



Clinique St-Jean

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 opinion au terme de ce séjour dans notre clinique.

Vos appréciations ajoutées à celles des autres patients nous permettront de fixer les objectifs prioritaires pour l'amélioration des services.

En vous remerciant d'avance pour votre collaboration,

Patrick Gérard,
Directeur général

- Saviez-vous à l'avance que vous alliez être hospitalisé(e) (hospitalisation programmée) ? Oui Non
- Après les formalités d'admission lors de votre arrivée à la clinique, avez-vous obtenu Oui Non
rapidement votre chambre ?
Combien de temps avez-vous dû attendre ? entre 0 et 30 min. entre 1 h et 2 h
 entre 30 min. et 1 h. plus de 2 h.
- Vous avez séjourné dans une chambre à 1 lit 2 lits 3 lits 4 lits
- Etait-ce votre demande ? Oui Non Si oui, l'avez-vous obtenu directement
 après transfert par une autre chambre
- Quel est le numéro de votre chambre actuelle ?
Ou à défaut, le nom du service dans lequel vous avez séjourné :
- Est-ce votre première hospitalisation à la Clinique ? Oui Non
- Pourquoi avez-vous choisi la Clinique ?
(Vous pouvez donner **plusieurs réponses** à cette question).
Mon médecin traitant me l'a conseillé Je suis venu(e) en consultation dans la clinique
La Clinique a une bonne réputation Un spécialiste extérieur à la clinique me l'a conseillée
J'habite à proximité de la Clinique Un service de la Clinique a une bonne réputation
Un spécialiste a une bonne réputation Je n'ai pas choisi (urgence)
J'étais satisfait(e) Un membre de ma famille ou un proche y travaille
d'une hospitalisation antérieure Autre (précisez) :
Un proche (famille, ami) me l'a conseillée
- Quelle est la durée de votre hospitalisation ? environ jour(s)
- Etes-vous passé(e) par les soins intensifs (réanimation) ? Oui Non
- Avez-vous rencontré l'infirmière responsable du service dans les 24 h suivant le début Oui
de votre hospitalisation ? Non
Commentaires éventuels :
- Avez-vous rencontré un médecin dans les 24 h suivant le début de votre hospitalisation ? Oui
 Non
Commentaires éventuels :
- Avez-vous fait appel au service social pendant votre séjour ? Oui Non
- Vous êtes de sexe Féminin Masculin
- Quel est votre âge ? ans. Quel est le code postal de votre commune ?

Par rapport à votre hospitalisation dans cette clinique, nous vous demandons d'apprécier chaque proposition sur une échelle de 1 à 5, en entourant le chiffre qui correspond le mieux à votre appréciation

(de 1 = pas du tout d'accord à 5 = tout à fait d'accord).

Si vous n'avez pas été concerné(e) par l'aspect considéré, veuillez entourer les lettres NC (= Non Concerné).

	Pas du tout d'accord		Tout à fait d'accord			Non Concerné
	Λ		K		ϑ	
L'accès à l'hôpital est aisé (accès routier, parking, transports en commun)	1	2	3	4	5	NC
Le personnel de l'accueil est accueillant et serviable	1	2	3	4	5	NC
Avant mon hospitalisation ou au moment de mon entrée à l'hôpital, j'ai été bien informé(e) des conditions d'hospitalisation (informations pratiques et financières)	1	2	3	4	5	NC
Il est facile de trouver son chemin dans l'hôpital	1	2	3	4	5	NC
L'accueil dans l'unité de soins a été chaleureux	1	2	3	4	5	NC
La brochure d'accueil est utile et bien faite	1	2	3	4	5	NC
L'aspect de l'hôpital est agréable (apparence, décor, ...)	1	2	3	4	5	NC
Le personnel hospitalier est courtois	1	2	3	4	5	NC
Tout au long de mon séjour, j'ai reçu une information claire sur :						
- le déroulement de la journée	1	2	3	4	5	NC
- la nature des soins et examens	1	2	3	4	5	NC
Le personnel infirmier a été sensible à mes besoins	1	2	3	4	5	NC
Le personnel infirmier m'a consacré suffisamment de temps	1	2	3	4	5	NC
La chambre est confortable (lit, fauteuil, sanitaires, ...)	1	2	3	4	5	NC
L'usage/accès des TV, téléphone, ... est aisé	1	2	3	4	5	NC
Les locaux sont bien entretenus (chambre, salle de séjour, couloirs, ...)	1	2	3	4	5	NC
J'ai l'impression que l'hôpital dispose d'un équipement moderne	1	2	3	4	5	NC
Les déplacements à l'intérieur de l'hôpital (lits, chaises roulantes, rampes, ...) sont aisés	1	2	3	4	5	NC
Il fait suffisamment calme à l'hôpital	1	2	3	4	5	NC
En cas d'examen(s) effectué(s) en dehors de l'unité de soins :						
- les attentes ont été supportables	1	2	3	4	5	NC
- j'ai apprécié la prise en charge	1	2	3	4	5	NC
- j'ai apprécié l'attention portée à mon confort	1	2	3	4	5	NC
En moyenne combien de temps ont duré ces attentes ?	>2 h	>90'	>1 h	>30'		NC
Lorsque j'ai dû attendre (pour un examen, le médecin, ...), le personnel m'a informé(e) du retard	1	2	3	4	5	NC
Je me sens respecté(e) dans mon intimité et ma pudeur	1	2	3	4	5	NC
Le personnel s'est préoccupé de soulager rapidement mes douleurs	1	2	3	4	5	NC
J'ai pu rencontrer suffisamment le médecin	1	2	3	4	5	NC

	Pas du tout d'accord Λ		K	Tout à fait d'accord θ		Non Concerné
J'ai reçu de la part des médecins des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement	1	2	3	4	5	NC
L'hôpital a tout mis en œuvre pour bien me soigner	1	2	3	4	5	NC
Dans le cas de prescription de soins complémentaires, j'ai apprécié la prise en charge :						
- des kinésithérapeutes	1	2	3	4	5	NC
- des psychologues	1	2	3	4	5	NC
- des logopèdes	1	2	3	4	5	NC
- des ergothérapeutes	1	2	3	4	5	NC
- des diététiciennes	1	2	3	4	5	NC
L'hôpital dispose du confort nécessaire pour l'accueil des visiteurs	1	2	3	4	5	NC
Concernant les visites :	1	2	3	4	5	NC
- les consignes ont été clairement communiquées	1	2	3	4	5	NC
- la planification des horaires est satisfaisante	1	2	3	4	5	NC
- le(s) visiteur(s) respecte(nt) le bien-être des patients	1	2	3	4	5	NC
Les services offerts autour de mon hospitalisation (cafétéria, boutiques, journaux, distributeurs, ...) sont suffisants	1	2	3	4	5	NC
Il est facile de se reposer quand on le souhaite	1	2	3	4	5	NC
Je me suis senti(e) écouté(e) et soutenu(e) par le service social	1	2	3	4	5	NC
J'ai obtenu l'assistance religieuse, philosophique ou laïque que je souhaitais	1	2	3	4	5	NC
J'ai pu compter sur l'accueil et le soutien des bénévoles	1	2	3	4	5	NC
J'ai apprécié la prise en charge du service de brancardage	1	2	3	4	5	NC
En cas de problème, le personnel soignant réagit rapidement	1	2	3	4	5	NC
Concernant le service des repas, j'ai apprécié						
- la qualité	1	2	3	4	5	NC
- la quantité	1	2	3	4	5	NC
- la présentation	1	2	3	4	5	NC
- la variété	1	2	3	4	5	NC
- l'horaire	1	2	3	4	5	NC
- la température	1	2	3	4	5	NC
- le respect du régime alimentaire, soit prescrit, soit personnel (végétarien, confessionnel...)	1	2	3	4	5	NC
- le respect de mon choix	1	2	3	4	5	NC
L'information fournie à mes proches est suffisante	1	2	3	4	5	NC
Je me sens en sécurité à l'hôpital	1	2	3	4	5	NC
Je pense que les soins infirmiers sont de bonne qualité	1	2	3	4	5	NC
Je pense que les soins médicaux sont de bonne qualité	1	2	3	4	5	NC
J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital (conseils, prescriptions, poursuite du traitement, aide sociale...)	1	2	3	4	5	NC
J'ai le sentiment que les informations me concernant restent bien confidentielles	1	2	3	4	5	NC

- Si vous êtes arrivé(e) **par le service des urgences**, pouvez-vous nous dire en plus si vous êtes venu(e) :

Par vos propres moyens / avec un proche θ Sur le conseil du médecin traitant θ

