

Madame, Mademoiselle, Monsieur,
Cher patient,

Soucieux d'améliorer constamment la qualité de nos services, nous nous permettons de solliciter votre avis par l'intermédiaire de ce questionnaire, que vous pouvez compléter et déposer dans une des boîtes aux lettres prévues à cet effet ou renvoyer par courrier au service de Médiation de plaintes, 5 Bld Fulgence Masson 7000 Mons. Les résultats de cette enquête sont envoyés régulièrement aux personnels concernés. Nous vous remercions vivement de votre collaboration, essentielle pour nous.

A. Pour mieux vous connaître

Arrivé(e) aux Urgences	<input type="radio"/> à Mons	<input type="radio"/> à Warquignies	<input type="radio"/> pour la 1 ^{ère} fois	<input type="radio"/> pour la ____ fois
Sexe :	<input type="radio"/> femme	<input type="radio"/> homme	Age : _____ ans	
Pour ce séjour, je suis entré(e) aux Urgences			<input type="radio"/> par ambulance	<input type="radio"/> par mes propres moyens
			Quelle compagnie : _____	

B. L'arrivée et l'accueil

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
L'accès aux Urgences est aisé (accès routier, parking, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ma prise en charge par les ambulanciers était appréciable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'accueil par un membre du personnel s'est fait rapidement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai reçu des informations sur le délai probable d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

C. La prise en charge

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Le temps d'attente avant ma prise en charge était raisonnable (délai raisonnable : 30 minutes à 90 min)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise en charge du personnel de soins était de qualité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise en charge du médecin urgentiste était de qualité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations concernant mon suivi étaient régulières	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les informations concernant mon suivi étaient claires et complètes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ma douleur a été rapidement prise en compte et soulagée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon inquiétude/angoisse a été prise en compte et soulagée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il a été tenu compte de mes besoins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le personnel soignant était aimable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le médecin urgentiste était aimable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mon intimité, ma pudeur ont été respectées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

D. Les lieux

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Il a fait calme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les services annexes offerts par la Clinique sont suffisants (cafétéria, boutiques, distributeurs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les locaux sont propres et entretenus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le matériel est moderne et adapté	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'étais confortablement installé(e)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

E. Les repas (le cas échéant)

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
La qualité des aliments est bonne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les menus sont variés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La quantité est suffisante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La température est correcte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

F. Les examens complémentaires

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Le délai d'attente était raisonnable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La prise en charge était appréciable (amabilité, explications,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'attention portée à mon confort était appréciable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

G. Vos conclusions

	oui, tout à fait	suffisamment	pas vraiment	pas du tout	S.O.
Globalement, je suis satisfait du service des Urgences	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Je recommanderai le CHR à mon entourage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

H. Remarques complémentaires
