

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DU PATIENT

Etablissement Spécimen (MATERNITE)

COMMENT JUGEZ-VOUS LES POINTS SUIVANTS :

VOTRE ARRIVEE A LA CLINIQUE

Très satisfaisante Plutôt satisfaisante Plutôt pas satisfaisante Pas du tout satisfaisante Non concerné(e)

En ville la signalisation de la clinique

Dans la clinique, la signalisation de la maternité

Si vous êtes handicapé(e), l'aménagement de la maternité

VOTRE ACCUEIL A LA CLINIQUE

Excellent Bon Mauvais Très mauvais Non concerné(e)

L'accueil du personnel administratif

L'accueil du personnel soignant

L'accueil réservé à vos proches

Très facile facile Plutôt difficile Très difficile

L'identification des personnes travaillant dans la maternité :

VOTRE ATTENTE A LA CLINIQUE

L'attente dans les services suivants :

Très raisonnable Raisonnable Pas très raisonnable Sans attente Non concerné(e)

Au service des Urgences

A la réception de la clinique

Au service des consultations prénatales

Au service Admissions de la maternité

Au bloc obstétrical θ Très raisonnable θ Raisonnable θ Pas très raisonnable θ Sans attente θ Non concerné(e)

Avant de poser la péridurale pour un accouchement θ θ θ θ θ

Avant de passer des examens complémentaires θ θ θ θ θ

Au service des facturations lors de votre sortie θ θ θ θ θ

Les conditions d'attentes dans les services suivants :

Excellentes Bonnes Mauvaises Très mauvaises Non concerné(e)

Au service des Urgences θ θ θ θ θ

A la réception de la maternité θ θ θ θ θ

Au service des consultations prénatales θ θ θ θ θ

Au service Admissions de la maternité θ θ θ θ θ

Au bloc obstétrical θ θ θ θ θ

Avant de poser la péridurale pour un accouchement θ θ θ θ θ

Avant de passer des examens complémentaires θ θ θ θ θ

Au service des facturations lors de votre sortie θ θ θ θ θ

VOS SOINS A LA CLINIQUE

Excellent Bon Mauvais Très mauvais Non concerné(e)

L'attention du personnel soignant face à votre douleur θ θ θ θ θ

Les soins reçus du personnel soignant θ θ θ θ θ

L'attention du personnel soignant (écoute, gentillesse, aide...) θ θ θ θ θ

Les relations avec votre (vos) médecin(s) θ θ θ θ θ

La disponibilité de votre (vos) médecin(s) θ θ θ θ θ

L'intervention du kinésithérapeute θ θ θ θ θ

VOS DROITS ET INFORMATION A LA CLINIQUE

	OUI	NON					
La charte du patient hospitalisé vous a t-elle été remise ?							
Le livret d'accueil vous a t-il été remis ?							
	Excellent	Bonne	Mauvaise	Très mauvaise	Non concerné(e)		
Votre information sur votre entrée (jour et heure d'arrivée, document à amener)							
Votre information sur les frais engagés par votre séjour							
Votre information sur votre état de santé							
Votre information sur l'état de santé de votre enfant							
Votre information sur le déroulement de l'accouchement							
Votre information sur la pose de la péridurale							
Les conseils pour vous occuper de votre enfant	A chaque fois	Parfois	Rarement	Jamais			
Les explications données par les médecins étaient-elles claires ?							
Votre médecin vous a t-il demandé votre avis pour tous les actes qu'il a réalisés ?							
Lors de votre séjour, votre intimité a t-elle été respectée ?							

VOTRE HEBERGEMENT A LA CLINIQUE

Concernant les repas que souhaiteriez-vous voir améliorer ? (2 choix possibles)	OUI	NON	OUI	NON
La qualité				
La présentation				

	OUI	NON	OUI	NON	
La quantité	θ	θ	Les horaires	θ	θ
La variété	θ	θ	Les collations	θ	θ
La température	θ	θ	Le temps pour consommer	θ	θ
	Excellent(e)	bon(ne)	mauvais(e)	très mauvais(e)	non concerné
Le service effectué par le personnel hôtelier	θ	θ	θ	θ	θ
La literie de votre chambre	θ	θ	θ	θ	θ
Les prestations de votre chambre (TV, téléphone...)	θ	θ	θ	θ	θ
La propreté de votre chambre	θ	θ	θ	θ	θ
Quelles sont les nuisances qui vous ont gênées durant votre séjour ?	OUI	NON			
Le bruit	θ	θ			
La température	θ	θ			
La lumière	θ	θ	Aucune nuisance	θ	
Les odeurs	θ	θ			

VOTRE SATISFACTION GENERALE SUR LA CLINIQUE

	Excellent	Bonne	Mauvaise	Très mauvaise	Non concerné
Quelle est votre opinion sur votre séjour à la maternité ?	θ	θ	θ	θ	θ
	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	
Conseilleriez-vous notre clinique à votre entourage	θ	θ	θ	θ	θ
A l'occasion d'une prochaine naissance, souhaiteriez-vous revenir dans notre maternité	θ	θ	θ	θ	θ

Commentaires :

.....
