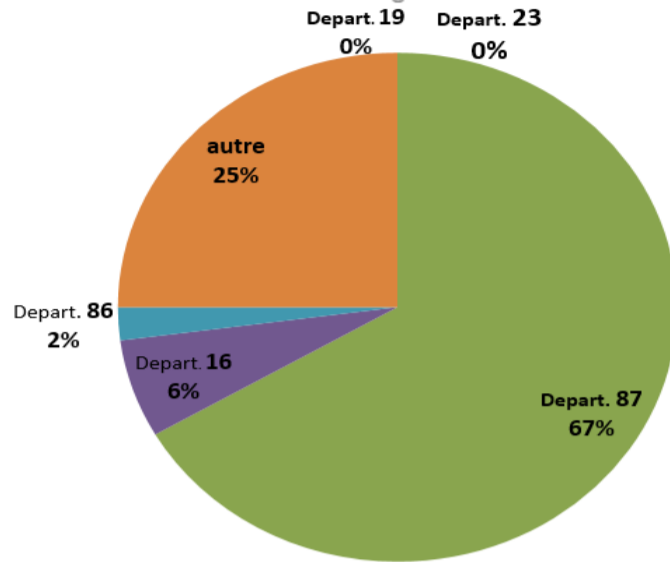


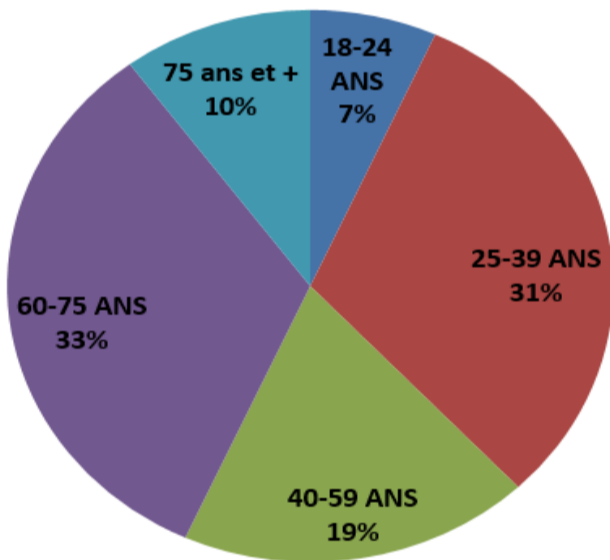
### SYNTHESE MCO-SSR

#### PROVENANCE

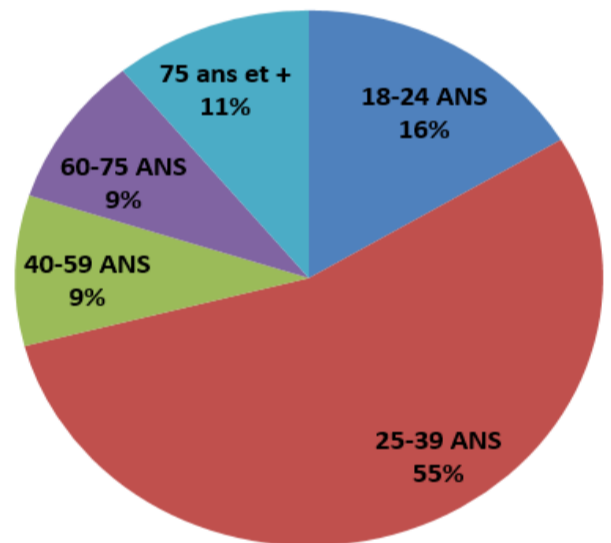


#### AGE

1er semestre



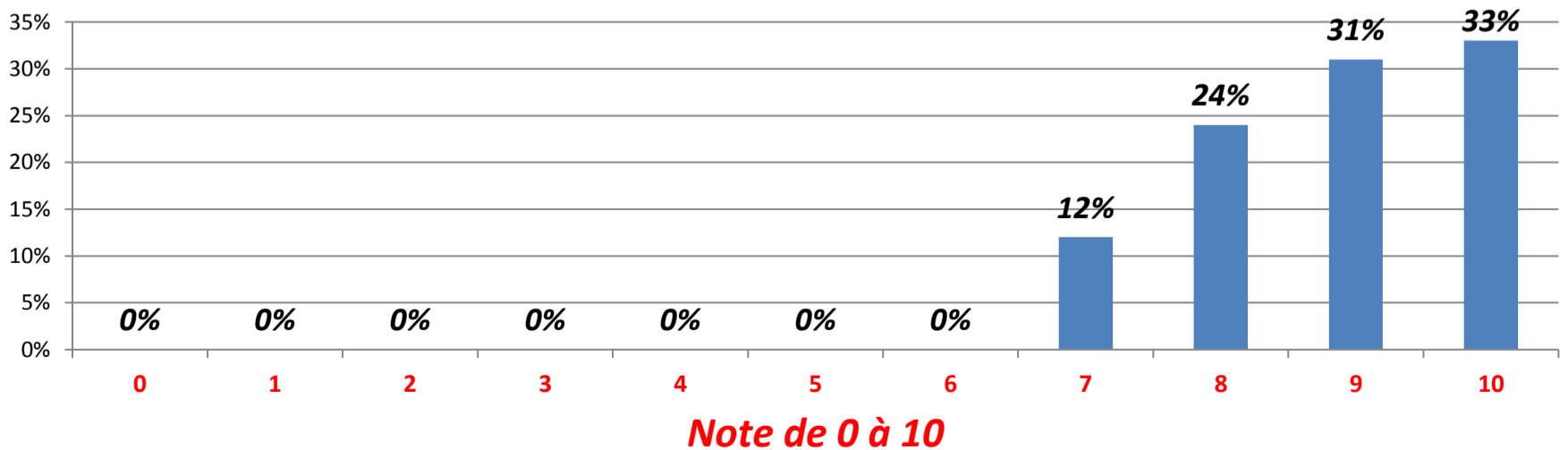
3ème trimestre



Votre consentement a-t-il été recueilli par écrit?

OUI	NON
79%	21%

#### NOTE GLOBALE



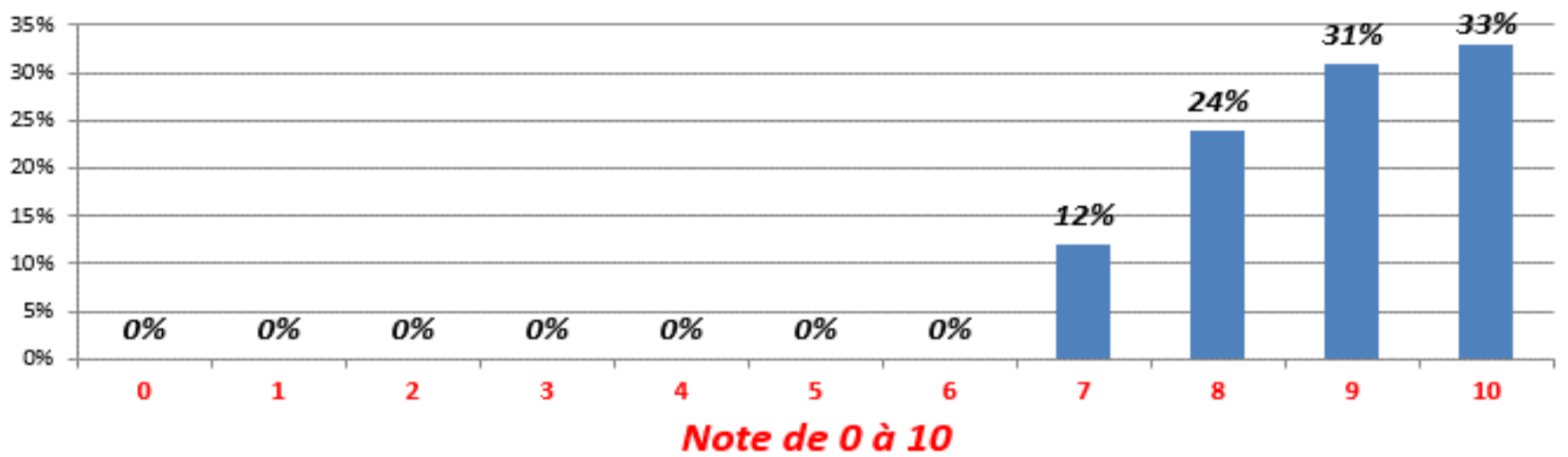
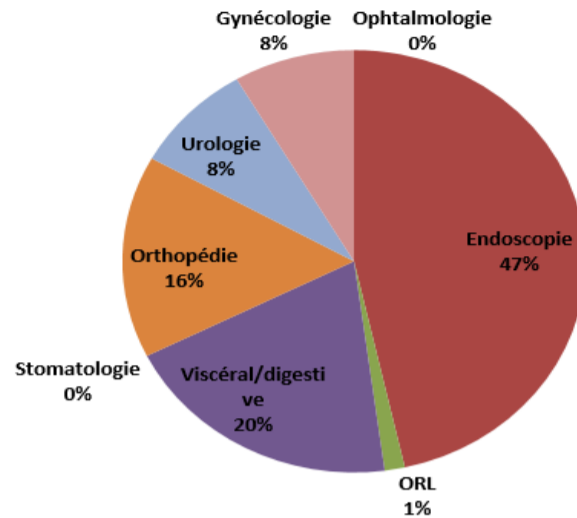
## Détail des réponses MCO-SSR

COMMENT JUGERIEZ-VOUS ?	PAS	PEU	SATISFAISANT	TRES
	SATISFAISANT	SATISFAISANT	SATISFAISANT	SATISFAISANT
L'accueil dans l'établissement	0%	0%	29%	71%
L'identification des différentes personnes travaillant dans le service	0%	0%	31%	69%
Le Respect de votre intimité	0%	0%	20%	80%
L'information donnée par l'équipe soignante	0%	2%	22%	76%
L'information donnée par les médecins/chirurgiens	0%	2%	22%	76%
L'information donnée par l'anesthésiste	0%	2%	20%	78%
L'information sur votre traitement	0%	2%	28%	70%
L'écoute des médecins	0%	4%	26%	70%
L'écoute du personnel soignant	0%	0%	16%	84%
L'écoute du personnel administratif	0%	0%	36%	64%
La clarté des réponses des médecins à vos questions	0%	4%	31%	65%
La politesse et l'amabilité du personnel	0%	0%	14%	86%
La disponibilité du personnel	0%	2%	19%	79%
L'obtention d'aide pour vos activités de la vie courante (aides aux repas, à la toilette...)	0%	4%	21%	75%
Le délai de réponse à vos appels quand vous sollicitez des membres du personnel	0%	0%	26%	74%
Le délai d'attente aux examens complémentaires (ex : radiographie....)	0%	4%	50%	46%
La prise en charge globale de votre santé	0%	0%	20%	80%
En cas de douleur, votre prise en charge a été	0%	0%	17%	83%
Le respect de votre repos	0%	0%	24%	76%
Les conseils alimentaires donnés	0%	0%	32%	68%
Le respect du choix de vos menus	0%	11%	22%	67%
La variété des plats proposés	0%	13%	42%	45%
La préparation de votre sortie (documents, transports, ordonnances...)	0%	0%	19%	81%
Les explications délivrées sur les médicaments prescrits à votre sortie	0%	0%	21%	79%
L'information sur les activités possibles après votre sortie	0%	0%	25%	75%
L'information sur les aides à domicile après votre sortie	0%	0%	24%	76%
<b>Moyenne</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>25%</b>	<b>73%</b>

# SYNTHESE Unité de Chirurgie Ambulatoire

3ème trimestre 2019

## INTERVENTION :



## 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

## 2/ ACCUEIL



accueil aux bureau des admissions, du service



signalisation jusqu'au service

## 3/ PRESTATIONS



propreté locaux



confort fauteuil brancard

## 4/ LES SOINS



attention du personnel, disponibilité, intimité, soins, PEC douleur, PEC BLOC,  
informations sur les examens



collation

## 5/ LA SORTIE



informations sur les suites (quantité et qualité)



attente pour sortir

**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