

PLAN D' ACTIONS E-SATIS 2026

au vu des résultats de la campagne 2024-2025

Le dispositif eSATIS mesure la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés en France. Pour cela, un questionnaire de satisfaction est envoyé par mail à chaque patient dans les 15 jours suivant la sortie d'hospitalisation (ambulatoire et hospitalisation de 48h et plus). Les résultats de cette enquête sont très importants pour le CMC LES CEDRES qui les prend en compte en continu pour mettre en place des actions d'amélioration afin d'améliorer la satisfaction et l'expérience de ses patients. Le CMC LES CEDRES a le plaisir de communiquer son plan d'actions 2026 défini dans cet objectif (voir ci-dessous).

- Communication des résultats de satisfaction et des retours patients par mail aux praticiens tous les mois et en Conférence Médicale d'Établissement (CME), avec transmission du plan d'actions annuel



- Communication des résultats de satisfaction et des retours patients à tous les professionnels (affichage des résultats, plans d'actions et des fiches indicateurs)
 - Communication mensuelle des résultats eSATIS et des commentaires détaillés des patients aux responsables restauration SODEXO

- Amélioration de la signalétique (orientation vers les cabinets de consultation)



- Sensibilisation des équipes des unités de soins et du bloc opératoire pour la vigilance au respect de l'intimité, de la dignité, du secret professionnel et du repos du patient



- Poursuivre le plan de suivi de la qualité des repas et collations ambulatoire en Commission de restauration

- Suivi du stock et de la qualité des oreillers et des matelas

- Mise en place de distributeurs essuie-mains en service de soins ambulatoire long (niveau 1)



- Finalisation de l'isolation thermique extérieure du bâtiment

- Poursuite du plan annuel de rénovation et d'embellissement des chambres (peinture, salle de bains, ...) des unités de soins
- Aménagement d'un salon d'attente pour les patients d'ambulatoire et d'un nouveau service d'HDJ (Hospitalisation De Jour)



Score Satisfaction
eSATIS Ambulatoire
CMC LES CEDRES 2025

A

Score Satisfaction eSATIS
Hospitalisation de 48h et plus
CMC LES CEDRES 2025

A

Validé le 19/03/2026 en Commission Des Usagers CDU)