

Enquête de satisfaction des patients (e-Satis 2016)

Votre opinion nous intéresse

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, notre établissement participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis.

Nous avons besoin de votre e-mail

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité(e) par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.



**Nous vous remercions
pour votre participation**

Enquête de satisfaction des patients (e-Satis 2016)

Quels sont les objectifs de notre démarche ?

- > e-Satis est une **enquête nationale de satisfaction** copilotée par la **Haute Autorité de Santé** et le **Ministère chargé de la Santé**.
- > Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons **recueillir votre opinion sur votre hospitalisation**.
- > Il s'agit d'une **enquête en ligne** qui vous sera adressée par mail. Vos réponses sont importantes car elles permettront **d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes**.
- > Vous contribuerez également au calcul d'un **indicateur national** de la satisfaction des patients hospitalisés.
- > Cette enquête n'est pas obligatoire et **vous pouvez refuser à tout moment** de renseigner le questionnaire.

Concrètement, ce que cela signifie pour vous

- > **Deux semaines après votre sortie**, vous serez **invité(e) par mail** à donner votre point de vue sur **la qualité de votre prise en charge** via le questionnaire e-Satis en ligne.
- > Il vous suffira de **cliquer sur le lien** pour répondre au questionnaire de satisfaction. Participer à l'enquête via internet présente deux avantages:
 - 1.vous répondez quand vous voulez;
 - 2.vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.
- > Ce questionnaire est totalement **anonyme** et ne vous prendra que quelques minutes.
- > Le questionnaire comporte des questions précises concernant **votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie**.
- > Si vous rencontrez des difficultés de connexion, ou si vous souhaitez obtenir et/ou transmettre des renseignements complémentaires; dès septembre, un numéro vert sera mis gratuitement à votre disposition (depuis un poste fixe).
- > Si vous tentez de répondre à l'étude plus de 12 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire et serez redirigé vers une page explicative.