



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

RESULTATS 2025

DP-0056-IMP

HOSPITALISATION DE JOUR

**62 retours de questionnaire de satisfaction
pour 319 prises en charge, soit 19 %**

Vous êtes : Un homme **21 %** Une femme **75 %**

Votre tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 18 ans **0 %** 18 à 39 ans **35 %** 40 à 59 ans **40 %** 60 à 74 ans **15 %** 74 ans et + **10 %**

Hospitalisation proposée par :

Endocrinologue du CH de Lunel **95 %** votre médecin traitant **2 %** Service des urgences **2 %**

ACCUEIL

Votre satisfaction concernant...

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
Le délai d'obtention du rendez-vous	0 %	8 %	35 %	57 %
Qualité de l'accueil lors de la prise de RDV avec l'infirmière	0 %	1 %	13 %	86 %
Qualité de l'accueil lors de votre venue	2 %	0 %	11 %	87 %
Qualité de l'accueil lors des formalités administratives	1 %	0 %	15 %	84 %
Signalisation à l'intérieur de l'établissement pour vous guider jusqu'au service	2 %	6 %	23 %	69 %

DURANT L'HOSPITALISATION

Avez-vous été satisfait(e) ?

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
Respect des horaires du rendez-vous	2 %	3 %	31 %	64 %
Délai d'attente avant votre prise en charge	0 %	2 %	34 %	64 %
Avez-vous bien identifié les soignants rencontrés ?	0 %	0 %	24 %	76 %
Les soignants vous ont-ils donné des informations claires	0 %	0 %	13 %	87 %
Vos échanges ont-ils été confidentiels ?	0 %	0 %	13 %	87 %
Respect de votre intimité	0 %	0 %	13 %	87 %

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
La salle d'attente était-elle confortable (chaise, bruit, etc..)	0 %	5 %	42 %	53 %
Les locaux étaient-ils propres et bien entretenus ?	0 %	0 %	35 %	65 %
Avez-vous bien compris les objectifs de votre hospitalisation ?	0 %	0 %	27 %	73 %
Les explications médicales fournies étaient-elles compréhensibles ?	0 %	1 %	18 %	81 %
Vous êtes-vous senti(e) écouté(e) et respecté(e) ?	2 %	2 %	16 %	80 %

Quel est votre avis sur :

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait	Non concerné
Prise en charge par la secrétaire médicale	0 %	0 %	6 %	79 %	15 %
Prise en charge par le médecin	0 %	0 %	5 %	92 %	3 %
Prise en charge par l'infirmier(re) lors des soins	0 %	0 %	5 %	86 %	9 %
Prise en charge par la psychologue	0 %	0 %	1 %	60 %	39 %
Prise en charge par l'assistante sociale	0 %	0 %	1 %	31 %	68 %
Prise en charge par la diététicienne	0 %	2 %	4 %	76 %	18 %
Prise en charge par la pharmacienne	0 %	0 %	0 %	61 %	39 %
Conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite	1 %	0 %	2 %	29 %	68 %

FIN DE L'HOSPITALISATION

Avez-vous été satisfait(e) de la qualité des informations reçues concernant ?

	Oui	Non
Les suites à donner à votre hospitalisation (nécessité ou pas d'un nouveau rendez-vous)	93 %	0 %
Le compte-rendu ou courrier éventuel qui sera envoyé à votre médecin traitant	74 %	13 %
Les documents remis à la sortie étaient-ils clairs et utiles ?	86 %	0 %

SATISFACTION GLOBALE

La moyenne de la note globale de satisfaction : 9,23

Recommanderiez-vous cet établissement à votre entourage ? **Oui à 100 %**

Suggestions d'améliorations :

RAS - Aucun problème – Personnels compétents avec un suivi très favorable - J'ai déjà recommandé l'Ets à ma maman qui viendra de Narbonne pour se faire suivre ici - Approche globale très intéressante. Pas de suggestions d'améliorations.

Le bruit des machines à côté de la salle d'attente - J'ai eu un petit déboire lors de ma prise de RDV, j'ai eu un message texto de confirmation où il fallait répondre oui ou non et malgré ma réponse, cela n'a pas fonctionné. - Prévenir que le service se trouve dans les locaux de la Clinique Via Domitia Bâtiment A
Respect de l'heure par le médecin - La signalétique est un peu compliquée. Passer "dans" les services d'un bâtiment à l'autre est perturbant