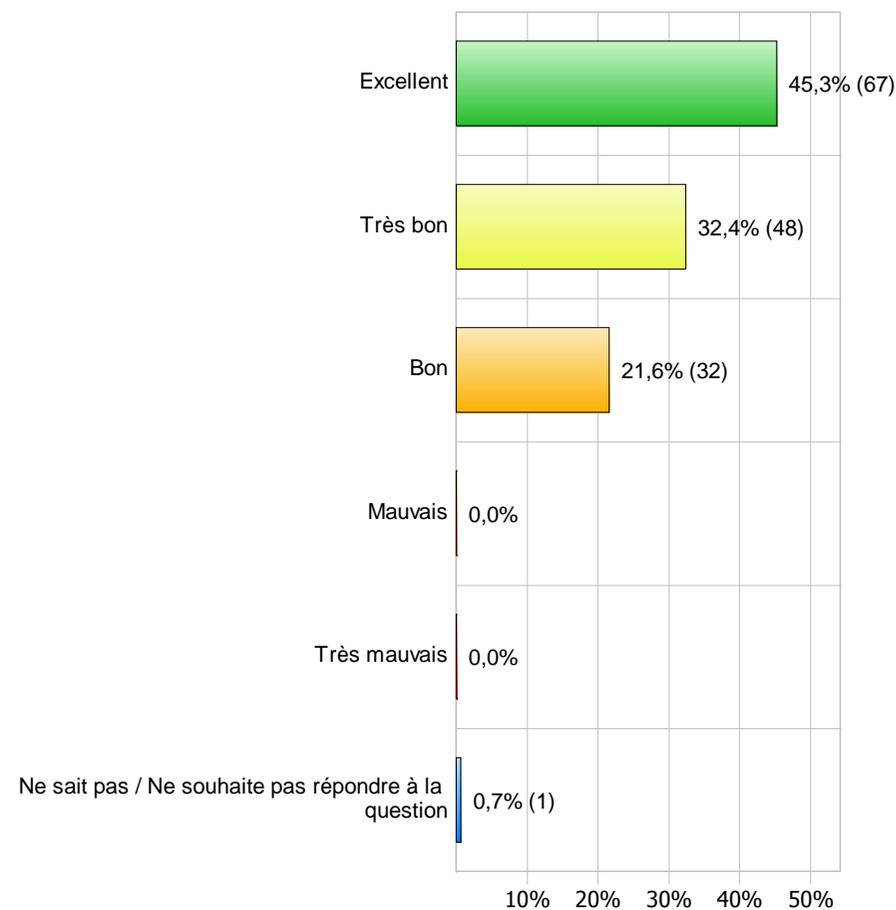
Q1

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 148 individus)



Q2

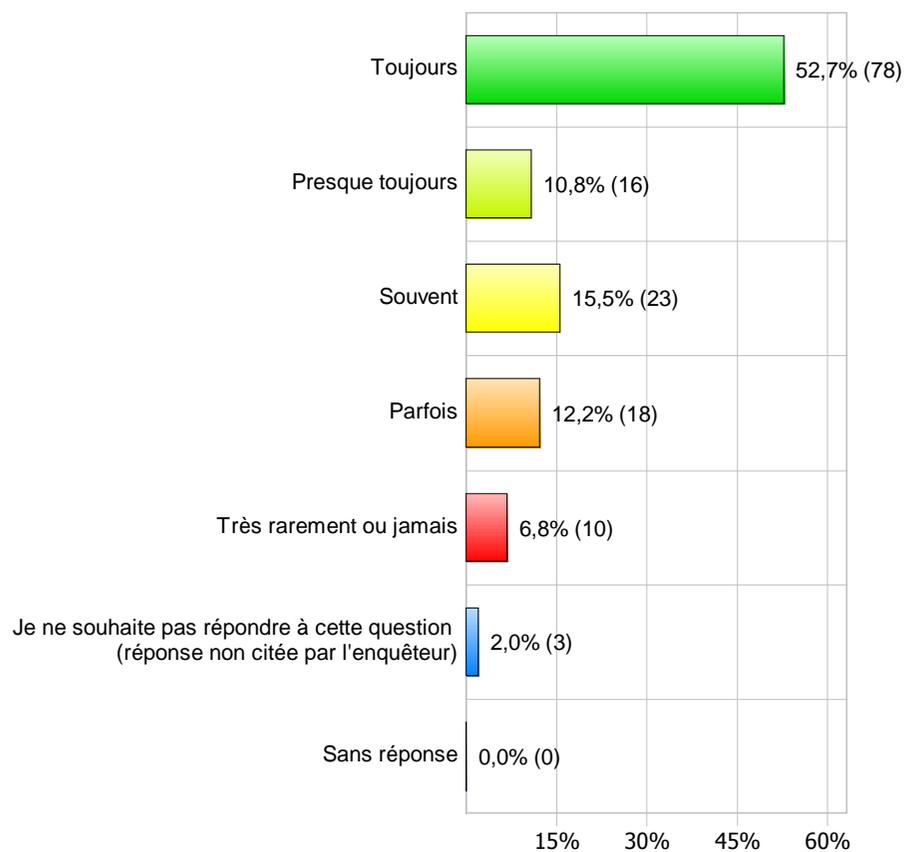
Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...
(Base 148 individus)





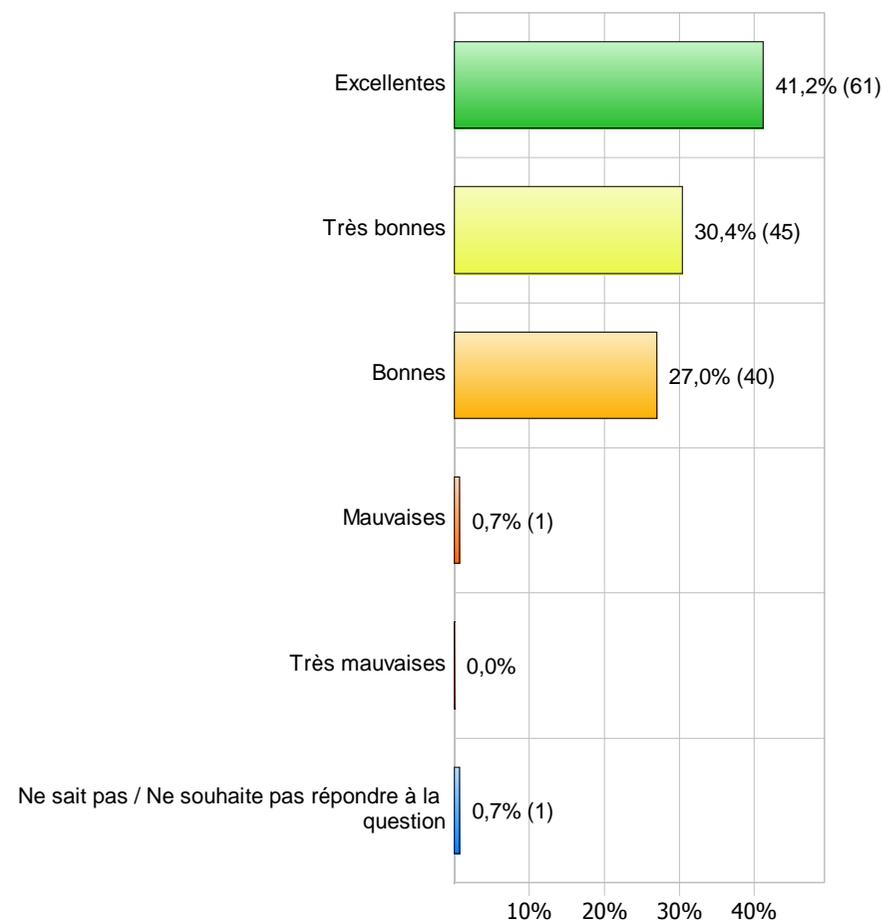
Q3

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 148 individus)



Q4

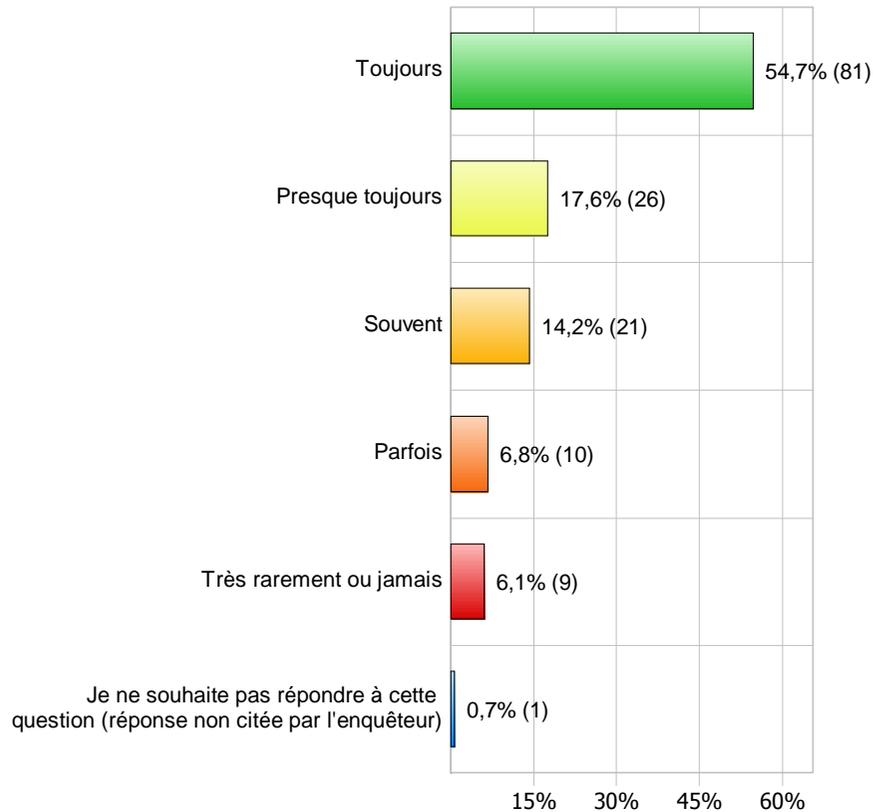
Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...
(Base 148 individus)





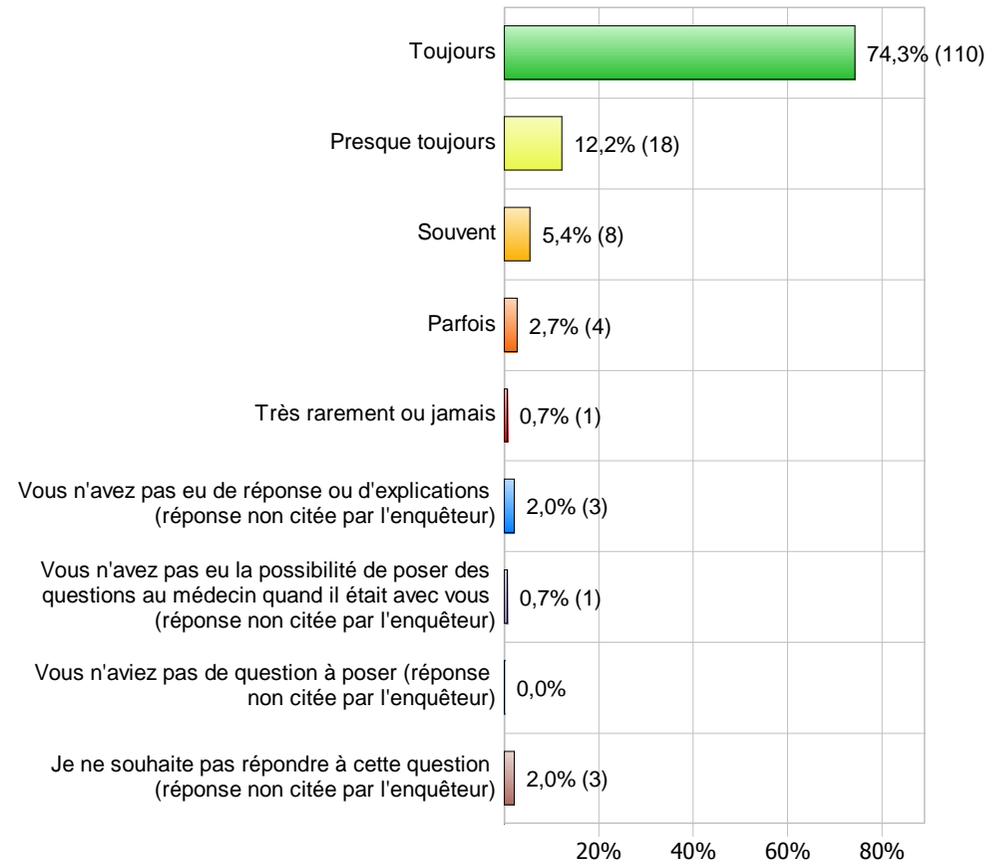
Q5

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 148 individus)



Q6

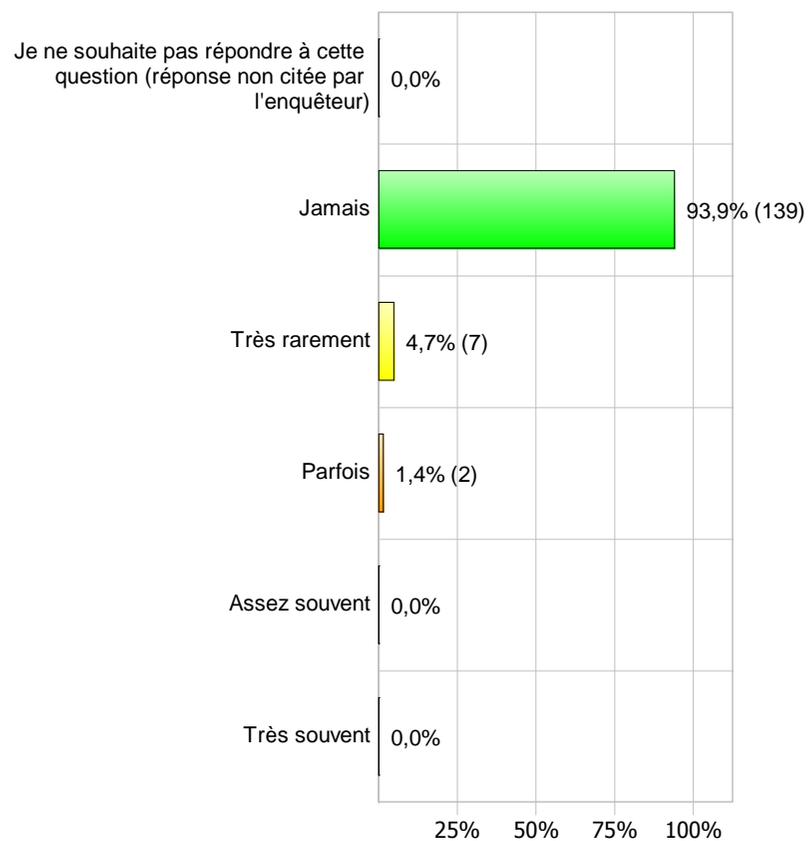
Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?
(Base 148 individus)





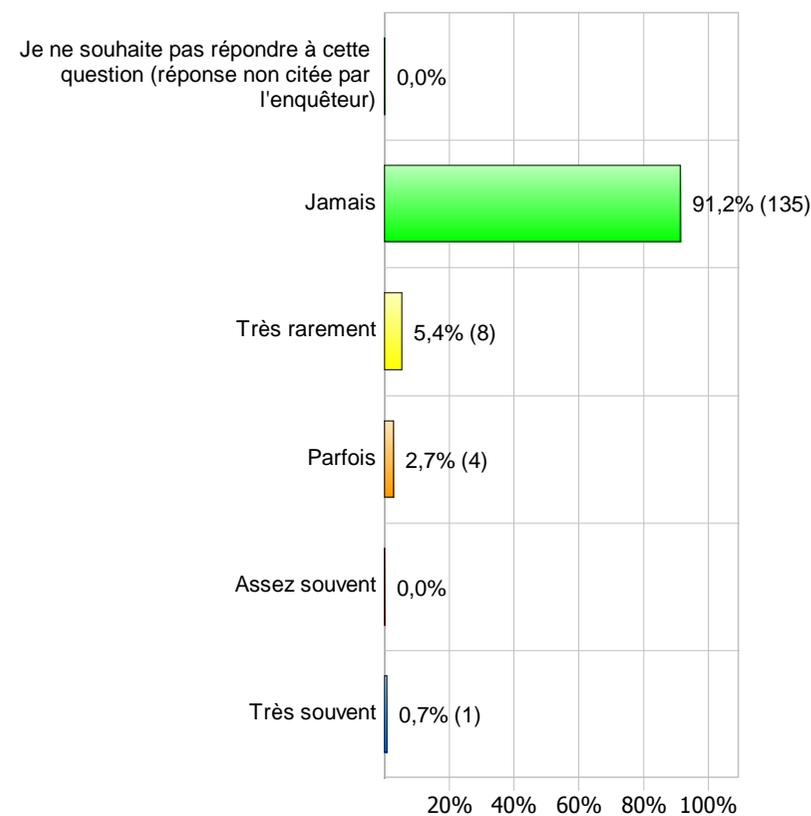
Q7

Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
(Base 148 individus)



Q8

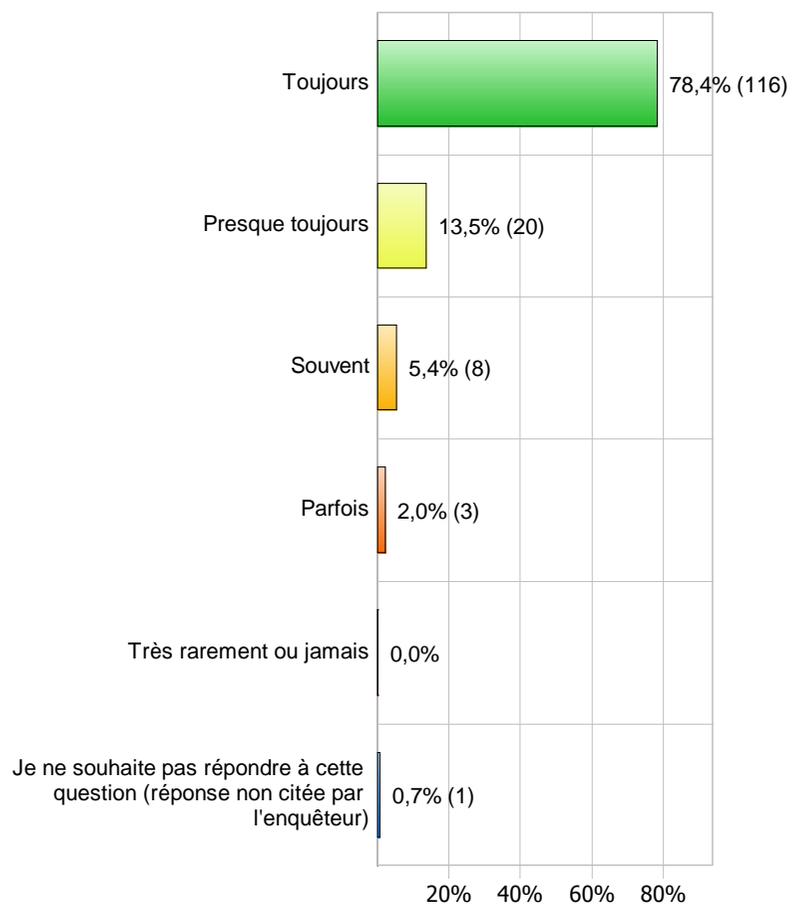
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés de service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?
(Base 148 individus)





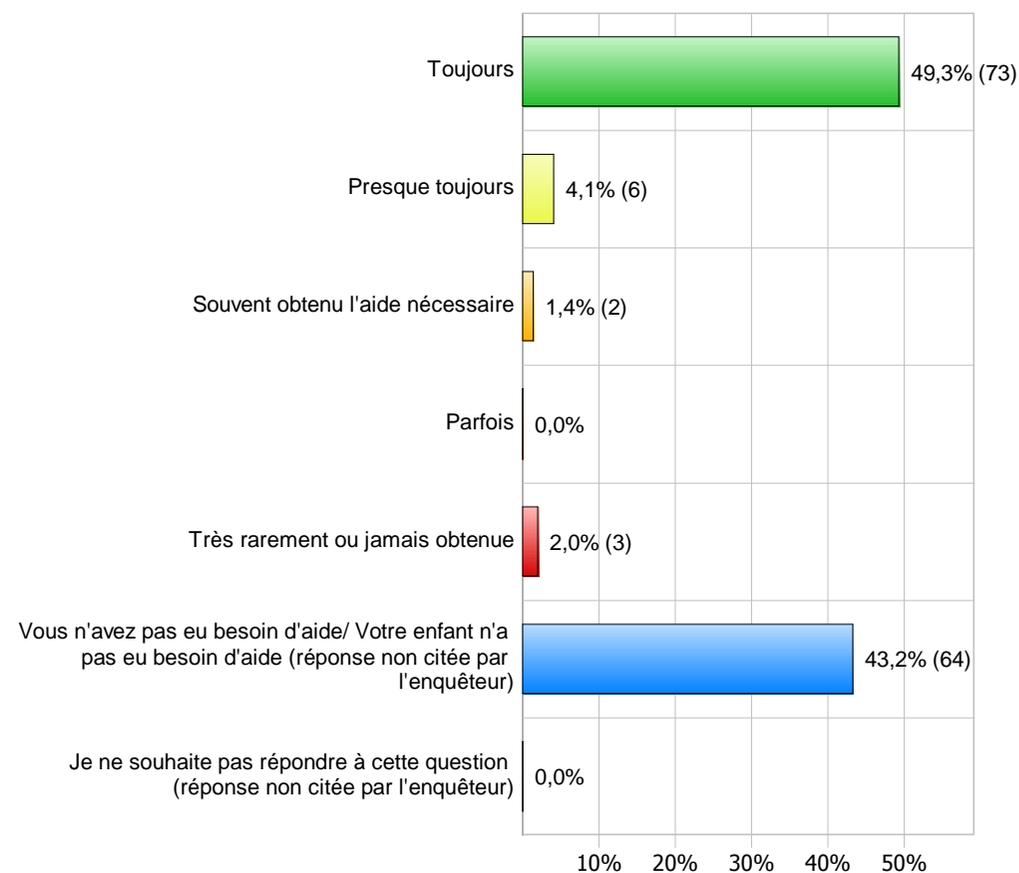
Q9

Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...
(Base 148 individus)



Q10

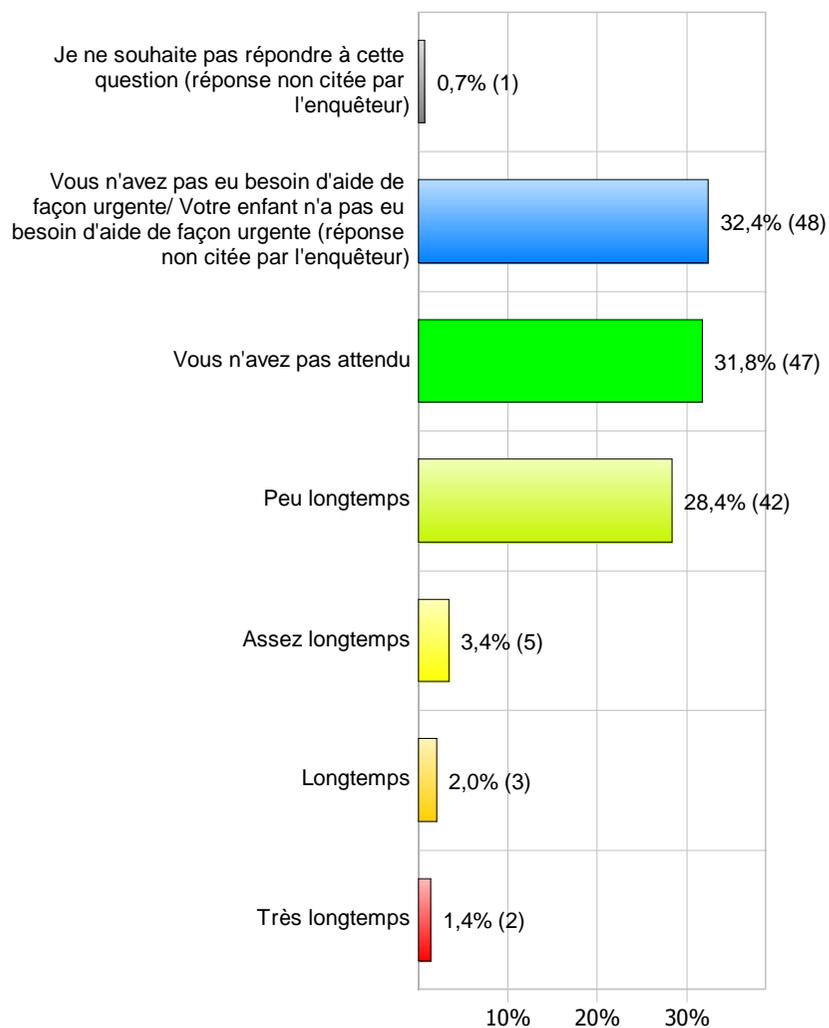
Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir?
(Base 148 individus)





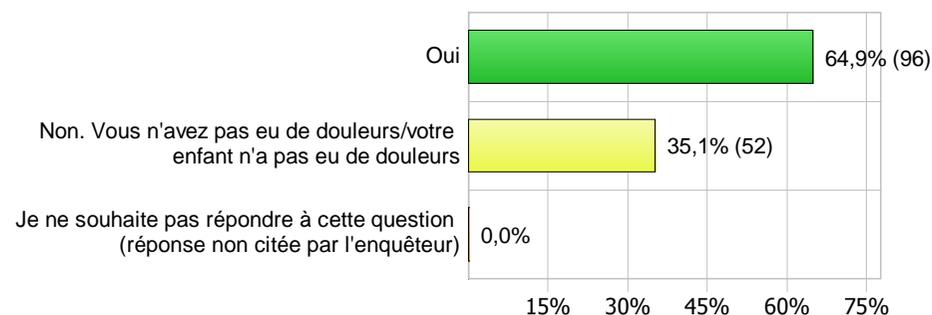
Q11

Si vous avez eu besoin d'aide de façon urgente, avez-vous attendu... ?
(Base 148 individus)



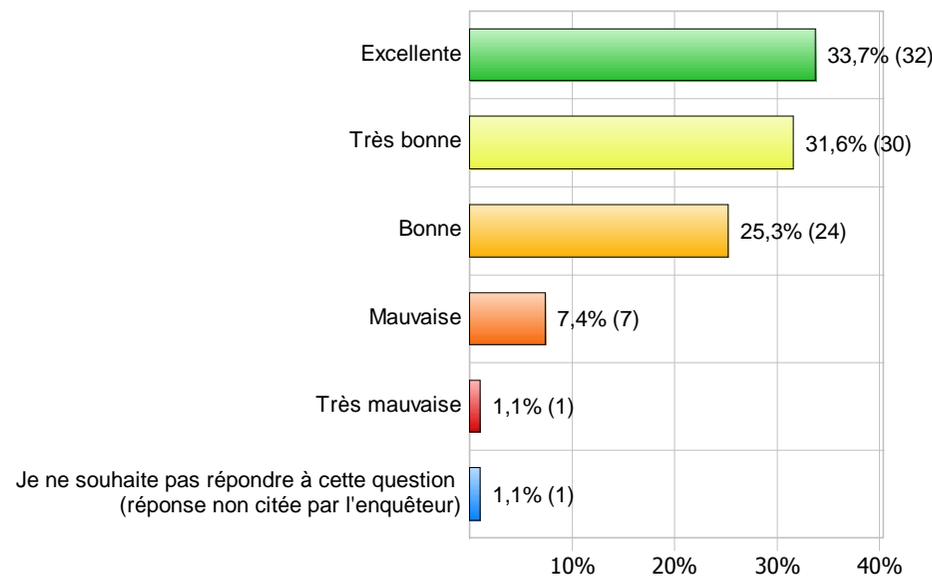
Q12

Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?
(Base 148 individus)



Q13

Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...
(Base 148 individus)

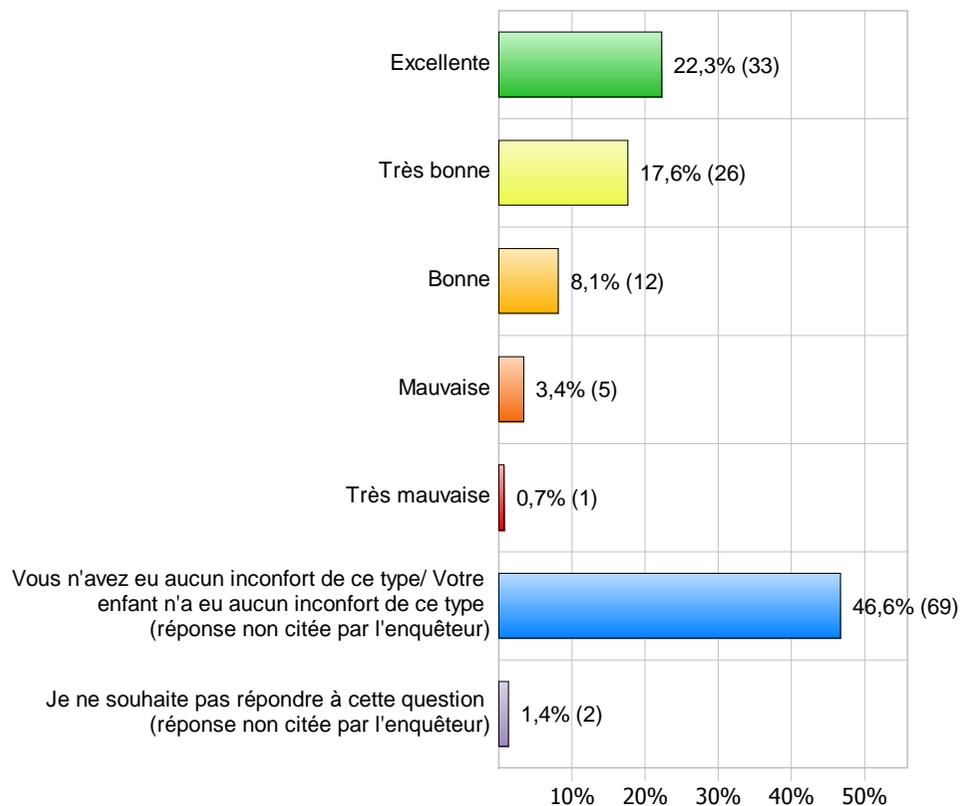




Q14

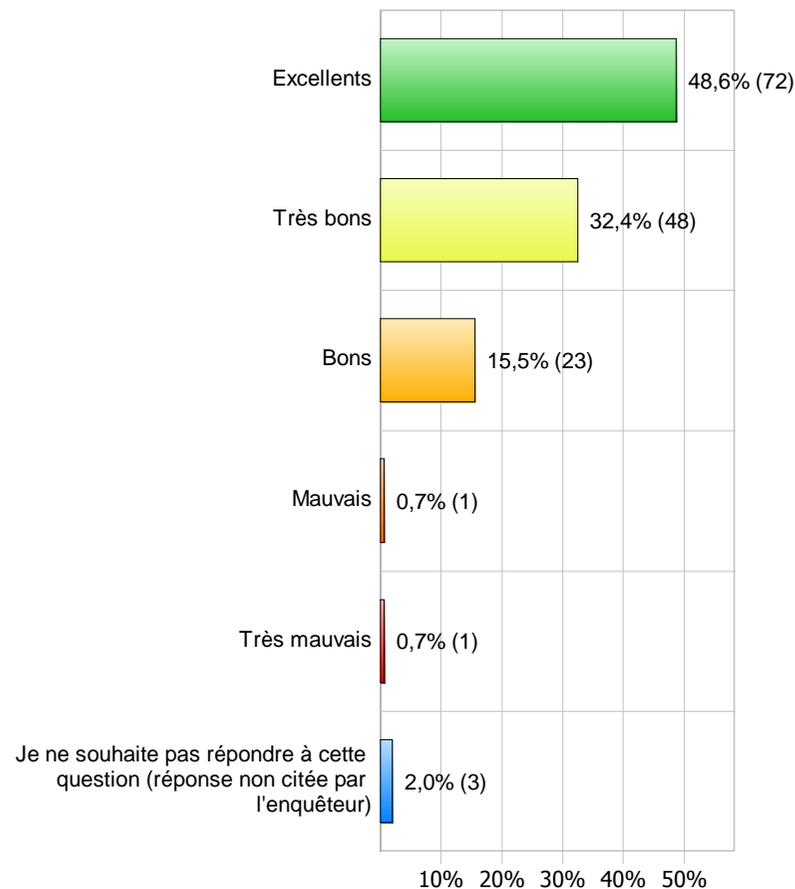
Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ...?

(Base 148 individus)



Q15

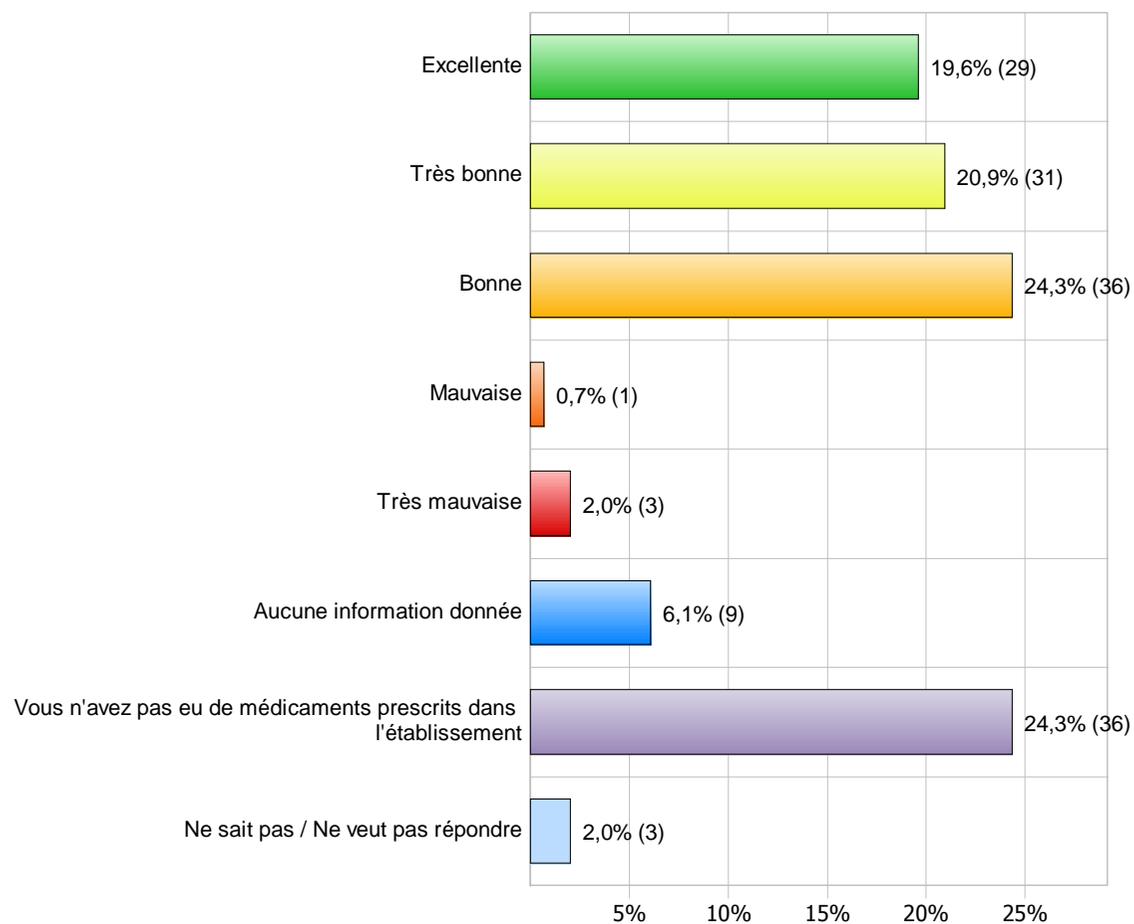
Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?
(Base 148 individus)





Q16

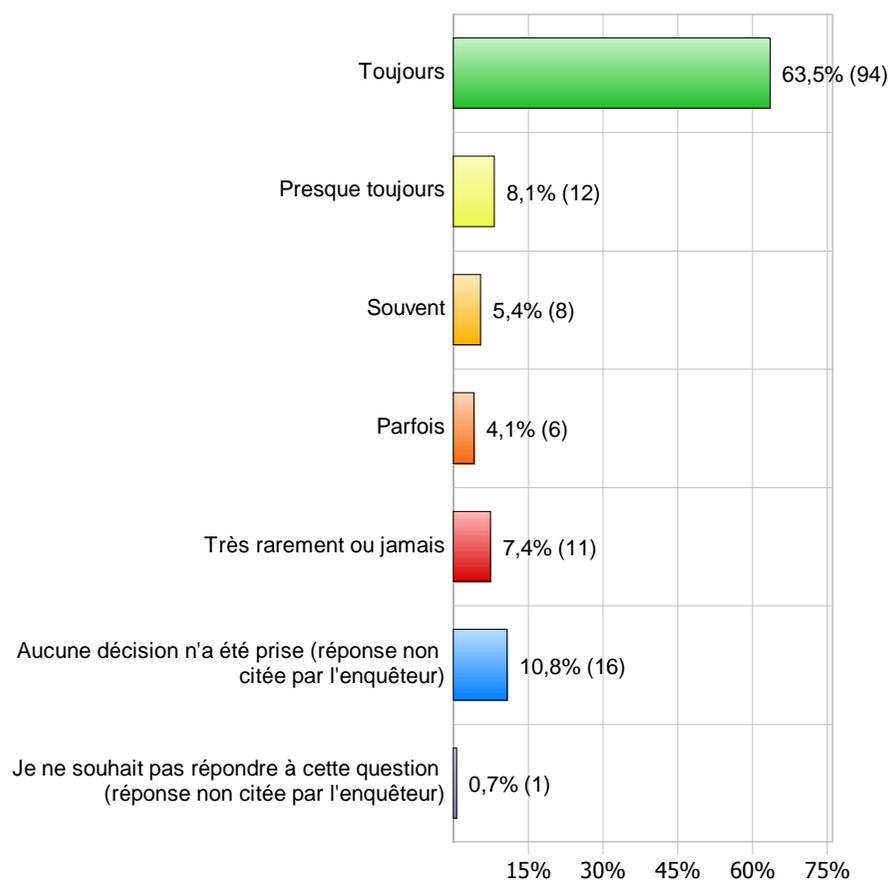
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 148 individus)





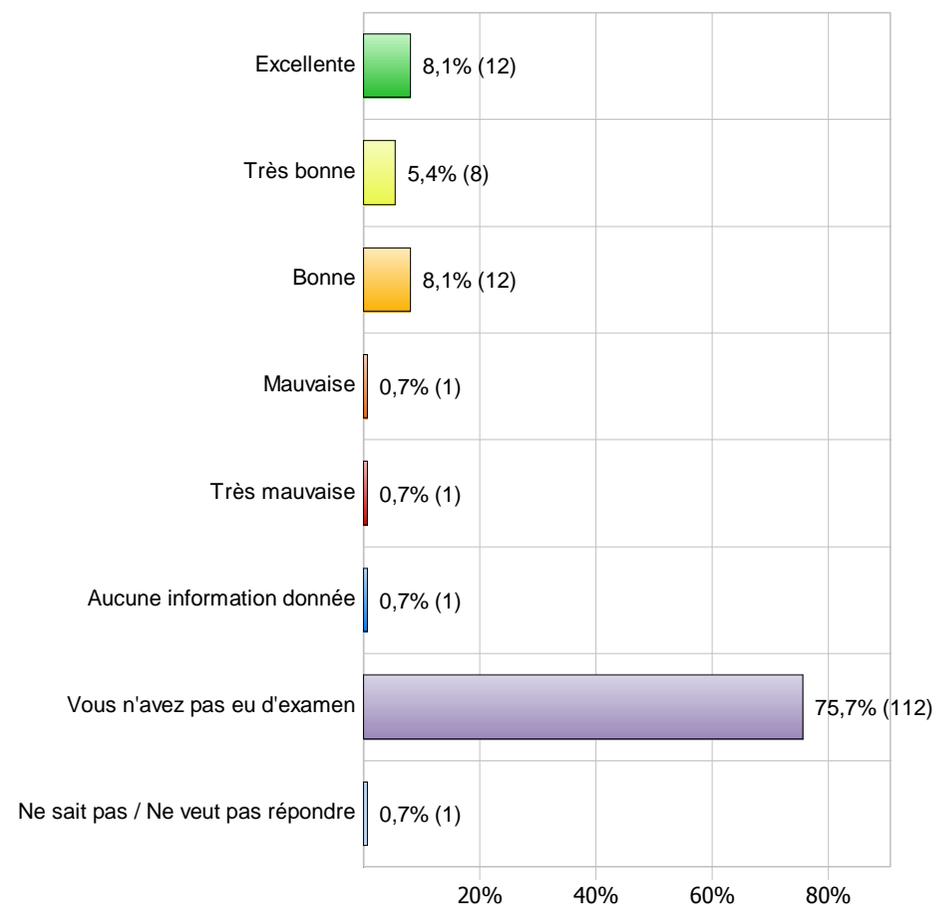
Q17

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 148 individus)



Q18

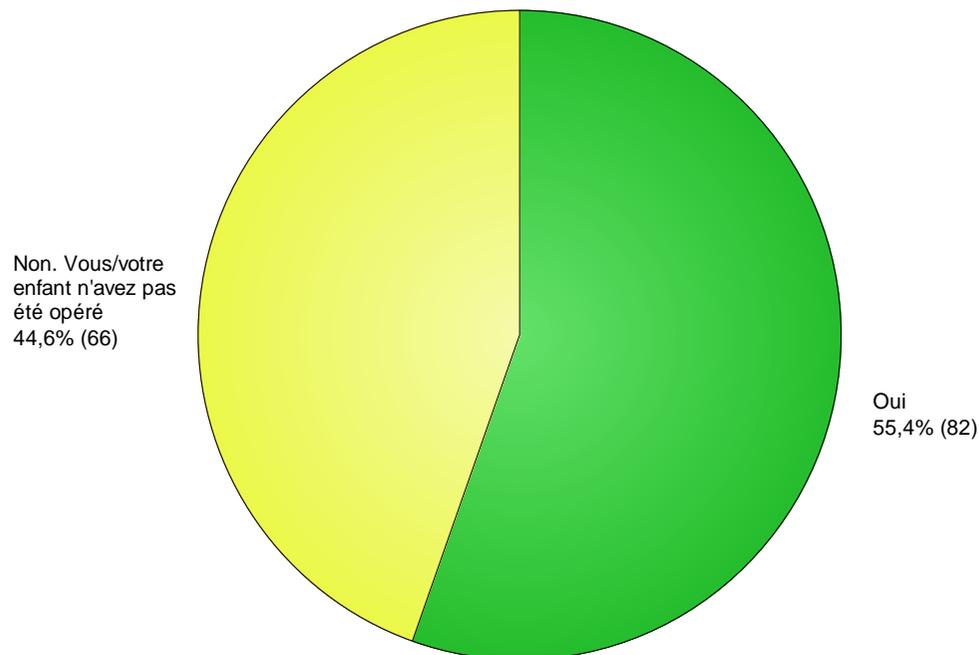
Si vous avez passé des examens invasifs dans l'établissement de santé, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...
(Base 148 individus)





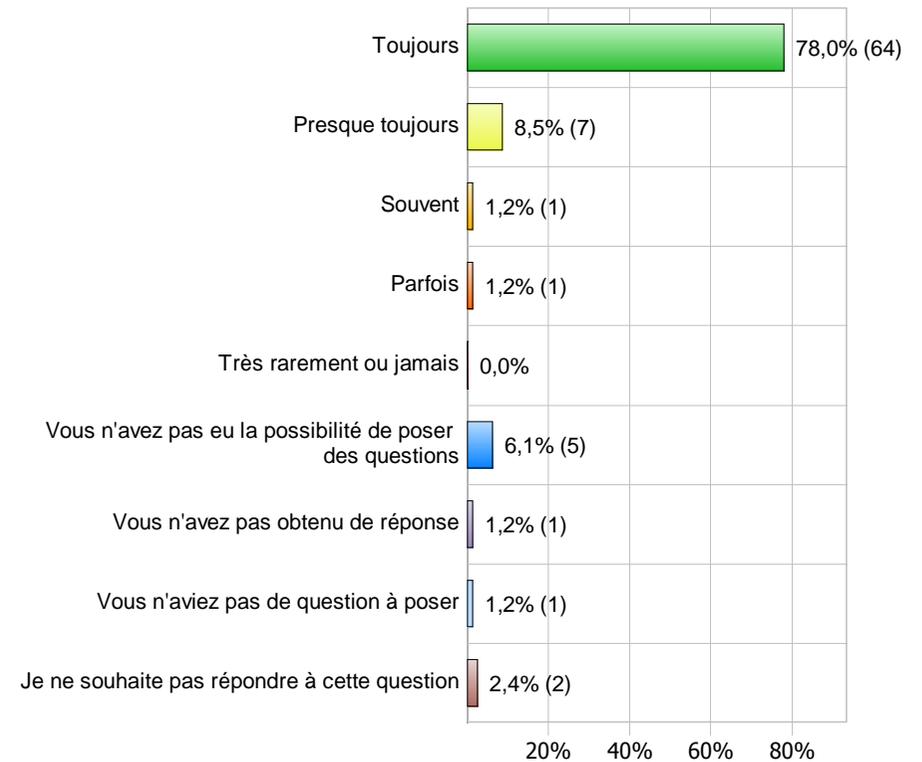
Q19

Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation?
(Base 148 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 148 individus)

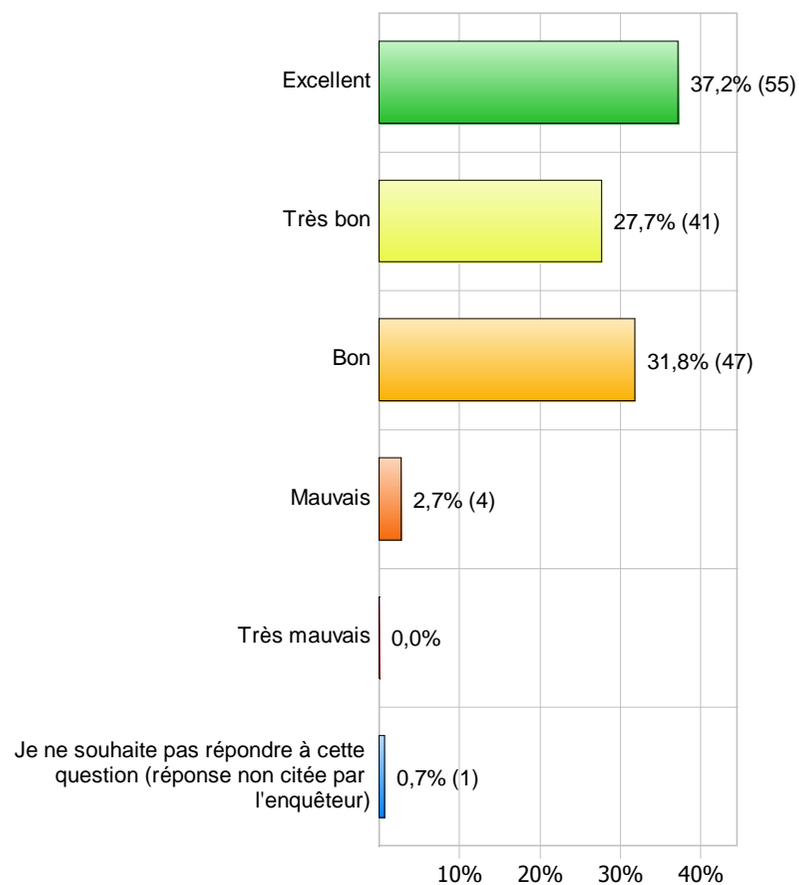




Q21

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

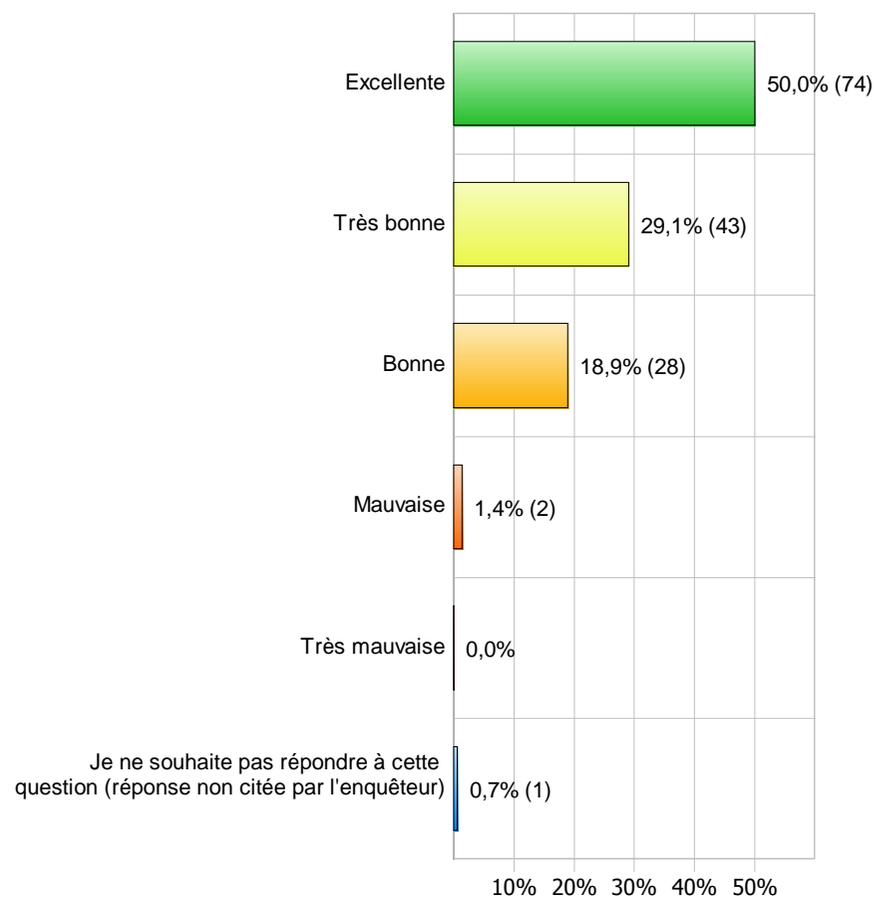
(Base 148 individus)



Q22

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

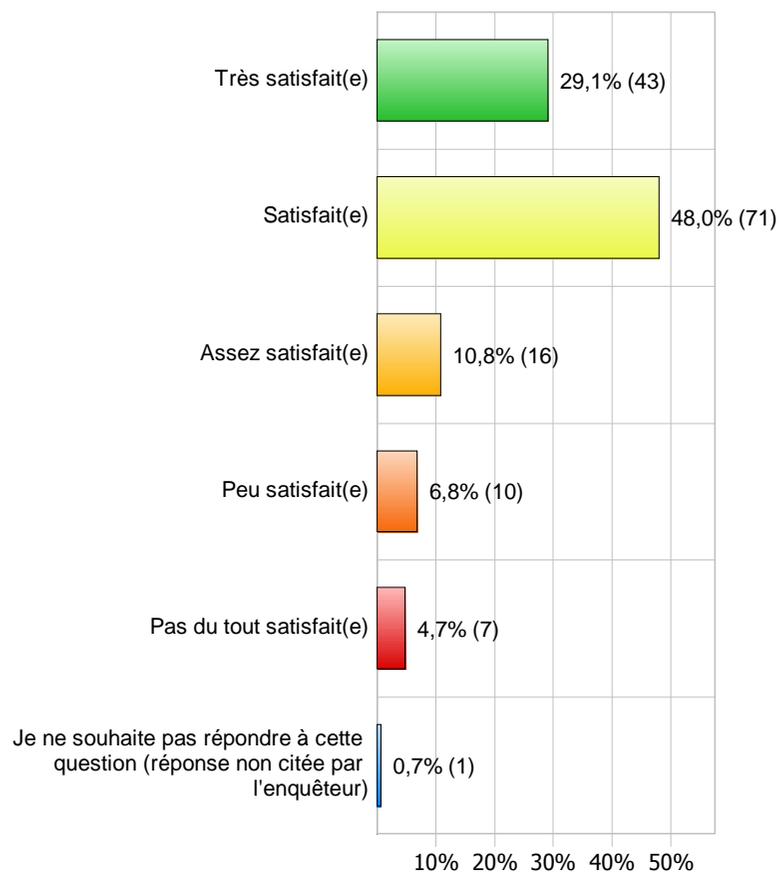
(Base 148 individus)





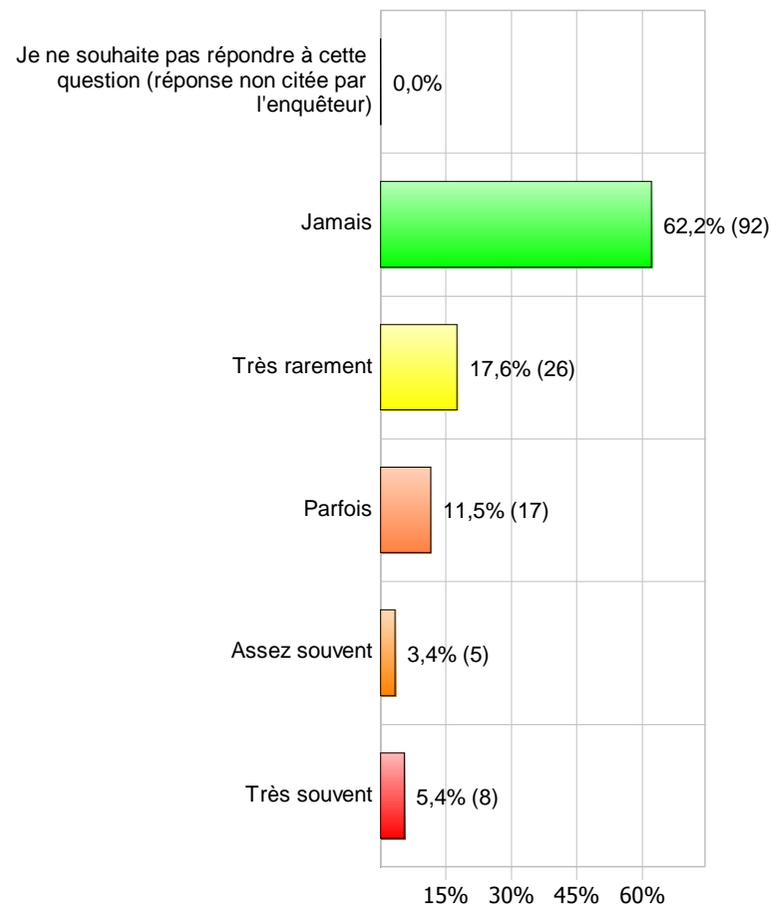
Q23

Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ?
Diriez-vous...
(Base 148 individus)



Q24

Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?
(Base 148 individus)

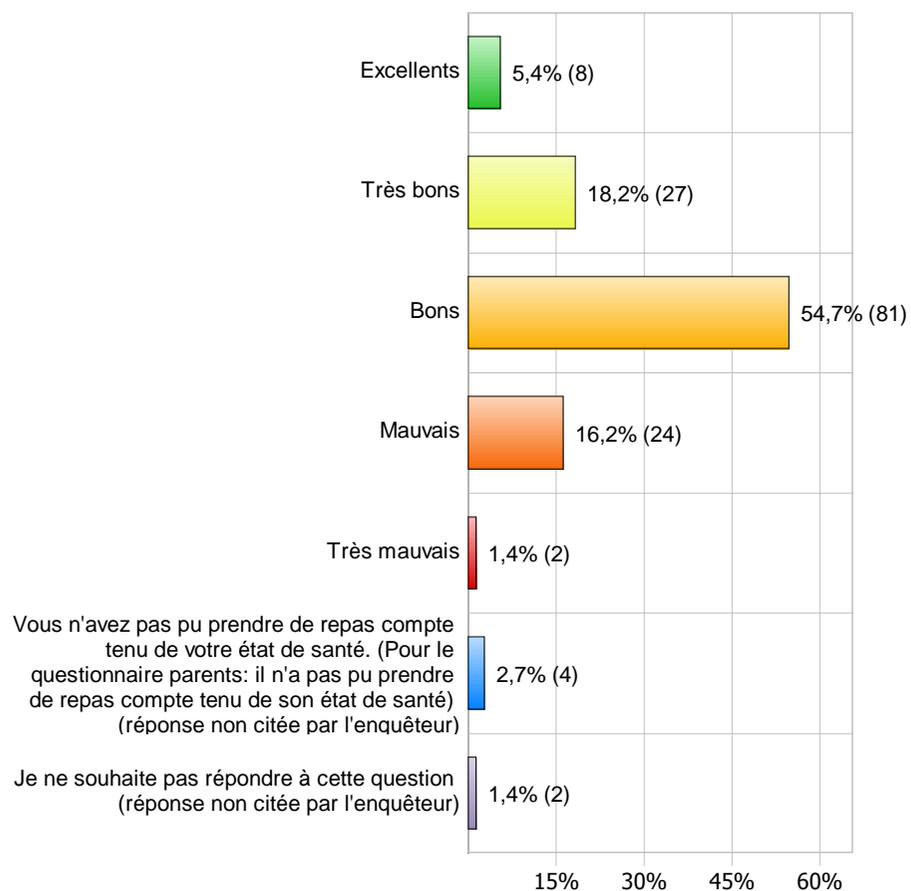




Q25

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

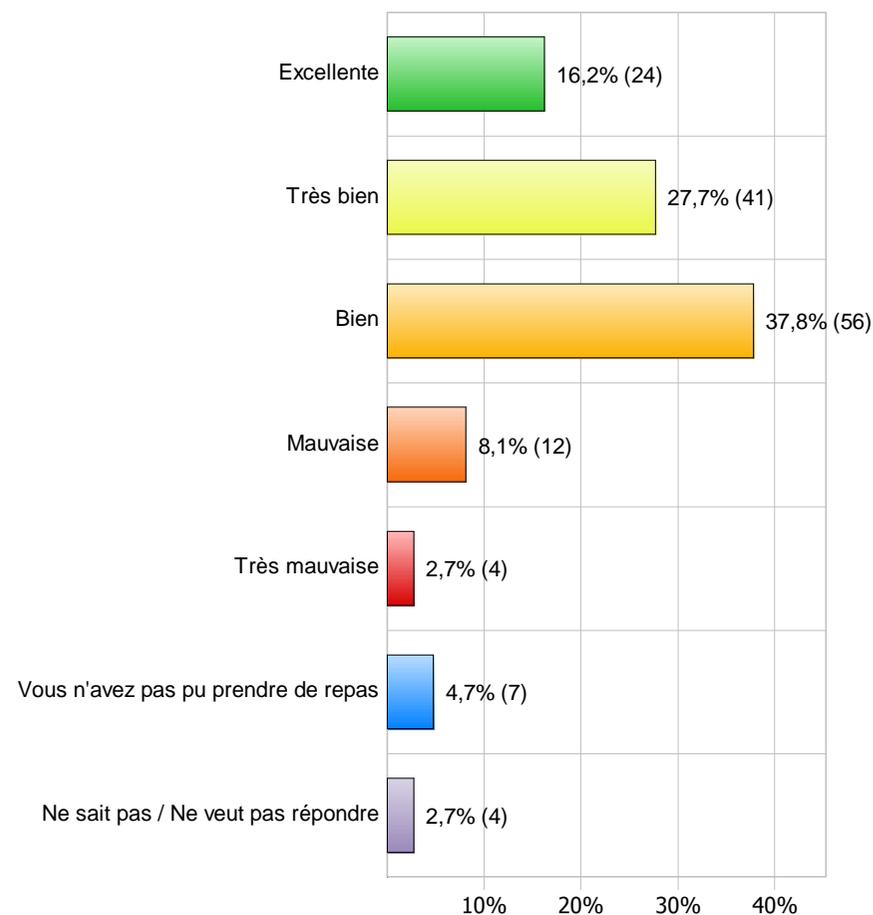
(Base 148 individus)



Q26

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

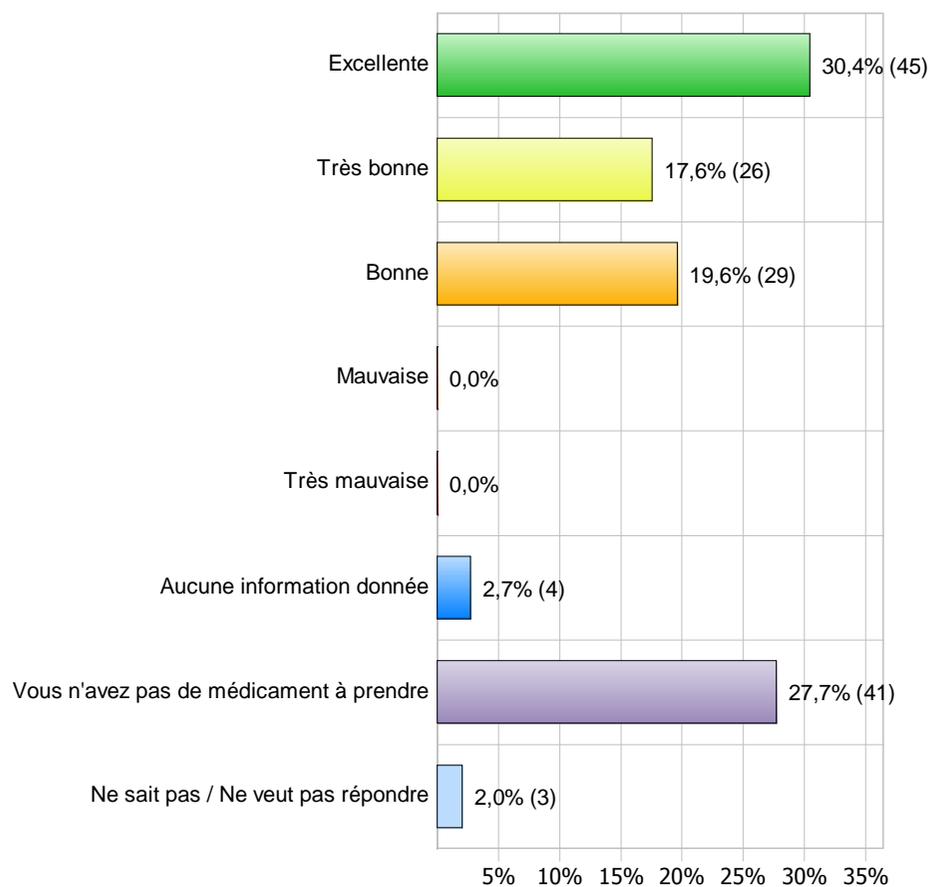
(Base 148 individus)





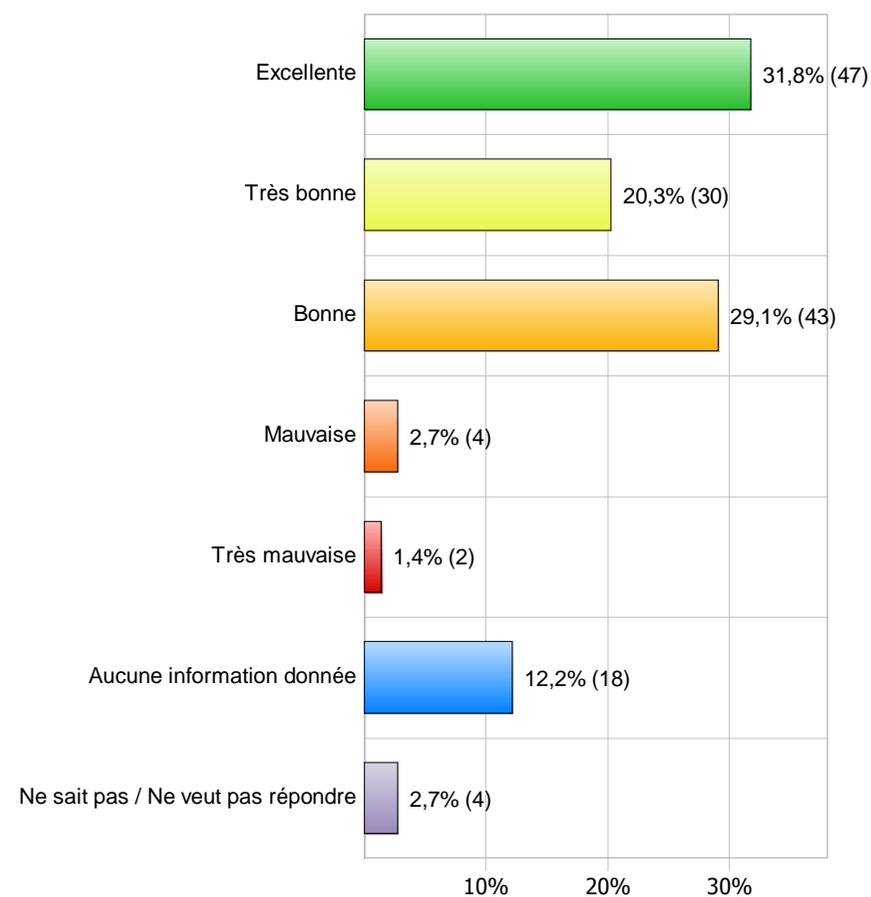
Q27

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 148 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 148 individus)

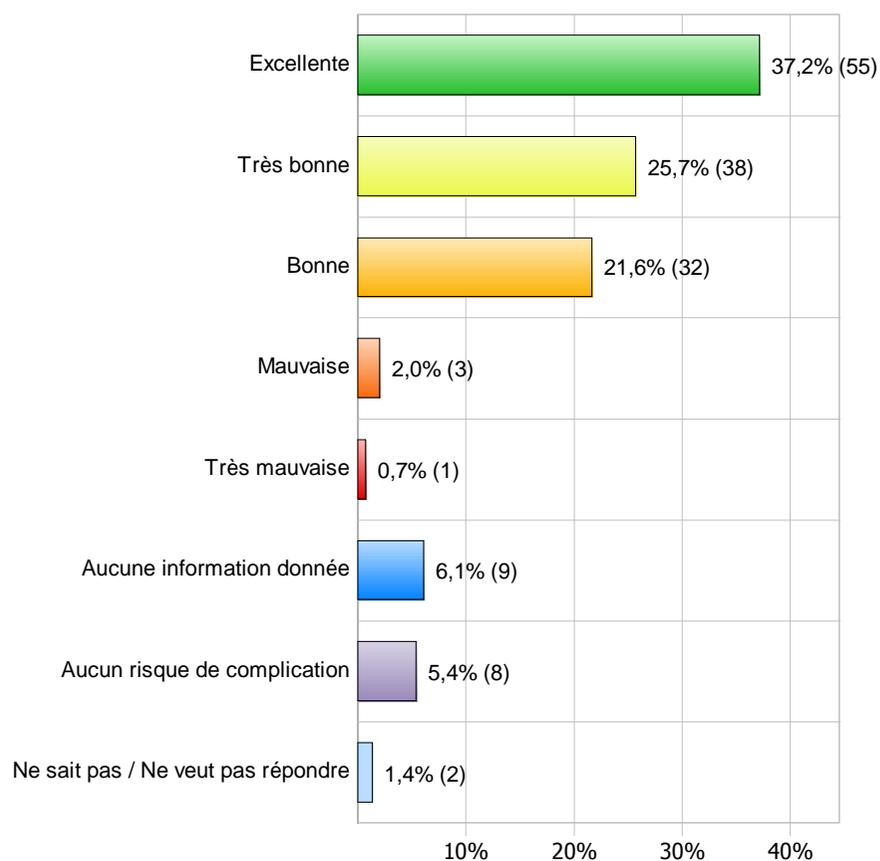




Q29

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...

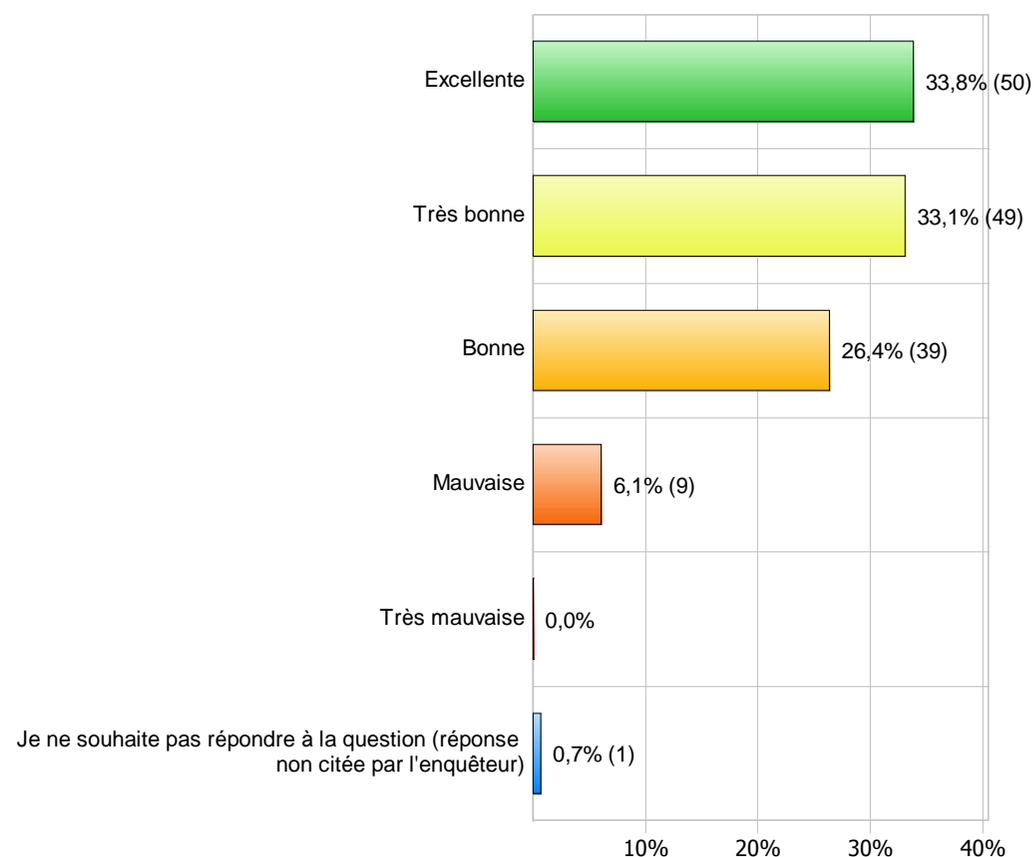
(Base 148 individus)



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...

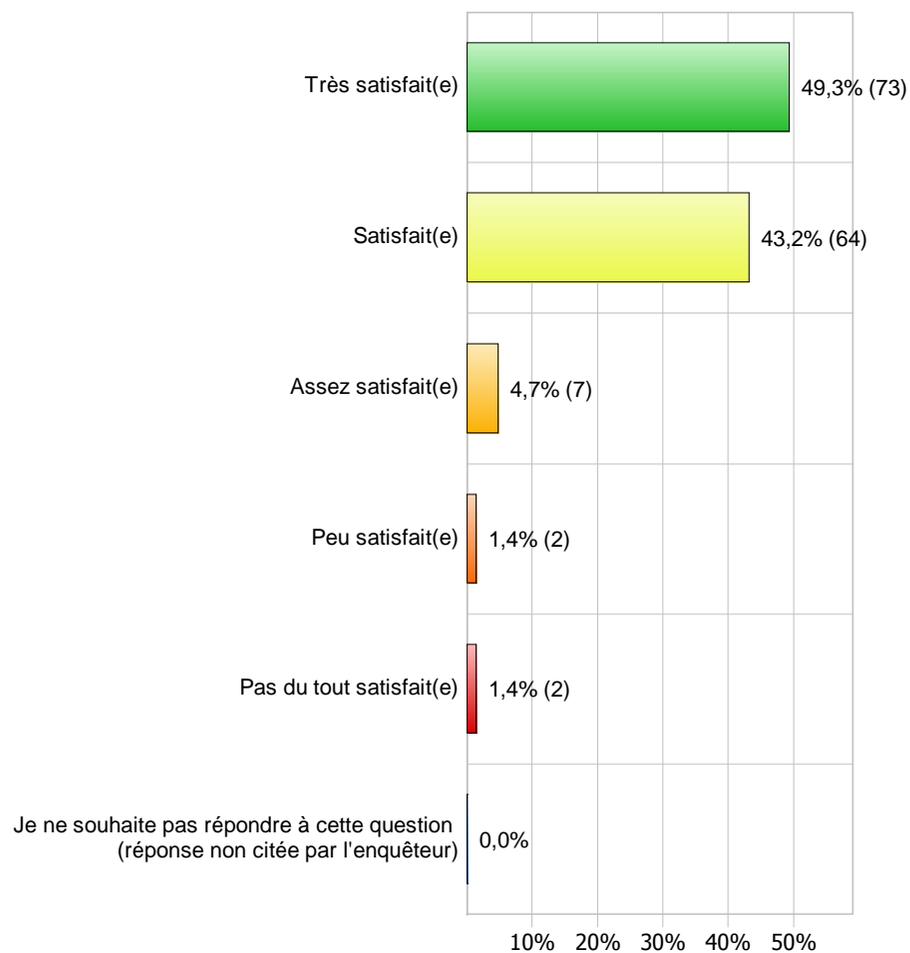
(Base 148 individus)





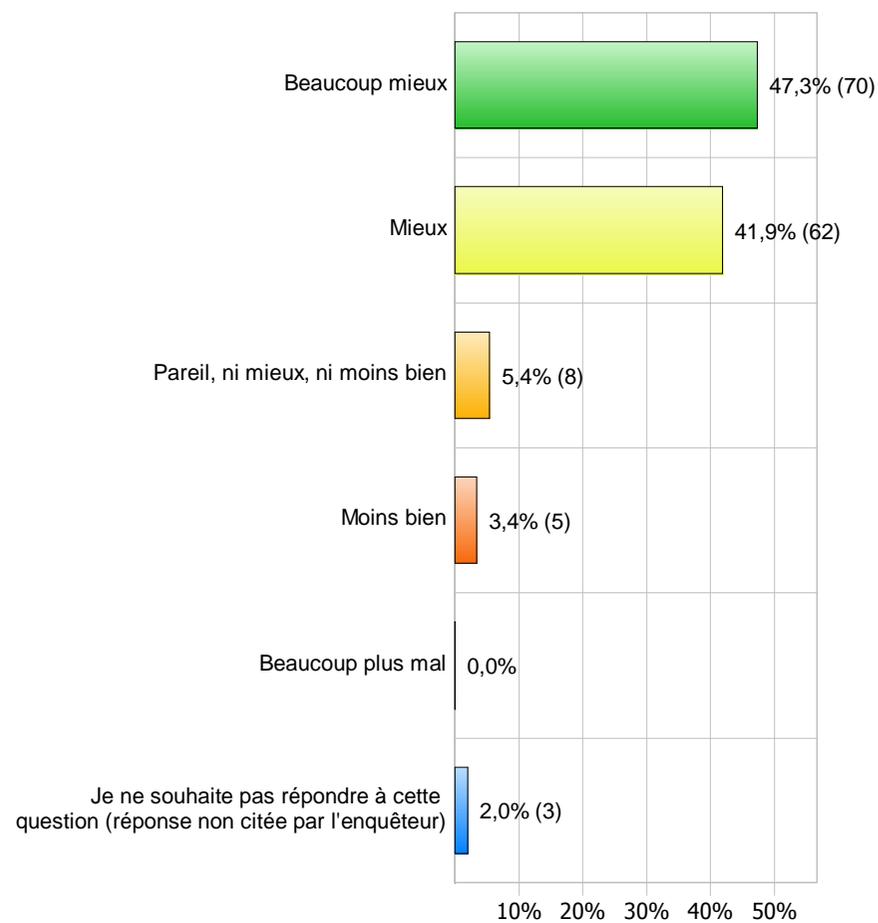
Q31

Quel est votre opinion générale sur
votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...
(Base 148 individus)



Q32

Aujourd'hui, par rapport au jour de
votre admission, vous sentez-vous...
?
(Base 148 individus)





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

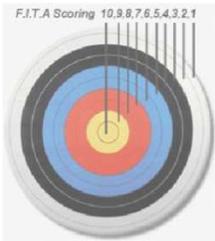
Verbatim	Effectifs
#####...	3,0
non	2,0
une pédiatre les a mis dehors malgré l'avis de leur médecin, la climatisation était bloqué donc il faisait très froid	1,0
gestion de la douleur : un coussin pour le mal de dos pas donner	1,0
Beaucoup de bruit dans les couloirs à cause des infirmières	1,0
OREILLER EN CAOUTCHOUC TROP DUR ET GLISSANT.	1,0
Déçu de la chambre sans douche. Non équipés pour opération, failli ne pas se réveiller.	1,0
Niveau matériel : un peu vétuste	1,0
changer les repas	1,0
améliorer le réglage de la climatisation dans les chambres.	1,0
sage femme desagreable, on ne reconnai les fonction des personnes qui travaillé	1,0
APRES ACCOUCHEMENT AVOIR PRISE EN CHARGE DE ENFANT LE TEMPS DE SE REPOSER UN PEU	1,0
il faudrait faire un effort sur la distinction du personnel	1,0
La table d'accouchement n'est vraiment pas bonne, inconfortable. L'un des anesthésistes ne semblait pas au point puisque Mme a cru comprendre qu'il loupait souvent les péridurales par exemple.	1,0
la clim qui n'est pas réglable, quand il fait chaud, cela est supportable mais quand les températures descendent cela est très gênant.	1,0
AMELIORER LA TEMPERATURE AU NIVEAU DE LA CLIMATISATION	1,0
Problème de climatisation dans les chambres (bruyantes). Améliorer la qualité de la nourriture.	1,0
je ne comprenais pas ce que l'anesthésiste disait, or il a une place importante, ...	1,0
Adapter les repas en fonction de l'opération.	1,0
plus de personnel la nuit	1,0
La patiente à perdu 2 kl à cause de la nourriture qui était pas bonne du tout	1,0
chambre : pas de douche dedans	1,0
Repas non adapté au patient (selon leurs maladies)problèmes au niveau des sorties (Pb d'infos et d'attentes)	1,0
plus de chambres individuelles	1,0
Les repas sont à améliorer. Très bon dès les premiers jours, mais très mauvais sur les deux derniers jours de l'hospitalisation.	1,0
Plus d écoute et de compréhension	1,0
"beaucoup de conflits entre les infirmières et les médecins; ce conflit ne se ressent que chez les infirmières, et elles allaient parfois à l'encontre de la décision des médecins"	1,0
réglage de la climatisation impossible a réguler	1,0
MANQUE UN SIEGE DANS LA DOUCHE	1,0
La climatisation serait souhaitable ainsi qu'Internet.	1,0
MATELAS INFORTABLES	1,0
Le personnel devrait être plus respectueux avec les patients	1,0
Total	35,0

Scores

QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

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



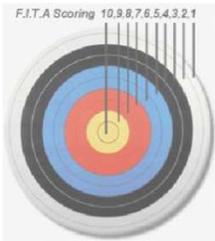


Mode de calcul des Scores



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.



Répartition des questions par thème



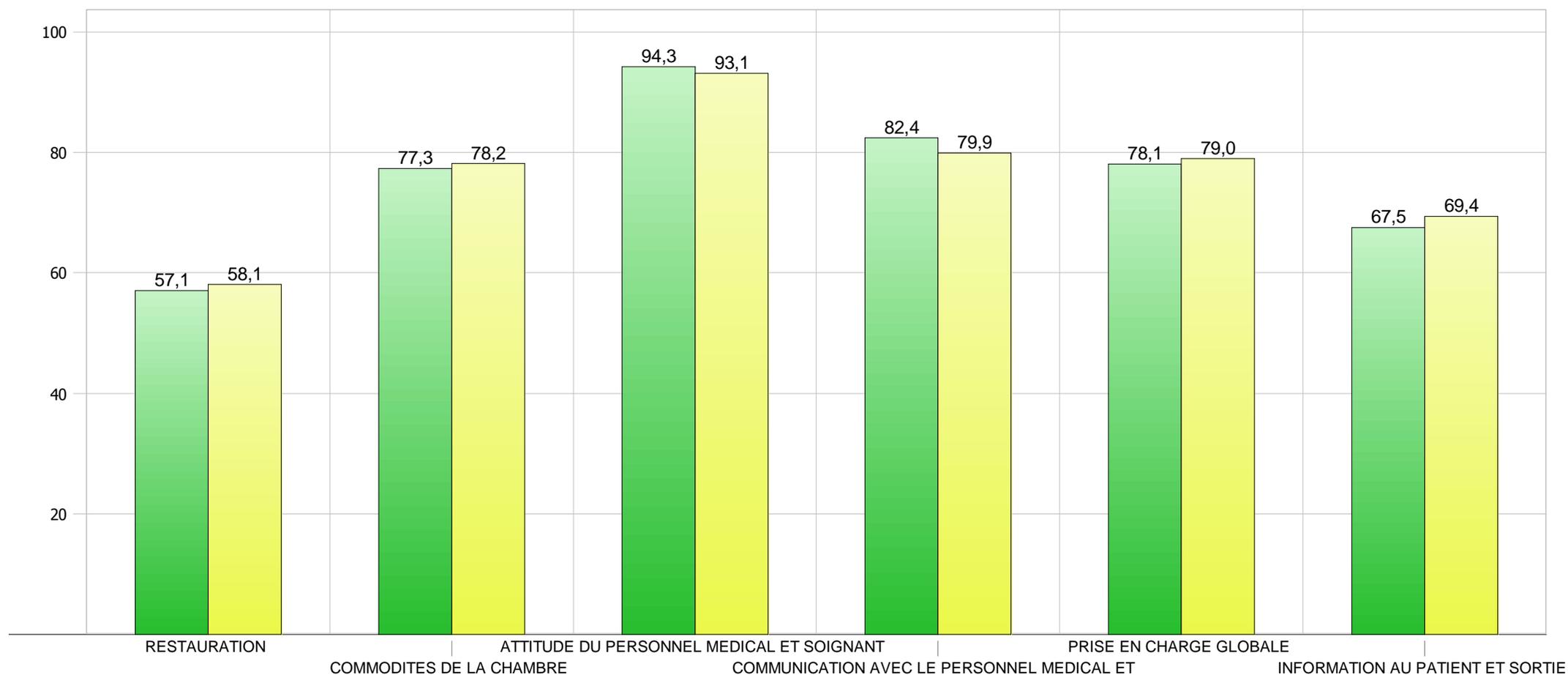
Détail des thèmes

- *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

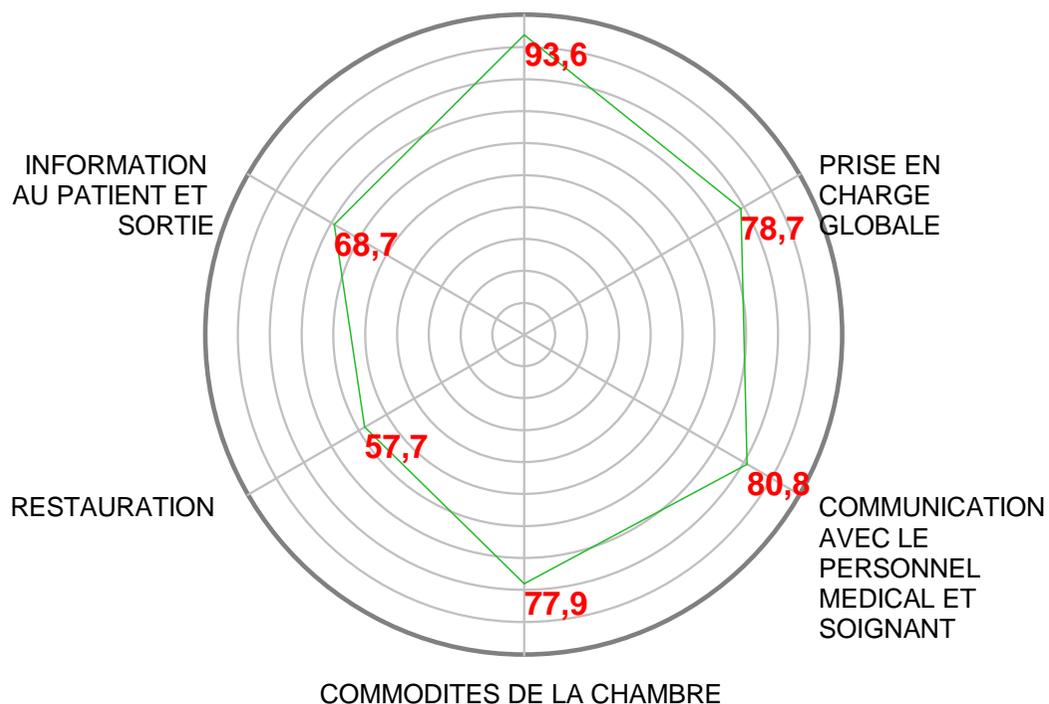




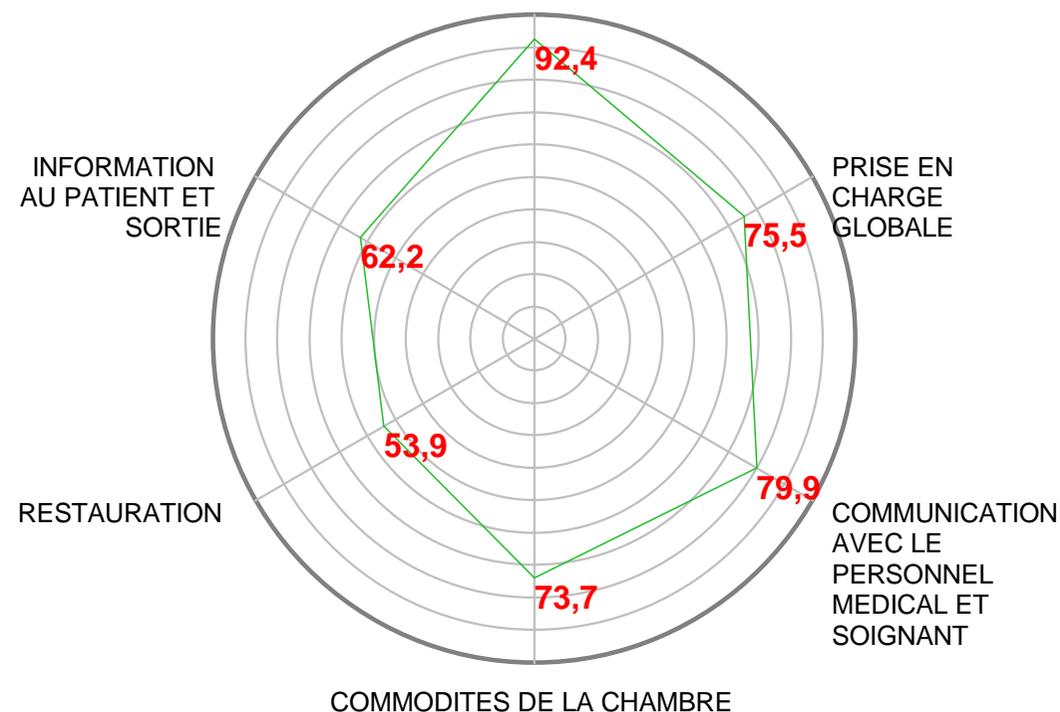
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014 (300 ETABLISSEMENTS)

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

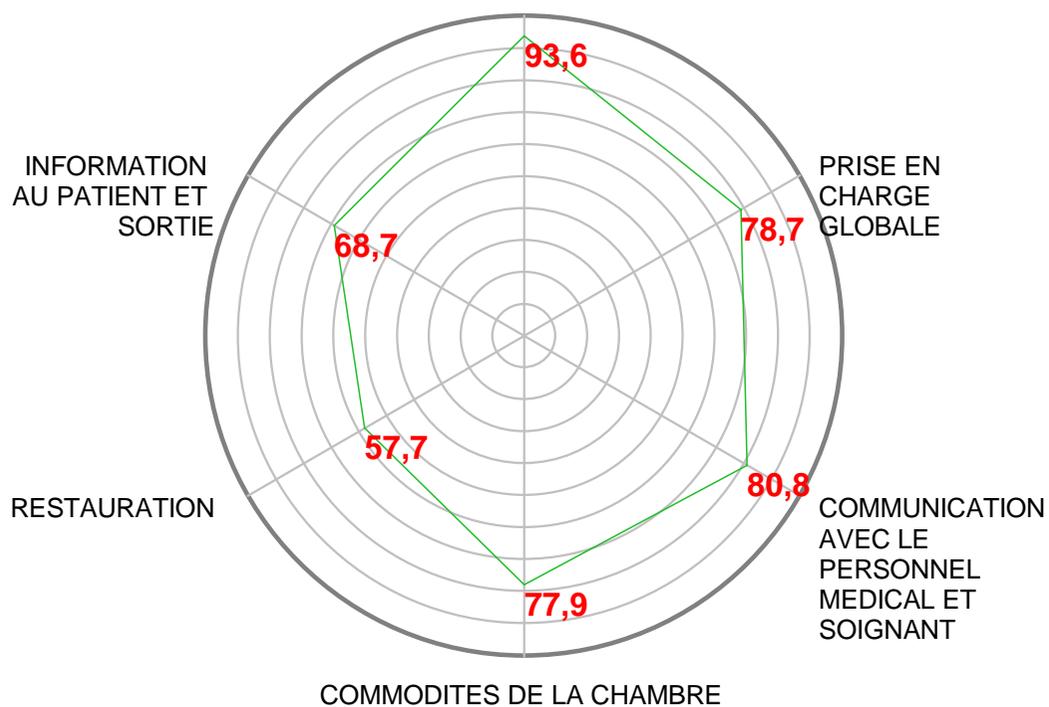




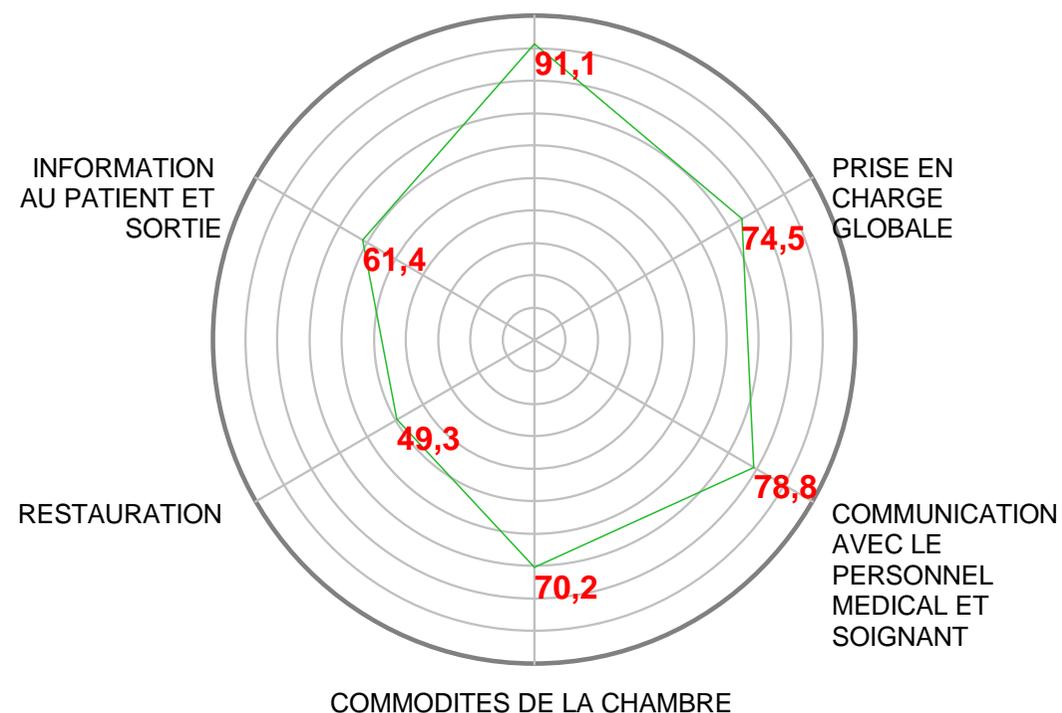
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL ETABLISSEMENTS CHU CHR 2014

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



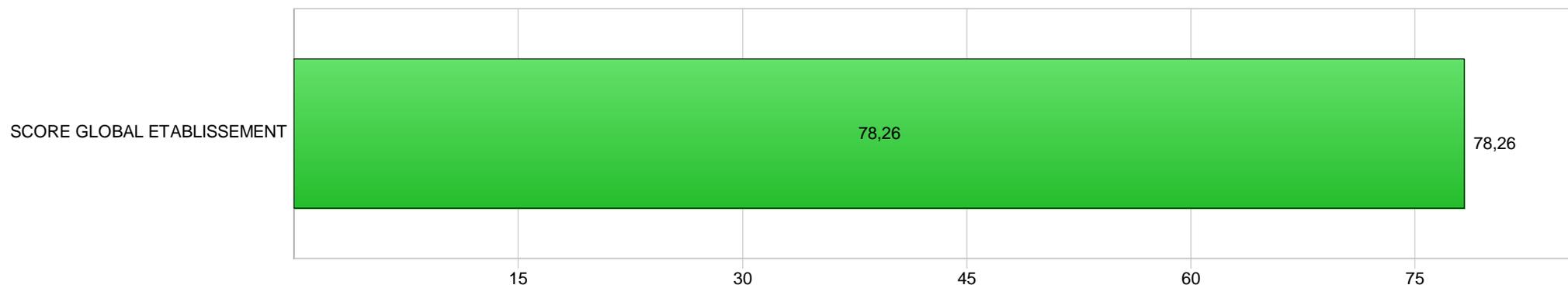


SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT



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

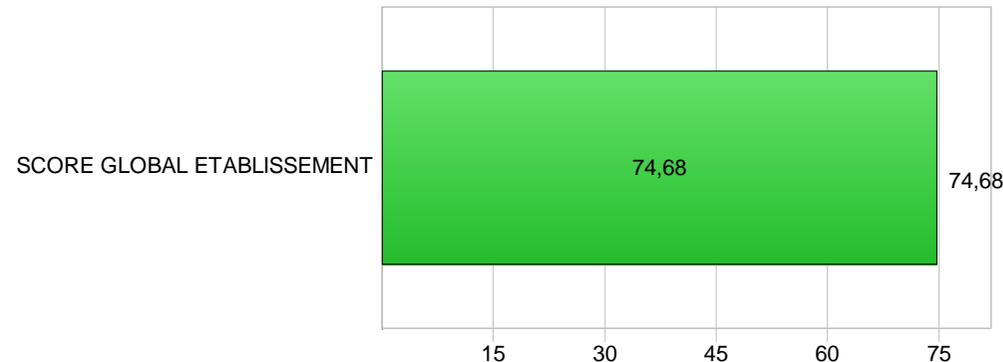
NOTE GLOBALE DE L'ETABLISSEMENT /100 - 2014



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	93,55
PRISE EN CHARGE GLOBALE	74,72	76,64	78,70
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	78,48	82,45	80,81
COMMODITES DE LA CHAMBRE	72,15	75,95	77,87
RESTAURATION	52,90	54,69	57,73
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	61,37	63,71	68,74
SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT	73,58	76,39	78,26

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		68,75	58,33	60,00	55,00	54,17	57,29	55,92	53,75
COMMODITES DE LA CHAMBRE		71,88	77,68	75,61	77,78	80,68	84,13	75,00	84,38
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT		97,50	88,39	93,16	95,08	98,64	93,85	95,71	92,50
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT		91,25	76,23	80,25	91,50	81,82	88,40	79,29	67,00
PRISE EN CHARGE GLOBALE		73,96	76,29	77,52	83,22	83,94	78,08	76,10	82,50
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE		80,00	70,22	63,46	75,17	71,02	74,46	71,54	65,79

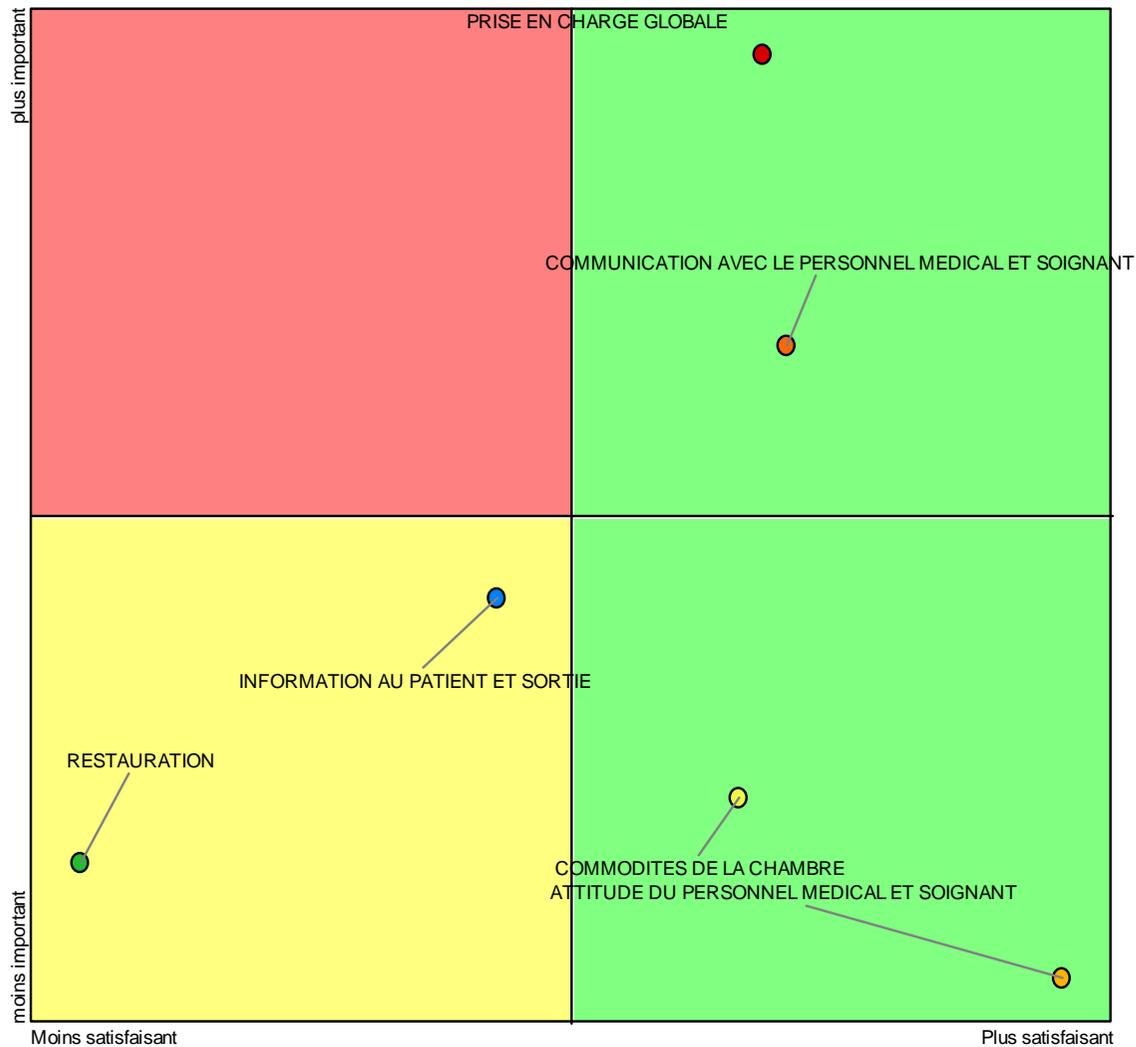
QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

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





MATRICE ATTENTE/SATISFACTION



Améliorer en priorité

Soutenir l'effort

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

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



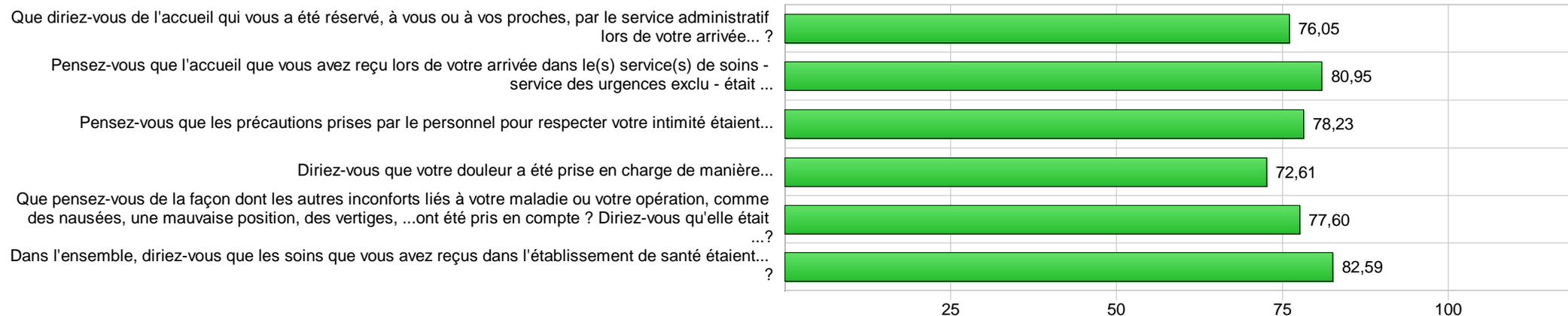


Détail des thèmes



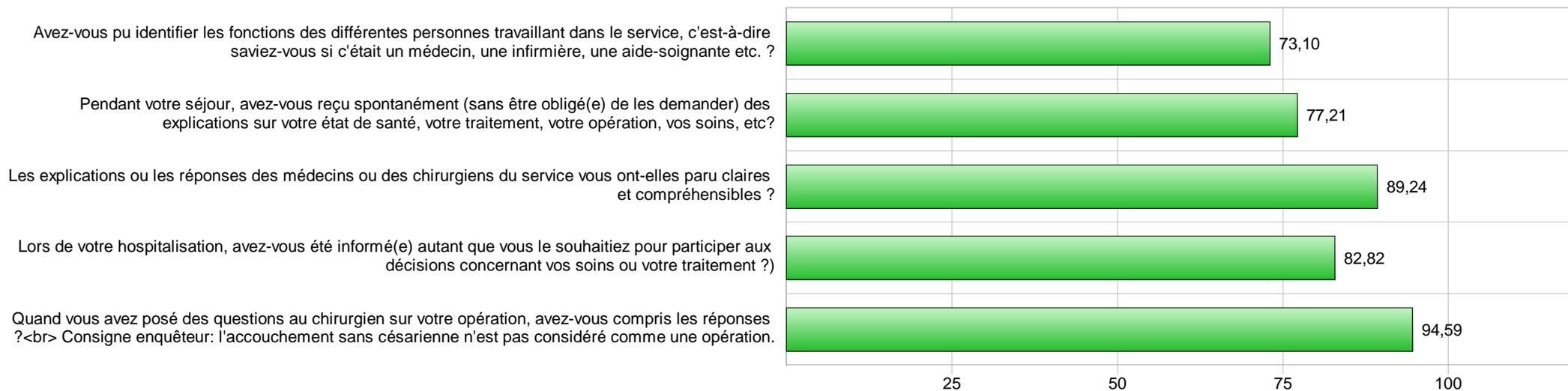
PRISE EN CHARGE GLOBALE

■ Score moyen



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



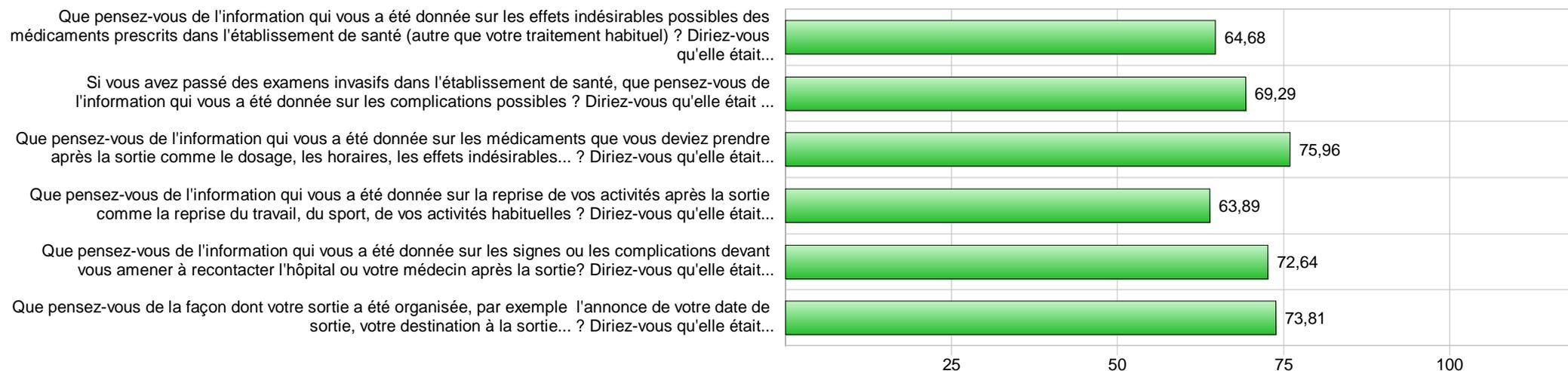


Détail des thèmes



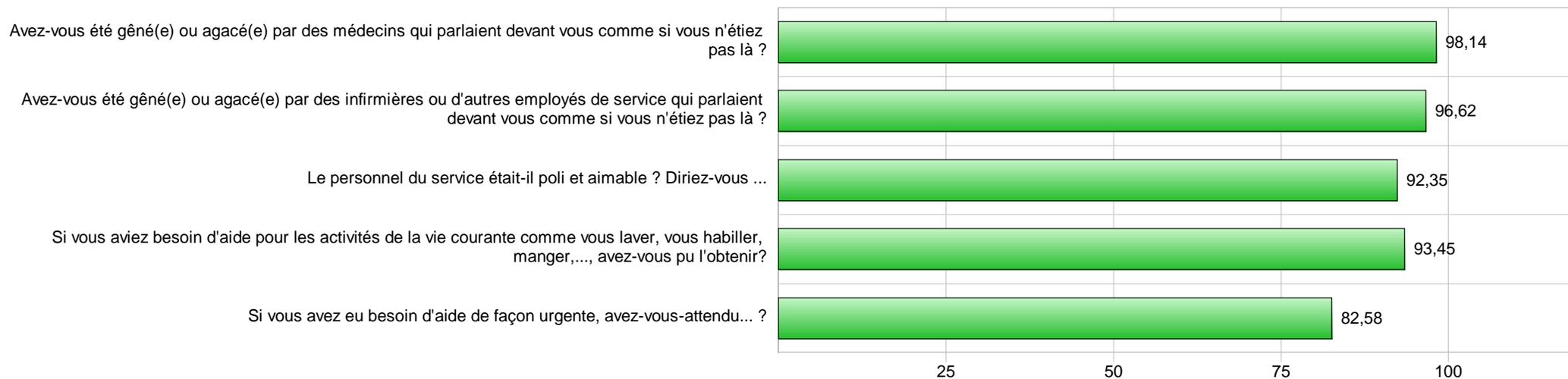
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

■ Score moyen



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



ETABLISSEMENT : Sainte Marie Cambrai



Détail des thèmes



RESTAURATION

Score moyen



COMMODITE DE LA CHAMBRE

Score moyen

