

Enquête de satisfaction – patient RFG

L'intervieweur explique la méthode : « Suite à votre séjour dans notre établissement, nous souhaitons recueillir votre opinion sur votre hospitalisation. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de mieux répondre à vos attentes.

Vous pouvez refuser à tout moment de répondre aux questions qui vous seront posées. L'enquête comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre confort ou l'organisation de votre sortie vers le domicile ou le lieu de vie antérieur. Toutes vos données seront traitées de manière strictement anonyme. En tant qu'intervieweur, je suis tenu au secret professionnel. Seule la cellule qualité, qui est en charge d'effectuer la présente enquête de satisfaction, recevra les résultats de cet entretien. En cas de questions relatives au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez vous adresser à notre DPO. »

Instructions : Aucune donnée permettant l'identification de la personne ne devra être inscrite sur ce formulaire. L'encodage des données dans le tb Excel se fera le jour même et sera suivi de la destruction de la version papier du document. // Les réponses Je ne sais pas, Je ne souhaite pas répondre à cette question ne doivent pas être lues à la personne, sauf si l'enquêteur perçoit une certaine réticence de la part de cette dernière de répondre aux questions posées. Ces réponses sont à compléter si la personne interviewée exprime son incapacité de répondre à la question, respectivement son souhait de ne pas le faire. // Le MMS ne sera plus un critère d'exclusion/inclusion des personnes → tout client de la RFG pourra être interviewé. // L'enquête pourra se faire à partir du 2ème jour qui précède la sortie. // Si la personne souhaite avoir des renseignements concernant ses données à caractère personnel, l'intervieweur lui fournira les informations et l'aide nécessaire pour qu'au plus vite, elle puisse rencontrer le DPO.

Vous êtes :

- Un homme
 Une femme

Âge :

- Entre 60 et 70 ans
 Entre 70 et 80 ans >80 ans

Accueil et démarches administratives

Comment estimez-vous l'amabilité et la serviabilité du personnel de l'accueil (réception) ?

- Très bien Bien Moyen Mauvais
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Si vous, ou votre famille aviez des questions, est-ce que le personnel de l'accueil vous a donné des réponses claires et satisfaisantes ?

- Toujours Souvent Parfois Jamais
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Prise en charge

PDSDS Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes rencontrées pendant l'hospitalisation, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

- Toujours Souvent Parfois Jamais
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

PDSDS Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des professionnels (infirmières, médecins, kinés, etc.) qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

- Souvent Parfois Très rarement Jamais
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

PDSDS Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre intimité étaient

- Excellentes Bonnes Mauvaises Très mauvaises
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Pendant votre séjour, avez-vous reçu spontanément (sans être obligé(e) de le demander) des explications sur votre état de santé ou les soins proposés.

Toujours Souvent Parfois Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Lorsque vous, ou votre famille aviez des questions, est-ce que le personnel soignant vous a donné des réponses claires et satisfaisantes ?

Toujours Souvent Parfois Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Le personnel du service était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...

Toujours Souvent Parfois Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Pour relancer le patient on mentionnera : la disponibilité du personnel soignant, l'écoute et le suivi des demandes exprimées.

Lorsque vous appelez un soignant en activant la sonnette, combien de temps s'écoulait-il jusqu'à ce qu'un soignant réponde à votre appel :

- Toute suite
- Jusqu'à 5 minutes
- Entre 5-10 minutes
- >10 minutes
- Je ne sais pas

Commentaires : _____

Le personnel du plateau de rééducation était-il poli et aimable ? Diriez-vous ...

Toujours Souvent Parfois Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Est-ce que les horaires des rendez-vous en kinésithérapie et ergothérapie ont été respectés ?

Toujours Souvent Parfois Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Les temps d'attente sur le plateau de rééducation :

Très courts Acceptables Désagréables Beaucoup trop longs

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Est-ce que les exercices de kinésithérapie étaient adaptés à vos capacités physiques ?

Oui, toujours Oui, la plupart du temps Non, la plupart du temps Jamais

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Etes-vous satisfait de la qualité de la prise en charge en kinésithérapie ?

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait

Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Précisez svp que vous allez poser des questions relatives au service d'ergothérapie. Exemple : Maintenant, quelques questions concernant l'ergothérapie.

En ergothérapie : Sur quoi étaient basés vos exercices quotidiens ?

Toilette personnelle Cuisine Alimentation Prévention du risque de chute

La mémoire Autres

Etes-vous satisfait de la qualité de la prise en charge en ergothérapie ?

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Commentaires : Notez svp si le patient s'exprime par rapport à l'identification des professionnels, la qualité des soins, l'entretien des locaux, la gestion de la douleur, la modernité des équipements. _____

Etes-vous satisfait de la qualité de la prise en charge par nos médecins ?

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Commentaires :

Notez svp si le patient s'exprime par rapport à la disponibilité des médecins, la fréquence des visites, la clarté des informations reçues. _____

Etes-vous satisfait de la qualité de la préparation de votre retour à domicile/lieu de vie antérieur ?

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait Jamais
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Commentaires : Notez svp si le patient s'exprime par rapport à la qualité de l'écoute, l'aide reçue sur plan administratif pour la préparation de la sortie _____

Douleur et mode de vie

Avez-vous eu des douleurs pendant votre séjour ?

- oui non

Etes-vous satisfait des soins reçus pour soulager votre douleur ?

- Très satisfait Satisfait Assez satisfait Pas du tout satisfait
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Avez-vous eu la possibilité de vous reposer suffisamment pendant votre séjour ?

- Toujours Souvent Parfois Jamais
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Hôtellerie

Comment jugez-vous le confort de votre chambre ?

- Très bien Bien Moyen Mauvais
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Avez-vous demandé une chambre individuelle ?

- Oui Non

Votre demande a-t-elle été satisfaite ?

- Oui Non

Commentaires : Notez svp si le patient s'exprime par rapport à l'apparence de la chambre, les équipements, niveau d'adaptation des équipements à l'état de santé du patient, l'accès et usage des TV, toilettes et salle de bains, espace et déplacements dans la chambre _____

Comment jugez-vous la propreté de votre chambre et de l'établissement en général ?

- Très bien Bien Moyen Mauvais
- Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Comment jugez-vous la qualité des repas ?

- Très bien Bien Moyenne Mauvaise
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Les points +

- le goût des repas
 plats luxembourgeois
 les quantités
 horaires des repas

les points -

- le goût des repas
 plats luxembourgeois
 les quantités
 horaires des repas

Commentaires :

Notez svp si le patient s'exprime par rapport aux températures, à la prise en charge par la diététicienne, aide fournie par les ergos, respect du régime alimentaire, horaires des repas.

Services annexes proposés

Avez-vous bénéficié du service coiffure ou pédicure ?

- oui non

Comment estimez-vous le rapport qualité /prix ?

- Excellente qualité et pas cher Excellente qualité et prix adapté Excellente qualité mais trop cher
 Qualité moyenne, mais pas cher Qualité moyenne et cher Qualité moyenne et très cher
 Mauvaise qualité, mais pas cher Mauvaise qualité et cher Mauvaise qualité et très cher

Avez-vous bénéficié d'un transport en ambulance ?

- oui non

Comment estimez-vous la qualité du service ?

- Très bien Bien Moyenne Mauvaise

Impression générale

Le séjour passé dans le service de rééducation vous a-t-il permis de vous sentir _____ sur plan physique ?

- Moins bien Pareil Un peu mieux Beaucoup mieux
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Vous sentez-vous prêt(e) à quitter le service de rééducation ?

- Très certainement Certainement Peut être Non
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Etes-vous satisfait de votre séjour à l'HIS ?

- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Pas du tout satisfait
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Recommanderiez-vous le service de rééducation de l'HIS à d'autres personnes de votre entourage ?

- Très certainement Certainement Peut être Non
 Je ne sais pas Je ne souhaite pas répondre à cette question

Cette partie est à compléter par l'enquêteur.

Quels sont les points auxquels le client semble accorder le plus d'importance pendant son récit.

Autres sujets énoncés par le patient : organisation des visites, attention portée aux habitudes de vie, respect du culte, etc.
