



SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Cher client,

Dans le but de pouvoir optimiser les soins et les services offerts à la Clinique de chirurgie plastique et esthétique de la Grande Allée, nous souhaiterions que vous preniez quelques minutes de votre temps afin de pouvoir répondre à ce questionnaire. Vos commentaires ont une valeur inestimable pour les membres de l'équipe de la Clinique. Ils influenceront les changements, les améliorations et le développement des services. Soyez assuré que cette étude est réalisée uniquement à des fins de recherche et que vos réponses demeureront strictement confidentielles.

Date : _____

De quel sexe êtes-vous?

- Masculin
- Féminin

À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- 18 à 30 ans
- 31 à 40 ans
- 41 à 50 ans
- 51 à 60 ans
- 61 à 70 ans
- 71 ans et plus

Combien de fois êtes-vous venu à la Clinique de chirurgie plastique et esthétique de la Grande Allée au cours des 12 derniers mois ?

- 1 fois
- 2 à 3 fois
- 4 fois et plus

Vous venez chercher de l'information à propos de :

- La chirurgie au niveau des seins
- La lipectomie (ablation de tissus adipeux au niveau de l'abdomen, des cuisses ou des bras)
- La lipoaspiration (liposuccion)
- La chirurgie au niveau des oreilles
- La chirurgie au niveau du nez
- La chirurgie au niveau des paupières
- La chirurgie au niveau du menton
- La chirurgie au niveau des petites lèvres
- La chirurgie au niveau du visage (redrapage facial et cervical)
- Des produits injectables (Botox, acides hyaluroniques)
- Des produits Alyria
- Autres : _____

S.V.P. Veuillez encercler la réponse qui vous convient.

On m'a répondu rapidement lors de mon 1 ^{er} appel téléphonique.	oui	Non	Ne s'applique pas
J'ai apprécié le message d'accueil téléphonique.	Oui	Non	Ne s'applique pas
La secrétaire a répondu à mes questions de manière adéquate.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Elle avait une attitude chaleureuse.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Elle avait une attitude professionnelle.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Lors de mon arrivée, j'ai été traité avec politesse et respect.	Oui	Non	Ne s'applique pas
L'aménagement des lieux permet de garantir la confidentialité des échanges avec le personnel.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le médecin rencontré me traite avec politesse et respect.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le médecin a pris le temps de répondre à toutes mes questions.	Oui	Non	Ne s'applique pas
L'horaire de mes rendez-vous est respecté.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le personnel de la Clinique (médecins, infirmiers et autres professionnels) m'écoute attentivement.	Oui	Non	Ne s'applique pas
À la Clinique, le personnel rencontré est compétent.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Les services que j'ai reçus ont amélioré ma qualité de vie.	Oui	Non	Ne s'applique pas
On me donne l'heure juste quant aux choix qui s'offrent à moi.	Oui	Non	Ne s'applique pas
À la Clinique, le personnel prend le temps de m'expliquer ce qui se passe à chaque étape du traitement ou de la chirurgie.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le personnel rencontré me rassure.	Oui	Non	Ne s'applique pas
À la Clinique, on me parle avec un vocabulaire que je peux facilement comprendre.	Oui	Non	Ne s'applique pas
La documentation fournie est facile à comprendre.	Oui	Non	Ne s'applique pas
On m'a informé des effets secondaires et des risques potentiels reliés à l'intervention.	Oui	Non	Ne s'applique pas
On m'a donné toutes les informations nécessaires me permettant de donner un consentement éclairé.	Oui	Non	Ne s'applique pas
On m'a fourni toutes les informations nécessaires concernant les soins et les précautions à prendre avant, pendant et après la chirurgie.	Oui	Non	Ne s'applique pas
On m'a donné les informations nécessaires concernant la façon sécuritaire de prendre les médicaments prescrits.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Les intervenants m'ont aidé à contrôler ma douleur.	Oui	Non	Ne s'applique pas

Les procédures me permettant d'exprimer mon insatisfaction ou de porter plainte sont faciles à suivre.	Oui	Non	Ne s'applique pas
À la Clinique, on tient compte de ma langue dans les services qui me sont offerts.	Oui	Non	Ne s'applique pas
La Clinique est facilement accessible.	Oui	Non	Ne s'applique pas
La Clinique possède une atmosphère agréable.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Les locaux sont propres.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le matériel et les équipements sont propres.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Les lieux sont sécuritaires.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Le mobilier est confortable.	Oui	Non	Ne s'applique pas
Dans l'ensemble, je suis satisfait de l'expérience reçue à la Clinique.	Oui	Non	Ne s'applique pas

Note : Dans ce document, la forme masculine est utilisée sans discrimination et dans le seul but d'alléger la formulation du texte.

COMMENTAIRES :

Merci de votre collaboration et au plaisir de vous revoir bientôt.