

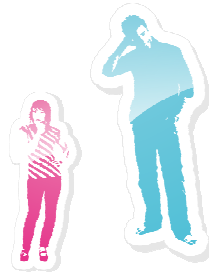
POLE Thorax Vaisseaux

Chirurgie vasculaire et thoracique

Analyse de l'annexe 1 du livret d'accueil de la personne hospitalisée

Evolution des résultats 2011 / 2012

Nature des personnes enquêtées



Le genre du patient

	2011	2012	
Féminin	23,2%	27,6%	4,3%
Masculin	76,8%	72,4%	-4,3%

Les tranches d'âge

	2011	2012	
moins de 16 ans	0,0%	0,1%	0,1%
de 16 à 24 ans	2,3%	3,5%	1,2%
de 25 à 34 ans	3,9%	2,3%	-1,6%
de 35 à 49 ans	7,7%	9,2%	1,5%
de 50 à 64 ans	37,8%	36,2%	-1,6%
de 65 à 79 ans	33,7%	34,0%	0,3%
plus de 80 ans	14,5%	14,7%	0,2%

Le département d'origine

	2011	2012	
76	71,9%	72,4%	0,5%
27	25,3%	23,0%	-2,3%
Autres	2,8%	4,5%	1,8%

Nombre d'annexes 1 recueillies

Année	
	Nb
2011	581
2012	954
Total	1535

Durée moyenne de séjour

La durée moyenne de séjour			
	2011	2012	
1 jour	12,2%	16,4%	4,2%
de 2 à 5 jours	42,8%	39,1%	-3,7%
de 6 à 10 jours	27,3%	28,3%	1,0%
de 11 à 15 jours	9,0%	7,5%	-1,6%
de 16 à 30 jours	6,5%	5,7%	-0,8%
plus de 30 jours	2,1%	3,0%	0,8%

Satisfaction des personnes interrogées par indicateur



L'accueil des patients

	2011	2012	
Non réponse	1,0%	1,3%	0,2%
Très satisfait	65,1%	66,4%	1,3%
Satisfait	33,6%	31,8%	-1,8%
Peu satisfait	0,0%	0,6%	0,6%
Pas du tout satisfait	0,3%	0,0%	-0,3%



Les soins reçus

	2011	2012	
Non réponse	1,5%	1,5%	>-0,1%
Très satisfait	68,2%	68,0%	-0,1%
Satisfait	29,8%	29,4%	-0,4%
Peu satisfait	0,3%	1,2%	0,8%
Pas du tout satisfait	0,2%	0,0%	-0,2%

Satisfaction des personnes interrogées par indicateur (suite)



L'information délivrée

	2011	2012	
Non réponse	5,2%	2,8%	-2,3%
Très satisfait	49,7%	49,8%	<0,1%
Satisfait	40,3%	40,8%	0,5%
Peu satisfait	4,3%	6,2%	1,9%
Pas du tout satisfait	0,5%	0,4%	>-0,1%



Les relations avec le personnel

	2011	2012	
Non réponse	1,7%	3,0%	1,3%
Très satisfait	69,0%	66,8%	-2,2%
Satisfait	28,4%	28,7%	0,3%
Peu satisfait	0,9%	1,2%	0,3%
Pas du tout satisfait	0,0%	0,3%	0,3%

Satisfaction des personnes interrogées par indicateur (suite)



Les prestations hôtelières

	2011	2012	
Non réponse	3,3%	3,7%	0,4%
Très satisfait	48,5%	44,2%	-4,3%
Satisfait	43,5%	47,1%	3,5%
Peu satisfait	4,1%	4,4%	0,3%
Pas du tout satisfait	0,5%	0,6%	0,1%



Les repas

	2011	2012	
Non réponse	4,1%	4,8%	0,7%
Très satisfait	32,7%	31,3%	-1,4%
Satisfait	47,7%	48,8%	1,2%
Peu satisfait	12,0%	12,6%	0,5%
Pas du tout satisfait	3,4%	2,4%	-1,0%

Satisfaction des personnes interrogées par indicateur (suite)



Les prestations Téléphone, TV, Internet

	2011	2012	
Non réponse	27,7%	25,3%	-2,4%
Très satisfait	31,2%	33,1%	2,0%
Satisfait	36,3%	36,7%	0,4%
Peu satisfait	3,6%	4,2%	0,6%
Pas du tout satisfait	1,2%	0,7%	-0,5%



L'accès à l'établissement

	2011	2012	
Non réponse	15,1%	14,0%	-1,1%
Très satisfait	32,4%	32,8%	0,5%
Satisfait	41,5%	39,8%	-1,6%
Peu satisfait	7,9%	10,4%	2,5%
Pas du tout satisfait	3,1%	2,9%	-0,2%

Tableaux de moyennes par indicateur

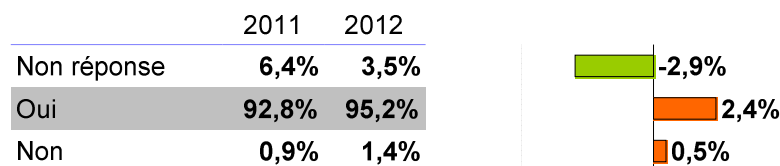
Année 2012

	Moyenne
Des soins reçus	9,0
Des relations avec le personnel	9,0
De l'accueil	9,0
De l'information délivrée	8,3
Des prestations hôtelières	8,1
Des prestations Téléphone, TV, Internet	8,0
De l'accès à l'établissement	7,4
Des repas	7,3

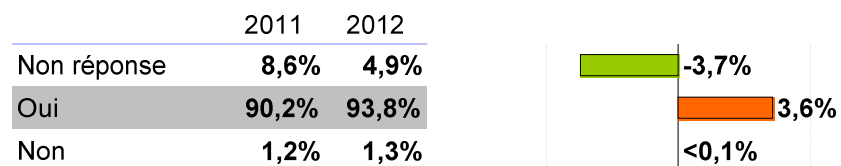
Satisfaction globale des personnes interrogées



Si vous deviez de nouveau être hospitalisé(e), reviendriez-vous dans ce service ?



Recommanderiez-vous ce service à vos amis ou famille, s'ils devaient être hospitalisés ?



Nature du témoignage

	2011	2012
Satisfaction et remerciements	20,6%	26,8%
Satisfaction et critiques	13,7%	5,5%
Point à améliorer	65,6%	67,7%



Les points de satisfaction

	2011	2012
Relations avec le personnel	7	36
Soins reçus	13	17
Accueil	2	9
Information délivrée	1	1
Confort	2	0

Les points d'amélioration

	2011	2012
Confort	30	58
Soins	22	42
Accès	20	22
Repas	7	13
Information délivrée	8	10
Prestations TV, Tél, Internet	5	12
Relations personnel	3	9
Accueil	2	2

