VOTRE AVIS NOUS INTERESSE !

CENTRE HOSPITALIER TROYES

Votre avis, vos remarques et vos suggestions sont indispensables pour améliorer la qualité de nos prestations. Avant de quitter l'établissement, nous vous remercions de prendre quelques instants pour renseigner ce questionnaire concernant le séjour que vous terminez. Vous pouvez remettre ce document au personnel du service, dans l'urne située à l'accueil de l'étage ou l'adresser à la cellule qualité et gestion des risques.

Service :

- ☐ HDJ hématologie, oncologie, pneumologie (1er étage)
- ☐ Hématologie, cancérologie (1er étage)
- ☐ Pneumologie (1er étage)
- ☐ Gériatrie (2ème étage)
- ☐ Hépato-gastro-entérologie (2ème étage)
- ☐ Médecine interne, dermatologie (2ème étage)
- ☐ Diabétologie et néphrologie (3ème étage)
- ☐ Neurologie (3ème étage)
- ☐ Rhumatologie, médecine à orientation gériatrique (3ème étage)
- ☐ Cardiologie (4ème étage)
- ☐ Chirurgie vasculaire (4ème étage)
- ☐ Unité de soins intensifs de cardiologie (4ème étage)
- ☐ Chirurgie digestive et gynécologique (5ème étage)
- ☐ Chirurgie ORL, urologique et odontologique (5ème étage)
- ☐ Chirurgie orthopédique, vasculaire, ophtalmologique (5ème étage)
- ☐ Chirurgie ambulatoire
- ☐ HDJ gériatrie
- ☐ Jean Schiffer
- ☐ Maternité
- ☐ Orthogénie et grossesses pathologiques
- ☐ Pédiatrie
- ☐ SSR Audiffred
- ☐ SSR Urbain IV
- ☐ SSR Viardin
- ☐ UHCD
- ☐ Unité de médecine ambulatoire
- ☐ Autre

Si "Autre", précisez : _____

Votre âge (ou celui de votre enfant) :

○ 0 à 10 ans ○ 11 à 18 ans ○ 19 à 34 ans ○ 35 à 65 ans ○ + de 65 ans

Durée de l'hospitalisation :

○ 1 jour ○ 2 à 7 jours ○ + de 7 jours

L'ACCUEIL

Que pensez-vous de l'accueil aux urgences ?

○ Satisfaisant ○ Peu satisfaisant ○ Insatisfaisant ○ Non Concerné

Que pensez-vous de l'accueil par le bureau médico-administratif ?

○ Satisfaisant ○ Peu satisfaisant ○ Insatisfaisant ○ Non Concerné

Que pensez-vous de l'accueil dans l'unité d'hospitalisation ?

○ Satisfaisant ○ Peu satisfaisant ○ Insatisfaisant

L'orientation dans l'établissement vous a-t-elle parue ?

○ Satisfaisant ○ Peu satisfaisant ○ Insatisfaisant

Vous a-t-on remis le livret d'accueil ? ○ Oui ○ Non

LA QUALITE DE L'INFORMATION ET DES SOINS

Etes-vous satisfait de l'écoute du personnel ?

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait

Estimez-vous avoir été informé sur les soins et votre santé ?

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait

Etes-vous satisfait des soins reçus ?

Aux urgences	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	○ Non concerné
Dans l'unité d'hospitalisation	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	

Estimez-vous que votre intimité a été respectée ?

Pour les soins

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait

Pour la toilette

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait ○ Non concerné

Pendant vos déplacements au sein de l'établissement (examens, radio, bloc opératoire)

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait ○ Non concerné

LA DOULEUR

Vous a-t-on demandé si vous aviez mal ?

○ Souvent ○ Parfois ○ Jamais

A-t-on soulagé votre douleur ?

Aux urgences	○ Oui	○ Non	○ Non concerné
Dans l'unité d'hospitalisation	○ Oui	○ Non	○ Non concerné

LES CONDITIONS D'HOSPITALISATION

Que pensez-vous de votre chambre ?

Literie	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait
Mobilier et sanitaires	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait
Propreté	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait
Calme	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait
Température	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait

Que pensez-vous de vos repas ?

Goût	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	
Température	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	
Quantité	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	
Respect de votre régime	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	○ Non concerné

Que pensez-vous des prestations ?

Télévision et téléphone	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	○ Non concerné
Wifi	○ Satisfait	○ Peu satisfait	○ Insatisfait	○ Non concerné

APPRECIATION GENERALE

Quelle est votre opinion générale sur votre séjour ?

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait

Appréciation par votre entourage (famille, amis, proches)

○ Satisfait ○ Peu satisfait ○ Insatisfait ○ Non concerné

Quels sont selon vous les 2 principaux points qui devraient faire l'objet d'une amélioration ?

○ Accueil aux urgences
○ Accueil au bureau médico-administratif
○ Accueil dans l'unité d'hospitalisation
○ Disponibilité et écoute
○ Qualité de l'information
○ Qualité des soins
○ Respect de l'intimité
○ Prise en charge de la douleur
○ Conditions d'hospitalisation
○ Propreté
○ Repas

Remarques et suggestions