

QUESTIONNAIRE DE SORTIE



POLE DE SANTE
Professeur LOUIS SERRE
Service de Médecine / Endocrinologie-Diabétologie-Obésité
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

01/01/2026

au

30/06/2026

Service : ☐ Médecine ☐ Endocrinologie/Diabétologie/Obésité -Hospitalisation Complète (HC)

RESULTAT SEMESTRIEL 2026 QUESTIONNAIRES DE SORTIE

20 questionnaires retournés pour 56 séjours*, soit 35.7 %
dont 2 patients en incapacité de répondre.

Durée du séjour : 13 de 0 à 10 jours

7 de 11 à 15 jours

0 de 16 à 20 jours

0 de 21 jours et +

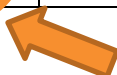
0 sans réponse

COMMENT REPONDRE AU QUESTIONNAIRE ?

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



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



L'accueil au bureau des admissions et dans le service		Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction			
					
1. Signalétique externe et interne (indications pour arriver dans le service)		75%	10%	0%	15%
2. Délai d'attente à l'accueil		85%	0%	0%	15%
3. Qualité de l'accueil, disponibilité, écoute		85%	0%	0%	15%
4. Présentation orale et lisibilité du livret d'accueil		80%	0%	0%	20%
5. Informations sur le personnel qui vous prend en charge		80%	1%	0%	15%
6. Installation dans la chambre		85%	0%	0%	15%
7. Information sur l'organisation du service		70%	15%	0%	15%
Personne de Confiance/Directives Anticipée		OUI		NON	
Commission des Usagers (CDU)					
8. Vous a-t-on demandé de désigner une personne de confiance ?		80%		5%	
9. Vous a-t-on informé sur la possibilité de rédiger vos directives anticipées ?		70%		10%	
10. Connaissiez-vous la Commission Des Usagers ?		30%		40%	
La prise en charge soignante					
RELATIONS AVEC LES MEDECINS ET SOINS					
11. La qualité des soins		90%	0%	0%	10%
12. La Prise en charge de la douleur		70%	0%	0%	30%
13. Les Informations médicales données par les médecins		85%	0%	0%	15%
14. La présentation du projet de soins et des traitements ?		85%	0%	0%	15%
15. Respect de la confidentialité concernant votre état de santé		80%	0%	0%	20%
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT ET SOINS					
16. L'aide apportée à la toilette et aux soins d'hygiène par les aides-soignantes		50%	0%	5%	45%
17. L'écoute, la disponibilité et la surveillance réalisée par les infirmières		85%	0%	0%	15%
18. Informations sur l'organisation des soins (horaires, pansements, prises de sang...)		80%	5%	0%	15%
19. La prise en charge dans le respect de la pudeur, de l'intimité et de la dignité		85%	0%	0%	15%
20. Soins dispensés la nuit		75%	5%	0%	20%
21. Le niveau de bienveillance à votre égard		80%	0%	0%	20%
Relations avec le personnel paramédical		OUI		NON	
22. Avez-vous eu besoin de rencontrer la Psychologue, la Diététicienne ou l'Assistante Sociale ?		80%		5%	
23. Si oui, avez-vous été satisfait(e) de leur intervention ?		80%		5%	

Les prestations hôtelières

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

CHAMBRE

24. Confortable	75%	10%	0%	15%
25. Respect des règles d'hygiène et de propreté	75%	5%	0%	20%
26. Température adaptée à la saison	80%	0%	0%	20%
27. Aspect et traitement du linge de lit	80%	5%	0%	15%

LOCAUX COMMUNS, ESPACES DE CIRCULATION

28. Accessibilité	80%	0%	5%	15%
29. Respect des règles d'hygiène et de propreté	85%	0%	0%	15%

REPAS

30. Présentation	80%	5%	0%	15%
31. Température	85%	0%	0%	15%
32. Horaires	65%	20%	0%	15%

Les prestations annexes

INTERNES A L'HOPITAL

33. Téléphone, courrier, télévision	65%	5%	0%	30%
34. Cafétéria	25%	5%	5%	65%
35. Espaces verts, espace détente	30%	10%	5%	55%
36. Délai d'intervention du personnel technique (réparation...)	25%	10%	5%	70%
37. Déangement lors de ces interventions	10%	0%	5%	85%
38. Etablissement joignable téléphoniquement à tout moment	25%	5%	0%	70%

EXTERNES A L'HOPITAL

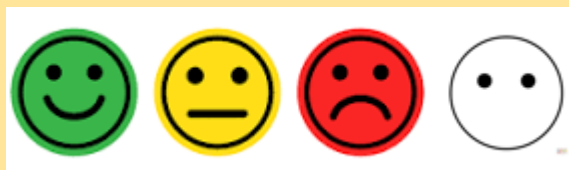
39. Transports effectués (à l'admission et durant le séjour)	15%	0%	0%	80%
--	-----	----	----	-----

Votre sortie

40. Organisation du retour à domicile sur le plan médical (ordonnance...)	40%	5%	0%	55%
41. Organisation du retour à domicile sur le plan administratif	40%	5%	0%	55%

Votre appréciation de l'ensemble du séjour

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction



85%	0%	0%	15%
-----	----	----	-----

Commentaires libres, remarques, suggestions :

LA PRISE EN CHARGE

Les points positifs :

• RAS correct • Le docteur J., en 4 jours, m'a remis sur pied. À l'écoute, très judicieuses explications. Met en confiance et d'être suivi par ce spécialiste. • Personnel très disponible, à notre écoute et avec gentillesse. • Beaucoup de respect pour le malade. • L'équipe est vraiment au top. J'ai pu être écoutée et accompagnée du début jusqu'à la fin. Un grand merci au Dr J., à l'interne en endocrinologie, à la nutritionniste, la psychologue, ainsi qu'à toutes les infirmières et AS pour leur professionnalisme, leur bienveillance et leur écoute. Merci du fond du cœur. • Très bon séjour, Docteur, IDE et tout le personnel à l'écoute des patients. Je recommanderai ce service car la gentillesse est exceptionnelle. • Très bonne équipe. Super médecin. Personnel super gentil. • Personnel très accueillant, bienveillant et professionnel. Docteur très professionnel. • Très satisfait de mon séjour au CH de Lunel. Soins et le personnel au top. Merci à tous. • Infirmières très sympa, garderais un bon souvenir de mon séjour.

Les points négatifs :

LES PRESTATIONS HOTELIERES ET ANNEXES

Les points positifs :

-Repas équilibrés

Les points négatifs :

-Manque le wifi