

## Dispositif national de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés

## INDICATEURS

Pour vous informer sur la satisfaction des patients hospitalisés à la Clinique de Martigues

Le dispositif e-Satis mesure la satisfaction des patients hospitalisés. Il permet de recueillir, l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur parcours : l'accueil, la prise en charge dans le service, la chambre et les repas, la sortie de l'établissement.

La finalité de la mesure est de contribuer à améliorer la qualité de l'offre de soins

Indicateurs	Score 2016	Effectif 2016
<u>Satisfaction globale</u>	71.12%	28
Satisfaction de l'accueil	70.39%	28
Satisfaction de la prise en charge	79.28%	28
Satisfaction de la prise en charge par les médecins et chirurgiens	77.76%	28
Satisfaction de la prise en charge par les infirmier(e)s et aide(s) soignant(e)s	78.19%	28
Satisfaction de la chambre et des repas	65.42%	28
Satisfaction de la chambre	67.86%	28
Satisfaction des repas	60.27%	28
Satisfaction de l'organisation à la sortie	61.92%	28

Pour être intégré aux résultats comparatifs et avoir un score de satisfaction globale ajusté, il faut un **minimum de 30 questionnaires de patients** pouvant être inclus.

Pour qu'un questionnaire soit inclus, il est nécessaire que **plus de 50% des items aient une réponse valide** (c'est-à-dire sans la modalité « sans avis ») mais également que les items permettant à l'ajustement soient renseignés (QC00056 et QC00057).

Score de satisfaction globale ajusté : 2016

Données  
insuffisantes