

# ENQUETE DE SATISFACTION

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous vous remercions d'avoir bien voulu nous faire confiance durant votre séjour pour votre hospitalisation.

Grâce à ce questionnaire, vous pouvez exprimer votre degré de satisfaction pour nos équipes médicales, paramédicales mais aussi pour notre service hôtelier. Le temps consacré à répondre à cette enquête vous permettra de participer à une œuvre de bienfaisance que s'engage à financer la Polyclinique Saint Côme (0.30 € par questionnaire, destinés à une association d'aide aux malades ou aux handicapés dont le projet sera méritant).

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et nous vous remercions pour votre aimable coopération.

La Direction



## Faisons connaissance

➤ Vous êtes : une femme  un homme

➤ Votre âge : \_\_\_\_\_

➤ Profession : \_\_\_\_\_

➤ Code postal domicile : \_\_\_\_\_

➤ Votre nom (facultatif) : \_\_\_\_\_

➤ Nom du praticien à la Polyclinique : \_\_\_\_\_

➤ Combien de temps a duré votre séjour ?

- Moins d'une semaine
- De 1 à 3 semaines
- Plus de 3 semaines

Numéro de votre chambre : \_\_\_\_\_

Date de sortie \_\_\_\_\_

➤ Pourquoi avez-vous choisi la  
Polyclinique Saint Côme?

(choix par ordre de priorité de 1 à 4)

- J'habite à proximité
- Mon médecin traitant me l'a conseillée
- Le praticien qui m'a pris en charge a bonne réputation
- Elle a bonne réputation
- Un de mes proches me l'a conseillée
- J'ai un bon souvenir de ma précédente hospitalisation
- Site Internet
- Autre raison

➤ Connaissez-vous le site Internet de la  
Polyclinique Saint Côme ([www.stcome.com](http://www.stcome.com))?

- Oui  Non

Si oui, l'avez-vous consulté?

- Oui  Non

➤ Avez-vous eu des difficultés pour vous  
repérer dans la Polyclinique ?

- Non jamais
- Oui parfois
- Oui tout le temps

➤ Vous a-t-on proposé et remis le livret  
d'accueil?

- Oui  Non  Je ne l'ai pas voulu

Si oui, avez-vous trouvé toutes les  
informations nécessaires?

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas suffisamment
- Non pas du tout

Commentaires



## Accueil administratif de la Polyclinique (hors secrétariats médicaux)

### ➤ Le personnel d'accueil vous a semblé :

#### Aimable

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

#### Disponible

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

### ➤ A votre entrée, avez-vous disposé de toutes les informations administratives concernant votre hospitalisation ?

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas suffisamment
- Non pas du tout

### ➤ Les formalités vous ont semblé :

#### A l'admission

- Très claires
- Plutôt claires
- Plutôt compliquées
- Très compliquées

#### A la sortie

- Très claires
- Plutôt claires
- Plutôt compliquées
- Très compliquées

### ➤ La confidentialité a-t-elle été respectée ?

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas suffisamment
- Non pas du tout

### ➤ A votre admission, le délai d'attente était :

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tout à fait satisfaisant | <input type="checkbox"/> < à 15 min     |
| <input type="checkbox"/> Plutôt satisfaisant      | <input type="checkbox"/> De 15 à 30 min |
| <input type="checkbox"/> Plutôt long              | <input type="checkbox"/> De 30 à 45 min |
| <input type="checkbox"/> Vraiment trop long       | <input type="checkbox"/> > à 45 min     |

### Commentaires sur « L'accueil administratif »



## Locaux et Equipements

### ➤ Les équipements à votre disposition étaient-ils en bon état et faciles à utiliser ?

#### Télévision

- Oui parfaitement
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

#### Téléphone

- Oui parfaitement
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

#### Commande (lit, sonnette, éclairage, store)

- Oui parfaitement
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

### ➤ Par rapport à ce que vous attendiez, votre chambre vous a semblé :

- Très confortable
- Confortable
- Inconfortable
- Très inconfortable

### ➤ Diriez-vous que les locaux étaient en bon état :

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

### ➤ Vos affaires personnelles vous ont-elles semblé en sécurité durant votre séjour ?

- Oui parfaitement
- Oui plutôt
- Non pas suffisamment
- Non pas du tout

### Commentaires sur « Les locaux et les équipements »



## Soins

➤ **Les infirmiers (es), les aides soignants (es) et les sages-femmes étaient :**

### Aimables

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

### Disponibles

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

➤ **Avez-vous disposé de toutes les informations concernant vos soins et examens pendant votre séjour ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non absolument pas

➤ **Votre douleur a-t-elle été prise en charge :**

- Très efficacement
- Plutôt efficacement
- Pas assez efficacement
- Sans aucune efficacité

➤ **Votre intimité a-t-elle été respectée ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non absolument pas

Commentaires sur « Les soins »

➤ **Avez-vous été satisfait des soins dispensés ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout

➤ **Avez-vous disposé de toutes les informations concernant les suites de votre hospitalisation ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non j'ai été plutôt mal informé(e)
- Non j'ai été très mal informé(e)

➤ **Direz-vous que les praticiens étaient :**

- Très attentifs
- Plutôt attentifs
- Plutôt indifférents
- Indifférents

➤ **Lors de votre passage au bloc opératoire, avez-vous été satisfait(e) de la prise en charge ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non absolument pas



## Restauration

➤ **Avez-vous apprécié les repas servis ?**

### Qualité

- Oui toujours
- Oui parfois
- Rarement
- Jamais

### Quantité

- Oui toujours
- Oui parfois
- Rarement
- Jamais

### Variété

- Oui toujours
- Oui parfois
- Rarement
- Jamais

➤ **Si vous avez eu un régime particulier, a-t-il été adapté ?**

- Oui
- Non

Commentaire sur « La restauration »



## Propreté et hygiène

➤ **Les parties communes vous ont semblé :**

- Très propres
- Plutôt propres
- Plutôt sales
- Très sales

➤ **Votre chambre vous a semblé :**

- Très propre
- Plutôt propre
- Plutôt sale
- Très sale

➤ **Les sanitaires vous ont semblé :**

- Très propres
- Plutôt propres
- Plutôt sales
- Très sales

➤ **L'aspect du linge vous a semblé :**

- Très satisfaisant
- Plutôt satisfaisant
- Plutôt insatisfaisant
- Insatisfaisant

➤ **Le personnel en charge de la propreté et de l'hygiène vous a semblé :**

- Très aimable
- Plutôt aimable
- Plutôt peu aimable
- Très peu aimable

**Commentaires sur « La propreté et l'hygiène »**



## Accueil de votre famille

➤ **Vos proches ont été :**

- Très bien accueillis
- Plutôt bien accueillis
- Plutôt mal accueillis
- Très mal accueillis

➤ **Vos proches désignés pour être informés, l'ont-ils été comme vous le souhaitiez ?**

- Oui tout à fait
- Oui plutôt
- Non pas vraiment
- Non pas du tout



## En conclusion

➤ **Si vous aviez besoin d'une nouvelle hospitalisation, reviendriez-vous à la Polyclinique Saint Côme ?**

- Oui sans hésitation
- Oui je l'envisagerai
- Non en aucun cas

➤ **Avez-vous repéré un dysfonctionnement sur votre prise en charge au cours de cette hospitalisation ?**

- Non
  - Oui
- Si oui, lequel :

**Commentaires**



## Maison Médicale

➤ **Avez-vous des commentaires à apporter sur les consultations médicales ?**