

# QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

**AUPRES DES PATIENTS EN HOSPITALISATION SPECIALISEE  
AUPRES DES PATIENTS HOSPITALISES EN UNITES SECTORISEES**

*Madame, Monsieur*

*Nous espérons que vous avez passé un bon séjour dans notre établissement.  
Afin d'améliorer les prestations proposées et de prendre en compte vos observations,  
nous aimerions connaître votre appréciation.  
Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire en cochant, pour chaque  
question, la case de votre choix.*

***Améliorons ensemble la qualité de votre séjour***

**Date :** .....

**Unité de soins :**

- ARAVIS
- BREVENT
- VOIRONS
- BARGY (gérontopsychiatrie)
- USIP
- BIONNASSAY (Réhabilitation psychosociale)
- SALEVE (patients à long terme)

**Merci de remettre ce questionnaire dans la boîte aux lettres à  
l'entrée de l'unité ou au bureau des entrées.**



Tout à fait d'accord



Assez d'accord



Pas vraiment d'accord



Pas d'accord du tout

## ACCUEIL

### AU BUREAU DES ENTREES



- Je suis satisfait(e) de l'accueil au bureau des entrées				
- Les formalités m'ont paru faciles				
- J'ai reçu des informations claires				

### DANS LE SERVICE D'HOSPITALISATION



- Je suis satisfait(e) de l'accueil dans le service				
- J'ai reçu toutes les informations nécessaires au déroulement de mon séjour (soins, visites médecin, repas, horaires, activités, locaux...)				
- J'ai pu identifier les qualifications des différentes personnes travaillant dans le service (médecin, infirmier, aide soignant...)				
- Un livret d'accueil m'a été remis				

Commentaires

## SOINS ET RELATIONS AVEC LE PERSONNEL



- Je suis satisfait(e) des soins pratiqués par les médecins				
- Je suis satisfait(e) des soins dispensés par le personnel soignant				
- Je suis satisfait(e) des activités proposées				
- Je suis satisfait(e) de l'attention qui m'a été portée au quotidien				
- J'ai reçu(e) toute l'aide nécessaire durant mon séjour (habillage, repas, aides aux déplacements, démarche ...)				
- J'ai bénéficié du service social	○ OUI ○ NON			
- Je suis satisfait(e) de l'aide apportée par le service social				
- J'ai bénéficié du service d'ergothérapie	○ OUI ○ NON			
- Je suis satisfait(e) des soins proposés en ergothérapie				
- J'ai bénéficié de l'aide d'un psychologue	○ OUI ○ NON			
- J'ai reçu(e) toute l'aide attendue				
- Mes douleurs ont été prises en compte durant mon séjour				
- Mes douleurs ont été soulagées				

Commentaires

## DROITS



- J'ai obtenu les informations que je souhaitais sur mon état de santé ?				
- J'ai été informé(e) sur l'organisation des soins				
- J'ai été informé(e) sur mon traitement et les effets indésirables possibles des médicaments prescrits				
- J'ai été impliqué(e) pour participer aux décisions concernant mes soins et mon traitement autant que je le souhaitais				
- Je suis satisfait(e) du respect de la confidentialité des informations me concernant				
- Mon intimité a été respectée				
- Le personnel du service était poli, aimable				
- J'ai été hospitalisé(e) sans consentement et j'ai été informé(e) des conditions d'admission et des recours éventuels				

Commentaires

## HEBERGEMENT / RESTAURATION / PRESTATIONS

### LA CHAMBRE



- La chambre est calme				
- La chambre est propre				
- Je suis satisfait(e) du linge et de la literie				

### LES SANITAIRES

- Les sanitaires sont propres				
- Les sanitaires sont facilement accessibles				

### LES REPAS

Je suis satisfait(e)



- De la qualité des repas				
- De la variété des menus				
- Du service				
- Des horaires				

### LES TRANSPORTS

- Le délai d'attente lors des transports sont satisfaisants (RDV externe, transfert vers un autre établissement...)				
---	--	--	--	--

Commentaires

## LES PRESTATIONS

Je suis satisfait(e) des prestations suivantes :



- De la télévision				
- Du téléphone				
- Du courrier				
- De la cafétéria (heures d'ouverture, produits à disposition...)				
- De la bibliothèque (heures d'ouverture, livres mis à disposition...)				

Commentaires

## SORTIE

Je suis satisfait(e) de la préparation de ma sortie



- Sur le plan médical				
- Sur le plan soignant				
- Du service social				
- Sur le plan administratif				
- J'ai été informé(e) sur les médicaments que je dois prendre après ma sortie				

Commentaires

## SATISFACTION GENERALE



- Appréciation globale sur mon séjour à l'EPSM				
--	--	--	--	--

Vos remarques (éventuellement celles de vos proches) et vos suggestions :

Connaissez-vous le rôle de la CRUQPEC (Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge) ?  oui  non

Avez-vous connaissance des événements et activités dans le cadre de « Culture à l'hôpital » (concerts, expositions, pièces de théâtre...) ?  oui  non