



## Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

### CH Belfort-Montbéliard

#### Population interrogée

Le nombre de patients interrogés (envoi du questionnaire) était de :	180
Le nombre de patients ayant répondu était de :	104
Le taux de réponse était de :	58 %

#### Echantillon ayant répondu

La proportion d'hommes était de :	44 %
L'âge moyen était de :	55 ans
Le type d'intervention était :	
<i>chirurgie dentaire</i> :	5 %
<i>chirurgie gynécologique</i> :	21 %
<i>chirurgie ophtalmologique</i> :	34 %
<i>chirurgie ORL</i> :	4 %
<i>chirurgie orthopédique</i> :	4 %
<i>chirurgie urologique</i> :	10 %
<i>chirurgie viscérale et digestive</i> :	19 %
<i>chirurgie vasculaire</i> :	1 %

#### Code Couleurs :

Questions du score "Prise en charge globale du patient"

Questions du score "Information du patient et Communication"

Questions du score "Prestations hôtelières"

Questions du score "Attitude des professionnels de santé"

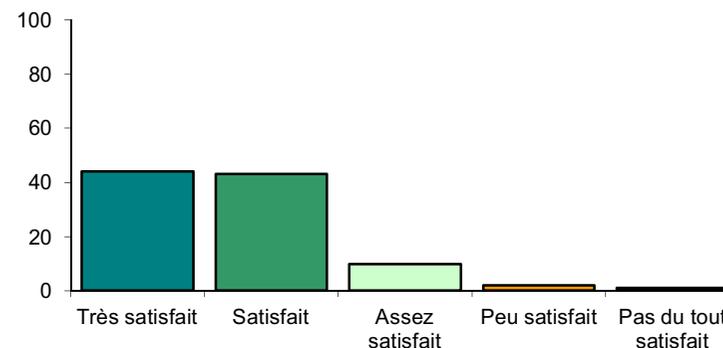
Questions n'entrant dans aucun score

## Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

### 1- Etes-vous satisfait de l'information donnée par le chirurgien lors de la consultation pré-opératoire (explications sur votre état de santé, votre opération, les complications possibles...)?

Taux d'excellence : 44,1% (IC95 = 34,3% - 54,3% )  
 Taux de satisfaction : 97,1% (IC95 = 91,6% - 99,4% )

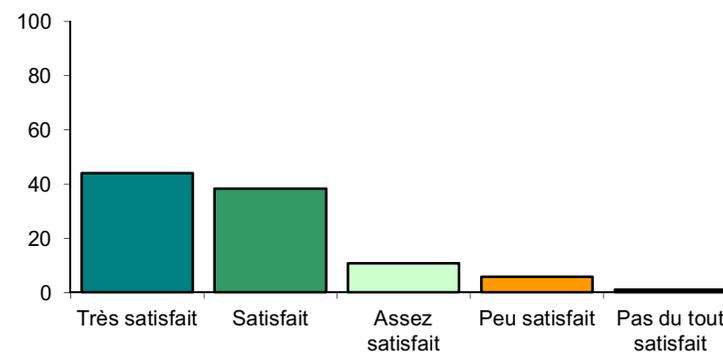
Très satisfait	n= 45	44,1 %
Satisfait	n= 44	43,1 %
Assez satisfait	n= 10	9,8 %
Peu satisfait	n= 2	2,0 %
Pas du tout satisfait	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 2	



### 2- Etes-vous satisfait de l'information donnée par l'anesthésiste lors de la consultation pré-anesthésique (explications sur votre état de santé, votre opération, les complications possibles...)?

Taux d'excellence : 44,1% (IC95 = 34,3% - 54,3% )  
 Taux de satisfaction : 93,1% (IC95 = 86,4% - 97,2% )

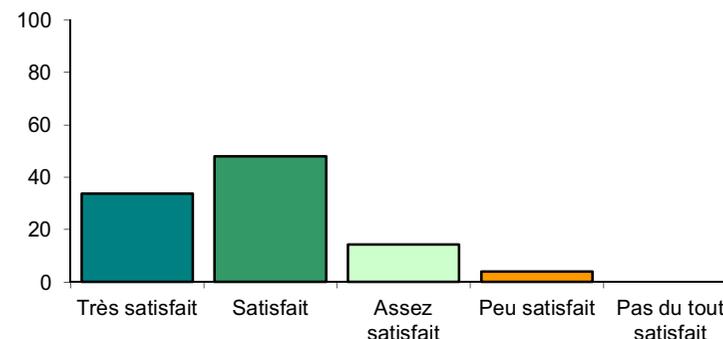
Très satisfait	n= 45	44,1 %
Satisfait	n= 39	38,2 %
Assez satisfait	n= 11	10,8 %
Peu satisfait	n= 6	5,9 %
Pas du tout satisfait	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 2	



3- Etes-vous satisfait de la façon dont vous avez été impliqué(e) pour le choix du mode de prise en charge ambulatoire ?

Taux d'excellence : 33,7% (IC95 = 24,4% - 43,9% )  
 Taux de satisfaction : 95,9% (IC95 = 89,9% - 98,9% )

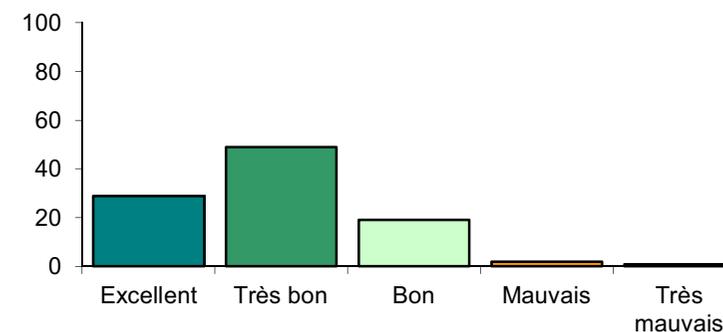
Très satisfait	n= 33	33,7 %
Satisfait	n= 47	48,0 %
Assez satisfait	n= 14	14,3 %
Peu satisfait	n= 4	4,1 %
Pas du tout satisfait	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 6	



4- Pensez vous que l'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans l'unité était ?

Taux d'excellence : 29,0% (IC95 = 20,4% - 38,9% )  
 Taux de satisfaction : 97,0% (IC95 = 91,5% - 99,4% )

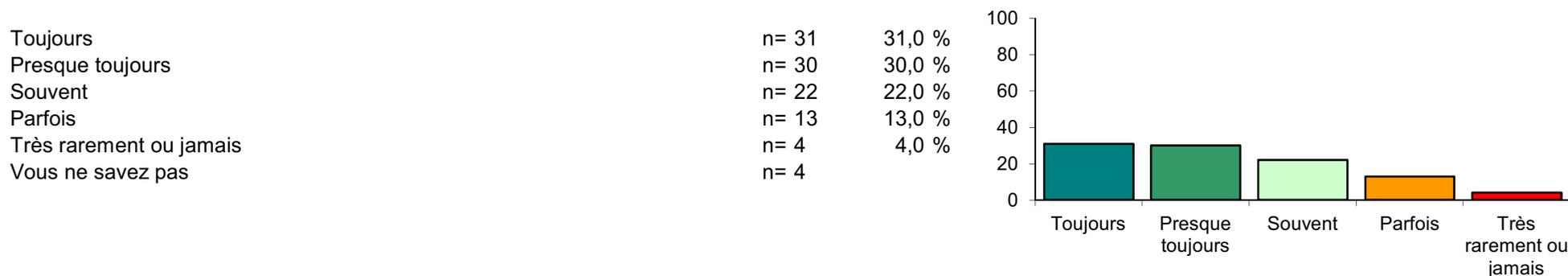
Excellent	n= 29	29,0 %
Très bon	n= 49	49,0 %
Bon	n= 19	19,0 %
Mauvais	n= 2	2,0 %
Très mauvais	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 4	



## Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

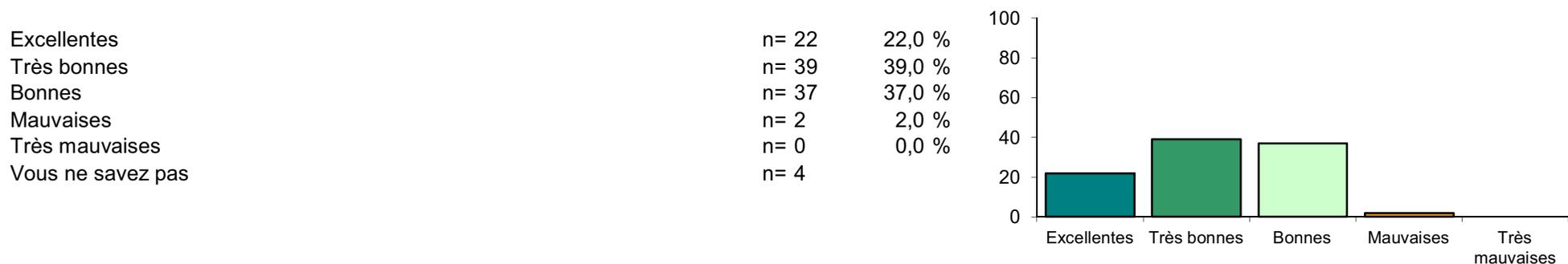
5- Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans l'unité, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante... ?

Taux d'excellence : 31,0% (IC95 = 22,1% - 41,0% )  
 Taux de satisfaction : 83,0% (IC95 = 74,2% - 89,8% )



6- Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter la confidentialité étaient ?

Taux d'excellence : 22,0% (IC95 = 14,3% - 31,4% )  
 Taux de satisfaction : 98,0% (IC95 = 93,0% - 99,8% )

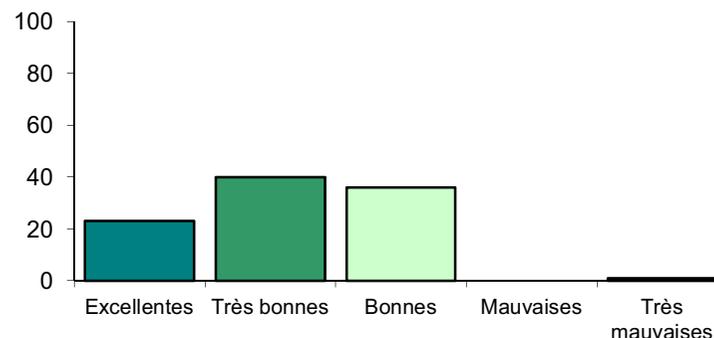


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

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

Taux d'excellence : 23,0% (IC95 = 15,2% - 32,5% )  
 Taux de satisfaction : 99,0% (IC95 = 94,6% - 100,0% )

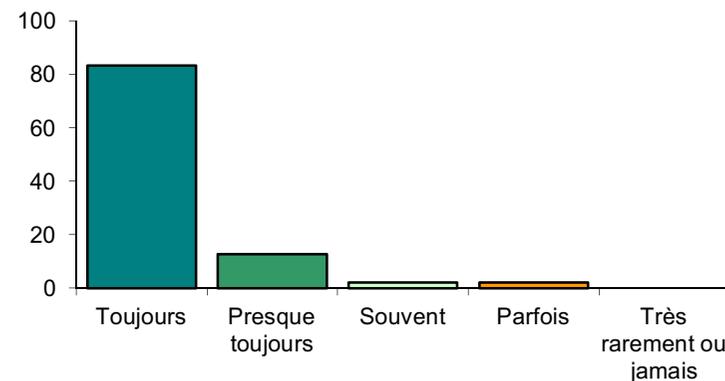
Excellentes	n= 23	23,0 %
Très bonnes	n= 40	40,0 %
Bonnes	n= 36	36,0 %
Mauvaises	n= 0	0,0 %
Très mauvaises	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 4	



8- Le personnel de l'unité était-il poli et aimable ?

Taux d'excellence : 83,3% (IC95 = 74,7% - 90,0% )  
 Taux de satisfaction : 98,0% (IC95 = 93,1% - 99,8% )

Toujours	n= 85	83,3 %
Presque toujours	n= 13	12,7 %
Souvent	n= 2	2,0 %
Parfois	n= 2	2,0 %
Très rarement ou jamais	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 2	



Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

9- Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger, ..., avez-vous pu l'obtenir ?

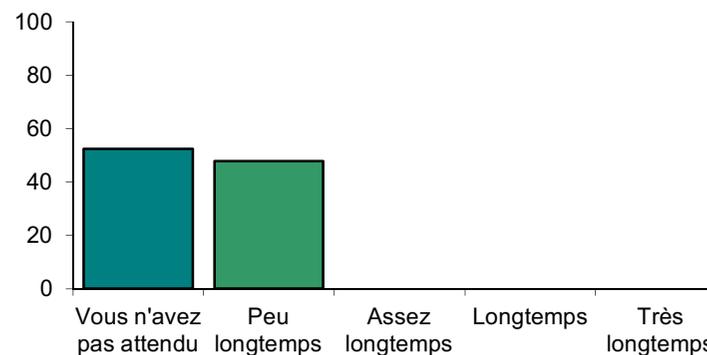
Oui	n= 20	95,2 %
Non	n= 1	4,8 %
Vous n'avez pas eu besoin d'aide		
	n= 83	

Si non, pourquoi :

10- Si vous aviez besoin d'aide pour les activités de la vie courante, avez-vous attendu pour obtenir cette aide ?

Taux d'excellence : 52,4% (IC95 = 29,8% - 74,3% )  
 Taux de satisfaction : 100,0% (IC95 = 86,7% - 100,0% )

Vous n'avez pas attendu	n= 11	52,4 %
Peu longtemps	n= 10	47,6 %
Assez longtemps	n= 0	0,0 %
Longtemps	n= 0	0,0 %
Très longtemps	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas		
	n= 83	

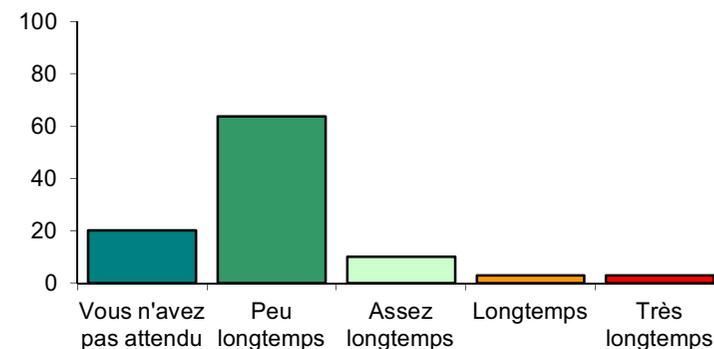


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

11- Entre votre arrivée dans le service et votre opération, avez-vous-attendu ?

Taux d'excellence : 20,2% (IC95 = 12,8% - 29,5% )  
 Taux de satisfaction : 93,9% (IC95 = 87,3% - 97,7% )

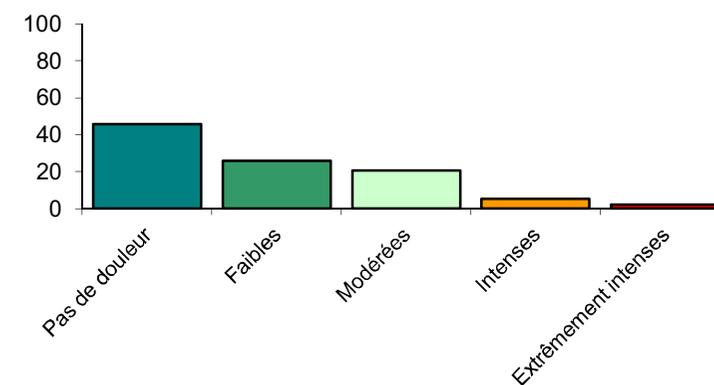
Vous n'avez pas attendu	n= 20	20,2 %
Peu longtemps	n= 63	63,6 %
Assez longtemps	n= 10	10,1 %
Longtemps	n= 3	3,0 %
Très longtemps	n= 3	3,0 %
Vous ne savez pas	n= 5	



12- Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des douleurs ?

Taux d'excellence : 45,8% (IC95 = 35,6% - 56,3% )  
 Taux de satisfaction : 92,7% (IC95 = 85,6% - 97,0% )

Pas de douleur	n= 44	45,8 %
Faibles	n= 25	26,0 %
Modérées	n= 20	20,8 %
Intenses	n= 5	5,2 %
Extrêmement intenses	n= 2	2,1 %
Vous ne savez pas	n= 8	

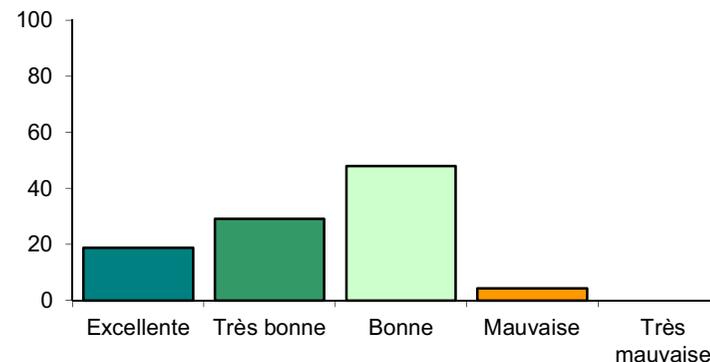


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

13- Si vous avez eu des douleurs, diriez-vous qu'elles ont été prises en charge de manière ?

Taux d'excellence : 18,8% (IC95 = 8,9% - 32,6% )  
 Taux de satisfaction : 95,8% (IC95 = 85,7% - 99,5% )

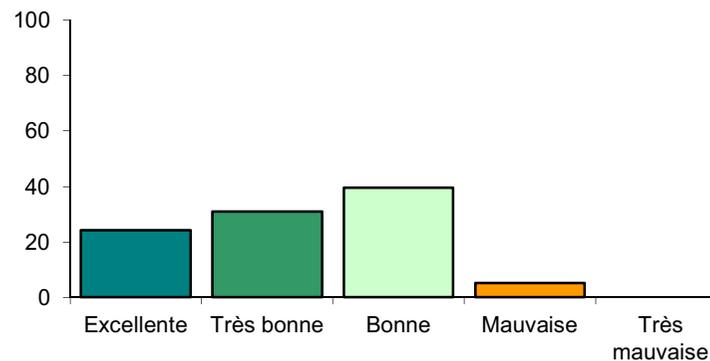
Excellente	n= 9	18,8 %
Très bonne	n= 14	29,2 %
Bonne	n= 23	47,9 %
Mauvaise	n= 2	4,2 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas, ou non concerné	n= 56	



14- 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 ?

Taux d'excellence : 24,1% (IC95 = 13,9% - 37,2% )  
 Taux de satisfaction : 94,8% (IC95 = 85,6% - 98,9% )

Excellente	n= 14	24,1 %
Très bonne	n= 18	31,0 %
Bonne	n= 23	39,7 %
Mauvaise	n= 3	5,2 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type	n= 46	

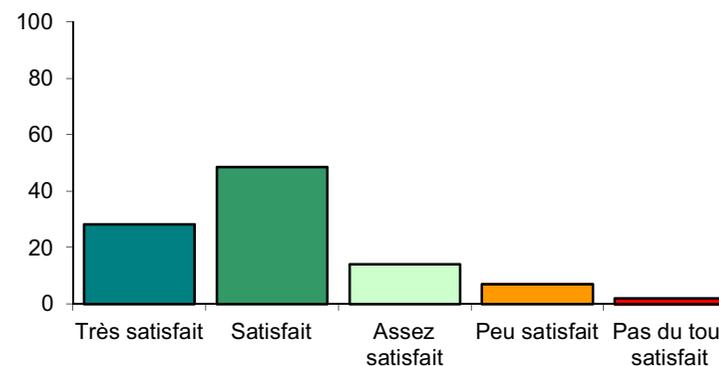


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

15- Etiez-vous satisfait(e) de votre chambre ou box (confort, propreté, température, bruit...) ?

Taux d'excellence : 28,3% (IC95 = 19,7% - 38,2% )  
 Taux de satisfaction : 90,9% (IC95 = 83,4% - 95,8% )

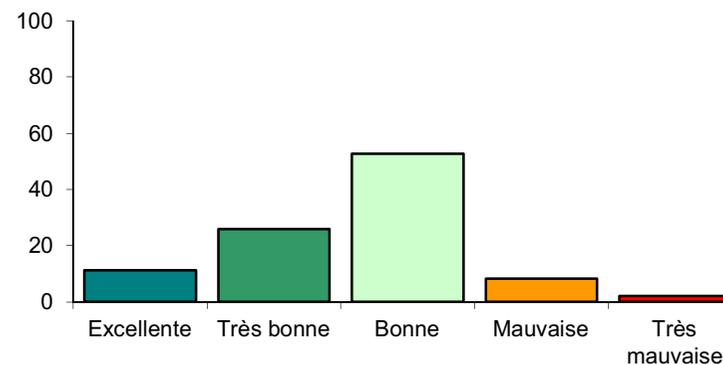
Très satisfait	n= 28	28,3 %
Satisfait	n= 48	48,5 %
Assez satisfait	n= 14	14,1 %
Peu satisfait	n= 7	7,1 %
Pas du tout satisfait	n= 2	2,0 %
Vous ne savez pas	n= 5	



16- Que pensez-vous des collations/repas servis dans l'unité en terme de qualité ?

Taux d'excellence : 11,3% (IC95 = 5,8% - 19,4% )  
 Taux de satisfaction : 89,7% (IC95 = 81,9% - 94,9% )

Excellente	n= 11	11,3 %
Très bonne	n= 25	25,8 %
Bonne	n= 51	52,6 %
Mauvaise	n= 8	8,2 %
Très mauvaise	n= 2	2,1 %
Vous ne savez pas	n= 7	

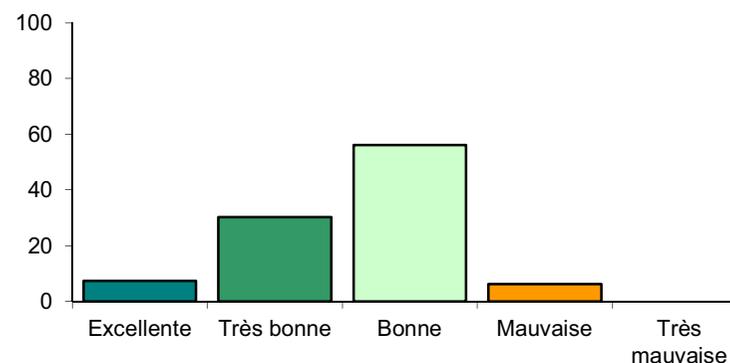


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

17- Que pensez-vous des collations/repas servis dans l'unité en terme de quantité ?

Taux d'excellence : 7,3% (IC95 = 3,0% - 14,4% )  
 Taux de satisfaction : 93,8% (IC95 = 86,9% - 97,7% )

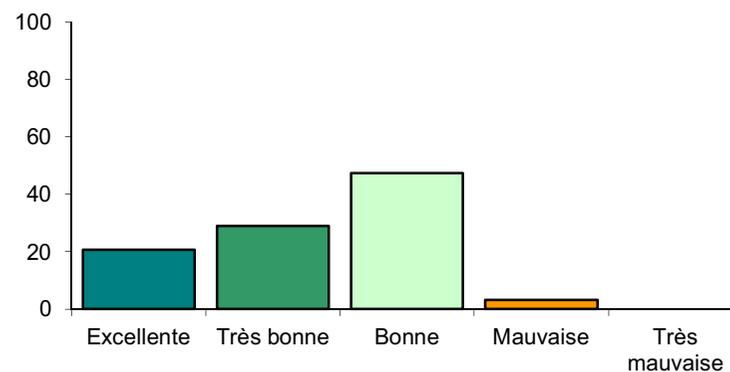
Excellente	n= 7	7,3 %
Très bonne	n= 29	30,2 %
Bonne	n= 54	56,3 %
Mauvaise	n= 6	6,3 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 8	



18- Que pensez-vous des collations/repas servis dans l'unité en terme d'adaptation ?

Taux d'excellence : 20,6% (IC95 = 13,1% - 30,0% )  
 Taux de satisfaction : 96,9% (IC95 = 91,2% - 99,4% )

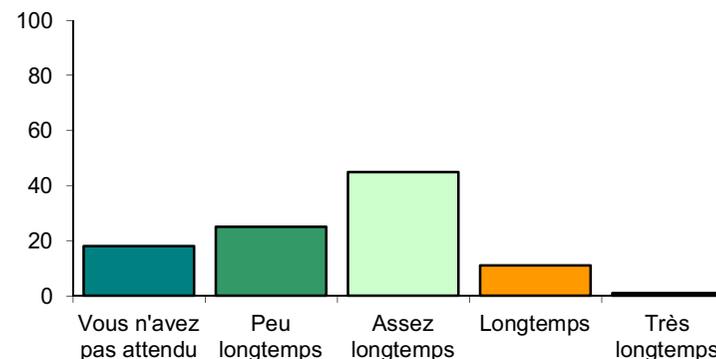
Excellente	n= 20	20,6 %
Très bonne	n= 28	28,9 %
Bonne	n= 46	47,4 %
Mauvaise	n= 3	3,1 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 7	



19- Entre votre retour dans l'unité et la visite du médecin avant votre sortie, avez-vous-attendu ?

Taux d'excellence : 18,0% (IC95 = 11,0% - 26,9% )  
 Taux de satisfaction : 88,0% (IC95 = 80,0% - 93,6% )

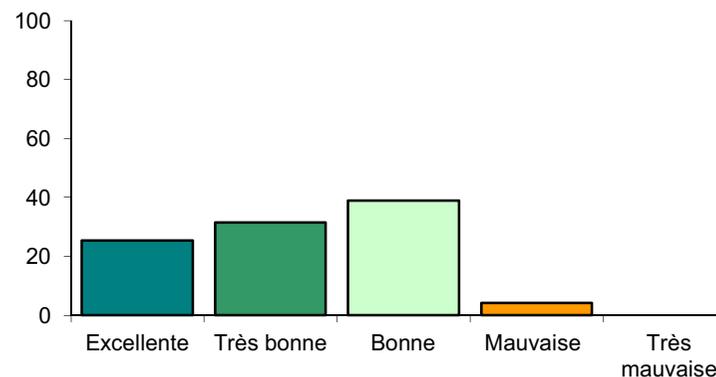
Vous n'avez pas attendu	n= 18	18,0 %
Peu longtemps	n= 25	25,0 %
Assez longtemps	n= 45	45,0 %
Longtemps	n= 11	11,0 %
Très longtemps	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 4	



20- Que pensez-vous de la façon dont votre sortie a été organisée (par exemple, l'annonce de votre heure de sortie, l'organisation des transports...)

Taux d'excellence : 25,3% (IC95 = 16,9% - 35,2% )  
 Taux de satisfaction : 95,8% (IC95 = 89,6% - 98,8% )

Excellente	n= 24	25,3 %
Très bonne	n= 30	31,6 %
Bonne	n= 37	38,9 %
Mauvaise	n= 4	4,2 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 9	



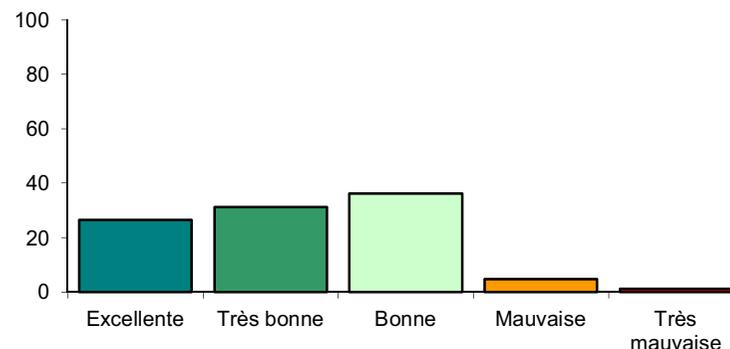
Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

21- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les modalités et les effets indésirables possibles de prise des nouveaux médicaments prescrits à la sortie ?

Taux d'excellence : 26,5% (IC95 = 17,4% - 37,3% )  
 Taux de satisfaction : 94,0% (IC95 = 86,5% - 98,0% )

Excellente  
 Très bonne  
 Bonne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise  
 Vous ne savez pas, ou non concerné

n= 22 26,5 %  
 n= 26 31,3 %  
 n= 30 36,1 %  
 n= 4 4,8 %  
 n= 1 1,2 %  
 n= 21

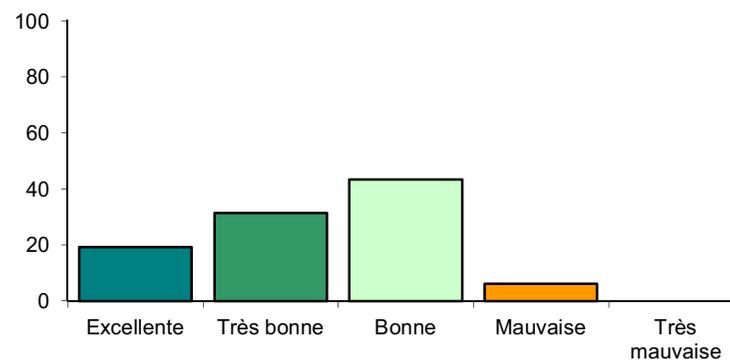


22- Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les médicaments contre la douleur que vous devez prendre après la sortie (dosage, horaires...)?

Taux d'excellence : 19,3% (IC95 = 11,4% - 29,4% )  
 Taux de satisfaction : 94,0% (IC95 = 86,5% - 98,0% )

Excellente  
 Très bonne  
 Bonne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise  
 Vous ne savez pas, ou non concerné

n= 16 19,3 %  
 n= 26 31,3 %  
 n= 36 43,4 %  
 n= 5 6,0 %  
 n= 0 0,0 %  
 n= 21

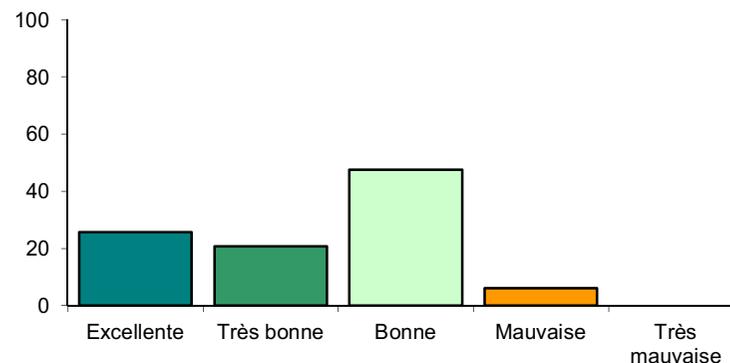


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

23- 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 ?

Taux d'excellence : 25,6% (IC95 = 16,6% - 36,4% )  
 Taux de satisfaction : 93,9% (IC95 = 86,3% - 98,0% )

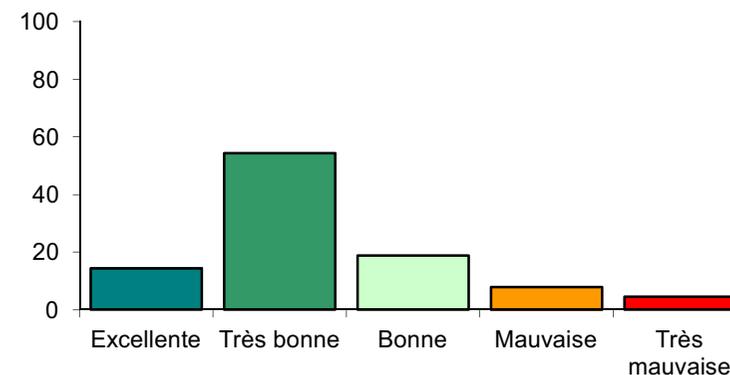
Excellente	n= 21	25,6 %
Très bonne	n= 17	20,7 %
Bonne	n= 39	47,6 %
Mauvaise	n= 5	6,1 %
Très mauvaise	n= 0	0,0 %
Vous ne savez pas	n= 22	



24- 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 ?

Taux d'excellence : 14,4% (IC95 = 7,9% - 23,4% )  
 Taux de satisfaction : 87,8% (IC95 = 79,2% - 93,7% )

Excellente	n= 13	14,4 %
Très bonne	n= 49	54,4 %
Bonne	n= 17	18,9 %
Mauvaise	n= 7	7,8 %
Très mauvaise	n= 4	4,4 %
Vous ne savez pas	n= 14	

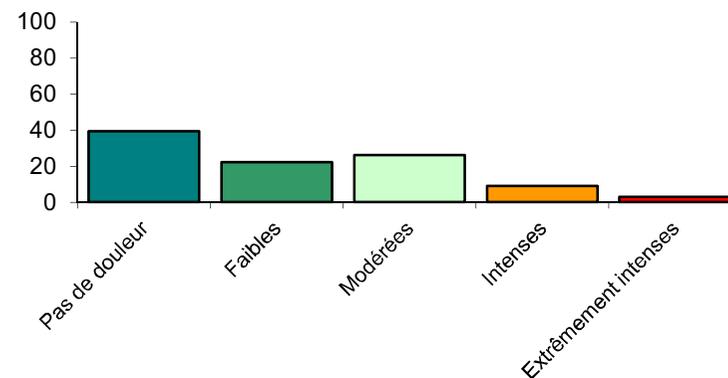


Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

25- Après votre retour à domicile, avez-vous ressenti des douleurs au niveau de la zone opérée ?

Taux d'excellence : 39,4% (IC95 = 29,7% - 49,7% )  
 Taux de satisfaction : 87,9% (IC95 = 79,8% - 93,6% )

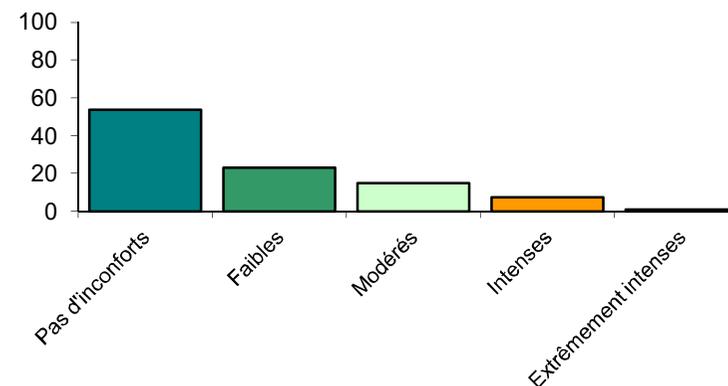
Pas de douleur	n= 39	39,4 %
Faibles	n= 22	22,2 %
Modérées	n= 26	26,3 %
Intenses	n= 9	9,1 %
Extrêmement intenses	n= 3	3,0 %
Vous ne savez pas	n= 5	



26- Après votre retour à domicile, avez-vous ressenti d'autres inconforts liés à votre maladie ou votre opération (nausées, difficultés de mobilisation, vertiges) ?

Taux d'excellence : 53,7% (IC95 = 43,2% - 64,0% )  
 Taux de satisfaction : 91,6% (IC95 = 84,1% - 96,3% )

Pas d'inconforts	n= 51	53,7 %
Faibles	n= 22	23,2 %
Modérés	n= 14	14,7 %
Intenses	n= 7	7,4 %
Extrêmement intenses	n= 1	1,1 %
Vous ne savez pas	n= 9	



## Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

27- Après votre retour à domicile, avez-vous appelé le numéro d'urgence fourni à votre sortie ?

Oui	n= 8	7,7 %
Non	n= 96	92,3 %
Vous ne savez pas	n= 0	

28- Après votre retour à domicile, avez-vous consulté votre médecin traitant en urgence ?

Oui	n= 7	6,7 %
Non	n= 97	93,3 %
Vous ne savez pas	n= 0	

29- Après votre retour à domicile, avez-vous été réhospitalisé en urgence pour une pathologie en lien avec votre opération ?

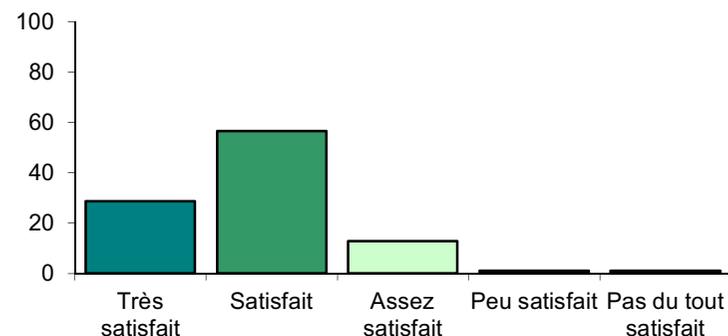
Oui	n= 1	1,0 %
Non	n= 103	99,0 %
Vous ne savez pas	n= 0	

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

30- Quelle est votre opinion générale sur votre séjour dans l'établissement ?

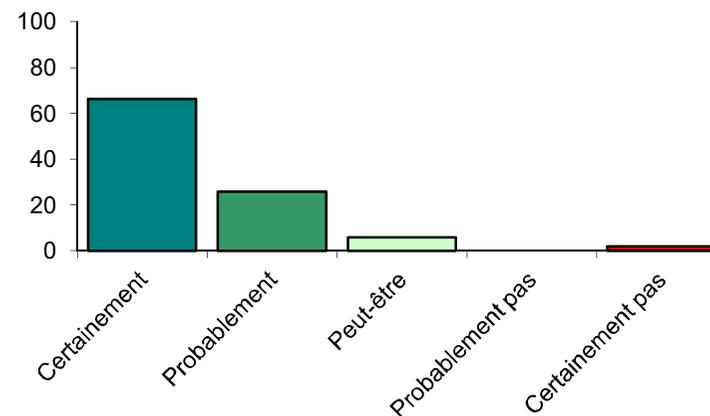
Taux d'excellence : 28,7% (IC95 = 20,1% - 38,6% )  
 Taux de satisfaction : 98,0% (IC95 = 93,0% - 99,8% )

Très satisfait	n= 29	28,7 %
Satisfait	n= 57	56,4 %
Assez satisfait	n= 13	12,9 %
Peu satisfait	n= 1	1,0 %
Pas du tout satisfait	n= 1	1,0 %
Vous ne savez pas	n= 3	



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

Certainement	n= 67	66,3 %
Probablement	n= 26	25,7 %
Peut-être	n= 6	5,9 %
Probablement pas	n= 0	0,0 %
Certainement pas	n= 2	2,0 %
Vous ne savez pas	n= 3	



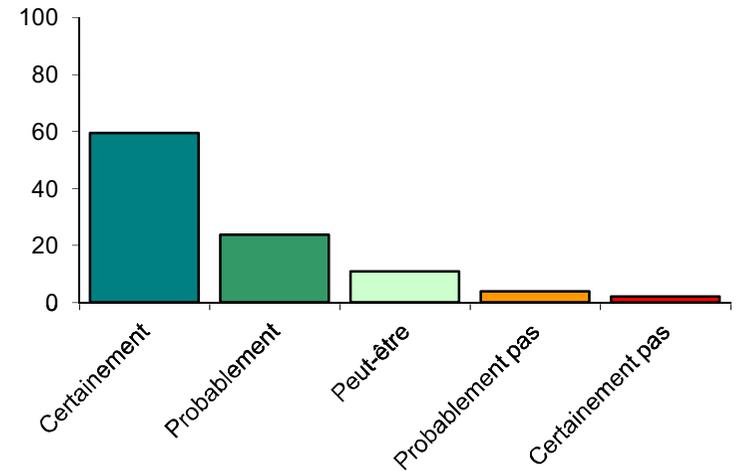
Enquête de satisfaction des patients hospitalisés en chirurgie ambulatoire

32- Avez-vous vu un bénéfice à être hospitalisé en mode ambulatoire plutôt qu'en chirurgie complète ?

Oui	n= 53	71,6 %
Non	n= 21	28,4 %
Vous ne savez pas	n= 30	

33- Recommanderiez-vous ce mode de prise en charge ambulatoire à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

Certainement	n= 60	59,4 %
Probablement	n= 24	23,8 %
Peut-être	n= 11	10,9 %
Probablement pas	n= 4	4,0 %
Certainement pas	n= 2	2,0 %
Vous ne savez pas	n= 3	



**Indicateurs de satisfaction (score pour 6 dimensions sur 100 et score synthétique sur 100) : Etablissement**

