

## CENTRE HOSPITALIER DE SAINTE MAURE DE TOURAINE

### SECTEUR MCO – Service de Médecine

Ces indicateurs sont élaborés à partir des questionnaires de sortie proposés en fin d'hospitalisation.

Données 2021 : mise à jour le 09/02/2022

	2018	2019	2020	2021	Evolution 2020 /2021	Position en 2020
<b>L'accueil</b>	99%	93%	95%	<b>98%</b>	➔	😊
<b>Identification du personnel</b>	81%	76%	72%	<b>72%</b>	➔	😐
<b>L'information reçue</b>	91%	77%	82%	<b>79%</b>	➔	😐
<b>Les soins et la prise en charge médicale</b>	96%	90%	96%	<b>97%</b>	➔	😊
<b>Prise en charge de la douleur</b> <i>(2021 : sur 56% de patients se déclarant)</i>	78%	71%	82%	<b>79%</b>	➔	😐
<b>Délai d'attente après avoir sonné</b>	85%	68%	79%	<b>83%</b>	➔	😊
<b>Respect de l'intimité</b>	99%	95%	92%	<b>92%</b>	➔	😊
<b>Aide pour les activités de la vie courante</b>	97%	92%	88%	<b>94%</b>	↗	😊
<b>Participation aux décisions</b>	84%	75%	79%	<i>Suppression de la question (mal comprise)</i>		
<b>L'hôtellerie</b>	93%	84%	82%	<b>90%</b>	↗	😊
<b>La sortie</b>	99%	83%	91%	<b>90%</b>	➔	😊
<b>Opinion générale sur le séjour</b>	94%	85%	89%	<b>85%</b>	➔	😊
<b>Taux de répondants</b>	50%	53%	54%	<b>56%</b>	↘	

Le **taux de retour est de 46%** en 2021 ; il correspond au nombre de questionnaires récupérés par le service sur le nombre de séjours <48h.

Le calcul des moyennes annuelles de satisfaction est réalisé au prorata du nombre des patients en capacité de répondre, soit en 56% des patients en 2021.

L'évolution est basée sur les variations suivantes : ↗ : + 5%   ➔ : écart de 0 à 4%   ↘ : - 5%

La position est représentée par des cases colorées avec Smiley 😊 : 80 à 100%   😐 : 60 à 79%   😞 : < 60%