Que pensez-vous de votre séjour ?

Soucieux de toujours améliorer la qualité de nos prestations au niveau de l'accueil et de l'hospitalisation, nous serions heureux de recueillir au terme de votre séjour dans notre établissement, vos remarques, tant positives que négatives, ainsi que vos propositions d'améliorations.

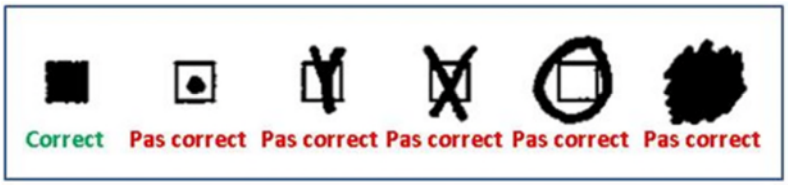
Aussi, nous vous remercions de prendre quelques minutes de votre temps pour **compléter ce questionnaire anonyme**.

Nous vous invitons à déposer ce formulaire dans l'urne prévue à cet effet dans votre unité, ou au niveau de l'accueil. Vous pouvez encore le faire parvenir par mail à contact.qualite@hap.be

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à un membre du personnel.

Afin de pouvoir traiter correctement les résultats, nous vous demandons de **bien spécifier l'unité** dans laquelle vous avez séjourné et d'évaluer chaque proposition en **noircissant entièrement** et sans déborder la case correspondant le plus à votre sentiment :

De « **pas du tout satisfait** » à « **tout à fait satisfait** »



Si vous n'avez pas été concerné(e) par l'aspect considéré, veuillez noircir la case « Non Concerné ».

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et propositions d'améliorations sur la page prévue à cet effet.

Nous vous remercions d'avance pour votre contribution.

Contact:

CHU Ambroise Paré – Département Qualité
2, Boulevard Kennedy - 7000 Mons
contact.qualite@hap.be

Questionnaire Hôpital de jour chirurgical

Vous êtes hospitalisé(e) dans l'unité de soins : _____

1. Vous êtes de sexe :
☐ Féminin
☐ Masculin

2. Quel est votre âge :
☐ < 18 ans ☐ 18 - 29 ans ☐ 30 - 44 ans
☐ 45 - 59 ans ☐ 60 - 74 ans ☐ > 74 ans

Avant le séjour

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :	☹	☹	😐	☺	☺	Non Concerné(e)
3. Lors de la consultation préopératoire, j'ai reçu toutes les informations nécessaires sur la façon dont je devais me préparer pour mon intervention.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. J'ai été informé(e) sur le coût de mon séjour à l'hôpital.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. L'accueil au bureau d'admission a été chaleureux.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Le jour de l'intervention : Communication

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :	☹	☹	😐	☺	☺	Non Concerné(e)
6. J'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée et les éventuels délais d'attentes.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. J'ai reçu de la part des médecins des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon intervention et mon traitement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. J'ai reçu de la part des infirmières des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon intervention et mon traitement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations (cohérentes et concordantes).	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Le jour de l'intervention : Relation avec le personnel

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :	☹	☹	😐	☺	☺	Non Concerné(e)
10. L'accueil dans le service a été chaleureux.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Les médecins ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes besoins.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Les infirmières ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes besoins.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. L'accueil dans le bloc opératoire a été chaleureux.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. J'ai apprécié la prise en charge en salle de réveil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. J'ai le sentiment d'avoir été traité(e) avec respect et que ma dignité a été préservée.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Le personnel a respecté la confidentialité de mes informations (conversations,...).	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Le jour de l'intervention : Qualité des soins

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes						Non Concerné(e)
18. Je pense que les soins médicaux sont de bonne qualité.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Je pense que les soins infirmiers sont de bonne qualité.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement mes douleurs.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Lorsque j'ai eu besoin d'aide pour manger ou aller aux toilettes, je l'ai obtenue en temps voulu.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Le jour de l'intervention : Environnement

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :						Non Concerné(e)
22. Je me suis orienté(e) facilement à l'extérieur et à l'intérieur de l'hôpital.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Les locaux sont propres (chambres, couloirs,...).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. L'environnement est confortable (lit, fauteuil, sanitaires, température, lumières,...).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. L'aménagement des locaux permet de respecter la confidentialité des soins.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. J'ai apprécié le repas ou la collation (quantité, présentation, variété,...).	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. L'environnement était calme et m'a permis de me reposer.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sortie de l'hôpital

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :						Non Concerné(e)
28. J'ai été informé(e) suffisamment tôt de l'heure de ma sortie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital (règles concernant le mode de vie, le repos et le travail, l'utilisation de médicaments ou de matériel, les rendez-vous de contrôle,...).	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Appréciation générale

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :					
30. Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital.	☐	☐	☐	☐	☐
31. Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ?	☐	☐	☐	☐	☐

Pourquoi avez-vous choisi notre hôpital ? ***Plusieurs réponses possibles***

a. ❑ Mon médecin traitant me l'a conseillé
b. ❑ L'hôpital a une bonne réputation
c. ❑ J'habite à proximité de l'hôpital
d. ❑ Un spécialiste de l'hôpital a une bonne réputation
e. ❑ J'étais satisfait(e) d'une hospitalisation antérieure
f. ❑ Un proche (famille, ami) me l'a conseillé
g. ❑ Je suis venu(e) en consultation dans la clinique
h. ❑ Un spécialiste extérieur à l'hôpital me l'a conseillé
i. ❑ Un service de l'hôpital a une bonne réputation
j. ❑ Je n'ai pas choisi (urgence)
k. ❑ Un membre de ma famille ou un proche y travaille
l. ❑ Autres : ……..

Ce que j'ai apprécié durant mon séjour dans ce service, c'est:

Ce que je propose comme améliorations dans ce service, c'est :

Nous vous remercions pour votre collaboration