



# PNN Sondage<sup>®</sup>

Mesure de la satisfaction des patients hospitalisés  
au sein des établissements MCO



Agence de Conseil en Développement Durable et Santé

# RAPPORT D'ENQUETE



Mesure de la satisfaction des patients  
hospitalisés au sein de

**Centre Hospitalier St Philibert**

Rue du Grand but – 59462 LOMME

- Août 2011 -

# SOMMAIRE

1. Introduction
2. Enquête
  - Phase préparatoire
  - Plateforme téléphonique :
    - Phase préparatoire
    - Plateforme téléphonique
3. Questionnaires
4. Analyse thématique
5. Commentaires
6. Annexes
  - CNIL
  - Modèle du courrier adressé aux patients
  - Le questionnaire



## I. Introduction :



- La mesure de la satisfaction des patients est l'un des indicateurs les plus fréquemment utilisés dans les systèmes de performance étrangers. Il permet de connaître l'opinion des patients sur les différentes composantes humaines, techniques et logistiques concourant à la qualité de leur prise en charge globale en établissement de santé à partir d'un questionnaire
- Ce questionnaire comporte 36 questions dont 34 sont fermées avec cinq modalités de réponse et 2 ouvertes – Annexe 1



## II. Enquêtes :

### 1. Phase préparatoire :

- a. Préalablement à toute étude, une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Information et des Libertés est effectuée – Annexe 2
- b. Un *numéro de téléphone vert* le **08 00 94 36 62** est mis en place et ouvert - gratuit pour les patients depuis un poste fixe - celui-ci est rappelé dans la lettre d'information qui leur est adressé leur permettant ainsi de demander de plus amples renseignements, de communiquer un nouveau numéro, un refus...
- c. A la réception des fichiers de données nominatives cryptées des patients transmis par l'établissement, une analyse est effectuée afin de s'assurer d'absence de numéros téléphoniques, d'adresses ou de doublons.
- d. Un mailing est ensuite réalisé – Annexe 3 Modèle du courrier adressé aux patients.
- e. Les fichiers de données sont remis à jour en fonction des informations reçues sur la ligne du numéro vert : refus de participer, autre numéro de téléphone, horaire d'appel, exclusion pour décès ou hospitalisation...





## Calendrier de réalisation des prestations :

C.H ST PHILIBERT								
Mai		Juin		Juillet				
1	Di		1	Me	P3	1	Ve	P4
2	Lu		2	Je	P3	2	Sa	P4
3	Ma		3	Ve	P3	3	Di	P4
4	Me		4	Sa	P3	4	Lu	P4
5	Je		5	Di	P3	5	Ma	P4
6	Ve		6	Lu	P3	6	Me	P4
7	Sa		7	Ma	P3	7	Je	P4
8	Di		8	Me	P3	8	Ve	P4
9	Lu		9	Je	P3	9	Sa	P4
10	Ma		10	Ve	P3	10	Di	P4
11	Me		11	Sa	P3	11	Lu	P4
12	Je		12	Di	P3	12	Ma	P4
13	Ve		13	Lu	P3	13	Me	P4
14	Sa		14	Ma	P3	14	Je	P4
15	Di		15	Me	P3	15	Ve	P4
16	Lu		16	Je	P3	16	Sa	P4
17	Ma		17	Ve	P3	17	Di	P4
18	Me		18	Sa	P3	18	Lu	P4
19	Je		19	Di		19	Ma	P4
20	Ve	P1	20	Lu		20	Me	P4
21	Sa		21	Ma		21	Je	P4
22	Di		22	Me		22	Ve	P4
23	Lu	P2	23	Je	P4	23	Sa	P4
24	Ma	P2	24	Ve	P4	24	Di	P4
25	Me	P2	25	Sa	P4	25	Lu	P4
26	Je	P3	26	Di	P4	26	Ma	P4
27	Ve	P3	27	Lu	P4	27	Me	
28	Sa	P3	28	Ma	P4	28	Je	
29	Di	P3	29	Me	P4	29	Ve	P5
30	Lu	P3	30	Je	P4	30	Sa	
31	Ma	P3				31	Di	

P1	Réception des fichiers
P2	Phase préparatoire: Analyse des fichiers reçus, mailing et envoi du courrier
P3	Remise à jour des fichiers avec informations reçues sur la ligne Numéro vert
P4	Réalisation des enquêtes
P5	Dépôt du fichier sur plateforme de l'ATIH



## Qualité et traitement des fichiers transmis à l'institut de sondage :

NOMBRE D'ADRESSE TOTAL	240
NOMBRE DE DOUBLONS	0
NOMBRE D'ADRESSE EXPLOITABLES	240
NOMBRE DE TELEPHONE RETROUVES	0
NOMBRE DE COURRIERS ENVOYES AUX PATIENTS	240
NOMBRE DE COURRIERS RETOURNES A L'INSTITUT : NPAI	1

## Utilisation du Numéro Vert par les patients:

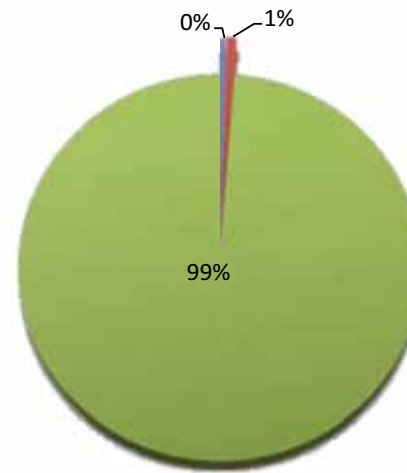
APPELS POUR REFUSER DE PARTICIPER	1
APPELS POUR DONNER UN AUTRE NUMERO DE TEL.	3
APPELS POUR PROGRAMMER LA DATE DE L'INTERVIEW	0
APPELS POUR INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES	0
APPELS POUR DONNER DES INFORMATIONS (Ré hospitalisation, décès, trop fatigué, non maîtrise de français, incapacité physique ou psychologique...)	2



### Bilan des adresses utilisées au final :

NOMBRE D'ADRESSES APRES RECHERCHE TELEPHONIQUE 240

NOMBRE D'ADRESSES UTILISABLES POUR REALISER LES INTERVIEWS - adresses chargées sur le CATI 237



RETOUR COURRIER NPAI  
EXCLUSION AVANT APPEL  
TOTAL FICHER CATI

Taux de fichiers exploitables après phase préparatoire



## II. Enquêtes :

### 2. Plateforme téléphonique:

#### a. Suivi :

L'équipe des télé conseillers reçoit une formation adaptée sur le questionnaire selon le guide de formation des enquêteurs (annexe 14 de la note du Ministère du travail, de l'emploi et de la santé).

Tout au long de l'enquête le chef de projet écoute des enregistrements ou des appels en cours pour contrôler que l'ensemble des consignes soit bien respecté et que rien n'influence les répondants.



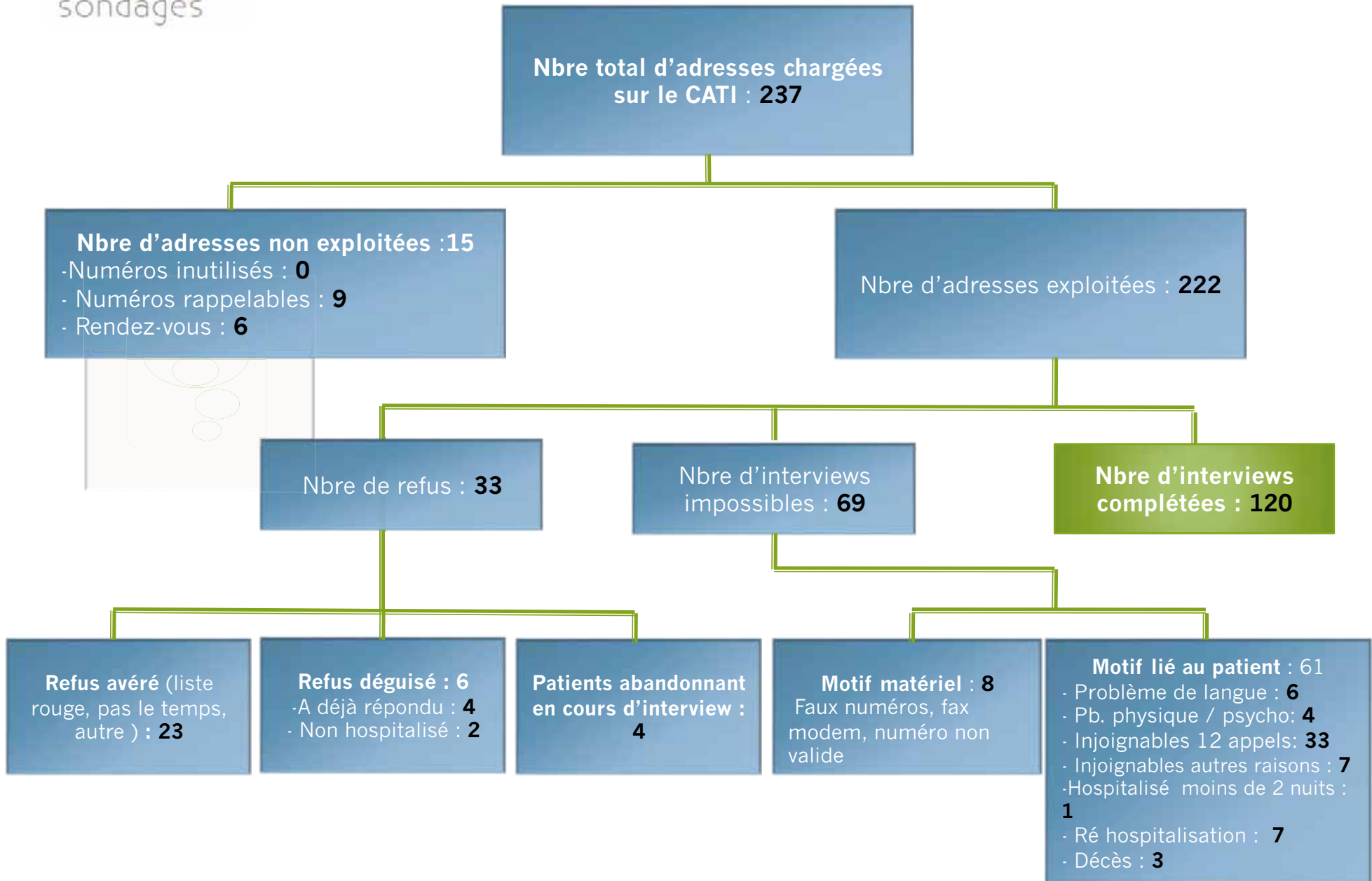
#### b. Rapport d'activité :

1° Tableau d'activité final

2° Tableau taux de participation

3° Tableau de bilan des interviews téléphoniques

# 1. Organigramme Activité finale:





## 2. Taux de participation :

<b>TAUX EXPLOITATION FICHER ADRESSE</b>	<b>93,67 %</b>
<b>TAUX DE PARTICIPATION BRUT</b>	<b>54,05 %</b>
<b>TAUX DE PARTICIPATION NET</b>	<b>78,43 %</b>

*NB : Selon la charte du Ministère du travail, de l'emploi et de la santé : le taux de participation net devrait être supérieur ou égal à 70 %*

## 3. Bilan des interviews :

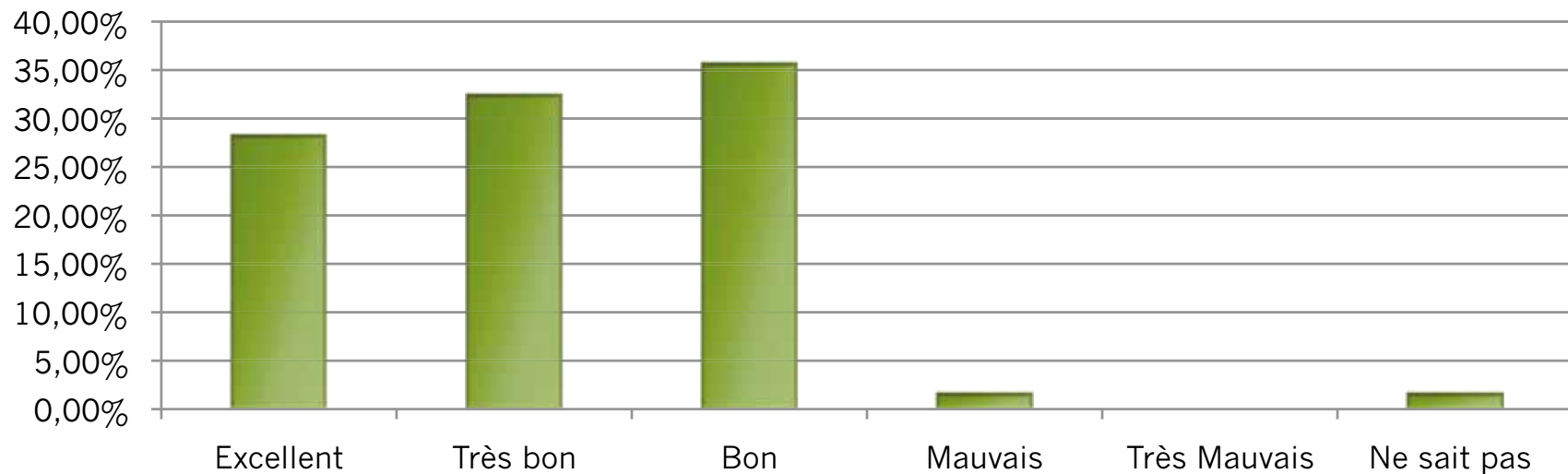


<b>NOMBRE INTERVIEWS REALISEES</b>	<b>120</b>
<b>DUREE MINIMALE INTERVIEW (Minutes)</b>	<b>7,17</b>
<b>DUREE MAXIMALE INTERVIEW (Minutes)</b>	<b>29,22</b>
<b>DUREE MOYENNE INTERVIEW (Minutes)</b>	<b>12,53</b>
<b>NOMBRE MOYEN D'APPEL PAR NUMERO</b>	<b>3,08</b>
<b>NOMBRE D'INJOIGNABLE - 12 RELANCES</b>	<b>33</b>
<b>NOMBRE DE FAUX NUMEROS</b>	<b>8</b>

### III. Questionnaires :

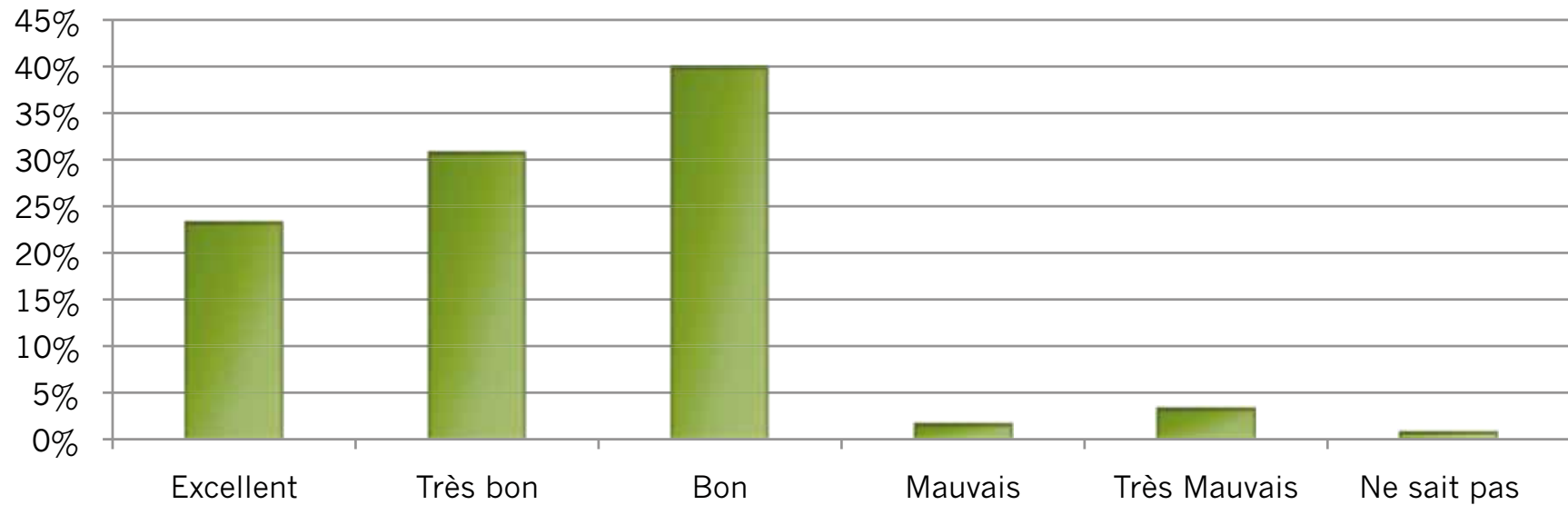
**Q1 : Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé à vous ou à vos proches par le service administratif lors de votre arrivée ?**

Réponse question No 1		
	REPONSE	
Excellent	28.33%	34
Tress bon	32.50%	39
Bon	35.83%	43
Mauvais	1.67%	2
Très Mauvais	0.00%	0
Ne sait pas	1.67%	2
Pas de réponse	0.00%	0



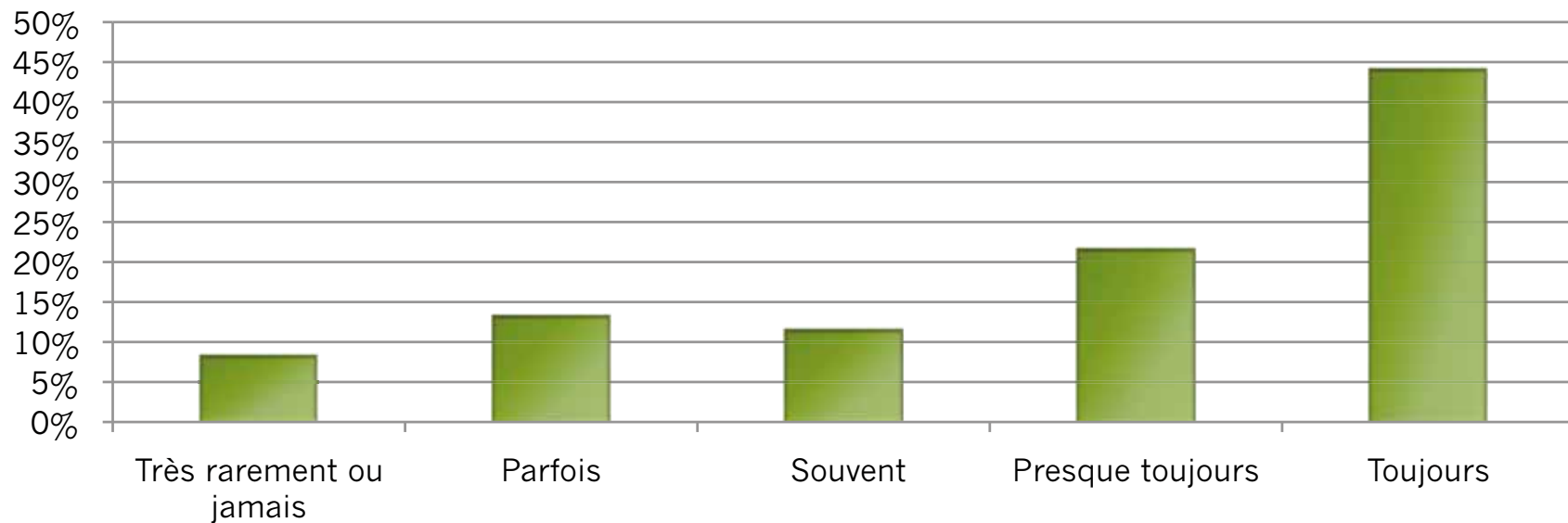
**Q2 : Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans les services de soins - service des urgences exclu était?**

Réponse question No 2		
Reponse		
Excellent	23.33%	28
Très bon	30.83%	37
Bon	40.00%	48
Mauvais	1.67%	2
Très Mauvais	3.33%	4
Ne sait pas	0.83%	1
Pas de réponse	0.00%	0



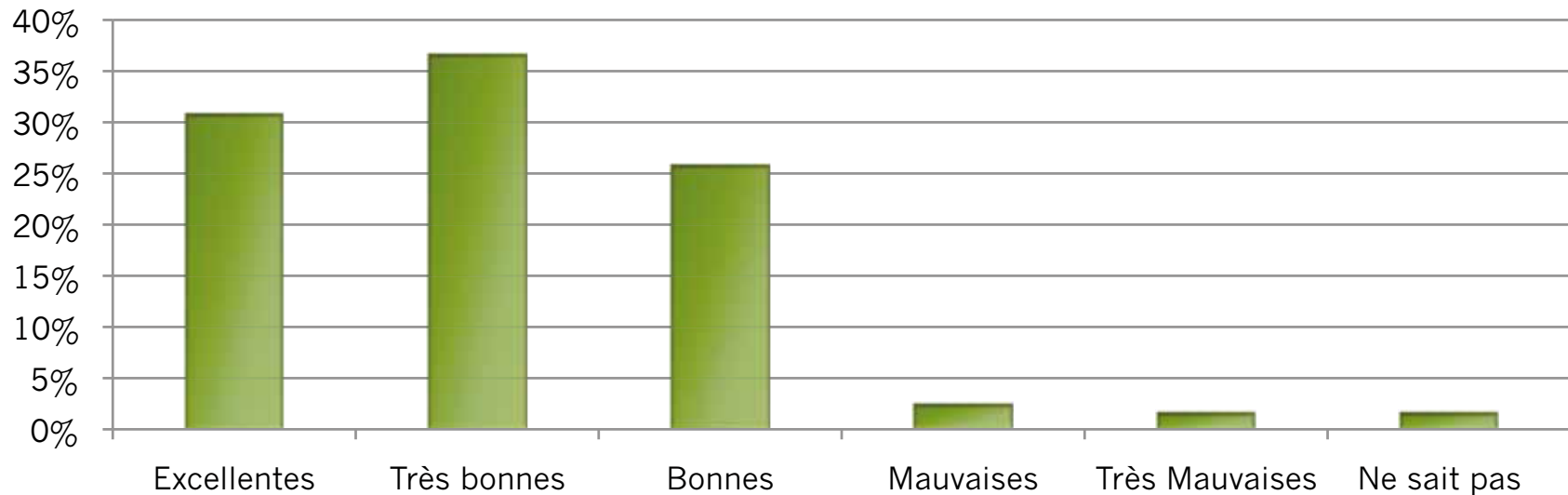
**Q3 : Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?**

Réponse question No 3		
REPONSE		
Très rarement ou jamais	8.33%	10
Parfois	13.33%	16
Souvent	11.67%	14
Presque toujours	21.67%	26
Toujours	44.17%	53
Pas de réponse	0.83%	1



**Q4 : Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient ?**

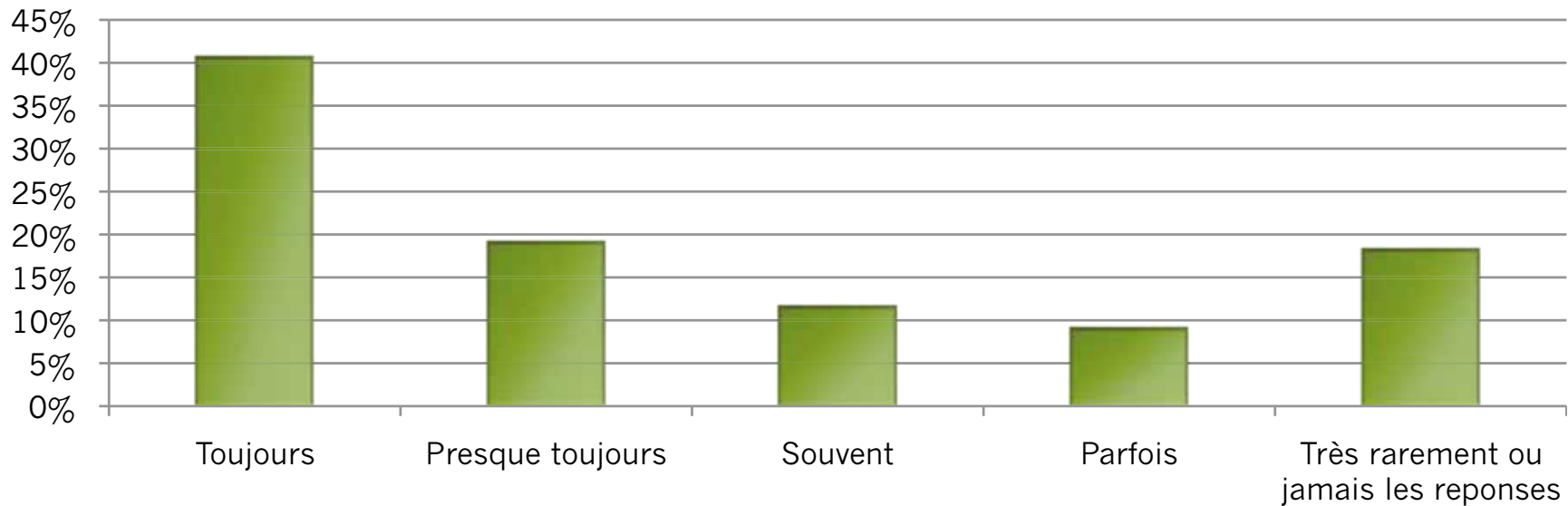
Réponse question No 4		
REPONSE		
Excellentes	30.83%	37
Très bonnes	36.67%	44
Bonnes	25.83%	31
Mauvaises	2.50%	3
Très Mauvaises	1.67%	2
Ne sait pas	1.67%	2
Pas de réponse	0.83%	1





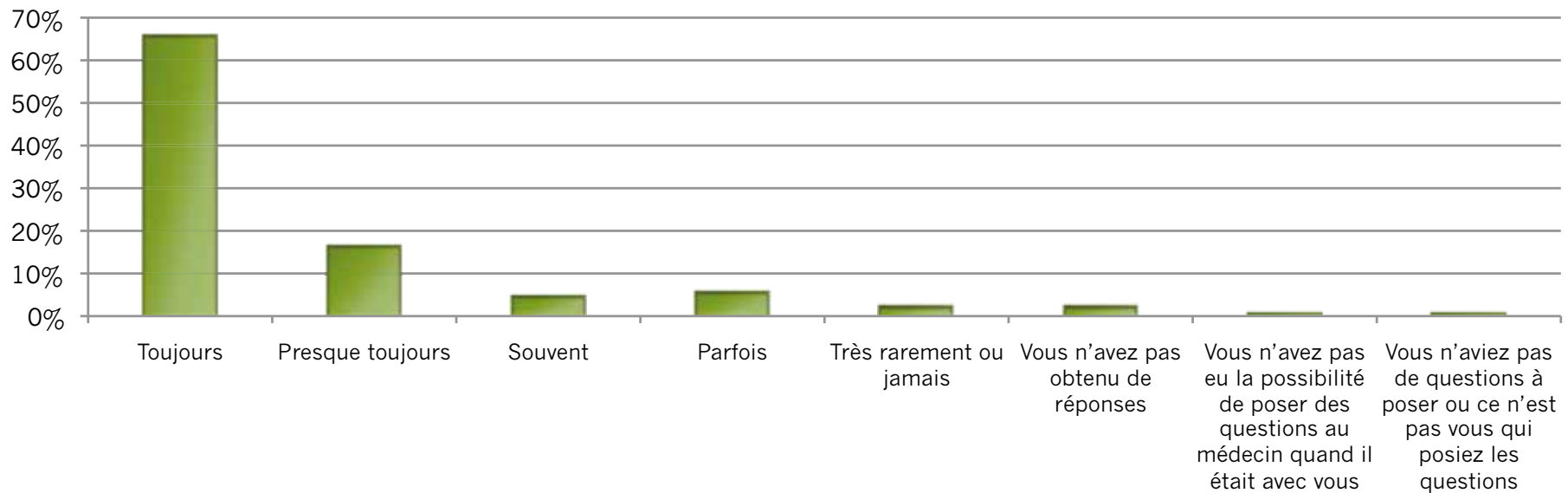
**Q5 : Pendant votre séjour, avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc. ?**

Réponse question No 5		
	REPONSE	
Toujours	40.83%	49
Presque toujours	19.17%	23
Souvent	11.67%	14
Parfois	9.17%	11
Très rarement ou jamais les reponses	18.33%	22
Pas de réponse	0.83%	1



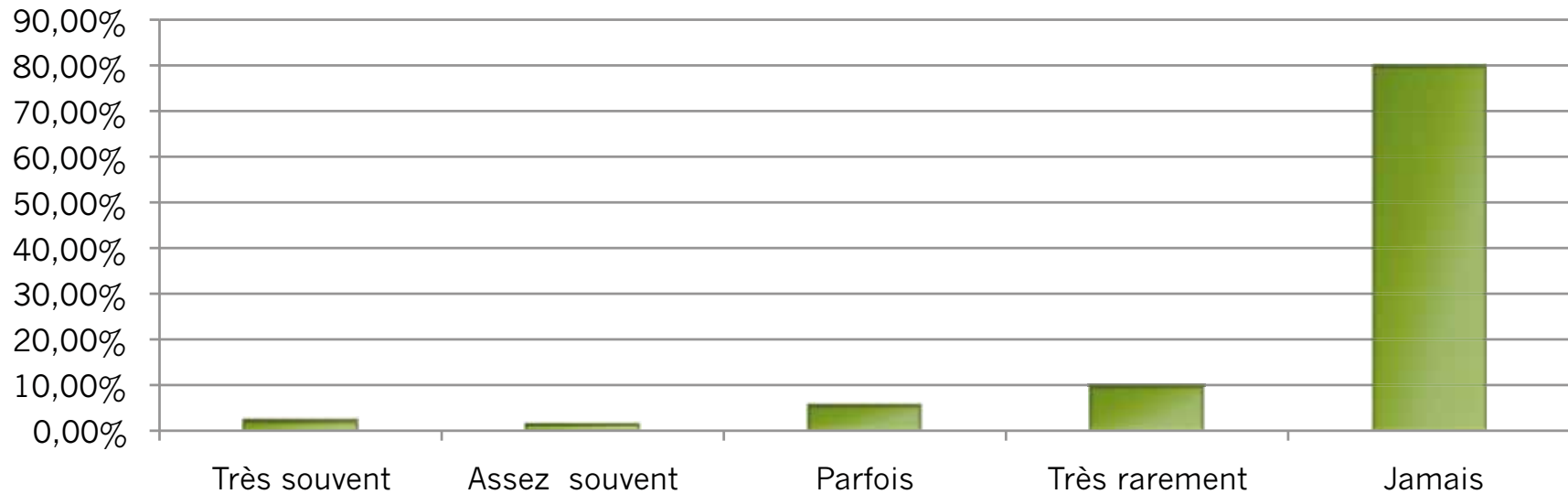
## Q6 : Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service, avez-vous compris les réponses ?

Réponse question No 6		
	REPONSE	
Toujours	65.83%	79
Presque toujours	16.67%	20
Souvent	5.00%	6
Parfois	5.83%	7
Très rarement ou jamais	2.50%	3
Vous n'avez pas obtenu de réponses	2.50%	3
Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous	0.83%	1
Vous n'aviez pas de questions à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions	0.83%	1
Pas de réponse	0.00%	0



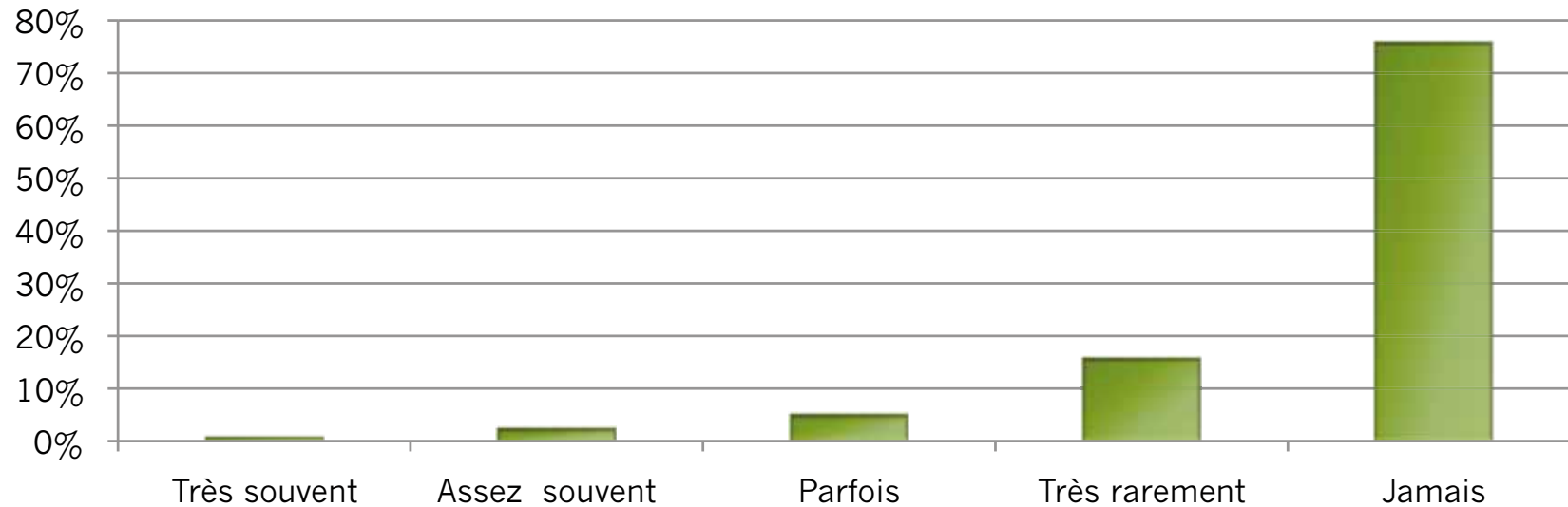
**Q7: Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là?**

Réponse question No 7		
REPONSE		
Très souvent	2.50%	3
Assez souvent	1.67%	2
Parfois	5.83%	7
Très rarement	10.00%	12
Jamais	80.00%	96
Pas de réponse	0.00%	0



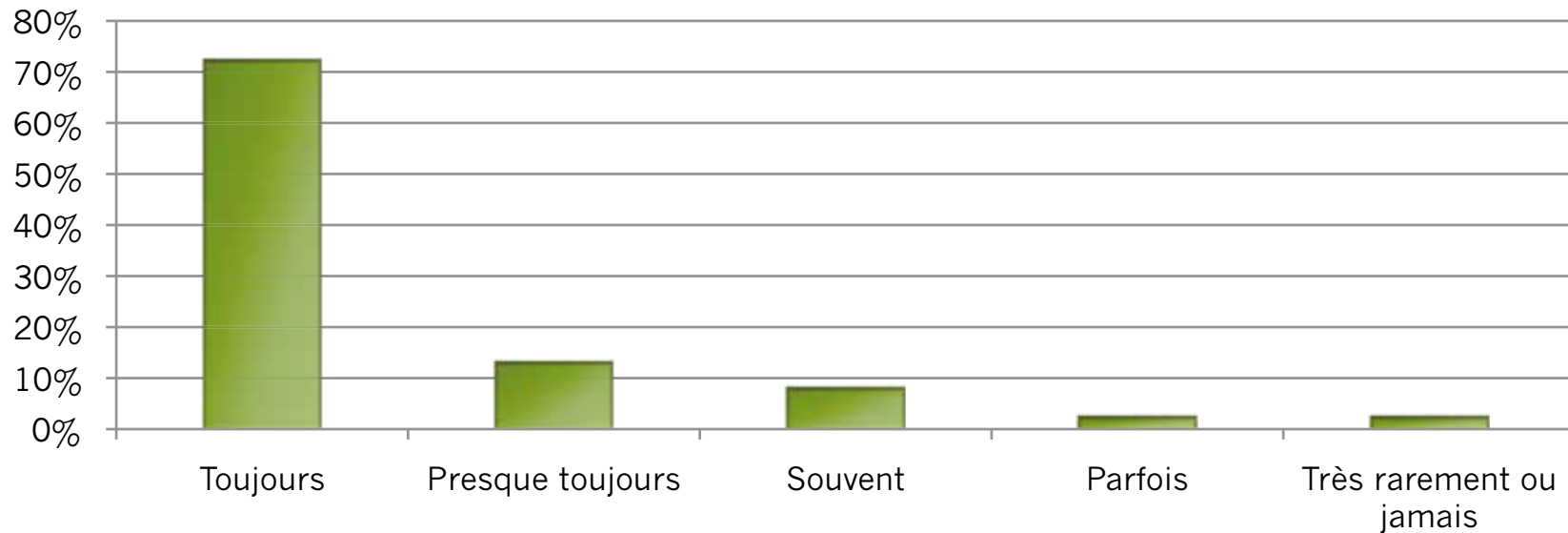
**Q8: Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés du service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?**

Réponse question No 8		
REPONSE		
Très souvent	0.83%	1
Assez souvent	2.50%	3
Parfois	5.00%	6
Très rarement	15.83%	19
Jamais	75.83%	91
Pas de réponse	0.00%	0



**Q9: Le personnel de service était-il poli et aimable? Diriez-vous...**

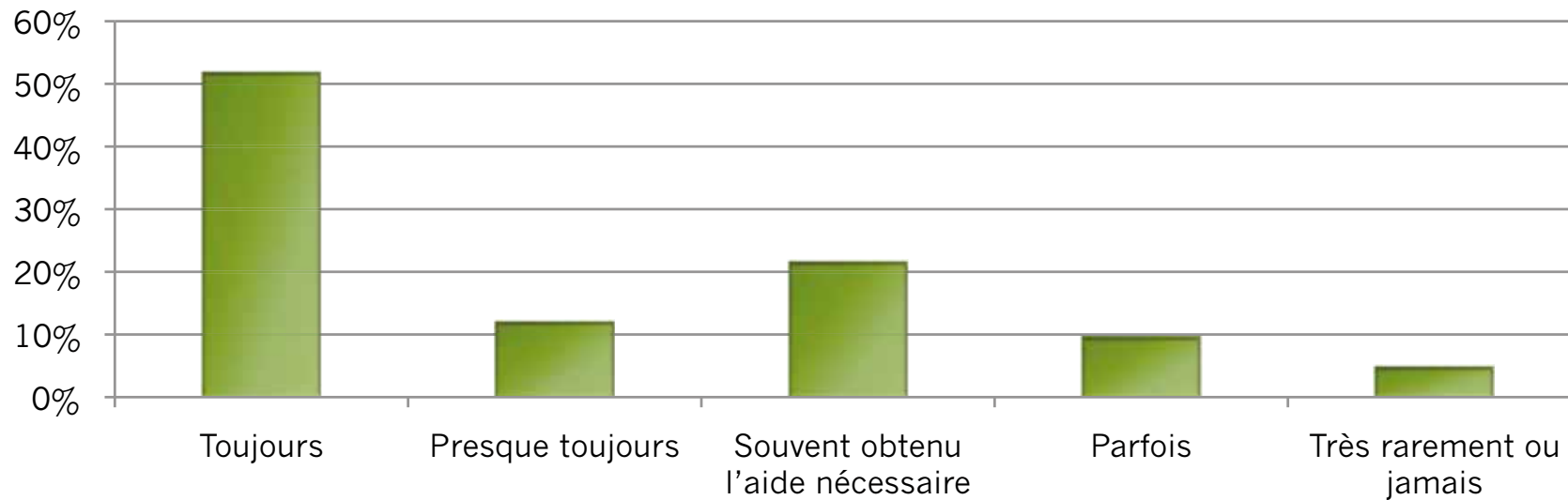
Réponse question No 9		
REPONSE		
Toujours	72.50%	87
Presque toujours	13.33%	16
Souvent	8.33%	10
Parfois	2.50%	3
Très rarement ou jamais	2.50%	3
Pas de réponse	0.83%	1



**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 ?**

Réponse question No 10		
	REPONSE	
Toujours	51.81%	43
Presque toujours	12.05%	10
Souvent obtenu l'aide nécessaire	21.69%	18
Parfois	9.64%	8
Très rarement ou jamais	4.82%	4
Vous n'avez pas eu besoin d'aide / Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide		
	30.83%	37
Pas de réponse		
	0.00%	0

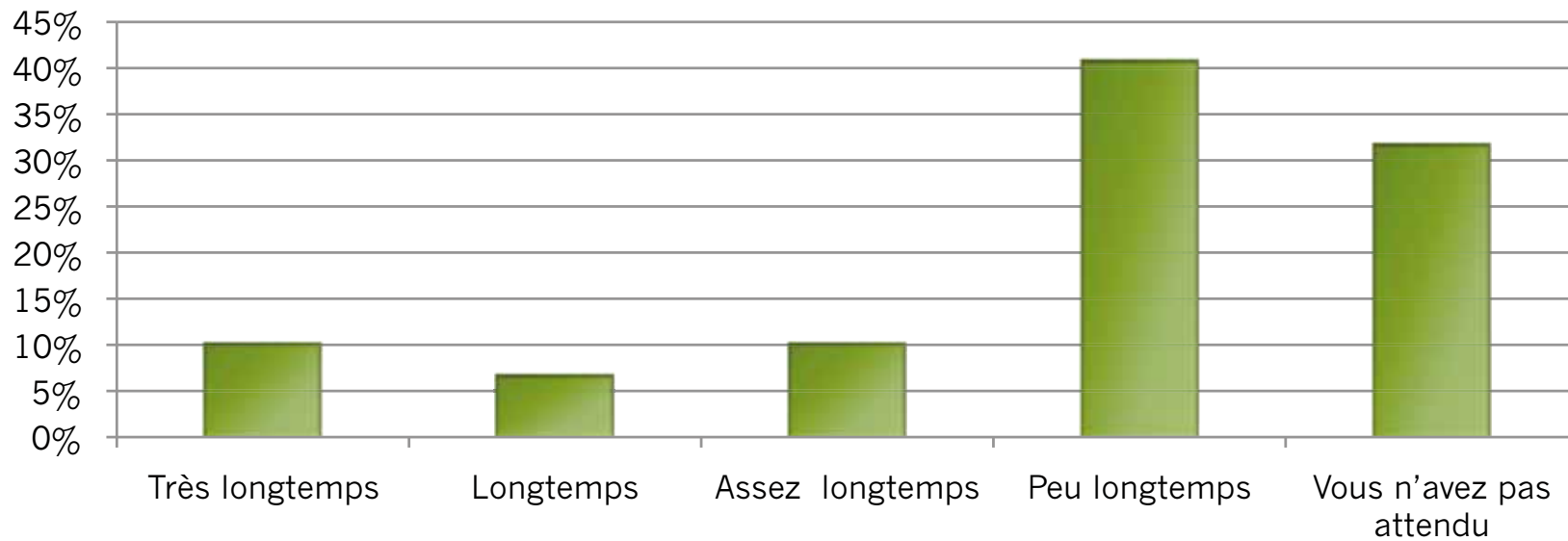
Pour 83 patients concernés



### Q11: Si vous avez eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu...?

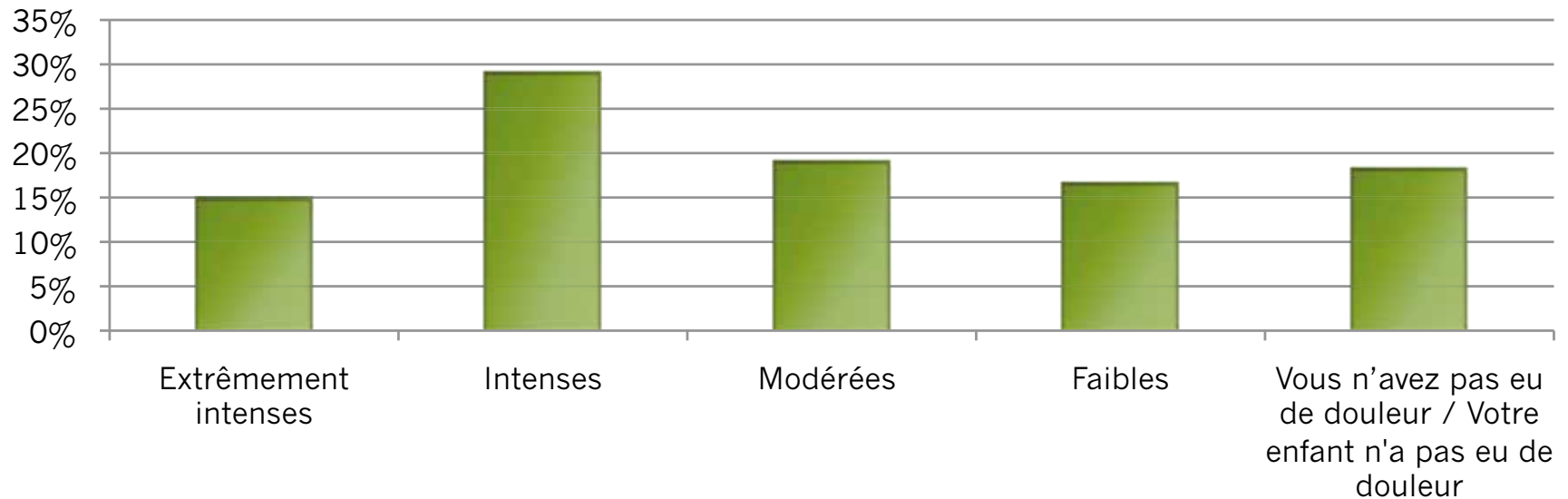
Réponse question No 11		
	REPONSE	
Très longtemps	10.23%	9
Longtemps	6.82%	6
Assez longtemps	10.23%	9
Peu longtemps	40.91%	36
Vous n'avez pas attendu	31.82%	28
Vous n'avez pas eu besoin d'aide en urgence / Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide en urgence	26.67%	32
Pas de réponse	0.00%	0

Pour 88 patients concernés



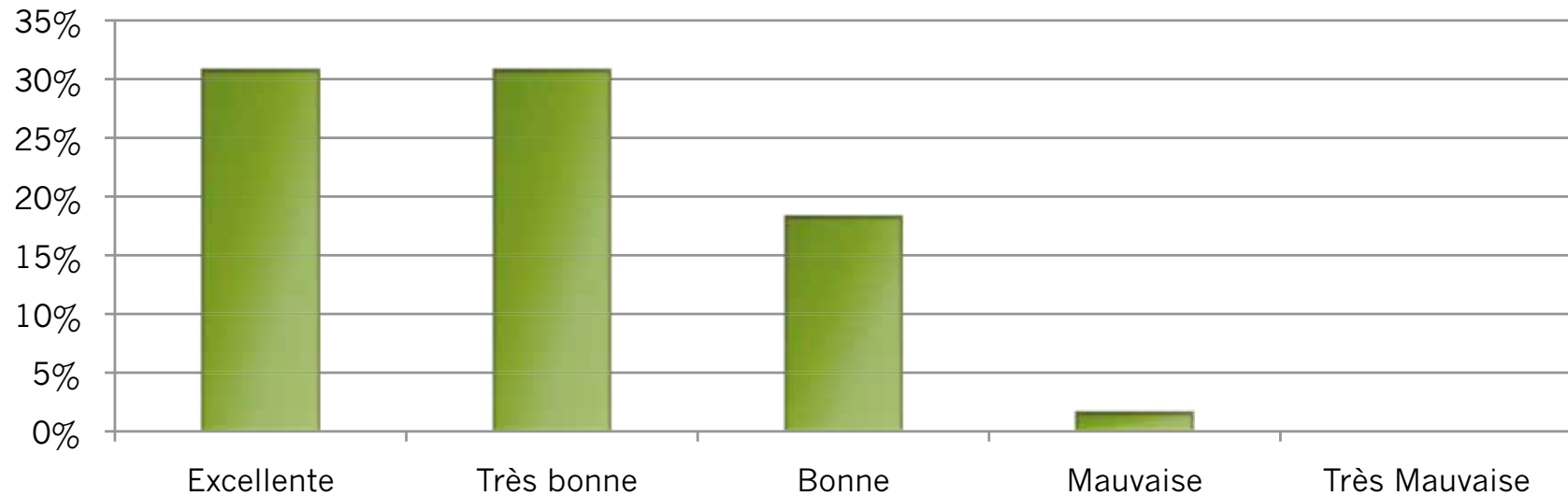
**Q12: Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?**

Réponse question No 12		
	REPONSE	
Extrêmement intenses	15.0%	18
Intenses	29.2%	35
Modérées	19.2%	23
Faibles	16.7%	20
Vous n'avez pas eu de douleur / Votre enfant n'a pas eu de douleur	18.3%	22
Pas de réponse	1.7%	2



**Q13: Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...**

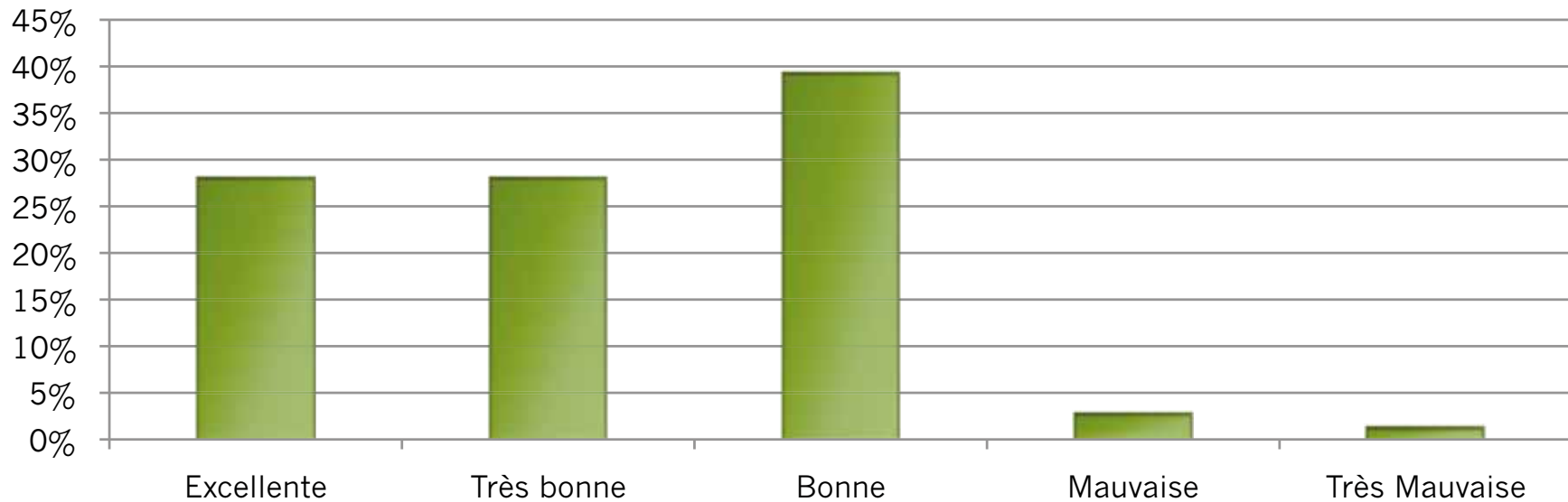
Réponse question No 13		
	REPONSE	
Excellente	30.83%	37
Très bonne	30.83%	37
Bonne	18.33%	22
Mauvaise	1.67%	2
Très Mauvaise	0.00%	0
Pas de réponse	18.33%	22



**Q14: Que pensez-vous de la façon dont les autres inconfort 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... ?**

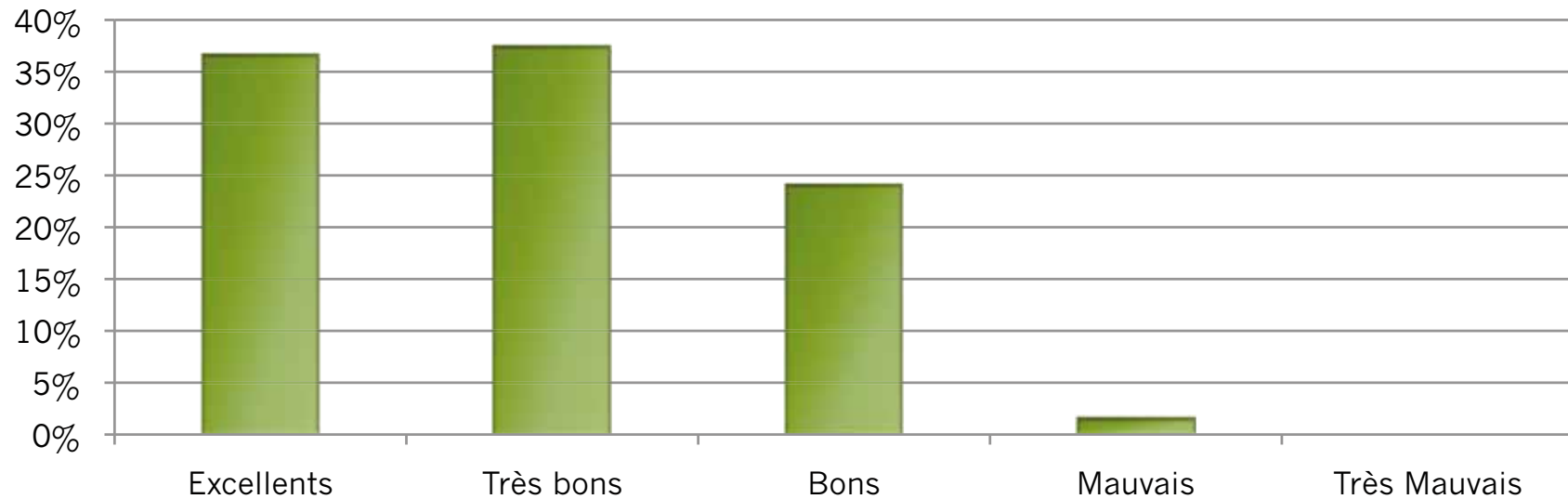
Réponse question No 14		
	REPONSE	
Excellente	28.17%	20
Très bonne	28.17%	20
Bonne	39.44%	28
Mauvaise	2.82%	2
Très Mauvaise	1.41%	1
Vous n'avez pas eu d'inconfort de ce type / Votre enfant n'a pas eu d'inconfort de ce type		
	40.83%	49
Pas de réponse		
	0.00%	0

Pour 71 patients concernés



**Q15: Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus à l'hôpital étaient... ?**

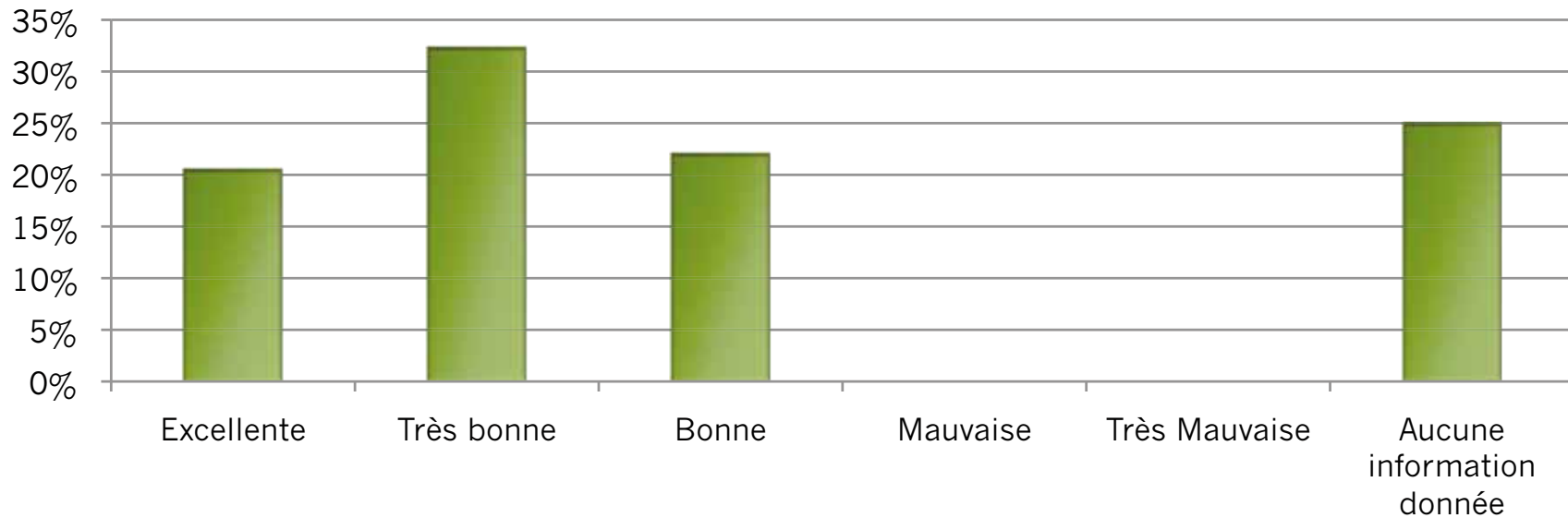
Réponse question No 15		
	REPONSE	
Excellents	36.67%	44
Très bons	37.50%	45
Bons	24.17%	29
Mauvais	1.67%	2
Très Mauvais	0.00%	0
Pas de réponse	0.00%	0



**Q16: Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à l'hôpital? Diriez-vous qu'elle était...**

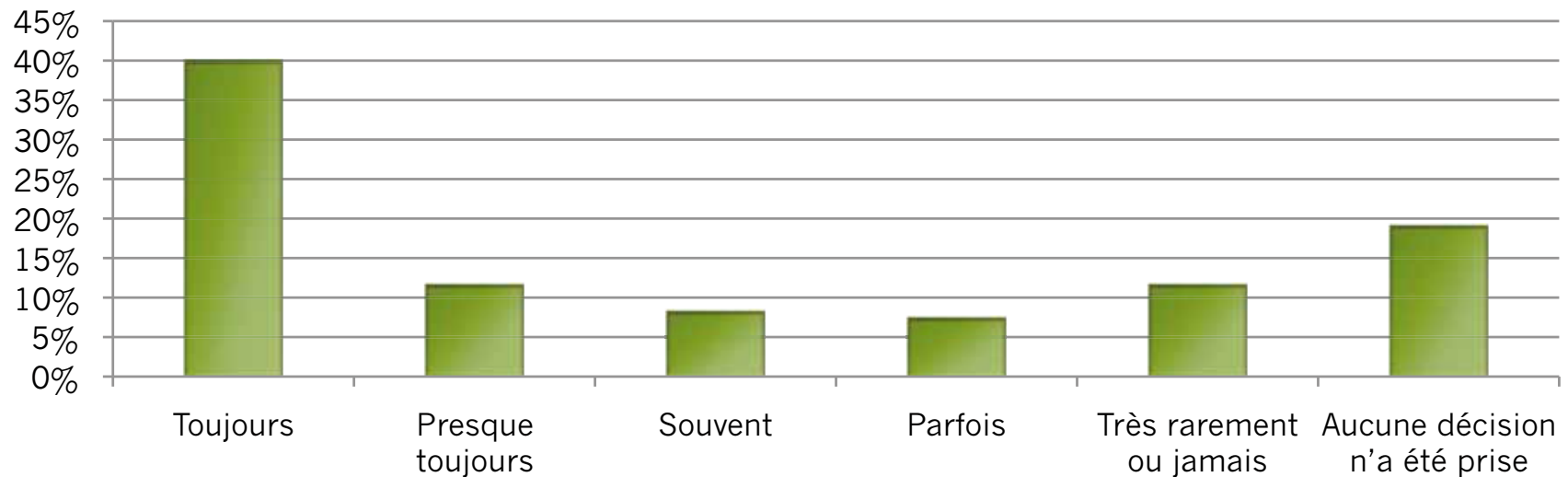
Réponse question No 16		
	REPONSE	
Excellente	20.59%	14
Très bonne	32.35%	22
Bonne	22.06%	15
Mauvaise	0.00%	0
Très Mauvaise	0.00%	0
Aucune information donnée	25.00%	17
Vous n'avez pas eu de nouveau médicament / Il n'a pas eu de nouveau médicament		
	39.17%	47
Ne sait pas	4.17%	5
Pas de réponse	0.00%	0

Pour 68 patients concernés



**Q17: Lors de votre hospitalisation, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?**

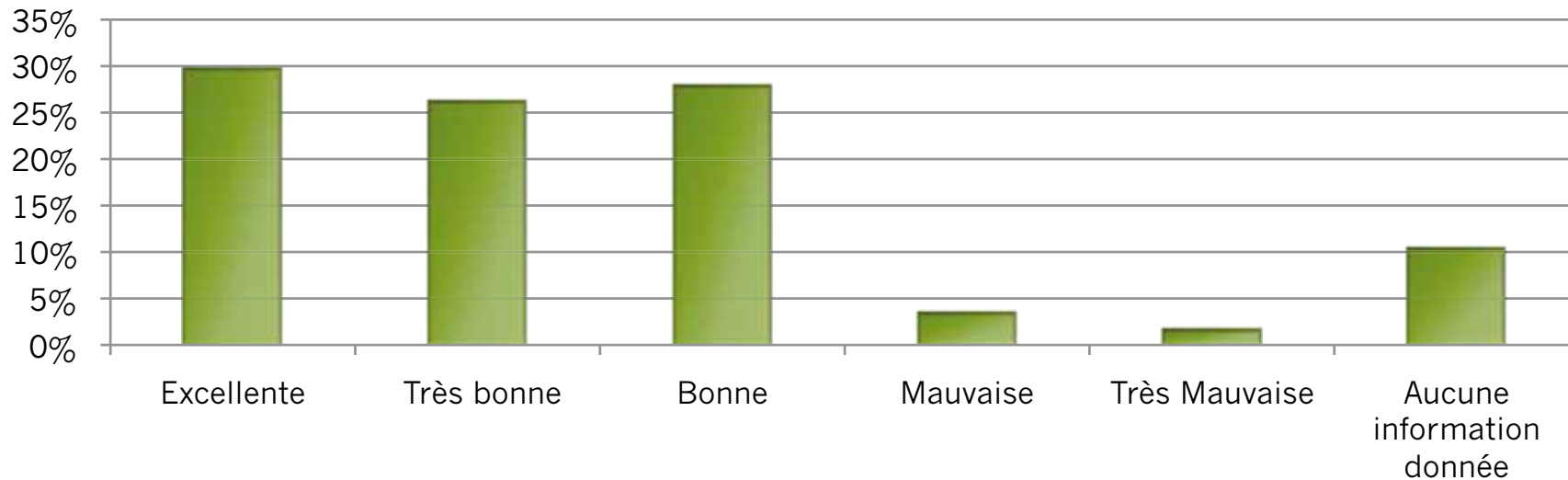
Réponse question No 17		
	REPONSE	
Toujours	40.00%	48
Presque toujours	11.67%	14
Souvent	8.33%	10
Parfois	7.50%	9
Très rarement ou jamais	11.67%	14
Aucune décision n'a été prise	19.17%	23
Pas de réponse	1.67%	2



**Q18: Si vous avez passé des examens invasifs à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les complications possibles? Diriez-vous qu'elle était...**

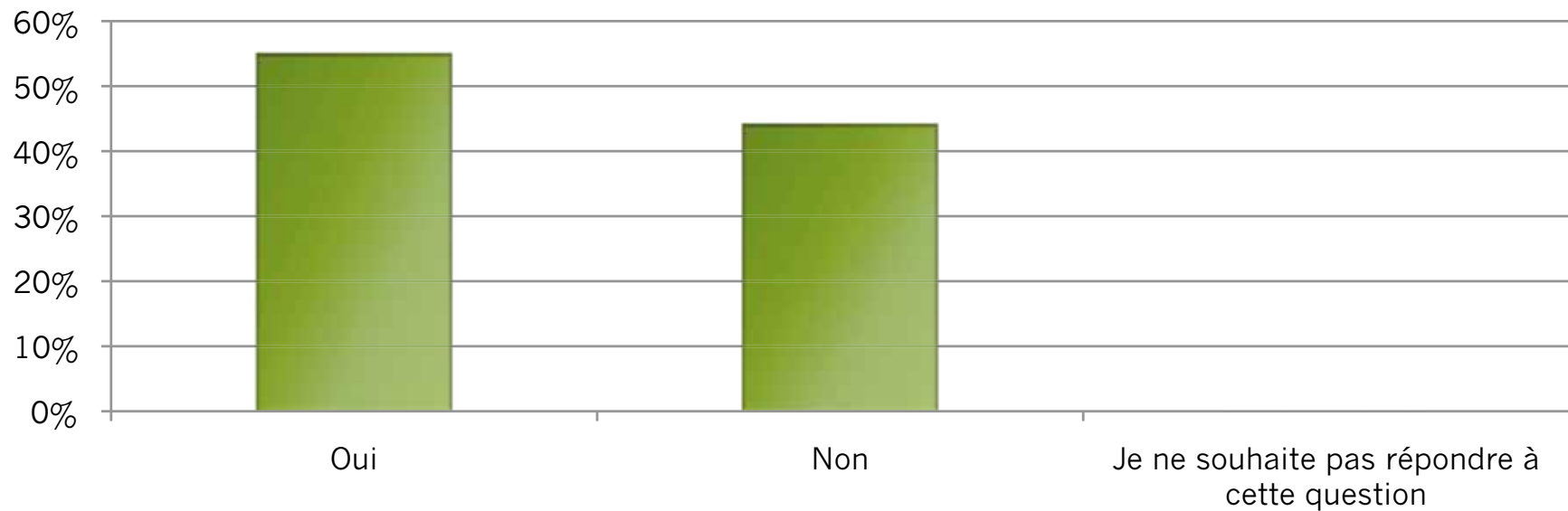
Réponse question No 18		
	REPONSE	
Excellente	29.82%	17
Très bonne	26.32%	15
Bonne	28.07%	16
Mauvaise	3.51%	2
Très Mauvaise	1.75%	1
Aucune information donnée	10.53%	6
Vous n'avez pas eu d'examen / Il n'a pas eu d'examen invasif		
	49.17%	59
Ne sait pas		
	3.33%	4
Pas de réponse		
	0.00%	0

Pour 57 patients concernés



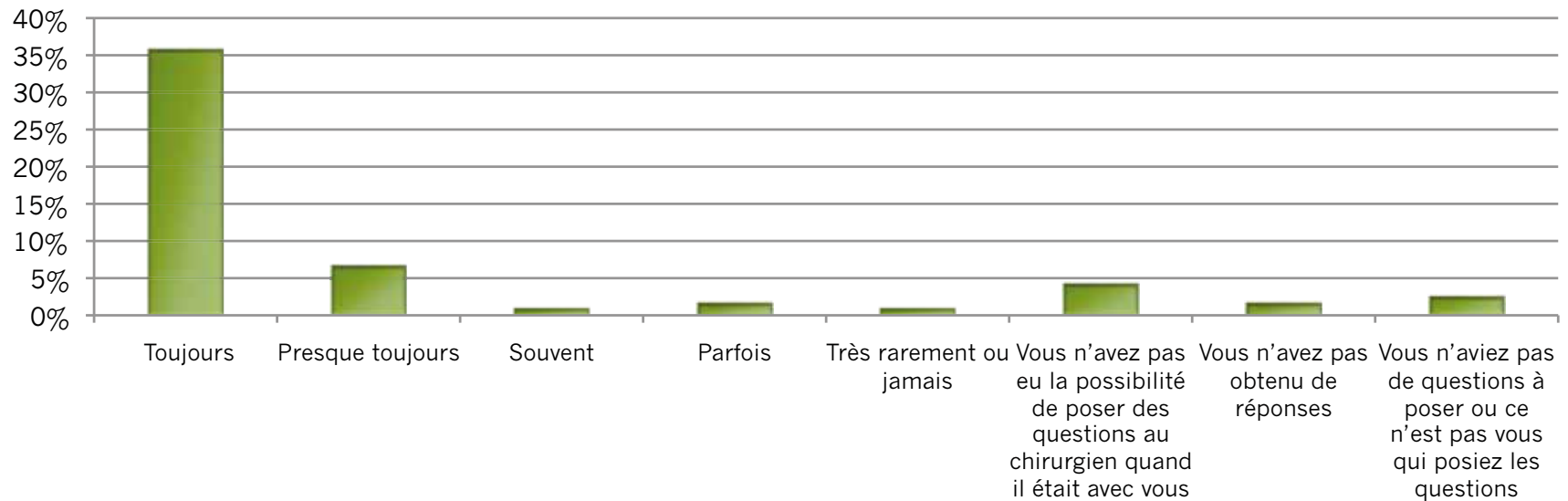
**Q19: Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation ?**

Réponse question No 19		
	REPONSE	
Oui	55.00%	66
Non	44.17%	53
Je ne souhaite pas répondre à cette question	0.00%	0
Pas de réponse	0.83%	1



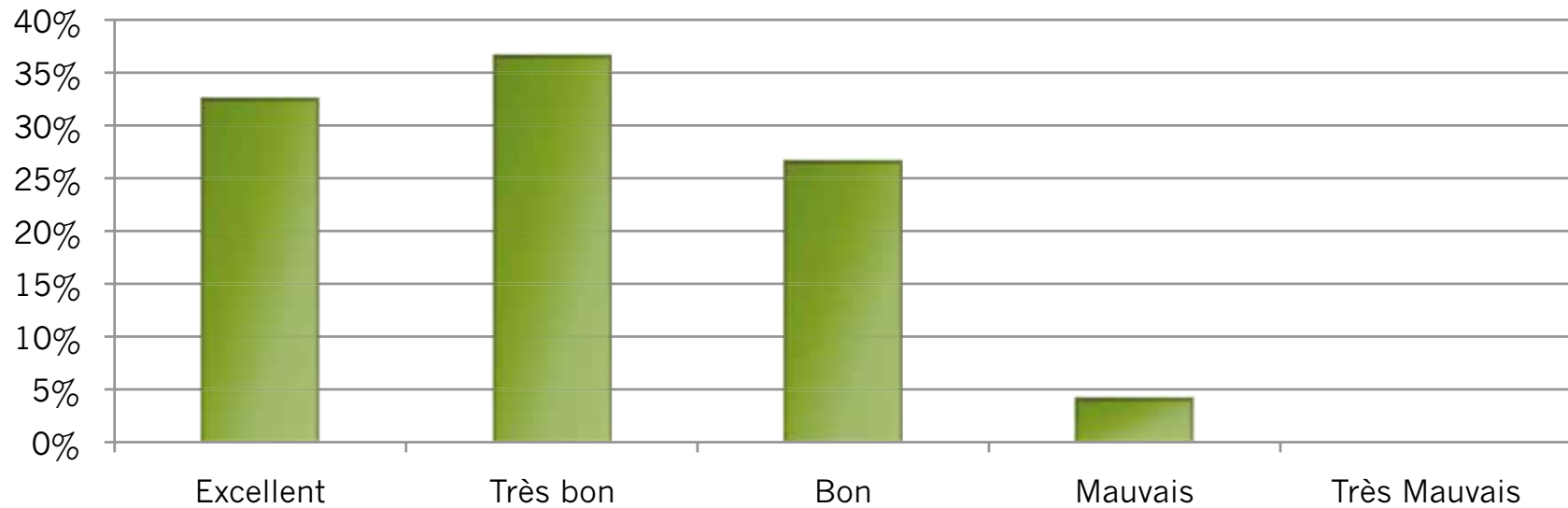
**Q20: Quand vous avez posé des questions au chirurgien sur votre opération, avez-vous compris les réponses ?**

Réponse question No 20		
	REPONSE	
Toujours	35.83%	43
Presque toujours	6.67%	8
Souvent	0.83%	1
Parfois	1.67%	2
Très rarement ou jamais	0.83%	1
Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au chirurgien quand il était avec vous		
Vous n'avez pas obtenu de réponses		
Vous n'aviez pas de questions à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions		
Pas de réponse		
	45.83%	55



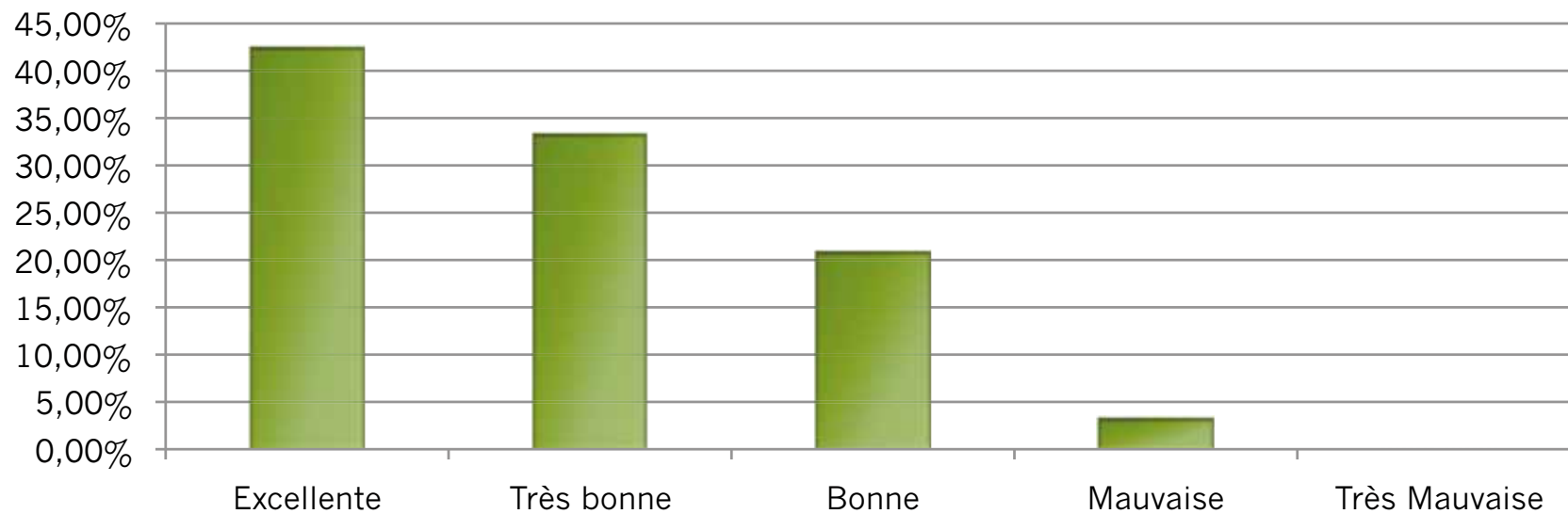
**Q21: Que pensez-vous du confort de votre chambre ?  
Diriez-vous qu'il était...**

Réponse question No 21		
	REPONSE	
Excellent	32.50%	39
Très bon	36.67%	44
Bon	26.67%	32
Mauvais	4.17%	5
Très Mauvais	0.00%	0
Pas de réponse	0.00%	0



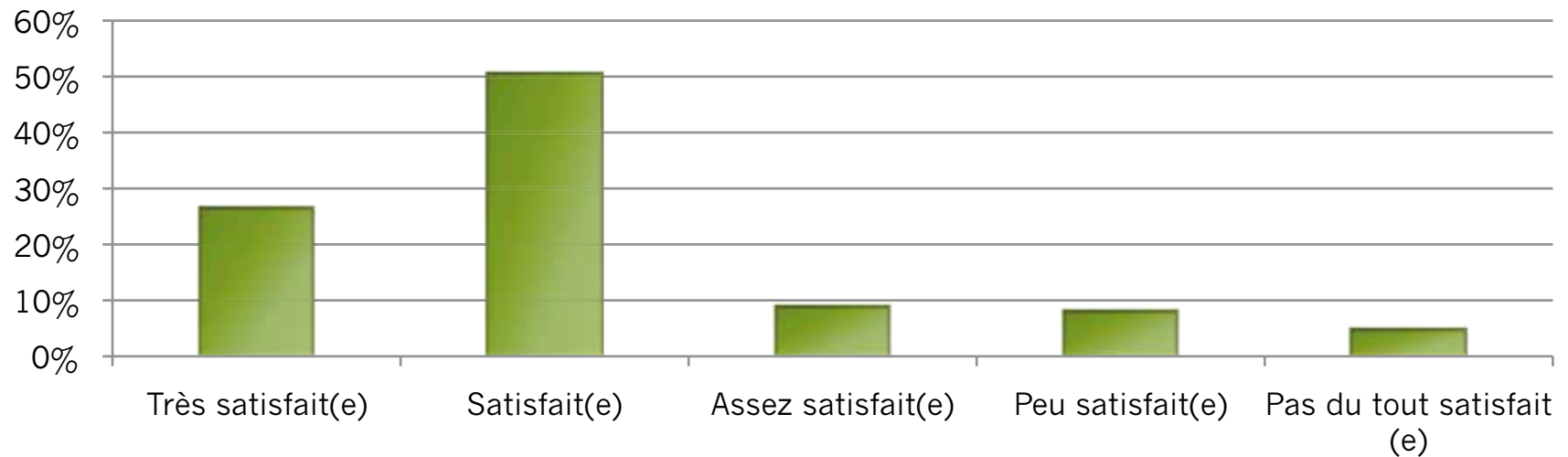
**Q22: Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ?  
Diriez-vous qu'elle était...**

Réponse question No 22		
	REPONSE	
Excellente	42.50%	51
Très bonne	33.33%	40
Bonne	20.83%	25
Mauvaise	3.33%	4
Très Mauvaise	0.00%	0
Pas de réponse	0.00%	0



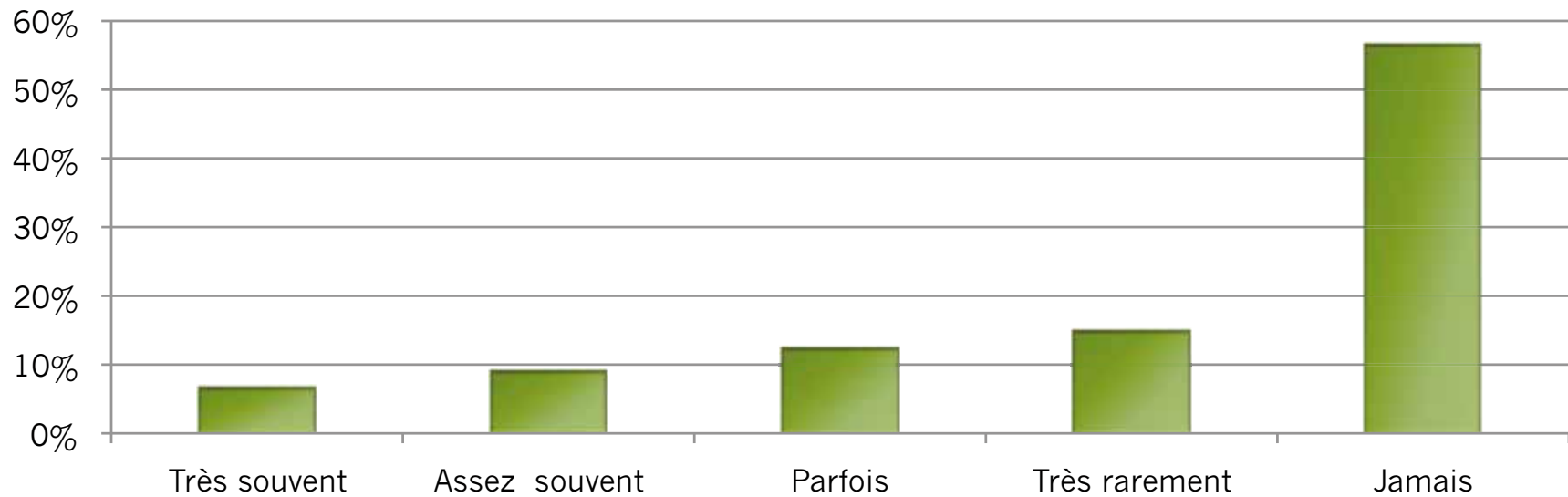
**Q23: Etiez-vous satisfaite(e) de la température de votre chambre ?  
Diriez-vous ...**

Réponse question No 23		
	REPONSE	
Très satisfait(e)	26.67%	32
Satisfait(e)	50.83%	61
Assez satisfait(e)	9.17%	11
Peu satisfait(e)	8.33%	10
Pas du tout satisfait(e)	5.00%	6
Pas de réponse	0.00%	0



**Q24: Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?**

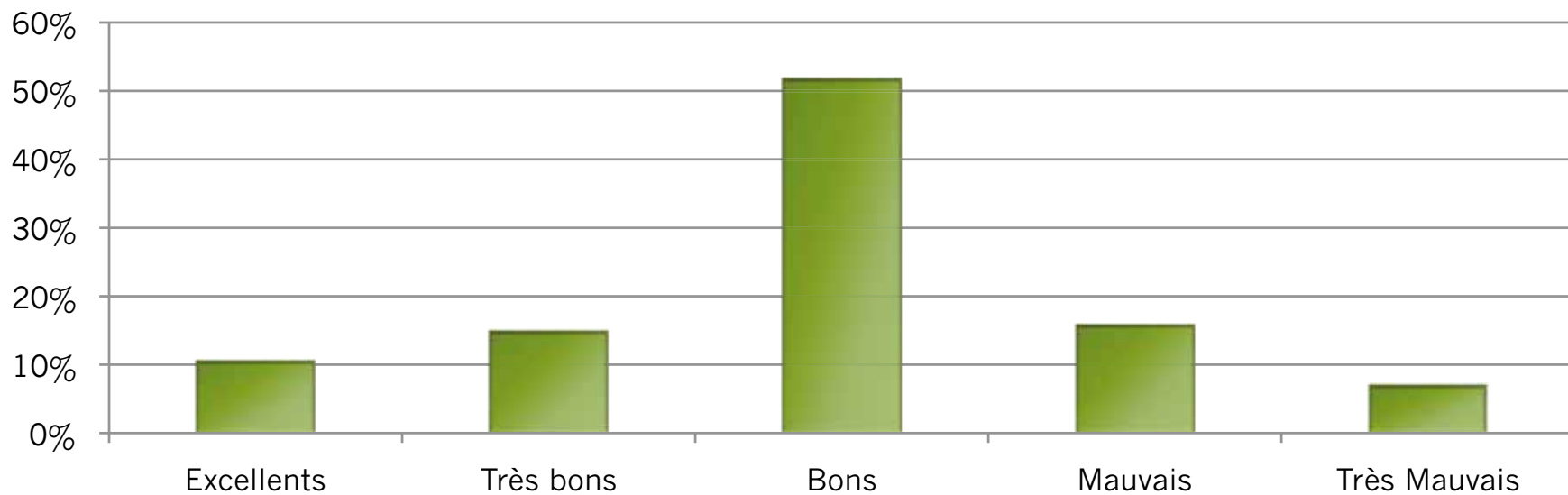
Réponse question No 24		
	REPONSE	
Très souvent	6.67%	8
Assez souvent	9.17%	11
Parfois	12.50%	15
Très rarement	15.00%	18
Jamais	56.67%	68
Pas de réponse	0.00%	0



### Q25: Que pensez-vous des repas servis à l'hôpital ? Etaient-ils...

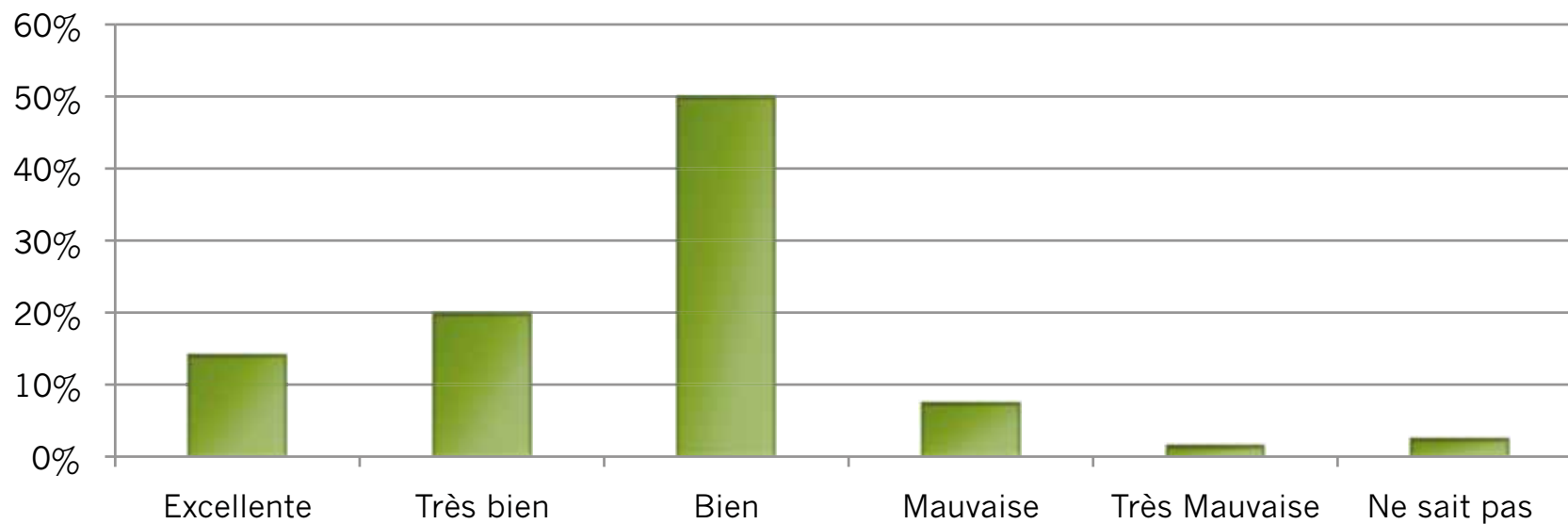
Réponse question No 25		
	REPONSE	
Excellents	10.53%	12
Très bons	14.91%	17
Bons	51.75%	59
Mauvais	15.79%	18
Très Mauvais	7.02%	8
Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé		
	4.17%	5
Pas de réponse		
	0.83%	1

Pour 114 patients concernés



**Q26: Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? Etait-elle...**

Réponse question No 26		
	REPONSE	
Excellente	14.17%	17
Très bien	20.00%	24
Bien	50.00%	60
Mauvaise	7.50%	9
Très Mauvaise	1.67%	2
Ne sait pas	2.50%	3
Pas de réponse	4.17%	5

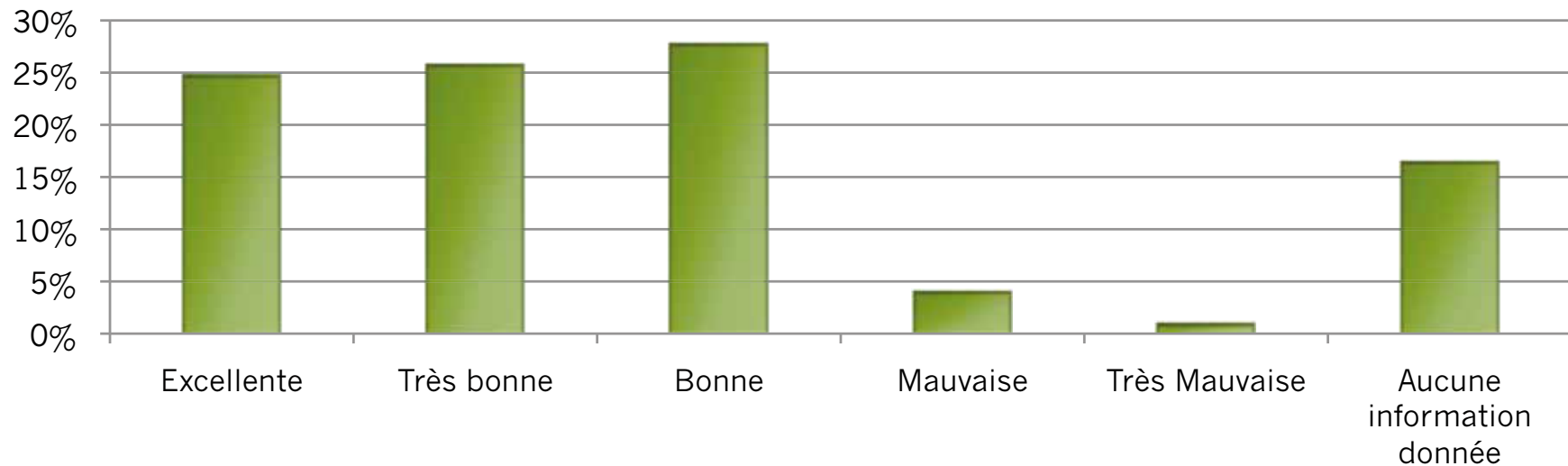




**Q27: Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie comme le dosage, les horaires, les effets indésirables...? Diriez-vous qu'elle était....**

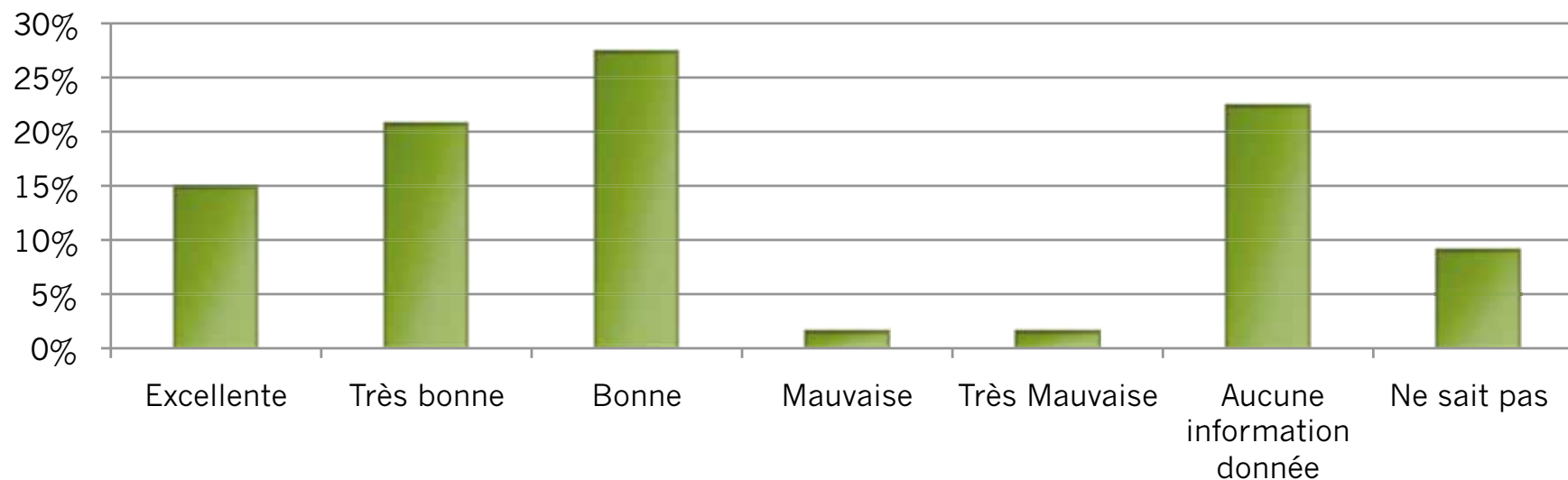
Réponse question No 27		
	REPONSE	
Excellente	24.74%	24
Très bonne	25.77%	25
Bonne	27.84%	27
Mauvaise	4.12%	4
Très Mauvaise	1.03%	1
Aucune information donnée	16.49%	16
Vous n'avez pas de médicament a prendre / Il n'avait pas de médicament a prendre		
	18.33%	22
Ne sait pas	0.83%	1
Pas de réponse	0.00%	0

Pour 97 patients concernés



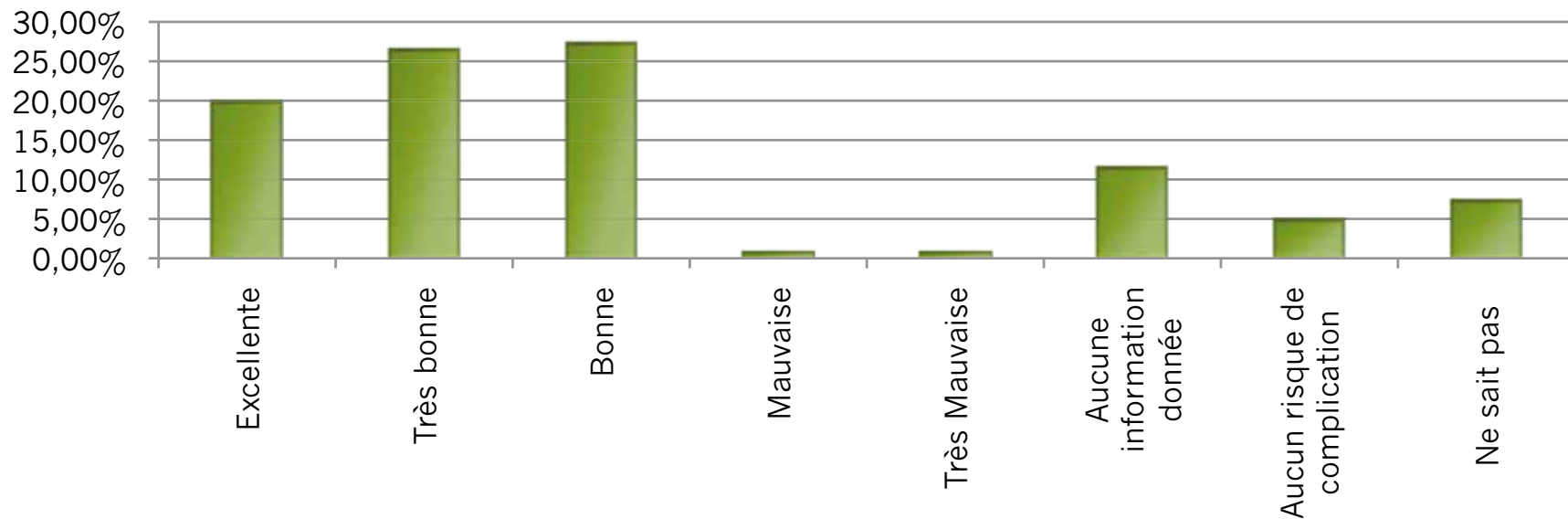
**Q28: Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur la reprise de vos activités après la sortie comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles...? Diriez-vous qu'elle était...**

Réponse question No 28		
	REPONSE	
Excellente	15.00%	18
Très bonne	20.83%	25
Bonne	27.50%	33
Mauvaise	1.67%	2
Très Mauvaise	1.67%	2
Aucune information donnée	22.50%	27
Ne sait pas	9.17%	11
Pas de réponse	1.67%	2



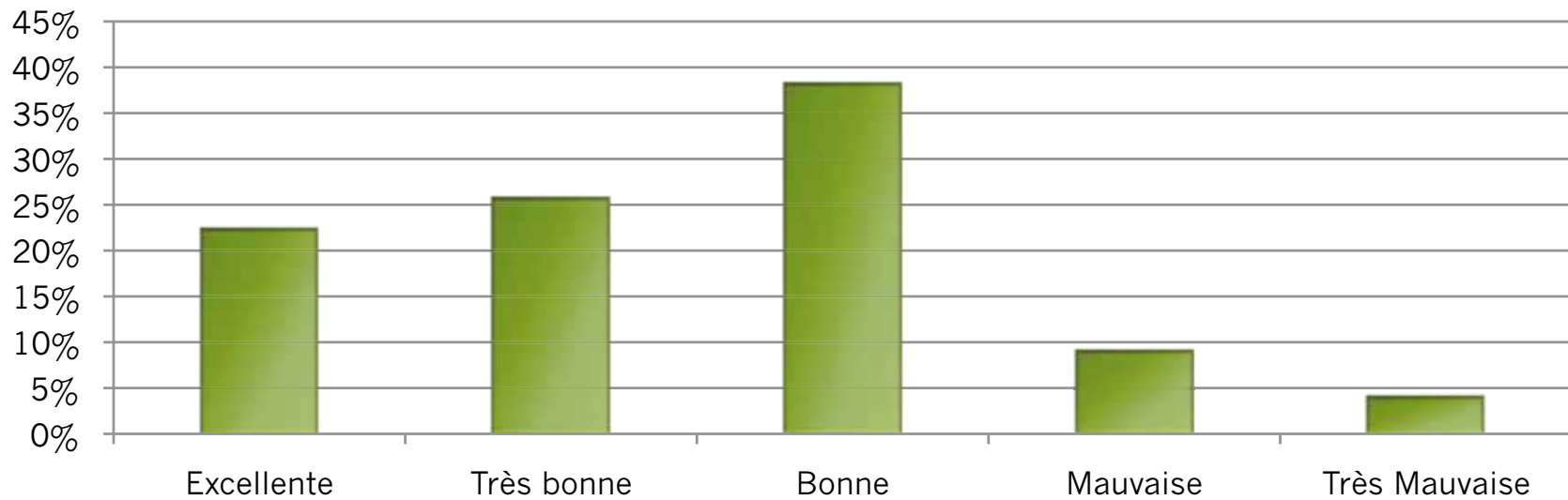
**Q29: Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie? Diriez-vous qu'elle était...**

Réponse question No 29		
	REPONSE	
Excellente	20.00%	24
Très bonne	26.67%	32
Bonne	27.50%	33
Mauvaise	0.83%	1
Très Mauvaise	0.83%	1
Aucune information donnée	11.67%	14
Aucun risque de complication	5.00%	6
Ne sait pas	7.50%	9
Pas de réponse	0.00%	0



**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...**

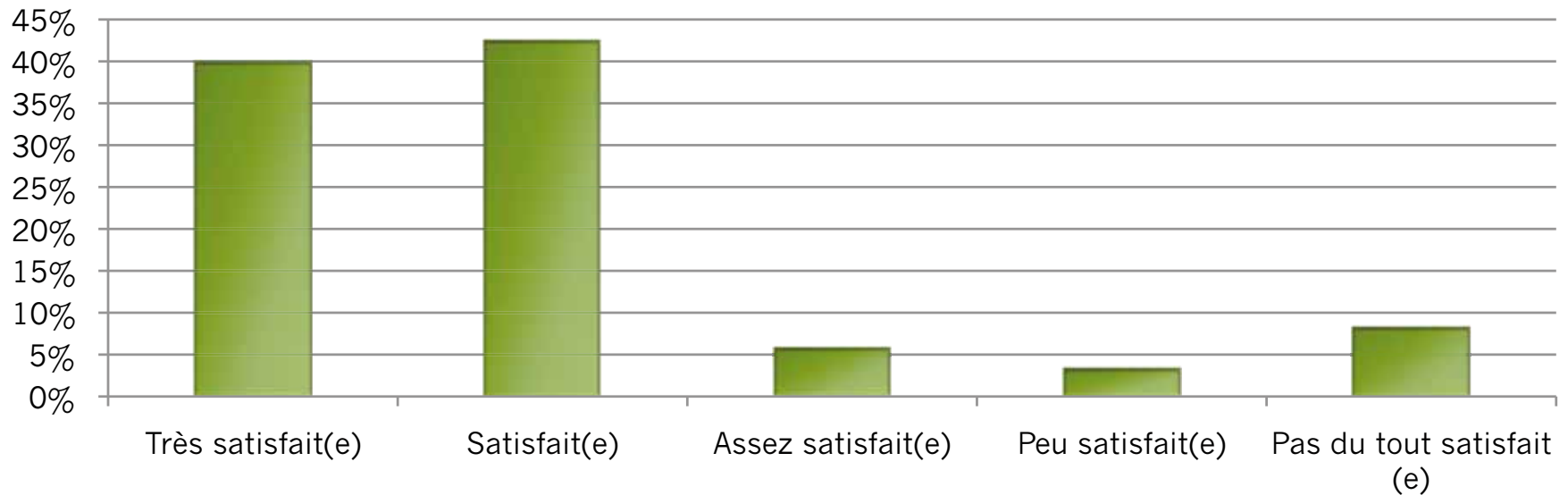
Réponse question No 30		
	REPONSE	
Excellente	22.50%	27
Très bonne	25.83%	31
Bonne	38.33%	46
Mauvaise	9.17%	11
Très Mauvaise	4.17%	5
Pas de réponse	0.00%	0



**Q31: Quelle est votre opinion générale sur le séjour à l'hôpital ?  
Etes-vous...**

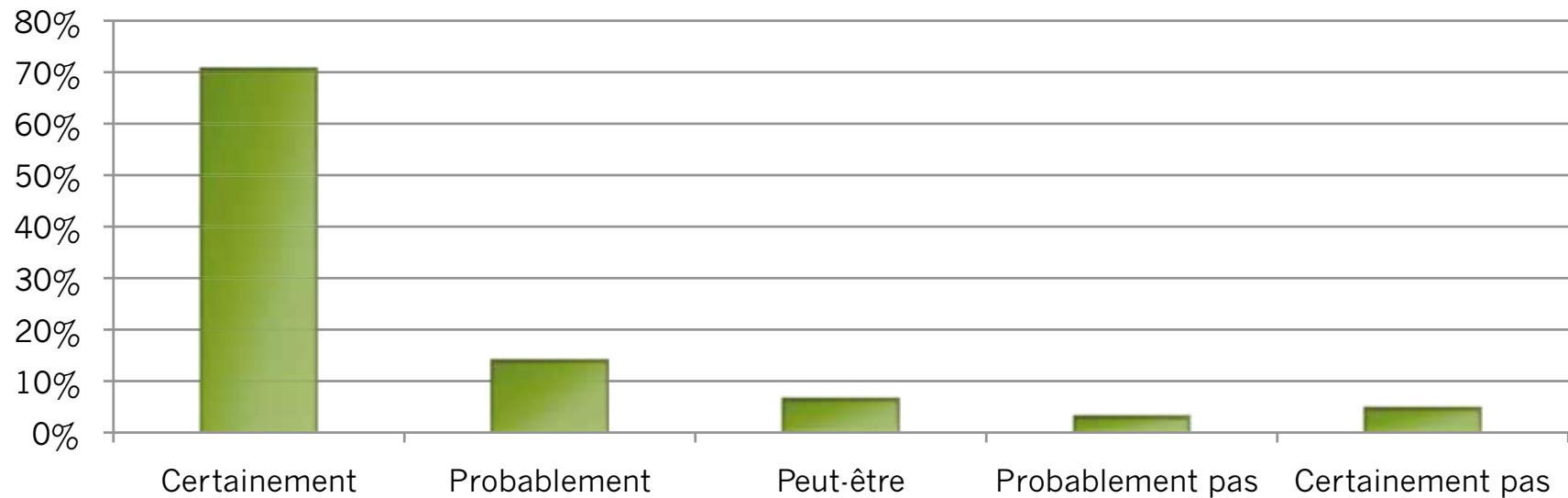
Réponse question No 31		
	REPONSE	
Très satisfait(e)	40.00%	48
Satisfait(e)	42.50%	51
Assez satisfait(e)	5.83%	7
Peu satisfait(e)	3.33%	4
Pas du tout satisfait(e)	8.33%	10
Pas de réponse	0.00%	0

Soit 88 % de satisfaction



**Q32: Si vous deviez être à nouveau hospitalisé(e) pour la même raison, préféreriez-vous revenir dans cet établissement ?**

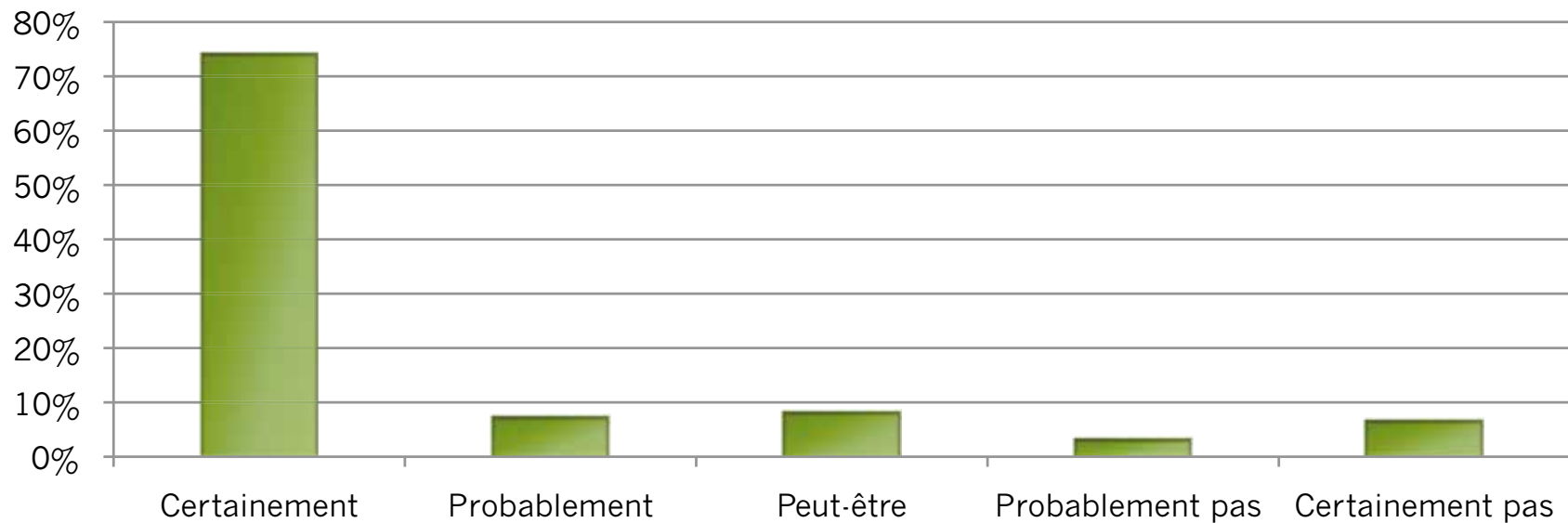
Réponse question No 32		
	REPONSE	
Certainement	70.83%	85
Probablement	14.17%	17
Peut-être	6.67%	8
Probablement pas	3.33%	4
Certainement pas	5.00%	6
Pas de réponse	0.00%	0





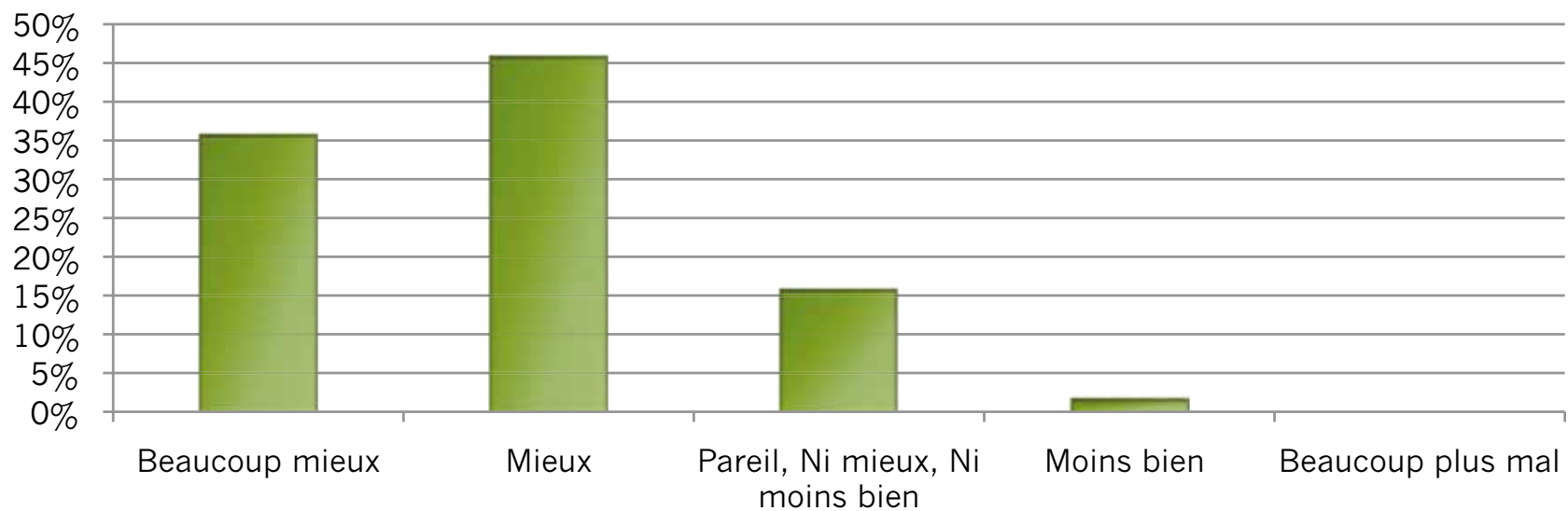
**Q33: Recommanderiez-vous cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?**

Réponse question No 33		
	REPONSE	
Certainement	74.17%	89
Probablement	7.50%	9
Peut-être	8.33%	10
Probablement pas	3.33%	4
Certainement pas	6.67%	8
Pas de réponse	0.00%	0



**Q34: Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?**

Réponse question No 34		
	REPONSE	
Beaucoup mieux	35.83%	43
Mieux	45.83%	55
Pareil, Ni mieux, Ni moins bien	15.83%	19
Moins bien	1.67%	2
Beaucoup plus mal	0.00%	0
Pas de réponse	0.83%	1

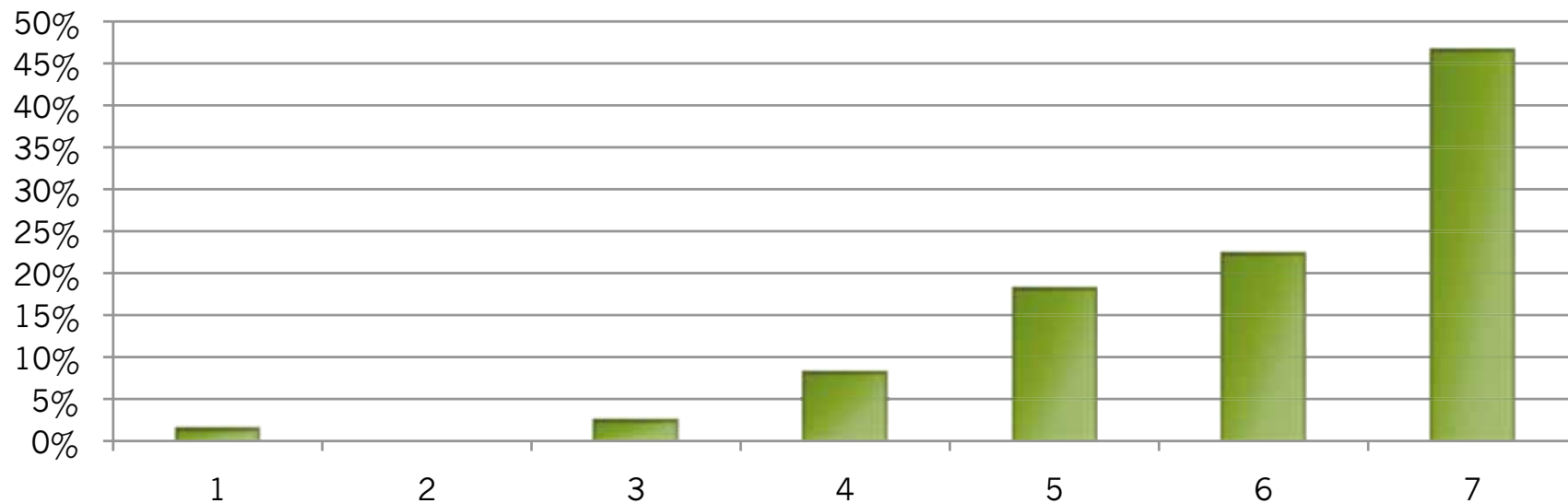




**Q35: Sur une échelle dite de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie en général (en dehors de l'hôpital)? La note de 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 7 signifie que vous êtes très satisfait(e), les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.**

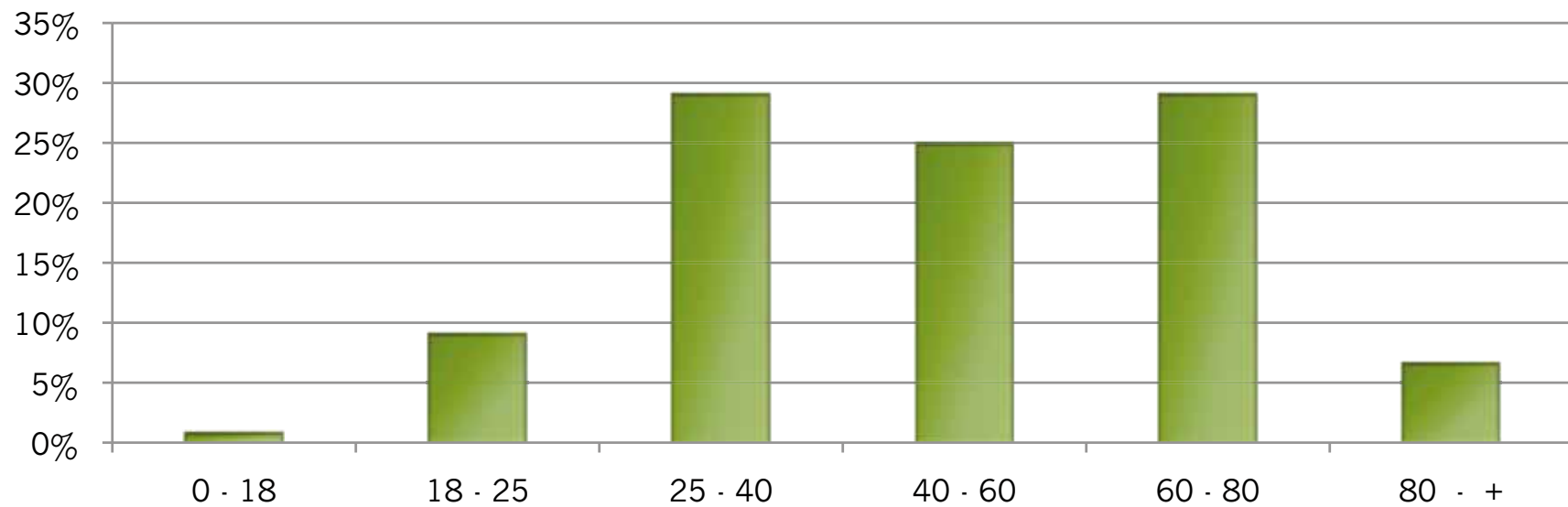


Réponse question No 35		
	REPONSE	
1	1.67%	2
2	0.00%	0
3	2.50%	3
4	8.33%	10
5	18.33%	22
6	22.50%	27
7	46.67%	56
Pas de réponse	0.00%	0



### Q36: Age du patient ?

Réponse question No 36		
TRANCHE D'AGE	%	
0 - 18	0.83%	1
18 - 25	9.17%	11
25 - 40	29.17%	35
40 - 60	25.00%	30
60 - 80	29.17%	35
80 - +	6.67%	8



THEMES  
DU  
QUESTIONNAIRE

Prise en charge globale du patient

- Q1 - Accueil aux admissions
- Q2 - Accueil dans les services de soins
- Q4 - Prise en compte de l'intimité
- Q13 - Prise en compte de la douleur
- Q14 - Prise en compte des symptômes
- Q15 - Satisfaction des soins

Information du patient

- Q16 - Information complications nouveaux médicaments
- Q18 - Information effet indésirables des examens invasifs
- Q27 - Information sur les médicaments à la sortie
- Q28 - Information sur les activités à la sortie
- Q29 - Information sur les symptômes graves
- Q30 - Information sur l'organisation de la sortie

Communication avec les professionnels de santé

- Q3 - Identification du personnel
- Q5 - Information sur l'état de santé
- Q6 - Compréhension des informations
- Q17 - Participation à la décision médicale
- Q20 - Compréhension des actes opératoires

Attitude des professionnels de santé

- Q7 - Comportement des medecins
- Q8 - Comportement du personnel soignant
- Q9 - Politesse et amabilité du personnel
- Q10 - Disponibilité du personnel
- Q11 - Délai de réponse aux appels urgents

Commodité de la chambre

- Q21 - Confort de la chambre
- Q22 - Propreté de la chambre
- Q23 - Température de la chambre
- Q24 - Bruit dans la chambre

Restauration hospitalière

- Q25 - Qualité des repas
- Q26 - Variété des repas

Satisfaction globale

- Q31 - Opinion générale sur le séjour
- Q32 - Préférence de l'établissement
- Q33 - Recommandation de l'établissement

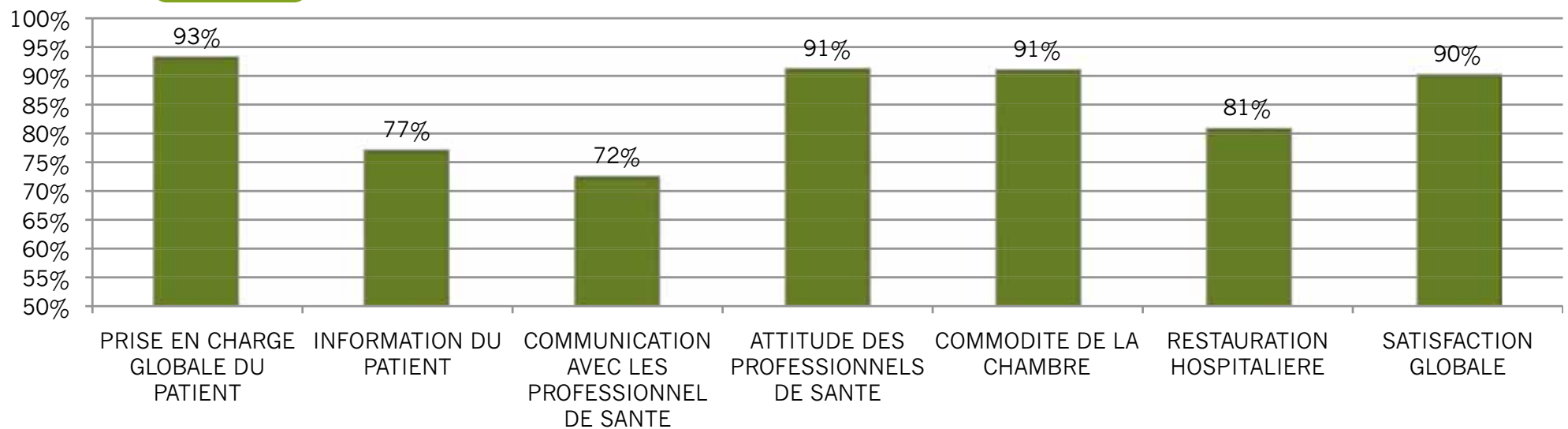
Questions filtres

- Q12 - Intensité de la douleur
- Q19 - Opération lors de l'hospitalisation

Questions pour la restitution des indicateurs (propre au patient)

- Q36 - Age du patient
- Q34 - Amélioration de l'état de santé perçu
- Q35 - Satisfaction de la vie en générale

## IV. Analyse thématique :



## V. Commentaires :

Au cours de l'enquête et à la demande de certains patients, des commentaires ont été relevés.



- Un patient a été gêné par quelques employés de service « parfois au téléphone pendant les soins », son voisin l'a particulièrement incommodé : il faisait du bruit, mettait la TV fort, ne dormait pas bien la nuit et criait ; mais dans l'ensemble, il dit avoir été mieux soigné à l'hôpital qu'à la clinique.
- Un patient considère que les informations données après sa sortie d'hospitalisation ont été mauvaises. Il ne lui a pas été précisé que c'était un traitement d'un mois, continuant à les prendre, il a eu un vertige au travail. D'autre part il a du attendre trois heures pour sa sortie.
- Un patient se plaint d'avoir été très mal accueilli, qu'un rhumatologue en particulier n'était pas très agréable, que malgré que son opération se soit bien passée, le suivi est insatisfaisant, « je n'ai vu personne sauf le chirurgien avant de sortir, j'ai été très déçu, il a presque fallu que j'harcèle les employés pour obtenir des explications. A la sortie, je n'ai reçu aucune information sur les médicaments , ce n'est que 15 jours après, par écrit que je les ai obtenues ».
- Un patient se plaint qu'aucun document du corps médical explique ce qu'a eu son fils et que les radiographies n'ont pas été transférées au médecin traitant.
- Une patiente a eu besoin d'aide en urgence la nuit, elle a du attendre très longtemps, sinon « le service de jours est très bon ». Une autre souligne qu'elle a du attendre assez longtemps avant d'avoir son bassin et ajoute que la femme de ménage n'était pas sympathique.
- Une patiente considère qu'il y a eu une mauvaise coordination entre les médecins. .

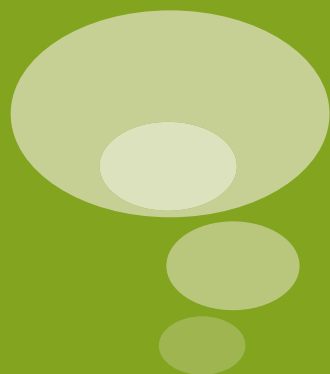


- Un patient précise que le personnel sait très bien vous diriger et aider lorsque vous avez besoin d'un service ou d'une information.
- Un patient remarque que le parking est payant et que « c'est un peu cher surtout pour les visiteurs »
- Un patient trouve regrettable que son chirurgien ne soit pas venu le rencontrer avant sa sortie d'hospitalisation. Les douleurs sont toujours présentes et il en ressent d'autres.
- Une patiente était incommodée par la chaleur malgré le ventilateur de la chambre.
- L'accompagnateur d'un patient se plaint de l'attente interminable aux urgences et qu'un stagiaire est dit de son grand-père souffrant de caillots de sang, qu'il n'était pas urgent.
- Une patient se plaint que les stagiaires ne donnaient pas les bonnes informations.
- Une patiente a eu une ablation du sein et souhaite de plus amples renseignements pour la suite du traitement et la reconstruction.
- Une patiente n'a pas apprécié ses repas ni que les infirmières parlent fort dans le couloir.
- Une autre considère « mauvaise » la qualité des repas. Elle souligne la sympathie des personnes qui s'occupent de servir les repas et du nettoyage. La patiente aurait aimé être informée en avance de la date de sa sortie d'hospitalisation pour s'organiser.
- Une patiente très satisfaite de son séjour, souligne qu'elle n'a pas apprécié la nourriture.

## V. Annexes :



- CNIL
- Modèle du courrier adressé aux patients
- Le questionnaire



AGENCE DE CONSEIL EN DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SANTÉ

2 Boulevard Jean Bouin - Bât. Optimum - 34500 Béziers  
Tél. : 04 67 00 31 70 - Fax. : 04 67 00 34 30  
contact@primum-non-nocere.fr

www.primum-non-nocere.fr  
Blog : <http://politiquedesante.fr>



web