Hôpital du pays Salonais

# Chirurgie ambulatoire (UCA)

Qualité & Gestion des Risques

zoom sur

# SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT
# QUESTIONNAIRES DE SORTIE UCA 2022

## ACCUEIL

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **95** |
| Accueil par le service administratif | 93,33 |
| Explications concernant les formalités administratives | 93,09 |
| Accueil par le personnel soignant du service | 97,38 |
| Informations données sur les conditions de séjour (repas, heures | 94,22 |

## CHAMBRE-REPAS-TV-CAFETERIA

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **87** |
| Respect goûts, habitudes alimentaires, régime | 92 |
| Qualité des repas | 83 |
| Variété des plats | 85 |
| Propreté chambre | 95 |
| Insonorisation chambre | 80 |
| Accès téléphone, TV, cafétaria | 86 |

## SCORE GLOBAL DE SATISFACTION

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **94** |
| Moyenne | 93,85 |

**Des actions d'amélioration seront définies par les équipes et intégrées au Plan d'Actions de la Qualité et de la Sécurité des Soins (PAQSS)**

## PRISE EN CHARGE MEDICALE

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **92** |
| Explications sur l'état de santé | 94 |
| Explications sur le traitement | 94 |
| Explications sur les examens prescrits | 94 |
| Si vous avez posé des questions aux médecins, vous avez compris | 100 |
| Implication du patient dans le choix des soins | 84 |
| Informations données par le chirurgien ou le medecin sur les bén | 91 |
| Informations données par l'anesthésiste sur les bénéfices ou les | 90 |

## PRISE EN CHARGE PARAMEDICALE

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **96** |
| Disponibilité du personnel de jour | 96,56 |
| Disponibilité du personnel de nuit | 94,03 |
| Aide obtenue pour les activités de la vie courante (se lever, s' | 94,64 |
| Explications données par le personnel soignant sur vos soins | 95,65 |
| Demande de votre consentement avant de réaliser des soins | 95,01 |
| Votre douleur a-t-elle été évaluée | 96,90 |
| Votre douleur a-t-elle été prise en charge (traitement adapté##) | 94,20 |
| Respect de votre intimité | 96,32 |
| Discrétion à votre égard | 96,92 |
| Respect de la confidentialité | 97,53 |

## PRISE EN CHARGE IMAGERIE MEDICALE

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **87** |
| Accueil | 92 |
| Delai d'attente avant l'examen | 84 |
| Prise en charge de la douleur pendant l'examen | 91 |
| Explications par les personnels soignants sur l'examen | 81 |

## ORGANISATION DE LA SORTIE

| Scores | |
|---|---|
| **Moyenne** | **98** |
| Planification | 97 |
| Information donnee sur votre traitement à prendre après votre so | 98 |
| Dossier prêt | 99 |

Taux de retour : 29% (n=600)