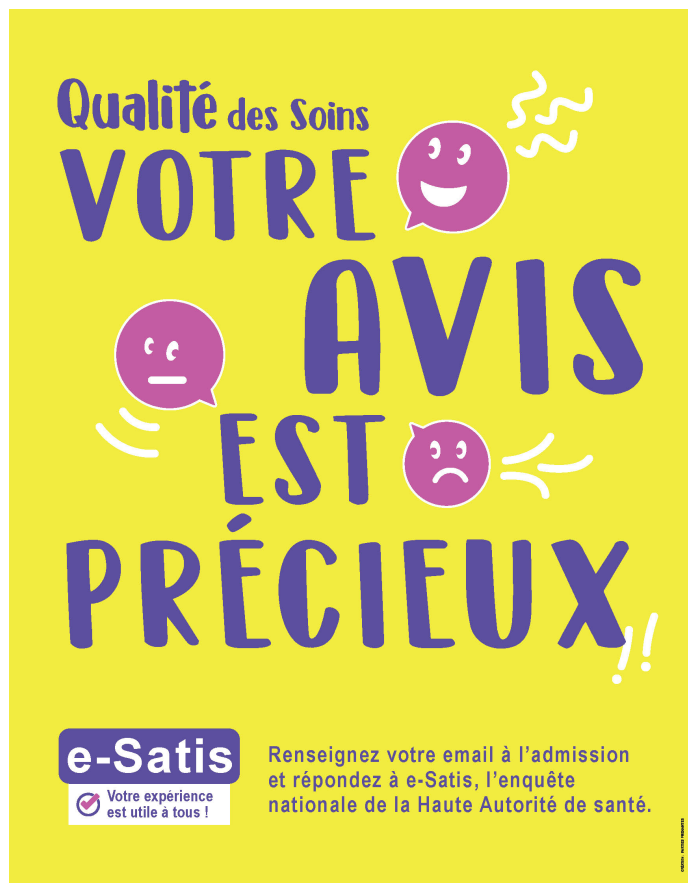


e-Satis 2021

CENTRE HOSPITALIER DE BLIGNY

Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés



e-Satis est le **dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients**, hospitalisés en **Courts séjours et Soins de Suite**. Les items évalués sont l'Accueil, la prise en charge, la chambre et les repas, la sortie de l'établissement.

Concrètement, **2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail**, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

Les **actions d'amélioration** sont intégrées au **programme d'actions** qualité pour mise en œuvre par les professionnels.

Les résultats présentés sur ce document sont les résultats calculés annuellement par la HAS.

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 910150028

Classe A



Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National)
Accueil	79.18 /100	71.5 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	84.2 /100	80.9 /100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	86.95 /100	81.7 /100
Repas	63.33 /100	59.2 /100
Chambre	82.03 /100	73.8 /100
Organisation de la sortie	70.42 /100	64.3 /100

Résultats nationaux

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Classe A : >= à 77.3	126 ES	14.4 %
Classe B : >= à 74 et < à 77.3	261 ES	29.7 %
Classe C : >= à 70.7 et < à 74	341 ES	38.8 %
Classe D : < à 70.7	150 ES	17.1 %
Total	878 ES	100 %

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement)	262 ES
Non répondant	28 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 répondu à l'obligation de participation à l'enquête nationale e-Satis ont un affichage « **Non-répondant** », dans un rond de couleur **Rouge**.

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

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement 910150028

Classe A



Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

Dimension	Votre établissements de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National)
Accueil	86.2 /100	80.1 /100
Prise en charge pendant l'hospitalisation	82.72 /100	77.4 /100
Lieu de vie	76.95 /100	72.5 /100
repas	70.98 /100	65.8 /100
Organisation de la sortie	72.53 /100	66.4 /100

Résultats nationaux CA

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Classe A : >= à 76.6	63 ES	29.2 %
Classe B : >= à 72.9 et < à 76.6	68 ES	31.5 %
Classe C : >= à 68.5 et < à 72.9	56 ES	25.9 %
Classe D : < à 68.5	29 ES	13.4 %
Total	216 ES	100 %

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement)	813 ES
Non répondant	50 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 répondu à l'obligation de participation à l'enquête nationale e-Satis ont un affichage « **Non-répondant** », dans un rond de couleur **Rouge**.

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

Défaut d'accessibilité :

- Nomination d'un référent handicap pour coordonner les actions pour la prise en charge des personnes vivant avec un handicap
- Améliorer l'accessibilité du bureau des entrées
- Améliorer la signalétique extérieure

Restauration :

- Suivi du prestataire par la direction
- Indicateurs de l'Enquête annuelle un jour donné au lit du patient
- Enquête interne spécifique un jour donné
- Horaires du dîner : en réflexion par la Direction

Transport :

- un seul prestataire lors des appels d'offres,

Relations avec les professionnels :

- Travail avec l'ensemble des équipes de Bligny sur les critères relatifs aux droits du patient
- Élaboration d'une charte de savoir-être / savoir-faire