



A QUOI SERT e-satis ?

Le **dispositif national e-Satis** est **OBLIGATOIRE** et mesure en continu la **satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés**. Il est piloté par la Haute Autorité de Santé.

L'établissement s'appuie sur les résultats e-satis pour définir ses axes de progrès. La Haute Autorité de Santé vous envoie un SMS environ 3 semaines après votre sortie d'hospitalisation et vous invite à répondre à un court questionnaire. Vous pouvez vous faire aider d'un proche pour y répondre.

A partir de ces résultats, l'Hôpital-HAD Croix-Rouge française de Bois Guillaume met en place des actions d'amélioration. Parmi elles :

- Actions RH pour fidéliser les titulaires et améliorer l'attractivité des postes vacants
- Travaux identifiés pour réidentification des places de parking PMR et redistribution du nombre de places parking entre IFSI et hôpital
- GT pour appel d'offre prestataire restauration
- Travail engagé pour structurer le parcours des admissions (mise en place d'un entretien post admission)

1 | Service MCO Néphrologie

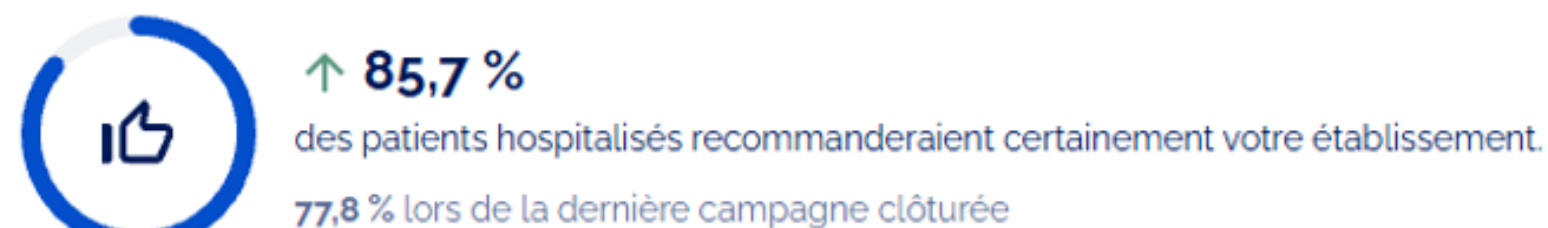
Score global



Prestation hôtelière



Taux de recommandation



Accueil du patient



Organisation de la sortie



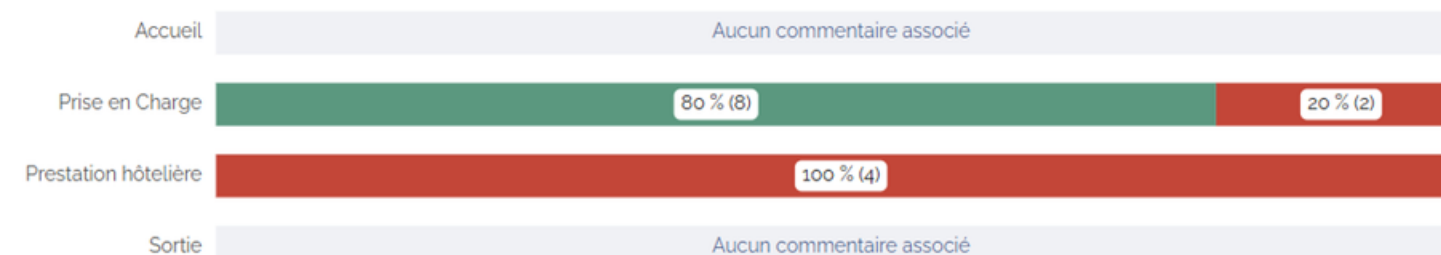
Prise en charge



Proportion de commentaires déclarés positifs et négatifs par thématiques

14 commentaires

8 positifs (57,1 %) 6 négatifs (42,9 %)



excellente
gentillesse
charge
empathie
écoute
respect
équipe
disponible
bienveillance
rapidité
infirmière
top
bien
reçu
stjour
docteur



insonorisé
malnuit
repas
bruit
chambre
petite
matelas
confortable
peu

**Parce que chaque avis compte !
Merci pour votre participation**

Répondants : 92.9% les patients ; 7.1% aidant
Taux de retour : 21.2% (66 mails envoyés)

**HBG-DI-QUAL-0012 v4
1er Semestre 2026**



A QUOI SERT e-satis ?

Le **dispositif national e-Satis** est **OBLIGATOIRE** et mesure en continu la **satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés**. Il est piloté par la Haute Autorité de Santé.

L'établissement s'appuie sur les résultats e-satis pour définir ses axes de progrès. La Haute Autorité de Santé vous envoie un SMS environ 3 semaines après votre sortie d'hospitalisation et vous invite à répondre à un court questionnaire. Vous pouvez vous faire aider d'un proche pour y répondre.

A partir de ces résultats, l'Hôpital-HAD Crois-Rouge française de Bois Guillaume met en place des actions d'amélioration. Parmi elles :

- Actions RH pour fidéliser les titulaires et améliorer l'attractivité des postes vacants
- Travaux identifiés pour réidentification des places de parking PMR et redistribution du nombre de places parking entre IFSI et hôpital
- GT pour appel d'offre prestataire restauration
- Travail engagé pour structurer le parcours des admissions (mise en place d'un entretien post admission)

2 | Services SMR Nutrition – OncoHématologie

Score global



Lieu de vie



Prise en charge médicale et paramédicale



Accueil du patient



Repas



Organisation de la sortie



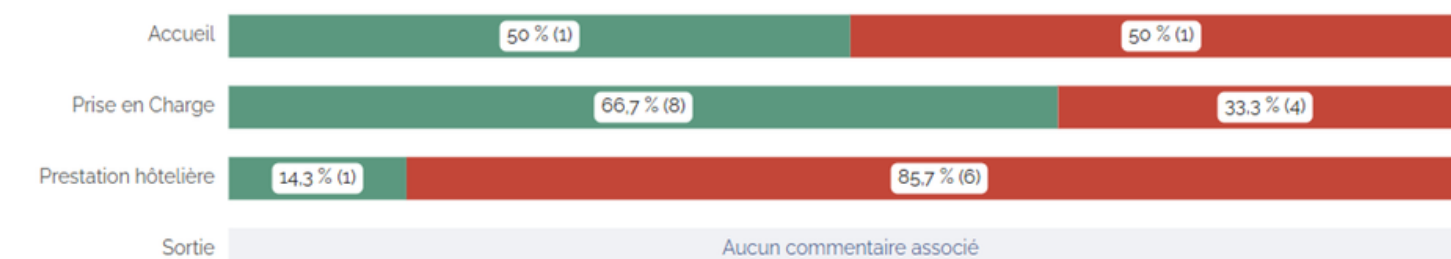
Taux de recommandation



Proportion de commentaires déclarés positifs et négatifs par thématiques

15 commentaires

8 positifs (53,3 %) 7 négatifs (46,7 %)



bienvéillance
soins
qualité
bonne
questions
sportifs
écoute
mes ont répondu
aimable
accueil
encadrants
orienté
coordination
démarches



parking
végétarien
salle
nourriture
horaire
repas
détente
intérimaires

**Parce que chaque avis compte !
Merci pour votre participation**

Répondants : 100% par les patients
Taux de retour : 18.3% (82 mails envoyés)

HBG-DI-QUAL-0012 v4
1er Semestre 2026