

Fiche descriptive de l'indicateur de qualité et de sécurité des soins (IQSS)

« Enquête de satisfaction des patients hospitalisés + 48h » en MCO

(e-SATIS MCO 48h)

Définition	La Haute Autorité de Santé réalise le recueil de l'indicateur « e-Satis » depuis septembre 2015 afin de mesurer en continu, de manière fiable et contrôlée, l'expérience et la satisfaction des patients hospitalisés.																																																			
Justification	Ce score est publié sur le site de l'HAS et permet : <ul style="list-style-type: none"> • À chaque Français de connaître le niveau de satisfaction obtenu par chaque établissement et de comparer les établissements de santé entre eux ; • Aux établissements de santé de connaître l'avis de leurs patients et de s'améliorer. 																																																			
Diffusion publique	oui																																																			
Type d'indicateur	Score agrégé																																																			
Echantillon	Tout patient possédant une adresse de messagerie et ayant été hospitalisé plus de 2 nuit dans notre établissement.																																																			
Résultats	<p>Taux de participation : 39.8%</p> <p>Diffusion publique pour 2021 : 76.5/100 (Classe B)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Indicateurs e-SATIS Publiés publiquement</th> <th>Score 2019</th> <th>Score 2020</th> <th>Score 2021</th> <th>Tendance Pasteur</th> <th>Score National 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfaction globale</td> <td>75.96</td> <td>76.33</td> <td>76.46</td> <td>→</td> <td>73.3</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de l'accueil</td> <td>76.66</td> <td>75.39</td> <td>73.52</td> <td>↘</td> <td>71.5</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de la prise en charge par les praticiens</td> <td>82.05</td> <td>83.16</td> <td>82.5</td> <td>↘</td> <td>80.9</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de la prise en charge par les IDE / AS</td> <td>82</td> <td>83.07</td> <td>83.35</td> <td>→</td> <td>81.7</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de la chambre</td> <td>76.68</td> <td>78.19</td> <td>80.01</td> <td>↗</td> <td>73.8</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction des repas</td> <td>70.98</td> <td>70.94</td> <td>73.05</td> <td>↗</td> <td>59.2</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de l'organisation de la sortie</td> <td>62.84</td> <td>63.42</td> <td>63.6</td> <td>→</td> <td>64.3</td> </tr> </tbody> </table> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90; padding: 2px;">Satisfaisant</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700; padding: 2px;">Neutre</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000; padding: 2px;">Insatisfaisant</td> </tr> </table>	Indicateurs e-SATIS Publiés publiquement	Score 2019	Score 2020	Score 2021	Tendance Pasteur	Score National 2021	Satisfaction globale	75.96	76.33	76.46	→	73.3	Satisfaction de l'accueil	76.66	75.39	73.52	↘	71.5	Satisfaction de la prise en charge par les praticiens	82.05	83.16	82.5	↘	80.9	Satisfaction de la prise en charge par les IDE / AS	82	83.07	83.35	→	81.7	Satisfaction de la chambre	76.68	78.19	80.01	↗	73.8	Satisfaction des repas	70.98	70.94	73.05	↗	59.2	Satisfaction de l'organisation de la sortie	62.84	63.42	63.6	→	64.3	Satisfaisant	Neutre	Insatisfaisant
Indicateurs e-SATIS Publiés publiquement	Score 2019	Score 2020	Score 2021	Tendance Pasteur	Score National 2021																																															
Satisfaction globale	75.96	76.33	76.46	→	73.3																																															
Satisfaction de l'accueil	76.66	75.39	73.52	↘	71.5																																															
Satisfaction de la prise en charge par les praticiens	82.05	83.16	82.5	↘	80.9																																															
Satisfaction de la prise en charge par les IDE / AS	82	83.07	83.35	→	81.7																																															
Satisfaction de la chambre	76.68	78.19	80.01	↗	73.8																																															
Satisfaction des repas	70.98	70.94	73.05	↗	59.2																																															
Satisfaction de l'organisation de la sortie	62.84	63.42	63.6	→	64.3																																															
Satisfaisant																																																				
Neutre																																																				
Insatisfaisant																																																				
Mode d'évaluation de l'indicateur	Un questionnaire sécurisé et anonymisé est envoyé par courrier électronique aux patients hospitalisés dans tous les établissements MCO de France. Puis, pour toute hospitalisation d'au moins 48h , le patient reçoit par courriel deux semaines après sa sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé.																																																			