



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 organisatrice de l'accueil (IOA) ou en son absence une IDE vous accueille et remplit le dossier administratif (identité, sécurité sociale, mutuelle...).

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 de vos proches une infirmière viendra vous donner des nouvelles.

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.

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.



VOUS QUITTEZ LES URGENCES

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

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

Comment repartez-vous ?

- ☞ Par vos propres moyens,
- ☞ 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 consignes de précaution.

QUELQUES REGLES POUR LE BIEN ÊTRE ET SECURITE DE TOUS

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

Le personnel du service des Urgences vous sollicite pour remplir ce questionnaire afin de connaître votre appréciation au terme de votre passage. Ceci dans le but d'améliorer la qualité de notre accueil et de notre prise en charge.

Nous vous remercions de prendre quelques instants afin de remplir ce questionnaire anonyme. Le personnel se tient à votre disposition, si besoin, pour vous aider à remplir le questionnaire.

Merci de le **déposer dans l'urne prévue à cet effet au niveau de l'accueil des Urgences**.

	Très satisfaisant 	Plutôt satisfaisant 	Insuffisant 	Très insuffisant 	Ne sait pas
DANS LA SALLE D'ATTENTE, ÊTES-VOUS SATISFAIT DE					
La qualité de l'accueil (courtoisie, serviabilité...)	☐	☐	☐	☐	☐
La salle d'attente (confort, propreté...)	☐	☐	☐	☐	☐
Infos en cas d'attente prolongée avant l'entrée dans le box d'accueil	☐	☐	☐	☐	☐
DANS LE BOX DES URGENCES, ÊTES-VOUS SATISFAIT DE					
Du délais d'attente	☐	☐	☐	☐	☐
De l'identification du personnel (badge, présentation...)	☐	☐	☐	☐	☐
De la prise en charge :	☐	☐	☐	☐	☐
- par l'infirmier	☐	☐	☐	☐	☐
- par le médecin	☐	☐	☐	☐	☐
Des informations sur le déroulement de votre prise en charge	☐	☐	☐	☐	☐
De la prise en compte de votre douleur	☐	☐	☐	☐	☐
Du respect de la confidentialité des informations vous concernant	☐	☐	☐	☐	☐

Vos remarques :

.....

.....

.....

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire