

## Indicateurs QUALITE du dossier patient

### Qualité de la lettre de liaison en hospitalisation (QLS)

Ce courrier garantit la continuité des soins après le séjour. Cet indicateur mesure le % de courriers de fin d'hospitalisation qui ont été adressés, le jour de la sortie, au médecin traitant qui prend en charge le patient ainsi que la qualité des informations transmises.

73% →  
**Classe B**

Moyenne nationale 66%

### Qualité de la lettre en ambulatoire (QLS)

Ce courrier garantit la continuité des soins après le séjour. Cet indicateur mesure le % de courriers de fin d'hospitalisation qui ont été adressés, le jour de la sortie, au médecin traitant qui prend en charge le patient ainsi que la qualité des informations transmises.

92% →  
**Classe B**

Moyenne nationale 68%

### Prise en charge de la douleur

Cet indicateur mesure le % de dossiers qui comportent des informations écrites sur l'évaluation de la douleur du patient. Le traitement sera ainsi adapté pour pallier la douleur du patient.

100% →  
**Classe A**

Moyenne nationale 89%



### Certification HAS

La Polyclinique de Kério est certifiée par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette décision distingue le haut niveau de qualité et de sécurité des soins dispensés dans l'établissement. Elle récompense la mobilisation et l'engagement des équipes au service des patients pris en charge.

## Indicateurs SATISFACTION des patients 2025

E-satis  
Satisfaction globale des patients  
MCO + 48H

80.01 %  
**Classe A**

Moyenne nationale 75.2 %

E-satis  
Satisfaction globale des patients  
Ambulatoire

78.65 %  
**Classe B**

Moyenne nationale 80.1 %

Questionnaires de satisfaction  
Hospitalisation  
(Satisfaction globale)

100%

Questionnaires de satisfaction  
CSNP  
(Satisfaction globale)

100%

Recueil expression patients  
Ambulatoire  
(Satisfaction globale)

98%

Recueil expression patients  
Hébergement Hospitalier  
(Satisfaction globale)

95%

## Indicateurs HYGIENE

### Indicateur de Consommation de Solution Hydro Alcoolique (ICSHA)

Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains.

81% →  
**Classe B**

Moyenne nationale 80%

ANNEE 2025  
Recueils réalisés en 2025 sur les données de 2024  
Mise à jour Mai 2026  
DI/SI/013.L



# E SATIS - SATISFAIT DE VOTRE SEJOUR ET DE NOS EQUIPES ? FAITES-LE SAVOIR !

Afin d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients, la Polyclinique de Kério participe à la DEMARCHE NATIONALE de mesure de la satisfaction des patients via l'enquête e-SATIS. Dans le cadre de cette enquête, vous serez invité par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

## VOTRE OPINION NOUS INTERESSE!



Enquête de satisfaction  
des patients hospitalisés  
e -Satis

## VOTRE ADRESSE MAIL, QUEL DEVENIR ?



Cette adresse mail ne sera pas communiquée à des tiers, et sera, exclusivement, utilisée par la Polyclinique de Kério, pour l'enquête de mesure de satisfaction e-satis

## Quels sont les objectifs de cette démarche ? Comment répondre au questionnaire ?



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 ou votre prise en charge Ambulatoire



Cette **enquête en ligne** vous sera adressée par mail par la HAS. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de nos services aux patients et de mieux répondre à vos attentes

Cette enquête n'est pas obligatoire et **vous pouvez refuser à tout moment** de la renseigner



**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. Participez à l'enquête présente 2 avantages:

- Vous répondez quand vous voulez;
- Vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois

Ce questionnaire est **anonyme** et ne vous prendra que quelques minutes.

Ce 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, un numéro est mis à votre disposition **0800 944 955** ou via mail **contact@e-satis.fr**



Le questionnaire devra être rempli au plus tard **12 semaines après votre sortie**.