

# Un Comité de Patients au CHR de la Citadelle: un nouveau défi, un gage de qualité !



**Nathalie Delbrassine**  
**Michelle Rouxhet**



12/05/2015

Rencontre entre la responsable  
du groupe de travail  
‘satisfaction patient’  
et l’infirmière expert qualité

# Êtes-vous satisfait de votre hospitalisation ?

Aidez-nous à rencontrer vos souhaits.  
Donnez-nous votre avis en remplissant le questionnaire de satisfaction, distribué dès votre entrée.

Déposez-le complété dans la boîte aux lettres réservée à cet effet, dans le service ou dans le hall d'entrée.

Les questionnaires sont relevés régulièrement par une personne de l'institution chargée spécifiquement du traitement de ces données. Ils sont traités de façon anonyme.

Merci



La direction

Le personnel infirmier a été à mon écoute et sensible à mes besoins

J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital (conseils, prescriptions, poursuite du traitement, aide sociale...)

## Hôpital de la Citadelle

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Afin de répondre au mieux à vos attentes et dans le souci de nous améliorer, il est essentiel que vous nous fassiez part de votre appréciation au terme de ce séjour dans notre hôpital. Vous nous aiderez grandement à améliorer le service de qualité que nous voulons offrir à tous nos patients. Avant de quitter l'institution, nous vous demandons de répondre à ce questionnaire et de le déposer dans la boîte aux lettres destinée à cet effet.

En vous remerciant d'avance pour votre contribution,



La direction de l'hôpital

- Ce questionnaire est complété par :  le/la patient(e)  un accompagnant du patient  les deux ensemble
- Votre âge (patient(e)) :    ans    Votre sexe :  féminin  masculin    Votre code postal :
- Saviez-vous à l'avance que vous alliez être hospitalisé(e) (hospitalisation programmée)?  Oui  Non  
- Si non, êtes-vous passé(e) par le service des urgences ?  Oui  Non
- Après les formalités d'admission lors de votre arrivée, avez-vous obtenu rapidement votre chambre ?  Oui  Non  
Combien de temps avez-vous dû attendre ?  entre 0 et 30 min  entre 30 min et 1h  plus d'1h
- Vous avez séjourné dans une chambre à  1 lit  2 lits ou +  
Etait-ce le type de chambre demandé ?  Oui  Non
- Quel est le numéro de votre unité de soins ?    ou le nom du service :
- Avez-vous changé de service au cours de votre hospitalisation (excepté le service des urgences) ?  Oui  Non  
- Si non, était-ce dans le même service ?  Oui  Non
- Pourquoi avez-vous choisi notre hôpital pour cette hospitalisation? (Vous pouvez donner plusieurs réponses)

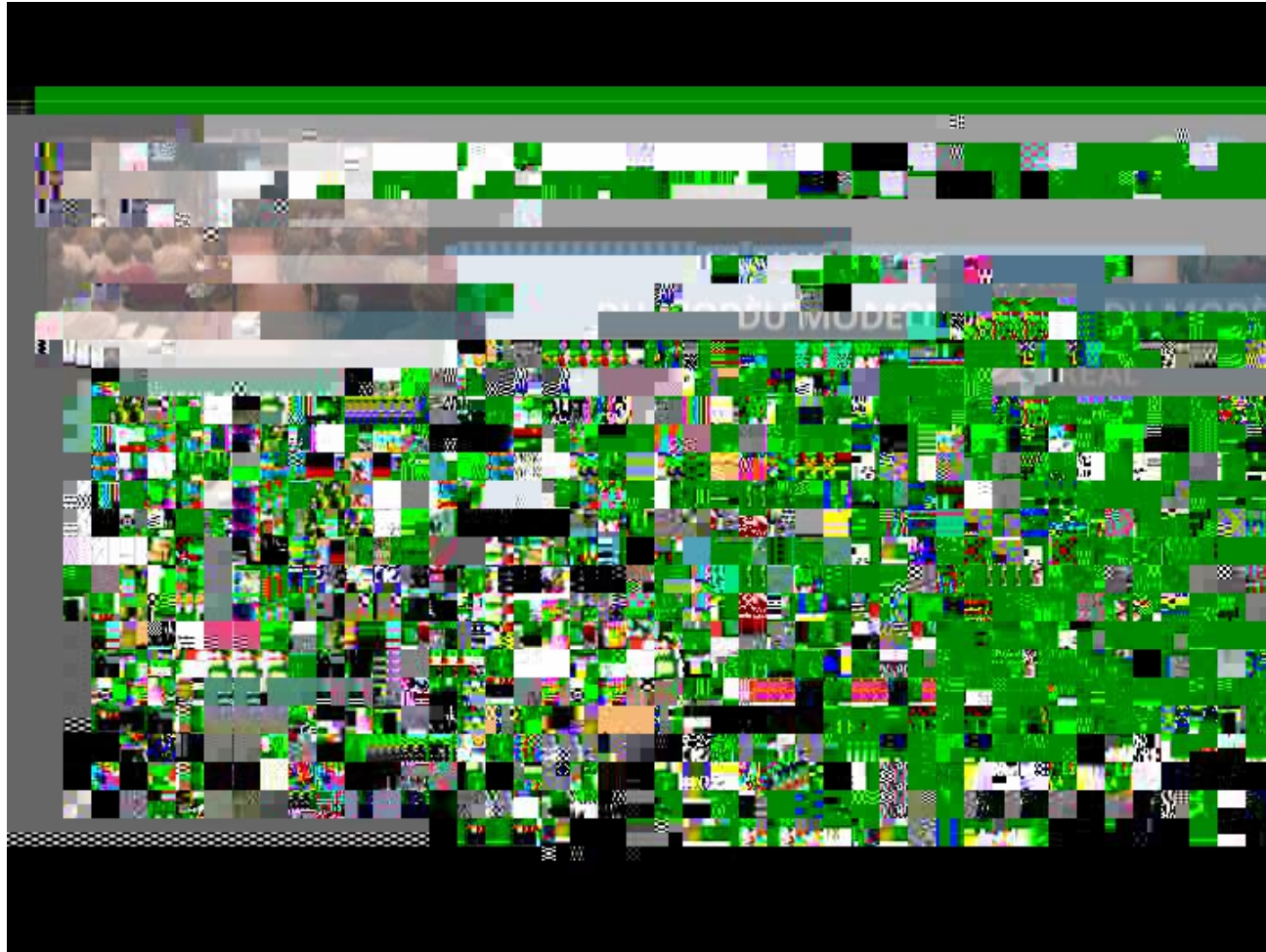
<input type="checkbox"/> Conseil de votre médecin traitant	<input type="checkbox"/> Confiance dans la qualité des soins offerts
<input type="checkbox"/> Réputation de l'hôpital	<input type="checkbox"/> Consultation réalisée dans l'hôpital
<input type="checkbox"/> Proximité de l'hôpital	<input type="checkbox"/> Conseil d'un médecin spécialiste
<input type="checkbox"/> Réputation d'un médecin spécialiste de l'hôpital	<input type="checkbox"/> Réputation d'un médecin spécialiste extérieur
<input type="checkbox"/> Hospitalisation antérieure satisfaisante	<input type="checkbox"/> Par habitude
<input type="checkbox"/> Conseil d'un proche	<input type="checkbox"/> Je n'ai pas choisi
<input type="checkbox"/> Par facilités financières (mutualités, assurances, modalités de paiement...)	<input type="checkbox"/> Autre (précisez) : .....

- Avez-vous été opéré(e) au cours de ce séjour (intervention chirurgicale) ?  Oui  Non
  - Si oui, cette opération était-elle planifiée avant votre admission à l'hôpital ?  Oui  Non
  - Si oui, avez-vous rencontré le chirurgien avant l'opération ?  Oui  Non
  - Si oui, avez-vous rencontré l'anesthésiste avant l'opération ?  Oui  Non
- Quelle aura été la durée totale de cette hospitalisation ? environ   jour(s)
- Dans l'heure suivant votre installation en chambre, avez-vous rencontré une infirmière du service ?  Oui  Non
- Avez-vous rencontré l'infirmier(e) chef dans les 24h suivant le début de votre hospitalisation?  Oui  Non  Ne sais pas
- Avez-vous rencontré un médecin dans les 24h suivant le début de votre hospitalisation ?  Oui  Non
  - Si oui, était-ce :  le médecin qui a assuré votre suivi  un autre médecin  un assistant  ne sais pas
- Avez-vous rencontré le service social pendant votre hospitalisation ?  Oui  Non
- Au cours de votre hospitalisation étiez-vous en situation de mobilité réduite ?  Oui  Non





# Perspectives d'avenir



Un Comité de Patients au  
CHR Liège,  
un **défi**,  
un gage de **qualité** !