

DIU Alternatives à l'Hospitalisation

28 janvier 2005

Aanalyse des attentes des patients en chirurgie ambulatoire



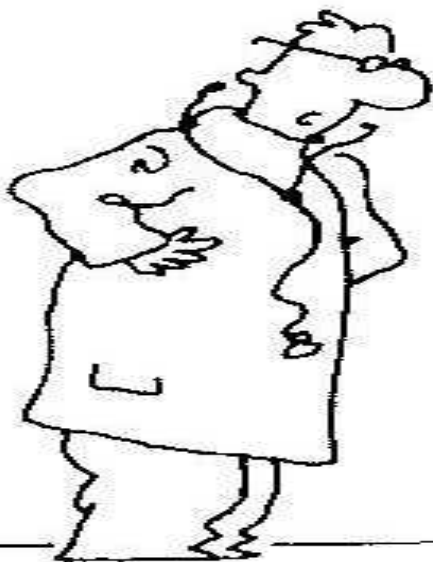
Dr Xavier RICHOMME

Direction des Risques – Générale de Santé

QUEL EST LE PROBLÈME ?

MA VIE, C'EST L'ENFER.

NON, JE VEUX DIRE :
QUEL EST LE PROBLÈME
AVEC
VOTRE
MAIN ?



BRUNOR

Objectifs de la démarche

- Identifier les **attentes** et les **profils** des patients
- **Sensibiliser les acteurs** de la prise en charge du patient

=> **Améliorer le service**

Les spécificités du service

- Pour les utilisateurs, la qualité du service renvoie à la qualité perçue et la qualité attendue
- Le service est le résultat de l'interaction entre un producteur et un bénéficiaire

Le contexte

- Une démarche qualité initiée dans les établissements de Générale de Santé depuis 1993
- Le développement de la chirurgie ambulatoire (35% de nos interventions)

Historique

1994

1994 Initiation de la démarche MCO :

4 établissements

1996 Démarche globale sur la région Nord

Ateliers transversaux et pluridisciplinaires -
16 cliniques

1997 Systématisation de la mesure à l'ensemble des cliniques

Enquête Dynamis, Généridis
Convention ANDEM, BAQHP

1998 Enquête par région MCO

Enquête Radiologie, Cancérologie

1999 Évolution des outils de restitution

2005

La démarche initiale

- **Une approche qualitative** pour identifier les attentes des patients
14 entretiens approfondis auprès de patients dans 3 établissements
- **Une approche quantitative** pour mesurer les tendances identifiées dans l'étude qualitative



L'étude qualitative

Mesure de la satisfaction des patients
lors d'entretiens ouverts

L'étude qualitative

Préambule

- Le patient n'a pas une vision analytique de la prestation
- Sa vision dépend directement du résultat de son intervention

L'étude qualitative

Les domaines d'expression du patient

- la pré-visite chez l'anesthésiste
- la journée à la clinique
- le retour à la maison

La perception générale du système

- La totalité des patients ont perçu de manière **très positive** leur passage en chirurgie ambulatoire
- Ce système est reconnu comme étant **plus attractif** qu'une hospitalisation classique
- Une opération en ambulatoire est encore perçue comme «**bénigne**», «sans gravité»

6 grandes tendances se dégagent

- **la notion de service global**
- **le réseau d'information du patient**
- **les relations avec le personnel soignant**
- **les prestations annexes**
(chambre, repas)
- **le vécu de la sortie de la clinique**
- **la prise en charge de la douleur au retour à la maison**

La notion de service global

- La vision d'un **processus fragmenté**
- **Le patient attend une prestation plus globale** qui prend en compte
 - la pré-visite
 - la journée d'hospitalisation
 - le retour à la maison

Le réseau d'information du patient

- La masse d'informations délivrée est perçue comme **cohérente** mais **difficilement gérable**
- **Le patient a besoin:**
 - d'une information en continu
 - d'une visibilité sur le déroulement

Les relations avec le personnel soignant

Le personnel a été spontanément salué pour :

- sa compétence
 - son amabilité
 - son professionnalisme
 - sa disponibilité
- contribue à la **mise en confiance** du patient
 - véhicule **l'image de la clinique**

Les prestations annexes

- Elles sont jugées comme **secondaires**
- **Elles n'interviennent pas dans la construction du jugement de la satisfaction**

Le vécu de la sortie

- Les patients ont l'impression d'être « **lâchés** » **dans la nature**
- dans le cycle de vie du service, c'est la composante « **séparation avec le patient** » qui doit être travaillée

=> le patient n'est pas toujours prêt psychologiquement à partir

La prise en charge de la douleur au retour à la maison

- La notion de douleur n'est pas perçue comme un frein à l'utilisation du système ambulatoire,

mais comme **une étape obligatoire à laquelle il faut se soumettre**
- Les patients associent **douleur** et **solitude**
- Cette notion de solitude est ressortie chez ceux ayant estimé être **sortis trop tôt, sans visite préalable du médecin**

Développement de l'information-communication

**Améliorer la relation
avec mes proches**

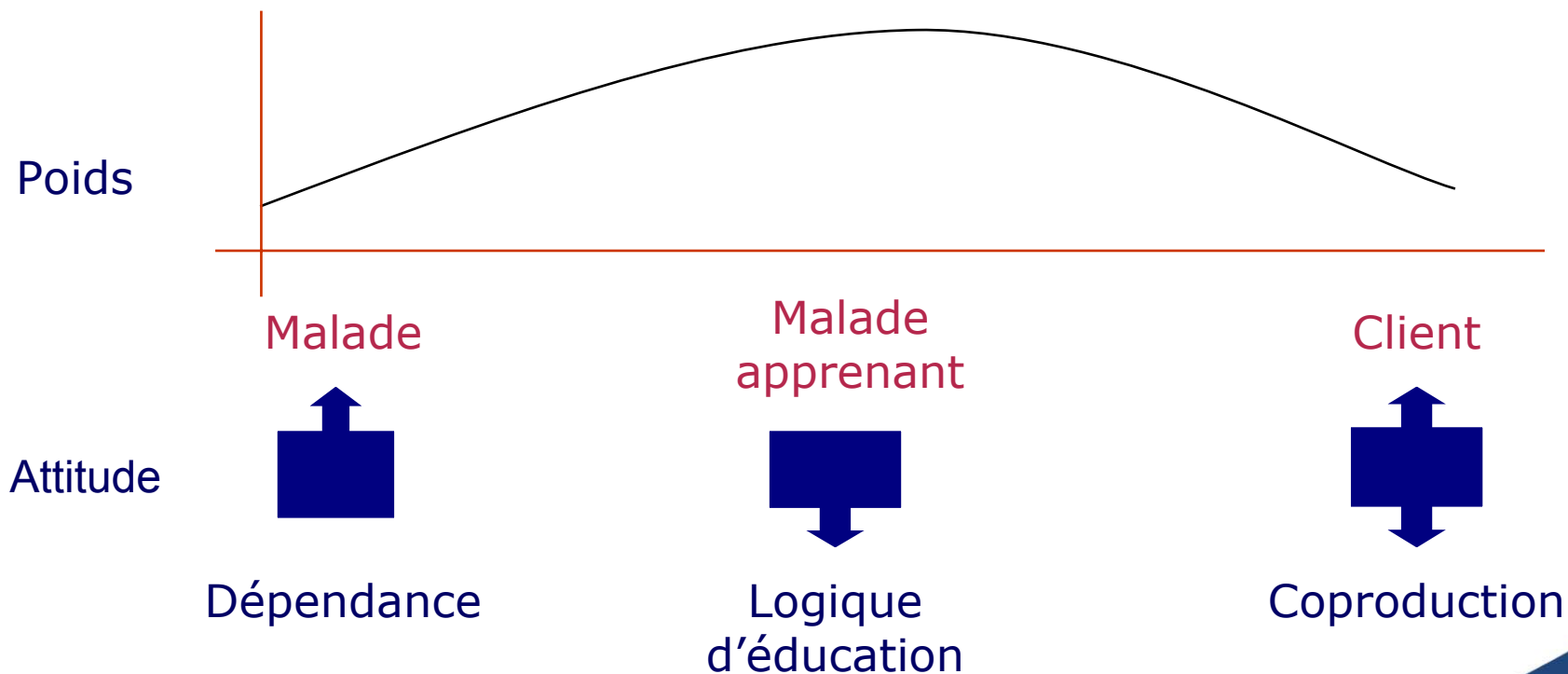
**Considérer l'individu
avant l'organe
Avoir plus de temps
pour parler aux soignants**

**L'expression d'attentes
transversales aux
métiers de soins**

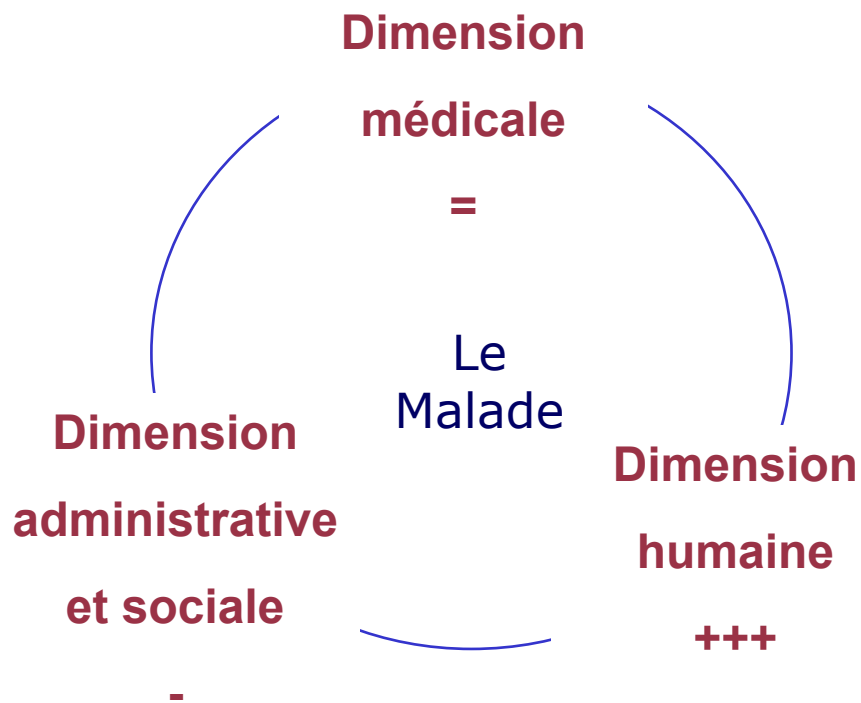
**Me donner des documents
pratiques,
des informations plus
pédagogiques et anticipées
Avoir un discours « facile »
Éviter la brutalité des mots**

**Préparer mon séjour
Connaître et
comprendre
mon environnement**

Développement de Des profils patients et des niveaux d'exigence distincts l'information-communication



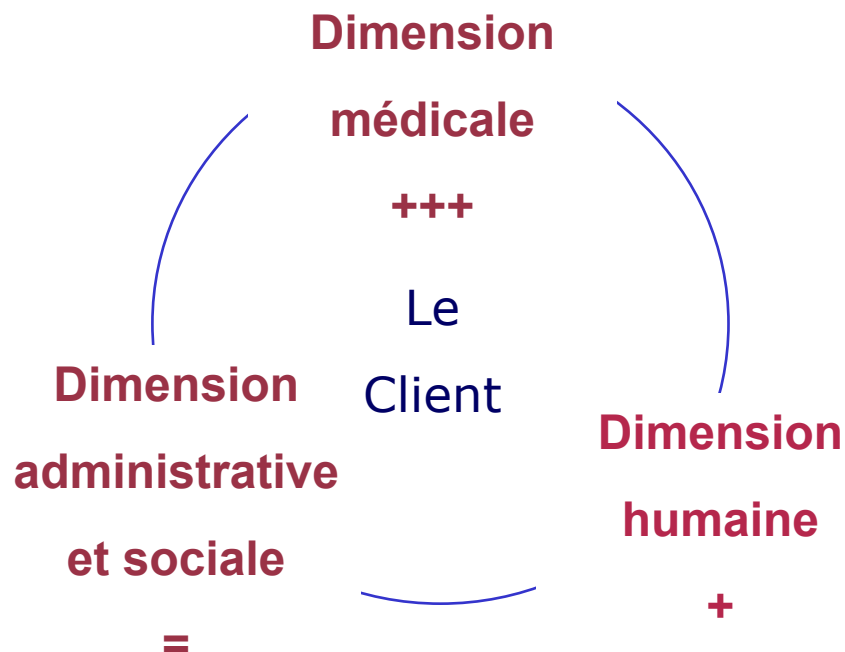
Développement de l'information-communication



- ♦ État de **dépendance**
- ♦ Confiance est acquise
- ♦ Praticien peu sollicité
- ♦ Une relation affective forte avec le personnel soignant
- ♦ Ne recherche pas un interlocuteur privilégié

Besoin d'information restreint

Développement de l'information-communication



- ♦ Comportement **proactif**
- ♦ Construit sa confiance
- ♦ Praticien = expertise
- ♦ Recherche de la personnalisation de la relation auprès du médecin
- ♦ Demande une personnalisation de l'information adaptée au suivi de sa prise en charge

Besoin d'information orale

Développement de l'information-communication

**Dimension
médicale**

+

Le Malade
apprenant

**Dimension
humaine**

+++

**Dimension
administrative
et sociale**

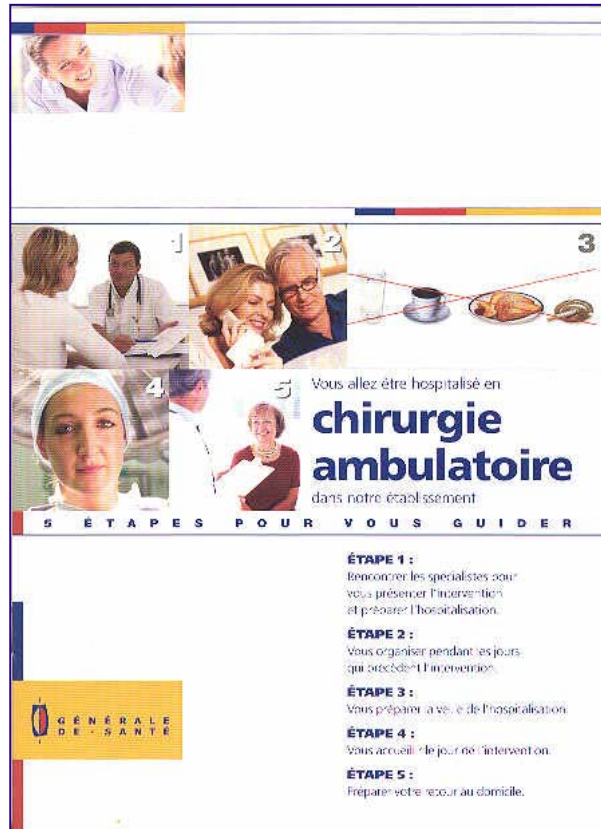
+

- ♦ Le malade devient un **malade apprenant**
- ♦ Perçoit l'importance de l'information pour devenir co-producteur de sa prise en charge
- ♦ Impact sur la guérison
- ♦ Recherche de l'interlocuteur privilégié pour accompagner son éducation

Besoin d'information écrite

Les actions entreprises

La mise en place
d'un **document d'information**
exposant les différentes étapes
d'une intervention en chirurgie
ambulatoire





L'étude quantitative

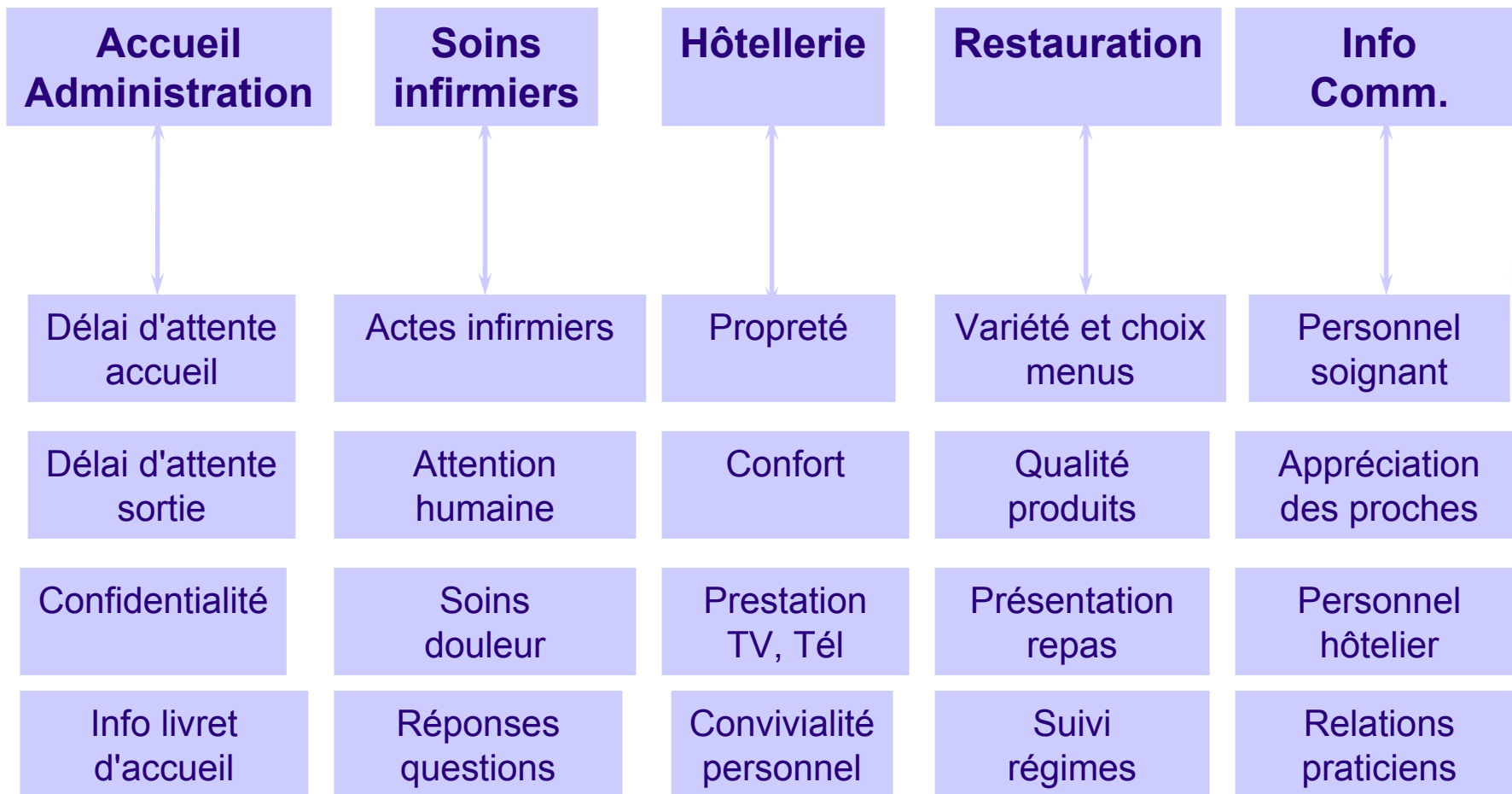
Mesure de la satisfaction des patients
par l'intermédiaire de questionnaires

Une première enquête quantitative

- Un questionnaire élaboré et administré par une société d'études spécialisée dans les enquêtes quantitatives TELEPERFORMANCE
- Un questionnaire validé par un groupe de travail constitué de professionnels des établissements de la Générale de Santé
- Un questionnaire portant sur l'appréciation des soins et des services
- Des résultats traités par TELEPERFORMANCE et analysés par le département Marketing

400 interviews par téléphone

Structure du questionnaire

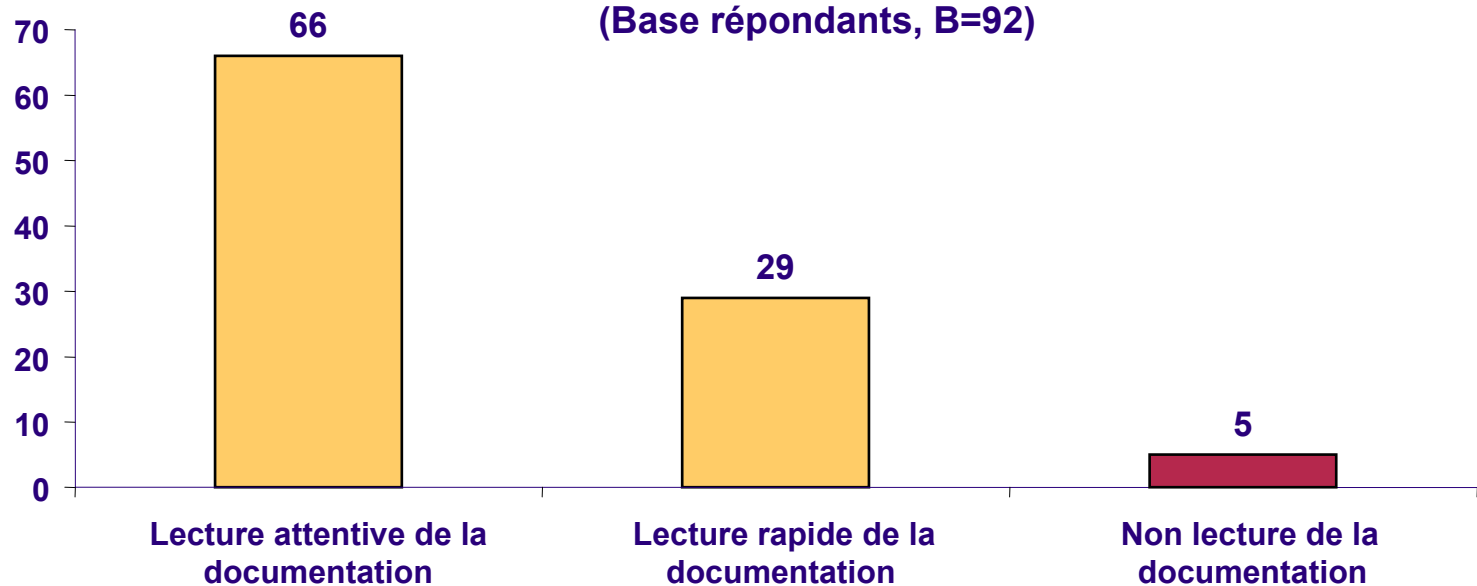


Lecture de la documentation

(En %)

ADULTES + ENFANTS

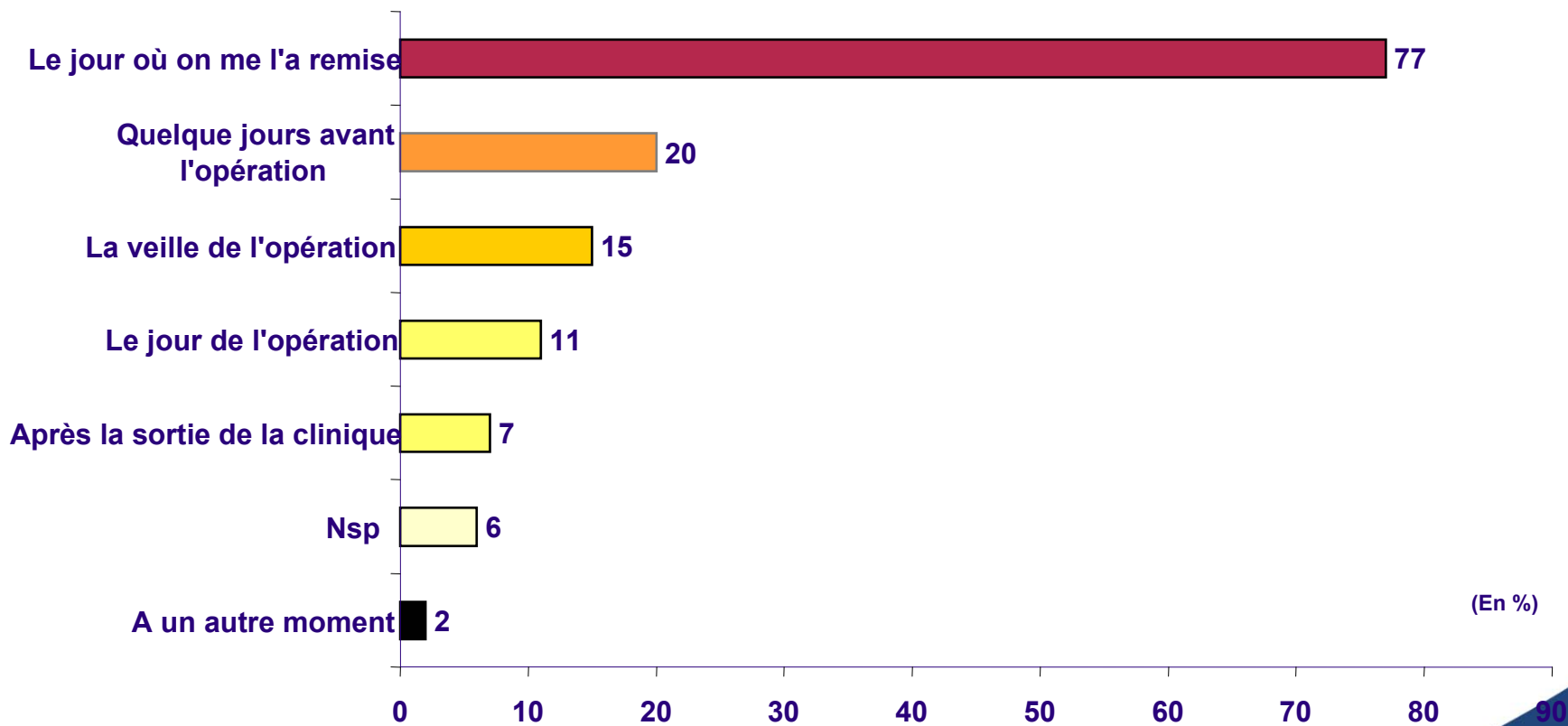
(Base répondants, B=92)



ST LECTURE DE LA DOCUMENTATION = 95%

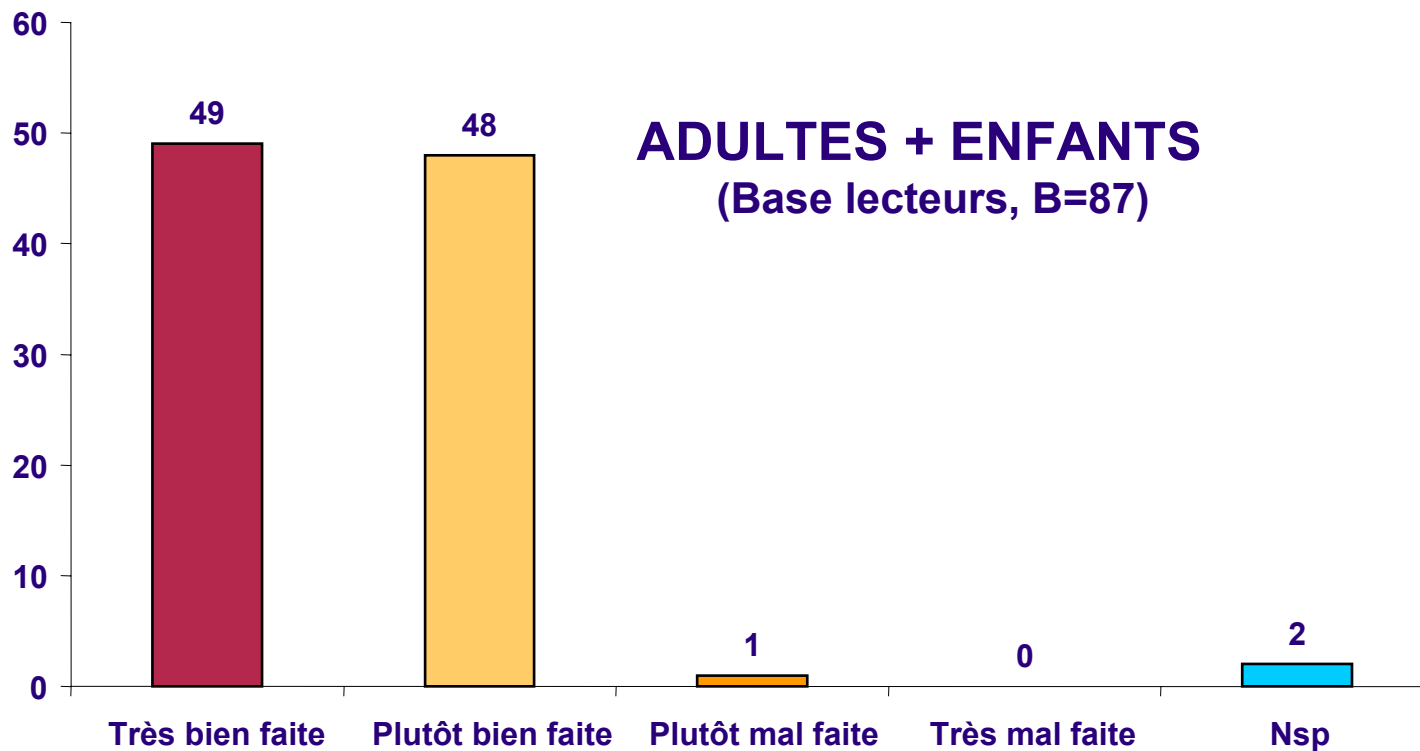
Moment(s) de lecture de la documentation

(Base lecteurs, B=87) ADULTES + ENFANTS



Satisfaction globale vis-à-vis de la documentation

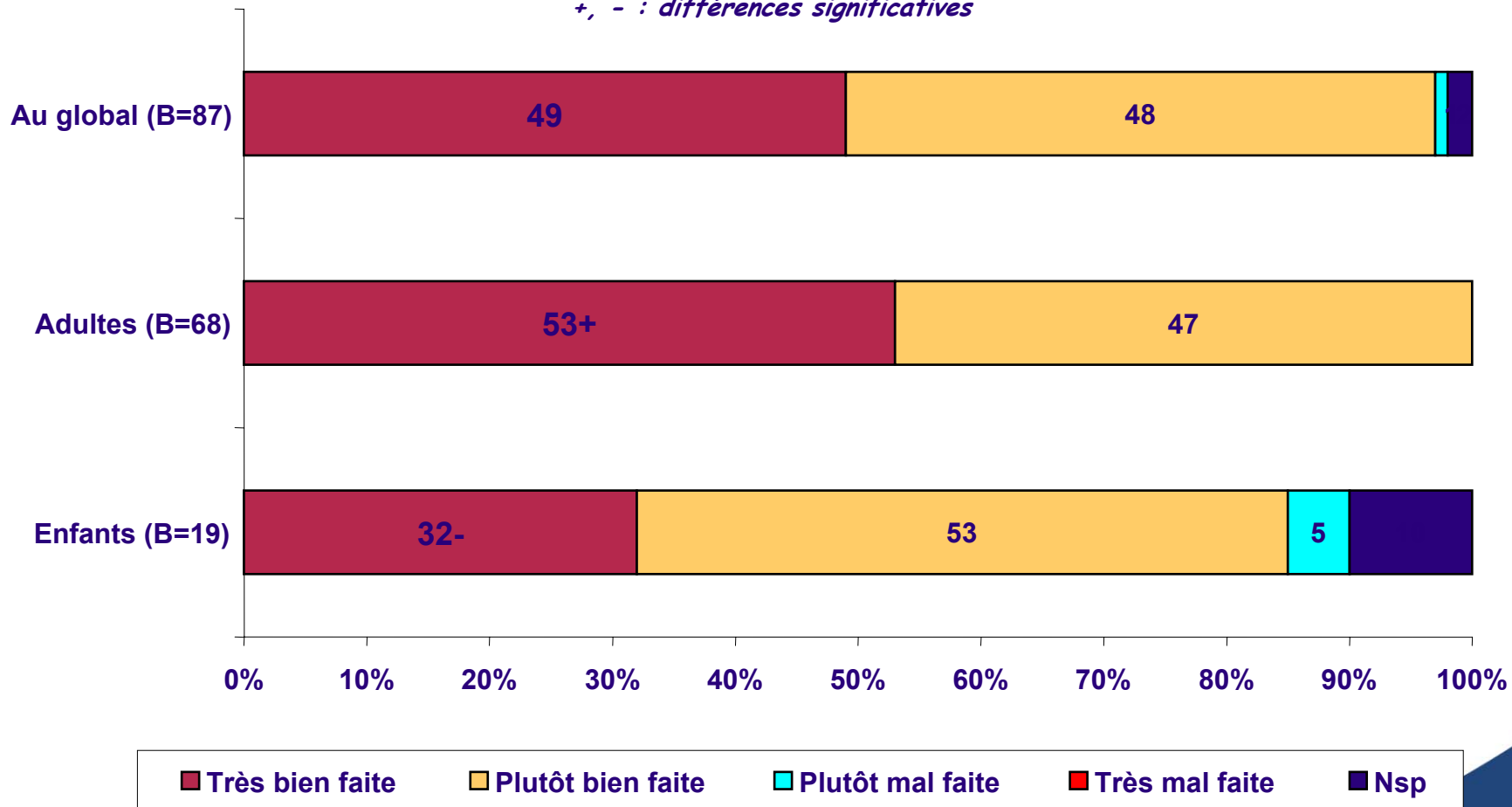
(En %)



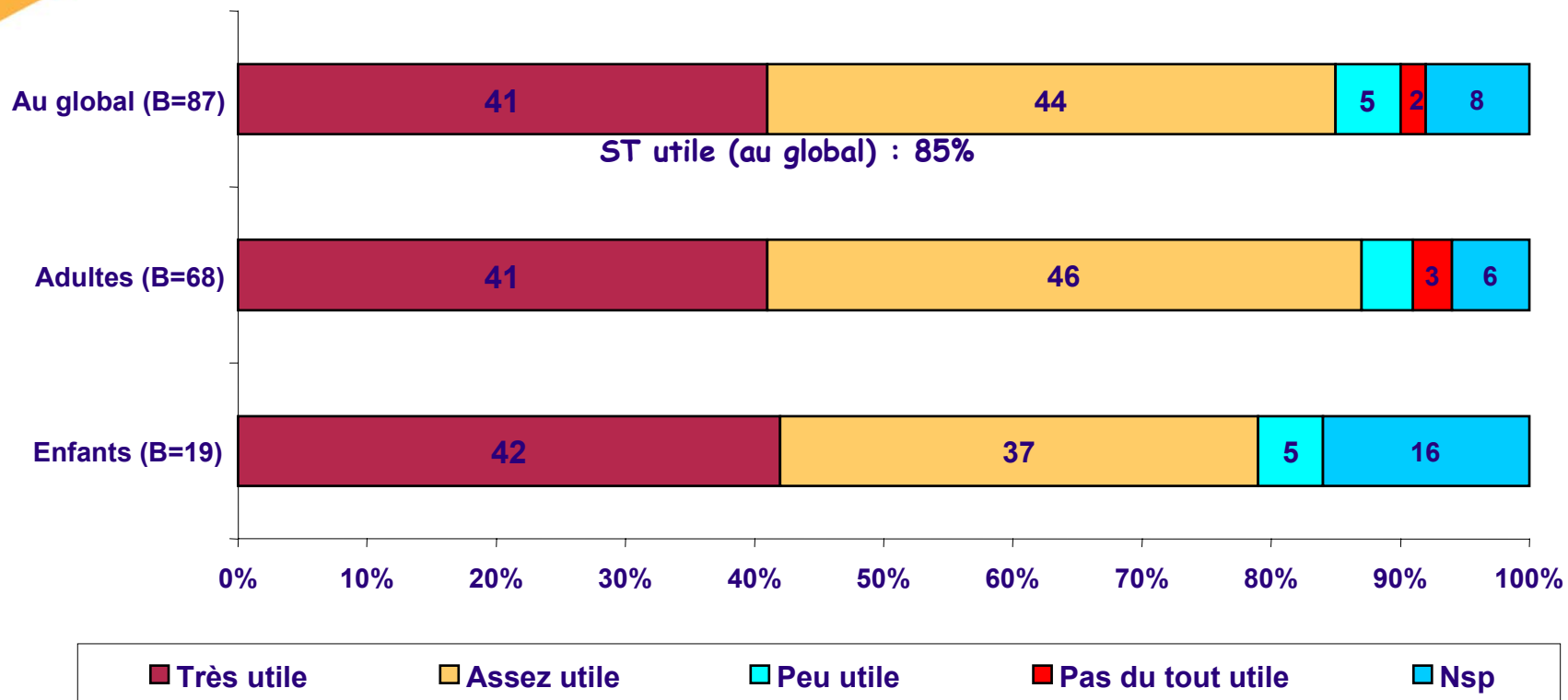
ST BIEN FAITE (très+plutôt) = 97%

Appréciation de la documentation (Q10)

+, - : différences significatives



Utilité de la documentation (Q11-Q11B)



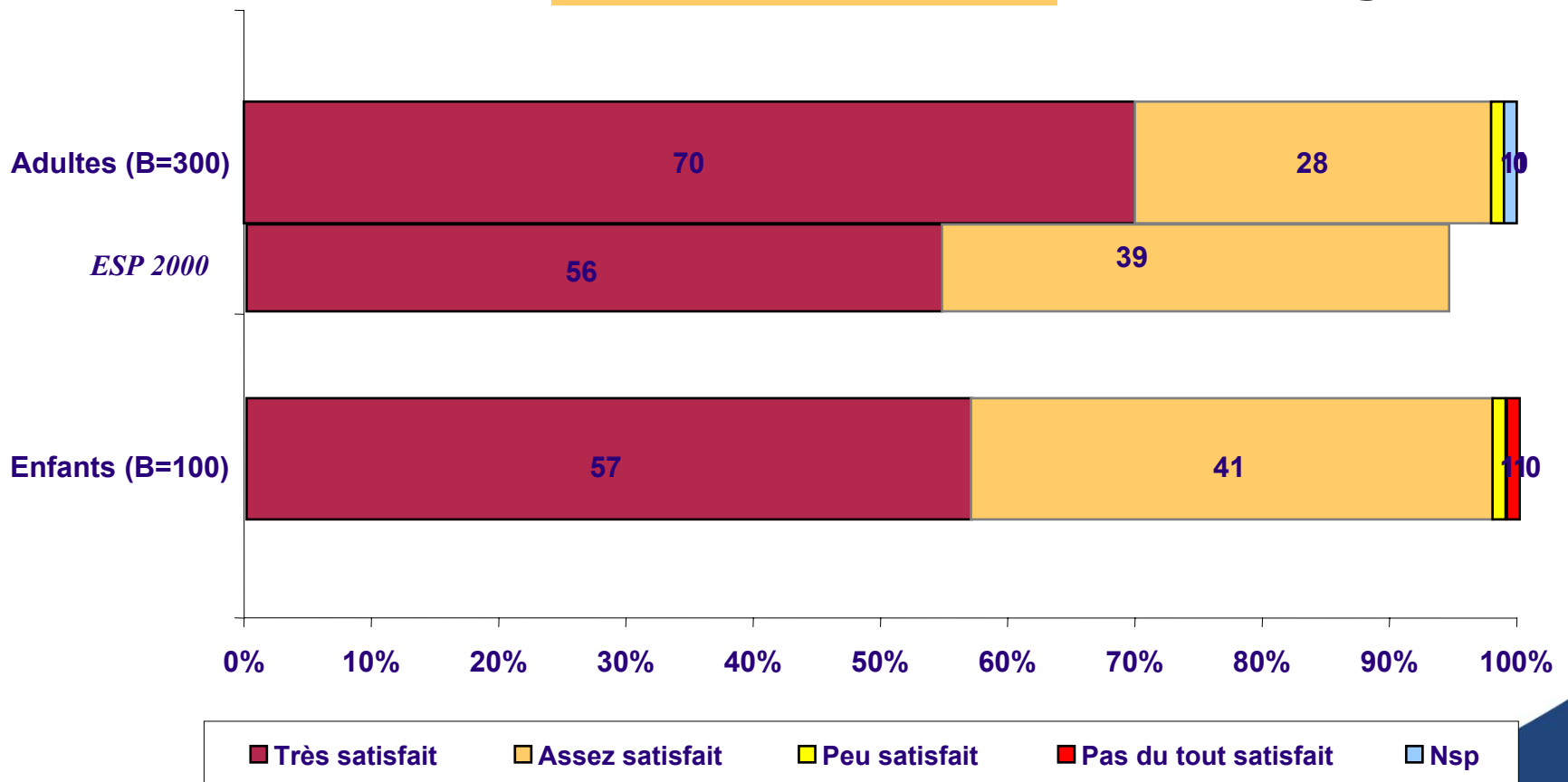
Raisons d'utilité de la documentation (adultes+enfants) (Q11B) :

- Les renseignements donnés (64%)
- Simple et claire (20%)
- Rassure (8%)

Satisfaction globale vis-à-vis de la clinique (Q2)

Rappel ESP 2000 :
Taux de 'très bonne+assez bonne' =95%

98% au global



Satisfaction détaillée vis-à-vis de la journée d'hospitalisation (Q3)

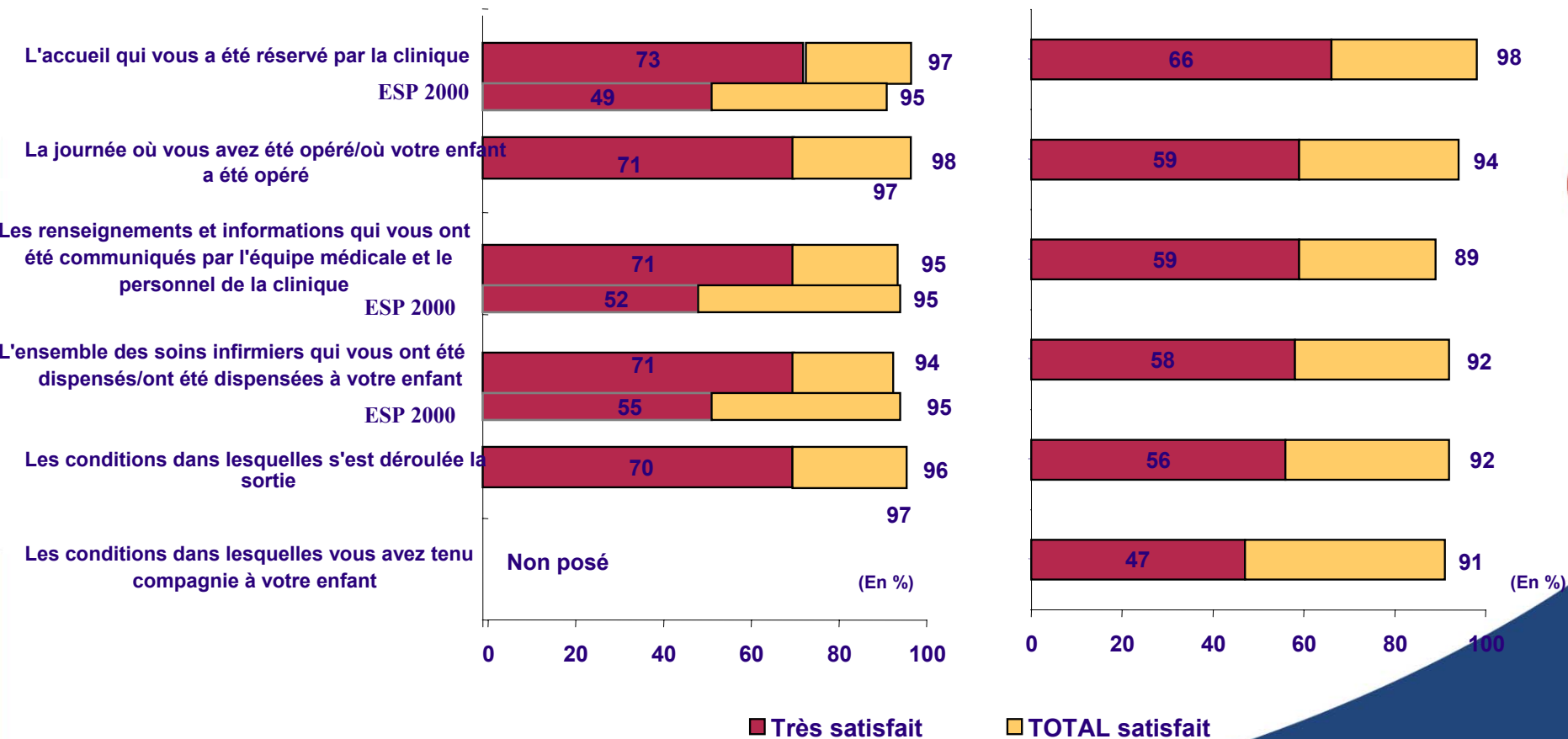
Rappel ESP 2000 :
Sat. Globale vis-à-vis de l'accueil =95%

ADULTES

(Base ensemble, B=300)

ENFANTS

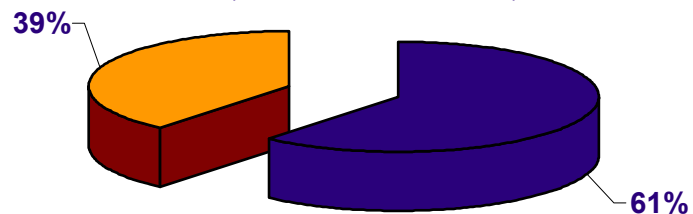
(Base ensemble, B=100)



Satisfaction détaillée vis-à-vis de l'accueil (Q3B-Q4)

ADULTES

(Base ensemble, B=300)

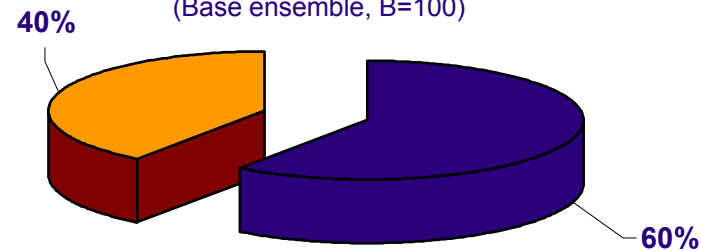


(Base rép., B=183)

■ Passage à l'accueil
■ Pas de passage à l'accueil

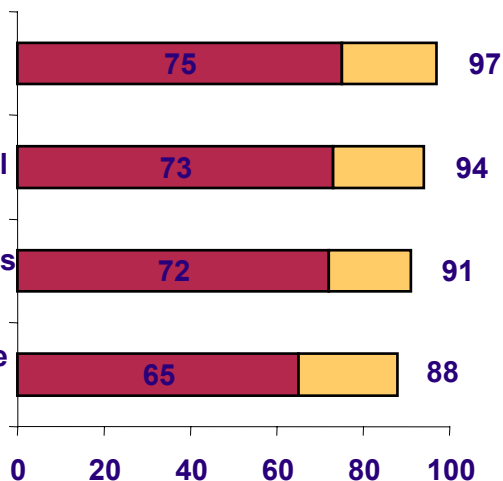
ENFANTS

(Base ensemble, B=100)



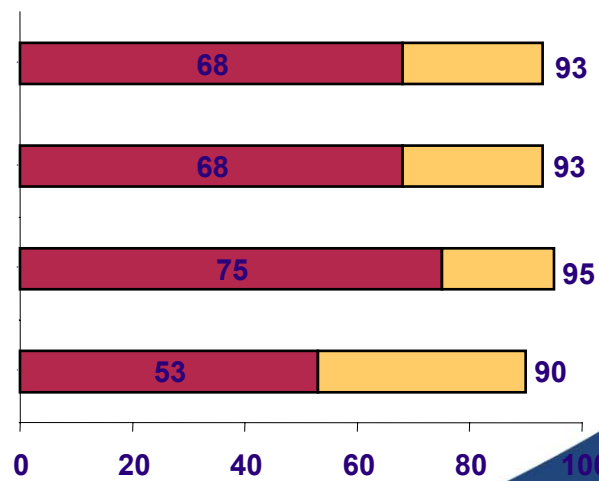
(Base rép., B=60)

Le délai d'attente



Rappel ESP 2000 :
Sat. Globale (délai
d'attente à
l'accueil)=88%

(En %)



(En %)

■ Très satisfait

■ TOTAL satisfait

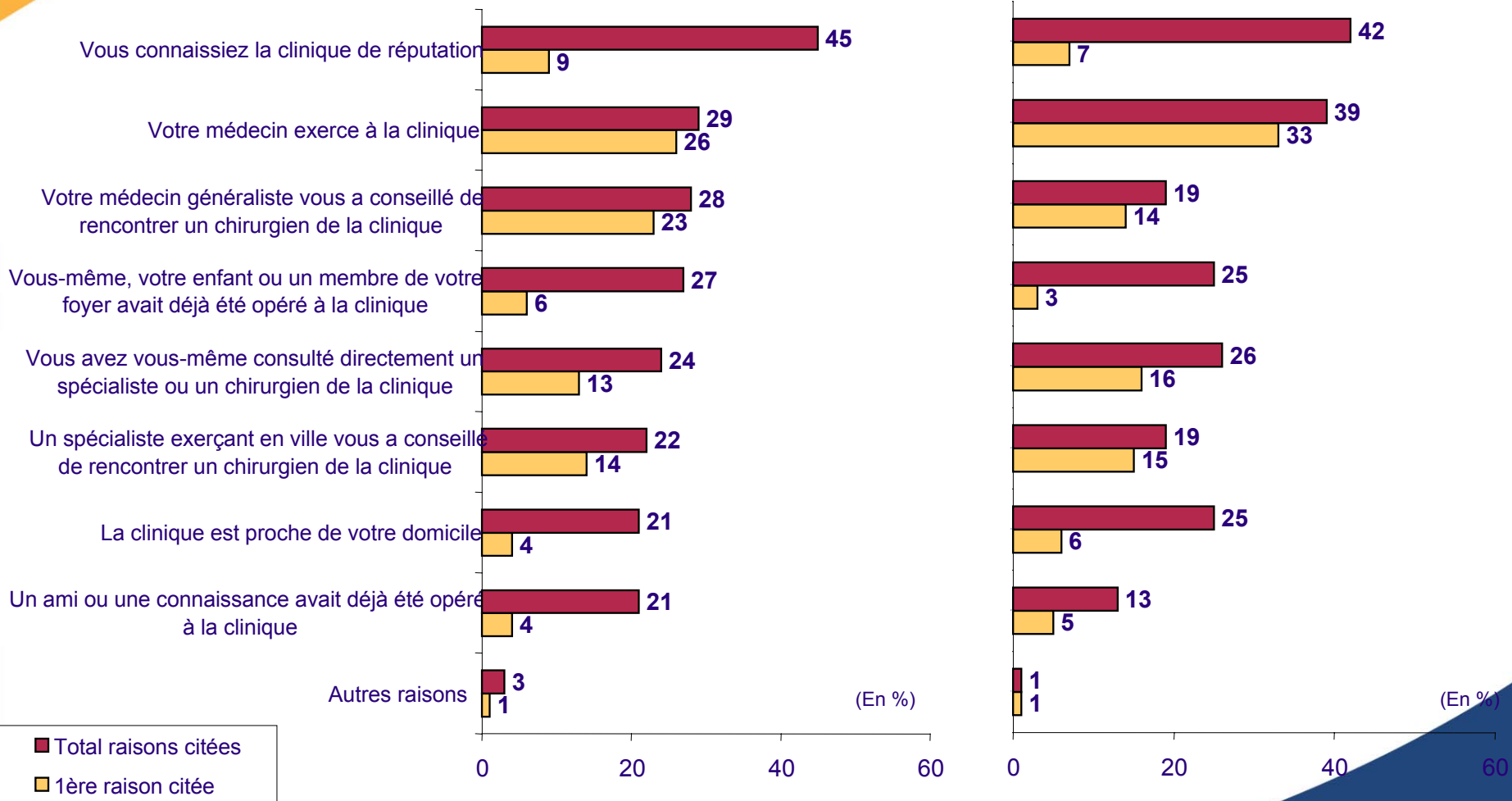
Raisons de choix de la clinique en assisté (Q1)

ADULTES

(Base ensemble, B=300)

ENFANTS

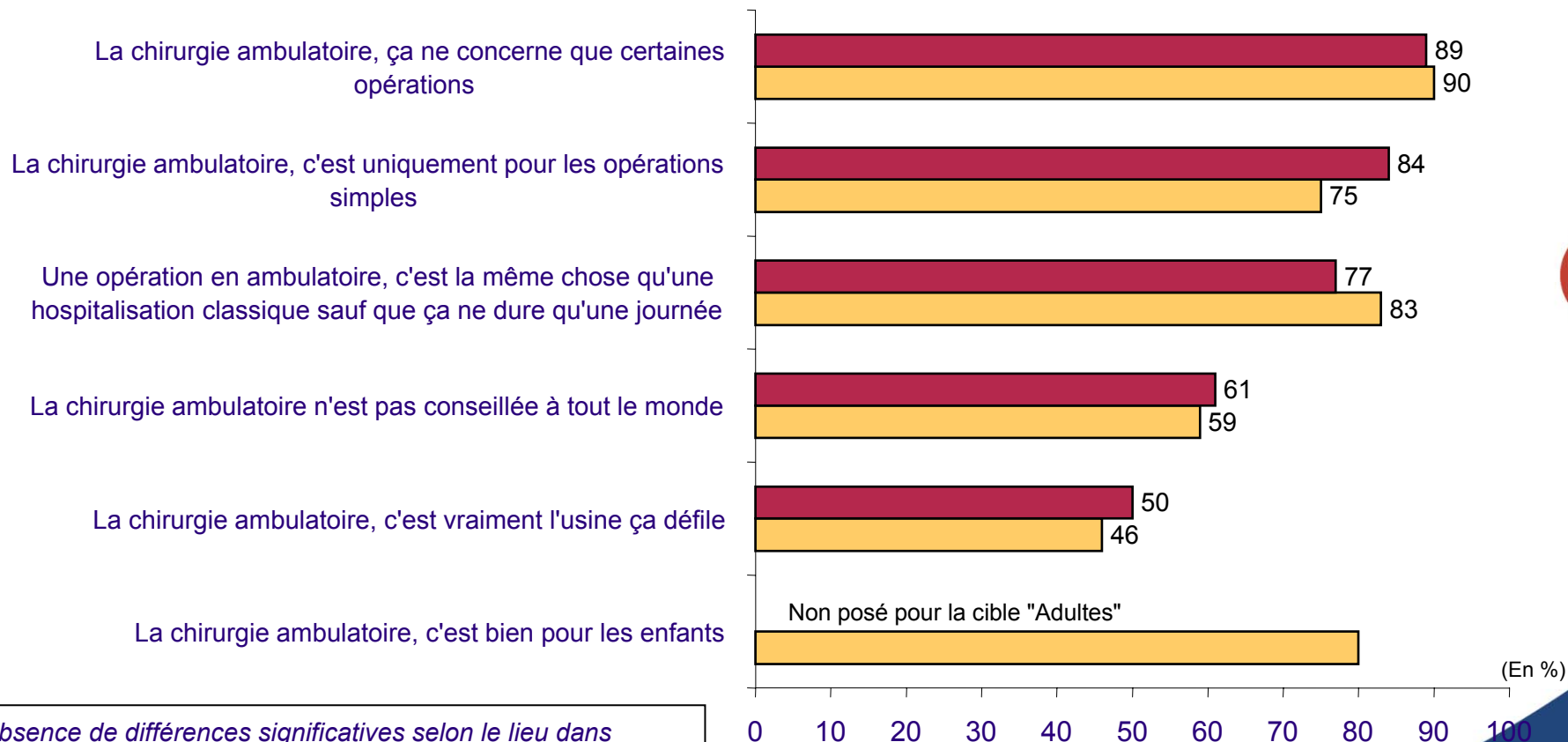
(Base ensemble, B=100)



Les principales caractéristiques de la chirurgie ambulatoire (Q61)

(Résultats hors Nsp)

(% d'accord)



Absence de différences significatives selon le lieu dans lequel le patient a été emmené par l'infirmière (Q20).

■ Adultes (B=300)

■ Enfants (B=100)

Importance des équipements dans une chambre individuelle (Q24)

Base total échantillon

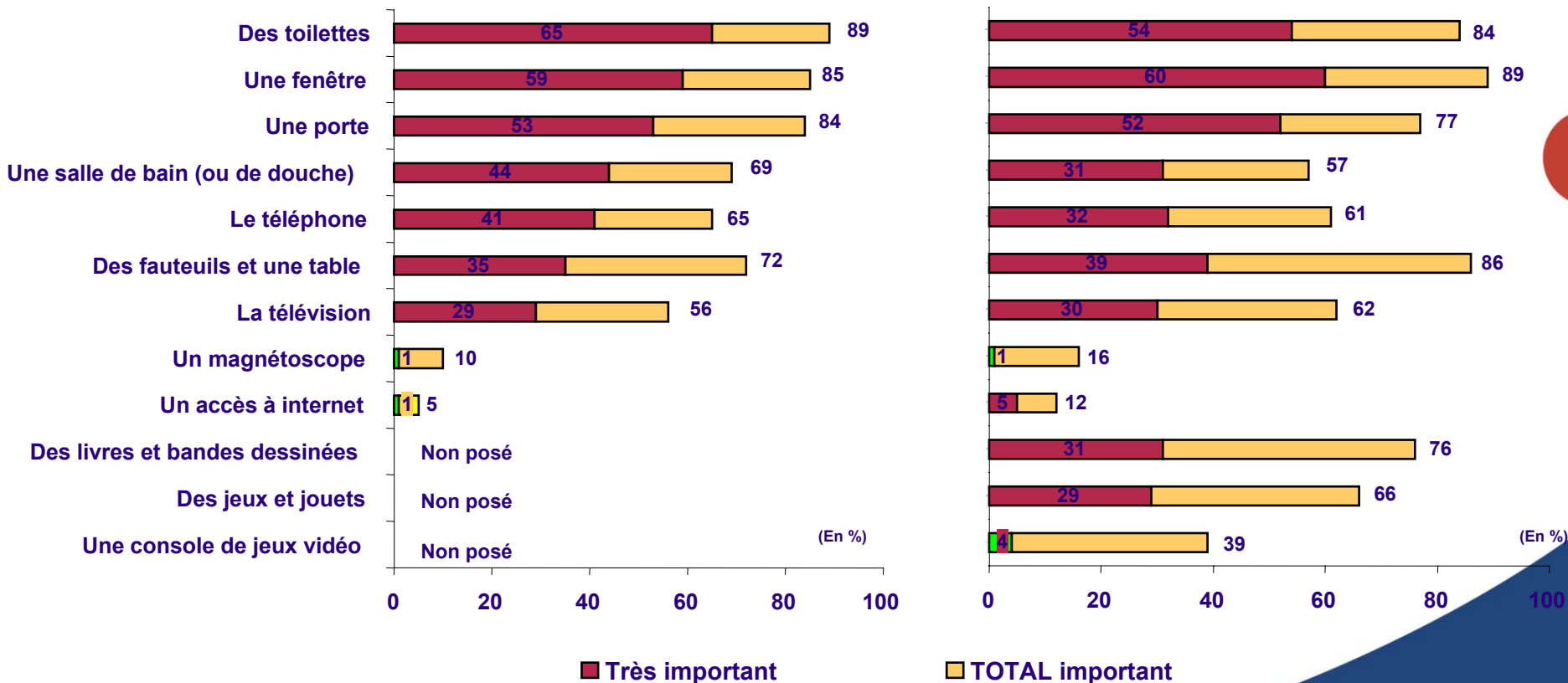
Absence de différences significatives par type de pathologie.

ADULTES

(Base ensemble, B=300)

ENFANTS

(Base ensemble, B=100)



Satisfaction vis-à-vis des services prodigués (Q30)

Absence de différences significatives selon le lieu où l'infirmière a emmené le patient (Q20)

ADULTES

(Base ensemble, B=300)

ENFANTS

(Base ensemble, B=100)

Rappel ESP 2000 :
Sat. Globale
(propreté de la
chambre)=92%

L'hygiène et la propreté de la chambre

ESP 2000



Le calme et la tranquillité

ESP 2000

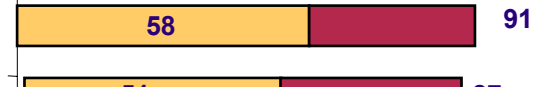


La température de la pièce

ESP 2000



Le respect de l'intimité



Le confort de la chambre

ESP 2000



Le repas ou la collation qui vous a été servi

ESP 2000



Très satisfait

TOTAL satisfait

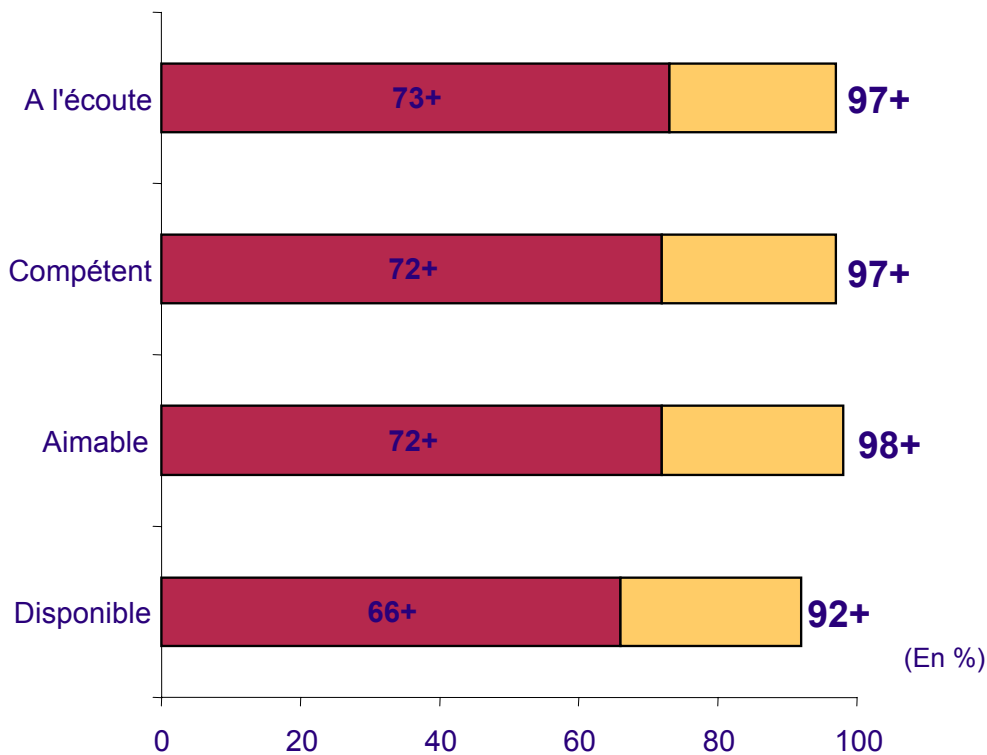
(En %)

(En %)

Appréciation du personnel soignant (Q32)

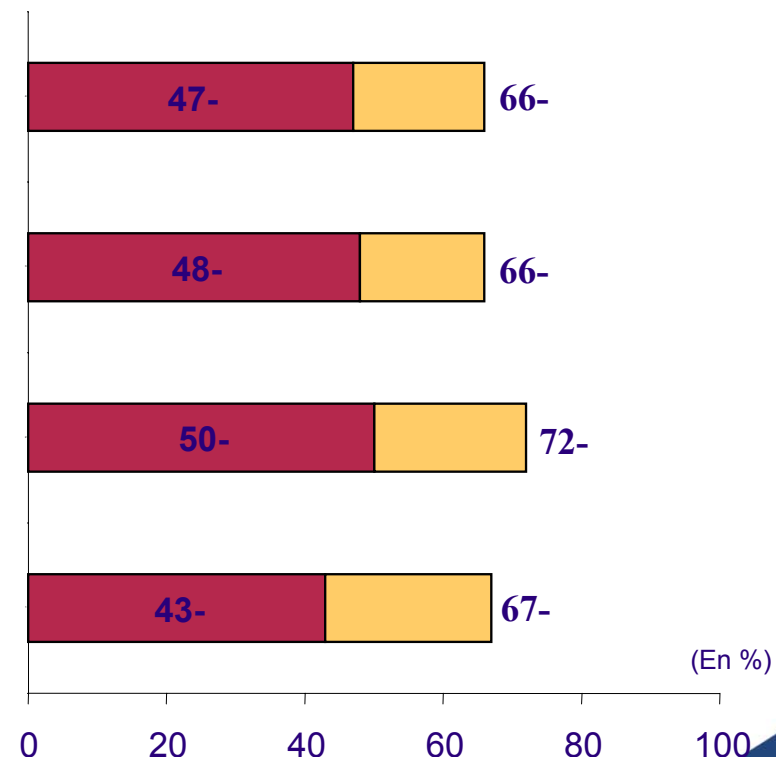
ADULTES

(Base ensemble, B=300)



ENFANTS

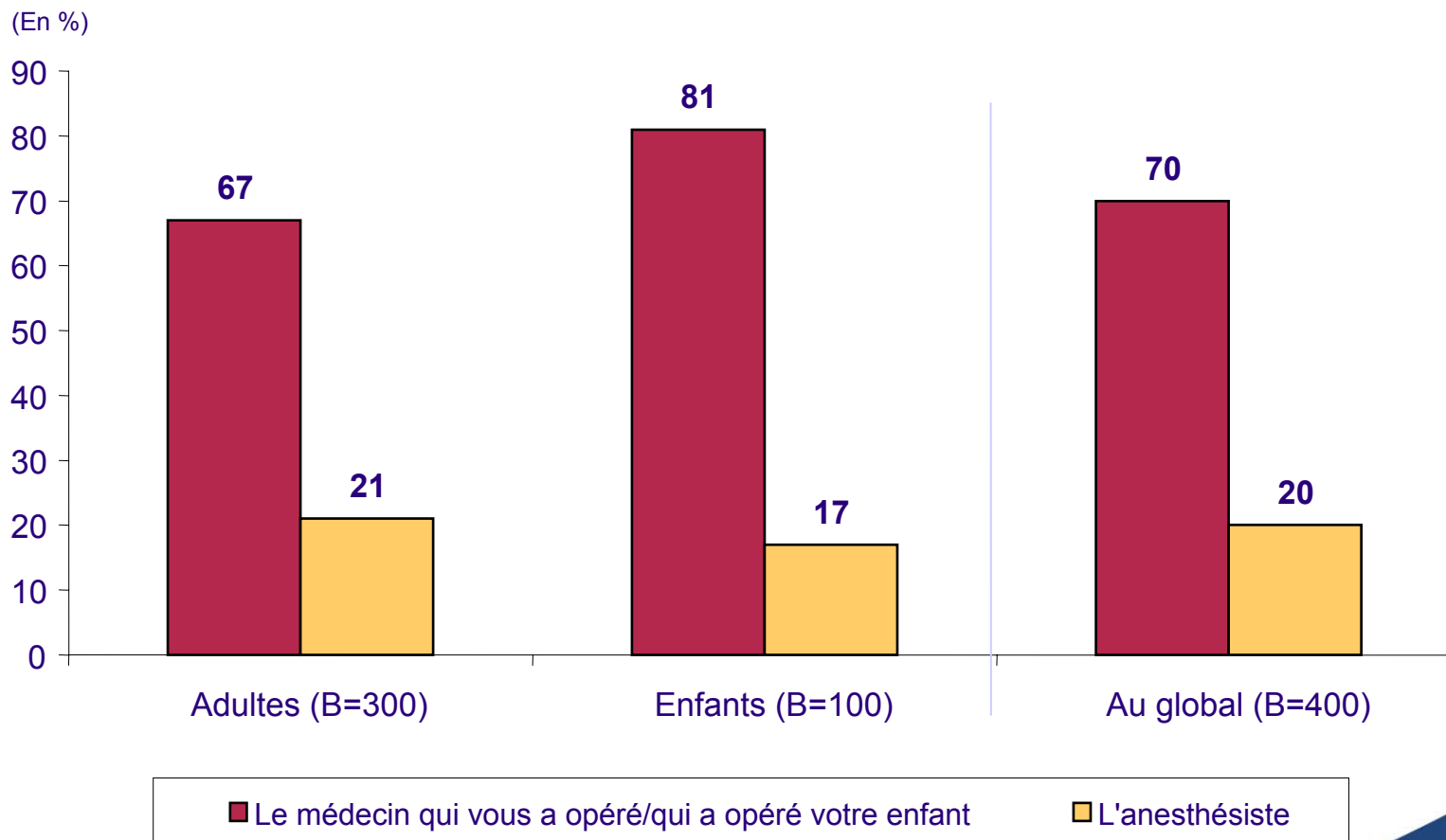
(Base ensemble, B=100)



■ Très

■ TOTAL Oui

Rencontre du médecin et de l'anesthésiste (Q37)

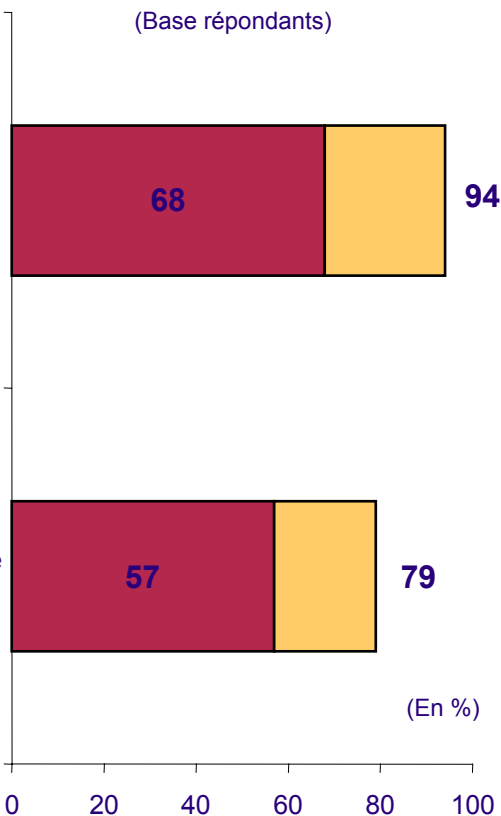


Satisfaction globale vis-à-vis du médecin et de l'anesthésiste (Q38)

AU GLOBAL

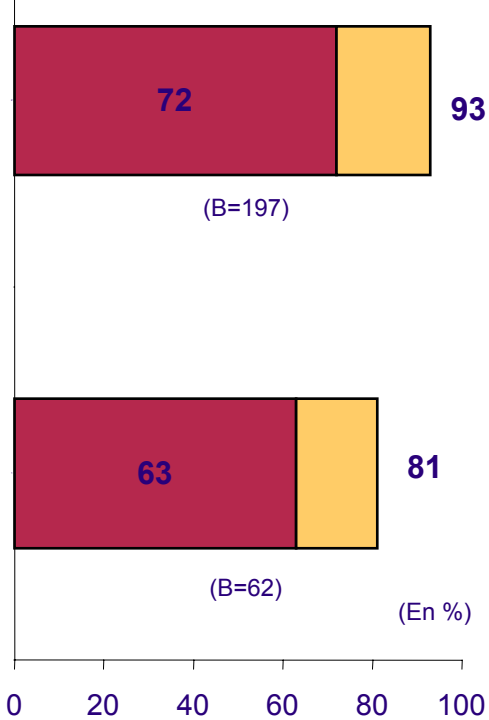
(Base répondants)

Le médecin
qui vous a
opéré/qui a
opéré votre
enfant
(B=278)



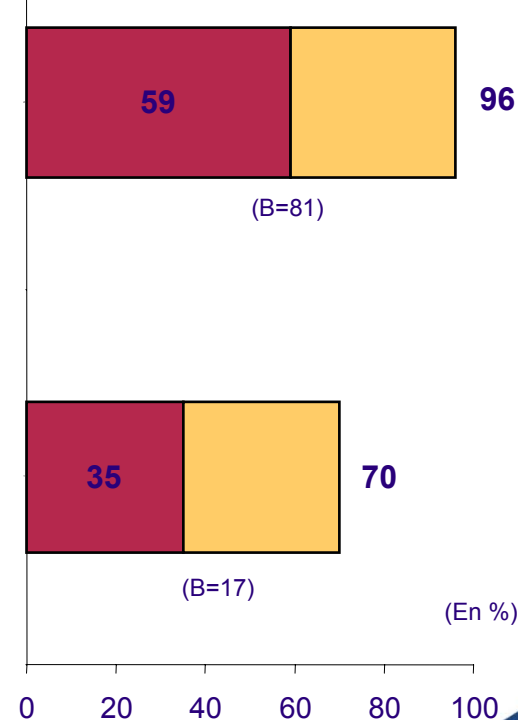
ADULTES

(Base répondants)



ENFANTS

(Base répondants)



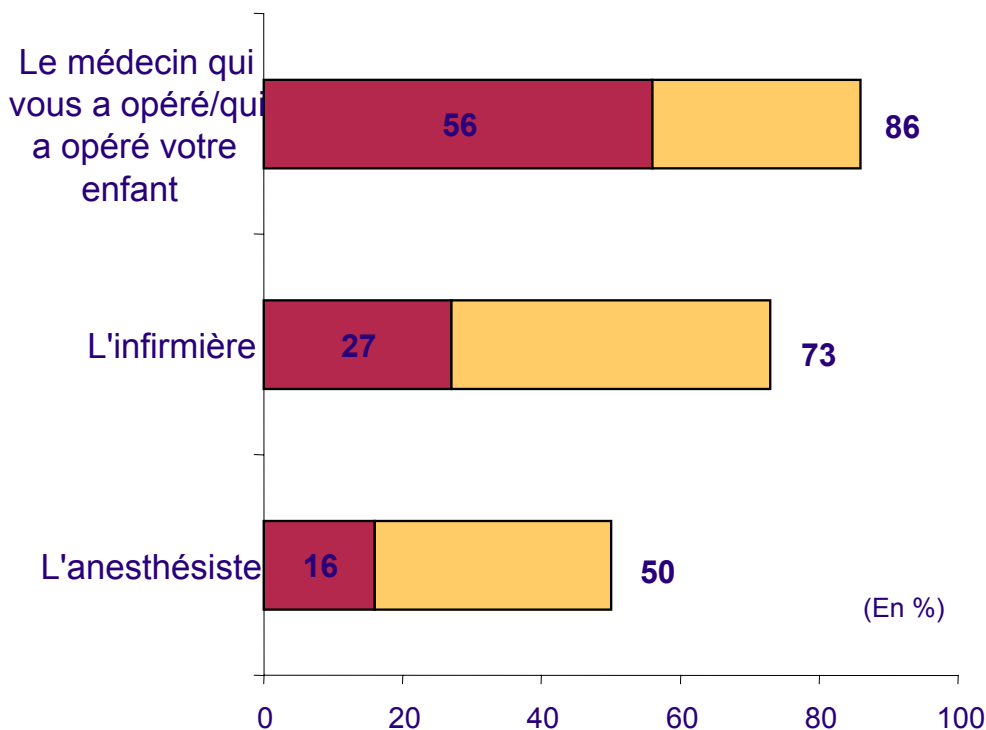
■ Très satisfait

■ TOTAL satisfait

Importance de rencontrer le personnel hospitalier à la sortie de la clinique (Q41)

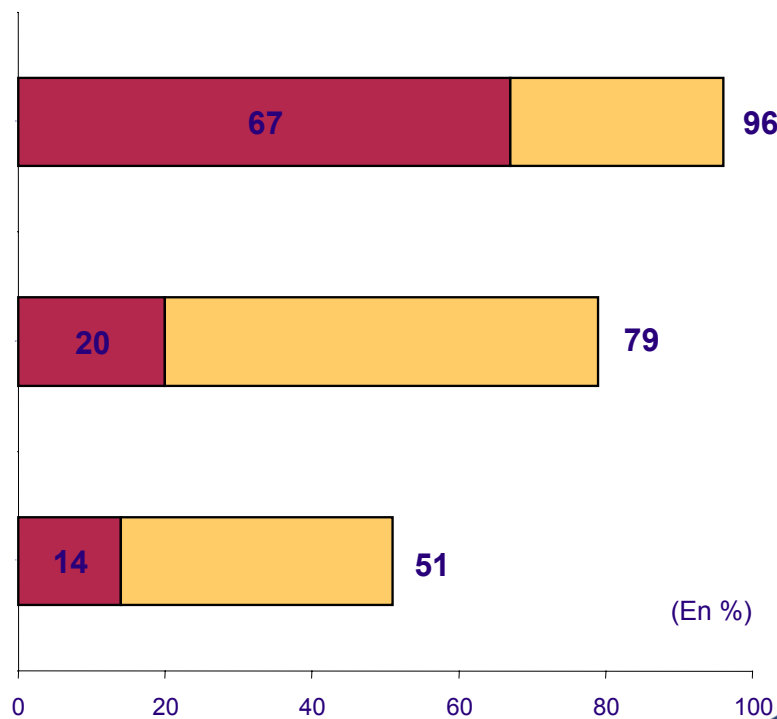
ADULTES

(Base ensemble, B=300)



ENFANTS

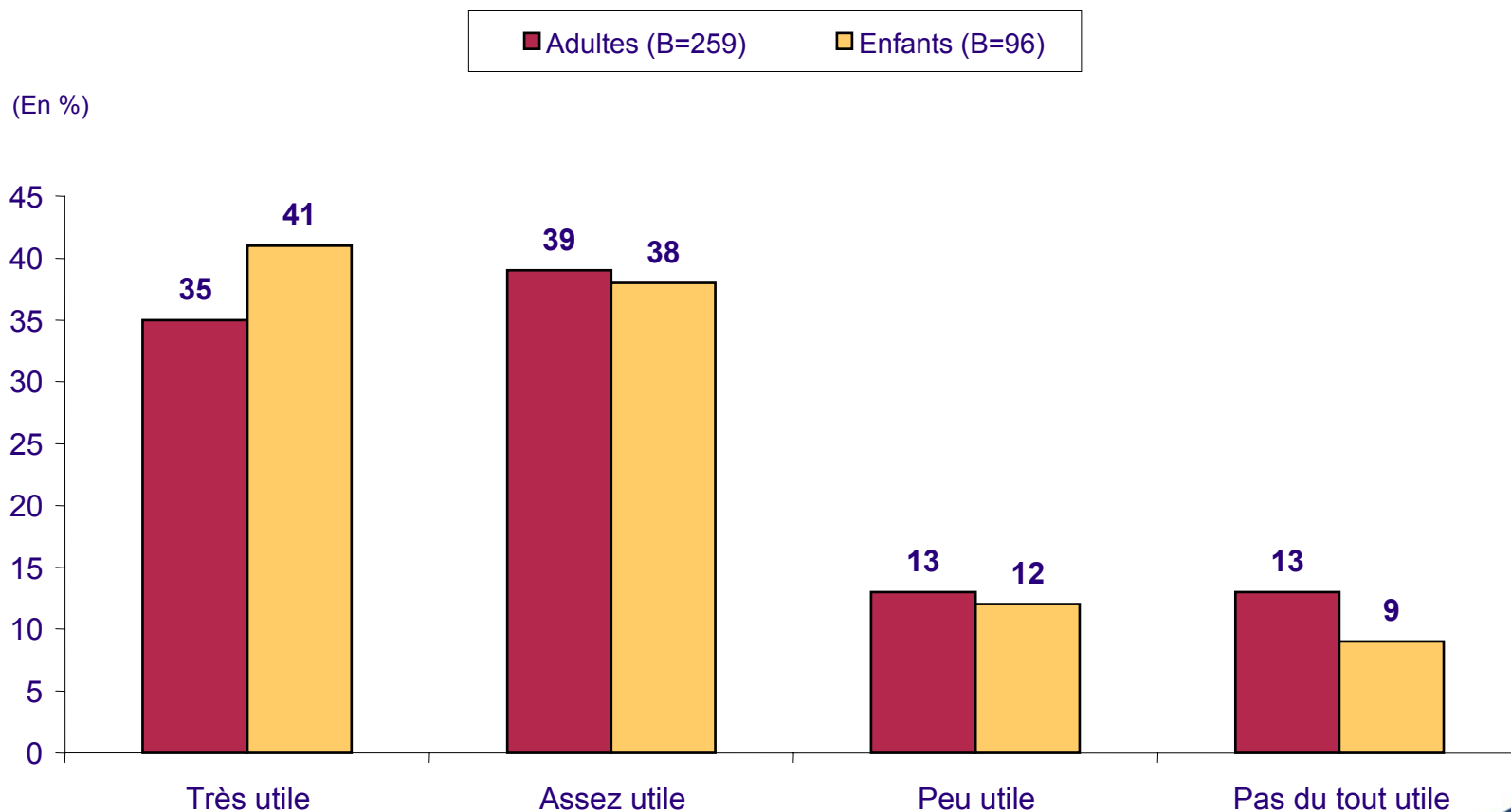
(Base ensemble, B=100)



■ Vraiment indispensable

■ TOTAL souhaitable

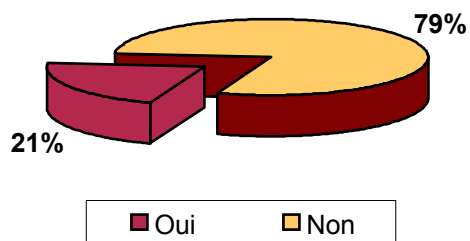
Utilité de rencontrer le personnel hospitalier à la sortie de la clinique (Q42)



Souhait d'être contacté par la clinique le soir même (Q50-Q51)

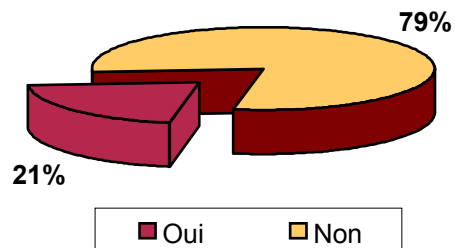
AU GLOBAL

(Base totale, B=400)



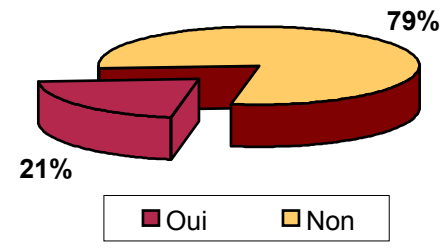
ADULTES

(Base totale, B=300)



ENFANTS

(Base totale, B=100)



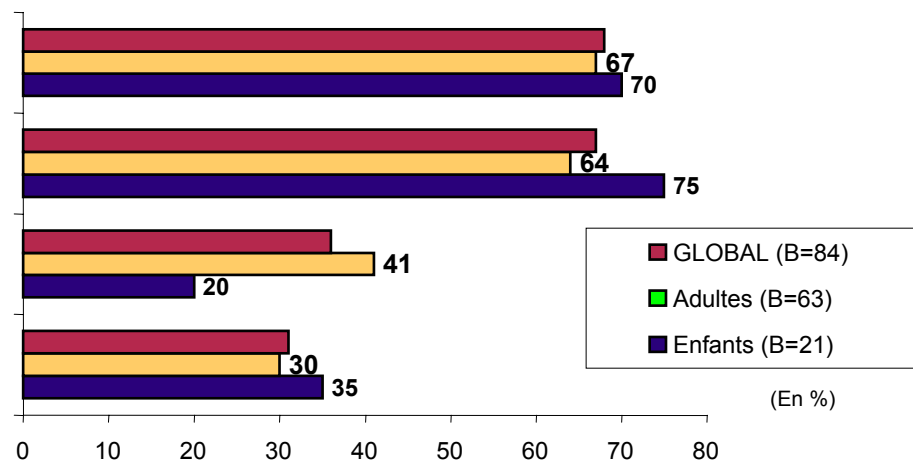
Souhait d'être appelé par ... (TOTAL cité) (Q51)

Votre médecin, i.e. le chirurgien qui vous a opéré/qui a opéré votre enfant

Une infirmière

Votre anesthésiste

Un médecin de service de chirurgie ambulatoire





Typologie des patients en chirurgie ambulatoire

Typologie des patients

Le médecin nous a bien expliqué le déroulement de l'opération

Nous souhaiterions être suivis après le retour à la maison

GROUPE I : **35% de la population**

- 99% de très satisfaits
- 100% en chambre individuelle
- 60% hépato-gastro / Ortho

Nous avons été satisfaits de l'accueil de l'établissement

Nous avons été satisfaits des informations que l'on a reçues

Nous sommes 65% à souhaiter être appelés par notre médecin généraliste le soir de l'intervention

Nous sommes 64% à trouvé important d'avoir une chambre individuelle

Typologie des patients

Nous préférons avoir
une salle de bain 73% et
des toilettes 97% plutôt
qu'une chambre individuelle

Nous n'avons pas
très envie que l'établissement
nous appelle le soir même

GROUPE II : 26% de la population

- 98% de très satisfaits
- 25% d'enfants
- 50% hépato-gastro / Ophtalmo

Nous avons été
satisfaits de l'accueil

Ce n'est pas important
de voir l'anesthésiste
avant notre sortie

Nous avons un besoin
assez limité d'obtenir
des informations
à la sortie de la clinique

Nous sommes plus en contact
avec l'accueil que les autres
et nous trouvons
plus facilement le service

Typologie des patients

Nous n'avons pas eu d'informations sur les suites post-opératoires

GROUPE III : 21% de la population

- 100% d'assez satisfaits
- 50% en chambre individuelle
- 60% hépato-gastro / Ortho

Nous voulons avoir une chambre individuelle

Nous sommes mécontents de l'accueil, des soins, des informations qui n'étaient pas suffisantes

Nous sommes moins en contact avec l'accueil que les autres et nous avons plus de problèmes pour trouver les services

Nous sommes 80% à avoir rencontré le médecin avant la sortie et nous souhaiterions que ce soit lui qui nous appelle le soir

On a plus eu le sentiment que les autres qu'ils n'ont pas fait le nécessaire pour soulager notre douleur

Nous sommes 73% à être susceptibles d'utiliser le n° d'une conseillère santé

TYPOLOGIE

GROUPE IV : **18% de la population**

- 43% de très satisfaits et 50% d'assez
 - 100% d'enfants
- 84% en chambre individuelle
- 50% Stomato/ORL

Nous avons une forte attente concernant les informations sur le déroulement de la journée à la clinique

Nous avons des difficultés pour obtenir des informations sur l'état de santé de notre enfant et sur l'heure de sortie

Le personnel soignant est + disponible, compétent et aimable

Nous sommes 66% à trouver important d'avoir une chambre individuelle

Nous sommes moins satisfaits des informations données par l'équipe médicale

86% d'entre nous profiteraient d'un espace de convivialité

73% d'entre nous utiliseraient un n° d'une conseillère santé et 67% celui pour obtenir des infos grand public enfin, 36% utiliseraient le service de garde d'enfant à domicile

Exploitation du dispositif

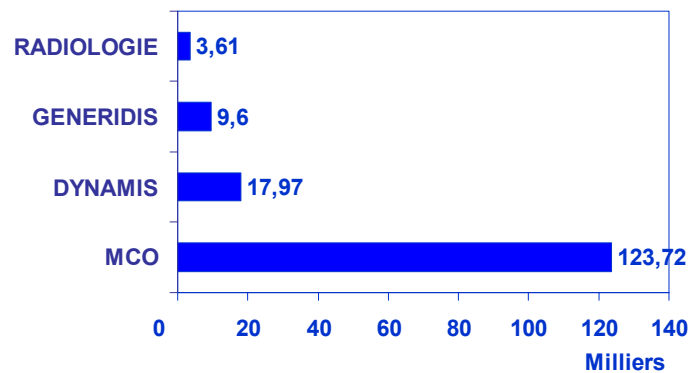
- Élaboration de **plans d'actions d'amélioration de la qualité** des services de l'établissement
- Suivi de **l'évolution de la satisfaction des clients** du Groupe Générale de Santé
- **Benchmarking** inter-établissements et inter-régions
- Mise en œuvre d'une stratégie marketing fondée sur la connaissance des **typologies de clientèle**

Une démarche en continu

- **Un échantillon représentatif** de patients interrogés annuellement (MCO, Médipsy et Dynamis)
- **Un taux de répondants de 97 %** des personnes contactées, ce qui garantit la fiabilité du dispositif
- **Deux vagues d'enquêtes par an** sur l'ensemble des établissements
- Une enquête téléphonique réalisée **quelques jours après la sortie** du patient de la clinique
- Un traitement spécifique des **plaintes et réclamations**

150 000

patients interrogés depuis 1994



Formulaire - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Adresse <http://212.147.103.85/g5/531022204/base> OK Liens >>

Etablissement c022. Mode d'emploi et liste des codes: [Saisie_MCO](#)
Assistance et remarques d'utilisation: MCOassistance@iteo.net

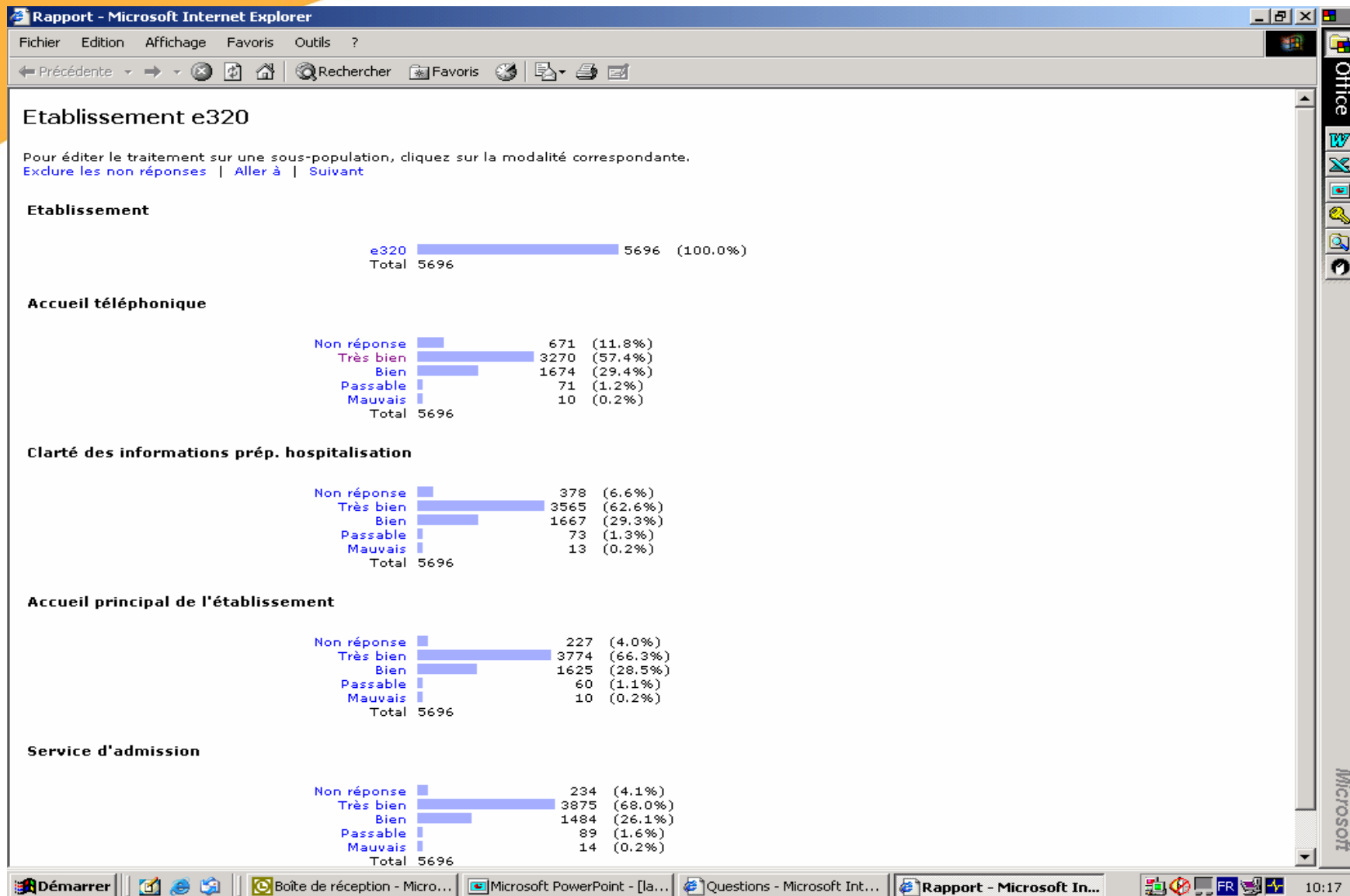
Référence de saisie	4C7CE7	à reporter sur le questionnaire papier
Accueil téléphonique	<input type="text"/>	1=Très bien, 2=Bien, 3=Passable, 4=Mauvais
Clarté des informations prép. hospitalisation	<input type="text"/>	idem...
Accueil principal de l'établissement	<input type="text"/>	
Service d'admission	<input type="text"/>	
Arrivée dans le service	<input type="text"/>	
Confort de votre chambre	<input type="text"/>	
Calme dans le service de jour	<input type="text"/>	
Calme dans le service de nuit	<input type="text"/>	
Personnel hôtelier : service repas	<input type="text"/>	
Propreté de votre chambre	<input type="text"/>	
Qualité des repas	<input type="text"/>	
L'écoute et la disponibilité médecins	<input type="text"/>	
La clarté des informations médecins	<input type="text"/>	
Prise en compte douleur	<input type="text"/>	
Attention de l'équipe bloc opératoire	<input type="text"/>	
L'écoute et la disponibilité équipe de jour	<input type="text"/>	
L'écoute et la disponibilité équipe de nuit	<input type="text"/>	
Clarté des informations équipe soignante	<input type="text"/>	
Attention réservée aux proches	<input type="text"/>	
Clarté des informations pour sortie	<input type="text"/>	
Jugement global établissement	<input type="text"/>	
Respect de votre intimité durant votre séjour	<input type="text"/>	
Nombre de nuits passées	<input type="text"/>	
Type de chambre	<input type="text"/>	1=Individuelle, 2=Suite, 3=Autre
Homme / Femme	<input type="text"/>	1=Homme, 2=Femme
En activité / Sans activité	<input type="text"/>	1=En activité. 2=Sans activité

Terminé

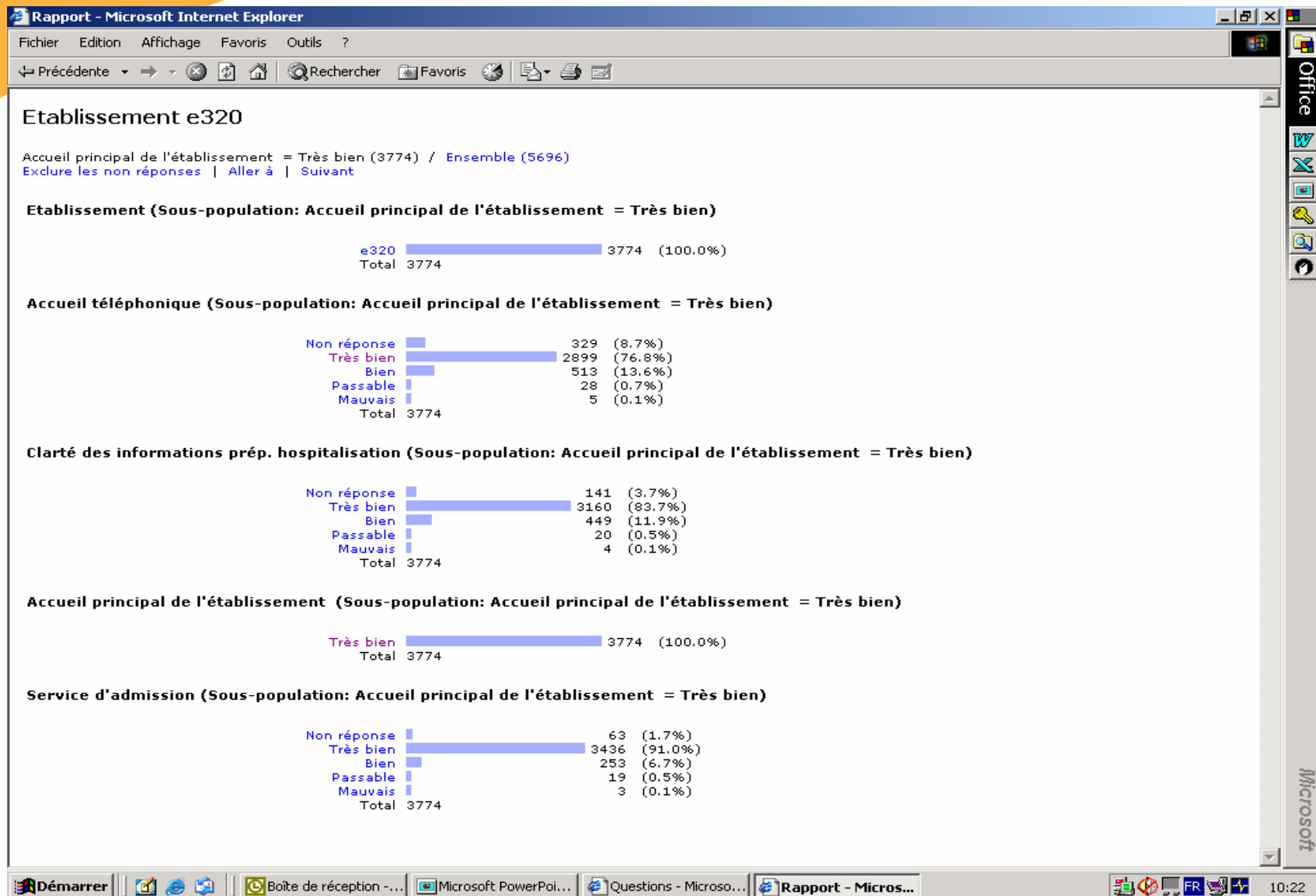
Internet

Démarrer Boîte de réception - Micro... Microsoft PowerPoint - [la... Formulaire - Microsoft...

10:12



Tri a plat : sous population



Questions - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Adresse <http://212.147.103.85/g5/531022204> OK Liens >>

GÉNÉRALE DE SANTÉ

Accueil | Tris à plat | **Tris croisés : Effectifs** | % global | % colonnes | % lignes | Khi2 local | PEM | Maintenance

e320

1R Etablissement		<input type="radio"/>
2 Accueil téléphonique	Très bien; Bien; Passable; Mauvais	<input checked="" type="radio"/>
3 Clarté des informations prép. hospitalisation	idem	<input type="radio"/>
4 Accueil principal de l'établissement	idem	<input type="radio"/>
5 Service d'admission	idem	<input type="radio"/>
6 Arrivée dans le service	idem	<input type="radio"/>
7 Confort de votre chambre	idem	<input type="radio"/>
8 Calme dans le service de jour	idem	<input type="radio"/>
9 Calme dans le service de nuit	idem	<input type="radio"/>
10 Personnel hôtelier : service repas	idem	<input type="radio"/>
11 Propreté de votre chambre	idem	<input type="radio"/>
12 Qualité des repas	idem	<input type="radio"/>
13 L'écoute et la disponibilité médecins	idem	<input type="radio"/>
14 La clarté des informations médecins	idem	<input type="radio"/>
15 Prise en compte douleur	idem	<input type="radio"/>
16 Attention de l'équipe bloc opératoire	idem	<input type="radio"/>
17 L'écoute et la disponibilité équipe de jour	idem	<input type="radio"/>
18 L'écoute et la disponibilité équipe de nuit	idem	<input type="radio"/>
19 Clarté des informations équipe soignante	idem	<input type="radio"/>
20 Attention réservée aux proches	idem	<input type="radio"/>
21 Clarté des informations pour sortie	idem	<input type="radio"/>

Terminé

Démarrer Boîte de réception - Micro... Microsoft PowerPoint - [la... Questions - Microsoft ...

Internet 10:34

Tri croisé : sous population

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien (3565) / Ensemble (5696)
[Inclure les non réponses](#) | [Montrer les liens](#) | [PEM négatif](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Non réponses exclues

Etablissement / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320	2789	458	28	3	3278
Total	2789	458	28	3	3278

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2789	458	28	3	3278
Total	2789	458	28	3	3278

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2629	281	18	3	2931
Bien	131	164	9	0	304
Passable	4	8	0	0	12
Mauvais	2	0	0	0	2
Total	2766	453	27	3	3249

Service d'admission / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2601	281	17	3	2902
Bien	134	162	9	0	305
Passable	13	3	0	0	16
Mauvais	3	1	0	0	4
Total	2751	447	26	3	3227

Démarrer | Boîte de réception - Micro... | Microsoft PowerPoint - [la... | Questions - Microsoft Int... | Rapport - Microsoft In... | 10:33

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien (3565) / Ensemble (5696)
[Inclure les non réponses](#) | [Masquer les liens](#) | [PEM négatif](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Non réponses exclues

Etablissement / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320	2789	458	28	3	3278
Total	2789	458	28	3	3278

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2789	458	28	3	3278
Total	2789	458	28	3	3278

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2629	281	18	3	2931
Bien	131	164	9	0	304
Passable	4	8	0	0	12
Mauvais	2	0	0	0	2
Total	2766	453	27	3	3249

Service d'admission / Accueil téléphonique (Sous-population: Clarté des informations prép. hospitalisation = Très bien)

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2601	281	17	3	2902
Bien	134	162	9	0	305
Passable	13	3	0	0	16
Mauvais	3	1	0	0	4
Total	2751	447	26	3	3227

Démarrer | Boîte de réception - Micro... | Microsoft PowerPoint - [la... | Questions - Microsoft Int... | Rapport - Microsoft In... | 10:37

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Pour éditer le traitement sur une sous-population, cliquez sur la modalité correspondante.
[Inclure les non réponses](#) | [Montrer les liens](#) | [Masquer les PEM négatifs](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Non réponses exclues

Etablissement / Accueil téléphonique

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320	3270	1674	71	10	5025
Total	3270	1674	71	10	5025

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2789	458	28	3	3278
Bien	361	1109	32	5	1507
Passable	16	38	9	2	65
Mauvais	4	6	1	0	11
Total	3170	1611	70	10	4861

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2899	513	28	5	3445
Bien	306	1088	30	5	1429
Passable	6	39	11	0	56
Mauvais	3	4	0	0	7
Total	3214	1644	69	10	4937

Service d'admission / Accueil téléphonique

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	2872	614	30	6	3522
Bien	294	973	32	4	1303
Passable	27	39	6	0	72

Démarrer | Boîte de réception - Micro... | Microsoft PowerPoint - [Ja... | Questions - Microsoft Int... | Rapport - Microsoft In... | 10:44

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Pour éditer le traitement sur une sous-population, cliquez sur la modalité correspondante.
[Exclure les non réponses](#) | [Montrer les liens](#) | [PEM négatif](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Etablissement / Accueil téléphonique

Tableau: %

	Non réponse	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320	11.8%	57.4%	29.4%	1.2%	.2%	100.0%
Total	11.8%	57.4%	29.4%	1.2%	.2%	100.0%

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique

Tableau: %

	Non réponse	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Non réponse	3.8%	1.8%	1.1%			6.6%
Très bien	5.0%	49.0%	8.0%	.5%	.1%	62.6%
Bien	2.8%	6.3%	19.5%	.6%	.1%	29.3%
Passable	.1%	.3%	.7%	.2%		1.3%
Mauvais		.1%	.1%			.2%
Total	11.8%	57.4%	29.4%	1.2%	.2%	100.0%

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique

Tableau: %

	Non réponse	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Non réponse	2.4%	1.0%	.5%			4.0%
Très bien	5.8%	50.9%	9.0%	.5%	.1%	66.3%
Bien	3.4%	5.4%	19.1%	.5%	.1%	28.5%
Passable	.1%	.1%	.7%	.2%		1.1%
Mauvais	.1%	.1%	.1%			.2%
Total	11.8%	57.4%	29.4%	1.2%	.2%	100.0%

Service d'admission / Accueil téléphonique

Tableau: %

	Non réponse	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Non réponse	2.1%	1.2%	.7%	.1%		4.1%
Très bien	6.2%	50.4%	10.8%	.5%	.1%	68.0%
Bien	3.2%	5.2%	17.1%	.6%	.1%	26.1%

Office

Microsoft

Démarrer

Boîte de réception - Micro...

Microsoft PowerPoint - [la...

Questions - Microsoft Int...

Rapport - Microsoft In...

FR

10:48

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Pour éditer le traitement sur une sous-population, cliquez sur la modalité correspondante.
[Inclure les non réponses](#) | [Masquer les liens](#) | [PEM négatif](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Non réponses exclues

Etablissement / Accueil téléphonique

Tableau: % Colonnes

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique

Tableau: % Colonnes

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	88.0%	28.4%	40.0%	30.0%	67.4%
Bien	11.4%	68.8%	45.7%	50.0%	31.0%
Passable	.5%	2.4%	12.9%	20.0%	1.3%
Mauvais	.1%	.4%	1.4%		.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique

Tableau: % Colonnes

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	90.2%	31.2%	40.6%	50.0%	69.8%
Bien	9.5%	66.2%	43.5%	50.0%	28.9%
Passable	.2%	2.4%	15.9%		1.1%
Mauvais	.1%	.2%			.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Service d'admission / Accueil téléphonique

Tableau: % Colonnes

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	89.8%	37.6%	44.1%	60.0%	71.7%
Bien	9.2%	59.6%	47.1%	40.0%	26.5%
Passable	.8%	2.4%	8.8%		1.5%

Démarrer | Boîte de réception - Micro... | Microsoft PowerPoint - [la... | Questions - Microsoft Int... | Rapport - Microsoft In... | 10:51

Rapport - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

← Précédente → Recherche Favoris

Etablissement e320

Pour éditer le traitement sur une sous-population, cliquez sur la modalité correspondante.
[Induire les non réponses](#) | [Masquer les liens](#) | [PEM négatif](#) | [Aller à](#) | [Suivant](#)

Non réponses exclues

Etablissement / Accueil téléphonique

Tableau: Khi2 partiel

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
e320					
Total					

Clarté des informations prép. hospitalisation / Accueil téléphonique

Tableau: Khi2 partiel

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	198.4	363.5	7.8	2.1	571.8
Bien	393.4	744.0	4.9	.5	1142.8
Passable	16.4	12.6	39.8	2.9	71.8
Mauvais	1.4	.8	.2		2.4
Total	609.6	1120.8	52.7	5.6	1788.8

Accueil principal de l'établissement / Accueil téléphonique

Tableau: Khi2 partiel

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	192.1	350.6	8.4	.6	551.6
Bien	418.9	787.5	5.0	.8	1212.2
Passable	25.4	22.2	73.6		121.3
Mauvais	.3	.5			.8
Total	636.7	1160.8	87.1	1.3	1885.9

Service d'admission / Accueil téléphonique

Tableau: Khi2 partiel

	Très bien	Bien	Passable	Mauvais	Total
Très bien	145.0	264.9	7.2	.2	417.3
Bien	362.9	672.7	10.8	.2	1046.6
Passable	8.5	9.5	13.5		31.5

Démarrer | Boîte de réception - Micro... | Microsoft PowerPoint - [la... | Questions - Microsoft Int... | Rapport - Microsoft In... | 10:53



Comment affiner ces profils?

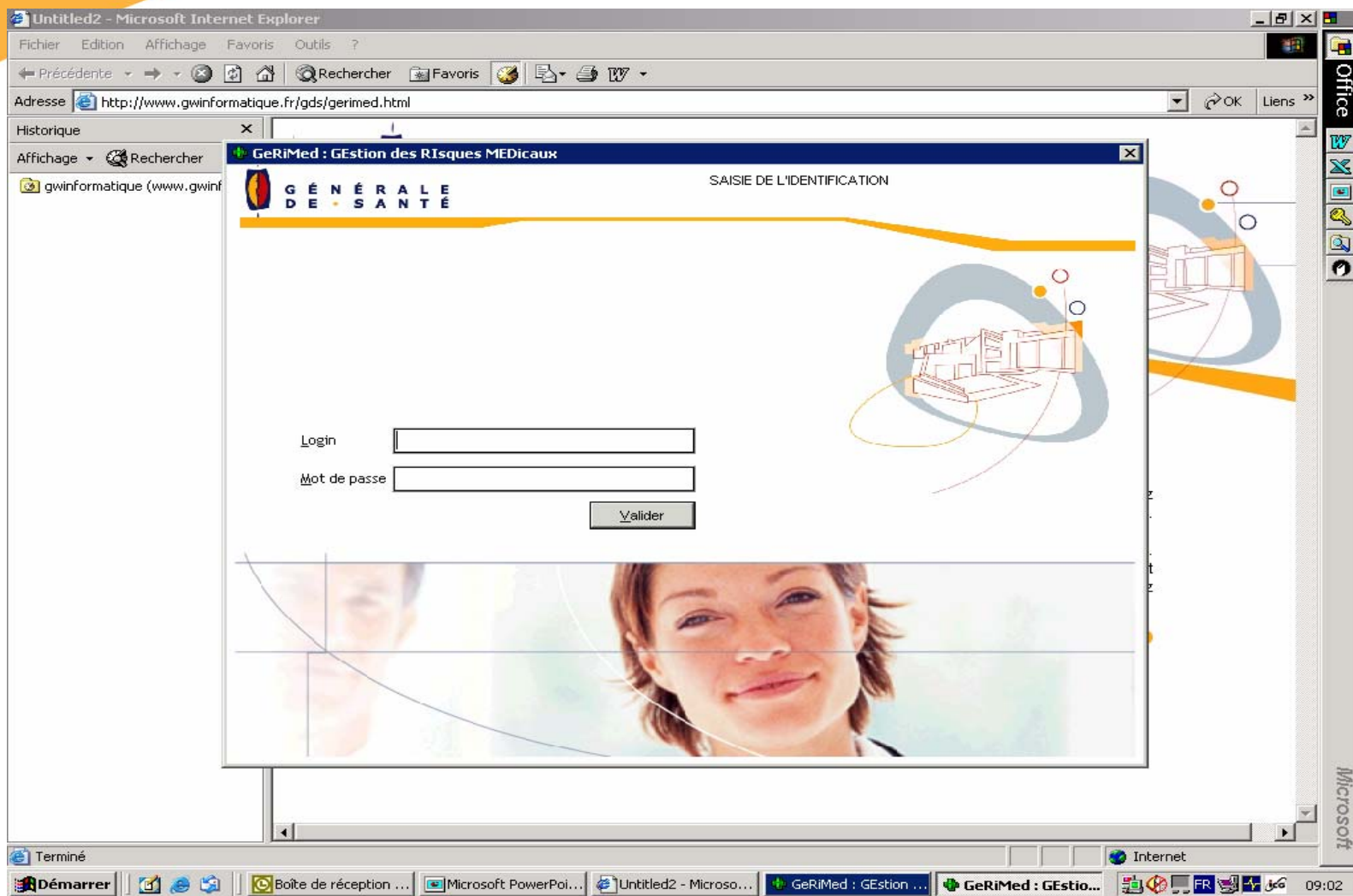
La gestion des plaintes et des réclamations

Le signalement des événements indésirables

L'analyse de la sinistralité

La gestion des plaintes et réclamations

- Sur 100 patients ayant exprimé leur insatisfaction:
 - 62 sont prêts à revenir s'ils ont été écoutés
 - 95 sont prêts à revenir s'ils pensent que le traitement de leur réclamation a été rapide et efficace.
- Sur 100 patients mécontents n'ayant pas pu exprimer leur insatisfaction:
 - 10 sont prêts à revenir



The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window titled "Untitled2 - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains the URL "http://www.gwinformatique.fr/gds/gerimed.html". The browser's menu bar includes "Fichier", "Edition", "Affichage", "Favoris", and "Outils". The address bar also features navigation buttons for "Précédente", "Rechercher", "Favoris", and "OK Liens".

The main content area displays a web page titled "GeRiMed : GEstion des RISques MEDicaux". The page header includes the "Générale de Santé" logo and the text "SAISIE DE L'IDENTIFICATION". Below the header, there is a login form with two input fields: "Login" and "Mot de passe", followed by a "Valider" button. The page also features a large graphic of a building and a photograph of a smiling woman.

The Windows taskbar at the bottom shows the "Terminé" status, the "Démarrer" button, and several open applications: "Boîte de réception...", "Microsoft PowerPoi...", "Untitled2 - Microso...", "GeRiMed : GEstion...", and "GeRiMed : GEstio...". The system tray on the right shows the "Internet" icon, the "FR" language indicator, and the time "09:02".

En conclusion

- La mesure permet d'objectiver, donc de **rendre perfectible** le niveau de qualité de chacun des éléments d'un processus de service.
- C'est un **outil d'aide à la décision** pour engager des actions d'amélioration dans l'objectif d'adapter la prestation aux attentes des patients.
- Baromètre de la satisfaction, il permet de **quantifier l'impact des actions d'amélioration** entreprises.
- Identifier des profils de patients permet **d'adapter les pratiques au patient et non l'inverse...** c'est encore plus vrai en chirurgie ambulatoire où le temps de contact entre le soignant et le soigné est court.
- Ne pas oublier que les attentes des patients ne sont pas forcément celles des soignants.



Merci de **votre écoute**