

Questionnaire de satisfaction

Unité de chirurgie ambulatoire

Afin de connaître votre opinion sur la qualité de prise en charge, nous vous remercions de consacrer quelques instants pour répondre à ce questionnaire. Lors de votre sortie, vous pourrez le remettre à l'accueil dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Nom et prénom (facultatif)

Type d'intervention

Avant l'intervention

 Mieux qu'attendu
  Autant qu'attendu
  Moins bien qu'attendu

- Lors de la consultation avec le chirurgien, j'ai reçu l'information sur ce qui allait se passer.
- Lors de la consultation d'anesthésie, j'ai reçu l'information sur ce qui allait se passer.
- Avez-vous réalisé votre préadmission (formalités administratives avant le jour de l'entrée) Oui Non
- Vous a-t-on appelé la veille ? Oui Non
- Les informations données lors de l'appel de la veille étaient-elles claires et suffisantes ? Oui Non

Votre accueil et votre installation dans le service

- Êtes-vous satisfait concernant :
- La facilité à trouver le service
 - L'attente lors de votre admission
 - L'amabilité du personnel
 - La qualité des informations données par les secrétaires
 - La qualité des informations données par le personnel soignant

Votre séjour

- Êtes-vous satisfait concernant :
- La qualité des soins infirmiers
 - L'écoute, la disponibilité et l'amabilité de l'équipe soignante
 - Les informations données pour votre sortie (ordonnance, courrier de sortie ...) et conseils pour votre retour à domicile
 - Les informations données pour votre sortie
 - La prise en charge de la douleur
 - La qualité du brancardage

Votre passage au bloc opératoire

- Êtes-vous satisfait concernant :
- Le délai d'attente
 - La qualité de l'accueil

Votre opinion sur le respect du patient

- Êtes-vous satisfait concernant :
- Le respect de votre intimité
 - Le respect de la confidentialité
 - Le respect de votre dignité

Votre appréciation générale

- Globalement, quel est votre niveau de satisfaction ?

Commentaires :

.....

.....

.....

Commission des Usagers (CDU)

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATION OU PROPOSITIONS

La principale mission de la Commission Des Usagers (CDU) est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches selon les modalités décrites dans le code de la santé publique. Ainsi, lorsqu'une plainte ou réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables de la clinique sont mises à la disposition des membres de la commission.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge

Nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné :

- Mme CHRETIEN Elodie, responsable des services d'hospitalisation
- Mme MARTIN Sophie, responsable du bloc opératoire
- Mr FRANCOIS Eddy, responsable du service ambulatoire

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation ou vous pouvez écrire à Mr Le Directeur de la Polyclinique du Parc à l'adresse suivante :

53 Route de Behonne, 55000 BAR-LE-DUC.

La Commission Des Usagers est composée de :

- Mr DEWIDHEM, Directeur
- Dr RENARD, Président de CME
- Dr AUBRION, Conciliateur médical titulaire
- Dr SIMON, Conciliateur médical suppléant
- Mr PARISOT, Conciliateur non médical suppléant
- Dr PLUVINAGE, Représentant des usagers titulaire
- Mme BECK, Représentante des usagers titulaire
- Mr KENNEL, Représentant des usagers suppléant
- Mme POUPART, Représentante des usagers suppléant

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre.

C'est grâce à vos remarques, positives ou négatives, que nous pouvons nous améliorer.