



Nos études et prospectives
au service de votre qualité

Réalisation d'une enquête de mesure de satisfaction des patients hospitalisés

I-Satisfaction
Polyclinique Bordeaux Rive Droite
73 répondants



Août 2014

Mr. Dominique Janvier

Ligne directe: 02 51 85 25 47

Ligne mobile: 07 62 73 33 00

dominique.janvier@o3-s.com

2, allée des citronniers

44301 Nantes Cedex 3

RCS Nantes 535 145 981

Tél: 02 51 85 27 27

Fax: 02 28 23 95 85

contact@o3-s.com

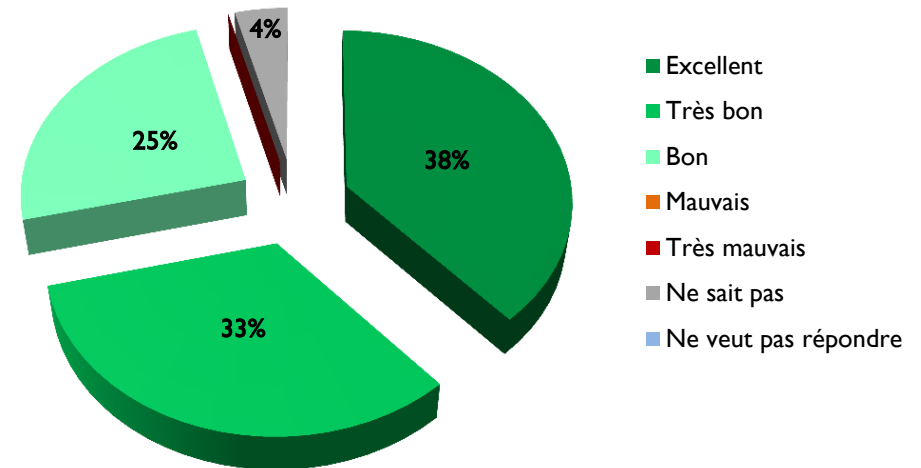
www.o3-s.com



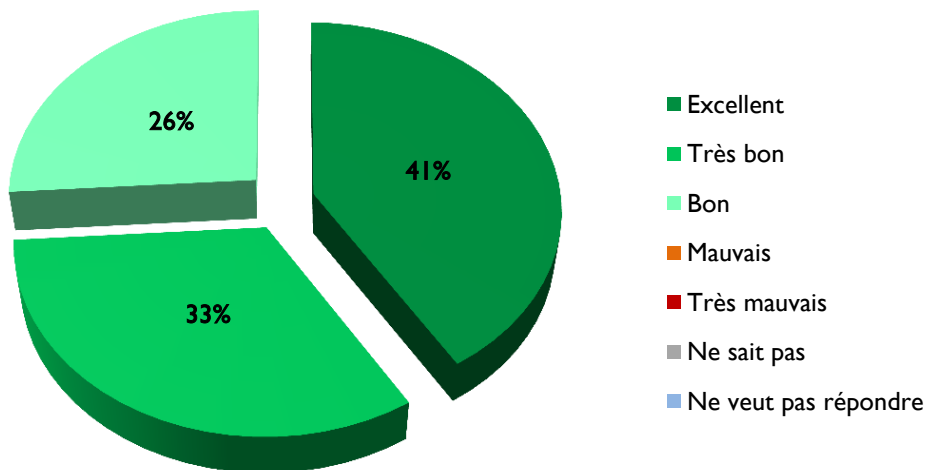
Q1- Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellent	38%	40%
Très bon	33%	34%
Bon	25%	26%
Mauvais	0%	0%
Très mauvais	0%	0%
Ne sait pas	4%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre



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 globale	Base répondants*
Excellent	41%	41%
Très bon	33%	33%
Bon	26%	26%
Mauvais	0%	0%
Très mauvais	0%	0%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre

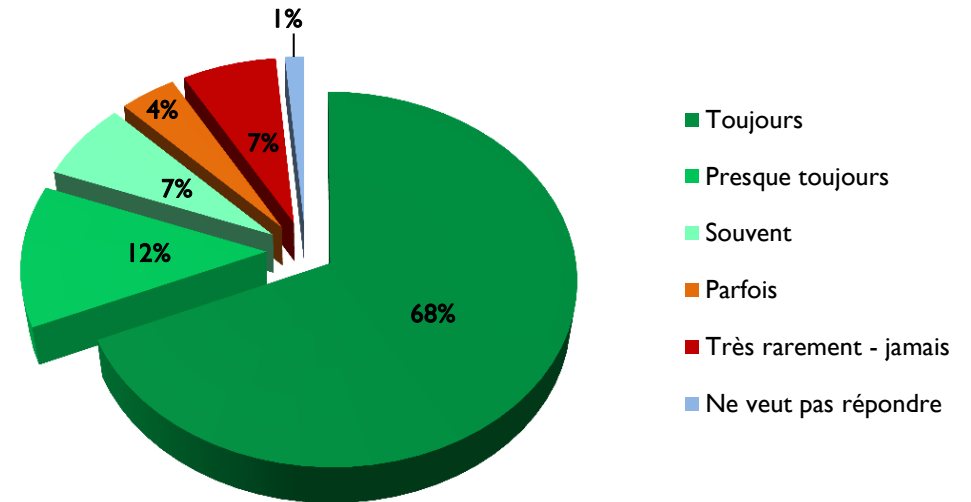


Le personnel

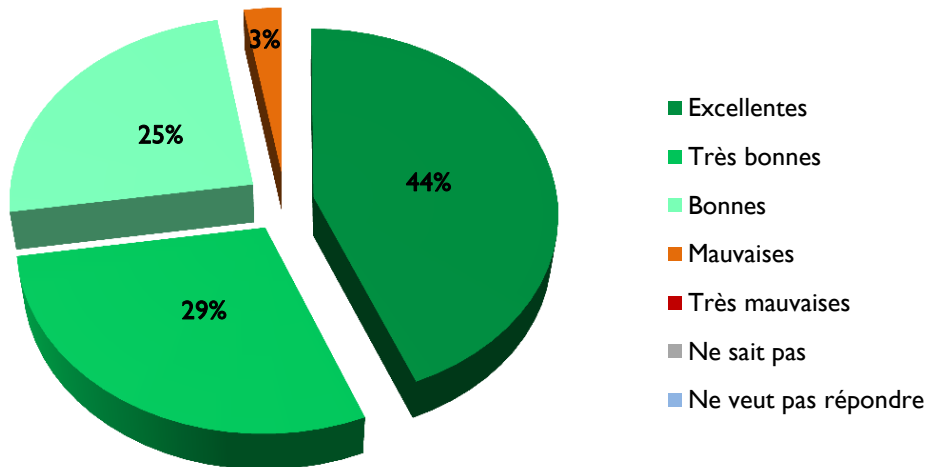
Q3- Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante, etc. ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	68%	69%
Presque toujours	12%	13%
Souvent	7%	7%
Parfois	4%	4%
Très rarement - jamais	7%	7%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre



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



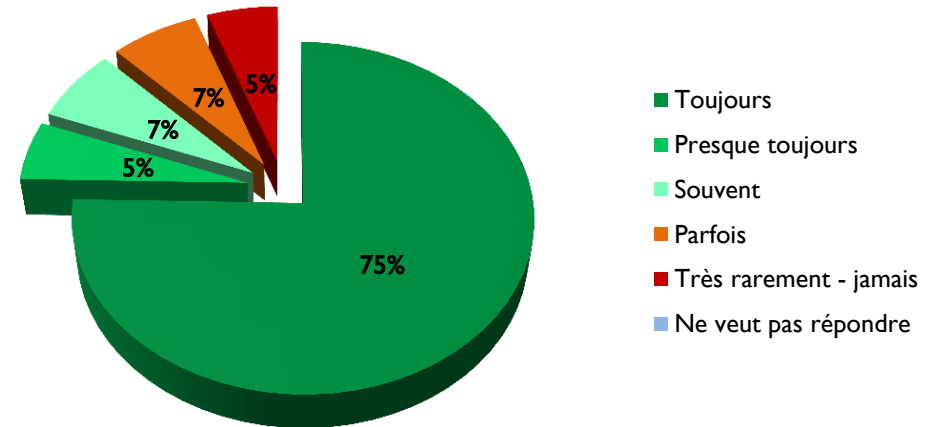
	Base globale	Base répondants*
Excellentes	44%	44%
Très bonnes	29%	29%
Bonnes	25%	25%
Mauvaises	3%	3%
Très mauvaises	0%	0%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre



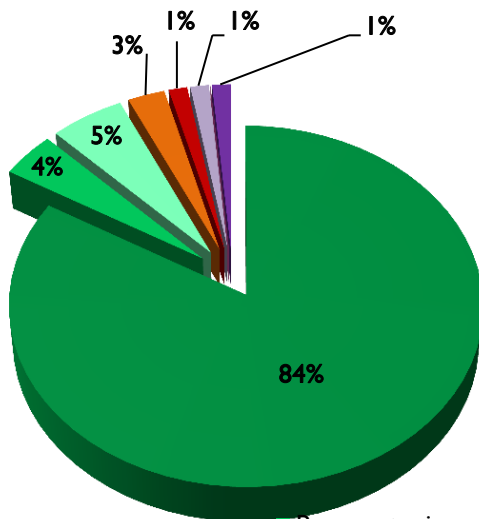
Q5- Pendant votre séjour, avez-vous reçu spontanément (sans être obligé[e] de les demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc. ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	75%	75%
Presque toujours	5%	5%
Souvent	7%	7%
Parfois	7%	7%
Très rarement - jamais	5%	5%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%



* Hors ne veut pas répondre

Q6- Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?



- Toujours
- Presque toujours
- Souvent
- Parfois
- Très rarement - jamais
- N'a pas eu d'explications
- N'a pas pu poser de questions
- N'a pas de question à poser
- Ne veut pas répondre

	Base globale	Base répondants*
Toujours	84%	85%
Presque toujours	4%	4%
Souvent	5%	6%
Parfois	3%	3%
Très rarement - jamais	1%	1%
N'a pas eu d'explications	1%	1%
N'a pas pu poser de questions	0%	0%
N'a pas de question à poser	1%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre, n'avait pas de question

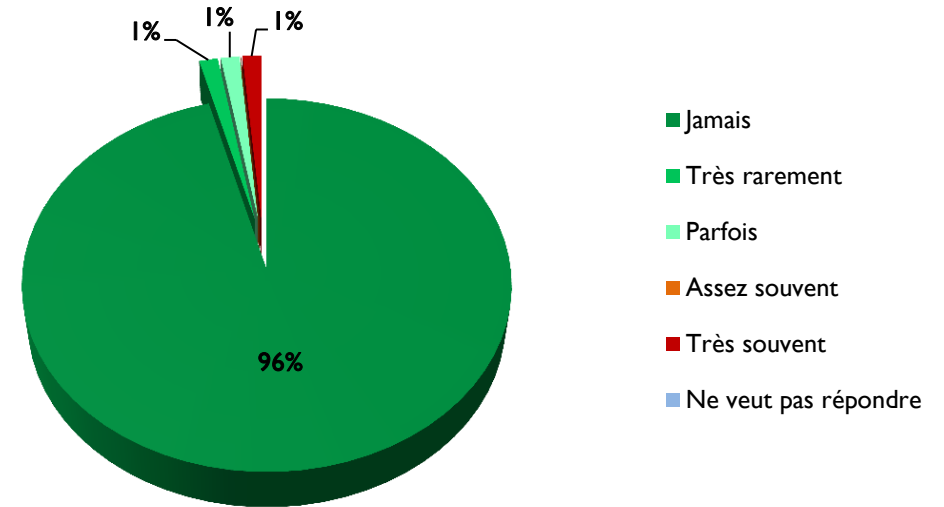


Gêne ou agacement

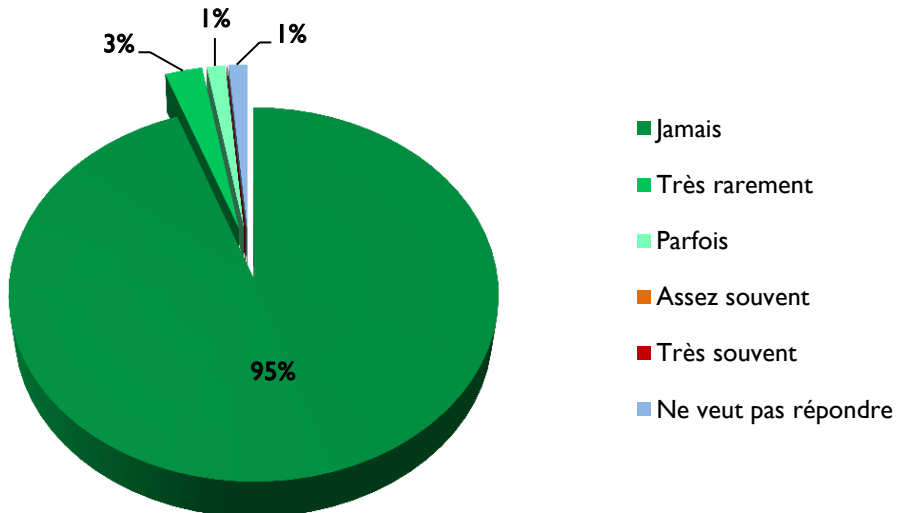
Q7- Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

	Base globale	Base répondants*
Jamais	96%	96%
Très rarement	1%	1%
Parfois	1%	1%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	1%	1%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



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 ?



	Base globale	Base répondants*
Jamais	95%	96%
Très rarement	3%	3%
Parfois	1%	1%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	0%	0%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

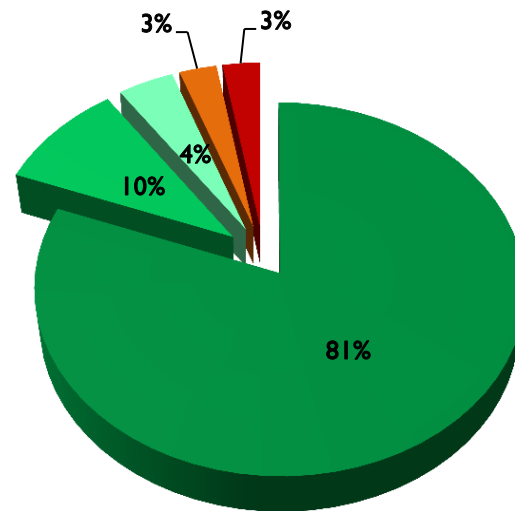
* Hors ne veut pas répondre



Q9- Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous...

	Base globale	Base répondants*
Toujours	81%	81%
Presque toujours	10%	10%
Souvent	4%	4%
Parfois	3%	3%
Très rarement - jamais	3%	3%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



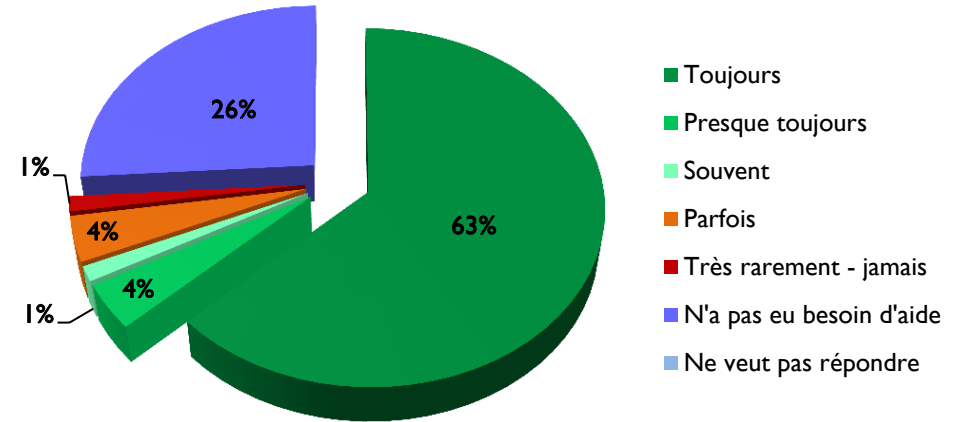
- Toujours
- Presque toujours
- Souvent
- Parfois
- Très rarement - jamais
- Ne veut pas répondre



Aide apportée au patient

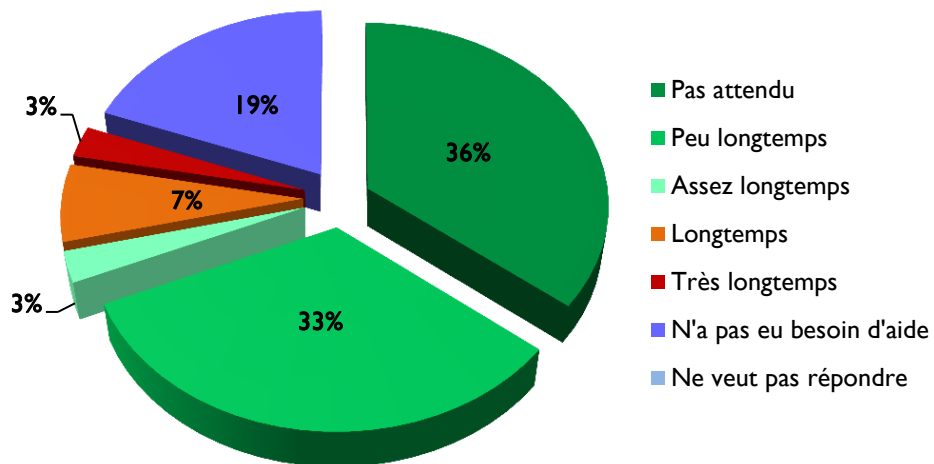
Q10- Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,... avez-vous pu l'obtenir ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	63%	85%
Presque toujours	4%	6%
Souvent	1%	2%
Parfois	4%	6%
Très rarement - jamais	1%	2%
N'a pas eu besoin d'aide	26%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%



* Hors ne veut pas répondre et pas eu besoin d'aide

Q11- Si vous avez eu besoin d'aide de façon urgente, avez-vous attendu... ?



	Base globale	Base répondants*
Pas attendu	36%	44%
Peu longtemps	33%	41%
Assez longtemps	3%	3%
Longtemps	7%	8%
Très longtemps	3%	3%
N'a pas eu besoin d'aide	19%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre et pas eu besoin d'aide



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

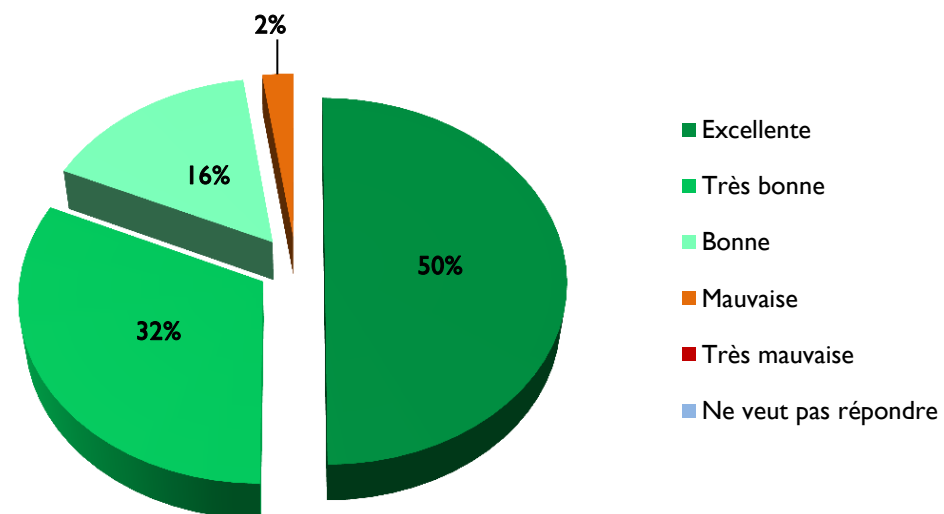
	Base globale	Base répondants
Oui	60%	60%
Non	40%	40%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

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

	Base globale	Base répondants*
Excellente	50%	50%
Très bonne	32%	32%
Bonne	16%	16%
Mauvaise	2%	2%
Très mauvaise	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



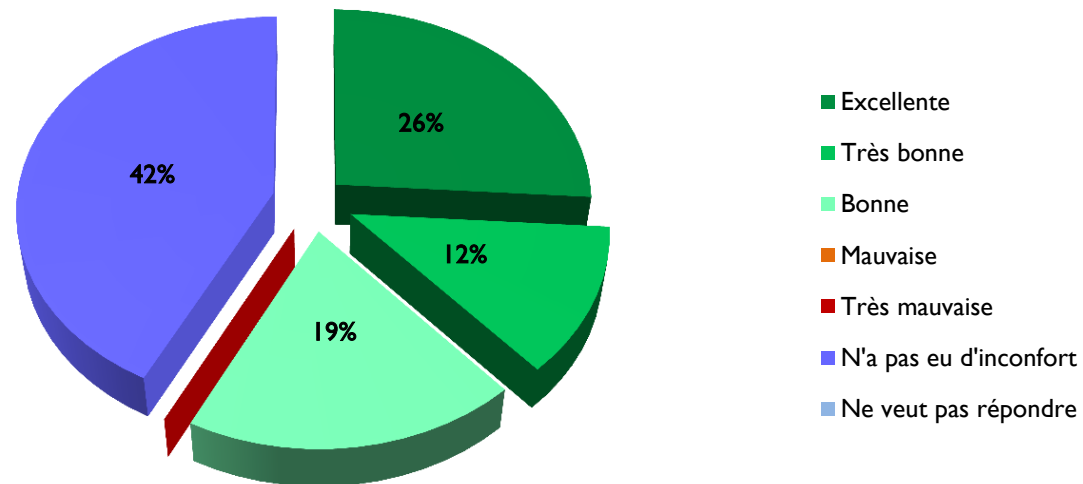


Prise en compte des inconforts

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 globale	Base répondants*
Excellente	26%	45%
Très bonne	12%	21%
Bonne	19%	33%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
N'a pas eu d'inconfort	42%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre et N'a pas eu d'inconfort

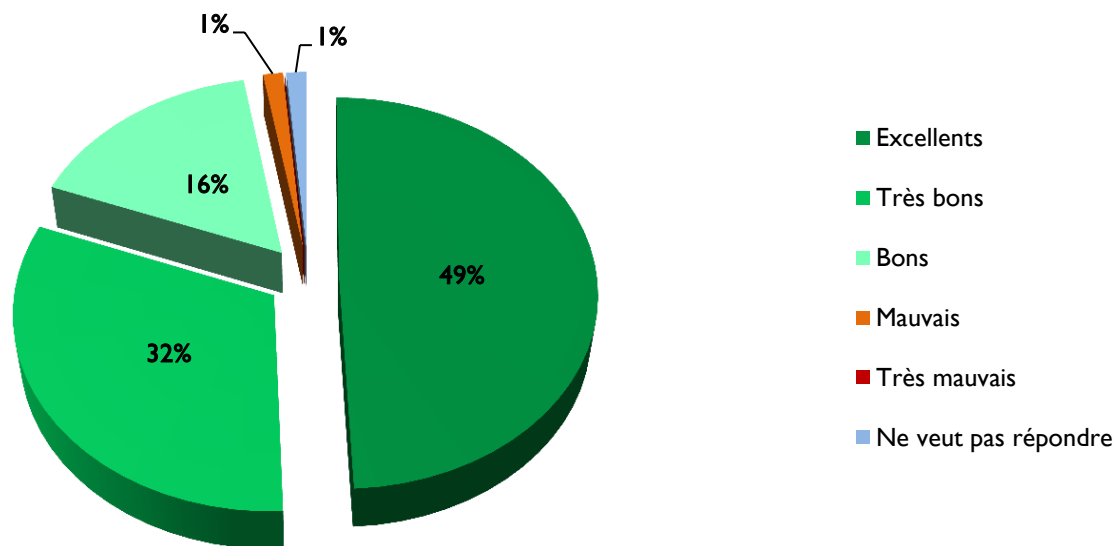




Q15- Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellents	49%	50%
Très bons	32%	32%
Bons	16%	17%
Mauvais	1%	1%
Très mauvais	0%	0%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



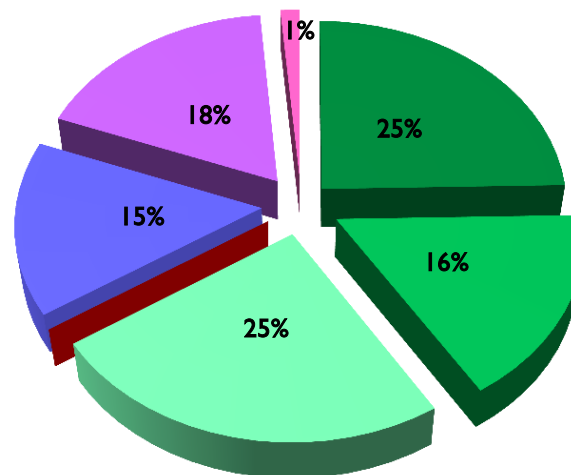


Effets indésirables des médicaments

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 (autres que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	25%	31%
Très bonne	16%	20%
Bonne	25%	31%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	15%	19%
N'a pas de médicaments prescrits	18%	
Ne sait pas	1%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas, n'a pas eu de prescription de médicaments



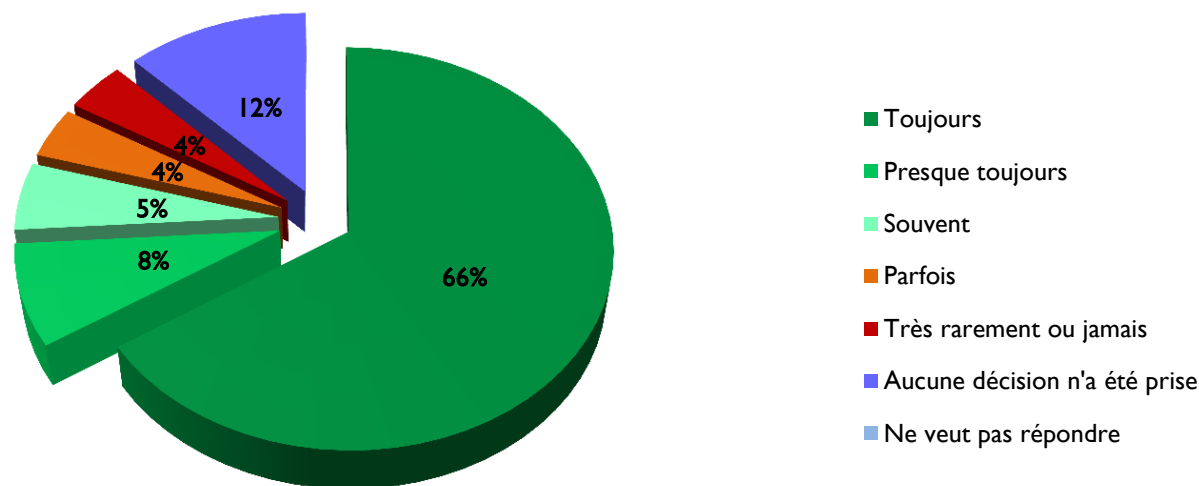
- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise
- Aucune information donnée
- N'a pas de médicaments prescrits
- Ne sait pas
- Ne veut pas répondre



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

	Base globale	Base répondants*
Toujours	66%	75%
Presque toujours	8%	9%
Souvent	5%	6%
Parfois	4%	5%
Très rarement ou jamais	4%	5%
Aucune décision n'a été prise	12%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre et aucune décision n'a été prise



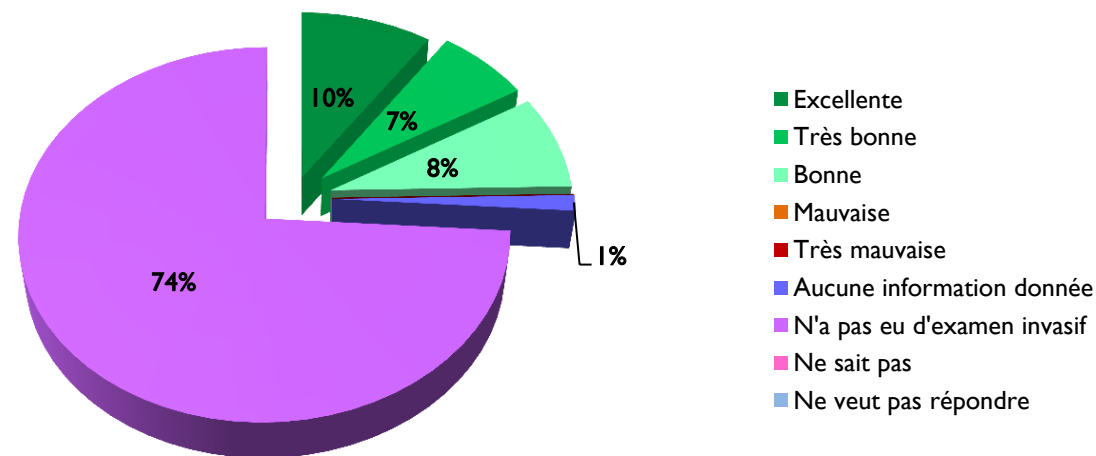


Informations sur les complications

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 globale	Base répondants*
Excellente	10%	37%
Très bonne	7%	26%
Bonne	8%	32%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	1%	5%
N'a pas eu d'examen invasif	74%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas, n'a pas eu d'examen invasif



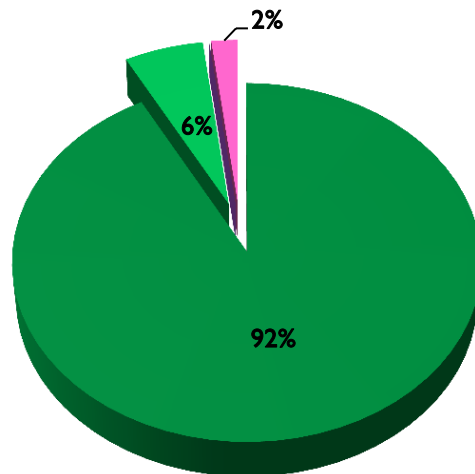


Q19- Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation ?

	Base globale	Base répondants
Oui	70%	70%
Non	30%	30%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

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



	Base globale	Base répondants*
Toujours	92%	94%
Presque toujours	6%	6%
Souvent	0%	0%
Parfois	0%	0%
Très rarement ou jamais	0%	0%
N'a pas pu poser des questions	0%	0%
N'a pas obtenu de réponse	0%	0%
N'a pas de question à poser	2%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre, n'avait pas de question

- Toujours
- Souvent
- Très rarement ou jamais
- N'a pas obtenu de réponse
- Ne veut pas répondre
- Presque toujours
- Parfois
- N'a pas pu poser des questions
- N'a pas de question à poser

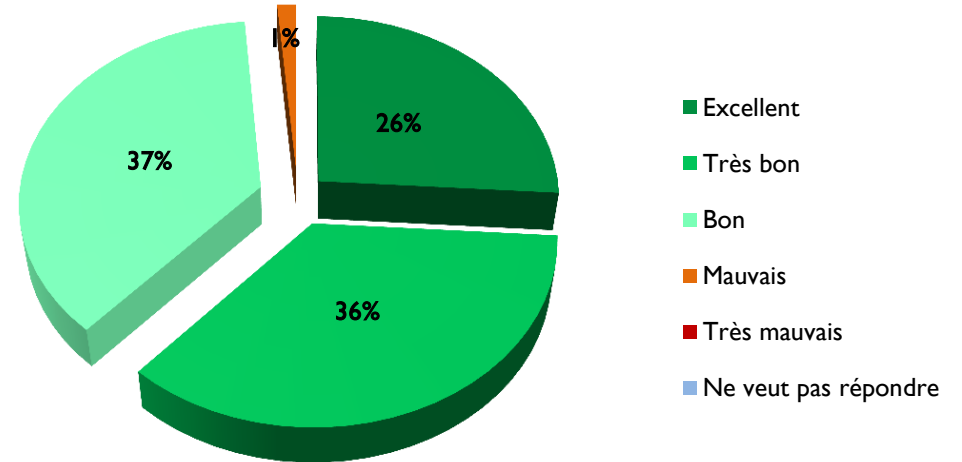


Confort et Propreté de la chambre

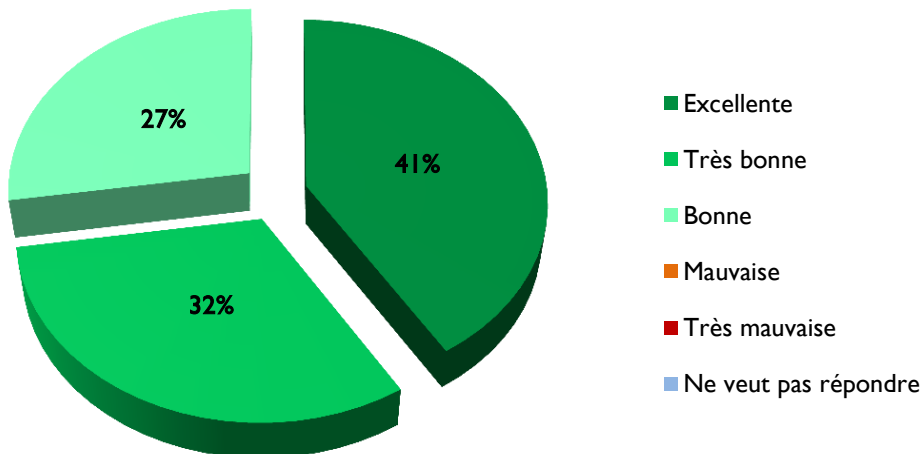
Q21- Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

	Base globale	Base répondants*
Excellent	26%	26%
Très bon	36%	36%
Bon	37%	37%
Mauvais	1%	1%
Très mauvais	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



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



	Base globale	Base répondants*
Excellente	41%	41%
Très bonne	32%	32%
Bonne	27%	27%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

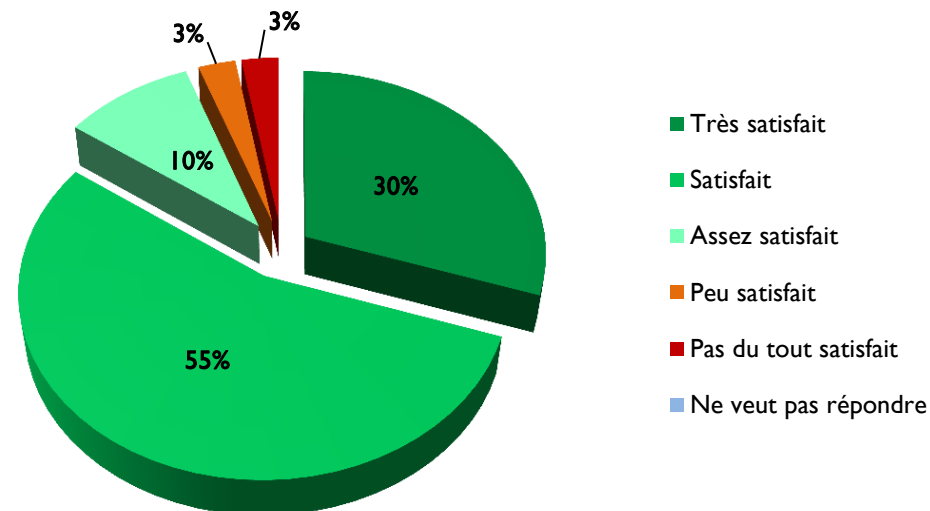


Température et bruit dans la chambre

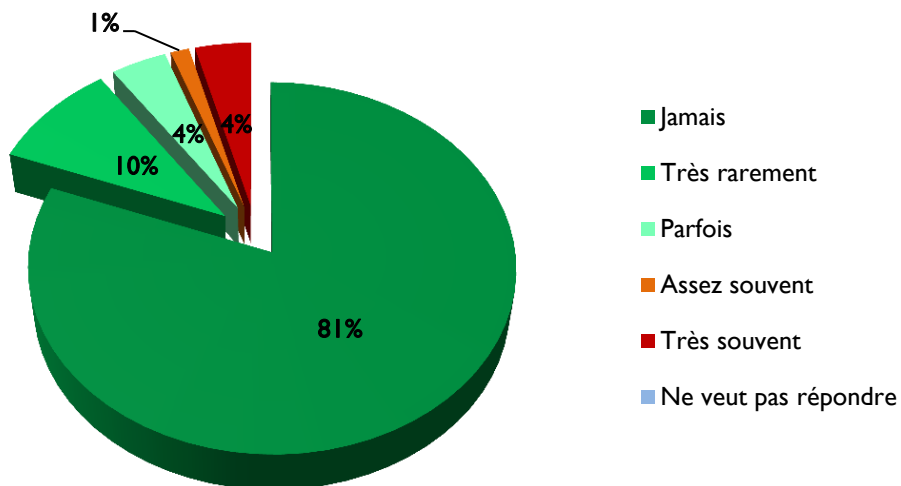
Q23- Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	30%	30%
Satisfait	55%	55%
Assez satisfait	10%	10%
Peu satisfait	3%	3%
Pas du tout satisfait	3%	3%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



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



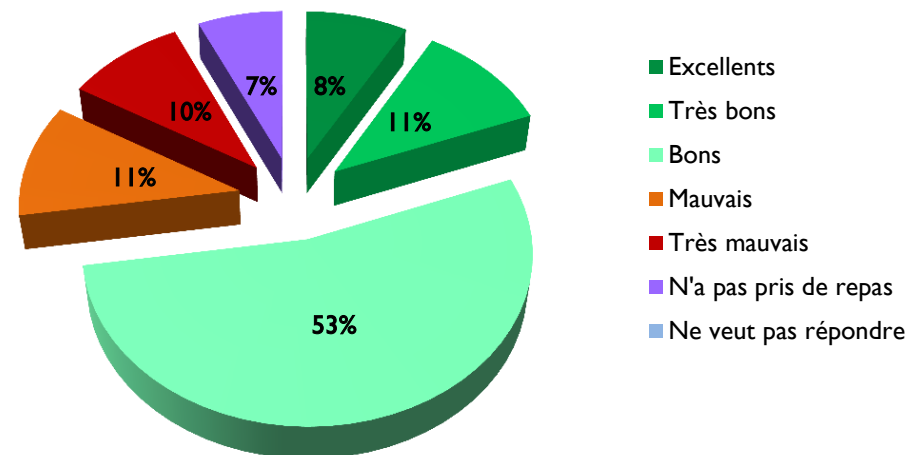
	Base globale	Base répondants*
Jamais	81%	81%
Très rarement	10%	10%
Parfois	4%	4%
Assez souvent	1%	1%
Très souvent	4%	4%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



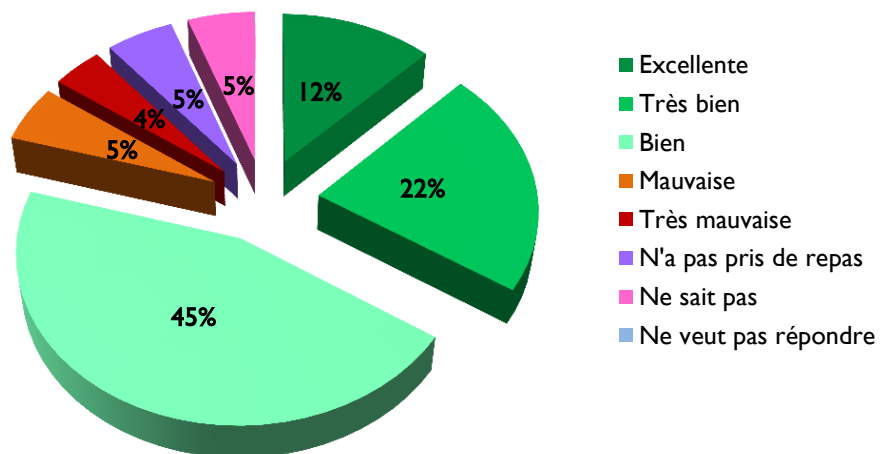
Q25- Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils...

	Base globale	Base répondants*
Excellents	8%	9%
Très bons	11%	12%
Bons	53%	57%
Mauvais	11%	12%
Très mauvais	10%	10%
N'a pas pris de repas	7%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%



* Hors ne veut pas répondre et n'a pas pris de repas compte tenu de l'état de santé

Q26- Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? Etaient-elle...



	Base globale	Base répondants*
Excellente	12%	14%
Très bien	22%	25%
Bien	45%	51%
Mauvaise	5%	6%
Très mauvaise	4%	5%
N'a pas pris de repas	5%	
Ne sait pas	5%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

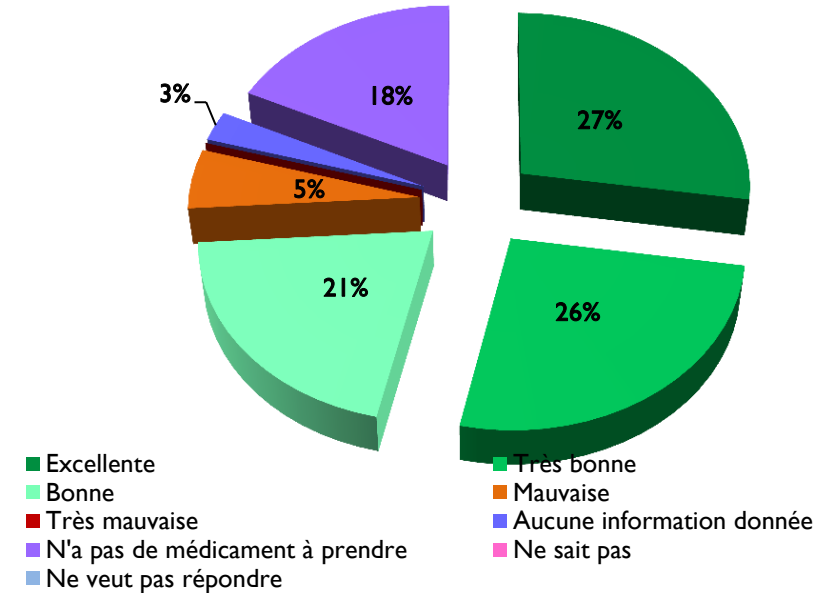
* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas et n'a pas pris de repas



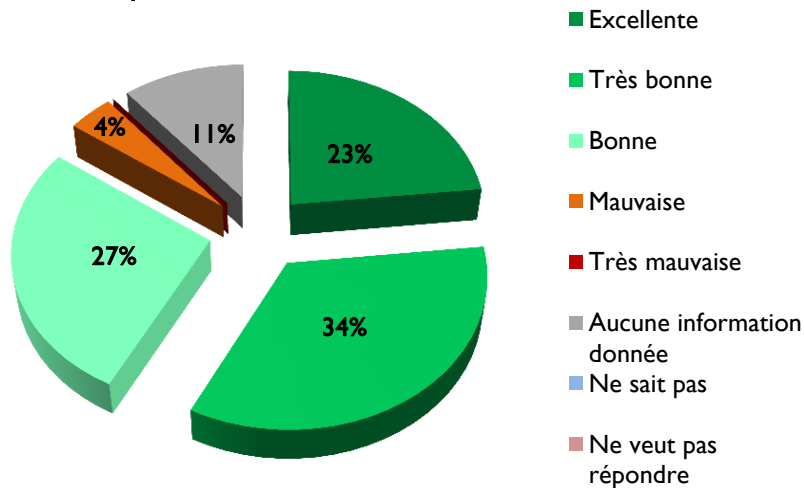
Q27- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie, comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	27%	33%
Très bonne	26%	32%
Bonne	21%	25%
Mauvaise	5%	7%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	3%	3%
N'a pas de médicament à prendre	18%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas et pas de médicament à prendre



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...



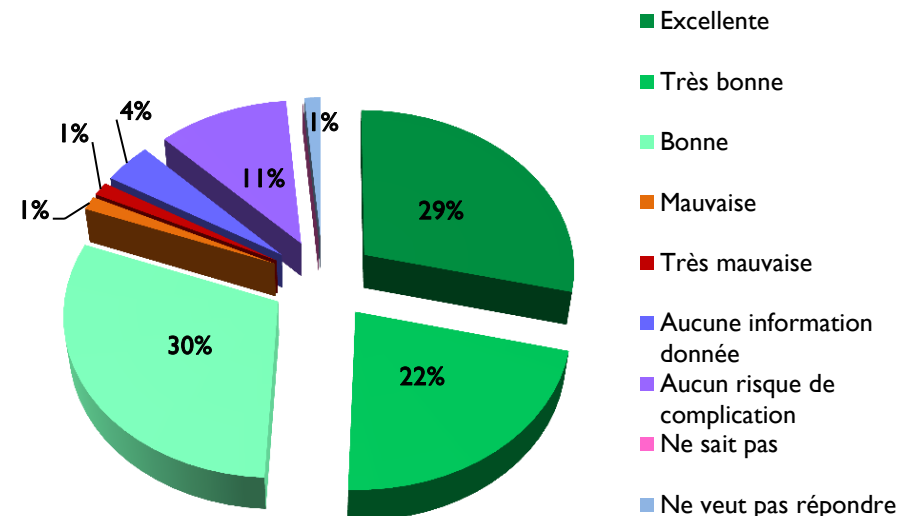
	Base globale	Base répondants*
Excellente	23%	23%
Très bonne	34%	34%
Bonne	27%	27%
Mauvaise	4%	4%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	11%	11%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre et ne sait pas



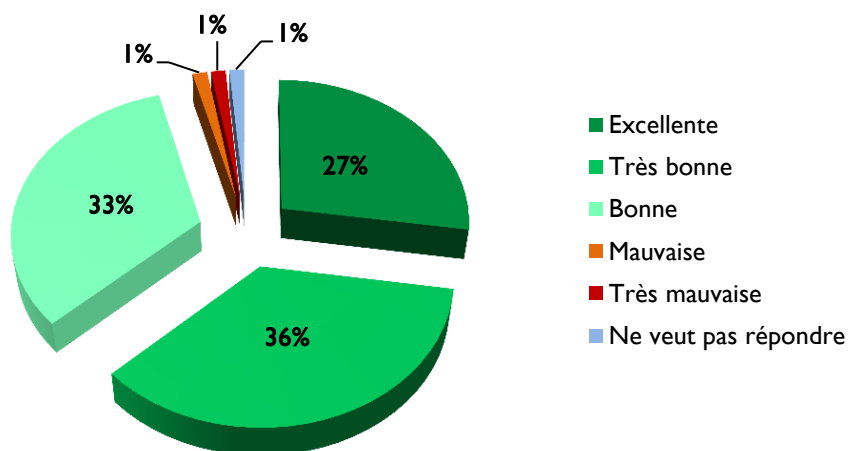
Q29- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	29%	33%
Très bonne	22%	25%
Bonne	30%	34%
Mauvaise	1%	2%
Très mauvaise	1%	2%
Aucune information donnée	4%	5%
Aucun risque de complication	11%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%



* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas et aucun risque de complication

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...



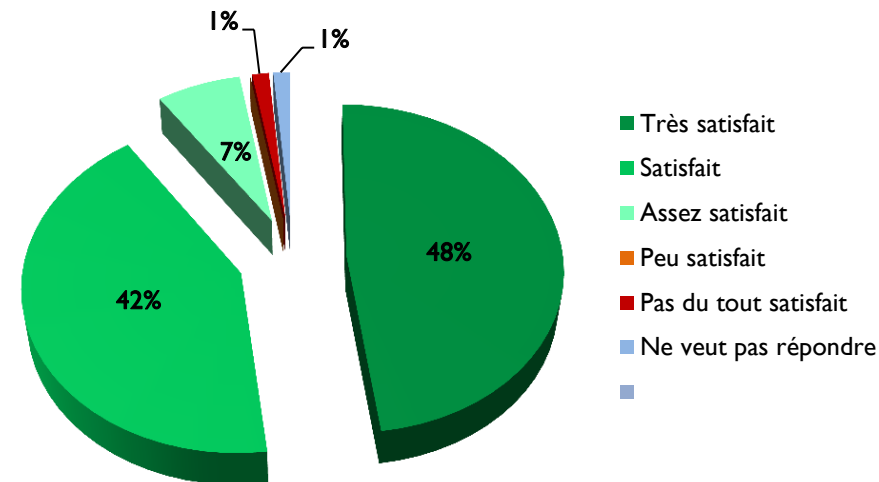
	Base globale	Base répondants*
Excellente	27%	28%
Très bonne	36%	36%
Bonne	33%	33%
Mauvaise	1%	1%
Très mauvaise	1%	1%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

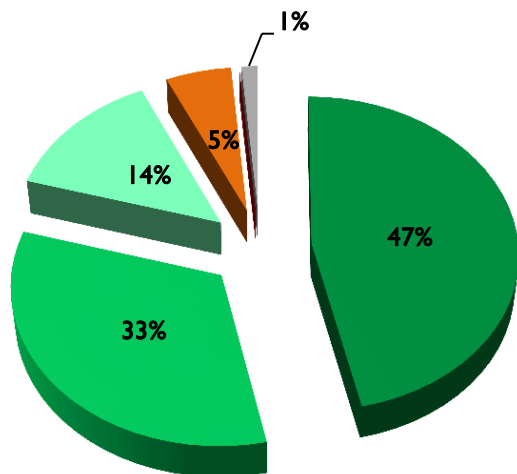
Q31- Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	48%	49%
Satisfait	42%	43%
Assez satisfait	7%	7%
Peu satisfait	0%	0%
Pas du tout satisfait	1%	1%
Ne veut pas répondre	1%	1%
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



Q32- Aujourd'hui, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?



	Base globale	Base répondants*
Beaucoup mieux	47%	47%
Mieux	33%	33%
Pareil, ni mieux, ni moins bien	14%	14%
Moins bien	5%	6%
Beaucoup plus mal	0%	0%
Ne veut pas répondre	1%	1%
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

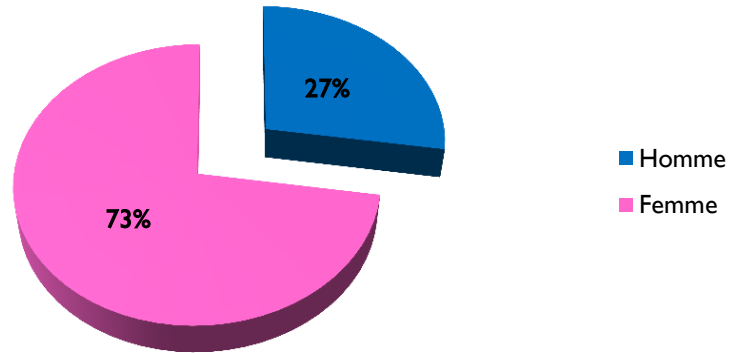
- Beaucoup mieux
- Mieux
- Pareil, ni mieux, ni moins bien
- Moins bien
- Beaucoup plus mal
- Ne veut pas répondre



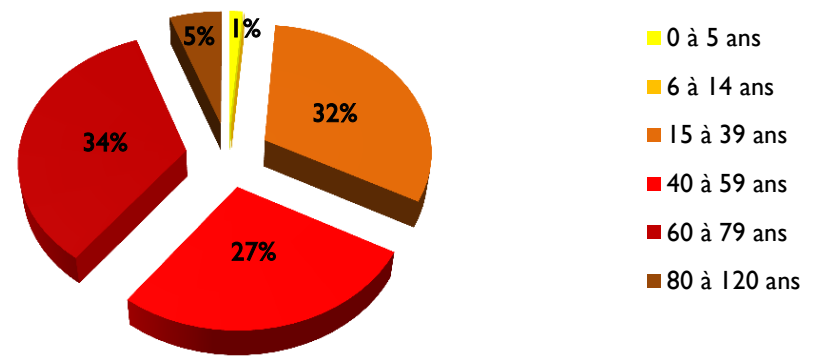
Profil des patients interrogés

Q33- Age du patient/sexes/durée du séjour

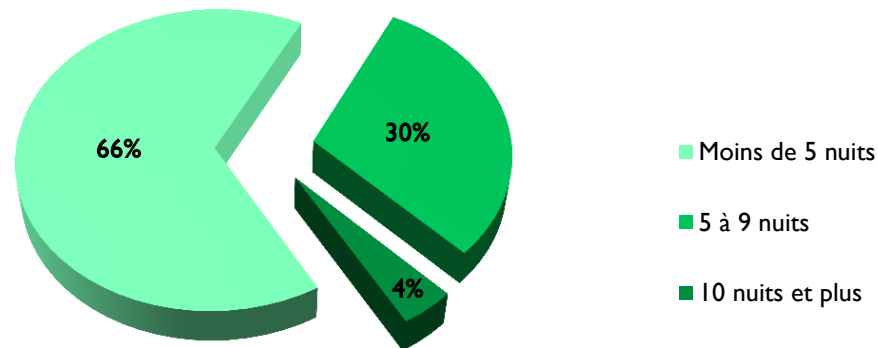
Sexe des patients



Age des patients



Durée du séjour





Bilan de l'exploitation du fichier

	Nombre
Numéros chargés sur le CATI (Computer Assited Telephone Interview) (nombre d'adresses où il y a un numéro téléphone hors adresses inexploitable et hors refus issus du numéro vert)	109
Numéros inutilisés (numéros de téléphones qui ne sont pas utilisés car l'effectif des interviews a été obtenu)	0
Numéros rappelables (personnes non jointes (moins de 12 appels) car l'effectif des interviews a été obtenu)	0
RDV (patients pour lesquels des RDV ont été proposés mais les interviews n'ont pas été réalisées car l'effectif des interviews a été obtenu avant la date de RDV. Dans ce cas, les patients doivent être rappelés par l'institut de sondage afin de les remercier)	0
Refus avéré	9
Faux numéros	3
Problèmes de compréhension obligeant à exclure la personne ou Incapacité à répondre	3
Injoignables après 12 appels	24
Patients injoignables car ré-hospitalisés (information obtenue par le patient au travers du numéro vert) ou décédés après leur sortie	0
Patients déclarant ne pas avoir été hospitalisés alors que c'est le bon interlocuteur	0
Patients déclarant avoir déjà été interrogés pour cette enquête	0
Entretiens réalisés complètement	73
Entretiens partiellement réalisés	0

Taux d'exploitation du fichier adresse

100%

Taux de participation brut

67%



Bilan de l'exploitation du fichier

Utilisation du Numéro de téléphone vert par les patients :

	Nombre
Appels pour refuser de participer	0
Appels pour donner un autre numéro de téléphone	0
Appels pour programmer la date de l'interview téléphonique	0
Appels pour informations complémentaires sur l'étude	0
Appels pour donner des informations (ré-hospitalisation, décès – information donnée par un tiers, trop fatigué, non maîtrise du français, incapacité physique ou psychologique à répondre, autres...).	0

Bilan des interviews téléphoniques :

	Nombre
Interviews réalisées	73
Dont interviews sur rendez-vous	0
Durée de l'interview minimum en minutes	5'14"
Durée de l'interview moyenne en minutes	9'26"
Durée de l'interview maximum en minutes	27'12"
Nombre moyen d'appels par numéro	4,6
Nombre de patients injoignables après 12 tentatives	24
Nombre de faux numéros	3