

# Satisfaction des patients hospitalisés

Tableaux de bord:

*Centre Hospitalier de Lunéville*

*Semestre 2 - 2009*

Programme SATISPAQ



Préparé par

- Gestion des Risques - Evaluation - Qualité

Extraction de la base de tirage au sort

- Service Informatique

Saisie des questionnaires

- Secrétariat de Direction

Rapport d'exécution

01 juillet 2009 au 31 décembre 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

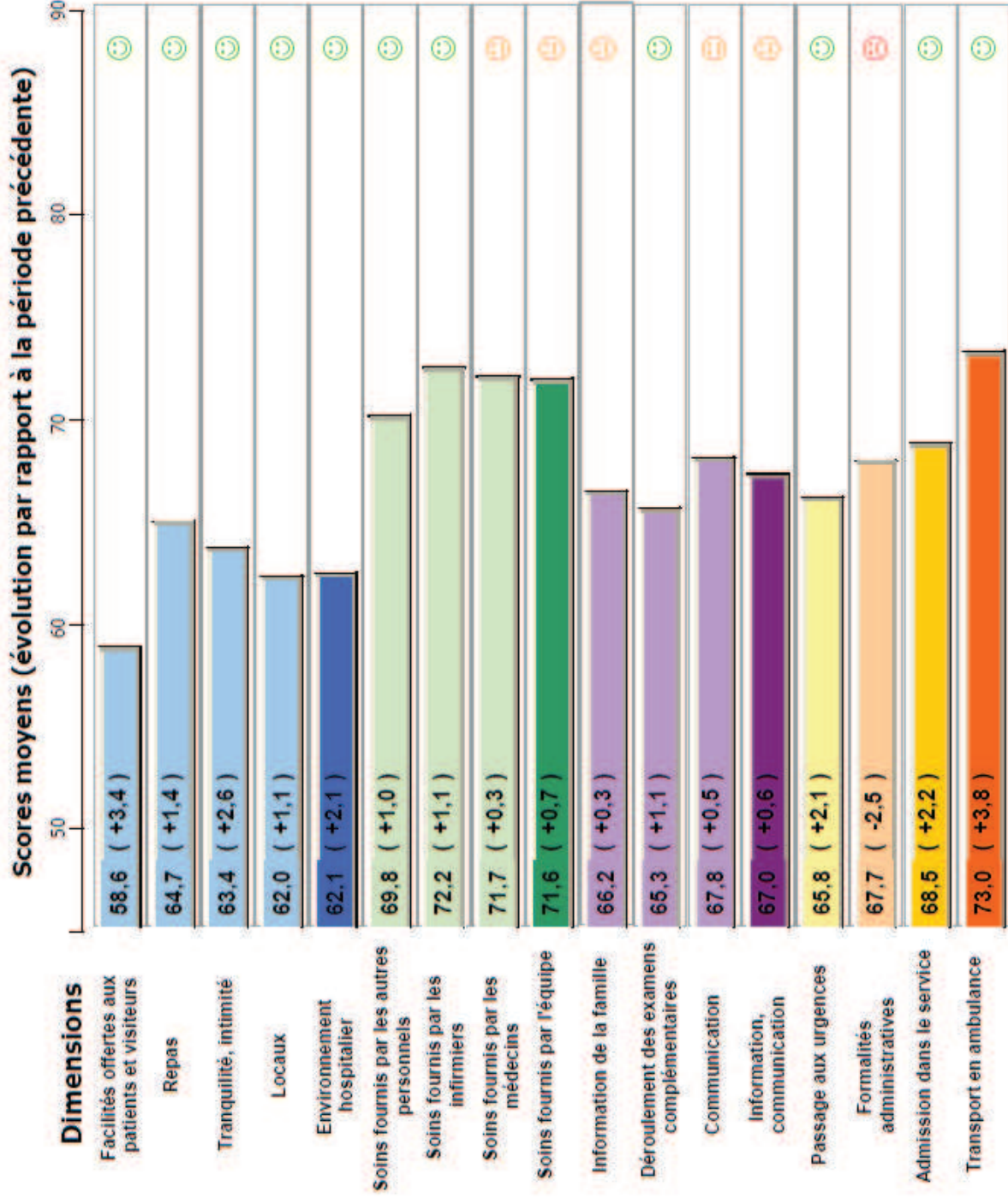
Fax : 03-83-85-12-05

Email : [eval@chu-nancy.fr](mailto: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 juillet 2009 au 31 décembre 2009



## Commentaires

Pour l'année 2009, la satisfaction globale entre le premier<sup>1</sup> et le second<sup>2</sup> semestre est en hausse : 96 % (+ 4 %) de patients contents ou très contents (cf. page 4).

Les formalités administratives représentent la seule dimension ayant un score moyen de satisfaction en baisse par rapport au premier semestre 2009 (smiley rouge).

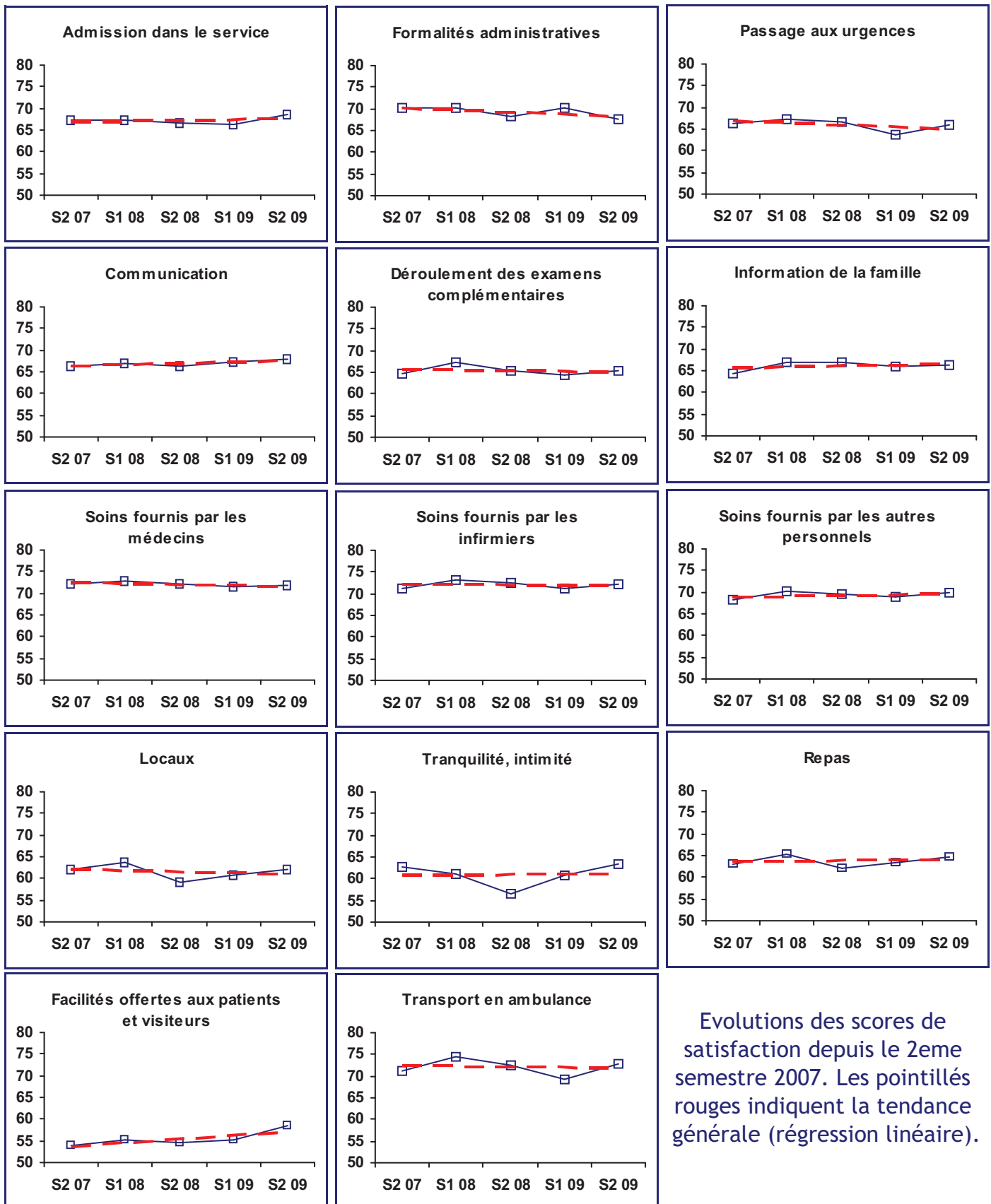
Les scores moyens de satisfaction les plus élevés avoisinent les 70 %. Ils concernent le transport en ambulance et les soins fournis par l'équipe, les médecins, les infirmiers et les autres personnels.

<sup>1</sup> 122 réponses au total

<sup>2</sup> 104 réponses au total

# Evolution des scores de satisfaction

Période du 01 juillet 2009 au 31 décembre 2009

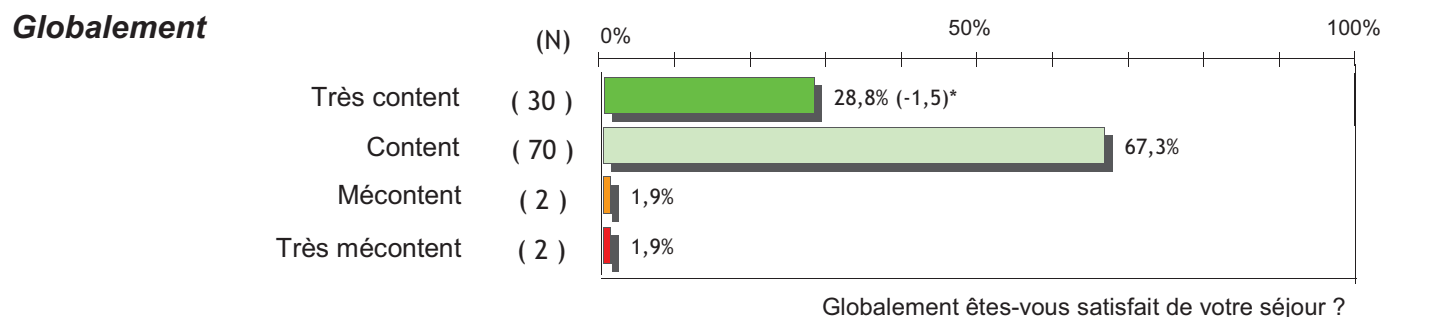
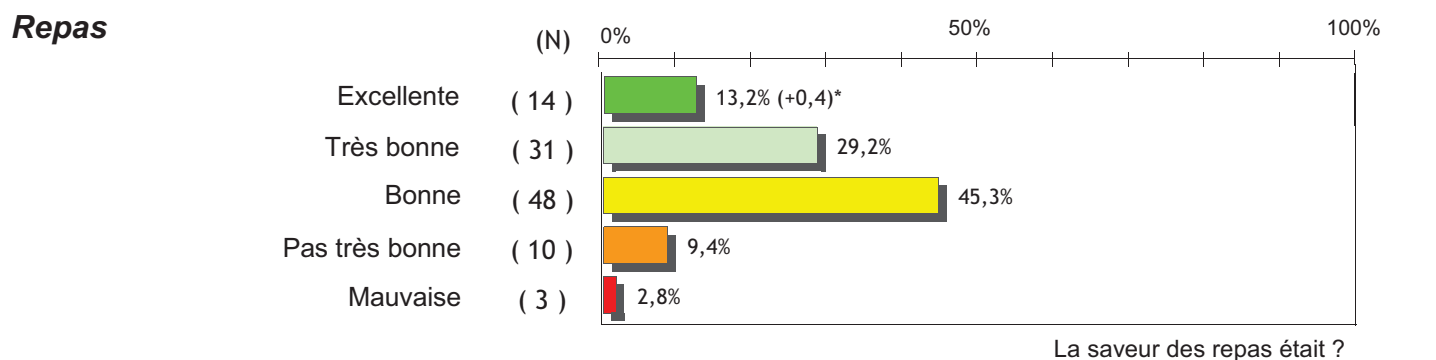
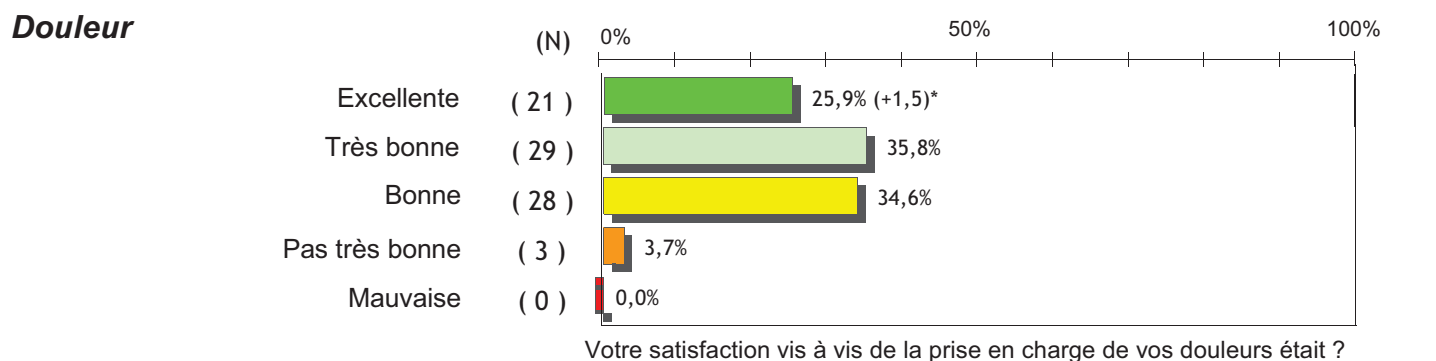
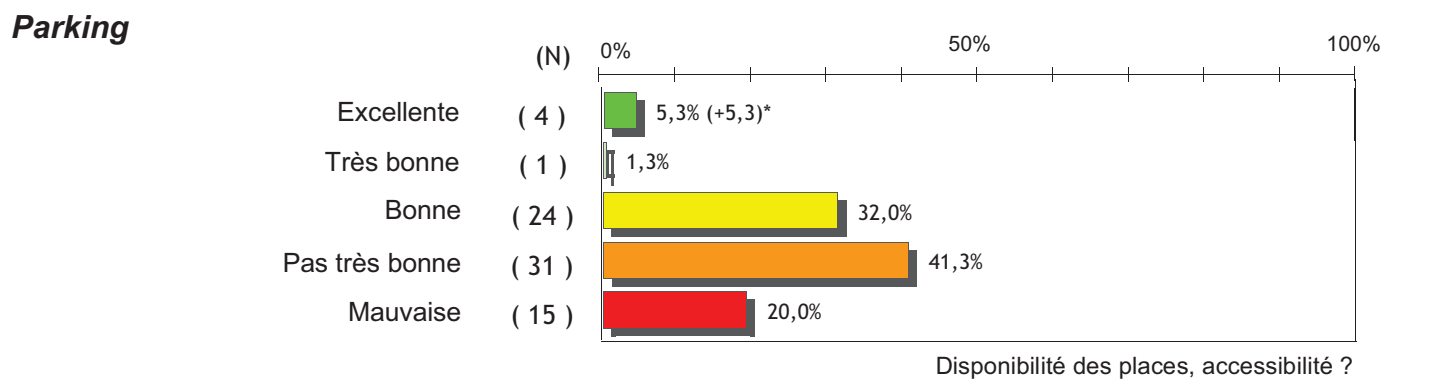
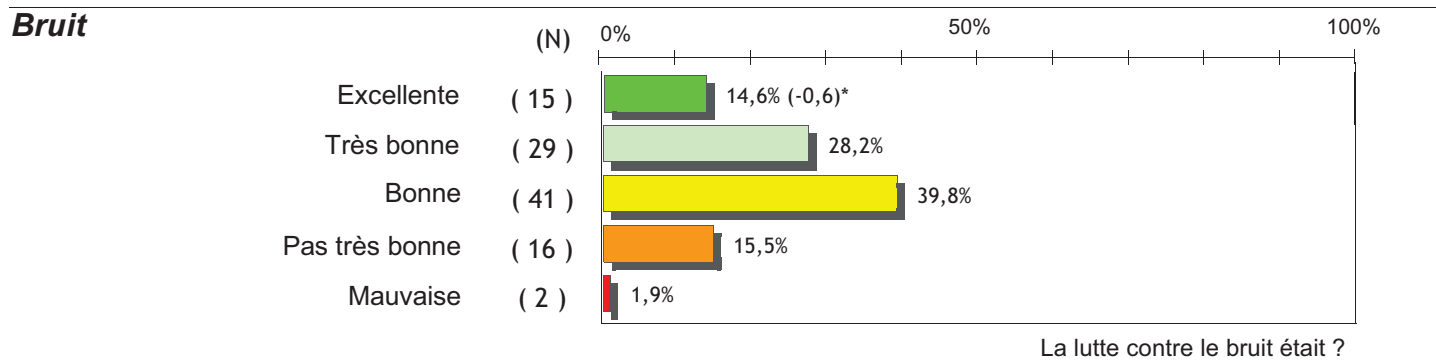


Evolution des scores de satisfaction depuis le 2eme semestre 2007. Les pointillés rouges indiquent la tendance générale (régression linéaire).

# Satisfaction globale et descriptions particulières

Période du 01 juillet 2009 au 31 décembre 2009

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



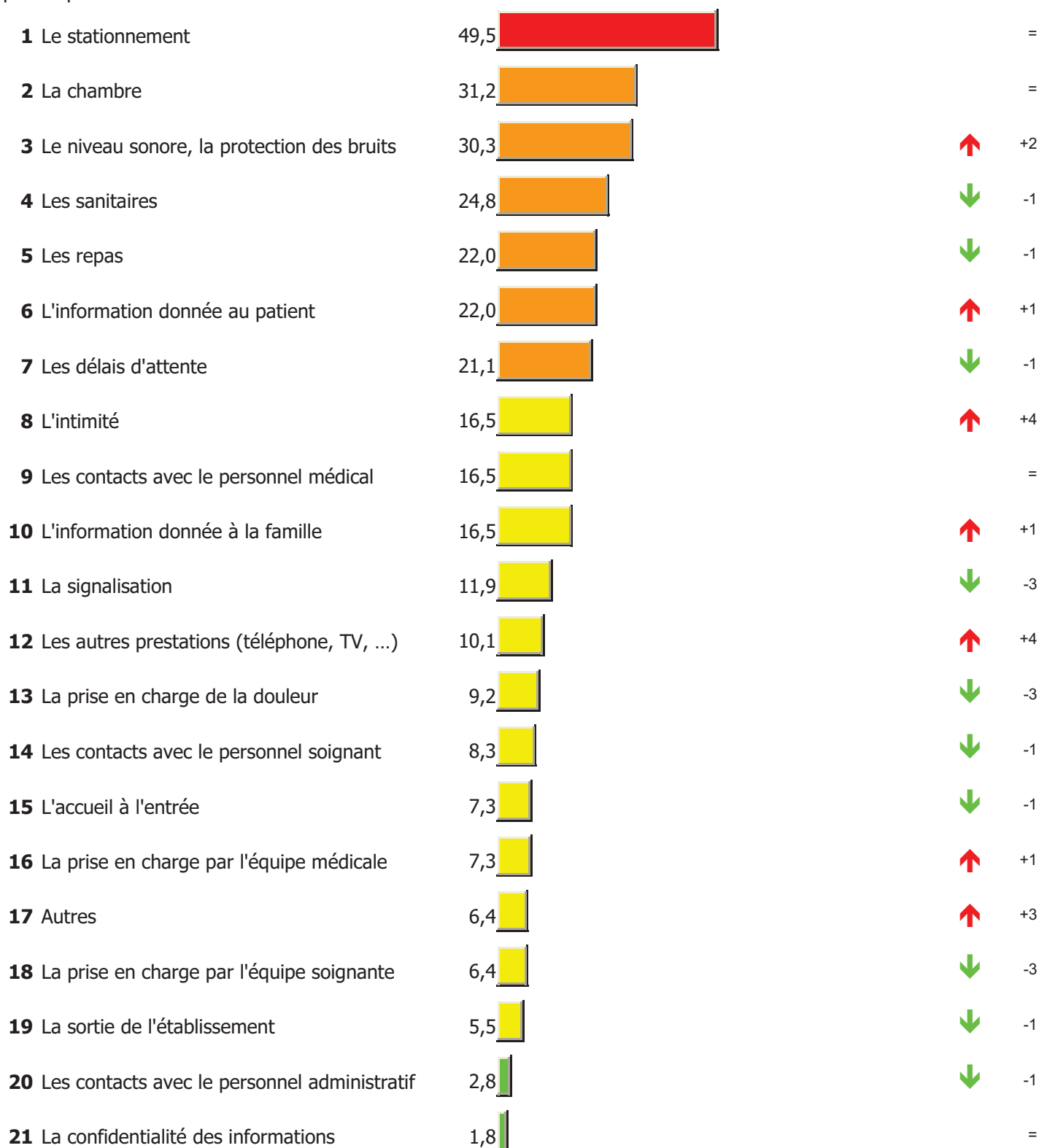
\* : Evolution par rapport à la période précédente

# Axes prioritaires d'amélioration, classement et évolution

Période du 01 juillet 2009 au 31 décembre 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 juillet 2009 au 31 décembre 2009

Résultats calculés sur un échantillon de patients tirés au sort entre le 01 juillet 2009 et le 31 décembre 2009 (patients sortis entre le 19 juin 2009 et le 22 décembre 2009).

Nombre de sorties durant cette période

1693

Nombre de questionnaires envoyés

345

Nombre de questionnaires retournés

109

Taux de réponse au questionnaire :

31,6%

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

Fraction de sondage :

6,4%

(Nombre de questionnaires exploitables divisé par nombre de sorties)

Avec nom du patient

73

Accord de transmission au chef de service

74

### 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 [	0	0,0%	7	26,9%	7	23,3%
[25 - 35 ans [	1	8,3%	10	25,0%	11	21,2%
[35 - 45 ans [	1	10,0%	7	31,8%	8	25,0%
[45 - 55 ans [	3	16,7%	5	31,3%	8	23,5%
[55 - 65 ans [	10	38,5%	6	50,0%	16	42,1%
[65 - 75 ans [	9	31,0%	7	26,9%	16	29,1%
[75 - 85 ans [	8	32,0%	11	28,9%	19	30,2%
85 ans et plus	4	22,2%	7	30,4%	11	26,8%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>25,4%</b>	<b>60</b>	<b>29,6%</b>	<b>96</b>	<b>27,8%</b>