



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Clinique
de la Miotte

DOC ADM 40 4

VERSION 1	Création	10/12/2010
VERSION 2	Révision : changement de référence (ancienne référence : DOC 125 C/195 A/031 B)	17/11/2014
VERSION 3	Révision : ajout de questions + commentaires/remarques	28/01/2016
VERSION 4	Révision : ajout question ouverte sur le nouvel établissement	07/01/2019
Validation : 09/01/2019	Application : 09/01/2019	Diffusion : 09/01/2019

Vous ou votre enfant avez été hospitalisé(e) dans notre établissement. Cette enquête vous est proposée afin d'améliorer la qualité de la prise en charge effectuée par les différents services au cours de votre séjour. Vous pouvez répondre de manière anonyme et remettre le questionnaire dans la boîte QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION au sein du service, au personnel du service, ou l'envoyer par courrier à l'adresse suivante :

HOPITAL PRIVE DE LA MIOTTE - Service Qualité - 15 avenue de la Miotte – CS 30109 - 90002 BELFORT CEDEX

Remplir l'enquête de satisfaction : Si vous n'êtes pas concerné(e) ou ne souhaitez pas répondre à certaines questions, vous pouvez cocher la case « ? » ou ne pas répondre.

Service : Chirurgie Ambulatoire S.S.P. Chambre n° : _____ Date de sortie : ____ / ____ / ____

Très Satisfaisant Satisfaisant Peu Satisfaisant Insuffisant Non concerné ?

Votre accueil (ou l'accueil de votre enfant ou proche)

- Etes-vous satisfait(e) de l'accueil réservé au service des admissions
- Etes-vous satisfait(e) de l'accueil reçu dans le service de soins
- Etes-vous satisfait(e) de l'accueil reçu au bloc opératoire

Votre information

- OUI NON Sans avis
- Un livret d'accueil vous a-t-il été remis ?
 - Durant votre séjour, avez-vous obtenu des informations claires et suffisantes concernant :
 - votre admission ?
 - votre état de santé ?
 - le déroulement des soins et examens effectués ?
 - Durant votre séjour, avez-vous obtenu des informations claires et suffisantes sur la préparation de votre sortie (date de sortie, traitement, etc.) ?

Les soins

- Très Satisfaisant Satisfaisant Peu Satisfaisant Insuffisant ?
- Durant votre séjour, le personnel vous a-t-il paru :
 - A votre écoute ?
 - Respectueux vis-vis de la dignité, votre intimité ?
 - Réactif lors de vos appels (sonnette) ?
 - Comment jugeriez-vous la prise en charge de la douleur ?
 - Que pensez-vous de l'amabilité et de la disponibilité :
 - Du personnel administratif (secrétariats, standard, etc.) ?
 - De l'équipe médicale ?
 - De l'équipe soignante ?

Les soins spécifiques



- Si vous en avez eu besoin, comment jugeriez-vous la prise en charge :
 - Par les kinésithérapeutes ?
 - Par l'assistante sociale ?
 - Par la psychologue ?

Les soins en dehors du service

- Comment jugeriez-vous la prise en charge par le personnel :
 - Au bloc opératoire ?
 - Brancardage ?

Vous accompagnez un enfant hospitalisé

- Etes-vous satisfait(e) des possibilités proposées pour rester auprès de votre enfant durant la nuit.
- Etes-vous satisfait(e) des possibilités proposées pour prendre vos repas auprès de votre enfant.

Les prestations, la chambre

- Etes-vous satisfait(e) de la qualité des repas (ou des collations pour le service ambulatoire) ?
- Que pensez-vous des horaires de distribution des repas ?
- Etes-vous satisfait(e) :
 - De la propreté de la chambre ?
 - Du confort de la chambre ?
 - De la température de la chambre ?
 - De la qualité et de la quantité des repas ?
 - De l'ambiance du service (calme, etc.) ?

Votre sortie

- Que pensez-vous de la visite et des informations délivrées par votre médecin ?
- Que pensez-vous des informations fournies par l'infirmière ?
- Que pensez-vous des informations fournies concernant la délivrance des documents nécessaires à votre sortie (ordonnances, documents administratifs et explications, etc.) ?

Votre opinion générale sur le séjour

- Etes-vous satisfait(e) de l'ensemble du séjour ?
-
- | | | | |
|--|-----|-----|-----------|
| | OUI | NON | Sans avis |
|--|-----|-----|-----------|
- Recommanderiez-vous notre établissement à vos proches ?

Votre avis est important.

Qu'attendez-vous du futur établissement ? Qu'aimeriez-vous trouver dans celui-ci ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Vous pouvez laisser vos éventuels commentaires et/ou remarques :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....