

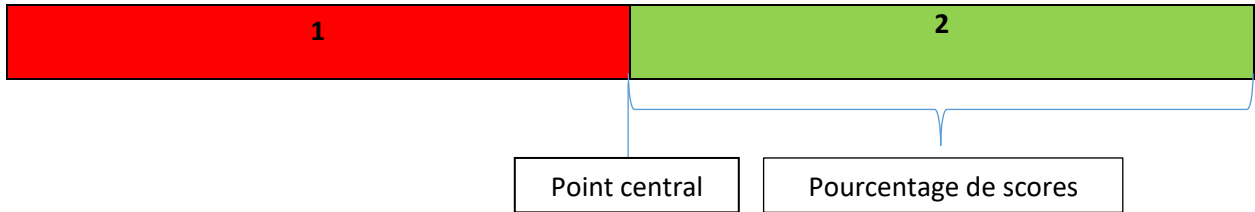
FICHE D'INDICATEUR	Mesure de l'expérience des patients et de l'orientation patient dans les services C et/ou D, maternité ou gériatrie ou revalidation et hôpital de jour
Set d'indicateurs P4P 2023	
<i>Domaine</i>	Expériences des patients / Orientation patient
<i>Date</i>	Janvier 2022
<i>Version</i>	1
<i>Statut</i>	Validée par le groupe d'experts « Expériences des patients »
Fiche de base	Cette partie de la fiche porte sur les aspects généraux qui s'appliquent aux services C et/ou D, service maternité ou gériatrie ou revalidation et à l'hôpital de jour. 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>	<p>Dans le programme Pay For Performance 2023, les expériences des patients et l'orientation des patients sont interrogées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les services C et/ou D - le service maternité ou gériatrie ou revalidation - l'hôpital de jour
<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 « Vlaams Patiëntenplatform » (VPP)¹. Si les hôpitaux y consentent, les résultats sont publiés sur www.zorgkwaliteit.be , le site web du Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ).</p> <p>Pour mesurer les expériences des patients et l'orientation patient, les hôpitaux francophones peuvent collaborer avec Santhea, BSM Management ou PAQS (Plateforme pour l'Amélioration continue de la Qualité des soins et de la Sécurité des patients).</p> <p>Les indicateurs du domaine « Expériences des patients et Orientation patient » qui sont repris dans le set actuel de 2023 sont calculés, comme en 2022, sur la base des résultats aux enquêtes qui sondent le degré de satisfaction subjective des patients et l'orientation patient.</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 au cours du trajet de soins. 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. Pour chacun des items sélectionnés, il y a encore une marge d'amélioration pour les résultats ou il s'agit d'un item qui est une condition essentielle pour des soins de qualité.</p>
<p><i>Lien avec la qualité</i></p>	<p>L'orientation patient est l'une des 6 dimensions de la qualité formulées par l' « Institute of Medicine »³. 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 actifs⁴. L'amélioration de l'expérience et de l'orientation du patient est l'un des objectifs de soins de santé du Triple Aim⁵ original. Cet objectif a été maintenu dans les extensions les plus récentes du Triple Aim (Quadruple⁶ et Quintuple aim⁷).</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 VIKZ, Santhea, BSM Management et la PAQS sont chargés de transmettre les résultats au SPF Santé publique dans le cadre du programme Pay For Performance.</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"> • Vlaams Patiëntenplatform : échelle de 2 points, 4 points et de 11 points • Santhea : échelle de 5 points • BSM Management : échelle de 4 points et de 5 points • PAQS : échelle de 3 points, 4 points, 5 points et de 11 points <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>

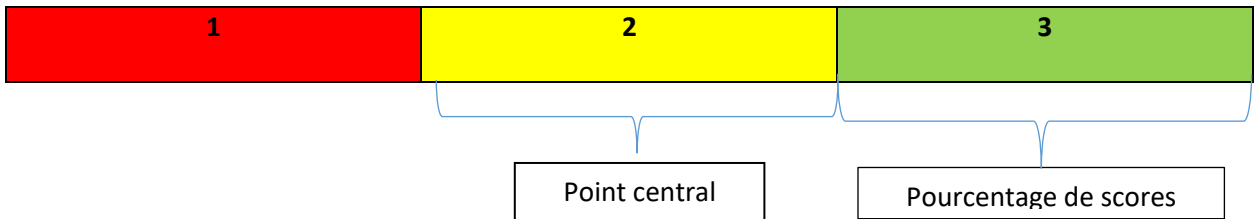
Calcul des indicateurs

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).

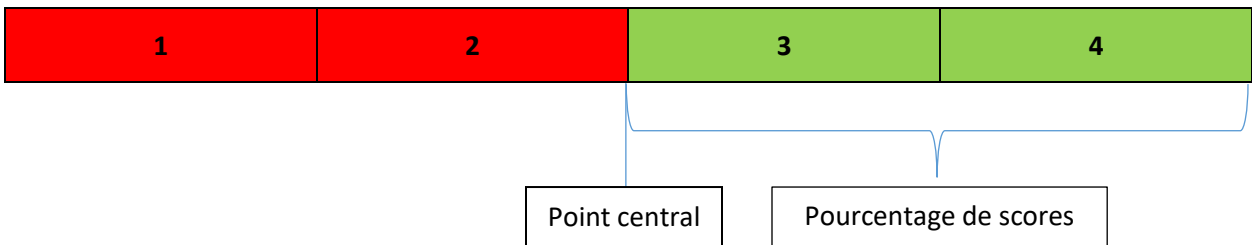
- Pour l'échelle de 2 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 2.



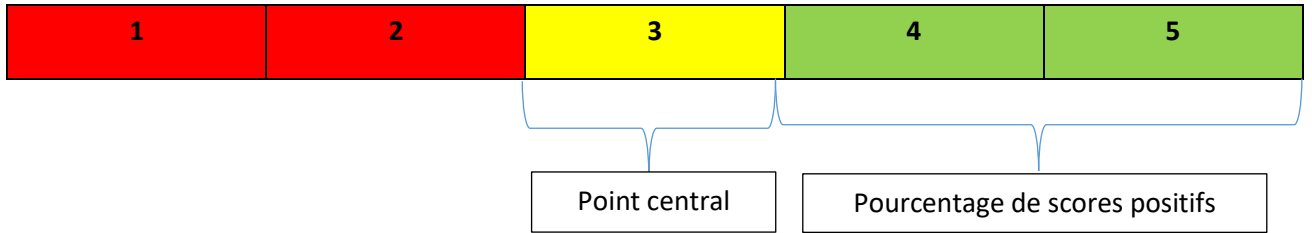
- Pour l'échelle de 3 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 3.



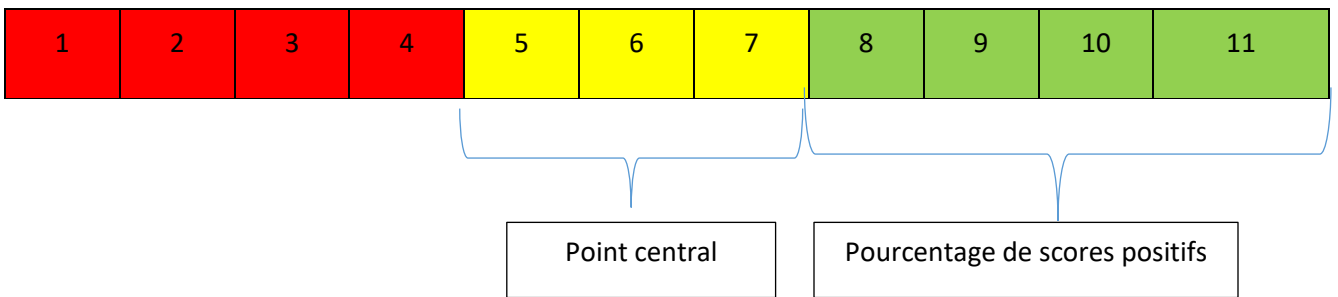
- Pour l'échelle de 4 points, le pourcentage de réponses positives (%) est calculé sur la base du nombre de répondants ayant attribué un score 3 ou un score 4.



- 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	
	Domaine « Expériences des patients / Orientation patient »		15	
	- Services C et D		15	
		Info sur le déroulement du séjour		2,5
		Identification des prestataires de soins		2,5
		Info sur les soins et le traitement		2
		Info concernant la sortie		2
		Prise en charge de la douleur		2
		Cohérence des informations entre les différents prestataires de soins		2
		Satisfaction		1
		Recommandation		1
	- Service de maternité/revalidation/gériatrie		15	
		Info sur le déroulement du séjour		2,5
		Identification des prestataires de soins		2,5
		Info sur les soins et le traitement		2
		Info concernant la sortie		2
		Prise en charge de la douleur		2
		Cohérence des informations entre les différents prestataires de soins		2
		Satisfaction		1
		Recommandation		1
	- Service Hôpital de jour		15	
		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 2023, les hôpitaux recevront un rapport de feed-back avec 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 1^{er} juillet 2023 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 2023, 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^{er} juillet 2023.</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>
<p><i>Sources</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://www.vlaamspatientenplatform.be/ 2. www.zorgkwaliteit.be 3. Institute of Medicine (IOM). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, D.C: National Academy Press; 2001. 4. 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 5. Berwick DM, Nolan TW, Whittington J. The Triple Aim: Care, Health, And Cost. Health Affairs. 2008;27(3):759-769. doi:10.1377/hlthaff.27.3.759 6. Bodenheimer T, Sinsky C. From Triple to Quadruple Aim: Care of the Patient Requires Care of the Provider. The Annals of Family Medicine. 2014;12(6):573-576. doi:10.1370/afm.1713 7. Matheny M, Israni ST, Ahmed M, Whicher D. Artificial intelligence in health care: the hope, the hype, the promise, the peril. NAM Special Publication Washington, DC: National Academy of Medicine. Published online 2019:154.

<p><i>Fiche technique Services C et/ou D</i></p>	
<p><i>Inclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans un service C et/ou D 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/ou D</p>	<p>Le domaine « Expériences des patient et orientation patient pour les services C et/ou D » se compose d'un indicateur de résultat avec huit items qui fournissent des informations sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informations fournies au patient sur le déroulement du séjour à l'hôpital 2. L'identification des prestataires de soins durant le séjour 3. Informations fournies au patient sur les soins et le traitement pendant son séjour 4. Les informations relatives à la sortie 5. Prise en charge de la douleur du patient pendant son séjour 6. Cohérence des informations entre les différents prestataires de soins 7. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital 8. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ... <p>Un aperçu des questions par organisation est présenté en annexe.</p> <p>Exigences minimales :</p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 dans un service C et/ou D et au moins 250 questionnaires ont été collectés.</p> <p>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.</p>
<p><i>Numérateur et dénominateur dans les services C et D</i></p>	<p>Formule de l'indicateur de résultat « item » (où « item » doit être remplacé par les 8 items respectifs répertoriés sous l'indicateur des services C et/ou D) :</p>

Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant attribué un score positif à « l'item »
Le nombre de patients admis dans un service C et/ou D entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant répondu à « l'item »

Attribution des points

Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans les services C et/ou D

Indicateur de résultat % de scores positifs	≥ 80%	< 80 % et ≥ 70%	< 70 % et ≥ 60%	< 60%
INFO DÉROULEMENT SÉJOUR	2,5 points	1,5 point	0,5 point	0 point
IDENTIFICATION PRESTATAIRES DE SOINS	2,5 points	1,5 point	0,5 point	0 point
Indicateur de résultat % de scores positifs	≥ 90%	< 90 % et ≥ 80%	< 80 % et ≥ 70%	< 70%
INFO SOINT ET TRAITEMENT	2 points	1,2 point	0,4 point	0 point
INFO RELATIVE À LA SORTIE	2 points	1,2 point	0,4 point	0 point
PRISE EN CHARGE DOULEUR	2 points	1,2 point	0,4 point	0 point
COHÉRENCE INFORMATION	2 points	1,2 point	0,4 point	0 point
Indicateur de résultat % de scores positifs	≥ 90%	< 90%		
SATISFACTION*	1 point	0 point		
RECOMMANDATION*	1 point	0 point		

* Un seul point peut être obtenu pour ces items et il n'est pas possible de marquer des points pour des scores inférieurs au seuil de 90 %. Cela récompense les hôpitaux pour le maintien de leurs scores déjà excellents sur ces éléments.

<p><i>Fiche technique service maternité ou revalidation ou gériatrie</i></p>	
<p><i>Inclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans un service de maternité ou revalidation ou gériatrie d'un hôpital général où les items sélectionnés (cf. infra) apparaissent sur les questionnaires de revalidation/gériatrie et les questions sur ces items sont similaires aux questions pour les services de maternité et/ou les services C et/ou D.</p>
<p><i>Exclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans d'autres services que le service de maternité ou revalidation ou gériatrie d'un hôpital général.</p>
<p><i>Indicateur maternité/revalidati on/gériatrie</i></p>	<p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour le service de maternité ou revalidation ou gériatrie » se compose d'un indicateur de résultat avec huit items qui fournissent des informations sur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informations fournies au patient sur le déroulement du séjour à l'hôpital 2. L'identification des prestataires de soins durant le séjour 3. Informations fournies au patient sur les soins et le traitement pendant son séjour 4. Les informations relatives à la sortie 5. Prise en charge de la douleur du patient pendant son séjour 6. Cohérence des informations entre les différents prestataires de soins 7. La satisfaction du patient par rapport à son séjour à l'hôpital 8. La recommandation de l'hôpital par le patient à sa famille, ses amis ... <p>Un aperçu des questions pour le service de maternité par organisation est présenté en annexe.</p> <p>Exigences minimales :</p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 dans un service de maternité ou revalidation ou gériatrie et au moins 50 questionnaires ont été collectés.</p> <p>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.</p>

<p><i>Numérateur et dénominateur maternité/revalidation/gériatrie</i></p>	<p>Formule de l'indicateur de résultat « item » (où « item » doit être remplacé par les 8 items respectifs répertoriés sous l'indicateur des services maternité ou revalidation ou gériatrie) :</p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité ou revalidation ou gériatrie entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant attribué un score positif à « l'item »</i></p> <p><i>Le nombre de patients admis dans un service de maternité ou revalidation ou gériatrie entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant répondu à « l'item »</i></p>				
<p>Attribution des points</p>					
<p><i>Nombre de points à acquérir pour cet indicateur dans le service de maternité/revalidation/gériatrie</i></p>	<p>Indicateur de résultat % de scores positifs</p>	<p>≥ 80%</p>	<p>< 80 % et ≥ 70%</p>	<p>< 70 % et ≥ 60%</p>	<p>< 60%</p>
	<p>INFO DÉROULEMENT SÉJOUR</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>IDENTIFICATION PRESTATAIRES DE SOINS</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>Indicateur de résultat % de scores positifs</p>	<p>≥ 90%</p>	<p>< 90 % et ≥ 80%</p>	<p>< 80 % et ≥ 70%</p>	<p>< 70%</p>
	<p>INFO SOINT ET TRAITEMENT</p>	<p>2 points</p>	<p>1,2 point</p>	<p>0,4 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>INFO RELATIVE À LA SORTIE</p>	<p>2 points</p>	<p>1,2 point</p>	<p>0,4 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>PRISE EN CHARGE DOULEUR</p>	<p>2 points</p>	<p>1,2 point</p>	<p>0,4 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>COHÉRENCE INFORMATION</p>	<p>2 points</p>	<p>1,2 point</p>	<p>0,4 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>Indicateur de résultat % de scores positifs</p>	<p>≥ 90%</p>	<p>< 90%</p>		
	<p>SATISFACTION*</p>	<p>1 point</p>	<p>0 point</p>		
	<p>RECOMMANDATION*</p>	<p>1 point</p>	<p>0 point</p>		
<p>* Un seul point peut être obtenu pour ces items et il n'est pas possible de marquer des points pour des scores inférieurs au seuil de 90 %. Cela récompense les hôpitaux pour le maintien de leurs scores déjà excellents sur ces éléments.</p>					

<p><i>Fiche technique service Hôpital de jour</i></p>	
<p><i>Inclusion</i></p>	<p>Tous les patients admis dans un service hôpital de jour (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 de jour</i></p>	<p>Le domaine « Expériences des patients et Orientation patient pour le service hôpital de jour » se compose de deux sous-indicateurs avec différents items :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sous-indicateur 1 : les informations que le patient a reçues avant son admission avec comme items : <ul style="list-style-type: none"> • Informations fournies au patient sur les coûts de son séjour • Informations fournies au patient sur le déroulement du séjour à l'hôpital • Informations fournies au patient avant son admission sur les soins et le traitement pendant son séjour 2. Sous-indicateur 2 : informations reçues par le patient durant son séjour avec comme items : <ul style="list-style-type: none"> • L'identification des prestataires de soins durant le séjour • Les informations relatives à la sortie <p>Un aperçu du questionnaire par organisation est annexé.</p> <p>Exigences minimales :</p> <p>Les expériences des patients et l'orientation patient ont été mesurées entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 dans un service Hôpital de jour (y compris l'hôpital de jour chirurgical) et au moins 125 questionnaires ont été collectés.</p> <p>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.</p>
<p><i>Numérateur et dénominateur pour</i></p>	<p>Formule de l'indicateur de résultat « item » (où « item » doit être remplacé par les 8 items respectifs répertoriés sous l'indicateur hôpital de jour) :</p>

<p><i>les items en hôpital de jour</i></p>	<p><i>Le nombre de patients admis dans l'hôpital de jour entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant attribué un score positif à « l'item »</i></p> <hr/> <p><i>Le nombre de patients admis dans l'hôpital de jour entre le 1-01-2022 et le 31-12-2022 et ayant répondu à « l'item »</i></p>				
<p>Attribution des points</p>					
<p><i>Nombre de points à acquérir pour les items de l'indicateur Hôpital de jour</i></p>	<p>Indicateur de résultat % de scores positifs en hôpital de jour</p>	<p>≥ 80%</p>	<p>< 80 % et ≥ 70%</p>	<p>< 70 % et ≥ 60%</p>	<p>< 60%</p>
	<p>Info avant l'admission</p>				
	<p>1. Info sur les coûts</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>2. Info sur le déroulement de la journée</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>3. Info sur les soins et le traitement</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>Info pendant l'admission</p>				
	<p>1. Identification des prestataires de soins</p>	<p>2,5 points</p>	<p>1,5 point</p>	<p>0,5 point</p>	<p>0 point</p>
	<p>2. Info sur la sortie</p>	<p>5 points</p>	<p>3 points</p>	<p>1 point</p>	<p>0 point</p>

Annexe :

Tableau : Aperçu des questions et des options de réponse pour chaque organisation pour les services C et/ou D

Item		échelle utilisée
Item: Info sur le déroulement du séjour (2,5 points)		
VPP	De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	4
BSM	Informations sur le déroulement de votre séjour.	5
Santhea	Tout au long de mon séjour, j'ai été informé(e) sur le déroulement de la journée, les examens programmés et les éventuels délais d'attentes.	5
PAQS	J'ai reçu suffisamment d'information sur le déroulement de ma journée d'hospitalisation.	3
Item: Identification prestataires de soin (2,5 points)		
VPP	De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	4
BSM	Le personnel de l'hôpital s'est présenté à vous en vous donnant son nom et sa fonction dans l'hôpital. »	4
Santhea	Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.	5
PAQS	Le personnel hospitalier s'est présenté à moi en se nommant et en précisant sa fonction.	3
Item: Info sur les soins et le traitement (2 points)		
VPP	De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening	4
BSM	Informations sur la nature des soins et examens + Informations sur le traitement médicamenteux	5
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 soignants paramédicaux (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes,...) des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement.	5
PAQS	Un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi je devais suivre le traitement relatif à mon hospitalisation ?	3
Item: Info relative à la sortie (2 points)		
VPP	Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis (bv. over regels voor levensstijl, rust en werken, het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen, controle-afspraken, ...).	2
BSM	Informations reçues pour votre sortie de l'hôpital concernant *la prise de médicaments, le traitement et leurs éventuelles adaptations *les prescriptions, les nouveaux rendez-vous, *les conseils pour la suite, les aides éventuelles.	5

Santhea	J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital (règles concernant le mode de vie, le repos et le travail, l'utilisation de médicaments ou de matériel, les rendez-vous de contrôle,...).	5
PAQS	Un médecin m'a prévenu à l'hôpital des effets indésirables de mes médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez moi? + Un médecin m'a expliqué les signes d'alerte liés à ma maladie ou à mon opération, que je devais surveiller une fois rentré(e) chez moi?	3
Item: Prise en charge douleur (2 points)		
VPP	Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	4
BSM	Le personnel de l'hôpital s'est préoccupé de soulager rapidement vos douleurs.	5
Santhea	Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement mes douleurs.	5
PAQS	(J'ai eu mal pendant mon hospitalisation?) Si oui.... le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout son possible pour calmer mes douleurs?	3
Item : Cohérence informations prestataires de soins (2 points)		
VPP	De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	4
BSM	Cohérence des informations reçues de la part des différents intervenants	5
Santhea	Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations.	5
PAQS	Est-il arrivé, au cours de mon séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e), me dise une chose, et qu'un autre médecin ou un(e) infirmier(e) dise quelque chose de différent?	3
Item: Satisfaction (1 point)		
VPP	Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname?	11
BSM	Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ?	5
Santhea	Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital	5
PAQS	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 »	5 - 11
Item : Recommandation (1 point)		
VPP	Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?	11
BSM	Recommanderiez-vous le service dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) à des proches?	5
Santhea	Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ?	5
PAQS	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 ?	5 - 11

Tableau : Aperçu des questions et des options de réponse pour chaque organisation pour la maternité (les questions pour la réadaptation et la gériatrie n'ont pas été incluses dans le tableau ; si l'enquête se poursuit dans l'un de ces services, les éléments ci-dessous doivent être interrogés et les questions doivent être similaires aux questions pour la maternité ou les services C- et/ou D)

Item		échelle utilisée
Item: Info sur le déroulement du séjour (2,5 points)		
VPP	De medewerkers vertelden mij voor een onderzoek, behandeling of verzorging wat er precies zou gebeuren.	4
BSM	L'information reçue tout au long du séjour sur le déroulement de la journée.	5
Santhea	Tout au long de mon séjour, j'ai été informée sur le déroulement de la journée, les examens programmés et les éventuels délais d'attentes.	5
PAQS	J'ai reçu suffisamment d'information sur le déroulement de ma journée d'hospitalisation.	3
Item: Identification prestataires de soins (2,5 points)		
VPP	De medewerkers stelden zich aan mij voor met naam en functie.	4
BSM	Le personnel de l'hôpital (dans son ensemble) s'est présenté à vous en vous donnant son nom et sa fonction dans l'hôpital.	4
Santhea	Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.	5
PAQS	Le personnel hospitalier s'est présenté à moi en se nommant et en précisant sa fonction.	3
Item: Info sur les soins et le traitement (2 points)		
VPP	De medewerkers informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening	4
BSM	L'information reçue tout au long du séjour sur la nature des soins et examens + La clarté des informations médicales reçues : sur l'évolution de votre état de santé et votre traitement éventuel.	5
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/sages-femmes des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement + J'ai reçu de la part des paramédicaux (kinésithérapeutes, psychologues, assistantes-sociales,...) des explications et des réponses claires et compréhensibles sur mon état de santé et mon traitement.	5
PAQS	Un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi je devais suivre le traitement relatif à mon hospitalisation ?	3
Item: Info relative à la sortie (2 points)		
VPP	Ik kreeg informatie over de verdere behandeling na mijn ontslag uit het ziekenhuis (bv. over regels voor levensstijl, rust en werken, het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen, controle-afspraken, ...).	2
BSM	Les informations reçues pour la sortie de l'hôpital (conseils, prescriptions, suivi).	5

Santhea	J'ai reçu les informations nécessaires pour ma sortie de l'hôpital (règles concernant le mode de vie, le repos et le travail, l'utilisation de médicaments, l'alimentation du bébé, les visites de la sage-femme, les rendez-vous de contrôle,...).	5
PAQS	Un médecin m'a prévenu à l'hôpital des effets indésirables de mes médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez moi? + Un médecin m'a expliqué les signes d'alerte liés à ma maladie ou à mon opération, que je devais surveiller une fois rentré(e) chez moi?	3
Item : Prise en charge douleur (2 points)		
VPP	Mijn pijn werd goed onder controle gehouden.	4
BSM	Le soulagement rapide de vos douleurs.	5
Santhea	Le personnel a fait tout son possible pour soulager rapidement mes douleurs.	5
PAQS	(J'ai eu mal pendant mon hospitalisation?) Si oui.... le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout son possible pour calmer mes douleurs?	3
Item : Cohérence informations prestataires de soins (2 points)		
VPP	De medewerkers gaven gelijkaardige informatie.	4
BSM	La cohérence des informations reçues de la part des différents professionnels.	5
Santhea	Tout le personnel de l'hôpital m'a donné les mêmes informations.	5
PAQS	Est-il arrivé, au cours de mon séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e), me dise une chose, et qu'un autre médecin ou un(e) infirmier(e) dise quelque chose de différent?	3
Item : Satisfaction (1 point)		
VPP	Welk cijfer zou u dit ziekenhuis geven voor deze opname?	11
BSM	Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre séjour dans notre hôpital ?	5
Santhea	Globalement, je suis satisfait(e) de mon séjour à l'hôpital	5
PAQS	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 »	5 - 11
Item : Recommandation (1 point)		
VPP	Zou u dit ziekenhuis aanbevelen aan uw vrienden en familie?	11
BSM	Recommanderiez-vous le service dans lequel vous venez d'être hospitalisé(e) à des proches?	5
Santhea	Recommanderiez-vous notre hôpital à votre entourage ?	5
PAQS	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 ?	5 - 11

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
BSM	Score : Informations sur les modalités financières	5
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
PAQS	J'ai reçu des informations préalables sur le coût de mon hospitalisation	3
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
BSM	Score : Informations sur le déroulement de la journée à l'hôpital de jour.	5
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
PAQS	J'ai reçu suffisamment d'informations sur le déroulement de ma journée d'hospitalisation	3
Item 3 : info sur le traitement (2,5 points)		
VPP	De verwijzende arts(en) informeerden mij over de mogelijke behandelingswijzen voor mijn aandoening en de gevolgen hiervan.	4
BSM	Informations sur la nature du traitement ou de l'intervention.	5
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
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
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
BSM	Le personnel de l'hôpital s'est présenté à vous en vous donnant son nom et sa fonction dans l'hôpital.	4
Santhea	Les membres du personnel se sont présentés à moi avec leurs noms et fonctions.	5
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. Ik kreeg bij mijn vertrek voldoende informatie over het gebruik van medicijnen of hulpmiddelen.	2
BSM	Informations post-traitement ou postopératoires (pansements, médicaments, soins, précautions spécifiques à prendre, certificat médical,...). Informations relatives au traitement de la douleur. Informations relatives aux effets secondaires du traitement ou de l'intervention.	5
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
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 ? 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 - 3