

# EXPÉRIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISATION ENQUÊTE E-SATIS 2020



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 DES SERVICES D'HOSPITALISATION

**Classe A**

**75%**  
Pourcentage des patients hospitalisés qui recommanderaient certainement cet établissement

### Note globale des patients hospitalisés

**80/100**

Accueil	79/100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	87/100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	85/100
Repas	71/100
Chambre	77/100
Organisation de la sortie	74/100

### Résultats nationaux

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
<b>Classe A : &gt;= à 77.3</b>	143 ES	17 %
<b>Classe B : &gt;= à 74 et &lt; à 77.3</b>	252 ES	30 %
<b>Classe C : &gt;= à 70.7 et &lt; à 74</b>	323 ES	39 %
<b>Classe D : &lt; à 70.7</b>	118 ES	14 %
<b>Total</b>	<b>836 ES</b>	<b>100 %</b>

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement) ou données indisponibles 312 ES

### Légende

Note ajustée de satisfaction globale et détail de chaque dimension

La note ajustée de satisfaction globale calculée (et chaque dimension) est exprimée sur 100. Cette note n'est pas un pourcentage de patients satisfaits ou très satisfaits. Plus la note est élevée, plus la satisfaction des patients hospitalisés est élevée pour l'établissement.

Pour la note ajustée de satisfaction globale, le résultat est présenté avec une couleur qui correspond au classement de votre établissement. Il y a 4 classes :

- Le rond qui entoure la note est **vert foncé** : vous avez obtenu une note ajustée de satisfaction globale qui correspond à la classe A (la plus élevée)
- Le rond qui entoure la note est **vert clair** : vous avez obtenu une note ajustée de satisfaction globale qui correspond à la classe B.
- Le rond qui entoure la note est **jaune** : vous avez obtenu une note ajustée de satisfaction globale qui correspond à la classe C.
- Le rond qui entoure la note est **orange** : vous avez obtenu une note ajustée de satisfaction globale qui correspond à la classe D (la moins élevée).

Les établissements qui n'ont pas participé OU qui ont participé mais qui n'ont pas obtenu le minimum de 30 questionnaires exploitables ont un affichage « **Données insuffisantes - Indisponibles / DI** », dans un rond de couleur **grise**.

La campagne nationale e-Satis 2020 s'est déroulée en partie dans le contexte de la crise sanitaire. La HAS a pris en considération l'impact de la situation sanitaire sur les établissements de santé à la fois dans le pilotage de la campagne nationale, mais aussi dans l'analyse des résultats qui en découle :

- La participation des établissements étant volontaire, aucun établissement n'est considéré, ni comptabilisé, comme établissement « non-répondant » au dispositif (habituellement avec un affichage « Non-répondant » dans un rond rouge).
- Le contrôle qualité sur la participation des établissements n'étant pas appliqué, aucun établissement n'est considéré ni comptabilisé comme établissement « non validé » (habituellement avec un affichage « Non Validé » dans un rond rouge).

Evolution de la classe entre deux campagnes :

Le classement des établissements est conservé, mais aucune conclusion n'est présentée sur l'évolution des résultats entre la campagne nationale 2019 et la campagne nationale 2020. En effet, l'analyse d'impact ayant montré un impact sur les scores obtenus pendant la crise, il n'est pas pertinent d'établir des conclusions sur une évolution du classement entre 2019 et 2020, les établissements ayant été mobilisés de façon inégale pour la gestion de la crise sanitaire.