

**H & HSR**

**OMS**

***Sondage d'opinion sur la Santé et la  
Réactivité du système de Santé***

***Partie Réactivité***

**Octobre 2000**

## **INSTRUCTIONS CLES SUR CE SONDAGE**

- ◆ Vous faites partie des 5000 personnes sélectionnées pour répondre à ce questionnaire sur le système de santé en France, et nous vous remercions de bien vouloir le remplir. Les informations fournies permettront à l'OMS de dresser un état de votre système de santé.
- ◆ Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce sondage et nous engageons à tenir confidentielles toutes les informations susceptibles de vous identifier, vous ou votre famille.
- ◆ Si ce questionnaire ne vous a pas été adressé directement, il devra être rempli par toute personne majeure (18 ans révolus), dont l'anniversaire se situe le plus près possible de la date d'aujourd'hui.
  - ◆ 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 ex. :  

☒ Oui ➔ Passer à la Question 1  
☐ Non
- ◆ Si vous voulez en savoir davantage sur ce sondage, prière de contacter Erik Consulting au 04 76 22 37 73 ou Ms L. BENDIB au +41 22 791 38 40.

◆

## ETUDE DE CAS

61. [Carol] est restée hospitalisée pendant une longue période car sa maladie était difficile à diagnostiquer. L'hôpital avait accordée à la famille de Carol de venir lui rendre visite aussi souvent qu'elle le souhaitait. Carol pouvait téléphoner à sa famille chaque fois qu'elle en avait envie. La sachant inquiète, l'hôpital lui a donné la possibilité d'aller assister régulièrement à un culte religieux.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

- ~ Excellentes
- ~ Bonnes
- ~ Moyennes
- ~ Mauvaises
- ~ Très mauvaises

62. [Polly] a été hospitalisée pendant une très longue période suite à un accident de voiture. L'hôpital a encouragé la famille de Polly à venir lui rendre visite tous les jours et à n'importe quelle heure. Sa mère lui a souvent apporté des bonbons et des gâteaux. Sa famille l'emmenait participer à un office religieux pour prier ensemble une fois par semaine.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

- ~ Excellentes
- ~ Bonnes
- ~ Moyennes
- ~ Mauvaises
- ~ Très mauvaises

63. [Simon] a des douleurs et des difficultés respiratoires. Il est suivi par deux spécialistes qui le voient tous les deux mois pour ce problème. Récemment, ses difficultés respiratoires se sont aggravées et Simon a décidé de consulter un cardiologue, qui lui a prescrit d'autres médicaments. Simon va voir régulièrement un médecin généraliste qui lui renouvelle ses ordonnances.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

- ~ Excellente
- ~ Bonne
- ~ Moyenne
- ~ Mauvaise
- ~ Très mauvaise

64. [Alfredo] a un médecin de famille qu'il consulte souvent. Récemment, des amis lui ont conseillé d'aller voir quelqu'un qui pratique la médecine parallèle (**remplacer par le nom approprié**) pour des problèmes de peau. Lorsque Alfredo a demandé à son médecin de famille de le recommander, celui-ci a répondu que ce n'était pas possible et l'a envoyé chez un dermatologue.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

- ~ Excellente
- ~ Bonne
- ~ Moyenne
- ~ Mauvaise
- ~ Très mauvaise

65. [Tamara] a du se reposer à l'hôpital pendant 2 semaines suite à une mauvaise chute. Sa famille venait aux heures de visite, mais Tamara s'ennuyait le reste du temps. L'hôpital ne disposait pas de salle commune et les patients n'étaient pas incités à se rendre visite les uns les autres pour bavarder. Cependant Tamara allait de temps en temps à la petite bibliothèque de l'hôpital et les infirmières lui apportaient quelquefois le journal.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

- ~ Excellentes
- ~ Bonnes
- ~ Moyennes
- ~ Mauvaises
- ~ Très mauvaises

66. [Nathan] a des maux de tête depuis l'année dernière. Au début, son médecin généraliste lui a prescrit des médicaments sans aucun succès. Il a alors demandé à voir un spécialiste. Le diagnostic a révélé que Nathan avait une tumeur au cerveau qui exigeait une opération. Nathan connaît un chirurgien réputé et il a pu fixer un rendez-vous pour subir une opération ce mois-ci.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

~ Excellente  
~ Bonne  
~ Moyenne  
~ Mauvaise  
~ Très mauvaise

67. [Dora] est restée deux semaines à l'hôpital lorsqu'elle s'était cassé la jambe. Son mari et ses enfants travaillaient tous loin de l'hôpital et trouvaient qu'il était difficile de lui rendre visite, d'autant que les heures de visite autorisées étaient très réduites. La mère de Dora ne pouvait pas lui rendre visite car les heures ne lui convenaient pas du tout.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

~ Excellentes  
~ Bonnes  
~ Moyennes  
~ Mauvaises  
~ Très mauvaises

68. [Ibrahim] souffre de l'estomac depuis plusieurs années. Il a été examiné par de nombreux médecins, qui lui ont tous dit la même chose que ce que lui avait déjà dit son médecin de famille. L'assurance maladie a refusé qu'Ibrahim aille voir un spécialiste de l'estomac très connu.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

~ Excellente  
~ Bonne  
~ Moyenne  
~ Mauvaise  
~ Très mauvaise

69. [Asefa] a fait un long séjour à l'hôpital pour subir des analyses de préparation à un pontage. Sa famille est venue aux heures de visite mais, le reste du temps, il ne voyait que le personnel hospitalier qui s'occupait de lui. On lui a demandé de ne pas écouter la radio, même s'il ne dérangeait personne et lorsqu'il a voulu recevoir la visite de son chef religieux, cela lui a été refusé car cela risquait de perturber les autres patients.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

~ Excellentes  
~ Bonnes  
~ Moyennes  
~ Mauvaises  
~ Très mauvaises

70. [Pénélope] est restée deux semaines à l'hôpital après avoir subi une opération chirurgicale. Les membres de sa famille ne voulaient pas lui rendre visite car, même aux heures de visite, le personnel hospitalier leur faisait sentir qu'ils n'étaient pas les bienvenus. Si sa famille lui apportait des bonbons ou des gâteaux, les infirmières se plaignaient et disaient que Pénélope gaspillait la nourriture qu'on lui donnait à l'hôpital. Enfin, les infirmières ne voulaient pas que Pénélope ait la visite de ses meilleures amies.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

~ Excellentes  
~ Bonnes  
~ Moyennes  
~ Mauvaises  
~ Très mauvaises

71. [Pascal] a besoin d'aller à l'hôpital pour faire prendre sa tension. A chaque fois qu'il y va, il voit un nouveau docteur. Quand il demande à revoir le même docteur, on lui dit que ce n'est pas possible. Un jour qu'il était très malade et qu'il a été pris de vertiges, il a demandé à voir un autre docteur ou un spécialiste mais on lui a dit que ce n'était pas à lui de décider qui devait le consulter.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

- ~ Excellente
- ~ Bonne
- ~ Moyenne
- ~ Mauvaise
- ~ Très mauvaise

72. [Mamadou] va à un centre public de santé parce qu'il est épileptique. Il doit y aller certains jours dans la semaine car l'équipe qui s'occupe de lui est indisponible les autres jours. Parmi les quatre membres de l'équipe, il voit régulièrement un neurologue mais il ne peut pas choisir qui il va voir car on l'envoie d'office à celui qui est libre à ce moment-là.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

- ~ Excellente
- ~ Bonne
- ~ Moyenne
- ~ Mauvaise
- ~ Très mauvaise

73. [Joseph] est resté 10 jours à l'hôpital après un accident de voiture. Les infirmières ont demandé à sa famille de ne pas lui rendre visite parce que l'hôpital avait beaucoup de patients et les visiteurs créaient encore une charge de travail supplémentaire. Bien que l'hôpital fournisse la nourriture aux patients, la famille de Joseph a souhaité lui apporter ses plats favoris. Joseph et son frère se sont fait gronder ce jour-là et on leur a rappelé les règlements de l'hôpital. Lorsque Joseph a demandé s'il pouvait aller assister à un culte religieux, l'infirmière responsable lui a répondu qu'il ne pouvait pas quitter l'hôpital.

Comment jugez-vous dans ce cas les dispositions accordées par l'hôpital pour faciliter le contact du patient avec sa famille et ses amis et assister à un office religieux ?

- ~ Excellentes
- ~ Bonnes
- ~ Moyennes
- ~ Mauvaises
- ~ Très mauvaises

74. [Andhaka] va au centre hospitalier. L'hôpital est grand et couvre diverses spécialités. En fonction de sa maladie, il peut choisir le département auquel s'adresser. Une fois enregistré dans un département, il ne peut voir plus que la personne qui doit s'occuper de lui ce jour-là.

Comment jugez-vous dans ce cas la possibilité pour le patient de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

- ~ Excellente
- ~ 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 Echirolles le 20 novembre 2000**

**N° de Traduction : 283/2000**