

Évaluation de la satisfaction au sein des urgences d'un centre hospitalier universitaire

Layeb Bhar Safa¹, Hamouda Chokri^{1,2}, Zeghal Mansour Farah¹, Aissaoui Omrane Najla^{1,3},
Mlaouhi Kaouther¹, Gadhouni Balkis¹

- ¹ UR-OASIS, Ecole Nationale d'Ingénieurs de Tunis, Université de Tunis El Manar, BP 37, Le Belvédère, 1002, Tunis, Tunisie.
- ² Service des Urgences, CHU Charles Nicolle, Faculté Médecine, Faculté Médecine, Université Tunis El Manar, BP 37, Le Belvédère, 1002, Tunis, Tunisie.
- ³ Ecole Nationale d'Ingénieurs de Carthage, Université de Carthage, 45 Rue des Entrepreneurs, 2035, Tunis, Tunisie.

Auteur correspondant :

Nom : *Aissaoui Omrane*

Prénom : *Najla*

Institution: UR-OASIS, Ecole Nationale d'Ingénieurs de Tunis, Université de Tunis El Manar.

Adresse: BP 37, Le Belvédère, 1002, Tunis, Tunisie.

Tel :+ 216 55 330 690

Mail : najla.aissaoui.omrane@gmail.com

Résumé : Dans ce travail, nous visons à évaluer la performance des urgences d'un Centre Hospitalier Universitaire (CHU) à travers l'évaluation de la satisfaction (i) des patients et de leurs accompagnants et (ii) du corps médical et paramédical. Nous proposons une enquête de satisfaction, ponctuelle et facilement transposable, s'intéressant simultanément à ces quatre parties au sein du service des urgences du CHU Charles Nicolle à Tunis. Les données collectées ont été analysées en combinant l'analyse statistique descriptive et celle basée sur la méthode d'analyse factorielle des correspondances sur le logiciel *Xlstat*. A l'issue de cette étude, plusieurs projets ont été initiés dans l'objectif d'optimiser les processus de prise en charge des patients et d'améliorer la performance globale du service.

Mots-clés : Amélioration de la qualité des soins, Évaluation, Satisfaction, Urgences.

Riassunto : In questo lavoro, puntiamo a valutare le prestazioni dei servizi di emergenza di un centro ospedaliero universitario tramite la valutazione della soddisfazione (i) dei pazienti e di chi li assiste e (ii) del personale medico e paramedico. Proponiamo un'inchiesta di soddisfazione, puntuale e facilmente trasponibile, incentrata simultaneamente su questi quattro soggetti del pronto soccorso dell'Ospedale universitario Charles Nicolle di Tunisi. I dati raccolti sono stati analizzati combinando l'analisi statistica descrittiva e quella basata sul metodo di analisi fattoriale delle corrispondenze sul programma *Xlstat*. Alla fine di questo studio, sono stati avviati diversi progetti nell'obiettivo di ottimizzare i processi di cura del paziente e migliorare le prestazioni complessive del servizio.

Parole-chiavi: Miglioramento della qualità delle cure, Valutazione, Soddisfazione, Emergenza.

1 Introduction

Les Centres Hospitaliers Universitaires (CHU) sont souvent des établissements publics de santé qui doivent dispenser des soins médicaux aux patients tout en répondant aux missions de formation hospitalo-universitaire. Ainsi, améliorer le niveau de service rendu en accélérant la prise en charge des patients et améliorer les conditions de production des soins pour le personnel sont autant d'objectifs qui permettront de répondre efficacement aux besoins et attentes des concitoyens. Plus particulièrement, le service des urgences d'un CHU souffre souvent de surcharge et d'engorgement qui conduit à un climat de tension et affecte la satisfaction de tous les intervenants.

Dans le domaine hospitalier, la '*satisfaction*' peut être définie comme étant l'écart entre les attentes et la perception du service rendu (Hostutler *et al.*, 1999). En outre, la satisfaction est aujourd'hui considérée comme l'assouvissement et la coordination des besoins exprimés par le patient ainsi que le corps médical afin de mettre fin aux éventuels rapports conflictuels. Conscients de ces enjeux, les établissements de soins s'efforcent à mettre en place une stratégie qui répond aux besoins des différentes parties. Dans ce contexte, une enquête de satisfaction auprès de ces parties est une phase indispensable pour dégager les axes d'améliorations. Plus particulièrement, les principaux objectifs sont :

- Mesurer la satisfaction globale des différents acteurs-clients ;
- Identifier les principales raisons de satisfaction/insatisfaction ;
- Chercher des solutions pour l'amélioration des services rendus.

Dans la littérature, plusieurs recherches ont traité les problèmes de satisfaction relatifs au domaine hospitalier. Trout *et al.* (2000), Boudreaux et O'Hea (2004) ainsi que Taylor et Bengner (2004) ont présenté des revues de la littérature empirique portant sur la satisfaction des patients dans les services des urgences. D'autres travaux se sont focalisés sur l'étude de satisfaction des patients aux urgences d'un hôpital particulier telle que l'étude de Soleimanpour *et al.* (2011) réalisée au sein des urgences de l'hôpital Imam Reza en Iran ; ou sur un type particulier de patients tels que les patients pédiatriques et leurs parents (Magaret *et al.*, 2002) ou encore uniquement les parents des patients pédiatriques (Byczkowski *et al.*, 2016). L'évaluation de la satisfaction des infirmiers en relation avec les patients et leurs accompagnants a été également traitée par Pytel *et al.* (2009) et Paavilainen *et al.* (2009). Ces derniers ont particulièrement recommandé de garder les parents auprès des patients pédiatriques durant le temps d'attente aux urgences puisque c'est la cause principale de satisfaction aussi bien des patients que de leurs parents. Concernant les enquêtes de satisfaction auprès du personnel hospitalier, elles ont majoritairement mis en exergue le phénomène du 'burn out' dont une revue exhaustive de la littérature a été détaillée dans le travail de Vandebroek *et al.* (2012).

Dans ce travail, nous proposons une enquête de satisfaction réalisée auprès des demandeurs de soins (patients et accompagnants) et des fournisseurs de soins (médecins et infirmiers) dans un service des urgences. Nous nous intéressons aux particularités de ces quatre intervenants au sein des urgences du CHU Charles Nicolle à Tunis. L'objectif est d'analyser la situation actuelle afin de proposer des solutions concrètes et facilement transposables permettant de répondre efficacement aux besoins de ces quatre parties.

La suite de l'article est structurée comme suit. La section 2 sera consacrée à la présentation du cadre général du projet. Dans la section 3, nous détaillerons le déroulement de l'enquête et ses résultats. Nous clôturons par une conclusion et quelques perspectives de recherche.

2 Cadre du projet

L'hôpital Charles-Nicolle est un établissement hospitalo-universitaire public implanté au centre de Tunis depuis 1897. Dans cet établissement, le service des urgences est le lieu d'accueil, de prise en charge et d'orientation des patients qui se présentent pour une consultation non programmée par nature même du service. Actuellement, ce service compte globalement 30 médecins et 60 infirmiers. Il accueille en moyenne 400 patients par jour accompagnés chacun par au moins 3 personnes, avec une augmentation de 10% durant les trois dernières années. Ce service souffre d'encombrement, causant une détérioration de la qualité de prise en charge des patients et des conditions de travail du personnel soignant. Cette insatisfaction de tous les intervenants a conduit ces dernières années à une augmentation des agressions à l'encontre du personnel hospitalier.

Pour faire face à ce problème, une enquête de satisfaction préliminaire a été réalisée en étroite collaboration entre une équipe d'ingénieurs du département Génie Industriel de l'Ecole Nationale d'Ingénieurs de Tunis et une équipe de professionnels de la santé du service des urgences du CHU Charles Nicolle à Tunis. Ce travail vient dans le cadre d'un projet global visant à proposer et implanter des solutions pour améliorer les conditions de prise en charge des patients.

3 Déroutement de l'enquête de satisfaction

Pour mener notre enquête, nous avons opté pour la démarche proposée par Millot (2007). Celle-ci est composée des six étapes présentées dans la Figure 1.

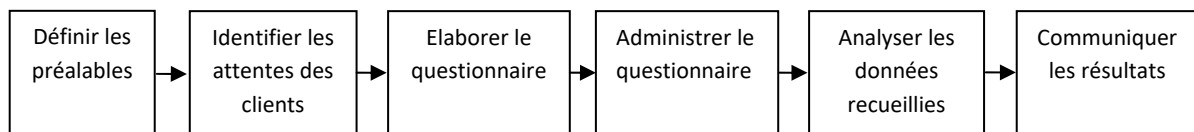


Figure 1. Principales étapes d'une enquête de satisfaction (Millot, 2007)

3.1 Préalables de l'enquête

Nous avons commencé par la mise en place de l'équipe projet ainsi que la désignation du responsable d'enquête avec l'objectif d'évaluer la satisfaction au sein des urgences et de mesurer sa performance. Ensuite, nous avons identifié la cible de l'enquête : le plus grand nombre possible de patients et accompagnants et tout le personnel de la santé du service (médecins et infirmiers). S'agissant d'une première enquête préliminaire au sein de ce service, nous avons décidé qu'elle sera ponctuelle.

3.2 Identification des attentes

En suivant le parcours des patients au sein des urgences, nous avons pu explorer les attentes des patients ainsi que celles de leurs accompagnants. Nous avons dégagé 10 facteurs qui pourraient avoir un impact sur la perception du service rendu. Les principales critiques concernent :

- La communication et l'accès à l'information ;
- Les délais d'attente ;
- Les locaux (accessibilité, état de la salle d'accueil, sanitaires, etc.).

Pour les médecins et infirmiers du service, les plaintes sont principalement dues à la surcharge et aux conditions de travail jugées exténuantes.

3.3 Elaboration et administration des questionnaires

Après la phase d'identification des attentes et l'extraction des facteurs agissant sur la satisfaction des quatre parties prenantes du service des urgences, nous avons élaboré un questionnaire pour chaque groupe. Etant la première enquête de satisfaction réalisée au sein du service, nous avons voulu être le plus exhaustif possible concernant les informations demandées aux patients (Annexe 1). Nous avons ensuite dérivé un questionnaire réservé aux accompagnants. En se basant sur l'étude de Vandebroeck *et al.* (2012), nous avons élaboré le questionnaire de l'annexe 2 au profit des médecins. Une version modifiée a également été proposée pour les infirmiers. Nous avons opté pour la plupart des questions à une échelle verbale de cinq modalités. L'enquête a été réalisée en deux jours du mois d'avril 2017. Elle a concerné 20 patients et 20 accompagnants ainsi que le personnel disponible du service.

3.4 Analyse des données recueillies & interprétation des résultats

Afin d'analyser les données collectées, nous avons combiné l'analyse statistique descriptive et celle basée sur la méthode d'analyse factorielle des correspondances sur le logiciel *Xlstat*. Les Figures 2.a et 2.b détaillent respectivement l'évaluation de la satisfaction globale des patients et de leurs accompagnateurs. Il est évident de trouver une corrélation entre leurs attitudes. En effet, 30% des patients et 25% et des accompagnants déclarent leur insatisfaction totale suite à leur visite aux urgences.



Figure 2.a. Satisfaction globale des patients

Figure 2.b. Satisfaction globale des accompagnants

Pour comprendre les raisons de ces taux d'insatisfaction, nous avons décortiqué les résultats de l'étude statistique de cette enquête préliminaires. Un résumé est présenté dans le Tableau 1.

Tableau 1. Principaux résultats de l'étude statistique

	Satisfaction		Insatisfaction	
	Principales Causes	Taux	Principales Causes	Taux
Patients	- Facilité de rejoindre les urgences - Mise au courant de leur état de santé	52%	- Qualité d'accueil à l'arrivée des urgences - Délais d'attente	30%
Accompagnants	- Facilité de rejoindre les urgences - Mise au courant de l'état de santé du patient	63%	- Etat des sanitaires - Courtoisie du personnel infirmier aux boxes de consultation	29%
Infirmiers	- Temps libre dont ils disposent et qu'ils consacrent à des activités extérieures	26%	- Charge de travail - Conflit de rôles	60%
Médecins	- Rôle de la direction - Autres engagements	22%	- Salaire insuffisant - Manque de moyens et matériels - Charge de travail - Violence	92%

Contrairement à nos attentes, la plus grande insatisfaction n'était pas enregistrée aux rangs des patients et de leurs accompagnants mais plutôt chez le corps médical et le personnel infirmier. Nous soulignons qu'aussi bien chez les patients que chez les accompagnants, aucun mécontentement significatif n'a été signalé concernant la qualité des soins. Effectivement, la charge de travail, qui constitue une source d'insatisfaction pour tout le personnel du service, n'a pas affecté réellement le

service rendu en termes de soins médicaux. Bien évidemment, la sensibilisation des infirmiers et des agents administratifs semble indispensable pour garantir une meilleure qualité d'accueil au sein du service. Par ailleurs, malgré le manque de parkings et l'encombrement de la circulation dû à la forte densité de population au centre ville, une des principales causes de satisfaction est la localisation des urgences. Concernant les délais d'attente, un projet de mise en place d'un système d'information et d'aide à la décision a déjà démarré. L'objectif est de mieux piloter le flux de patients afin de l'accélérer en minimisant les temps d'attente. Quant au problème relatif aux locaux (sanitaire et autres), des travaux de rénovation ont démarré quelques mois après cette enquête. Une politique de maintenance devrait également être établie.

Les infirmiers et les médecins dénoncent une charge importante de travail avec d'éventuels conflits de rôle. Sur le plan opérationnel, il est possible d'équilibrer les charge à travers une optimisation des plannings (staff-shift scheduling). Sur le plan organisationnel, nous avons détaillé les fonctions du personnel à travers des fiches de postes. Un organigramme a également été clairement communiqué au sein du service.

4 Conclusion et perspectives

Les services d'urgences sont confrontés à une augmentation continue du nombre de patients, souvent accompagnés par leurs proches, sans développement particulier des ressources. Cette situation mène au dépassement de la capacité d'accueil ainsi qu'à la dégradation de la qualité du service rendu. D'où, la nécessité de mesurer la satisfaction de tous les intervenants au sein des urgences afin d'améliorer la performance globale du processus de prise en charge des patients. Dans cet objectif, nous avons mené une enquête de satisfaction préliminaire au sein des urgences du CHU Charles Nicolle à Tunis. Nous nous sommes intéressés simultanément aux patients et à leurs accompagnateurs ainsi qu'au personnel infirmier et au corps médical. A l'issue de l'analyse des données recueillies, plusieurs projets ont vu le jour. L'objectif est de proposer aux patients un service de bonne qualité, tout en assurant les meilleures conditions de travail et le bien être pour le personnel du service. Atteindre cet objectif permettra d'apporter des gains significatifs en termes d'efficacité et de productivité tout en veillant à l'amélioration de la qualité des soins.

S'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue, cette enquête devrait être renouvelée périodiquement afin d'évaluer l'efficacité des actions menés. Nous proposons aussi d'élaborer des questionnaires moins denses et d'utiliser des outils statistiques plus appropriés aux études de satisfaction.

Remerciements

Les auteurs tiennent à exprimer leurs vifs remerciements pour tout le personnel du service des urgences du CHU Charles Nicolle pour leur disponibilité et leur précieuse collaboration, ainsi que, les patients et leurs accompagnants qui, malgré leur détresse, ont accepté de répondre aux questionnaires.

Références

- Boudreaux, E.D. and O'Hea, E.L., 2004. Patient satisfaction in the emergency department: a review of the literature and implications for practice. *Journal of emergency medicine*, 26(1), pp.13-26.
- Byczkowski, T.L., Gillespie, G.L., Kennebeck, S.S., Fitzgerald, M.R., Downing, K.A. and Alessandrini, E.A., 2016. Family-centered pediatric emergency care: a framework for measuring what parents want and value. *Academic pediatrics*, 16(4), pp.327-335.
- Hostutler, J.J., Taft, S.H. and Snyder, C., 1999. Patient needs in the emergency department: nurses' and patients' perceptions. *Journal of nursing administration*, 29(1), pp.43-50.

- Magaret, N.D., Clark, T.A., Warden, C.R., Magnusson, A.R. and Hedges, J.R., 2002. Patient satisfaction in the emergency department—a survey of pediatric patients and their parents. *Academic Emergency Medicine*, 9(12), pp.1379-1388.
- Millot, S., 2007. *L'enquête de satisfaction: guide méthodologique*. Afnor.
- Paavilainen, E., Salminen-Tuomaala, M., Kurikka, S. and Paussu, P., 2009. Experiences of counselling in the emergency department during the waiting period: importance of family participation. *Journal of clinical nursing*, 18(15), pp.2217-2224.
- Pytel, C., Fielden, N.M., Meyer, K.H. and Albert, N., 2009. Nurse-patient/visitor communication in the emergency department. *Journal of Emergency Nursing*, 35(5), pp.406-411.
- Soleimanpour, H., Gholipouri, C., Salarilak, S., Raoufi, P., Vahidi, R.G., Rouhi, A.J., Ghafouri, R.R. and Soleimanpour, M., 2011. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza hospital, Tabriz, Iran. *International journal of emergency medicine*, 4(1), pp.1-7.
- Taylor, C. and Bengler, J.R., 2004. Patient satisfaction in emergency medicine. *Emergency medicine journal*, 21(5), pp.528-532.
- Trout, A., Magnusson, A.R. and Hedges, J.R., 2000. Patient satisfaction investigations and the emergency department: what does the literature say?. *Academic emergency medicine*, 7(6), pp.695-709.
- Vandenbroeck, S., Vanbelle, E., De Witte, H., Moerenhout, E., Sercu, M., De Man, H., Vanhaecht, K., Van Gerven, E., Sermeus, W., Godderis, L. Une étude sur le burn-out et l'enthousiasme chez le personnel médical et infirmier dans les établissements hospitaliers de Belgique. *SPF Santé publique et du SPF Emploi, KU Leuven et IDEWE*.

Annexe 1 : Questionnaire pour les Patients

Votre avis nous intéresse – Service des urgences Charles Nicolle

Soucieux de la qualité de votre prise en charge et de votre satisfaction, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir prendre quelques instants pour répondre à ce questionnaire. Nous vous remercions pour votre aide et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Afin de mieux vous connaître :

Date de passage aux urgences de Charles Nicolle :/...../.....

Sexe : Féminin Masculin

Age :

Profession :

Est-ce la première fois que vous vous rendez dans ce service des urgences ? Oui Non

Pourquoi êtes-vous venu dans ce service d'urgences ?

- J'y ai été transporté
- C'est l'établissement le plus proche de chez moi
- L'hôpital a une bonne réputation
- Le service a une bonne réputation
- Il m'a été conseillé
- J'étais satisfait(e) d'une prise en charge antérieure

Quelle est la raison pour laquelle vous vous trouvez aux urgences ?

.....

Lors de votre arrivée :

Avez-vous trouvé des difficultés pour joindre les urgences ? Oui Non

	Excellentes	Bonnes	Mauvaises	Très mauvaises	Aucune information pour y accéder
Les indications fournies pour vous orienter dans l'établissement sont ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etiez-vous accueilli(e) lors de votre arrivée ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>					

Inscription : Oui Oui, après avoir demandé à quelqu'un Non

	Dans les 5 minutes	Dans les 15 minutes	Dans les 30 minutes	Dans plus de 30 minutes
Avez-vous su où vous diriger pour vous inscrire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Combien avez-vous attendu pour vous inscrire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Extrêmement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moins satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'accueil du personnel au guichet d'inscription	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations fournies par le personnel au guichet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil du personnel à la caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non
Connaissez-vous à l'avance les procédures d'inscription et de paiement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissez-vous les documents nécessaires pour l'inscription ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous apporté tous les documents demandés pour vous inscrire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Connaissez-vous à l'avance le tarif à payer ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous apporté de l'argent nécessaire pour votre prise en charge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Extrêmement satisfaisantes	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Moins satisfaisantes	Pas du tout satisfaisantes
Comment jugez-vous les procédures d'inscription ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A la salle d'attente :

Quel est votre avis à propos :	Extrêmement satisfait	Très satisfait	Satisfait	Moins satisfait	Pas du tout satisfait
Du confort de la salle d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la propreté des locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des Sanitaires mis à votre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la disponibilité des sièges dans la salle d'attente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous été informé(e) du déroulement de la prise en charge par le personnel au guichet de tri ? Oui Non

	moins des 15 minutes	moins des 30 minutes	moins d'une heure	moins d'une heure et 30 minutes	2 heures et plus
Si oui, dans quel délai ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Très longs	Longs	Moyennement courts	Courts
					Je n'ai pas attendu

En général, que pensez-vous des délais d'attente avant consultation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans les boxes des urgences :	Jamais	Rarement	Parfois	Presque souvent	Toujours

Avez-vous su comment vous orienter au sein du service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Extrêmement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moins satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
L'accueil du personnel aux boxes de consultation	Médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La courtoisie du personnel aux boxes de consultation	Médecins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Infirmiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Très rapide	Rapide	Moyennement rapide	Lente	Très lente
Comment jugez-vous la réaction du personnel en cas de problème ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Avez-vous eu des informations précises sur votre état de santé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous eu des examens complémentaires (radiographie, échographie, prise de sang, ...) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous eu des informations sur la nature et le déroulement des examens complémentaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous été informé(e) en cas d'attente prolongée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Extrêmement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moins satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Lors des examens complémentaires, comment jugez-vous le délai d'attente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors des examens complémentaires, comment jugez-vous les conditions de votre déplacement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En général, les soins effectués vous paraissent ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non
Avez-vous été en douleur lors de la consultation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous pu parler avec l'équipe de votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un traitement contre votre douleur vous a-t-il été administré rapidement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Extrêmement satisfaisante	Très satisfaisante	Satisfaisante	Moins satisfaisante	Pas du tout satisfaisante
Si oui, que pensez-vous de la prise en charge de votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A votre sortie :	Extrêmement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moins satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
Comment jugez-vous la clarté des consignes à suivre (traitement, soins) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que pensez-vous des délais d'attente pour réaliser les formalités de sortie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelle est votre opinion générale de votre prise en charge par ce service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annexe 2 : Questionnaire pour les médecins

Votre avis nous intéresse – Service des urgences Charles Nicolle

Ce questionnaire est adressé à l'ensemble du personnel médical avec pour perspective principale l'amélioration du bien-être de tous et l'instauration d'un cadre de travail aussi bien agréable que motivant. Nous vous saurions bien gré de prendre quelques minutes de votre temps afin de répondre à ce questionnaire.

Pour mieux vous connaître :

Poste occupé

Vous êtes: Un homme Une femme

Age

La charge du travail :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Avis partagé	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
La charge de travail que vous devez assumer vous semble trop importante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En plus de votre charge de travail principale, vous consacrez du temps à d'autres engagements (responsables d'associations, engagement syndical, ...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous estimez que le salaire perçu est en concordance avec votre charge de travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conflits des rôles :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Avis partagé	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Le traitement du malade est dépourvu des ressources et des moyens nécessaires pour pouvoir l'effectuer correctement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La direction de l'hôpital n'est pas très attentive aux préoccupations du personnel médical.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous êtes souvent amené à corriger ou reprendre un travail effectué par les infirmiers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La charge émotionnelle et physique :	Très facile	Facile	Ni facile, ni dur	Dur	Très dur
Concernant les efforts physiques que vous devez fournir, votre travail est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concernant les efforts que vous devez fournir pour contrôler vos émotions (ne pas vous énerver, ne pas « craquer », vous entendre avec les collègues et les patients ...), votre travail est :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous avez souvent peur pour votre vie dans le cadre de l'exercice de votre travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous avez été la victime, au moins une fois dans votre carrière, d'une agression par un patient ou l'un de ses proches.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conciliation vie professionnelle – vie familiale :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Avis partagé	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Vous consacrez régulièrement du temps à des passe-temps ou à des intérêts à l'extérieur du travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous avez généralement assez de temps à consacrer à vos proches.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous pensez souvent à votre travail quand vous ne travaillez pas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>