

Conçus par le Ministère de la Santé, ils évaluent la dynamique des établissements sur 5 thèmes : satisfaction patient, qualité des prises en charge, qualité de la coordination des prises en charge, prévention des infections associées aux soins, Démarche de certification. Ils sont affichés sous forme de scores répartis en niveaux de qualité ou «classes» ; A étant le meilleur score atteignable.

Décembre 2025

SATISFACTION DES PATIENTS

Satisfaction des patients hospitalisés (E-SATIS MCO)

Mesure la satisfaction globale des patients hospitalisés plus de 48h en Médecine, Chirurgie et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis (questionnaire de satisfaction en ligne).



- ✖ LA QUALITE DE L'ACCUEIL : **78.38%**
- ✖ LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE PAR LES MEDECINS/CHIRURGIENS : **83.97%**
- ✖ LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE PAR LES INFIRMIERS/AIDES-SOIGNANTS : **84.91%**
- ✖ LA QUALITE DES REPAS : **66.27%**
- ✖ LA QUALITE DE L'HEBERGEMENT : **80.17%**
- ✖ LA QUALITE DE L'ORGANISATION DE LA SORTIE : **64.5%**

77,8%

Classe A

Evolution ↗

Satisfaction des patients pris en charge en ambulatoire (E-SATIS AMBU)

Mesure la satisfaction globale des patients admis pour une chirurgie ambulatoire et ayant participé à l'enquête nationale e-Satis



- 👍 LA QUALITE DE L'ORGANISATION AVANT L'HOSPITALISATION : **82.78%**
- 👍 LA QUALITE DE L'ACCUEIL LE JOUR DE LA CHIRURGIE : **81.95%**
- 👍 LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE : **85.71%**
- 👍 LA QUALITE DE LA CHAMBRE ET DE LA COLLATION : **76,29%**
- 👍 LA QUALITE DE L'ORGANISATION DE LA SORTIE ET DU RETOUR A DOMICILE : **73.46%**

79.9%

Classe A

Evolution =

QUALITE DES PRISES EN CHARGE CLINIQUE

Evaluation et prise en charge de la douleur **HOSPITALISES**

100% -> A

Evaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention **AMBU**

88% -> B

Anticipation prise en charge de la douleur **AMBU**

61% -> C

Evaluation du patient à la sortie de la structure **AMBU**

86% -> B

Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3 **AMBU**

82% -> B

COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

Qualité de la Lettre de liaison à la sortie

Evalue si la lettre de sortie contient les informations nécessaires pour assurer la continuité des soins du patient après sa sortie et si elle est produite et remise au patient le jour de la sortie

Hospitalisation
84% Classe B

Ambulatoire
75% Classe C



PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Hygiène des mains

Mesure l'utilisation des solutions hydro-alcooliques par les professionnels



112%

Classe A

Evolution ↗

1. DEMARCHE DE CERTIFICATION (DEC 2022)

Niveau de Certification

Il est décidé par la Haute Autorité de Santé, à l'issue d'une évaluation externe. Il donne une appréciation globale du niveau de qualité de l'établissement



Établissement certifié avec mention