

**OMS**

***Sondage d'opinion sur la santé et sur la  
capacité et la qualité de réaction du  
système de santé***

***Partie capacité et qualité de réaction***

**Octobre 2000**

## **INSTRUCTIONS CLÉS SUR CE SONDAGE**

- ◆ Vous faites partie des 5 000 personnes sélectionnées pour répondre à ce questionnaire sur le système de santé au Canada, et nous vous remercions de bien vouloir le remplir. Les informations fournies permettront à l'Organisation mondiale de la santé des Nations Unies de faire un bilan sur la situation du système de santé de votre pays.
- ◆ Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce sondage et nous vous assurons que toutes les informations confidentielles susceptibles de vous identifier, vous ou votre famille, demeureront complètement anonymes.
- ◆ Le nom de la personne qui répondra à ce questionnaire figure sur la page couverture.
  - ◆ Dans ce sondage, on vous demandera parfois de sauter quelques questions. Chaque fois que ce sera le cas, vous verrez une flèche avec une note vous indiquant à quelle question passer, par exemple :

- Oui → Passez à la question 1
- Non

Si vous voulez en savoir davantage sur ce sondage, veuillez communiquer avec Mme Donna Dasko au (416) 920-9010 ou avec Mme L. Bendib à l'OMS au 011 41 22 791 38 40.

Qui fait partie de votre foyer?

Questionnaire numéro :

Avant de commencer, veuillez décrire la composition de votre foyer. Veuillez vous inclure vous-même, ainsi que les autres membres de votre famille.

Membre du foyer numéro	Lien avec le répondant* du questionnaire	Sexe (F pour féminin; M pour masculin)	Âge (ans)	Scolarité (nombre d'années)
1	Vous-même			
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

\*Veuillez inscrire le numéro de code qui décrit votre lien avec chaque membre du foyer

- |    |                       |    |                                |
|----|-----------------------|----|--------------------------------|
| 01 | vous-même             | 08 | frère ou soeur                 |
| 02 | épouse ou époux       | 09 | co-wife                        |
| 03 | fils ou fille         | 10 | enfant adoptif/foyer d'accueil |
| 04 | gendre ou belle-fille | 11 | autre lien                     |
| 05 | petit-enfant          | 12 | aucun lien                     |
| 06 | parent                | 13 | Ne sait pas (NSP)              |
| 07 | belle-famille         |    |                                |

Veillez répondre aux questions en cochant la case appropriée ou en inscrivant votre réponse sur la ligne, selon le cas.

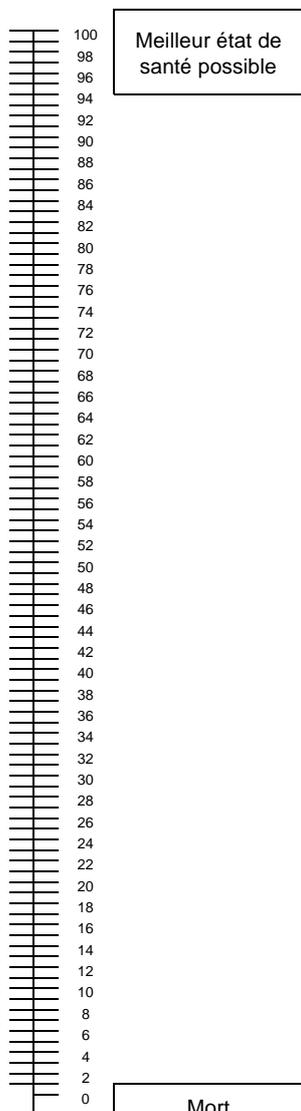
## LA SANTÉ EN GÉNÉRAL

## VISITES À DES PROFESSIONNELLS DE LA SANTE

1. En général, comment évaluez-vous votre état de santé aujourd'hui ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

2. Compte tenu des différents aspects de votre état de santé actuel, comme indiqué ci-dessus, à quel niveau vous situez-vous sur cette échelle ? Placez une flèche à l'endroit correspondant.



3. Avez-vous reçu des soins médicaux au cours des 12 derniers mois ? (Visites chez le médecin ou chez un thérapeute en médecine douce, pour toute raison mineure, et séjours à l'hôpital. Si vous êtes médecin, ne comptez pas l'automédication.)

- Oui
- Non → Passez à la question 50

4. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous bénéficié de soins en consultations externes ou est-ce qu'un professionnel de la santé est venu chez vous ?

(Exemples de services de consultations externes : bureau de médecin, clinique médicale ou clinique externe d'un hôpital, ou n'importe quel lieu de soins où vous n'avez pas passé une nuit entière.)

- Oui
- Non → Passez à la question 35

5. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu des soins principalement dans un établissement de soins de santé ou principalement à votre domicile ?

- Principalement dans un établissement de soins de santé
- Principalement la consultation à domicile
- Les deux également

6. À quand remonte votre dernière visite) dans un établissement de soins de santé ou chez un professionnel de la santé ? Est-ce que c'était...

- Au cours des 30 derniers jours ?
- Au cours des 3 derniers mois ?
- Au cours des 6 derniers mois ?
- Il y a 6 à 12 mois?
- Je ne m'en souviens plus

7. Quel était le nom de l'établissement de santé ? (Inscrivez le nom de l'établissement, par exemple Hôtel-Dieu.

Inscrivez le nom du professionnel de la santé si le bureau n'a pas d'autre nom.)

Nom \_\_\_\_\_

8. L'endroit que vous avez mentionné à la question 7 est-il celui où vous vous rendez habituellement (s'il y a lieu) ?

- Oui
- Non
- Ne s'applique pas

9. Au cours des 12 derniers mois, quand vous avez souhaité vous faire soigner, avez-vous pu obtenir ces soins dès que vous en avez éprouvé le besoin ?

- Toujours
- Généralement
- Quelquefois
- Jamais

10. Au cours des 12 derniers mois, quel délai s'est-il écoulé entre le moment où vous avez demandé ces soins et celui où vous les avez reçus ?

Veillez inscrire la durée sur les lignes ci-dessous.

\_\_\_\_\_minutes

\_\_\_\_\_heures

\_\_\_\_\_jours

\_\_\_\_\_semaines

\_\_\_\_\_mois

11. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu besoin de tests de laboratoire ou d'examens? Par exemple : des analyses de sang, des scans ou des radiographies.

- Oui
- Non → Passez à la question 13

12. En général, combien de temps avez-vous dû attendre pour obtenir les résultats des tests ou des examens ?

- Moins de 24 heures
- De 1 à 2 jours
- De 3 à 5 jours
- De 6 à 10 jours
- Plus de 10 jours

(précisez) \_\_\_\_\_

13. Dans l'ensemble, d'après votre expérience, comment évaluez-vous la rapidité d'accès aux services de santé au cours des 12 derniers mois ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

14. Au cours des 12 derniers mois, lorsque vous avez eu besoin de soins de santé, les médecins, les infirmières ou les autres professionnels de la santé vous ont-ils traité avec respect ?

- Toujours
- Généralement
- Quelquefois
- Jamais

15. Au cours des 12 derniers mois, le personnel d'accueil, comme les réceptionnistes ou les commis, vous a-t-il traité avec respect ?

- Toujours
- Généralement
- Quelquefois
- Jamais

16. Au cours des 12 derniers mois, votre intimité a-t-elle été respectée lors des examens physiques et des traitements ?

- Toujours
- Généralement
- Quelquefois
- Jamais

17. En général, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne le respect de votre dignité, de la part des services de santé, au cours des 12 derniers mois ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

18. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou d'autres professionnels de la santé vous ont-ils écouté attentivement ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
19. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou les autres professionnels de la santé vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
20. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou d'autres professionnels de la santé vous ont-ils laissé le temps de poser des questions concernant votre problème de santé ou votre traitement ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
21. En général, d'après votre expérience, comment évaluez-vous la qualité des communications que vous avez eues avec d'autres professionnels de la santé au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
22. Au cours des 12 derniers mois, lorsque vous avez consulté un professionnel de la santé, est-ce que des décisions ont été prises concernant vos soins, un traitement (ordonnance de médicaments, par exemple) ou des tests que vous deviez passer ?
- Oui
  - Non → Passez à la question 24
23. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou les autres professionnels de la santé vous ont-ils fait participer autant que vous le désiriez aux prises de décisions concernant les soins, les traitements ou les tests ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
24. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou d'autres professionnels de santé vous ont-ils demandé votre consentement avant de commencer un traitement ou des tests ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
25. Maintenant, dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre expérience lorsqu'il s'agit de votre participation aux prises de décisions concernant vos soins ou vos traitements, au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
26. Au cours des 12 derniers mois, vos conversations avec votre médecin, votre infirmière ou tout autre professionnel de la santé se sont-elles déroulées de façon qu'elles ne puissent pas être entendues par d'autres personnes ?
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais

27. Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre médecin, votre infirmière ou tout autre professionnel de la santé ont gardé confidentielles les informations qui vous concernaient ? Cela veut dire que toute personne que vous ne vouliez pas voir informée de votre état de santé ne pouvait pas avoir accès à ces informations.
- Toujours
  - Généralement
  - Quelquefois
  - Jamais
28. En général, au cours des 12 derniers mois, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne le respect de la confidentialité des informations à votre sujet par les services de santé ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
29. Au cours des 12 derniers mois, si on pense aux médecins, aux infirmières et aux autres professionnels de la santé, dans quelle mesure avez-vous eu des problèmes, s'il y a lieu, pour obtenir les services d'une personne avec laquelle vous étiez à l'aise ?
- Aucun problème
  - Légers problèmes
  - Problèmes moyens
  - Problèmes graves
  - Problèmes très graves
30. Au cours des 12 derniers mois, dans quelle mesure avez-vous eu des problèmes, s'il y a lieu, pour utiliser des services de santé autres que ceux que vous aviez l'habitude d'utiliser ?
- Aucun problème
  - Légers problèmes
  - Problèmes moyens
  - Problèmes graves
  - Problèmes très graves
  - Ne s'applique pas – jamais essayé
31. Dans l'ensemble, d'après votre expérience au cours des 12 derniers mois, comment évaluez-vous la possibilité de bénéficier des services d'un professionnel de la santé ou d'un établissement de votre choix ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
32. Si vous pensez aux endroits où vous êtes allé pour obtenir des soins de santé au cours des 12 derniers mois, comment évaluez-vous la qualité de la salle d'attente (par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération) ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
  - Ne s'applique pas – Visite à domicile
33. Si vous pensez aux endroits où vous êtes allé pour obtenir des soins de santé au cours des 12 derniers mois, comment évaluez-vous le degré de propreté des lieux ?
- Très bon
  - Bon
  - Moyen
  - Mauvais
  - Très mauvais
  - Ne s'applique pas – Visite à domicile
34. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité de l'environnement, comme par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération, la propreté des établissements de santé que vous avez visités au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne
  - Bonne
  - Moyenne
  - Mauvaise
  - Très mauvaise
  - Ne s'applique pas – Visite à domicile

## SOINS REÇUS DANS DES ÉTABLISSEMENTS OÙ VOUS AVEZ PASSÉ LA NUIT

---

35. Avez-vous passé une nuit dans un établissement médical ou dans un hôpital au cours des 12 derniers mois ?
- Oui  
 Non → Passez à la question 50
36. Quel était le nom de l'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé le plus récemment ?
- \_\_\_\_\_
37. Avez-vous reçu vos soins hospitaliers aussi rapidement que vous le souhaitiez ?
- Oui  
 Non
38. À l'hôpital, les médecins et les infirmières se sont-ils occupés de vous aussi rapidement que vous le souhaitiez ?
- Toujours  
 Généralement  
 Quelquefois  
 Jamais
39. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne la rapidité avec laquelle on s'est occupé de vous à l'hôpital au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise
40. En général, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne la dignité avec laquelle on vous a traité à l'hôpital au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise
41. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne la qualité des communications que les professionnels de la santé ont eu avec vous pendant votre séjour à l'hôpital, au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise
42. En général, comment évaluez-vous votre expérience à savoir si vous avez participé autant que vous le vouliez aux prises de décisions concernant vos soins et vos traitements pendant votre séjour à l'hôpital, au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise
43. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne la façon dont l'hôpital a respecté la confidentialité des informations qui vous concernent, au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise
44. En général, comment évaluez-vous votre expérience en ce qui concerne la facilité avec laquelle vous avez pu choisir un hôpital, au cours des 12 derniers mois ?
- Très bonne  
 Bonne  
 Moyenne  
 Mauvaise  
 Très mauvaise

45. Dans l'ensemble, comment estimez-vous la qualité de l'environnement (par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération, la propreté) des établissements de santé dans lesquels vous êtes allé, au cours des 12 derniers mois ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

46. Au cours des 12 derniers mois, quand vous avez séjourné à l'hôpital, est-ce que vous avez eu des problèmes, s'il y a lieu, pour que l'hôpital permette que votre famille ou vos amis satisfassent vos besoins personnels, par exemple en vous apportant vos plats préférés, votre savon favori, etc. ?

- Aucun problème
- Légers problèmes
- Problèmes moyens
- Beaucoup de problèmes
- Énormément de problèmes

47. Pendant votre séjour à l'hôpital, est-ce que vous avez eu des problèmes, s'il y a lieu, pour que l'hôpital vous permette de pratiquer votre religion ou d'observer vos rites traditionnels si vous le désiriez ?

- Aucun problème
- Légers problèmes
- Problèmes moyens
- Beaucoup de problèmes
- Énormément de problèmes

48. Pendant votre séjour à l'hôpital, est-ce que vous avez eu des problèmes, s'il y a lieu, pour que l'hôpital vous permette d'entretenir des relations avec votre famille et vos amis et de pratiquer votre religion ou d'observer vos rites traditionnels, si vous le désiriez ?

- Aucun problème
- Légers problèmes
- Problèmes moyens
- Beaucoup de problèmes
- Énormément de problèmes

49. Cochez «Oui» ou «Non» pour chacun de ces énoncés. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu de mauvaises expériences avec le système de santé ou les services de soins de santé de votre pays à cause de :

- | Oui                      | Non                      |   |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre nationalité                             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre classe sociale                          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | L'absence d'assurance privée                  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre origine ethnique                        |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre race                                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre sexe                                    |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre langue                                  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre religion                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Vos allégeances politiques ou autres opinions |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Votre état de santé                           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Le manque d'argent ou de fonds                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Autres (veuillez préciser)_____               |

50. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous renoncé à consulter un professionnel de la santé par manque d'argent ?

- Oui
- Non

51. Veuillez lire les encadrés suivants. Dans chacun, on trouve une description de diverses façons dont les services de soins de santé de votre pays manifestent du respect envers les gens et leur donnent une place prépondérante au cœur du système. Veuillez penser à chaque énoncé et, en tenant compte de l'ensemble du système de santé, indiquer lequel est le plus important et lequel est le moins important.

#### DIGNITÉ

- ◆ Se faire respecter.
- ◆ Subir des examens physiques en privé.

#### CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS

- ◆ Garantir la confidentialité du dossier médical.
- ◆ Pouvoir parler avec un professionnel de la santé sans être entendu par d'autres personnes.

#### CHOIX

- ◆ Pouvoir choisir librement son médecin ou son infirmière ou tout autre professionnel de la santé.
- ◆ Pouvoir aller à un autre endroit pour obtenir des soins de santé, si on le désire.

#### RAPIDITÉ DE LA DISPENSATION DES SOINS

- ◆ Distance et temps de déplacement raisonnables entre le domicile et le lieu de la dispensation des soins.
- ◆ Rapidité de la dispensation des soins en cas d'urgence.
- ◆ Le temps d'attente pour les rendez-vous et pour les consultations est court ; les tests sont effectués rapidement
- ◆ Le délai d'attente pour les opérations chirurgicales non urgentes est court.

LE PLUS  
IMPORTANT \_\_\_\_\_

LE MOINS  
IMPORTANT \_\_\_\_\_

#### AUTONOMIE

- ◆ Participer aux prises de décisions concernant les soins et le traitement, si on le désire.
- ◆ Le professionnel de la santé doit demander le consentement du patient avant de commencer un traitement ou de faire passer des examens.

#### LIEUX PHYSIQUES

- ◆ La salle d'attente doit être spacieuse, aérée et disposer d'un nombre suffisant de sièges.
- ◆ Propreté des lieux (y compris les toilettes).
- ◆ Alimentation saine et appétissante.

#### SOUTIEN SOCIAL

- ◆ Possibilité pour la famille d'apporter de la nourriture et des cadeaux.
- ◆ Libre pratique des religions.

#### COMMUNICATION

- Écoute attentive du professionnel de la santé.
- ◆ Explications claires et compréhensibles de la part du professionnel de la santé.
  - ◆ Temps laissé au patient pour poser des questions.

## RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

52. Quel âge avez-vous ?  
\_\_\_\_\_ ans
53. Sexe ?  
 Homme  
 Femme
54. Êtes-vous né au Canada ?  
 Oui  
 Non
55. Vos parents sont-ils nés au Canada ?  
 Oui  
 Non
56. Combien d'années d'études avez-vous faites, c'est-à-dire le total de vos années d'études allant du primaire, au secondaire, au collégial et à l'université ?  
\_\_\_\_\_ années
57. Laquelle des catégories suivantes correspond au revenu annuel total de tous les membres de votre foyer, y compris vous-même, avant les impôts et les déductions ?  
 20 000 \$ ou moins  
 De 20 001 \$ à 40 000 \$  
 De 41 001 \$ à 60 000 \$  
 De 61 001 \$ à 80 000 \$  
 Plus de 80 000 \$
58. Vous trouverez ci-dessous différents types de professionnels de la santé ou d'établissements de soins de santé. Pouvez-vous indiquer pour chaque catégorie le nombre de visites que vous avez faites au cours des 30 derniers jours pour vos propres soins médicaux?

### Nombre de fois

- \_\_\_\_\_ Généralistes
- \_\_\_\_\_ Dentistes
- \_\_\_\_\_ Spécialistes
- \_\_\_\_\_ Physiothérapeutes
- \_\_\_\_\_ Chiropraticiens
- \_\_\_\_\_ Praticiens en médecine douce
- \_\_\_\_\_ Cliniques indépendantes d'un hôpital (dont le personnel est principalement composé d'infirmières)
- \_\_\_\_\_ Hôpital (clinique externe)
- \_\_\_\_\_ Hôpital (hospitalisation)
- \_\_\_\_\_ Pharmacie (où vous avez demandé conseil à quelqu'un et pas seulement acheté des médicaments)
- \_\_\_\_\_ Services de soins de santé à domicile
- \_\_\_\_\_ Autre (préciser)
59. Est-ce que vous êtes couvert par un régime d'assurance-maladie public ou privé pour vos consultations avec un médecin ou un autre professionnel de la santé, c'est-à-dire en excluant les hospitalisations ?  
 Oui  
 Non  
 Ne sais pas
60. Est-ce que vous êtes couvert par un régime d'assurance-maladie public ou privé pour les soins hospitaliers ?  
 Oui  
 Non  
 Ne sais pas

## ÉTATS DE SANTÉ

61. Marie a un grave problème de santé et sait qu'elle va bientôt mourir. Chaque fois qu'elle voit son médecin, elle lui pose des questions sur son traitement et sur la détérioration de son état de santé. Elle veut tout organiser pour sa succession et prendre les dispositions nécessaires pour faciliter les procédures vis-à-vis de sa famille après son décès. Son médecin lui dit toujours de ne pas s'inquiéter, que tout va bien et qu'il sait ce qu'il fait.

Comment évaluez-vous l'expérience de Marie en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions concernant les soins ou les traitements dans la mesure où elle le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

62. Xavier a un ulcère à l'estomac et on lui a conseillé de se faire opérer. Son médecin lui a dit que cela pourrait être fait seulement dans trois mois parce que la liste d'attente était longue. Xavier voit son médecin seulement lorsque les douleurs se font sentir, mais il doit cependant prendre rendez-vous 2 semaines à l'avance.

Comment évaluez-vous l'expérience de Xavier en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

63. Roméo souffre de la tuberculose et doit donc voir tous les mois un médecin dans un centre hospitalier de première ligne pour faire renouveler son ordonnance. Il habite un village situé à 8 km de l'hôpital et il doit chaque fois aller voir le médecin à pied. Parfois, c'est seulement en arrivant à l'hôpital qu'il apprend que son médecin est absent. Il doit alors rentrer chez lui sans médicaments et refaire le trajet le lendemain. Un soir, il crachait du sang et commençait à étouffer ; sa famille a emprunté la charrette d'un voisin pour l'emmener à l'hôpital.

Comment évaluez-vous l'expérience de Roméo en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

64. Sarah consulte souvent son médecin parce qu'elle a des problèmes de dos. Elle a parlé un jour à son médecin de traitements parallèles tels que des exercices spéciaux pour le dos, l'acupuncture, le yoga et un changement de son mode de vie. Mais son médecin ne croit qu'en la médecine traditionnelle. Chaque fois que la douleur s'aggrave, le médecin ne fait qu'augmenter les doses de médicaments. Malgré les effets secondaires, la somnolence, les nausées et les migraines, il ne veut pas envisager d'autres solutions.

Comment évaluez-vous l'expérience de Sarah en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où elle le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

65. Henri a reçu un diagnostic de diabète. La première fois qu'il est allé à la clinique, on lui a fait une prise de sang, un examen des yeux et d'autres tests de routine. L'infirmière lui a expliqué dans les moindres détails chaque procédure et lui a demandé son consentement avant chaque test.

Comment évaluez-vous l'expérience de Henri en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où il le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

66. Gérard s'est cassé un bras il y a quelques mois et a subi plusieurs radiographies. Au début, les médecins lui ont expliqué l'état des fractures et ce qu'ils allaient faire. Peu de temps après, ils l'ont envoyé passer des analyses dans d'autres services de l'hôpital sans lui expliquer pourquoi. Gérard a demandé de quoi il s'agissait, mais les médecins l'ont ignoré et lui ont dit qu'ils étaient occupés.

Comment évaluez-vous l'expérience de Gérard en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où il le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

67. L'an dernier, Khalil a subi une chirurgie cardiaque. Il va bien aujourd'hui et il prend des médicaments régulièrement. Il vit en dehors de la ville et il doit venir en ville une fois tous les 3 mois consulter son médecin. Un soir, il a eu des douleurs à la poitrine et a appelé une ambulance, qui l'a amené à l'hôpital dans la demi-heure qui suivait.

Comment évaluez-vous l'expérience de Khalil en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

68. Ginette a des problèmes respiratoires et elle a une crise d'asthme presque toutes les semaines. Elle habite face à l'hôpital et peut se rendre à l'urgence en moins de cinq minutes après le début d'une crise. Dans les 10 minutes qui suivent son arrivée à l'hôpital, on peut lui faire une injection qui lui permet de retrouver son état normal.

Comment évaluez-vous l'expérience de Ginette en ce qui concerne la rapidité avec laquelle elle a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

69. Charles est séropositif. Le médecin du centre hospitalier a été très à l'écoute. Ils ont discuté longuement de la thérapie à suivre, du soutien psychologique et des soins nécessaires. Bien qu'il ait conseillé à Charles de commencer la thérapie, il lui a dit de prendre la décision lui-même.

Comment évaluez-vous l'expérience de Charles en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où il le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

70. Gabriel éprouve depuis longtemps des douleurs à la poitrine. Il va régulièrement au centre hospitalier local pour des contrôles. Un jour, il a ressenti de fortes douleurs à la poitrine et il a dû se rendre à l'urgence. Dès qu'il est arrivé, on lui a rapidement fait passer des tests et une prise de sang. On ne lui a pas demandé son consentement, étant donné que les minutes étaient comptées et que sa vie était en danger.

Comment évaluez-vous l'expérience de Gabriel en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où il le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

71. Georges éprouve des problèmes au dos depuis plusieurs années. L'hôpital local est toujours bondé, et Georges doit attendre environ 3 heures à chaque visite avant de voir un médecin. Il lui est arrivé de repartir sans même avoir vu un médecin. On lui a conseillé de passer un test spécial, mais il est obligé d'attendre 6 semaines parce que la liste d'attente est longue.

Comment évaluez-vous l'expérience de Georges en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

72. Un soir, Stanislas s'est cassé une jambe en tombant d'une échelle. Une voiture privée l'a emmené à l'hôpital régional qui se trouve à 10 km de son domicile. Il a dû attendre une heure avant l'arrivée du chirurgien et n'a pu être opéré que le jour suivant.

Comment évaluez-vous l'expérience de Stanislas en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

73. Lucie est tout le temps fatiguée et n'a pas d'énergie. Elle a accouché d'une petite fille il y a deux mois. Le médecin lui a dit qu'elle souffrait peut-être d'une dépression postnatale. Après en avoir parlé avec elle, le médecin lui a proposé de prendre des antidépresseurs ou, si elle le souhaitait, de voir un conseiller psychologique.

Comment évaluez-vous l'expérience de Lucie en ce qui concerne sa participation aux prises de décisions sur ses soins et traitements, dans la mesure où elle le désire ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

74. Michel souffre d'insuffisance rénale et va à l'hôpital tous les mois pour un examen de routine. Il voit son médecin de famille sur rendez-vous et peut aller à l'hôpital en moins de 15 minutes en utilisant les transports en commun. Durant les 6 derniers mois, il a téléphoné deux fois en urgence à son médecin pour avoir des conseils sur son traitement et les a obtenus immédiatement.

Comment évaluez-vous l'expérience de Michel en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il a reçu des soins ?

- Très bonne
- Bonne
- Moyenne
- Mauvaise
- Très mauvaise

Je soussigné, Alison COULAVIN-SIMMERS, Traductrice Assermentée, Expert près la Cour d'Appel de Grenoble, certifie que la traduction qui précède est sincère et conforme à l'original en langue anglaise.

**En foi de quoi, j'ai signé et apposé mon sceau officiel à Echirrolles le 20 novembre 2000**  
**N° de Traduction : 284/2000**