

## ENQUETE DE SATISFACTION DES PATIENTS DU CHUV 2005 (ESP05) - Résultats items complémentaires

Distribution des réponses pour l'ensemble des patients CHUV en pourcent (%).

43. Avez-vous fait de la physiothérapie durant votre séjour à l'hôpital?

Oui	20.0%
Non	68.8%
Je ne sais pas	0.9%
<b>Total</b>	<b>89.7%</b>

44. Est-ce qu'un physiothérapeute vous a expliqué comment allait se dérouler votre traitement en physiothérapie d'une façon qui vous a paru claire?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Oui, tout à fait	71.8%
Oui, en partie	16.5%
Non	5.2%
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou à un proche	0.7%
Je ne voulais pas d'explications	2.4%
<b>Total</b>	<b>96.7%</b>

45. Est-ce que le physiothérapeute qui vous a suivi vous a paru attentif à vos besoins?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Toujours	62.3%
Très souvent	15.0%
Souvent	9.6%
Parfois	6.1%
Jamais	0.4%
Sans opinion	2.4%
<b>Total</b>	<b>95.9%</b>

46. Si vous avez été suivi(e) par plus d'un physiothérapeute, avez-vous l'impression que l'information sur votre physiothérapie était toujours bien transmise entre eux?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Oui, toujours	37.3%
Oui, parfois	9.8%
Non	4.6%
A l'hôpital, j'ai été suivi(e) par un seul physiothérapeute	41.7%
<b>Total</b>	<b>93.5%</b>

47. Que pensez-vous de l'amabilité des physiothérapeutes qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt...

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Mauvaise	0.2%
Médiocre	1.5%
Bonne	24.5%
Très bonne	38.2%
Excellente	32.5%
<b>Total</b>	<b>96.8%</b>

48. Comment jugez-vous la propreté du matériel de physiothérapie?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Totalement propre	53.2%
Propre en partie	7.2%
Pas du tout propre	0.0%
Je n'ai pas utilisé de matériel	33.8%
<b>Total</b>	<b>94.2%</b>

49. Comment jugez-vous l'utilité de votre physiothérapie?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie (539 en 2005).

Très utile	65.7%
Assez utile	23.9%
Peu utile	5.0%
Pas du tout utile	1.3%
<b>Total</b>	<b>95.9%</b>

50. Avez-vous fait de l'ergothérapie durant votre séjour à l'hôpital?

Oui	3.7%
Non	75.9%
Je ne sais pas	2.6%
<b>Total</b>	<b>82.2%</b>

51. Est-ce qu'un ergothérapeute vous a expliqué comment allait se dérouler votre traitement en ergothérapie d'une façon qui vous a paru claire?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Oui, tout à fait	74.3%
Oui, en partie	12.9%
Non	3.0%
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou à un proche	0.0%
Je ne voulais pas d'explications	0.0%
<b>Total</b>	<b>90.1%</b>

52. Est-ce que l'ergothérapeute qui vous a suivi vous a paru attentif à vos besoins?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Toujours	61.4%
Très souvent	15.8%
Souvent	5.9%
Parfois	4.0%
Jamais	1.0%
Sans opinion	1.0%
<b>Total</b>	<b>89.1%</b>

53. Si vous avez été suivi(e) par plus d'un ergothérapeute, avez-vous l'impression que l'information sur votre ergothérapie était toujours bien transmise entre eux?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Oui, toujours	44.6%
Oui, parfois	10.9%
Non	2.0%
A l'hôpital, j'ai été suivi par un seul physiothérapeute	29.7%
<b>Total</b>	<b>87.1%</b>

54. Que pensez-vous de l'amabilité des ergothérapeutes qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt...

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Mauvaise	0.0%
Médiocre	1.0%
Bonne	18.8%
Très bonne	33.7%
Excellente	35.6%
<b>Total</b>	<b>89.1%</b>

55. Comment jugez-vous la propreté du matériel d'ergothérapie?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Totalement propre	75.2%
Propre en partie	6.9%
Pas du tout propre	1.0%
Je n'ai pas utilisé de matériel	7.9%
<b>Total</b>	<b>91.1%</b>

**56. Comment jugez-vous l'utilité de votre ergothérapie ?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie (101 en 2005).

Très utile	62.4%
Assez utile	20.8%
Peu utile	5.0%
Pas du tout utile	2.0%
<b>Total</b>	<b>90.1%</b>

**57. Avez-vous dû être déplacé pendant votre séjour à l'hôpital (ex. pour des examens, pour changer de chambre, etc.)?**

Oui	66.4%
Non	28.0%
<b>Total</b>	<b>94.4%</b>

**58. En moyenne, combien de temps avez-vous dû attendre avant le déplacement?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés (1791 en 2005).

0 minutes/tout de suite	22.9%
1-5 minutes	27.9%
6-10 minutes	15.9%
10-15 minutes	9.4%
16-30 minutes	6.3%
Plus de 30 minutes	8.2%
Je n'ai jamais reçu l'aide attendue pour me déplacer	0.7%
J'ai été déplacé avant l'heure prévue	3.0%
<b>Total</b>	<b>94.2%</b>

**59. Si vous avez attendu pour être déplacé, un employé de l'hôpital vous a-t-il expliqué pourquoi?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés (1791 en 2005).

Oui	43.7%
Non	19.4%
Je n'ai pas attendu	28.0%
<b>Total</b>	<b>91.1%</b>

**60. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre déplacement? Etait-elle plutôt...**

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés (1791 en 2005).

Mauvaise	0.8%
Médiocre	2.2%
Bonne	35.1%
Très bonne	36.0%
Excellente	24.4%
<b>Total</b>	<b>98.5%</b>

**61. Vous a-t-on informé sur le choix possible des plats?**

Oui, tout à fait	<b>59.9%</b>
Oui, en partie	<b>13.4%</b>
Non	<b>20.3%</b>
<b>Total</b>	<b>93.6%</b>

**62. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir pu choisir vos plats?**

Très important	<b>46.5%</b>
Assez important	<b>26.7%</b>
Peu important	<b>10.5%</b>
Pas du tout important	<b>4.7%</b>
<b>Total</b>	<b>88.4%</b>

**63. Vous a-t-on accordé suffisamment de temps pour prendre la commande de vos repas?**

Toujours	<b>47.1%</b>
Très souvent	<b>7.9%</b>
Souvent	<b>7.6%</b>
Parfois	<b>5.3%</b>
Jamais	<b>5.7%</b>
Sans opinion	<b>12.5%</b>
<b>Total</b>	<b>86.1%</b>

**64. Est-ce que le personnel chargé de la prise de vos commandes de repas vous a paru attentif à vos besoins?**

Toujours	<b>41.8%</b>
Très souvent	<b>11.3%</b>
Souvent	<b>9.3%</b>
Parfois	<b>6.2%</b>
Jamais	<b>4.8%</b>
Sans opinion	<b>12.9%</b>
<b>Total</b>	<b>86.3%</b>

**65. Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant? (Matin)**

Toujours	<b>47.0%</b>
Très souvent	<b>8.2%</b>
Souvent	<b>7.5%</b>
Parfois	<b>5.7%</b>
Jamais	<b>6.2%</b>
Sans opinion	<b>9.9%</b>
<b>Total</b>	<b>84.5%</b>

**65' Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant? (Midi)**

Toujours	<b>46.2%</b>
Très souvent	<b>12.6%</b>
Souvent	<b>10.3%</b>
Parfois	<b>4.6%</b>
Jamais	<b>2.6%</b>
Sans opinion	<b>8.5%</b>
<b>Total</b>	<b>84.9%</b>

**65'' Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant? (Soir)**

Toujours	<b>44.3%</b>
Très souvent	<b>10.9%</b>
Souvent	<b>10.3%</b>
Parfois	<b>7.4%</b>
Jamais	<b>3.2%</b>
Sans opinion	<b>9.3%</b>
<b>Total</b>	<b>85.2%</b>

**66. Avez-vous reçu les repas que vous aviez commandés?**

Toujours	<b>54.3%</b>
Très souvent	<b>9.2%</b>
Souvent	<b>4.4%</b>
Parfois	<b>3.4%</b>
Jamais	<b>3.0%</b>
Sans opinion	<b>11.2%</b>
<b>Total</b>	<b>85.5%</b>

**67. Est-ce que les plats chauds ont été servis à la bonne température? Ils étaient...**

Trop chauds	<b>2.3%</b>
A la bonne température	<b>85.1%</b>
Trop froids	<b>6.0%</b>
<b>Total</b>	<b>93.5%</b>

68. Est-ce que les plats froids ont été servis à la bonne température? Ils étaient...

Trop chauds	0.4%
A la bonne température	83.4%
Trop froids	3.2%
<b>Total</b>	<b>87.0%</b>

69. Les repas servis ont-ils été à votre goût? (Matin)

Toujours	49.7%
Très souvent	13.9%
Souvent	12.2%
Parfois	7.9%
Jamais	2.6%
Sans opinion	4.7%
<b>Total</b>	<b>91.0%</b>

69' Les repas servis ont-ils été à votre goût? (Midi)

Toujours	38.3%
Très souvent	19.1%
Souvent	15.5%
Parfois	12.5%
Jamais	2.4%
Sans opinion	4.3%
<b>Total</b>	<b>92.1%</b>

69'' Les repas servis ont-ils été à votre goût? (Soir)

Toujours	36.8%
Très souvent	16.8%
Souvent	15.4%
Parfois	15.3%
Jamais	3.3%
Sans opinion	4.4%
<b>Total</b>	<b>92.0%</b>

70. Étiez-vous au régime pendant votre séjour à l'hôpital?

Non	67.5%
Oui, mais une partie du séjour seulement	13.2%
Oui, toute la durée du séjour	12.5%
Je ne sais pas	2.6%
<b>Total</b>	<b>95.7%</b>

71. Comment jugez-vous la propreté de votre chambre?

Totalement propre	83.1%
Propre en partie	13.5%
Pas du tout propre	0.6%
<b>Total</b>	<b>97.1%</b>

72. Comment jugez-vous la propreté de votre literie?

Totalement propre	88.0%
Propre en partie	8.9%
Pas du tout propre	0.4%
<b>Total</b>	<b>97.3%</b>

73. Comment jugez-vous la propreté des sanitaires (toilettes, lavabos, douches)?

Totalement propre	78.6%
Propre en partie	17.0%
Pas du tout propre	1.6%
<b>Total</b>	<b>97.3%</b>

74. Lorsque vous aviez besoin des sanitaires (toilettes, lavabos, douches), ils étaient...

Toujours disponibles	66.7%
Souvent disponibles	28.6%
Rarement disponibles	1.5%
<b>Total</b>	<b>96.8%</b>

75. Comment jugez-vous la température de votre chambre?

Trop chaude	18.5%
A la bonne température	75.5%
Trop froide	3.2%
<b>Total</b>	<b>97.1%</b>

76. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel de nettoyage de votre chambre?

Mauvaise	0.3%
Médiocre	3.3%
Bonne	36.7%
Très bonne	35.2%
Excellente	21.1%
<b>Total</b>	<b>96.6%</b>

77. Comment jugez-vous le mode d'emploi écrit du téléphone?

Totalement clair	32.4%
Clair en partie	15.8%
Pas du tout clair	2.4%
Je n'ai pas demandé de téléphone	44.3%
<b>Total</b>	<b>94.8%</b>

78. Globalement, comment avez-vous trouvé les aspects hôteliers (confort, repas, propreté,...) de votre séjour à l'hôpital?

Mauvais	0.3%
Médiocres	2.1%
Bons	34.9%
Très bons	41.4%
Excellents	18.1%
<b>Total</b>	<b>96.8%</b>

Le résultat de l'item 91 est volontairement omis (besoins de vérifications internes Esope).

93. Au cours des 6 derniers mois, combien de fois avez-vous été hospitalisé(e)?

Une fois	66.0%
Plus d'une fois	26.3%
<b>Total</b>	<b>92.3%</b>

94. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e)?

En permanence	2.6%
Une bonne partie du temps	8.4%
De temps en temps	35.1%
Rarement	23.8%
Jamais	25.6%
<b>Total</b>	<b>95.5%</b>

95. Par rapport au moment qui a précédé votre hospitalisation, comment trouvez-vous votre état de santé en ce moment?

Bien meilleur	25.8%
Plutôt meilleur	31.4%
A peu près pareil	28.1%
Plutôt moins bon	6.3%
Beaucoup moins bon	2.4%
<b>Total</b>	<b>94.0%</b>