Membres de la Communauté des établissements du Sud de l'Eure

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

SERVICE DES URGENCES

Les circonstances vous ont amené à être admis(e) dans le service des urgences du Centre Hospitalier de Verneuil d'Avre et d'Iton.

Ce questionnaire est destiné à recueillir votre appréciation au terme de votre passage dans ce service, en vue d'améliorer la qualité de notre accueil et des prises en charge.

Nous vous remercions par avance de l'attention que vous y porterez.

Nom (facultatif) : …… **Date** …….

VOTRE ARRIVEE

Vous êtes arrivé(e) :

☐ par vos propres moyens ☐ ambulance ☐ pompiers ☐ autre : ……

Pouvez-vous préciser le jour et la tranche horaire de votre arrivée aux urgences ?

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin A partir de 6h							
Après-midi A partir de 12h							
Soir A partir de 18h							
Nuit A partir de minuit							

L'accessibilité	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
L'accès au Centre Hospitalier				
L'accès au service				

La prise en charge administrative (accueil clientèle)	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**	**Non concerné(e)**
L'accueil et la courtoisie du personnel administratif					
Les conditions d'attente					
Les informations administratives délivrées					
Le respect de la confidentialité des informations échangées					

Les locaux	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**
L'hygiène des locaux				

Commentaires et suggestions :

……

……

VOTRE PRISE EN CHARGE

Estimation du temps d'attente avant un premier contact avec le personnel soignant :

☐ Immédiatement ☐ < 30 min ☐ 30 min à 1h ☐ 1h à 2h ☐ + de 2h

Ce délai vous semble-t-il acceptable ? ☐ Oui ☐ Non

Les relations avec le personnel	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**	**Non concerné(e)**
L'identification du personnel					
L'accueil et la courtoisie de la secrétaire médicale					
L'accueil et la courtoisie du personnel soignant (infirmier, aide-soignant)					
L'accueil et la courtoisie du personnel médical					
L'accueil de vos proches					

Le respect de la confidentialité des informations administratives et médicales vous concernant	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**

Le respect de votre intimité / votre dignité	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**

EXAMENS COMPLEMENTAIRES

Avez-vous bénéficié d'examen(s) (radio, scanner, échographie …) ☐ Oui ☐ Non **Si oui,**

La prise en charge lors de l'examen	**Très satisfait**	**Satisfait**	**Peu satisfait**	**Insatisfait**	**Non concerné(e)**
Le transport interne					
L'information par le personnel des urgences sur la nature de l'examen					
L'information par le personnel des urgences en cas de retard de l'examen					
L'accueil et la courtoisie du manipulateur en radiologie					
L'accueil et la courtoisie du médecin radiologue					
L'explication sur la préparation et le déroulement de l'examen					
La qualité des informations transmises en radiologie					

Commentaires et suggestions :

……

……

……

……

……

INFORMATION AU PATIENT ET SORTIE

Explications fournies sur votre état de sante, les soins et traitements par	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
- Le personnel soignant				
- Le personnel médecin				

Explications fournies sur votre sortie et suivi éventuel par	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné(e)
- La secrétaire médicale					
- Le personnel soignant					
- Le personnel médecin					

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Votre douleur a-t-elle été évaluée ? ☐ Oui ☐ Non ☐ Non concerné

La prise en charge de votre douleur	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Non concerné(e)

APPRECIATION GLOBALE

Quelle est votre opinion générale sur votre prise en charge par le service des urgences ?	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait

Commentaires et suggestions :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire. Vos remarques seront utiles à l'amélioration de nos services.

Vous pouvez le remettre à votre sortie au personnel du service ou le glisser dans la boîte aux lettres prévue à cet effet (dans le hall d'accueil).

Vous pouvez également l'adresser par courrier à :

Bureau qualité et Gestion des risques
Centre Hospitalier de Verneuil d'Avre et d'Iton
101 Boulevard des poissonniers - CS 20711
27137 VERNEUIL D'AVRE ET D'ITON Cedex

Pour de plus amples informations sur les établissements de la Communauté Sud Eure et suivre notre actualité, vous pouvez consulter notre site internet :
www.vbr-sudeure.fr