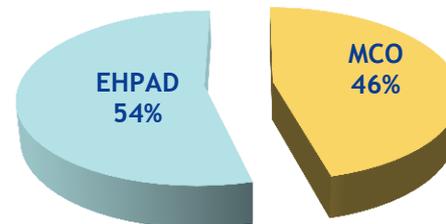
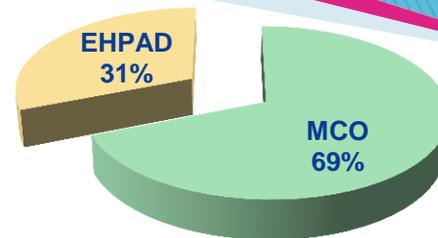
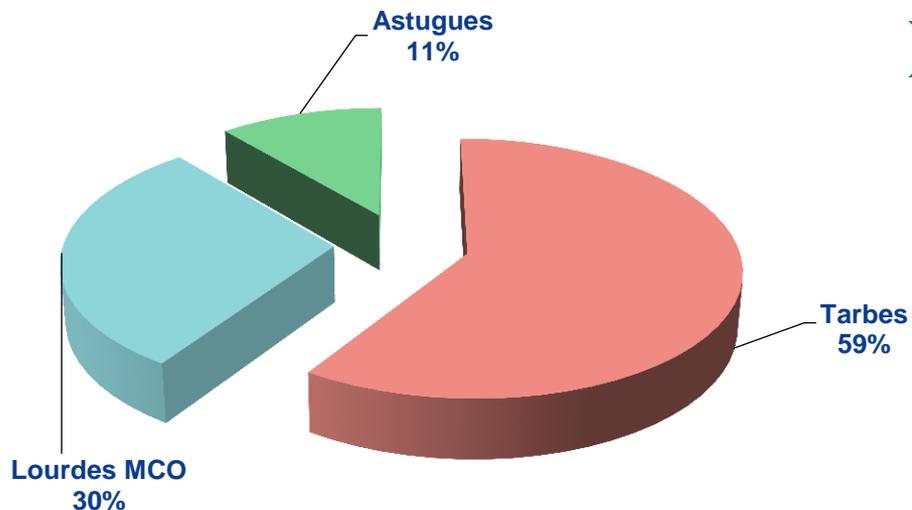




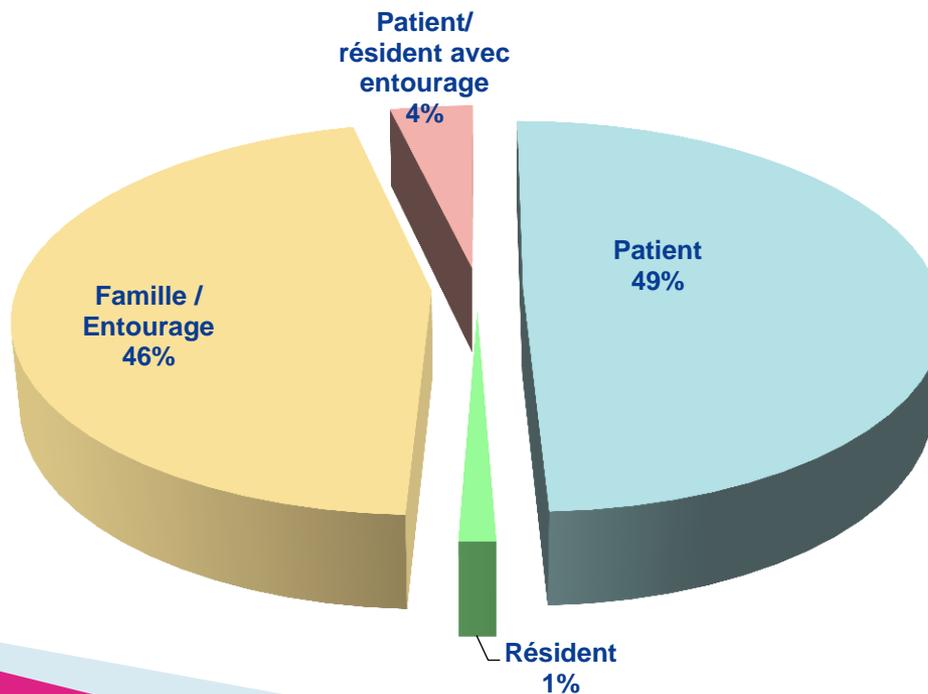
RETEX COVID 19

QUESTIONNAIRE USAGERS

ETABLISSEMENT CONCERNE



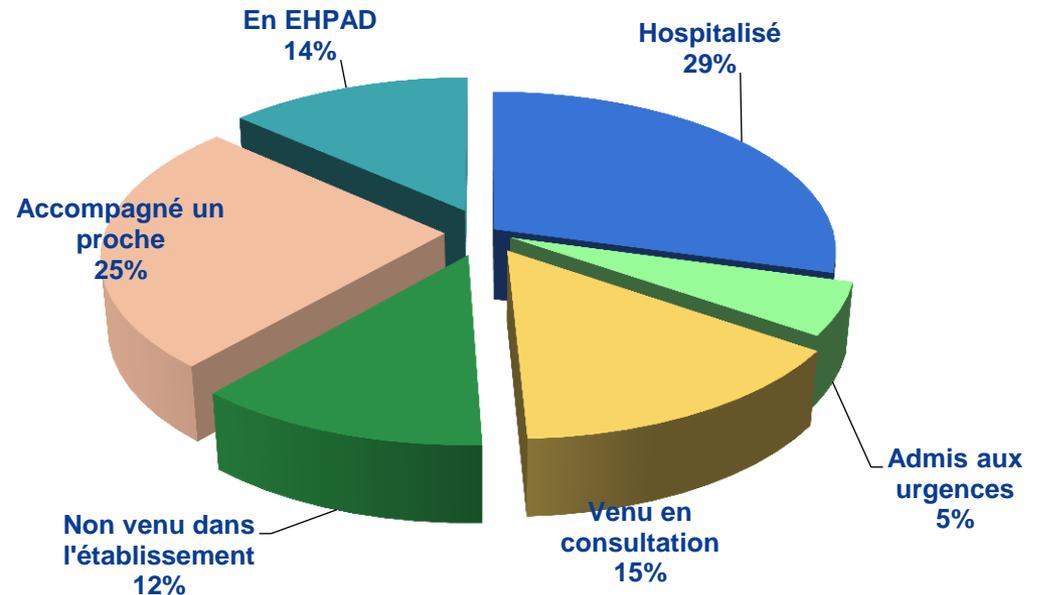
REPONDANT



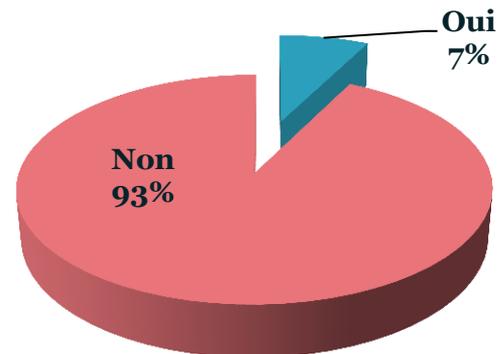


VOTRE HOSPITALISATION OU CONSULTATION

Pendant cette période, vous...



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





SI VOUS N'ÊTES PAS VENU DANS L'ETABLISSEMENT

Pour quelle raison n'êtes-vous pas venu :

- **RDV annulé à ma demande**
- **RDV annulé / reporté par l'établissement**
- **Peur**
- **Impossible de joindre un professionnel**
- **Pas de besoin de venir**

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

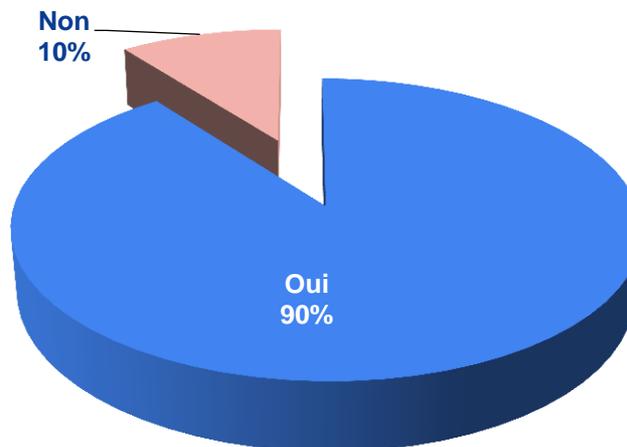
- **3 personnes ont eu le sentiment d'avoir négligé leur suivi**

COMMUNICATION INFORMATION

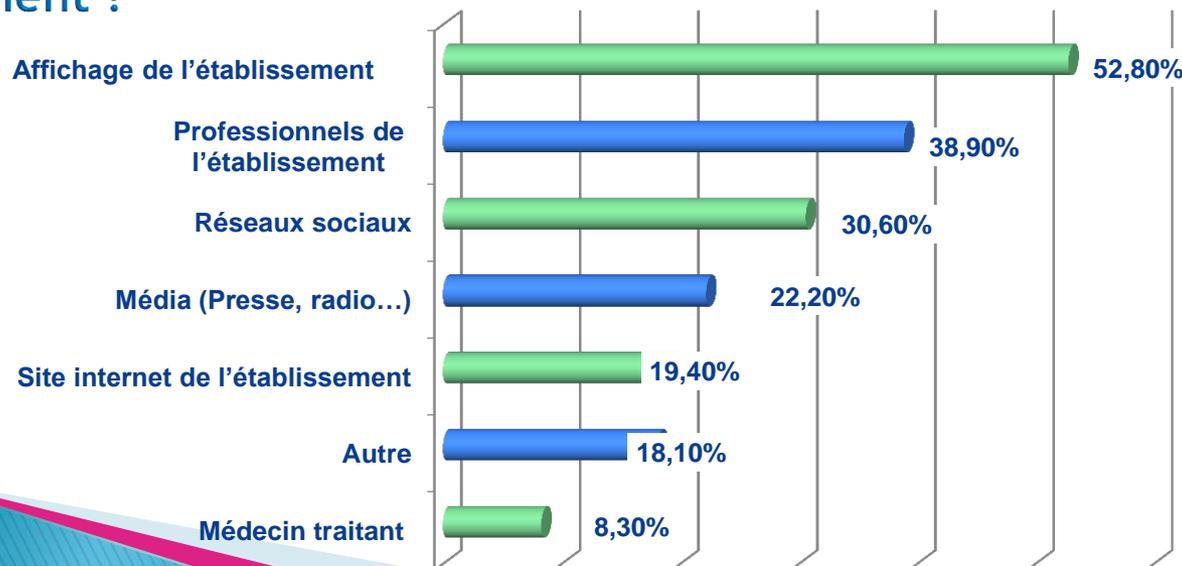


Avez-vous été informé de l'interdiction d'accès ou des nouvelles conditions d'accès à l'établissement durant cette période ?

Si oui



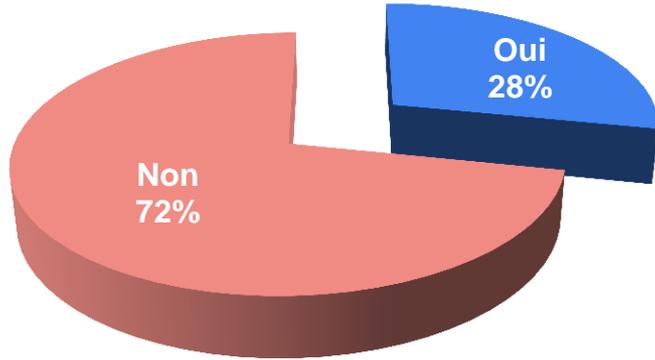
Comment ?



Autre : Famille, En contactant l'établissement, ambulanciers, courriel, courrier, à l'arrivée dans l'établissement

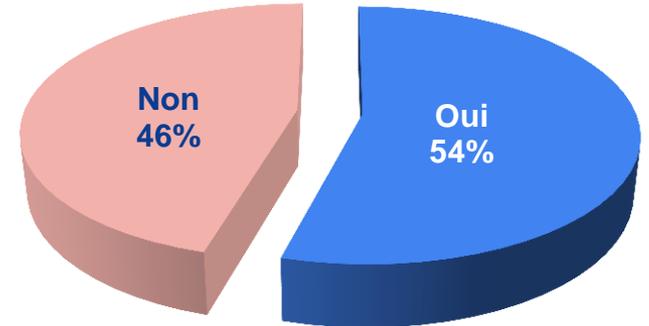


Avez-vous eu besoin
d'informations complémentaires
auprès de l'établissement ?

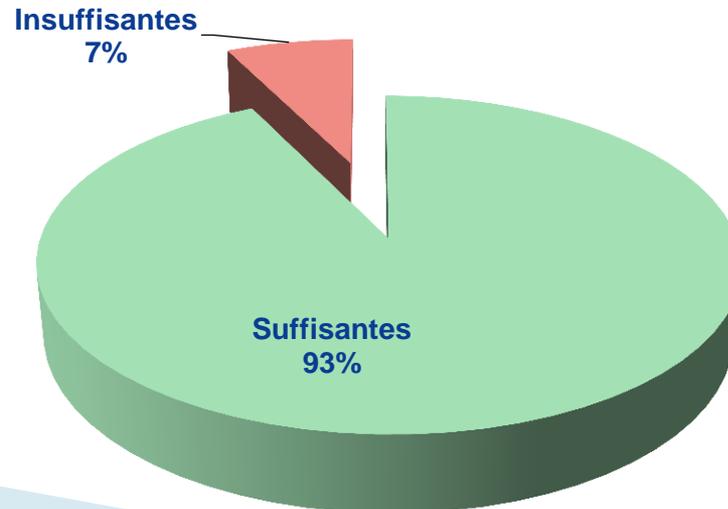


Si oui →

Avez-vous réussi à joindre un
professionnel ?



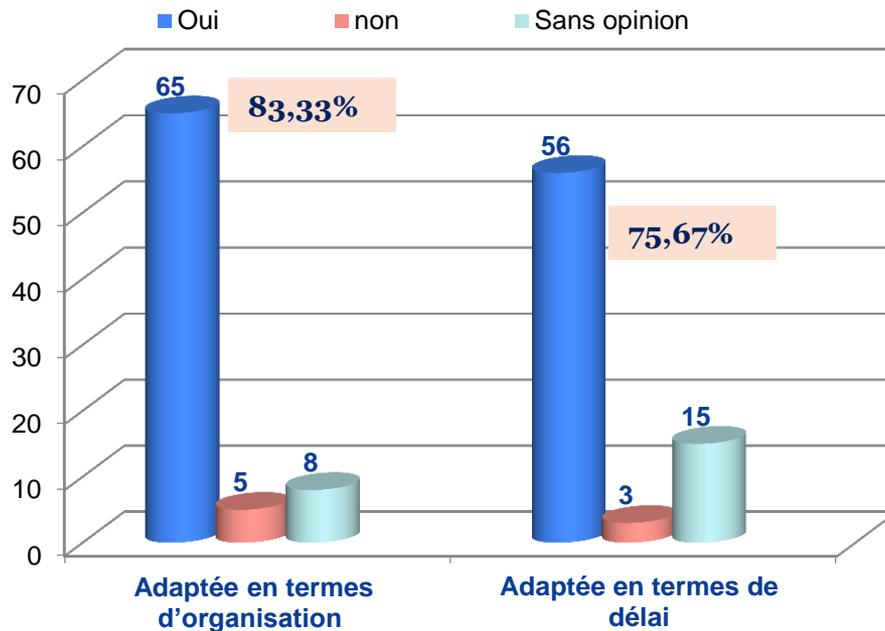
Globalement, les informations reçues ont été :



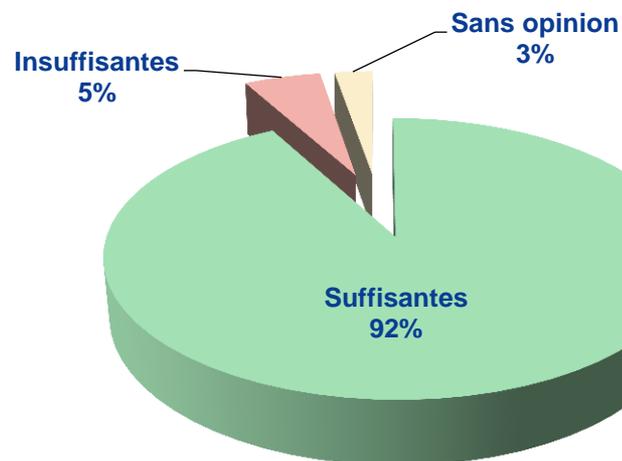
FONCTIONNEMENT



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

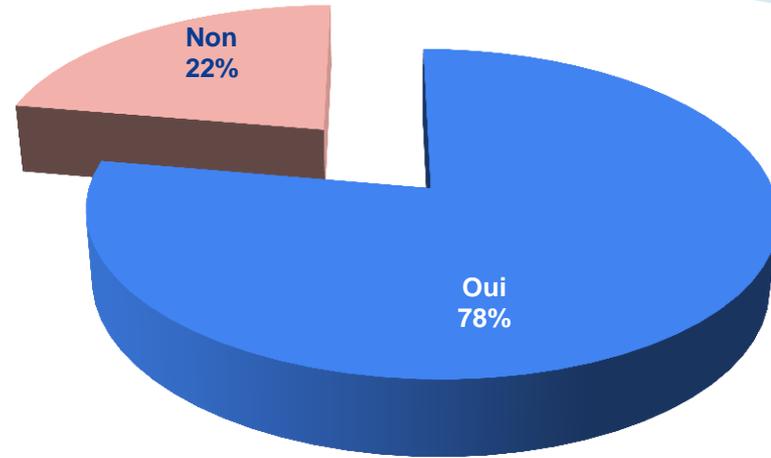


Si vous avez été usager de l'établissement, avez-vous jugé les mesures sanitaires et sécuritaires prises par l'établissement :

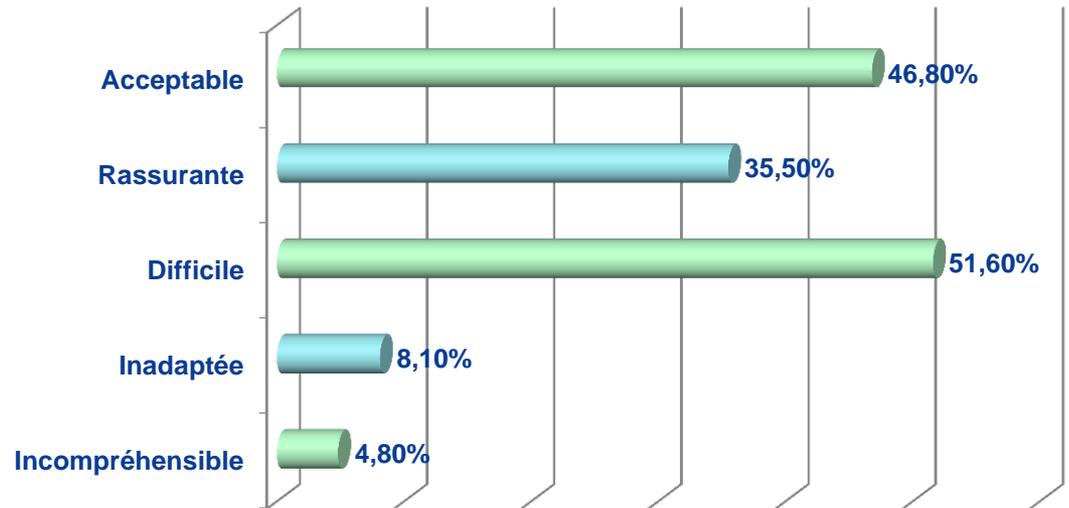




L'interdiction des visites/de l'accompagnement vous ont-elle été expliquées

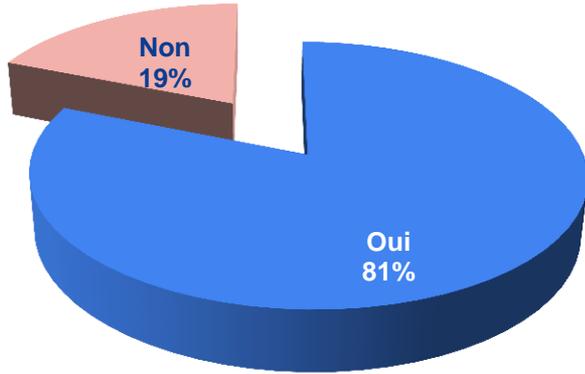


Cette interdiction vous a paru



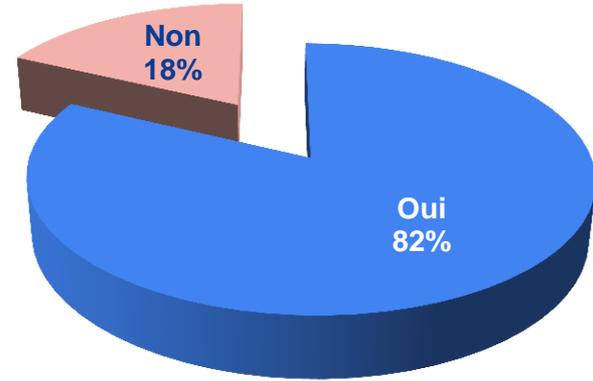


Avez-vous eu les moyens de garder le lien avec vos proches ?

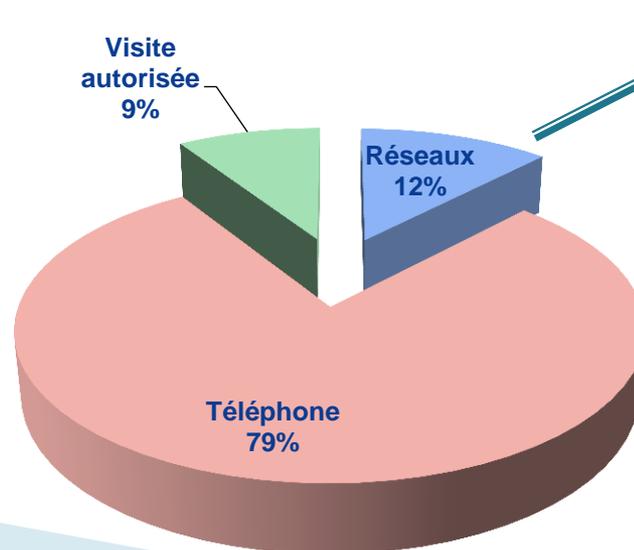


Si oui →

Le lien a-t-il été établi suffisamment tôt ?



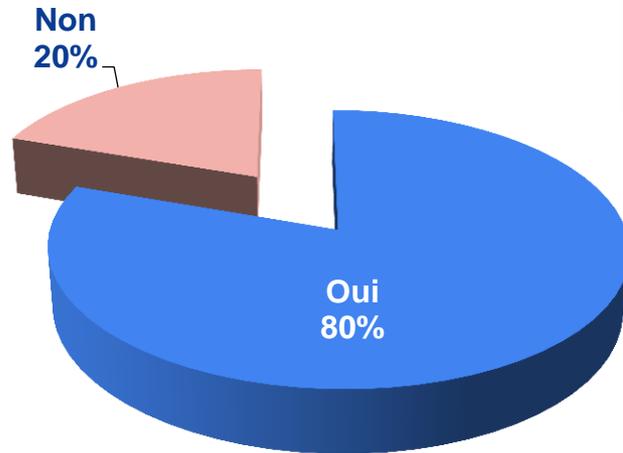
Le lien avec vos proches, s'est fait par quel moyen ?



- Facebook,
- Page Facebook spécifique créée par les animatrices
- Profils Facebook créés

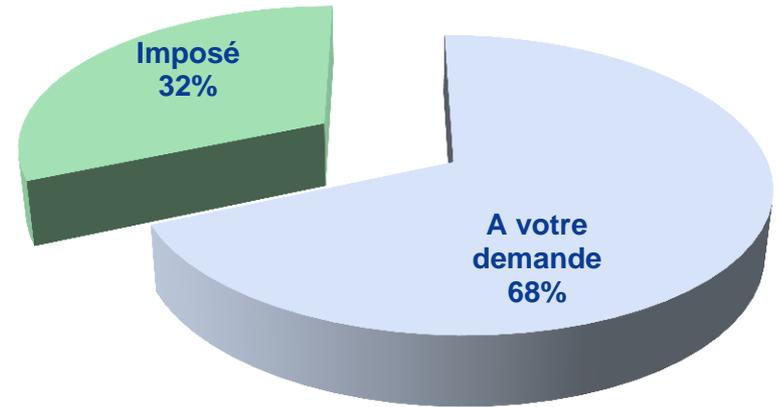


Pendant votre séjour, étiez-vous en chambre seule ?



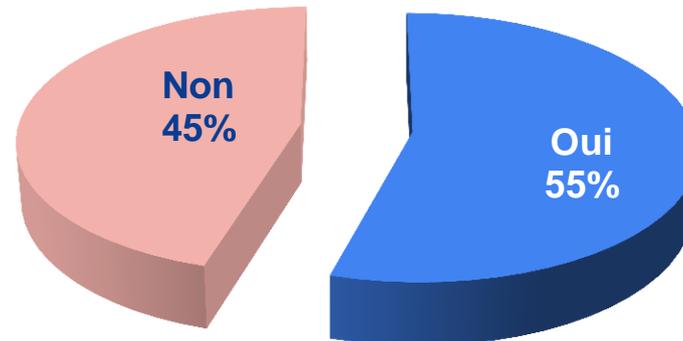
Si oui →

Pourquoi ?



Si non ↓

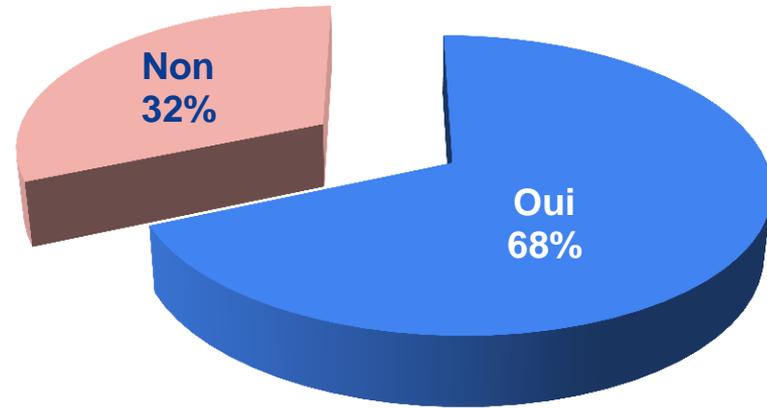
Vous êtes-vous senti en sécurité en chambre double ?



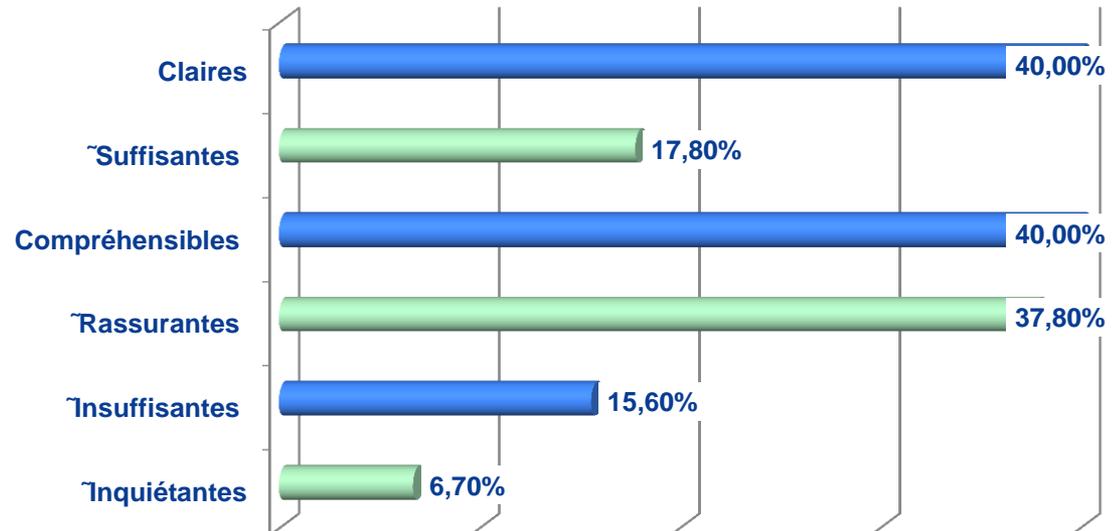


QUESTION POUR LA FAMILLE/L'ENTOURAGE

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



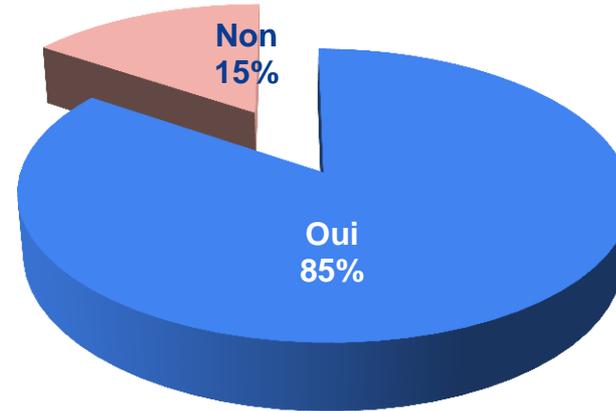
Ces informations vous ont-elles paru :



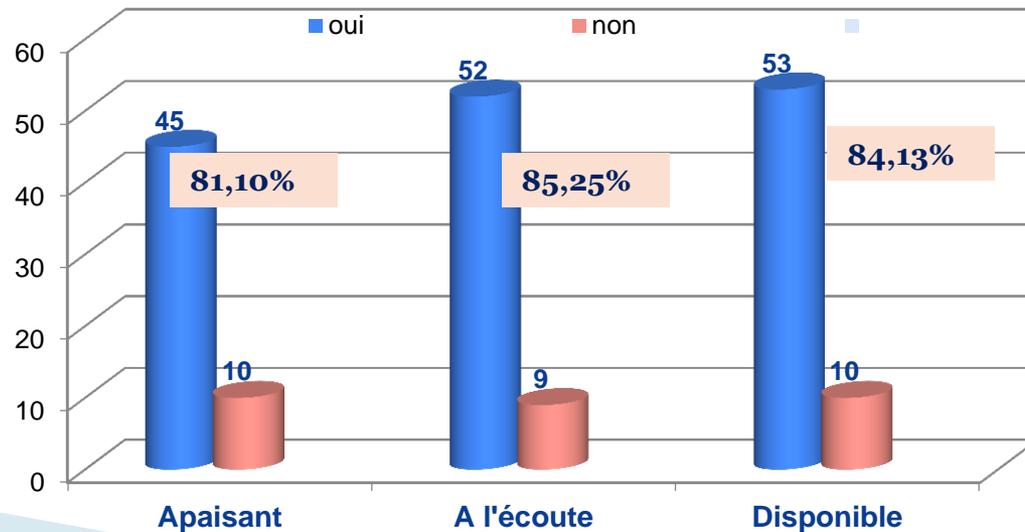
RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT



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

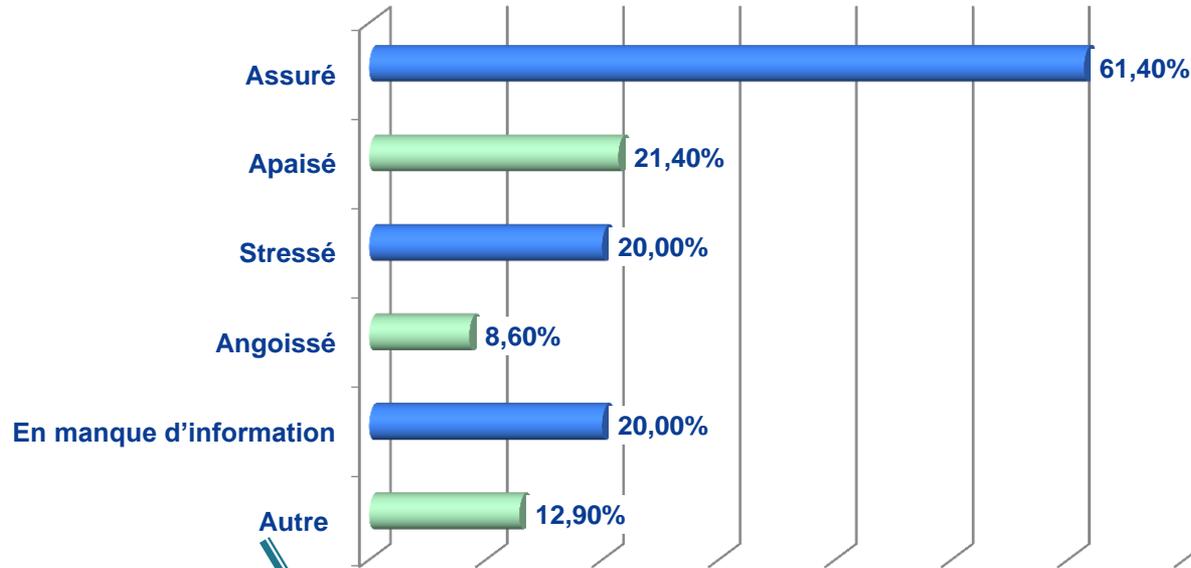


Le comportement du personnel à votre égard a été :





Le personnel vous a semblé :



- Impatient
- Dépassé
- Débordé
- Fatigué
- Surcharge de travail
- Désintéressé vis-à-vis du patient
- Humain et professionnel

L'ESSENTIEL POUR VOUS PENDANT CETTE PERIODE



POINTS FORTS

- Personnel : gentillesse, disponibilité, à l'écoute, empathie, humanité...
- Compétences professionnelles
- Qualité des soins
- Accueil
- Relationnel avec la famille
- Confiance en l'établissement
- Rapidité de réaction
- Respect des dispositions nationales très rapidement et information aux familles
- Communication avec la famille et les patients
- Signalétique
- Mesures d'hygiène
- Sécurité
- animateurs
- Localisation géographique de l'établissement

POINTS A AMELORER

- Accueil COVID
- Accompagnement pour les patients en difficulté ou en situation de handicap
- Relations avec la famille
- Écoute du patient
- Délai de PEC
- Hygiène, vétusté des locaux
- Accueil du patient inquiet
- Hygiène : manque de savon et SHA à certains points
- Effectifs insuffisant
- Accessibilité
- Port du masque pas toujours respecté par le personnel
- La communication Famille/Résident atteint de troubles cognitifs
- la relation entourage/résident, définir un soignant référent pour être l'interlocuteur privilégié
- Plus de moyens(Linge-EPI) et moyens de communication
- La communication avec les familles.