



Enquête de satisfaction

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin de répondre au mieux à vos attentes et dans le souci de nous améliorer, il est essentiel que vous nous fassiez part de votre appréciation au terme de ce séjour dans notre Clinique. Vous nous aiderez grandement à améliorer le service de qualité que nous voulons offrir à tous nos patients. Avant de quitter l'institution, nous vous demandons de répondre à ce questionnaire et de le déposer dans la boîte aux lettres destinée à cet effet. En vous remerciant d'avance pour votre contribution,

La Direction de la Clinique

Le questionnaire est rempli par : Le/la patient(e) Un proche Les deux ensemble Avec l'aide d'un soignant

Date à laquelle ce questionnaire est complété : / /

Vous êtes de sexe : Féminin Masculin

Quel est votre âge ? ans

Dans quelle unité êtes-vous actuellement hospitalisé(e) ?.....

Saviez-vous à l'avance que vous alliez être hospitalisé(e) (hospitalisation programmée) ? Oui Non

Est-ce votre première hospitalisation en psychiatrie ? Oui Non

Est-ce votre première hospitalisation à la Clinique ? Oui Non

Quel délai avez-vous attendu entre votre demande de prise en charge et votre admission ?

0 jours De 1 à 6 jours De 1 à 2 semaines de 3 à 4 semaines Plus de 4 semaines

Ce délai vous a-t-il convenu ? Oui Non

Était-ce votre demande ? Oui Non Mesure judiciaire

A ce jour, depuis combien de temps êtes-vous dans l'établissement ?

Moins de 7 jours Entre 7 jours et 1 mois Entre 1 et 2 mois Plus de 2 mois

Et/ou pouvez-vous préciser : Jours

Pour quel problème avez-vous été traité(e) ?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> J'avais un problème avec l'alcool | <input type="radio"/> J'ai subi un deuil, une séparation |
| <input type="radio"/> J'avais un problème avec une autre substance toxique | <input type="radio"/> J'avais des problèmes de caractère/comportement |
| <input type="radio"/> Je ressentais un mal-être, un besoin d'aide | <input type="radio"/> J'avais des problèmes d'adaptation |
| <input type="radio"/> J'étais d'humeur instable | <input type="radio"/> Je me sentais persécuté(e) |
| <input type="radio"/> J'étais anxieux(se), angoissé(e) | <input type="radio"/> J'avais perdu le contact avec la réalité |
| | Autre (précisez) : |



Accueil et admission

Pas du tout
d'accord



Tout à fait
d'accord

L'accès à l'hôpital est facile (accès routier, parking, transport en commun...)

Le personnel de l'accueil est serviable

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



Aménagement et services proposés

Pas du tout
d'accord



Tout à fait
d'accord

Les services offerts autour de mon hospitalisation (cafétéria, boutiques, distributeurs...) sont suffisants

Concernant le service des repas, j'ai apprécié :

▶ La qualité

▶ La quantité

▶ La présentation

▶ La variété

▶ L'horaire

▶ La température

▶ Le respect du régime alimentaire, soit prescrit, soit personnel (végétarien, confessionnel...)

▶ L'ambiance de la salle à manger

Il fait suffisamment calme dans l'hôpital pour se sentir bien

Les locaux communs sont bien entretenus

Ma chambre est bien entretenue

Les déplacements à l'intérieur de l'hôpital sont faciles

J'ai obtenu l'assistance religieuse, philosophique ou laïque que je souhaitais

Commentaire :



Qualité des soins

Pas du tout
d'accord



Tout à fait
d'accord

Mes problèmes d'ordre physique sont bien soignés
(douleurs, maux de tête...)

J'ai rencontré suffisamment l'infirmier(e)
référent(e)

J'ai rencontré suffisamment le médecin psychiatre

Je pense que les soins infirmiers sont de bonne
qualité

Je pense que les soins médicaux sont de bonne
qualité

J'ai apprécié la prise en charge par les :

▶ Assistants sociaux

▶ Diététicien(ne)s

▶ Educateurs

▶ Ergothérapeutes

▶ Logopèdes

▶ Psychologues

▶ Kinésithérapeutes

▶ Infirmier(e)s référent(e)s

Les activités proposées (loisirs, jeux, sport,
sorties...) sont :

▶ Agréables

▶ Adaptées

▶ Diversifiées

▶ Suffisantes

En cas de congé ou de sortie, j'ai reçu l'aide
nécessaire pour son bon déroulement

Le personnel a été disponible pour
m'accompagner :

▶ Dans l'établissement

▶ A l'extérieur

Commentaire :

.....
.....
.....



Soutien psychologique, empathie et respect



Tout à fait d'accord

Je me suis senti(e) respecté(e) dans mon intimité.

Le personnel m'a témoigné de l'attention et de l'intérêt.

Lorsque j'en ai ressenti le besoin, j'ai apprécié l'écoute et les moyens mis en œuvre par les soignants (geste, parole, chaleur humaine...).

Dans la vie en communauté, je me suis senti(e) respecté(e).



Informations

Pas du tout d'accord



Tout à fait d'accord

J'ai reçu de la part du personnel soignant des réponses claires et compréhensibles :

▶ Sur mon traitement, mes soins et le suivi des médicaments.

▶ Sur le déroulement de la journée, les activités proposées.

J'ai reçu de la part du médecin psychiatre, des réponses claires et compréhensibles sur ma santé et mon traitement.

J'ai reçu l'information nécessaire en vue de ma sortie définitive (conseils, prescription, traitement, poursuite des soins, aide sociale...)



Famille et proches

Pas du tout d'accord



Tout à fait d'accord

L'hôpital dispose du confort nécessaire pour l'accueil des visiteurs.

Le personnel a témoigné de l'attention et de l'intérêt à l'égard de mes proches.

Commentaire :



Évaluation globale

1. D'une manière générale, comment jugez-vous la qualité du service (unité de soins) dans laquelle vous avez séjourné ?

Très mauvaise Mauvaise Moyenne Bonne Très bonne

2. Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour à la Clinique ?

Très insatisfait(e) Assez Insatisfait(e) Neutre Assez satisfait(e) Très satisfait(e)

3. Recommanderiez-vous cet hôpital à un proche (famille, ami(e)...) ?

Certainement pas probablement pas Neutre Probablement Certainement

4. Les différents soins dont j'ai bénéficié m'ont permis de me sentir actuellement :

Beaucoup moins bien Un peu moins bien Pareil Un peu mieux Beaucoup mieux

Avez-vous des remarques, des observations, positives ou négatives, concernant votre séjour à la Clinique ou des suggestions sur ce qui pourrait être fait pour améliorer le séjour des patients dans cette institution

Commentaire :

Si vous le désirez, vous pouvez indiquer vos coordonnées. Celles-ci seront uniquement utilisées pour une prise de contact avec la médiatrice afin d'améliorer la compréhension de certaines de vos réponses.

Nom : Prénom :

Adresse : E-mail :

Téléphone :