

Mon gynécologue y travaille		Je suis venu(e) en consultation dans la clinique	
La Clinique a une bonne réputation		Le service de maternité a bonne réputation	
J'habite à proximité de la Clinique		Un membre de ma famille ou un proche y travaille	
J'étais satisfait(e) d'une hospitalisation antérieure		Je n'ai pas choisi (urgence)	
Un proche (famille, ami) me l'a conseillée		Autre (précisez):	
Un médecin extérieur à la clinique me l'a conseillée			

• Quelle est la durée de votre hospitalisation ? _____ jour(s)

• 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 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 la lettre NC (= Non Concerné).

	Pas du tout fait d'accord d'accord		Tout à			Non Concerné
	Λ	ϑ	K			
L'accès à l'hôpital est aisé (accès routier, parking, transports en commun...)	1	2	3	4	5	NC
A l'intérieur de l'hôpital, l'accès à la maternité est aisé (signalisation, ascenseur,...)	1	2	3	4	5	NC
Le personnel de l'accueil est serviable	1	2	3	4	5	NC
Avant mon hospitalisation ou au moment de mon entrée à l'hôpital, j'ai été bien informée des conditions d'hospitalisation (informations pratiques et financières)	1	2	3	4	5	NC
L'accueil à la maternité a été chaleureux	1	2	3	4	5	NC
Lors de mon passage au bloc d'accouchement, j'ai bénéficié :						
- d'un accueil chaleureux - pour moi-même	1	2	3	4	5	NC
- pour mon accompagnant	1	2	3	4	5	NC
- d'une bonne information	1	2	3	4	5	NC
- d'un délai d'attente suffisamment court avant ma prise en charge	1	2	3	4	5	NC
- d'une prise en charge compétente	1	2	3	4	5	NC
- d'un soulagement rapide de la douleur	1	2	3	4	5	NC
J'ai le sentiment que mon accouchement s'est bien déroulé	1	2	3	4	5	NC
Lors de mon accouchement, l'équipe de maternité a rencontré mes attentes	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 soignant a été sensible :						
- à mes besoins	1	2	3	4	5	NC
- aux besoins de mon bébé	1	2	3	4	5	NC
Pendant le séjour, j'ai été bien aidée dans la prise en charge de mon bébé (bain, toilette, alimentation,...)	1	2	3	4	5	NC
Le personnel soignant nous a consacré suffisamment de temps	1	2	3	4	5	NC
La chambre est confortable (lit, fauteuil, sanitaires,...) :						
- pour la maman	1	2	3	4	5	NC
- pour le bébé	1	2	3	4	5	NC
- pour l'accompagnant	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
	Pas du tout				Tout à fait d'accord	Non Concerné
	Λ		K		ϑ	
J'ai l'impression que l'hôpital dispose d'un équipement moderne	1	2	3	4	5	NC
Il fait suffisamment calme à l'hôpital	1	2	3	4	5	NC
Il est facile de se reposer quand on le souhaite	1	2	3	4	5	NC
Concernant les visites :						
- 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 de maman et du bébé	1	2	3	4	5	NC
Lorsque j'ai dû attendre (pour un examen, le médecin,...), le personnel m'a informée du retard	1	2	3	4	5	NC
Je me sens respectée 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
Le personnel m'a apporté une information cohérente	1	2	3	4	5	NC
J'ai pu rencontrer suffisamment :						
- mon/ma gynécologue	1	2	3	4	5	NC
- le/la pédiatre	1	2	3	4	5	NC

J'ai reçu de la part des médecins des réponses claires et compréhensibles : éventuel - sur l'évolution de mon état de santé et mon traitement - sur l'évolution de l'état de santé de mon bébé	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	NC NC
Concernant les soins complémentaires, j'ai apprécié la prise en charge : - des kinésithérapeutes - des psychologues - des diététicien(ne)s - des esthéticiennes bébé - des logopèdes pour le	1 1 1 1 1	2 2 2 2 2	3 3 3 3 3	4 4 4 4 4	5 5 5 5 5	NC NC NC NC NC
Je me suis sentie écoutée et soutenue 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
Les services offerts autour de mon hospitalisation (cafétéria, boutiques, journaux, distributeurs,...) sont suffisants	1	2	3	4	5	NC
En cas de problème, le personnel soignant réagit rapidement	1	2	3	4	5	NC
J'ai apprécié l'attention portée à l'alimentation de mon bébé maternel - par allaitement - par biberon	1 1	2 2	3 3	4 4	5 5	NC 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
	Pas du tout Λ		fait d'accord K	Tout à fait d'accord ϑ		Non Concerné
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 - le respect de mon choix	1 1 1 1 1 1 1 1	2 2 2 2 2 2 2 2	3 3 3 3 3 3 3 3	4 4 4 4 4 4 4 4	5 5 5 5 5 5 5 5	NC NC NC NC NC NC NC NC
Durant mon séjour, j'ai été bien préparée à la prise en charge à domicile de mon bébé	1	2	3	4	5	NC

J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital et celle de mon bébé (conseils, prescriptions, poursuite du traitement,...)	1	2	3	4	5	NC
J'ai le sentiment que les informations me concernant restent bien confidentielles	1	2	3	4	5	NC

<ul style="list-style-type: none"> De manière générale, comment jugez-vous la qualité du service de maternité dans lequel vous avez séjourné? 	<input type="radio"/> Très bonne <input type="radio"/> Bonne <input type="radio"/> Moyenne <input type="radio"/> Mauvaise <input type="radio"/> Très mauvaise
<ul style="list-style-type: none"> Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfaite de votre séjour à la Clinique Saint Jean ? 	<input type="radio"/> Très satisfait(e) <input type="radio"/> Assez satisfait(e) <input type="radio"/> Neutre <input type="radio"/> Assez insatisfait(e) <input type="radio"/> Très insatisfait(e)
<ul style="list-style-type: none"> Si vous deviez à nouveau être hospitalisée, choisiriez-vous la Clinique Saint Jean? 	<input type="radio"/> Certainement <input type="radio"/> Probablement <input type="radio"/> Neutre <input type="radio"/> Probablement pas <input type="radio"/> Certainement pas

• 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 patientes dans ce service de maternité?

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

- Avez-vous eu de la visite (famille, proches,...) pendant votre séjour? Peu Suffisamment Trop
- Avez-vous fait appel au service social pendant votre séjour ? Oui Non
- Vous a-t-on proposé un suivi à domicile de soins par une accoucheuse ? Oui Non

• Si vous le désirez, vous pouvez indiquer vos coordonnées :

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____ Code postal : _____

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ce questionnaire

© bsm -

F.B.