

N  
 D  
 C



# Questionnaire expérience patient

## Votre parcours en unité de soins continus



**Notre engagement : Vous apportez des soins de qualité dans une prise en charge personnalisée et sécuritaire !**

En tant que patient ou famille proche, vous êtes le centre de nos préoccupations et votre expérience au sein de notre établissement attire toute notre attention.

Nous vous remercions de répondre à ce questionnaire, qui peut être anonyme, si vous le désirez. Vos réponses nous permettront de poursuivre notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Trimestre  1  2  3  4

La cellule qualité

Vous êtes  Patient  Un membre de la famille  La personne de confiance  Autre

Si 'Autre' précisez :

### Respect des préférences

Avez-vous été impliqué dans les choix de la prise en charge et des traitements préconisés ?

	Oui, toujours	Oui, parfois	Non, jamais	Non concerné
Aux urgences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En hospitalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous le sentiment que l'on vous a traité avec respect et préservé votre intimité et votre dignité ?

	Oui, toujours	Oui, Parfois	Non, jamais	Non concerné
Aux urgences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En hospitalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Soutien psychologique, empathie et respect

Si votre état de santé ou votre traitement vous a donné des inquiétudes, avez-vous pu en parler avec :

	Oui, toujours	Oui, parfois	Non, jamais	Non concerné
Un anesthésiste-réanimateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un infirmier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un psychologue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous reçu les informations nécessaires et compréhensibles concernant :

	Oui, tout à fait	Oui, en partie	Non	Pas eu besoin
Le déroulement de l'hospitalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les soins prodigués	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre état de santé général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les réponses à vos questions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Confort Physique

Avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel ?

Toujours  Habituellement  Parfois  Jamais

Si oui pensez-vous que le personnel ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs ?

Avez-vous eu mal pendant votre séjour ?

Oui  Non

	Oui, toujours	Oui, parfois	Non, jamais
Aux urgences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tournez la page, SVP.



## Inclusion de la famille et des proches

Vous a-t-on expliqué vos droits, et notamment

	Oui	Non
Les horaires de visite spécifiques du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La désignation d'une personne à prévenir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La désignation d'une personne de confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La possibilité de rédiger des directives anticipées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que les médecins ont donné à votre famille ou à vos proches les informations suffisantes concernant votre prise en charge ?

	Régulièrement	Parfois	Jamais
Par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par rendez-vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que les médecins et infirmiers ont impliqué votre famille ou vos proches dans les décisions concernant vos soins ou votre traitement ?

Oui  Non

## Coordination et qualité des soins

Vous a-t-on interrogé pour vérifier votre identité, votre date de naissance et votre bracelet d'identification à toutes les étapes de votre prise en charge ?

	Oui, systématiquement	Oui, selon les professionnels	Non, rarement	Non, jamais
Lors de votre admission administrative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de vos soins aux urgences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de vos soins en hospitalisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de vos transports internes/brancardage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Continuité et transition des soins

Lors de l'organisation de votre sortie vers un autre service ou votre transfert, avez-vous :

	Oui	Non	Non concerné
Echangé avec le médecin et l'assistante sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reçu les informations relatives aux effets indésirables liés aux traitements prescrits et aux signes cliniques d'alerte à surveiller	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Prestations et hôtellerie

Estimez-vous que les locaux et votre box sont propres ?

Oui  Non

Êtes-vous satisfait de la qualité / quantité des repas ?

Oui, tout à fait  Oui, en grande partie  Non, pas du tout

Estimez-vous que les équipements de votre box sont adaptés et en bon état ?

Oui  Non

## Evaluation globale de votre séjour

Êtes-vous globalement satisfait de votre séjour dans notre établissement ?

Très satisfait  Assez satisfait  Peu satisfait  Pas du tout satisfait

Notez votre niveau de satisfaction de 1 à 10 (1 : médiocre-10 : excellent)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Recommanderiez-vous l'établissement ?

Oui  Non

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

