

Strasbourg, le 12 janvier 2017

Mesure de la satisfaction des patients

Le Centre Paul Strauss fait partie des 11 % des établissements les plus appréciés par les patients en France

Le dispositif e-Satis piloté par la Haute Autorité de Santé (HAS) mesure la satisfaction des patients hospitalisés plus de 48 heures en continu au cours de l'année.

Avec une note de satisfaction globale de 81/100, le Centre Paul Strauss figure parmi les 44 établissements les plus appréciés par les patients en France et se situe dans le meilleur des quatre groupes (11% des établissements). Il est en tête des établissements de santé ayant une activité de cancérologie dans le Bas-Rhin.

Le recueil de leur satisfaction se fait via un questionnaire en ligne, expérimenté et méthodologiquement validé en termes de faisabilité, de qualité métrologiques et de pertinence.

Dans un délai de 2 à 10 semaines après sa sortie de l'établissement, le patient est invité par mail à se connecter à la plateforme dédiée « e-Satis » et à remplir le questionnaire.

À partir des réponses-patients recueillies entre mi-avril et le 07 novembre 2016, un score de satisfaction globale ajusté a été calculé pour chaque établissement participant ayant obtenu un minimum de réponses requis. Ainsi 403 structures ont participé à l'enquête.

Ce score est représenté par une note de satisfaction globale calculée à partir de l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur expérience : l'accueil, la prise en charge dans l'établissement, la chambre, les repas, l'organisation de la sortie de l'établissement.

À propos du Centre Paul Strauss

Le Centre Paul Strauss est le Centre de Lutte contre le cancer de la région Alsace. Établissement expert et spécialisé dans le diagnostic et le traitement des cancers et des pathologies thyroïdiennes, il propose une prise en charge intégrée et personnalisée des patients pendant et après la maladie.

20 000 personnes sont accueillies chaque année au Centre pour :

- un avis d'expert,
- un diagnostic radiologique, histologique, oncogénétique,
- une stratégie thérapeutique issue d'une réflexion entre plusieurs médecins spécialistes,
- l'accès à des plateaux médico-techniques très performants,
- l'accès à des nouveaux traitements issus de l'innovation,
- un accompagnement personnalisé avec accès à tout moment, à des soins complémentaires dits de support (psychologie, service social, diététique, kinésithérapie, prise en charge de la douleur, sports adaptés, socio-esthétique),
- une écoute, une relation humaine dans le respect des droits des malades,
- une prise en charge de qualité sans dépassement d'honoraire

Le Centre Paul Strauss est membre du groupe UNICANCER qui réunit les 20 Centres de Lutte contre le Cancer français. Il poursuit trois missions de service public en cancérologie : les soins, la recherche et l'enseignement. Il est dirigé par un médecin-directeur général.

Chiffres clés :

- Plus de 2800 nouveaux cas de cancers traités par an
- 20 000 personnes se rendent chaque année au Centre pour une consultation, un examen, un soin
- 143 lits et places installés
- 600 personnels : médecins, soignants, chercheurs, techniciens et personnels administratifs
- 300 à 500 malades participent chaque année à des essais cliniques.

En savoir plus sur le Centre Paul Strauss → www.centre-paul-strauss.fr