

Questionnaire de satisfaction des usagers

Date : _____ **Service :** ☐ Médecine ☐ SSR ☐ SLD ☐ EHPAD

Vous avez séjourné ou vous séjournez au sein de notre établissement et nous souhaitons recueillir votre opinion sur la qualité de votre hospitalisation/hébergement. Votre retour nous permettra d'améliorer la qualité de nos prestations.

Merci de cocher les cases correspondantes à votre niveau d'appréciation.

Accueil	OUI	Plutôt OUI	Plutôt NON	NON	Non Concerné
Vous a-t-on remis le livret d'accueil de l'établissement?					
Les informations contenues dans le livret d'accueil étaient-elles claires?					
Êtes-vous satisfait de l'accueil reçu dans le service par le personnel soignant?					
Prise en charge dans le service/unité					
Le médecin vous a-t-il apporté des explications claires et spontanées quant à votre état de santé?					
Si vous aviez besoin, avez-vous reçu l'aide nécessaire pour accomplir les activités courantes (toilettes, s'habiller, se déplacer etc.) ?					
Le délai d'attente pour recevoir les aides urgentes était-il satisfaisant?					
Votre intimité a-t-elle été respectée lors de votre prise en charge?					
Selon vous, la confidentialité et le secret professionnel en lien avec votre prise en charge ont-ils été respectés?					
Prise en charge de la douleur					
Êtes-vous satisfait de la prise en compte de la douleur?					
Êtes-vous satisfait de la prise en compte des possibles effets secondaires liés à vos soins (nausées, vertiges, mauvaises positions etc.)					
Hébergement/Hôtellerie					
Êtes-vous satisfait du confort de votre chambre?					
Êtes-vous satisfait de la propreté de votre chambre?					
Êtes-vous satisfait de la qualité des repas servis?					
Êtes-vous satisfait de la quantité des repas servis?					
Vos intolérances alimentaires et/ou suivi de régime ont-ils été respectés?					
Transport					
Si vous avez bénéficié des services de transport lors de votre hospitalisation/hébergement, en avez-vous été satisfait ?					
Organisation de votre sortie					
Les informations concernant votre sortie étaient-elles claires? (date, heure, destination, reprise des activités, etc.)					
Les informations concernant votre suivi médical après votre sortie étaient-elles claires? (prochains rendez-vous, traitements, symptômes d'alerte, etc.)					
Observation générale					
Recommanderiez-vous l'établissement à un proche/connaissance s'il devait être hospitalisé et/ou hébergé ?					

Merci de nous faire part de toutes remarques que vous souhaitez nous communiquer (si besoin, servez-vous du verso de ce questionnaire) :