

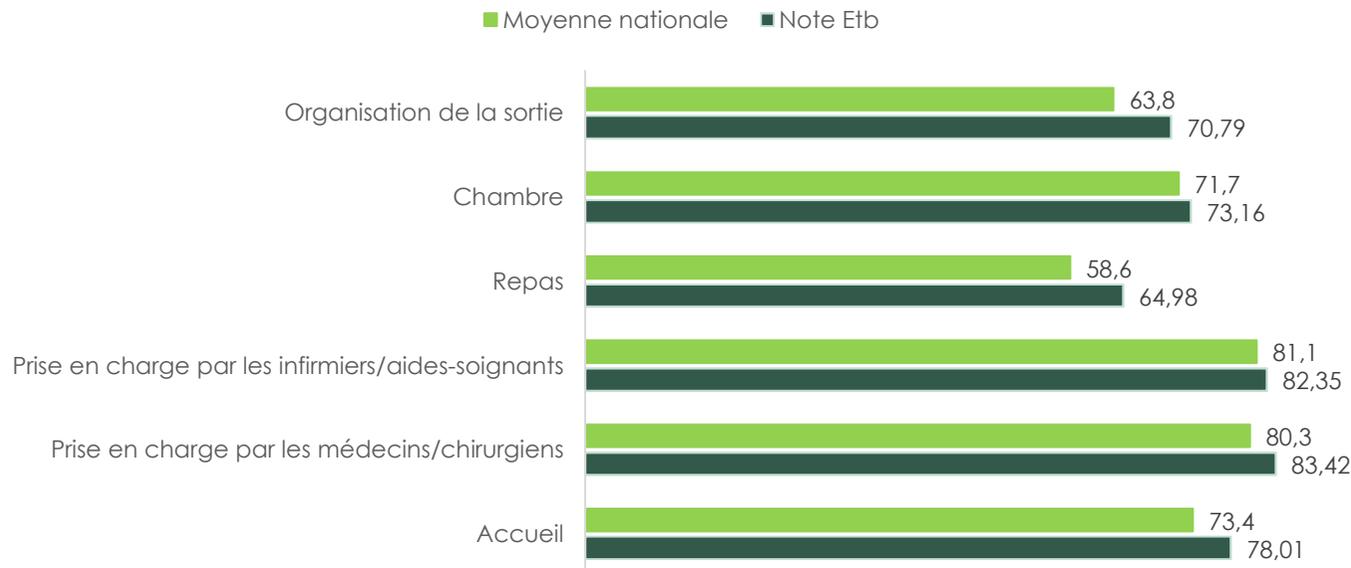
## CLASSEMENT DE L'ETABLISSEMENT

77,07

**B**

| Dimension  | Note Etb | Moyenne nationale | Ecart |
|--|----------|-------------------|-------|
| Accueil  | 78,01    | 73,4              |       |
| Prise en charge par les médecins/chirurgiens       | 83,42    | 80,3              |       |
| Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants | 82,35    | 81,1              |       |
| Repas  | 64,98    | 58,6              |       |
| Chambre  | 73,16    | 71,7              |       |
| Organisation de la sortie                          | 70,79    | 63,8              |       |

### MOYENNE NATIONALE VERSUS NOTE ETABLISSEMENT 2018



## RESULTATS NATIONAUX

| Classement                      | Pourcentage d'ES |
|---------------------------------|------------------|
| Classe A :<br>>= à 77,3         | 13,30%           |
| Classe B :<br>>= à 74 et < 77,3 | 29,90%           |
| Classe C :<br>>= à 70,3 et < 74 | 36,90%           |
| Classe D :<br>< à 70,7          | 19,90%           |

Le questionnaire e-Satis +48h MCO est mis à disposition, en ligne, pour recueillir l'expérience et la satisfaction des patients de façon continue auprès de tous les patients hospitalisés plus de 48 heures en médecine, chirurgie ou obstétrique (MCO).

Il permet au patient de donner son avis sur l'ensemble des étapes de son parcours dans l'établissement de santé :

- son accueil : accessibilité, livret d'accueil, identification du personnel, horaires de visite ... ;
- sa prise en charge : information, décision médicale partagée, délais d'attente, respect de l'intimité/confidentialité, écoute et soutien, gestion de la douleur... ;
- sa chambre et ses repas ;
- sa sortie : organisation, informations reçues sur les médicaments et les suites...

Le questionnaire est composé au total de 63 questions :

- 3 questions de « généralités » (vérification de l'éligibilité du patient)
- 15 questions « d'expérience »
- 38 questions de « satisfaction »
- 3 questions « opinion générale »
- 2 questions « variables d'ajustement »
- 2 questions ouvertes « verbatim positif et négatif »