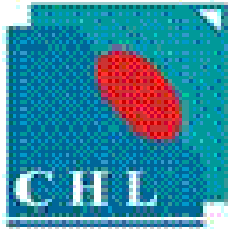


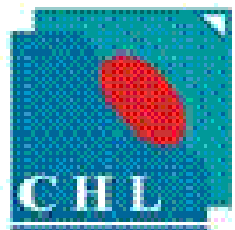
# **Résultat de l'enquête téléphonique « saphora » nationale**

**effectuée auprès de 120 patients MCO du 23 juin au 5 août 2011**



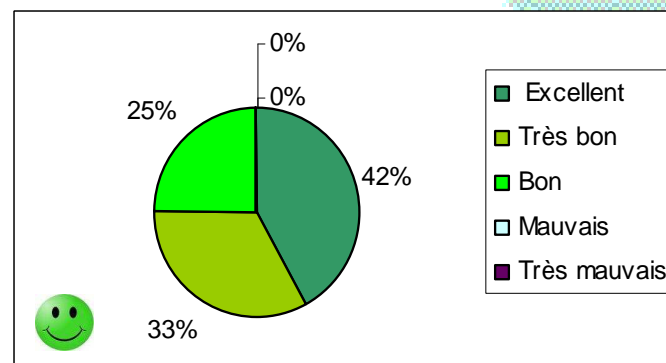
## Contexte et méthodologie

- Une note d'instruction de la **DGOS** du 21 décembre 2010, à appliquer dès 2011 (année de simulation), opposable en 2012, nous demande de mettre en place dans tous les établissements de santé **une enquête de satisfaction téléphonique** selon des modalités très précisément définies.
- 120 patients, (séjours tirés au sort de façon aléatoire) ont été interrogés par téléphone par l'intermédiaire d'un institut de sondage, 15 jours après leur hospitalisation, du 23 juin au 5 août 2011.
- Critères d'exclusion : SSR, SLD, consultations, hôpitaux de jour, dont la dernière unité fonctionnelle avant la sortie est : SAU, UHCD, réanimation, soins continus soins intensifs, néonatalogie.
- Le questionnaire utilisé est un questionnaire national, identique pour tous les établissements.
- Cette enquête aboutira en 2012 à **un indicateur de satisfaction des patients** qui permettra de comparer les établissements entre eux. Les résultats seront affichés au niveau des accueils clients et sur le site internet du CHL.

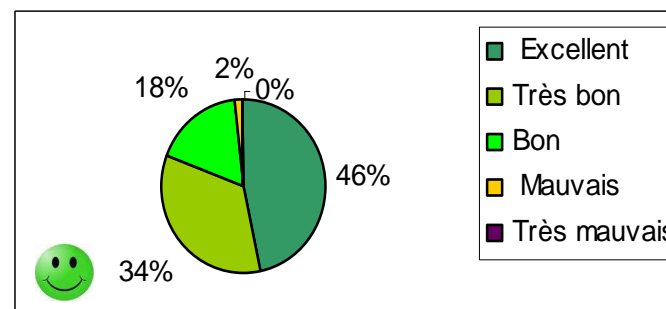


# L'ACCUEIL AU CHL

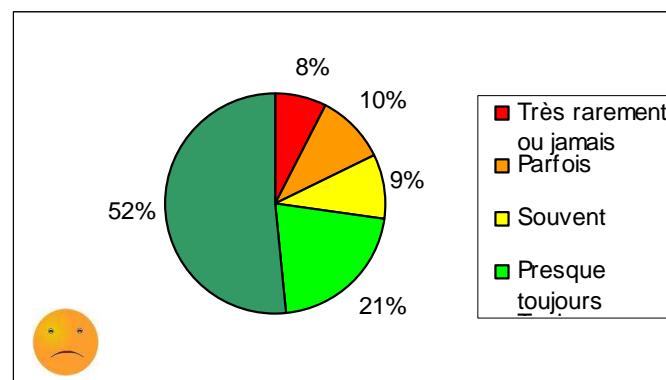
Que diriez-vous de l'accueil qui vous a été réservé, à vous ou à vos proches, par le service administratif lors de votre arrivée... ?



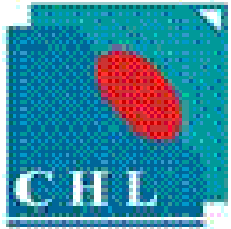
Que pensez-vous de l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée, dans le(s) service(s) de soins - service des urgences exclu ?



Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service ?

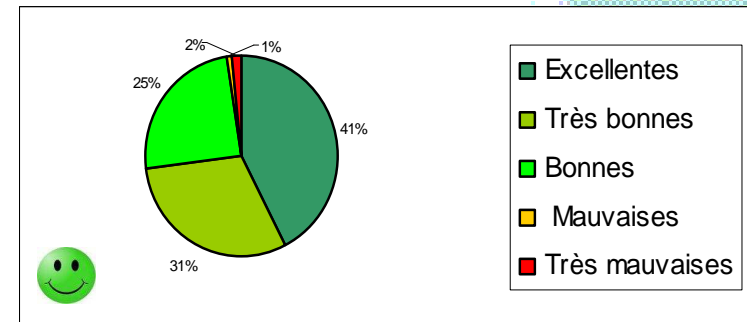


Saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?



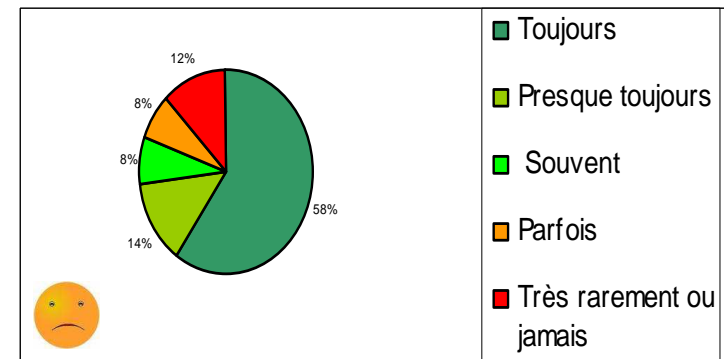
# DROIT DU PATIENT /RESPECT

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

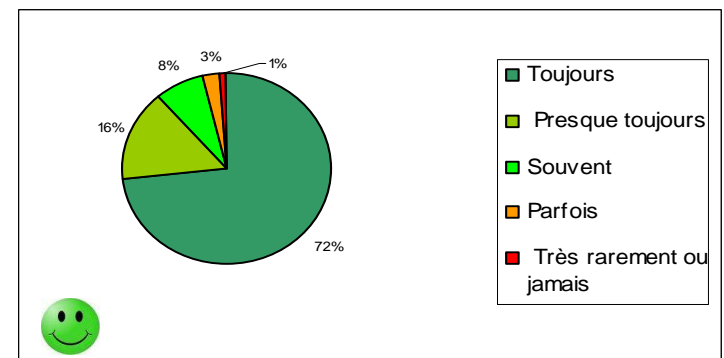


Pendant votre séjour,

Avez-vous reçu des explications, sans être obligé(e) de les demander, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc. ?

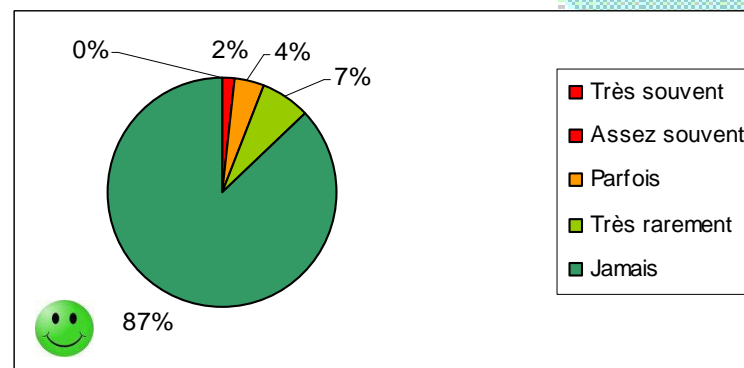


Quand vous avez posé des questions aux médecins ou aux chirurgiens du service, avez-vous compris les réponses ?

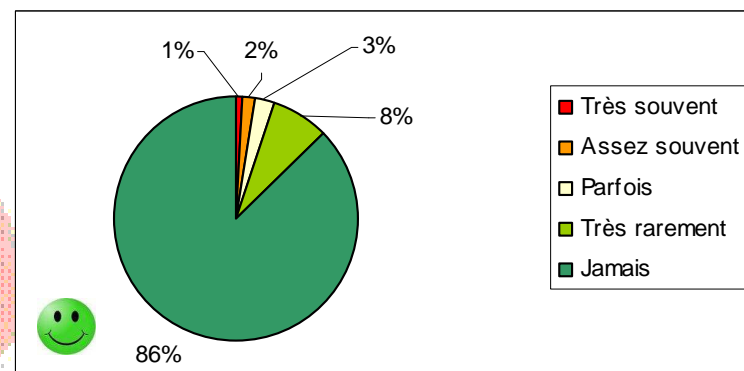




Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des médecins qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

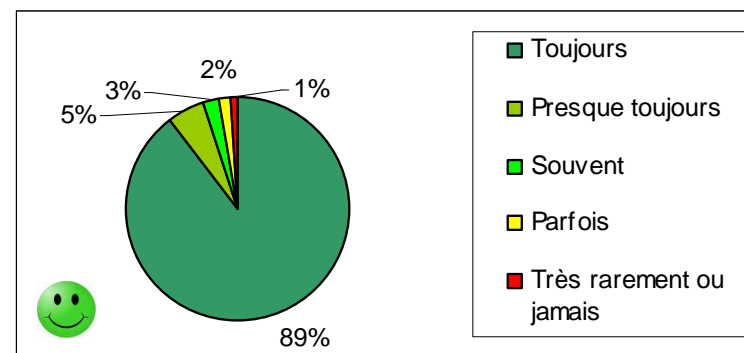


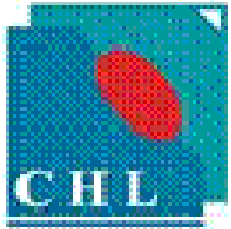
Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des infirmières ou d'autres employés du service qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?



Le personnel du service était-il poli et aimable ?

Diriez-vous ...

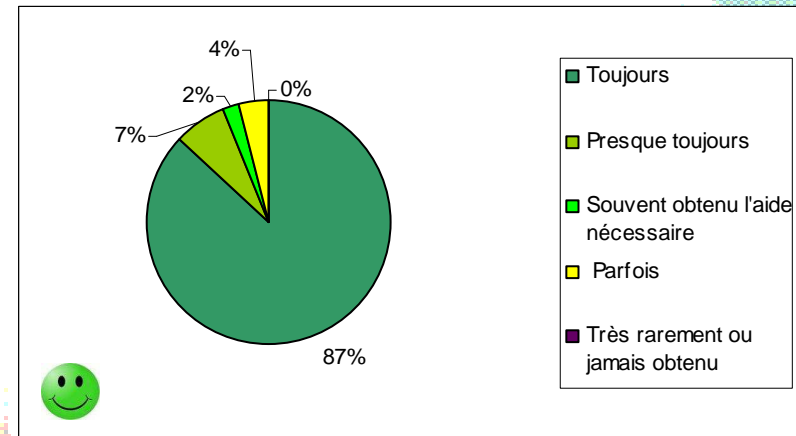




# PRISE EN CHARGE GLOBALE

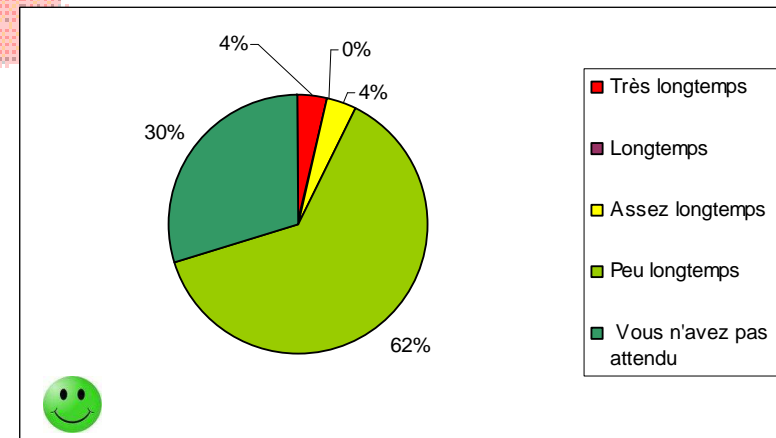
Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,...

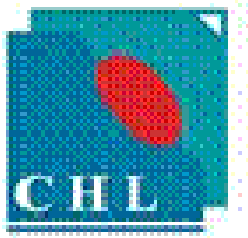
Avez-vous pu l'obtenir ?



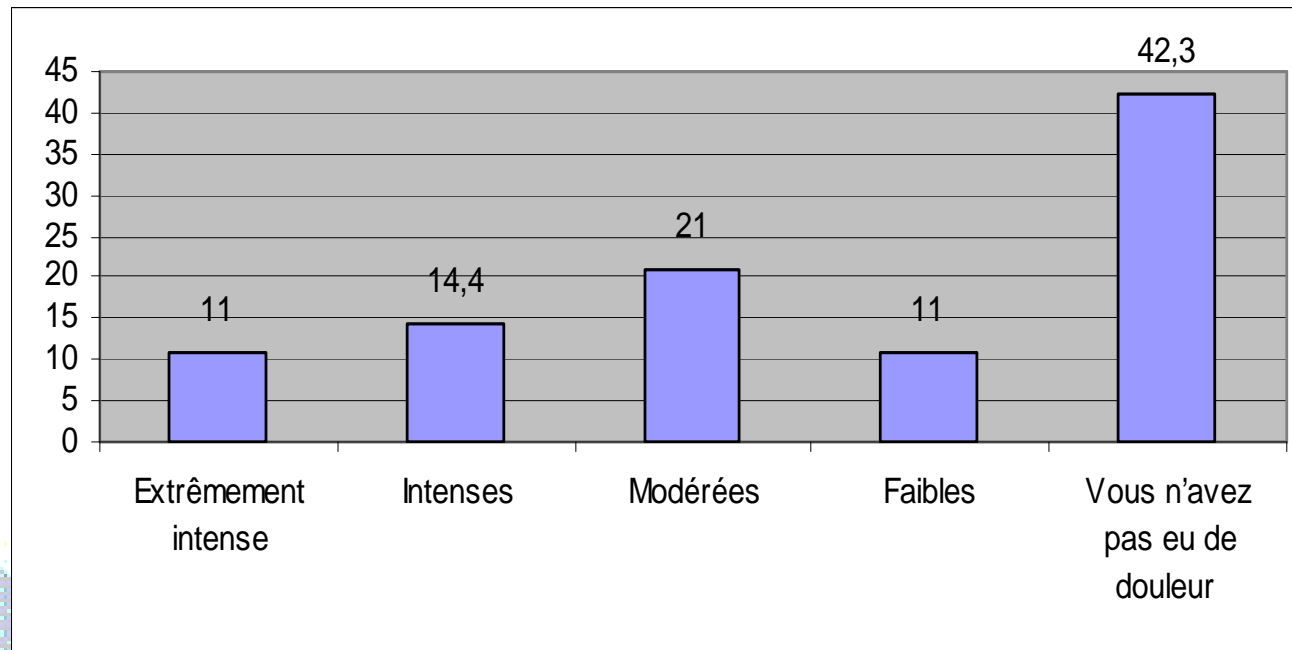
Si vous avez eu besoin d'aide en urgence,

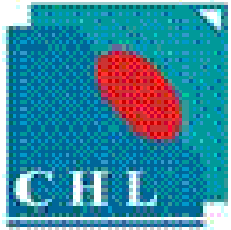
Avez-vous-attendu ...?



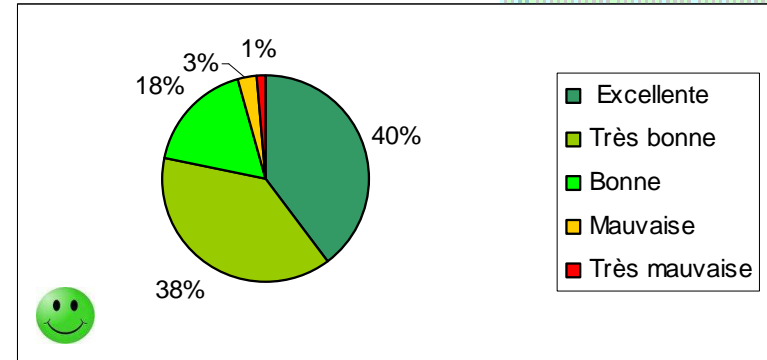


Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?

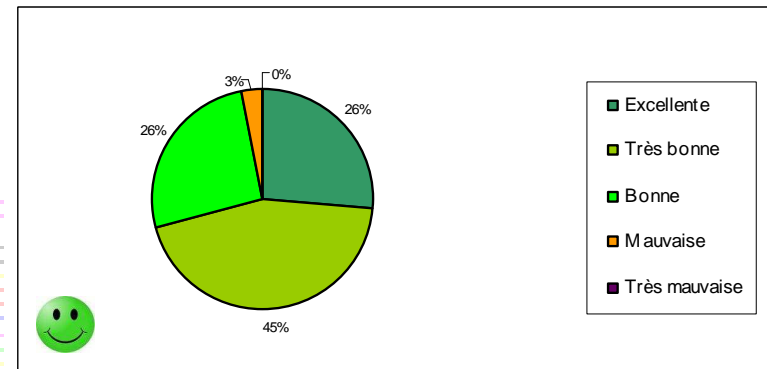




Diriez-vous que votre douleur a été prise en charge de manière...

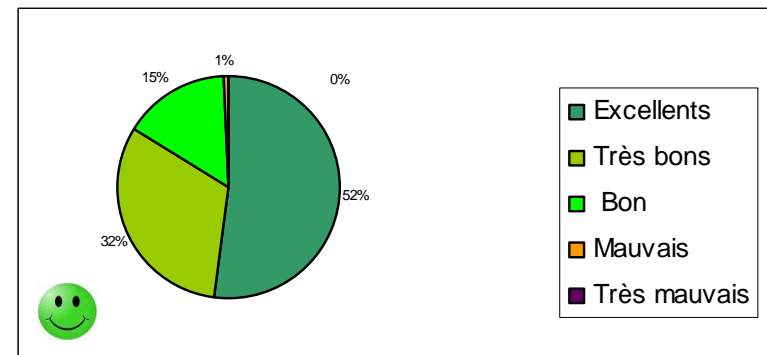


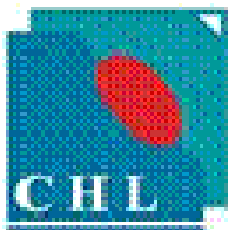
Que pensez-vous de la façon dont les autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ?



Diriez-vous qu'elle était ...

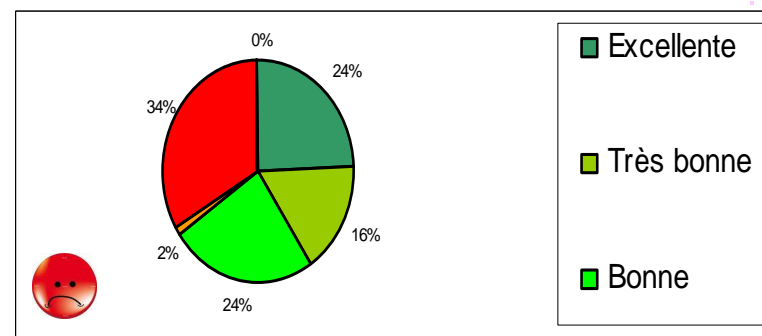
Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous avez reçus à l'hôpital étaient...





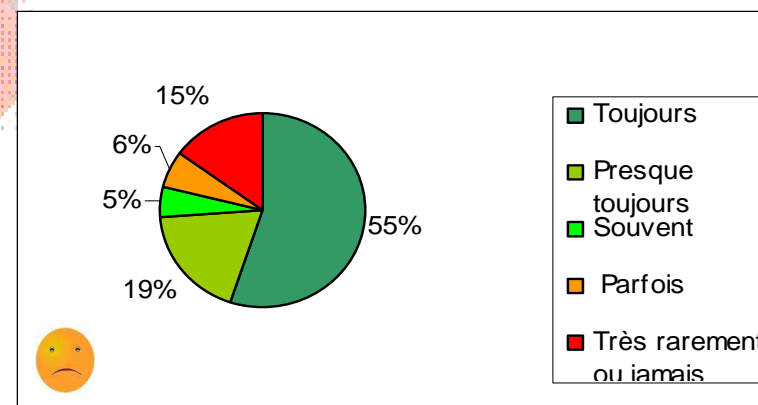
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les effets indésirables possibles des nouveaux médicaments prescrits à l'hôpital ?

Diriez-vous qu'elle était...



Lors de votre hospitalisation,

Avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour participer aux décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

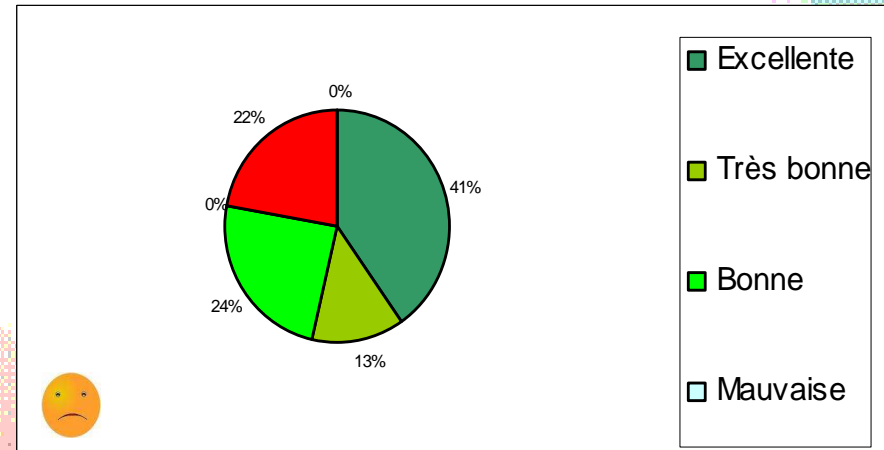




Si vous avez passé des examens  
invasifs à l'hôpital,

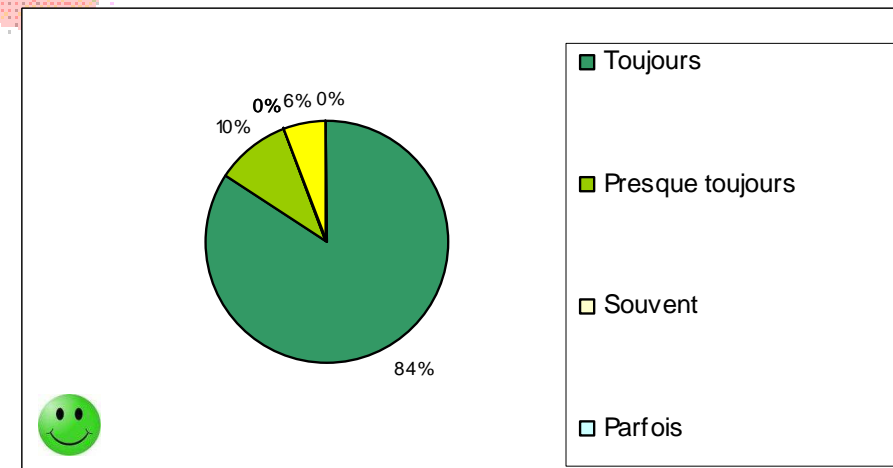
Que pensez-vous de l'information qui  
vous a été donnée sur les  
complications possibles ?

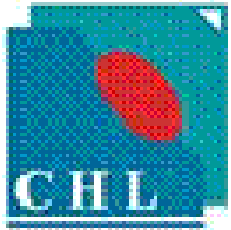
Diriez-vous qu'elle était ...



Quand vous avez posé des questions  
au chirurgien sur votre opération,

Avez-vous compris les réponses ?

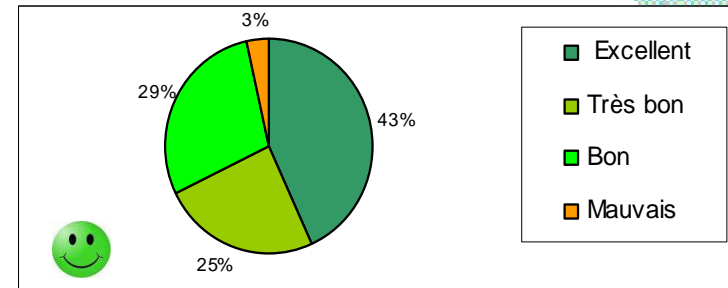




# CONFORT LOGISTIQUE

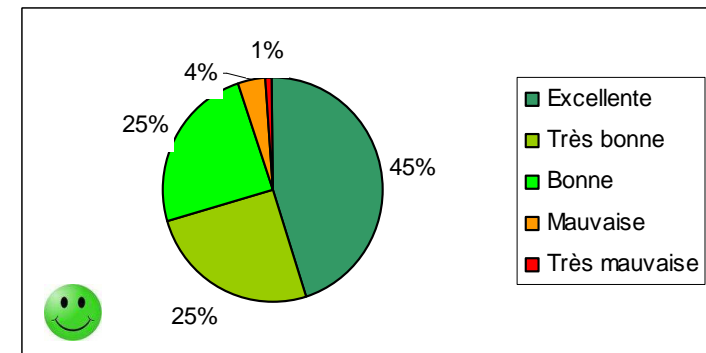
Que pensez-vous du confort de votre chambre ?

Diriez-vous qu'il était...



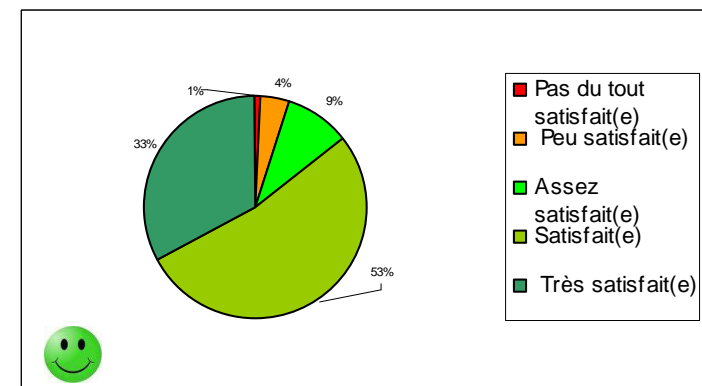
Que pensez-vous de la propreté de votre chambre?

Diriez-vous qu'elle était...



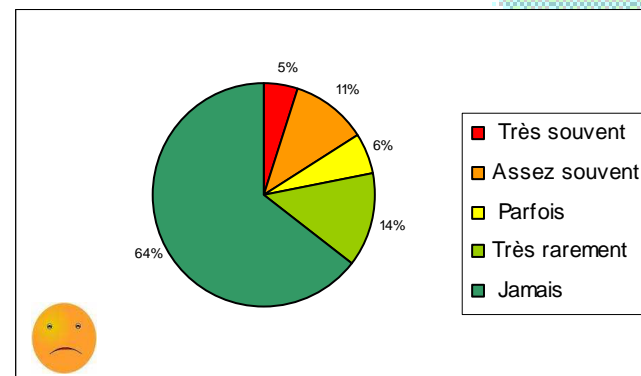
Etiez-vous satisfait(e) de la température de votre chambre ?

Diriez-vous...



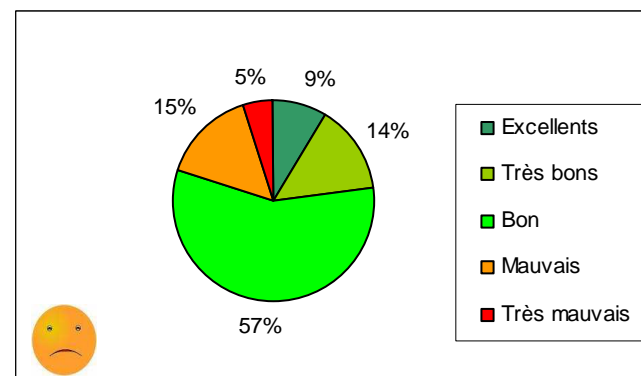


Avez-vous été gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?



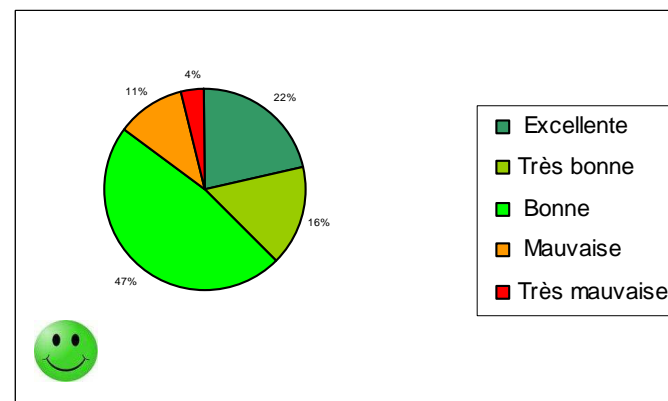
Que pensez-vous des repas servis à l'hôpital ?

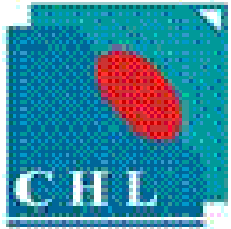
Etaient-ils ...



Que pensez-vous de la variété des plats proposés ?

Etait-elle...

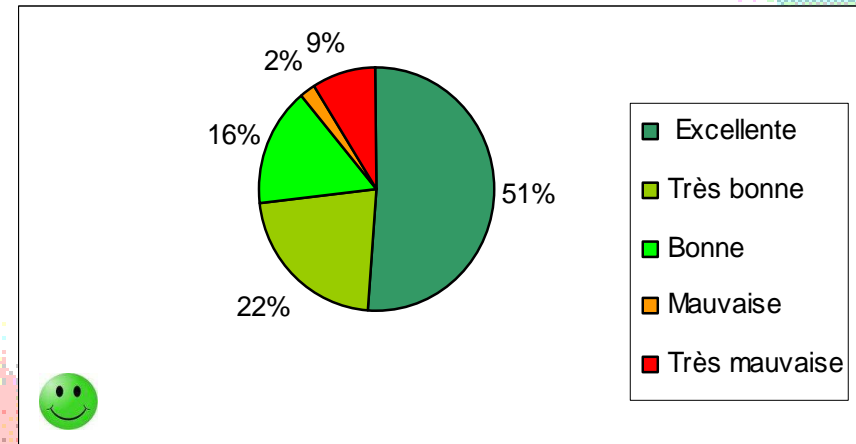




# SORTIE

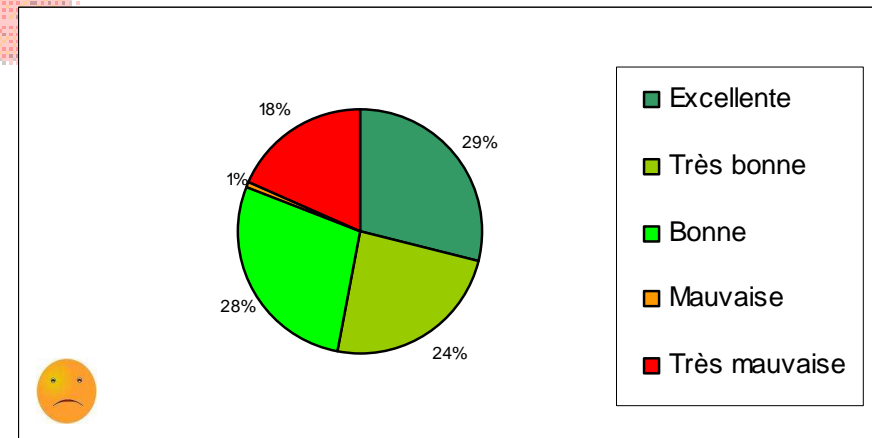
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments que vous deviez prendre après la sortie comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ?

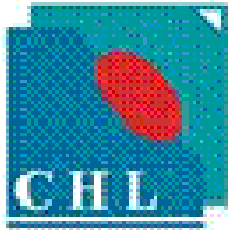
Diriez-vous qu'elle était...



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 ?

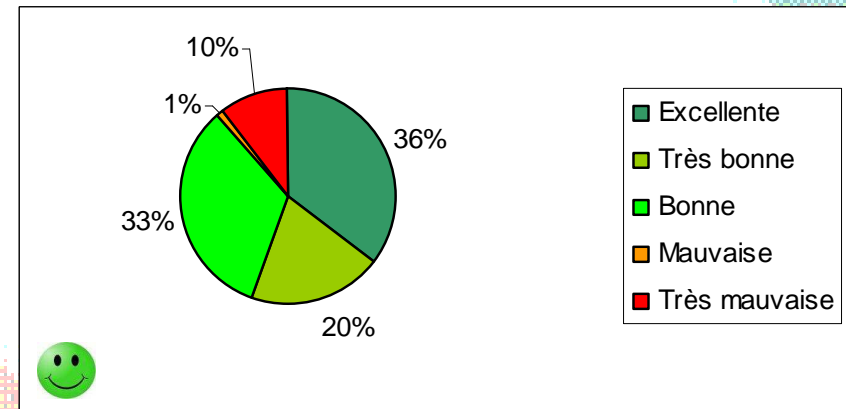
Diriez-vous qu'elle était...





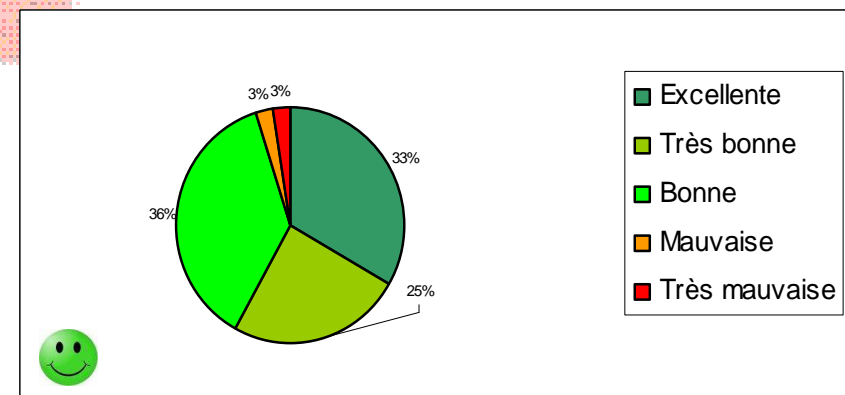
Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les signes ou les complications devant vous amener à recontacter l'hôpital ou votre médecin après la sortie?

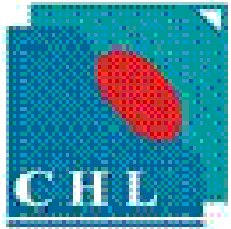
Diriez-vous qu'elle était...



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...

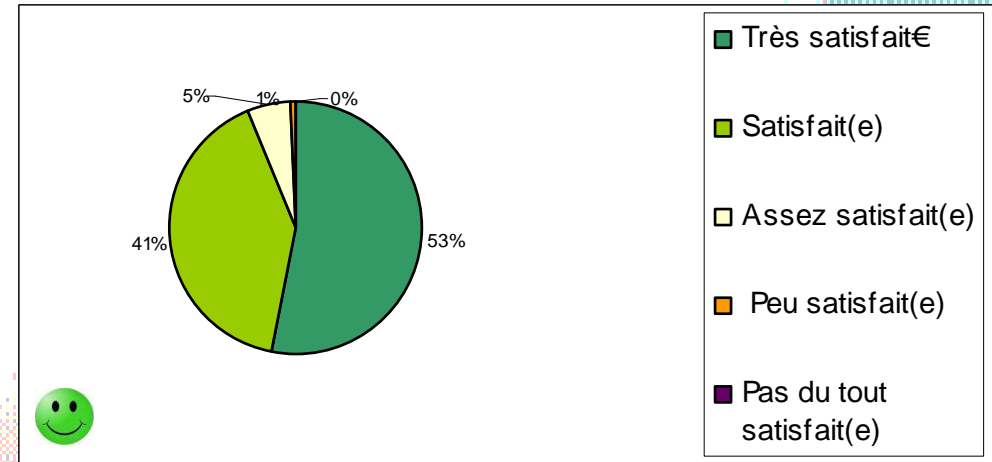




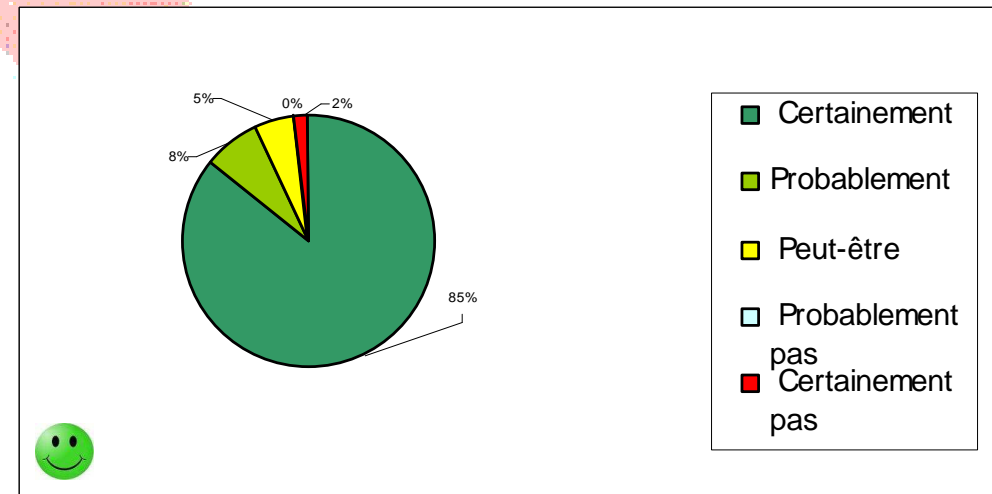
# OPINION GENERALE

Quelle est votre opinion générale sur votre séjour à l'hôpital ?

Etes-vous...

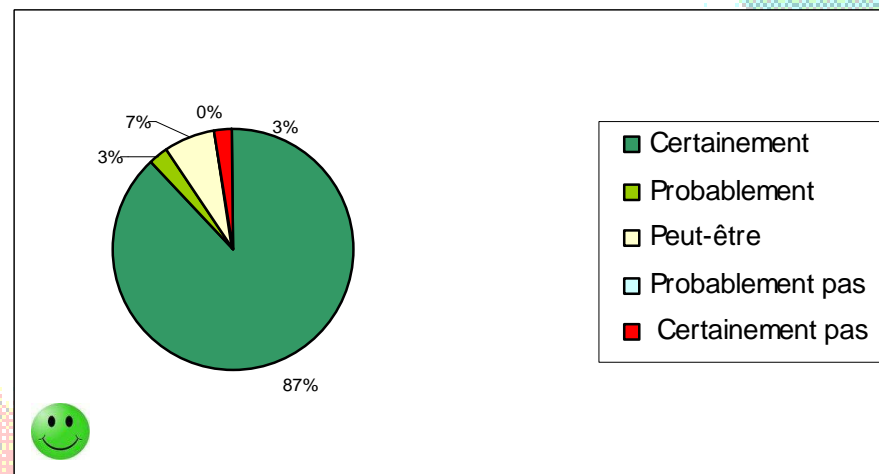


Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous revenir dans cet établissement ?





Recommanderiez-vous cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?



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

