



Annexe - Questionnaire de sortie

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin d'améliorer nos prestations, nous souhaitons évaluer la qualité de nos services. Pour cela, la direction du CHBT vous invite à donner votre avis sur votre séjour. Alors, prenez donc quelques minutes pour répondre à ce questionnaire. Votre opinion nous est précieuse. Chaque élément de vos réponses sera soigneusement exploité.

Les remarques que vous formulerez resteront strictement anonymes et confidentielles.

Le personnel, les médecins et la direction du Centre Hospitalier de la Basse Terre vous remercient pour votre confiance.

A – très satisfait

B – satisfait

C – peu satisfait

D – mécontent

Pour chaque question, cochez la case qui correspond à votre niveau de satisfaction.

Répondez uniquement aux questions qui vous concernent.

Unité d'hospitalisation : Date d'hospitalisation : / /

Accueil

Amabilité- Qualité de l'information donnée

- Accueil téléphonique
- Aux bureaux des admissions
- Aux urgences (si vous êtes entré(e)s par les urgences)
- Dans les unités d'hospitalisation
- Aux consultations externes

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

.....



Accueil - suite

Délais d'attente

- Au bureau des admissions
- Aux urgences (si vous êtes entré(e)s par les urgences)
- À l'hospitalisation programmée
- Aux consultations externes

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

Divers

- Facilités d'accès
- Signalisation à l'intérieur de l'hôpital

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

L'équipe soignante

- Amabilité et gentillesse
- Écoute et disponibilité
- Respect de l'intimité
- Identification du personnel (badge, nom sur blouses,...)

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

L'équipe médicale

- Amabilité et gentillesse
- Écoute et disponibilité
- Respect de l'intimité
- Identification du personnel (badge, nom sur blouses,...)

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

Lutte contre la douleur

- Avez-vous reçu à votre arrivée une information sur la prise en charge de la douleur ?
- Avez-vous été confronté à la douleur pendant votre hospitalisation ?
- Si oui, l'avez-vous signalé ?
- Si oui, avez-vous été prise en charge ?
- Si oui, avez-vous été soulagé(e) ?

☐	OUI	☐	NON
☐	OUI	☐	NON
☐	OUI	☐	NON
☐	OUI	☐	NON
☐	OUI	☐	NON

Remarques



Informations

Information communiquée sur les conditions de votre séjour

- Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?
- Si oui, êtes vous satisfait(e) de son contenu ?

☐ OUI
☐ OUI

☐ NON
☐ NON

Quelles informations vous a-t-il manqué ?

Informations médicales

- Sur votre état de santé, votre maladie
- Sur vos soins et interventions proposés
- Sur votre traitement
- Sur les examens
- Sur votre sortie (traitement, consignes,...)
- Explications claires, compréhensibles, suffisantes

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

Prestation hôtelières

Repas

- Qualité
- Quantité
- Température
- Horaire
- Variété de menus

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

Chambre et autres espaces (salle d'attente, terrasse,...)

- Propreté
- Propreté des sanitaires
- Confort, équipements
- Niveau sonore

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques

Autres prestations hôtelières

- Télévision
- Téléphone
- Horaires de visites

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐
☐	☐	☐	☐

Remarques



Appréciations générales de votre séjour

- Globalement, vous avez plutôt été
- Recommanderiez-vous le Centre Hospitalier de la Basse-Terre à vos proches ?

A	B	C	D
☐	☐	☐	☐
☐	OUI	☐	NON

Avez-vous des observations à formuler ou des suggestions à faire afin d'améliorer la qualité du service rendu ?

Pour mieux vous connaître

- Vous êtes ☐ Le bénéficiaire des soins ☐ Un proche ☐ Un parent
- ☐ Une femme ☐ Un homme

Votre âge : **ans**

Vos nom et prénoms (facultatif) :

Votre adresse (facultatif) :

Merci d'avoir pris le temps pour nous communiquer vos observations.

Vous pouvez déposer le questionnaire dans les urnes de pédiatrie, de chirurgie viscérale, dans l'urne au niveau des ascenseurs de médecine B et C, dans la boîte aux lettres à proximité du bureau des admissions de l'entrée principale.

Vous pouvez également l'envoyer par la poste ou par mail au service qualité du Centre Hospitalier de la Basse-Terre.