



Nos études et prospectives  
au service de votre qualité

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

I-Satisfaction  
Clinique Chirurgicale Bel-Air Bordeaux  
27 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

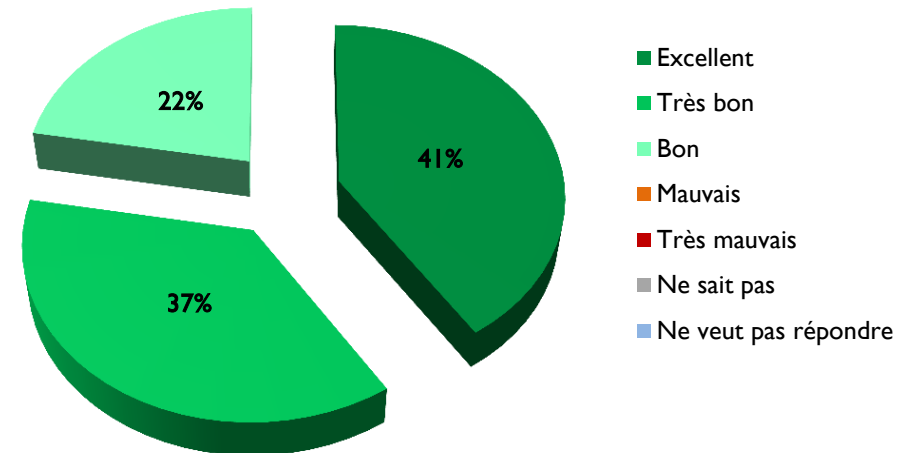
www.o3-s.com



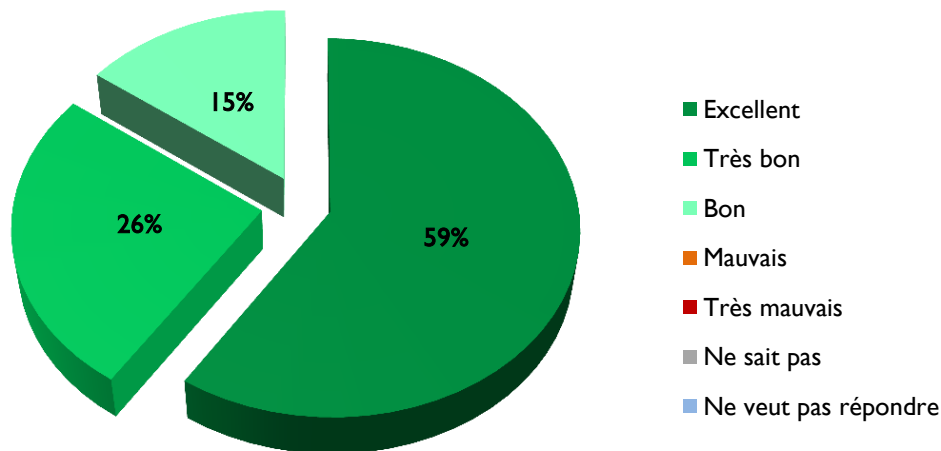
Q1- Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellent	41%	41%
Très bon	37%	37%
Bon	22%	22%
Mauvais	0%	0%
Très mauvais	0%	0%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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	59%	59%
Très bon	26%	26%
Bon	15%	15%
Mauvais	0%	0%
Très mauvais	0%	0%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre

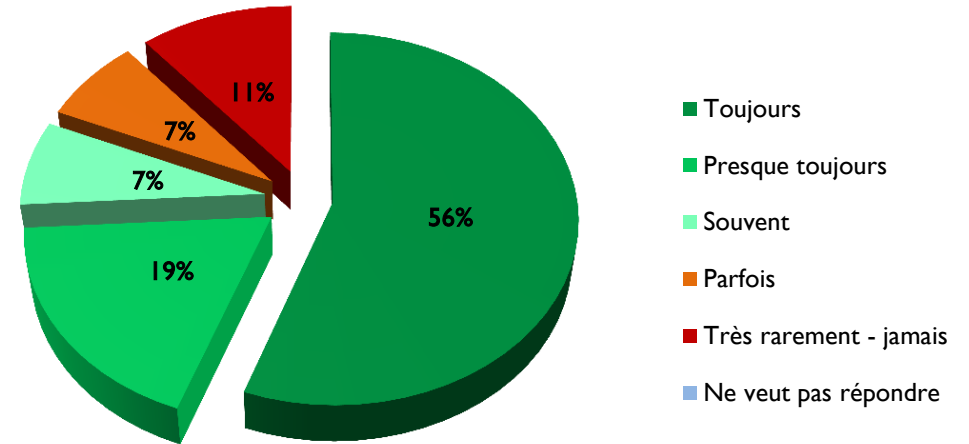


# Le personnel

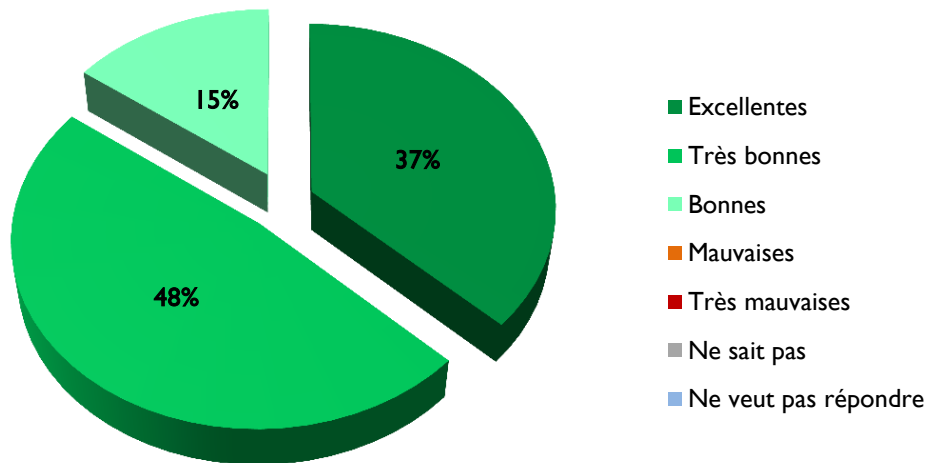
**Q3- Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante, etc. ?**

	Base globale	Base répondants*
Toujours	56%	56%
Presque toujours	19%	19%
Souvent	7%	7%
Parfois	7%	7%
Très rarement - jamais	11%	11%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne sait pas et ne veut pas répondre



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



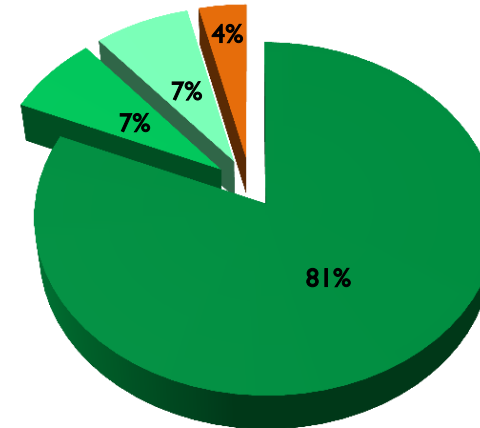
	Base globale	Base répondants*
Excellentes	37%	37%
Très bonnes	48%	48%
Bonnes	15%	15%
Mauvaises	0%	0%
Très mauvaises	0%	0%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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. ?

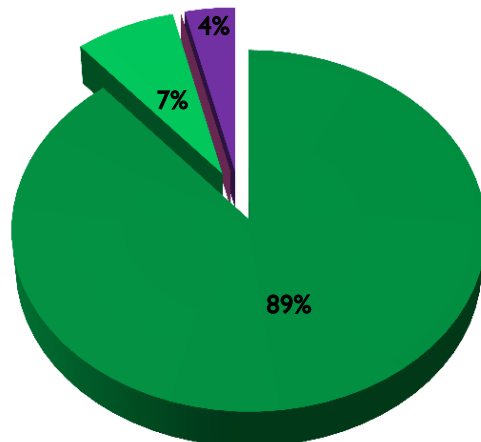
	Base globale	Base répondants*
Toujours	81%	81%
Presque toujours	7%	7%
Souvent	7%	7%
Parfois	4%	4%
Très rarement - jamais	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



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

\* 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	89%	92%
Presque toujours	7%	8%
Souvent	0%	0%
Parfois	0%	0%
Très rarement - jamais	0%	0%
N'a pas eu d'explications	0%	0%
N'a pas pu poser de questions	0%	0%
N'a pas de question à poser	4%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

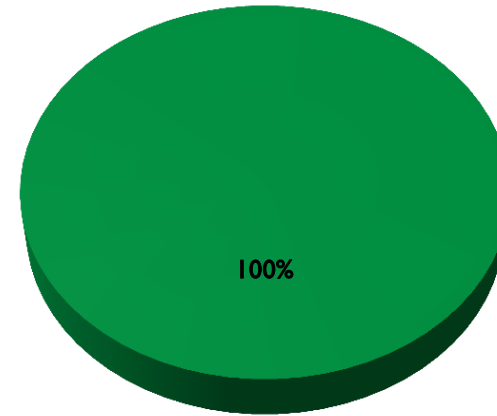


# Gêne ou agacement

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

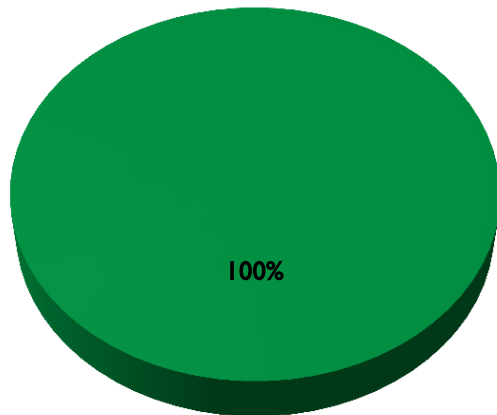
	Base globale	Base répondants*
Jamais	100%	100%
Très rarement	0%	0%
Parfois	0%	0%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre



- Jamais
- Très rarement
- Parfois
- Assez souvent
- Très souvent
- 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 ?



- Jamais
- Très rarement
- Parfois
- Assez souvent
- Très souvent
- Ne veut pas répondre

	Base globale	Base répondants*
Jamais	100%	100%
Très rarement	0%	0%
Parfois	0%	0%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

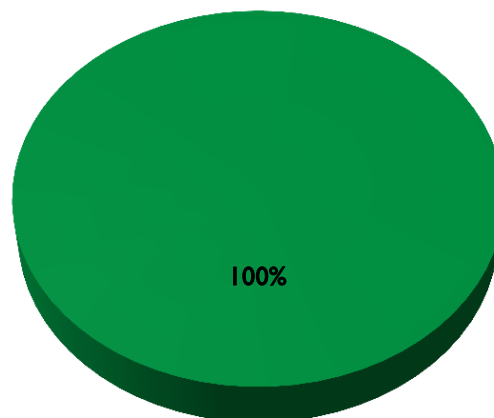
\* Hors ne veut pas répondre



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

	Base globale	Base répondants*
Toujours	100%	100%
Presque toujours	0%	0%
Souvent	0%	0%
Parfois	0%	0%
Très rarement - jamais	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre

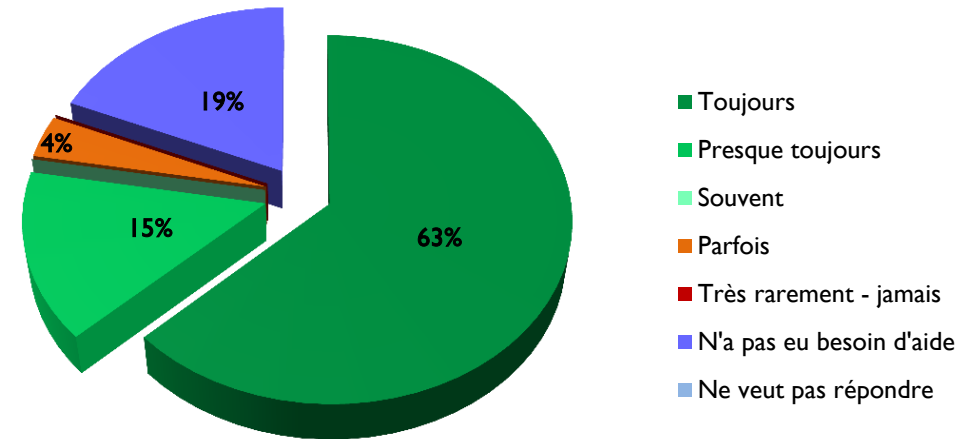


- Toujours
- Presque toujours
- Souvent
- Parfois
- Très rarement - jamais
- Ne veut pas répondre



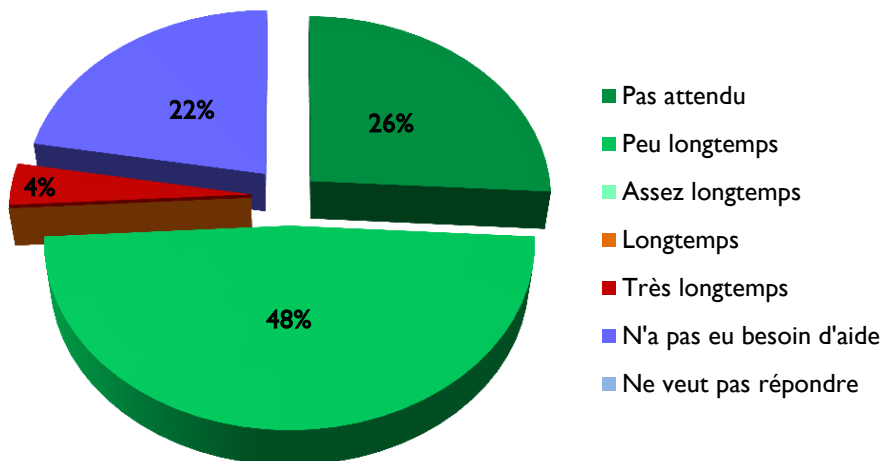
Q10- Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,... avez-vous pu l'obtenir ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	63%	77%
Presque toujours	15%	18%
Souvent	0%	0%
Parfois	4%	5%
Très rarement - jamais	0%	0%
N'a pas eu besoin d'aide	19%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



\* 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	26%	33%
Peu longtemps	48%	62%
Assez longtemps	0%	0%
Longtemps	0%	0%
Très longtemps	4%	5%
N'a pas eu besoin d'aide	22%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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



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

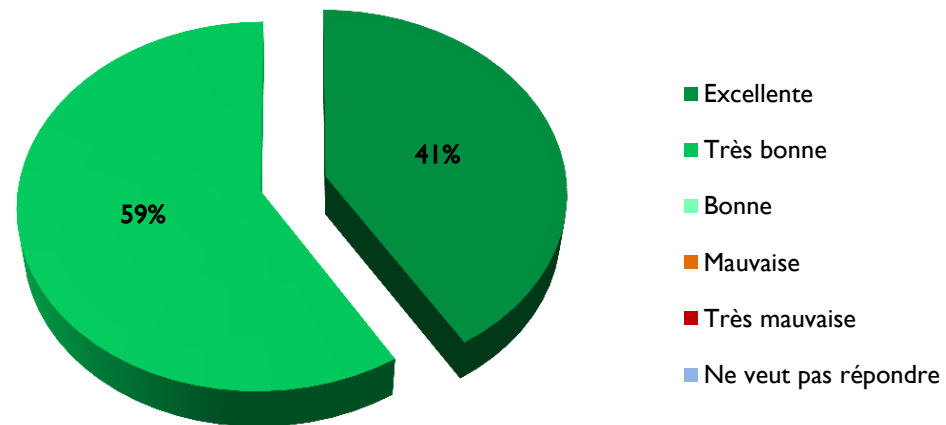
	Base globale	Base répondants
Oui	63%	63%
Non	37%	37%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre

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

	Base globale	Base répondants*
Excellente	41%	41%
Très bonne	59%	59%
Bonne	0%	0%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre



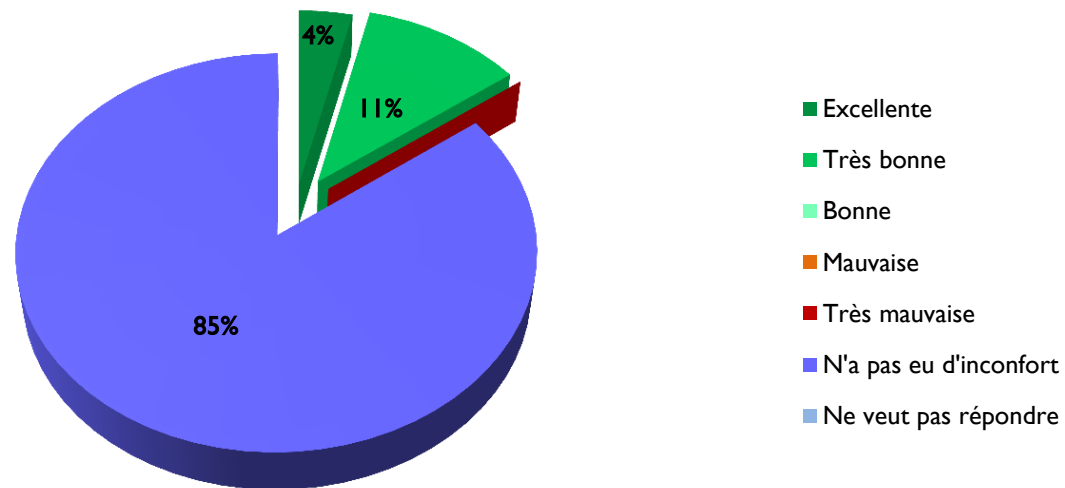




Q14- Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges..., ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellente	4%	25%
Très bonne	11%	75%
Bonne	0%	0%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
N'a pas eu d'inconfort	85%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

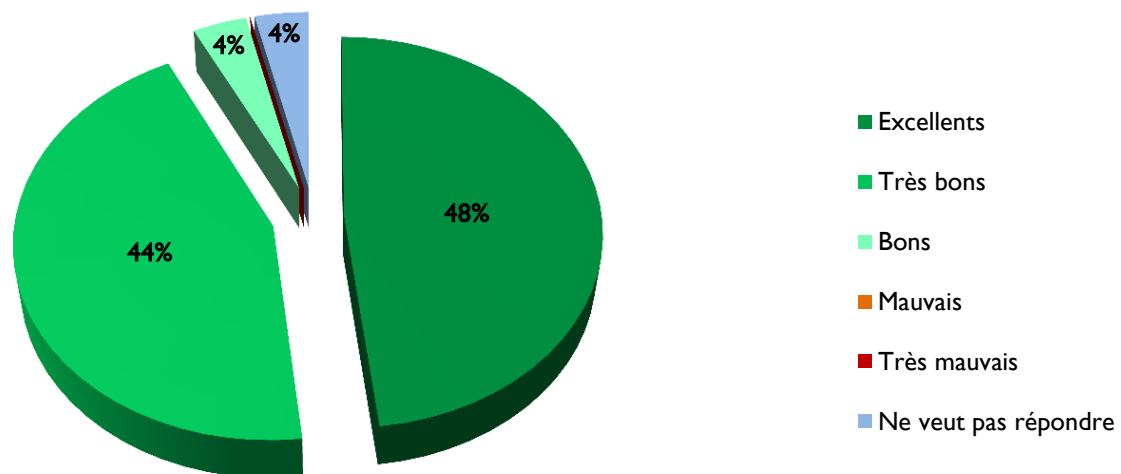




Q15- Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus dans l'établissement de santé étaient... ?

	Base globale	Base répondants*
Excellents	48%	50%
Très bons	44%	46%
Bons	4%	4%
Mauvais	0%	0%
Très mauvais	0%	0%
Ne veut pas répondre	4%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre

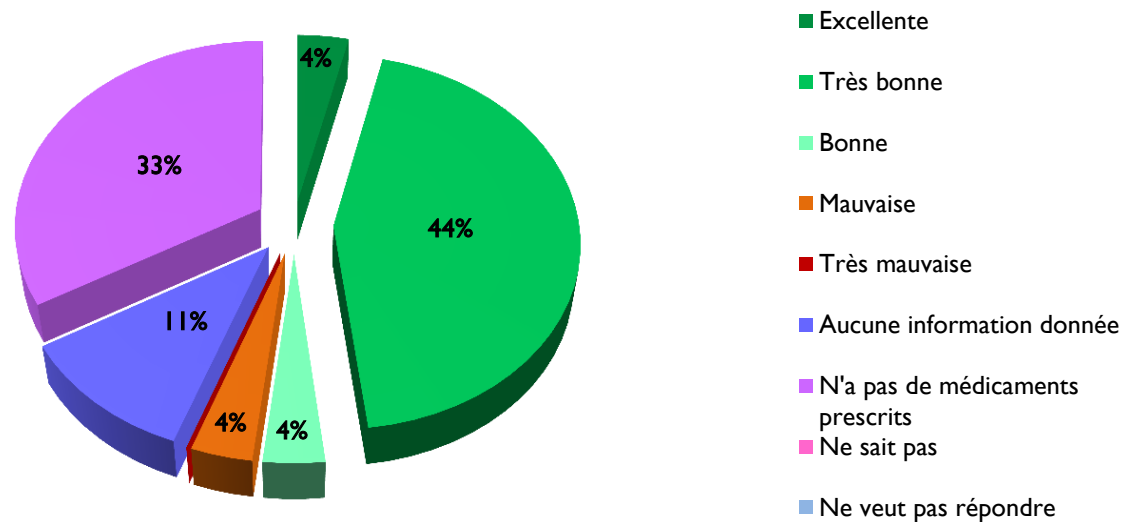




Q16- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des médicaments prescrits dans l'établissement de santé (autres que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	4%	6%
Très bonne	44%	67%
Bonne	4%	6%
Mauvaise	4%	6%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	11%	17%
N'a pas de médicaments prescrits	33%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

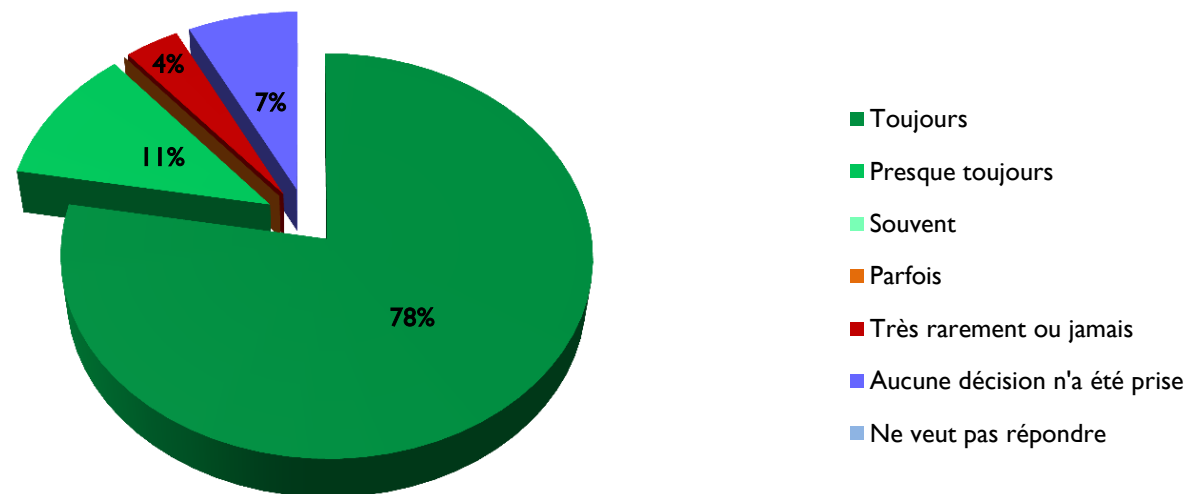




Q17- Lors de votre hospitalisation, avez-vous été informé(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

	Base globale	Base répondants*
Toujours	78%	84%
Presque toujours	11%	12%
Souvent	0%	0%
Parfois	0%	0%
Très rarement ou jamais	4%	4%
Aucune décision n'a été prise	7%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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



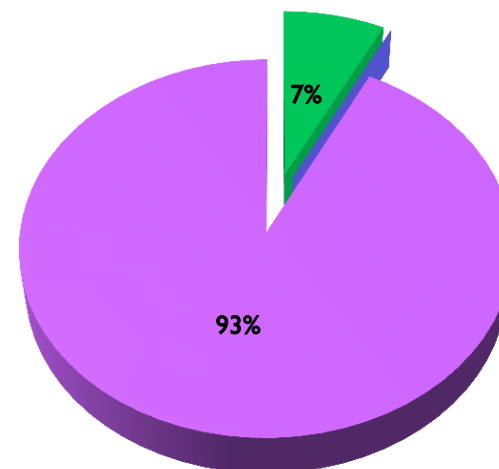


# Informations sur les complications

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	0%	0%
Très bonne	7%	100%
Bonne	0%	0%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	0%	0%
N'a pas eu d'examen invasif	93%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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



- Excellente
- Très bonne
- Bonne
- Mauvaise
- Très mauvaise
- Aucune information donnée
- N'a pas eu d'examen invasif
- Ne sait pas
- Ne veut pas répondre

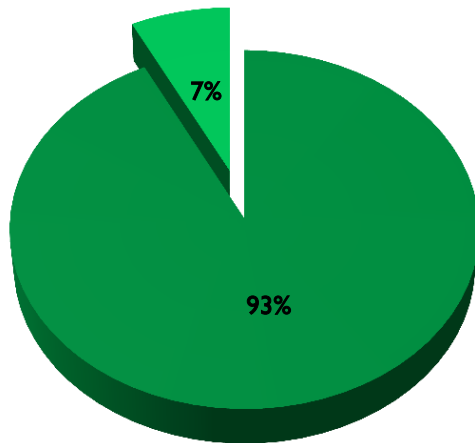


Q19- Avez-vous été opéré(e) lors de cette hospitalisation ?

	Base globale	Base répondants
Oui	100%	100%
Non	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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	93%	93%
Presque toujours	7%	7%
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	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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

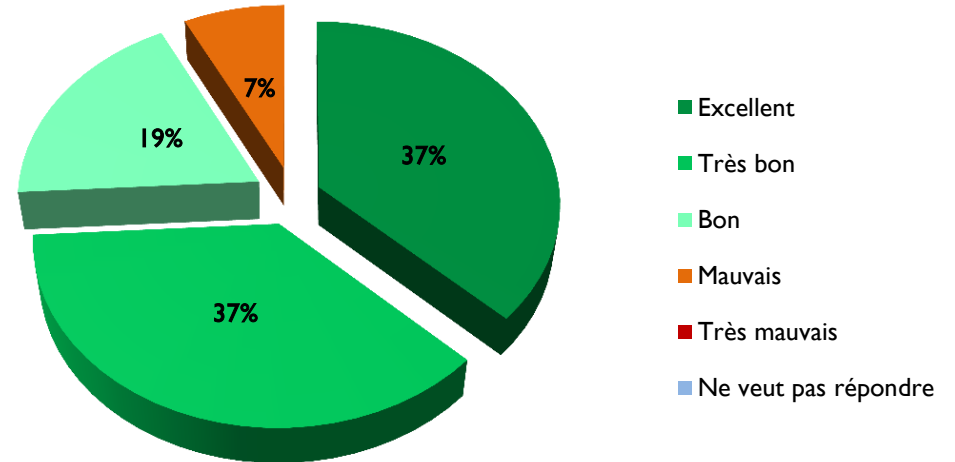


# Confort et Propreté de la chambre

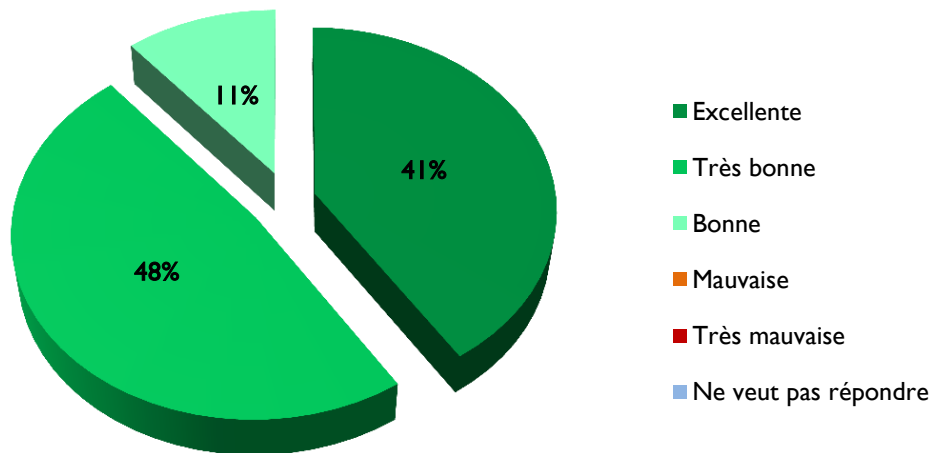
Q21- Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

	Base globale	Base répondants*
Excellent	37%	37%
Très bon	37%	37%
Bon	19%	19%
Mauvais	7%	7%
Très mauvais	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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	48%	48%
Bonne	11%	11%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre

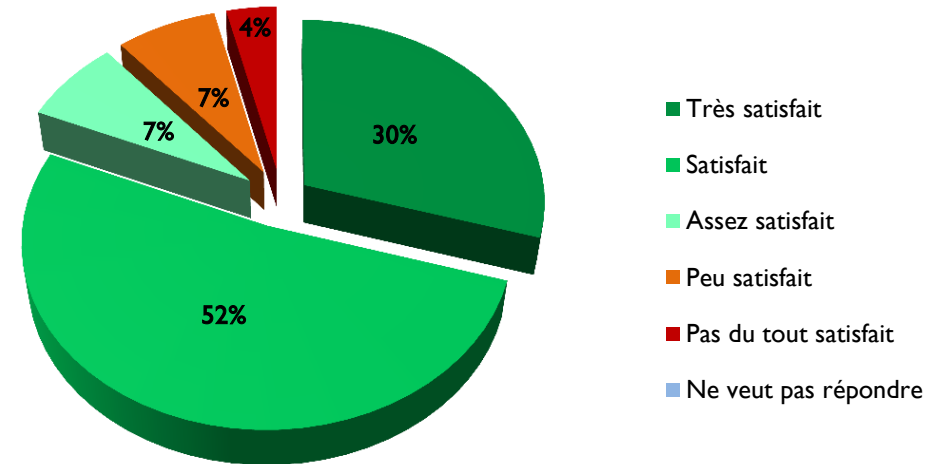


# Température et bruit dans la chambre

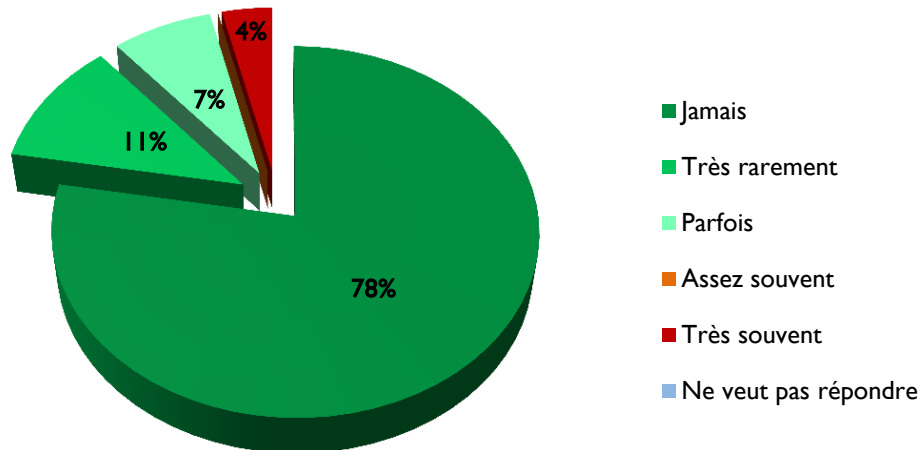
Q23- Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ? Diriez-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	30%	30%
Satisfait	52%	52%
Assez satisfait	7%	7%
Peu satisfait	7%	7%
Pas du tout satisfait	4%	4%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre



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



	Base globale	Base répondants*
Jamais	78%	78%
Très rarement	11%	11%
Parfois	7%	7%
Assez souvent	0%	0%
Très souvent	4%	4%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

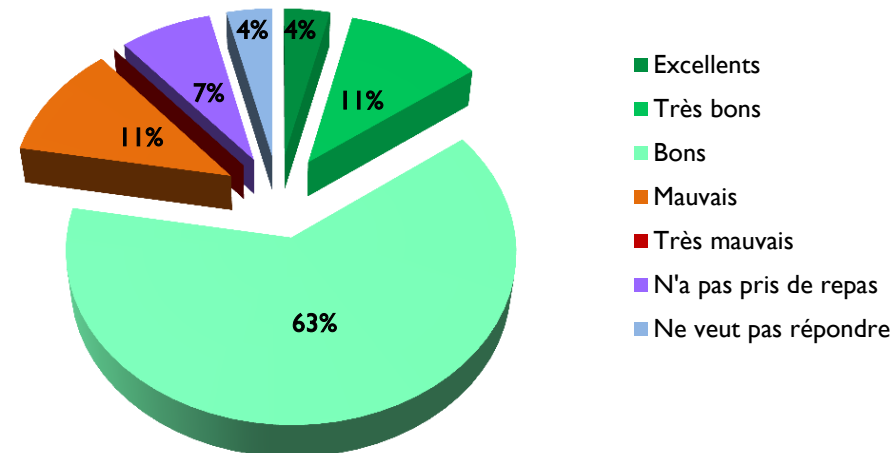
\* Hors ne veut pas répondre





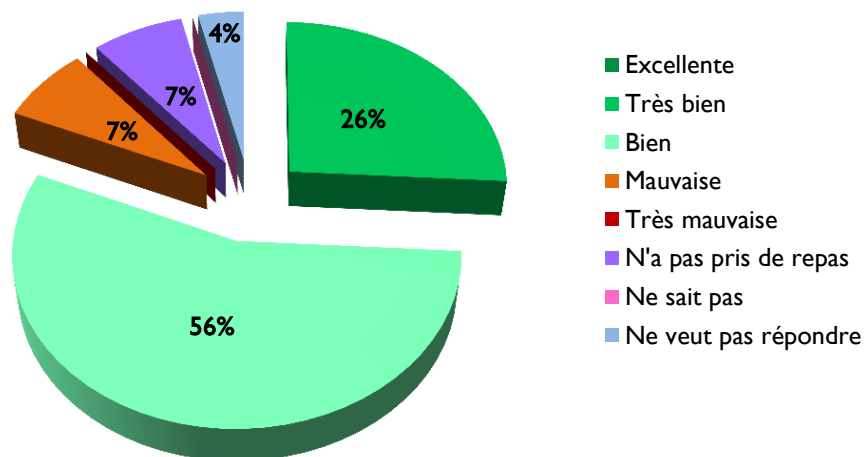
Q25- Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils...

	Base globale	Base répondants*
Excellents	4%	4%
Très bons	11%	13%
Bons	63%	71%
Mauvais	11%	13%
Très mauvais	0%	0%
N'a pas pris de repas	7%	
Ne veut pas répondre	4%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



\* 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	0%	0%
Très bien	26%	29%
Bien	56%	63%
Mauvaise	7%	8%
Très mauvaise	0%	0%
N'a pas pris de repas	7%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	4%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

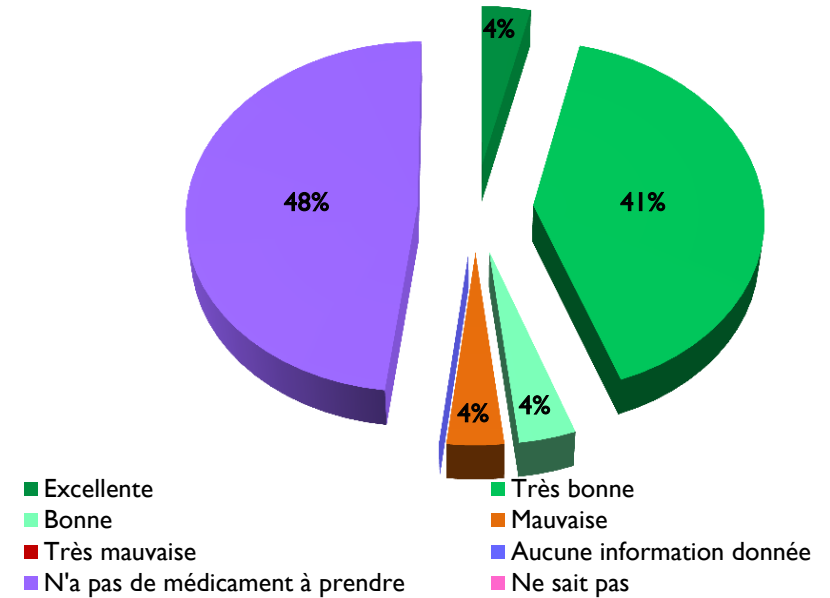
\* Hors ne veut pas répondre, ne sait pas et n'a pas pris de repas



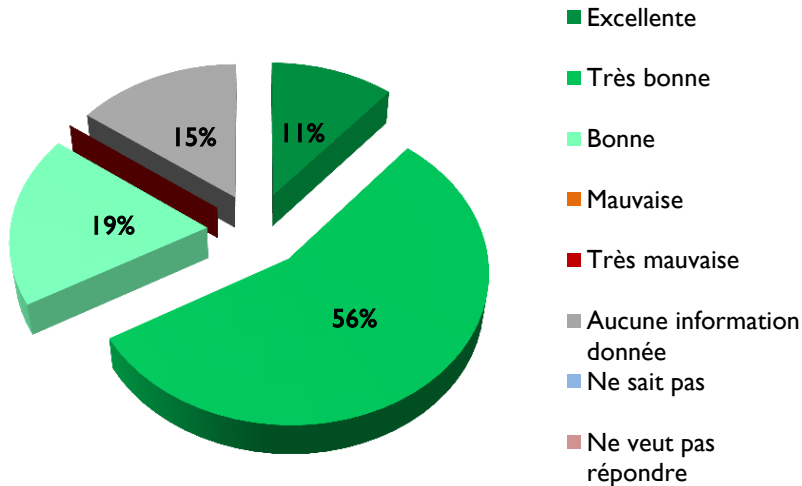
**Q27- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie, comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...**

	Base globale	Base répondants*
Excellente	4%	7%
Très bonne	41%	79%
Bonne	4%	7%
Mauvaise	4%	7%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	0%	0%
N'a pas de médicament à prendre	48%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* 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...**



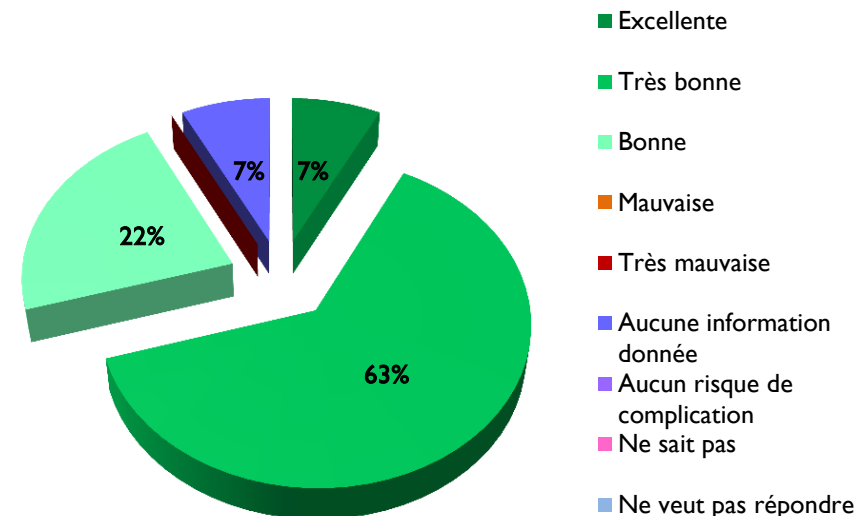
	Base globale	Base répondants*
Excellente	11%	11%
Très bonne	56%	56%
Bonne	19%	19%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	15%	15%
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre et ne sait pas



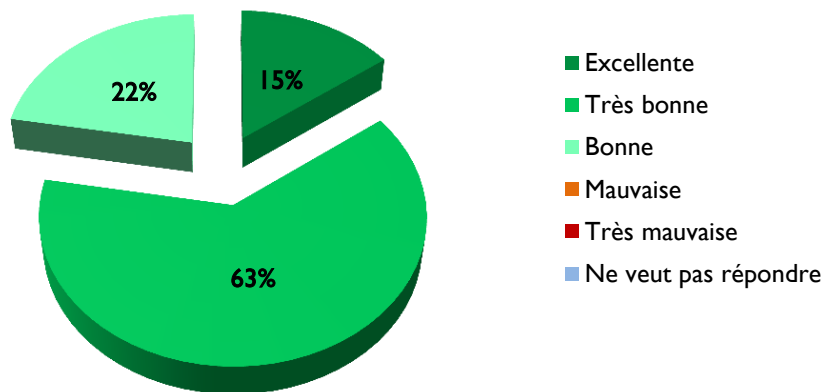
Q29- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie ? Diriez-vous qu'elle était...

	Base globale	Base répondants*
Excellente	7%	7%
Très bonne	63%	63%
Bonne	22%	22%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Aucune information donnée	7%	7%
Aucun risque de complication	0%	
Ne sait pas	0%	
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



\* 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	15%	15%
Très bonne	63%	63%
Bonne	22%	22%
Mauvaise	0%	0%
Très mauvaise	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

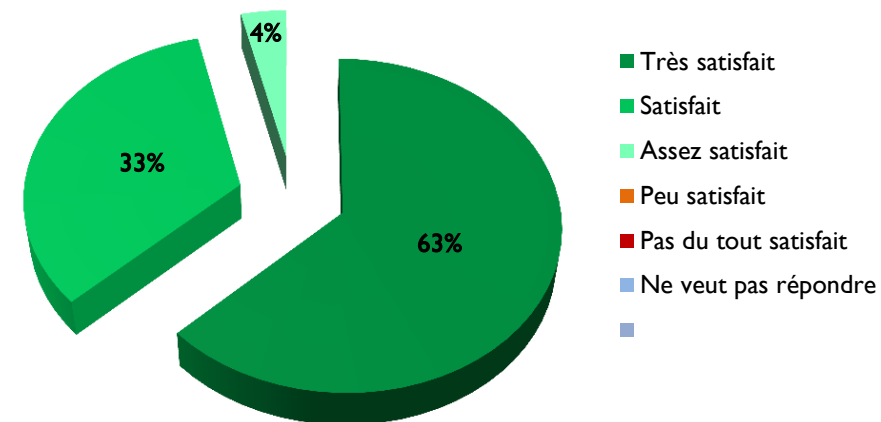
\* Hors ne veut pas répondre



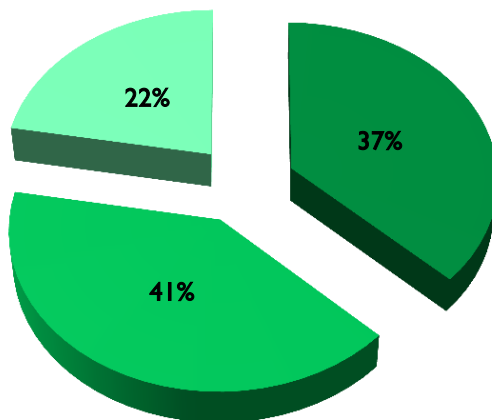
Q31- Quel est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

	Base globale	Base répondants*
Très satisfait	63%	63%
Satisfait	33%	33%
Assez satisfait	4%	4%
Peu satisfait	0%	0%
Pas du tout satisfait	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre



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



	Base globale	Base répondants*
Beaucoup mieux	37%	37%
Mieux	41%	41%
Pareil, ni mieux, ni moins bien	22%	22%
Moins bien	0%	0%
Beaucoup plus mal	0%	0%
Ne veut pas répondre	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

\* Hors ne veut pas répondre

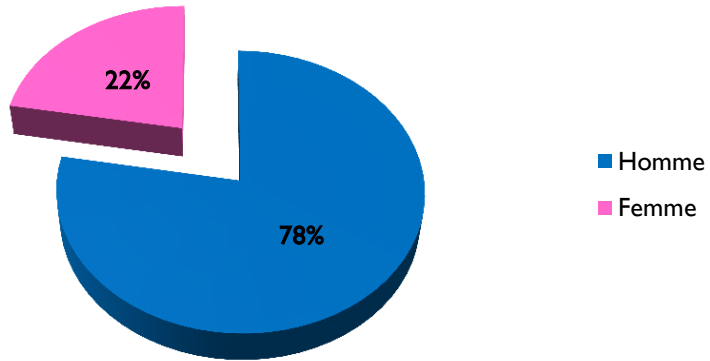
- Beaucoup mieux
- Mieux
- Pareil, ni mieux, ni moins bien
- Moins bien
- Beaucoup plus mal
- Ne veut pas répondre



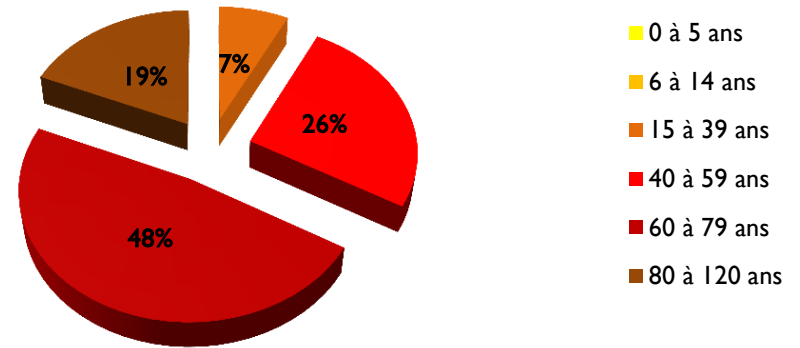
# Profil des patients interrogés

## Q33- Age du patient/sexes/durée du séjour

### Sexe des patients



### Age des patients



### Durée du séjour

