

# EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS CHIRURGIE AMBULATOIRE 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 DE L'UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Etablissement 830100434

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	83.16 /100	81.6/100
Accueil	79.03 /100	81.2/100
Prise en charge pendant l'hospitalisation	84.08 /100	84.5 /100
Chambre et repas / collations	74.27 /100	73.5 /100
Organisation de la sortie et retour à domicile	71.21 /100	70.8 /100

Résultats nationaux CA

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Classe A : $\geq$ à 79,7	235 ES	28%
Classe B : $\geq$ à 76,5 et $<$ à 79,7	391 ES	46.5 %
Classe C : $\geq$ 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