

Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse!



Légende et consigne de remplissage :

N/A = n'est pas concerné(e) par la question



Votre hospitalisation a eu lieu : Après un passage aux urgences Sans passage aux urgences

Votre service d'hospitalisation :

Votre unité d'hospitalisation :

Date de sortie de votre hospitalisation : / /

Durée du séjour à l'hôpital : Moins de 24h De 1 à 5 jours De 6 à 15 jours Plus de 15 jours

Accueil

Avez-vous été satisfait(e) de :

					N/A
Q1 - L'accueil au bureau des admissions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q2 - L'accueil dans l'unité d'hospitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q3 - La qualité des informations données par la personne qui a réalisé l'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q4 - La remise des documents pour votre séjour (livret d'accueil, fiches service...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q5 - La qualité des informations contenues dans ces documents	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q6 - Votre satisfaction globale sur l'accueil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prise en charge

Avez-vous été satisfait(e) de :

					N/A
Q7 - L'identification du personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q8 - Le respect de votre intimité et de votre dignité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q9 - Le respect de la confidentialité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q10 - La prise en charge de votre douleur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q11 - Les délais de prise en charge (lors de consultations ou d'examens effectués dans d'autres unités - radiologie, laboratoire etc...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q12 - L'organisation des visites des médecins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q13 - La répartition des soins dans la journée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q14 - La qualité des relations avec les médecins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q15 - La qualité des relations avec l'équipe paramédicale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q16 - L'organisation des examens en radiologie, au laboratoire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q17 - Votre satisfaction globale concernant votre prise en charge dans l'unité d'hospitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Informations

Avez-vous été satisfait(e) des informations données par le médecin sur :

					N/A
Q18 - Votre état de santé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q19 - Votre traitement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q20 - Les examens et / ou interventions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q21 - La qualité des informations données par le médecin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q22 - La prise en compte de votre avis et / ou le recueil de votre consentement concernant les soins / examens / interventions	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q23 - Votre satisfaction globale concernant les informations reçues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Sortie

Avez-vous été satisfait(e) de ...

					N/A
Q24 - La qualité des informations et / ou conseils données en vue de votre sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q25 - Le traitement et / ou les précautions à suivre après votre sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q26 - La qualité des réponses à vos craintes (si vous en avez)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q27 - L'horaire de votre sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q28 - L'accompagnement à la sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q29 - Les formalités de sortie (documents administratifs-médicaux – prescription de transport)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q30 - Les documents remis pour votre médecin traitant / documents de suivi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q31 - Les conditions de transfert vers un autre établissement (information, horaire, attente avant départ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q32 - Votre satisfaction globale concernant votre sortie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prestations hôtelières

Avez-vous été satisfait(e) de ...

					N/A
Q33 - Le confort de la chambre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q34 - L'entretien de la chambre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q35 - La qualité des repas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q36 - La présentation des repas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q37 - La qualité des prestations (téléphone, télévision)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q38 - Le calme dans l'unité d'hospitalisation, le jour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q39 - Le calme dans l'unité d'hospitalisation, la nuit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q40 - Votre satisfaction globale concernant les prestations hôtelières	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaires

Merci de nous avoir consacré ces quelques minutes pour remplir ce questionnaire

Vous pouvez nous préciser votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone qui nous permettront le cas échéant de répondre à vos commentaires:

Après avoir plié et inséré ce questionnaire dans l'enveloppe ci-jointe, vous pouvez :

- le déposer dans les boîtes prévues à cet effet dans l'unité d'hospitalisation du service ou à l'accueil
- le remettre au personnel de l'unité d'hospitalisation
- l'envoyer par courrier à : **CHU de Rennes - Direction de la Qualité et des Relations avec les Usagers - 2 rue Henri Le Guilloux - 35033 Rennes Cedex 9**

Version 2.0 - mai 2018

