

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

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%