

Satisfaction des patients hospitalisés

Tableaux de bord:

Centre Hospitalier de Lunéville

Semestre 1 - 2009

Programme SATISPAQ



Préparé par Département Gestion
Extraction de la base de tirage au sort
- Service Informatique

Saisie des questionnaires
- Secrétariat de Direction

Rapport d'exécution
01 janvier 2009 au 30 juin 2009
Edition
JUILLET 2010

Contacts
M. Alexandre RIBES
Dr Marie-Françoise RASPILLER

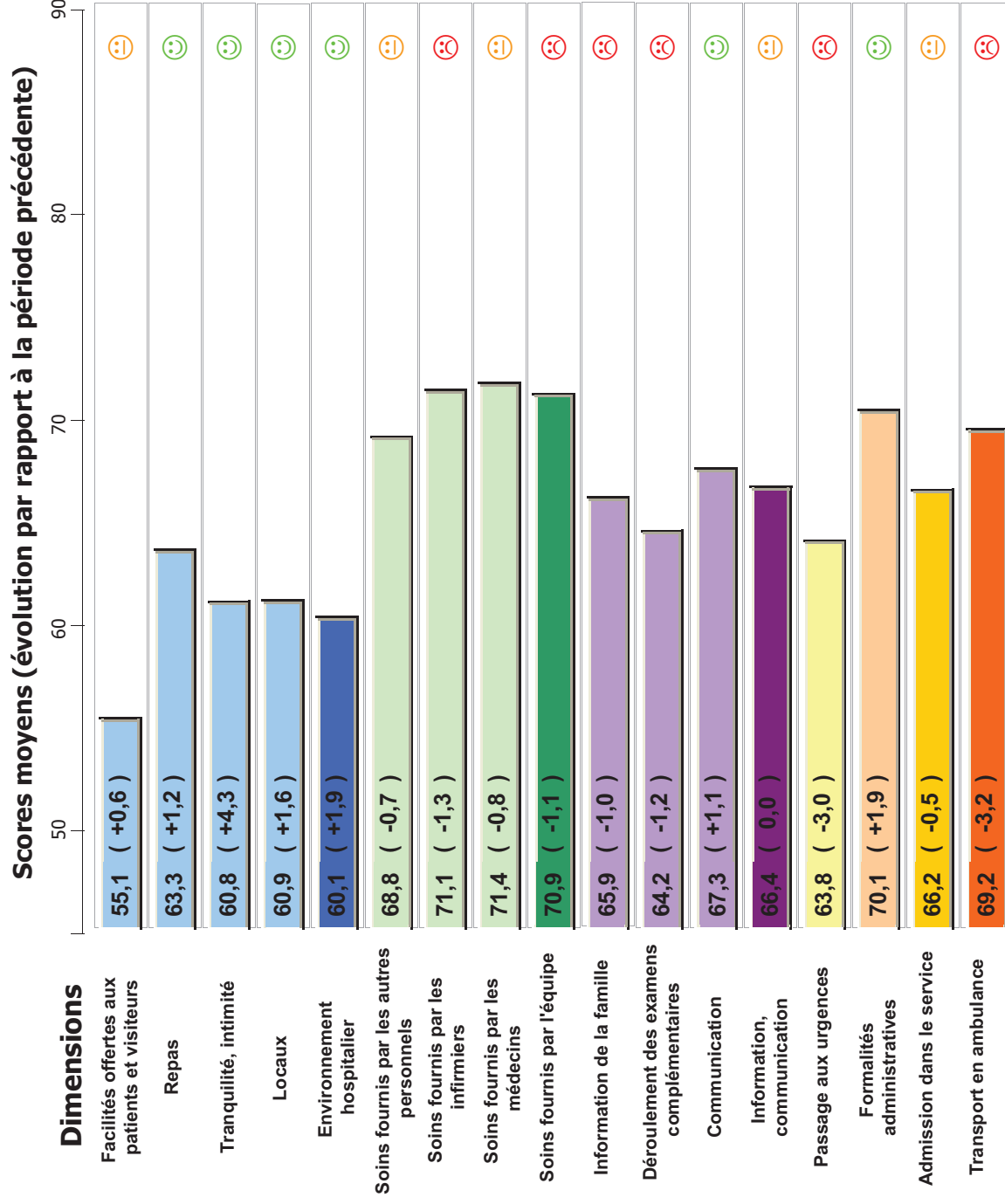
*Méthodologie complète du programme est disponible auprès d' EVALOR
Des demandes d'exploitation particulière peuvent être examinées par EVALOR*



Tél : 03-83-85-21-63
Fax : 03-83-85-12-05
Email : eval@chu-nancy.fr
Adresse : 92 Avenue du Mal de Lattre de Tassigny 54035 - Nancy

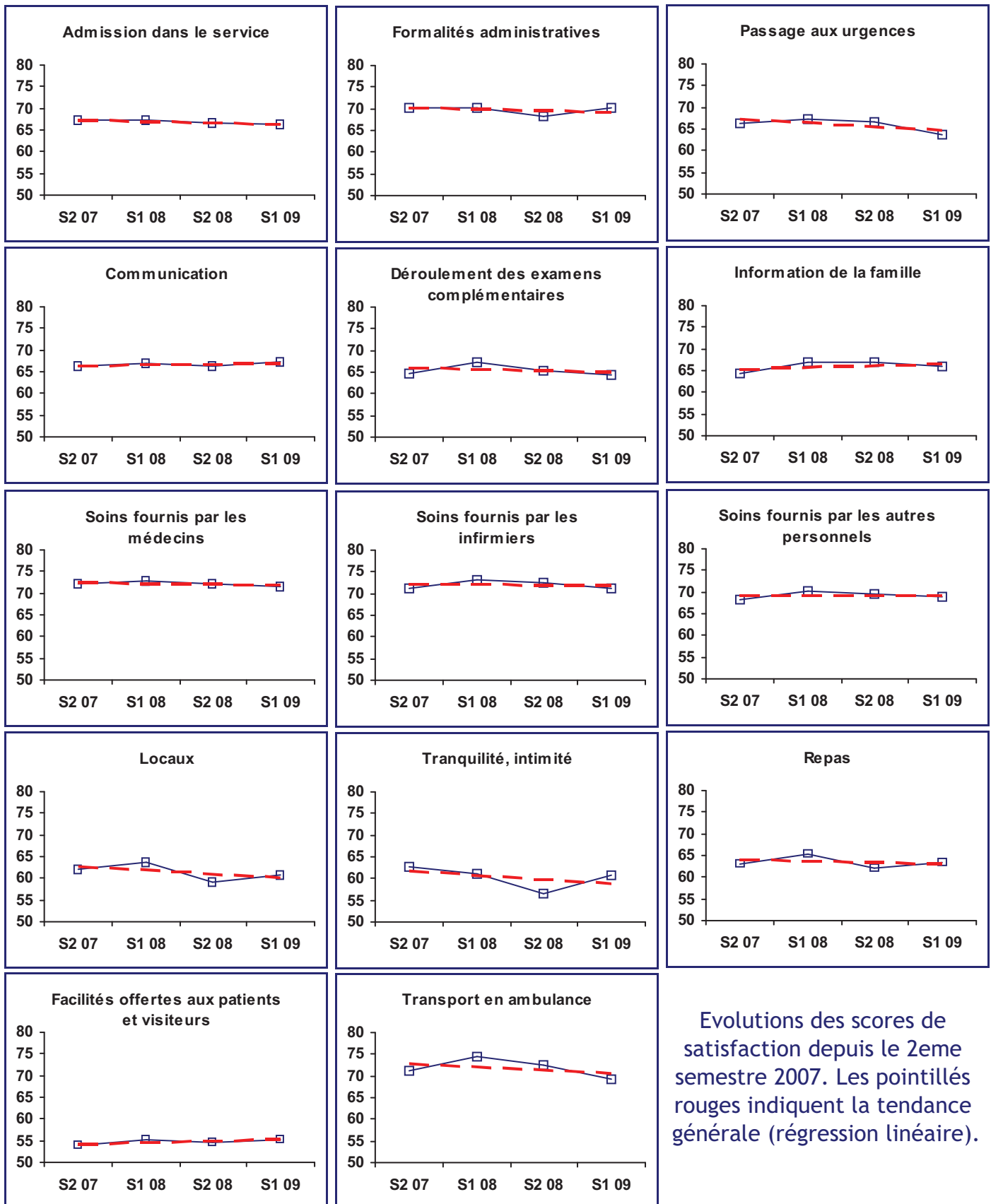
Scores de satisfaction, classement et leurs évolutions

Période du 01 janvier 2009 au 30 juin 2009



Evolution des scores de satisfaction

Période du 01 janvier 2009 au 30 juin 2009

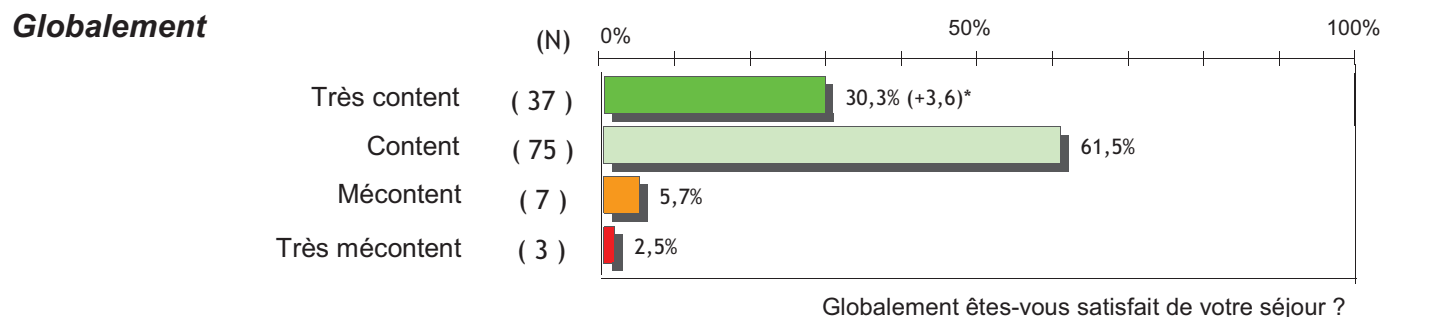
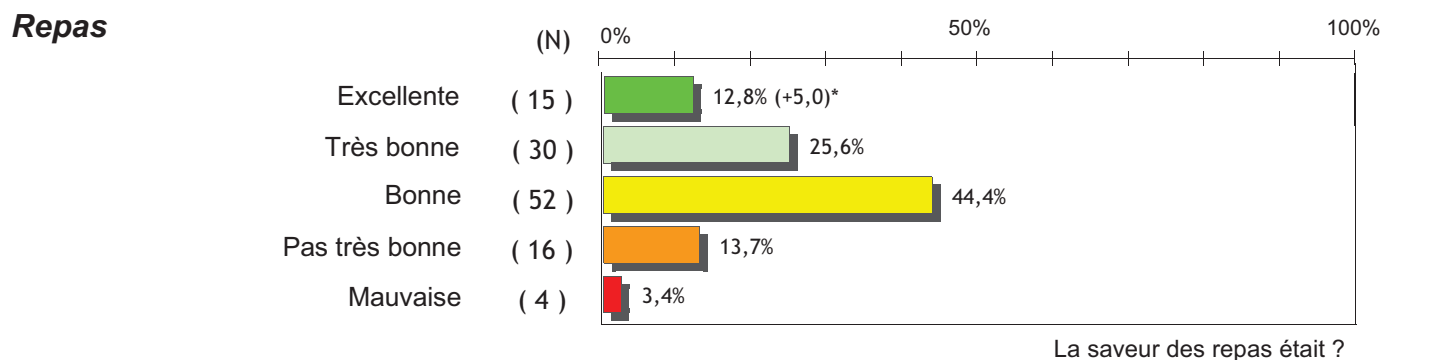
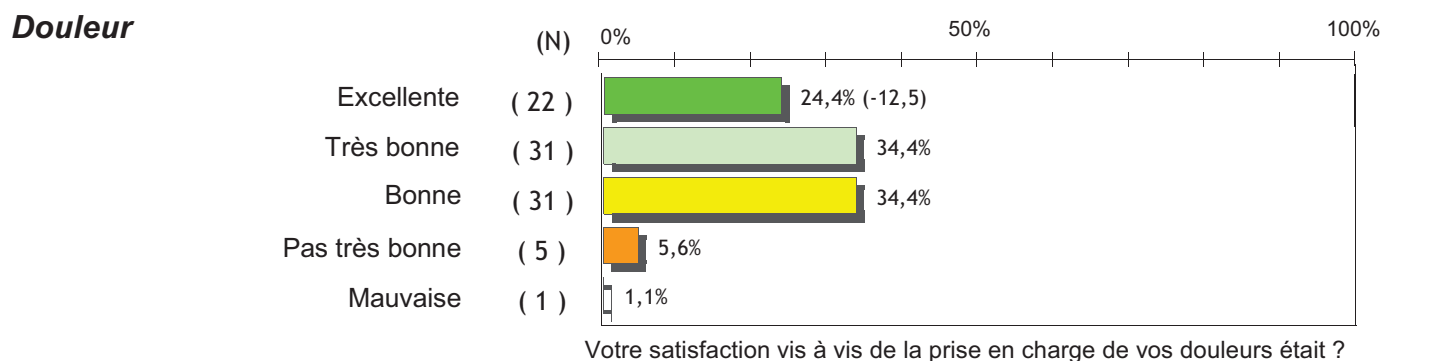
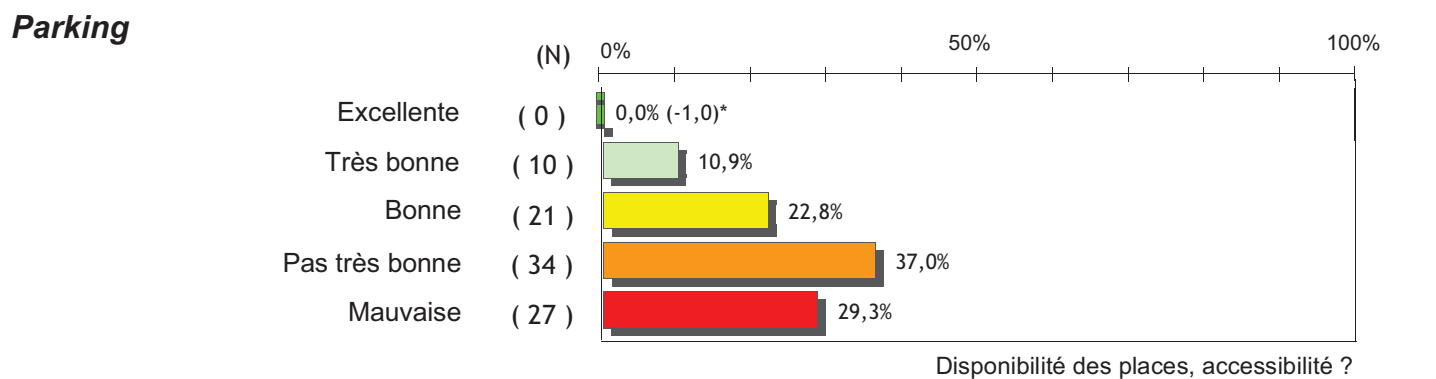
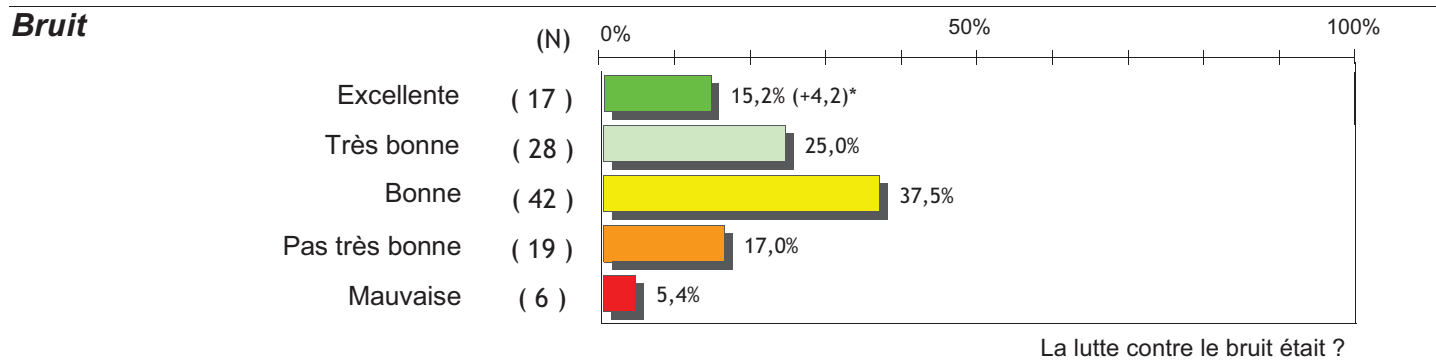


Evolution des scores de satisfaction depuis le 2eme semestre 2007. Les pointillés rouges indiquent la tendance générale (régression linéaire).

Satisfaction globale et descriptions particulières

Période du 01 janvier 2009 au 30 juin 2009

Sont présentées ici des questions ciblées en vue de la mise en place éventuelle d'axes d'amélioration.



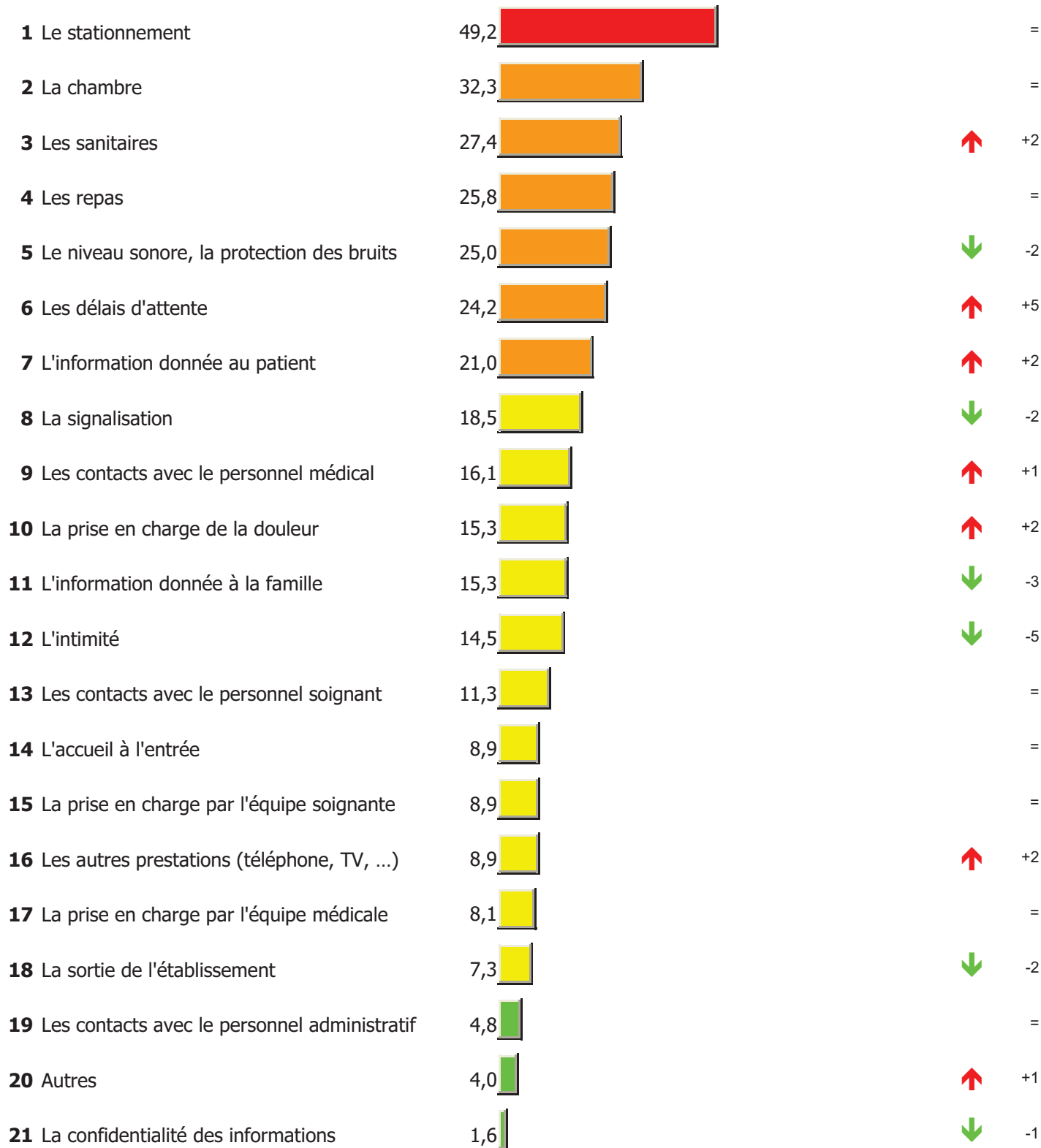
* : Evolution par rapport à la période précédente

Axes prioritaires d'amélioration, classement et évolution

Période du 01 janvier 2009 au 30 juin 2009

Domaines à améliorer en priorité, classement par ordre décroissant du nombre de citations par les patients.

0% 50% 100% Evolutions*



* Evolution de l'axe dans le classement par rapport à la période précédente (nombre de place gagnées ou perdues).

Description de l'échantillon

Période du 01 janvier 2009 au 30 juin 2009

Résultats calculés sur un échantillon de patients tirés au sort entre le 01 janvier 2009 et le 30 juin 2009 (patients sortis entre le 24 décembre 2008 et le 20 juin 2009).

Nombre de sorties durant cette période

2003

Nombre de questionnaires envoyés

329

Nombre de questionnaires retournés

124

Taux de réponse au questionnaire :

37,7%

(Nombre de questionnaires exploitables divisé par nombre de questionnaires envoyés)

Fraction de sondage :

6,2%

(Nombre de questionnaires exploitables divisé par nombre de sorties)

Avec nom du patient

85

Accord de transmission au chef de service

82

Répartition par tranche d'âge et par sexe des répondants ayant déclaré leur sexe et leur date de naissance

	Hommes		Femmes		Total	
	Nombre	Taux de retour	Nombre	Taux de retour	Nombre	Taux de retour
[18 - 25 ans [4	57,1%	8	30,8%	12	36,4%
[25 - 35 ans [2	33,3%	14	35,9%	16	35,6%
[35 - 45 ans [1	12,5%	6	35,3%	7	28,0%
[45 - 55 ans [7	35,0%	5	45,5%	12	38,7%
[55 - 65 ans [6	26,1%	10	52,6%	16	38,1%
[65 - 75 ans [9	50,0%	8	44,4%	17	47,2%
[75 - 85 ans [7	22,6%	14	35,9%	21	30,0%
85 ans et plus	5	45,5%	10	27,8%	15	31,9%
Total	41	33,1%	75	36,6%	116	35,3%