Hôpital du pays Salonais

Qualité & Gestion des Risques

zoom sur

SATISFACTION ET EXPERIENCE PATIENT
QUESTIONNAIRES DE SORTIE MCO* 2022

ACCUEIL

Scores	
Moyenne	**89**
Accueil par le service administratif	88,26
Explications concernant les formalités administratives	86,64
Accueil par le personnel soignant du service	95,62
Informations données sur les conditions de séjour (repas, heures	85,89

CHAMBRE-REPAS-TV-CAFETERIA

Scores	
Moyenne	**77**
Respect goûts, habitudes alimentaires, régime	85
Qualité des repas	69
Variété des plats	75
Propreté chambre	87
Insonorisation chambre	68
Accès téléphone, TV, cafétaria	80

SCORE GLOBAL DE SATISFACTION

Scores	
Moyenne	**89**
Moyenne	88,84

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	**90**
Explications sur l'état de santé	92
Explications sur le traitement	89
Explications sur les examens prescrits	88
Si vous avez posé des questions aux médecins, vous avez compris	99
Implication du patient dans le choix des soins	81
Informations données par le chirurgien ou le medecin sur les bén	89
Informations données par l'anesthésiste sur les bénéfices ou les	89

PRISE EN CHARGE PARAMEDICALE

Scores	
Moyenne	**95**
Disponibilité du personnel de jour	95,21
Disponibilité du personnel de nuit	94,22
Aide obtenue pour les activités de la vie courante (se lever, s'	92,36
Explications données par le personnel soignant sur vos soins	93,43
Demande de votre consentement avant de réaliser des soins	94,06
Votre douleur a-t-elle été évaluée	98,73
Votre douleur a-t-elle été prise en charge (traitement adapté##)	92,69
Respect de votre intimité	95,49
Discrétion à votre égard	95,24
Respect de la confidentialité	97,57

PRISE EN CHARGE IMAGERIE MEDICALE

Scores	
Moyenne	**87**
Accueil	88,89
Delai d'attente avant la réalisation de l'examen	84,01
Prise en charge de votre douleur pendant l'examen	87,80
Explications données par les personnels soignants sur l'examen	86,89

ORGANISATION DE LA SORTIE

Scores	
Moyenne	**93**
Planification	82
Information donnée sur votre traitement à prendre après votre so	98
Dossier prêt	98

Taux de retour : 11.5% (n=1069)

*hors réanimation, urgences, hôpital de jour et chirurgie ambulatoire

Direction Médicale Qualité - Gestion des Risques