



clinique Notre Dame

Questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire sera analysé avec attention afin d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Nous vous remercions de le compléter et de le remettre à l'accueil lors de vos formalités de sortie.

Votre arrivée :

Avez-vous facilement trouvé la clinique ? oui non non concerné

Vous êtes-vous garé(e) commodément ? oui non non concerné

Avez-vous facilement trouvé le service ambulatoire ? oui non non concerné

.....

.....

Que pensez-vous de l'accueil lors de votre arrivée ?

L'accueil excellent bon passable mauvais non concerné

Dans le service d'hospitalisation excellent bon passable mauvais non concerné

Au bloc opératoire excellent bon passable mauvais non concerné

.....

.....

L'information

Que pensez-vous ?

De l'information reçue avant votre hospitalisation
(horaire d'entrée, à jeun, douche...) excellent bon passable mauvais

De l'information médicale reçue excellent bon passable mauvais

De l'information reçue au sujet de vos soins excellent bon passable mauvais

De l'information administrative reçue excellent bon passable mauvais

Le personnel a-t-il répondu à vos questions ?
 toujours généralement rarement jamais

.....

.....

La prise en charge de la douleur

Vous a-t-on demandé de mesurer votre douleur
(échelle 0 à 10) ? oui non

Comment évaluez-vous la prise en charge de la douleur ?
 excellent bon passable mauvais je n'ai pas eu mal

Intimité et respect du patient

Comment évaluez-vous le respect ?

De la confidentialité excellent bon passable mauvais

De votre intimité (lors des soins et des consultations
médicales, la tenue pour le bloc opératoire) excellent bon passable mauvais

De vos valeurs culturelles (alimentation, religion) excellent bon passable mauvais

.....

.....

L'équipe soignante (infirmiers, aides-soignantes)

Que pensez-vous ?

- Amabilité du personnel excellent bon passable mauvais
 Efficacité du personnel excellent bon passable mauvais
 Disponibilité du personnel excellent bon passable mauvais
 Soins dispensés excellent bon passable mauvais
-

Le personnel de service (agent de service hospitalier)

Était-il ?

- Attentionné Toujours généralement rarement jamais
 Disponible Toujours généralement rarement jamais
-

Votre chambre

Que pensez-vous en terme de confort et d'aspect ?

- Le mobilier excellent bon passable mauvais
 La télévision excellent bon passable mauvais
 Le linge excellent bon passable mauvais
 Le bruit excellent bon passable mauvais
 L'hygiène des locaux excellent bon passable mauvais
-

La restauration

Vous a-t-on servi une collation ? oui non

Si oui, qu'en pensez-vous en terme de :

- Qualité excellent bon passable mauvais
 Quantité excellent bon passable mauvais
 Présentation du plateau excellent bon passable mauvais
-

Votre sortie

Que pensez-vous des informations reçues sur :

- L'heure de sortie excellent bon passable mauvais
 Le traitement et les soins à poursuivre excellent bon passable mauvais
-

Conclusion

D'une manière générale, quelle est votre appréciation d'ensemble du séjour ?

- excellent bon passable mauvais

Avez-vous d'autres remarques et suggestions à nous adresser :

.....

Ce questionnaire a été rempli par le patient l'entourage

Date du séjour :/...../..... au/...../.....

Facultatif : Nom :

Prénom :