



## Questionnaire de satisfaction Clinique CIC

Madame, Monsieur,

Vous avez subi une intervention chirurgicale à la Clinique CIC. Afin d'améliorer nos services, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous accorder un peu de votre temps pour répondre au questionnaire ci-dessous.

Votre évaluation ainsi que vos remarques et suggestions nous permettront d'améliorer notre prise en charge. N'hésitez pas à marquer le maximum de commentaires.

Nous vous remercions par avance pour votre collaboration.

### Accueil général

**Question 1** : Avez-vous été satisfait(e) de votre accueil à la clinique?

- J'ai été pleinement satisfait(e)
- J'ai été plutôt satisfait(e)
- Je n'ai pas été assez satisfait(e) *(merci de préciser ce que nous pourrions améliorer)*
- Je n'ai pas du tout été satisfaite (e) *(merci de préciser ce que nous pourrions améliorer)*

**Question 2** : Avez-vous reçu suffisamment d'informations concernant votre hospitalisation depuis votre consultation chez le chirurgien jusqu'à votre sortie ?

- Oui, j'ai reçu les informations suffisantes
- Je n'ai pas reçu toutes les informations mais on m'a indiqué où les trouver
- Je n'ai pas reçu assez d'informations *(merci de préciser quelles informations vous ont manquées)*
- Non, je n'ai pas reçu d'informations

**Question 3** : Votre famille ou vos proches ont-ils reçu toutes les informations dont ils avaient besoin?

- Oui, tout à fait
- Oui, en partie
- Non *(merci de préciser quelles informations leur ont manquées)*
- Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués

## Personnel soignant

**Question 4** : L'équipe soignante s'est-elle montrée disponible et a-t-elle répondu à vos interrogations ?

- Très disponible
- Disponible
- Peu disponible
- Pas disponible

**Question 5** : L'équipe soignante a-t-elle été attentive à votre éventuelle douleur?

- Très attentive
- Attentive
- Pas assez attentive
- Pas attentive

**Question 6** : Avez-vous eu l'impression que, dans la mesure du possible, votre dignité et votre intimité ont été respectées ?

- Très respectées
- Respectées
- Peu respectées
- Pas respectées

**Question 7** : L'équipe soignante a-t-elle respecté votre tranquillité lors de discussions entre collègues ?

- Oui, l'équipe s'est montrée très silencieuse
- Suffisamment silencieuse
- Pas assez silencieuse
- Pas du tout silencieuse, j'ai été dérangé(e) par leurs conversations

## Physiothérapie

**Question 8** : L'équipe de physiothérapie s'est-elle montrée disponible et attentive à vos demandes ?

- Très attentive
- Attentive
- Peu attentive
- Pas attentive
- Je n'ai pas fait de physiothérapie

**Question 9** : Les explications que vous avez reçues étaient-elles :

- Très suffisantes
- Suffisantes
- Insuffisantes
- Je n'ai reçu aucune explication de la part de mon physiothérapeute
- Je n'ai pas fait de physiothérapie

**Accommodations hôtelières - Clinique**

**Question 10** : Avez-vous été satisfait(e) du confort de votre chambre (mobilier, TV, température, etc.)

- Tout à fait satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Pas assez satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

**Question 11** : Avez-vous été satisfait(e) de la propreté de la clinique ?

- Tout à fait satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Pas assez satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

**Question 12** : Avez-vous été satisfait(e) de la qualité et de la quantité des repas ?

- Tout à fait satisfait(e)
- Plutôt satisfait(e)
- Pas assez satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)

**Question 13** : Sur une échelle de 1 à 10 (1 étant le score plus faible et 10 étant le meilleur score), quelles sont les chances que vous recommandiez la Clinique CIC à vos proches ?

Note : ..... / 10

**Question 14** : Quelle note donneriez-vous à la Clinique CIC pour votre hospitalisation ?

Note : ..... / 10

**Référencement**

**Question 15** : Avant votre hospitalisation, aviez-vous entendu parler de la **Clinique CIC (Riviera/Valais)** ? Si oui par quel biais ?

.....

.....

**Question 16** : Avant votre hospitalisation, aviez-vous entendu parler du **CIC Groupe Santé** ? Si oui par quel biais ?

.....

.....

**Question 17** : Pourquoi avez-vous choisi la Clinique CIC pour votre intervention ?

.....

.....

.....

.....

**Question 18** : Pourriez-vous, s'il-vous plaît, indiquer le nom de votre médecin traitant ?

.....

**Question 19** : Qu'elle est votre tranche d'âge ?

- 18 - 29 ans
- 30 - 49 ans
- 50 – 69 ans
- > 70 ans

**Question 20** : Êtes-vous assuré(e) en division:

- Commune
- Demi-privée
- Privée

**Question 21:** Accepteriez-vous d'être contacté(e) par notre service marketing pour des campagnes promotionnelles et/ou études statistiques du CIC Groupe Santé ? Si oui, merci de remplir vos coordonnées.

- Oui, j'accepte d'être contacté(e)

*Nom :*

*Prénom :*

*Adresse postale :*

*Email :*

*Téléphone :*

- Non, je ne souhaite pas participer

**Remarques**

**DATE :**

**Numéro de chambre :**

**Nom et prénom (facultatif) :**

Veillez s'il vous plaît retourner ce formulaire par email ou par courrier à:

Elise Raynal / Responsable satisfaction patients

CIC Groupe Santé

Rue du Grammont 2

1815 Clarens

[eraynal@cic-groupesante.ch](mailto:eraynal@cic-groupesante.ch)

**Nous vous remercions encore une fois pour votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.**