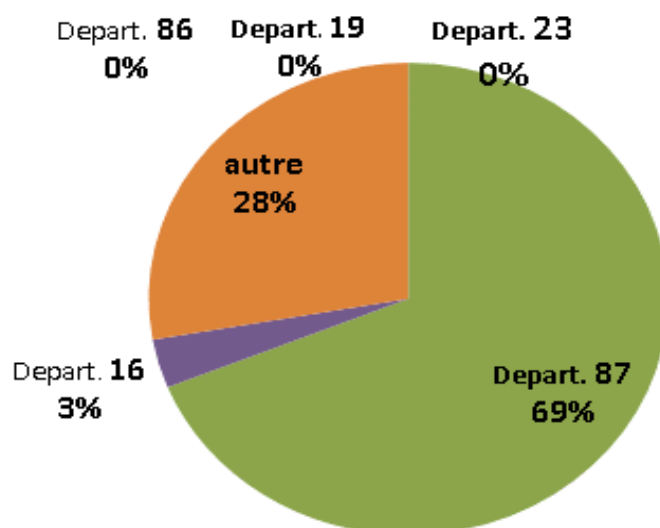


### MCO-SSR

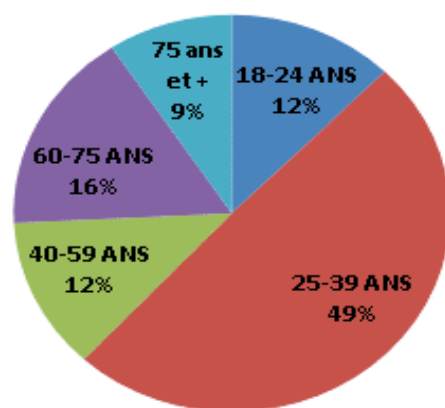
données globales

Année 2019

#### PROVENANCE

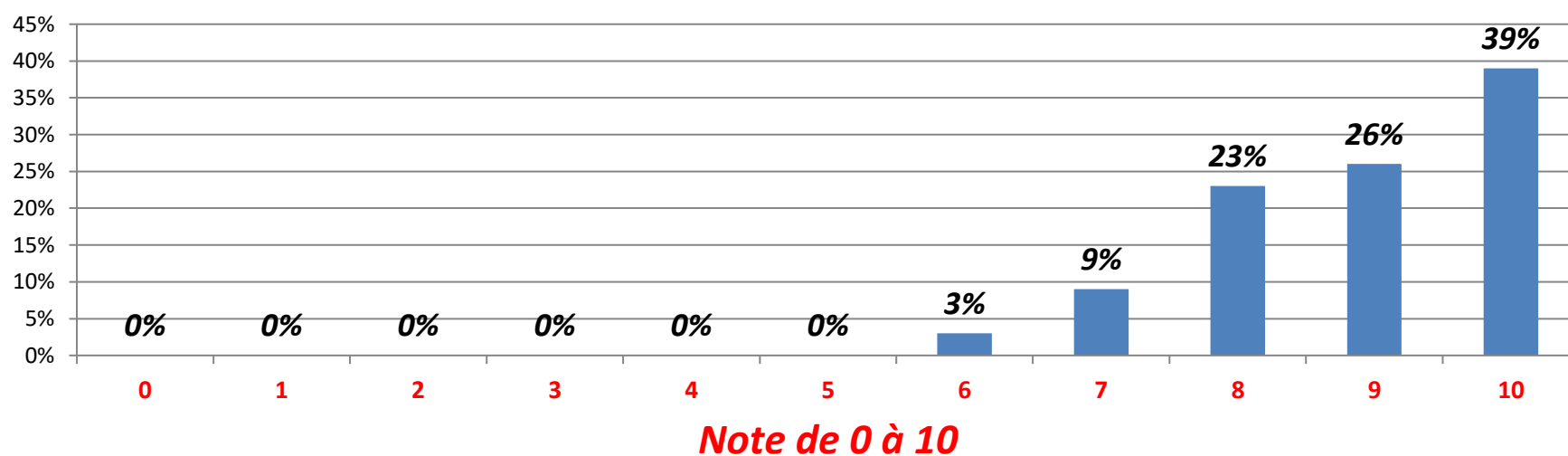


#### AGE



Question	OUI	NON
Votre consentement a-t-il été recueilli par écrit?	82%	18%

#### NOTE GLOBALE



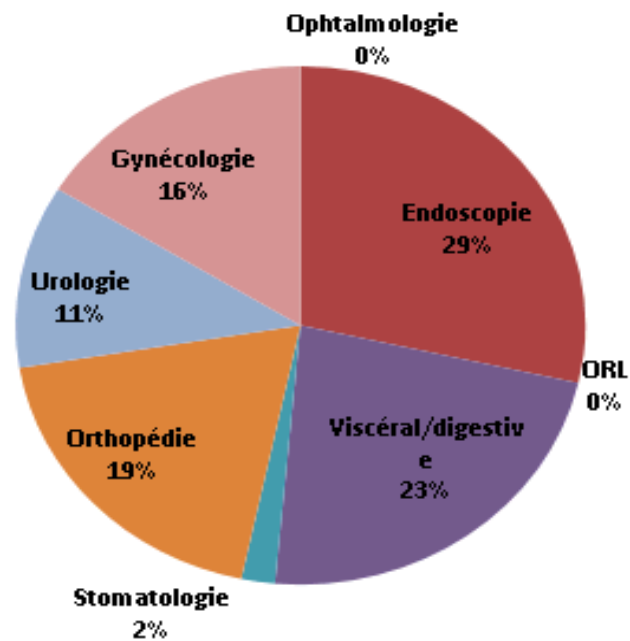
# MCO-SSR

## Détail des réponses MCO-SSR

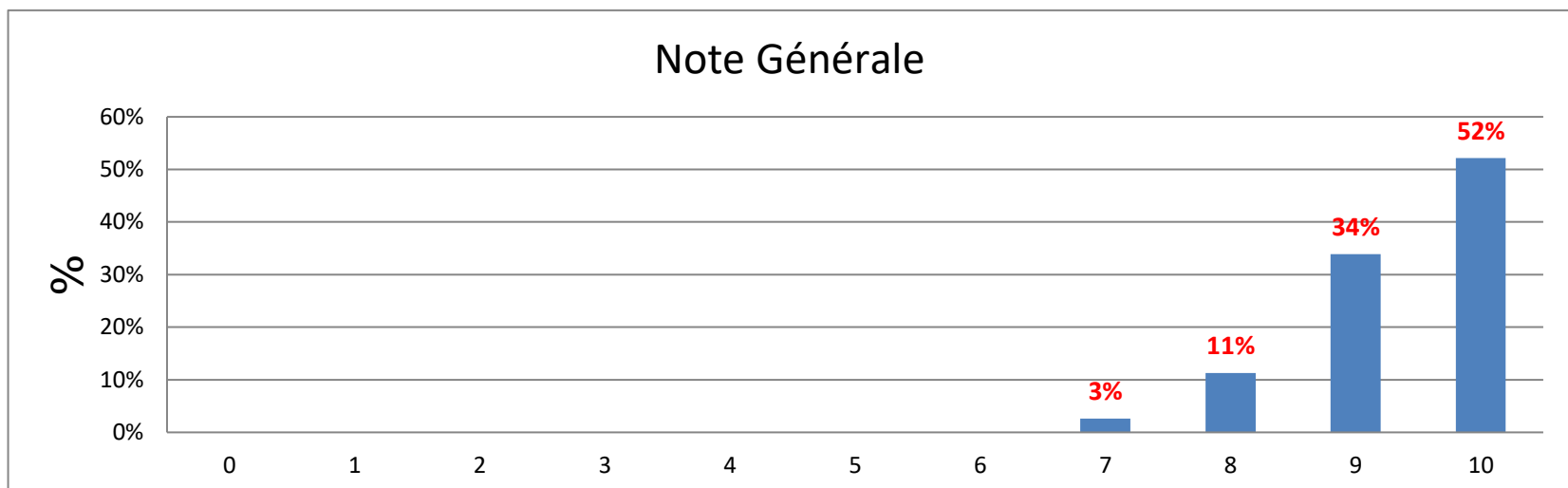
4ème trimestre 2019

COMMENT JUGERIEZ-VOUS ?	PAS	PEU	SATISFAISANT	TRES
	SATISFAISANT	SATISFAISANT	SATISFAISANT	SATISFAISANT
L'accueil dans l'établissement	0%	0%	27%	73%
L'identification des différentes personnes travaillant dans le service	0%	3%	36%	61%
Le Respect de votre intimité	0%	1%	30%	69%
L'information donnée par l'équipe soignante	0%	0%	25%	75%
L'information donnée par les médecins/chirurgiens	0%	4%	26%	70%
L'information donnée par l'anesthésiste	0%	1%	27%	72%
L'information sur votre traitement	0%	2%	30%	68%
L'écoute des médecins	0%	3%	31%	66%
L'écoute du personnel soignant	1%	1%	22%	76%
L'écoute du personnel administratif	1%	0%	37%	62%
La clarté des réponses des médecins à vos questions	0%	1%	27%	72%
La politesse et l'amabilité du personnel	0%	0%	23%	77%
La disponibilité du personnel	0%	2%	22%	76%
L'obtention d'aide pour vos activités de la vie courante (aides aux repas, à la toilette...)	1%	0%	41%	58%
Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel	0%	0%	28%	72%
Le délai d'attente aux examens complémentaires (ex : radiographie....)	1%	1%	37%	61%
La prise en charge globale de votre santé	0%	0%	29%	71%
En cas de douleur, votre prise en charge a été	0%	0%	28%	72%
Le respect de votre repos	0%	1%	43%	56%
Les conseils alimentaires donnés	0%	3%	31%	66%
Le respect du choix de vos menus	2%	2%	30%	66%
La variété des plats proposés	2%	11%	40%	47%
La préparation de votre sortie (documents, transports, ordonnances...)	0%	0%	26%	74%
Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à votre sortie	0%	1%	24%	75%
L'information sur les activités possibles après votre sortie	0%	1%	27%	72%
L'information sur les aides à domicile après votre sortie	1%	1%	29%	69%
<b>Moyenne</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>30%</b>	<b>68%</b>

## INTERVENTION :



## Note Générale



## 1/ LA PREPARATION DE VOTRE HOSPITALISATION



remise du livret d'accueil, les informations données, utilité de la communication la veille

contact par téléphone réalisé la veille [ 54% -> 70%] ([lien IPAQSS](#))

indicateur benchmarké



## 2/ ACCUEIL



signalisation jusqu'au service, accueil aux bureau des admissions et du service, disponibilité exhaustive des informations administratives



## 3/ PRESTATIONS



propreté locaux



confort fauteuil brancard

## 4/ LES SOINS

attention du personnel, disponibilité, intimité, soins, PEC douleur [92%] ([lien IPAQSS](#)) , PEC BLOC, informations sur les examens

collation

## 5/ LA SORTIE

informations sur les suites (quantité et qualité) [92%->98%] ([lien IPAQSS](#))attente pour sortir [42%->38%] ([lien IPAQSS](#))

indicateur benchmarké

### La préparation de votre hospitalisation

1 | Un livret d'accueil vous a été remis lors de votre pré-admission ?

87% OUI      9% Je l'ai déjà  
4% NON      0% Je ne l'ai pas voulu

3 | Les informations qui vous ont été données vous ont paru :

73% Très Satisfaisantes      0% peu satisfaisantes  
27% Satisfaisantes      0% pas satisfaisantes

2 | Avez-vous été contacté par téléphone, la veille de votre venue ?

54% OUI      46% NON

4 | Trouvez-vous cette communication utile ?

83% OUI tout à fait      5% NON pas vraiment  
12% OUI plutôt      0% NON pas du tout

### Votre accueil

5 | La signalisation jusqu'au service est-elle suffisante ?

73% OUI tout à fait      0% NON pas suffisamment  
27% OUI plutôt      0% NON pas du tout

7 | Que pensez-vous de l'accueil au bureau des admissions ?

83% Très Satisfaisante      0% peu satisfaisante  
17% Satisfaisante      0% pas satisfaisante

6 | Que pensez-vous de l'accueil par le personnel du service ?

92% Très Satisfaisante      0% peu satisfaisante  
8% Satisfaisante      0% pas satisfaisante

+

8 | Avez-vous disposé de toutes les informations nécessaires ?

89% OUI tout à fait      1% NON pas vraiment  
10% OUI plutôt      0% NON pas du tout

### Prestations

9 | Les locaux vous ont semblé :

76% Très propres      0% Plutôt sales  
24% Plutôt propres      0% Très sales

+

10 | Les fauteuils et brancards vous ont-ils semblé confortables ?

71% OUI tout à fait      5% NON pas vraiment  
24% OUI plutôt      0% NON pas du tout

### Les soins

11 | L'attention du personnel soignant était-elle ?

91% Très Satisfaisante      0% peu satisfaisante  
9% Satisfaisante      0% pas satisfaisante

15 | Avez-vous été satisfait des soins dispensés ?

94% OUI tout à fait      0% NON pas vraiment  
6% OUI plutôt      0% NON pas du tout

12 | La disponibilité du personnel soignant était-elle ?

86% Très Satisfaisante      0% peu satisfaisante  
14% Satisfaisante      0% pas satisfaisante

16 | Votre douleur a-t-elle été prise en charge :

72% Très efficacement  
4% Plutôt efficacement      23% NON concerné  
1% Pas assez efficacement  
0% sans aucune efficacité

13 | Votre intimité a-t-elle été respectée ?

94% OUI tout à fait      0% NON pas vraiment  
6% OUI plutôt      0% NON pas du tout

17 | Lors de votre passage au bloc opératoire, avez-vous été satisfait de la prise en charge ?

93% OUI tout à fait      0% NON pas vraiment  
7% OUI plutôt      0% NON pas du tout

14 | Avez-vous apprécié la collation ?

75% OUI tout à fait      4% NON pas vraiment  
21% OUI plutôt      0% NON pas du tout

18 | Avez-vous disposé de toutes les informations sur vos soins et examens ?

88% OUI tout à fait      0% NON pas vraiment  
12% OUI plutôt      0% NON pas du tout

### La sortie

19 | Avez-vous attendu avant votre sortie ?

42% OUI      58% NON

Si OUI, pourquoi ?

70% « attente médecin » ; 15% « attente transport » et 15% « consignes ».

20 | Avez-vous reçu des informations sur les suites de votre hospitalisation ?

92% OUI      8% NON

+

21 | Ces informations étaient-elles suffisantes ?

83% OUI tout à fait      2% NON pas vraiment  
15% OUI plutôt      0% NON pas du tout