

Consultation			Hopitaux de l'AP-HP			Hospitalisation +48h MCO*			
Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recommandation	Hôpital	Dept	Localisation	Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recommandation	Intention de revenir
80	79	86	Hôtel-Dieu	75	Paris 4	<i>Hopital non concerné</i>			
1052	80	86	St Louis	75	Paris 10	68	76	89	89
359	77	79	Lariboisière	75	Paris 10	71	69	74	77
380	77	79	St Antoine	75	Paris 12	49	74	83	85
881	77	84	Armand-Trousseau	75	Paris 12	78	76	83	85
2 253	76	82	Pitié-Salpêtrière	75	Paris 13	323	75	86	88
1 710	77	83	Cochin	75	Paris 14	127	75	83	85
892	78	86	Necker	75	Paris 15	102	80	90	90
908	80	87	Hôpital Européen Georges-Pompidou	75	Paris 15	241	76	87	90
149	76	77	Bichat	75	Paris 18	33	73	77	78
57	78	82	Robert-Debré	75	Paris 19	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
351	80	86	Tenon	75	Paris 20	33	72	76	85
256	77	82	Ambroise-Paré	92	Boulogne	41	69	76	79
140	79	83	Antoine-Beclère	92	Clamart	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
36	80	88	Beaujon	92	Clichy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			Louis Mourier	92	Colombes	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
190	82	89	Raymond-Poincaré	92	Garches	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
96	75	80	Avicenne	93	Bobigny	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
106	69	71	Jean-Verdier	93	Bondy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
692	74	82	Henri-Mondor	94	Créteil	58	73	83	85
436	77	82	Bicêtre	94	Le Kremlin-Bicetre	49	72	82	86
56	78	81	Paul-Brousse	94	Villejuif	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
<b>11 127</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>TOTAL APHP</b>			<b>1 359</b>	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>86</b>

**Source** : patients ayant un email, invités à donner leur avis suite à une consultation ou une hospitalisation avec un questionnaire disponible sur une plateforme électronique externe à l'APHP. Questionnaire e-Satis de la HAS pour l'Hospitalisation +48h MCO (\*Médecine Chirurgie Obstétrique). Les réponses sont anonymisées.

La satisfaction est exprimée en score dont le niveau varie entre 0 et 100. A chaque question le patient doit faire un choix entre 5 réponses (mauvais, faible, moyen, bon et excellent). Chaque réponse ayant une valeur (0, 25, 50, 75 et 100) le score d'une question correspond à la moyenne des valeurs des réponses données par l'ensemble des répondants.

Un score de satisfaction est bon lorsque son niveau se situe entre 70 et 79, très bon entre 80 et 89 et excellent à partir de 90.