



## LE SERVICE DES URGENCES

Votre avis nous intéresse

### L'accueil

Vous vous présentez au service des urgences.

Il prend en charge tous types d'urgences :

- ☞ Chirurgicales,
- ☞ Médicales,
- ☞ Pédiatriques.

Une secrétaire ou l'infirmière d'accueil et d'orientation (IAO) ou en son absence une IDE vous accueille et remplit le dossier administratif (identité, sécurité sociale, mutuelle...)

### La zone de soins

L'infirmier(e) vous aide à vous installer avant que le médecin ne vous examine. Auparavant, elle vous prendra les constantes (tension artérielle, pouls, température).

Après vous avoir examiné, le médecin décide s'il y a lieu de vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, radiographie...). Au vu des résultats, il pose ensuite un diagnostic, vous en informe et discute avec vous et votre famille de la suite de la prise en charge.

### L'attente

L'attente est possible si :

- ☞ Présence d'autres patients que le médecin doit examiner,
- ☞ Le temps que soient réalisés les actes complémentaires demandés par le médecin (radiographie, bilan sanguin),
- ☞ Le temps que parviennent les résultats des examens complémentaires,
- ☞ Le temps de trouver une place dans l'unité de soins si hospitalisation.

Durant l'attente vos proches peuvent sans hésiter demander des nouvelles à l'infirmier(e).

Une personne arrivée après vous peut passer avant vous si :

- ☞ Son cas est jugé plus urgent,
- ☞ Il relève peut être d'une autre spécialité.

Un distributeur de boissons chaudes est mis à votre disposition en salle d'attente, une cafétéria au rez-de-chaussée bas.

### Vous quittez les urgences

Après avoir reçu les soins nécessaires vous quittez les urgences pour :

- ☞ Etre hospitalisé dans un service de l'hôpital ou un autre établissement,
- ☞ Retourner chez vous.

Comment repartez-vous ?

- ☞ Par vos propres moyens en règles générales,
- ☞ Les enfants : toujours accompagnés par un adulte détenteur de l'autorité parentale,
- ☞ En transport sanitaire.

Vous repartez muni(e) si nécessaire :

- ☞ D'une ordonnance du médecin,
- ☞ D'une lettre pour votre médecin traitant,
- ☞ D'un rendez-vous en consultation externe,
- ☞ D'un arrêt de travail,
- ☞ D'un bon de transport,
- ☞ De consigne de précaution.

### Quelques règles pour le bien être et la sécurité de tous

Même en situation de légitime anxiété **soyez compréhensifs vis-à-vis de l'équipe qui fait son maximum.**

Veillez patienter en salle d'attente et non devant la porte des urgences, l'équipe ne vous oublie pas !!!

**Merci de respecter les locaux** mis à votre disposition, de ne pas vous servir de votre téléphone portable.

Pour améliorer notre accueil et la qualité des soins merci de remplir ce questionnaire de satisfaction (au verso). Toute l'équipe des urgences et de la direction prendront ainsi connaissance de vos appréciations et remarques.

## ENQUETE DE SATISFACTION ANONYME

### Service des urgences

Le personnel du service des Urgences vous sollicite pour remplir ce questionnaire. Il nous permettra de juger votre satisfaction durant votre passage aux Urgences. Les réponses obtenues, vos suggestions et vos remarques nous permettront d'améliorer encore la qualité d'accueil et de soins.

**Merci beaucoup pour le temps que vous y consacrerez.**

Que pensez-vous...

#### 1. De l'accueil à votre arrivée aux Urgences ?

Très satisfaisant       Satisfaisant       Peu satisfaisant       Pas du tout satisfait

#### 2. De votre prise en charge ?

Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Pas du tout satisfaite

#### 3. De l'équipe soignante ?

Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Pas du tout satisfaite

#### 4. Du respect de votre pudeur ?

Très satisfaisant       Satisfaisant       Peu satisfaisant       Pas du tout satisfait

#### 5. Du respect de la confidentialité ?

Très satisfaisant       Satisfaisant       Peu satisfaisant       Pas du tout satisfait

#### 6. De la qualité de l'information reçue ?

Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Pas du tout satisfaite

#### 7. De la durée de passage aux Urgences ?

Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Pas du tout satisfaite

Avez-vous des remarques particulières ou des suggestions à formuler ?

.....  
.....



**Nous vous invitons à déposer ce document dans l'urne prévue à cet effet**