

### Résultats du questionnaire de satisfaction (interne)

La satisfaction générale des patients pendant leurs séjours est de **99.6% pour les hospitalisations ambulatoires** et de **98.2% pour les hospitalisations complètes**.

6 808 questionnaires de satisfaction ont été réceptionnés en 2021.

Eléments évalués	Hospitalisation complète	Hospitalisation ambulatoire
Prise en charge de la douleur	97,7 %	99,1 %
Respect de l'intimité	98 %	99,5 %
Consentement aux soins	98,3 %	
Disponibilité du personnel		92,6 %
Qualité du matériel et des locaux		88,9 %
Repas		88,6 %

Grâce à vos observations, nous avons également pu relever **1503 témoignages de satisfaction ou remerciements**. Les appréciations positives portent en majorité sur **le professionnalisme, la compétence et la qualité des soins**.

### Résultats du questionnaire e-Satis (national)

La satisfaction générale des patients pendant leurs séjours pour les sites de Mulhouse est de **71% en médecine, chirurgie et obstétrique** et de **80% en chirurgie ambulatoire**.

1 717 questionnaires e-Satis ont été renseignés en 2021.

Eléments évalués	 <b>Hasenrain</b> Médecine, Chirurgie, Obstétrique <small>47,9% des patients recommanderaient certainement cet établissement</small>	 <b>Emile Muller</b> Médecine, Chirurgie, Obstétrique <small>43,8% des patients recommanderaient certainement cet établissement</small>
	Satisfaction de la prise en charge infirmiers/aides-soignants	80 %
Satisfaction de la prise en charge par les médecins / chirurgiens	78 %	77 %
Satisfaction de la chambre	72 %	74 %
Satisfaction de l'accueil	71 %	72 %
Satisfaction de la sortie	61 %	59 %
Satisfaction des repas	52 %	51 %
	 <b>Hôpital Emile Muller - Chirurgie ambulatoire</b> <small>69,5% des patients recommanderaient certainement cet établissement</small>	
Satisfaction de la prise en charge		85 %
Satisfaction avant l'hospitalisation		84 %
Satisfaction accueil le jour de l'hospitalisation		82 %
Satisfaction chambre et repas/collation		74 %
Satisfaction sortie et retour à domicile		74 %

Le questionnaire de satisfaction est un support très important et indispensable au recueil de votre appréciation quant à votre séjour dans l'établissement. Toutes vos remarques sont donc analysées et prises en compte, en lien avec le(s) service(s) concerné(s), dans le cadre de nos démarches d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins délivrés à chaque usager.