

## Résultats qualité et sécurité des soins

	<p>CENTRE HOSPITALIER ETIENNE CLEMENTEL</p> <p>63530 ENVAL</p> <p>Tel : 04 73 33 75 55</p> <p>Email : <a href="mailto:pe-rh@ch-clementel.fr">pe-rh@ch-clementel.fr</a></p>	<p>Centre hospitalier public (CH),</p> <p>Etablissement de rattachement : Direction commune avec le CHU de Clermont-Ferrand</p>
---	--	---

## Certification pour la qualité des soins

Version de la certification : référentiel 2021

Date de la décision de certification :



# Satisfaction et expérience des patients

## Séjours de plus de 48h en SSR

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

Note globale des patients hospitalisés :



non concerné (NC) données insuffisantes

Les données recueillies sont insuffisantes pour avoir des résultats significatifs. En effet cette évaluation nécessite le relevé des adresse mails des patients. Ils sont ensuite 15 jours après leur départ contactés pour remplir un questionnaire en ligne et ne sont pris en compte que les questionnaires totalement remplis.

A titre d'exemple pour les 4 premiers mois de l'année

97 e-mails ont été transmis à la plateforme nationale

83 questionnaire ont été envoyés aux patients

Nombre de questionnaires totalement remplis : 14 seulement soit un taux de 17%

Date des données : 2021

Fréquence de la mise à jour : tous les ans

Source : e-Satis

Légende : + ●●●● -

● non-répondant (NR) ● non concerné (NC) données insuffisantes (DI)

# Satisfaction et expérience des patients

## Séjours de plus de 48h en SSR

Cet indicateur mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés plus de 48h en SSR et ayant participé à l'enquête par questionnaire papier faite au départ du patient de l'établissement

CHEC					
1er T	2e T	3e T	4e T	2021	
87%	88%	90%	91%	89%	ACCUEIL
91%	89%	84%	90%	88%	VIE QUOTIDIENNE
76%	79%	79%	78%	78%	SOINS MEDICAUX
77%	68%	75%	71%	73%	ASPECTS PARAMEDICAUX
97%	83%	98%	83%	90%	SATISFACTION GLOBALE
77	50	66	95	288	Retour
26%	17%	24%	26%	23%	Taux de participation
294	292	278	372	1236	Nombre de Sorties

La certification pour la qualité et la sécurité des soins



Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins



e-Satis : la mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients

