

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				

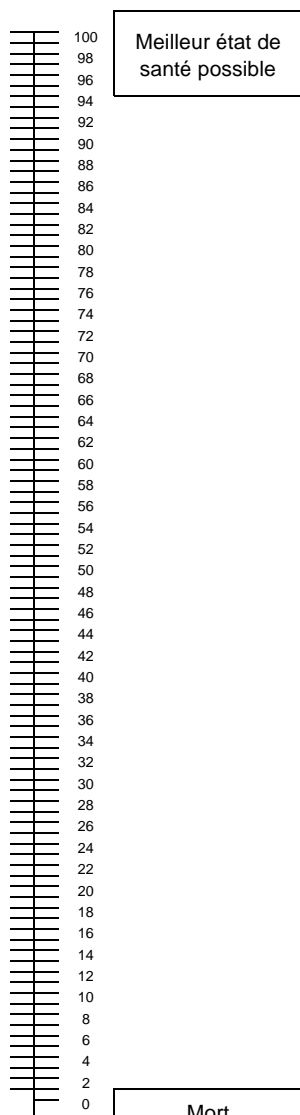
*Veuillez inscrire le numéro de code qui décrit votre lien avec chaque membre du foyer

- | | | | |
|----|-----------------------|----|--------------------------------|
| 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

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.



VISITES À DES PROFESSIONNELLS DE LA SANTE

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 ?
 Veuillez 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'exams? 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 exams ?
- ☐ 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 exams 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 coeur 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.

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.

LE PLUS
IMPORTANT _____

LE MOINS
IMPORTANT _____

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. Coralie a emmené son bébé âgé de 6 mois au centre médical pour un bilan de santé. L'infirmière était très mécontente de constater que Coralie 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. Pendant qu'elle pesait le bébé, elle a continué à marmonner et à se plaindre des mères négligentes qui donnent du travail supplémentaire aux infirmières.

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

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

62. Rose est une femme âgée analphabète. Ces derniers temps, elle a des vertiges et a de la difficulté à dormir. Cependant, le médecin n'a pas semblé très intéressé 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

63. Sonia est arrivée à la clinique 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

64. Florence va à l'hôpital parce qu'elle a mal à l'estomac. Une infirmière lui fait une réflexion très désagréable parce qu'elle a oublié sa carte d'assurance-maladie. 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 prépare son dossier.

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

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

65. Carmen a passé une analyse de sang. Le médecin lui a dit qu'elle avait «un diabète sucré» et que son «son activité pancréatique était défaillante». Il lui a dit aussi 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 mal à l'aise parce qu'elle n'a pas bien compris ce que le médecin lui a dit, 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

66. Julie se présente au centre de soins de santé pour un traitement. Le centre est bondé, et les patients sont tous pressés d'avoir leurs traitements et n'ont pas très envie de faire la queue pour attendre leur tour. La plupart du temps, les infirmières gardent leur calme pour demander aux patients d'attendre leur tour, mais par moments, elles se fâchent et crient après Julie parce qu'elle ne reste pas à sa place dans la file d'attente.

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

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

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

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

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

68. Anne amène sa fille de 3 ans pour la faire vacciner. L'infirmière lui demande pourquoi elle n'est pas venue plus tôt et elle compatit lorsqu'elle entend Anne expliquer les problèmes qu'elle a à trouver un moyen de transport. L'infirmière explique à Anne l'importance de faire surveiller régulièrement la croissance de son enfant.

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

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

69. 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 donnent des conseils pour améliorer son état de santé.

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

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

70. Mario est épileptique et il doit prendre des médicaments. Le médecin lui a donné très brièvement des explications sur la maladie, car il est très pressé et la salle d'attente est bondée. Mario aurait bien voulu en savoir davantage, mais il 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. Marc 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. 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 Marc ?

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

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

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

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

73. Patricia va régulièrement dans une clinique près de chez elle. Les infirmières sont toujours très occupées, mais elles parlent toujours très poliment à Patricia. Cependant, la réceptionniste est souvent de mauvaise humeur, et dans ces moments-là, elle crie après Patricia et les autres patients. Mais pour prendre rendez-vous avec les médecins et les infirmières, il faut toujours passer par cette réceptionniste et supporter son mauvais caractère.

Comment évaluez-vous la communication entre Patricia et le centre de soins de santé ?

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

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

Comment évaluez-vous la communication entre Jean 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