

# L'ESSENTIEL...

## Le questionnaire de sortie

Est une évaluation immédiate et synthétique, de votre satisfaction lors de votre séjour. Il s'intéresse à votre satisfaction concernant votre accueil, les informations données, votre confort... C'est un levier d'amélioration immédiat.

## L'enquête e-Satis

Est une évaluation, à distance, détaillée qui nécessite de recueillir  **votre adresse mail**  pour pouvoir vous interroger, suite à votre hospitalisation, sur votre accueil, votre prise en charge, l'hôtellerie...




Elle permet à la Haute Autorité de Santé d'attribuer une note annuelle de satisfaction des patients.

## Ces deux enquêtes sont essentielles.

Elles contribuent à notre politique d'amélioration de la qualité.

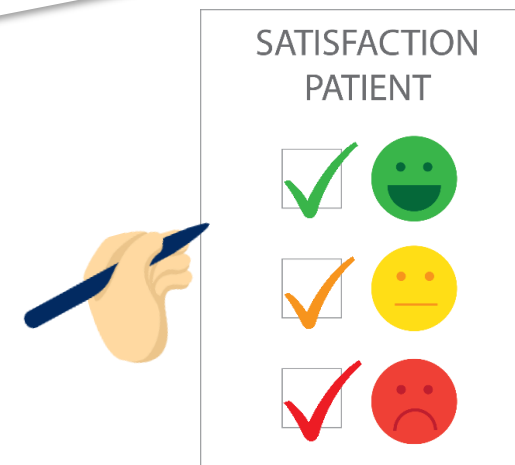
## Calcul du score e-Satis

Le score e-Satis est calculé à partir de vos réponses. Pour chacune d'elle, une note allant de 1 à 5 (transformée en valeur de 0 à 100) est accordée :

Réponse	Valeur	Signification
5 (Excellent)	100	Vous êtes satisfait 
4	75	Vous êtes neutre 
3 2	50 25	Vous êtes insatisfait 
1 (Mauvais)	0	

Puis la moyenne des valeurs obtenues permet d'obtenir un score de satisfaction globale.

**CLINIQUE TURIN**  
9, Rue de Turin – 75008 PARIS  
Tél : 01 40 08 88 00



Chers patients, aidez-nous à nous améliorer en répondant à notre

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Deux opportunités s'offrent à vous pour évaluer la qualité de votre séjour dans notre établissement.

Ces deux questionnaires sont complémentaires et n'ont pas le même objectif.

# LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

# L'ENQUÊTE NATIONALE e-Satis

## DE QUOI S'AGIT-IL ?



C'est l'établissement de santé qui collecte, traite et interprète les résultats de ce questionnaire.

Il est réalisé **immédiatement après votre séjour, sur un questionnaire papier.**

## QUEL EST SON OBJECTIF ?



Le questionnaire de sortie est une évaluation locale de votre séjour.

Il est suivi tous les mois par la Direction et présenté 4 fois par an à la Commission Des Usagers. Cette dernière, **composée de représentants des patients membres d'associations agréées**, participe à la définition de la politique qualité de l'établissement.



## QUI PEUT REpondre A CES ENQUETES

Dans les deux cas, ce questionnaire est à renseigner préférentiellement par le patient.

Si vous êtes en incapacité de le faire, vous pouvez vous faire assister de vos parents/proches/aidants.

Si votre enfant est âgé de moins de 14 ans, vous pouvez répondre au questionnaire à sa place en prenant en compte son vécu de l'hospitalisation.

## DE QUOI S'AGIT-IL ?



C'est la Haute Autorité de Santé (HAS) qui mène cette enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés.

Elle a lieu **après votre sortie, sur internet, à partir de 15 jours après votre hospitalisation** et peut être renseignée pendant 3 mois. Vous recevrez, un mail de la HAS. Il vous suffira de cliquer sur le lien contenu dans ce mail pour accéder au questionnaire E-Satis.

## QUEL EST SON OBJECTIF ?



L'enquête E-Satis est un outil de comparaison national.

Elle permet à votre clinique de se comparer aux établissements de même catégorie grâce à des critères identiques pour toute la France. Votre participation permet d'attribuer une note de satisfaction consultable sur le site internet Scope Santé.



## CLINIQUE TURIN

« Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences. Être acteur de votre santé est notre priorité ! »

## TOUS ACTEURS DE VOTRE SANTÉ