

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

DP-0001-IMP

Qui remplit le questionnaire :

Séjour du

au

RESULTATS 2024 QUESTIONNAIRES DE SORTIE

298 questionnaires retournés pour 868 séjours*, soit 34 % (15% en 2023)
dont 48 patients en incapacité.

Durée du séjour :

- 150 de 0 à 10 jours (73 en 2023)
- 55 de 11 à 15 jours (22 en 2023)
- 18 de 16 à 20 jours (14 en 2023)
- 46 de 21 jours et + (12 en 2023)
- 28 sans réponse

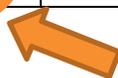
*Séjours - décès

COMMENT REpondre AU QUESTIONNAIRE ?

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



X			Sans Objet Ne sait pas
---	--	--	---------------------------



Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

L'accueil au bureau des admissions et dans le service



1. Signalétique externe et interne (indications pour arriver dans le service)	54 %	5 %	1 %	40 %
2. Délai d'attente à l'accueil	60 %	5 %	1 %	34 %
3. Qualité de l'accueil, disponibilité, écoute	59 %	2 %	1 %	38 %
4. Présentation orale et lisibilité du livret d'accueil	55 %	5 %	1 %	39 %
5. Informations sur le personnel qui vous prend en charge	56 %	8 %	1 %	35 %
6. Installation dans la chambre	70 %	5 %	0 %	25 %
7. Information sur l'organisation du service	57 %	9 %	2 %	32 %

Personne de Confiance/Directives Anticipée Commission des Usagers (CDU)



8. Vous a-t-on demandé de désigner une personne de confiance ?	65 %	4 %
9. Vous a-t-on informé sur la possibilité de rédiger vos directives anticipées ?	58 %	9 %
10. Connaissez-vous la Commission Des Usagers ?	32 %	22 %

La prise en charge soignante



RELATIONS AVEC LES MEDECINS ET SOINS

11. La qualité des soins	69 %	4 %	2 %	25 %
12. La Prise en charge de la douleur	69 %	5 %	2 %	24 %
13. Les Informations médicales données par les médecins	63 %	11 %	5 %	21 %
14. La présentation du projet de soins et des traitements ?	63 %	7 %	4 %	26 %
15. Respect de la confidentialité concernant votre état de santé	65 %	3 %	1 %	31 %

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT ET SOINS

16. L'aide apportée à la toilette et aux soins d'hygiène par les aides-soignantes	71 %	3 %	1 %	25 %
17. L'écoute, la disponibilité et la surveillance réalisée par les infirmières	72 %	6 %	1 %	21 %
18. Informations sur l'organisation des soins (horaires, pansements, prises de sang...)	66 %	9 %	2 %	23 %
19. La prise en charge dans le respect de la pudeur, de l'intimité et de la dignité	69 %	4 %	2 %	25 %
20. Soins dispensés la nuit	62 %	4 %	1 %	33 %
21. Le niveau de bien-être à votre égard	71 %	4 %	2 %	23 %
22. Avez-vous eu besoin de rencontrer la psychologue, la Diététicienne ou l'Assistante sociale ?	40 %	3 %	2 %	55 %
23. Si oui, avez-vous été satisfait(e) de leur intervention	40 %	3 %	1 %	57 %

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

Les prestations hôtelières



CHAMBRE

24. Confortable	72 %	6 %	1 %	21 %
25. Respect des règles d'hygiène et de propreté	73 %	5 %	1 %	21 %
26. Température adaptée à la saison	69 %	7 %	2 %	22 %
27. Aspect et traitement du linge de lit	73 %	6 %	1 %	20 %

LOCAUX COMMUNS, ESPACES DE CIRCULATION

28. Accessibilité	58 %	5 %	1 %	36 %
29. Respect des règles d'hygiène et de propreté	62 %	4 %	2 %	32 %

REPAS

30. Présentation	59 %	12 %	5 %	24 %
31. Température	60 %	11 %	5 %	24 %
32. Horaires	64 %	9 %	2 %	25 %

Les prestations annexes



INTERNES A L'HOPITAL

33. Téléphone, courrier, télévision	49 %	4 %	4 %	43 %
34. Cafétéria	22 %	2 %	3 %	73 %
35. Espaces verts, espace détente	24 %	4 %	2 %	70 %
36. Délai d'intervention du personnel technique (réparation...)	22 %	4 %	3 %	71 %
37. Dé rangement lors de ces interventions	21 %	2 %	2 %	75 %

EXTERNES A L'HOPITAL

38. Transports effectués (à l'admission et durant le séjour)	22 %	2 %	0 %	76 %
--	------	-----	-----	------

Votre sortie



39. Organisation du retour à domicile sur le plan médical (ordonnance...)	50 %	3 %	1 %	46 %
40. Organisation du retour à domicile sur le plan administratif	47 %	3 %	1 %	49 %

Votre appréciation de l'ensemble du séjour



Votre appréciation globale du séjour

56 %	5 %	1 %	38 %
------	-----	-----	------