

## Satisfaction et Recommandation des Patients à l'AP-HP

## Scores sur période annuelle : janvier à décembre 2019

Consultation		
Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recom mandation
298	74	81
2 193	78	86
1 699	77	82
1 323	79	86
1 408	78	84
5 418	78	85
4 555	78	85
3 578	77	86
2 196	81	88
1 053	76	80
321	75	84
791	77	83
1 263	77	84
735	80	84
671	78	85
273	75	82
693	81	87
552	73	79
413	77	77
2 921	79	85
1 699	78	83
432	82	89
<b>35 242</b>	<b>78</b>	<b>85</b>

Hopitaux de l'AP-HP		
Hôpital	Dept	Localisation
Hôtel-Dieu	75	Paris 4
St Louis	75	Paris 10
Lariboisière	75	Paris 10
St Antoine	75	Paris 12
Armand-Trousseau	75	Paris 12
Pitié-Salpêtrière	75	Paris 13
Cochin	75	Paris 14
Necker	75	Paris 15
Hôpital Européen Georges-Pompidou	75	Paris 15
Bichat	75	Paris 18
Robert-Debré	75	Paris 19
Tenon	75	Paris 20
Ambroise-Paré	92	Boulogne
Antoine-Beclère	92	Clamart
Beaujon	92	Clichy
Louis Mourier	92	Colombes
Raymond-Poincaré	92	Garches
Avicenne	93	Bobigny
Jean-Verdier	93	Bondy
Henri-Mondor	94	Créteil
Bicêtre	94	Le Kremlin-Bicetre
Paul-Brousse	94	Villejuif
<b>TOTAL APHP</b>		

Hospitalisation +48h MCO		
Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recom mandation
<i>Hopital non concerné</i>		
1 663	73	84
1 572	69	74
1 107	70	79
1 802	76	84
5 565	74	85
4 822	78	87
3 031	78	89
1 135	76	86
1 412	69	75
345	72	80
1 382	73	80
863	71	79
1 653	74	81
799	68	77
673	74	81
347	71	81
533	68	74
276	65	66
1 922	71	82
2 025	71	80
293	74	87
<b>33 368</b>	<b>74</b>	<b>83</b>

Chirurgie Ambulatoire		
Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recom mandation
<i>Hopital non concerné</i>		
727	78	88
418	76	84
772	81	89
390	76	86
1 418	82	92
2 118	79	89
625	81	92
338	80	90
318	77	84
129	76	86
366	76	83
1 057	79	89
392	79	86
278	73	82
80	77	85
65	79	89
198	73	80
278	76	80
661	78	88
589	78	87
119	79	89
<b>11 336</b>	<b>79</b>	<b>88</b>

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

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.

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.