








Indicateurs e-Satis 2017

Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique

Positionnement national  Classe D	VALEUR CHU (%)	SCORE NATIONALE 2017 (%)	EVOLUTION CHU 2016/2017
Score de satisfaction globale des patients (médecine chirurgie obstétrique)			
Taux de répondants * = 219 répondants / 1273 mails envoyés soit 17.2 %.	66.60	73.2	
<i>*répondants = questionnaires complets</i>			
Satisfaction de l'accueil			
Accueil par le personnel administratif. Identification des personnes, clarté des informations contenues dans le livret d'accueil. Accès dans l'établissement (signalétique, transport, parking), horaires de visite, accueil dans le service de soins	63.65	73.1	
Satisfaction de de la prise en charge par les médecins/ chirurgiens			
Explications sur l'état de santé, traitement, soins. Clarté des réponses des médecins/chirurgiens. Participation aux décisions concernant les soins ou traitement. Bénéficiaire d'une écoute attentive des médecins/chirurgiens. Soutien des médecins ou chirurgiens qui vous ont pris en charge. Respect confidentialité et secret professionnel. Médecins ou chirurgiens parlaient-ils devant vous comme si vous n'étiez pas là.	75.85	80.3	
Satisfaction de la prise en charge par les infirmiers/aides soignants			
Explications sur l'état de santé, traitement, soins. Bénéficiaire d'une écoute attentive des infirmiers ou des aides-soignants. Soutien des infirmiers ou des aides-soignants qui vous ont pris en charge. Aide reçue pour les activités courantes. Délai d'attente pour avoir de l'aide de façon urgente. Respect intimité lors de votre prise en charge. Respect confidentialité et du secret professionnel. Les infirmiers ou aides soignants parlaient-ils devant vous comme si vous n'étiez pas là. Prise en charge de la douleur. Prise en charge des autres inconforts.	75.63	81	
Satisfaction de la chambre			
Confort, propreté, température, calme et tranquillité de la chambre.	61.30	71.7	
Satisfaction des repas			
Qualité des repas et variété des plats.	44.68	58.1	
Satisfaction de l'organisation de la sortie			
Façon dont la sortie a été organisée (annonce de votre date, destination à la sortie. Informations reçues sur les médicaments à prendre après la sortie. Informations reçues sur la reprise de vos activités à reprendre après votre sortie. Informations reçues sur les signes ou complications devant vous amener à recontacter l'hôpital. Informations reçues sur votre suivi après votre sortie.	60.23	63	