

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

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

### Scores bruts et taux de recommandation

#### Score global



↓ 76,2/100  
lors de la dernière campagne clôturée

#### Accueil



↓ 79/100  
lors de la dernière campagne clôturée

#### Prise en charge



↓ 82,7/100  
lors de la dernière campagne clôturée

#### Prestation hôtelière



↑ 71,1/100  
lors de la dernière campagne clôturée

#### Sortie



↓ 65,1/100  
lors de la dernière campagne clôturée

#### Taux de recommandation



↑ 56,1 %  
des patients hospitalisés recommanderaient certainement votre établissement.  
53,1 % lors de la dernière campagne clôturée

### Données descriptives sur l'enquête et les patients répondants

#### Nombre de mails envoyés

455 mails envoyés



#### Taux de retour

23,5 % des patients contactés ont répondu



#### Nombre de réponses

107 réponses

107 exploitables (100 %)  
0 non-exploitable (0 %)

