

Matériel supplémentaire

Annexe A. Questionnaire

Bonjour,

Je vous contacte dans le cadre d'une courte enquête de satisfaction réalisée par le Samu afin d'améliorer ses pratiques. L'enquête ne devrait pas prendre plus de cinq minutes et vos réponses resteront complètement confidentielles et seront ensuite traitées de façon anonyme.

1) Acceptez-vous d'y répondre ?

- Oui
- Non

Si « non », lire le texte suivant :

Je suis pour ma part une jeune interne en médecine d'urgence et je réalise cette courte enquête qui me permettra de terminer mon cycle d'études. Votre réponse aura un intérêt double : celui d'améliorer les services du Samu et de me permettre d'obtenir mon diplôme par une action concrète auprès de la population à soigner.

2) Est-ce que vous accepteriez de m'apporter votre aide en y répondant malgré tout ?

- Oui
- Non

3) Si non pourquoi ?

- Vous êtes occupé actuellement
- Vous êtes trop insatisfait
- Vous ne voyez pas du tout l'intérêt
- Autres :

4) Si vous êtes occupé actuellement, à quel moment de la journée puis-je vous rappeler ?

Jour :

Heure :

Si la personne indique comme motif qu'elle est trop insatisfaite pour répondre, lire le texte ci-dessous :

Vous savez, c'est justement pour améliorer le dispositif et limiter au maximum l'insatisfaction dans le futur que cette enquête est réalisée, donc vos réponses seront très utiles.

5) Est-ce que vous accepteriez de m'apporter votre aide en y répondant malgré tout ?

- Oui
- Non

6) Vous avez contacté le 15 (ou le 18) le JJ/MM, vous rappelez-vous avoir passé cet appel ?

- Oui
- Non

7) Pourriez-vous me donner votre âge ?

8) Sinon, pourriez-vous me dire dans quelle tranche d'âge vous vous situez ?

- 18–29 ans
- 30–44 ans
- 45–59 ans
- 60–74 ans
- > 75 ans
- Vous ne souhaitez pas donner cette information

9) Vous êtes ...

- Un homme
- Une femme
- Autres

10) Quelle profession exercez-vous ?

- Agriculteur/exploitant
- Artisan/commerçant/chef d'entreprise
- Cadre supérieur/profession intellectuelle supérieure
- Élève/étudiant
- Employé
- Infirmier/médecin
- Ouvrier
- Profession intermédiaire
- Retraité
- Sans emploi
- Autres : préciser

11) L'appel concernait :

- Vous-même
- Une personne de votre famille
- Un ami
- Un inconnu
- Un collègue de travail
- Votre patient/client/élève

12) Qu'attendiez-vous du Samu quand vous avez passé votre appel ? Je vais vous lister divers motifs et vous pourrez en choisir plusieurs.

- Obtenir de l'aide dans une situation urgente
- Faire venir les secours
- Faire venir un médecin
- Être rassuré par un médecin sur une situation qui vous inquiétait / Obtenir un conseil médical simple
- Avoir des informations sur un traitement
- Contacter les urgences
- Vous ne saviez pas vers qui vous tourner (pleine nuit/WE)
- Savoir vers quelle structure vous tourner pour résoudre un problème médical
- Autres :

Je vais maintenant vous poser des questions un peu plus détaillées.

Quand vous avez appelé le 15, un assistant de régulation médicale vous a répondu, puis il a transmis l'appel au médecin. *Quand vous avez appelé le 18, un pompier vous a répondu, puis il a transmis l'appel à un assistant de régulation médicale du Samu qui a ensuite transmis l'appel au médecin.*

13) Qu'avez-vous pensé du délai avant que votre premier (deuxième, si appel 18) interlocuteur (assistant de régulation médicale) ne décroche ?

- Court
- Moyen
- Plutôt long
- Très long

14) Étiez-vous satisfait après votre entretien avec ce premier (deuxième) interlocuteur du Samu ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

15) Qu'avez-vous pensé du délai avant que le médecin ne décroche ?

- Court
- Moyen
- Plutôt long
- Très long

16) Lors de votre entretien avec le médecin...

– Était-il poli/courtois ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

– Était-il calme ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

– Vous semblait-il à l'écoute ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

Si « non », pourquoi ?

- Il ne semblait pas concentré sur la conversation
- Il ne m'a pas laissé parler
- Autres : préciser

– Vous a-t-il/elle accordé assez de temps ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

– A-t-il/elle compris vos attentes ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

– Ses explications vous ont-elles semblé claires ?

- Oui
- Non
- Ne se prononce pas

Si « non », pourquoi ?

- Trop d'informations

- Termes incompréhensibles
- Explication trop rapide
- Vous ne vous en souvenez plus
- Vous étiez paniqué
- Autres : préciser

17) De façon générale, étiez-vous satisfait(e) de votre entretien avec le médecin ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

Ensuite, trois cas de figure :

- Envoi des secours (questions 18/19, à poser deux fois si sapeurs-pompiers et Smur envoyés sur les lieux)
- Envoi d'un médecin de garde (questions 20/21)
- Conseil médical (question 22)

18) Des secours ont été envoyés à votre rencontre. Qu'avez-vous pensé de leur délai d'arrivée ?

- Court
- Moyen
- Plutôt long
- Très long

Si « plutôt long » ou « très long », pourquoi ?

- Vous ne vous attendiez pas à devoir patienter aussi longtemps.
- Vous pensiez voir arriver les pompiers et non pas une ambulance.
- Vous n'avez pas été prévenu que l'attente risquait d'être longue.
- La situation s'est dégradée secondairement et vous avez dû rappeler le 15.
- Autres : préciser

19) Étiez-vous satisfait de leur prise en charge ?

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

20) Un médecin de garde a été envoyé à votre rencontre. Qu'avez-vous pensé de son délai d'arrivée ?

- Court
- Moyen
- Plutôt long
- Très long

Si « plutôt long » ou « très long », pourquoi ?

- Vous ne vous attendiez pas à devoir patienter aussi longtemps.
- Vous n'avez pas été prévenu que l'attente risquait d'être longue.
- La situation s'est dégradée secondairement et vous avez dû rappeler le 15.
- Autres : préciser

21) Étiez-vous satisfait de sa prise en charge ?

- Très satisfait
- Assez satisfait

- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

22) Un conseil médical vous a été donné par le médecin, l'avez-vous suivi ?

- Oui
- Non
- Si réponse « non », pourquoi ?
- Il ne vous semblait pas adapté à la situation
- Vous n'avez pas eu besoin de le suivre, car la situation s'est améliorée spontanément
- Autres : préciser

23) De façon générale à la suite de votre appel, vous diriez que vous étiez :

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait
- Ne se prononce pas

Nous arrivons à la dernière question et sans doute la plus importante de ce questionnaire.

24) Parmi les propositions que je vais vous lire, quelles sont selon vous la ou les plus importantes pour que le Samu améliore la prise en charge des appels ? (Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois réponses, en me précisant celle qui est la plus importante)

- Décrocher plus rapidement
- Mieux identifier les interlocuteurs que vous avez en ligne
- Donner des explications plus claires
- Améliorer les qualités humaines (politesse, empathie, écoute, etc.)
- Prendre plus de temps
- Moderniser les pratiques (ex. : visio, système de tchat, etc.)
- Assurer un suivi (reprendre contact avec vous au bout de quelques heures pour voir évolution)
- Autres : préciser
- Ne se prononce pas

Conclusion :

Nous en avons fini avec ce questionnaire.

Je vous remercie pour votre participation à cette étude et pour le temps que vous m'avez accordé. Vos réponses contribueront certainement à améliorer le service de prise en charge du Samu.

Bonne journée/soirée !