

Depuis 2014, la **Haute Autorité de Santé** rend obligatoire (instruction n° DGOS/PF2/2014/74 du 07/03/2014), pour tous les établissements de santé exerçant une activité MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique), la réalisation d'une **enquête téléphonique** (par un institut de sondage) afin de mesurer le **niveau de satisfaction des patients hospitalisés**, appelée **I-SATIS**.

Les indicateurs obtenus seront publiés sur le site internet **HAS** (www.scopesante.fr) à partir du prochain recueil 2015, d'où l'absence de positionnement de l'établissement par rapport à un objectif national (fixé en 2015).

Mesure de satisfaction des patients hospitalisés

Année 2014

Source : **Qualitest_ATIH (institut de sondage/Clinique Brétéché_Groupe Vedici)**

Modalités du recueil :

- Questionnaire nationale (33 questions fermées)
- Période de recueil des consentements patients : du 21/04 au 21/05/14 (séjour > 2 nuitées)
- Réalisation de l'enquête téléphonique : Juin 2014

| Thèmes | Score par thème (note /100) | |
|---|---------------------------------------|--|
| | Résultats Clinique Brétéché | Résultats tous établissement* (privés ou publics) |
| Attitude du personnel médical et soignant | 94,82 | 92,43 |
| Prise en charge globale | 82,10 | 75,49 |
| Communication avec le personnel médical et soignant | 85,70 | 79,94 |
| Commodités de la chambre | 78,50 | 73,66 |
| Restauration | 57,64 | 53,88 |
| Information au patient et sortie | 70,93 | 62,22 |
| Score global établissement | 80,45 | 74,68 |

Résultats complémentaires (questions optionnelles) :

| Questions | Résultats Clinique Brétéché |
|---|----------------------------------|
| Opinion général sur votre séjour ? | 96,7% très satisfait - satisfait |
| Reviendriez-vous dans cet établissement ? | 92,3% certainement |
| Recommanderiez-vous cet établissement ? | 91,7% certainement |

Les résultats de la clinique Brétéché sont issus de l'interview de 122 patients ayant donné leur consentement.

*Référentiel institut de sondage Quali-test, calculé sur les résultats de 350 établissements publics ou privés.