

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
87	80	81	Hôtel-Dieu	75	Paris 4	<i>Hopital non concerné</i>			
680	79	83	St Louis	75	Paris 10	70	69	79	81
317	76	79	Lariboisière	75	Paris 10	61	68	78	82
294	80	82	St Antoine	75	Paris 12	43	72	83	87
455	77	83	Armand-Trousseau	75	Paris 12	67	77	84	88
1 611	77	83	Pitié-Salpêtrière	75	Paris 13	234	70	83	85
1 539	77	83	Cochin	75	Paris 14	164	78	89	89
1 080	77	86	Necker	75	Paris 15	132	78	88	91
618	81	87	Hôpital Européen Georges-Pompidou	75	Paris 15	248	77	87	90
172	73	75	Bichat	75	Paris 18	57	74	79	81
52	79	84	Robert-Debré	75	Paris 19	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
150	79	81	Tenon	75	Paris 20	41	70	78	84
245	77	81	Ambroise-Paré	92	Boulogne	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
181	78	82	Antoine-Beclère	92	Clamart	51	75	84	86
48	80	83	Beaujon	92	Clichy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
33	75	80	Louis Mourier	92	Colombes	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
171	82	90	Raymond-Poincaré	92	Garches	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
113	76	79	Avicenne	93	Bobigny	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
97	73	75	Jean-Verdier	93	Bondy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
487	77	83	Henri-Mondor	94	Créteil	53	70	82	82
361	76	83	Bicêtre	94	Le Kremlin-Bicetre	48	70	79	81
92	79	87	Paul-Brousse	94	Villejuif	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>			
<b>8 960</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>TOTAL APHP</b>			<b>1 367</b>	<b>74</b>	<b>83</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.