



# CENTRE HOSPITALIER AUNAY - BAYEUX

**NOTE D'INFORMATION  
RELATIVE à la SATISFACTION des USAGERS  
E-SATIS & ENQUÊTE INTERNE**

**Date : Service émetteur :**

### Diffusion :



DQGDR  54 52



Date : le 01/04/2025

## Ensemble des services de soins

## Information



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Les exigences pour répondre au **critère impératif 1.4-02 « La satisfaction et l'expérience du patient sont prises en compte »** sont les suivantes :

- Incitation des patients à participer aux différentes enquêtes e-Satis et enquête interne de satisfaction
  - Analyse par chaque service de ses propres résultats de satisfaction et verbatim e-Satis et enquête interne
  - Mise en place d'actions d'amélioration

**1/ Enquête externe e-Satis → Campagne nationale HAS (Période oct. 2023-oct.2024)**

Les résultats de cette enquête sont affichés dans les halls des structures. Pour rappel, sont concernés les séjours en ambulatoire, les séjours d'hospitalisation de +48h en MCO, les séjours au SMR Aunay et SMR Bayeux.

Le questionnaire e-Satis est transmis par le prestataire externe via un **email aux usagers** et a pour objectif de mesurer la satisfaction et l'expérience des patients.



Un grand bravo pour les résultats obtenus :

- Séjours en ambulatoire : 84.1 % de satisfaction → classe A
  - SMR Bayeux et Aunay : 75.8% de satisfaction → classe B
  - Séjours hospitalisation +48h (MCO) : 77% de satisfaction → Classe B

Nouvelle campagne qui a débuté en mars 2025 pour l'expérience des patients hospitalisés en psychiatrie à temps plein



## 2/ Enquête interne de la satisfaction des patients

L'affiche des résultats des enquêtes internes de la satisfaction sur l'année 2024 va vous être transmise par vaguemestre pour chaque service ayant participé et obtenu à minima 10 répondants. Cette affiche sera à placer à l'entrée de vos services. Pour les services ayant obtenu moins de 10 répondants, l'affichage n'est pas permis, toutefois les résultats seront transmis aux cadres pour analyse avec les équipes.

- Maintenir à tout prix ce centre de présence
  - Eduquer à son menu rôle en charge (apnée et professionnalisme)
  - Personne souriante à l'écoute
  - Rapport efficace, bon accueil
  - Personne très agréable et souriante
  - Médicaments très à l'écoute du patient
  - Très bonne prise en charge
  - Bonne prise en charge, racineur et professionnalisme
  - Une attitude professionnelle et saine face avec un enfant
  - Accès, pris en charge, rapport tout impeccable
  - Félicitation pour travail parfaitement fait

399 répondants - Résultats transmis sur la base du questionnaire de satisfaction

### 3/ Au total

Afin de répondre aux exigences de la HAS, les résultats des évaluations de la satisfaction et de l'expérience des patients e-Satis seront déclinés par unité et seront partagés semestriellement avec les équipes de soins. Un prochain affichage sera à prévoir courant octobre 2025 pour le semestre précédent (avril à septembre 2025).

L'analyse des enquêtes internes restera annuelle.

Directrice Qualité et Gestion des Risques

13 rue de Nesmond BP 18127 – 14401 Bayeux Cedex – Tél. 02 31 51 51 51 – Télécopie : 02 31 51 54 26