



Capio

# Questionnaire de satisfaction

Votre séjour à la Clinique se termine. Désireux d'améliorer constamment nos prestations, nous vous serions reconnaissants de remplir ce questionnaire. Ainsi, vous pourrez par vos remarques et vos suggestions, participer à cette évolution et améliorer le séjour de ceux qui demain seront admis à la clinique.

Une fois le questionnaire rempli, merci de le glisser dans la boîte placée dans les services, le hall d'entrée ou à la réception. Votre concours nous est précieux !

## A remplir avec un stylo noir ou bleu

tout à fait d'accord plutôt d'accord plutôt pas d'accord pas du tout d'accord

Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

### VOTRE ARRIVÉE

- Avez-vous eu le livret d'accueil ?  oui  non
- J'ai été bien informé(e) sur la préparation de mon séjour
- J'ai été bien accueilli(e) dans les services administratifs
- J'ai été bien accueilli(e) dans les services de soins
- J'ai été bien accueilli(e) au bloc opératoire (le cas échéant)
- J'ai été bien accueilli(e) aux urgences (le cas échéant)

### VOTRE PRISE EN CHARGE DURANT VOTRE SEJOUR

- Avez-vous le sentiment d'avoir fortement attendu
- Si oui, précisez les lieux où l'attente a été inacceptable .....
- J'ai été satisfait(e) du brancardage
- J'ai reçu spontanément des informations (sur les soins, l'intervention...)
- Mon avis sur le traitement / les soins a été sollicité
- J'ai été satisfait(e) des soins dispensés
- Mon intimité durant les soins, la toilette a été respectée
- Les médecins m'ont traité(e) avec respect
- Lorsque j'ai posé une question au médecin, j'ai reçu une réponse claire et compréhensible
- Le personnel soignant m'a traité(e) avec respect
- Lorsque j'ai posé une question au personnel, j'ai reçu une réponse claire et compréhensible
- J'ai été bien informé(e) sur les possibilités de prise en charge de la douleur
- Ma douleur a été bien prise en charge
- Les autres inforts liés aux soins (vertiges, nausées ...) ont été pris en compte
- J'ai été bien informé(e) sur les conditions de sortie de la clinique (traitement, consignes...)

### LES PRESTATIONS HOTELIERES

Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

- Concernant ma chambre, je suis satisfait(e) :
- De son confort
- Du niveau sonore
- De la propreté
- De la température

Concernant la restauration, je suis satisfait(e) :

- De la quantité
- De la chaleur des plats
- De la qualité gustative
- De la variété proposée
- Du respect de mes choix ou aversions

Concernant les autres prestations hôtelières, je suis satisfait(e)

- Du téléphone, de la télévision
- Des prestations hôtelières aux accompagnants

### EN CONCLUSION

D'une manière générale, diriez-vous de votre séjour au sein de notre établissement qu'il vous a satisfait :

- pleinement  normalement  insuffisamment  pas du tout

Avez-vous des suggestions ou des commentaires à apporter pour améliorer la qualité de nos prestations ?

.....

.....

.....

.....

Date : ..... N° de chambre ou service : .....

Type de séjour :  Hospitalisation  Ambulatoire  
Qui a rempli ce questionnaire ?  patient  entourage

NOM (facultatif) : ..... Prénom (facultatif) : .....

Adresse (facultatif) : .....

