



UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LOUVAIN - MONS
Louvain School of Management

**Etude de satisfaction des patients au sein du service
"Hôpital de jour chirurgical" :
Comparaison de deux sites hospitaliers**

DOSSIER ANNEXES

Promoteur
Madame C. PECHEUX

Mémoire présenté par :

Justine Knockaert
en vue de l'obtention du diplôme
de Master 120 en Sciences de Gestion

Année académique 2012-2013

Annexes : Table des matières

Annexe n°1: Activité du CHU Ambroise Paré.....	I
Annexe n°2 : Interview d'experts.....	II
Annexe n°3 : Questionnaire Pré-enquête	IV
Annexe n°4 : Questionnaire de satisfaction	VII
Annexe n°5 : Questionnaire de satisfaction reprenant les résultats	XVI
Annexe n°6 : Fréquence « Médecin en consultation » et « Médecin en post-opératoire »	XXVII

Annexe n°1: Activité du CHU Ambroise Paré

Voici quelques chiffres qui montrent l'activité du CHU Ambroise Paré en 2011¹.

Nombre de lits agréés	336
Nombre de consultations annuelles	Plus de 200.000
Nombres d'accouchements par an	Près de 900
Chiffres d'affaires pour 2011	Plus de 74 millions d'euros
Nombre de médecins	220
Nombre de personnes physiques actives	1000

¹ CHU Ambroise Paré, *Son Profil*, [on-line], accès : <http://www.hap.be/Public/menu.php?ID=675&IDm=719&i=1&j=0>, [visité le 21/05/2013]

Annexe n°2 : Interview d'experts

Bonjour Madame, Monsieur,

Tout d'abord je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez accordé.

Dans la cadre de mon mémoire lié à la satisfaction des patients de l'hôpital, je suis amenée à interroger des personnes ayant une relation directe avec le domaine, une certaine expertise. Cela me permettra de me familiariser avec la thématique. Lors de cet entretien nous aborderons différents sujets tel que votre fonction, le parcours du patient, les différentes expériences que vous avez pu avoir.

Cet entretien sera enregistré et restera confidentiel.

La fonction

- Quel est votre fonction/rôle au sein du service de l'hospitalisation chirurgicale de jour ?
- Depuis quand travaillez-vous dans ce service ?
- Quelle a été votre carrière au sein de cet hôpital ?
- Quel est votre journée type ?

Le fonctionnement du service

- Pouvez-vous m'expliquer le parcours d'un patient au sein de ce service?
 - o Sa journée type ?
 - o Quelles sont les étapes ? A quelles étapes intervenez-vous ? Quels sont les moments où vous êtes avec le patient ?
 - o Est-ce que tous les patients arrivent en même temps ou au fur et à mesure ?
- Comment le patient est accueilli ?
 - o Par qui ?
 - o Quelles sont les démarches à suivre ?
- De quelle manière le patient est-il informé du déroulement de l'hospitalisation ?
 - o Que mettez-vous en place pour le tenir informé ?

- Pouvez-vous me décrire une expérience positive et une expérience négative qui ont eu lieu dans le service.

Relation avec les patients

- Quelles sont vos relations avec les patients ? (implication dans la communication)

Satisfaction des patients

- Qu'est ce qu'un patient satisfait pour votre service ?
 - o Selon vous, quels sont les sources de cette satisfaction ?
 - o Comment décrieriez-vous le niveau de satisfaction des patients ?
 - o Qu'est ce qu'une expérience positive pour le patient ? (une hospitalisation réussie)
- Quelles sont les réclamations qui surviennent le plus souvent ? Quel est le retour des patients ?

Quels sont les points forts du service et les choses à améliorer ? Que faudrait-il améliorer ?
Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Annexe n°3 : Questionnaire Pré-enquête

Bonjour Madame, Monsieur,

Tout d'abord je tiens à vous remercier du temps que vous m'avez accordé.

Dans la cadre de mon mémoire lié à la satisfaction des patients de l'hôpital, je suis amenée à interroger les patients. Cela me permettra de me familiariser avec la thématique. Lors de cet entretien nous aborderons différents sujets tel que les critères qui vous ont poussé choisir cet hôpital, les différentes étapes de votre hospitalisation, les contacts que vous avez eus avec les différents intervenants, etc.

Cet entretien sera enregistré et restera confidentiel.

Thème : Critères de choix pour l'hôpital

- Quelles sont les raisons de votre venue ?

- Est-ce que c'est votre première expérience en hôpital de jour ? Avez-vous déjà été hospitalisé dans cet hôpital ? et dans ce service ?

- Pourquoi avez-vous choisi cet hôpital plutôt qu'un autre ? Pourquoi êtes-vous venus ici ?

- Qu'est ce qui a guidé votre choix ?

Thème : Pré-opératoire :

- Comment s'est déroulée votre prise de rendez-vous ?
 - o Quel a été le délai ?
 - o Comment se sont déroulées les formalités administratives d'admission ?
 - o De quelle manière avez-vous pris rendez-vous pour les examens pré-opératoire et pour l'hospitalisation de jour ?

- Comment se sont déroulés vos contacts avec le médecin et l'anesthésiste ?

- Quelles sont les informations que vous avez reçues concernant le jour de l'intervention ?

Thème : Accueil

- Racontez-moi votre venue à l'hôpital? (accès, parking)
 - o Etes-vous venu accompagné ?

- Comment définissez-vous l'accueil que vous avez reçu ?

- Avez-vous dû attendre longtemps avant d'avoir votre chambre ?

Thème : l'hospitalisation

- Quelles sont les informations que vous avez reçues ?
 - o Avez-vous reçu des informations claires sur le déroulement de votre journée à l'hôpital ? Par qui ? Quand ?
 - o Au niveau horaire, de quelle manière avez-vous été informé de votre heure de passage ? Par qui ?
 - o Etiez-vous informé des éventuels changements ?

Pour l'accompagnateur : Comment s'est déroulée l'attente lorsque la personne était en salle d'opération ?

Thème : Le contact avec le personnel

- Pouvez-vous me parler des contacts que vous avez eus avec :
 - o Le personnel d'accueil
 - o Le personnel soignant
- ⇒ Quels sont les expériences positives et négatives que vous avez eues avec le personnel ?

Thème : Satisfaction

- D'un point de vue général, êtes-vous satisfait du service hospitalisation de jour ?
 - o Quels ont été les aspects positifs et négatifs de votre hospitalisation ?
 - o Quel était votre état d'esprit en arrivant ? Si vous aviez des craintes, se sont-elles apaisées ?
 - o Avez-vous eu des réponses à vos questions ?

- En espérant que ça ne vous arrive plus, si vous êtes amenés à refaire une intervention en hôpital de jour, reviendrez-vous dans ce service ?
- Voyez-vous quelque chose à améliorer au sein du service ?

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

Annexe n°4 : Questionnaire de satisfaction



Clinique Saint-Joseph
Hôpital de Warquignies
Avenue B. de Constantinople 5
7000 MONS
Tél. : +32 65 38 55 11

Evaluation du séjour en hôpital de jour

Questionnaire de satisfaction

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Cher patient,

Soucieux d'améliorer constamment la qualité de nos services, nous nous permettons de solliciter votre avis par l'intermédiaire de ce questionnaire, que vous pouvez compléter et déposer dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet. Les résultats de cette enquête sont envoyés régulièrement aux personnels concernés. Nous vous remercions vivement de votre collaboration, essentielle pour nous.

Hospitalisé(e) : à Mons à Warquignies
 pour la 1ère fois pour la ____ fois

Choix de l'hôpital

1. Pour quelles raisons avez-vous choisi cet hôpital plutôt qu'un autre ? (*Vous pouvez cocher plusieurs réponses, maximum 3*)

- La renommée du chirurgien
- La proximité
- Sur les conseils d'un proche
- Sur les conseils du médecin traitant
- La confiance en l'hôpital
- Les bons échos
- Par habitude
- Par tradition familiale
- La réputation, la renommée de l'hôpital
- Le chirurgien opère dans cet hôpital
- Autres :

La consultation (*Cette partie est consacrée aux relations avec le médecin lors de votre consultation*).

Le médecin en consultation

2. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec le médecin lors de la consultation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec le médecin					

3. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes concernant :

- Les relations que vous avez eues avec le médecin
- Les informations que vous avez reçues de la part du médecin

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le médecin est rassurant					
b) Le médecin est à l'écoute					
c) Le médecin est peu disponible					
d) Le médecin est compréhensif					
e) Le médecin est froid					
f) Le médecin est humain					
g) Le médecin manque de tact					
h) Le médecin prend le temps d'expliquer comment va se dérouler l'intervention					

i) Le médecin ne prend pas le temps de donner des informations sur les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile					
j) Le médecin répond à toutes les questions					

L'hospitalisation

La suite de ce questionnaire est relative à votre journée d'hospitalisation en elle-même.

Votre arrivée

4. Etes-vous venu accompagné ?

- Oui Non

5. Si oui par qui ?

- Parents Frère/Soeur
 Mari/femme Amis
 Compagnon Autres :
 Enfants

Les aspects pratiques et les services fournis

6. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) L'accès à l'hôpital est aisé					
b) Le parking est aisé					
c) Trouver son chemin dans l'hôpital est facile					
d) La chambre est confortable					
e) L'intimité est respectée					

f) La qualité des repas est bonne					
g) La quantité des repas est suffisante					

L'accueil

7. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus à l'accueil lors de votre arrivée?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec la secrétaire de l'accueil					

8. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le personnel d'accueil est agréable					
b) Le personnel d'accueil est dynamique					
c) Le personnel d'accueil est peu disponible					
d) Le personnel d'accueil est professionnel					
e) Le personnel d'accueil met en confiance/rassure					

Les infirmières

9. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec les infirmières lors de votre journée d'hospitalisation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec les infirmières					

10. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes concernant :

- Les relations que vous avez eues avec les infirmières
- Les informations que vous avez reçues de la part des infirmières

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Les infirmières sont agréables					
b) Les infirmières sont disponibles					
c) Les infirmières manquent de tact					
d) Les infirmières sont professionnelles					
e) Les infirmières mettent en confiance/rassurent					
f) La qualité des soins et actes infirmiers sont appréciables					
g) Les infirmières ne prennent pas le temps d'expliquer le déroulement de la journée					

h) Les infirmières passent régulièrement pour voir si tout se passe bien					
i) Les infirmières prennent le temps de donner toutes les informations concernant les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile					
j) Les infirmières répondent à toutes les questions					

L'attente et la prise en charge

11. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le délai d'attente à l'accueil est raisonnable					
b) A l'arrivée dans le service de soin, la prise en charge a été rapide					
c) Le délai d'attente pour l'intervention est raisonnable					
d) Lors d'une intervention chirurgicale de jour, il est normal d'attendre					

Le médecin en postopératoire

12. Avez-vous vu le médecin après l'intervention ?

- Oui
 Non

Si vous avez répondu oui, veuillez répondre à la suite des questions.

Si vous avez répondu non, passez directement au point 7.

13. Avez-vous été informé du moment de son passage ?

- Oui Non

14. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec le médecin lors de la consultation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec le médecin					

15. Marquez votre degré d'accord en fonction des relations et contacts que vous avez eus avec le médecin aujourd'hui.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le médecin est rassurant					
b) Le médecin est à l'écoute					
c) Le médecin est peu disponible					
d) Le médecin est compréhensif					
e) Le médecin est froid					
f) Le médecin est humain					
g) Le médecin manque de tact					
h) Le médecin prend le temps d'expliquer comment s'est déroulée l'intervention					

i) Le médecin ne prend pas le temps de donner des informations sur les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile					
j) Le médecin répond à toutes les questions					

Votre hospitalisation en générale

16. Marquez votre degré d'accord par rapport à votre hospitalisation en général.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Globalement, je suis satisfait de mon séjour					

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
b) Je recommanderai le CHR à mon entourage					

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
c) Si je devais subir une autre intervention, je reviendrais dans cet hôpital de jour					

17. Quelque chose vous a déplu durant votre hospitalisation ?

- Oui
- Non

Si oui, veuillez nous indiquer ce qui vous a déplu.

18. Avez-vous des suggestions ou des remarques ?

Merci de votre collaboration.

Annexe n°5 : Questionnaire de satisfaction reprenant les résultats

	Nombre de répondants	Moyenne nombre de séjour
Mons	58	2,3
Warquignies (Boussu)	50	1,8

Choix de l'hôpital

1. Pour quelles raisons avez-vous choisi cet hôpital plutôt qu'un autre ? (*Vous pouvez cocher plusieurs réponses, maximum 3*)

	Mons	Boussu
La renommée du chirurgien	22	24
La proximité	9	17
Les conseils d'un proche	10	4
Les conseils du médecin traitant	6	8
La confiance en l'hôpital	15	5
Les bons échos	7	1
Par habitude	9	3
Par tradition familiale	6	2
La réputation de l'hôpital	7	5
Le chirurgien opère dans cet hôpital	26	25
Autres	1	1

La consultation (Cette partie est consacrée aux relations avec le médecin lors de votre consultation).

Le médecin en consultation

2. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec le médecin lors de la consultation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec le médecin	M = 47	10	1	0	0
	B = 35	14	1	0	0

3. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes concernant :

- Les relations que vous avez eues avec le médecin
- Les informations que vous avez reçues de la part du médecin

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le médecin est rassurant	M = 47	10	1	0	0
	B = 37	10	3	0	0
b) Le médecin est à l'écoute	M = 41	14	2	1	0
	B = 36	13	1	0	0
c) Le médecin est peu disponible	M = 1	1	9	24	23
	B = 1	3	9	24	13
d) Le médecin est compréhensif	M = 34	21	3	0	0
	B = 27	16	4	2	1
e) Le médecin est froid	M = 0	2	1	21	34
	B = 0	2	5	25	18
f) Le médecin est humain	M = 36	17	4	0	1
	B = 28	16	4	2	0

g) Le médecin manque de tact	M = 0	1	1	19	37
	B = 0	2	5	25	18
h) Le médecin prend le temps d'expliquer comment va se dérouler l'intervention	M = 41	13	3	1	0
	B = 30	14	1	4	1
i) Le médecin ne prend pas le temps de donner des informations sur les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile	M = 2	2	2	18	34
	B = 5	2	3	19	21
j) Le médecin répond à toutes les questions	M = 45	11	1	0	1
	B = 33	16	1	0	0

L'hospitalisation

La suite de ce questionnaire est relative à votre journée d'hospitalisation en elle-même.

Votre arrivée

4. Etes-vous venu accompagné ?

	Mons	Boussu
Oui	51	49
Non	7	1

Les aspects pratiques et les services fournis

6. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) L'accès à l'hôpital est aisé	M : 16	24	9	6	3
	B : 28	18	2	1	1
b) Le parking est aisé	M : 6	15	11	11	15
	B : 24	15	9	1	1
c) Trouver son chemin dans l'hôpital est facile	M : 25	27	5	0	1
	B : 23	23	2	2	0
d) La chambre est confortable	M : 22	31	4	1	0
	B : 23	22	3	2	0
e) L'intimité est respectée	M : 28	25	5	0	0
	B : 29	20	1	0	0
f) La qualité des repas est bonne	M : 16	15	13	3	1
	B : 14	21	7	2	0
g) La quantité des repas est suffisante	M : 18	17	6	6	1
	B : 17	19	6	2	0

L'accueil

7. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus à l'accueil lors de votre arrivée?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec la secrétaire de l'accueil	M : 52	6	0	0	0
	B : 27	22	1	0	0

8. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le personnel d'accueil est agréable	M : 48	10	0	0	0
	B : 32	18	0	0	0
b) Le personnel d'accueil est dynamique	M : 45	12	1	0	0
	B : 28	19	2	1	0
c) Le personnel d'accueil est peu disponible	M : 4	1	2	25	26
	B : 1	3	5	24	17
d) Le personnel d'accueil est professionnel	M : 41	16	1	0	0
	B : 29	20	0	0	1
e) Le personnel d'accueil met en confiance/rassure	M : 39	17	2	0	0
	B : 25	17	6	2	0

Les infirmières

9. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec les infirmières lors de votre journée d'hospitalisation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec les infirmières	M : 46	11	1	0	0
	B : 45	5	0	0	0

10. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes concernant :

- Les relations que vous avez eues avec les infirmières
- Les informations que vous avez reçues de la part des infirmières

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Les infirmières sont agréables	M : 45	12	1	0	0
	B : 43	7	0	0	0
b) Les infirmières sont disponibles	M : 45	11	2	0	0
	B : 40	9	1	0	0
c) Les infirmières manquent de tact	M : 1	0	3	24	30
	B : 2	0	2	22	24
d) Les infirmières sont professionnelles	M : 39	17	2	0	0
	B : 36	11	1	1	1
e) Les infirmières mettent en confiance/rassurent	M : 41	15	2	0	0
	B : 36	13	1	0	0
f) La qualité des soins et actes infirmiers sont appréciables	M : 40	17	1	0	0
	B : 33	15	2	0	0
g) Les infirmières ne prennent pas le temps d'expliquer le déroulement de la journée	M : 5	3	3	17	30
	B : 3	1	5	24	17
h) Les infirmières passent régulièrement pour voir si tout se passe bien	M : 34	18	6	0	0
	B : 32	16	2	0	0
i) Les infirmières prennent le temps de donner toutes les informations concernant les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile	M : 39	15	2	2	1
	B : 41	16	1	1	0
j) Les infirmières répondent à toutes les questions	M : 41	14	3	1	0
	B : 32	16	0	0	1

L'attente et la prise en charge

11. Marquez votre degré d'accord par rapport aux affirmations suivantes.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le délai d'attente à l'accueil est raisonnable	M : 36	22	0	0	0
	B : 25	20	4	1	0
b) A l'arrivée dans le service de soin, la prise en charge a été rapide	M : 45	13	0	0	0
	B : 36	8	5	1	0
c) Le délai d'attente pour l'intervention est raisonnable	M : 28	20	7	1	2
	B : 28	17	4	1	0
d) Lors d'une intervention chirurgicale de jour, il est normal d'attendre	M : 21	20	11	4	2
	B : 15	18	11	4	2

Le médecin en postopératoire

12. Avez-vous vu le médecin après l'intervention ?

	Mons	Boussu
Oui	37	39
Non	21	11

13. Avez-vous été informé du moment de son passage ?

	Mons	Boussu
Oui	28	32
Non	9	7

14. De quelle manière évaluez-vous la relation et les contacts que vous avez eus avec le médecin lors de la consultation ?

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec le médecin	M : 28	9	0	0	0
	B : 28	10	1	0	0

15. Marquez votre degré d'accord en fonction des relations et contacts que vous avez eus avec le médecin aujourd'hui.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Le médecin est rassurant	M = 30	7	0	0	0
	B = 28	10	1	0	0
b) Le médecin est à l'écoute	M = 28	9	0	0	0
	B = 30	8	1	0	0
c) Le médecin est peu disponible	M = 2	4	7	10	14
	B = 1	4	4	18	12
d) Le médecin est compréhensif	M = 25	10	2	0	0
	B = 25	11	3	0	0
e) Le médecin est froid	M = 1	2	3	10	21
	B = 0	1	1	16	21
f) Le médecin est humain	M = 23	10	2	1	1
	B = 23	12	3	1	0
g) Le médecin manque de tact	M = 1	1	3	16	20
	B = 0	0	1	20	22
h) Le médecin prend le temps d'expliquer comment va se dérouler l'intervention	M = 26	6	3	0	0
	B = 25	8	6	0	0

i) Le médecin ne prend pas le temps de donner des informations sur les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile	M = 1	2	4	10	18
	B = 4	3	4	18	18
j) Le médecin répond à toutes les questions	M = 29	8	0	0	0
	B = 26	12	1	0	0

Votre hospitalisation en générale

16. Marquez votre degré d'accord par rapport à votre hospitalisation en général.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
a) Globalement, je suis satisfait de mon séjour	M : 37	21	0	0	0
	B : 35	14	1	0	0

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
b) Je recommanderai le CHR à mon entourage	M : 32	20	6	0	0
	B : 23	21	6	0	0

	Tout à fait d'accord	D'accord	Ni en accord, ni en désaccord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
c) Si je devais subir une autre intervention, je reviendrais dans cet hôpital de jour	M : 32	20	6	0	0
	B : 28	14	8	0	0

17. Quelque chose vous a déplu durant votre hospitalisation ?

	Mons	Boussu
Oui	2	8
Non	56	42

a) Si oui, veuillez nous indiquer ce qui vous a déplu.

Attente pour voir l'anesthésiste	1
Attente pour manger	1
Attente	4
Blouse d'hôpital gênant	1
Attente visite postopératoire médecin	2
Le lit	1
La salle de bain	1
Un manque d'informations	1
Tout le monde peut nous voir dans le lit quand on va en salle d'opération	1
Manque d'organisation	1
Heure d'intervention inconnue	1
Pas de chambre individuelle	1
Médecin lent pour consultation après intervention	1
Anesthésiste qui n'est pas le même = pas rassurant	1

18. Avez-vous des suggestions ou des remarques ?

Suggestions	
Renseignements par rapport à l'hospitalisation	1
S'assurer que le patient a une sonnette à porté de main	1
Agrandir hôpital	1
Mobilier plus moderne	1
Fixer des heures plus proches de l'opération	1
Création chambre individuelle	1
Les horaires de visite	1

Remarques et commentaires	
Gentillesse du personnel infirmier	1
Très bonne prise en charge	1
Service super	2
Merci pour tout	2
Rien à dire	1
Médecin sympathique	1
Infirmières souriantes	1
Infirmières efficaces	1
Accueil convivial	1
Superbe équipe	1
Que demander d'autre!	1

Merci de votre collaboration.

Annexe n°6 : Fréquence « Médecin en consultation » et « Médecin en post-opératoire »

Dans ce tableau nous retrouvons les fréquences des répondants d'accord avec les affirmations proposées dans la partie « Le médecin en consultation » et la partie « le médecin en post-opératoire ».

	Site de Mons		Site de Boussu	
	Avant	Après	Avant	Après
J'ai eu une bonne relation et de bons contacts avec le médecin	98,28%	100%	98%	97%
Le médecin est rassurant	98,28%	100%	94%	97%
Le médecin est à l'écoute	94,83%	100%	98%	97%
Le médecin est peu disponible	3,45%	16,22%	8%	12,82
Le médecin est compréhensif	94,83%	92%	86%	92%
Le médecin est froid	3,45%	8,12%	0%	2,56%
Le médecin est humain	91,38%	86%	88%	90%
Le médecin manque de tact	1,73%	5,45%	4%	0%
Le médecin prend le temps d'expliquer comment va se dérouler l'intervention	93,10%	84%	88%	84%
Le médecin ne prend pas le temps de donner des informations sur les précautions à prendre et les consignes pour les soins à domicile	6,90%	8,12%	14%	17,49%
Le médecin répond à toutes les questions	96,55%	100%	98%	97%

