Vlaams Patiëntenplatform

ENQUÊTE AUPRÈS DES PATIENTS 2.2

CADRES RÉSERVÉS À L'HÔPITAL

Nom de l'hôpital :	KEI Oostduinkerke
Type de lit (index) :	Sp

Code questionnaire :		
Enquête :	Enquête papier	
Service hospitalier :	□ Reva 1	□ Reva 2
	□ Reva 3	□ Reva 4

À REMPLIR PAR LE PATIENT

Si vous avez des difficultés à compléter l'enquête, vous pouvez demander de l'aide à votre famille ou à vos amis. Afin de ne pas influencer vos réponses, le personnel hospitalier n'est pas autorisé à vous aider.

A. Type de séjour hospitalier (ne cochez qu'une seule possibilité)

1. Votre séjour hospitalier avait-il été planifié à l'avance ?	□ **Non**, la date n'avait pas été fixée au préalable. → Passez à C. 'Informations sur l'affection'.
	□ **Oui**, la date avait été fixée au préalable. → Passez à B. 'Préparation à l'hospitalisation'.

B. Préparation à l'hospitalisation (ne répondre à ces 3 questions que si votre hospitalisation avait été planifiée)

	Non	Oui
2. Le médecin qui m'a envoyé(e) à l'hôpital m'a donné au préalable des informations sur la manière dont je devais me préparer à l'hospitalisation.		
3. Le personnel hospitalier m'a donné au préalable des informations sur la manière dont je devais me préparer à l'hospitalisation.		
4. J'ai reçu des informations préalables sur le coût de mon hospitalisation.		

C. Informations sur l'affection (à remplir par tous les patients)

Le questionnaire qui suit comporte un certain nombre de questions concernant « *le personnel hospitalier* ». Il s'agit de tous les professionnels travaillant à l'hôpital : les médecins, le personnel infirmier, les kinésithérapeutes, les assistants sociaux, le personnel d'entretien, les secrétaires, etc.

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
5. Le personnel hospitalier m'a informé(e) des causes de mon affection.				
6. Le personnel hospitalier m'a informé(e) des traitements possibles pour mon affection.				
7. Le personnel hospitalier m'a informé(e) des conséquences de mon affection.				

Cette enquête bénéficie de la protection du droit d'auteur en vertu de la législation applicable. La Vlaams Patiëntenplatform vzw entend garantir cette protection. Pour ce faire, l'enquête Néerlandophone a été enregistrée et a reçu une date certaine le 29/11/2018.

Vlaams Patiëntenplatform

D. Informations sur l'examen, le traitement ou le soin

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
8. Avant tout examen, traitement ou soin, le personnel hospitalier m'a décrit avec précision ce qui allait se passer.				
9. Avant tout examen, traitement ou soin, le personnel hospitalier m'a expliqué la nécessité de ceux-ci.				
10. Avant tout examen, traitement ou soin, le personnel hospitalier m'a expliqué quels pouvaient être les effets éventuels.				
11. Le personnel m'a incité à participer aux décisions concernant l'examen, le traitement ou le soin que j'allais recevoir.				

E. Relation avec les patients et collaboration entre les prestataires de soins

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
12. Le personnel infirmier m'a donné des explications que je comprenais.				
13. Le personnel infirmier était aimable et poli.				
14. Les médecins m'ont donné des explications que je comprenais.				
15. Les médecins étaient aimables et polis.				
16. Le personnel hospitalier a donné des informations similaires.				
17. La collaboration parmi le personnel hospitalier était correcte.				
18. Je me sentais en de bonnes mains avec le personnel hospitalier.				

F. Vie privée

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
19. Le personnel hospitalier a respecté ma vie privée pendant les discussions.				
20. Le personnel hospitalier a respecté ma vie privée pendant les examens, le traitement et les soins.				

G. Sécurité des soins

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
21. Le personnel hospitalier s'est présenté à moi en se nommant et en précisant sa fonction.				
22. Le personnel hospitalier a contrôlé mon nom, mon prénom, ma date de naissance et mon bracelet d'identification lors des examens, du traitement et des soins				

H. Douleur

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
23. Le personnel hospitalier s'est préoccupé de façon satisfaisante de ma douleur.				
24. Ma douleur a été bien gérée.				

I. À la sortie de l'hôpital

	Non	Oui
25. J'ai pu participer à la décision concernant le moment de ma sortie.		
26. Je me sentais prêt(e) pour retourner à la maison		
27. J'ai reçu des informations concernant la suite du traitement après ma sortie de l'hôpital (par exemple concernant les règles en matière d'hygiène de vie, de repos et de travail, l'utilisation de médicaments ou de matériel médical, les consultations de contrôle…).		

Cette enquête bénéficie de la protection du droit d'auteur en vertu de la législation applicable. La Vlaams Patiëntenplatform vzw entend garantir cette protection. Pour ce faire, l'enquête Néerlandophone a été enregistrée et a reçu une date certaine le 29/11/2018.

Vlaams Patiëntenplatform

J. Évaluation globale

28. Quelle note attribueriez-vous à cet hôpital dans le cadre de ce séjour, sachant que 0 correspond aux pires des hôpitaux et 10 correspond aux meilleurs des hôpitaux ?

□ 0 □ 1 □ 2 □ 3 □ 4 □ 5 □ 6 □ 7 □ 8 □ 9 □ 10

	Certainement pas	Probablement pas	Probablement oui	Certainement oui
29. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et vos amis ?				

K. Á votre sujet

Sexe:	□ Femme
	□ Homme

J'habite:	□ Seul(e)
	□ Avec mon époux(se) ou compagne(on), ma famille ou des amis
	□ Dans une résidence-services, un habitat protégé, une maison de repos, …

Âge:	□ -16 ans
	□ 16 - 24 ans
	□ 25 - 34 ans
	□ 35 - 44 ans
	□ 45 - 54 ans
	□ 55 - 64 ans
	□ 65 - 74 ans
	□ 75 - 84 ans
	□ 85 ans et +

Quel est votre pays de naissance ?	□ Belgique	□ Hors Belgique

D'une façon générale, comment évalueriez-vous votre état de santé ?	□ Médiocre	□ Correcte	□ Bonne	□ Très bonne

Quel est votre niveau de formation ? (formation sanctionnée par un diplôme ou un certificat)	□ Enseignement primaire	□ Enseignement secondaire	□ Enseignement supérieur non universitaire	□ Enseignement universitaire

Cette enquête bénéficie de la protection du droit d'auteur en vertu de la législation applicable. La Vlaams Patiëntenplatform vzw entend garantir cette protection. Pour ce faire, l'enquête Néerlandophone a été enregistrée et a reçu une date certaine le 29/11/2018.

Annexe questionnaire de satisfaction des patients

1. **Que pensez-vous de nos repas ?**

Très bien	Bien	Assez bien	Mauvais

.....

.....

2. **Que pensez-vous de nos thérapies paramédicales (kine, ergo, logo, psychologie etc.) ?**

Très bien	Bien	Assez bien	Mauvais

.....

.....

3. **Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu lors de votre séjour à l'hôpital ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. **Qu'est-ce qui vous a particulièrement déplu ? Que changeriez-vous ?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....