

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 : St Philibert

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.

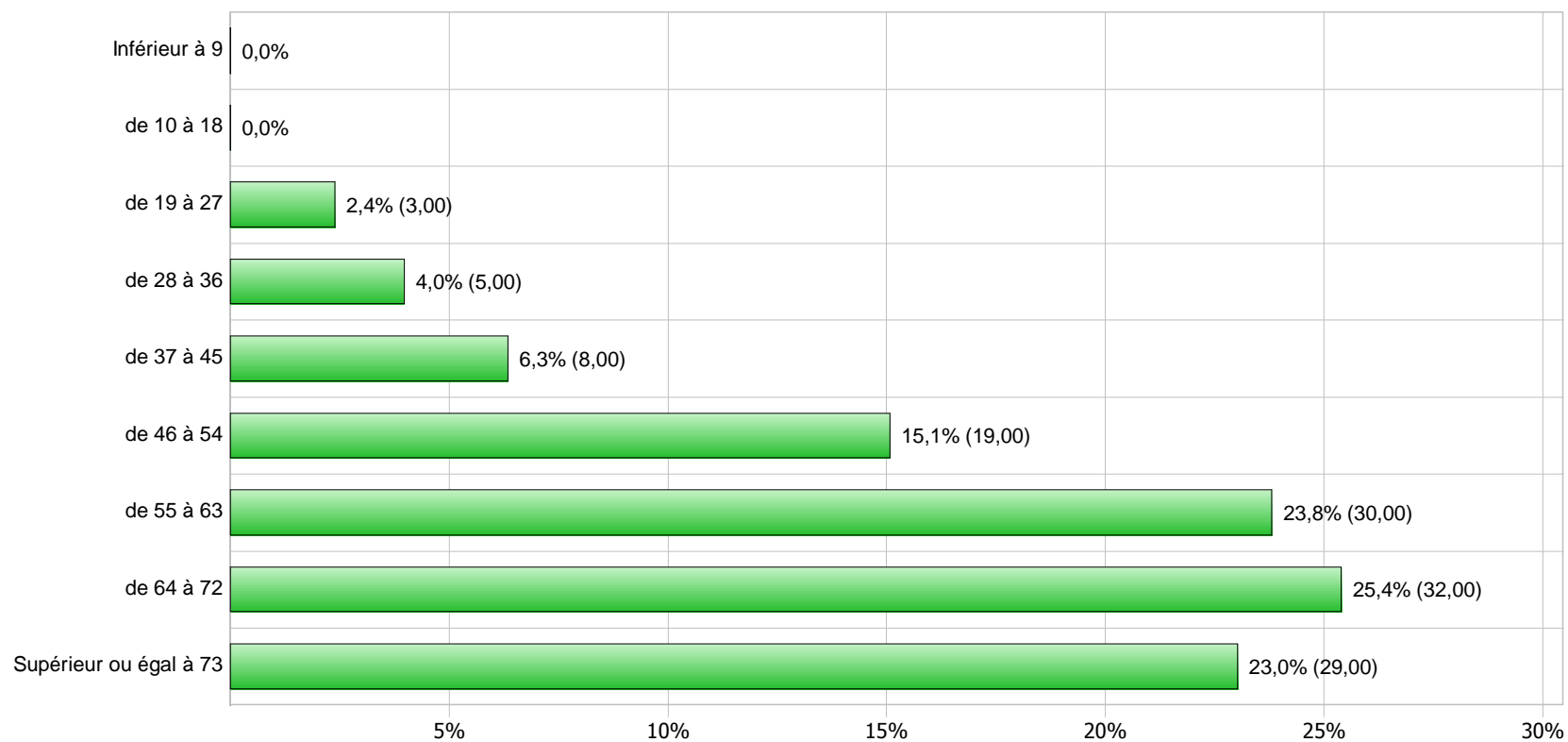
METHODOLOGIE

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 127 individus)

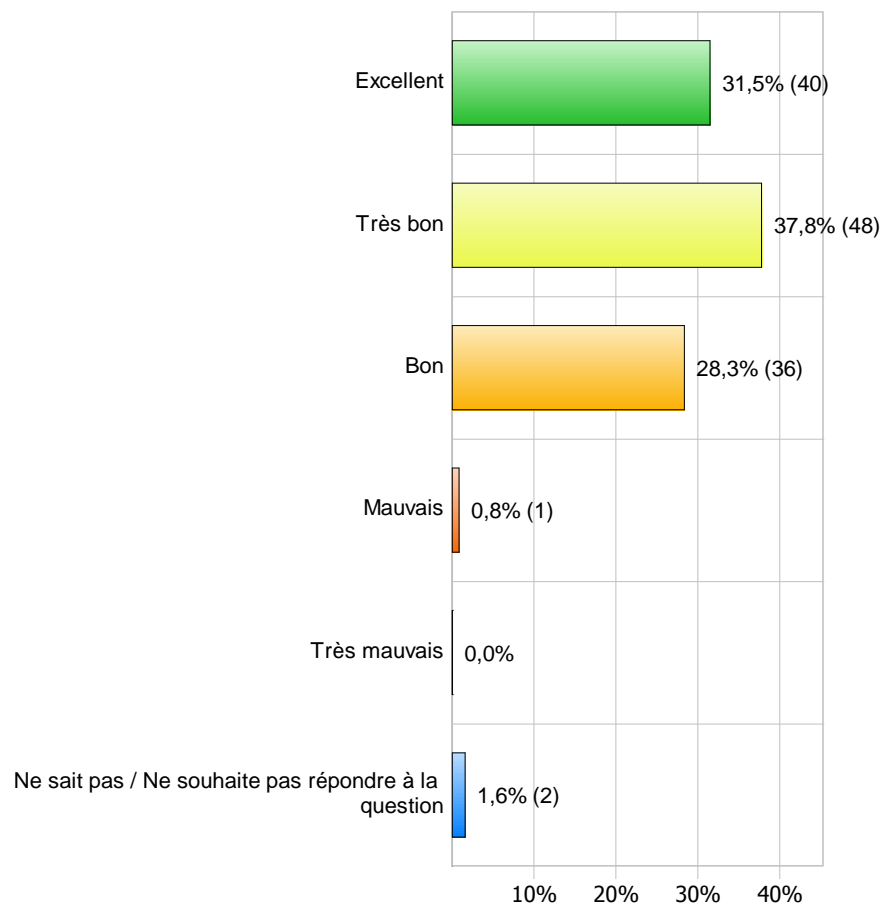


AGE : Moyenne



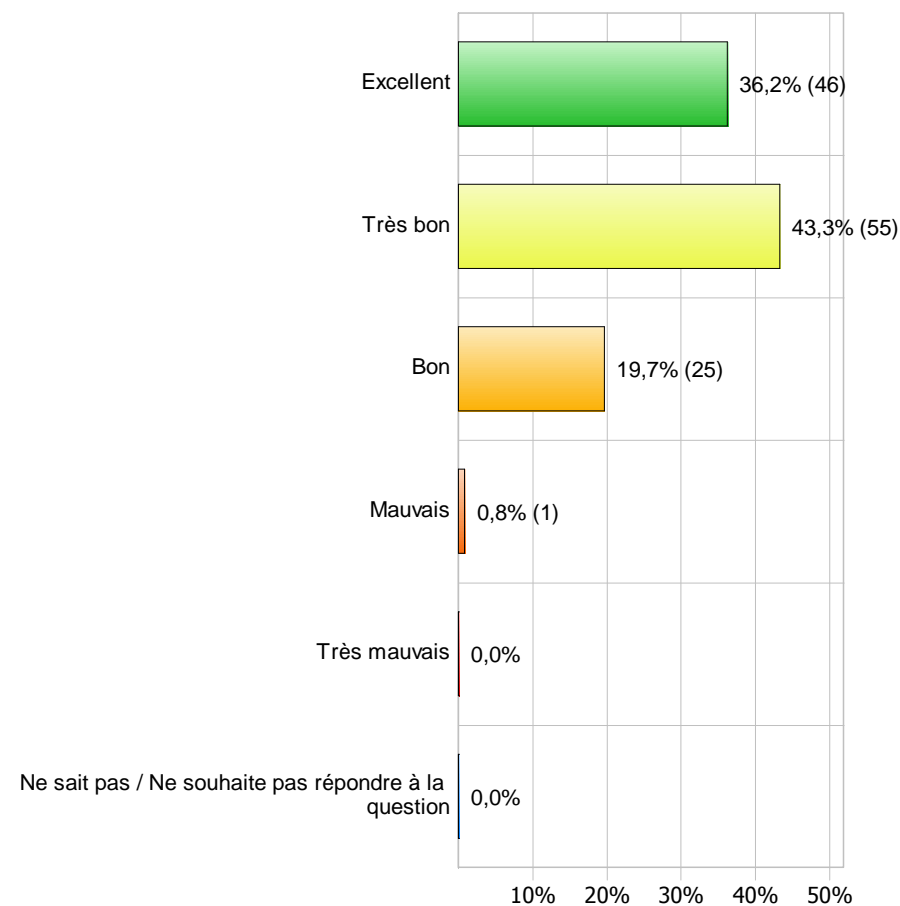
Q1

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 127 individus)



Q2

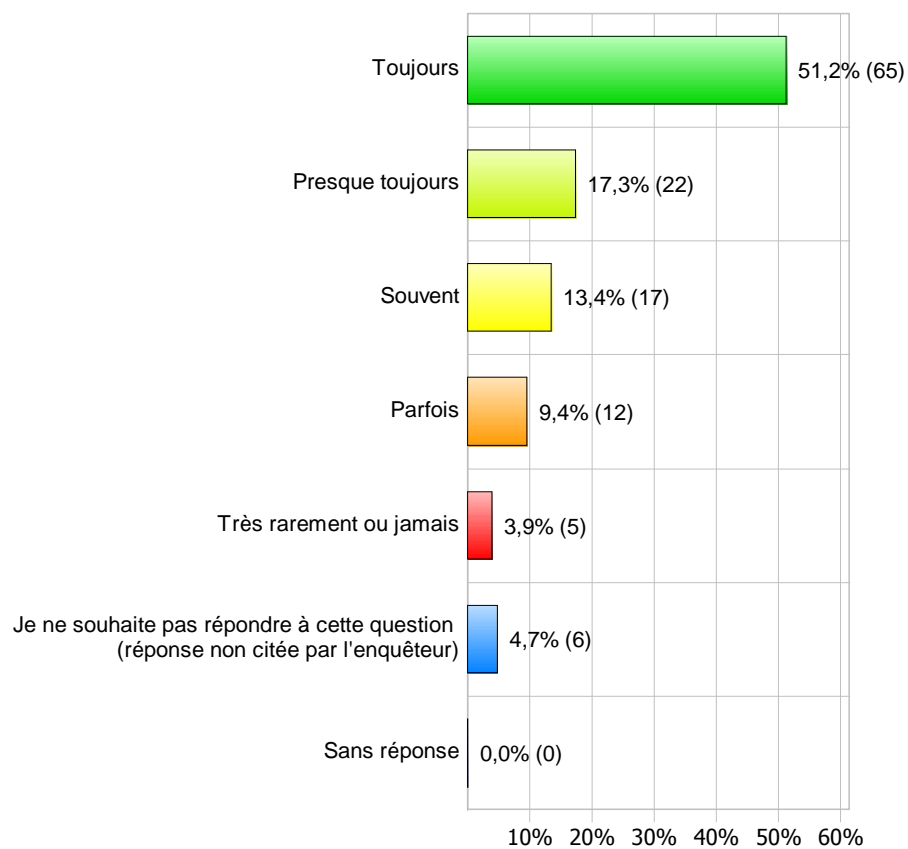
Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...
(Base 127 individus)





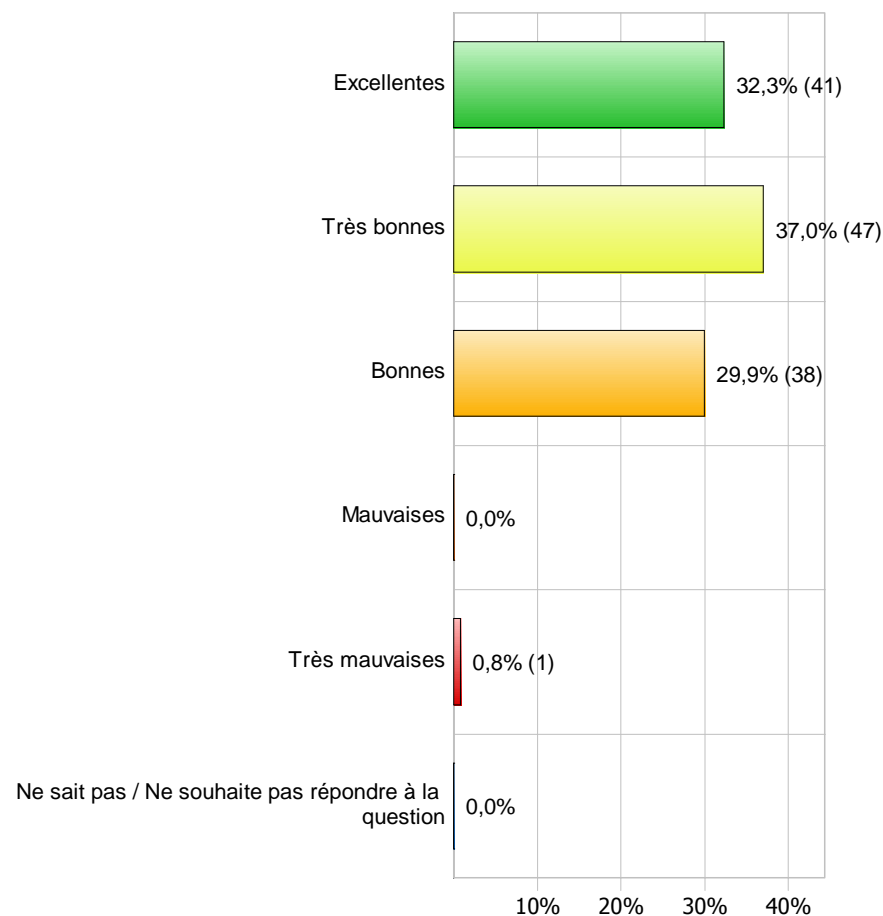
Q3

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 127 individus)



Q4

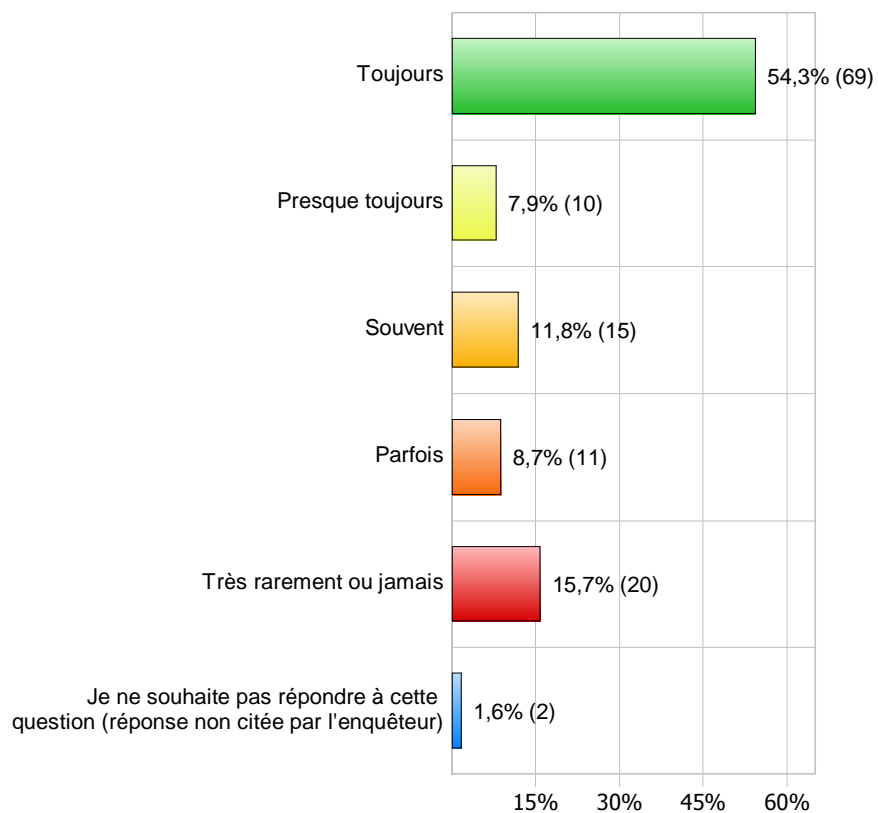
Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...
(Base 127 individus)





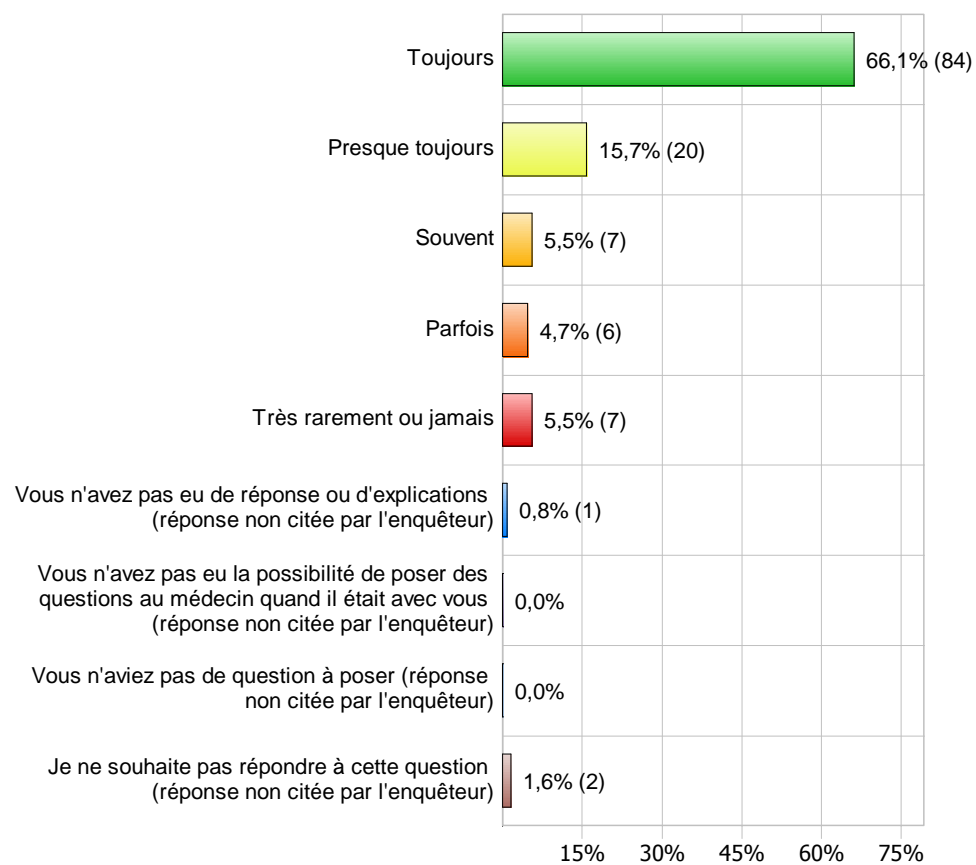
Q5

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 127 individus)



Q6

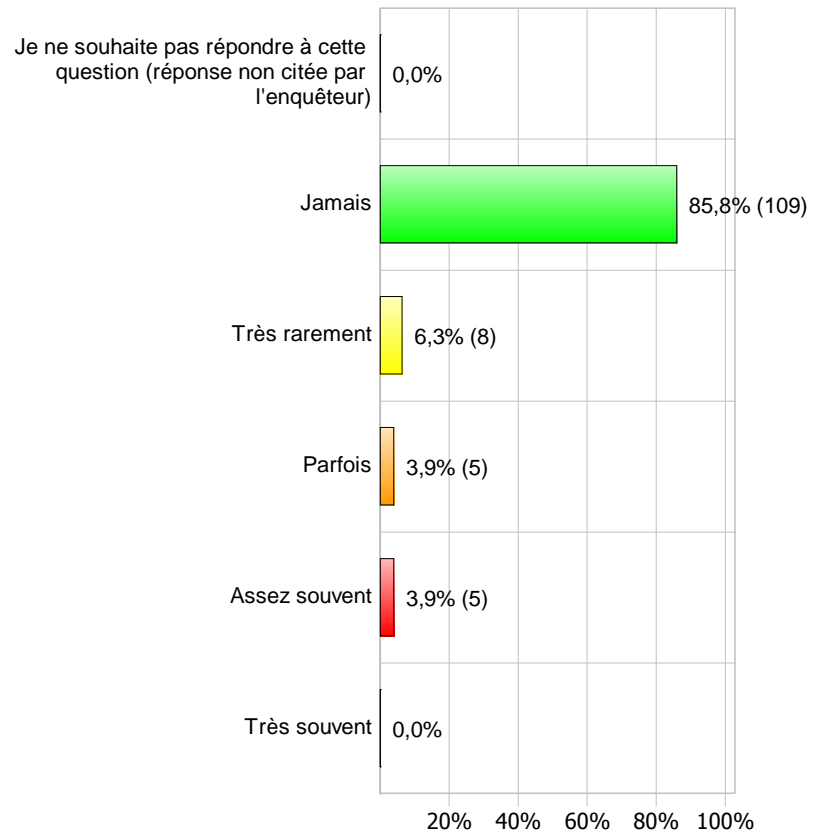
Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?
(Base 127 individus)





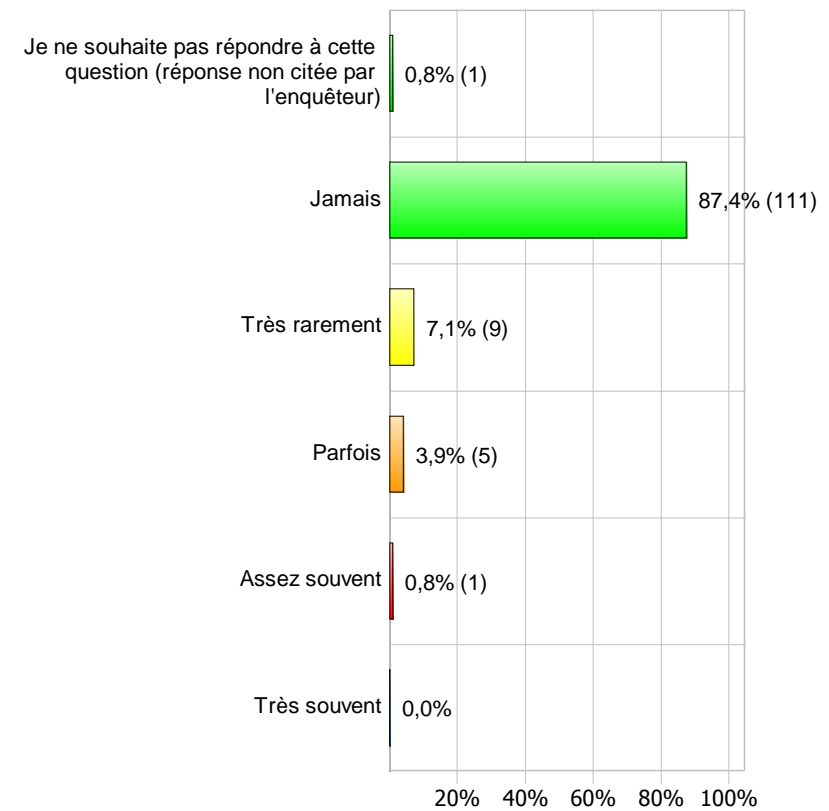
Q7

Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e)
par des médecins qui parlaient
devant vous comme si vous n'étiez
pas là ?
(Base 127 individus)



Q8

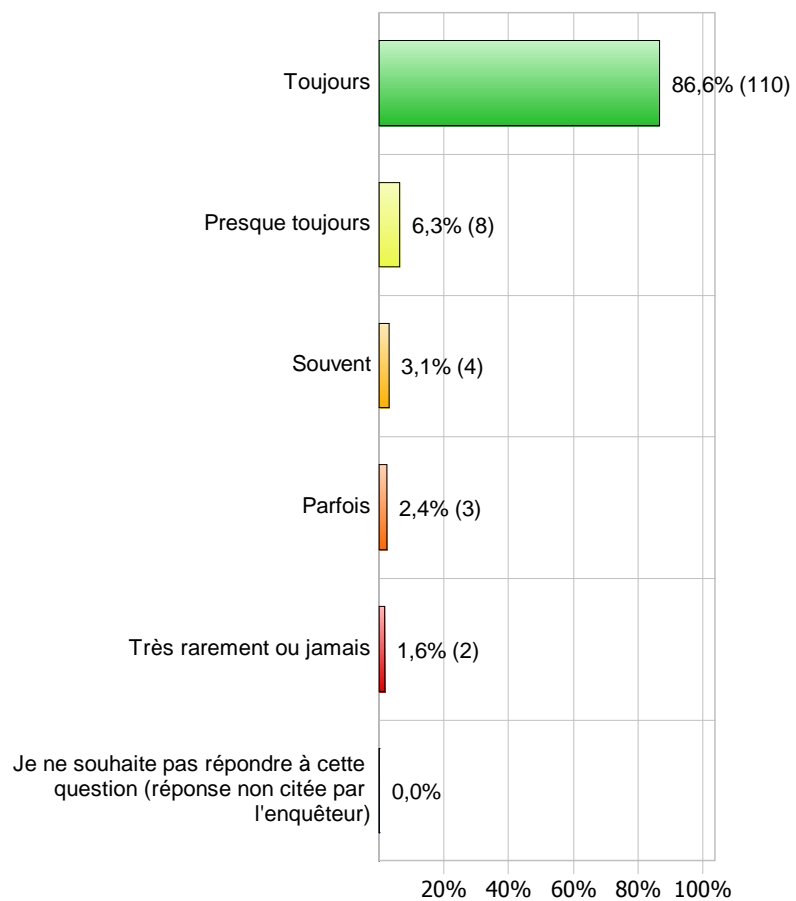
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e)
par des infirmières ou d'autres
employés de service qui parlaient
devant vous comme si vous n'étiez
pas là ?
(Base 127 individus)





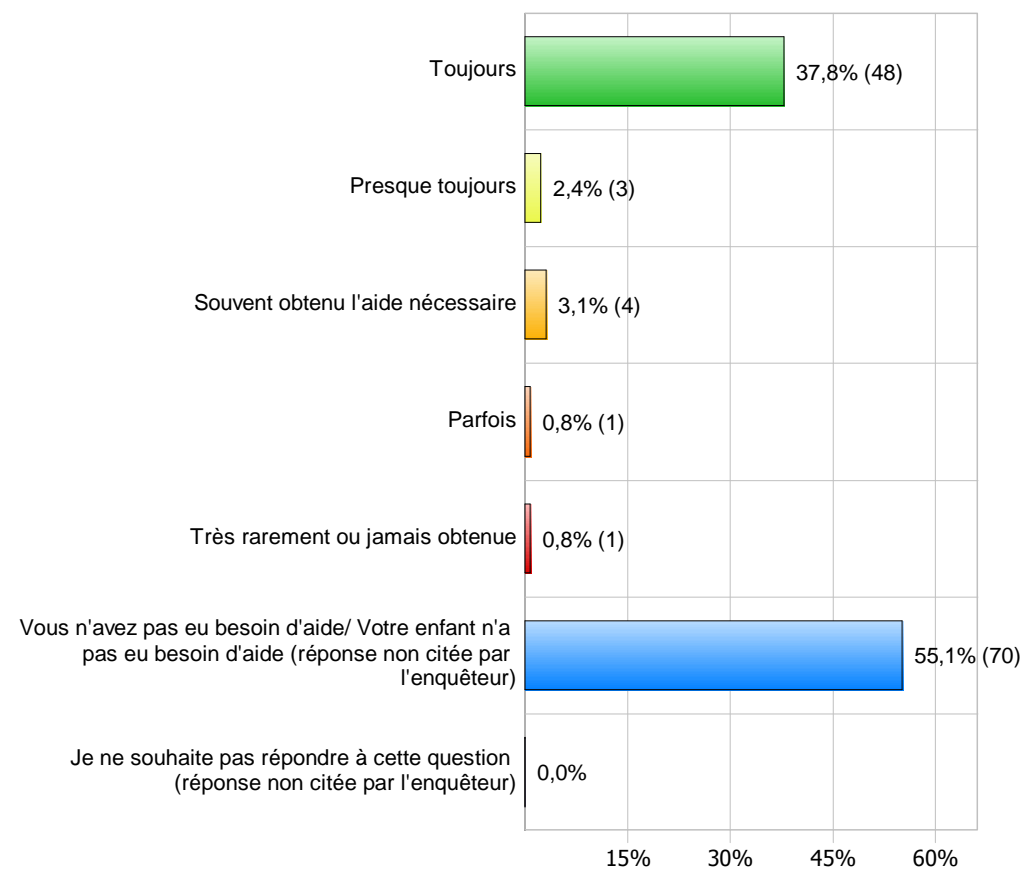
Q9

Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...
(Base 127 individus)



Q10

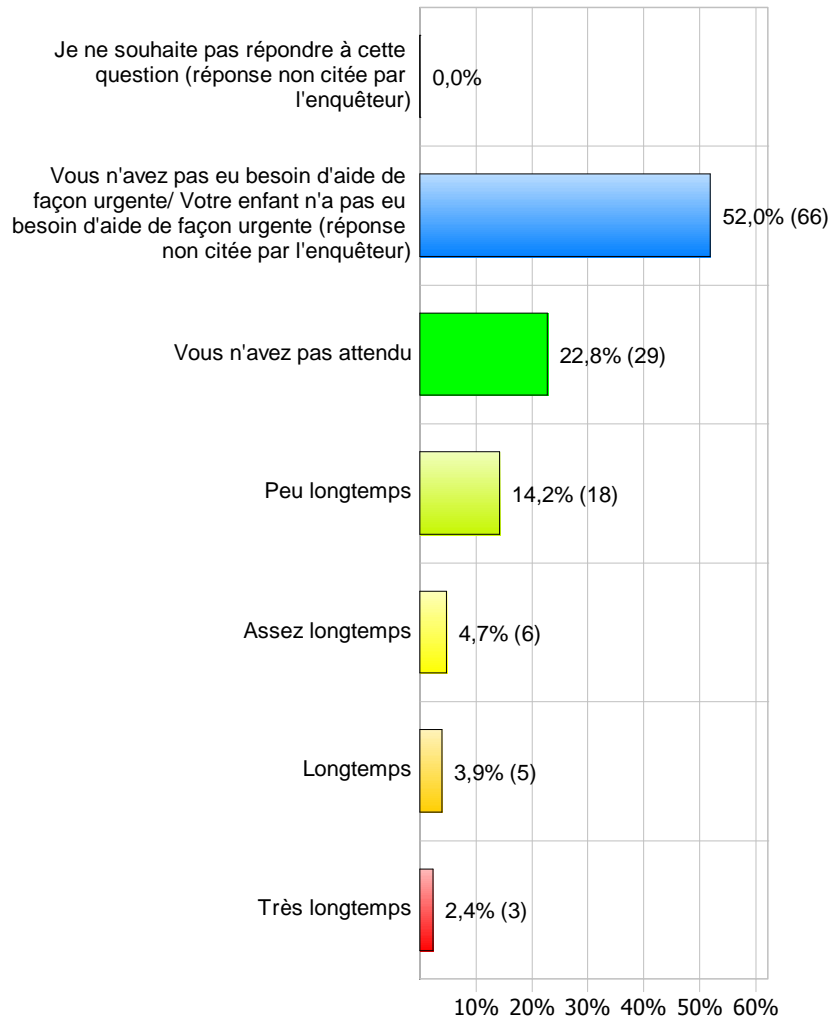
Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir?
(Base 127 individus)





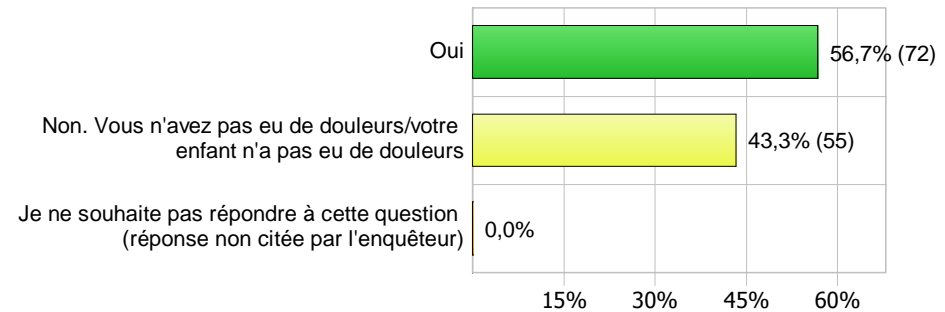
Q11

Si vous avez eu besoin d'aide de façon urgente, avez-vous attendu... ?
(Base 127 individus)



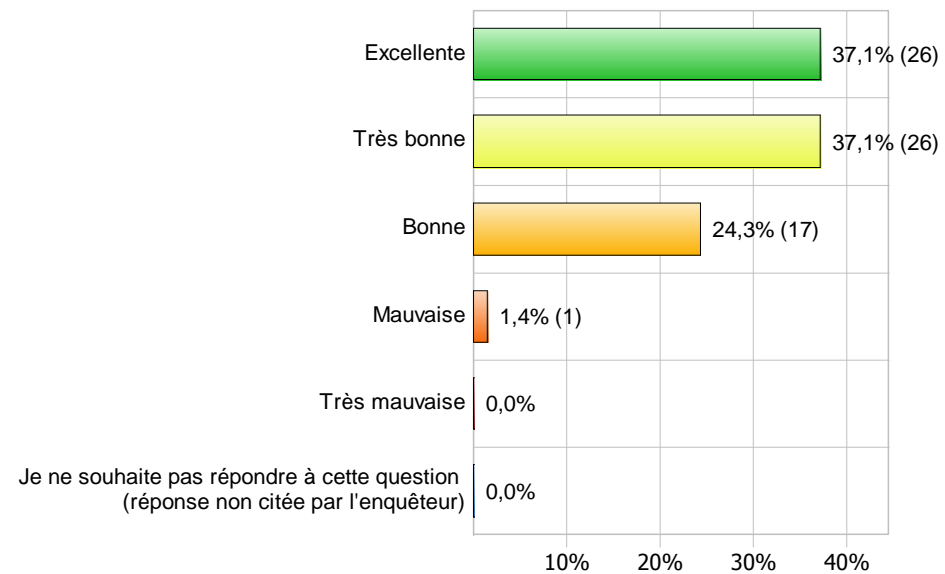
Q12

Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?
(Base 127 individus)



Q13

Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...
(Base 127 individus)

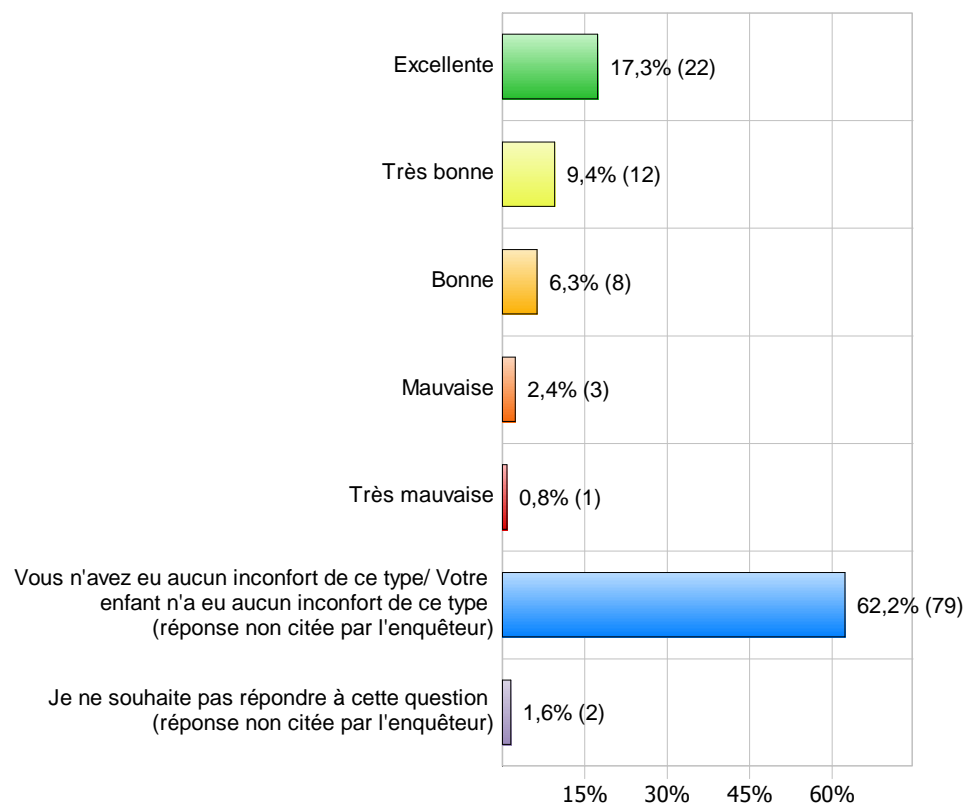




Q14

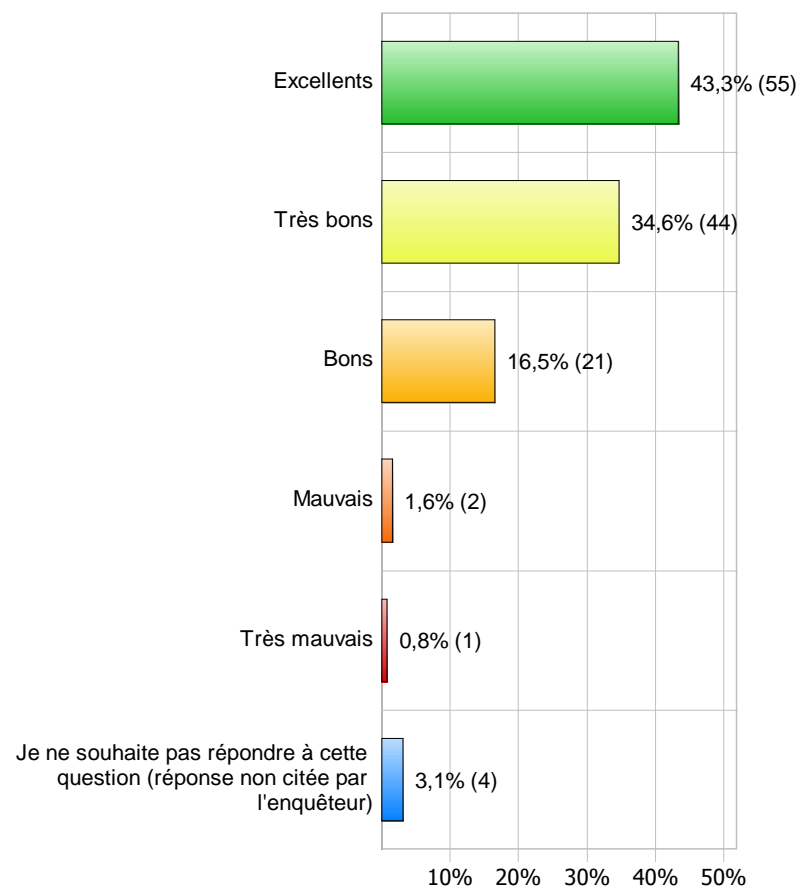
Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ...?

(Base 127 individus)



Q15

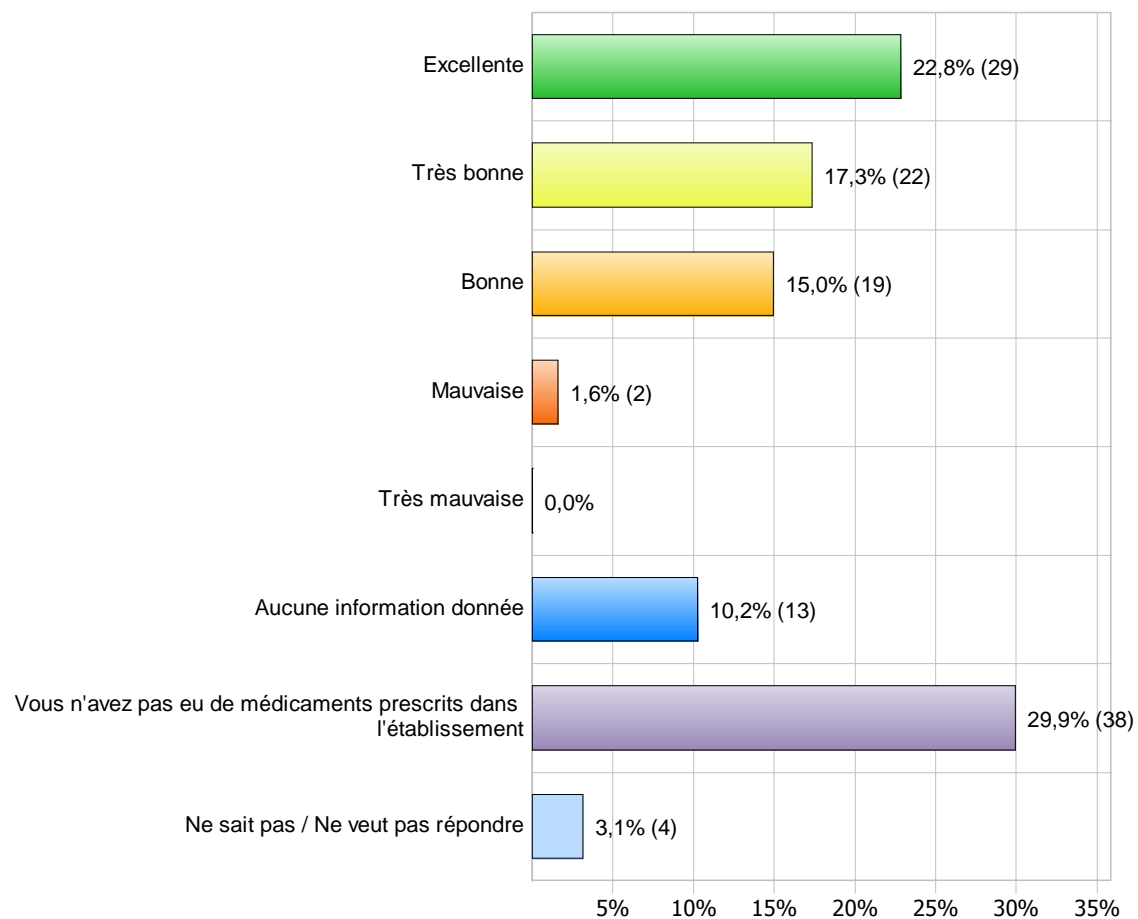
Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?
(Base 127 individus)





Q16

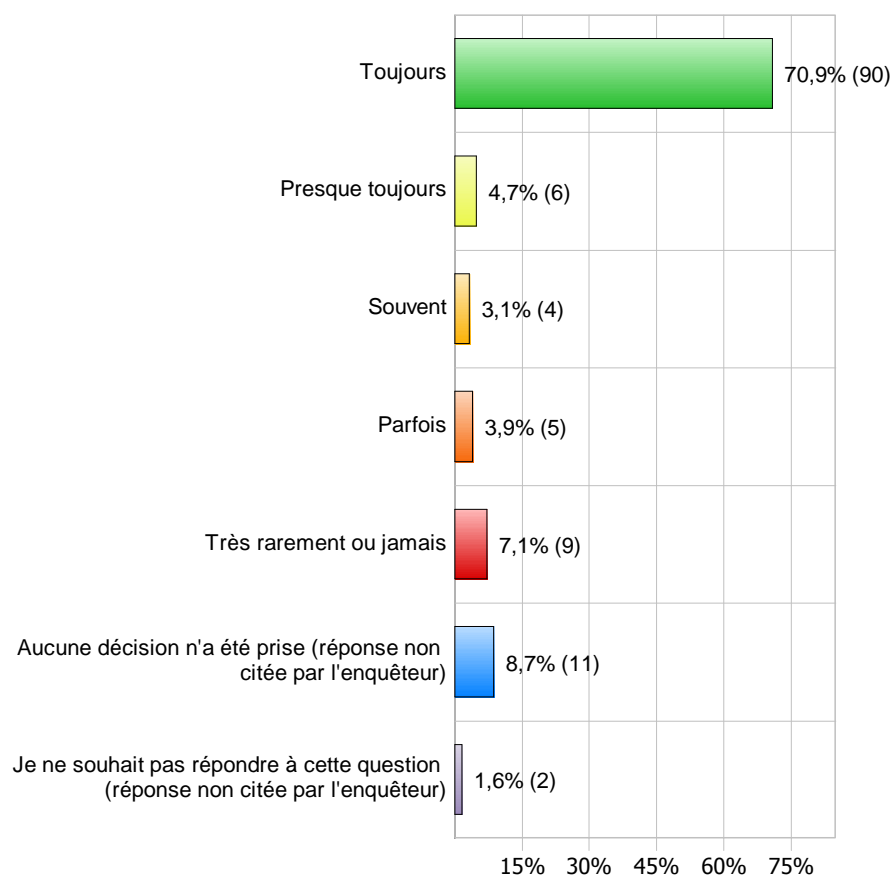
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...
(Base 127 individus)





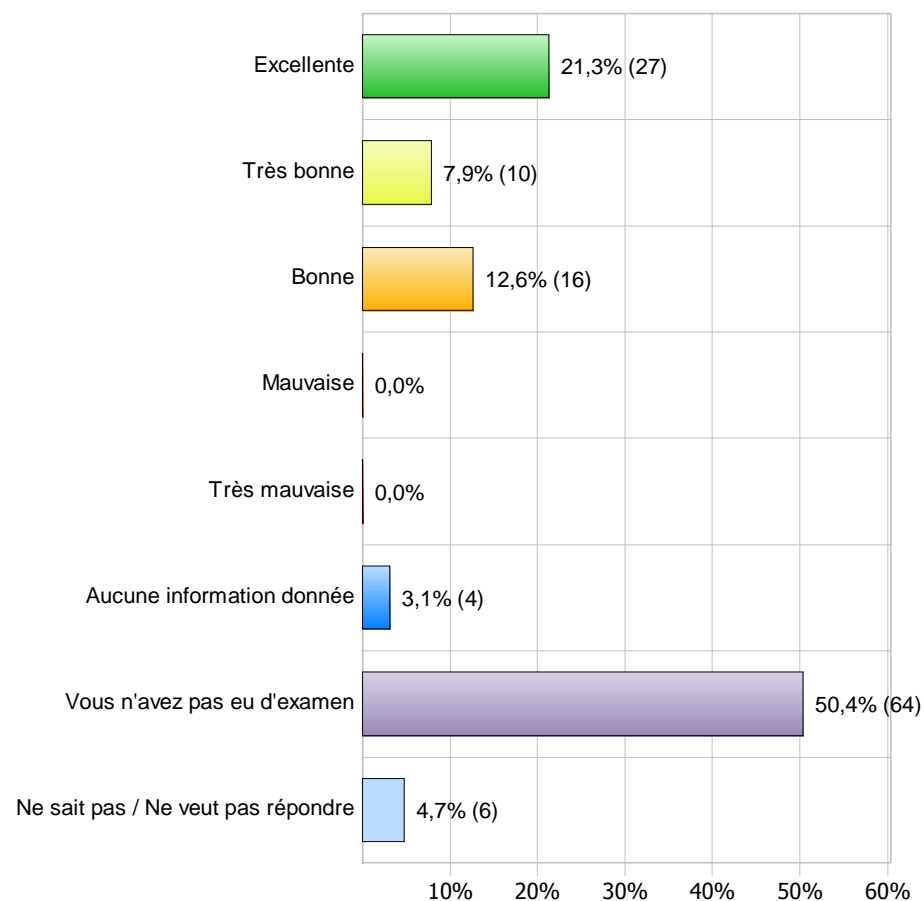
Q17

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 127 individus)



Q18

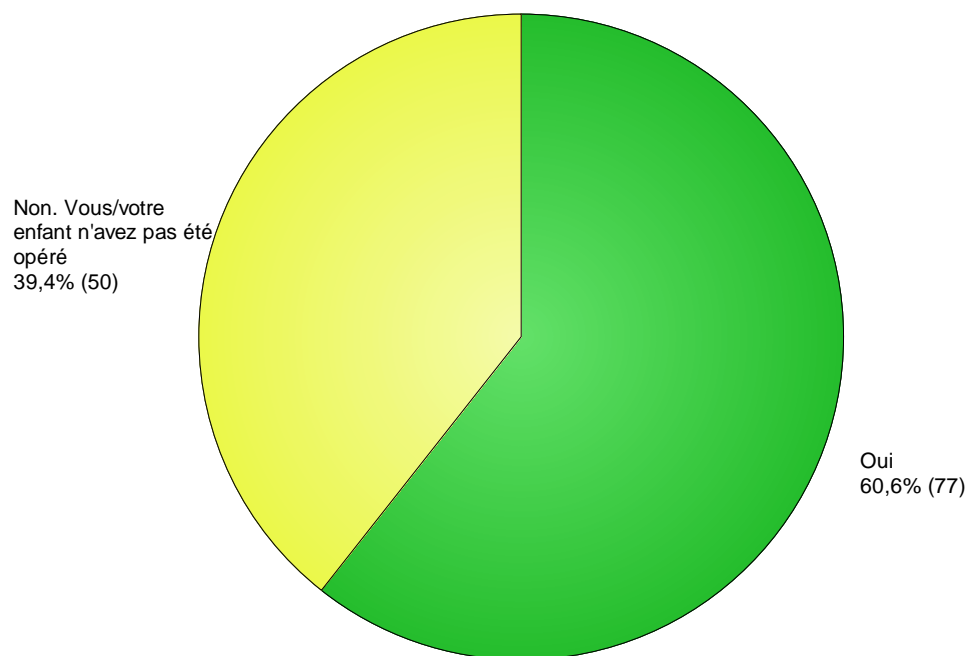
Si vous avez passé des examens invasifs dans l'établissement de santé, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...
(Base 127 individus)





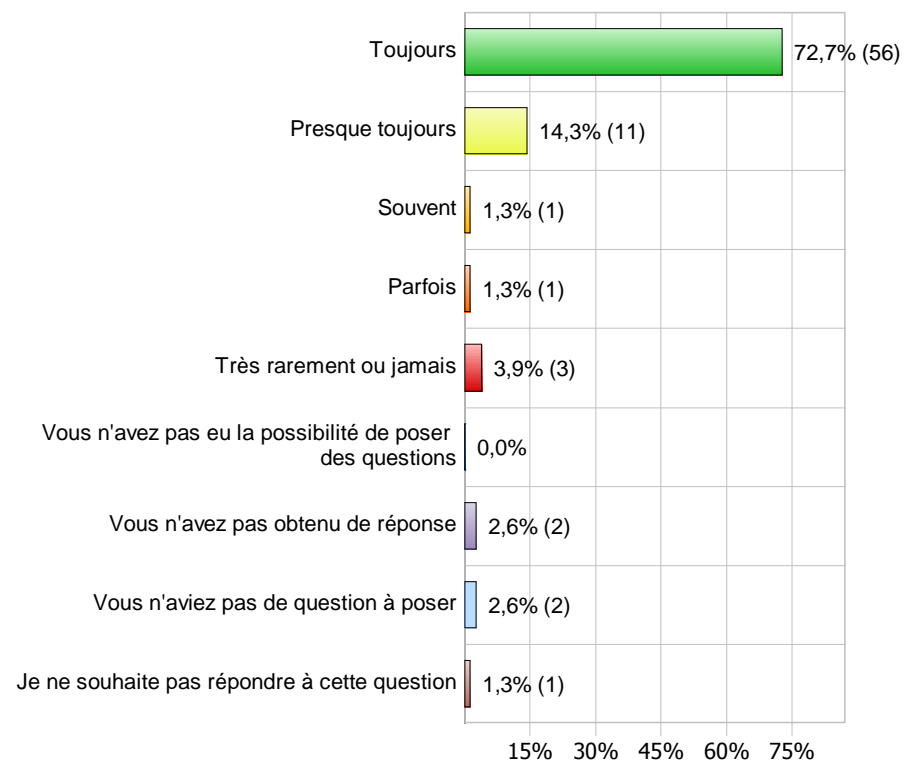
Q19

Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation?
(Base 127 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 127 individus)

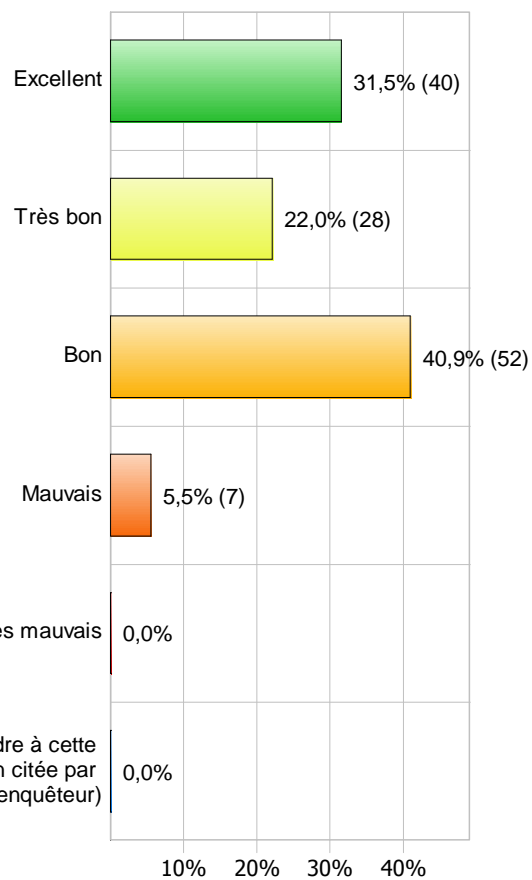




Q21

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

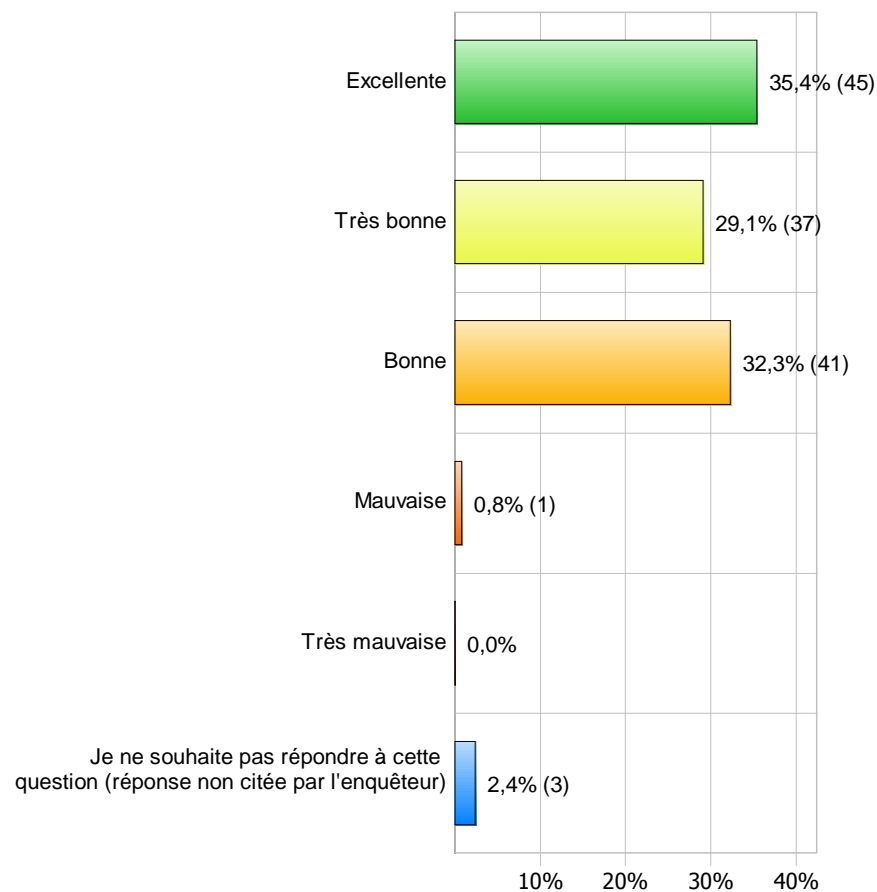
(Base 127 individus)



Q22

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

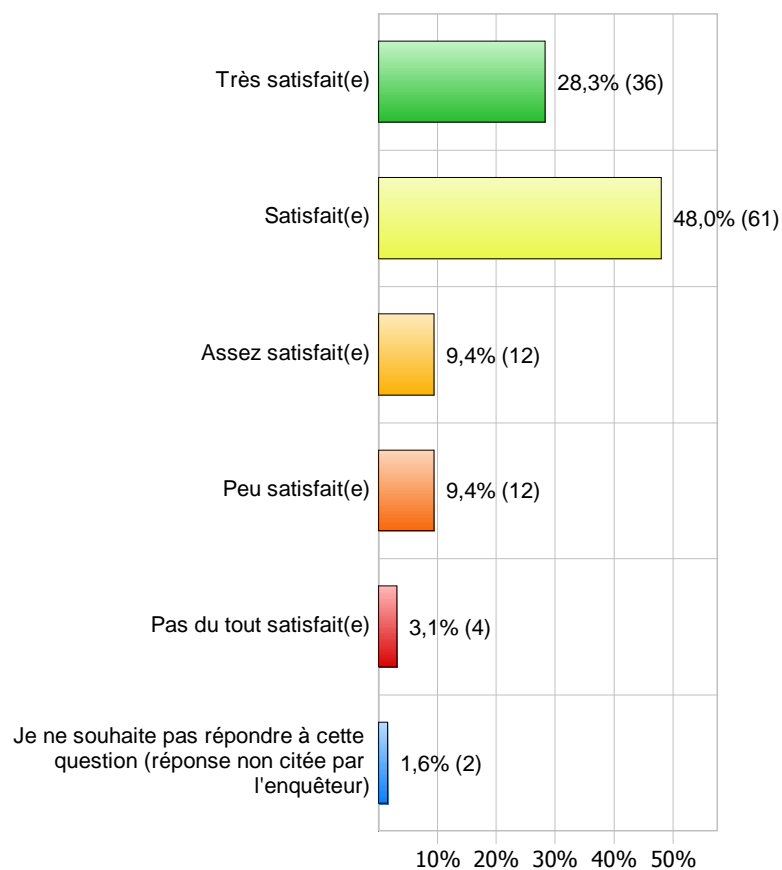
(Base 127 individus)





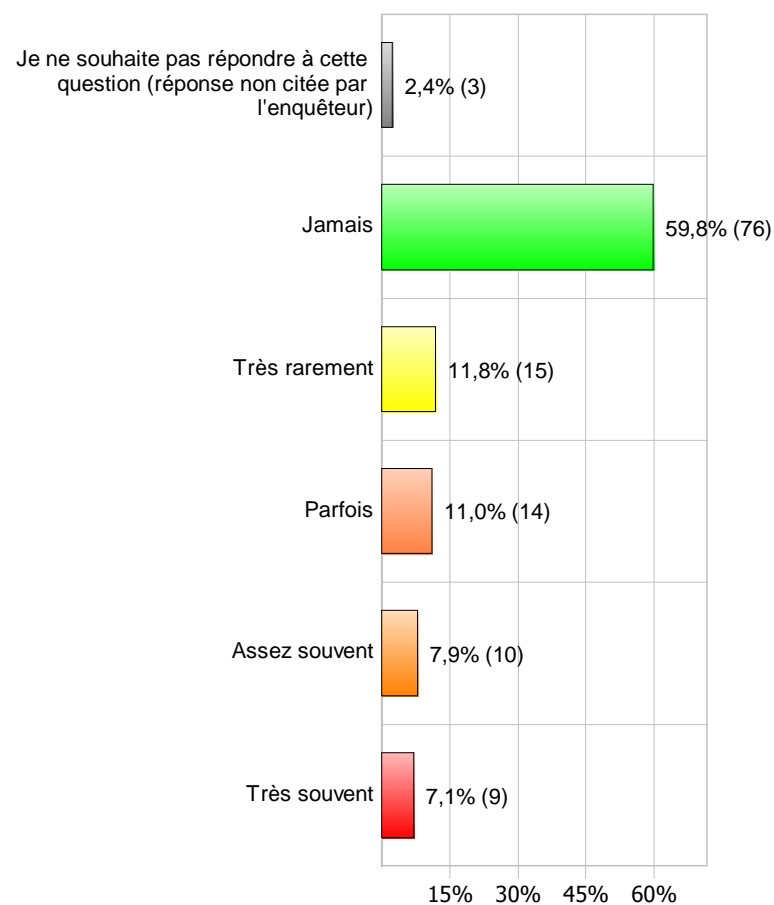
Q23

Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ?
Diriez-vous...
(Base 127 individus)



Q24

Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?
(Base 127 individus)

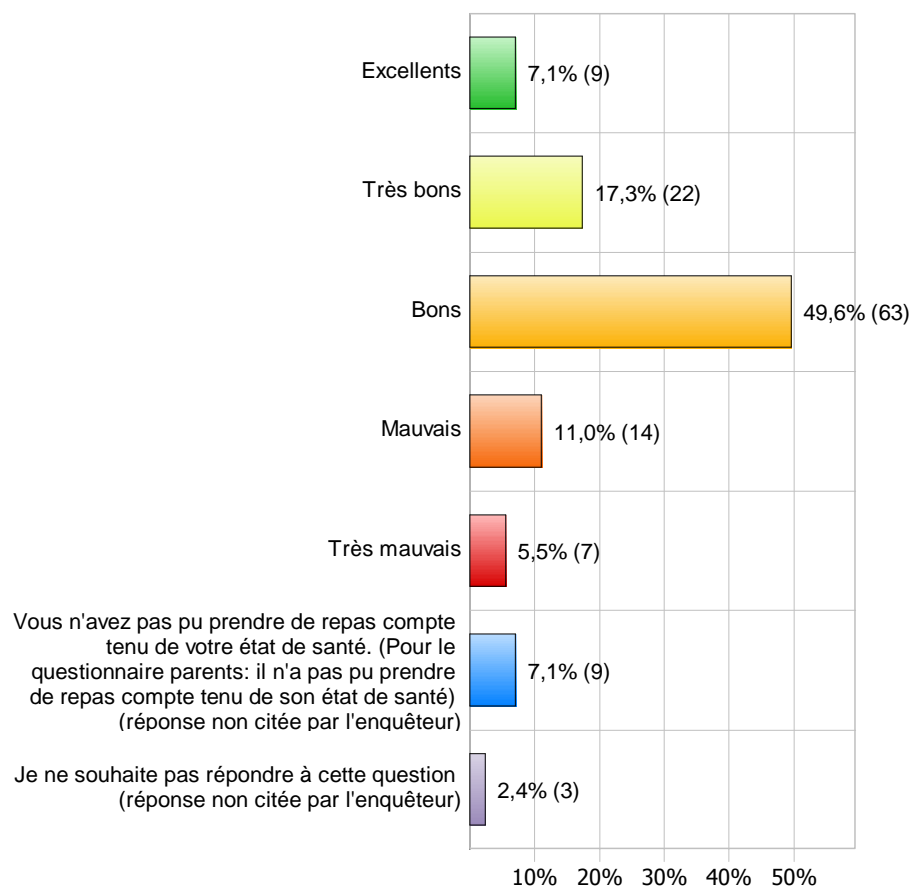




Q25

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

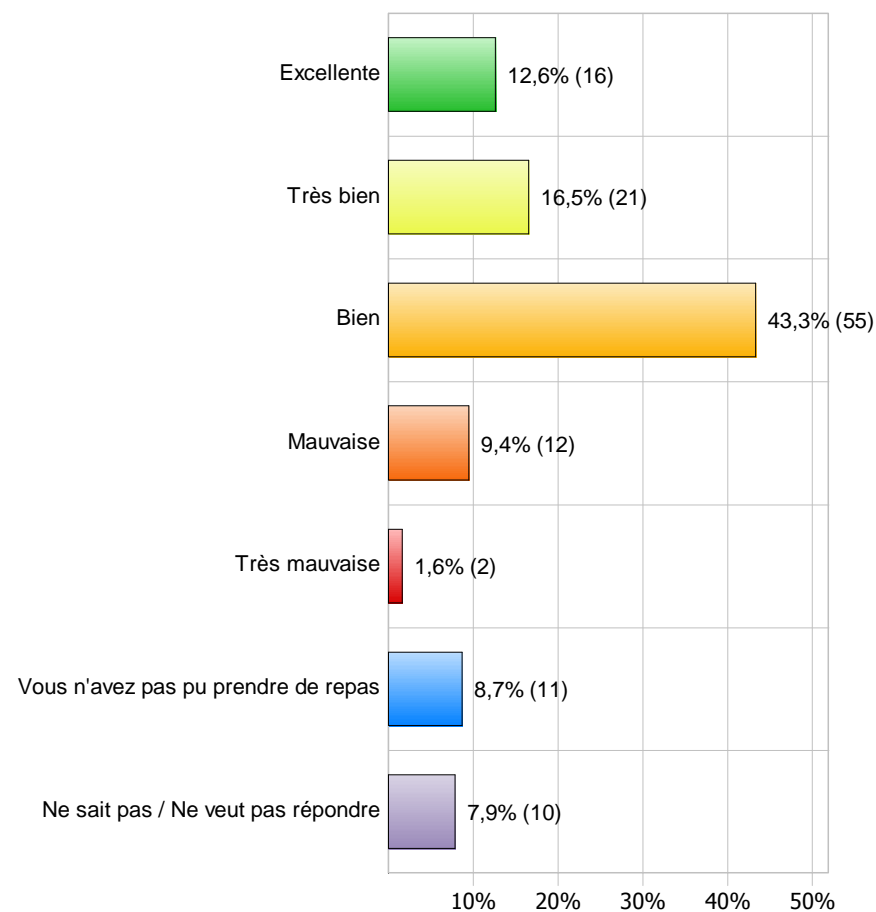
(Base 127 individus)



Q26

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

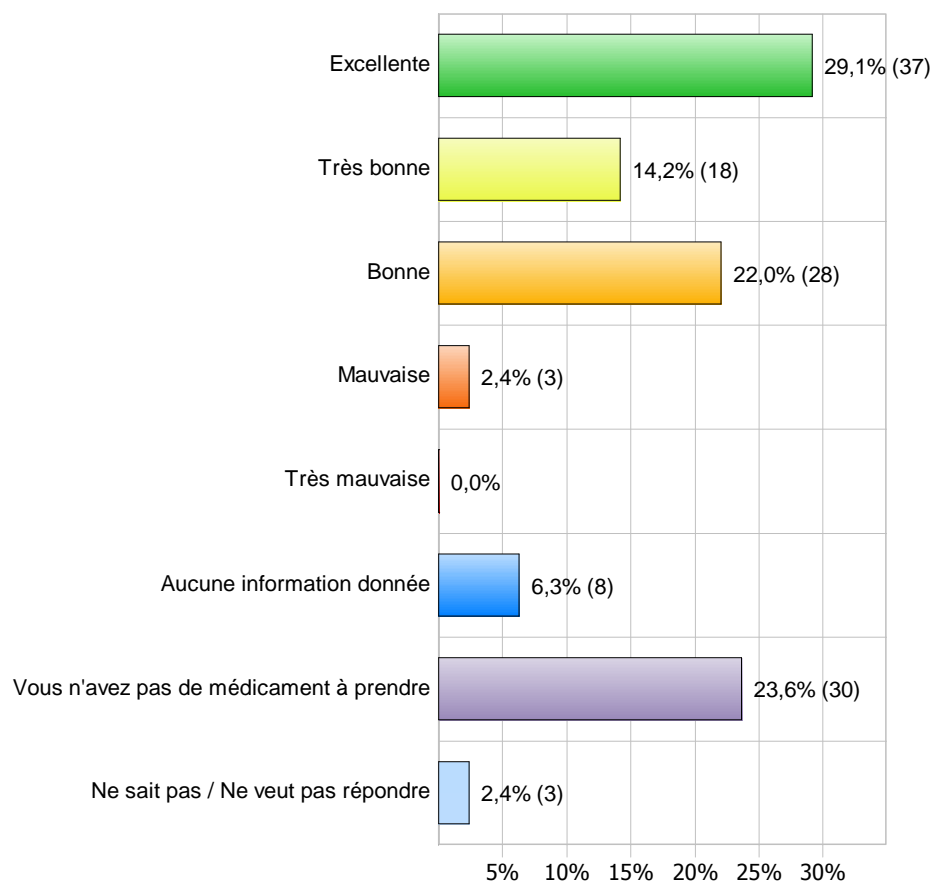
(Base 127 individus)





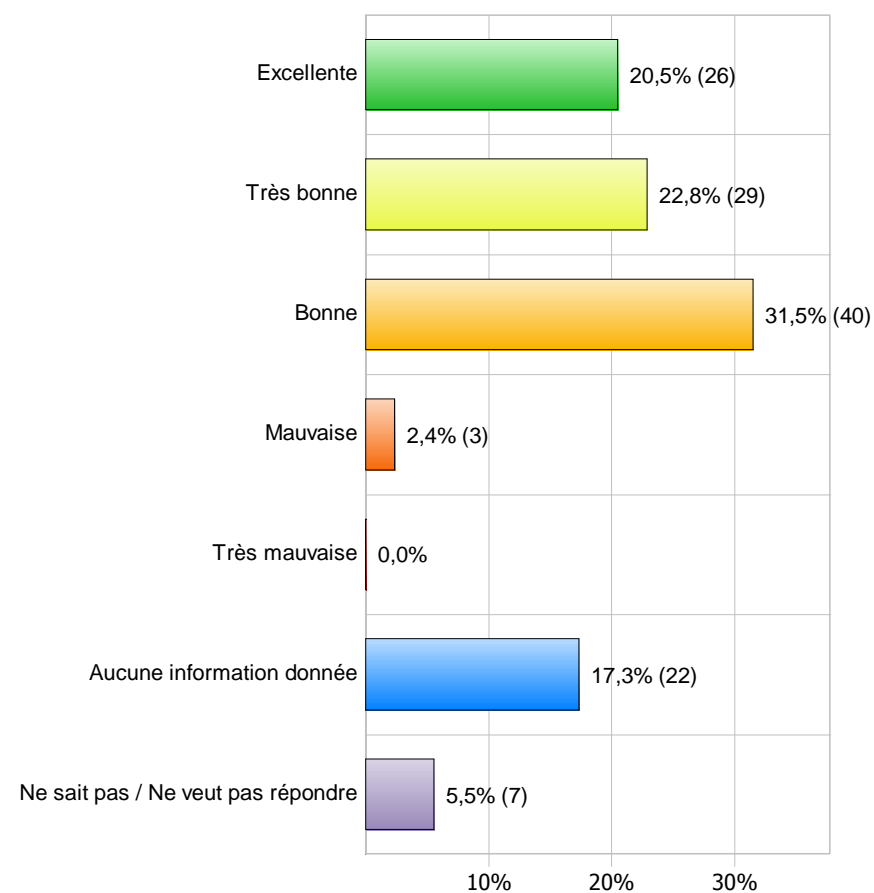
Q27

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 127 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 127 individus)

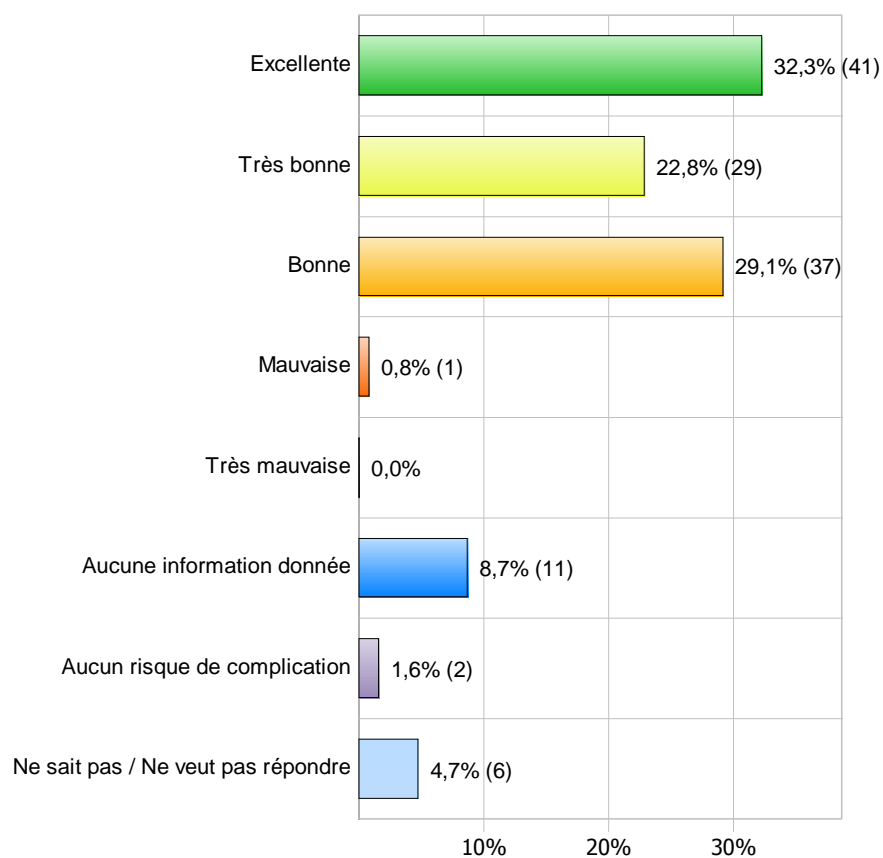




Q29

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...

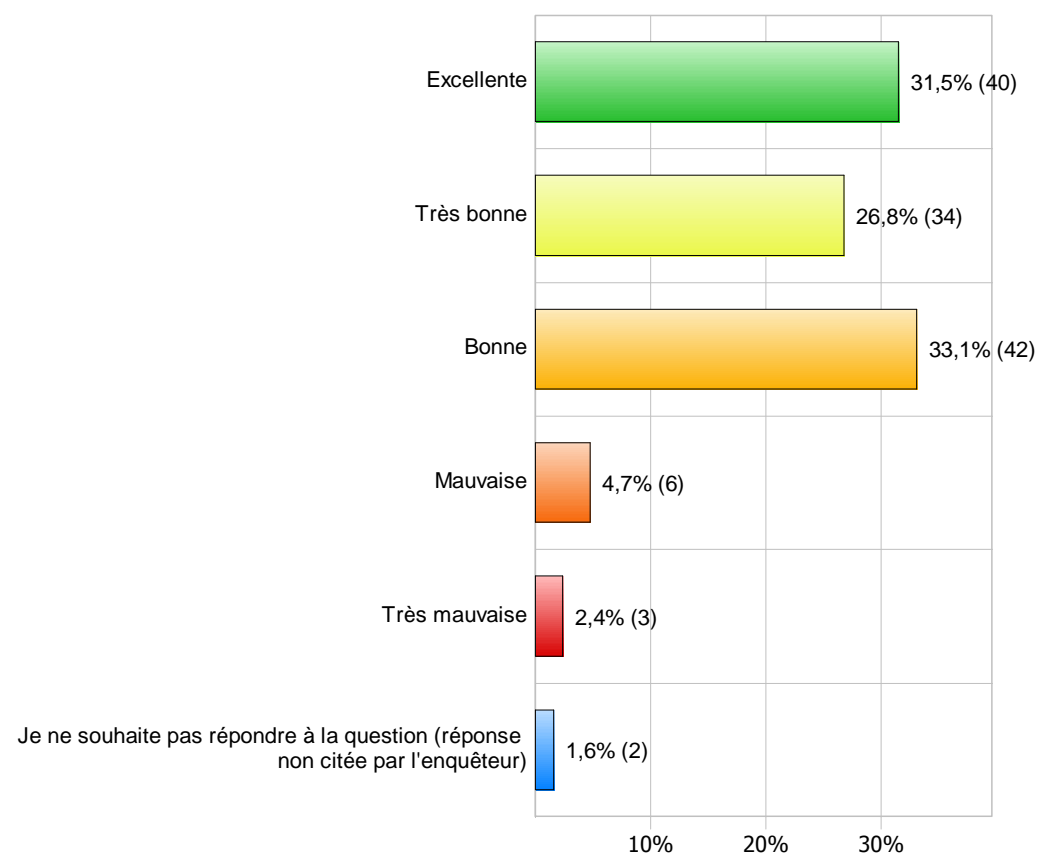
(Base 127 individus)



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...

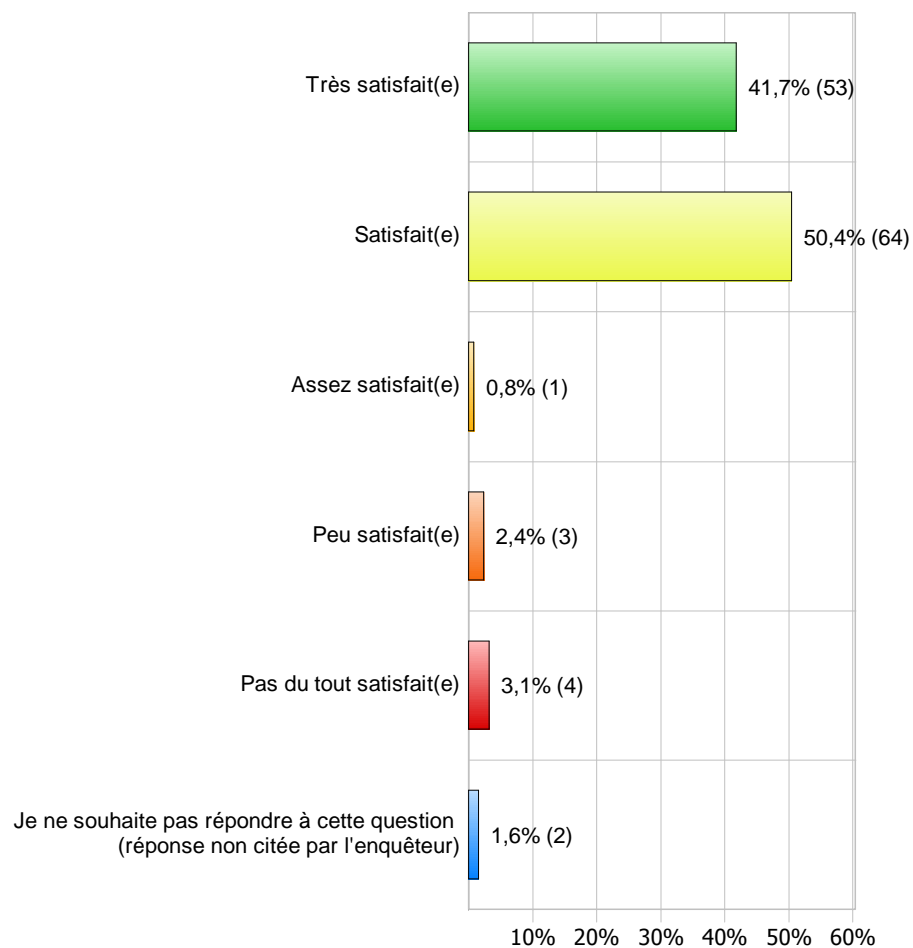
(Base 127 individus)





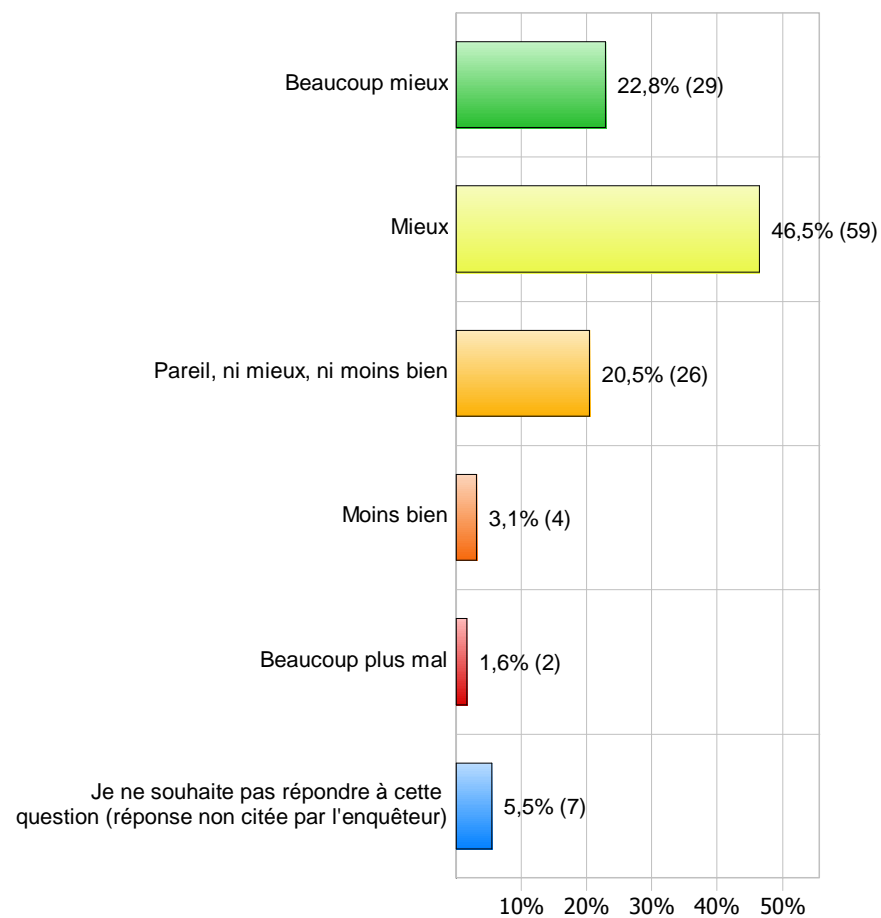
Q31

Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...
(Base 127 individus)



Q32

Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?
(Base 127 individus)





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

Verbatim	Effectifs
non	3,0
Les repas sont à améliorer si possible.	1,0
infirmière trop brusque dans les soins	1,0
avoir plus de personnel	1,0
pas d'information sur le fait qu'il fallait payer la chambre particuliere	1,0
un peu plus de cohérence entre les médecins	1,0
mauvaise communication entre l'hôpital et le médecin.	1,0
-il faudrait des chambres particulières	1,0
manque d'indication pour trouver les services, problème pour trouver le service	1,0
Demande de chambre à une place non respectée.	1,0
Infirmière désagréable le jour de la sortie.	1,0
Lors de la sortie, on ne rend pas aux patients ses radios et ses examens.Les menus affichés n'ont pas été respectés et les repas sont de qualité très moyenne.	1,0
Service des Soins intensif, parfait !En revanche, en changeant de service, Monsieur s'est retrouvé dans une chambre avec un autre patient, alors que cette chambre était censé être individuelle. Du coup,...	1,0
#####...	1,0
Même si les jeunes doivent se former en prises de sang, c'est assez dur... Trop d'insistance.	1,0
REMETTRE UN PETIT COUP DE NEUF DANS LES CHAMBRES.L'EQUIPE MÉDICALE EST GÉNIAL.	1,0
erreurs de traitements personnel soit plus attentif (moins d'erreurs)	1,0
Manque de chambre particulière	1,0
Confusion de la date d'admission a été admis 6 jours avant.Et a été facturé un jour de plus.	1,0
il devrait y avoir des tapis à la sortie de la douche	1,0
L'installation d'une salle ou les patients peuvent se rencontrer pour ne pas rester seul chacun dans leurs chambres. Et que les médecins soient plus clair sur leurs explications.	1,0
Chambre double alors qu'une chambre seule avait été demandée.	1,0
informations sur les effets indésirables très pauvre, malgré un antibiotique important, aux effets indésirables lourds,de plus j'ai attrapé une infection, j'ai du repasser au bloc, j'ai été délaissé après la sortie, san...	1,0
manque de confort pour les personnes accompagnantes	1,0
Le parking, peu de places disponibles, payant pour les patients.	1,0
LA LITERIE EST TRÈS MAUVAISE, MANQUE DE MATÉRIELS POUR LES INFIRMIÈRES	1,0
-il faudrait que les infirmières aient une tenue différente des médecins etc.-pas assez de personnel (bcp d'attente lorsque l'on sonne.)	1,0
Un soucis avec l'anesthésiste qui a provoquer une douleur dans la gorge du patient en retirant le tuyaux, ce qui a entraîné une douleur pendant 3 mois pour le patient.	1,0
Au niveau de l'hygiène de l'opération, il y a un manque d'hygiène. Il y a également un manque d'informations, on ne rencontre pas le chirurgien.Trop de retours à l'hôpitalMatelas très inconfortable.	1,0
Les matelas sont un peu dure mais dans l'ensemble très bon séjour.	1,0
Personnel des repas impoli et pas serviable	1,0
Du bruit provenant des chambres accolées.	1,0
Organisme ne pouvant pas accepter de l'eau plate donc demande systématiquement de l'eau gazeuse (fait avéré dans son dossier) mais ne l'a pas toujours obtenu	1,0
non	1,0
la coordination médecin-infirmier était mauvaise	1,0
Pus de politesse de la part du personnel.	1,0
Total	38,0

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



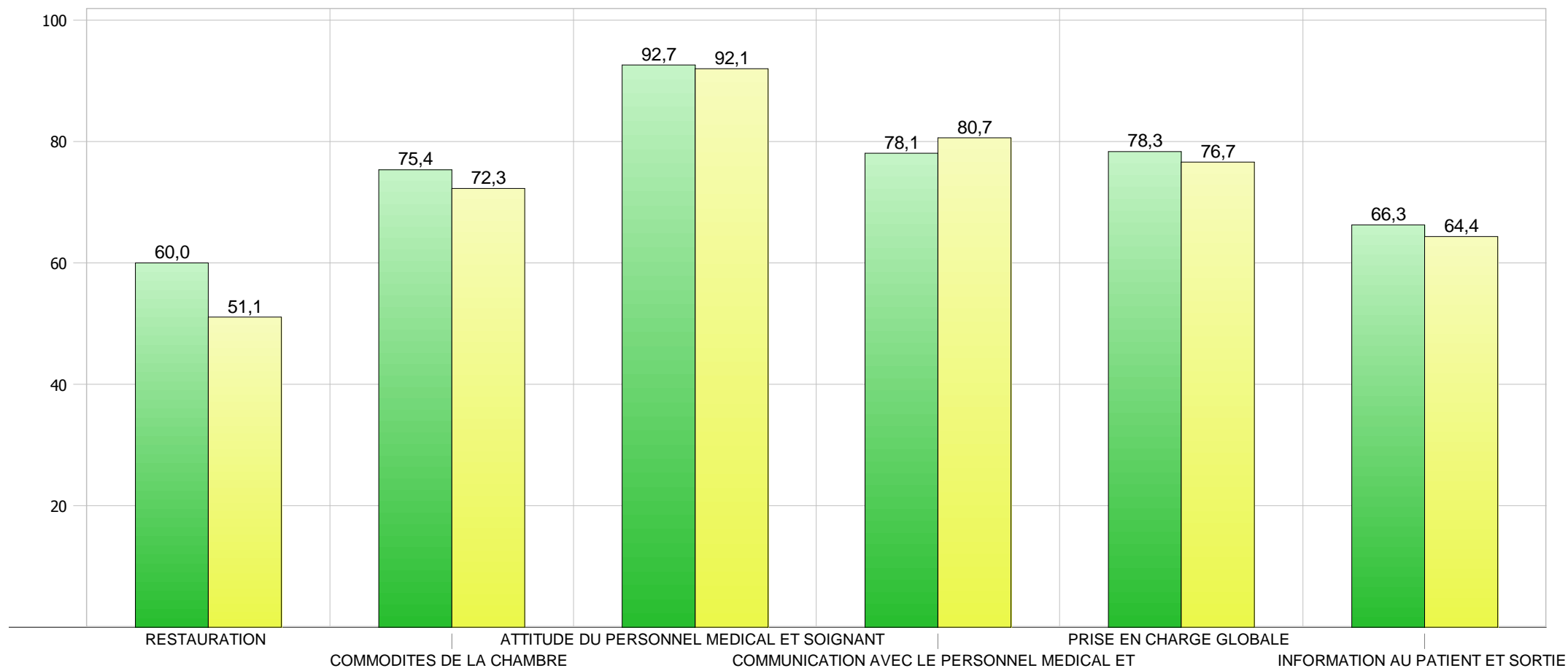
Détail des thèmes

- *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

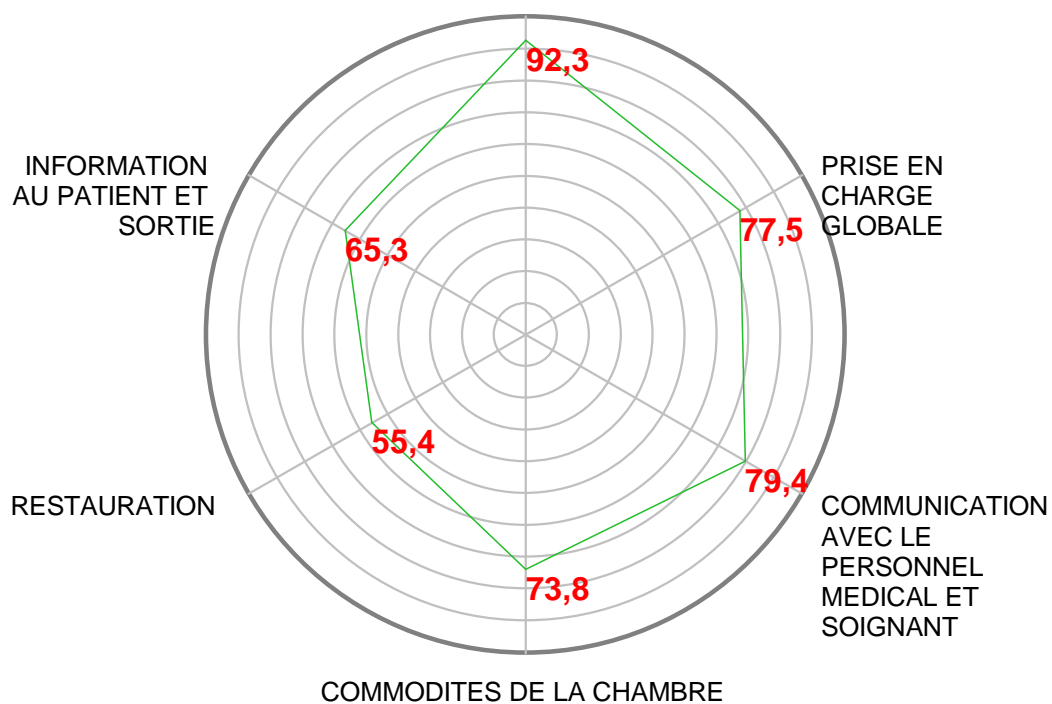




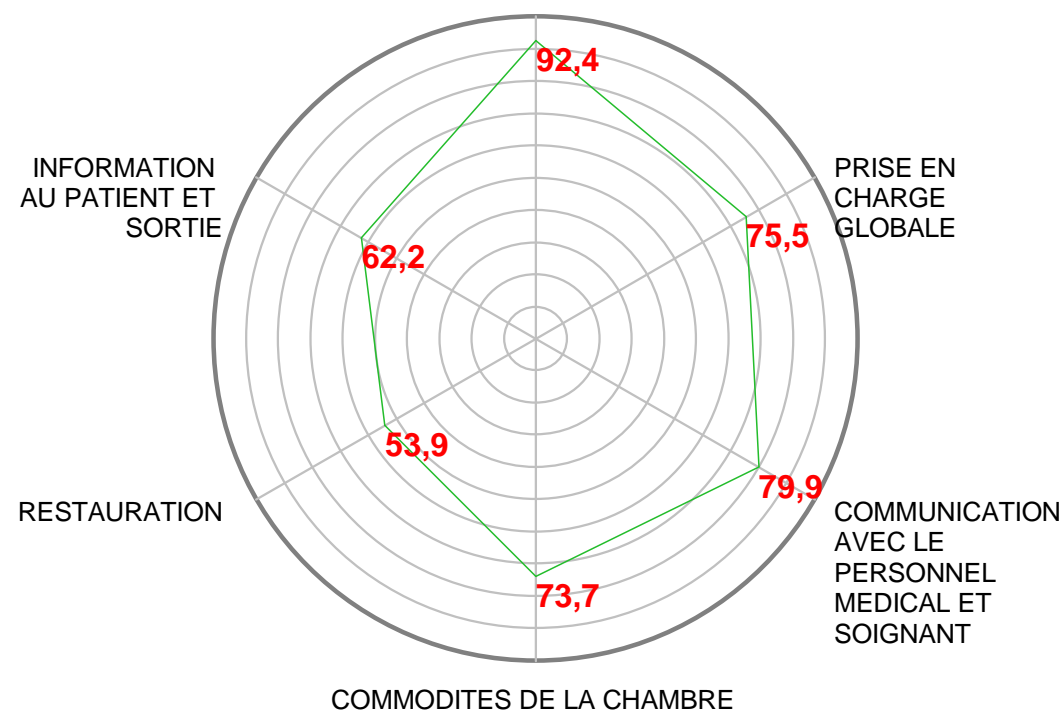
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2014 (300 ETABLISSEMENTS)

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

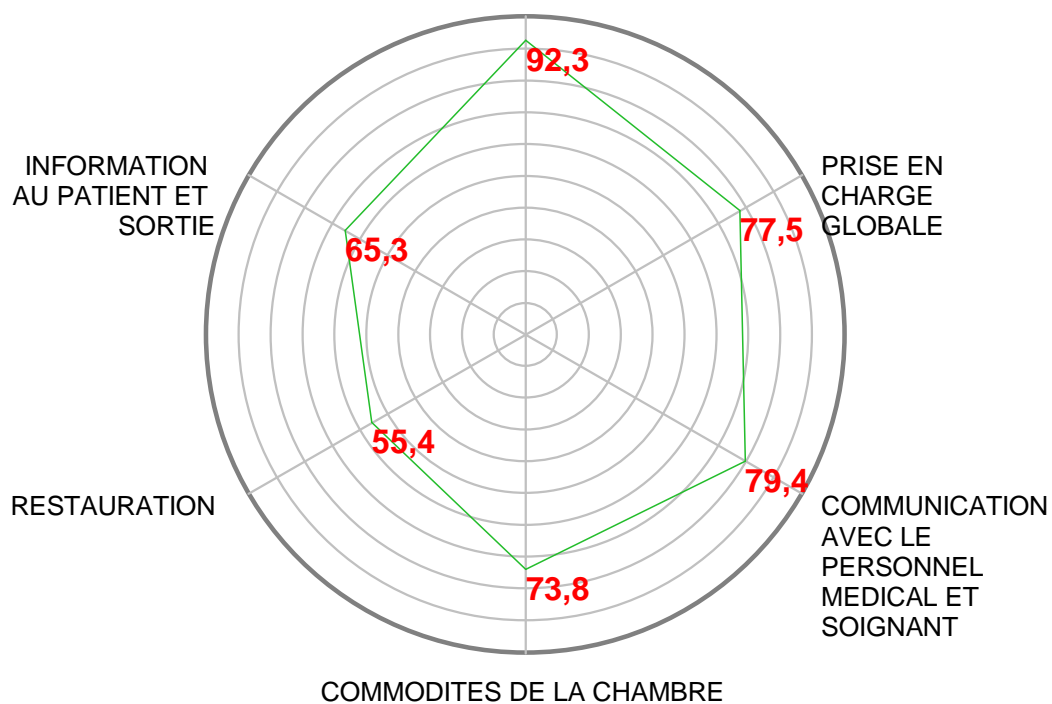




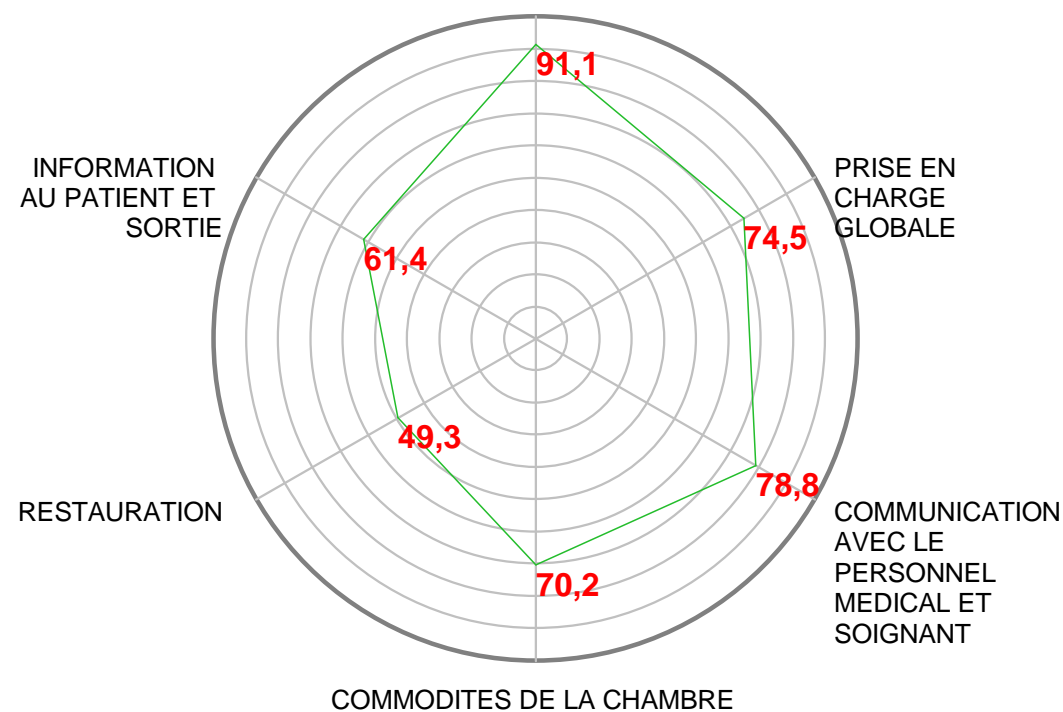
SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

REFERENTIEL ETABLISSEMENTS CHU CHR 2014

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



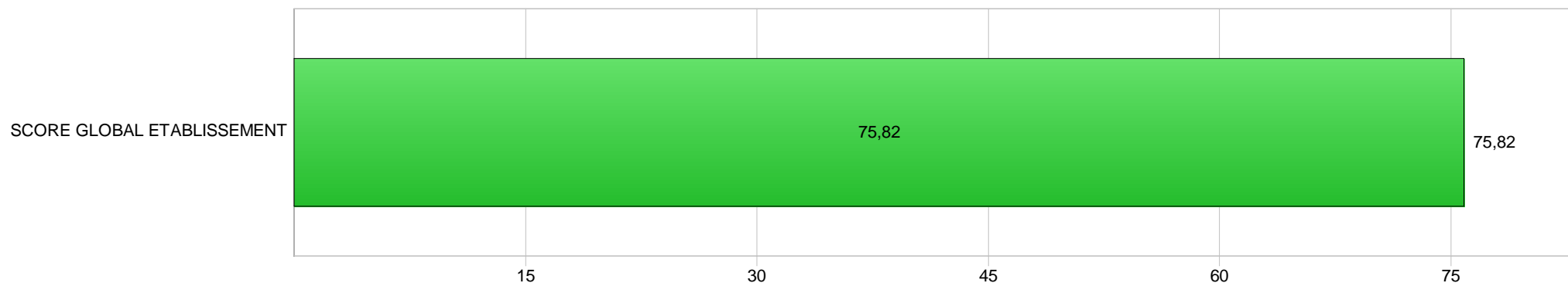


SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT

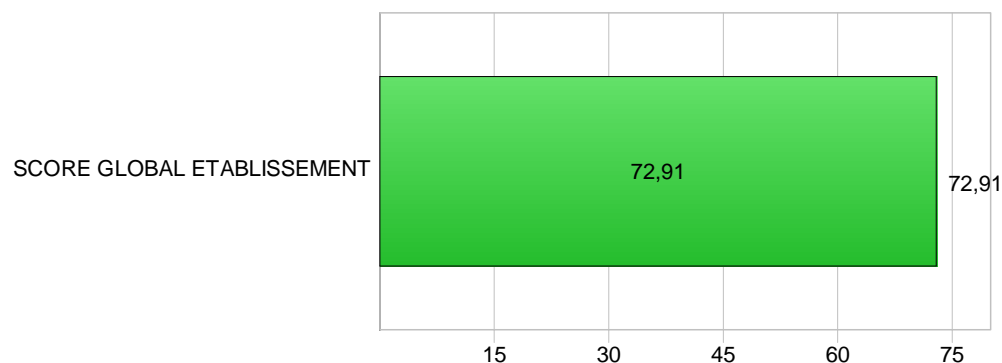


Le score global correspond à la moyenne des scores par question sur 33 questions

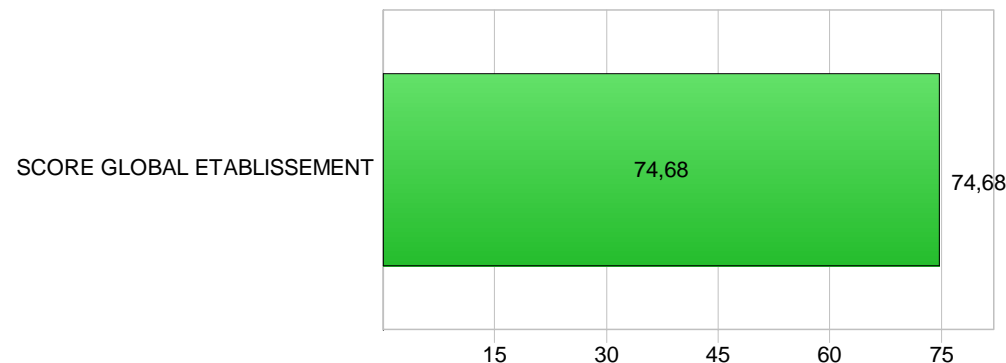
NOTE GLOBALE DE L'ETABLISSEMENT /100 - 2014



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	92,34
PRISE EN CHARGE GLOBALE	74,72	76,64	77,47
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT	78,48	82,45	79,44
COMMODITES DE LA CHAMBRE	72,15	75,95	73,75
RESTAURATION	52,90	54,69	55,43
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE	61,37	63,71	65,28
SCORE GLOBAL ETABLISSEMENT	73,58	76,39	75,82

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			33,33	57,50	59,38	50,66	56,48	57,33	56,77
COMMODITES DE LA CHAMBRE			81,25	78,75	63,28	75,99	72,50	74,54	74,14
ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT			91,67	89,42	88,44	93,22	93,75	94,43	89,37
COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT			65,00	67,25	75,00	85,99	83,81	83,11	74,12
PRISE EN CHARGE GLOBALE			80,56	72,17	78,44	81,05	77,61	79,51	73,82
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE			41,25	60,33	69,53	69,82	71,35	62,37	62,77

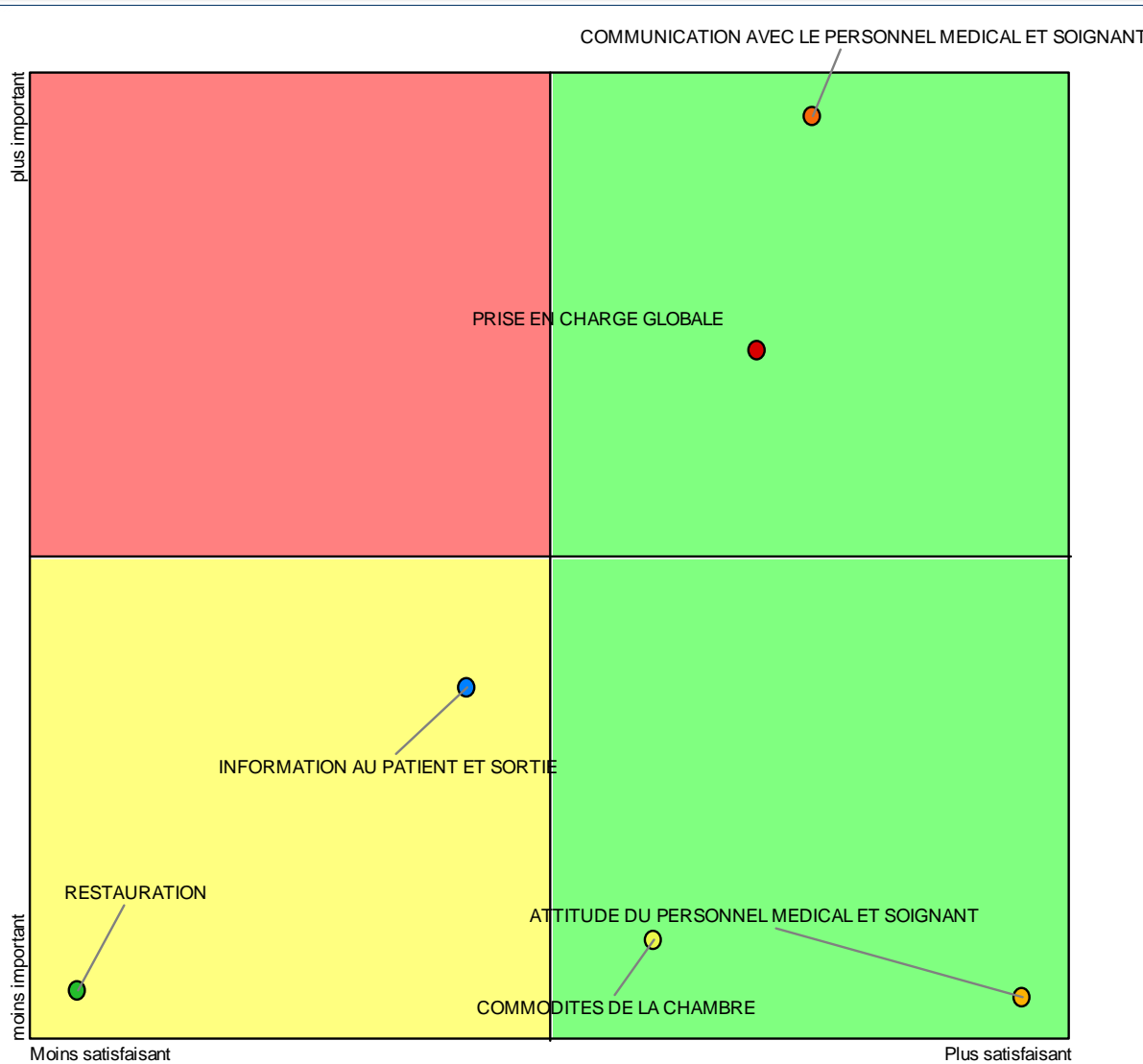
QUALI TEST
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY

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





MATRICE ATTENTE/SATISFACTION



<p>Améliorer en priorité</p>	<p>Soutenir l'effort</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT ▶ PRISE EN CHARGE GLOBALE
<p>Surveiller</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE ▶ RESTAURATION 	<p>Conserver</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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

ENQUETE I-SATIS

Détail des thèmes



Cabinet d'études et conseil
5 Bis Avenue Foch
54000 NANCY
Tél. 03.83.30.31.31
Fax. 03.83.30.71.27

ETABLISSEMENT : St Philibert

Étude réalisée de manière conforme à la
Norme ISO 20252 - Études de marché, études sociales et d'opinion -

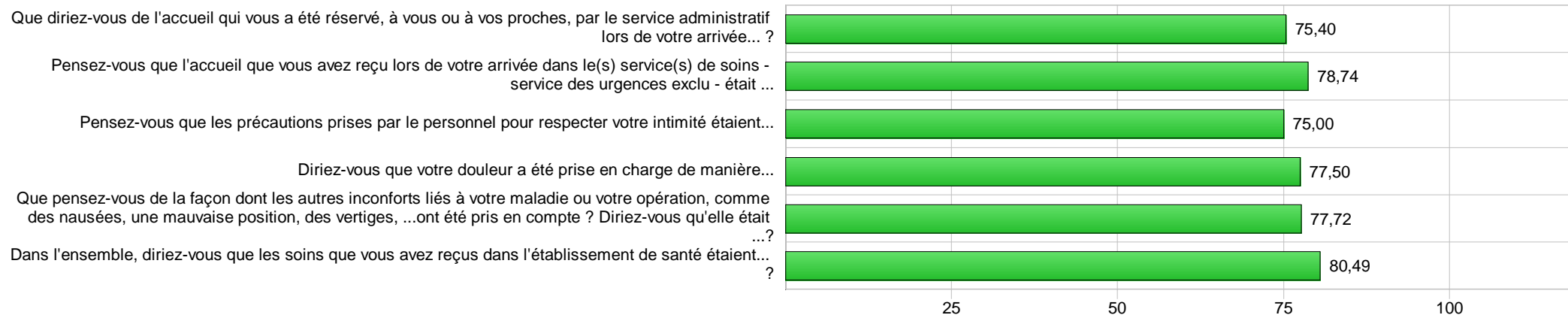


Détail des thèmes



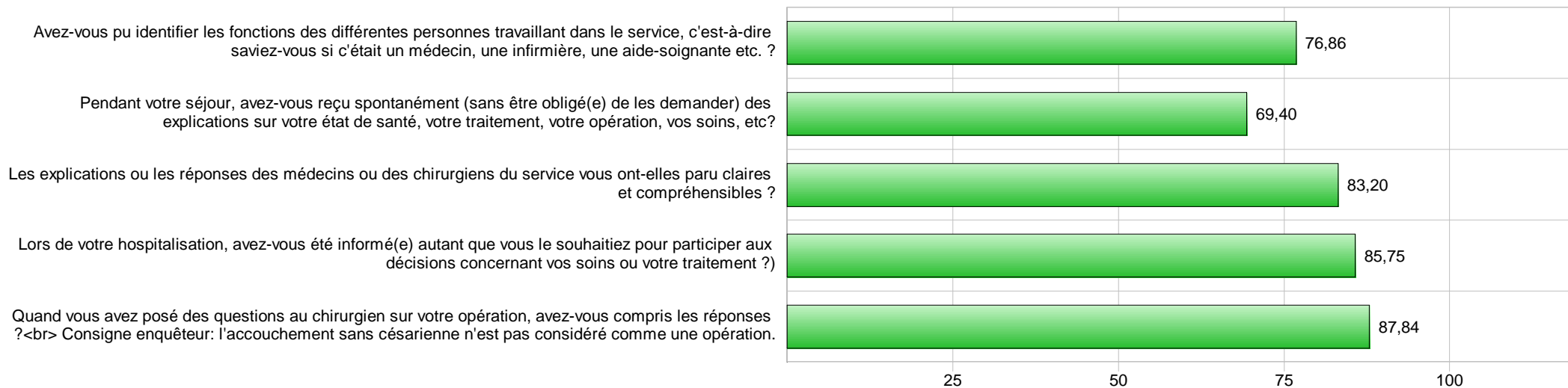
PRISE EN CHARGE GLOBALE

■ Score moyen



COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



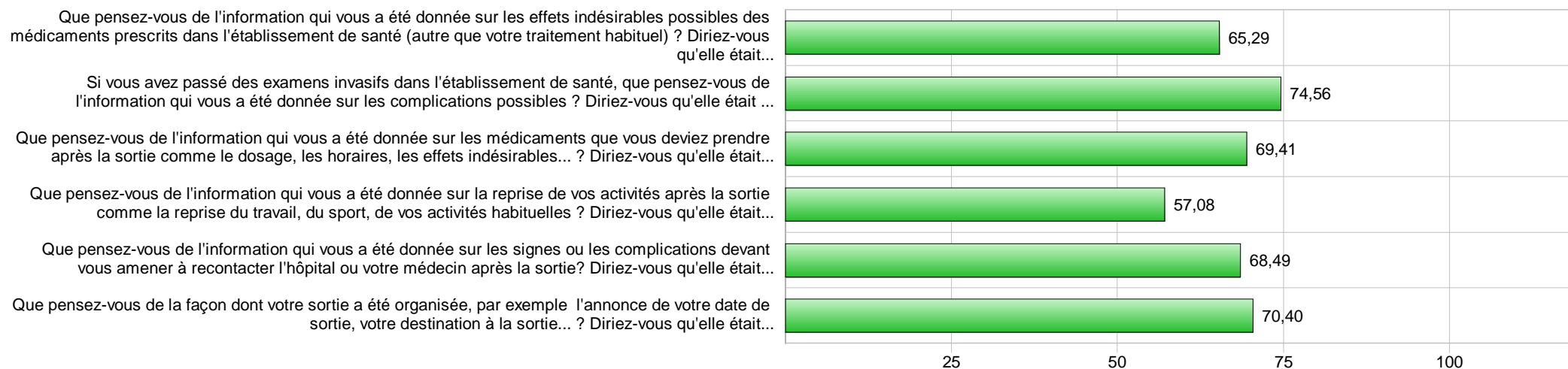


Détail des thèmes



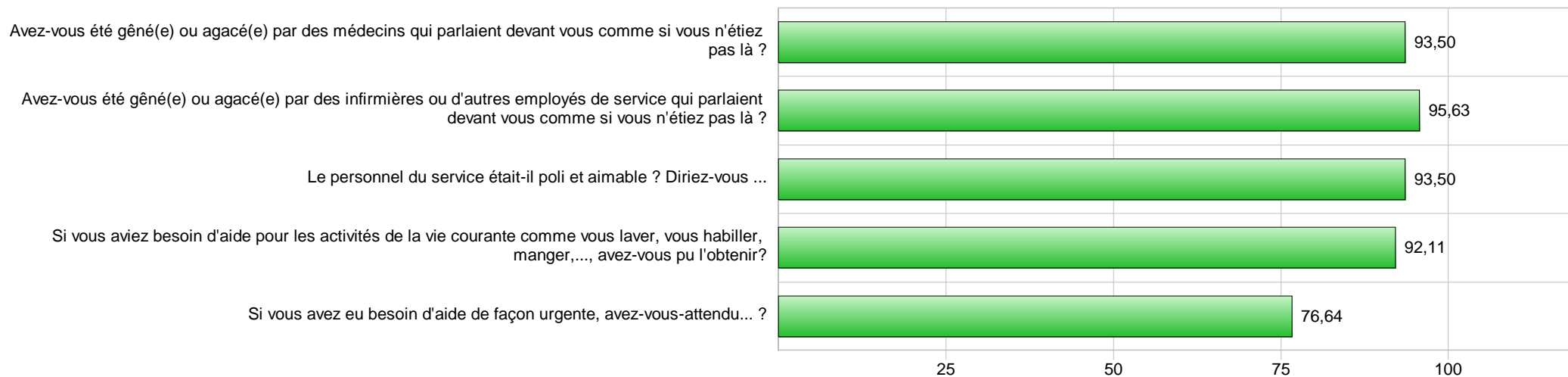
INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

■ Score moyen



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT

■ Score moyen



ETABLISSEMENT : St Philibert

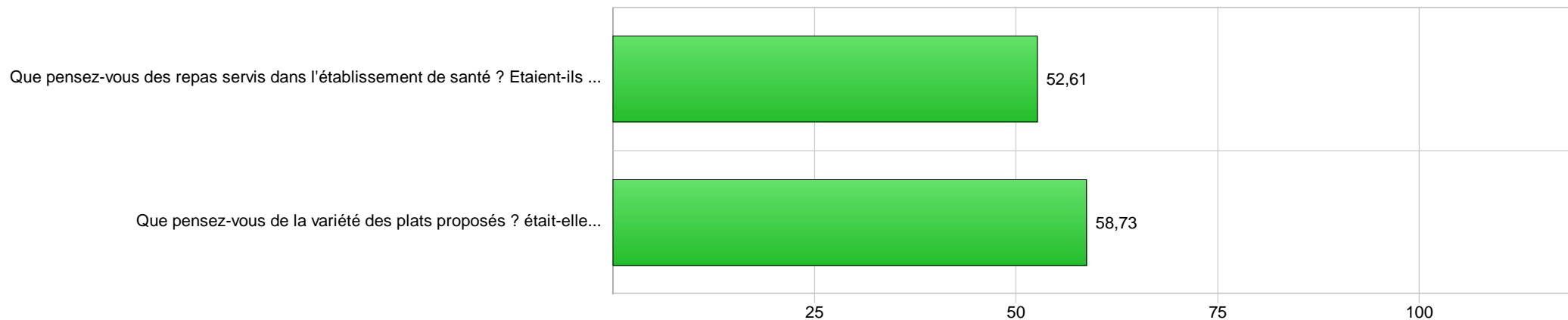


Détail des thèmes



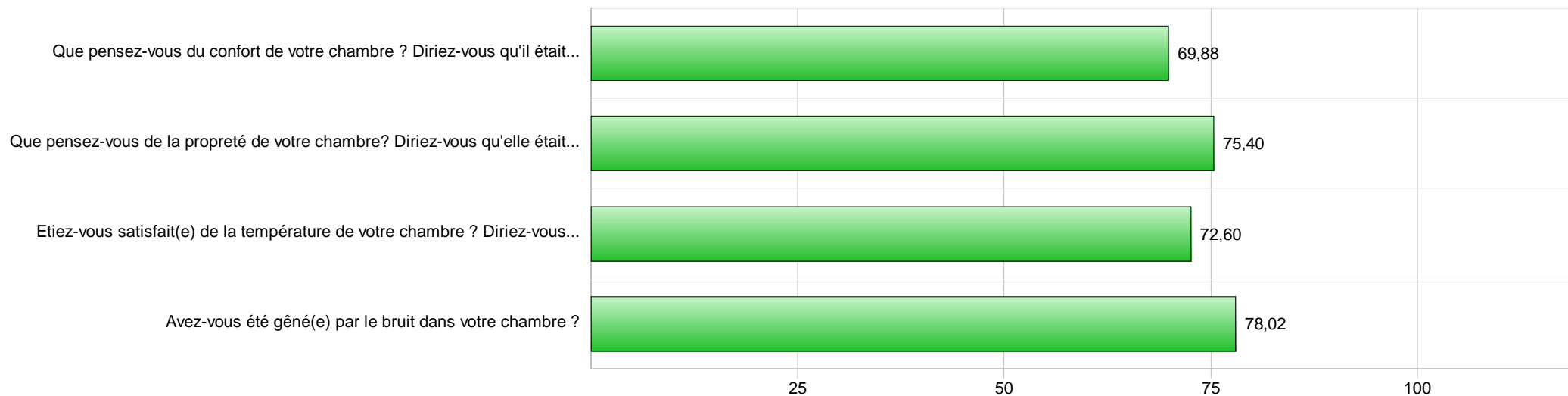
RESTAURATION

Score moyen



COMMODITE DE LA CHAMBRE

Score moyen



ETABLISSEMENT : St Philibert