

## VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

### RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2020 SERVICE DES URGENCES

Un questionnaire de satisfaction est mis à disposition des patients se présentant aux urgences. Ces questionnaires sont tous lus, analysés et pris en compte par le service et la cellule qualité afin de procéder à une amélioration continue de nos prestations. Nous vous présentons les résultats de l'année 2020 qui malgré un taux de retour très faible traduisent les difficultés ressenties par les patients. Nous vous remercions de votre confiance.

#### ECHANTILLON

Période d'analyse : **13 au 17/07 et 24/08 au 5/10/2020**

Taux de retour : **1,45%**

#### SATISFACTION GLOBALE

**81,5 %** de satisfaction

### VOTRE SATISFACTION AU COURS DE VOTRE PRISE EN CHARGE

#### Arrivée aux urgences

Qualité de l'accueil	83,25 %
Identification des différents personnels	76,19 %
Délai d'attente < 20min avant d'être accueilli(e) par l'infirmier(e)	73,13 %

#### Salle d'attente

Informations données sur la durée d'attente	81,55 %
Délai d'attente < 1h avant la consultation	73,40 %
Confort de la salle d'attente	72,89 %

#### Consultation

Qualité des soins	88,98 %
Informations sur votre état de santé	82,91 %
Informations sur la conduite à tenir après la consultation	74,54 %

#### Soins ou hospitalisation

Clarté des informations données	89,22 %
Délai d'attente < 30min avant examen	83,10 %
Confort et propreté de la salle d'examen	74,26 %

#### Attitude du personnel

Utilisation d'un langage approprié	95,89 %
Respect de l'intimité	91,80 %
Disponibilité et écoute	90,08 %
Respect de la confidentialité	83,21 %

#### Douleur

Prise en charge de la douleur	73,61 %
-------------------------------	---------

### LES ACTIONS D'AMÉLIORATION

Les suggestions proposées par les sondés :

- améliorer la confidentialité entre les box
- rénover les locaux (salubrité des toilettes)
- revoir les règles d'identitovigilance