



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) SERVICE(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) SERVICE(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 [Passez à la Q14]. Cette modalité de réponse exclue l'item Q13 du calcul du score dont il appartient.

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 souhaitez 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 souhaitez 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 mauvaises
- 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
- 9 Je ne souhaite pas répondre à cette question

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 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

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 Q28]

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 Q28] 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 mauvaises

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 mauvaises

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 mauvaises

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