

# Enquête nationale de mesure de Satisfaction des patients 2019

## Chirurgie ambulatoire (E-Satis)



→ Echantillon de 340 patients  
→ Age moyen 35 - 54 ans

→ Enquête réalisée par mail  
→ D'octobre 2018 à novembre 2019

### CONDITIONS DE SEJOUR



OPINION GENERALE

76,3%



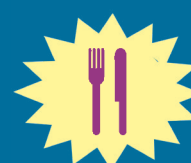
HOTELLERIE

- Propreté : 79%
- Confort : 76,6%



CONFIDENTIALITE/  
SECRET PROFESSIONNEL

97,4%



RESTAURATION

72,7%



IDENTIFICATION DES  
FONCTIONS

89,7%



RESPECT DE  
L'INTIMITE

92,3%



ACCUEIL DES  
SERVICES

95,2%



ACCUEIL  
ADMINISTRATIF

95,2%

### PRISE EN CHARGE



QUALITE DES SOINS

95,9%



DOULEUR

88,4%



ORGANISATION  
DE LA SORTIE

87,1%



SOUTIENT

- Avant hospitalisation : 96,3%
- Au bloc : 92,5%
- A la sortie: 87,3%



PREVENTION

93,9%



MEDICAMENT

85,8%



SUIVI DU PATIENT

89,2%



PRISE EN CHARGE

95,9%

# Enquête nationale de mesure de Satisfaction des patients 2019

## MCO (E-Satis)



→ Echantillon de 546 patients  
→ Age moyen 18 - 34 ans

→ Enquête réalisée par mail  
→ D'octobre 2018 à novembre 2019

### CONDITIONS DE SEJOUR



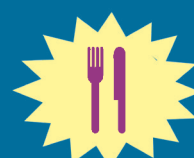
OPINION GENERALE  
70,43%



HOTELLERIE  
• Propreté : 87,9%  
• Calme : 81,1%  
• Confort : 83,5%



CONFIDENTIALITE/  
SECRET PROFESSIONNEL  
95,9%



RESTAURATION  
39,6%  
• Variété : 52,3%



IDENTIFICATION DES  
FONCTIONS  
73,1%



RESPECT DE  
L'INTIMITE  
85,4%



ACCUEIL DES  
SERVICES  
88,2%



ACCUEIL  
ADMINISTRATIF  
88,9%

### PRISE EN CHARGE



QUALITE DES SOINS  
91,9%



DOULEUR  
83,5%



ORGANISATION  
DE LA SORTIE  
69,6%



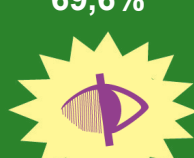
CLARTE EXPLICATIONS  
MEDICALES  
86,3%



PREVENTION  
90,8%



MEDICAMENT  
92,8%



SUIVI DU PATIENT  
84,2%



PARTICIPATION  
DU PATIENT AUX  
DECISIONS DE PRISE  
67,9%



PRISE EN CHARGE PAR LES  
MEDECINS CHIRURGIENS  
75,6%



PRISE EN CHARGE PAR LES  
INFIRMIERS/AIDES-SOIGNANTS  
79,6%