







# RÉSULTATS QUALITÉ

## INDICATEURS DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

### SATISFACTION ET EXPÉRIENCE DES PATIENTS HOSPITALISÉS (E-SATIS) – ANNÉE 2020

#### RÉSULTATS DES 6 COMPOSANTES DE LA NOTE DE SATISFACTION GLOBALE DES PATIENTS EN HOSPITALISATION + 48H MCO

	Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
	Accueil	Accueil	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'accueil des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	69/100	-
	Prise en charge par les médecins /chirurgiens	Prise en charge par les médecins/chirurgiens	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les médecins/chirurgiens pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	78/100	-
	Prise en charge par les infirmiers /aides-soignants	Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	Cet indicateur mesure la satisfaction de la prise en charge par les infirmiers/aides-soignants pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	79/100	-
	Repas	Repas	Cet indicateur mesure la satisfaction des repas pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	62/100	-
	Chambre	Chambre	Cet indicateur mesure la satisfaction concernant la qualité de l'hébergement pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	71/100	-
	Organisation de la sortie	Organisation de la sortie	Cet indicateur mesure la satisfaction de l'organisation de la sortie pour les patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie ou Obstétrique et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis	MCO	62/100	-

NR DI NC

NR : Non répondant – NV : Non validé – NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)



Groupe Hospitalier  
Artois-Ternois  
CENTRE HOSPITALIER D'ARRAS