

Enquêtes de satisfaction auprès des patients hospitalisés



Hospices Civils de Beaune

- Indicateur I-SATIS -

Synthèse des résultats

lundi 4 août 2014

Kheolia Ile de France

44 rue René Boulanger – 75010 PARIS

Tél : 01 43 42 21 26

Kheolia Sud-Ouest

27 allée du Roussillon – 31770 COLOMIERS

Tél : 05 61 85 70 04

HOSPICES CIVILS DE BEAUNE

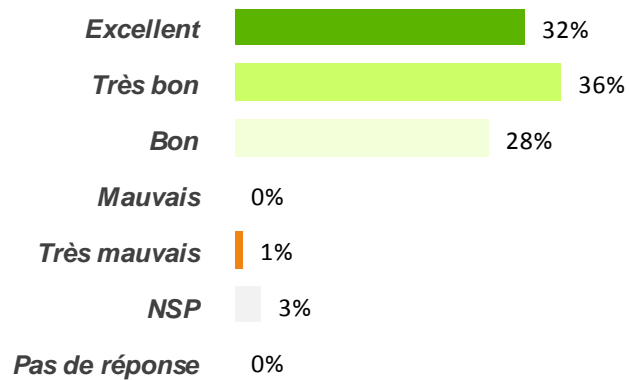
Nombre de fiches reçues	100
Refus obtenu avant l'appel sur le n° vert :	2
Personne ne pouvant pas DEFINITIVEMENT répondre (décédée, trop faible, réhospitalisée...) - Information par le n° vert	2
Numéro injoignable dans les deux cas suivants : o Faux numéros sans possibilité de le retrouver ; o Un numéro qui sonne sans que personne ne réponde au bout de 12 appels	18
La personne ou les parents refusent de répondre pendant l'appel	0
Constat par l'enquêteur que la personne ne peut pas répondre	6
Nombre de questionnaires finalisés	72

Résultats par question

Les questions sont présentées dans l'ordre du questionnaire

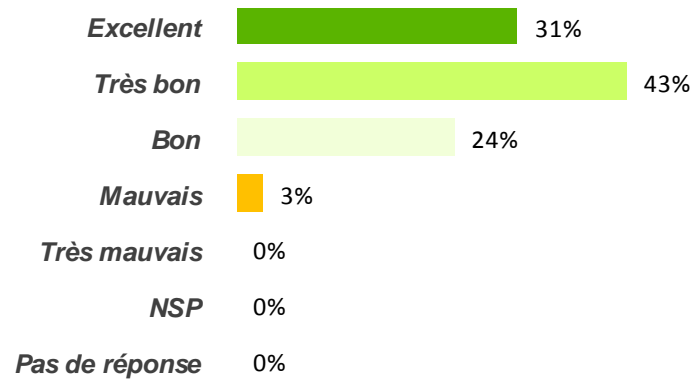
Que diriez-vous de l'ACCUEIL qui vous a été réservé, à VOUS ou A VOS PROCHES, par le SERVICE ADMINISTRATIF lors de votre arrivée... ?

N=72



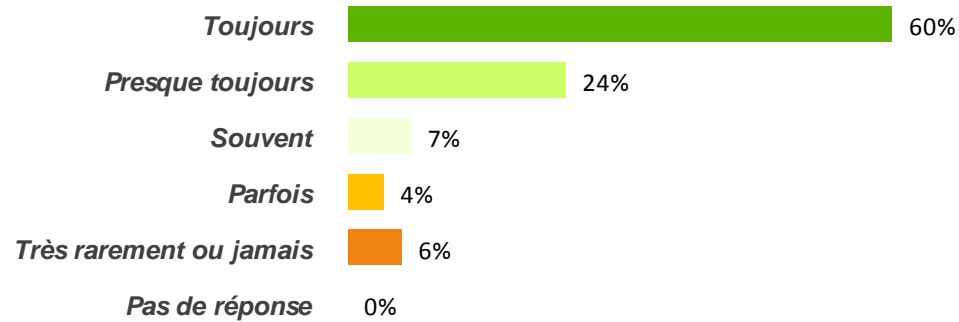
Pensez-vous que l'ACCUEIL que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) SERVICES(s) de SOINS - service des urgences exclu - était ...

N=72



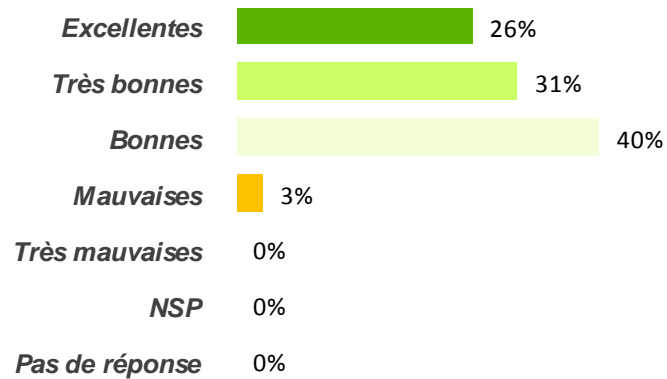
Avez-vous pu IDENTIFIER les FONCTIONS des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

N=72



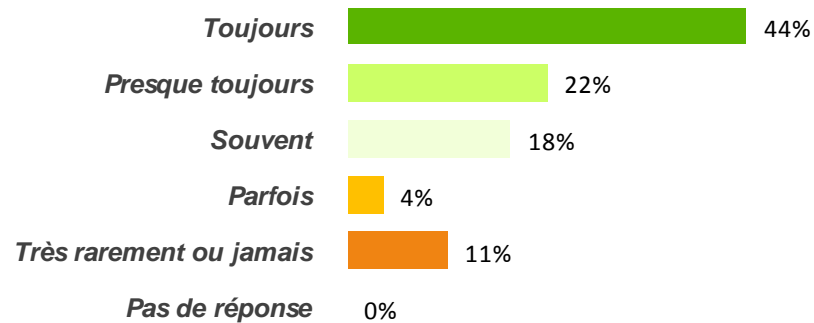
Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre INTIMITE étaient...

N=72



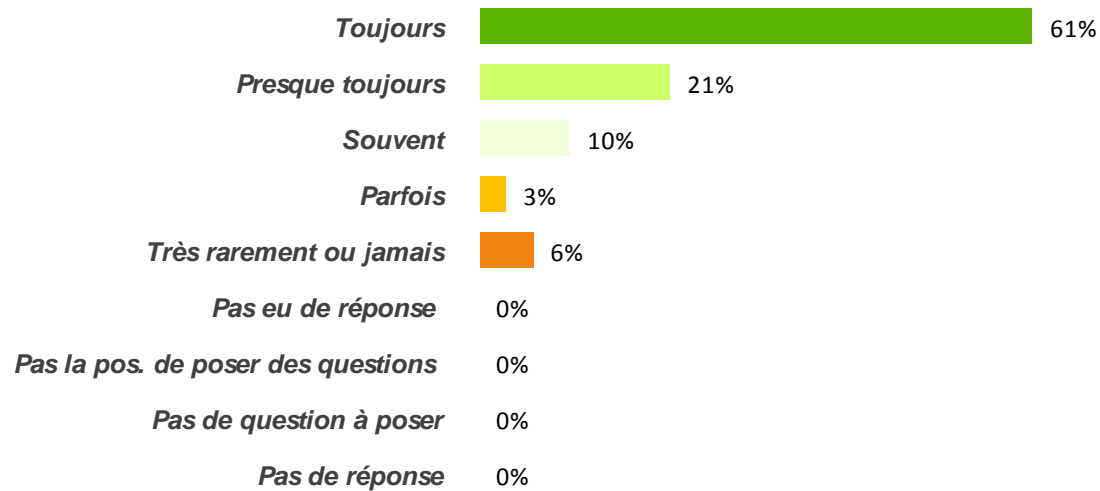
Pendant votre séjour, avez-vous reçu SPONTANEMENT (SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER) des EXPLICATIONS, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.

N=72



Les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES ?

N=72



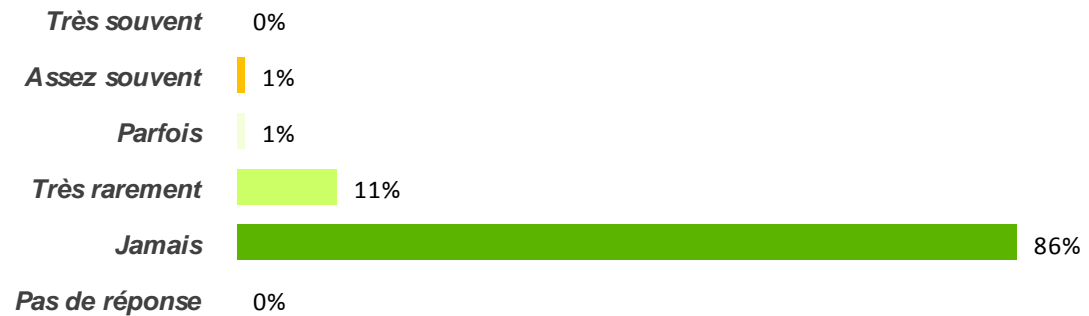
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des MEDECINS qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

N=72



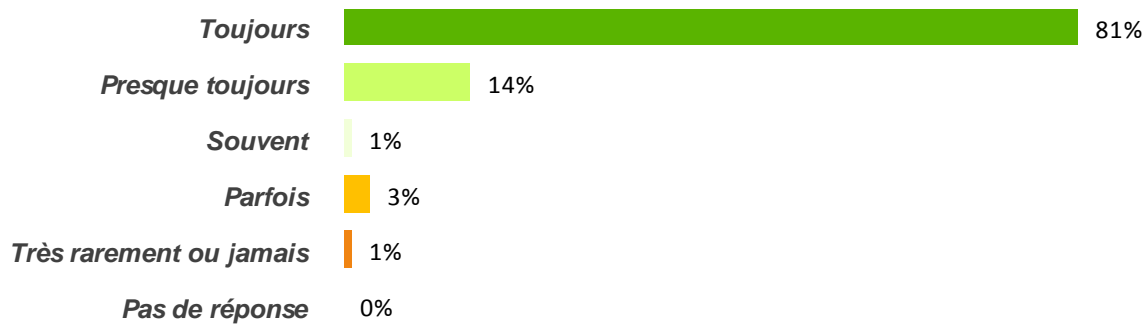
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des *INFIRMIERES* ou *D'AUTRES EMPLOYES DU SERVICE* qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

N=72



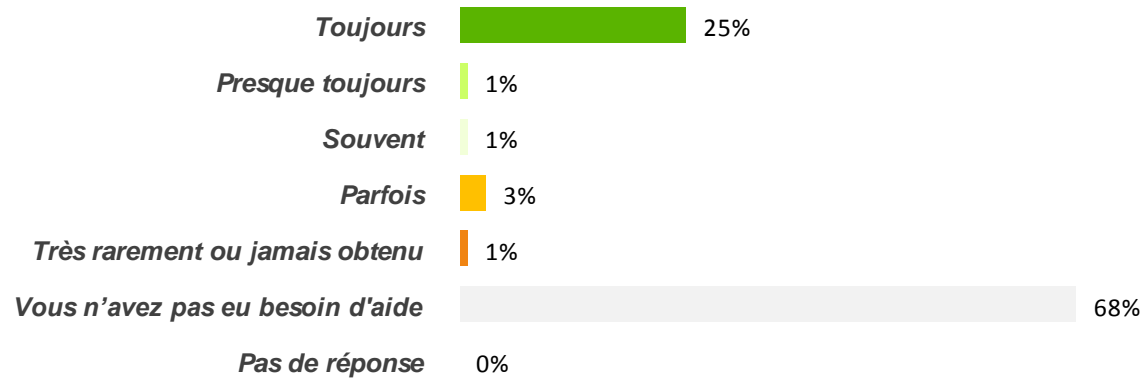
Le personnel du service était-il POLI et AIMABLE ? Diriez-vous ...

N=72



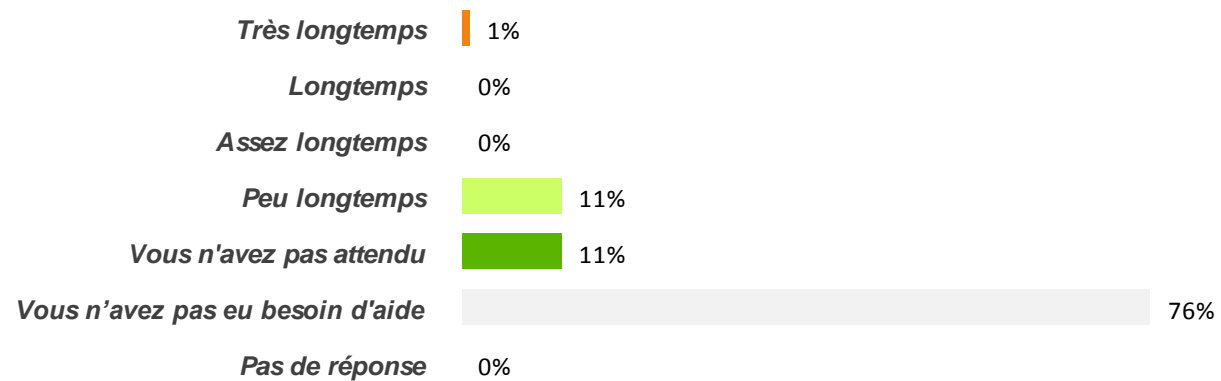
Si vous aviez besoin d'AIDE pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir ?

N=72



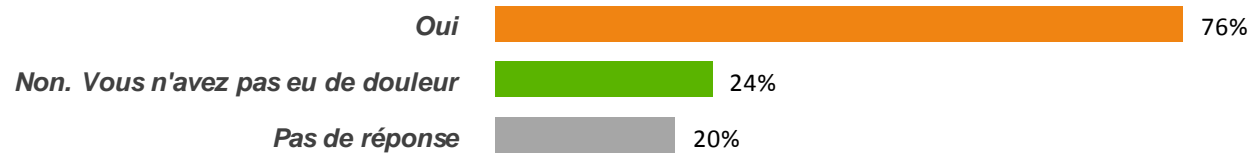
Si vous avez eu besoin d'AIDE de façon urgente, avez-vous-attendu ... ?

N=72



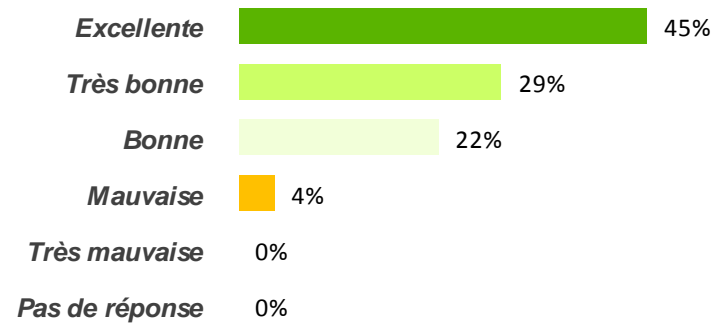
Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des DOULEURS ?

N=72



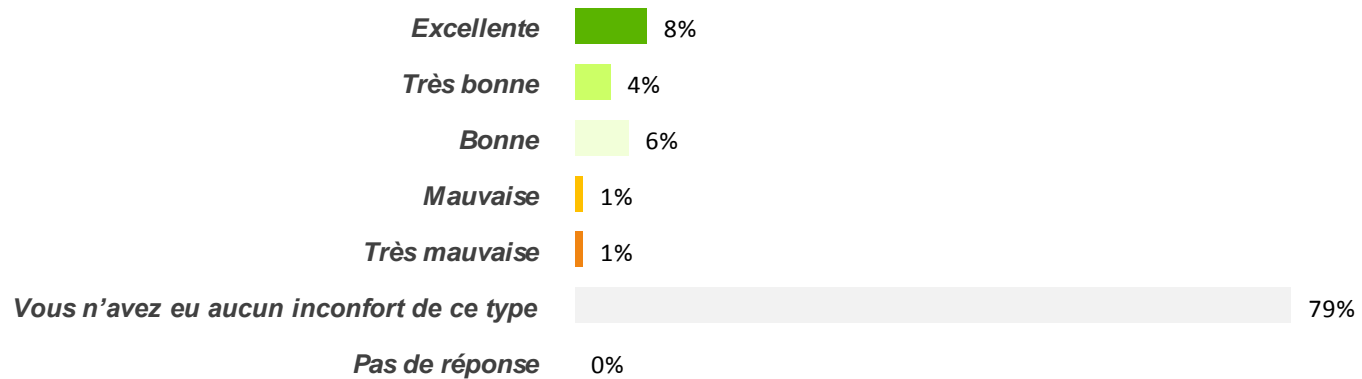
Diriez-vous que VOTRE DOULEUR a été prise en charge de manière...

N=55



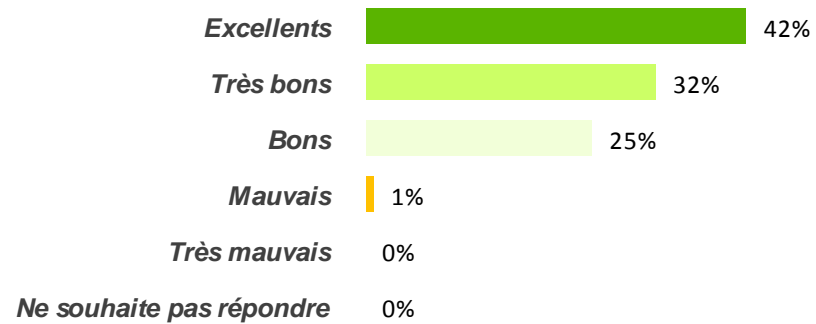
Que pensez-vous de la façon dont les autres *INCONFORTS* liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ... ?

N=72



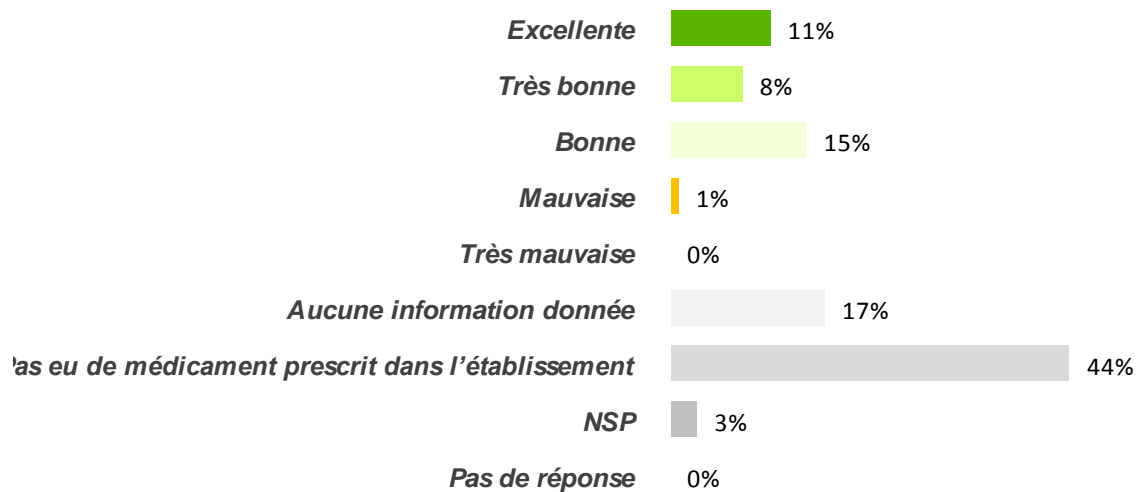
Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que vous avez reçus à l'établissement de santé étaient... ?

N=72



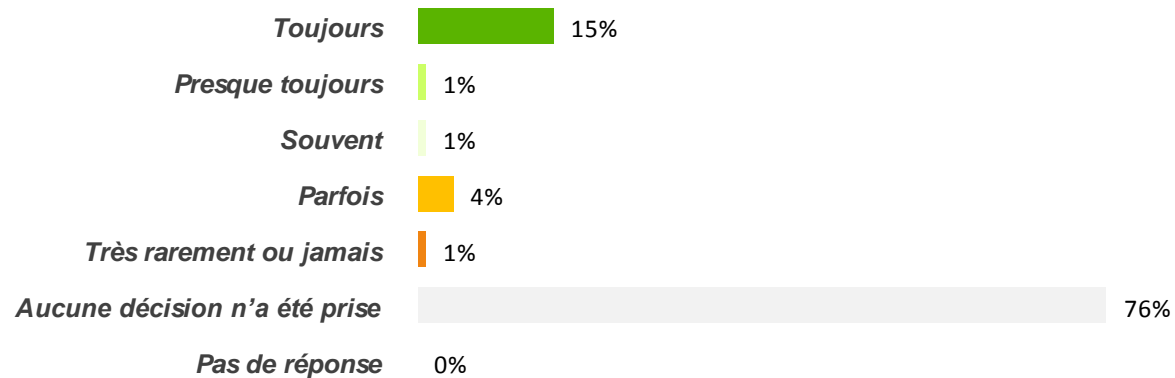
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES MEDICAMENTS prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...

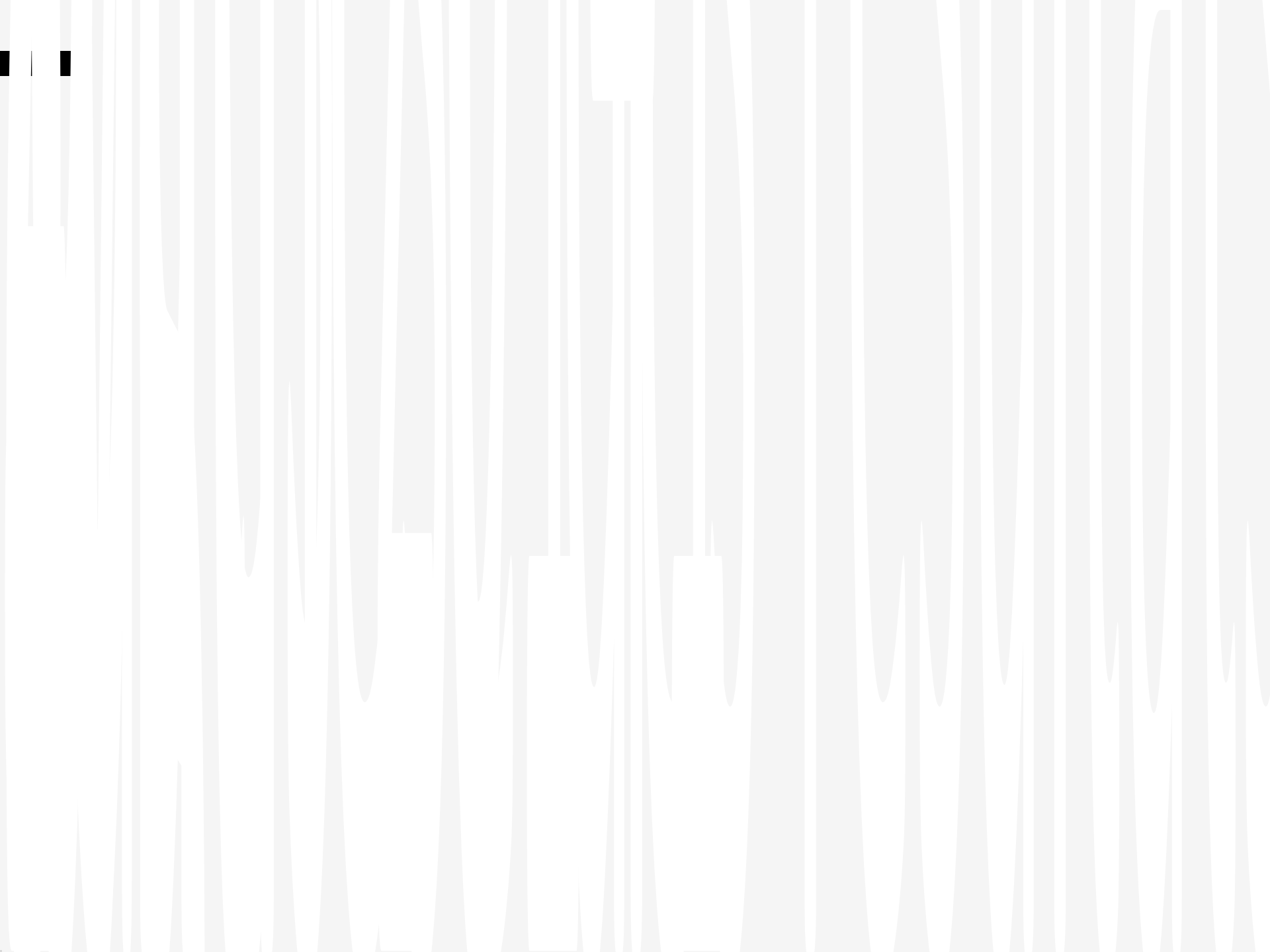
N=72



Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant vos soins ou votre traitement ?

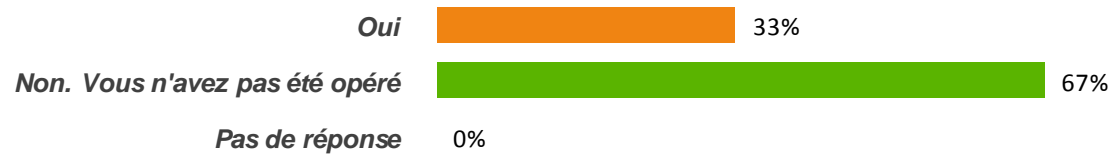
N=72





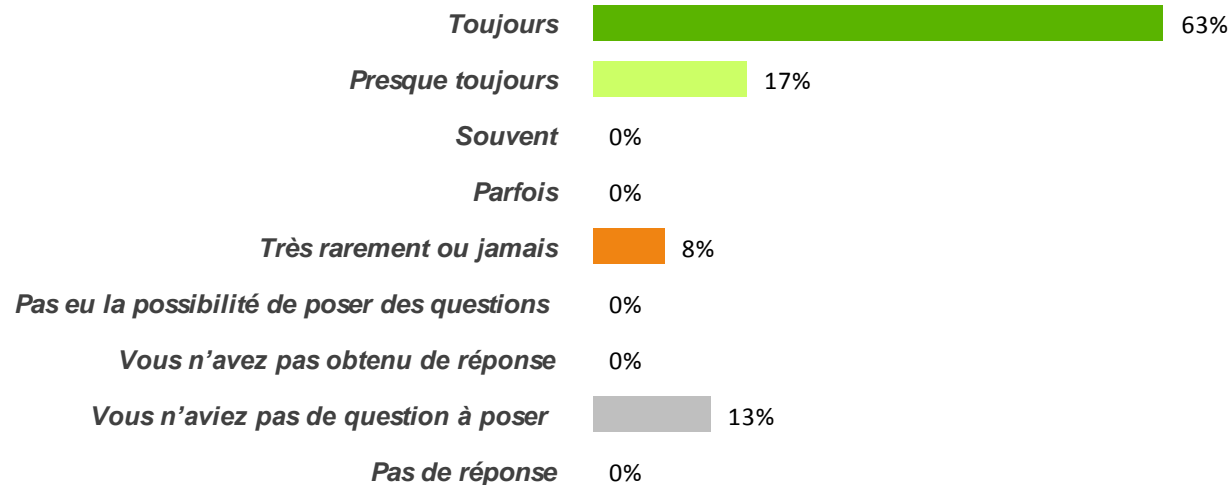
Avez-vous été opéré(e) lors de CETTE hospitalisation ?

N=72



Quand vous avez posé des questions au CHIRURGIEN SUR VOTRE OPERATION, avez-vous COMPRIS LES REPONSES ?

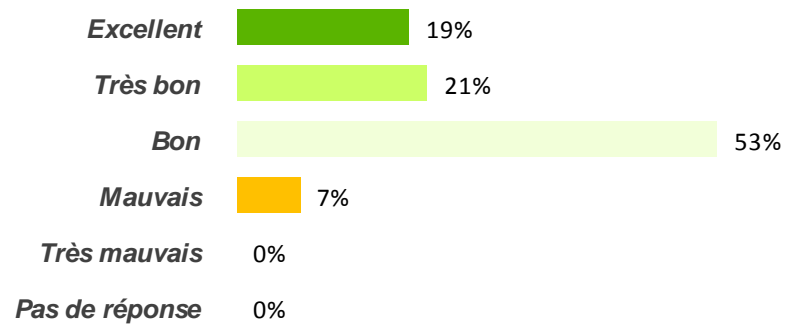
N=24



Maintenant, nous allons parler du confort et des repas

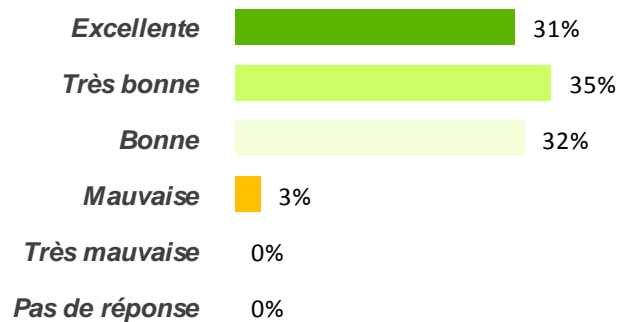
Que pensez-vous du CONFORT de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

N=72



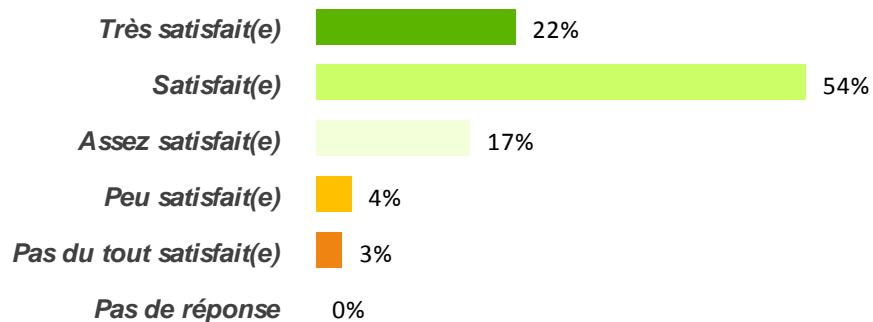
Que pensez-vous de la PROPRETE de votre chambre? Diriez-vous qu'elle était...

N=72



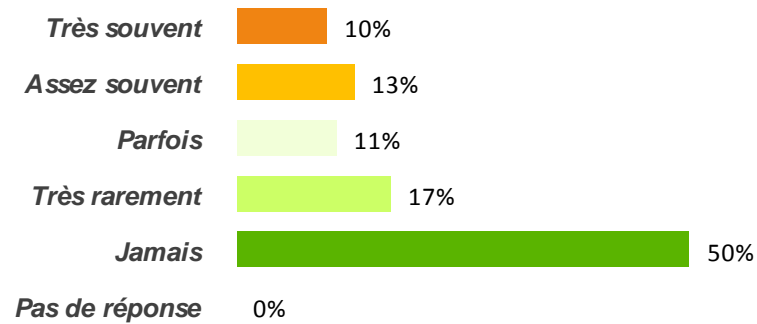
Etiez-vous satisfait(e) de la TEMPERATURE de votre chambre ? Diriez-vous...

N=72



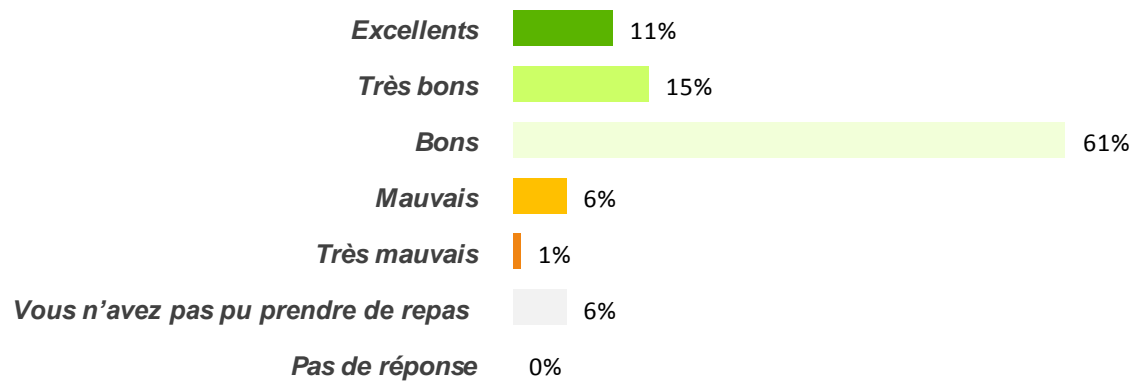
Avez-vous été gêné(e) par le BRUIT dans votre chambre ?

N=72



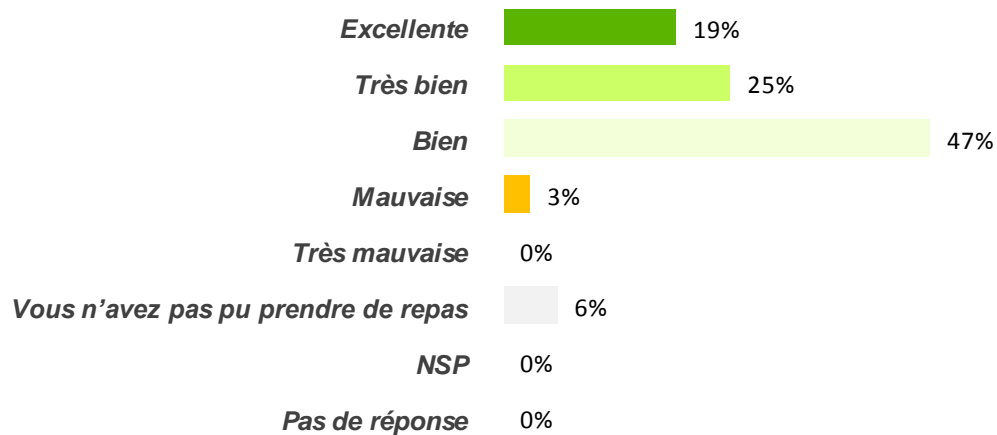
Que pensez-vous des REPAS servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...

N=72



Que pensez-vous de la VARIETE des plats proposés ? Etait-elle...

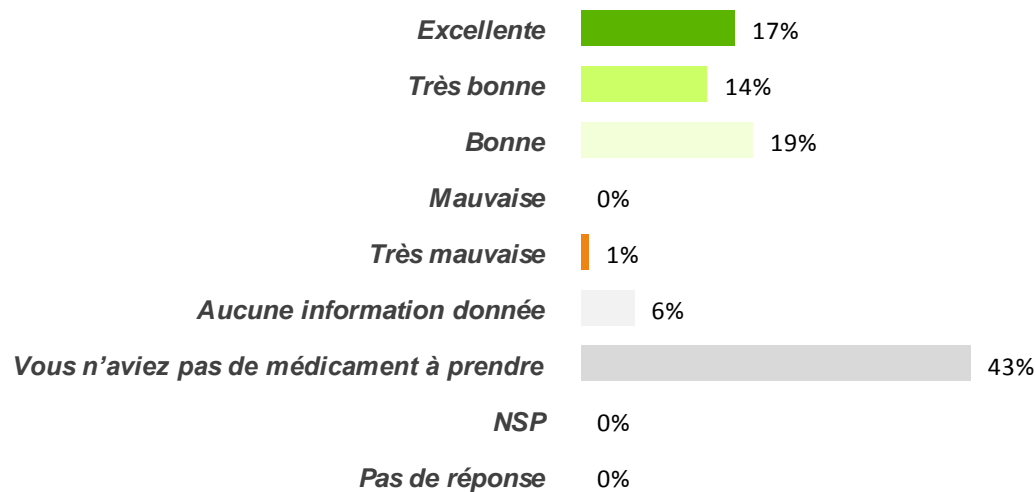
N=72



Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'établissement de santé

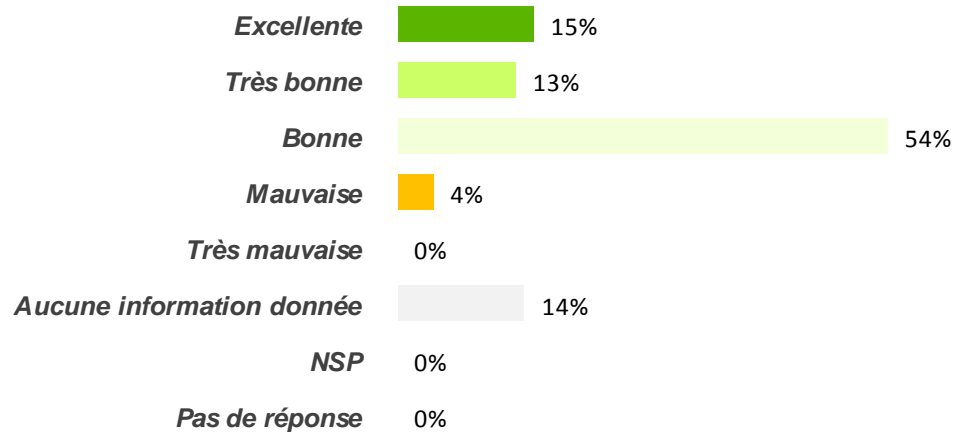
Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les MEDICAMENTS que vous deviez prendre

N=72



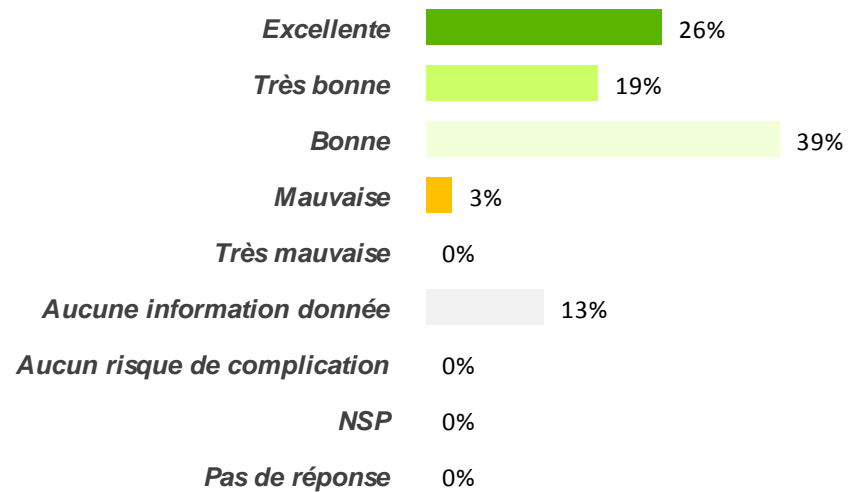
Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur la REPRISE DE VOS ACTIVITES APRES LA SORTIE comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles ? Diriez-vous qu'elle était...

N=72



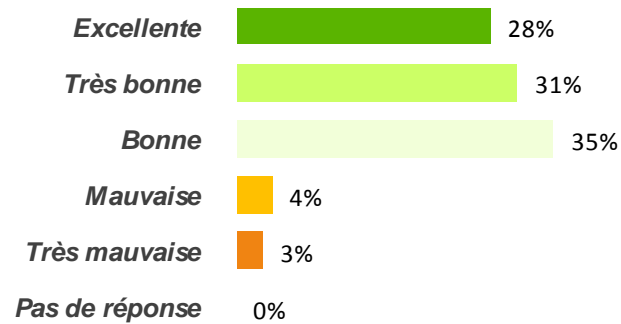
Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les SIGNES ou les COMPLICATIONS devant vous amener à RE-CONTACTER L'HOPITAL OU VOTRE MEDECIN après la sortie? Diriez-vous qu'elle était...

N=72



Que pensez-vous de la façon dont votre SORTIE a été ORGANISEE par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie,... ? Diriez-vous qu'elle était...

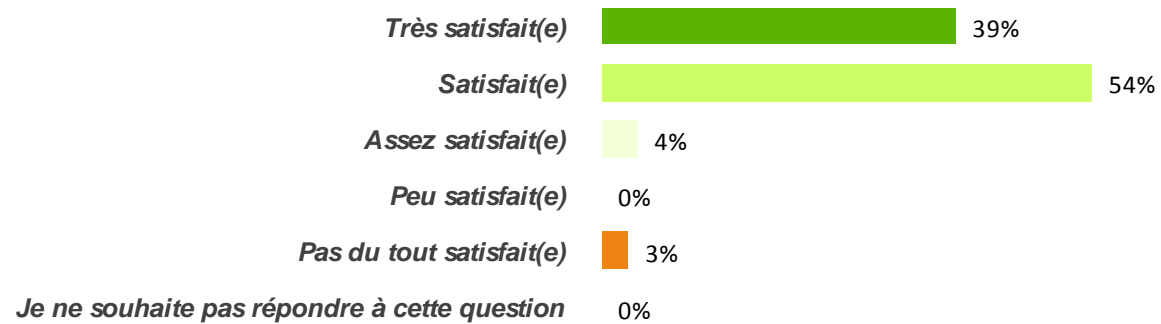
N=72



Et maintenant pour terminer

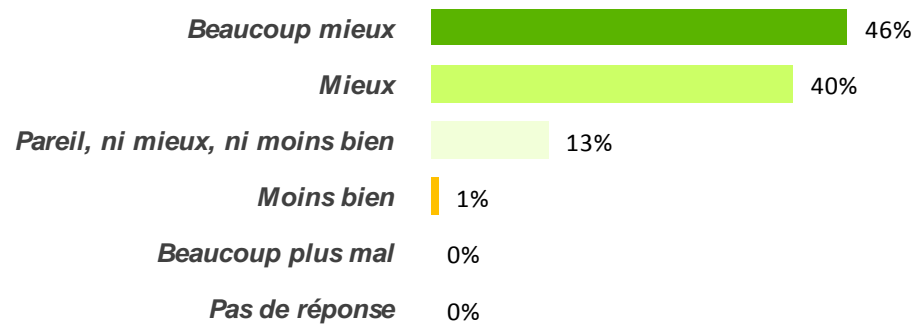
Quelle est votre OPINION GENERALE sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

N=72



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

N=72





Etudes quantitatives • Etudes qualitatives • Géomarketing • Datamining