

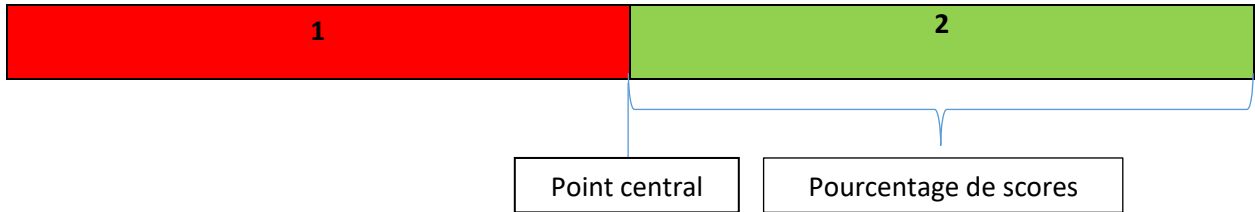
|   |   |
|---|---|
| <b>FICHE D'INDICATEUR</b>   | <b>Mesure de l'expérience des patients et de l'orientation patient dans les services C et/ou D, maternité et hôpital de jour</b>  |
| <b>Set d'indicateurs P4P 2022</b>   |   |
| <i>Domaine</i>  | Expériences des patients / Orientation patient  |
| <i>Date</i>   | Janvier 2022  |
| <i>Version</i>  | 2   |
| <i>Statut</i>   | Validée par le groupe d'experts « Expériences des patients »  |
| <b>Fiche de base</b>  | Cette partie de la fiche porte sur les aspects généraux qui s'appliquent aux services C et/ou D, maternité et hôpital de jour.<br>Les éléments spécifiques sont décrits dans les fiches techniques (cf. <i>infra</i> ).   |
| <i>Type d'indicateur</i>  | Indicateur de résultat à l'échelle de l'hôpital   |
| <i>Cet indicateur relève du domaine des indicateurs de résultat à l'échelle de l'hôpital.</i> | Dans le programme Pay For Performance de 2022, le domaine « Expériences des patients / Orientation patient » se compose de trois sous-domaines : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enquêtes auprès des services C et/ou D</li> <li>- Enquêtes auprès du service Maternité</li> <li>- Enquêtes auprès du service Hôpital de jour</li> </ul>   |
| <i>Description et contexte de l'indicateur</i>  | <p>Il est important de mesurer l'expérience des patients et l'orientation patient. En Flandre, cette mesure s'effectue au moyen de la « Vlaamse patiëntenpeiling », un questionnaire développé par la « <b>Vlaams Patiëntenplatform</b> » (<b>VPP</b>)<sup>1</sup>. Si les hôpitaux y consentent, les résultats sont publiés sur <a href="http://www.zorgkwaliteit.be">www.zorgkwaliteit.be</a><sup>2</sup>, le site web du Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).</p> <p>Ce genre d'initiative n'existe pas dans la partie francophone de notre pays. Pour mesurer les expériences des patients et l'orientation patient, les hôpitaux francophones peuvent collaborer avec <b>Santhea</b><sup>3</sup>, <b>BSM Management</b><sup>4</sup> ou <b>PAQS</b><sup>5</sup> (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients). Pour les hôpitaux francophones en Wallonie et à Bruxelles, c'est la <b>PAQS</b> qui joue un rôle moteur dans la politique de qualité des hôpitaux ; en Flandre, c'est le <b>VIKZ</b>.</p> <p>Les indicateurs du domaine « Expériences des patients / Orientation patient » qui sont repris dans le set actuel de 2022 sont calculés, comme en 2021, sur la base des enquêtes qui sondent le <b>degré de satisfaction subjective des patients et l'orientation patient</b>. À plus long terme, les mesures PROM (<i>Patient Reported Outcome Measurements</i>) seront aussi progressivement intégrées.</p> |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <p><i>Lien avec la qualité</i></p> | <p><b>L'orientation patient</b> est l'une des 6 dimensions de la qualité formulées par l' « Institute of Medicine »<sup>5</sup>. Dans son rapport intitulé « Caring for Quality in Health », l'OCDE stipule que l'amélioration de la qualité des soins passe par l'implication des patients en tant que partenaires actifs<sup>6</sup>.</p> <p>Mesurer les expériences des patients et l'orientation patient n'est pas un objectif en soi, mais un moyen de tendre vers certaines améliorations. Les établissements de soins peuvent utiliser le feed-back des patients pour améliorer la qualité des soins.</p>  |
| <p><i>Source</i></p>               | <p>Aucun enregistrement supplémentaire n'est demandé et il est fait appel aux données relatives aux expériences des patients et à l'orientation patient qui sont déjà collectées au sein des hôpitaux généraux. Le <b>VIKZ</b>, <b>Santhea</b>, <b>BSM Management</b> et la <b>PAQS</b> sont chargés de transmettre les résultats au SPF Santé publique dans le cadre du programme Pay For Performance.</p> <p>Les données collectées sur la base <b>d'enquêtes organisées de manière autonome</b> par les hôpitaux qui ne collaborent avec aucune des organisations susmentionnées, ne sont plus incluses dans le set actuel.</p>  |
| <p><i>Mesurabilité</i></p>         | <p>Les organisations respectives utilisent différentes échelles pour mesurer les expériences des patients et l'orientation patient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vlaams Patiëntenplatform</b> : échelle de 2 points, échelle de 4 points et échelle de 11 points</li> <li>• <b>Santhea</b> : échelle de 5 points</li> <li>• <b>BSM Management</b> : échelle de 4 points et échelle de 5 points</li> <li>• <b>PAQS</b> : échelle de 3 points, échelle de 4 points, échelle de 5 points et échelle de 11 points</li> </ul> <p>C'est en raison de ces divergences méthodologiques et pour encourager les hôpitaux à mesurer les expériences des patients et l'orientation patient qu'un système de points spécifique a été conçu dans le cadre du programme P4P.</p> |

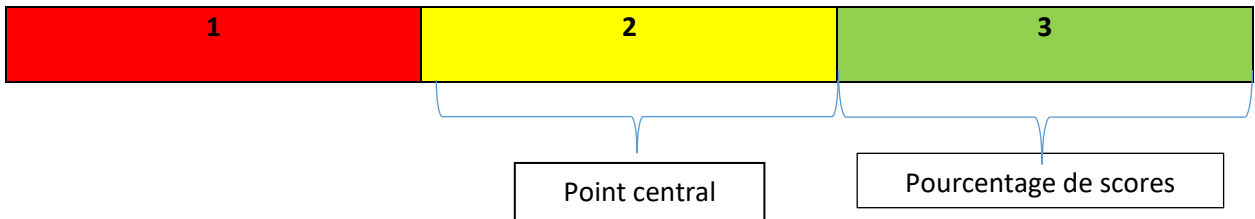
## Calcul des indicateurs

Pour calculer les scores au niveau des indicateurs de résultat, il est tenu compte des différences dans les échelles de mesure (échelle à 2 points, échelle à 3 points, échelle à 4 points, échelle à 5 points et échelle de Likert à 11 points). Pour les différentes échelles de mesure, il convient de déterminer le point central de chacune et de calculer le pourcentage de scores positifs (= nombre de patients avec une réponse positive).

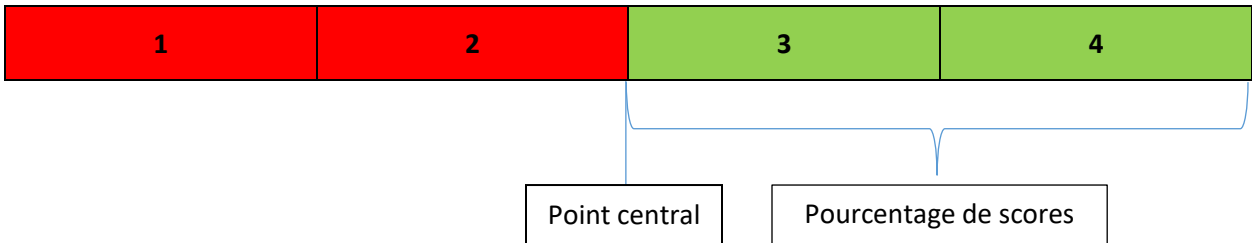
- Pour l'échelle de 2 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 2.



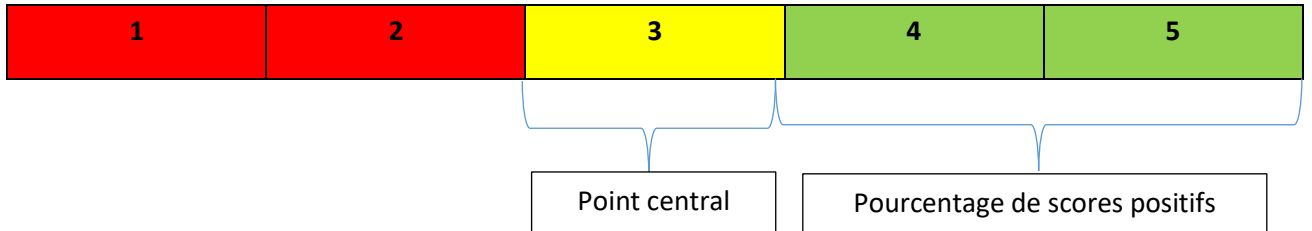
- Pour l'échelle de 3 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 3.



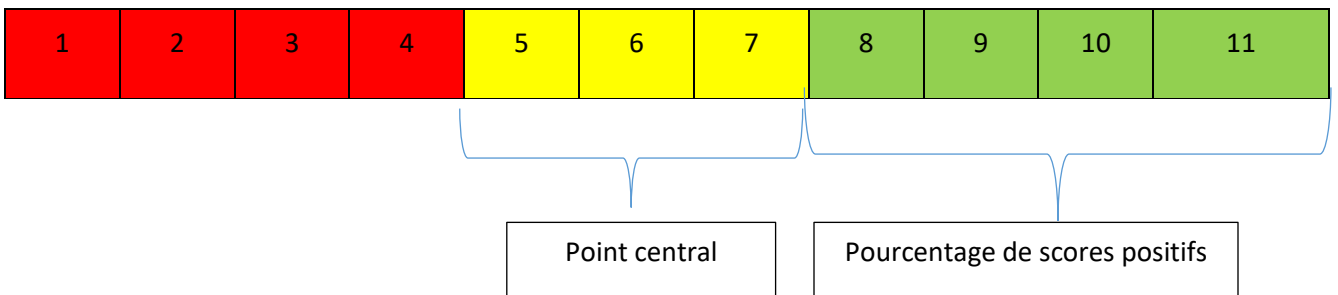
- Pour l'échelle de 4 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 3 ou un score 4.



- Pour l'échelle de 5 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 4 ou un score 5.



- Pour l'échelle de 11 points, le pourcentage de scores positifs (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score supérieur à 7 (scores 8, 9, 10 et 11).



|   |   |           |
|---|---|-----------|
| <i>Nombre de points à acquérir pour le domaine « Expériences des patients / Orientation patient »</i> | Nombre de points à acquérir pour :  | Points    |
|   | <b>Domaine « Expériences des patients / Orientation patient »</b>   | <b>15</b> |
|   | - <b>Services C et/ou D</b>   | <b>15</b> |
|   | Satisfaction  | 7,5       |
|   | Recommandation  | 7,5       |
|   | - <b>Service de maternité</b>   | <b>15</b> |
|   | Satisfaction  | 7,5       |
|   | Recommandation  | 7,5       |
|   | - <b>Service Hôpital de jour</b>  | <b>15</b> |
|   | Infos reçues avant l'admission  | 7,5       |
|   | Info sur les coûts  | 2,5       |
|   | Info sur le déroulement de la journée   | 2,5       |
|   | Info sur les soins et le traitement   | 2,5       |
|   | Infos reçues pendant l'admission  | 7,5       |
|   | Identification des prestataires de soins  | 2,5       |
|   | Info sur la sortie  | 5         |
|   | <p>Pour chaque partie, 15 points peuvent être obtenus (= 45 points au total). Le score total de 45 points est converti en un score de 15 points pour le domaine expériences patient et orientation patient.</p>   |           |
| <i>Feed-back et rapports aux hôpitaux</i>   | <p>En juillet 2022, les hôpitaux recevront un rapport de feed-back contenant les résultats obtenus pour les différents indicateurs. Ce rapport sera mis à la disposition des hôpitaux avec les différents documents relatifs à son budget des moyens financiers au 1er juillet 2022 via Portahealth. Aucune correction intermédiaire ne sera effectuée.</p>   |           |
|   | <p>Si un hôpital a une remarque à formuler sur le financement octroyé pour l'année 2022, il doit la formuler de manière officielle conformément à l'article 108 de la loi coordonnée du 10 juillet 2008 sur les hôpitaux et autres établissements de soins, c'est-à-dire en même temps que toutes ses éventuelles remarques concernant le BMF du 1<sup>er</sup> juillet 2022.</p>   |           |
|   | <p>Les corrections éventuelles seront financées en même temps que les autres éventuelles corrections à apporter dans un budget des moyens financiers ultérieur, sous la forme d'un montant de rattrapage inséré en sous-partie C2.</p>  |           |
| <i>Sources</i>  | <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.vlaamspatientenplatform.be/">http://www.vlaamspatientenplatform.be/</a></li> <li><a href="http://www.zorgkwaliteit.be">www.zorgkwaliteit.be</a></li> <li>Santhea est une fédération patronale d'institutions de soins wallonnes et bruxelloises, du secteur public ainsi que du secteur privé non confessionnel et non commercial. Elle représente plus de 50% des lits hospitaliers en Région wallonne et Région bruxelloise, sans pour autant se limiter au secteur hospitalier. Parmi les services (inclus dans la cotisation) proposés à ses membres, figure, depuis 2011, l'organisation d'une enquête visant à mesurer la satisfaction des patients. Santhea collabore directement avec les</li> </ol> |           |

Directeurs et Coordinateurs Qualité de 25 hôpitaux membres (dont 5 bruxellois) en vue de créer des questionnaires spécifiques diffusés en version papier ou électronique, récolter les résultats et proposer un benchmarking dynamique en ligne.

4. <http://www.bsm-management.be/> BSM Management est une organisation Belge de conseil et d'étude qui collabore avec les hôpitaux et d'autres organisations de service, principalement dans le secteur de la santé. BSM Management travaille régulièrement sur des projets relatifs au bien-être des patients avec des organismes comme le KCE, la LUSS, l'ISP, l'UNESSA et la Croix-Rouge. Elle est également chargée de réaliser des formations en vue d'améliorer en continu les activités et les processus au sein des organisations avec lesquelles elle travaille. BSM Management réalise des enquêtes auprès des patients dans 22 hôpitaux wallons et bruxellois, et en analyse les résultats.
5. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001.
6. Report OECD, 2017. Lessons learnt from 15 reviews of health care quality: Caring for quality in health. <https://www.oecd.org/els/health-systems/Caring-for-Quality-in-Health-Final-report.pdf>

|   |  |
|---|--|
| <p><i>Fiche technique</i><br/><i>Services C et/ou D</i></p> |  |
| <p><i>Inclusion</i></p>                                     | <p>Tous les patients admis dans un <b>service C et/ou D</b> d'un hôpital général.</p>  |
| <p><i>Exclusion</i></p>                                     | <p>Tous les patients admis dans d'autres services que les services C et D d'un hôpital général.</p>  |
| <p>Indicateur dans les services C et D</p>                  | <p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour les <b>services C et/ou D</b> » est composé de deux indicateurs de résultat qui donnent les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital</li> <li>2. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ...</li> </ol> <p><b>Exigences minimales :</b></p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 dans un service C et/ou D et au moins 125 questionnaires ont été collectés.</p> <p>En raison de la <b>crise COVID-19</b>, le groupe d'experts « Expérience des patients » a décidé de fixer à 125 (au lieu de 250) le nombre minimal de questionnaires à collecter dans un service C et/ou D. Les hôpitaux ne seront pas pénalisés s'ils n'atteignent pas ce chiffre indicatif. L'indicateur sera calculé sur la base des réponses aux questionnaires disponibles.</p> |
| <p>Numérateur et dénominateur dans les services C et D</p>  | <p><b>Formule de l'indicateur de résultat « satisfaction » :</b></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « <b>satisfaction</b> »</i></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « <b>satisfaction</b> »</i></p> <p><b>Formule de l'indicateur de résultat « recommandation » :</b></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « <b>recommandation</b> »</i></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « <b>recommandation</b> »</i></p>  |

*Attribution des points*

|   | <b>Indicateur de résultat<br/>% de scores positifs</b>  | <b>≥ 80%</b> | <b>&lt; 80 % et<br/>≥ 70%</b> | <b>&lt; 70 % et<br/>≥ 60%</b> | <b>&lt; 60%</b> | <b>Pas de<br/>réponse<br/>positive</b> |
|---|---|--------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------|--|
|   | <b>Satisfaction</b>   | 7,5 points   | 4,5 points                    | 3 points                      | 1,5 point       | 0 points                               |
| <p><i>Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans les services C et/ou D</i></p> | <p>« Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ? » (BSM)</p> <p>« Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (Santhéa)</p> <p>« Je donne une note à l'hôpital pour cette hospitalisation de 0/10 à 10/10 », « Quelle note donneriez-vous à votre séjour dans cet hôpital si 0 est très mauvais et 10 est très bien » ou « Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital » (PAQS)</p> |              |                               |                               |                 |  |
|   | <b>Recommandation</b>   | 7,5 points   | 4,5 points                    | 3 points                      | 1,5 point       | 0 points                               |
|   | <p>« Recommanderiez-vous le service dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) à des proches ? » (BSM)</p> <p>« Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (Santhéa)</p> <p>« Je recommande l'hôpital à ma famille et mes amis », « Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et vos amis ? » ou « Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ? » (PAQS)</p>  |              |                               |                               |                 |  |



|   |   |
|---|---|
| <p><i>Fiche technique<br/>service Maternité</i></p> |   |
| <p><i>Inclusion</i></p>                             | <p>Tous les patients admis dans un <b>service de maternité</b> d'un hôpital général.</p> <p>Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité : tous les patients admis dans un autre service (au choix de l'hôpital) de la liste ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• service Hôpital de jour, ou</li> <li>• service Gériatrie, ou</li> <li>• service Revalidation</li> </ul>   |
| <p><i>Exclusion</i></p>                             | <p>Tous les patients admis dans d'autres services que le service de maternité d'un hôpital général. Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité, tous les patients admis dans d'autres services que les services hôpital de jour ou gériatrie ou revalidation.</p>  |
| <p><i>Indicateur Maternité</i></p>                  | <p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour le <b>service de maternité</b> » se compose de deux indicateurs de résultat qui donnent les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital</li> <li>2. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ...</li> </ol> <p><b>Exigences minimales :</b></p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 dans un service de maternité et au moins 50 questionnaires ont été collectés. Si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité, un minimum de 50 questionnaires doit être collecté dans l'un des trois services suivants : hôpital de jour, gériatrie ou revalidation.</p> <p>En raison de la <b>crise COVID-19</b>, le groupe d'experts « Expérience des patients » a décidé que les hôpitaux ne seront pas pénalisés s'ils n'atteignent pas ce chiffre indicatif. L'indicateur sera calculé sur la base des réponses aux questionnaires disponibles.</p> |
|   |   |

|   |   |                   |                               |                                   |                 |                                       |
|---|---|-------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| <p>Numérateur et dénominateur<br/>Maternité</p>                                     | <p><b>Formule de l'indicateur de résultat « satisfaction » :</b></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « <b>satisfaction</b> »</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « <b>satisfaction</b> »</i></p> <p><b>Formule de l'indicateur de résultat « recommandation » :</b></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « <b>recommandation</b> »</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité (ou dans un autre service au choix si l'hôpital ne dispose pas d'un service de maternité) entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « <b>recommandation</b> »</i></p> |                   |                               |                                   |                 |                                       |
| <p>Attribution des points</p>   |   |                   |                               |                                   |                 |                                       |
| <p>Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans le service de maternité</p> | <p><b>Indicateur de résultat<br/>% de scores positifs</b></p>   | <p>≥ 80%</p>      | <p>&lt; 80 % et<br/>≥ 70%</p> | <p>&lt; 70 %<br/>et<br/>≥ 60%</p> | <p>&lt; 60%</p> | <p><b>Pas de réponse positive</b></p> |
| <p>« Quelle note donneriez-vous à cet hôpital pour cette hospitalisation ? »</p>    | <p>7,5 points</p>   | <p>4,5 points</p> | <p>3 points</p>               | <p>1,5 point</p>                  | <p>0 points</p> |                                       |
| <p>« Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille et à vos amis ? »</p>          | <p>7,5 points</p>   | <p>4,5 points</p> | <p>3 points</p>               | <p>1,5 point</p>                  | <p>0 points</p> |                                       |

|   |   |
|---|---|
| <p><i>Fiche technique<br/>service<br/>Hôpital de jour</i></p> |   |
| <p><i>Inclusion</i></p>                                       | <p>Tous les patients admis dans un service <b>hôpital de jour</b> (chirurgical ou médical) d'un hôpital général.</p>  |
| <p><i>Exclusion</i></p>                                       | <p>Tous les patients admis dans d'autres services que le service Hôpital de jour d'un hôpital général.</p>  |
| <p><i>Indicateur Hôpital<br/>de jour</i></p>                  | <p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour le <b>service Hôpital de jour</b> » se compose de deux indicateurs de résultat qui donnent les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les informations que le patient a reçues <b>avant</b> son <b>admission</b> : ce sous-indicateur se compose des trois items suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations fournies au patient sur les <b>coûts</b> de son séjour</li> <li>• Informations fournies au patient sur le <b>déroulement du séjour</b> à l'hôpital</li> <li>• Informations fournies au patient avant son admission <b>sur les soins et le traitement</b> pendant son séjour</li> </ul> </li> <li>2. Informations reçues par le patient <b>durant son séjour</b>: ce sous-indicateur se compose des deux items suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'<b>identification des prestataires de soins</b> durant le séjour</li> <li>• Les informations relatives à la <b>sortie</b></li> </ul> </li> </ol> <p>Un aperçu du questionnaire par organisation est annexé.</p> <p>Les thèmes et les items ont été sélectionnés en concertation avec le groupe d'experts « Expériences des patients ». Cet indicateur a été développé afin de mesurer de manière aussi large que possible les expériences des patients et l'orientation patient concernant le déroulement du trajet de soins en hôpital de jour. Les items sélectionnés par le groupe d'experts « Expériences des patients » font l'objet d'enquêtes par les organisations concernées (VPP, BSM Management, Santhea et PAQS), bien que les questions diffèrent légèrement pour certains items. Une marge d'amélioration est possible pour chacun des items sélectionnés.</p> |

**Exigences minimales :**

Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2021 et le 31-12-2021 dans un service Hôpital de jour (chirurgical ou médical) et au moins 125 questionnaires ont été collectés.

En raison de la crise COVID-19, le groupe d'experts « Expérience des patients » a décidé que les hôpitaux ne seront pas pénalisés s'ils n'atteignent pas ce chiffre indicatif. L'indicateur sera calculé sur la base des réponses aux questionnaires disponibles.

**Formule de l'item « coûts » :**

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « **coûts** »*

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « **coûts** »*

**Formule de l'item « déroulement de la journée » :**

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « **déroulement de la journée** »*

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « **déroulement de la journée** »*

**Formule de l'item « traitement » :**

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « **traitement** »*

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « **traitement** »*

**Formule de l'item « identification des dispensateurs de soins » :**

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « **identification des prestataires de soins** »*

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « **identification des prestataires de soins** »*

**Formule de l'item « information sur la sortie » :**

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant attribué un score positif à l'item « **information sur la sortie** »*

*Le nombre de patients admis en hôpital de jour entre le 01-01-2021 et le 31-12-2021 et ayant répondu à l'item « **information sur la sortie** »*

*Numérateur et dénominateur pour les items en hôpital de jour*

| <i>Attribution des points</i>   |   |            |                    |                       |           |                                |
|---|---|------------|--------------------|-----------------------|-----------|--------------------------------|
| <i>Nombre de points à acquérir pour les items de l'indicateur Hôpital de jour</i> | <b>Indicateur de résultat<br/>% de scores positifs en hôpital de jour</b> | ≥ 80%      | < 80 % et<br>≥ 70% | < 70 %<br>et<br>≥ 60% | < 60%     | <b>Pas de réponse positive</b> |
|   | <b>Info avant l'admission</b>   |            |                    |                       |           |                                |
|   | 1. Info sur les coûts   | 2,5 points | 1,5 point          | 1 point               | 0,5 point | 0 points                       |
|   | 2. Info sur le déroulement de la journée                                  | 2,5 points | 1,5 point          | 1 point               | 0,5 point | 0 points                       |
|   | 3. Info sur les soins et le traitement                                    | 2,5 points | 1,5 point          | 1 point               | 0,5 point | 0 points                       |
|   | <b>Info pendant l'admission</b>   |            |                    |                       |           |                                |
|   | 1. Identification des prestataires de soins                               | 2,5 points | 1,5 point          | 1 point               | 0,5 point | 0 points                       |
|   | 2. Info sur la sortie   | 5 points   | 3 points           | 2 points              | 1 point   | 0 points                       |

## Annexe :

### Tableau : Aperçu des questions et des options de réponse pour chaque organisation pour l'hôpital de jour

| Thème 1 : info avant l'admission (7,5 points)               |   | échelle utilisée              |
|---|---|-------------------------------|
| Item 1 : info sur les coûts (2,5 points)                    |   |                               |
| VPP   | Ik kreeg vooraf informatie over de kosten van mijn opname in het ziekenhuis   | 2 + NVT (Niet Van Toepassing) |
| BSM   | Score : Informations sur les modalités financières  | 5 + NC (Non Concerné)         |
| Santhea   | J'ai obtenu des informations claires sur le coût de mon traitement (méd.). / J'ai été informé(e) sur le coût de mon séjour à l'hôpital (chir.).   | 5 + NC                        |
| PAQS  | J'ai reçu des informations préalables sur le coût de mon hospitalisation  | 3 + NC                        |
| Item 2 : info sur le déroulement de la journée (2,5 points) |   |                               |
| VPP   | Ik kreeg vooraf voldoende informatie over het dagverloop van mijn opname.   | 2 + NVT                       |
| BSM   | Score : Informations sur le déroulement de la journée à l'hôpital de jour.  | 5 + NC                        |
| Santhea   | J'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée et les éventuels délais d'attentes (chir.). / Mon programme de traitement a été respecté et m'a été communiqué (méd.).   | 5 + NC                        |
| PAQS  | J'ai reçu suffisamment d'informations sur le déroulement de ma journée d'hospitalisation  | 3 + NC                        |
| Item 3 : info sur les coûts (2,5 points)                    |   |                               |
| VPP   | De verwijzende arts(en) informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening en de gevolgen hiervan.  | 4 + NVT                       |
| BSM   | Informations sur la nature du traitement ou de l'intervention.  | 5 + NC                        |
| Santhea   | J'ai reçu de la part des médecins des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. J'ai reçu de la part des infirmières des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. J'ai reçu de la part des diététiciennes et des assistantes sociales des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement. | 5 + NC                        |
| PAQS  | Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous deviez suivre le traitement relatif à votre hospitalisation ?  | 3 + NC                        |

| Thème 2 : info pendant l'admission (7,5 points)                 |   |              |
|---|---|--------------|
| Item 1 : identification des dispensateurs de soins (2,5 points) |   |              |
| VPP   | De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.   | 4 + NVT      |
| BSM   | Le personnel de l'hôpital s'est présenté à vous en vous donnant son nom et sa fonction dans l'hôpital.  | 4 + NC       |
| Santhea   | Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.  | 5 + NC       |
| PAQS  | Le personnel hospitalier s'est présenté à moi en se nommant et en précisant sa fonction   | 3            |
| Item 2 : info sur la sortie (5 points)                          |   |              |
| VPP   | Ik kreeg bij mijn vertrek voldoende informatie over mogelijke pijn, nevenwerkingen en ongemakken en wat eraan te doen.<br>Ik kreeg bij mijn vertrek voldoende informatie over het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen.   | 2 + NVT      |
| BSM   | Informations post-traitement ou postopératoires (pansements, médicaments, soins, précautions spécifiques à prendre, certificat médical,...).<br>Informations relatives au traitement de la douleur.<br>Informations relatives aux effets secondaires du traitement ou de l'intervention.                  | 5 + NC       |
| Santhea   | J'ai reçu les informations nécessaires pour mon retour à domicile (règles concernant le mode de vie, le repos et le travail, l'utilisation des médicaments ou de matériel, les rendez-vous de contrôle, etc.)   | 5 + NC       |
| PAQS  | Un médecin vous a-t-il (elle) prévenu(e) à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ?<br>Est qu'un médecin 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 ? | 3 +NC /<br>3 |