

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

**« Enquête de satisfaction des patients
 pris en charge en chirurgie ambulatoire »
 (e-SATIS CA)**

Définition	La Haute Autorité de Santé réalise le recueil de l'indicateur « e-Satis » depuis mai 2018 afin de mesurer en continu, de manière fiable et contrôlée, l'expérience et la satisfaction des patients pris en charge en chirurgie ambulatoire.																																										
Justification	<p>Ce score est publié sur le site de l'HAS et permet :</p> <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 annuellement																																										
Type d'indicateur	<p>Score agrégé</p> <p><i>(La classe A correspond à la meilleure classe en termes de satisfaction et la classe D la moins bonne)</i></p> <p>Le questionnaire comprend 62 questions de mesure de la satisfaction et de l'expérience explorant les étapes suivantes du parcours du patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation avant hospitalisation • Accueil du patient • Prise en charge médicale et paramédicale du patient • Chambre & collation • Organisation de la sortie & retour au domicile 																																										
Echantillon	Tout patient possédant une adresse de messagerie et ayant été pris en charge en chirurgie ambulatoire dans notre établissement.																																										
Résultats	<p>Taux de participation : 36.4%</p> <p>Diffusion publique pour 2021 : 80.2/100 (Classe A)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>E-Satis chirurgie ambulatoire</th> <th>Pasteur 2019</th> <th>Pasteur 2020</th> <th>Pasteur 2021</th> <th>Tendance Pasteur</th> <th>NATIONAL 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfaction globale</td> <td>78,94</td> <td>79.23</td> <td>80.18</td> <td>↗</td> <td>77.7</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction Avant l'hospitalisation</td> <td>79,95</td> <td>80.07</td> <td>82.07</td> <td>↗</td> <td>81.6</td> </tr> <tr> <td>Accueil le jour de l'hospitalisation</td> <td>83,06</td> <td>83.12</td> <td>82.7</td> <td>→</td> <td>81.2</td> </tr> <tr> <td>Chambre et repas / collation</td> <td>77,85</td> <td>78.01</td> <td>77.25</td> <td>↘</td> <td>73.5</td> </tr> <tr> <td>Satisfaction de la prise en charge</td> <td>84,89</td> <td>85.84</td> <td>85.68</td> <td>→</td> <td>84.5</td> </tr> <tr> <td>Organisation de la sortie et retour à domicile</td> <td>71,57</td> <td>71.23</td> <td>73.98</td> <td>↗</td> <td>70.8</td> </tr> </tbody> </table>	E-Satis chirurgie ambulatoire	Pasteur 2019	Pasteur 2020	Pasteur 2021	Tendance Pasteur	NATIONAL 2021	Satisfaction globale	78,94	79.23	80.18	↗	77.7	Satisfaction Avant l'hospitalisation	79,95	80.07	82.07	↗	81.6	Accueil le jour de l'hospitalisation	83,06	83.12	82.7	→	81.2	Chambre et repas / collation	77,85	78.01	77.25	↘	73.5	Satisfaction de la prise en charge	84,89	85.84	85.68	→	84.5	Organisation de la sortie et retour à domicile	71,57	71.23	73.98	↗	70.8
E-Satis chirurgie ambulatoire	Pasteur 2019	Pasteur 2020	Pasteur 2021	Tendance Pasteur	NATIONAL 2021																																						
Satisfaction globale	78,94	79.23	80.18	↗	77.7																																						
Satisfaction Avant l'hospitalisation	79,95	80.07	82.07	↗	81.6																																						
Accueil le jour de l'hospitalisation	83,06	83.12	82.7	→	81.2																																						
Chambre et repas / collation	77,85	78.01	77.25	↘	73.5																																						
Satisfaction de la prise en charge	84,89	85.84	85.68	→	84.5																																						
Organisation de la sortie et retour à domicile	71,57	71.23	73.98	↗	70.8																																						
Mode d'évaluation de l'indicateur	<p>Un questionnaire sécurisé et anonymisé est envoyé par courrier électronique aux patients dans tous les établissements MCO de France.</p> <p>Puis, pour toute chirurgie ambulatoire, le patient reçoit par courriel deux semaines après sa sortie, un lien vers un questionnaire de satisfaction sécurisé.</p>																																										