

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. [Mary] a un grave problème de santé et sait qu'elle va bientôt mourir. A 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 la procédure vis-à-vis de sa famille après son décès. Son docteur lui dit toujours de ne pas s'inquiéter, que tout va bien et qu'il sait ce qu'il fait.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

- ~ Excellente
- ~ 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 ça ne pourrait être fait que dans trois mois parce que la liste d'attente était longue. Xavier ne voit son docteur que lorsque les douleurs se font sentir mais il doit cependant prendre rendez-vous 2 semaines à l'avance.

Comment jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

63. [Romero] souffre de la tuberculose et doit donc voir tous les mois un médecin dans un centre de soins pour faire renouveler son ordonnance. Il habite dans un village à 8 km de son domicile et il doit 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 jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

64. [Sarah] consulte souvent son docteur car elle souffre du 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 le changement de 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, somnolence, nausées, et migraines, il ne veut pas envisager d'autres solutions.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

65. [Henry] a été récemment diagnostiqué comme ayant du 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 accord avant chaque test.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

66. [Bob] s'est cassé le bras il y a quelques mois et a subi plusieurs radios. Au début, les médecins lui ont expliqué ses fractures et ce qu'ils allaient faire. Quelque temps après, ils l'ont envoyé faire des analyses dans d'autres services de l'hôpital sans lui expliquer pourquoi. Bien que Bob ait demandé de quoi il s'agissait, les docteurs ne lui ont rien dit, sinon qu'ils étaient occupés.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

67. [Kofi] a subi une opération du cœur l'année dernière. Il va bien aujourd'hui même s'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 déposé à l'hôpital dans la demi-heure qui suivait.

Comment jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

68. [Dilek] a des problèmes respiratoires et elle a une crise d'asthme presque toutes les semaines. Elle habite face à l'hôpital et peut être aux urgences en moins de cinq minutes. 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 jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

69. [John] est séropositif. Le docteur 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 John de démarrer les soins, il lui a dit de prendre la décision lui-même.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

70. [Gabriel] souffre depuis longtemps de la poitrine. Il va régulièrement au centre hospitalier local pour des contrôles. Un, jour, il a eu de fortes douleurs à la poitrine et il a eu des soins en urgence. Dès qu'il est arrivé, on lui a rapidement fait des tests et une prise de sang. On ne lui a pas demandé la permission, étant donné que les minutes étaient comptées et qu'il était en danger.

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

71. [Aitor] souffre du dos depuis plusieurs années. L'hôpital local est toujours plein de monde et il doit attendre environ 3 heures à chaque fois avant de voir un médecin. Il lui est arrivé de repartir sans même avoir vu un médecin. On lui a conseillé de faire un test spécial mais il est obligé d'attendre 6 semaines parce que la liste d'attente est longue.

Comment jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

72. [Stan] s'est cassé la jambe en tombant d'une échelle un soir. 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 jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

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

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

Comment jugez-vous dans ce cas l'implication du patient dans le choix de ses soins et traitements ?

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

74. [Niels] souffre d'une insuffisance rénale et va à l'hôpital tous les mois pour un check-up. 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 jugez-vous dans ce cas la rapidité des soins ?

- ~ 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 : 284/2000

