

Annexe 1
QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS

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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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

5 Toujours

4 Presque toujours

3 Souvent

2 Parfois

1 Très rarement ou jamais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

Parents : Pendant le séjour de votre enfant, avez-vous reçu des explications SPONTANEMENT (SANS ETRE OBLIGE(E) DE LES DEMANDER), sur l'état de santé de votre enfant, son traitement, son opération, ses soins, etc. ?

ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q6 – Les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES ?

Parents : Concernant votre enfant, les explications ou les réponses des MEDECINS ou des CHIRURGIENS DU SERVICE vous ont-elles parues CLAIRES et COMPREHENSIBLES

ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES

- 5 Toujours
- 4 Presque toujours
- 3 Souvent
- 2 Parfois
- 1 Très rarement ou jamais
- 8 [Vous n'avez pas eu de réponse ou d'explications]
- 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]
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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]
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q11 - Si vous avez eu besoin d'AIDE de façon urgente, avez-vous attendu ...?

Parents : Si votre enfant a eu besoin d'AIDE de façon urgente, 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 de façon urgente/ Votre enfant n'a pas eu besoin d'aide de façon urgente
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 Oui
- 0 Non. Vous n'avez pas eu de douleur/Votre enfant n'a pas eu de douleur [Passez à la Q14]. Cette modalité de réponse exclue l'item Q13 du calcul du score auquel il appartient
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur).

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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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]

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q15 - Dans l'ensemble, diriez-vous que LES SOINS que vous avez reçus à l'établissement de santé étaient... ?

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

ENQUETEUR : CITER LES REPONSES POSSIBLES

5 Excellents

4 Très bons

3 Bons

2 Mauvais

1 Très mauvais

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q16 - Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES MEDICAMENTS prescrits dans l'établissement de santé (autre que votre traitement habituel) ? Diriez-vous qu'elle était...

Parents : Que pensez-vous de l'information qui vous a été donnée sur les EFFETS INDESIRABLES POSSIBLES DES MEDICAMENTS prescrits à votre enfant (autre que le traitement habituel 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

7 Aucune information donnée

0 Vous n'avez pas eu de médicament prescrit dans l'établissement de santé autre que votre traitement habituel

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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 dans l'établissement de santé, 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 dans l'établissement de santé, 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)
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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. Vous/Votre enfant n'avez pas été opéré [Passez à la Q21]. Cette modalité de réponse exclut l'item Q20 du calcul du score auquel il appartient.
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur). [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 ?

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
- 10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q22 - Que pensez-vous de la PROPRETE 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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Q25 - Que pensez-vous des REPAS servis dans l'établissement de santé ? Etaient-ils ...

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. Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

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

0 *Vous n'avez pas pu prendre de repas compte tenu de votre état de santé. Il n'a pas pu prendre de repas compte tenu de son état de santé*

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

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)

Maintenant, nous allons parler de votre sortie de l'établissement de santé

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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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)

10 [Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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

2 Mauvaise

1 Très mauvaise

7 Aucune information donnée

0 *Aucun risque de complication*

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

10 *[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (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

10 *[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

Et maintenant pour terminer

Q31 - 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

10 *[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

Q32 - Sur une échelle de 1 à 7, dites-moi si vous êtes satisfait(e) de votre vie EN GENERAL (en dehors de l'établissement de santé) ?

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.

10 *[Je ne souhaite pas répondre à cette question] (Réponse non citée par l'enquêteur)*

Q33- Age du patient : directe ou vérification par rapport au fichier appel