

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

59. [Mark] est soigné par le Dr Johnson. Mark semble être atteint d'une maladie rare. La presse veut obliger le Dr Johnson à révéler des informations sur ce patient. Cependant, le Dr Johnson reste intransigeant et ne veut divulguer aucun détail personnel concernant ce patient.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité de l'information de la part des services de santé ?

~ Excellent
~ Bon
~ Moyen
~ Mauvais
~ Très mauvais

62. [Shedra] a été hospitalisé l'année dernière pour subir une opération à la hanche. L'hôpital lui avait réservé une chambre individuelle avec salle de bain. La chambre était nettoyée deux fois par jour par le service de nettoyage de l'hôpital et les draps étaient changés tous les jours. Le lit était confortable. De plus, Shedra pouvait se promener dans le jardin de l'hôpital.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par le système hospitalier, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

~ Excellente
~ Bonne
~ Moyenne
~ Mauvaise
~ Très mauvaise

63. [Alioune] est allé consulter à l'hôpital à cause de certains symptômes inquiétants. Ce qui l'inquiétait plus particulièrement, c'est qu'il avait eu récemment des rapports avec une prostituée. La salle d'attente était pleine de monde. Alioune y a croisé quelques copains. La salle de consultation du docteur était un peu éloignée de la salle d'attente. Il fallait passer par un couloir pour atteindre la salle de consultation. Lorsque ce fût son tour, Alioune a discuté avec le docteur qui lui a ordonné de faire un test et lui a conseillé d'opter pour une sexualité protégée.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité des informations ?

~ Excellent
~ Bon
~ Moyen
~ Mauvais
~ Très mauvais

64. [José] a été admis une semaine dans un hôpital local parce qu'il souffrait d'une forte fièvre. Sa chambre était propre mais petite et les toilettes étaient à quelques mètres au fond du couloir. C'était en été et il faisait très chaud. Il a dû se faire apporter un ventilateur qu'il avait chez lui.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par le système hospitalier, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

~ Excellente
~ Bonne
~ Moyenne
~ Mauvaise
~ Très mauvaise

65. [Hans] a été opéré d'un œil dans une polyclinique locale le mois dernier. Il partageait sa chambre avec 4 autres personnes, sans séparation entre les lits. Il avait un casier pour mettre ses affaires et les toilettes communes étaient nettoyées seulement tous les deux jours.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par le système hospitalier, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

~ Excellente
~ Bonne
~ Moyenne
~ Mauvaise
~ Très mauvaise

66. [Ben] est fiévreux depuis quelque temps et son médecin lui a prescrit un certain nombre d'analyses. Les résultats des analyses sont envoyés par le laboratoire. L'infirmière, qui est occupée avec d'autres patients, laisse ces résultats sur la table et le voisin de chambre de Ben voit ces résultats.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité des informations de la part des services de sa santé ?

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

67. [Albert] voit son médecin généraliste tous les mois à cause de son diabète. La salle d'attente du cabinet du médecin est équipée de sièges très confortables et de toilettes très propres. Elle est très bien éclairée et on y trouve toute sorte de magazines et de brochures à la disposition des patients.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par les services de santé, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

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

68. [Simon] est allé consulter à l'hôpital à cause de symptômes inquiétants. Il se demandait s'il y avait un lien avec de fortes prises d'alcool ces derniers temps. La salle d'attente était noire de monde. Simon y a rencontré un ami et un couple de voisins. Le docteur faisait ses consultations au fond de la salle d'attente, derrière un rideau. Comme il y avait du bruit dans la salle d'attente, le docteur et Simon devaient parler fort pour s'entendre. Le docteur lui a prescrit des analyses et lui a conseillé de moins boire.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité des informations de la part des services de santé ?

- ~ Excellent
- ~ Bon
- ~ Moyen
- ~ Mauvais
- ~ Très mauvais

69. [Paul] va consulter le Dr Jonathan parce qu'il s'inquiète des conséquences que peut avoir l'alcool sur sa santé. Le Dr Jonathan trouve que Paul souffre d'un stress important. Le docteur et Paul ont un ami commun, Robert. Le docteur demande à Robert de donner des conseils à Paul.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité de l'information de la part des services de santé ?

- ~ Excellent
- ~ Bon
- ~ Moyen
- ~ Mauvais
- ~ Très mauvais

70. [Fouad] va à l'hôpital public local chaque fois qu'il en a besoin. Cet hôpital est grand mais il y a toujours beaucoup de patients. Les salles d'attente sont bruyantes et mal aérées. L'hôpital est propre dans l'ensemble, mais les toilettes du service des consultations externes sentent toujours mauvais en fin de journée.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par le système hospitalier, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

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

71. [Roger] est atteint du SIDA. Il est soigné dans un service de médecine générale. L'infirmière qui connaît l'état de santé de Roger met au courant les autres infirmières dans le service et à l'accueil afin d'éviter le risque de contamination accidentelle de ses collègues. Mais elle leur recommande de garder l'information confidentielle.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité des informations de la part des services de santé ?

- ~ Excellent
- ~ Bon
- ~ Moyen
- ~ Mauvais
- ~ Très mauvais

72. [Malika] n'est pas en bonne santé et doit aller régulièrement dans un dispensaire. Ce dispensaire est toujours plein de monde, et il n'y a pas assez de places assises dans la salle d'attente. La propreté laisse à désirer et on trouve des détritrus un peu partout. Les couloirs sont sombres, les lumières et la ventilation ne fonctionnent pas toujours.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par les services de santé, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

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

73. [Kamal] fait une dépression nerveuse et il a passé 3 mois l'année dernière dans un hôpital local. Il dormait sur un matelas inconfortable et sans literie. Il dormait dans un dortoir avec 30 autres patients et les toilettes sentaient mauvais car elles n'étaient pas nettoyées. Il est sorti de là avec une infection cutanée car il ne se lavait pas régulièrement et il y avait des punaises dans son lit.

Comment jugez-vous dans ce cas la qualité des installations proposées par les services de santé, par exemple l'espace, l'accueil, l'aération, la propreté ?

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

74. [Alma] va à l'hôpital pour faire un test HIV. Le prélèvement de chaque patient est identifié par un numéro. Mais un technicien de laboratoire a reconnu Alma. Malheureusement pour Alma, le test est positif. Le technicien de laboratoire commence à répandre la mauvaise nouvelle dans tout le village.

Comment jugez-vous dans ce cas le respect de la confidentialité des informations de la part des services de santé ?

- ~ Excellent
- ~ Bon
- ~ Moyen
- ~ Mauvais
- ~ Très mauvais

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**

