

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				

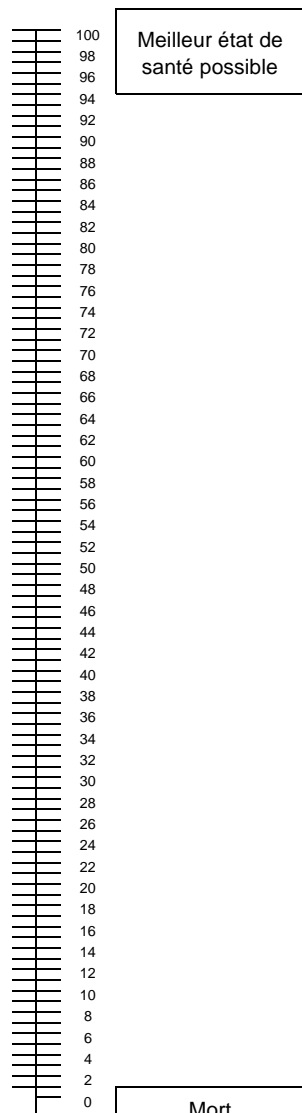
*Veuillez inscrire le numéro de code qui décrit votre lien avec chaque membre du foyer

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

- En général, comment évaluez-vous votre état de santé aujourd'hui ?
 - ☐ Très bonne
 - ☐ Bonne
 - ☐ Moyenne
 - ☐ Mauvaise
 - ☐ Très mauvaise
- 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

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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 cœur 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.

LE PLUS
IMPORTANT _____

LE MOINS
IMPORTANT _____

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.

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. 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 que les visiteurs créaient 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 ont été fortement réprimandés ce jour-là et on leur a rappelé les règlements de l'hôpital. Lorsque Joseph a demandé s'il pouvait se rendre dans un lieu de culte, l'infirmière responsable lui a répondu qu'il ne pouvait pas quitter l'hôpital.

Comment évaluez-vous l'expérience de Joseph en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis et de se rendre dans un lieu de culte ?

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

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

Comment évaluez-vous l'expérience de Pauline en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis et d'assister à un office religieux ?

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

63. Alfred a un médecin de famille qu'il consulte souvent. Récemment, des amis lui ont conseillé d'aller voir quelqu'un qui pratique la médecine douce pour des problèmes de peau. Lorsqu'Alfred 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 évaluez-vous l'expérience d'Alfred en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

64. Thérèse a dû passer deux semaines en convalescence à l'hôpital après avoir fait une mauvaise chute. Sa famille venait aux heures de visite, mais Thérèse s'ennuyait le reste du temps. L'hôpital ne disposait pas de salon des visiteurs, et les patients n'étaient pas incités à se rendre visite les uns les autres pour bavarder. Cependant, Thérèse allait de temps en temps à la petite bibliothèque de l'hôpital et les infirmières lui apportaient quelquefois le journal.

Comment évaluez-vous l'expérience de Thérèse en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis ?

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

65. Pierre-Marc va à l'hôpital local. Cet hôpital est grand et couvre diverses spécialités. En fonction de sa maladie, Pierre-Marc peut choisir le service auquel s'adresser. Lorsqu'il est inscrit dans un service, il peut voir dès ce moment seulement la personne qui doit s'occuper de lui ce jour-là.

Comment évaluez-vous l'expérience de Pierre-Marc en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

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

Comment évaluez-vous l'expérience d'Yves en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

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

Comment évaluez-vous l'expérience de Diane en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis ?

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

68. Alain a des problèmes d'estomac depuis plusieurs années. Il a été examiné par de nombreux médecins, qui lui ont tous dit la même chose que son médecin de famille. Il a demandé de consulter un spécialiste de l'estomac renommé, mais son régime d'assurance le lui a refusé. ***

Comment évaluez-vous l'expérience d'Alain en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

69. René a dû rester longtemps à l'hôpital pour subir des tests en vue d'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 si cela ne dérangeait personne et, lorsqu'il a voulu recevoir la visite de son guide spirituel, on le lui a refusé car cela risquait de perturber les autres patients.

Comment évaluez-vous l'expérience de René en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et de recevoir la visite de son guide spirituel ?

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

70. Simon a des douleurs aux articulations et des difficultés respiratoires. Il est suivi par deux spécialistes qui le voient tous les deux mois pour ces problèmes. 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 évaluez-vous l'expérience de Simon en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

71. Carole est restée hospitalisée pendant une longue période, car sa maladie était difficile à diagnostiquer. Le personnel de l'hôpital s'est montré très compatissant en permettant à sa famille de venir lui rendre visite aussi souvent qu'elle le souhaitait. Carole pouvait téléphoner à sa famille chaque fois qu'elle en avait envie. La sachant inquiète, l'hôpital lui a donné la possibilité de se rendre régulièrement dans un lieu de culte.

Comment évaluez-vous l'expérience de Carole en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis et de se rendre à son lieu de culte ?

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

72. 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 gâteries 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 évaluez-vous l'expérience de Pénélope en ce qui concerne la possibilité que l'hôpital lui a donnée de rester en contact avec sa famille et ses amis ?

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

73. Pascal doit aller à l'hôpital pour faire prendre sa tension. Chaque fois qu'il y va, il voit un nouveau médecin. Quand il demande à revoir le même médecin, 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 médecin ou un spécialiste, mais on lui a dit que ce n'était pas à lui de décider qui il devait consulter.

Comment évaluez-vous l'expérience de Pascal en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

74. Roger est épileptique et va dans une clinique publique. Il doit y aller certains jours dans la semaine, car l'équipe qui s'occupe de lui n'est pas toujours disponible 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 évaluez-vous l'expérience de Roger en ce qui concerne la possibilité de faire appel aux médecins et aux services de son choix ?

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

*****68 A bit complicated, this one : the only possibility I can see here is that the insurance system is either la Société de l'assurance automobile du Québec or la Commission de la santé et sécurité du travail - otherwise, it's almost impossible to see a specialist unless having been referred by a GP or going to a hospital and being transferred to a stomach specialist. A private insurance company has nothing to do with the referral and the payment, since the visit is covered by medicare *****

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