



Satisfaction et expérience
des patients hospitalisés en **2019** (e-Satis)
Le groupe hospitalier **Pellegrin**
poursuit ses efforts

A quoi servent
ces **indicateurs** ?



Note globale de la satisfaction des patients
en hospitalisation +48h MCO

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

2019 : 73/100



→ Satisfaction comprise entre
74/100 et 70.7/100

➤ Résultats des 6 composantes de la note de satisfaction et de l'expérience des patients en hospitalisation +48h MCO

1 - Accueil

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

71/100

3 - Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les infirmier(e)s/aides soignant(e)s pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.

81/100

5 - Chambre

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

70/100

2 - Prise en charge par les médecins/chirurgiens

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients concernant la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis.

81/100

4 - Repas

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

54/100

6 - Organisation de la sortie

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

65/10

Note globale des patients hospitalisés + de 48h en MCO :

- A** la note de satisfaction est supérieure ou égale à 77.3/100
- B** la note de satisfaction est comprise entre 77.3/100 et 74/100
- C** la note de satisfaction est comprise entre 74/100 et 70.7/100
- D** la note de satisfaction est inférieure à 70.7/100

Direction Qualité et Gestion des Risques
01-2020 / CHU de Bordeaux

Source :

QUALHAS - Qualité des données contrôlée par l'ARS.