

# EXPERIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISATION ENQUETE E-SATIS 2023



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 [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

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

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 830100103

Classe B

76.73

Notes ajustées de satisfaction des patients.

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements classés
Accueil	77.54 /100	74.2 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens/sages-femmes	82.12 /100	81.9 /100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82.24 /100	82.2 /100
Repas	65.71 /100	60.1 /100
Chambre	74.79 /100	73.9 /100
Organisation de la sortie	69.19 /100	65.3 /100

Résultats nationaux 48h

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
<b>Classe A : &gt;= à 77.3</b>	198 ES	21.8 %
<b>Classe B : &gt;= à 74 et &lt; à 77.3</b>	349 ES	38.4 %
<b>Classe C : &gt;= à 70.7 et &lt; à 74</b>	279 ES	30.7 %
<b>Classe D : &lt; à 70.7</b>	84 ES	9.2 %
<b>Total</b>	<b>910 ES</b>	<b>100 %</b>

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement)	213 ES
<b>Non répondant</b>	6 ES
<b>Non validés</b>	54 ES