

# 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 de 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 de la HAS.

## EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS DES SERVICES D'HOSPITALISATION

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 130781867



Classe A

Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National)
Accueil	79.15 /100	71.5 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	86.29 /100	80.9 /100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	84.87 /100	81.7 /100
Repas	66.23 /100	59.2 /100
Chambre	82.22 /100	73.8 /100
Organisation de la sortie	71.26 /100	64.3 /100

Résultats nationaux

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
<b>Classe A : &gt;= à 77.3</b>	126 ES	14.4 %
<b>Classe B : &gt;= à 74 et &lt; à 77.3</b>	261 ES	29.7 %
<b>Classe C : &gt;= à 70.7 et &lt; à 74</b>	341 ES	38.8 %
<b>Classe D : &lt; à 70.7</b>	150 ES	17.1 %
<b>Total</b>	<b>878 ES</b>	<b>100 %</b>

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