

Enquête de Satisfaction Service Welcome

Madame, Monsieur,

Afin de toujours améliorer la qualité de notre service, pourriez-vous nous faire part de votre avis au travers de ce questionnaire anonyme.

Les informations récoltées seront uniquement utilisées par le CHR.

Nous vous remercions d'avance,

Le service Welcome.

Quel âge avez-vous ?

- 0-17
- 18-34
- 35-55
- 56-74
- 75 et +

Quel est votre sexe ?

- Homme
- Femme
- Autre

Qui répond à ce questionnaire ?

- Le/la patient(e)
- Un(e) accompagnant(e) du patient
- Les deux ensemble
- Autre :

.....

Quel type(s) de handicap(s) présentez-vous ?

Plusieurs réponses possibles

- Moteur
- Visuel
- Auditif
- Psychique
- Communication
- Désorientation
- En situation de handicap temporaire
- Autre :

.....

Êtes-vous déjà venu à l'hôpital sans recourir au service Welcome dans le passé ?

- Oui
- Non

Est-ce la première fois que vous faites appel au service Welcome ?

- Oui
- Non :

A quelle fréquence faites-vous appel au service ?

- A chaque visite à l'hôpital
- Je fais régulièrement appel au service
- Je fais peu appel au service
- Je fais appel au service pour des situations spéciales
- Autre :
.....

Êtes vous satisfait(e) de votre prise en charge par l'agent du service Welcome ?

- Très satisfait(e)
- Satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

Si vous avez été hospitalisé SANS L'ASSISTANCE du service Welcome, le personnel soignant a-t-il bien tenu compte de vos besoins ?

- Très bien
- Assez bien
- Pas assez
- Pas du tout

Lorsque vous avez bénéficié du service Welcome, le personnel soignant a-t-il bien tenu compte de vos besoins ?

- Très bien
- Assez bien
- Pas assez
- Pas du tout

Pouvez-vous, sur une échelle de 1 à 5, 1 étant «pas du tout d'accord» et 5 étant «tout à fait d'accord», donner votre avis sur les affirmations suivantes concernant l'accessibilité de l'hôpital.

	Sans Welcome					Avec Welcome				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Le parking est bien accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil est bien accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La salle d'attente est bien accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le cabinet de consultation est bien accessible	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les toilettes/sanitaires sont correctement aménagés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
S'orienter est aisé dans l'hôpital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La circulation est aisée dans l'hôpital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De manière générale, l'accès aux services de soin est aisé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pensez-vous à des difficultés à améliorer concernant votre accès au soin ?

Lors de votre prise en charge, avez-vous bénéficié d'aides matérielles adéquates à votre situation ?

- Tout à fait
- En partie
- Pas assez
- Pas du tout
- Pas concerné(e)

En tenant compte du service welcome, pouvez-vous, sur une échelle de 1 à 4, 1 étant «pas du tout d'accord» et 5 étant «tout à fait d'accord», donner votre avis sur les affirmations suivantes ?

1 2 3 4 5

Vous vous sentez plus impliqué dans votre relation de soin avec le service Welcome

Le service Welcome vous a fourni toutes les informations dont vous aviez besoin

Vous êtes plus confiant lorsque vous êtes à l'hôpital avec le service Welcome

De quelle manière avez-vous appris l'existence du service Welcome ?

- A l'accueil du CHR de la Citadelle
- Par un membre du personnel du CHR
- Via le site internet du CHR de la Citadelle
- Via un proche (famille, amis)
- Via une source autre que celle du CHR de la Citadelle
- Via une association de personnes à besoins spécifiques
- Par un agent du service Welcome
- Autre :

.....

Le service Welcome est-il bien mis en avant ?

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Recommanderiez-vous le service Welcome à une personne à besoins spécifiques ?

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

Estimez-vous que la fiche welcome que vous avez rempli a permis une bonne identification de vos besoins ?

- Oui tout à fait
- Plutôt oui
- Plutôt non
- Non pas du tout

De manière générale, êtes vous satisfait(e) de votre accueil au CHR de la Citadelle ?

- Tout à fait satisfait(e)
- Satisfait(e)
- Pas satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

Est ce que le service welcome influence votre choix d'hôpital ?

- Tout à fait
- Un peu
- Pas vraiment
- Pas du tout

Dans quel service avez-vous été pris(e) en charge ?

Avez-vous des remarques, des commentaires, des points d'amélioration ou des suggestions à proposer en ce qui concerne le service Welcome ?

Concernant le personnel du CHR ?

Concernant l'accessibilité du CHR ?

Autre(s) remarque(s) ?

L'enquête est anonyme cependant dans un but d'amélioration du service, si vous le souhaitez, vous pouvez laisser vos coordonnées pour plus de suivi :