

## Satisfaction des Patients à l' AP-HP

## Scores du 1er trimestre 2018

Consultation			Hopitaux de l'AP-HP			Hospitalisation +48h MCO*		
Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recommandation	Hôpital	Dept	Localisation	Nbre Répondants	Satisfaction Globale	Recommandation
115	<b>78</b>	78	Hôtel-Dieu	75	Paris 4	<i>Hopital non concerné</i>		
774	<b>79</b>	83	Saint-Louis	75	Paris 10	62	<b>68</b>	78
491	<b>78</b>	79	Lariboisière	75	Paris 10	66	<b>67</b>	70
385	<b>81</b>	83	St Antoine	75	Paris 12	35	<b>66</b>	80
680	<b>77</b>	80	Armand-Trousseau	75	Paris 12	60	<b>77</b>	87
1 948	<b>80</b>	84	Pitié-Salpêtrière	75	Paris 13	251	<b>73</b>	84
1 969	<b>79</b>	83	Cochin	75	Paris 14	236	<b>78</b>	86
1 489	<b>78</b>	85	Necker	75	Paris 15	149	<b>79</b>	91
945	<b>83</b>	87	Hôpital Européen Georges-Pompidou	75	Paris 15	286	<b>75</b>	86
276	<b>80</b>	79	Bichat	75	Paris 18	32	<b>73</b>	79
195	<b>76</b>	79	Robert-Debré	75	Paris 19	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
262	<b>79</b>	81	Tenon	75	Paris 20	47	<b>75</b>	80
456	<b>80</b>	83	Ambroise-Paré	92	Boulogne	31	<b>77</b>	78
200	<b>78</b>	79	Antoine-Beclère	92	Clamart	54	<b>74</b>	84
133	<b>79</b>	83	Beaujon	92	Clichy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
92	<b>76</b>	78	Louis Mourier	92	Colombes	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
252	<b>83</b>	85	Raymond-Poincaré	92	Garches	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
199	<b>79</b>	81	Avicenne	93	Bobigny	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
171	<b>79</b>	76	Jean-Verdier	93	Bondy	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
716	<b>79</b>	83	Henri-Mondor	94	Créteil	73	<b>72</b>	83
625	<b>80</b>	82	Bicêtre	94	Le Kremlin-Bicetre	90	<b>72</b>	82
143	<b>85</b>	88	Paul-Brousse	94	Villejuif	<i>Nombre de répondants insuffisant</i>		
<b>12 648</b>	<b>80</b>	<b>83</b>	<b>TOTAL AP-HP</b>			<b>1 576</b>	<b>74</b>	<b>84</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.