

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 « scopesante.fr ».

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS DES SERVICES D'HOSPITALISATION

Etablissement 830100103

Classe B



Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National)
Accueil	76.74 /100	71.5 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	82.2 /100	80.9 /100
Prise en charge par les infirmiers/aidés-soignants	83.31 /100	81.7 /100
Repas	65.67 /100	59.2 /100
Chambre	74.17 /100	73.8 /100
Organisation de la sortie	68.02 /100	64.3 /100

Résultats nationaux

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Classe A : ≥ 77.3	126 ES	14.4 %
Classe B : ≥ 74 et < 77.3	261 ES	29.7 %
Classe C : ≥ 70.7 et < 74	341 ES	38.8 %
Classe D : < 70.7	150 ES	17.1 %
Total	878 ES	100 %

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement)	262 ES
Non répondant	28 ES