

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISATION ENQUÊTE E-SATIS 2021



Dans le cadre de la Certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé, l'étude de la satisfaction des usagers et le dispositif qui vise leur écoute sont des éléments essentiels de tout système de management de la qualité.

L'analyse de la satisfaction des patients par l'intermédiaire des questionnaires de satisfaction permet d'évaluer la perception des patients en termes de gain de santé et de satisfaction attendue quant à la qualité et la sécurité des soins.

Les résultats de l'expérience et de la satisfaction des patients participent à l'objectivation de la qualité du service rendu aux patients. Ces données, analysées en équipe, enrichissent la démarche d'amélioration continue de la qualité des prises en charge.

Le recueil et l'expression du point de vue du patient participent à la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement et contribuent à rendre le patient acteur de ses soins.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement participe à la démarche nationale de mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés « e-Satis ». Vous trouverez ci-dessous, les résultats de cette enquête (questionnaires adressés par la Haute Autorité de Santé aux patients ayant communiqué leur adresse mail lors de leur admission). Les résultats complets de cette enquête sont consultables sur le site « has-sante.fr ».

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS DES SERVICES D'HOSPITALISATION

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 130785678



Classe B

Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

| Dimension | Votre établissements de santé (ES) | Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National) |
|--|------------------------------------|--|
| Avant hospitalisation | 82.9 /100 | 81.6/100 |
| Accueil | 81.77 /100 | 81.2/100 |
| Prise en charge pendant l'hospitalisation | 85.25 /100 | 84.5 /100 |
| Chambre et repas / collations | 70.85 /100 | 73.5 /100 |
| Organisation de la sortie et retour à domicile | 71.06 /100 | 70.8 /100 |

Résultats nationaux CA

| Classement | Nombre d'établissements de santé (ES) | Pourcentage |
|---|---------------------------------------|--------------|
| Classe A : >= à 79.7 | 235 ES | 28% |
| Classe B : >= à 76,5 et < à 79,7 | 391 ES | 46.5 % |
| Classe C : >= à 73,1 et < à 76,5 | 175 ES | 20.8 % |
| Classe D : < à 73,1 | 39 ES | 4.6 % |
| Total | 840 ES | 100 % |

| | |
|---|-------|
| Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement) | 63 ES |
| Non répondant | 30 ES |