



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

**ÉTABLISSEMENT CERTIFIÉ AVEC MENTION**  
 Date de décision de certification: 18/04/2024



# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque patient avec le livret d'accueil lors d'une hospitalisation ou mis à disposition au niveau des salles d'attente de consultations. Recueils effectués entre le 01/01/2025 et le 31/12/2025

Hospitalisation	<b>96,2%</b>	1078 Réponses
Chirurgie Ambulatoire	<b>99,1%</b>	2387 Réponses
Maternité	<b>97,9%</b>	450 Réponses
Consultation - Urgences	<b>96,3 %</b>	236 Réponses
Consultation - Imagerie médicale	<b>96,8 %</b>	132 Réponses
Consultations externes publiques	<b>90 %</b>	82 Réponses
Consultation - EEG	<b>95,6 %</b>	49 Réponses
EHPAD Berges de l'EHN	<b>89 %</b>	32 Réponses
CSAPA	<b>NC</b>	<30 Réponses
EHPAD Maisons du Dr OBERKIRCH	<b>NC</b>	<30 Réponses
EHPAD Saint-Vincent	<b>NC</b>	<30 Réponses
USLD	<b>NC</b>	<30 Réponses

# DISPOSITIF

# E-SATIS



Le dispositif e-Satis est un dispositif national de recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients hospitalisés. Après leur hospitalisation, les patients sont invités à répondre à un questionnaire en ligne (mail envoyé 15 jours après le retour à domicile) élaboré par la HAS qui est commun à tous les établissements de santé.

## MCO 48H - SELESTAT - CLASSE B

### Score global



### Accueil du patient



### Prise en charge



### Chambre



### Repas



### Organisation de la sortie



## CHIRURGIE AMBULATOIRE - CLASSE A

### Score global



### Organisation avant l'hospitalisation



### Accueil du patient



### Prise en charge médicale et paramédicale



### Chambre et collation



### Organisation de la sortie et retour au domicile



## SMR - CLASSE B

### Score global



### Accueil du patient



### Prise en charge médicale et paramédicale



### Repas



### Lieu de vie



### Organisation de la sortie



# RESULTATS

## IQSS (Indicateur qualité sécurité des soins)

Recueils effectués en 2025 sur les données de l'établissement datant de 2024. Indicateurs mesurés à partir du dossier patient ou d'un questionnaire établissement et contrôlés par l'Agence Régionale de Santé et la Haute Autorité de Santé.



CATEGORIE	INTITULE IQSS	RESULTATS		
		SELESTAT	OBERNAI	NATIONAL
Qualité des prises en charge cliniques	Evaluation et prise en charge de la douleur (MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique)	94% <b>Classe A</b> =	98% <b>Classe A</b>	89%
	Evaluation et prise en charge de la douleur (SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation)	NC	100% <b>Classe A</b> →	89%
	Prescription d'antibiotiques de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse (MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique)	78% <b>Classe B</b> =	78% <b>Classe B</b> =	84%
	Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après cholécystectomie sans exploration de la voie biliaire principale à l'exception des affections aiguës (UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire)	0,69 <b>Non Atypique</b>	NC	1,15
	Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention par voie transurétrale ou transcutanée pour lithiases urinaires (UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire)	0,92 <b>Non Atypique</b>	NC	2,26
	Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après intervention par voie transurétrale ou transcutanée pour affections non lithiasiques (UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire)	0,71 <b>Non Atypique</b>	NC	2,46
	Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après hémorroïdectomies (UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire)	0 <b>Non Atypique</b>	NC	1,11
Ré-hospitalisations entre 1 et 3 jours après prostatectomie transurétrales (UCA : Unité de Chirurgie Ambulatoire)	0,43 <b>Non Atypique</b>	NC	3,71	
Qualité de la coordination des prises en charge	Qualité de la lettre de liaison à la sortie (MCO : Médecine, Chirurgie, Obstétrique)	72% <b>Classe C</b> =	91% <b>Classe A</b> →	66%
	Qualité de la lettre de liaison à la sortie (SMR : Soins Médicaux et de Réadaptation)	NC	99% <b>Classe A</b> →	87%
Qualité des pratiques dans la prévention des infections associées aux soins	Consommation de produits hydroalcooliques (Multi Secteurs : MCO + SMR)	67% <b>Classe C</b> =	59% <b>Classe C</b> =	79,7%
Qualité de la coordination des prises en charge	Alimentation du DMP pour les patients disposant d'un DMP lors de leur admission	GHSO 86%		
	Usage d'un service de messagerie sécurisée intégrée à l'espace de confiance Messagerie Sécurisée de Santé	77% →		