

QUALI TEST  
62 Avenue Foch  
54000 NANCY

Date de création du document :  
01/12/2013  
Rédacteur : Johann PARDO



# ENQUETE I SATIS

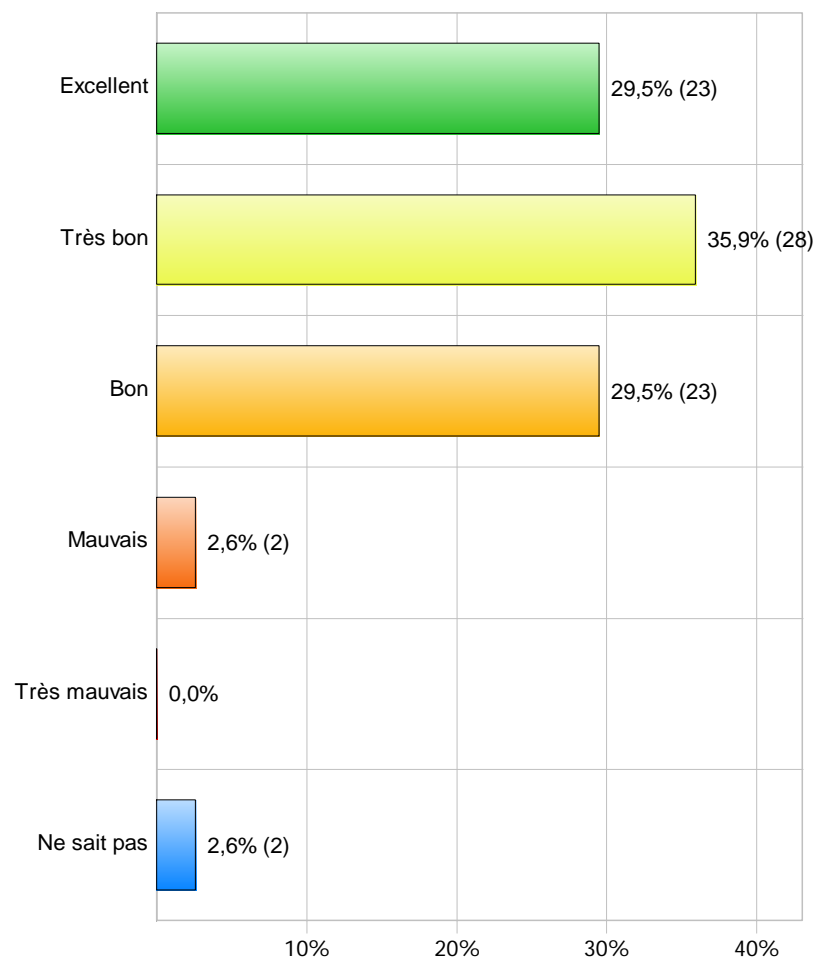
## Rapport d'étude 2013



## 1. Accueil Service administratif 2. Accueil Service de soins

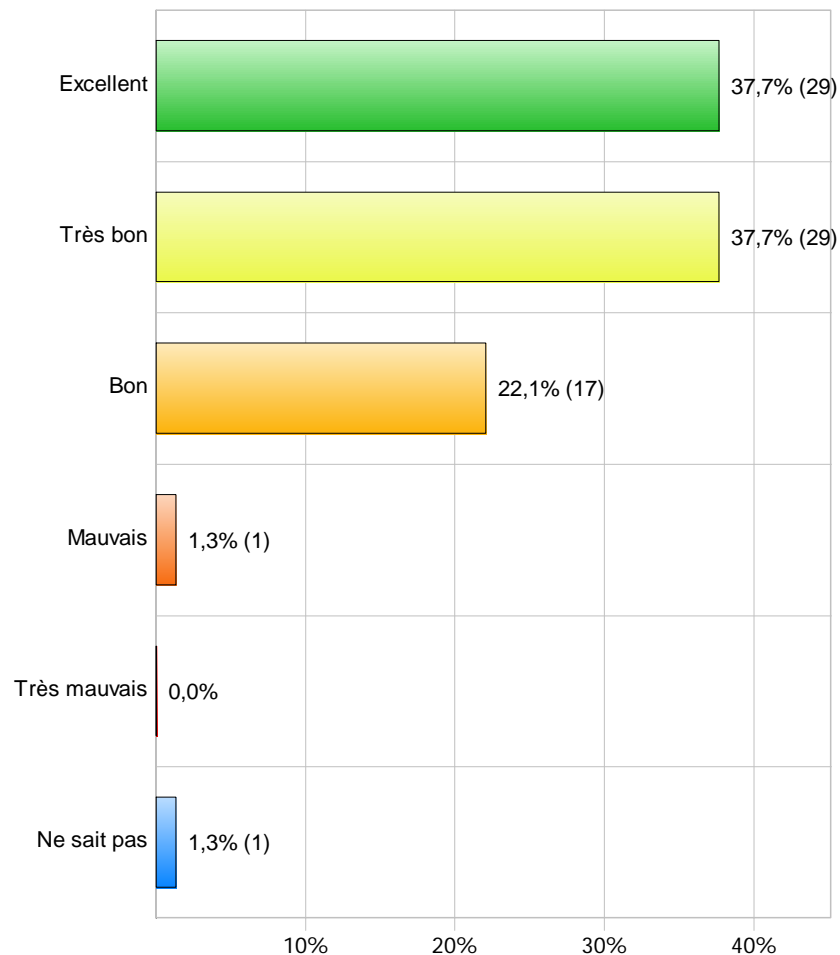
Q1

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 78 individus)



Q2

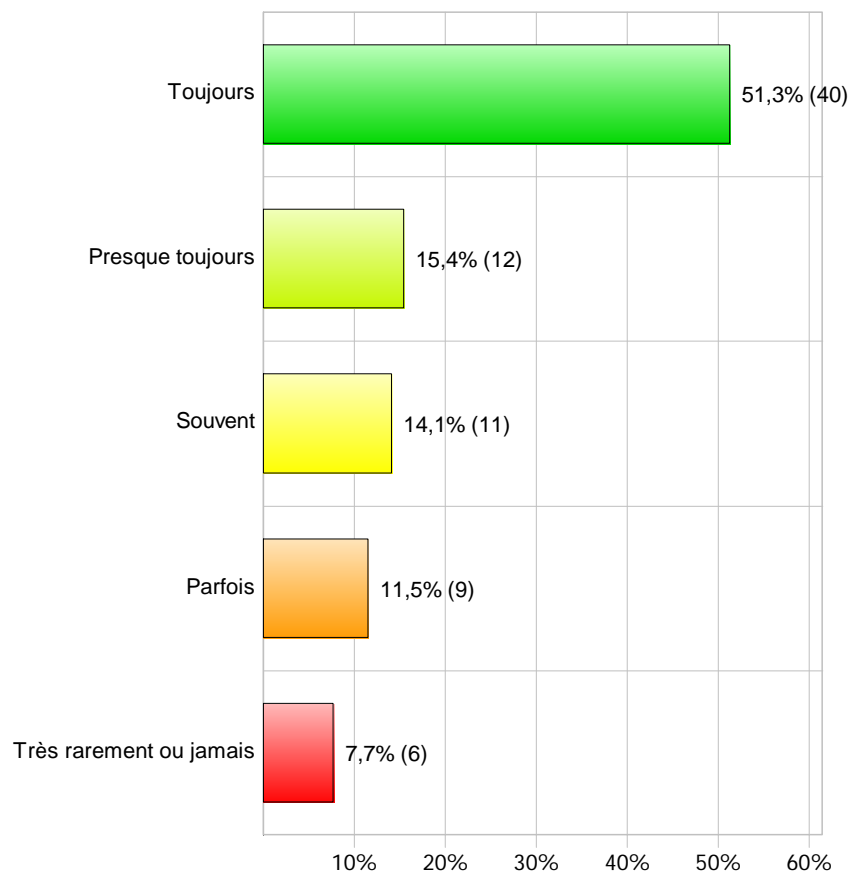
Pensez-vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu - était ...  
(Base 78 individus)





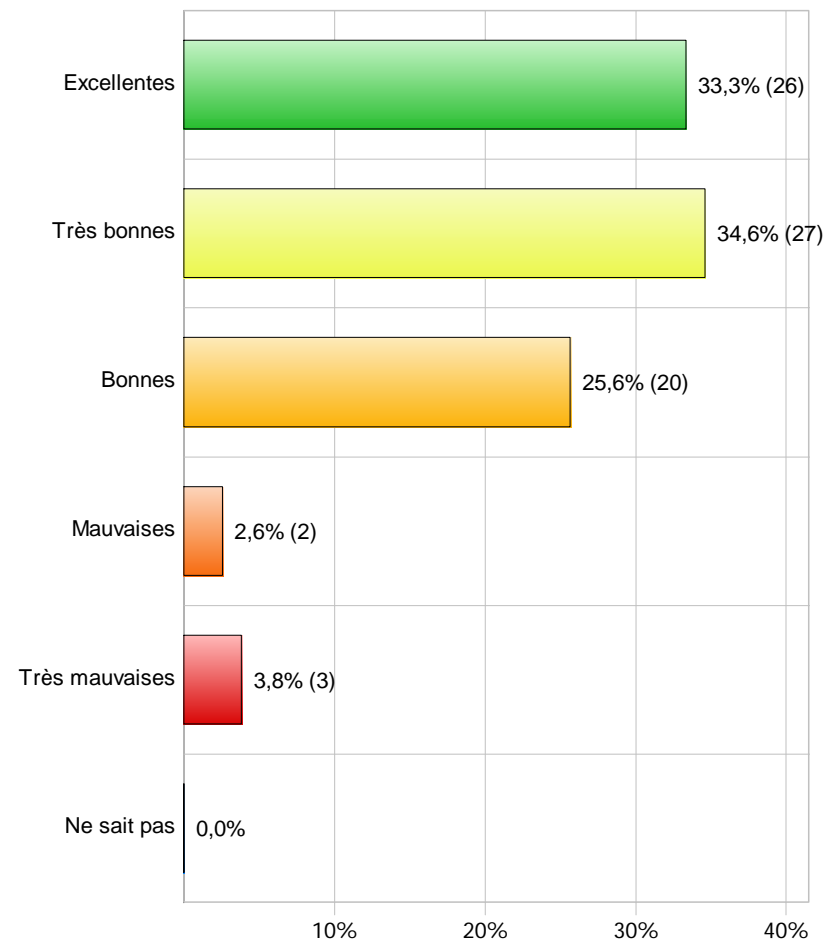
Q3

Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à-dire savez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?  
(Base 78 individus)



Q4

Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient...  
(Base 78 individus)

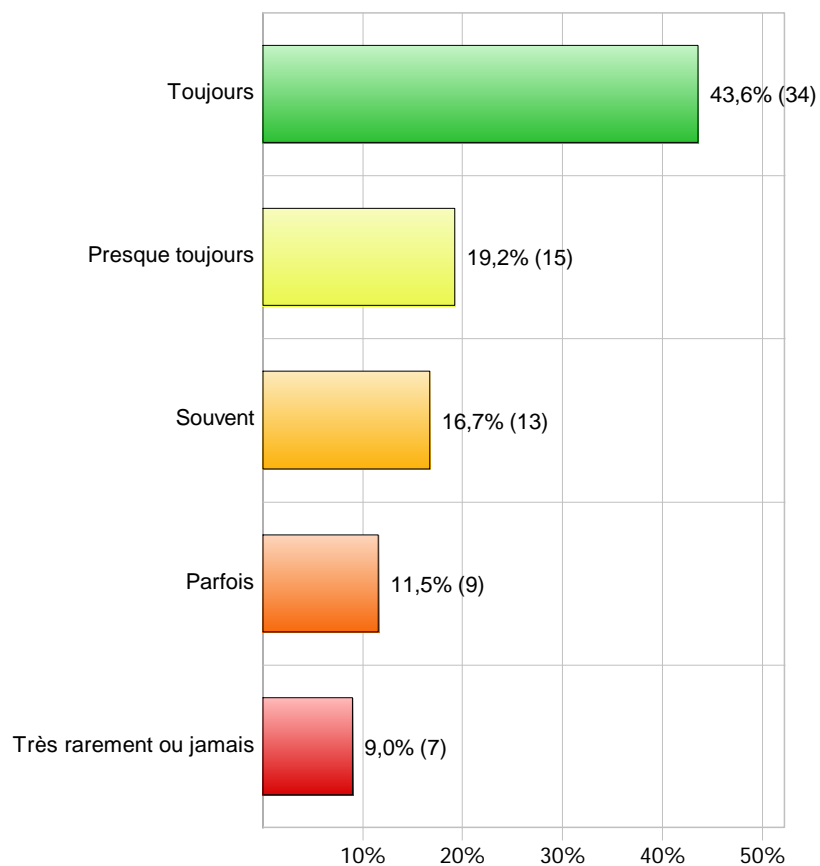


## 5. Explications données

## 6. Réponses claires et compréhensibles

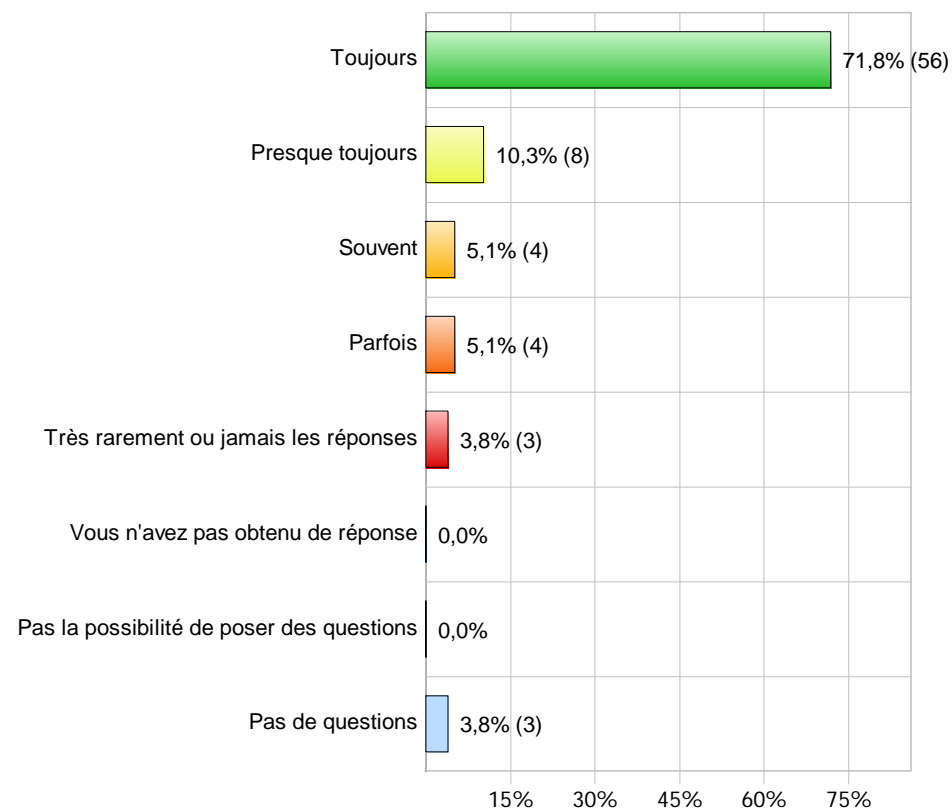
Q5

Pendant votre séjour, avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.  
(Base 78 individus)



Q6

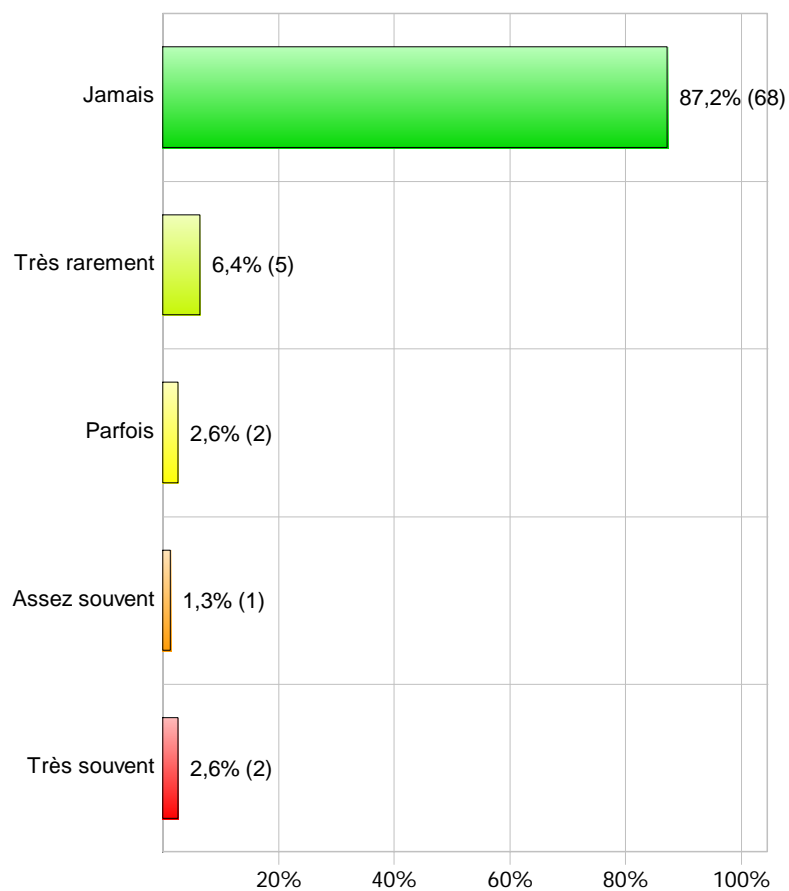
Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service, avez-vous compris les réponses ? (Les explications ou les réponses des médecins ou des chirurgiens du service vous ont-elles paru claires et compréhensibles ?)  
(Base 78 individus)



## 7. Respect- considération des médecins 8. .... des autres soignants

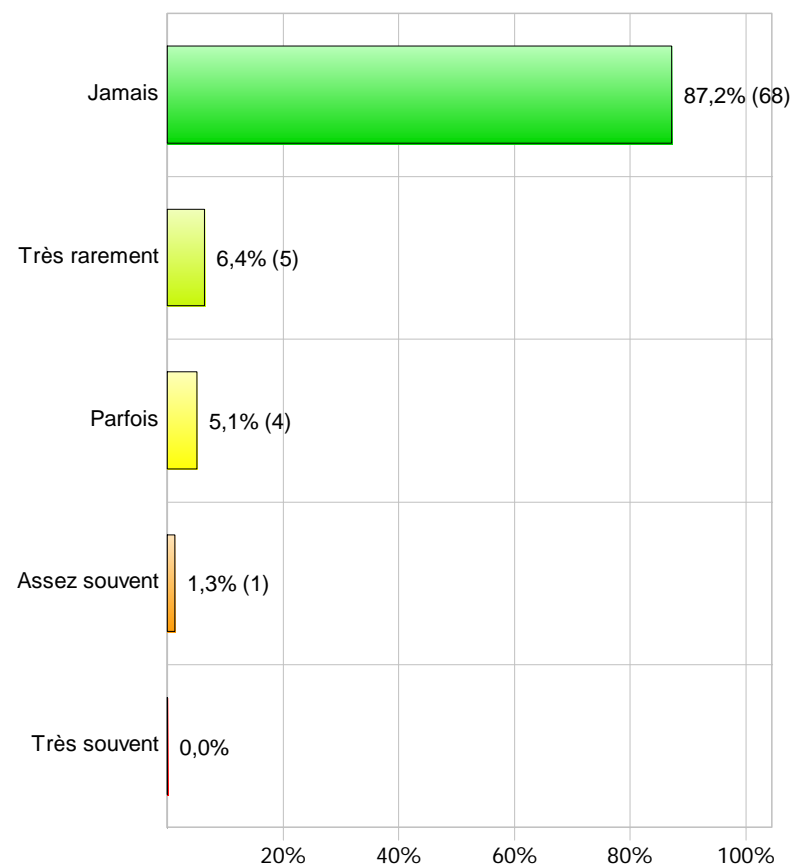
Q7

Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?  
(Base 78 individus)



Q8

Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés de service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?  
(Base 78 individus)

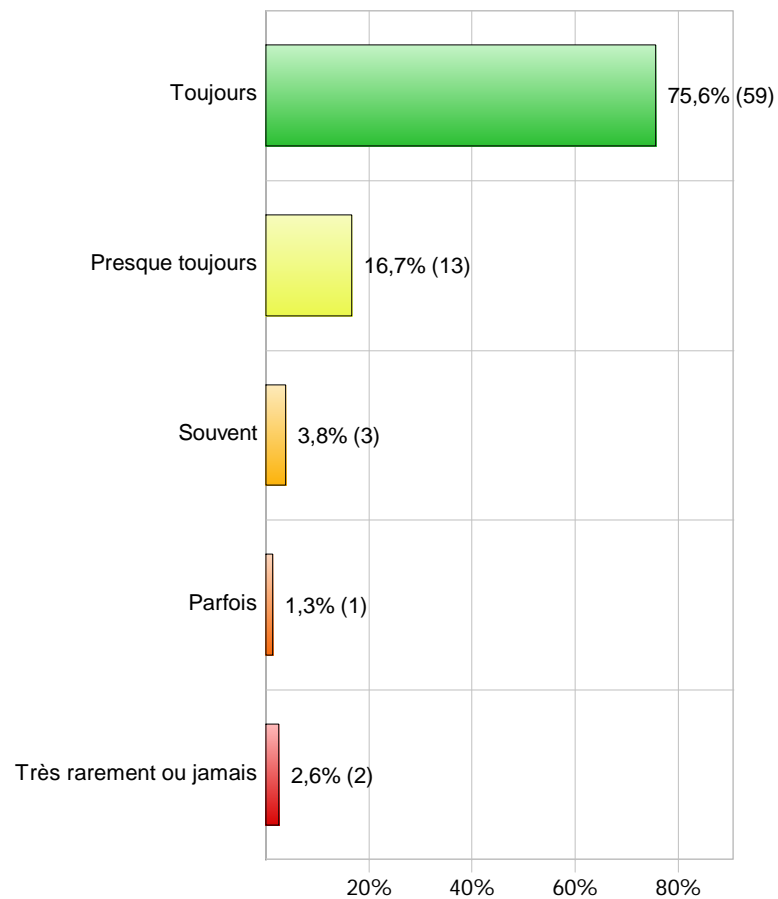


## 9. Politesse \_ amabilité

## 10. Disponibilité

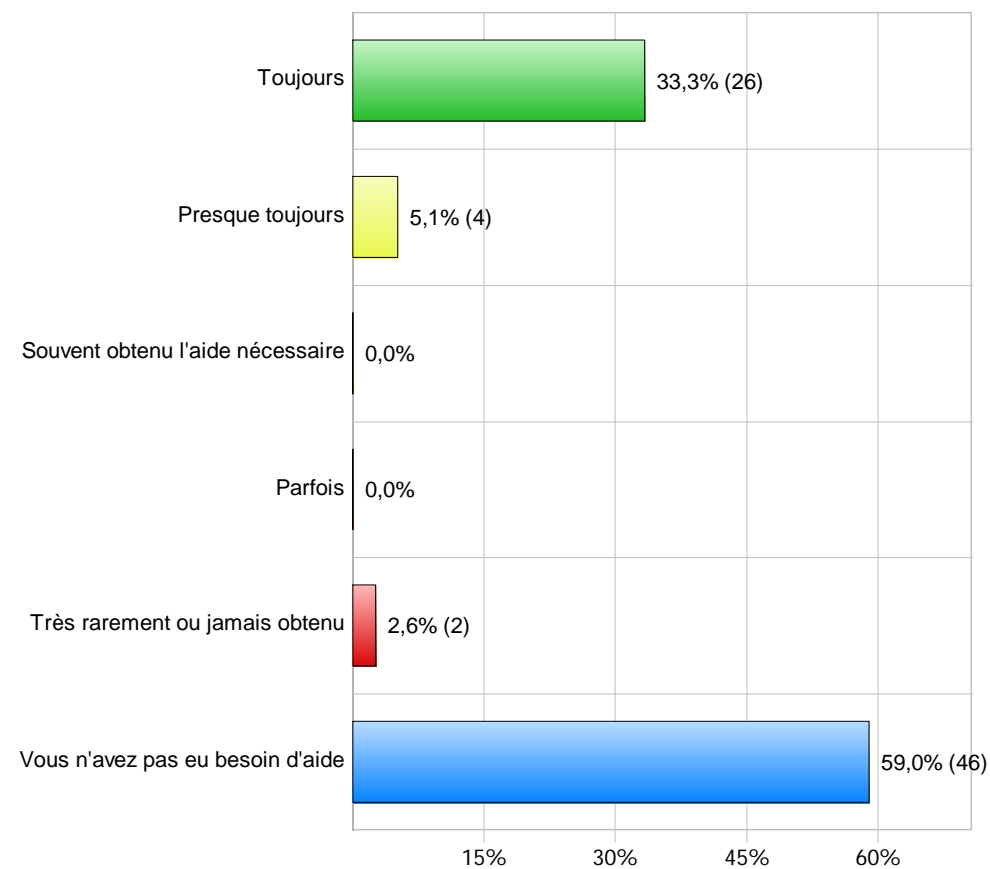
Q9

Le personnel du service était-il poli et aimable ?  
Diriez-vous ...  
(Base 78 individus)



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 78 individus)



# Attitude des professionnels

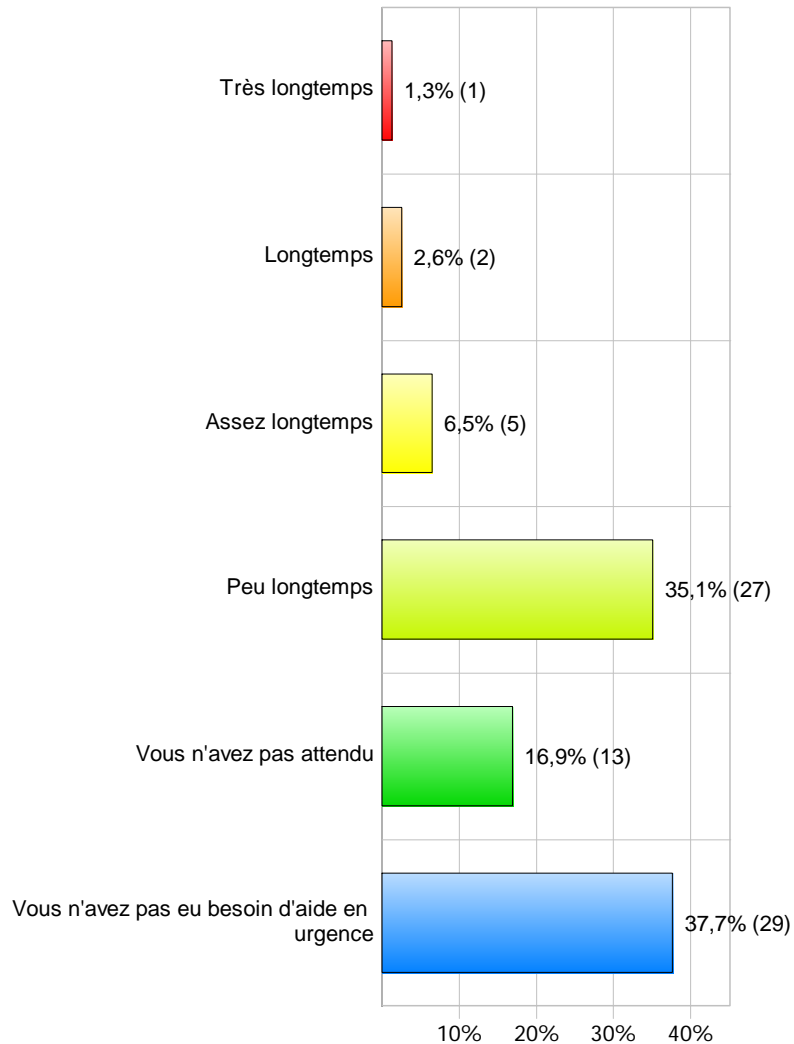
## 11. Disponibilité si urgence

## 12 et 13. Prise en charge de la douleur



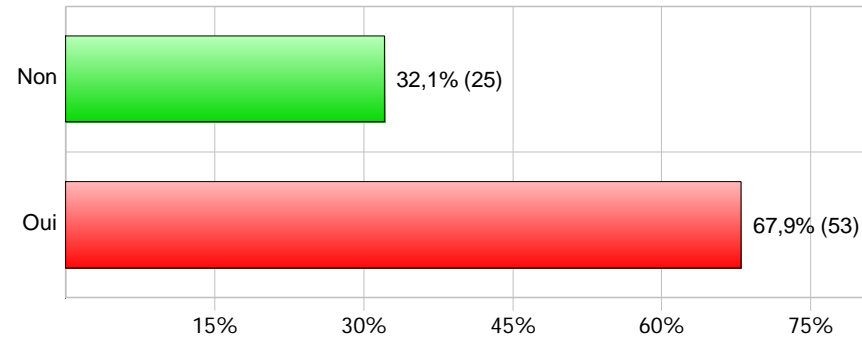
Q11

Si vous avez eu besoin d'aide en urgence, avez-vous attendu ?  
(Base 78 individus)



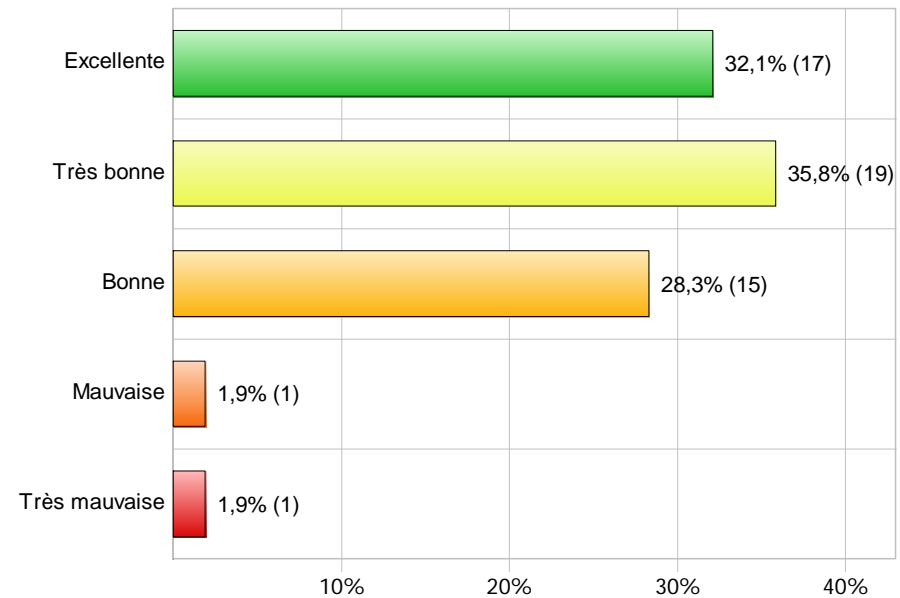
Q12

Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?  
(Base 78 individus)



Q13

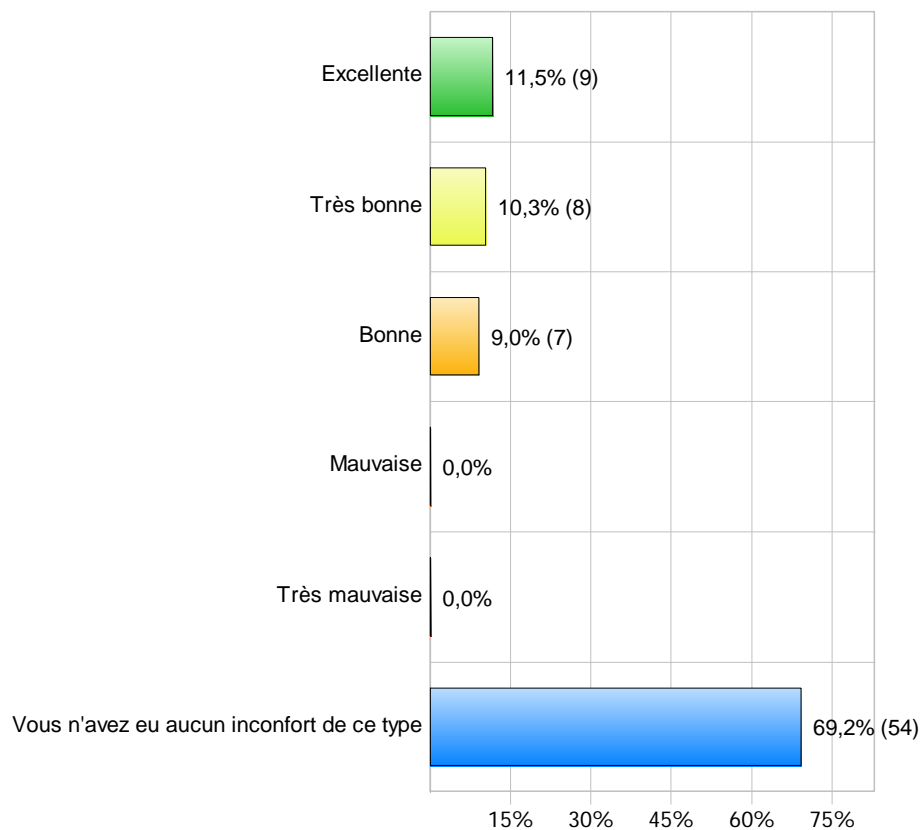
Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...  
(Base 78 individus)



## 14. Prise en compte des inconforts    15. Qualité des soins

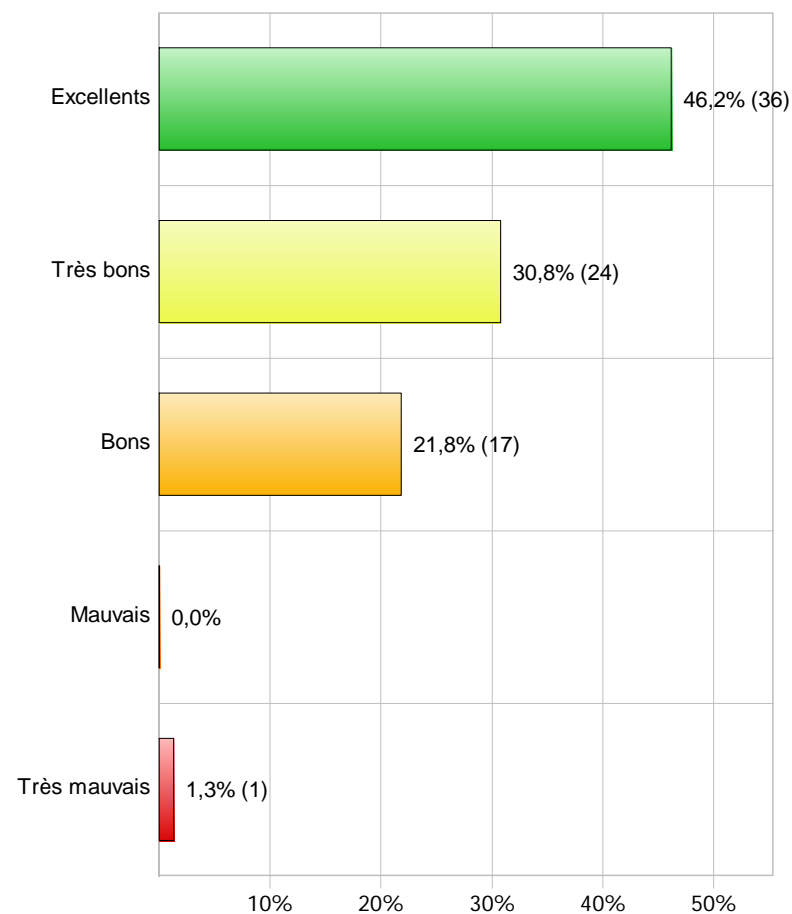
Q14

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 78 individus)



Q15

Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus à l'hôpital étaient... ?  
(Base 78 individus)





# NOTES PAR THEME 2013

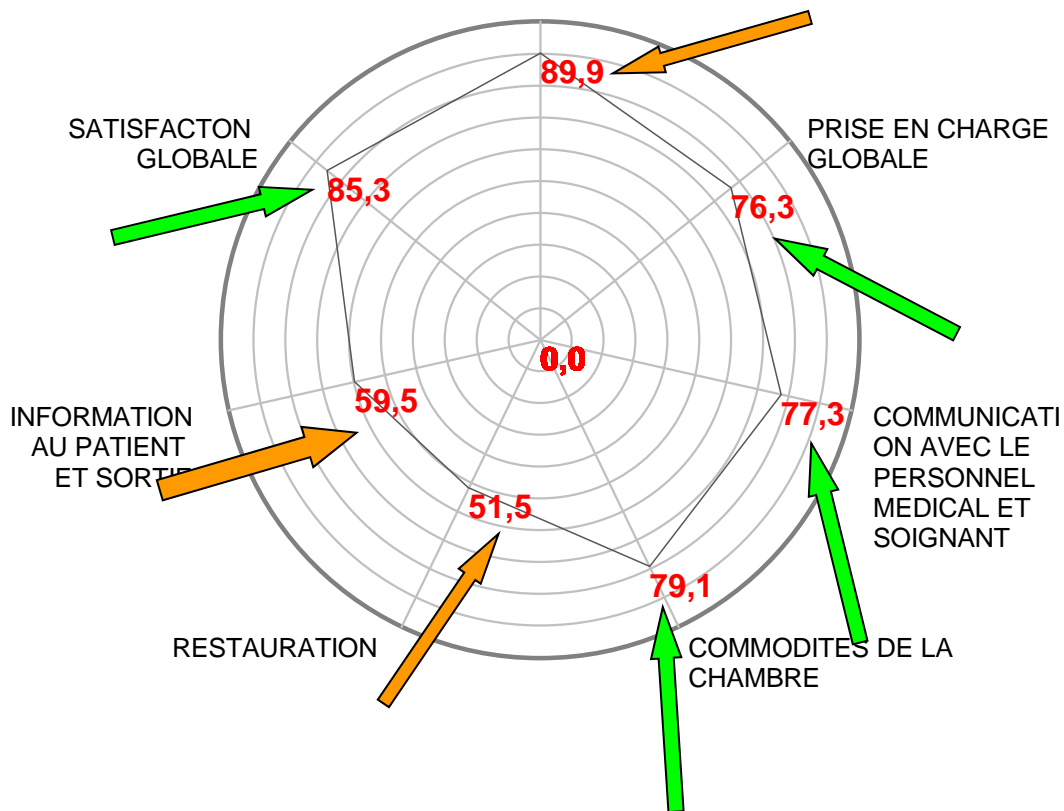
## Pour tous les établissements

SCORE PAR THEME ETABLISSEMENT

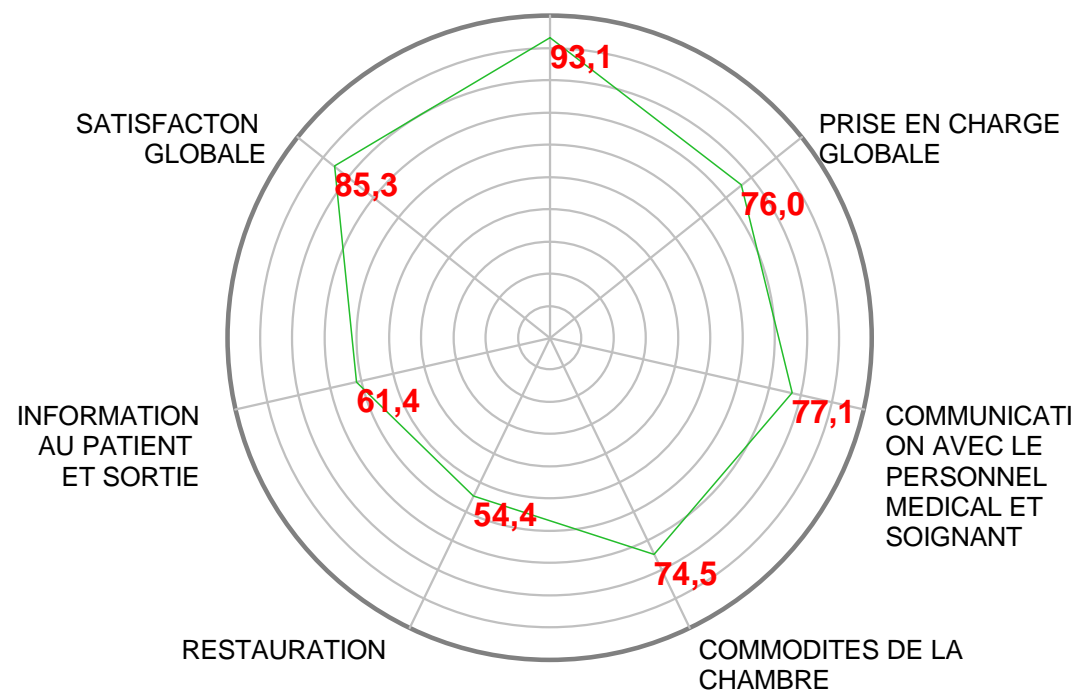
REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2013

### Le CH EURE SEINE

ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ATTITUDE DU PERSONNEL MEDICAL ET SOIGNANT



ETABLISSEMENT :  
EURESEINE

## COMPARATIF PAR THEME

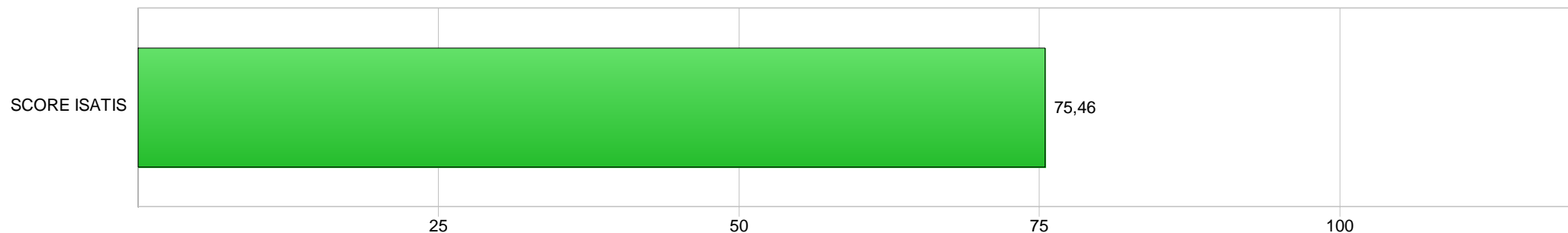
### Base de 75%

	2012	2013	
Attitude des professionnels	90,6%	89,9%	
Communication avec les professionnels	78,2%	77,3%	
Information au patient et sortie	63,5%	59,5%	
Commodités de la chambre	76,1%	79,1%	
Restauration	46,1%	51,5%	
Prise en charge globale	73,6%	76,3%	
Satisfaction globale	85,6%	85,3%	

Le score I SATIS correspond à la moyenne des scores par question sur 36 questions ([incluant l'opinion générale](#))

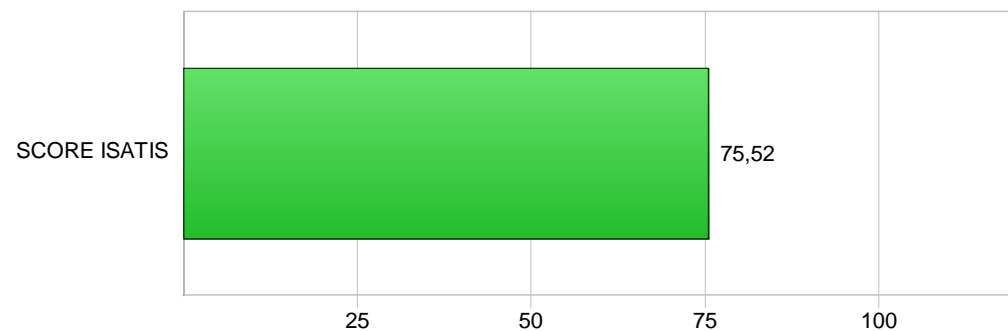
## NOTE GLOBALE DE L'ETABLISSEMENT - 2013

■ Score moyen



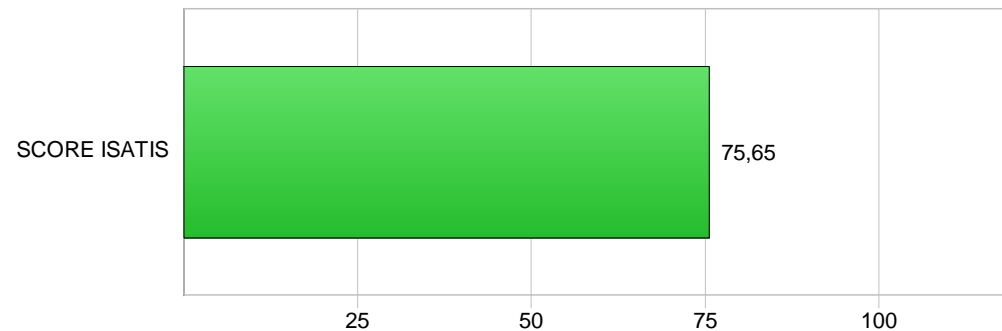
## REFERENTIEL CHU/CHR 2013

■ Score moyen



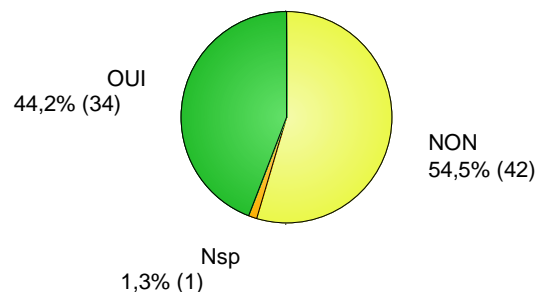
## REFERENTIEL TOUS ETABLISSEMENTS CONFONDUS 2013

■ Score moyen

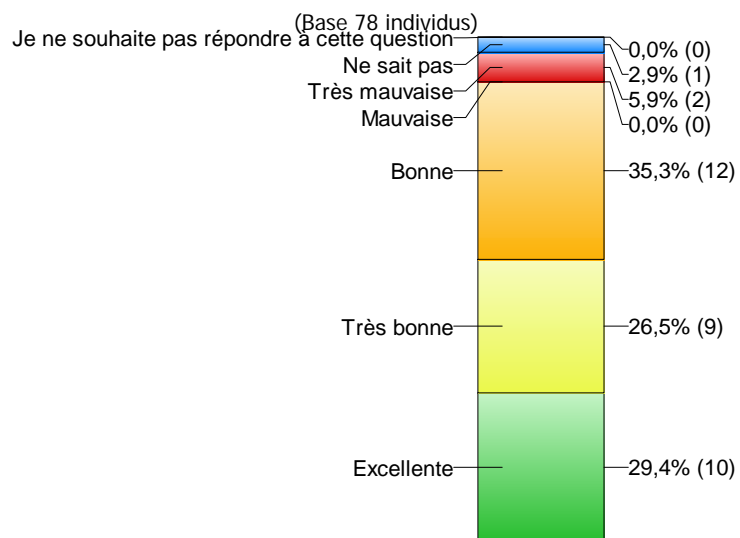


ETABLISSEMENT :  
EURESEINE

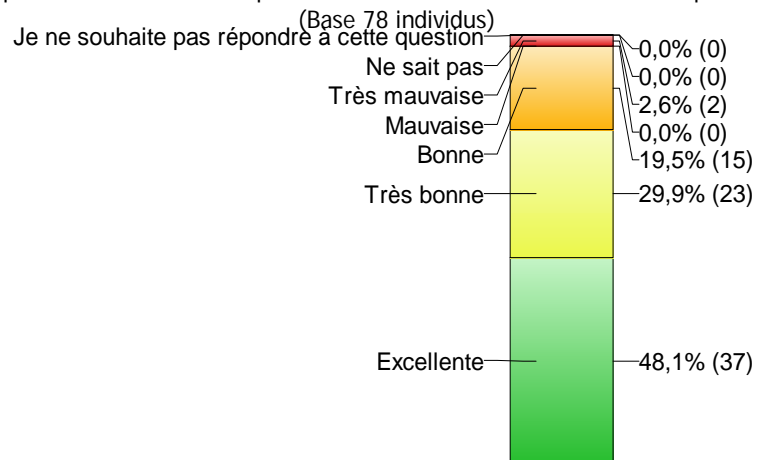
Lors de cette hospitalisation, êtes-vous passé par le SERVICE CENTRAL des URGENCES de cet établissement de santé, hors service d'urgences de la maternité? PARENTS: Lors de son hospitalisation, votre enfant est-il passé par le service CENTRAL des URGENCES de cet établissement de santé, hors service d'urgences de la maternité (si femme > 14 ans)  
(Base 78 individus)



Que pensez-vous de la qualité de l'ACCUEIL aux URGENCES? Etait-elle... PARENTS: Que pensez-vous de la qualité de l'accueil aux urgences? Est-elle...



Que pensez-vous de la façon dont la CONFIDENTIALITE et LE SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de cette hospitalisation? Diriez-vous qu'elle était... PARENTS: Que pensez-vous de la façon dont la CONFIDENTIALITE et le SECRET MEDICAL ont été respectés au cours de l'hospitalisation de votre enfant? Diriez-vous qu'elle était..



Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus aux URGENCES étaient...? PARENTS: Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que votre enfant a reçus aux URGENCES étaient...?

