

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

201 questionnaires retournés pour 461 séjours*, soit 50.12 %
dont 74 patients en incapacité de répondre.

Durée du séjour : 118 de 0 à 10 jours

42 de 11 à 15 jours

16 de 16 à 20 jours

24 de 21 jours et +

1 sans réponse

Décès *

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)		35%	5%	0.5%	58%
2. Délai d'attente à l'accueil		40%	6%	0.5%	52%
3. Qualité de l'accueil, disponibilité, écoute		40%	5%	0%	53%
4. Présentation orale et lisibilité du livret d'accueil		35%	7%	0.5%	57%
5. Informations sur le personnel qui vous prend en charge		39%	5%	1.5%	53%
6. Installation dans la chambre		45%	4%	0%	50%
7. Information sur l'organisation du service		32%	5%	2%	59%
Personne de Confiance/Directives Anticipée		OUI		NON	
Commission des Usagers (CDU)					
8. Vous a-t-on demandé de désigner une personne de confiance ?		44%		3%	52%
9. Vous a-t-on informé sur la possibilité de rédiger vos directives anticipées ?		32%		10%	57%
10. Connaissez-vous la Commission Des Usagers ?		10%		27%	61%
La prise en charge soignante					
RELATIONS AVEC LES MEDECINS ET SOINS					
11. La qualité des soins		50%	4%	1.5%	44%
12. La Prise en charge de la douleur		50%	5%	0.5%	44%
13. Les Informations médicales données par les médecins		41%	8%	3%	47%
14. La présentation du projet de soins et des traitements ?		38%	9%	1.5%	50%
15. Respect de la confidentialité concernant votre état de santé		47%	4%	0.5%	47%
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT ET SOINS					
16. L'aide apportée à la toilette et aux soins d'hygiène par les aides-soignantes		47%	4%	1.5%	46%
17. L'écoute, la disponibilité et la surveillance réalisée par les infirmières		48%	5%	1%	45%
18. Informations sur l'organisation des soins (horaires, pansements, prises de sang...)		42%	8%	1.5%	47%
19. La prise en charge dans le respect de la pudeur, de l'intimité et de la dignité		49%	3%	0.5%	46%
20. Soins dispensés la nuit		43%	3%	1%	52%
21. Le niveau de bienveillance à votre égard		44%	4%	1.5%	50%
Relations avec le personnel paramédical		OUI		NON	
22. Avez-vous eu besoin de rencontrer la Psychologue, la Diététicienne ou l'Assistante Sociale ?		21%		32%	45%
23. Si oui, avez-vous été satisfait(e) de leur intervention ?		34%		6%	77%

Les prestations hôtelières

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

CHAMBRE

24. Confortable	48%	5%	1%	45%
25. Respect des règles d'hygiène et de propreté	51%	4%	0.5%	44%
26. Température adaptée à la saison	47%	3.5%	1.5%	47%
27. Aspect et traitement du linge de lit	50%	4%	0.5%	44%

LOCAUX COMMUNS, ESPACES DE CIRCULATION

28. Accessibilité	39%	4%	2%	53%
29. Respect des règles d'hygiène et de propreté	44%	4%	0.5%	50%

REPAS

30. Présentation	42%	10%	2%	45%
31. Température	42%	8%	2%	46%
32. Horaires	45%	6%	1.5%	46%

Les prestations annexes

INTERNES A L'HOPITAL

33. Téléphone, courrier, télévision	33%	4%	1.5%	60%
34. Cafétéria	13%	2%	1.5%	82%
35. Espaces verts, espace détente	13%	2%	3%	81%
36. Délai d'intervention du personnel technique (réparation...)	14%	4%	2.5%	78%
37. Dérangement lors de ces interventions	12%	2.5%	0.5%	84%
38. Etablissement joignable téléphoniquement à tout moment	12%	2.5%	0.5%	84%

EXTERNES A L'HOPITAL

39. Transports effectués (à l'admission et durant le séjour)	17%	2%	0%	80%
--	-----	----	----	-----

Votre sortie

40. Organisation du retour à domicile sur le plan médical (ordonnance...)	32%	4%	0.5%	62%
41. Organisation du retour à domicile sur le plan administratif	31%	3%	0.5%	65%

Votre appréciation de l'ensemble du séjour

Cochez la case correspondant à votre degré de satisfaction

40%

8%

1%

50%

LA PRISE EN CHARGE

Les points positifs :

• Un service comme beaucoup le souhaiteraient. Malgré le manque d'effectifs : IDE, AS, toutes à l'écoute, serviables et aimables. Les repas sont agréables car servis dans de vraies assiettes, les plats ne sont pas toujours bons (spéciaux parfois). Merci au personnel pour sa gentillesse. • Mon séjour a été court, mais je suis satisfait. Bravo. • En tant qu'ancien IADE de Mtp, je vous félicite de la qualité de PEC et des soins prodigués à ma mère. Toute l'équipe est à féliciter, du Dr T. aux IDE, aux AS, aux secrétaires, à l'assistante sociale. Bref, tous ceux qui font et participent à la qualité de votre service. Merci infiniment de votre humanité, de votre écoute, de votre patience et de votre gentillesse. Je n'oublierai rien de ce séjour et de vos rôles. • Équipe soignante gentille et respectueuse suivant les équipes. • Merci à tous et à toutes. • Personnel sympathique et serviable. • Je suis très satisfait de mon séjour, déjà sur le plan médical et sur tout le personnel. • J'ai été agréablement surpris de la qualité des soins et du professionnalisme des soignants. • Beaucoup de choses reposent sur la posture des soignants et donc c'est très variable. Certains sont bienveillants, disponibles et à l'écoute, et c'est vraiment appréciable. Merci. D'autres sont plus rudes. • Soignants très professionnels, compétents, attentionnés et gentils. • Prise en charge très sérieuse et réussie. • Excellent accueil, PEC médicale et soignante rapide et efficace. Disponibilité de l'équipe. • Merci à toute l'équipe médicale pour les bons soins accordés aux malades, mais également pour l'empathie réservée à la famille. Ne changez rien. • Personnel très agréable, très à l'écoute, un très grand merci à tous. • J'ai été très satisfait du personnel, surtout sur le relationnel. Très présent. Merci à toutes les attentions qui m'ont été données. Superbe, ne changez rien. Très satisfait. • Très bon accueil, satisfait du personnel, soignants à l'écoute. Très bon séjour. • Les soins sont de qualité. Tout le personnel, chacun dans sa catégorie, veille à notre bien-être avec bienveillance et courtoisie. Tous mes compliments pour ce bel hôpital dont je vois les agrandissements depuis ma fenêtre... Sincèrement, merci. • Très satisfaite du personnel du service médical de jour, et en particulier du personnel de nuit. Bon accueil des services administratifs et pour tout leur dévouement. • La majorité des soignants était très gentille, mais certains beaucoup moins. • Je remercie le personnel soignant et toute personne qui est intervenue pour donner les soins, les repas et la toilette à ma mère. Merci également à la jeune assistante sociale en stage. • L'amabilité de l'ensemble du personnel est fort agréable : disponibilité, attentionné... • Tout le personnel, médecins, infirmiers, aides-soignants, tout le monde a été gentil avec moi et a été à mon écoute. Merci pour l'accueil. Même le service des urgences a été très efficace à mon égard. • Depuis plusieurs séjours, toujours satisfait. • Je trouve le personnel tout à fait compétent et charmant.

• Ensuite, hospitalisation en médecine générale jusqu'au 17/06/2026. Tout le personnel : infirmières, infirmières de nuit ainsi que les aides-soignantes, et les autres, vraiment au top, à l'écoute, sympathiques, professionnelles. Sans oublier les personnes qui servent les repas et les médecins. Très agréablement surprise par cet établissement. Un grand merci à toutes !!! • Infirmières très sympathiques et compétentes. • Tout le personnel confondu est vraiment à l'écoute, aux petits soins et a énormément de bienveillance. Les équipes sont formidables.

Les points négatifs :

Les IDE laissent les lampes allumées la nuit. Ce n'est pas Versailles ici ! - Pas assez de renseignements sur le retour et le traitement. - Le contact avec les médecins n'a pas été facile au début. À partir du moment où le contact est passé par le chef de service, cela a été plus fluide. - Pas assez de réponses aux questions posées. - Pas assez de temps pour tout bien faire. Tout est trop pressé. - Certaines personnes du service ne sont pas très aimables. - Aides-soignantes et infirmières bienveillantes et à l'écoute. - Trop tôt le matin pour les prises de sang ou autres soins. Sans gravité, mais un peu trop de bruit le matin. Bonjour, Tout le monde est très pro et bienveillant, sauf une infirmière.

LES PRESTATIONS HOTELIERES ET ANNEXES

Les points positifs :

• Très bonne restauration. • Les repas sont supers. • Tout est impeccable, sauf les fenêtres voilées : manque de visibilité vers l'extérieur. • Repas très copieux, variés et agréables. • Repas très corrects, mais quand ce n'était pas bien, il faudrait adapter la nourriture à la personne. (Purée + jambon) Des repas légers, mieux adaptés. • Les repas sont très bons et bien équilibrés.

Les points négatifs :

• Manque un distributeur de billets. • Salle de bains fraîche pour la douche, soufflerie permanente qui te gèle même dans la chambre. • Séjour bruyant par rapport à la construction. Couloir bruyant jour et nuit. • Un peu de bio dans les repas. • Pas de TV si on arrive le week-end. En cas d'oxygène, prévoir des rallonges. • Repas sans saveur, pas très bons. Il manque le Wi-Fi, très important. • Son de la télévision très mauvais. • Vraiment dommage de ne pas pouvoir profiter d'un espace vert durant l'après-midi !!! Fermeture à 14 heures. • Dans la chambre : 2 lits, 2 tables, 2 fauteuils, ça fait serré, il faut bouger les tables ou les fauteuils. • Manque un coffre dans le placard. • Chute à cause de la lunette des toilettes qui a cassé. Douleurs au dos, à la tête et aux côtes. • Les repas sont médiocres et inadaptés. Aucun contrôle effectué afin de vérifier si le patient a mangé, peu mangé ou pas mangé du tout. • Le seul bémol durant le séjour est l'indisponibilité des repas chauds lors des retours d'examen médicaux ayant lieu pendant le service des repas. • Il manque un coin fumeur pour les patients ainsi que le Wi-Fi. Le portable a un très mauvais réseau, ce que je trouve dommage quand on est hospitalisé.