

Plus 48 h MCO

**78,15**

SUR 2020

**A**

Dimension	Note Etb	Moyenne nationale	Etb vs Nat.
Accueil	76,28	73,2	↗
Prise en charge par les médecins/chirurgiens	85,28	80,9	↗
Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants	84,36	81,8	↗
Repas	67,02	59,6	↗
Chambre	75,64	73,5	↗
Organisation de la sortie	71,34	64,1	↗

Ambulatoire

**78,02**

SUR 2020

**B**

Dimension	Note Etb	Moyenne nationale	Etb vs Nat.
Avant l'hospitalisation	78,27	80,1	↗
Accueil le jour de la chirurgie	82,72	81,2	↗
Prise en charge	84,5	84,4	→
Chambre et collation	72,51	73,4	↘
Organisation sortie et retour à domicile	71,89	70,4	↗

Le questionnaire e-Satis +48h MCO et AMBU 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 »