



MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES,
DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES



**Polyclinique
de Kério**

e-Satis 2015

Enquête de satisfaction des patients hospitalisés

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.

Dans le cadre de cette enquête, vous serez invités **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 !



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 ?

- **2 semaines après votre sortie**, vous serez **invités 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.