

# QUESTIONNAIRE DE SORTIE



POLE DE SANTE  
Professeur LOUIS SERRE  
Service de Médecine  
Bâtiment situé Chemin des Alicantes.

Adresse postale : 141 Place de la République - CA 10014 - 34403 Lunel Cedex  
E-mail : [direction@hopital-lunel.fr](mailto:direction@hopital-lunel.fr)

DP-0001-IMP

Qui remplit le questionnaire :

Séjour du

au

## RESULTATS 2023 QUESTIONNAIRES DE SORTIE

155 questionnaires retournés pour 1.070 séjours\*, soit 15 % (19% en 2022)

24 Anonymes - 131 Identifiés

Durée du séjour :      73 de 0 à 10 jours                      n'ont pas répondu  
                                 22 de 11 à 15 jours  
                                 14 de 16 à 20 jours  
                                 12 de 21 jours et +

\*Séjours - décès - incapacités

### COMMENT REpondre AU QUESTIONNAIRE ?

Cochez la case correspondant au visage qui représente votre degré de satisfaction.



<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Sans Objet Ne sait pas</b>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	-----------------------------------

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

### L'accueil au bureau des admissions



1. Signalétique externe et interne	0 %	1 %	4 %	22 %	50 %	23 %
2. Délai d'attente à l'accueil	0 %	2 %	4 %	18 %	58 %	17 %
3. Qualité de l'accueil, disponibilité, écoute	1 %	1 %	4 %	13 %	64 %	17 %
4. Clarté des informations sur tarifs, prestations	1 %	1 %	6 %	19 %	48 %	26 %
5. Présentation orale et lisibilité du livret d'accueil	1 %	1 %	7 %	21 %	48 %	22 %
6. Informations sur le personnel qui vous prend en charge	1 %	3 %	5 %	18 %	55 %	19 %
7. Présentation de l'établissement et de la commission des relations avec les usagers.	1 %	1 %	8 %	15 %	43 %	31 %
8. Indications pour arriver dans le service	0 %	1 %	4 %	15 %	50 %	30 %

### L'accueil dans le service



9. Installation dans la chambre	1 %	1 %	4 %	17 %	72 %	4 %
10. Information sur l'organisation du service	1 %	3 %	9 %	20 %	55 %	12 %
11. Directives anticipées et personne de confiance	0 %	2 %	6 %	15 %	61 %	15 %

### La prise en charge soignante



### RELATIONS AVEC LES MEDECINS ET SOINS

12. Informations sur l'état de santé	1 %	1 %	7 %	22 %	65 %	3 %
13. Informations sur les examens prescrits	1 %	2 %	6 %	22 %	65 %	5 %
14. Présentation du projet de soins, traitements	2 %	1 %	5 %	22 %	62 %	8 %
15. Prise en charge de la douleur	0 %	1 %	5 %	20 %	60 %	13 %
16. Respect de la confidentialité concernant votre état de santé	0 %	0 %	2 %	18 %	68 %	12 %

### RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT ET SOINS

17. Ecoute et disponibilité des infirmiers	1 %	1 %	8 %	12 %	73 %	6 %
18. Ecoute et disponibilité des aides-soignantes	1 %	1 %	8 %	11 %	74 %	4 %
19. Informations sur l'organisation des soins	0 %	2 %	9 %	17 %	59 %	11 %
20. Horaires des soins (pansements, prises de sang...)	1 %	1 %	9 %	21 %	57 %	10 %
21. Informations sur les intervenants (psychologue, ergothérapeute, diététicienne, assistante sociale)	2 %	4 %	8 %	13 %	41 %	31 %
22. Qualité de prise en charge de ces intervenants	1 %	1 %	7 %	11 %	48 %	30 %
23. Soins dispensés la nuit	3 %	3 %	5 %	18 %	48 %	24 %
24. Respect des conditions d'intimité	1 %	1 %	5 %	15 %	57 %	20 %
25. Niveau de bien-être à mon égard	1 %	2 %	3 %	12 %	69 %	13 %

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

## Les prestations hôtelières



### CHAMBRE

26. Confort	1 %	1 %	4 %	24 %	61 %	10 %
27. Respect des règles d'hygiène, de propreté	1 %	1 %	6 %	22 %	65 %	5 %
28. Température adaptée à la saison	1 %	1 %	4 %	22 %	62 %	9 %
29. Aspect et traitement du linge de lit	1 %	0 %	4 %	20 %	66 %	8 %

### LOCAUX COMMUNS, ESPACES DE CIRCULATION

30. Accessibilité	1 %	1 %	3 %	20 %	53 %	22 %
31. Signalétique	0 %	1 %	6 %	18 %	50 %	24 %
32. Respect des règles d'hygiène, de propreté	1 %	0 %	3 %	20 %	57 %	20 %

### REPAS

33. Présentation	3 %	3 %	9 %	29 %	43 %	13 %
34. Température	3 %	2 %	6 %	28 %	48 %	13 %
35. Horaires	3 %	1 %	6 %	28 %	48 %	13 %

## Les prestations annexes



### INTERNES A L'HOPITAL

36. Téléphone, courrier, télévision	4 %	1 %	8 %	17 %	41 %	29 %
37. Cafétéria	3 %	1 %	9 %	6 %	23 %	57 %
38. Espaces verts, espace détente	5 %	2 %	7 %	7 %	22 %	57 %
39. Délai d'intervention du personnel technique (réparation...)	3 %	1 %	8 %	6 %	22 %	60 %
40. Dé rangement lors de ces interventions	3 %	0 %	6 %	6 %	22 %	63 %

### EXTERNES A L'HOPITAL

41. Transports (à l'admission et durant le séjour)	1 %	0 %	1 %	10 %	20 %	67 %
--	-----	-----	-----	------	------	------

## Les prestations annexes



42. Organisation du retour à domicile sur le plan médical (ordonnance...)	1 %	1 %	4 %	11 %	45 %	37 %
43. Organisation du retour à domicile sur le plan administratif	1 %	0 %	3 %	13 %	47 %	34 %