

Questionnaire expérience patients aux urgences validé par le GT pour expérimentation

QF00012	Avez-vous consulté dans le service des urgences de cet établissement ?									
	Oui				Non					
	Si oui, nous vous invitons à répondre aux questions suivantes. Si non, il n'est pas nécessaire de répondre au questionnaire. Nous vous remercions d'avoir répondu à ce mail.									
Généralités										
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous										
QC00001	Ce questionnaire est rempli par :									
	Le patient		Un parent ou un proche			Le patient avec un parent ou un proche				
Si vous êtes un parent ou un proche, assurez-vous que vos réponses restituent bien l'appréciation du patient lui-même										
QC00500	À quel moment êtes-vous venu(e) dans ce service des urgences ?									
	En semaine (lundi au vendredi), en journée (8h à 20h)		En semaine, (lundi au vendredi), la nuit (20h à 8h)		Le week-end (samedi et dimanche), en journée (8h à 20 h)		Le week-end (samedi et dimanche, la nuit (20h à 8 h)			
QC00501	Avez-vous déjà consulté pour le même problème ?									
	Oui, dans ce service des urgences	Oui, dans d'autres urgences	Oui, auprès d'un médecin	Oui, auprès d'un professionnel de santé (ex : infirmier, sage-femme, pharmacien ...)		Non, c'était la première fois				
QC00502	Qui vous a orienté(e) vers les urgences ?									
	Vous-même	Un proche	Un médecin	Un professionnel de santé ou du travail social (infirmier, sage-femme, pharmacien, assistante sociale ...)		Les pompiers	Le 15 (SAMU-SAS)			
QC00503	Comment êtes-vous arrivé(e) aux urgences ?									
	Par vos propres moyens (à pied, en voiture personnelle, transport en commun, taxi ...)		En ambulance privée ou en VSL			Avec les pompiers		Avec le SAMU/SMUR		
QC00504	Etiez-vous accompagné(e) par des proches lors de votre venue aux urgences ?									
	Oui				Non					
QC00505	Combien de temps avez-vous passé aux urgences (de l'arrivée à la sortie des urgences) ?									
	Moins de 1 heure	Entre 1 et 3 heures	Entre 3 et 6 heures	Entre 6 et 9 heures	Entre 9 et 12 heures	Entre 12 et 24 heures	Plus de 24 heures	Je ne me souviens plus		
QC00506	À la fin de votre venue aux urgences, avez-vous été hospitalisé ?									
	Non, je ne suis pas resté(e) hospitalisé(e)				Oui, j'ai été hospitalisé(e)					
QC00507	Comment s'est terminée votre venue aux urgences ?									
	Réorientation vers un autre lieu après l'accueil (médecin de garde, maison médicale ...) (Fin du questionnaire)		Retour à domicile (sans hospitalisation)		Retour à domicile après une surveillance dans le service des urgences (Ouverture de la partie hospitalisation)		Départ des urgences avant la fin de la prise en charge			
QC00508	Où avez-vous été hospitalisé ?									
	Dans une unité des urgences pour une courte hospitalisation (appelée UHCD) (Ouverture de la partie hospitalisation)		Dans un autre service de l'hôpital			Transfert vers un autre établissement de santé				
Accueil										
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous										
QC00509	Dans le service des urgences, avez-vous facilement trouvé les différents lieux ? (Accueil, salle d'attente, salle de soins ou d'examen, toilettes, ...)									
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie		Plutôt non		Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis									
QC00510	Avez-vous été bien accueilli(e) par l'agent d'accueil ? (Politesse, amabilité, disponibilité, écoute)									
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie		Plutôt non		Non, pas du tout	Je n'étais pas concerné(e)
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis									
QC00511	Avez-vous trouvé acceptable le délai d'attente avant l'enregistrement et l'accueil ?									
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie		Plutôt non		Non, pas du tout	Je n'étais pas concerné(e)
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis									

QC00512	Le soignant qui vous a accueilli(e) a-t-il pris suffisamment le temps d'écouter vos symptômes, votre douleur ou vos inquiétudes ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00513	Avez-vous été informé du temps d'attente estimé avant de voir un médecin ?					
	Oui, oralement		Oui, par affichage		Oui via une application	
	Non					
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00514	Avez-vous reçu des explications claires sur les raisons de l'attente ? (Parcours de soins, gravité ...)					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00515	Globalement, comment évaluez-vous votre accueil dans le service des urgences ?					
	Excellent		Bon		Moyen	
	Faible		Mauvais			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
Prise en charge et soins						
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous						
QC00516	Les soignants se sont-ils présentés à vous (nom et fonction) ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00517	Avez-vous trouvé acceptable le délai d'attente avant votre prise en charge et les soins ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00518	Avez-vous reçu des explications claires sur votre prise en charge ? (Étapes de la prise en charge, état de santé, soins et examens réalisés)					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout		Je n'étais pas concerné(e)	
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00519	Les soins et l'accompagnement apportés par les soignants ont-ils répondu à vos attentes ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00520	Les soignants ont-ils été suffisamment disponibles et à votre écoute ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00521	Les soignants ont-ils suffisamment pris en charge vos douleurs ? (Évaluation, médicaments, suivi de la douleur ...)					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout		Je n'avais pas de douleurs	
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00522	Globalement, comment évaluez-vous votre prise en charge dans le service des urgences ?					
	Excellente		Bonne		Moyenne	
	Faible		Mauvaise			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
Respect des droits et considération du patient / proches						
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous						
QC00523	Dans le service des urgences, vous êtes-vous senti(e) traité(e) avec respect, dignité et bienveillance ? (Attitude, politesse, écoute, attention)					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00524	Pendant les soins (examens, discussions, gestes), votre intimité a-t-elle été respectée ? (Couverture, drap, paravent, séparation des espaces ...)					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00525	La confidentialité de vos informations personnelles a-t-elle été respectée pendant toute votre prise en charge (échanges discrets avec les soignants, respect de votre vie privée) ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout			
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00526	Les décisions vous concernant (examens, traitement et soins) ont-elles été prises avec votre accord ?					
	Oui, tout à fait		Plutôt oui		En partie	
	Plutôt non		Non, pas du tout		Je ne pouvais pas donner mon accord	
Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						

QC00527	Vos proches ont-ils pu être présents à vos côtés, si vous le souhaitiez ?						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	Je ne le souhaitais pas	Accompagnants non autorisés
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00528	Vos proches ont-ils pu suffisamment échanger avec les soignants, si vous le souhaitiez ?						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	Oui, tout à fait	Plutôt non	Non, pas du tout	Je ne le souhaitais pas	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00529	Globalement, comment évaluez-vous le respect de vos droits et la manière dont vous (et vos proches) avez été considéré dans le service des urgences ?						
	Excellent	Bon	Moyen	Faible	Mauvais		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
Lieux de soins							
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous							
QC00530	Avez-vous trouvé que les locaux étaient propres et bien entretenus ? (Salle d'attente, salles de soins ou d'examen...)						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00531	Avez-vous trouvé les conditions d'attente satisfaisantes ? (Places assises, température, toilettes ...)						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00532	Les mesures prises pour assurer la sécurité de vos affaires personnelles par le service des urgences vous ont-elles paru suffisantes ?						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	Je n'avais pas d'affaires personnelles	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00533	Globalement, comment évaluez-vous les locaux du service des urgences ?						
	Excellents	Bons	Moyens	Faibles	Mauvais		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
Organisation de la sortie et continuité des soins							
Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous							
QC00534	Avant de quitter le service des urgences, avez-vous reçu des explications claires sur votre état de santé et ce que vous deviez faire ensuite ? (Traitement, soins, reprise des activités, hospitalisation, transfert ...)						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00535	Les documents remis avant de quitter le service des urgences ou le service d'hospitalisation des urgences vous ont-ils été expliqués de façon claire et compréhensible ? (Ordonnance, compte-rendu, radios, documents pour la suite de la prise en charge ...)						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	Je n'ai pas eu de documents	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00536	Vous a-t-on donné des consignes claires pour la suite ? (Signes d'alerte, complications, quand et où reconsulter ...)						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00537	L'organisation logistique de votre départ du service des urgences ou du service d'hospitalisation des urgences (attente, transport, accompagnement ...) a-t-elle été satisfaisante ?						
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	Je n'en ai pas eu besoin	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						
QC00538	Globalement, comment évaluez-vous l'organisation de votre départ du service des urgences ou du service d'hospitalisation des urgences ?						
	Excellente	Bonne	Moyenne	Faible	Mauvaise		
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis						

Hospitalisation courte ou surveillance dans le service des urgences Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous					Questions ne s'ouvrant que : - Si Retour à domicile après une surveillance dans le service des urgences - si Dans une unité des urgences pour une courte hospitalisation (appelée UHCD)	
QC00539	Avez-vous été informé(e) des raisons de votre hospitalisation ?					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00540	Un inventaire de vos affaires personnelles a-t-il été réalisé par un soignant ? (Vêtements, téléphone portable...)					
	Oui, avec vous	Oui, sans vous	Non	Je ne m'en souviens pas	Je n'avais pas d'affaires personnelles	
QC00541	Pendant votre hospitalisation, avez-vous été dans un environnement propre et confortable ? (Matelas, oreiller, couverture, éclairage, calme ...)					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00542	Vous êtes-vous senti(e) en sécurité ? (Présence du personnel, sonnette d'appel, surveillance)					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00543	Votre dignité et votre intimité ont-elles été respectées ? (Tenue, pudeur, gestes médicaux)					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00544	Pendant votre hospitalisation, les soins et l'accompagnement apportés par les soignants ont-ils répondu à vos attentes ?					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00545	Si vous avez eu un repas ou une collation pendant votre hospitalisation, cela a-t-il répondu à vos attentes ?					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	Je n'ai pas eu de repas ou collation
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00546	Globalement, comment évaluez-vous votre hospitalisation dans le service des urgences ?					
	Excellente	Bonne	Moyenne	Faible	Mauvaise	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
Opinion générale Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous						
QC00547	Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de ce service des urgences ?					
	Excellente	Bonne	Moyenne	Faible	Mauvaise	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
QC00548	Recommanderiez-vous ce service des urgences à vos proches ?					
	Oui, tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Non, pas du tout	
	Si aucune modalité ne correspond, cliquez sur le bouton ? Sans avis					
Pour finir, informations vous concernant Merci d'indiquer votre appréciation à l'aide des échelles proposées ci-dessous						
QC00549	En général, diriez-vous que votre état de santé est					
	Très bon	Bon	Moyen	Mauvais	Très mauvais	
QC00550	Quel est votre niveau de satisfaction sur la vie en général ?					
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	
QC00551	Aviez-vous, au moment de votre venue aux urgences, une limitation ou un handicap ? (Difficulté à vous déplacer, voir, entendre, parler ou comprendre)					
	Oui			Non		
Pour en savoir plus Votre commentaire risque de ne pas être pris en compte par l'établissement de santé si le nom des soignants est indiqué en clair.						
QT00003	Qu'avez-vous retenu de positif lors de votre venue dans ce service des urgences ?					
QT00004	Qu'avez-vous retenu de négatif lors de votre venue dans ce service des urgences ?					