

# Revue des soins urgents – Qu'en pensez-vous ?

---

Le NHS à Liverpool examine actuellement comment les gens peuvent obtenir des conseils de santé ou un traitement immédiatement ou le même jour – soins de santé urgents. Nous voudrions savoir comment les personnes à Liverpool reçoivent cette aide maintenant et comment cela pourrait être amélioré. Veuillez remplir ce questionnaire pour nous donner vos opinions sur les soins physiques et psychologiques pour tous les âges.

Sauf indication contraire, vous pouvez choisir autant de réponses que vous désirez – si vous n'êtes pas sûr ou si vous n'avez pas d'opinion, passez à la question suivante.

Nous ne rattachons cette information à aucune autre qui pourrait vous identifier. Si vous désirez nous donner vos coordonnées pour nous permettre de rester en contact avec vous au sujet de cette revue ou d'autres informations sur the NHS local, vous pouvez vous inscrire sur notre liste de diffusion sur notre site web. Vos données seront traitées de manière confidentielle et sauvegardées conformément à la législation sur la protection des données et l'avis de confidentialité de NHS Liverpool que vous pouvez aussi trouver sur notre site : [www.liverpoolccg.nhs.uk](http://www.liverpoolccg.nhs.uk)

## 1. Parmi les énoncés suivants indiquez celui qui s'applique le mieux à vous (sélectionnez-en autant que vous le souhaitez)

- A  J'habite à Liverpool
  - B  J'habite en dehors de Liverpool mais je travaille ou passe du temps là
  - C  Je suis étudiant à Liverpool
  - D  Je travaille dans le NHS
  - E  J'ai un problème de santé physique à long terme
  - F  J'ai un problème de santé mentale
  - G  Je vis avec un cancer
  - H  Je suis parent ou je m'occupe d'un enfant de moins de 18 ans
  - I  Je m'occupe d'un autre adulte
  - J  Je préfère ne pas dire
  - K  Autre (veuillez préciser) :
- 

## 2. Quel est votre code postal ?

**3. Parmi la liste des services NHS suivants, veuillez indiquer tous ceux dont vous avez entendu parler et ceux que vous avez utilisé à Liverpool**

	J'ai entendu parler de ce service		J'ai utilisé ce service	
Service des urgences au Liverpool Royal Hospital	A	<input type="checkbox"/>	L	<input type="checkbox"/>
Service des urgences à Aintree Hospital	B	<input type="checkbox"/>	M	<input type="checkbox"/>
Service des urgences à Alder Hey Hospital	C	<input type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>
NHS 111 par téléphone	D	<input type="checkbox"/>	O	<input type="checkbox"/>
NHS 111 en ligne	E	<input type="checkbox"/>	P	<input type="checkbox"/>
Centre de soins dans le centre ville	F	<input type="checkbox"/>	Q	<input type="checkbox"/>
Centre de soins dans South Liverpool (Garston)	G	<input type="checkbox"/>	R	<input type="checkbox"/>
Centre de soins à Old Swan	H	<input type="checkbox"/>	S	<input type="checkbox"/>
Centre de soins pour les enfants sur Smithdown Road	I	<input type="checkbox"/>	T	<input type="checkbox"/>
Cabinet de médecin généraliste / GP	J	<input type="checkbox"/>	U	<input type="checkbox"/>
Cabinet de médecin généraliste en dehors des heures de service	K	<input type="checkbox"/>	V	<input type="checkbox"/>
Rendez-vous le soir ou pendant le weekend avec un GP (pas au cabinet de votre propre généraliste)	L	<input type="checkbox"/>	W	<input type="checkbox"/>
Pharmacie	M	<input type="checkbox"/>	X	<input type="checkbox"/>
Service ambulancier d'urgence 999	N	<input type="checkbox"/>	Y	<input type="checkbox"/>
Assistance téléphonique pour les patients cancéreux	O	<input type="checkbox"/>	Z	<input type="checkbox"/>

**4. En tant qu'adulte, si vous aviez besoin d'attention médicale le même jour mais vous n'étiez pas gravement blessé et votre vie n'était pas en danger, où vous adresseriez-vous pour avoir de l'aide ? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent.**

- A  Cabinet de votre médecin généraliste / GP
- B  Rendez-vous le soir ou pendant le weekend avec un GP (pas au cabinet de votre propre généraliste ou par téléphone)
- C  Médecin généraliste en dehors des heures de service (téléphone ou visite au domicile quand le cabinet du GP est fermé)
- D  Pharmacie de quartier
- E  NHS 111 par téléphone
- F  NHS 111 en ligne
- G  Centre de soins de Garston
- H  Centre de soins de Old Swan
- I  Centre de soins du centre ville
- J  Service des urgences à Aintree
- K  Service des urgences au Royal
- L  Service ambulancier d'urgence 999
- M  Organisation bénévole ou caritative locale
- N  Assistance téléphonique pour les patients cancéreux
- O  Je ne saurais pas où aller
- P  Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

**5. Pour quelles raisons feriez-vous ces choix ? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent .**

- A  Je ne pourrais pas avoir un rendez-vous le même jour avec mon GP
- B  Je ne pourrais pas atteindre le bureau d'accueil du GP par téléphone
- C  Je pense que ce serait plus rapide
- D  Ce serait ouvert quand j'ai besoin d'y aller
- E  Je préfère voir mon propre GP/infirmier
- F  Je préfère un centre de soins sans rendez-vous et attendre
- G  Ce serait plus facile pour moi d'y aller
- H  Je ne voudrais pas déranger le GP
- I  Le cabinet du GP est fermé
- J  Je ne suis pas inscrit dans un cabinet de GP à Liverpool
- K  Je voudrais voir quelqu'un immédiatement capable de traiter et identifier le problème en une seule visite
- L  C'est plus facile d'être vu, traité et de récupérer les médicaments
- M  Je ne saurais pas où aller ailleurs
- N  Je suis un traitement du cancer et je voulais un soutien spécialisé
- O  Je voulais voir quelqu'un avec les compétences requises
- P  Il y avait les services dont j'avais besoin par exemple radiographie/ordonnance
- Q  Je ne sais pas
- R  Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

**6. Que pensez-vous du choix à votre disposition pour recevoir un traitement le même jour ? Veuillez nous dire ce que vous pensez des énoncés suivants.**

	D'accord	Pas d'accord	Je ne sais pas
C'est facile de savoir où aller pour des soins le même jour	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>
C'est facile de voir quelqu'un le même jour	D <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
C'est facile d'obtenir des soins le même jour près de chez moi	G <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	I <input type="checkbox"/>
C'est facile d'obtenir des conseils par téléphone	J <input type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	L <input type="checkbox"/>
Je sais quelles options sont disponibles à toutes heures du jour /de la nuit	M <input type="checkbox"/>	N <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>

**7. Veuillez ajouter d'autres commentaires sur le choix de soins de santé pour un traitement le même jour à Liverpool**

**8. En pensant à une occasion quand vous aviez besoin d'aide pour votre santé le même jour, nous voudrions connaître votre expérience. D'abord, veuillez sélectionner le service dont vous allez parler :**

- A  Service des urgences au Liverpool Royal Hospital
- B  Service des urgences à Aintree Hospital
- C  Service des urgences à Alder Hey Hospital
- D  NHS 111 par téléphone
- E  NHS 111 en ligne
- F  Centre de soins du centre ville
- G  Centre de soins de South Liverpool (Garston)
- H  Centre de soins de Old Swan
- I  Centre de soins pour les enfants sur Smithdown Road
- J  Cabinet du médecin généraliste / GP
- K  GP en dehors des heures de service
- L  Rendez-vous le soir et le weekend avec un GP (pas au cabinet de votre propre généraliste)
- M  Pharmacie
- N  Service ambulancier d'urgence 999
- O  Assistance téléphonique pour les patients cancéreux
- P  Autre

**9. Décrivez votre expérience avec ce service ? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent.**

- A  C'était près de mon domicile / lieu de travail
  - B  C'était facile d'y aller (bien desservi par les transports en commun / bon parking)
  - C  C'était difficile d'y aller
  - D  Cela a répondu à mes besoins au niveau des conseils / tests / traitement
  - E  J'ai dû attendre longtemps pour recevoir un traitement
  - F  J'ai dû aller ailleurs pour des tests / traitement
  - G  Je suis parti avant d'avoir été vu par quelqu'un
  - H  On m'a conseillé d'aller ailleurs pour des tests / un traitement mais je n'y suis jamais allé
  - I  J'ai reçu rapidement le traitement dont j'avais besoin
  - J  Le personnel a beaucoup aidé
  - K  J'aurais reçu un meilleur traitement ailleurs
  - L  En tant que patient cancéreux j'étais inquiet des risques d'infection
  - M  Je n'y retournerais pas
  - N  J'ai un problème de santé chronique et le service ne pouvait pas m'aider
  - O  Autre (veuillez préciser) :
-

## Soins de santé mentale urgents

**10. Si vous, ou quelqu'un que vous connaissez avez besoin de soutien en matière de santé mentale le même jour, quel service parmi les suivants préféreriez-vous utiliser ? Veuillez indiquer votre préférence ci-dessous :**

	Utiliserait	N'utiliserait pas
Rendez-vous avec le GP le même jour	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>
Rendez-vous avec le GP le soir et le weekend le même jour – soit par téléphone soit dans un autre cabinet de GP	C <input type="checkbox"/>	D <input type="checkbox"/>
Service en dehors des heures normales avec un GP par téléphone ou visite au domicile	E <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Pharmacie locale	G <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>
Équipe communautaire de santé mentale	I <input type="checkbox"/>	J <input type="checkbox"/>
Organisation bénévole ou caritative locale	K <input type="checkbox"/>	L <input type="checkbox"/>
NHS 111 par téléphone	M <input type="checkbox"/>	N <input type="checkbox"/>
NHS 111 en ligne	O <input type="checkbox"/>	P <input type="checkbox"/>
Aller dans un établissement local de soins médicaux et attendre	Q <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>
Service des urgences à Aintree	S <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>
Service des urgences au Royal	U <input type="checkbox"/>	V <input type="checkbox"/>
Ligne téléphonique 24h/24 dédiée au soutien pour maladie mentale	W <input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>
Centre d'accueil sûr 24h/24	Y <input type="checkbox"/>	Z <input type="checkbox"/>
Services de santé mentale pour les enfants et les adolescents (CAMHS)	AA <input type="checkbox"/>	BB <input type="checkbox"/>
Groupe de soutien	CC <input type="checkbox"/>	DD <input type="checkbox"/>
Liverpool Light	EE <input type="checkbox"/>	FF <input type="checkbox"/>

**11. Si vous, ou quelqu'un de proche, avez jamais essayé d'obtenir rapidement de l'aide pour un problème de santé mentale, nous voudrions en savoir plus. Veuillez nous décrire votre expérience en utilisant comme guide les questions suivantes :**

- Avez-vous reçu les conseils / le traitement / l'aide dont vous aviez besoin ?
- Vous êtes-vous senti à l'aise là ? Le personnel était-il sensible à vos besoins ? Le personnel était-il qualifié dans le domaine de santé mentale ?
- Est-ce que c'était facile d'aller à ce service ?

Veuillez ne rien inscrire ci-dessous si cela ne s'applique pas à vous.

**12. Où êtes-vous allé pour cette aide ?**

- A  Rendez-vous avec le GP le même jour
- B  Rendez-vous avec le GP le soir et le weekend le même jour – soit par téléphone soit dans un autre cabinet de GP
- C  Service en dehors des heures normales avec un GP par téléphone ou visite au domicile
- D  Pharmacie locale
- E  Équipe communautaire de santé mentale
- F  Organisation bénévole ou caritative locale
- G  NHS 111 par téléphone
- H  NHS 111 en ligne
- I  Aller dans un établissement local de soins médicaux et attendre
- J  Service des urgences à Aintree
- K  Service des urgences au Royal
- L  Ligne téléphonique 24h/24 dédiée au soutien pour maladie mentale
- M  Centre d'accueil sûr 24h/24
- N  CAMHS
- O  Groupe de soutien
- P  Autre :
- Q \_\_\_\_\_

**Soins de santé urgents pour les enfants**

**13. Parmi les services suivants lesquels utiliseriez-vous pour obtenir des soins urgents pour un enfant à Liverpool ? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent .**

- A  Non applicable – Je n'ai aucune expérience de soins urgents pour les enfants
- B  Médecin traitant / GP
- C  Rendez-vous le soir et le weekend avec un GP (pas au cabinet de votre propre généraliste ou par téléphone)
- D  GP en dehors des heures de service (téléphone ou visite au domicile si le cabinet est fermé)
- E  Pharmacie locale (autre que pour aller chercher des prescriptions)
- F  NHS 111 par téléphone
- G  NHS 111 en ligne
- H  Centre de soins de Garston
- I  Centre de soins de Old Swan
- J  Centre de soins du centre ville
- K  Centre de soins pour les enfants sur Smithdown Road
- L  Service des urgences à Aintree
- M  Service des urgences au Royal
- N  Service des urgences à Alder Hey
- O  Service ambulancier d'urgence 999
- P  Autre (veuillez préciser) : \_\_\_\_\_

**14. En pensant à une occasion quand vous avez dû avoir des soins urgents pour un enfant, nous voudrions savoir comment était cette expérience. Où êtes-vous allé ?**

- |   |                          |  |   |                          |   |
|---|--------------------------|--|---|--------------------------|---|
| A | <input type="checkbox"/> | Médecin traitant / GP  | G | <input type="checkbox"/> | Centre de soins de Garston                          |
| B | <input type="checkbox"/> | Rendez-vous le soir et le weekend avec un GP (pas au cabinet de votre propre généraliste ou par téléphone) | H | <input type="checkbox"/> | Centre de soins de Old Swan                         |
| C | <input type="checkbox"/> | GP en dehors des heures de service (téléphone ou visite au domicile si le cabinet est fermé)               | I | <input type="checkbox"/> | Centre de soins du centre ville                     |
| D | <input type="checkbox"/> | Pharmacie locale (autre que pour aller chercher des prescriptions)   | J | <input type="checkbox"/> | Centre de soins pour les enfants sur Smithdown Road |
| E | <input type="checkbox"/> | NHS 111 par téléphone  | K | <input type="checkbox"/> | Service des urgences à Aintree                      |
| F | <input type="checkbox"/> | NHS 111 en ligne   | L | <input type="checkbox"/> | Service des urgences au Royal                       |
|   |                          |  | K | <input type="checkbox"/> | Service des urgences à Alder Hey                    |
|   |                          |  | L | <input type="checkbox"/> | Service ambulancier d'urgence 999                   |

**15. Décrivez votre expérience ? Veuillez sélectionner tous les choix qui s'appliquent.**

- A  C'était près de mon domicile / lieu de travail
- B  C'était facile d'y aller (bien desservi par les transports en commun / bon parking)
- C  C'était difficile d'y aller
- D  Cela a répondu à leurs besoins au niveau des conseils / tests / traitement
- E  Nous avons quand même dû aller ailleurs pour des tests / traitement
- F  On nous a conseillé d'aller ailleurs pour des tests / un traitement mais nous ne l'avons pas fait
- G  Le personnel a beaucoup aidé
- H  Ils ont reçu rapidement le traitement nécessaire
- I  Il y avait un spécialiste sur place pour mon enfant
- J  Il n'y avait pas de spécialiste en pédiatrie
- K  Nous aurions reçu un meilleur traitement ailleurs
- L  Nous avons dû attendre longtemps pour recevoir un traitement
- M  Nous sommes partis avant d'avoir été vu par quelqu'un
- N  Mon enfant a un problème de santé connu et ce service n'a pas pu nous aider
- O  Je n'y retournerais pas
- P  Je ne me rappelle pas
- Autre (veuillez préciser) :
- 

**Avez-vous d'autres remarques à faire ?**

**16. Veuillez nous dire à quel point les problèmes suivants sont importants pour vous :**

	Le plus important	Moins important	Pas important du tout
Être capable de prendre un rendez-vous pour plus tard dans la journée/ le soir	A <input type="checkbox"/>	B <input type="checkbox"/>	C <input type="checkbox"/>
Être capable d'aller sans rendez-vous et attendre	D <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
Avoir un service près de mon domicile	G <input type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	I <input type="checkbox"/>
Heures d'ouverture plus tôt / plus tard	J <input type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	L <input type="checkbox"/>
Ouvert toute la nuit	M <input type="checkbox"/>	N <input type="checkbox"/>	O <input type="checkbox"/>
Pouvoir voir mon propre GP ou un professionnel de santé	P <input type="checkbox"/>	Q <input type="checkbox"/>	R <input type="checkbox"/>
Avoir un spécialiste disponible	S <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>
Un service qui répond seulement aux besoins des enfants	V <input type="checkbox"/>	W <input type="checkbox"/>	X <input type="checkbox"/>
Un service qui se spécialise en santé mentale	Y <input type="checkbox"/>	Z <input type="checkbox"/>	AA <input type="checkbox"/>
Délais d'attente courts	BB <input type="checkbox"/>	CC <input type="checkbox"/>	DD <input type="checkbox"/>
Avoir une alternative aux services des urgences	EE <input type="checkbox"/>	FF <input type="checkbox"/>	GG <input type="checkbox"/>
Avoir examen et traitement en même temps	HH <input type="checkbox"/>	II <input type="checkbox"/>	JJ <input type="checkbox"/>
Service conseils disponible par téléphone	KK <input type="checkbox"/>	LL <input type="checkbox"/>	MM <input type="checkbox"/>

**17. S'il y a autre chose qui d'après vous est important et que nous devrions examiner au sujet des services de soins de santé urgents à Liverpool, veuillez utiliser la case ci-dessous.**

**18. Comment avez-vous eu connaissance de cette étude ?**

Mail	Mencap	Centre du Village Deysbrook
Bénévole CCG	Kaalmo	Conseil de quartier de Breckfield
Directement de CCG	Chinese Wellbeing	North Everton
Équipe d'inclusion sociale	This is My Story	Fondation Emmanuel Westly
Circulée par l'employeur	Women Reach Women	Société du Merseyside pour les sourds et malentendants
Facebook	Genie in the Gutter	Connect pour les femmes réfugiées
Twitter	Valley Community Theatre	
Brain Charity	Rotunda	
Faiths4Change	Praxis	

Autre : \_\_\_\_\_



## Information sur vous

Les questions suivantes se rapportent à vos détails personnels et vous pouvez arrêter de remplir ce questionnaire dès maintenant si vous voulez, cependant ce serait vraiment utile si vous pouviez répondre à toutes ou à certaines des questions – aucune question est obligatoire.

Nous ne rattachons cette information à aucune autre qui pourrait vous identifier. Si vous désirez nous donner vos coordonnées pour nous permettre de rester en contact avec vous au sujet de cette revue ou d'autres informations sur the NHS local, vous pouvez vous inscrire sur notre liste de diffusion sur notre site web : [www.liverpoolccg.nhs.uk](http://www.liverpoolccg.nhs.uk).

### 19. Quel âge avez-vous ?

- Moins de 18 ans     18-25     26-44     45-64     65-75     75+

### 20. Quel est votre sexe ?

- Homme     Femme     Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

### 21. Votre identité sexuelle actuelle est-elle la même que celle décrite à votre naissance ?

- Oui     Non

### 22. À quoi vous identifiez-vous :

#### Asiatique ou Britannique d'origine asiatique

- A  Bangladais  
 B  Indien  
 C  Pakistanais  
 D  Toute autre origine asiatique

#### Noir ou Britannique d'origine noire

- E  Africain  
 F  Antillais  
 G  Toute autre origine noire

#### Chinois

- H  Chinois  
 I  Autre origine chinoise

#### Mixte

- J  Blanc et Antillais  
 K  Blanc et Noir Africain  
 L  Blanc et Asiatique  
 M  Toute autre origine mixte

- N  Autre

#### Autre groupe ethnique

- O  Arabe  
 P  Latino-américain  
 Q  Autre

#### Blanc

- R  Britannique  
 S  Irlandais  
 T  Polonais  
 U  Letton  
 V  Gitan/Voyageur  
 W  Autre  
 X  Non indiqué ci-dessus (veuillez décrire):  
 \_\_\_\_\_

**23. Considérez-vous avoir un handicap ?**

- Oui                       Non

Si oui, veuillez nous dire la nature de votre handicap si vous le désirez :

---

**24. Vous considérez-vous comme étant :**

- A  Bisexuel                      C  Gay/Lesbienne                      E  Autre (veuillez  
B  Hétérosexuel                      D  Pas certain                      décrire) :  
\_\_\_\_\_

**25. Avez-vous une foi ou une religion particulière ?**

- A  Bouddhiste                      F  Sikh  
B  Chrétien                      G  Sans religion  
C  Hindou                      H  Autre (veuillez préciser) :  
D  Juif                      I  
E  Musulman  
\_\_\_\_\_

Merci d'avoir complété cette étude. Si vous avez quelque chose à ajouter, des questions sur la revue ou si vous désirez assister à une de nos réunions publiques, vous pouvez contacter Engagement Team à [involvement@liverpoolccg.nhs.uk](mailto:involvement@liverpoolccg.nhs.uk), nous téléphoner au 0151 296 7537 ou envoyer un sms au 07920 206386.