

**Les résultats concernant le Pôle Femme Mère Enfant
Clinique Chirurgicale Infantile**

| Les unités enquêtées | Nombre de lits ou places concernés par l'enquête | Patients présents à midi le 11/05/2010 | Nombre de questionnaires remis | Nombre de questionnaires restitués |
|---|---|---|--------------------------------------|--|
| Unités C2 Est, C3 Ouest, Pédiatrie Chirurgie 1 ^{er} Ouest, Pédiatrie Orthopédie | 65 | 63 | 54 | 53 |

Nombre de patients enquêtés par unités de soins

| Les unités de soins | |
|--------------------------------|-----------|
| | Nb |
| Pédiatrie orthopédie | 18 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 14 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 11 |
| C2 EST | 10 |
| Total | 53 |

La nature des personnes enquêtées

| Genre du patient | | |
|--------------------------------|----------|---------|
| | Masculin | Féminin |
| Pédiatrie orthopédie | 23,5% | 76,5% |
| Pédiatrie C3 Ouest | 28,6% | 71,4% |
| C2 EST | 22,2% | 77,8% |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 10,0% | 90,0% |

| Tranches d'âge | | | | | |
|--------------------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | Moins de 16 ans | De 16 à 24 ans | De 25 à 34 ans | De 35 à 49 ans | De 50 à 64 ans |
| Pédiatrie orthopédie | 33,3% | 16,7% | 16,7% | 33,3% | 0,0% |
| Pédiatrie C3 Ouest | 14,3% | 0,0% | 21,4% | 57,1% | 7,1% |
| C2 EST | 10,0% | 20,0% | 60,0% | 0,0% | 10,0% |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 9,1% | 9,1% | 54,5% | 18,2% | 9,1% |

A noter que parfois les parents notaient leur âge, parfois celui de leur enfant.

| Départements d'origine | | | |
|---------------------------------------|--------------|--------------|----------------------------|
| | 76 | 27 | Autres départements |
| Pédiatrie orthopédie | 83,3% | 11,1% | 5,6% |
| Pédiatrie C3 Ouest | 75,0% | 16,7% | 8,3% |
| C2 EST | 50,0% | 40,0% | 10,0% |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 90,9% | 9,1% | 0,0% |

La satisfaction des personnes interrogées par indicateur pour le service :

| Etes-vous satisfait de l'accueil ? | | |
|---|-----------|---------------|
| Moyenne = 8,91 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 36 | 67,9% |
| Satisfait | 16 | 30,2% |
| Peu satisfait | 0 | 0,0% |
| Pas du tout satisfait | 1 | 1,9% |
| Non concerné | 0 | 0,0% |
| Total | 53 | 100,0% |

| Etes-vous satisfait des soins reçus ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 8,94 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 36 | 67,9% |
| Satisfait | 15 | 28,3% |
| Peu satisfait | 0 | 0,0% |
| Pas du tout satisfait | 1 | 1,9% |
| Non concerné | 1 | 1,9% |
| Total | 53 | 100,0% |

| Etes-vous satisfait de l'information délivrée ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 7,75 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 26 | 49,1% |
| Satisfait | 19 | 35,8% |
| Peu satisfait | 6 | 11,3% |
| Pas du tout satisfait | 2 | 3,8% |
| Non concerné | 0 | 0,0% |
| Total | 53 | 100,0% |

La satisfaction des personnes interrogées par indicateur pour le service (suite) :

| Etes-vous satisfait des relations avec le personnel ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 8,77 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 35 | 66,0% |
| Satisfait | 16 | 30,2% |
| Peu satisfait | 1 | 1,9% |
| Pas du tout satisfait | 1 | 1,9% |
| Non concerné | 0 | 0,0% |
| Total | 53 | 100,0% |

| Etes-vous satisfait des prestations hôtelières (confort, hygiène de la chambre)? | | |
|---|-----------|---------------|
| Moyenne = 8,34 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 29 | 54,7% |
| Satisfait | 20 | 37,7% |
| Peu satisfait | 4 | 7,5% |
| Pas du tout satisfait | 0 | 0,0% |
| Non concerné | 0 | 0,0% |
| Total | 53 | 100,0% |

| Etes-vous satisfait des repas ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 7,46 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 14 | 26,4% |
| Satisfait | 22 | 41,5% |
| Peu satisfait | 4 | 7,5% |
| Pas du tout satisfait | 1 | 1,9% |
| Non concerné | 12 | 22,6% |
| Total | 53 | 100,0% |

La satisfaction des personnes interrogées par indicateur pour le service (suite) :

| Etes-vous satisfait des prestations TV, Téléphone, Internet ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 7,98 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 20 | 37,7% |
| Satisfait | 16 | 30,2% |
| Peu satisfait | 5 | 9,4% |
| Pas du tout satisfait | 0 | 0,0% |
| Non concerné | 12 | 22,6% |
| Total | 53 | 100,0% |

| Etes-vous satisfait de l'accès à l'établissement ? | | |
|--|-----------|---------------|
| Moyenne = 6,17 | | |
| | Nb | % cit. |
| Très satisfait | 12 | 22,6% |
| Satisfait | 24 | 45,3% |
| Peu satisfait | 13 | 24,5% |
| Pas du tout satisfait | 4 | 7,5% |
| Non concerné | 0 | 0,0% |
| Total | 53 | 100,0% |

Les moyennes* du service par indicateur

| | Moyenne |
|-----------------------------|---------|
| Soins | 8,94 |
| Accueil | 8,91 |
| Relations avec le personnel | 8,77 |
| Confort | 8,34 |
| Prestations Tv-Tél | 7,98 |
| Information délivrée | 7,75 |
| Repas | 7,46 |
| Accès | 6,17 |

Les notes en vert sont supérieures à 7,5 ; les notes en orange sont inférieures à 7,5

Les moyennes* des unités de soins par indicateur

| Les indicateurs liés à l'hospitalisation | | | | |
|--|---------|-------|----------------------|-----------------------------|
| | Accueil | Soins | Information délivrée | Relations avec le personnel |
| Pédiatrie orthopédie | 8,83 | 9,00 | 7,50 | 9,17 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 8,43 | 9,14 | 7,79 | 8,64 |
| C2 EST | 9,40 | 8,89 | 8,70 | 8,40 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 9,18 | 8,64 | 7,27 | 8,64 |

| <i>Les indicateurs liés à la Restauration et à la Logistique</i> | | | | |
|--|---------|-------|-----------------------|-------|
| | Confort | Repas | Prestations Tv-Tél | Accès |
| Pédiatrie orthopédie | 8,22 | 6,94 | 7,72 | 5,61 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 8,21 | 8,00 | 8,00 | 7,07 |
| C2 EST | 8,80 | 6,33 | 7,50 | 6,70 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 8,27 | 8,71 | 8,75 | 5,45 |

Les notes en vert sont supérieures à 7,5 ; les notes en orange sont inférieures à 7,5

La satisfaction globale des personnes interrogées

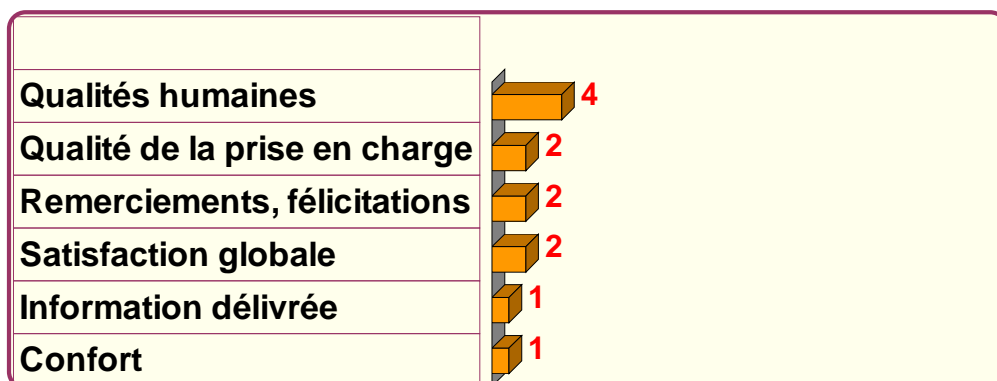
| <i>Si vous deviez à nouveau être hospitalisé, reviendriez-vous dans ce service ?</i> | | | | |
|--|-----|-----|-------------|-------|
| | Oui | Non | Ne sait pas | Total |
| Pédiatrie orthopédie | 18 | 0 | 0 | 18 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 12 | 1 | 1 | 14 |
| C2 EST | 9 | 0 | 1 | 10 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 10 | 1 | 0 | 11 |
| Total | 49 | 2 | 2 | 53 |

| <i>Recommanderiez-vous ce service à vos amis ou votre famille, s'ils devaient être hospitalisés ?</i> | | | | |
|---|-----|-----|-------------|-------|
| | Oui | Non | Ne sait pas | Total |
| Pédiatrie orthopédie | 16 | 0 | 2 | 18 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 12 | 1 | 1 | 14 |
| C2 EST | 8 | 0 | 2 | 10 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Total | 47 | 1 | 5 | 53 |

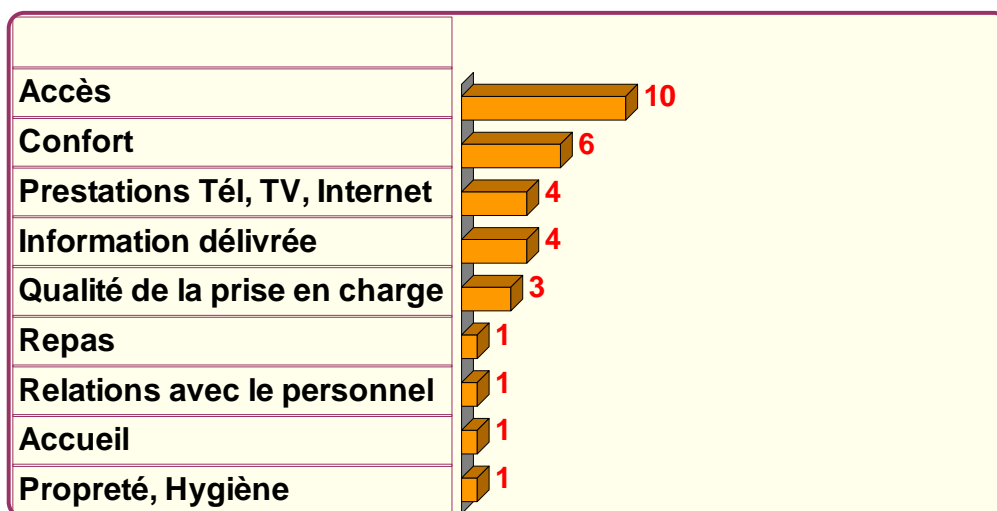
Certains patients ont fait part des quelques commentaires suivants :

| <i>Commentaires par unité</i> | | |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Commentaires positifs | Commentaires négatifs |
| Pédiatrie orthopédie | 2 | 6 |
| Pédiatrie C3 Ouest | 0 | 8 |
| C2 EST | 4 | 2 |
| Pédiatrie chir (HDS) 1er ouest | 1 | 1 |

Les commentaires satisfaisants concernent les points suivants :



Les points à améliorer :



A noter : Un commentaire exprimé par un patient peut contenir plusieurs points positifs ou négatifs