



## Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis

### Votre opinion nous intéresse !

#### 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** ou **sur votre prise en charge en Chirurgie Ambulatoire**.
- 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.



#### Votre e-mail, quel devenir ?

- Cette adresse mail ne sera pas communiquée à des tiers, et sera, exclusivement, utilisée par le CH Erdre et Loire, pour l'enquête de mesure de satisfaction e-satis.

#### Comment répondre au questionnaire ?

- **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 :
  - Vous répondez quand vous voulez;
  - 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, un numéro est mis à votre disposition : **0800 944 955** (appel gratuit depuis un poste fixe)
- 
- Le questionnaire devra être rempli au plus tard 12 semaines après votre sortie.