

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



Je suis hospitalisé(e) dans l'unité de soins :

1. Vous êtes de sexe :

Féminin Masculin

2. Quel est votre âge :

< 18 18 - 29 30 - 44 45 - 59 60 - 74 > 74

Préadmission - Admission

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



3. J'ai été informé(e) sur la façon dont je devais me préparer pour mon admission à l'hôpital.

4. J'ai été informé(e) sur le coût de mon séjour à l'hôpital.

5. L'accueil dans l'unité de soins a été chaleureux.

Pendant le séjour : Communication

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



6. Tout au long de mon séjour, j'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée, les examens programmés 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 état de santé et mon traitement.

8. J'ai reçu de la part des infirmières des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement.

9. J'ai reçu de la part des soignants paramédicaux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes,...) des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement.

10. Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations (cohérentes et concordantes).

11. Au besoin, ma famille et mes proches ont eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de moi.

12. J'ai été impliqué(e) dans les décisions qui me concernaient (traitements, examens,...).

Pendant le séjour : Relation avec le personnel

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



13. Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.

14. En cas d'examen(s) ou d'intervention(s) effectué(s) en dehors de l'unité de soins, j'ai apprécié l'amabilité du personnel en charge de mon déplacement.

15. En cas d'examen(s) ou d'intervention(s) effectué(s) en dehors de l'unité de soins, j'ai apprécié l'amabilité du personnel en charge de mon examen ou de mon intervention.

16. Les médecins ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes besoins.



- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| 17. Les infirmières ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes besoins. | <input type="checkbox"/> |
| 18. Les soignants paramédicaux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes,...) ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes besoins. | <input type="checkbox"/> |
| 19. J'ai eu le sentiment d'avoir été traité(e) avec respect et que ma dignité a été préservée. | <input type="checkbox"/> |
| 20. Le personnel a respecté la confidentialité de mes informations (conversations,...). | <input type="checkbox"/> |

Pendant le séjour : Qualité des soins

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| 21. Je pense que les soins médicaux sont de bonne qualité. | <input type="checkbox"/> |
| 22. Je pense que les soins infirmiers sont de bonne qualité. | <input type="checkbox"/> |
| 23. Je pense que les soins paramédicaux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes,...) sont de bonne qualité. | <input type="checkbox"/> |
| 24. Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement mes douleurs. | <input type="checkbox"/> |
| 25. Lorsque j'avais besoin d'aide pour manger, me laver ou aller aux toilettes, je l'ai obtenue en temps voulu. | <input type="checkbox"/> |

Pendant le séjour : Environnement

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| 26. Les locaux sont propres (chambre, salle de séjour, couloirs,...). | <input type="checkbox"/> |
| 27. J'ai apprécié les repas (quantité, présentation, variété,...). | <input type="checkbox"/> |
| 28. La chambre est confortable (lit, fauteuil, sanitaires, température, lumières,...). | <input type="checkbox"/> |
| 29. L'environnement du service était calme et m'a permis de me reposer. | <input type="checkbox"/> |

Sortie de l'hôpital

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | | |
| 30. J'ai été informé(e) suffisamment tôt du moment de ma sortie (date, heure). | <input type="checkbox"/> |
| 31. 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,...). | <input type="checkbox"/> |
| 32. Je me suis senti(e) prêt(e) à quitter l'hôpital à la fin de mon séjour. | <input type="checkbox"/> |

Appréciation générale

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | |
| 33. Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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