



Questionnaire Usagers Retour d'Expérience COVID-19

La réponse du système hospitalier à la crise sanitaire engendrée par l'épidémie de COVID-19 a nécessité une réorganisation profonde des établissements de santé qui a bouleversé nos habitudes et vos habitudes.

Il est à présent nécessaire de réaliser une évaluation de ces dispositifs d'urgence mis en place par les établissements que vous fréquentez. Nous souhaitons vous questionner sur plusieurs sujets qui vous ont touchés durant cette période difficile de pandémie.

Le retour de votre vécu est indispensable pour nous aider à mieux identifier les actions à mettre en œuvre pour nous améliorer, et ainsi multiplier nos points forts.

Vous pouvez déposer ce questionnaire complété auprès du secrétariat du service ou dans l'urne située dans le hall d'accueil.

Si vous disposez d'un accès internet, vous pouvez le compléter en utilisant le lien suivant :

<https://forms.gle/i89ZuNP8RKhmRHmY9>

1. IDENTIFICATION

1.1 Qui remplit le questionnaire ?

- Patient Résident La famille / l'entourage
 Le patient / résident avec la famille / l'entourage

1.2 Etablissement concerné :

<input type="checkbox"/> Tarbes	<input type="checkbox"/> Lourdes	<input type="checkbox"/> Astugue
<input type="checkbox"/> Site de la Gespe / Hôpital <input type="checkbox"/> Ayguerote <input type="checkbox"/> Vic-en-Bigorre	<input type="checkbox"/> Hôpital de Lourdes <input type="checkbox"/> Labastide	

2. VOTRE HOSPITALISATION OU CONSULTATION

2.1 Pendant cette période :

- Vous avez été hospitalisé Vous êtes venu en consultation (hors urgences)
 Vous avez été admis aux urgences Vous n'êtes pas venu dans l'établissement
 Vous avez été hébergé en HEPAD Vous avez accompagné un proche

2.2 Service d'hospitalisation / hébergement / consultation :

2.3 Pendant votre séjour, avez-vous été hospitalisé / hébergé dans une unité COVID ? Oui Non

3. SI VOUS N'ÊTES PAS VENU DANS L'ÉTABLISSEMENT

3.1 Pour quelle raison n'êtes-vous pas venu ?

Mon rendez-vous a été annulé J'ai annulé mon rendez-vous

Autre :

3.2 Pendant la crise sanitaire, avez-vous eu le sentiment d'avoir négligé votre suivi médical ?

Oui Non

Si oui, pourquoi :

.....
.....

4. COMMUNICATION/INFORMATION

4.1 Avez-vous été informé de l'interdiction d'accès ou des nouvelles conditions d'accès à l'établissement durant cette période ? Oui Non

Si oui, comment ? (plusieurs réponses possibles)

Média (Presse, radio...)

Site internet de l'établissement

Réseaux sociaux

Affichage de l'établissement

Affichage de la ville (panneaux lumineux)

Professionnels de l'établissement

Médecin traitant

Autre :

4.2 Avez-vous eu besoin d'informations complémentaires auprès de l'établissement ? Oui Non

Si oui, avez-vous réussi à joindre un professionnel ? Oui Non

4.3 Globalement, les informations reçues ont été : Suffisantes Insuffisantes

4.4 Si elles vous ont paru insuffisantes, quelles informations vous ont fait défaut ?

.....
.....

5. FONCTIONNEMENT

5.1 Selon vous, l'application des mesures nationales au niveau de l'établissement a été :

Adaptée en termes d'organisation : Oui Non Sans opinion

Adaptée en termes de délai : Oui Non Sans opinion

5.2 Si vous avez été usager de l'établissement (patient, consultant, résident, accompagnant), avez-vous jugé les mesures sanitaires et sécuritaires prises par l'établissement :

Suffisantes

Insuffisantes

Sans opinion

5.3 L'interdiction des visites/de l'accompagnement vous a-t-elle été expliquée : Oui Non

Si oui, cette interdiction vous a paru (plusieurs réponses possibles) :

Acceptable

Rassurante

Difficile

Inadaptée

Incompréhensible

5.4 Avez-vous eu les moyens de garder le lien avec vos proches (que vous ayez été patient ou proche d'un patient hospitalisé) ? Oui Non

Si oui, le lien a-t-il été établi suffisamment tôt ? Oui Non

Le lien avec vos proches s'est fait par quel moyen ? (plusieurs réponses possibles)

- En visio (tablette, smartphone, etc.) Par téléphone
 Visite autorisée par le médecin Réseaux sociaux, lesquels ?

5.5 Pendant le séjour, est-ce que vous ou votre proche étiez en chambre seule ?

Oui Non

Si oui, pourquoi ? A votre demande Imposé pour raison sanitaire

Si non, vous êtes-vous senti en sécurité en chambre double ? Oui Non

6. QUESTION POUR LA FAMILLE/L'ENTOURAGE

6. Avez-vous eu régulièrement des informations sur l'état de santé du patient/résident ?

Oui Non

Si oui, ces informations vous ont-elles paru (plusieurs réponses possibles) :

- Claires Compréhensibles Suffisantes Rassurantes
 Insuffisantes Inquiétantes

7. RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT

7.1 Vous êtes- vous senti en confiance lors de votre prise en charge ? Oui Non

7.2 Le comportement du personnel à votre égard a été :

Apaisant : Oui Non

A l'écoute : Oui Non

Disponible : Oui Non

7.3 Le personnel vous a semblé :

Assuré Apaisé Stressé Angoissé

En manque d'information Autre

8. L'ESSENTIEL POUR VOUS PENDANT CETTE PERIODE

8.1 Citez un point fort de l'établissement

.....
.....
.....
.....

8.2 Citez un point à améliorer

.....
.....
.....
.....



Rubrique 1 sur 12

Questionnaire Usagers - RETEX COVID-19

La réponse du système hospitalier à la crise sanitaire engendrée par l'épidémie de COVID-19 a nécessité une réorganisation profonde des établissements de santé qui a bouleversé nos habitudes et vos habitudes.

Il est à présent nécessaire de réaliser une évaluation de ces dispositifs d'urgence mis en place par les établissements que vous fréquentez. Nous souhaitons vous questionner sur plusieurs sujets qui vous ont touchés durant cette période difficile de pandémie.

Le retour de votre vécu est indispensable pour nous aider à mieux identifier les actions à mettre en œuvre pour nous améliorer, et ainsi multiplier nos points forts.

Après la section 1 Passer à la section suivante

Rubrique 2 sur 12