

# EXPERIENCE ET SATISFACTION DES PATIENTS UNITE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE 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 DE L'UNITÉ DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 830100475

Classe A



Notes ajustées de satisfaction des patients.

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements classés
Avant hospitalisation	85.91 /100	82.7/100
Accueil	82.98 /100	82.2/100
Prise en charge pendant l'hospitalisation	86.62 /100	85.3 /100
Chambre et repas / collations	73.57 /100	74.1 /100
Organisation de la sortie et retour à domicile	71.17 /100	72.5 /100

Evolution de la classe entre l'année précédente et cette année :

Evolution	↗
-----------	---

Résultats nationaux CA

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
<b>Classe A : &gt;= à 79.7</b>	403 ES	46.8%
<b>Classe B : &gt;= à 76,5 et &lt; à 79,7</b>	328 ES	38.1 %
<b>Classe C : &gt;= à 73,1 et &lt; à 76,5</b>	106 ES	12.3 %
<b>Classe D : &lt; à 73,1</b>	24 ES	2.8 %
<b>Total</b>	<b>861 ES</b>	<b>100 %</b>

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement)	29 ES
<b>Non répondant</b>	7 ES
<b>Non validés</b>	22 ES