

e-Satis MCO+48h 2020 - SYNERGIA LUBERON

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

Les résultats présentés sur cette page sont les résultats
calculés annuellement par la HAS et diffusés
publiquement sur le site Scope santé.

Note ajustée de satisfaction globale des patients

Etablissement

840000400



Classe B

Evolution de la classe entre l'année précédente et cette année :

Evolution	NA
-----------	----

Notes ajustées de satisfaction des patients. Détails :

Dimension	Votre établissement de santé (ES)	Note ajustée moyenne de l'ensemble des établissements (National)
Accueil	76.72 /100	73.2 /100
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	82.18 /100	80.9 /100
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	82.38 /100	81.8 /100
Repas	64.13 /100	59.6 /100
Chambre	71.32 /100	73.5 /100
Organisation de la sortie	68.8 /100	64.1 /100

Résultats nationaux CA

Classement	Nombre d'établissements de santé (ES)	Pourcentage
Classe A : >= à 77.3	143 ES	17 %
Classe B : >= à 74 et < à 77.3	252 ES	30 %
Classe C : >= à 70.7 et < à 74	323 ES	39 %
Classe D : < à 70.7	118 ES	14 %
Total	836 ES	100 %

Moins de 30 questionnaires exploitables (données insuffisantes pour intégrer le classement) ou données indisponibles

312 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 participé OU qui ont participé mais qui n'ont pas obtenu le minimum de 30 questionnaires exploitables ont un affichage "**Données insuffisantes - Indisponibles / DI**", dans un rond de couleur **grise**.

La campagne nationale e-Satis 2020 s'est déroulée en partie dans le contexte de la crise sanitaire. La HAS a pris en considération l'impact de la situation sanitaire sur les établissements de santé à la fois dans le pilotage de la campagne nationale, mais aussi dans l'analyse des résultats qui en découle:

- La participation des établissements étant volontaire, aucun établissement n'est considéré, ni comptabilisé, comme établissement "non-répondant" au dispositif (habituellement avec un affichage "Non-répondant" dans un **rond rouge**).
- Le contrôle qualité sur la participation des établissements n'étant pas appliqué, aucun établissement n'est considéré ni comptabilisé comme établissement « non validé » (habituellement avec un affichage "Non Validé" dans un **rond rouge**).

Evolution de la classe entre deux campagnes :

Le classement des établissements est conservé, mais aucune conclusion n'est présentée sur l'évolution des résultats entre la campagne nationale 2019 et la campagne nationale 2020. En effet, l'analyse d'impact ayant montré un impact sur les scores obtenus pendant la crise, il n'est pas pertinent d'établir des conclusions sur une évolution du classement entre 2019 et 2020, les établissements ayant été mobilisés de façon inégale pour la gestion de la crise sanitaire.