

ENQUETE DE SATISFACTION.....

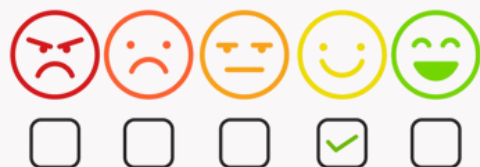
ADRESSÉE AUX PATIENTS DES SOINS INTENSIFS ET LEURS FAMILLES

“

Afin de répondre au mieux à vos attentes et dans un souci d'amélioration, nous souhaiterions avoir votre appréciation concernant votre hospitalisation ou l'hospitalisation de votre proche dans notre service. Ce que vous noterez en bien sera pour nous une récompense aux efforts faits par tous pour vous assurer les meilleurs services dans tous les domaines. Ce que vous noterez en moins bien nous donnera des pistes pour nous améliorer davantage.

”

Instructions



Évaluez chaque proposition en noircissant la case correspondant le plus à votre sentiment (de 😡 = pas du tout d'accord à 😊 = tout à fait d'accord).

Si vous n'avez pas été concerné(e) par l'aspect considéré, veuillez noircir la case "Non concerné" (=NC). Des espaces libres se trouvent dans le questionnaire si vous souhaitez ajouter des remarques. Vous pouvez bien sûr garder l'anonymat.

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

Merci de déposer votre questionnaire complété
dans la boîte aux lettres située dans la salle
d'attente des familles.

**L'ÉQUIPE DES SOINS
INTENSIFS VOUS REMERCIE
POUR VOTRE
CONTRIBUTION !**



VOUS ÊTES: ☐ PATIENT
☐ FAMILLE

VOTRE NOM:
☐ ANONYME



PRÉ-ADMISSION
ET ADMISSION

LA PRÉ-ADMISSION ET L'ADMISSION

QUESTIONS:

J'ai été suffisamment informé du transfert aux soins intensifs.

L'accueil des soins intensifs a été chaleureux.

ECHELLE



NC

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

COMMUNICATION

QUESTIONS:

Tout au long du séjour, j'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée, les examens programmés et les éventuels délais d'attente.

J'ai reçu de la part des médecins des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon/son état de santé et traitement.

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

J'ai reçu de la part des soignants paramédicaux (kiné, psys, ...) des explications claires et compréhensibles sur mon/son état de santé et traitement.

Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations cohérentes.

ECHELLE



NC

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

PENDANT LE SÉJOUR

Au besoin, la famille et les proches ont eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient du patient.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Le patient a été impliqué dans les décisions qui le concernaient (traitements, examens, ...)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

La famille a été impliquée dans les décisions qui concernaient le patient (traitements, examens, ...)

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

J'ai eu facilement accès aux informations par téléphone.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

RELATION AVEC LE PERSONNEL

QUESTIONS:

ECHELLE



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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Les soignants paramédicaux (kinésithérapeutes, psys, logopèdes, ergothérapeutes, ...) ont été disponibles, à l'écoute et sensibles à mes/ses besoins.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

J'ai eu le sentiment d'avoir été traité(e) avec respect et que ma dignité a été préservée.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Le personnel a respecté la confidentialité de mes informations personnelles.

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

RELATION AVEC LE PERSONNEL

QUESTIONS:

Je pense que les soins médicaux sont de bonne qualité.

Je pense que les soins infirmiers sont de bonne qualité.

Je pense que les soins paramédicaux sont de bonne qualité.

Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement ma/sa douleur ou autre inconfort.

Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement mon anxiété.

Lorsque j'avais/il avait besoin d'aide pour manger, se laver ou aller aux toilettes, ou tout autres demandes je l'ai/il l'a obtenue en temps voulu.

ECHELLE


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

ENVIRONNEMENT

QUESTIONS:

Les locaux sont propres (chambre, salle de séjour, couloirs...)

Les repas sont adaptés (quantité, variété, présentation...)

La chambre est confortable (lit, fauteuil, sanitaires, lumières, télévision...)

ECHELLE


☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

L'environnement du service était calme et m'/lui a permis de me/se reposer.

☐☐☐☐☐☐

SORTIE DES SOINS INTENSIFS

QUESTIONS:

J'ai été informé(e) de ma/sa sortie des soins intensifs.

Avez-vous eu vous ou la famille une appréhension à quitter les soins intensifs ?

Vous sentiez vous prêt à quitter le service ?

ECHELLE



NC

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

APPRÉCIATION GÉNÉRALE

Globalement, je suis satisfait(e) du séjour dans l'unité

☐☐☐☐☐

Merci

