

Vous avez choisi le centre métabolique de l'HUDERF pour votre suivi médical, ou celui d'un de vos proches. Au nom de l'équipe thérapeutique du centre et en mon nom propre, je tiens à vous remercier pour cette marque de confiance.

Notre équipe est très attentive à la qualité des soins qu'elle dispense. Elle serait heureuse que vous l'aidiez à maintenir et à améliorer cette qualité en prenant un peu de votre temps pour répondre au questionnaire joint à cette lettre.

Ce questionnaire est envoyé chaque année à toute personne qui a bénéficié d'au moins une intervention de notre centre. Peut-être l'avez-vous déjà complété l'année passée ; dans ce cas, je vous serais reconnaissant de le compléter à nouveau pour nous tenir informés de l'évolution de votre opinion.

Après avoir complété le questionnaire, vous pouvez le déposer [à l'accueil à la voie 70] du service ou nous le renvoyer par la poste à l'adresse [*secrétariat clinique de Nutrition et Métabolisme, 15 av JJ Crocq 1020 Bruxelles*]. Dans tous les cas votre anonymat sera respecté.

D'avance, je vous remercie pour votre collaboration.

Le médecin-directeur du Centre,

Dr Corinne De Laet

Comment remplir le questionnaire ?

Veillez tout d'abord indiquer si vous remplissez le questionnaire pour vous-même (vous bénéficiez vous-même du traitement et du régime) ou pour un de vos proches : cochez la case située derrière la phrase qui correspond à votre situation.

Les questions sont posées comme ceci :

Suite à vos entretiens avec le thérapeute X du centre, vous estimez

- *l'information qui vous est donnée au sujet de la maladie*

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- *l'information qui vous est donnée au sujet du traitement*

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- *la disponibilité du thérapeute X*

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

- *L'information qui vous est donnée au sujet de la maladie* : les conséquences attendues de cette maladie, ses évolutions possibles, les symptômes auxquels vous devez être attentifs pour bien gérer le traitement et le régime,...

- *L'information qui vous est donnée au sujet du traitement* : la nature du traitement et du régime à suivre, la manière de le gérer au quotidien, ses effets positifs attendus, mais aussi ses effets indésirables possibles et la manière d'y réagir,...

- *La disponibilité du thérapeute X* : le temps d'attente pour un rendez-vous planifié, l'accessibilité du thérapeute en cas d'urgence, la capacité du thérapeute à vous présenter les informations de manière claire et accessible, son attention à vos questions,...

Chacun de ces aspects doit être estimé en fonction du thérapeute concerné : vous n'attendez bien sûr pas les mêmes informations, la même forme de prise en charge, ... selon le thérapeute auquel vous vous adressez. Pour l'assistant social, lorsqu'on parle de « *l'information qui vous est donnée* », il faut comprendre toute information que vous pouvez attendre d'un assistant social *dans le contexte du centre*.

Derrière chacun de ces aspects des entretiens avec le thérapeute X, vous trouverez une échelle graduée de 1 à 5 complétée par une case « 0 ».

Vous êtes invité à marquer d'une croix la case qui correspond à votre degré de satisfaction : selon que vous estimez que l'information qui vous est donnée au sujet de la maladie, du traitement et du régime, la disponibilité du thérapeute est

1 = pas du tout satisfaisante

2 = pas très satisfaisante

3 = moyenne

4 = assez satisfaisante

5 = très satisfaisante.

Si vous n'avez pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de l'année écoulée, il faut cocher la case

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année.

En dessous de ces échelles vous pouvez ajouter un commentaire de quelques lignes qui explique votre appréciation. Si vous êtes satisfait ou si vous ne l'êtes pas, n'hésitez pas à en indiquer les raisons ; c'est de cette manière que nous pourrions maintenir et améliorer la qualité de la prise en charge, ainsi que celle de tous les autres patients de notre centre.

A la fin du questionnaire, vous trouverez une échelle qui vous permettra de résumer votre appréciation globale du centre.

QUESTIONNAIRE

Je suis moi-même suivi(e) par le centre. ☐

Je complète le questionnaire pour un proche suivi par le centre. ☐

Suite à vos entretiens **avec le médecin** du centre, vous estimez

- l'information qui vous est donnée au sujet de la maladie

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- l'information qui vous est donnée au sujet du traitement

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- la disponibilité du médecin

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

.....

.....

Suite à vos entretiens **avec le (la) diététicien(ne)** du centre, vous estimez

- l'information qui vous est donnée au sujet de la maladie

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- l'information qui vous est donnée au sujet du traitement

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- la disponibilité du (de la) diététicien(ne)

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

.....

.....

Suite à vos entretiens **avec le (la) psychologue** du centre, vous estimez

- l'information qui vous est donnée au sujet de la maladie

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- l'information qui vous est donnée au sujet du traitement

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- la qualité du contact avec le (la) psychologue

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

.....

.....

Suite à vos entretiens **avec l'assistant(e) social(e)** du centre, vous estimez

- l'information qui vous est donnée

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- la qualité du contact avec l'assistant(e) social(e)

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

.....

.....

Suite à vos contacts **avec la secrétaire** du centre, vous estimez

- le service qui vous est donné

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

- la qualité du contact avec la secrétaire

1	2	3	4	5	0
---	---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

0 = je n'ai pas eu de contact avec ce thérapeute au cours de cette année

commentaire :

.....

.....

D'une manière générale, vous estimez votre prise en charge dans le centre

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1 = pas du tout satisfaisante, 2 = pas très satisfaisante, 3 = moyenne, 4 = assez satisfaisante, 5 = très satisfaisante

commentaire :

.....

.....