

Que pensez-vous de votre passage aux urgences ?

Soucieux de toujours améliorer la qualité de nos prestations au niveau de votre accueil et prise en charge aux urgences, nous serions heureux de recueillir vos remarques, tant positives que négatives, ainsi que vos propositions d'améliorations.

Aussi, nous vous remercions de prendre quelques minutes de votre temps pour **compléter ce questionnaire anonyme**.

Vous pouvez déposer ce formulaire dans la boîte aux lettres prévue à cet effet :

- soit à la sortie des urgences près du comptoir de l'accueil ;
- Soit sur le palier de l'unité ou dans l'unité où vous êtes hospitalisé(e) ;
- Soit le remettre à un soignant après avoir quitté le service des urgences ;
- Ou encore l'envoyer à une des adresses ci-dessous.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à un membre du personnel.

Afin de pouvoir traiter correctement les résultats, nous vous demandons d'évaluer chaque proposition en cochant la case correspondant le plus à votre sentiment :

de « **pas du tout satisfait** »  à « **tout à fait satisfait** » 

Si vous n'avez pas été concerné(e) par l'aspect considéré, veuillez cocher la case « Non concerné ». N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques éventuelles sur la page prévue à cet effet.

Nous vous remercions d'avance pour votre contribution,

Contact:

Département qualité - CHU Ambroise Paré
2, Boulevard Kennedy - 7000 Mons
contact.qualite@hap.be



Questionnaire Urgences



1. **Par rapport au patient, vous êtes :** Le patient Son conjoint Un parent Son enfant Autre
2. **Sexe du patient :** Féminin Masculin
3. **Âge du patient :** < 15 16 - 29 30 - 44 45 - 59 60 - 74 + de 74
4. **Arrivée au service des urgences :** En semaine Le week-end ou un jour férié
5. **Heure d'arrivée :** 7h - 13h 13h - 20h 20h - 7h
6. **Vous êtes adressé par un médecin (généraliste ou spécialiste) :** Oui Non
7. **Pour quel motif venez-vous aux urgences :**
- Accident Angoisse Douleurs Fièvre Violences - agressions Diarrhées - vomissements Gêne Saignements Malaise Autre(s)
8. **A votre sortie des urgences, vous avez été orienté vers :**
- Vers un de nos services d'hospitalisation Vers un autre hôpital Votre domicile avec un traitement Une consultation chez un spécialiste Vers une consultation chez votre médecin traitant Autres

Donnez-nous votre appréciation sur chaque aspect particulier de votre prise en charge aux urgences :					Non concerné
9. Satisfaction globale.	<input type="checkbox"/>				
10. Accueil administratif.	<input type="checkbox"/>				
11. Accueil soignant.	<input type="checkbox"/>				
12. Environnement de la salle d'attente (confort).	<input type="checkbox"/>				
13. Durée d'attente des résultats des examens (prise de sang, radio).	<input type="checkbox"/>				
14. Prise en charge de la douleur.	<input type="checkbox"/>				
15. Amabilité du personnel.	<input type="checkbox"/>				
16. Informations reçues sur votre état de santé.	<input type="checkbox"/>				
17. Qualité des soins.	<input type="checkbox"/>				
18. Informations générales sur le fonctionnement du service des urgences.	<input type="checkbox"/>				
19. Entretien des locaux.	<input type="checkbox"/>				
20. Sentiment de sécurité au sein des urgences.	<input type="checkbox"/>				

21. **Est-ce que vous recommanderiez ce service des urgences?**

- Certainement pas Probablement pas Neutre Probablement Certainement

22. **Vous avez rempli ce questionnaire :** Pendant votre prise en charge Après avoir été pris en charge



Pourquoi avez-vous choisi notre hôpital ?

Plusieurs réponses possibles

- a. Mon médecin traitant me l'a conseillé
- b. L'hôpital a une bonne réputation
- c. J'habite à proximité de l'hôpital
- d. Un spécialiste de l'hôpital a une bonne réputation
- e. J'étais satisfait(e) d'une hospitalisation antérieure
- f. Un proche (famille, ami) me l'a conseillé
- g. Je suis venu(e) en consultation dans la clinique
- h. Un spécialiste extérieur à l'hôpital me l'a conseillé
- i. Un service de l'hôpital a une bonne réputation
- j. Je n'ai pas choisi (urgence)
- k. Un membre de ma famille ou un proche y travaille
- l. Autres :

Ce que j'ai apprécié durant mon passage aux urgences, c'est:

Ce que je propose comme améliorations aux urgences, c'est :

Nous vous remercions pour votre collaboration