

EXPERIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISATION ENQUETE E-SATIS DU 01/01/2024 AU 31/12/2024



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

EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS DES SERVICES D'HOSPITALISATION

Scores bruts et taux de recommandation

Score global



↑ 76,4/100

lors de la dernière campagne clôturée

Accueil



↓ 77,2/100

lors de la dernière campagne clôturée

Prise en charge



↑ 83,5/100

lors de la dernière campagne clôturée

Prestation hôtelière



↓ 71,4/100

lors de la dernière campagne clôturée

Sortie



↑ 65,9/100

lors de la dernière campagne clôturée

Taux de recommandation



↑ 54,2 %

des patients hospitalisés recommanderaient certainement votre établissement.

53,7 % lors de la dernière campagne clôturée

Données descriptives sur l'enquête et les patients répondants

Nombre de mails envoyés

1499 mails envoyés



Taux de retour

20,1 % des patients contactés ont répondu



Nombre de réponses

301 réponses

301 exploitables (100 %)

0 non-exploitable (0 %)