

**SURVEY OF HEALTH AND HEALTH SYSTEMS
CATI RESPONSIVENESS QUESTIONNAIRE
PN4859
FRENCH QUESTIONNAIRE**

INTRODUCTION

Bonjour, mon nom est _____ et je travaille pour la firme de recherche Environics Research Group. Nous menons presentement une etude pour le compte des Nations Unies sur le systeme de sante canadien, ceci fait partie d'une recherche mondiale sur les systemes de sante. Soyez assure que nous ne voulons rien vous vendre et que nous ne faisons aucune sollicitation. Vos reponses demeureront strictment confidentielles et votre participation est importante afin que les resultats de cette etudes soient exacts.

Nous choisissons des numeros de telephone au hasard, et nous selectionnons une personne du foyer a interviewe. Puis-je parler a la o_____ de votre foyer agee de 18 ans ou plus et qui a celebre son anniversaire le plus recemment?

- 1 - Oui
- 2 - Non disponible
- 3 - Refus

LA SANTÉ EN GÉNÉRAL

1. En général, comment évaluez-vous votre état de santé aujourd'hui ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

2. Considering different aspects of your own health today as you just described it, where would you place yourself on a scale from 0 to 100 where 0 would indicate death and 100 would be the best state of health imaginable?

--	--	--

- 2 - NSP/PR

VISITES À DES PROFESSIONNELS DE LA SANTE

3. Avez-vous reçu des soins médicaux au cours des 12 derniers mois incluant des visites chez le médecin ou chez un thérapeute en médecine douce, pour toute raison mineure, et séjours à l'hôpital. (**LIRE SI NECESSAIRE:** Si vous êtes médecin, ne comptez pas l'automédication.) (**NOTE TO INTERVIEWERS:** This question refers to health care for the respondent themselves, not experiences with others such as children. It also refers to experiences locally or in Canada, not foreign.)

- 1 - Oui
- 2 - Non → Passez à la question 50
- 3 - NSP/PR → 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 ?
Un service de consultations externes est un 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.

- 1 - Oui
- 2 - Non → Passez à la question 35
- 3 - NSP/PR → 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 ?

- 1 - Principalement dans un établissement de soins de santé
- 2 - Principalement la consultation à domicile
- 3 - Les deux également (VOL)
- 4 - NSP/PR

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...

LIRE

- 1 - Au cours des 30 derniers jours ?
- 2 - Au cours des 3 derniers mois ?
- 3 - Au cours des 6 derniers mois ?
- 4 - Il y a 6 à 12 mois?
- 5 - Je ne m'en souviens plus
- 6 - NSP/PR

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_____

2 - NSP/PR

8. L'endroit que vous avez mentionné est-il celui où vous vous rendez habituellement (s'il y a lieu) ?

- 1 - Oui
- 2 - Non
- 3 - 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 ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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

6 - NSP/PR

11. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu besoin de tests de laboratoire ou d'examens?
(Par exemple : des analyses de sang, des scans ou des radiographies.)

1 - Oui

2 - Non → Passez à la question 13

3 - NSP/PR → Passez à la question 13

12. En général, combien de temps avez-vous dû attendre pour obtenir les résultats des tests ou des examens ?

LIRE

1 - Moins de 24 heures

2 - De 1 à 2 jours

3 - De 3 à 5 jours

4 - De 6 à 10 jours

5 - Plus de 10 jours (précisez) _____

6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

1 - Très bonne

2 - Bonne

3 - Moyenne

4 - Mauvaise, ou

5 - Très mauvaise

6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

1 - Toujours

2 - Généralement

3 - Quelquefois, ou

4 - Jamais

5 - NSP/PR

15. Au cours des 12 derniers mois, le personnel d'accueil, comme les réceptionnistes ou les commis, vous a-t-il traité avec respect ?

LIRE

1 - Toujours

- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

16. Au cours des 12 derniers mois, votre intimité a-t-elle été respectée lors des examens physiques et des traitements ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

18. Au cours des 12 derniers mois, les médecins, les infirmières ou d'autres professionnels de la santé vous ont-ils écouté attentivement ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?
LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?
LIRE

- 1 - Oui
- 2 - Non → Passez à la question 24
- 3 - NSP/PR → 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 vos soins, les traitements ou les tests ?
LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?
LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?
(**LIRE SI NECESSAIRE** : 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.)

LIRE

- 1 - Toujours
- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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?

LIRE

- 1 - Aucun problème
- 2 - Légers problèmes
- 3 - Problèmes moyens
- 4 - Problèmes graves, ou
- 5 - Problèmes très graves
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Aucun problème
- 2 - Légers problèmes
- 3 - Problèmes moyens
- 4 - Problèmes graves, ou
- 5 - Problèmes très graves
- 6 - Ne s'applique pas – jamais essayé (VOL)
- 7 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - Ne s'applique pas – Visite à domicile (VOL)
- 7 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne

- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - Ne s'applique pas – Visite à domicile (VOL)
- 7 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - Ne s'applique pas – Visite à domicile (VOL)
- 7 - NSP/PR

SOINS REÇUS DANS DES ÉTABLISSEMENTS OÙ VOUS AVEZ PASSÉ LA NUIT

35. Avez vous passé une nuit en tant que patient dans un établissement médical ou dans un hôpital au cours des 12 derniers mois ?

- 1 - Oui
- 2 - Non → Passez à la question 50
- 3 - NSP/PR → Passez à la question 50

36. Quel était le nom de l'établissement dans lequel vous avez été hospitalisé le plus récemment ?

2 - NSP/PR

37. Avez-vous reçu vos soins hospitaliers aussi rapidement que vous le souhaitiez ?

- 1 - Oui
- 2 - Non
- 3 - NSP/PR

38. À l'hôpital, les médecins et les infirmières se sont-ils occupés de vous aussi rapidement que vous le souhaitiez ?

LIRE

- 1 - Toujours

- 2 - Généralement
- 3 - Quelquefois, ou
- 4 - Jamais
- 5 - NSP/PR

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?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

45. Dans l'ensemble, comment estimez-vous la qualité de l'environnement par exemple, l'espace, les fauteuils, l'aération, la propreté de l'hôpital dans lequel vous êtes allé, au cours des 12 derniers mois ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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. ?

LIRE

- 1 - Aucun problème
- 2 - Légers problèmes
- 3 - Problèmes moyens
- 4 - Beaucoup de problèmes, ou
- 5 - Énormément de problèmes
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Aucun problème
- 2 - Légers problèmes
- 3 - Problèmes moyens
- 4 - Beaucoup de problèmes, ou
- 5 - Énormément de problèmes
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Aucun problème
- 2 - Légers problèmes
- 3 - Problèmes moyens
- 4 - Beaucoup de problèmes, ou
- 5 - Énormément de problèmes
- 6 - NSP/PR

49. 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 des raisons suivantes :

LIRE EN ROTATION (a) - (k)

- a) Votre nationalité

- 1 - Oui
- 2 - Non
- 3 - NSP/PR

- b) Votre classe sociale
- c) L'absence d'assurance privée
- d) Votre origine ethnique
- e) Votre race
- f) Votre sexe
- g) Votre langue
- h) Votre religion
- i) Vos allégeances politiques ou autres opinions
- j) Votre état de santé
- k) Le manque d'argent ou de fonds
- l) Autres (veuillez préciser) _____

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

- 1 - Oui

- 2 - Non
- 3 - NSP/PR

51. I have asked you questions about different ways that health care services can show respect for people and make them the centre of care. There are eight different aspects of health care [ROTATE WORDS] dignity, confidentiality of information, choice, prompt attention, autonomy, the surroundings, the social support, and communication. For you, which of these is most important for a health care system? Which is least important? I can provide a definition of each if you like.

	<u>Most Important</u>	<u>Least Important</u>
Dignity	1	1
Confidentiality of Information	2	2
Choice	3	3
Prompt attention	4	4
Autonomy	5	5
Surroundings or Environment	6	6
Social Support	7	7
Communication	8	8
DK/NA	9	9

DESCRIPTIONS

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.

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Now here are some questions about yourself.

52. Quel âge avez-vous ?

_____ ans

53. **CODE**

- 1 - Homme
- 2 - Femme

54. Êtes-vous né au Canada ?

- 1 - Oui
- 2 - Non
- 3 - NSP/PR

55. Vos parents sont-ils nés au Canada ?

- 1 - Oui
- 2 - Non
- 3 - NSP/PR

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
2 - NSP/PR

57. Laquelle des catégories suivantes correspond au revenu annuel total en 2000 de tous les membres de votre foyer, y compris vous-même, avant les impôts et les déductions ?

LIRE

- 1 - 20 000 \$ ou moins
- 2 - De 20 001 \$ à 40 000 \$
- 3 - De 41 001 \$ à 60 000 \$
- 4 - De 61 001 \$ à 80 000 \$
- 5 - Plus de 80 000 \$
- 6 - NSP/PR

58. How many times have you gone to each of the following in the last 30 days for your personal medical care ?

LIRE EN ROTATION (a) - (k)

a) Généralistes ou médecin de famille

1 - _____times

2 - NSP/PR

b) Dentistes

c) Spécialistes

d) Physiothérapeutes

e) Chiropraticiens

f) Praticiens en médecine douce

g) Cliniques indépendantes d'un hôpital

h) Hôpital (clinique externe)

i) Hôpital (hospitalisation)

j) Pharmacie (où vous avez demandé conseil à quelqu'un et pas seulement acheté des médicaments)

k) Services de soins de santé à domicile

l) 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 ?

1 - Oui

2 - Non

3 - NSP/PR

60. Est-ce que vous êtes couvert par un régime d'assurance-maladie public ou privé pour les soins hospitaliers ?

1 - Oui

2 - Non

3 - NSP/PR

ÉTATS DE SANTÉ

NEW INTRODUCTION

Section A

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 ?

LIRE

1 - Très bonne

- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 et 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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise

6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

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 ?

LIRE

- 1 - Très bonne
- 2 - Bonne
- 3 - Moyenne
- 4 - Mauvaise, ou
- 5 - Très mauvaise
- 6 - NSP/PR

FINAL QUESTIONS

ASK ALL

- x. Now finally I have a question about the composition of your household. Not including yourself, how many other people live in your household?

--	--

2 - DK/NA

IF NO OTHER PEOPLE, THANK AND CLOSE.

- y. For each of these other people, please describe their relationship to you. How about ...

	CODE		CODE
Other Person 1?		Other Person 6?	
Other Person 2?		Other Person 7?	
Other Person 3?		Other Person 8?	
Other Person 4?		Other Person 9?	
Other Person 5?			

01	vous-même (NE PAS UTILISER)	08	frère ou soeur
02	épouse ou époux/partner	09	NE PAS UTILISER
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		

THANK AND CLOSE.