

## NOTE D'INFORMATION

### 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, Le Centre Hospitalier de Rochefort sur mer participe activement à la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés « e-Satis ».

Dans le cadre de cette enquête, tout patient qui aura donné son adresse électronique sera invité par mail à donner son point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne totalement anonyme.

#### Quels sont les objectifs de notre démarche ?

- e-Satis est une enquête nationale de satisfaction co-pilotée 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

Nous vous remercions pour votre participation !