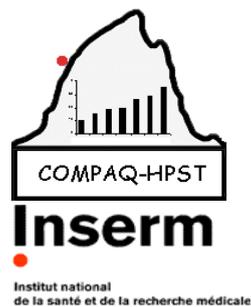




## Mesure de l'expérience du patient Analyse des initiatives internationales



Avril 2011

## Table des matières

I. Introduction.....	3
II. Contexte.....	4
III. Méthodologie .....	5
Stratégie de recherche .....	5
Cadre d'analyse .....	5
IV. Résultats .....	6
Etats-Unis .....	6
Royaume - Uni .....	6
Pays-Bas .....	7
Norvège .....	8
Autres initiatives nationales .....	8
Comparaisons internationales .....	16
V. Domaines évalués.....	19
VI. Impacts de l'évaluation de l'expérience.....	20
Conclusion.....	21
Bibliographie.....	22
ANNEXES .....	25
Annexe 1 : The NHS Inpatient Questionnaire .....	25
Annexe 2 : Questionnaire d'évaluation du séjour hospitalier des Hôpitaux Universitaires de Geneve (issu du Picker Patient Experience Questionnaire) .....	34

## I. Introduction

Le développement des enquêtes d'expérience s'est établi en réaction aux enquêtes de satisfaction. Il convient donc de rappeler brièvement cette genèse.

La satisfaction des patients par rapport aux soins reçus, ou le jugement que les patients portent sur la qualité de leurs soins est maintenant reconnue comme essentielle dans l'appréciation de la qualité des soins de santé. Par définition, la satisfaction est l'acte par lequel on accorde à quelqu'un ce qu'il demande, ou encore, le sentiment de bien-être qui résulte de cette action.<sup>1</sup> A partir de cette définition, de nombreuses enquêtes portant sur la satisfaction par rapport aux soins sont retrouvées dans la littérature.<sup>1</sup> Cependant, la validité de ces enquêtes apparaît parfois discutable.

Tout d'abord, un sentiment de satisfaction à l'égard d'un service n'implique pas un service de qualité mais plutôt qu'un niveau suffisant ou acceptable de réponse à ce service a été obtenu. Dans le contexte des soins de santé, il peut être difficile pour les patients de critiquer ce niveau de service. En le faisant, ils critiquent les soignants et les soins dont ils sont dépendants. Différentes études révèlent ainsi qu'une réponse « d'insatisfaction par rapport aux soins » ne survient que lorsque le patient a vécu une expérience de soins qu'il perçoit et interprète comme une négligence ou une faute grave. De même, des enquêtes de satisfaction rapportent des niveaux élevés de satisfaction alors que d'importantes lacunes sont relevées au niveau des soins.<sup>2</sup>

Deuxièmement, la satisfaction reflète le degré de concordance entre l'expérience vécue par un patient dans une situation donnée et ses attentes vis-à-vis de cette situation. La satisfaction est une notion dépendante des individus et sa mesure est relative : une expérience peut être jugée satisfaisante par une personne car elle répond adéquatement à ses attentes, tout en étant insatisfaisante pour une autre. Ainsi quand la satisfaction est mesurée, les individus évaluent plus leurs perceptions des soins reçus à partir de leurs propres valeurs et besoins, que la qualité des soins reçus de manière neutre.

Ces constats ont conduit au développement d'enquêtes fondées sur des critères issus des expériences des patients, en complément ou indépendamment d'enquêtes de satisfaction. Cela consiste à demander aux patients d'évaluer des aspects objectifs de leur prise en charge, par exemple en utilisant la question « Les médecins ont-ils parlé devant vous comme si vous n'étiez pas là ? » au lieu de demander s'ils sont satisfaits ou non de la relation médecin-malade. Une autre approche consiste à interroger les patients sur une prestation de soin, en leur demandant par exemple « Combien de temps avez-vous attendu dans la salle d'attente ? ». Enfin, une méthode couramment utilisée est de demander aux utilisateurs quant à leurs intentions de recommander ou de revenir dans le service.<sup>3</sup>

L'objectif de ce travail est d'identifier et de décrire les enquêtes et programmes relatifs à la mesure de l'expérience et de la satisfaction des patients, ainsi que leurs modalités d'utilisation. Après un bref rappel historique, sera décrite la méthode de

revue de littérature utilisée puis les résultats obtenus seront présentés par pays et par thèmes abordés au sein des différentes enquêtes.

## II. Contexte

L'intérêt pour la mesure de l'expérience des patients dans leur parcours de soins de santé est croissant. Plusieurs pays européens ont entrepris des enquêtes pour évaluer la qualité des soins perçue par les patients. Selon une étude commandée en 2007 par l'Organisation de Coopération et Développement Economique (OCDE), ces mesures sont développées dans des programmes nationaux aux Etats-Unis, au Danemark, en Norvège, en Angleterre, aux Pays-Bas et au Canada.<sup>4</sup> Outre ces programmes nationaux, le Commonwealth Fund, le Picker Institute Europe et l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ont entrepris des comparaisons internationales sur le sujet.

Les Etats-Unis et l'Angleterre ont de loin la plus longue tradition dans ce domaine, à travers respectivement, le CAHPS (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) américain et les enquêtes du Picker Institute Europe pour le NHS (National Health Service) anglais. Ces programmes constituent des références.

Les objectifs de ces enquêtes diffèrent d'un pays à l'autre. Elles peuvent permettre au régulateur du système de soins de rendre des comptes et / ou d'augmenter le pouvoir de choix des patients; elles peuvent également servir à améliorer la qualité des soins prodigués.<sup>5</sup>

## III. Méthodologie

### Stratégie de recherche

Ce travail d'identification des initiatives dans le domaine s'est établi sur la base d'une revue des sites internet développés sur le thème des expériences et satisfaction du patient. En complément, des documents papiers (rapports, articles) ont également été exploités. Les bases de données et moteurs de recherche consultés ont été Medline et Google Scholar. Les mots-clés retenus ont été : *Patient Experience*, *Patient Satisfaction*, *Quality of Health Care* et *Questionnaires*. L'expérience du patient étant un concept récent en comparaison à la satisfaction du patient et n'appartenant pas aux termes MESH, des difficultés sont apparues au moment de la définition de notre question de recherche.

Sur les 4687 articles répertoriés dont 1879 articles depuis 2006, 49 références ont été sélectionnées sur la base du résumé disponible et retenues lorsqu'elles présentaient une pertinence suffisante par rapport au thème « Expérience du patient », et qu'elle se situait au niveau de l'hôpital, ou d'un autre offreur de soins.

Les articles identifiés ont été comparés avec les revues de la littérature établies. Les articles accompagnés des questionnaires d'expérience du patient ont été privilégiés.

### Cadre d'analyse

Cette revue de la littérature et des sites Internet a été subordonnée à un cadre d'analyse. Ce cadre a été construit dans un souci descriptif. Ainsi le cadre décrit les domaines suivants :

- Objectifs des enquêtes réalisées
- Description des questionnaires (notamment nombre d'items, domaines évalués)
- Modalités de diffusion des résultats
- Impact de la diffusion

## IV. Résultats

### Etats-Unis

L'outil le plus souvent retrouvé est le HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems), initié en 1995 par l'AHRQ (*Agency for Health Care Research and Quality*). Les études menées à l'aide du HCAHPS mesurent l'expérience des patients quant à leur séjour hospitalier. Ces études font l'objet de diffusion publique et permettent aux patients d'avoir des données comparatives pour choisir leur hôpital.<sup>6</sup>

Le questionnaire comprend 27 items se rapportant à la communication avec les infirmières et avec les médecins, la réactivité du personnel hospitalier, la propreté des locaux, les nuisances sonores et la gestion de la douleur.<sup>7</sup> Il comporte également une question évaluant la satisfaction globale des patients (sur une échelle de 0 à 10). Enfin, il est demandé au patient s'il recommanderait l'établissement à sa famille ou ses amis.<sup>8</sup>

La grande majorité des hôpitaux américains ont décidé de participer à cette étude, pour mesurer le degré de satisfaction de leurs patients. De plus, le « Center for medicare and Medicaid service » a mis en place des incitations financières pour favoriser l'adhésion des établissements. Le public peut quant à lui consulter les résultats sur le site internet [www.hospitalcompare.hhs.gov](http://www.hospitalcompare.hhs.gov).

De plus, une récente étude a permis de mettre en évidence une association étroite entre le retour d'expérience des patients (mesuré par le HCAHPS) et la qualité des soins prodigués.<sup>9</sup>

D'autres pays, comme les Pays-Bas, se sont inspirés du questionnaire HCAHPS pour développer leur propre outil de mesure. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site [www.cahps.ahrq.gov](http://www.cahps.ahrq.gov)

### Royaume - Uni

En Angleterre, de grandes enquêtes de mesure d'expérience des patients sont réalisées chaque année, dans le cadre du NHS (National Health Service) Patient Survey Programme, à la demande du gouvernement.<sup>10,11</sup> La première enquête nationale, menée en 1998, a concerné les médecins généralistes. D'autres mesures d'expérience ont depuis été réalisées dans les services des urgences, maternités, services d'hospitalisation de jour...

Le questionnaire relatif à l'enquête nationale de 2001/2002 est disponible en Annexe 1 (Evaluation de la qualité des soins hospitaliers, du point de vue des patients). Ce questionnaire comprend 58 items relatif à l'organisation de l'hôpital (temps d'attente, coordination des soins depuis l'admission jusqu'à la sortie du

patient, propreté, nourriture) et aux interactions avec le personnel hospitalier (communication, information, respect de l'intimité du patient).

Depuis 2002, plus de 1,6 millions de britanniques ont été interrogés sur leur expérience dans le système de soins anglais. Les données recueillies permettent à la Commission de qualité des soins (« Care Quality Commission ») d'établir des comparaisons entre les différents établissements de santé, d'observer l'évolution dans le temps, et également de mettre en évidence des différences entre groupes de patients.<sup>12,13,14</sup>

Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'une diffusion publique. Ils sont disponibles sur le site du Ministère de la Santé ([www.doh.gov.uk/nhspatients](http://www.doh.gov.uk/nhspatients)) et également sur le site Internet [www.nhssurveys.org](http://www.nhssurveys.org). Les responsables des établissements de santé peuvent ainsi utiliser ces résultats pour améliorer la qualité des soins proposés.

## Pays-Bas

Aux Pays Bas, l'évaluation des expériences des patients s'effectue par des enquêtes standardisées grâce à l'outil « Consumer Quality Index » (CQI). Cet outil a été mis en place en 2006, suite à la demande du Ministère de la Santé néerlandais, qui souhaitait développer un instrument standard de mesure d'expérience des patients.<sup>15</sup>

Le CQI a été créé en combinant le questionnaire CAHPS américain (Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) et l'instrument QUOTE néerlandais (Quality Of care Through the patient's Eyes).<sup>16</sup> Le questionnaire est multidimensionnel et porte sur des thèmes tels que la compétence du personnel, le niveau d'informations du patient ou encore l'accessibilité des locaux. Il est doté d'un dispositif de réponses à 4 modalités en ce qui concerne les items de fréquence (« jamais », « quelquefois », souvent », « toujours ») et en ce qui concerne les items d'importance (« pas important », « peu important », « important », « très important »).

Des questionnaires CQI portant sur des pathologies spécifiques ont ensuite été développés :

- Le CQI Health care and Health Insurance (Soins et assurances)
- Le CQI Cataract (chirurgie de la cataracte)<sup>17</sup>
- Le CQI Total Hip/Total Knee Arthroplasty (prothèse de hanche ou de genou)<sup>18</sup>
- Le CQI Long-term care<sup>19</sup>
- Le CQI Breast Care (cancer du sein)<sup>20, 21, 22</sup>
- Le CQI Rheumatoid arthritis (rhumatismes)<sup>23</sup>
- Le CQI General practice (médecine de ville)
- Le CQI Physiotherapy (physiothérapie)
- Le CQI Diabetes

De nouveaux questionnaires sont également en cours d'élaboration :

- CQI Care for people with disabilities (*personnes handicapées*)
- CQI Cancer Care (oncologie)

- CQI Inpatient hospital care(patients hospitalisés) <sup>24</sup>
- CQI Veteran Health Care (militaires)
- CQI Emergency Care (urgences)
- CQI Inpatient mental health care (patients hospitalisés en santé mentale)

## Norvège

En Norvège, depuis 1995, de vastes enquêtes nationales de mesure d'expérience de patients hospitalisés sont réalisées. Le « Patient Experiences Questionnaire »(PEQ) est le questionnaire standardisé qui a été développé pour ces enquêtes. Il s'est avéré être un outil fiable et valide pour les mesures d'expérience de patients hospitalisés. <sup>25</sup> Le PEQ comprend 35 questions évaluant la communication avec le personnel médical et soignant, l'échange d'informations, et l'organisation des soins et des services. Il comporte également une question évaluant la satisfaction globale des patients.

Depuis d'autres questionnaires, dérivés du PEQ, ont également vu le jour :

- « OPEQ » : ambulatoire <sup>26</sup>
- « Re-PEQ » : soins de suite et de réadaptation <sup>27</sup>
- « PEPC » : pédiatrie <sup>28</sup>

## Autres initiatives nationales

Des enquêtes de satisfaction / expérience sont également réalisées au Danemark <sup>29</sup>, en Ecosse <sup>30</sup>(patients hospitalisés), en Suède <sup>31,32</sup> (évaluation de la qualité du service des urgences), au Portugal <sup>33</sup>, en Australie <sup>34</sup> (anesthésie), en Finlande <sup>35,36</sup>(péri-opératoire), en France <sup>37</sup> et au Canada <sup>38</sup>(cancer). Le récapitulatif des principales initiatives de mesures de satisfaction / expérience est repris dans le tableau 1.

**Tableau 1 : Synthèse des initiatives de mesure de satisfaction / expérience par pays**

<i>Pays</i>	<i>Date</i>	<i>Satisfaction vs expérience</i>	<i>Auteurs et/ou Organisations</i>	<i>Objectifs</i>	<i>Modalités d'utilisation</i>	<i>Questionnaire</i>	<i>Taille de l'échantillon (taux de réponses %)</i>
<b>Etats-Unis</b>	2006/2007	Expérience	Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)	Décrire et évaluer les expériences des patients dans leur parcours de soins hospitaliers	Comparaison des établissements de santé avec diffusion publique pour les établissements volontaires	HCAHPS	N.D. (36)
<b>Angleterre</b>	2001/2002	Expérience	Gouvernement Department of Health (NHS Plan)	Evaluer la qualité des soins en milieu hospitalier, du point de vue du patient	Evaluation de la performance du système de soins en Angleterre, diffusion publique des résultats	Acute Inpatient Questionnaire	95 000 (60)
	2007/2008	Expérience (et satisfaction)	Gouvernement Department of Health (NHS Plan)	Identifier les facteurs pouvant influencer sur la satisfaction relative à l'accès aux soins de 1ers recours	Evaluation de l'accès aux soins de 1ers recours, identification de différences entre groupes de population (âge, minorités..) et aide à la prise de décisions au niveau gouvernemental	/	4 922 080 (40,6)

<b>Norvège</b>	1996 et 1998	Expérience (et satisfaction)	Pettersen	Mettre en place le Patient Experiences Questionnaire	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Patient Experiences Questionnaire (PEC)	19 578 (53)
	2003 et 2004	Expérience	Garatt	Mettre en place un questionnaire de mesure d'expérience pour les malades en consultation externe	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Le OutPatient Experiences Questionnaire (OPEQ)	19 266 (53,9)
	2005	Expérience	Garratt	Mettre en place un questionnaire de mesure d'expérience relatif aux soins pédiatriques	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Parent experiences of paediatric care (PEPC)	3308 (53,8)
	2006	Expérience	Grotle	Mettre en place un questionnaire de mesure d'expérience relatif aux soins de suite et de réadaptation	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Rehabilitation Patient Experiences Questionnaire (Re-PEC)	412 (94,7)

	2006	Expérience (et satisfaction)	Oltedal	Mettre en place un questionnaire de mesure d'expérience de patients hospitalisés, applicable dans les pays nordiques	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	NORPEQ patient experiences questionnaire	244 (48,8)
<b>Pays Bas</b>	2006	Expérience	Ministère de la santé néerlandais	Mettre en place et tester un questionnaire de mesure d'expérience relatif aux soins de longue durée	Comparaison inter-établissement avec diffusion obligatoire des données (Dutch Health Care Transparency Program)	Consumer Quality Index Long-term Care	6323 (75)
	2006	Expérience	Ministère de la santé néerlandais	Mettre en place un questionnaire de mesure d'expérience relatif à la qualité des soins après une prothèse de hanche ou de genou	Comparaison inter-établissement (utilisation par les compagnies d'assurance pour le remboursement des patients)	The Consumer Quality Index Hip Knee Questionnaire (CQI Hip Knee)	1675 (68,2)

	2006	Expérience	Ministère de la santé néerlandais	Mettre en place et tester un questionnaire de mesure d'expérience relatif à la qualité des soins après une opération de la cataracte	Comparaison inter-établissement (utilisation par les compagnies d'assurance pour le remboursement des patients)	The Consumer Quality Index Cataract Questionnaire	4635 (72)
	2007	Expérience	Ministère de la santé néerlandais	Mettre en place et tester un questionnaire de mesure d'expérience relatif aux rhumatismes	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires et aide à la prise de décisions au niveau gouvernemental	The Consumer Quality Index rhumatoid arthritis (CQ index RA)	407 (69)
	2007	Expérience	Ministère de la santé néerlandais	Mettre en place et tester un questionnaire de mesure d'expérience relatif au cancer du sein	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires et aide à la prise de décisions au niveau gouvernemental	The Consumer Quality Index Breast Care (CQI-BC)	731 (63)

	2008	Expérience	Van Weert	Mettre en place et tester un questionnaire de mesure d'expérience relatif à la communication avant un traitement par chimiothérapie	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires et aide à la prise de décisions au niveau gouvernemental	QUOTE questionnaires (Quality of Care Through the patients' Eyes)	345 (59,3)
<b>Suède</b>	2002	Expérience (et satisfaction)	Muntlin	Evaluer la qualité des soins aux urgences, du point de vue des patients	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Quality from the Patient's perspective (QPP)	200 (N.D)
	2003	Expérience (et satisfaction)	Gunninberg	Evaluer la qualité de la gestion de la douleur post-opératoire, du point de vue des patients et des infirmières	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires, mise en place de recommandations cliniques	The Strategic and Clinical Quality Indicators in Postoperative Pain Management questionnaire ("SCQIPP")	168 (N.D)
<b>Australie</b>	2000	Satisfaction (et expérience)	Myles	Identifier les facteurs susceptibles d'influer sur la satisfaction des patients 24h après une anesthésie	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	/	10 811

<b>Portugal</b>	2004/ 2005	Satisfaction (et expérience)	Lemos	Identifier les facteurs susceptibles d'influer sur la satisfaction des patients après une anesthésie (à la sortie de l'hôpital et 30 j après l'opération)	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	/	251
<b>Finlande</b>	1998	Expérience	Leinonen	Evaluer la qualité des soins péri- opératoires, du point de vue des patients	Développement d'outils fiables et pertinents pour la mesure de la qualité des soins en péri- opératoire	/	874 (73)
<b>Canada</b>	2004	Satisfaction (et expérience)	Cancer Care Ontario / Sandoval	Identifier les facteurs susceptibles d'influer sur la satisfaction des patients atteints de cancer	Amélioration des pratiques internes pour les établissements volontaires	Ambulatory Oncology Patient Satisfaction Survey (AOPSS)	2790 (58,7)

<b>France</b>	2002	Satisfaction	Brédart	Comparer 2 modalités de collecte des données dans l'évaluation de la satisfaction par rapport aux soins en oncologie	Choix d'un mode d'administration du questionnaire QLQ-SAT 32 pour relever l'opinion des patients atteints de cancer sur la qualité des soins reçus à l'hôpital	QLQ-SAT 32 (de l'Organisation Européenne de Recherche et Traitement du Cancer)	123 (84,5)
---------------	------	--------------	---------	--	--	--	------------

N.D. : Information non disponible

## Comparaisons internationales

Outre les programmes nationaux, le Commonwealth Fund, le Picker Institute Europe et l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ont entrepris des comparaisons internationales sur le sujet.

### Le Picker Institute Europe

Le Picker Institute Europe, fondé en 1986, provient d'une initiative entre deux institutions : la *James Picker Foundation* et *The Commonwealth Fund of New York*. Le Picker Institute a la mission de développer des questionnaires standardisés et de mettre en place des enquêtes nationales en Europe. Le Picker Patient Experience Questionnaire (PPE) a été testé sur des patients au Royaume Uni, en Allemagne, en Suède, en Suisse et aux Etats-Unis.

Le questionnaire élaboré par le Picker Institute comprend 40 items, regroupant une centaine de questions se rapportant à 7 domaines :

- L'échange d'informations
- La coordination des soins
- Le confort
- L'écoute
- Le respect des désirs des patients
- L'implication de la famille/ des amis
- La continuité des soins

Il comporte également une question évaluant la satisfaction globale des patients (sur un score allant de 0 à 5), et une question visant à savoir si le patient recommanderait l'hôpital à sa famille ou ses amis. La version française est présentée en annexe 2. Le questionnaire existe aussi dans un format plus court regroupant 15 items (« PPE-15 »). Ce dernier a été sélectionné pour faire partie du questionnaire standard utilisé par le NHS pour les enquêtes nationales réalisées en Angleterre.<sup>39</sup>

### Organisation Mondiale de la Santé (OMS)

Depuis que l'OMS a publié en 2000 son *World Health Report*, la qualité des soins, telle que perçue par les patients (lien entre la satisfaction à l'égard du système de santé et l'expérience de soins vécue par les patients), a été reconnue comme partie intégrante dans l'évaluation des systèmes de santé.

Le programme *Health Systems Responsiveness* de l'OMS, élaboré en 2000, a été conçu pour développer des outils visant à mesurer l'expérience du patient. Les données sur l'aptitude du système de santé à répondre aux attentes, portant sur les conditions et l'environnement dans lesquels sont traités les patients lorsqu'ils sollicitent des soins, fournissent une occasion unique de mieux comprendre les déterminants de la satisfaction des individus à l'égard de ce système et dans quelles mesures cette satisfaction est influencée par leur expérience en tant que patients. Ce

programme a aussi l'objectif d'évaluer l'égalité dans l'accès aux soins, dépendant de la classe sociale du patient.

Le questionnaire comprend 142 questions dans la version longue et 78 questions dans la version courte.<sup>40</sup>

## L'OCDE

Le projet HCQI (*Health Care Quality Indicators*) de l'OCDE a pour objectif de développer un ensemble d'indicateurs de qualité relatif aux systèmes de soins et de coordonner les initiatives internationales sur le sujet. Dans ce contexte, en 2007, l'OCDE a identifié la mesure de l'expérience du patient comme une priorité dans le cadre du projet HCQI. Les pays participant à ce projet sont au nombre de 24 (22 pays membres de l'OCDE et 2 pays non-membres) parmi lesquels l'Australie, le Canada, la France, l'Allemagne, l'Angleterre et les Etats-Unis.<sup>41</sup>

Un questionnaire de mesure d'expérience « pilote » par l'OCDE a été élaboré en collaboration avec des experts internationaux et avec la participation de l'OMS, du *Commonwealth Fund* et du *Dutch Centre for Consumer Experiences in Health Care*. Plusieurs critères ont été pris en considération pour la conception de ce questionnaire :

- Etre applicable dans un contexte international, indifféremment des différences existant entre les systèmes de soins évalués
- Pouvoir être traduit sans difficultés dans plusieurs langues
- Présenter une certaine stabilité face à l'évolution possible des systèmes de soins
- Pouvoir s'adapter à différentes modalités de réalisation du questionnaire (entretien téléphonique / face à face)

Les 3 principaux domaines évalués par le questionnaire sont :

- L'accès aux soins (géographique et financier)
- La communication : temps consacré, échange d'informations, réponses aux questions
- L'autonomie, notamment l'implication du patient dans la prise de décisions

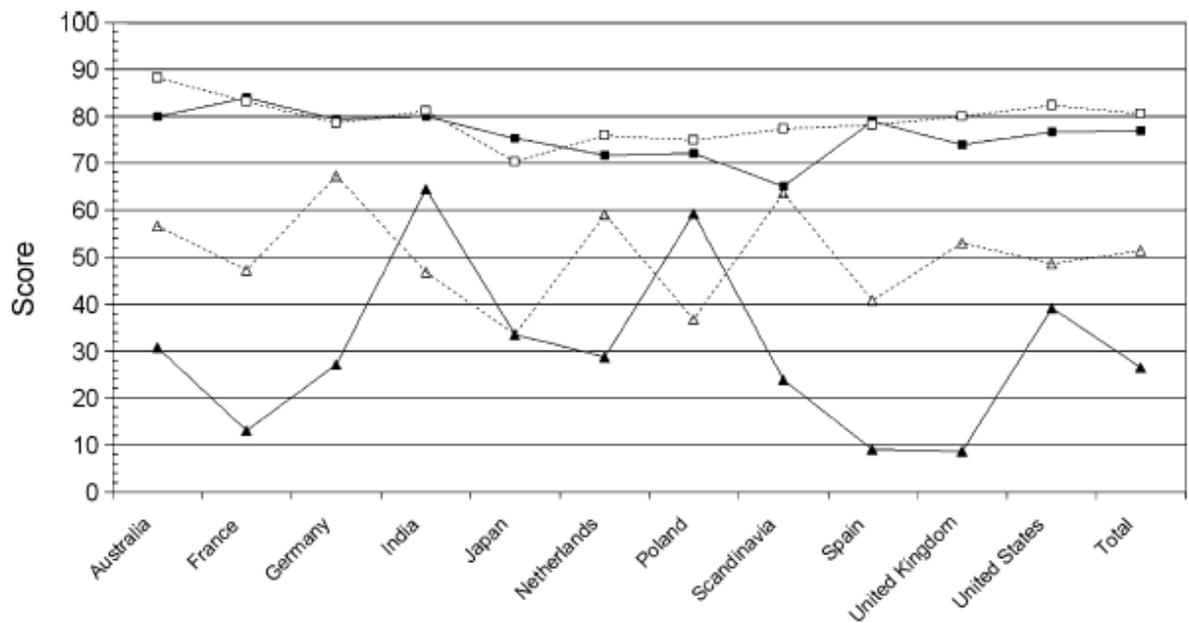
Ce questionnaire a pu être testé à l'occasion de la Commonwealth Fund Survey. Cette étude a été menée dans 11 pays et le questionnaire utilisé a comporté 13 questions issues du questionnaire pilote de l'OCDE.<sup>42</sup> Cela a permis de tester les qualités de validité et de fiabilité de ce dernier.

## Autres initiatives internationales

Le Conseil des pays nordiques (Suède, Norvège, Islande, Danemark) a sollicité le développement d'indicateurs de qualité des soins, incluant des mesures d'expériences de patients. L'ensemble des représentants de chaque pays (scientifiques, gestionnaires du système de santé) a élaboré un questionnaire standardisé (le « NORPEQ ») applicable dans l'ensemble des pays nordiques, afin

de mesurer l'expérience des patients hospitalisés et d'effectuer des comparaisons entre pays.<sup>43</sup>

D'autres initiatives sur l'expérience et/ou la satisfaction des patients sont retrouvées dans la littérature. Il s'agit notamment de grandes études pour évaluer les expériences des patients avec le traitement du cancer<sup>44</sup> ou du diabète<sup>45</sup> (Résultats figure 1 ci-dessous).



**Figure 1 : Perceptions par les patients des soins du diabète.**

■ : Facilité d'accès aux soins, □ : Collaboration entre patient et médecins / infirmiers, ▲ : Difficultés financières, △ : Collaboration entre médecins et infirmiers (Patient and provider perceptions of care for diabetes: results of the cross-national DAWN Study. *Diabetologia* 2006)

Peu de comparaisons entre pays ont été réalisées. De plus, les enquêtes internationales se heurtent à des difficultés d'ordre démographiques, et des difficultés de traduction des questionnaires. Cependant, les quelques comparaisons réalisées entre pays mettent en évidence une différence dans la mesure de l'expérience des patients. Des doutes persistent quant à l'origine de ces différences : est-ce du à une différence de culture, une différence de système de santé ou de réelles différences quant à la qualité des soins perçue par les patients? Il serait donc maintenant intéressant de centrer les recherches sur ces questions là.

## V. Domaines évalués

Les principaux domaines évalués dans les enquêtes d'expérience sont l'organisation des soins, la communication avec le personnel médical, les informations dispensées et l'environnement (accessibilité, propreté, nuisances sonores).

**Tableau 2** : Principaux domaines évalués dans les enquêtes d'expérience, selon les pays

<i>Pays</i>	<i>Domaines évalués</i>
<b>Etats-Unis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication (avec les infirmières et les médecins)</li> <li>• Réactivité du personnel hospitalier</li> <li>• Propreté des locaux</li> <li>• Nuisances sonores</li> <li>• Gestion de la douleur</li> </ul>
<b>Royaume Uni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de l'hôpital (temps d'attente, coordination des soins depuis l'admission jusqu'à la sortie du patient, propreté, nourriture)</li> <li>• Interactions avec le personnel hospitalier (communication, informations, respect de l'intimité du patient).</li> </ul>
<b>Pays Bas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compétences du personnel</li> <li>• Niveau d'information du patient</li> <li>• Accessibilité des locaux</li> </ul>
<b>Norvège</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication avec le personnel médical et soignant</li> <li>• Echange d'informations</li> <li>• Organisation des soins et des services</li> </ul>

## VI. Impacts de l'évaluation de l'expérience

Il peut être intéressant de se demander dans quelle mesure ces enquêtes d'expérience permettent une amélioration de la qualité des soins. Il est maintenant admis que la diffusion publique de ces informations n'influence que peu le choix des patients vers un établissement de santé plutôt qu'un autre. Cependant, il a été prouvé que ces données permettent de stimuler la volonté d'amélioration de la qualité des soins, au niveau de l'établissement de santé.<sup>46, 47, 48</sup>

## Conclusion

Depuis quelques années, les mesures de satisfaction et d'expérience ont gagnées en importance, à travers des enquêtes nationales ou régionales, menées dans de nombreux pays.

En France, il n'existe pas de questionnaire standardisé utilisé dans les enquêtes d'expérience. Il pourrait être intéressant de créer un questionnaire français qui serait soit une synthèse des principaux questionnaires existants (adapté au contexte français), soit une simple traduction d'un questionnaire étranger ayant déjà démontré des qualités de validité et de fiabilité. Un processus de validation pourrait alors être engagé auprès d'associations d'utilisateurs et de professionnels, suivi d'une phase de test.

De plus, une articulation pourrait être réalisée avec l'indicateur « satisfaction des patients hospitalisés », indicateur de résultat qui va être généralisé par le Ministère de la Santé et qui comprend d'ores et déjà des items sur l'expérience du patient. Cet indicateur permet de mesurer la satisfaction des patients lors de leur prise en charge dans l'établissement de santé à travers différents aspects : la qualité des soins, l'accueil hôtelier et l'organisation de la sortie.<sup>49</sup>

Enfin, se pose la question du lien entre la réflexion française et la démarche coordonnée par l'OCDE. Il serait souhaitable que la France dans une perspective de développement des questionnaires d'expérience participe à cette initiative internationale.

Sur la base de ces constats, l'élaboration des indicateurs d'expérience dans le contexte français peut s'envisager selon trois scénarios (ils ne sont pas mutuellement exclusifs) :

- L'élaboration d'un indicateur « générique » hospitalier qui pourrait s'intégrer comme un module supplémentaire dans une phase de test dans l'enquête de satisfaction des patients hospitalisés 2012, avec une phase de généralisation éventuelle dans l'enquête 2013. Cet indicateur s'appuierait sur les questionnaires étrangers cités dans ce rapport, et nécessiterait une concordance entre les items proposés et ceux du questionnaire de satisfaction. L'objectif serait de valider les qualités psychométriques de cet ajout.
- L'élaboration d'un indicateur d'expérience de patient dans le contexte ambulatoire à partir du questionnaire de l'OCDE. Il s'agirait de valider une version française du questionnaire OCDE.
- L'élaboration d'indicateurs d'expériences spécifiques d'une pathologie dans le cadre des indicateurs de filière de soins. Ces indicateurs d'expérience constitueraient un type d'indicateurs de résultats de la filière.

Dans tous les cas, la participation au groupe OCDE apparaît comme un pré-requis.

## Bibliographie

1. Crow R, et al. The measurement of satisfaction with health care : implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess.* 2002;6(32):1-244.
2. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? *Soc Sci Med* 1994;38(4):509-516.
3. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction : a review of issues and concepts. *Soc Sci Med* 1997; 45(12):1829-1843.
4. Kunnskapssenteret, *National and cross-national surveys of patient experiences: a structured review.* 2008, Kunnskapssenteret (Norwegian Knowledge Centre for the Health Services): Oslo.
5. Delnoij DMJ. Measuring patient experiences in Europe: what can we learn from the experiences in the USA and England? *Eur J Public Health* 2009;19(4):354-356
6. Sofaer S, et al. What do consumers want to know about the quality of care in hospitals? *Health Serv Res* 2005;40(6 Pt 2):2018-2036.
7. Frampton SB. Creating a patient-centered system. *Am J Nurs* 2009;109(3):30-33.
8. Jha AK, et al. Patients' perception of hospital care in the United States. *N Engl J Med* 2008;359(18):1921-1931.
9. Isaac T, et al. The relationship between patients' perception of care and measures of hospital quality and safety. *Health Serv Res* 2010;45(4):1024-1040.
10. England, N.H.S.-D.o.H.i., *Acute Inpatient Survey.* 2001/02: England.
11. Coulter A. Can patients assess the quality of health care? *BMJ* 2006; 333(7557):1-2.
12. NHS, S. *Focused on patients' experience.* 2010 [cited 08/10/2010]; Available from: <http://www.nhssurveys.org/improvinghealthcare>.
13. Kontopantelis E, Roland M, and Reeves D. Patient experience of access to primary care: identification of predictors in a national patient survey. *BMC Fam Pract* 2010;11:61.
14. Tingle J. What do patients in NHS hospitals think about their care? *Br J Nurs* 2010;19(12):790-791.
15. Delnoij DMJ, Rademakers JDJM, and Groenewegen PP. The Dutch consumer quality index: an example of stakeholder involvement in indicator development. *BMC Health Serv Res* 2010;10:88.
16. Van Weert JCM, et al. QUOTEchemo: a patient-centred instrument to measure quality of communication preceding chemotherapy treatment through the patient's eyes. *Eur J Cancer* 2009;45(17):2967-2976.
17. Stubbe JH, Brouwer W, and Delnoij DMJ. Patients' experiences with quality of hospital care: the Consumer Quality Index Cataract Questionnaire. *BMC Ophthalmol* 2007;7:14.
18. Stubbe JH, Gelsema T, and Delnoij DM. The Consumer Quality Index Hip Knee Questionnaire measuring patients' experiences with quality of care after a total hip or knee arthroplasty. *BMC Health Serv Res* 2007;7:60.

19. Triemstra M, et al. Measuring client experiences in long-term care in the Netherlands: a pilot study with the Consumer Quality Index Long-term Care. *BMC Health Serv Res* 2010;10:95.
20. Damman OC, Hendriks M, and Sixma HJ. Towards more patient centred healthcare: A new Consumer Quality Index instrument to assess patients' experiences with breast care. *Eur J Cancer* 2009;45(9):1569-1577.
21. De Kok M, et al. The patient's perspective of the quality of breast cancer care. The development of an instrument to measure quality of care through focus groups and concept mapping with breast cancer patients. *European Journal of Cancer* 2007;43:1257-1264
22. De Kok M, et al. Patients' opinions on quality of care before and after implementation of a short stay programme following breast cancer surgery. *The Breast* 2010; doi:10.1016/j.breast.2010.04.002
23. Zuidgeest M, Sixma H, and Rademakers J. Measuring patients' experiences with rheumatic care: the consumer quality index rheumatoid arthritis. *Rheumatol Int* 2009;30:159-167.
24. Kollen BJ, Groenier KH, Berendsen J. Patients' experiences with continuum of care across hospitals. A multilevel analysis of Consumer Quality Index Continuum of Care. *Patient Education and Counseling* 2010; doi:10.1016/j.pec.2010.04.035
25. Pettersen KI, and al. The Patient Experiences Questionnaire : development, validity and reliability. *International Journal for Quality in Health Care* 2004;16(6):453-463.
26. Garratt AM, et al. The OutPatient Experiences Questionnaire (OPEQ): data quality, reliability, and validity in patients attending 52 Norwegian hospitals. *Qual Saf Health Care* 2005;14(6):433-437.
27. Grotle M, et al. Development of the rehabilitation patient experiences questionnaire: data quality, reliability and validity in patients with rheumatic diseases. *J Rehabil Med* 2009;41(7):576-581.
28. Garratt AM, et al. Parent experiences of paediatric care (PEPC) questionnaire: reliability and validity following a national survey. *Acta Paediatr.* 2007;96(2):246-252.
29. Freil M, et al. Patient-experienced quality assessed in two national surveys. *Ugeskr Laeger* 2005 ;167(46) :4375-4379.
30. Jenkinson C, et al. Patients' experiences and satisfaction with health care: results of a questionnaire study of specific aspects of care. *Qual Saf Health Care* 2002;11(4):335-339.
31. Muntlin A, et al. Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement. *Journal of Clinical Nursing* 2006;15:1045-1056.
32. Gunninberg L, et al. The quality of postoperative pain management from the perspectives of patients, nurses and patient records. *Journal of Nursing Management* 2007;15:756-766.
33. Lemos P, et al. Patient satisfaction following day surgery. *Journal of Clinical Anesthesia* 2009;21: 200-205.
34. Myles PS, et al. Patient satisfaction after anaesthesia and surgery : results of a prospective survey of 10 811 patients. *British Journal of Anaesthesia* 2000;84(1):6-10.
35. Leinonen T, et al. The quality of perioperative care : development of a tool for the perceptions of patients. *Journal of Advanced Nursing* 2001;35(2):294-306.

36. Leinonen T, et al. Comparing Patient and Nurse Perceptions of Perioperative Care Quality. *Applied Nursing Research* 2003;16(1):29-37.
37. Bredart A, et al. Satisfaction par rapport aux soins en oncologie évaluée par le QLQ-SAT32 de l'EORTC : comparaison entre auto-passation et entretien téléphonique. *Rev Epidemiol Sante Publique* 2005 ;53 :1831-1838.
38. Sandoval GA, et al. Factors that influence cancer patients' overall perceptions of the quality of care. *Int J Qual Health Care* 2006;18(4):266-274.
39. Jenkinson C, Coulter A, and Bruster S. The Picker Patient Experience Questionnaire : development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in health Care* 2002;14(5):353-358.
40. Bleich SN, Özaltin E, and Murray CJL. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bulletin of the World Health Organization* 2009;87:271-278.
41. OECD. *HCQI responsiveness and patient experiences* 2010 [cited 14/12/2010] Available from [http://www.oecd.org/document/25/0,3746,en\\_2649\\_37407\\_37053529\\_1\\_1\\_1\\_37407,00.html](http://www.oecd.org/document/25/0,3746,en_2649_37407_37053529_1_1_1_37407,00.html).
42. The Commonwealth Fund. *How health insurance design affects access to care and costs, by income, in eleven countries*. 2010. [Cited 14/12/2010]. Available from :<http://www.commonwealthfund.org/Content/Publications/In-the-Literature/2010/Nov/How-Health-Insurance-Design-Access-Care-Costs.aspx>
43. Oltedal S, et al. The NORPEQ patient experiences questionnaire: data quality, internal consistency and validity following a Norwegian inpatient survey. *Scand J Public Health* 2007;35(5):540-547.
44. Bredart A, et al. Determinants of patient satisfaction in oncology settings from European and Asian countries: preliminary results based on the EORTC IN-PATSAT32 questionnaire. *Eur J Cancer* 2007;43(2):323-30.
45. Peyrot M, et al. Patient and provider perceptions of care for diabetes: results of the cross-national DAWN Study. *Diabetologia* 2006;49(2):279-288.
46. Hibbard JH, et al. Hospital Performance Reports: Impact on quality, market share, and reputation. *Health Affairs* 2005;24(4):1150-1160.
47. Schilte A, Minvielle E. Le classement des hôpitaux : une nouvelle manière de rendre des comptes. *Gérer et comprendre* 2008;91:36-47.
48. Projet COMPAQH. *La diffusion publique de données relatives à la performance des établissements de santé*. Janvier 2009.
49. Projet COMPAQH. *Satisfaction du patient hospitalisé*. 2010 [cited 06/12/2010]; Available from: [http://ifr69.vjf.inserm.fr/compaqh/?p=indicateurs\\_fiche&id=19](http://ifr69.vjf.inserm.fr/compaqh/?p=indicateurs_fiche&id=19).

# ANNEXES

## Annexe 1 : The NHS Inpatient Questionnaire



## INPATIENT QUESTIONNAIRE

### What is the survey about?

This survey is about your most recent experience as an INPATIENT at the National Health Service hospital named in the letter enclosed with this questionnaire.

### Who should complete the questionnaire?

The questions should be answered by the person named on the front of the envelope. If that person needs help to complete the questionnaire, the answers should be given from his/her point of view – not the point of view of the person who is helping.

### Completing the questionnaire

For each question please tick clearly inside one box using a black or blue pen.

Sometimes you will find the box you have ticked has an instruction to go to another question. By following the instructions carefully you will miss out questions that do not apply to you.

Don't worry if you make a mistake; simply cross out the mistake and put a tick in the correct box.

Please do not write your name or address anywhere on the questionnaire.

### Questions or help?

If you have any questions, please call the helpline number given in the letter enclosed with this questionnaire.

Your participation in this survey is voluntary. **Your answers will be treated in confidence.**

Please remember, this questionnaire is about your **most recent** stay at the hospital named in the accompanying letter.

1. Were you admitted to the hospital as an emergency or after dialling 999, or was your admission from a waiting list or planned in advance?

- 1  Emergency/dialled 999/immediately referred → Go to 2  
 2  Waiting list or planned in advance → Go to 7

*Emergency or immediately referred*

2. How organised was the care you received in Accident & Emergency (or the Medical Admissions Unit)?

- 1  Not at all organised  
 2  Fairly organised  
 3  Very organised

3. While you were in Accident & Emergency (or the Medical Admissions Unit), did you get enough information about your medical condition and treatment?

- 1  Yes, definitely  
 2  Yes, to some extent  
 3  No  
 4  I didn't want information

4. Following arrival at the hospital, how long did you wait before admission to a room or ward and bed?

- 1  Less than 1 hour → Go to 5  
 2  At least 1 hour but less than 2 hours → Go to 5  
 3  At least 2 hours but less than 4 hours → Go to 5  
 4  At least 4 hours but less than 8 hours → Go to 5  
 5  At least 8 hours but less than 12 hours → Go to 5  
 6  12 hours or longer → Go to 5  
 7  Can't remember → Go to 5  
 8  I did not have to wait → Go to 10

5. For most of the time, were you waiting in ....?

- 1  A cubicle  
 2  An open plan area  
 3  A corridor  
 4  Somewhere else  
 5  Can't remember

6. For most of the time, were you waiting on ....?

- 1  A bed → Go to 10  
 2  A trolley → Go to 10  
 3  A chair → Go to 10  
 4  Something else → Go to 10  
 5  Can't remember → Go to 10

*Waiting list or planned admission*

7. How do you feel about the length of time you were on the waiting list before your admission to hospital?

- 1  I was admitted as soon as I thought was necessary  
 2  I should have been admitted a bit sooner  
 3  I should have been admitted a lot sooner

8. When you were told you would be going into hospital, were you given enough notice of your date of admission?

- 1  Yes, enough notice  
2  No, not enough notice

9. Was your admission date changed by the hospital?

- 1  No  
2  Yes, once  
3  Yes, 2 or 3 times  
4  Yes, 4 times or more

*All types of admission*

10. How organised was the admission process?

- 1  Not at all organised  
2  Fairly organised  
3  Very organised

11. Did you feel that you had to wait a long time to get to your room or ward and bed?

- 1  Yes, definitely  
2  Yes, to some extent  
3  No

## THE HOSPITAL AND WARD

12. During your stay in hospital, how many wards did you stay in?

- 1  1  
2  2 - 4  
3  5 or more

13. For **most** of your stay, what type of room or ward were you in?

- 1  A room by myself  
2  A room with one other patient  
3  A bay with 2-6 other patients, within a larger ward  
4  A large, open-plan ward

14. During your stay in hospital, did you **ever** share a room or ward with patients of the opposite sex?

- 1  Yes  
2  No

15. Were you ever bothered by noise at night? (tick all that apply)

- 1  No  
2  Yes, from other patients  
3  Yes, from hospital staff  
4  Yes, from something else

16. In your opinion, how clean was the hospital room or ward that you were in?

- 1  Very clean  
2  Fairly clean  
3  Not very clean  
4  Not at all clean

17. How clean were the toilets and bathrooms that you used in hospital?

- 1  Very clean  
2  Fairly clean  
3  Not very clean  
4  Not at all clean  
5  I did not use a toilet or bathroom

18. How would you rate the hospital food?
- 1  Very good → Go to 19
  - 2  Good → Go to 19
  - 3  Fair → Go to 19
  - 4  Poor → Go to 19
  - 5  I did not have any hospital food → Go to 20

19. How much food were you given?
- 1  Too much
  - 2  The right amount
  - 3  Too little

### DOCTORS

20. Was there one doctor in overall charge of your care?
- 1  Yes
  - 2  No
  - 3  Don't know
21. When you had important questions to ask a doctor, did you get answers that you could understand?
- 1  Yes, always
  - 2  Yes, sometimes
  - 3  No
  - 4  I had no need to ask
22. If you had any anxieties or fears about your condition or treatment, did a doctor discuss them with you?
- 1  Yes, completely
  - 2  Yes, to some extent
  - 3  No
  - 4  I didn't have anxieties or fears

23. Did doctors talk in front of you as if you weren't there?
- 1  Yes, often
  - 2  Yes, sometimes
  - 3  No

### NURSES

24. Was there one nurse in overall charge of your care?
- 1  Yes
  - 2  No
  - 3  Don't know
25. When you had important questions to ask a nurse, did you get answers that you could understand?
- 1  Yes, always
  - 2  Yes, sometimes
  - 3  No
  - 4  I had no need to ask
26. If you had any anxieties or fears about your condition or treatment, did a nurse discuss them with you?
- 1  Yes, completely
  - 2  Yes, to some extent
  - 3  No
  - 4  I didn't have anxieties or fears
27. Did nurses talk in front of you as if you weren't there?
- 1  Yes, often
  - 2  Yes, sometimes
  - 3  No

## YOUR CARE AND TREATMENT

28. Sometimes in a hospital, a member of staff will say one thing and another will say something quite different. Did this happen to you?
- 1  Yes, often  
2  Yes, sometimes  
3  No
29. Did you want to be more involved in decisions made about your care and treatment?
- 1  Yes, definitely  
2  Yes, to some extent  
3  No
30. If your family or someone else close to you wanted to talk to a doctor, did they have enough opportunity to do so?
- 1  Yes, definitely  
2  Yes, to some extent  
3  No  
4  No family or friends were involved  
5  My family didn't want or need information  
6  I didn't want my family or friends to talk to a doctor
31. Did you find someone on the hospital staff to talk to about your concerns?
- 1  Yes, definitely  
2  Yes, to some extent  
3  No  
4  I had no concerns
32. Were you given enough privacy when discussing your condition or treatment?
- 1  Yes, always  
2  Yes, sometimes  
3  No
33. Were you given enough privacy when being examined or treated?
- 1  Yes, always  
2  Yes, sometimes  
3  No
34. When you needed help from staff in eating your meals, did you get it at the time you needed it?
- 1  Yes, always  
2  Yes, sometimes  
3  No  
4  I didn't need help
35. During your stay in hospital, did doctors, nurses or other hospital staff ask your name and address more often than you thought should have been necessary?
- 1  Yes  
2  No
36. During your stay in hospital, did you have any tests, x-rays or scans other than blood or urine tests?
- 1  Yes → Go to 37  
2  No → Go to 38
37. Were your scheduled tests x-rays or scans performed on time?
- 1  Yes, always  
2  Yes, sometimes  
3  No

## PAIN

38. Were you ever in any pain?

- 1  Yes → Go to 39  
 2  No → Go to 40

39. Do you think the hospital staff did everything they could to help control your pain?

- 1  Yes, definitely  
 2  Yes, to some extent  
 3  No

## LEAVING HOSPITAL

40. Was your discharge delayed for any reason? (tick all that apply)

- 1  No  
 2  Yes, because of my health  
 3  Yes, I had to wait for medicines or drugs  
 4  Yes, I had to wait to see a doctor  
 5  Yes, I had to wait for an ambulance  
 6  Yes, another reason

41. Did a member of staff explain the purpose of the medicines you were to take at home in a way you could understand?

- 1  Yes, completely → Go to 42  
 2  Yes, to some extent → Go to 42  
 3  No → Go to 42  
 4  I didn't need an explanation → Go to 42  
 5  I had no medicines → Go to 43

42. Did a member of staff tell you about medication side effects to watch for when you went home?

- 1  Yes, completely  
 2  Yes, to some extent  
 3  No  
 4  I didn't need an explanation

43. Did someone tell you about what danger signals regarding your illness or treatment to watch for after you went home?

- 1  Yes, completely  
 2  Yes, to some extent  
 3  No

44. Did the doctors or nurses give your family or someone close to you all the information they needed to help you recover?

- 1  Yes, definitely  
 2  Yes, to some extent  
 3  No  
 4  No family or friends were involved  
 5  My family or friends didn't want or need information

45. Did hospital staff discuss with you whether you would need any health or social care services after leaving hospital? (e.g. district nurse, care assistant, physiotherapist or social worker)

- 1  Yes  
 2  No  
 3  It was not necessary to discuss it

## OVERALL

46. Overall, did you feel you were treated with respect and dignity while you were in the hospital?

- 1  Yes, always
- 2  Yes, sometimes
- 3  No

47. Overall, how would you rate the care you received?

- 1  Excellent
- 2  Very good
- 3  Good
- 4  Fair
- 5  Poor

48. Would you recommend this hospital to your family and friends?

- 1  Yes, definitely
- 2  Yes, probably
- 3  No

## YOUR BACKGROUND

49. Are you male or female?

- 1  Male
- 2  Female

50. What is your date of birth? (please write in)

Day	Month	Year
<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>	19 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>

51. How old were you when you left full-time education?

- 1  16 years or less
- 2  17 or 18 years
- 3  19 years or over
- 4  Still in full-time education

52. To which of these ethnic groups would you say you belong? (tick **ONE** only)

a. WHITE

- 1  British
- 2  Irish
- 3  Any other White background (please write in)

b. MIXED

- 4  White and Black Caribbean
- 5  White and Black African
- 6  White and Asian
- 7  Any other Mixed background (please write in)

c. ASIAN OR ASIAN BRITISH

- 8  Indian
- 9  Pakistani
- 10  Bangladeshi
- 11  Any other Asian background (please write in)

d. BLACK OR BLACK BRITISH

- 12  Caribbean
- 13  African
- 14  Any other Black background (please write in)

e. CHINESE OR OTHER ETHNIC GROUP

- 15  Chinese
- 16  Any other (please write in)

## EQ-5D Health Status Questionnaire YOUR OWN HEALTH STATE TODAY

By placing a tick in one box in each group below, please indicate which statement best describes your own health state today.

Do not tick more than one box in each group

### 53. Mobility

- 1  I have no problems in walking about  
2  I have some problems in walking about  
3  I am confined to bed

### 54. Self-Care

- 1  I have no problems with self-care  
2  I have some problems washing or dressing myself  
3  I am unable to wash or dress myself

### 55. Usual Activities (e.g. work, study, housework, family or leisure activities)

- 1  I have no problems with performing my usual activities  
2  I have some problems with performing my usual activities  
3  I am unable to perform my usual activities

### 56. Pain/Discomfort

- 1  I have no pain or discomfort  
2  I have moderate pain or discomfort  
3  I have extreme pain or discomfort

### 57. Anxiety/Depression

- 1  I am not anxious or depressed  
2  I am moderately anxious or depressed  
3  I am extremely anxious or depressed

Questions 53-57: EQ-5D Copyright EuroQol

Group Business Management. [www.euroqol.org](http://www.euroqol.org)

58. Overall, how would you rate your health during the **past 4 weeks**?

- 1  Excellent  
2  Very good  
3  Good  
4  Fair  
5  Poor  
6  Very poor

### OTHER COMMENTS

If there is anything else you would like to tell us about your experiences in the hospital, please do so here.

**THANK YOU VERY MUCH FOR YOUR  
HELP**

**Please check that you answered all  
the questions that apply to you.**

**Please post this questionnaire back  
in the FREEPOST envelope provided.**

No stamp is needed.

**Annexe 2 : Questionnaire d'évaluation du séjour hospitalier  
des Hôpitaux Universitaires de Geneve (issu du Picker  
Patient Experience Questionnaire)**



---

**MEDECINS**

8. Est-ce qu'un médecin était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?  
Oui .....1   
Non .....2   
Je ne suis pas sûr(e) .....3
9. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ?  
Oui, toujours.....1   
Oui, parfois .....2   
Non .....3   
Je n'ai pas posé de questions .....4
10. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un médecin ?  
Oui, toujours.....1   
Oui, parfois .....2   
Non, jamais .....3   
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte .....4
11. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les médecins qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?  
Oui, totalement.....1   
Oui, assez .....2   
Non .....3
12. Est-il arrivé que les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?  
Oui, souvent.....1   
Oui, parfois .....2   
Non .....3
13. Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous ?  
Était-elle plutôt ...  
Mauvaise .....1   
Médiocre .....2   
Bonne.....3   
Très bonne.....4   
Excellente .....5
14. Comment jugez-vous la disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous ?  
Était-elle plutôt ...  
Mauvaise.....1   
Médiocre .....2   
Bonne.....3   
Très bonne .....4   
Excellente.....5
- 
- INFIRMIERES**

15. Est-ce qu'un(e) infirmier(e) était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?  
Oui .....1   
Non .....2   
Je ne suis pas sûr(e) .....3
16. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ?  
Oui, toujours.....1   
Oui, parfois .....2   
Non .....3   
Je n'ai pas eu de questions .....4
17. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) infirmier(e) ?  
Oui, toujours.....1   
Oui, parfois .....2   
Non, jamais .....3   
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte .....4
18. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les infirmier(e)s qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?  
Oui, totalement.....1   
Oui, assez .....2   
Non .....3
19. Est-il arrivé que les infirmier(e)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?  
Oui, souvent .....1   
Oui, parfois .....2   
Non .....3

20. Que pensez-vous de l'amabilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous ? Était-elle plutôt ...

- Mauvaise .....1   
 Médiocre .....2   
 Bonne .....3   
 Très bonne .....4   
 Excellente .....5

21. Comment jugez-vous la disponibilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous ? Était-elle plutôt...

- Mauvaise .....1   
 Médiocre .....2   
 Bonne .....3   
 Très bonne .....4   
 Excellente .....5

---

PERSONNEL DE L'HOPITAL

22. Est-il arrivé, au cours de votre séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e) vous dise une chose, et qu'un autre médecin ou un(e) autre infirmier(e), quelque chose de complètement différent ?

- Oui, souvent .....1   
 Oui, parfois .....2   
 Non .....3

23. Avez-vous eu votre mot à dire sur votre traitement ?

- Oui, tout à fait .....1   
 Oui, un peu .....2   
 Non .....3

24. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre famille ou vos proches ont-ils eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de vous ?

- Oui, suffisamment .....1   
 Oui, un peu .....2   
 Non .....3   
 Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués .....4   
 Ma famille ou mes proches n'ont pas souhaité/eu besoin de parler .....5

25. A-t-on donné suffisamment d'informations sur votre problème de santé ou votre traitement, à votre famille ou à vos proches ?

- Pas suffisamment .....1   
 Suffisamment .....2   
 Trop d'informations .....3   
 Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués .....4   
 Ma famille ou mes proche n'ont pas voulu d'informations .....5

26. Est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis ?

- Oui, tout à fait .....1   
 Oui, en partie .....2   
 Non .....3   
 Je n'ai pas voulu discuter/ je n'avais pas de préoccupations .....4

27. Lorsque vous aviez besoin d'aide pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, est-ce que vous l'avez obtenue en temps voulu ?

- Oui, toujours .....1   
 Oui, dans l'ensemble .....2   
 Non .....3   
 Je n'ai pas eu besoin d'aide .....4

28. En moyenne, combien de temps après avoir sonné avez-vous reçu l'aide dont vous aviez besoin ?

- 0 minute/tout de suite .....1   
 1-5 minutes .....2   
 6-10 minutes .....3   
 10-15 minutes .....4   
 16-30 minutes .....5   
 Plus de 30 minutes .....6   
 Je n'ai jamais sonné .....7   
 Je n'ai jamais reçu d'aide après avoir sonné .....8

29. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué les résultats de vos principaux examens d'une façon qui vous a paru claire ?

- Oui, tout à fait .....1   
 Oui, en partie .....2   
 Non .....3   
 Je n'ai pas eu d'examens .....4

30. Est-ce que les examens et interventions prévus d'avance ont été effectués à l'heure ?

- Oui, toujours.....1
- Oui, parfois.....2
- Non.....3
- Je n'ai pas eu d'examens/interventions.....4

31. Avez-vous eu le sentiment, pendant votre séjour à l'hôpital, qu'on vous a traité avec respect et qu'on a préservé votre dignité ?

- Oui, toujours.....1
- Oui, parfois.....2
- Non.....3

---

**TRANSPORTS INTERNES**

32. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre déplacement ?  
Etait-elle plutôt...

- Mauvaise.....1
- Médiocre.....2
- Bonne.....3
- Très bonne.....4
- Excellente.....5
- Je n'ai pas eu de transports internes.....6

---

**HOTELLERIE**

33. Vous a-t-on informé sur le choix possible des plats ?

- Oui, tout à fait.....1
- Oui, en partie.....2
- Non.....3

34. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir pu choisir vos plats ?

- Très important.....1
- Assez important.....2
- Peu important.....3
- Pas du tout important.....4

35. Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant? (Veuillez s.v.p. cocher une case pour chaque repas)

- |                   | Matin                       | Midi                        | Soir                        |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Toujours.....     | 1a <input type="checkbox"/> | 1b <input type="checkbox"/> | 1c <input type="checkbox"/> |
| Très souvent..... | 2a <input type="checkbox"/> | 2b <input type="checkbox"/> | 2c <input type="checkbox"/> |
| Souvent.....      | 3a <input type="checkbox"/> | 3b <input type="checkbox"/> | 3c <input type="checkbox"/> |
| Parfois.....      | 4a <input type="checkbox"/> | 4b <input type="checkbox"/> | 4c <input type="checkbox"/> |
| Jamais.....       | 5a <input type="checkbox"/> | 5b <input type="checkbox"/> | 5c <input type="checkbox"/> |
| Sans opinion..... | 6a <input type="checkbox"/> | 6b <input type="checkbox"/> | 6c <input type="checkbox"/> |

36. Avez-vous reçu les repas que vous aviez commandés ?

- Toujours.....1
- Très souvent.....2
- Souvent.....3
- Parfois.....4
- Jamais.....5
- Sans opinion.....6

37. Les repas servis ont-ils été à votre goût ?  
(Veuillez s.v.p. cocher une case pour chaque repas)

- |                   | Matin                       | Midi                        | Soir                        |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Toujours.....     | 1a <input type="checkbox"/> | 1b <input type="checkbox"/> | 1c <input type="checkbox"/> |
| Très souvent..... | 2a <input type="checkbox"/> | 2b <input type="checkbox"/> | 2c <input type="checkbox"/> |
| Souvent.....      | 3a <input type="checkbox"/> | 3b <input type="checkbox"/> | 3c <input type="checkbox"/> |
| Parfois.....      | 4a <input type="checkbox"/> | 4b <input type="checkbox"/> | 4c <input type="checkbox"/> |
| Jamais.....       | 5a <input type="checkbox"/> | 5b <input type="checkbox"/> | 5c <input type="checkbox"/> |
| Sans opinion..... | 6a <input type="checkbox"/> | 6b <input type="checkbox"/> | 6c <input type="checkbox"/> |

38. Comment jugez-vous la propreté de votre literie ?

- Totalement propre.....1
- Propre en partie.....2
- Pas du tout propre.....3

39. Comment jugez-vous la propreté des sanitaires (toilettes, lavabos, douches) ?

- Totalement propre.....1
- Propre en partie.....2
- Pas du tout propre.....3

40. Lorsque vous aviez besoin des sanitaires (toilettes, lavabos, douches), ils étaient...

- Toujours disponibles.....1
- Souvent disponibles.....2
- Rarement disponibles.....3

41. Globalement, comment avez-vous trouvé les aspects hôteliers (confort, repas, propreté,...) de votre séjour à l'hôpital ?

- Mauvais.....1
- Médiocres.....2
- Bons.....3
- Très bons.....4
- Excellents.....5

---

**DOULEUR**

42. Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ?  
Oui .....1   
Non (Allez à la question 49) .....2
43. En général, lorsque vous aviez mal, la douleur était-elle ?  
Forte .....1   
Modérée .....2   
Légère .....3
44. Est-ce que vous aviez un appareil pour vous injecter vous-même un calmant contre la douleur, en cas de besoin ?  
Oui .....1   
Non .....2
45. Est-ce qu'il vous est arrivé de réclamer un médicament contre la douleur ?  
Oui .....1   
Non (Allez à la question 47) .....2
46. Lorsque vous avez demandé un médicament contre la douleur, combien de temps fallait-il attendre en moyenne pour qu'on vous l'apporte ?  
0 minute/ tout de suite .....1   
1-5 minutes .....2   
6-10 minutes .....3   
10-15 minutes .....4   
16-30 minutes .....5   
Plus de 30 minutes .....6   
Je n'ai jamais reçu les médicaments .....7
47. Pensez-vous que le personnel de l'hôpital ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs ?  
Oui, tout à fait .....1   
Oui, en partie .....2   
Non .....3
48. Dans l'ensemble, pensez-vous avoir reçu assez de médicaments contre la douleur pendant votre hospitalisation ?  
Pas assez .....1   
Suffisamment .....2   
Trop .....3

---

**CHIRURGIE**

49. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?  
Oui .....1   
Non (Allez à la question 56) .....2   
Je ne sais pas (Allez à la question 56) .....3
50. Votre opération chirurgicale était-elle planifiée avant votre admission à l'hôpital ?  
Oui .....1   
Non (Allez à la question 52) .....2
51. Combien de temps s'est-il passé entre la décision de vous faire opérer et l'opération elle-même ?  
Moins d'un mois .....1   
Entre un et six mois .....2   
Plus de six mois .....3
52. Avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ?  
Oui, tout à fait .....1   
Oui, en partie .....2   
Non .....3   
Il (elle) les a expliqués au conjoint ou à un proche .....4   
Je ne voulais pas d'explications .....5
53. Est-ce que le chirurgien ou un autre médecin a répondu clairement aux questions que vous lui avez posées sur cette opération ?  
Oui, tout à fait .....1   
Oui, en partie .....2   
Non .....3   
Je n'ai pas posé de questions .....4
54. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué clairement comment vous alliez vous sentir après votre opération ?  
Oui, tout à fait .....1   
Oui, en partie .....2   
Non .....3

55. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement comment s'est passée l'opération ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, en partie.....2
- Non .....3
- Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou proche ...4

60. Vous a-t-on prévenu à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, en partie.....2
- Non .....3
- Je n'ai pas eu besoin d'explications .....4
- Je n'ai pas eu de médicaments à prendre .....5

---

**IDENTIFICATION**

56. Lors de votre admission dans l'unité de soins, avez-vous reçu une carte vous indiquant les noms du médecin et de l'infirmier(e) responsables de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?
- Oui .....1
- Non .....2
- Je ne sais pas .....3
57. Pensez-vous qu'il est utile de donner à chaque patient une carte portant les noms du médecin et de l'infirmier(e) responsables de son suivi au cours de l'hospitalisation ?
- Très utile .....1
- Moyennement utile .....2
- Inutile .....3
58. Durant votre séjour à l'hôpital, vous a-t-on fait porter un bracelet qui permette de vous identifier à tout moment ?
- Oui, durant tout le séjour .....1
- Oui, durant une partie du séjour .....2
- Non .....3

61. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération, que vous deviez surveiller une fois rentré(e) chez vous ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, en partie.....2
- Non .....3
62. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a dit quand vous pourriez reprendre vos activités habituelles (par exemple votre travail ou recommencer à conduire) ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, vaguement.....2
- Non .....3
63. Est-ce que les médecins et les infirmier(e)s ont donné à votre famille ou à vos proches toutes les informations dont ils avaient besoin pour vous aider à vous rétablir ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, en partie.....2
- Non .....3
- Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués .....4
- Ma famille n'a pas voulu/eu besoin de parler .....5

---

**RETOUR A LA MAISON**

59. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous deviez suivre votre traitement ?
- Oui, tout à fait .....1
- Oui, en partie.....2
- Non .....3
- Je n'ai pas eu besoin d'explications .....4
- Je n'ai pas eu de traitement à suivre .....5

64. Comment était organisée votre sortie de l'hôpital ? A votre avis, elle était...
- Pas du tout organisée .....1
- Moyennement organisée .....2
- Très bien organisée.....3
65. Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, à cause de difficulté(s) dans l'organisation de votre sortie ?
- Oui, plusieurs jours .....1
- Oui, un jour.....2
- Non .....3

66. Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, uniquement pour attendre un examen ou une intervention ?
- Oui, plusieurs jours .....:1
- Oui, un jour.....:2
- Non .....:3
67. Avez-vous trouvé que la durée de votre séjour était adaptée à votre problème de santé et aux soins dont vous aviez besoin ?
- Oui, elle était bien adaptée .....:1
- Non, elle était trop courte .....:2
- Non, elle était trop longue.....:3
68. Le jour de votre sortie de l'hôpital, aviez-vous retrouvé un état de santé suffisamment bon pour rentrer chez vous ?
- Oui, tout à fait .....:1
- Oui, en partie.....:2
- Non .....:3
69. Avez-vous eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne vous a pas fourni tous les soins dont vous aviez besoin ?
- Oui, fortement .....:1
- Oui, un peu.....:2
- Non .....:3

72. Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ? Etaient-ils :
- Mauvais.....:1
- Médiocres.....:2
- Bons .....:3
- Très bons .....:4
- Excellents .....:5
73. Est-ce que vous recommanderiez cet hôpital à vos amis ou à votre famille ?
- Oui, tout à fait .....:1
- Oui, probablement.....:2
- Non .....:3

---

IMPRESSION GENERALE

70. Comment jugez-vous la collaboration entre les médecins et les infirmier(e)s ?
- Mauvaise.....:1
- Médiocre .....:2
- Bonne.....:3
- Très bonne .....:4
- Excellente .....:5
71. Dans l'ensemble, avez-vous eu le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité ?
- Oui, tout à fait .....:1
- Oui, en partie.....:2
- Non .....:3

---

QUESTIONS SUR VOUS MEME (PERSONNE HOSPITALISEE)

74. Vous êtes :

- Une femme .....1   
Un homme.....2

75. Vous êtes né(e) en:      19\_\_\_\_\_

76. Vous êtes né(e) :

- En Suisse .....1   
Dans un autre pays européen.....2   
Dans un pays non européen .....3

77. Quelle est la formation la plus élevée que vous avez terminée ?

- Scolarité obligatoire.....1   
Apprentissage (y compris maîtrise ou diplôme).....2   
Maturité ou baccalauréat.....3   
Ecole professionnelle supérieure (ex : école technique supérieure, école de cadre pour le commerce, institut d'études sociales, école des Beaux-Arts, etc.).....4   
Formation universitaire (y compris école polytechnique) .....5

78. Quelle est votre taille ? (en centimètres, pieds nus)  
 \_\_\_\_\_ cm
79. Quel est votre poids ? (en kilos, sans vêtements)  
 \_\_\_\_\_ kg
80. Dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé est :
- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| Excellente ..... | 1 | <input type="checkbox"/> |
| Très bonne.....  | 2 | <input type="checkbox"/> |
| Bonne.....       | 3 | <input type="checkbox"/> |
| Médiocre .....   | 4 | <input type="checkbox"/> |
| Mauvaise .....   | 5 | <input type="checkbox"/> |
81. Au cours des 6 derniers mois, combien de fois avez-vous été hospitalisé(e) ?
- |                       |   |
|-----------------------|---|
| Une fois .....        | 1 |
| Plus d'une fois ..... | 2 |
82. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e) ?
- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| En permanence.....             | 1 |
| Une bonne partie du temps..... | 2 |
| De temps en temps .....        | 3 |
| Rarement.....                  | 4 |
| Jamais .....                   | 5 |
83. Par rapport au moment qui a précédé votre hospitalisation, comment trouvez-vous votre état de santé en ce moment ?
- |                         |   |
|-------------------------|---|
| Bien meilleur .....     | 1 |
| Plutôt meilleur .....   | 2 |
| A peu près pareil ..... | 3 |
| Plutôt moins bon.....   | 4 |
| Beaucoup moins bon..... | 5 |

84. Indiquez éventuellement ci-dessous votre principale suggestion pour améliorer la qualité du service et des soins prodigués à l'hôpital.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

85. Date à laquelle vous avez rempli ce questionnaire    \_\_\_/\_\_\_/2008