

### QUESTIONNAIRE GENERAL

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Cher patient,

Soucieux d'améliorer constamment la qualité de nos services, nous nous permettons de solliciter votre avis par l'intermédiaire de ce questionnaire, que vous pouvez compléter et déposer dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet ou renvoyer par courrier au service de médiation de plaintes, 5 Bld Fulgence Masson 7000 Mons. Si une question est sans objet, merci de cocher la case S.O. Les résultats de cette enquête sont envoyés régulièrement aux personnels concernés. Nous vous remercions vivement de votre collaboration, essentielle pour nous.

#### A. Pour mieux vous connaître

Hospitalisé(e) :	<input type="radio"/> à Mons	<input type="radio"/> à Warquignies	dans la chambre _ _ _	<input type="radio"/> pour la 1 <sup>ère</sup> fois	<input type="radio"/> pour la ___ fois
Sexe :	<input type="radio"/> femme	<input type="radio"/> homme	Age : _____ ans		
Pour ce séjour, je suis entré(e) à l'hôpital			<input type="radio"/> par les Urgences	<input type="radio"/> par l'admission	
Vous avez séjourné dans une chambre			<input type="radio"/> particulière	<input type="radio"/> à 2 lits	<input type="radio"/> à 3 lits ou plus

#### B. L'arrivée et l'accueil

	très satisfait(e)	satisfait(e)	peu satisfait(e)	insatisfait(e)	S.O.
Globalement, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil au service des admissions ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Globalement, avez-vous été satisfait de l'accueil dans l'Unité de soins ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	très aisé	aisé	pas très aisé	difficile	S.O.
L'accès à l'hôpital est aisé (accès routier, parking, transport en commun, sas d'entrée)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### C. La chambre

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
La chambre en général est confortable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le matériel en chambre est adapté (lit, fauteuil, tablette,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les sanitaires sont adaptés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'hygiène est respectée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### D. Le séjour

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Il a fait calme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les services annexes offerts par la Clinique sont suffisants (cafétéria, boutiques, distributeurs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La planification des visites est claire et bien organisée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'intimité des patients est respectée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel est discret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me suis senti(e) en sécurité dans l'hôpital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### E. Les repas

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
La qualité des aliments est bonne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les menus sont variés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La quantité est suffisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La température est correcte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon régime alimentaire a été respecté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## F. La communication et le relationnel

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
La brochure d'accueil est utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il est facile de s'orienter dans l'hôpital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai reçu toutes les informations nécessaires :					
•Du personnel infirmier (quotidien, nature des soins et examens)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
•Des médecins (explications médicales, traitement, suivi)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
•Quant aux conditions pratiques et financières de mon hospitalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
•Pour ma sortie (conseils, prescriptions, poursuite du traitement, aide sociale, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me suis senti(e) écouté (e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On a suffisamment tenu compte de ma douleur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel de soins est sensible à mes besoins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel de soins m'accorde du temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les stagiaires sont efficaces et agréables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les médecins sont disponibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je me suis senti(e) respecté(e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La visibilité du service de médiation de plaintes est suffisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## G. L'accompagnement, le soutien et la bienveillance

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
L'assistance du service social est efficace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'assistance religieuse et philosophique est utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'assistance du/de la psychologue est utile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil et le soutien des bénévoles est agréable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel infirmier est courtois	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel administratif est serviable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'assistance du médiateur est efficace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## I. Les examens complémentaires

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Le délai d'attente est raisonnable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise en charge est appréciable (amabilité, explications,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'attention portée à mon confort était appréciable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## J. Vos conclusions

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Globalement, je suis satisfait de mon séjour	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je recommanderai le CHR à mon entourage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## K. Remarques complémentaires

---



---



---



---



---