



### L'accueil



Que pensez-vous de l'accueil qui vous a été fait :

- au bureau des admissions ?
  - aux urgences ?
  - dans le service de soins ?
  - à la radiologie ?
  - au bloc opératoire ?
  - autres services, précisez .....
- Que pensez-vous de l'accueil qui a été réservé à votre entourage ?
- Avez-vous reçu des informations claires sur les conditions de séjour ?

précisez les motifs d'insatisfaction .....

## La prise en charge de vos soins

### Les informations relatives à votre prise en charge



- Vous a-t'on donné des informations claires sur le dispositif de la personne de confiance ?
- Vous a-t'on donné des informations claires sur votre état de santé ?
- Avez-vous pu obtenir facilement ces informations ?
- Avez-vous été informé (e) des bénéfices et risques du traitement et des actes effectués ?
- Avez-vous pu obtenir des informations claires sur l'organisation de votre sortie ?

précisez les motifs d'insatisfaction .....

## Les conditions d'hébergement

### Votre chambre



- Comment jugez-vous :
- la propreté de la chambre ?
  - le confort de la chambre ?
  - la température de la chambre ?
  - la prestation télévision ?
  - le service téléphone ?
- Avez-vous été gêné(e) par le bruit ?
- précisez .....

précisez les motifs d'insatisfaction .....

### La qualité des soins



- A-t-on demandé votre consentement aux soins proposés ?
- Comment jugez-vous l'ensemble des soins reçus ?
- Comment jugez-vous les précautions prises pour respecter votre intimité pendant les soins ?
- pendant la toilette ?
- pendant les transports ?
- Votre douleur a-t-elle été prise en charge et soulagée ?

précisez les motifs d'insatisfaction .....

### Vos repas



- Que pensez-vous de :
- la variété des menus ?
  - la qualité des repas ?
  - la quantité servie aux repas ?
- A-t-on respecté le choix de vos menus ?

précisez les motifs d'insatisfaction .....

### Les relations avec l'équipe soignante



- Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service ?
- Les relations avec l'équipe soignante ont-elles été courtoises ?
- Que pensez-vous de la disponibilité du personnel soignant ?
- Estimez-vous avoir été pris en charge avec égards ?
- Que pensez-vous des précautions prises par les soignants pour assurer la discrétion des informations relatives aux patients ?

précisez les motifs d'insatisfaction .....