



SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS - ENQUÊTE E-SATIS 2022

Les patients ont répondu à l'enquête de satisfaction et expérience «E-satis» reçue par mail.
Ils ont donné leur avis... Voici les résultats.

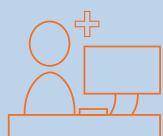
CAMPAGNE 2022

Hospitalisation de plus de 48h en médecine et chirurgie

Note globale de satisfaction :
79 %

Classe
A

16% des établissements classés A



Accueil

78 %

Moyenne
nationale
72 %



Prise en charge par
les médecins /
chirurgiens

84 %

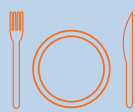
Moyenne
nationale
81 %



Prise en charge par
les infirmiers /
aides-soignants

86 %

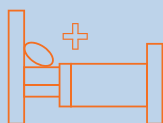
Moyenne
nationale
82 %



Repas

83 %

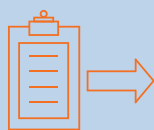
Moyenne
nationale
59,5 %



Chambre

75 %

Moyenne
nationale
73,5 %



Organisation
de la sortie

70 %

Moyenne
nationale
64,5 %

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.

Admission pour une chirurgie ambulatoire

Note globale de satisfaction :
84 %

Classe
A

33% des établissements classés A



Avant
l'hospitalisation

87 %

Moyenne
nationale
82 %



Accueil le jour
de la chirurgie

87 %

Moyenne
nationale
81,5 %



Prise en charge par
l'équipe soignante

89 %

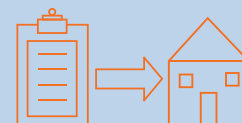
Moyenne
nationale
85 %



Chambre et
collation

78 %

Moyenne
nationale
74 %



Organisation de la
sortie et retour à
domicile

81 %

Moyenne
nationale
71 %

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.



INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

Année 2022 (sur les données 2021)

Nous vous présentons les Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS). Issus d'une démarche d'amélioration continue, coordonnée par la Haute Autorité de Santé, ils permettent d'évaluer la qualité et la sécurité des soins via des indicateurs de pratiques cliniques, de coordination de la prise en charge et de prévention des IAS (Infections Associées aux Soins). Cette démarche permet un suivi dans le temps et des comparaisons entre les établissements, facteurs d'amélioration de la qualité. Elle répond également à une demande d'information et de transparence des usagers. Cette communication par voie d'affichage est mise à jour tous les ans.

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

HAD (Hospitalisation à Domicile)

Evaluation du risque d'escarre **76%**

Prise en charge de la douleur **94,4 %**

MCO (Médecine et Chirurgie)

Prise en charge de la douleur **94 %**

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

MCO (Médecine et Chirurgie)

Qualité de la lettre de liaison* **17 %**

CA (Chirurgie ambulatoire)

Qualité de la lettre de liaison* **73 %**

* La lettre de liaison est remise aux patients à sa sortie et adressée au médecin. C'est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville.

PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

SHA (Indicateur de consommation de Solutions Hydro-Alcooliques) **91,7 %**

Cet indicateur est un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques.

Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact (global) **0 %**

Mesure de prévention essentielle dans la maîtrise de la transmission de certaines bactéries résistantes aux antibiotiques.

Mise en place de précautions complémentaires contact : **92,9 %**

Traçabilité de l'information du patient sur les pratiques de précautions complémentaires contact : **0 %**

Commentaire : L'établissement tient compte du risque infectieux dans un plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Un suivi régulier de la consommation des SHA, ainsi que des bonnes pratiques de précautions complémentaires contact est effectué par l'EOH (équipe opérationnelle d'hygiène).

Les résultats sont traduits sous forme d'une note sur 100 ainsi que d'un code couleur exprimant le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national.

(résultats consultables sur « Qualiscope » via le site www.has-sante.fr)