

H & HSR

OMS

***Sondage d'opinion sur la Santé
et la réactivité du Système de
Santé***

Partie Réactivité

Octobre 2000

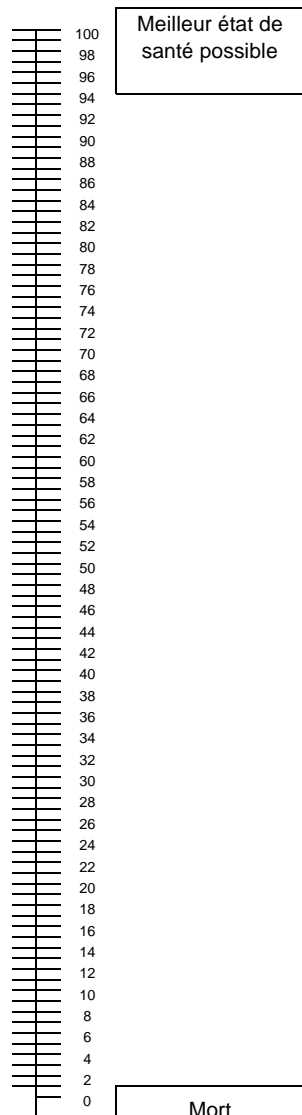
INSTRUCTIONS CLES SUR CE SONDAGE

- ◆ 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'ONU 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.

Répondez aux questions en cochant la case appropriée ou en remplissant les blancs selon le cas.

LA SANTE EN GENERAL

- Globalement comment considérez-vous votre santé aujourd'hui ?
 - ~ Très bonne
 - ~ Bonne
 - ~ Moyenne
 - ~ Mauvaise
 - ~ Très mauvaise
- Compte tenu des différents aspects de votre santé actuelle, comme indiqué ci-dessus, à quel niveau vous situez-vous sur cette échelle ? Placez une flèche à l'endroit correspondant.



VISITES A DES PROFESSIONNELS DE LA SANTE

- Avez-vous reçu des soins médicaux au cours des 12 derniers mois ? (Y compris visites à des médecins pour des raisons mineures. Si vous êtes vous même médecin, ne compter pas l'automédication.)
 - ~ Oui
 - ~ Non → Passer à la Question 50
- Au cours des 12 derniers mois, avez-vous bénéficié de soins en consultations externes ou avez-vous été soigné à domicile ?
(Exemples de services de consultations externes : cabinet médical, service de consultation externe d'une clinique ou d'un hôpital, ou n'importe quel lieu de soins où vous n'avez pas passé une nuit entière)
 - ~ Oui
 - ~ Non → Passer à la Question 35
- Au cours des 12 derniers mois, avez-vous reçu des soins principalement dans un établissement médical ou principalement à votre domicile ?
 - ~ Principalement dans un établissement médical
 - ~ Principalement la consultation à domicile
 - ~ Autant dans l'un que dans l'autre.
- A quand remonte votre dernière visite (la plus récente) dans un établissement médical ou chez un professionnel de la santé ? C'était...
 - ~ Au cours des 30 derniers jours ?
 - ~ Au cours des 3 derniers mois ?
 - ~ Au cours des 6 derniers mois ?
 - ~ Il y a 6 mois à 12 mois ?
 - ~ Je ne m'en souviens plus
- Quel était le nom de l'établissement de santé ?
(Inscrivez le nom de l'établissement, par ex. Hôpital Michalon. Inscrivez le nom du professionnel de santé si le cabinet n'a pas de nom)
- Nom

- L'établissement que vous avez inscrit à la question 7 est-il celui où vous vous rendez habituellement (le cas échéant) ?
 - ~ 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
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
10. Au cours des 12 derniers mois, quel délai s'est-il écoulé entre le moment où vous avez requis ces soins, et celui où il vous ont été délivrés ? Inscrivez ce délai dans les blancs ci-dessous.
- _____ Minutes
- _____ Heures
- _____ Jours
- _____ Semaines
- _____ Mois
11. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu besoin de tests ou d'examens de laboratoire ? Par exemple : analyses de sang, scanner ou rayons X.
- ~ Oui
 - ~ Non → Passer 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 h
 - ~ 1-2 jours
 - ~ 3-5 jours
 - ~ 6-10 jours
 - ~ Plus de 10 jours (précisez) _____
13. Globalement, 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 médicaux, les médecins, infirmières ou autres professionnels de la santé vous ont-ils traités avec respect ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
15. Au cours des 12 derniers mois, le personnel d'accueil tel que réceptionnistes, ou employés administratifs vous a-t-il traité avec respect ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
16. Au cours des 12 derniers mois, votre intimité a-t-elle été respectée lors des examens physiques et des soins thérapeutiques ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
17. Globalement, comment évaluez-la manière dont votre dignité a été respectée par les services de santé au cours des 12 derniers mois ?
- ~ Très bien
 - ~ Bien
 - ~ Moyen
 - ~ Mal
 - ~ Très mal
18. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, infirmières ou autres professionnels de la santé vous ont-ils écouté attentivement ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
19. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, infirmières ou autres professionnels de la santé vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais

- | | |
|---|---|
| <p>20. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, infirmières ou autres professionnels de la santé vous ont-ils laissé le temps de poser les questions concernant votre problème de santé ou votre traitement ?</p> <p>~ Toujours
~ Souvent
~ Quelquefois
~ Jamais</p> | <p>25. Globalement, d'après votre expérience, avez-vous été suffisamment impliqué dans les décisions concernant vos traitements au cours des 12 derniers mois ?</p> <p>~ Tout à fait
~ Correctement
~ Moyennement
~ Insuffisamment
~ Très insuffisamment</p> |
| <p>21. Globalement, d'après votre expérience, comment évaluez-vous le niveau de communication que vous avez eue avec les services de santé au cours des 12 derniers mois ?</p> <p>~ Très bon
~ Bon
~ Moyen
~ Mauvais
~ Très mauvais</p> | <p>26. Au cours des 12 derniers mois, vos conversations avec votre médecin, infirmière ou tout autre professionnel de santé se sont-elles déroulées de façon à ce qu'elles ne puissent pas être entendues par des tiers ?</p> <p>~ Toujours
~ Souvent
~ Quelquefois
~ Jamais</p> |
| <p>22. Au cours des 12 derniers mois, lorsque vous avez consulté un professionnel de la santé, des décisions ont-elles été prises concernant un traitement (ordonnance de médicaments, par exemple), ou des examens ?</p> <p>~ Oui
~ Non ➔ Passer à la Question 24</p> | <p>27. Au cours des 12 derniers mois, votre médecin, infirmière ou tout autre personnel de santé ont-ils gardé vos informations confidentielles ? (c'est-à-dire que vous avez pu empêcher leur divulgation à des tiers)</p> <p>~ Toujours
~ Souvent
~ Quelquefois
~ Jamais</p> |
| <p>23. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, infirmières ou autres professionnels de la santé vous ont-ils impliqué autant que vous le désiriez au cours de choix des soins, des traitements ou des examens ?</p> <p>~ Toujours
~ Souvent
~ Quelquefois
~ Jamais</p> | <p>28. Globalement, au cours des 12 derniers mois, la confidentialité des informations vous concernant a-t-elle été respectée par les services de santé ?</p> <p>~ Très bien
~ Bien
~ Moyennement
~ Mal
~ Très mal</p> |
| <p>24. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, infirmières ou autres professionnels de santé vous ont-ils demandé votre permission avant de commencer un traitement ou des examens ?</p> <p>~ Toujours
~ Souvent
~ Quelquefois
~ Jamais</p> | <p>29. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des difficultés à trouver un professionnel de santé (médecin, infirmière, autre auxiliaire) qui vous convienne ?</p> <p>~ Aucune difficulté
~ Quelques difficultés
~ Difficultés moyennes
~ Grosses difficultés
~ Très grosses difficultés</p> |

30. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu des difficultés pour utiliser des services de santé autres que ceux que vous aviez l'habitude d'utiliser ?
- ~ Aucune difficulté
 - ~ Petites difficultés
 - ~ Difficultés moyennes
 - ~ Grosses difficultés
 - ~ Très grosses difficultés
 - ~ Ne s'applique pas – jamais essayé
31. Globalement, d'après votre expérience au cours des 12 derniers mois, comment évaluez-vous la possibilité de bénéficier des services d'un professionnel de santé ou d'un établissement de votre choix ?
- ~ Très bonne
 - ~ Bonne
 - ~ Moyenne
 - ~ Mauvaise
 - ~ Très mauvaise
32. Concernant les locaux où vous vous êtes rendu pour des soins médicaux au cours des 12 derniers mois, la qualité de la salle d'attente (par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération) vous semble-t-elle ?
- ~ Très bonne
 - ~ Bonne
 - ~ Moyenne
 - ~ Mauvaise
 - ~ Très mauvaise
 - ~ Ne s'applique pas – Visite à domicile
33. Concernant les locaux où vous vous êtes rendu pour des soins médicaux au cours des 12 derniers mois, le niveau de propreté des lieux vous semble-t-elle ?
- ~ Très bon
 - ~ Bon
 - ~ Moyen
 - ~ Mauvais
 - ~ Très mauvais
 - ~ Ne s'applique pas – Visite à domicile
34. Globalement, la qualité de l'environnement, comme par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération, la propreté des services de santé que vous avez visités au cours des 12 derniers mois vous semble-t-elle ?
- ~ Très bonne
 - ~ Bonne
 - ~ Moyenne
 - ~ Mauvaise
 - ~ Très mauvaise
 - ~ Ne s'applique pas – Visite à domicile

SOINS RECUS DANS DES ETABLISSEMENTS OU VOUS AVEZ PASSE LA NUIT

35. Avez vous passé une nuit dans un établissement médical ou dans un hôpital au cours des 12 derniers mois ?
- ~ Oui
 - ~ Non → Passer 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. A l'hôpital, les médecins et les infirmières se sont-ils occupés de vous aussi rapidement que vous le souhaitiez ?
- ~ Toujours
 - ~ Souvent
 - ~ Quelquefois
 - ~ Jamais
39. Globalement, estimez-vous qu'au cours des 12 derniers mois on s'est occupé rapidement de vous à l'hôpital ?
- ~ Tout à fait
 - ~ Oui
 - ~ A peu près
 - ~ Non
 - ~ Pas du tout
40. Globalement, estimez-vous qu'au cours des 12 derniers mois on s'est occupé de vous avec dignité à l'hôpital ?
- ~ Tout à fait
 - ~ Oui
 - ~ A peu près
 - ~ Non
 - ~ Pas du tout

41. Globalement, estimez-vous qu'au cours des 12 dernier mois le personnel hospitalier a communiqué avec vous ?
- ~ Très bien
 - ~ Bien
 - ~ Moyennement
 - ~ Mal
 - ~ Très mal
42. Globalement, d'après votre expérience, avez-vous été suffisamment impliqué dans les décisions concernant vos soins et vos traitements au cours des 12 derniers mois ?
- ~ Tout à fait
 - ~ Correctement
 - ~ A peu près
 - ~ Insuffisamment
 - ~ Très insuffisamment
43. Globalement, d'après votre expérience au cours des 12 derniers mois, estimez-vous que l'hôpital a respecté la confidentialité des vos informations personnels ?
- ~ Très bien
 - ~ Bien
 - ~ Moyen
 - ~ Mal
 - ~ Très mal
44. Globalement, d'après votre expérience au cours des 12 derniers mois, avec quelle facilité avez-vous pu choisir vous-même votre hôpital ?
- ~ Très facilement
 - ~ Facilement
 - ~ Moyennement facilement
 - ~ Difficilement
 - ~ Très difficilement
45. Globalement, 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 vous êtes rendu 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, de quelle manière l'hôpital a-t-il accepté que votre famille ou vos amis satisfassent vos désirs personnels, par exemple vous apportant des denrées alimentaires, votre savon favori, etc. ?
- ~ Sans aucune difficulté
 - ~ Avec quelques difficultés
 - ~ Avec difficulté
 - ~ Avec beaucoup de difficultés
 - ~ Avec énormément de difficultés
47. Lors de votre séjour à l'hôpital, de quelle manière l'hôpital vous a-t-il laissé pratiquer votre religion ou vos cultes traditionnels ?
- ~ Sans aucune difficulté
 - ~ Avec quelques difficultés
 - ~ Avec difficulté
 - ~ Avec beaucoup de difficultés
 - ~ Avec énormément de difficultés
48. Globalement, l'hôpital vous a-t-il facilité le contact avec votre famille, vos amis et permis de continuer vos relations sociales et/ou vos pratiques religieuses lors de votre séjour au cours des 12 derniers mois ?
- ~ Tout à fait
 - ~ Correctement
 - ~ A peu près
 - ~ Insuffisamment
 - ~ Très insuffisamment
49. Cochez la colonne Oui ou Non pour chacune de ces questions. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été mal considéré par le système médical de votre pays à cause de votre :
- | Oui | Non | |
|-----|-----|----------------------------------|
| ~ | ~ | Nationalité |
| ~ | ~ | Classe sociale |
| ~ | ~ | Absence d'assurance privée |
| ~ | ~ | Appartenance ethnique |
| ~ | ~ | Race |
| ~ | ~ | Sexe |
| ~ | ~ | Langue |
| ~ | ~ | Religion |
| ~ | ~ | Politique/Autres croyances |
| ~ | ~ | Etat de santé |
| ~ | ~ | Manque d'argent ou de patrimoine |
| ~ | ~ | Autres (préciser)_____ |

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

~ Oui

~ Non

51. Lisez les encarts suivants. Chacun décrit un critère de respect du système de santé envers les patients afin de donner au patient une place prépondérante au coeur du système. Par rapport au système de santé français, déterminez les critères qui, d'après vous, sont le plus important et le moins important.

DIGNITE

- ◆ Recevoir du respect
- ◆ Subir des examens physiques en privé

CONFIDENTIALITE DE L'INFORMATION

- ◆ Garantir la confidentialité de votre dossier médical
- ◆ Pouvoir parler avec un professionnel de santé sans être entendu par des tiers

CHOIX

- ◆ Choisir librement son médecin ou son infirmière ou tout autre auxiliaire médical
- ◆ Choisir librement le lieu de soin

RAPIDITE DES SOINS

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

AUTONOMIE

- ◆ Etre impliqué dans le choix des soins et du traitement si on le désire
- ◆ Le professionnel de la santé doit demander la permission du patient avant de démarrer un traitement ou des examens.

ENVIRONNEMENT

- ◆ 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 de cadeaux
- ◆ Libre pratique des religions

COMMUNICATION

- ◆ Ecoute du soignant
- ◆ Explications claires et compréhensibles de la part du soignant
- ◆ Temps laissé au patient pour poser ses questions

LE PLUS IMPORTANT _____

LE MOINS IMPORTANT _____

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

52. Quel âge avez-vous ?

_____ Ans

53. Sexe ?

~ Homme

~ Femme

54. Etes-vous né en France ?

~ Oui

~ Non

55. Vos parents sont-ils nés en France ?

~ Oui

~ Non

56. Quel est votre niveau scolaire ?

~ Pas d'étude

~ Ecole primaire

~ Collège

~ Lycée ou équivalent

~ Université ou grande école

57. Dans quelle tranche de salaire vous situez-vous ? :

~ **Country to fill in relevant**

~ **quintiles (income ranges)**

~

~

~

58. Vous trouverez ci-dessous différents types de soignants ou d'établissements de soins. Pouvez-vous indiquer pour chaque catégorie le nombre de visites que vous avez faites au cours des 30 derniers jours.

Nombre de fois

_____ Généralistes

_____ Dentistes

_____ Spécialistes

_____ Kinésithérapeutes

_____ Chiropracteurs

_____ Guérisseurs

_____ Dispensaires (Infirmières)

_____ Hôpital (Consultation externe)

_____ Hôpital (Hospitalisation)

_____ Pharmacie (automédication avec demande de conseils au pharmacien, à l'exclusion de l'achat pur et simple de médicaments)

_____ Consultation médicale à domicile

_____ Autres (préciser)

59. Etes-vous couvert par la Sécurité Sociale ou une assurance privée pour les consultations médicales ou pour toutes les autres consultations paramédicales non hospitalières ?

~ Oui

~ Non

~ Ne sais pas

60. Etes-vous couvert par la Sécurité Sociale ou une assurance privée pour les hospitalisations ?

~ Oui

~ Non

~ Ne sais pas

ETUDE DE CAS

61. [Rose] est une femme âgée analphabète. Ces derniers temps, elle a des vertiges et a des difficultés à dormir. Cependant, le médecin n'a pas prêté attention à ce qu'elle lui disait. Il lui a répondu qu'elle n'avait rien, a écrit quelque chose sur un bout de papier et lui a dit d'aller chercher les médicaments à la pharmacie.

Comment évaluez-vous la communication entre Rose et son médecin ?

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

62. [Conrad] est atteint du SIDA. Lorsqu'il arrive au centre médical, le médecin le salue en lui serrant la main. Il lui demande de s'asseoir et l'interroge sur les problèmes qu'il rencontre. Les infirmières sont inquiètes de l'état de Conrad. Elles lui prodiguent des conseils pour améliorer son état de santé.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle est traité Conrad ?

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

63. [Anya] amène son enfant âgée de 3 ans pour être vaccinée. L'infirmière lui demande pourquoi elle n'est pas encore venue au dispensaire, compatit lorsqu'elle entend Anya expliquer les problèmes qu'elle a à trouver un moyen de transport. L'infirmière explique à Anya l'importance de contrôler régulièrement la croissance de son enfant.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle l'infirmière a traité Anya ?

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

64. [Carmen] a fait une analyse de sang et le médecin lui a dit qu'elle avait «un diabète mellitus» et que son «son activité pancréatique était défaillante». Il lui a aussi dit qu'elle devrait avoir «des injections d'insuline trois fois par jour » et devrait surveiller si elle faisait de l'«hypoglycémie ». Si elle ne contrôle pas le taux de sucre dans son sang, elle risque de devenir aveugle. Carmen est très embarrassée car elle n'a pas bien compris ce que lui a dit le médecin, mais elle est obligée de partir car le médecin a déjà appelé le patient suivant.

Comment évaluez-vous la communication entre Carmen et son médecin ?

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

65. [Julia] se présente au centre médical pour un traitement à l'heure où le centre est bondé. Les patients sont tous pressés d'avoir leurs traitements et n'ont pas très envie de faire la queue pour attendre leur tour. Les infirmières gardent leur calme la plupart du temps pour demander aux patients d'attendre leur tour, mais par moments, elles se mettent en colère et reprochent à Julia de ne pas rester à sa place dans la queue.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle le centre médical a traité Julia ?

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

66. [Deborah] est une jeune femme qui a été emmenée à la clinique par sa famille parce qu'elle est très anxieuse et très stressée. Bien qu'elle soit en bonne santé, elle a peur de mourir. Le médecin prend le temps de l'écouter et de la rassurer et propose à Deborah de venir à la clinique à chaque fois qu'elle en éprouvera le besoin..

Comment évaluez-vous la communication entre Deborah et son médecin ?

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

67. [Patricia] va régulièrement dans un dispensaire proche de son domicile. Les infirmières sont toujours très occupées, mais parlent toujours très poliment à Patricia. Cependant, la réceptionniste est souvent de mauvaise humeur, et quand elle est de mauvaise humeur, elle est toujours désagréable avec Patricia et les autres patients. Or pour prendre rendez-vous avec les médecins et les infirmières il faut passer par cette réceptionniste et supporter son mauvais caractère.

Comment évaluez-vous la communication entre Patricia et le dispensaire ?

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

68. [Sonia] est arrivée au dispensaire avec son bébé de 3 mois. Elle dit que son enfant a beaucoup maigri, qu'il a de la fièvre depuis 2 jours et ne veut plus de son lait. L'infirmière a bien écouté la mère sans l'interrompre. Elle lui a posé quelques questions et a demandé à la mère si elle avait bien compris.

Comment évaluez-vous la communication entre Sonia et l'infirmière ?

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

69. [Kim] a emmené son bébé âgé de 6 mois au centre médical pour un bilan de santé. L'infirmière était très ennuyée de constater que Kim avait oublié d'apporter le carnet de santé de l'enfant. L'infirmière l'a réprimandée si fort que toutes les mères présentes l'ont entendue, et elle a continué à se plaindre en grommelant de ces mères négligentes qui donnent du travail supplémentaire aux infirmières pendant qu'elle pesait le bébé.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle l'infirmière a traité Kim ?

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

70. [Mario] est épileptique et on lui a conseillé de suivre un traitement. Le médecin lui a donné très brièvement des explications sur la maladie, car il est très pressé et sa salle d'attente est pleine. Mario aurait bien voulu en savoir davantage, mais sent que le moment n'est pas très approprié et que de toute façon le médecin ne sera pas très à l'écoute.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle le médecin a traité Mario ?

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

71. [Said] est atteint du SIDA. Quand il se rend au centre médical, il constate que les médecins et les infirmières ne sont pas très sympathiques avec lui. Ils ne lui parlent pas facilement. Souvent ils l'ignorent délibérément. Il est souvent obligé de les supplier pour obtenir des réponses à ses questions.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle le centre médical traite Said ?

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

72. [Florence] va à l'hôpital parce qu'elle a mal à l'estomac. Une infirmière lui fait une réflexion désagréable parce qu'elle a oublié sa carte de sécurité sociale. Deux autres infirmières présentes font des remarques désobligeantes sur la famille de Florence et sur les gens de son village. Malgré la souffrance et les gémissements de Florence, personne ne lui propose de s'asseoir pendant que l'on remplit son dossier.

Comment évaluez-vous la dignité avec laquelle les infirmières ont traité Florence ?

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

73. [Thomas] a appris qu'il avait une cataracte et qu'il devait se faire opérer. Il n'a jamais subi d'examen des yeux, et ne comprend pas pourquoi il ne voit plus très bien. Le médecin a expliqué à Thomas ce qu'il avait mais Thomas n'a absolument rien compris et il a peur de demander des explications. Le médecin ne s'est pas inquiété de savoir si Thomas avait compris ou pas.

Comment évaluez-vous la communication entre Thomas et son médecin ?

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

74. [Jiang] a des douleurs à la poitrine depuis un certain temps. Chaque fois qu'il tousse ou qu'il fait du sport il ressent ces douleurs. Il fume depuis une trentaine d'années. Après consultation, son médecin lui dit qu'il développera un cancer s'il ne s'arrête pas de fumer. Le médecin n'est pas très compatissant, il ne suggère même pas à Jiang des moyens pour cesser de fumer.

Comment évaluez-vous la communication entre Jiang et son médecin ?

- ~ 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 Echirolles **le 20 novembre 2000**
N° de Traduction : 281/2000