



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

RESULTAT SEMESTRIEL 2026

HOSPITALISATION DE JOUR

**28 retours de questionnaire de satisfaction
pour 443 prises en charge, soit 6.32 %**

Vous êtes : Un homme **10.7%** Une femme **89.3 %**

Votre tranche d'âge vous situez-vous ?

Moins de 18 ans **0 %** 18 à 39 ans **32.1 %** 40 à 59 ans **32.1 %** 60 à 74 ans **25 %** 74 ans et + **10.7 %**

Hospitalisation proposée par :

☐ Endocrinologue du CH de Lunel **96.4%** ☐ votre médecin traitant **0 %** ☐ Service des urgences **0 %**

ACCUEIL

Votre satisfaction concernant...

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
Le délai d'obtention du rendez-vous	0 %	7 %	10 %	82 %
Qualité de l'accueil lors de la prise de RDV avec l'infirmière	0 %	0 %	7 %	92 %
Qualité de l'accueil lors de votre venue	0 %	0 %	7 %	92 %
Qualité de l'accueil lors des formalités administratives	3 %	0 %	10 %	85 %
Signalisation à l'intérieur de l'établissement pour vous guider jusqu'au service	0 %	7 %	7 %	85 %

DURANT L'HOSPITALISATION

Avez-vous été satisfait(e) ?

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
Respect des horaires du rendez-vous	0 %	3 %	17 %	78 %
Délai d'attente avant votre prise en charge	0 %	0 %	28 %	67 %
Avez-vous bien identifié les soignants rencontrés ?	7 %	0 %	21 %	71 %
Les soignants vous ont-ils donné des informations claires	7 %	0 %	14 %	78 %
Vos échanges ont-ils été confidentiels ?	7 %	0 %	7 %	85 %
Respect de votre intimité	7 %	0 %	7 %	85 %

	Pas du tout Satisfait	Peu Satisfait	Satisfait	Très satisfait
La salle d'attente était-elle confortable (chaise, bruit, etc..)	3 %	3 %	28 %	64 %
Les locaux étaient-ils propres et bien entretenus ?	3 %	0 %	10 %	85 %
Avez-vous bien compris les objectifs de votre hospitalisation ?	3 %	0 %	14 %	82 %
Les explications médicales fournies étaient-elles compréhensibles ?	3 %	0 %	14 %	82 %
Vous êtes-vous senti(e) écouté(e) et respecté(e) ?	3 %	0 %	10 %	85 %

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 %	3 %	78 %	17 %
Prise en charge par le médecin	0 %	0 %	14 %	75 %	10 %
Prise en charge par l'infirmier(re) lors des soins	0 %	0 %	7 %	67 %	25 %
Prise en charge par la psychologue	0 %	0 %	3 %	39 %	57 %
Prise en charge par l'assistante sociale	0 %	0 %	0 %	14 %	85 %
Prise en charge par la diététicienne	0 %	0 %	10 %	60 %	28 %
Prise en charge par la pharmacienne	0 %	0 %	3 %	42 %	53 %
Conditions d'accueil des personnes à mobilité réduite	0 %	0 %	0 %	10 %	89 %

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)	75 %	3 %
Le compte-rendu ou courrier éventuel qui sera envoyé à votre médecin traitant	71 %	0 %
Les documents remis à la sortie étaient-ils clairs et utiles ?	71 %	0 %

SATISFACTION GLOBALE

La moyenne de la note globale de satisfaction : 9,26

Recommanderiez-vous cet établissement à votre entourage ? Oui à **85.7 %**

Suggestions d'améliorations :

- Ras
- Salle d'attente vraiment bof bof
- Très satisfaite de l'IDE très à l'écoute et agréable