



## Questionnaire Saphora-MCO (version 2009)

**Q1** - Que diriez-vous de l'ACCUEIL qui vous a été réservé, à VOUS ou A VOS PROCHEs, par le SERVICE ADMINISTRATIF lors de votre arrivée... ?

*Parents* : Que diriez-vous de l'ACCUEIL qui vous a été réservé, à votre ENFANT, à VOUS ou A VOS PROCHEs, par le SERVICE ADMINISTRATIF lors de votre ARRIVEE... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellent
- 4 Très bon
- 3 Bon
- 2 Mauvais
- 1 Très mauvais
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q2** - Pensez-vous que l'ACCUEIL que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le(s) SERVICES(s) de SOINS - service des urgences exclu - était ...

*Parents* : Pensez-vous que l'ACCUEIL que votre enfant a reçu lors de son arrivée dans le(s) SERVICES(s) DE SOINS- service des urgences exclu - était ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellent
- 4 Très bon
- 3 Bon
- 2 Mauvais
- 1 Très mauvais
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q3** - Avez-vous pu IDENTIFIER les FONCTIONS des différentes personnes travaillant dans le service, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

*Parents* : Avez-vous pu IDENTIFIER les FONCTIONS des différentes personnes travaillant dans le service où votre enfant a été hospitalisé, c'est-à-dire saviez-vous si c'était un médecin, une infirmière, une aide-soignante etc. ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Très rarement ou jamais
- 2 Parfois
- 3 Souvent
- 4 Presque toujours
- 5 Toujours

**Q4** - Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter votre INTIMITE étaient...

*Parents* : Pensez-vous que les précautions prises par le personnel pour respecter l'INTIMITE de votre enfant étaient...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellentes
- 4 Très bonnes
- 3 Bonnes
- 2 Mauvaises

- 1 Très mauvaises
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q5** – Pendant votre séjour, avez-vous reçu des EXPLICATIONS, SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER, sur votre état de santé, votre traitement, votre opération, vos soins, etc.

*Parents* : Pendant le séjour de votre enfant, avez-vous reçu des explications, santé sans être obligé(e) de les demander, sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais

**Q6** - Quand vous avez posé des questions aux MEDECINS ou aux CHIRURGIENS DU SERVICE, avez-vous COMPRIS les REPONSES ?

*Parents* : Quand vous avez posé des questions aux MEDECINS ou aux CHIRURGIENS du service concernant votre enfant, avez-vous compris les REPONSES ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais les réponses
- 8 [Vous n'avez pas obtenu de réponse]
- 7 [Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au médecin quand il était avec vous]
- 0 Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions]

**Q7** - Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des MEDECINS qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

*Parents* : Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des MEDECINS qui parlaient devant vous ou votre enfant comme si vous ou votre enfant n'étiez pas là ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Très souvent
- 2 Assez souvent
- 3 Parfois
- 4 Très rarement
- 5 Jamais

**Q8** - Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des INFIRMIERES ou D'AUTRES EMPLOYES DU SERVICE qui parlaient devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

*Parents* : Avez-vous été gêné(e) ou agacé(e) par des INFIRMIERES ou D'AUTRES EMPLOYES DU SERVICE qui parlaient devant vous ou votre enfant comme si vous ou votre enfant n'étiez pas là ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Très souvent
- 2 Assez souvent
- 3 Parfois
- 4 Très rarement
- 5 Jamais

**Q9** - Le personnel du service était-il POLI et AIMABLE ? Diriez-vous ...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais

**Q10** - Si vous aviez besoin d'AIDE pour les activités de la vie courante comme vous laver, vous habiller, manger,..., avez-vous pu l'obtenir ?

*Parents* : Si votre enfant avait besoin d'AIDE pour les activités de la vie courante comme se laver, s'habiller, manger,..., a-t-il pu les obtenir ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent obtenu l'aide nécessaire
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais obtenu
- 0 [Vous n'avez pas eu besoin d'aide / Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide]

**Q11** - Si vous avez eu besoin d'AIDE en urgence, avez-vous attendu ... ?

*Parents* : Si votre enfant a eu besoin d'AIDE en urgence, avez-vous attendu ... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Très longtemps
- 2 Longtemps
- 3 Assez longtemps
- 4 Peu longtemps
- 5 Vous n'avez pas attendu
- 0 Vous n'avez pas eu besoin d'aide en urgence/ Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide en urgence

**Q12** – Pendant cette hospitalisation, avez-vous eu des DOULEURS ?

*Parents* : Pendant cette hospitalisation, votre enfant a-t-il eu des DOULEURS ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Extrêmement intense
- 2 Intenses
- 3 Modérées
- 4 Faibles
- 5 Vous n'avez pas eu de douleur/Votre enfant n'a pas eu de douleur [Allez à la Q14].

**Q13** – Diriez-vous que VOTRE DOULEUR a été prise en charge de manière...

*Parents* : Diriez-vous alors que SA DOULEUR a été prise en charge de manière...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise

**Q14** – Que pensez-vous de la façon dont les autres INCONFORTS liés à votre maladie ou votre opération, comme des nausées, une mauvaise position, des vertiges, ...ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était ... ?

**Parents** : Que pensez-vous de la façon dont les autres INCONFORTS liés à la maladie ou l'opération de votre enfant comme des nausées, une mauvaise position des vertiges, ont été pris en compte ? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

0 [Vous n'avez eu aucun inconfort de ce type / Votre enfant n'a eu aucun inconfort de ce type]

**Q15** - Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que vous avez reçus à l'hôpital étaient... ?

**Parents** : Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que votre enfant a reçus à l'hôpital étaient... ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellents

4 Très bons

3 Bons

2 Mauvais

1 Très mauvais

**Q16** - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES NOUVEAUX MEDICAMENTS prescrits à l'hôpital ? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents** : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES NOUVEAUX MEDICAMENTS prescrits à votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

0 Vous n'avez pas eu de nouveau médicament

9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q17** - Lors de votre hospitalisation, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant vos soins ou votre traitement ?

**Parents** : Lors de votre hospitalisation de votre enfant, avez-vous été impliqué(e) autant que vous le souhaitiez pour PARTICIPER AUX DECISIONS concernant ses soins ou son traitement ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

0 Aucune décision n'a été prise

Nous allons parler des examens invasifs, c'est-à-dire des examens nécessitant une intrusion à l'intérieur de l'organisme comme une radio avec injection de produit de contraste, une fibroscopie, une ponction de moelle ou de plèvre, une artériographie ...

**Q18** – Si vous avez passé des examens invasifs à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les COMPLICATIONS possibles ? Diriez-vous qu'elle était ...

**Parents** : Si votre enfant a passé des examens invasifs à l'hôpital, que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les COMPLICATIONS possibles ? Diriez-vous qu'elle était

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise
- 7 Aucune information donnée
- 0 Vous n'avez pas eu d'examen / il n'a pas eu d'examen invasif
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Q19** - Avez-vous été opéré(e) lors de CETTE hospitalisation ?

*Parents* : Votre enfant a-t-il été opéré lors de CETTE hospitalisation ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Oui
- 0 Non [Allez à la Q21]
- 9 Je ne souhaite pas répondre à cette question [Allez à la Q21]

Consigne enquêteur : si un patient n'est pas sûr d'avoir été opéré, lui demander « avez-vous vu un chirurgien (l'accouchement sans césarienne n'est pas considéré comme une opération)

**Q20** - Quand vous avez posé des questions au CHIRURGIEN SUR VOTRE OPERATION, avez-vous COMPRIS LES REPONSES ?

*Parents* : Quand vous ou votre enfant avez posé des questions au CHIRURGIEN SUR SON OPERATION, avez-vous COMPRIS LES REPONSES ?

*Vous (ou votre enfant) n'avez pas été opéré au cours du séjour ou vous (ou votre enfant) n'avez pas vu de chirurgien au cours de séjour*

Consigne enquêteur : l'accouchement sans césarienne n'est pas considéré comme une opération.

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais
- 7 Vous n'avez pas eu la possibilité de poser des questions au chirurgien quand il était avec vous
- 8 Vous n'avez pas obtenu de réponse
- 0 Vous n'aviez pas de question à poser ou ce n'est pas vous qui posiez les questions

**Maintenant, nous allons parler du confort et des repas**

**Q21** - Que pensez-vous du CONFORT de votre chambre ? Diriez-vous qu'il était...

*Parents* : Que pensez-vous du CONFORT de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous qu'il était...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellent
- 4 Très bon
- 3 Bon
- 2 Mauvais
- 1 Très mauvais

**Q22** - Que pensez-vous de la PROPETE de votre chambre? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents :** *Que pensez-vous de la PROPRETE de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous qu'elle était...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bonne
- 3 Bonne
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise

**Q23 -** Etiez-vous satisfait(e) de la TEMPERATURE de votre chambre ? Diriez-vous...

**Parents :** *Etiez-vous satisfait(e) de la TEMPERATURE de la chambre de votre enfant ? Diriez-vous...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Satisfait(e)
- 3 Assez satisfait(e)
- 2 Peu satisfait(e)
- 1 Pas du tout satisfait(e)

**Q24 -** Avez-vous été gêné(e) par le BRUIT dans votre chambre ?

**Parents :** *Avez-vous été gêné(e), vous ou votre enfant, par le BRUIT dans sa chambre d'hospitalisation ?*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 1 Très souvent
- 2 Assez souvent
- 3 Parfois
- 4 Très rarement
- 5 Jamais

**Q25 -** Que pensez-vous des REPAS servis à l'hôpital ? Etaient-ils ...

[Filtre : Enfant de moins de 1 an ⇒ aller à Q27]

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellents
- 4 Très bons
- 3 Bons
- 2 Mauvais
- 1 Très mauvais

*0 Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé [aller à Q27] Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé*

**Q26 -** Que pensez-vous de la VARIETE des plats proposés ? Etait-elle...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Excellente
- 4 Très bien
- 3 Bien
- 2 Mauvaise
- 1 Très mauvaise
- 9 [Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)

**Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'hôpital ou de la clinique**

**Q27 -** Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les MEDICAMENTS que vous deviez prendre APRES LA SORTIE comme le dosage, les horaires, les effets indésirables... ? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents :** *Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les MEDICAMENTS que votre enfant devait prendre APRES LA SORTIE (dosage, horaires, effets indésirables...) ? Diriez-vous qu'elle était...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

0 *Vous n'aviez pas de médicament à prendre (Pour le questionnaire parents : Il n'avait pas de médicaments à prendre)*

9 *[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

**Q28 -** Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur la REPRISE DE VOS ACTIVITES APRES LA SORTIE comme la reprise du travail, du sport, de vos activités habituelles ? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents :** *Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur la REPRISE DES ACTIVITES DE VOTRE ENFANT APRES LA SORTIE comme la reprise de l'école, du sport, Diriez-vous qu'elle était...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

9 *[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

**Q29 -** Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les SIGNES ou les COMPLICATIONS devant vous amener à RE-CONTACTER L'HOPITAL OU VOTRE MEDECIN après la sortie? Diriez-vous qu'elle était ...

**Parents :** *Que pensez-vous de l'INFORMATION qui vous a été donnée sur les SIGNES ou les COMPLICATIONS devant vous amener à RE-CONTACTER L'HOPITAL OU VOTRE MEDECIN pour votre enfant après sa sortie? Diriez-vous qu'elle était...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

1 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

0 *Aucun risque de complication*

9 *[Ne sait pas] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

**Q30 -** Que pensez-vous de la façon dont votre SORTIE a été ORGANISEE par exemple, l'annonce de votre date de sortie, votre destination à la sortie,... ? Diriez-vous qu'elle était...

**Parents :** *Que pensez-vous de la façon dont la SORTIE de votre enfant a été ORGANISEE (par exemple, l'annonce de sa date de sortie, sa destination à la sortie,...) ? Diriez-vous qu'elle était...*

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

5 Excellente

4 Très bonne

3 Bonne

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

**Et maintenant pour terminer**

**Q31** - Quelle est votre OPINION GENERALE sur votre séjour à l'hôpital ? Etes-vous...

**Parents** : Quelle est votre OPINION GENERALE sur le séjour à l'hôpital de votre enfant ? Etes-vous...

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Très satisfait(e)
- 4 Satisfait(e)
- 3 Assez satisfait(e)
- 2 Peu satisfait(e)
- 1 Pas du tout satisfait(e)

**Q32** - Si vous deviez être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous REVENIR dans cet établissement ?

**Parents** : Si votre enfant devait être à nouveau hospitalisé pour la même raison, préféreriez-vous le faire revenir dans cet établissement ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Certainement
- 4 Probablement
- 3 Peut-être
- 2 Probablement pas
- 1 Certainement pas

**Q33 – RECOMMANDIEZ-VOUS** cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient être hospitalisés pour la même raison que vous ?

**Parents** : RECOMMANDIEZ-VOUS cet hôpital ou cette clinique à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient faire hospitaliser leur enfant pour la même raison que le votre ?

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Certainement
- 4 Probablement
- 3 Peut-être
- 2 Probablement pas
- 1 Certainement pas

**Q34 - Aujourd'hui**, par rapport au jour de votre admission, vous sentez-vous... ?

**Parents** : Aujourd'hui, par rapport au jour de l'admission de votre enfant, vous pensez que votre enfant se sent... »

**ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES**

- 5 Beaucoup mieux
- 4 Mieux
- 3 Pareil, ni mieux, ni moins bien
- 2 Moins bien
- 1 Beaucoup plus mal

**Q35** - Sur une échelle dite de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie EN GENERAL (en dehors de l'hôpital) ?

La note 1 signifie que vous n'êtes pas du tout satisfait(e) et 7 signifie que vous êtes très satisfait(e), les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.

**Q36**- Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel