



Nos études et prospectives
au service de votre qualité

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

I-Satisfaction
Polyclinique Bordeaux Nord Aquitaine
120 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

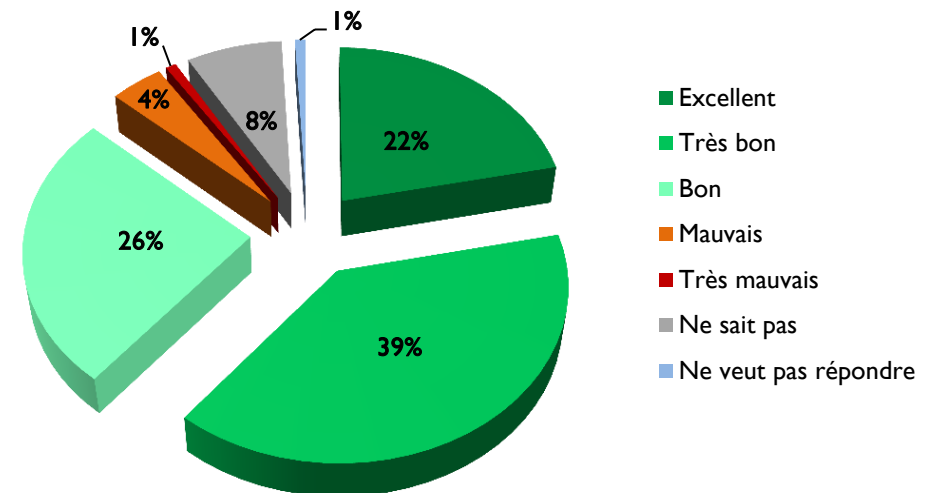
www.o3-s.com



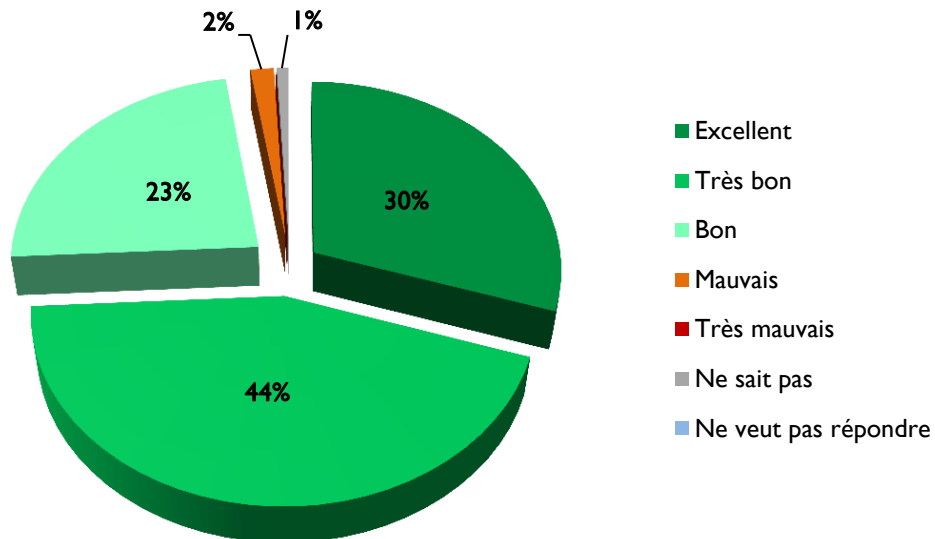
Q1- Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellent	22%	24%
Très bon	39%	43%
Bon	26%	28%
Mauvais	4%	5%
Très mauvais	1%	1%
Ne sait pas	8%	
Ne veut pas répondre	1%	
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	30%	30%
Très bon	44%	44%
Bon	23%	23%
Mauvais	2%	2%
Très mauvais	0%	0%
Ne sait pas	1%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre

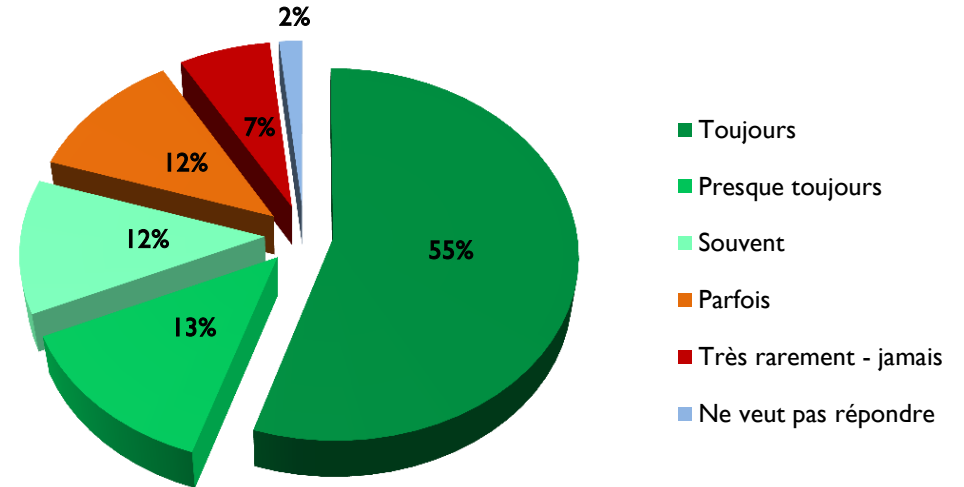


Le personnel

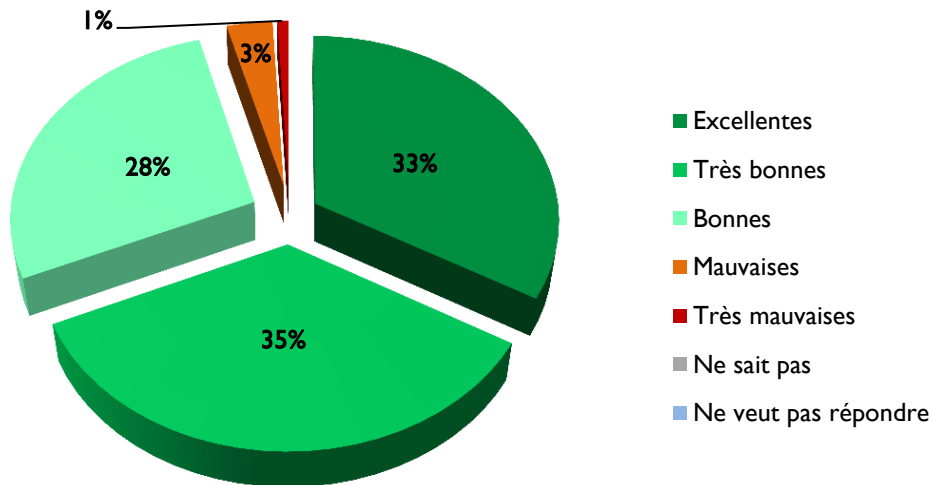
Q3- Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante, etc. ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	55%	56%
Presque toujours	13%	14%
Souvent	12%	12%
Parfois	12%	12%
Très rarement - jamais	7%	7%
Ne veut pas répondre	2%	
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	33%	33%
Très bonnes	35%	35%
Bonnes	28%	28%
Mauvaises	3%	3%
Très mauvaises	1%	1%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre

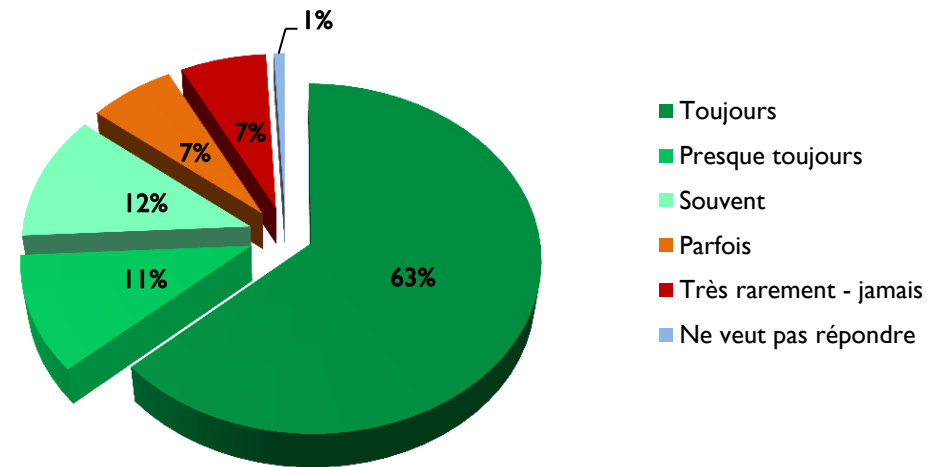


La communication, les explications



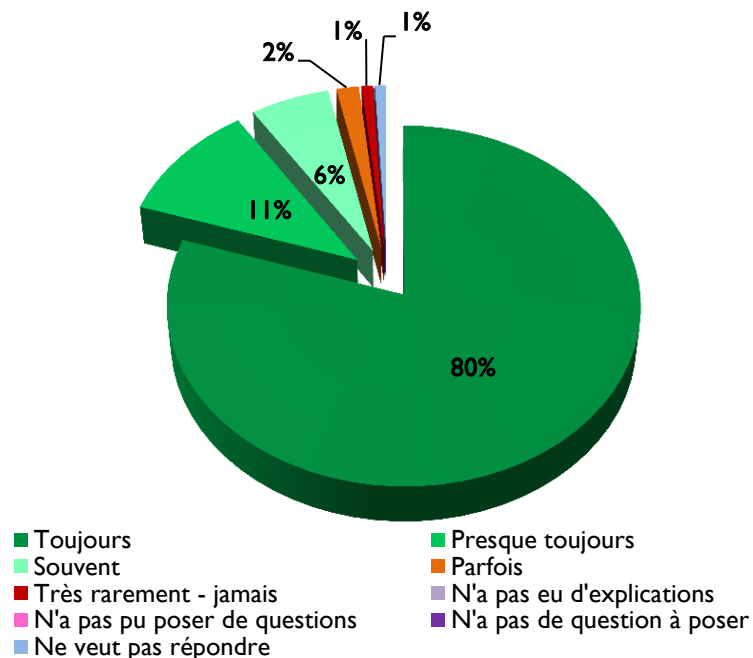
Q5- Pendant votre séjour, avez-vous reçu spontanément (sans être obligé[e] de les demander) des explications sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc. ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	63%	64%
Presque toujours	11%	11%
Souvent	12%	12%
Parfois	7%	7%
Très rarement - jamais	7%	7%
Ne veut pas répondre	1%	
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 ?



	Base globale	Base répondants*
Toujours	80%	81%
Presque toujours	11%	11%
Souvent	6%	6%
Parfois	2%	2%
Très rarement - jamais	1%	1%
N'a pas eu d'explications	0%	0%
N'a pas pu poser de questions	0%	0%
N'a pas de question à poser	0%	0%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

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

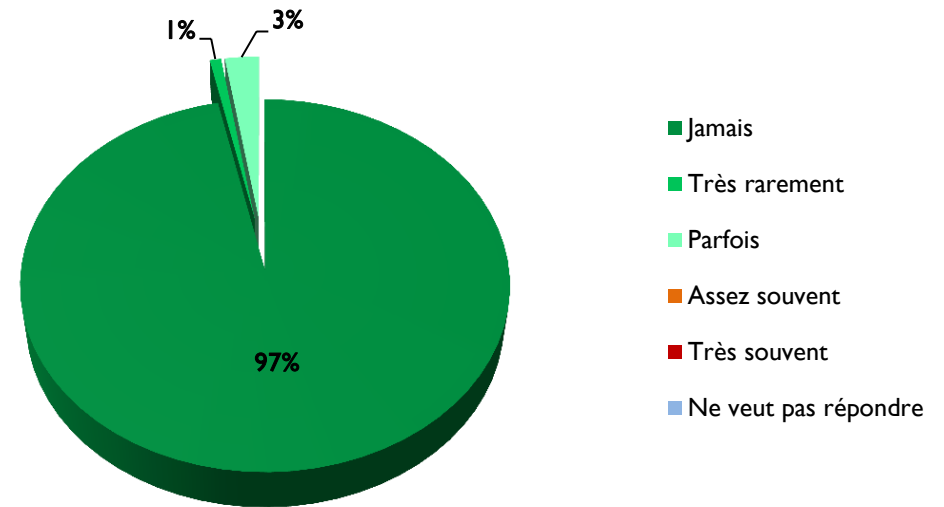


Gêne ou agacement

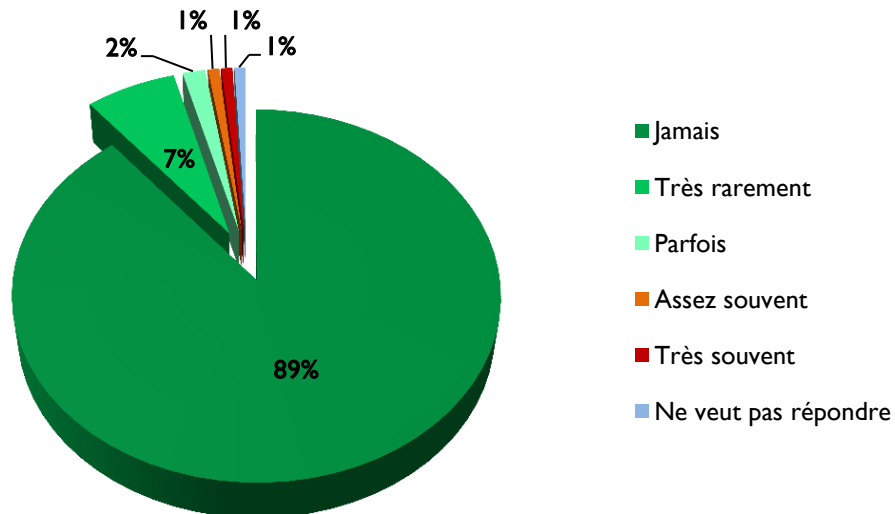
Q7- Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

	Base globale	Base répondants*
Jamais	97%	97%
Très rarement	1%	1%
Parfois	3%	3%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	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	89%	90%
Très rarement	7%	7%
Parfois	2%	2%
Assez souvent	1%	1%
Très souvent	1%	1%
Ne veut pas répondre	1%	0%
Total	100%	100%

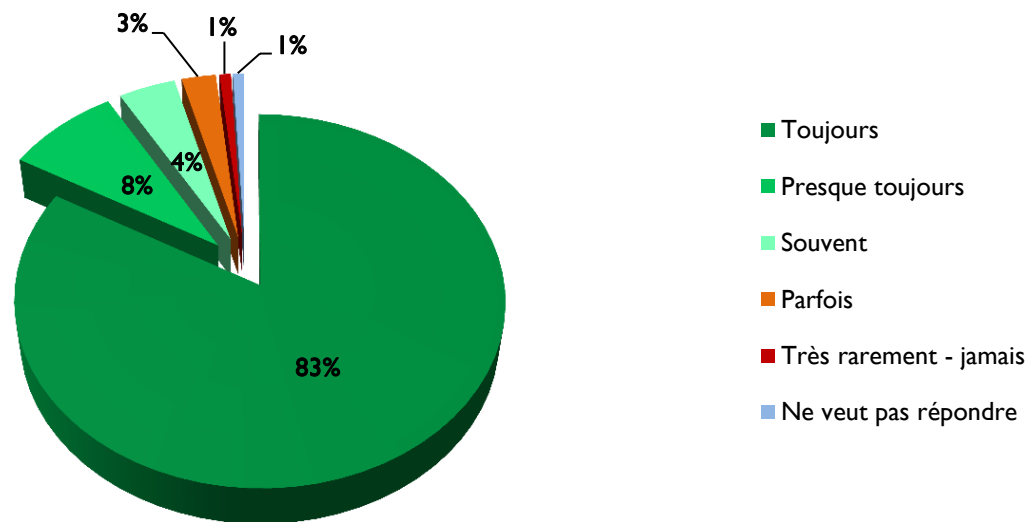
* Hors ne veut pas répondre



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

	Base globale	Base répondants*
Toujours	83%	84%
Presque toujours	8%	8%
Souvent	4%	4%
Parfois	3%	3%
Très rarement - jamais	1%	1%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



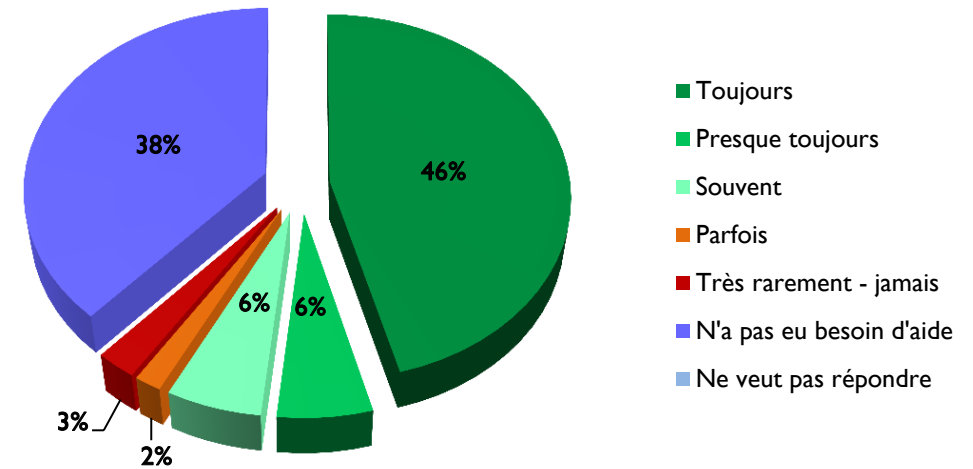


Aide apportée au patient

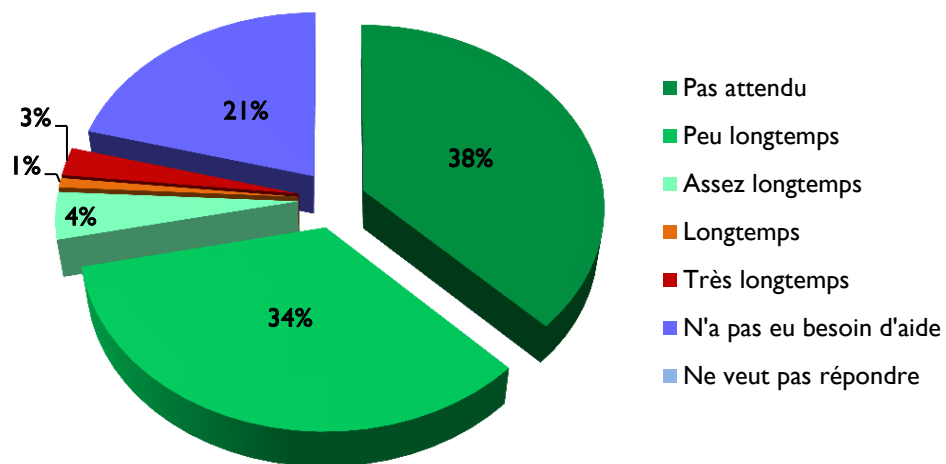
Q10- Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,... avez-vous pu l'obtenir ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	46%	74%
Presque toujours	6%	9%
Souvent	6%	9%
Parfois	2%	3%
Très rarement - jamais	3%	4%
N'a pas eu besoin d'aide	38%	
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	38%	47%
Peu longtemps	34%	43%
Assez longtemps	4%	5%
Longtemps	1%	1%
Très longtemps	3%	3%
N'a pas eu besoin d'aide	21%	
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 ?

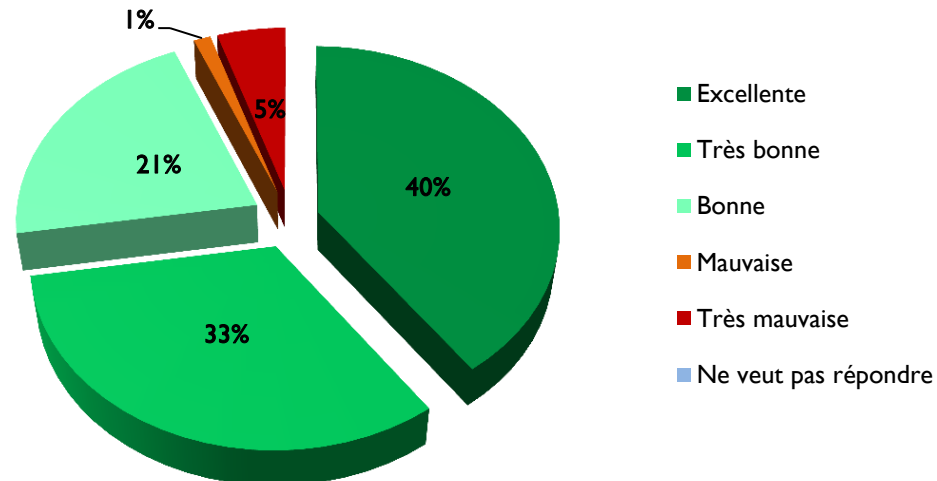
	Base globale	Base répondants
Oui	67%	67%
Non	33%	33%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

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

	Base globale	Base répondants*
Excellente	40%	40%
Très bonne	33%	33%
Bonne	21%	21%
Mauvaise	1%	1%
Très mauvaise	5%	5%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

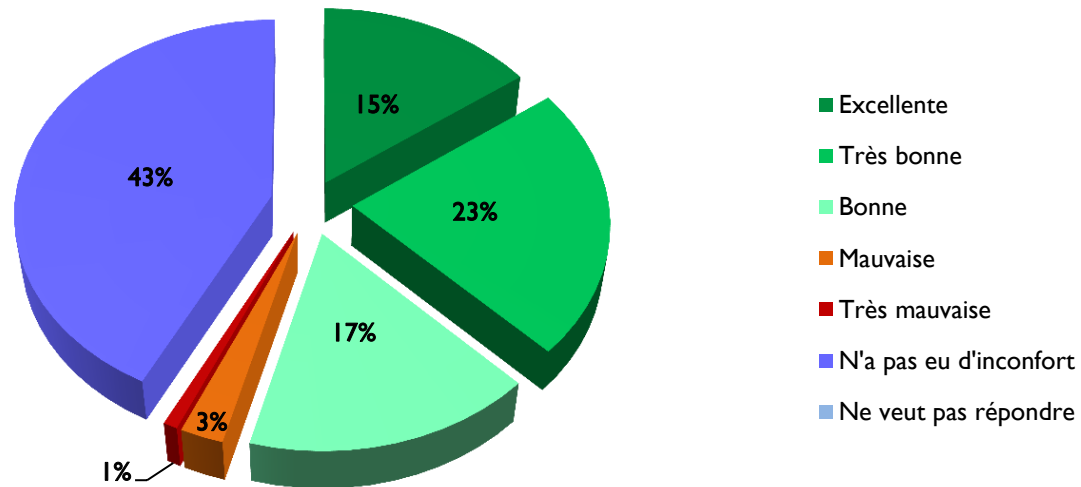




Q14- Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges..., ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellente	15%	26%
Très bonne	23%	39%
Bonne	17%	29%
Mauvaise	3%	4%
Très mauvaise	1%	1%
N'a pas eu d'inconfort	43%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

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

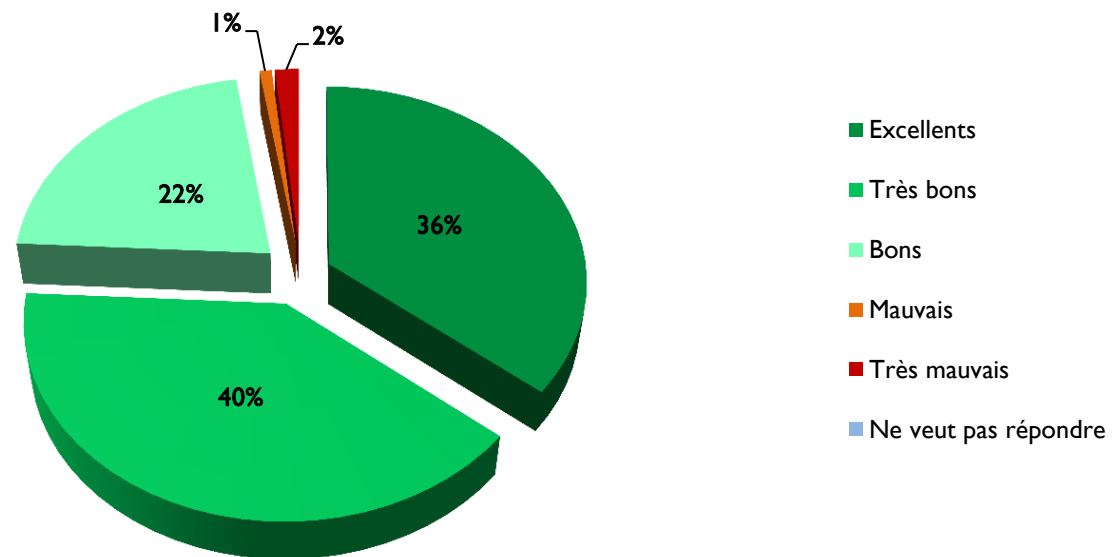




Q15- Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellents	36%	36%
Très bons	40%	40%
Bons	22%	22%
Mauvais	1%	1%
Très mauvais	2%	2%
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre



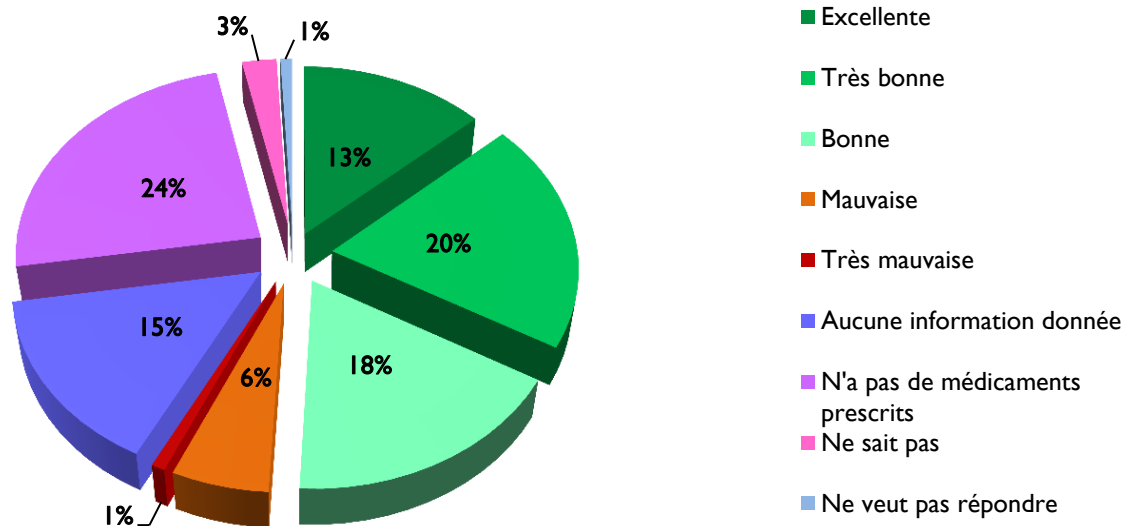


Effets indésirables des médicaments

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	13%	18%
Très bonne	20%	28%
Bonne	18%	24%
Mauvaise	6%	8%
Très mauvaise	1%	1%
Aucune information donnée	15%	21%
N'a pas de médicaments prescrits	24%	
Ne sait pas	3%	
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

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

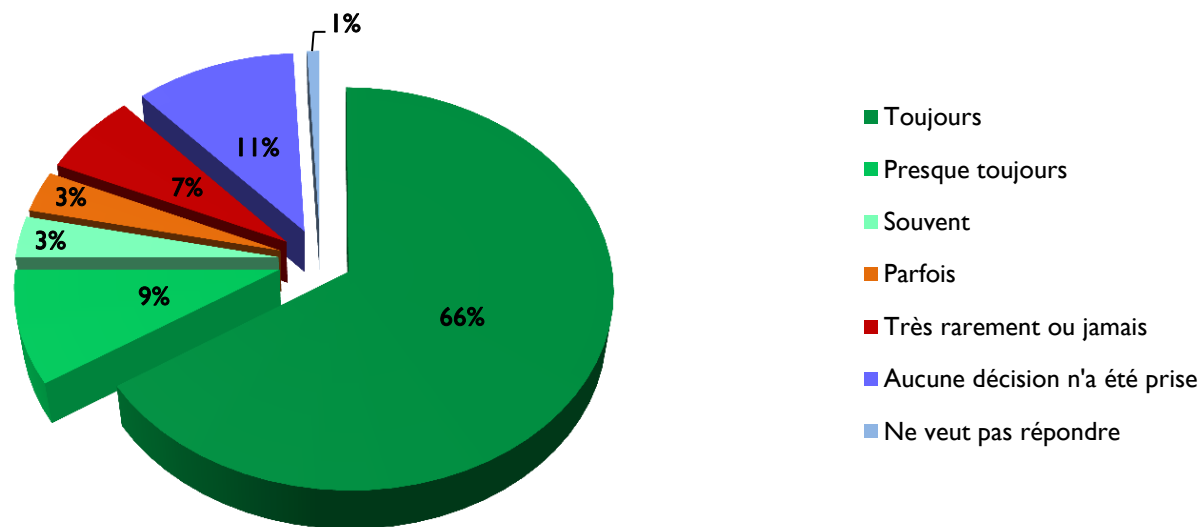




Q17- Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	66%	75%
Presque toujours	9%	10%
Souvent	3%	4%
Parfois	3%	4%
Très rarement ou jamais	7%	8%
Aucune décision n'a été prise	11%	
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

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



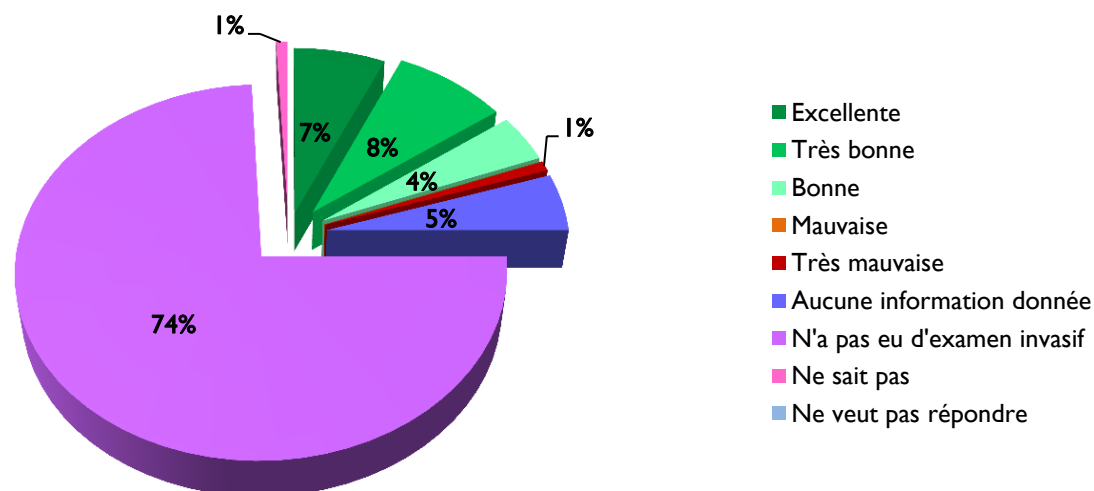


Informations sur les complications

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	7%	27%
Très bonne	8%	33%
Bonne	4%	17%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	1%	3%
Aucune information donnée	5%	20%
N'a pas eu d'examen invasif	74%	
Ne sait pas	1%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

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



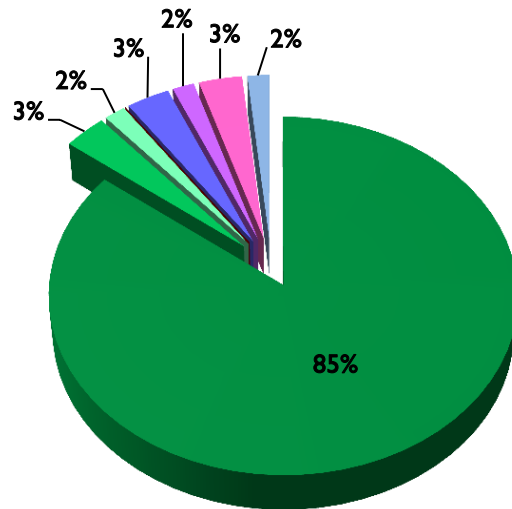


Q19- Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation ?

	Base globale	Base répondants
Oui	52%	52%
Non	48%	48%
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	85%	90%
Presque toujours	3%	3%
Souvent	2%	2%
Parfois	0%	0%
Très rarement ou jamais	0%	0%
N'a pas pu poser des questions	3%	3%
N'a pas obtenu de réponse	2%	2%
N'a pas de question à poser	3%	
Ne veut pas répondre	2%	
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

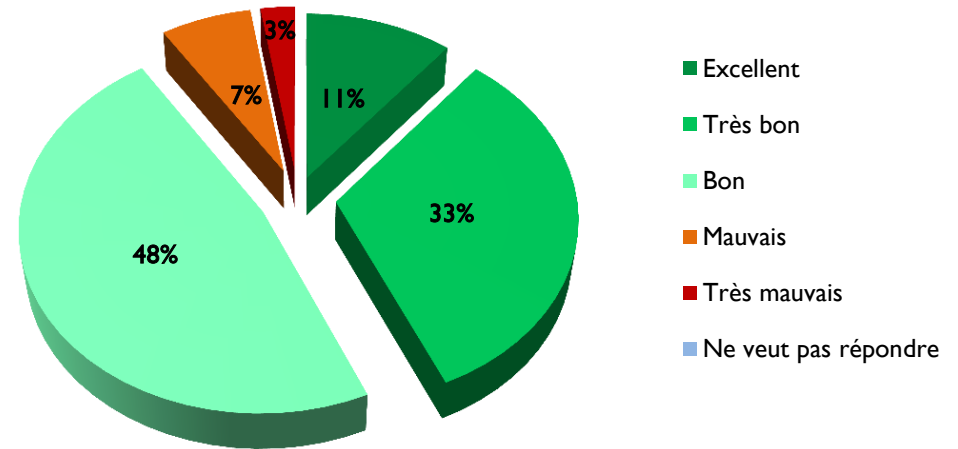


Confort et Propreté de la chambre

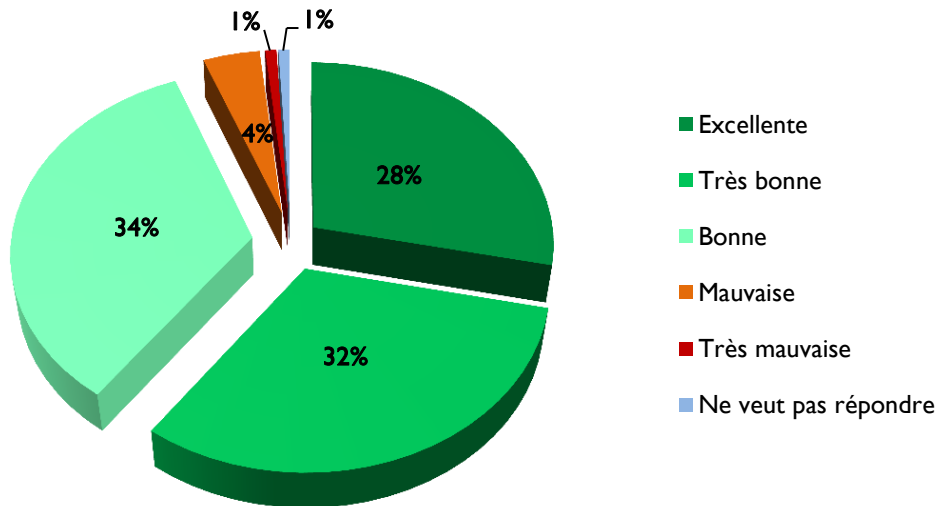
Q21- Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

	Base globale	Base répondants*
Excellent	11%	11%
Très bon	33%	33%
Bon	48%	48%
Mauvais	7%	7%
Très mauvais	3%	3%
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	28%	29%
Très bonne	32%	32%
Bonne	34%	34%
Mauvaise	4%	4%
Très mauvaise	1%	1%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

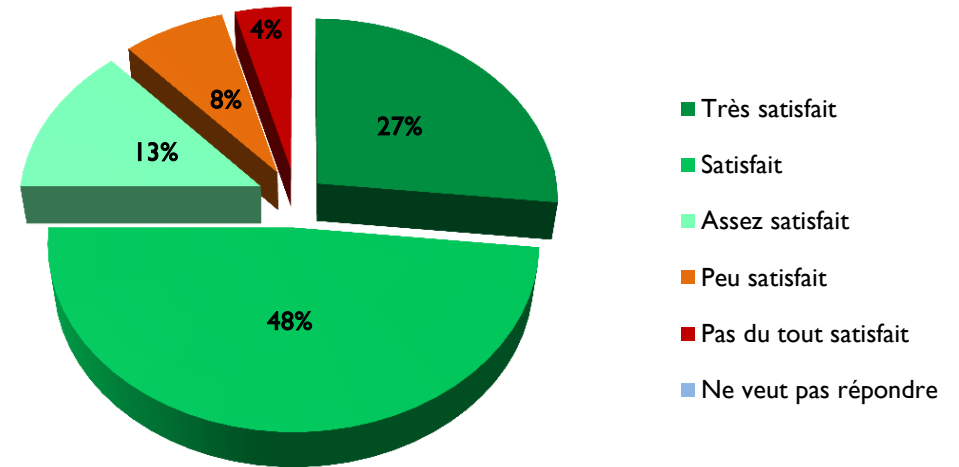


Température et bruit dans la chambre

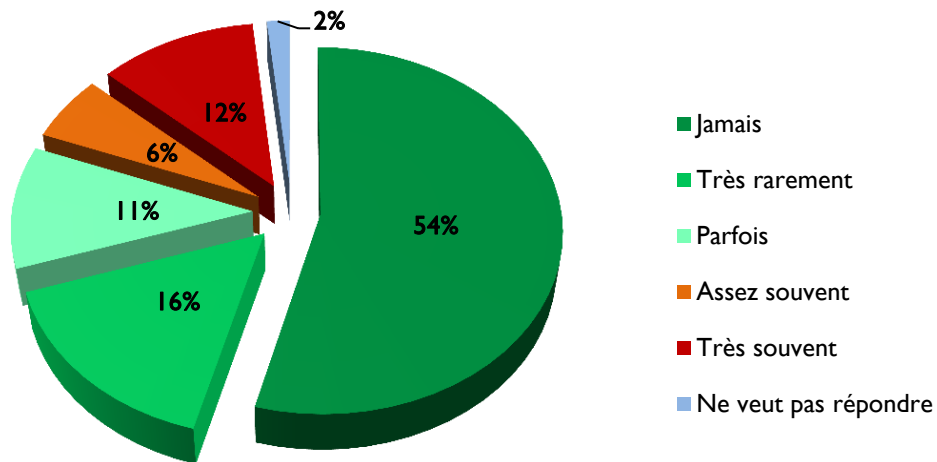
Q23- Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	27%	27%
Satisfait	48%	48%
Assez satisfait	13%	13%
Peu satisfait	8%	8%
Pas du tout satisfait	4%	4%
Ne veut pas répondre	0%	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	54%	55%
Très rarement	16%	16%
Parfois	11%	11%
Assez souvent	6%	6%
Très souvent	12%	12%
Ne veut pas répondre	2%	0%
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

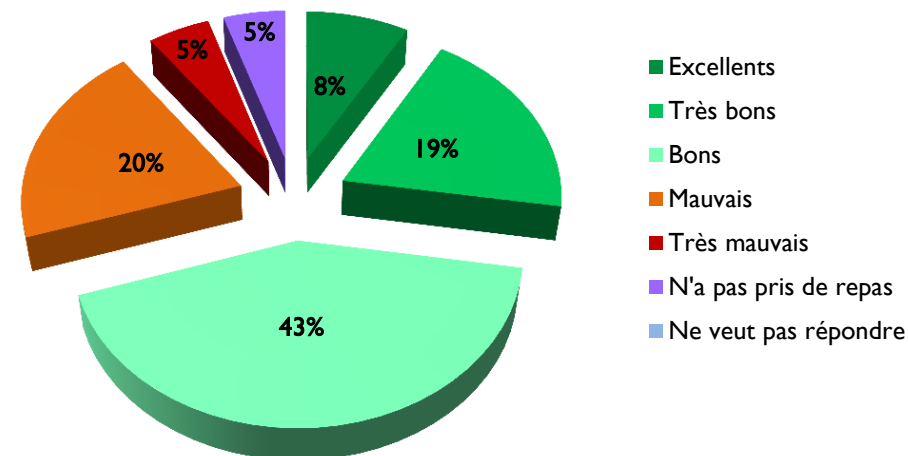


Les repas

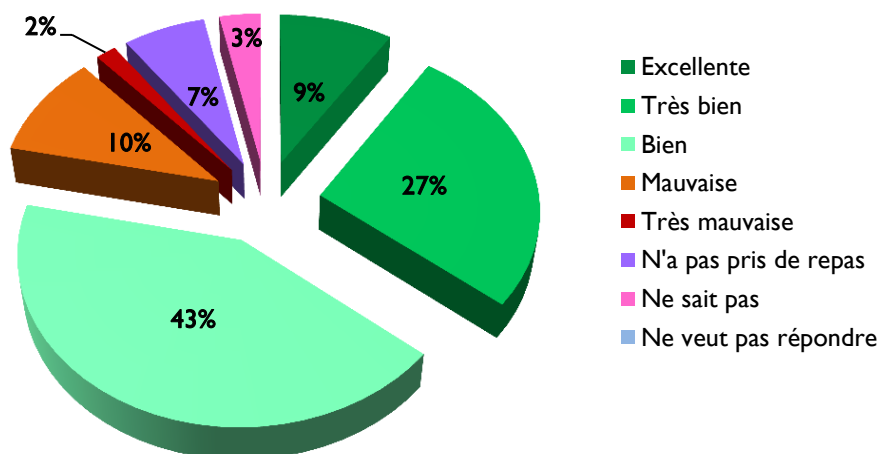
Q25- Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils...

	Base globale	Base répondants*
Excellents	8%	9%
Très bons	19%	20%
Bons	43%	45%
Mauvais	20%	21%
Très mauvais	5%	5%
N'a pas pris de repas	5%	
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	9%	10%
Très bien	27%	30%
Bien	43%	47%
Mauvaise	10%	11%
Très mauvaise	2%	2%
N'a pas pris de repas	7%	
Ne sait pas	3%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

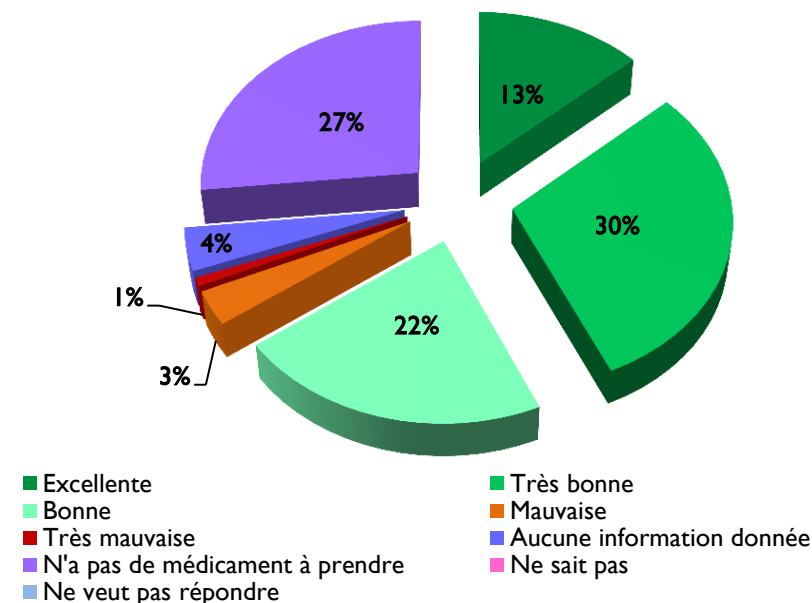
* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas et n'a pas pris de repas



Informations données pour la sortie

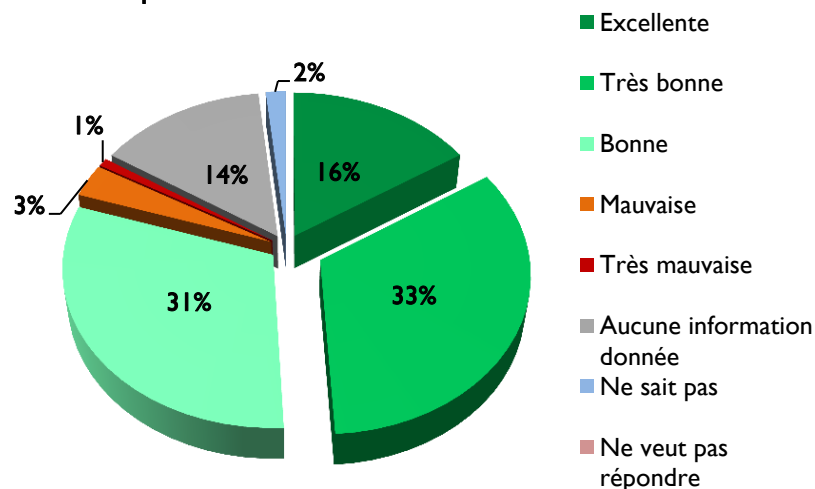
Q27- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie, comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	13%	18%
Très bonne	30%	41%
Bonne	22%	30%
Mauvaise	3%	5%
Très mauvaise	1%	1%
Aucune information donnée	4%	6%
N'a pas de médicament à prendre	27%	
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...



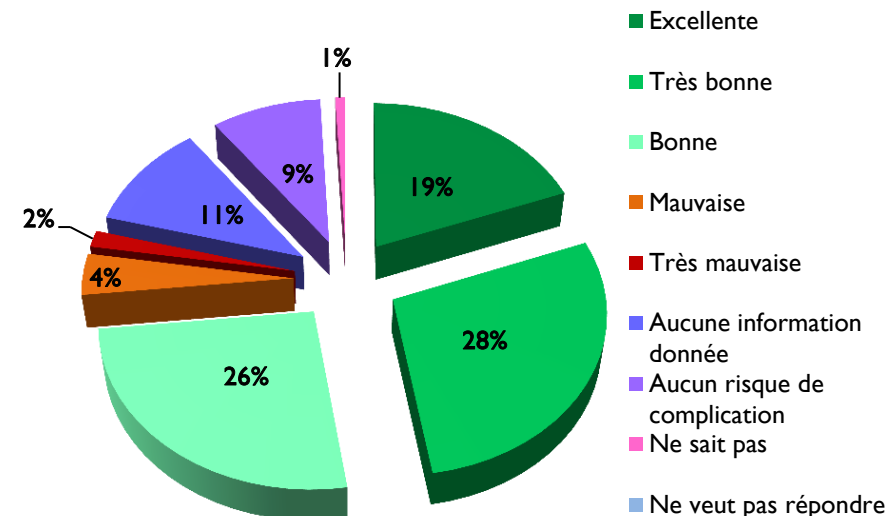
	Base globale	Base répondants*
Excellente	16%	16%
Très bonne	33%	34%
Bonne	31%	31%
Mauvaise	3%	3%
Très mauvaise	1%	1%
Aucune information donnée	14%	14%
Ne sait pas	2%	
Ne veut pas répondre	0%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre et ne sait pas



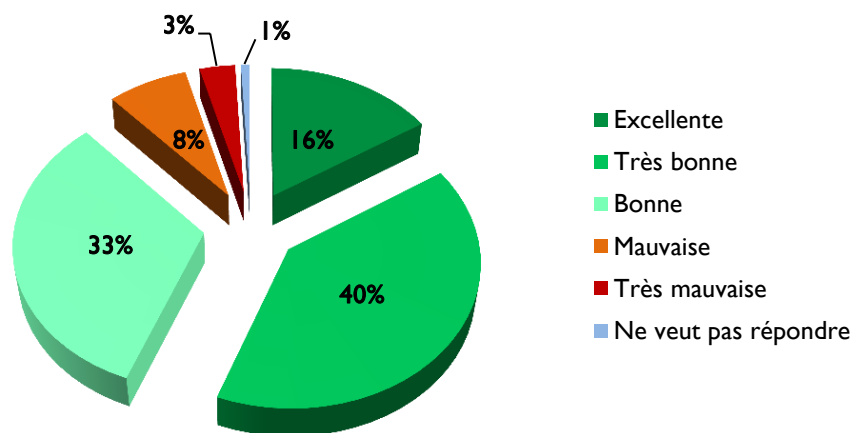
Q29- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	19%	21%
Très bonne	28%	31%
Bonne	26%	29%
Mauvaise	4%	5%
Très mauvaise	2%	2%
Aucune information donnée	11%	12%
Aucun risque de complication	9%	
Ne sait pas	1%	
Ne veut pas répondre	0%	
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...



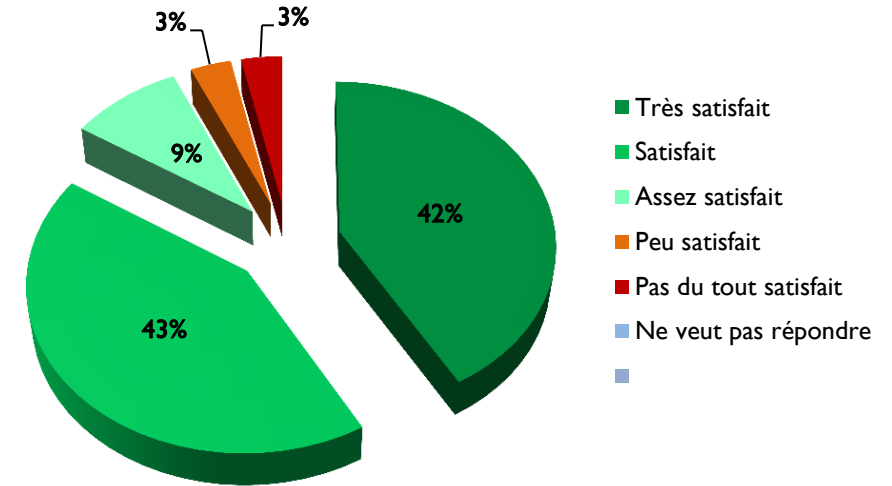
	Base globale	Base répondants*
Excellente	16%	16%
Très bonne	40%	40%
Bonne	33%	33%
Mauvaise	8%	8%
Très mauvaise	3%	3%
Ne veut pas répondre	1%	
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

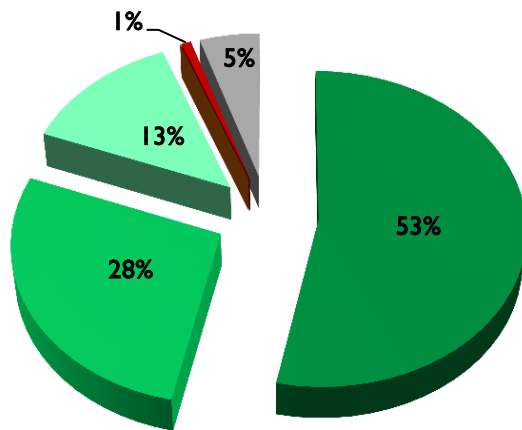
Q31- Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	42%	42%
Satisfait	43%	43%
Assez satisfait	9%	9%
Peu satisfait	3%	3%
Pas du tout satisfait	3%	3%
Ne veut pas répondre	0%	0%
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	53%	56%
Mieux	28%	29%
Pareil, ni mieux, ni moins bien	13%	14%
Moins bien	0%	0%
Beaucoup plus mal	1%	1%
Ne veut pas répondre	5%	0%
Total	100%	100%

* Hors ne veut pas répondre

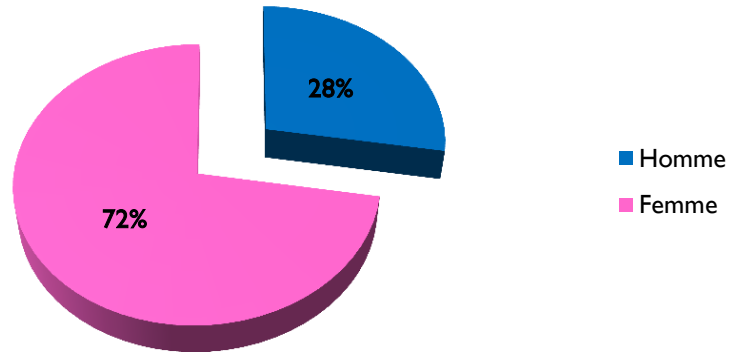
- Beaucoup mieux
- Mieux
- Pareil, ni mieux, ni moins bien
- Moins bien
- Beaucoup plus mal
- Ne veut pas répondre



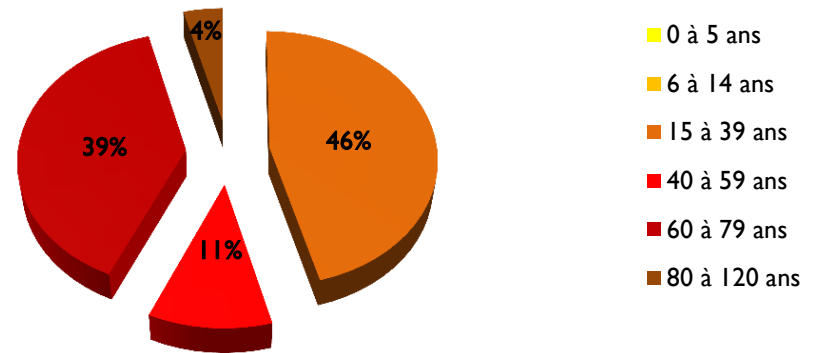
Profil des patients interrogés

Q33- Age du patient/sexes/durée du séjour

Sexe des patients



Age des patients



Durée du séjour

