

REPORT – LAUSANNE – MARCH 2024

Unisanté – Centre universitaire de médecine générale et santé publique

MEASURING PATIENT SATISFACTION: CPES-IC translation, adaptation, and content validation

Chiara Storari, Julien Junod, Samantha Crupi, Sara Esther Geiser and
Isabelle Peytremann Bridevaux

Table of contents

Summary	5
1. Introduction.....	6
1.1. Brief reminder on the CPES-IC	7
2. General description of the translation procedure.....	8
2.1. Translation procedure: General description	8
2.2. Content validation procedure : General description	9
3. Instruments translation and adaptation: Results	10
3.1. Translation by two independent translators and choice of the best translated version	10
3.2. Homogeneization of the wording within each language	11
3.3. Homogeneization of the wording and question versions across the three languages	12
3.4. Adaptation of the translated versions to each domain of care	13
3.4.1. Comments on the translation of specific questions	13
3.4.2. Domains of care adaptation suggestions	16
4. Content validation	20
4.1. Procedure description	20
4.2. Patients' comments and suggestions of modification	21
4.2.1. Patients' comments	21
4.2.2. Modifications' suggestions	21
5. Final versions	23
6. References	24
7. APPENDIX	25
7.1. Tables: Translation by two independent translators and choice of the best translated version	25
7.2. Tables : Homogeneization of the wording in each language	44
7.3. Tables: Homogeneization of the wording and question versions across the three languages	60
7.4. Tables: Selected versions after completing step 1, 2, and 3	66
7.5. Versions used for content validation	72
7.5.1. Acute care German	72
7.5.2. Acute care Italian	79
7.5.3. Acute care French	87
7.5.4. Rehabilitation German	95
7.5.5. Rehabilitation Italian	102
7.5.6. Rehabilitation French	109
7.5.7. Psychiatry German	115
7.5.8. Psychiatry Italian	123
7.5.9. Psychiatry French	131
7.6. Consent form: Example in German	140
7.7. Interview plan: Example for psychiatry in French	143
7.8. Patients' comments summary	145
7.9. Suggestions of modifications: Summary	174
List of tables.....	183
List of figures	184

Summary

In September 2021, the ANQ commissioned Unisanté (ESOPE Group) to evaluate existing instruments used to measure patient satisfaction. The main objective of this process is to recommend a revised ANQ survey instrument with the aim of reducing the use by hospitals and clinics of different instruments for the measurement of patients' satisfaction. The process applied and the conclusions were presented in a previous report [1].

Following the decision to consider the use of the CPES-IC in Switzerland, a procedure in three steps was suggested to translate the instrument in the three main national languages (i.e., French, German, and Italian), as well as to adapt its content to the Swiss context and to the three domains of care (i.e., acute, rehabilitation, and psychiatry).

This report presents the whole procedure and its results.

1. Introduction

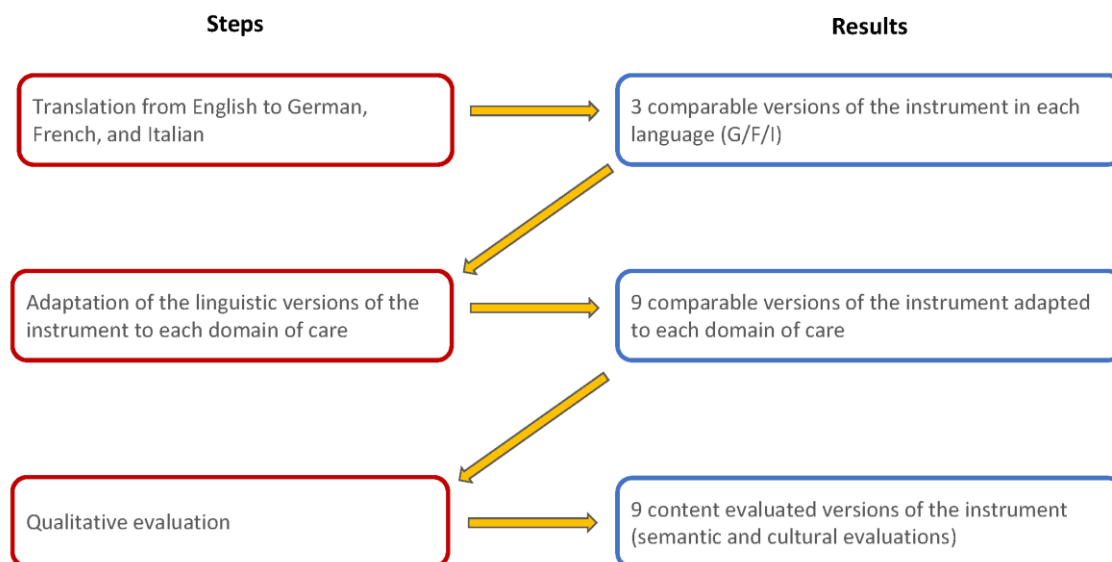
In September 2021, the ANQ commissioned Unisanté to evaluate existing instruments for measuring patient satisfaction. In a first phase, the Quality Patient Satisfaction Committee (QA PatZu), in collaboration with the ANQ, defined the objectives of the measurements, as well as the main requirements concerning the characteristics of the instrument. The request also included some thoughts regarding the current ANQ procedure for redesigning the questionnaire and the survey method. These latter aspects are described in detail in the report published by the ANQ [1]. Following the selection procedure, the ANQ, in collaboration with QA PatZu, selected the Canadian Patient Experiences Survey on Inpatient Care (CPES-IC). The second phase relates to the procedure for translating the CPES-IC into German, Italian and French, and adapting its content to the three domains of care (i.e., acute, rehabilitation, and psychiatry) and validating it during the 2024 pilot test planned. We remind the reader that it was asked to suggest a common questionnaire, for which specific adaptations could be made for each care domain (acute somatic, rehabilitation, psychiatry)

This report presents:

- The procedure adopted for translating the CPES-IC into French, German, and Italian, as well as to adapt its content to the Swiss context, and the three domains of care.
- The procedure adopted to validate the content of the suggested adaptations.

Figure 1 presents the steps of the complete procedure (i.e., translation and content validation)

Figure 1: Overall procedure: translation, and validation



1.1. Brief reminder on the CPES-IC

The CPES-IC was developed primarily to measure patient experience in somatic care. The instrument consists of 41 questions^a. The instrument also includes two general satisfaction questions and a question about hospital recommendation. For its constitution, 25 questions from the HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) were included. It was first developed in English and then translated into French-Canadian. The questionnaire in both versions (English and French) can be found in the appendix.

^a The socio-demographic questions included in the instrument were not considered in the evaluation, as they will not be implemented in this form by the ANQ.

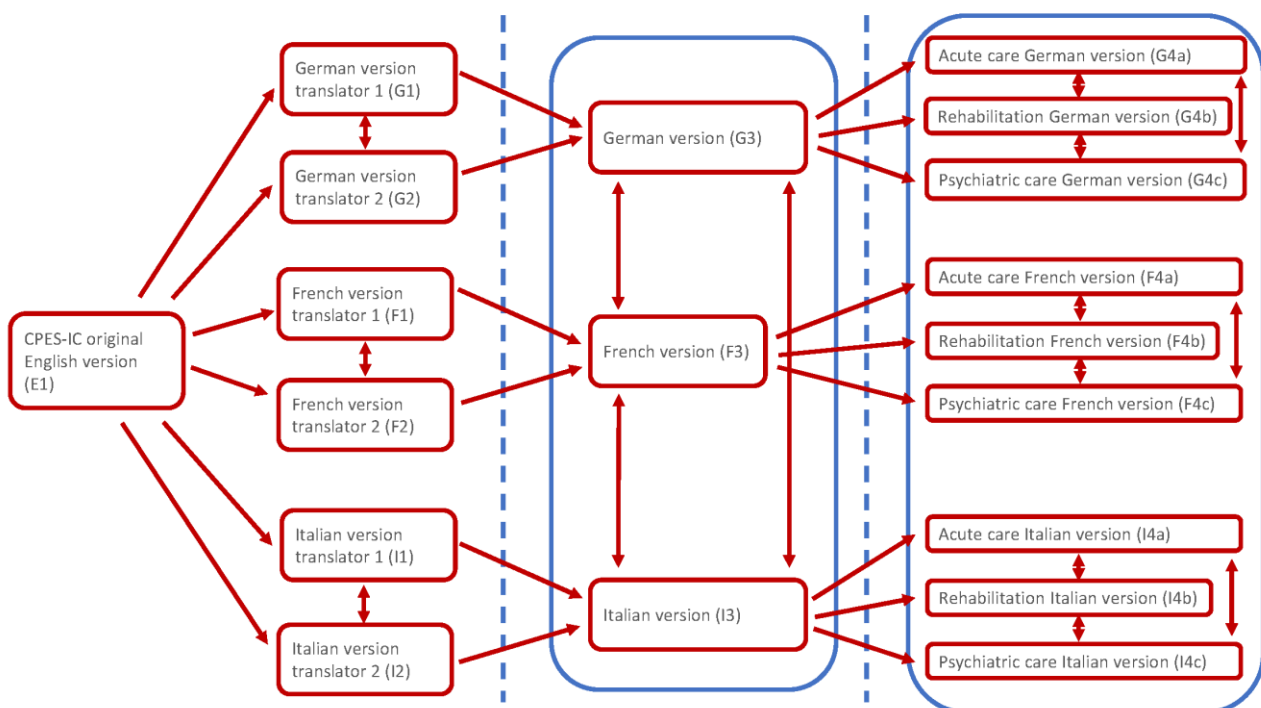
2. General description of the translation procedure

In accordance with the ANQ and QA PatZu, and the relevant literature [2, 3, 4, 5, 6], we proposed the following procedure for translating and adapting the CPES-IC to the Swiss context and the three domains of care, as well as validating its content:

- To adopt a procedure for the translation of the questionnaire, emphasizing equivalence between the three Swiss versions (German, French, and Italian).
- To adopt a “simple” procedure for pre-testing translations considering that the CPES-IC is a validated instrument.
- To suggest an adapted English version equivalent to the versions in the three national languages.

While Figure 2 presents the steps of the translation procedure in details, the steps included in each phase are described in sections 2.1 and 2.2 as well as more in detail in chapter 3.

Figure 2: Translation procedure



2.1. Translation procedure: General description

Based on the relevant literature [2, 3, 4], the following steps were considered:

1. Translation by two independent translators of the English questions into German, French and Italian (i.e., two versions in each language).

2. For each language, systematic comparisons between the two versions and suggestion of an optimal wording for each question, while ensuring intra-language homogeneity in the wording of the questions.
3. Systematic comparisons of the wording suggested in the three national languages to ensure inter-language homogeneity of the questions wording.
4. Systematic comparisons between the original questions in English and the wording suggested in the three national languages and suggestion of an optimal wording for each question.
5. Identification of questions requiring adaptation according to the domain of care (acute, psychiatric, and rehabilitation) based on the ANQ instrument already in use in each care domain, and formulation of suggestions.
6. Synthesis and integration of ANQ and QA PatZu decisions; preparation of a preliminary version of the instrument in each language (i.e., F, D, and I, and in each domain of care (9 versions). Note: The English version will be adapted after the pilot study.

Following instrument translation and adaptation, the content validation procedure was applied.

2.2. Content validation procedure : General description

Based on the relevant literature [5, 6] the following steps were considered:

1. Recruitment of patients from the three linguistic regions and from the three domains of care, (i.e., three patients for each care area and for each national language, N = 27).
2. Creation of protocols to document the reactions of patients.
3. Planning, preparation and conduct of patients' interviews.
4. Formulation of suggestions for possible modifications/adjustments based on information gathered during the patients' interviews and discussions with stakeholders.
5. Synthesis and integration of comments and decisions from the ANQ and QA PatZu; preparation of a final version of the instrument in each language (i.e., German, French, and Italian) and in each care domain (9 versions).

3. Instruments translation and adaptation: Results

This chapter presents the results of each step of the procedure used to translate and to adapt the CPES-IC to both the Swiss context and the three domains of care discussed in Section 2.

3.1. Translation by two independent translators and choice of the best translated version

As previously stated, the translation of the CPES-IC questions was assured by two independent translators for the German and the Italian version; the English version of the CPES-IC was considered as the reference version. As a French version of the CPES-IC was already available, the procedure was slightly different in this case: QA PatZu experts whose mother tongue was French evaluated the CPES-IC French version for the Swiss context and this version was compared to a translation from the English version performed by a translator whose mother tongue was French, while fluent in English.

Using a table for each language, presenting each translated suggestion and the original English and French versions, a member of the research team whose mother tongue was in the considered language identified the best translated option. The rationale of the choices was discussed during group meetings composed by three collaborators of Unisanté, one of each fluent in German, Italian or French, to ensure homogeneity in the decisions.

Table 1 presents an extract of the German table (the complete tables can be found in the appendix - Section 7.1.).

Table 1: Extract of the German table presenting each translated version, suggested choice, and its rationale

	Original question*	V	Translated versions	Choice rationale and suggested version
1	Please answer the questions about your recent stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.	V1	Bitte beantworten Sie die Fragen zu Ihrem letzten Aufenthalt in dem im Anschreiben genannten Krankenhaus. Beziehen Sie keine anderen Krankenhausaufenthalte in Ihre Antworten ein.	Change to "DAS im Begleitbrief [...]". V2 is easier to understand, but the intention of the second sentence may be easier to understand in V1. Note: in the actual ANQ questionnaire (somatic), the word "Spital" is used. We suggest to consider the same term. Suggestion: Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, der im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf dieses Spital.
	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V2	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, der im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf dieses Spital.	
2	YOUR CARE FROM NURSES	V1	IHRE VERSORGUNG DURCH DAS PFLEGEPERSONAL	V2 is shorter. Suggestion: BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN
	LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2	BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN	
3	During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?	V1	Wie oft wurden Sie während dieses Krankenhausaufenthalts höflich und respektvoll vom Pflegepersonal behandelt?	It sounds more natural to use nouns instead of adjectives. The expression "mit Würde" is currently in use in the ANQ instruments. In general, "Krankenhausaufenthalts" while more Germanish, sounds like a «Zungenbrecher» and should be avoided... In the previous ANQ instruments, it is «Spitalaufenthalts». Suggestion: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ?	V2	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?	

* The number identifying each question indicates the position of the translated text in the questionnaire, which can differ from the number assigned to each question in the original CPES-IC instrument.

Once this first step was completed, we analyzed all the suggested versions in a language, to ensure within language homogeneity in the wording.

3.2. Homogeneization of the wording within each language

After step 1, the suggested versions of each question were presented in a second table to allow direct comparisons. The table reported the two translated versions of each question (retrieved from Table 1), the suggested formulation of questions (also retrieved from table 1), and the decision concerning the suggested modifications to ensure wording homogeneity within each language. The same person in charge of the translated version selection procedure oversaw a first adaptation, which was then discussed during group meetings including all the researchers involved in the process.

Table 2 presents an extract from the decisional table used for this step (the complete tables can be found in the appendix - Section 7.2.).

Table 2: Extract of the Italian table presenting the decisional process for homogeneity within language

Translations*		V	First suggested translated version	Suggested changes with rationale
1	La preghiamo di rispondere alle domande in riferimento alla sua recente degenza nell'ospedale menzionato sulla lettera. Non includa altri ricoveri nelle sue risposte.	V1	Suggestion: La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	No changes.
	Risponda alle domande seguenti facendo riferimento alla sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	V2		
2	TRATTAMENTO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	V1	Suggestion : PRESA A CARICO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	Considering questions 44 and 45, it is suggested to use "Cure" and not "Presa a carico".
	CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	V2		Suggestion: CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO
3	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico l'ha trattato con cortesia e rispetto?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico l'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	V2		

* The number identifying each question indicates the position of the translated text in the questionnaire, which can differ from the number assigned to each question in the original CPES-IC instrument.

Once this second step completed, each suggested version of the overall questions in a language was compared to the suggested overall versions in the two other languages, to ensure between language homogeneity in the wording.

3.3. Homogeneization of the wording and question versions across the three languages

After steps 1 and 2, the suggested versions of each question in each language were presented in a third table to allow direct comparisons between languages. The table reported the translated version of each question in every language (retrieved from table 2). The same person in charge of the previous steps oversaw a first adaptation, which was then discussed during group meetings including all the researchers involved in the process.

Table 3 presents an extract from the decisional table used for this step (the complete tables can be found in the appendix - Section 7.3.).

Table 3: Extract of the table presenting the decisional process for homogeneity between languages

	German*	Italian	French
1	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.	La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	Veillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.
2	PFLEGE DURCH PFLEGEFACHPERSONEN Coherence with the Italian version and with question 15 in which « Spitalpersonal » is used. Suggestion: PFLEGE DURCH DAS PFLEGEFACHPERSONAL	CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES Coherence with the Italian and German version and to simplify the sentences. Suggestion : SOINS PAR LE PERSONNEL INFIRMIER
3	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt? Suggestion: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts vom Pflegefachpersonal mit Würde und Respekt behandelt?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ? Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel infirmier vous a-t-il traité(e) avec courtoisie et respect ?

* The number identifying each question indicates the position of the translated text in the questionnaire, which can differ from the number assigned to each question in the original CPES-IC instrument.

Once this second step completed, each suggested version of the overall questions in each language was presented in a summary table, long with a suggested adaptation of the original English version of the CPES-IC (the table can be found in the appendix - Section 7.4). This table was submitted to the ANQ and the QA PatZu for discussion and evaluation during a meeting.

Once this step completed, the questions and suggestions of adaptations to each domain of care presented in section 3.4. were submitted to the ANQ and the QA PatZu for discussion and validation.

3.4. Adaptation of the translated versions to each domain of care

In this section, we present:

- Comments by the research team on choices made during the translation process for specific questions needing to be discussed more in detail with the QA PatZu.
- Suggestions regarding the content of some questions as well as adaptations for each domain of care (including observations from QA PatZu collected during a meeting held the 5th of April 2023).

3.4.1. Comments on the translation of specific questions

In this section, the justifications for some of the choices made during the translation process are presented. They are shown here because the suggestions were not straightforward and required special attention from the ANQ and the QA PatZu. It is important to note that comments on a given question apply to all other similar questions. While Table 4 presents some general observations related to translation choices applying to all languages, Table 5 focuses on more general observations.

Table 4: Observations on specific questions

Question*	General observations
5	The original English and French versions are too complicated. Instead of considering <i>in a way that you could understand/d'une manière que vous pouviez comprendre</i> , we adopted the adapted French version from an Expert, stating <i>de manière compréhensible</i> .
18 and 19	The original French and English versions are complicated. In addition, it is not clear what the difference between these two questions is. In fact, in English it is noted <i>was your pain well controlled</i> (item 18) vs <i>to help you with your pain</i> (item 19); and in French is, respectively, <i>votre douleur a-t-elle été bien contrôlée</i> vs <i>vous aider à contrôler la douleur</i> . To differentiate the two questions, we considered that the focus of question 18 is on monitoring the pain (i.e., asking patients if they feel pain), whereas for question 19 the focus is on relieving the pain as much as possible (i.e., pain management).
26	A member of the QA PatZu noticed that asking about having received any written information would lead to a lot of “negative” answers (i.e., <i>Never</i>). We suggest keeping this notion for two reasons: 1) it is the original content; 2) we assume that it is preferable to give some written information concerning medication to patients, for them to share it with the other persons involved in their care.
31	In the original French and English versions, it is not clear what the patient did in the Emergency Department. It seems more that the person was just “passing by”. We decided to consider QA PatZu adaptation of the French version by using the notion of <i>being admitted through the Emergency Department</i> .
41	The original English and French versions both uses the term <i>TESTS</i> . However, a QA PatZu expert suggested the term <i>EXAMENS</i> for the French version. In addition, in Italian <i>ESAMI</i> is more adequate in the medical setting. Therefore, we adopted and translated this concept in all languages.
43	The original English and French versions do not allow for the person not to have experienced any of these situations. An expert of the QA PatZu suggested to consider that a patient may not have experienced any fear or the like. Therefore, the formulation suggested for the French version has been adopted and the other languages adapted consequently. However, this is less clear in German, although <i>BENÖTIGTE</i> (instead of <i>NÖTIGE</i>) seems to recognize that the person may not have experienced such feelings. However, to strengthen this aspect, we suggest to add <i>EVENTUELLEN</i> .
61	The definition of the scale is not straightforward. As shown in Table 1, both German and one Italian translator suggested two different versions of the scale, depending on the question. Considering that in both original versions of CPES-IC the scale is constant, we worked through a general translation in each case. However, the case is too sensible, and we consider that it needs to be discussed among experts (see Table 2).

* The number identifying each question indicates the position of the translated text in the questionnaire, which can differ from the number assigned to each question in the original CPES-IC instrument

Table 5: General observations on the formulation of questions

Question*	German	Italian	French	English
2 (staff)	The term <i>PFLEGEFACHPERSONAL</i> has been adopted instead of <i>PFLEGEFACHPERSONEN</i> , which is the term suggested by the translators and is currently used in the ANQ instrument for acute care. This is more coherent with the term <i>SPITALPERSONAL</i> , used in other questions (see for instance, question 15)	The notion of <i>PERSONALE INFERMIERISTICO</i> has been retained as a simpler version allowing for inclusion of women and men.	The notion of <i>PERSONNEL INFIRMIER</i> has been retained as a simpler version allowing for inclusion of women and men.	In English, <i>NURSES</i> is considered to include both men and women.
2 (terms)	Based on the suggested translations and the main objective to have a comparable instrument in the four languages, we choose to use the term <i>PFLEGE</i> for <i>CURE/SOINS</i> and <i>BEHANDLUNGEN</i> for <i>TREATMENTS/TRAITEMENTS/TRATTAMENTI</i> . <i>BETREUUNG</i> was not used for <i>SOINS/CURE</i> , as suggested by a translator. This is because the term <i>PFLEGE</i> has been considered to have a meaning closer to the Italian <i>CURE</i> , the French <i>SOINS</i> , and the English <i>CURE</i> .	Use of <i>CURE</i> and <i>TRATTAMENTI</i>	Use of <i>SOINS</i> and <i>TRAITEMENTS</i>	Use of <i>CURE</i> and <i>TREATMENTS</i>
7	Use of <i>DIE ÄRZTESCHAFT</i>	Use of <i>MEDICI</i> , although it is not fully inclusive for women and men. The use of <i>PERSONALE MEDICO</i> is also possible.	Use of <i>MEDECINS</i> , although it is not fully inclusive. Consequently, certain questions give the impression that doctors are only men (e.g., questions 9 and 10). It is possible to suggest a more inclusive version of these questions (e.g., ... <i>à quelle fréquence les médecins vous ont'ils/elles écouté.e</i>), but this would add some complexity to the formulation. However, the notion of <i>PERSONNEL MEDICAL</i> is too broad and include also other therapists.	Use of <i>DOCTORS</i> .
25	German: <i>ERHALTEN WÜRDEN</i> seems more appropriate considering the other translated versions.			
43 (see)	The actual German version seems to differ from the other language. We suggest to use: Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre eventuellen Ängste, Befürchtungen und Sorgen während des Spitalaufenthalts zu bewältigen?	Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni durante questa degenza ospedaliera?	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital ?	Did you get the support you needed to help you with any anxieties, fears or worries you may have during this hospital stay?

61 (see Table 4)	<p>Each Translator gave two different versions.</p> <p>Translator 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig • Überhaupt keine; Einige; Ausreichend; Alle <p>Translator 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überhaupt nicht; Teilweise; Ziemlich gut; Sehr gut • Nein; Teilweise; Eher; Ja <p>Suggestion: Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig:</p>	<p>Translator 2 gave two different translations.</p> <p>Translator 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì <p>Translator 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per niente; In parte; Abbastanza; Del tutto • Per niente; Parzialmente; Abbastanza; Del tutto <p>Two suggestions, depending on the choice for the French version:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì • Assolutamente no; In parte; Sufficientemente; Assolutamente sì (if suggestion 2 is considered for French, then in Italian it would be better to use this second suggestion) 	<p>Each translator gave a definition, but they differ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement (French original version) • Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait <p>As <i>MOYENNEMENT</i> is not broadly used in French and it is not sure that <i>EN PARTIE</i> would be understood as being « less » than <i>UN PEU</i>, two suggestions were made:</p> <p>Suggestion 1 : Pas du tout ; En partie ; Assez ; Tout à fait</p> <p>Suggestion 2 : Pas du tout ; En partie ; Suffisamment ; Tout à fait</p>	<p>Scale used:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not at all; Partly; Quite a bit; Completely
------------------	--	---	---	--

* The number identifying each question indicates the position of the translated text in the questionnaire, which can differ from the number assigned to each question in the original CPES-IC instrument.

These issues were discussed by the QA PatZu, to reach an inter-expert agreement. The final questions are presented in Section 7.4.

In addition, suggestions of adaptations to the three domains of care were also submitted to the QA PatZu. The following section presents these suggestions.

3.4.2. Domains of care adaptation suggestions

This section presents suggestions made by the research team concerning the adjustments necessary for the different domains of care (i.e., rehabilitation and psychiatry). These suggestions were submitted to the ANQ and the QA PatZu for discussion. The tables in this section present the suggested adjustments.

Some terms may vary depending on the area of care considered. The terms used in the 6-question ANQ questionnaires were evaluated to suggest adaptations. Tables 6 to 14 present the terms used in the ANQ short questionnaires and the suggested modifications according to each domain of care.

General context of the stay

Table 6 presents the terms used to identify the general context of the stay in each language and domain of care. The QA PatZu did not express any comments on those aspects.

Table 6: Terms used to describe the context of the stay in the ANQ instruments

Language	Acute care ANQ	Rehabilitation ANQ	Psychiatry ANQ
German	Spitalaufenthalt	Reha-Aufenthalt	Klinikaufenthalt
Italian	Soggiorno in ospedale	Soggiorno di riabilitazione	Soggiorno in clinica
French	Séjour à l'hôpital	Séjour de réadaptation	Hospitalisation

Table 7 presents our suggested adaptations.

Table 7: Terms suggested to describe the context of the stay in the adapted versions

Language	Acute care NEW	Rehabilitation NEW	Psychiatry NEW
German	Spitalaufenthalt	Reha-Aufenthalt	Klinikaufenthalt
Italian	Soggiorno in ospedale	Soggiorno di riabilitazione	Soggiorno in clinica
French	Séjour à l'hôpital	Séjour de réadaptation	<i>Séjour en clinique</i>
English	Hospital stay	Rehabilitation stay	Clinic stay

Staff

For rehabilitation and psychiatry, the QA PatZu noted that questions strongly separated professional groups interventions. However, nursing and doctors should be considered as a team. The same questions also apply to other therapeutic professional groups.

Table 8 presents the terms used to identify the staff involved in the stay in each language and domain of care.

Table 8: Definition of staff involved in the ANQ instruments

Language	Acute care ANQ	Rehabilitation ANQ	Psychiatry ANQ
German	Ärztinnen/Ärzte; Pflegefachpersonen	Ärztliches Personal; Therapeutisches Personal; Pflegefachpersonen; Sozialdienst; Reha-Team	Ärztliches Personal; Therapeutisches Personal; Pflegefachpersonen
Italian	Medici; personale infermieristico	Personale medico; personale terapeutico; personale infermieristico; servizio sociale; team	Medici; personale infermieristico; altri terapisti
French	Médecins ; personnel infirmier	Personnel médical ; personnel thérapeutique ; personnel infirmier ; service social ; équipe	Médecins ; infirmier-ères ; autres thérapeutes

Considering terms used in the different domain of care and the QA PatZu comments, we suggest modifying the terms used in rehabilitation and psychiatry accordingly. Table 9 presents the suggested terms to adapt, and Table 10 presents the suggested adjustments of the content of the instrument for each domain of care.

Table 9: Terms suggested to describe the context of the stay in the adapted versions

Language	Acute care NEW	Rehabilitation NEW	Psychiatry NEW
German	Ärztenschaft; Pflegefachpersonal; Spitalpersonal	Ärztenschaft; Pflegefachpersonal; Therapeutisches Personal; Sozialdienstpersonal; Reha-Team	Ärztenschaft; Pflegefachpersonal; Therapeutisches Personal; Klinikpersonal
Italian	Medici; Personale infermieristico; Personale ospedaliero	Medici; Personale infermieristico; Personale terapeutico; Personale dei servizi sociali; Team	Medici; Personale infermieristico; Personale terapeutico; Personale della clinica
French	Médecins ; Personnel infirmier ; Personnel hospitalier	Médecins ; Personnel infirmier ; personnel thérapeutique ; Personnel des services sociaux ; équipe	Médecins ; Personnel infirmier ; personnel thérapeutique ; Personnel de la clinique
English	Doctors; Nursing staff; hospital staff	Doctors; Nursing staff; Therapeutic staff; Social services staff; Rehabilitation team	Doctors; Nursing staff; Therapeutic staff; Clinic staff

Table 10: Possible adaptations depending on the domain of care for questions on staff

Possible adaptations	Acute care NEW	Rehabilitation NEW	Psychiatry NEW
Suggestion 1	No adaptations are needed.	<ul style="list-style-type: none"> • Include questions from 3 to 5 and from 7 to 10. • Add similar questions on “Therapeutic staff” • Add similar questions on “Social services staff” • Define the term “Rehabilitation” team in a note • Use term “Rehabilitation team” instead of the expression <i>Other hospital staff</i> (e.g., question 22) 	<ul style="list-style-type: none"> • Include questions from 3 to 5 and from 7 to 10. • Add similar questions on “Therapeutic staff” • Determine a term indicating the therapeutic team • Define the terms “Therapeutic staff” in a note • Use this term instead of the expression <i>Other hospital staff</i> (e.g., question 22)
Suggestion 2	No adaptations are needed.	<ul style="list-style-type: none"> • Adapt questions from 3 to 5 to focus on the rehabilitation team • Exclude questions from 7 to 10 • Use solely the term “rehabilitation team” for questions including doctors, nurses, and other hospital staff (e.g., question 22) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adapt questions from 3 to 5 to focus on the created terms to indicate the therapeutic team • Exclude questions from 7 to 10 • Use solely the suggested term for questions including doctors, nurses, and other hospital staff (e.g., question 22)

Sorts of care involved

Table 11 presents the terms used to identify the general context of the stay in each language and domain of care. The QA PatZu did not express any comments on this specific issue. However, in comments concerning questions 17, 18, and 19 (about pain management), for Rehabilitation it is noted that only pain should be questioned and questions about the entire symptom management should be added. For Psychiatry, these are not meaningful questions and are not considered a priority.

Table 11: Sorts of care involved in the ANQ instruments

Language	Acute care ANQ	Rehabilitation ANQ	Psychiatry ANQ
German	Behandlung; Medikamente	Behandlung; Therapien; Rehabilitation;	Behandlung; Medikamente; Behandlungsplan
Italian	Cure; Farmaci	Presca in carico; Terapie, Riabilitazione;	Cure; Farmaci; Piano terapeutico
French	Soins ; Médicaments	Prise en charge ; Thérapies ; Réadaptation	Soins ; Médicaments ; Projet thérapeutique

Considering terms used in the different domains of care and QA PatZu remarks, we suggest modifying the terms used in rehabilitation and psychiatry accordingly, as well as to modify the instrument's content. Table 12 presents the suggested terms to adapt, and Table 13 presents the suggested adjustments of the content of the instrument for each domain of care.

Table 12: Terms suggested to describe the context of the stay in the adapted versions

Language	Acute care NEW	Rehabilitation NEW	Psychiatry NEW
German	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Pflege</i> For Treatments: <i>Behandlung</i> For Medicines: <i>Medikamente</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Pflege</i> For Treatments: <i>Therapien</i> For Medicines: <i>Medikamente</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Pflege</i> For Treatments: <i>Therapien</i> For Medicines: <i>Medikamente</i>
Italian	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Cure</i> For Treatments: <i>Trattamenti</i> For Medicines: <i>Medicamenti</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Cure</i> For Treatments: <i>Terapie</i> For Medicines: <i>Medicamenti</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Cure</i> For Treatments: <i>Trattamenti</i> For Medicines: <i>Medicamenti</i>
French	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Soins</i> For Treatments: <i>Traitements</i> For Medicines: <i>Médicaments</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Soins</i> For Treatments: <i>Thérapies</i> For Medicines: <i>Médicaments</i> 	<ul style="list-style-type: none"> For Cure: <i>Soins</i> For Treatments: <i>Traitements</i> For Medicines: <i>Médicaments</i>

Table 13: Possible adaptations depending on the domain of care for questions on pain and treatment

Possible adaptations	Acute care NEW	Rehabilitation care NEW	Psychiatry NEW
Suggestion	No adaptations are needed.	<ul style="list-style-type: none"> Do not consider questions 17, 18, and 19 Add questions structured as questions 21 and 42 on "Rehabilitation" 	<ul style="list-style-type: none"> Do not consider questions 17, 18, and 19 Add questions structured as questions 21 and 42 on "Therapeutic plan"

In addition to these more general adaptations, some of QA PatZu observations were domain's specific and concerned specific questions.

Table 14 presents these remarks and the suggested solutions.

Table 14: Specifics observations on the adaptation of questions

Question	Rehabilitation QA PatZu	Psychiatry QA PatZu	Suggestions/Comments
24	Needs more answer options.		Should be defined by Experts.
28, 29		Difficult to interpret in psychiatry, depending on the indication for hospitalisation (voluntariness vs. compulsion). It is necessary to examine: How can the answers be evaluated and compared?	One possibility could be to ask these questions only in case of a voluntary stay at the clinic.
31, 32, 33	This is an inappropriate block for rehabilitation. Votum: Can it also be used in Rehabilitation? What is the view of the patients?	The question of NF admissions is also relevant in psychiatry. If necessary, adjust to "planned" and "unplanned" stay.	Rehabilitation and Psychiatry: questions 31 and 32 can be adapted to address the admission procedure, independently of the emergency department. Psychiatry: two sets of questions can be suggested, depending on the "admission" process.
39, 40		Questions should be about sympathy rather than actual interprofessional communication.	Interprofessional communication is not a central dimension for the ANQ (i.e., first mandate). However, it seems interesting to know how patients perceive it. Therefore, we have two suggestions. Suggestion 1: add questions asking about sympathy to questions 39 and 40. Suggestion 2: Exclude questions 39 and 40 to ask questions about sympathy instead.
51, 60, 68, 69		Adjustments may be necessary.	Should be defined by Experts.

These aspects were discussed during a meeting with the ANQ and the QA PatZu to define the “test” variants to be submitted to patients for the content validation process. As it would have been difficult to enrol enough English-speaking patients, the English version of the instrument in the three domains of care has not been included in the following step. The versions used in the validation process are presented in the appendix (Section 7.5.). It is important to note that these versions were not the final in terms of content (depending on patients’ comments), but also in terms of layout. As the important factors investigated in the following step related to content comprehension and instrument adaptation, the layout was not considered to be a central aspect to consider.

4. Content validation

4.1. Procedure description

As previously stated, (see section 2.2), the content validation procedure was simplified because the CPES-IC is a validated instrument [2] which doesn't need to undergo a full content validation procedure. In that context, the validation of the German, French and Italian versions were planned, and three patients in each language zone of Switzerland (i.e., German-speaking, Italian-speaking, and French-speaking) and each domain of care (i.e., acute care, rehabilitation, and psychiatry) were recruited by the participating institutions and interviewed by a member of the research team fluent in the specific language. Table 15 presents the participating institutions and the time of the interviews.

Table 15: Institutions participating in the validation process

Institution	Domain of care	Time of interviews
Lindenhofspital, Bern	Acute Care	The 13 th of December 2023
Rehaklinik Bellikon	Rehabilitation	The 6 th of December 2023
Luzerner Psychiatrie AG	Psychiatry	The 11 th of December 2023
EOC - Ospedale Regionale di Lugano	Acute Care	The 15 th of November 2023
Clinica di Riabilitazione EOC – REHA TICINO	Rehabilitation	The 17 th of November 2023
Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, Mendrisio	Psychiatry	The 16 th of November 2023
CHUV - Département de Médecine Interne	Acute Care	Between the 21 st of November 2023 and the 8 th of December 2023
CHUV - Service de Médecine Physique et Réhabilitation, Hôpital Orthopédique	Rehabilitation	The 4 th of January 2024
CHUV - Hôpital Psychiatrique de Cery	Psychiatry	Between the 19 th of December 2023 and the 5 th of January 2024

During the recruitment procedure, patients were asked to read and sign a consent form describing the purpose of the study and asking for their consent to participate. An example of this form can be found in the appendix (Section 7.6.).

To test comprehension and adequation of questions, patients were invited to fill-in the instrument and to indicate if something was not clear, too complex, too comprehensive, or too long. At the end, patients were asked specific questions to clarify a few formulations (e.g., the use of the word “*Bettpfanne*” or “*Topf*”). To ensure homogeneity in the interview procedure, guidelines were used; they included general principles that were the same across languages and domains of care, with variations concerning specific questions content. In addition, additional questions were investigated in some cases, informed by previous patients' reactions and observations. The guideline for the interviews in psychiatry in French is presented in the Section 7.7. as an example.

4.2. Patients' comments and suggestions of modification

In this section, we present:

- A summary of patients' comments for each language and each domain of care.
- Suggestions concerning the adaptations of questions depending on these comments.

4.2.1. Patients' comments

Each patient was presented with the questionnaire and asked to answer it, although it was stressed that we were not interested primarily in the answers, as the questionnaire was not definitive. They were encouraged to express any doubts or incomprehension during the process. Some questions were then submitted to patients once the questionnaire was completed. An overall evaluation of questionnaire clarity, length, and the necessity to include other aspects of the patient's experience was submitted to patients.

Using a table for each language and each domain of care, presenting an overview of patients' comments on each question, a member of the research team whose mother tongue was in the considered language identified the recurring comments. The rationale of the choices was discussed during group meetings composed by three collaborators of Unisanté, one of each fluent in German, Italian or French, to ensure the rationale of the decisions.

Table 16 presents an extract of the Acute Care Italian table (the complete tables can be found in the appendix - Section 7.8.).

Table 16 : Acute Care patients' comments summary, Italian

Question*/term	Patient 1 (M, 55-60 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Patient 3 (F, 70-75 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Persona di riferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personale curante	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

4.2.2. Modifications' suggestions

In a second step, using a table presenting each suggestion derived from patients' comments in each domain of care, a member of the research team identified the most important suggestions to consider. The rationale of the choices was discussed during group meetings composed by three collaborators of Unisanté, one of each fluent in German, Italian or French, to ensure the rationale of the decisions. Special attention has been paid to the necessity to apply all the suggested modification to the relevant versions of the instrument.

Table 17 presents an extract of the Acute Care Italian table (the complete tables can be found in the appendix - Section 7.9.).

Table 17 : Acute Care, suggestions based on patients' interviews

Question*/term	Notes Italian	Suggestions Italian	Notes French	Suggestions French	Notes German	Suggestions German	Where to apply	
							Language	Domains of care
Personale curante / Personnel soignant / Pflege tätige personal	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.	No patient included the medical staff in the evaluation.		No patient included the medical staff in the evaluation.		All	All
Q3						Suggestion: Simplify "... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas erklärt, dass Sie es verstanden haben?"	c	All
Q4	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell'aiuto quando l'ha richiesto?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... vous n'avez pas dû attendre trop longtemps avant d'obtenir de l'aide après l'avoir demandé?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... ... nicht zu lange auf Hilfe warten, wenn Sie diese angefordert haben?"	All	All
Campanello di chiamata / Sonette / Klingel vs Patientenruf						Suggestion: Use <i>Klingel</i>	All	All
I medici / Les Médecins / Ärztinnen und Ärzte	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff before the nursing staff.					All	All

Note: The green cells indicate that it is advised to consider the suggestion. At the far right of each Table, a note defines in which language(s), domain(s) of care, and/or sort(s) of questions the same modification should be applied.

5. Final versions

Considering the information collected during the translation and validation processes, the ANQ and the QA PatZu reached a consensus on the modifications needed, in each language and each domain of care, to have final French, German and Italian versions of the Swiss adapted CPES-IC questionnaires to consider in the pilot studies.

6. References

1. Storari, C., Cathieni, F., Carron, T., & Peytremann-Bridevaux, I. (2022). *Measuring patient satisfaction: Proposals for adaptation of existing instruments*. [ANQakut_Report_ESOPE_2022.pdf](#)
2. Hadibhai, S., Lacroix, J., Leeb, K. (2018). *Developing the first pan-Canadian acute care patient experiences survey*. *Patient Experience Journal*. **5**: p.25-33. DOI: [10.35680/2372-0247.1227](#)
3. Epstein, J., Santo, R. M., & Guillemin, F.(2015). *A review of guidelines for cross-cultural adaptation of questionnaires could not bring out a consensus*. *Journal of Clinical Epidemiology*, 68(4), 435-441. DOI: [10.1016/j.jclinepi.2014.11.021](#)
4. Patrick DL, Burke LB, Gwaltney CJ, et al. (2011). *Content validity—establishing and reporting the evidence in newly developed patient-reported outcomes (PRO) instruments for medical product evaluation: ISPOR PRO good research practices task force report: part 1—eliciting concepts for a new PRO instrument*. *Value Health*. 14(8):967-977. DOI: [10.1016/j.jval.2011.06.014](#)
5. Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). *The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries*. *International Journal for Quality in Health Care*. **14**: p. 353 357. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
6. Streiner, D. L., & Norman, G. R. (2008). *Health measurement scales: A practical guide to their development and use*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/med/9780199685219.001.0001>

7. APPENDIX

7.1. Tables: Translation by two independent translators and choice of the best translated version

Table 18: Choice of the translated version, German

	Original item (En and Fr)	Version	Translated versions	Comment
1	Please answer the questions about your recent stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.	V1	Bitte beantworten Sie die Fragen zu Ihrem letzten Aufenthalt in dem im Anschreiben genannten Krankenhaus. Beziehen Sie keine anderen Krankenhausaufenthalte in Ihre Antworten ein.	Change to "DAS im begleitbrief [...]". V2 is easier to understand, but the intention of the second sentence may be easier to understand in V1. Note: in the actual ANQ questionnaire (somatic), the word "Spital" is used. We propose to consider the same term.
	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V2	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, der im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf dieses Spital.	Proposition: Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.
2	YOUR CARE FROM NURSES	V1	IHRE VERSORGUNG DURCH DAS PFLEGEPERSONAL	V2 is shorter.
	LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2	BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN	Proposition: BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN
3	During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?	V1	Wie oft wurden Sie während dieses Krankenhausaufenthalts höflich und respektvoll vom Pflegepersonal behandelt?	It sounds more natural to use nouns instead of adjectives. The expression "mit Würde" is currently in use in the ANQ instruments. In general, "Krankenhausaufenthalts" while more Germanish, sounds like a «Zungenbrecher» and should be avoided... In the previous ANQ instruments, it is «Spitalaufenthalts».
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?	Proposition: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?
4	During this hospital stay, how often did nurses listen carefully to you?	V1	Wie oft hat Ihnen das Pflegepersonal während dieses Krankenhausaufenthalts aufmerksam zugehört?	«Wie oft» is implied in the question's meaning and can be understood from the proposed answers. It is therefore not necessary to mention it explicitly. This is also the way questions are expressed in the other ANQ questionnaires. However, to jump from "carefully" to "richtig" may assume too much implicit understanding.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Haben Ihnen die Pflegefachpersonen während dieses Aufenthalts richtig zugehört?	Proposition: Wie oft haben Ihnen die Pflegefachpersonen während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?
5	During this hospital stay, how often did nurses explain things in a way you could understand?	V1	Wie oft haben die Pflegekräfte während dieses Krankenhausaufenthalts Dinge so erklärt, dass Sie sie verstehen konnten?	V2 is shorter, word order sounds more natural. Using an adjective is more natural than a passive expression such as "in a way you could understand".
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen verständliche Erklärungen erhalten?	Proposition: Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen verständliche Erklärungen erhalten?
6	During this hospital stay, after you pressed the call button, how often did you get help as soon as you wanted it?	V1	Wie oft haben Sie während dieses Krankenhausaufenthalts nach dem Drücken des Ruftasters so schnell Hilfe bekommen, wie Sie es wollten?	The word «Ruftaster» does not sound very "Swiss". The more generic "Klingel" may sound less elegant but sounds more familiar.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?	V2	Wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie die Klingel betätigt haben?	Proposition: Wie oft wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie die Klingel betätigt haben?
7	YOUR CARE FROM DOCTORS	V1	IHRE BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	V2 is shorter. Staying consistent throughout the instrument.
	LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS	V2	BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	Proposition: BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT
8	During this hospital stay, how often did doctors treat you with courtesy and respect?	V1	Wie oft wurden Sie während dieses Krankenhausaufenthalts höflich und respektvoll von der Ärzteschaft behandelt?	Using «Ärztenschaft» avoids repetitions and makes sentences shorter, especially when all members of the hospital staff have to be enumerated (see many other questions below).
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts von den Ärztinnen und Ärzten mit Würde und Respekt behandelt?	Proposition: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft mit Würde und Respekt behandelt?
9	During this hospital stay, how often did doctors listen carefully to you?	V1	Wie oft hat Ihnen die Ärzteschaft während dieses Krankenhausaufenthalts aufmerksam zugehört?	V1 is shorter, simpler. Same problem as above: "carefully" -> "richtig"

	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte während dieses Aufenthalts richtig zugehört?	Proposition: Wie oft hat Ihnen die Ärzteschaft während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?
10	During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you could understand?	V1	Wie oft hat die Ärzteschaft während dieses Krankenhausaufenthalts Dinge so erklärt, dass Sie sie verstehen konnten?	V1 is shorter, simpler.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Ärztinnen und Ärzten verständliche Erklärungen erhalten?	Proposition: Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft verständliche Erklärungen erhalten?
11	THE HOSPITAL ENVIRONMENT	V1	DAS KRANKENHAUSUMFELD	Proposition: SPITALUMFELD
	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	V2	SPITALUMFELD	
12	During this hospital stay, how often were your room and bathroom kept clean?	V1	Wie oft wurden Ihr Zimmer und Ihr Badezimmer während dieses Krankenhausaufenthalts sauber gehalten?	In the English version it is more about the fact that they were clean, although in French it is more a question on how often somebody was there to clean them. We propose a sort of compromise.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?	V2	Wurde Ihr Zimmer und Bad während Ihres Aufenthalts gereinigt?	Proposition: Wie oft wurden Ihr Zimmer und Bad während Ihres Spitalaufenthalts sauber gehalten?
13	During this hospital stay, how often was the area around your room quiet at night?	V1	Wie oft war es während dieses Krankenhausaufenthalts nachts in der Nähe Ihres Zimmers ruhig?	V2 is simpler, but the expression «at night» got lost in V2. Add "nachts" to specify that we do not mean the entire day.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?	V2	War Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?	Proposition: Wie oft war nachts Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?
14	YOUR EXPERIENCES IN THIS HOSPITAL	V1	IHRE ERFAHRUNGEN IN DIESEM KRANKENHAUS	Proposition: IHRE SPITALERFAHRUNG
	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	V2	IHRE SPITALERFAHRUNG	
15	During this hospital stay, did you need help from nurses or other hospital staff in getting to the bathroom or in using a bedpan?	V1	Benötigten Sie während dieses Krankenhausaufenthalts Hilfe von Pflegekräften oder anderem Krankenhauspersonal, um auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen?	Same length, V2 may be a little simpler.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?	V2	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe vom Pflegefachpersonal oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen?	Proposition: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe von den Pflegefachpersonen oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen?
16	How often did you get help in getting to the bathroom or in using a bedpan as soon as you wanted?	V1	Wie oft wurde Ihnen geholfen, auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?	V2 simpler but needs to add the "wollen".
	Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?	V2	Wurde Ihnen umgehend geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen?	Proposition: Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollen?
17	During this hospital stay, did you need medicine for pain ?	V1	Benötigten Sie während dieses Krankenhausaufenthaltes Schmerzmittel?	V2 is simpler. Maybe Präteritum sounds less natural in Switzerland.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?	V2	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel benötigt?	Proposition: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel benötigt?
18	During this hospital stay, how often was your pain well controlled?	V1	Wie oft waren Ihre Schmerzen während dieses Krankenhausaufenthalts gut unter Kontrolle?	Here too, some implicit conversion from "sufficiently often" to "gewissenhaft", but V2 is simpler.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?	V2	Wurden Ihre Schmerzen gewissenhaft überprüft?	Proposition: Wie oft wurden Ihre Schmerzen während dieses Spitalaufenthalts gewissenhaft überprüft?
19	During this hospital stay, how often did the hospital staff do everything they could to help you with your pain?	V1	Wie oft hat das Krankenhauspersonal während dieses Krankenhausaufenthalts alles in seiner Macht Stehende getan, um Ihnen in Bezug auf Ihre Schmerzen zu helfen?	In V1, word order sounds more natural.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?	V2	Hat das Spitalpersonal alles getan, was in seiner Macht stand, um Ihre Schmerzen zu lindern?	Proposition: Wie oft hat das Spitalpersonal während dieses Spitalaufenthalts alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihre Schmerzen zu lindern?
20	During this hospital stay, were you given any medicine that you had not taken before?	V1	Wurden Ihnen während dieses Krankenhausaufenthaltes Medikamente verabreicht, die Sie zuvor noch nicht eingenommen hatten?	V2 is simpler.

	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	V2	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	Proposition: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?
21	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff tell you what the medicine was for?	V1	Wie oft hat Ihnen das Krankenhauspersonal vor der Verabreichung eines neuen Medikaments gesagt, wofür das Medikament ist?	V1 is shorter, but "what a medicine is for" has a broader meaning than just its effect "Wirkung". Change it for "Zweck" as in the ANQ instruments.
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?	V2	Hat Sie das Personal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Wirkung aufgeklärt?	Proposition: Wie oft hat Sie das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Zweck aufgeklärt?
22	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you could understand?	V1	Wie oft hat Ihnen das Krankenhauspersonal vor der Verabreichung eines neuen Medikaments mögliche Nebenwirkungen in einer für Sie verständlichen Weise beschrieben?	V2 simpler, but the understandable idea got lost.
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Hat Ihnen das Pflegepersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen erklärt?	Proposition: Wie oft hat Ihnen das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen in einer verständlichen Weise erklärt?
23	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V1	BEI DER ENTLASSUNG AUS DEM KRANKENHAUS	V1 is more precise considering the following questions, but V2 shorter. Need consistence.
	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V2	NACH IHREM SPITALAUSTRITT	Proposition: BEI IHREM SPITALAUSTRITT
24	After you left the hospital, did you go directly to your own home, to someone else's home or to another health facility?	V1	Haben Sie sich nach der Entlassung aus dem Krankenhaus direkt nach Hause, zu einer anderen Person oder in eine andere Gesundheitseinrichtung begeben?	V2 is simpler.
	Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?	V2	Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen?	Proposition: Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in einer anderen Gesundheitseinrichtung gegangen?
25	During this hospital stay, did doctors, nurses or other hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed when you left the hospital?	V1	Hat die Ärzteschaft, das Pflegepersonal oder anderes Krankenhauspersonal während des Krankenhausaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie die von Ihnen benötigte Hilfe erhalten, wenn Sie das Krankenhaus verlassen?	V2 is simpler, but it is necessary to have a certain homogeneity in the language used.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?	V2	Haben sich die Ärztinnen und Ärzte, Pflegefachpersonen oder anderes Spitalpersonal erkundigt, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten?	Proposition: Haben die Ärzteschaft, die Pflegefachpersonen oder anderes Spitalpersonal während des Spitalaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten?
26	During this hospital stay, did you get information in writing about what symptoms or health problems to look out for after you left the hospital?	V1	Haben Sie während des Krankenhausaufenthalts schriftliche Informationen darüber erhalten, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach der Entlassung aus dem Krankenhaus achten sollten?	V2 is simpler, but «müssen» seems too strong.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	V2	Hat man Sie während des Spitalaufenthalts schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten müssen?	Proposition: Hat man Sie während des Spitalaufenthalts schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten sollten?
27	OVERALL RATINGS OF THE HOSPITAL	V1	GESAMTBEWERTUNG DES KRANKENHAUSES	Cohrence and the same expression is currently used in the ANQ instrument.
	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	V2	GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS	Proposition: GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS
28	Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst hospital possible and 10 is the best hospital possible, what number would you use to rate this hospital during your stay?	V1	Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 das denkbar schlechteste und 10 das bestmögliche Krankenhaus ist, würden Sie dieses Krankenhaus für Ihren Aufenthalt bewerten?	Version 2 may lack the necessary details, but V1 needs to be adjusted to the other formulations. Scale starts at 0, not 1.
	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital lors de votre séjour?	V2	Wie würden Sie das Spital bewerten? Auf der Skala von 1 bis 10 entspricht 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital.	Proposition: Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in diesem Spital bewerten?
29	Would you recommend this hospital to your friends and family?	V1	Würden Sie dieses Krankenhaus Ihren Freunden und Ihrer Familie empfehlen?	V2 sounds more natural.
	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?	V2	Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	Proposition: Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?
30	YOUR ARRIVAL AT THE HOSPITAL	V1	IHRE ANKUNFT IM KRANKENHAUS	V2 is shorter and respect constance in the instrument's formulation.
	ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V2	ANKUNFT IM SPITAL	Proposition: ANKUNFT IM SPITAL

31	When you arrived at the hospital, did you go to the emergency department?	V1	Haben Sie sich bei Ihrer Ankunft im Krankenhaus in die Notaufnahme begeben?	V1 is shorter, but need some minor adaptations to be more precise, as just «gegangen» doesn't mean that the person was admitted to the emergency dept.
	À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence?	V2	Sind Sie bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme gegangen?	Proposition: Haben Sie sich bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme begeben?
32	Before coming to the hospital, did you have enough information about what was going to happen during the admission process?	V1	Hatten Sie genügend Informationen darüber, was während der Krankenhausaufnahme passieren würde, bevor Sie sich ins Krankenhaus begeben haben?	«Wie» may not translate “enough information” with enough details. Why not use “genügend” instead?
	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission?	V2	Wie wurden Sie vor Ihrem Spitaleintritt über den Ablauf des Eintritts informiert?	Proposition: Wurden Sie vor Ihrem Spitaleintritt über den Ablauf des Eintritts genügend informiert?
33	Was your admission into the hospital organized?	V1	War Ihre Aufnahme ins Krankenhaus organisiert?	English is unclear here.
	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	V2	War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	Proposition: War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?
34	When you were in the emergency department, did you get enough information about your condition and treatment?	V1	Haben Sie in der Notaufnahme genügend Informationen über Ihre Krankheit und Ihre Behandlung erhalten?	Same as above: how does “wie” translate “enough”? Add “genügend”.
	Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?	V2	Wie wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?	Proposition: Wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Zustand und Ihre Behandlung genügend informiert?
35	Were you given enough information about what was going to happen during your admission to the hospital?	V1	Wurden Ihnen genügend Informationen darüber gegeben, was während Ihrer Aufnahme ins Krankenhaus passieren würde?	Same as above: how does “wie” translate “enough”? Add “genügend”?
	Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?	V2	Wie wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts informiert?	Proposition: Wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?
36	After you knew that you needed to be admitted to a hospital bed, did you have to wait too long before getting there?	V1	Mussten Sie, nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie in ein Krankenhausbett eingeliefert werden müssen, zu lange warten, bis Sie dort ankamen?	In V2 the word order sounds more natural but there is a difference between the notion of “Zimmer” and “Bett”.
	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?	V2	Als klar war, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie lange warten, bis Sie Ihr Zimmer beziehen konnten?	Proposition: Nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie zu lange warten, bis Sie Ihr Spitalbett beziehen konnten?
37	Was your transfer from the emergency department into a hospital bed organized?	V1	War Ihre Verlegung von der Notaufnahme in ein Krankenhausbett organisiert?	Same problem as above with the question's meaning.
	Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?	V2	Wie wurde Ihr Übertritt vom Notfall ins Zimmer organisiert?	Proposition: Wurde Ihr Übertritt vom Notfall ins Spitalbett gut organisiert?
38	DURING YOUR HOSPITAL STAY	V1	WÄHREND IHRES KRANKENHAUSAUFENTHALTS	Cohrence in the formulations.
	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	V2	WÄHREND DES SPITALAUFENTHALTS	Proposition: WÄHREND DES SPITALAUFENTHALTS
39	Do you feel that there was good communication about your care between doctors, nurses and other hospital staff?	V1	Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegepersonal und anderem Krankenhauspersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	V2 is shorter but lost the subjective perception from the respondent and the quality of communication among medical staff. V1 is better but must be adapted.
	Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	V2	Haben die Ärztinnen und Ärzte, die Pflegefachpersonen und das andere Spitalpersonal Ihre Pflege besprochen?	Proposition: Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?
40	How often did doctors, nurses and other hospital staff seem informed and up-to-date about your hospital care?	V1	Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegepersonal und anderes Krankenhauspersonal über Ihre Behandlung im Krankenhaus informiert und auf dem neuesten Stand zu sein?	Should the staff be up-to-date about the patient's situation or medical practice in general? V1 suggests the latter and it is my understanding that only the latest information about the patient is implied here. However, V2 does not mention this at all. Add “gut/richtig informiert”?
	Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?	V2	Hatten Sie das Gefühl, dass die Ärztinnen und Ärzte, das Pflegefachpersonal und das andere Spitalpersonal über Ihre Pflege informiert waren?	Proposition: Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderes Spitalpersonal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?
41	How often were tests and procedures done when you were told they would be done?	V1	Wie oft wurden Tests und Eingriffe vorgenommen, wenn Ihnen gesagt wurde, dass man sie vornehmen würde?	V1's “Eingriffe” may better express the original meaning than V2's “Verfahren».
	Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?	V2	Wurden die angekündigten Tests und Verfahren durchgeführt?	Proposition: Wie oft wurden die angekündigten Tests und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt?
42	During this hospital stay, did you get all the information you needed about your condition and treatment?	V1	Haben Sie während dieses Krankenhausaufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihre Krankheit und Ihre Behandlung erhalten?	V2 is simpler but needs to be adapted in order to ensure some homogeneity in the formulation.

	Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?	V2	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts umfassend über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?	Proposition: Wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts umfassend über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?
43	Did you get the support you needed to help you with any anxieties, fears or worries you had during this hospital stay?	V1	Haben Sie die von Ihnen benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen während dieses Krankenhausaufenthalts zu bewältigen?	V2 is simpler, but V1 more precise. V2 «mit Ihren ÄngsteN». Proposition: Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen während des Spitalaufenthalts zu bewältigen?
	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital?	V2	Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um mit Ihren Ängste und Sorgen während des Krankenhausaufenthalts umzugehen?	
44	Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care and treatment?	V1	Wurden Sie in Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	V2 Simpler, but V1 more precise. Proposition: Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?
	Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?	V2	Wurden Sie ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?	
45	Were your family or friends involved as much as you wanted in decisions about your care and treatment?	V1	Wurden Ihre Familie oder Freunde in Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	«Angehörige» leaves out friends. Better V1 solution, but V2 is simpler. Proposition: Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?
	Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitez aux décisions concernant vos soins et votre traitement?	V2	Wurden Ihre Angehörigen ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?	
46	LEAVING THE HOSPITAL	V1	ENTLASSUNG AUS DEM KRANKENHAUS	V2 is simpler and is constant in the formulation. Proposition: SPITALAUSTRITT
	SORTIE DE L'HÔPITAL	V2	SPITALAUSTRITT	
47	Before you left the hospital, did you have a clear understanding about all of your prescribed medications, including those you were taking before your hospital stay?	V1	Hatten Sie vor Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus eine genaue Vorstellung über alle Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden, einschließlich derjenigen, die Sie vor Ihrem Krankenhausaufenthalt eingenommen haben?	V2 is simpler, but the clear knowledge of medication is better expressed in V1. Knowledge must be more precise and not restricted to the medication's only effects as in V2. Proposition: Bevor Sie aus dem Spital ausgetreten sind, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereit vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.
	Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?	V2	Haben Sie die Wirkung der verschriebenen Medikamente verstanden, bevor Sie aus dem Spital ausgetreten sind? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.	
48	Did you receive enough information from hospital staff about what to do if you were worried about your condition or treatment after you left the hospital?	V1	Wurden Sie vom Krankenhauspersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich Sorgen über Ihre Krankheit oder Behandlung machen, nachdem Sie aus dem Krankenhaus entlassen wurden?	V2 is simpler. Proposition: Wurden Sie von den Spitalpersonen ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?
	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	V2	Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?	
49	When you left the hospital, did you have a better understanding of your condition than when you entered?	V1	Hatten Sie bei der Entlassung aus dem Krankenhaus ein besseres Verständnis über Ihre Krankheit als bei Ihrer Einweisung?	V2 is simpler. Proposition: Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Zustand im Klaren als beim Spitaleintritt?
	Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?	V2	Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Zustand im Klaren als beim Spitaleintritt?	
50	YOUR OVERALL RATINGS	V1	IHRE GESAMTBEWERTUNGEN	V2 is simpler. Proposition: GESAMTBEURTEILUNG
	ÉVALUATION GLOBAE	V2	GESAMTBEURTEILUNG	
51	Overall, do you feel you were helped by your hospital stay? Please answer on a scale where 0 is "not helped at all" and 10 is "helped completely."	V1	Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Ihnen Ihr Krankenhausaufenthalt geholfen hat? Bitte antworten Sie mit einer Skala, bei der 0 für „überhaupt nicht geholfen“ und für 10 „vollständig geholfen“ steht.	V2 is simpler but «completely» is stronger than “sehr”. Proposition: Insgesamt, haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «sehr geholfen».
	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez encercler votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	V2	Haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt insgesamt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «sehr geholfen».	
52	Never; Sometimes; Usually; Always	V1	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	Identical. Proposition: Nie; Manchmal; Meistens; Immer
	Jamais; Parfois; Habituellement; Toujours	V2	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	
53	I never pressed the call button	V1	Ich habe den Ruftaster nie gedrückt	V2 is simpler and in accordance with French and Italian.

	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	V2	Ich habe die Klingel nie betätigt.	Proposition: Ich habe die Klingel nie betätigt.
54	If No/Yes, go to Question x	V1	Falls Nein/Ja, weiter mit Frage x	Both are correct. The important point here is to stay consistent with other answers where "mit/zu Frage ##" appears. Proposition: Falls nein/ja, weiter zu Frage x
	Si non/oui, allez à la question x	V2	Falls nein/ja, weiter zu Frage x	
55	Own home; Someone else's home; Another health facility	V1	Direkt nach Hause; Zu einer anderen Person; Andere Gesundheitseinrichtung	V2 is shorter.
	À la maison; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	V2	Eigenes Zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung	Proposition: Eigenes zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung
56	If Another health facility, to go question x	V1	Falls eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter mit Frage x	Both are correct. The important point here is to stay consistent with other answers where "mit/zu Frage ##" appears. Proposition: Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x
	Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question x	V2	Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x	
57	Worst/best hospital possible	V1	Denkbar schlechtestes Krankenhaus/Bestmögliches Krankenhaus	V2 is simpler.
	Le pire/meilleur hôpital possible	V2	Schlechtmöglichstes Spital/Bestmögliches Spital	Proposition: Schlechtmöglichstes Spital/Bestmögliches Spital
58	Definitely no; Probably no; Probably yes; Definitely yes	V1	Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Auf jeden Fall	V1 is more consistent. Proposition: Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Auf jeden Fall
	Certainement pas; Probablement pas; Probablement que oui; Certainement que oui	V2	Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nein; Wahrscheinlich ja; Ja sicher	
59	In this next section, we ask several more questions about your stay at the hospital.	V1	Im nächsten Abschnitt stellen wir Ihnen einige weitere Fragen zu Ihrem Aufenthalt im Krankenhaus.	V2 is simpler.
	Dans la partie qui suit, nous vous poserons plusieurs questions additionnelles sur votre séjour à l'hôpital.	V2	Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.	Proposition: Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.
60	If No/Yes, please continue below	V1	Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren	V1 more accurate.
	Si non, continuez à la question X	V2	Falls nein/ja, bitte hier weiterfahren	Proposition: Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren
61	Not at all; Partly; Quite a bit; Completely	V1	Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig Überhaupt keine; Einige; Ausreichend; Alle	Note: V1 proposed different versions of the translation. The first one for Q 25, 29, 37, 38, 39 and the second one for questions Q 24, 26. V2 proposed different versions of the translation. The first one for Q 24, 25, 26, 29, 37, 39) and the second one for question Q 38. For the sake of simplicity, it would be preferable to adopt one general version. In addition, the difference in words "keine" <-> "nicht" does not affect the general meaning. Proposition to systematically use: Not at all -> Überhaupt nicht (V2) Partly -> Teilweise (V1+V2) Quite a bit -> Ausreichend Completely → Vollständig
	Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement	V2	Überhaupt nicht; Teilweise; Ziemlich gut; Sehr gut Nein; Teilweise; Eher; Ja	
62	Answer questions 26 to 29 only if you were admitted through the emergency department.	V1	Beantworten Sie die Fragen 26 bis 29 nur, wenn Sie über die Notaufnahme aufgenommen wurden.	Is it safer to instruct respondents to answer the following questions only AFTER they have read the warning and then be invited to skip the section if questions do not apply? At least, they must read the sentence until the end before taking a decision. However, V2 must be adapted to the version chosen previously concerning the emergency dept. Proposition: Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29.
	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.	V2	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29.	
63	I did not have any tests or procedures	V1	Bei mir wurden keine Tests oder Eingriffe vorgenommen	V2 is shorter but V1 is more explicit.
	Je n'ai pas eu de tests ni d'interventions	V2	Ich hatte keine Tests oder Verfahren	Proposition: Ich hatte keine Tests oder Eingriffe.
64	Not applicable	V1	Nicht zutreffend	V2 is simpler.
	Ne s'applique pas	V2	Nicht relevant	Proposition: Nicht relevant
65	I did not want them to be involved	V1	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden	Almost identical, but V1 more precise.

	Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions	V2	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen wurden	Proposition: Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden.
66	I did not have family or friends to be involved	V1	Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können.	V1 more precise and use the past tense.
	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions	V2	Ich habe keine Angehörigen, die einbezogen werden könnten.	Proposition: Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können.
67	Overall...	V1	Gesamtbewertung...	V2 is shorter but V1 is clearer.
	En general...	V2	Insgesamt...	Proposition: Gesamtbewertung...
68	I had a very poor/good experience	V1	Pas traduit	Proposition: Ich hatte eine sehr schlechte/sehr gute Erfahrung.
	J'ai eu une très mauvaise/bonne expérience	V2		

Note: In general, version V1 translates the original English sentence in a more faithful way, and uses a more sophisticated and elegant German version, which yields longer sentences. Translator V2 tries to achieve simpler and shorter sentences, in a more Swiss-friendly German, but sometimes at the cost of oversimplification and loss of important details. Overall, I would favour V2 because short and simple sentences will help the respondent to answer the questionnaire more comfortably, and because such a language better suits a Swiss audience. However, corrections are needed to make sure the original meaning is conveyed.

Table 19: Choice of the translated version, Italian

Original question (En and Fr)		Version	Translated versions	Rationale
1	Please answer the questions about your recent stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.	V1	La preghiamo di rispondere alle domande in riferimento alla sua recente degenza nell'ospedale menzionato sulla lettera. Non includa altri ricoveri nelle sue risposte.	In riferimento → facendo riferimento (simpler).
	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V2	Risponda alle domande seguenti facendo riferimento alla sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	Suggestion: La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.
2	YOUR CARE FROM NURSES	V1	TRATTAMENTO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	"Cure" and « trattamento » are terms related to the medical realm. As the following questions do not limit to the medical aspect, we suggested a broader concept « Presa a carico », including both medical and relational aspects. Suggestion : PRESA A CARICO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO
	LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2	CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	
3	During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico l'ha trattata con cortesia e rispetto?	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico l'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	
4	During this hospital stay, how often did nurses listen carefully to you?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico l'ha ascoltata con attenzione?	« Quante volte » implies giving a precise number of times. V2 is more inclusive. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha ascoltato/a attentamente?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico l'ha ascoltato/a attentamente?	
5	During this hospital stay, how often did nurses explain things in a way you could understand?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico le ha spiegato cose in un modo a lei comprensibile?	Coherence with formulation of questions' 3 et 4. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico Le ha dato spiegazioni comprensibili?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico le ha dato spiegazioni comprensibili?	
6	During this hospital stay, after you pressed the call button, how often did you get help as soon as you wanted it?	V1	Durante la degenza, dopo aver premuto il pulsante di chiamata con quale frequenza il personale infermieristico è intervenuto nei tempi desiderati?	Coherence with the formulation of previous questions. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati dopo aver premuto il pulsante di chiamata?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati dopo aver premuto il pulsante di chiamata?	
7	YOUR CARE FROM DOCTORS	V1	TRATTAMENTO DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	Coherence with the formulation of previous questions. Suggestion: PRESA A CARICO DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO
	LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS	V2	CURE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	
8	During this hospital stay, how often did doctors treat you with courtesy and respect?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico l'ha trattata con cortesia e rispetto?	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico l'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	
9	During this hospital stay, how often did doctors listen carefully to you?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico l'ha ascoltata con attenzione?	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha ascoltato/a attentamente?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico l'ha ascoltato/a attentamente?	
10	During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you could understand?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico le ha spiegato cose in un modo a lei comprensibile?	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico Le ha dato spiegazioni comprensibili?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico le ha dato spiegazioni comprensibili?	
11	THE HOSPITAL ENVIRONMENT	V1	AMBIENTE OSPEDALIERO	Suggestion: AMBIENTE OSPEDALIERO
	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	V2	AMBIENTE OSPEDALIERO	

12	During this hospital stay, how often were your room and bathroom kept clean?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza sono stati puliti la sua camera e il bagno?	The question in English is about how often the room was « kept clean », meaning « how often the person found them clean » and less « how often somebody came to clean them ». However, in French the latter version is more accurate. As to be kept clean, it is necessary that somebody comes and clean them, we suggest V1. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza sono stati puliti la Sua camera ed il Suo bagno?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza venivano tenute pulite la sua stanza e il suo bagno?	
13	During this hospital stay, how often was the area around your room quiet at night?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza regnava il silenzio nei pressi della sua camera di notte?	'regnava il silenzio' too dramatic. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli durante la notte?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli di notte?	
14	YOUR EXPERIENCES IN THIS HOSPITAL	V1	LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE	Suggestion : LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE
	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	V2	ESPERIENZA PERSONALE IN QUESTO OSPEDALE	
15	During this hospital stay, did you need help from nurses or other hospital staff in getting to the bathroom or in using a bedpan?	V1	Durante la degenza, ha avuto bisogno di aiuto da parte del personale infermieristico o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o utilizzare una padella?	Od ospedaliero in generale → di altro personale ospedaliero Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale infermieristico o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o per utilizzare la padella?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale infermieristico od ospedaliero in generale per andare in bagno o per utilizzare la padella?	
16	How often did you get help in getting to the bathroom or in using a bedpan as soon as you wanted?	V1	Con quale frequenza ha ricevuto aiuto per andare in bagno o utilizzare la padella nei tempi desiderati?	V2 more similar to the original version, but V1 notion of « ricevuto aiuto » is simpler. Suggestion : Con quale frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi desiderati ad andare in bagno o ad utilizzare la padella?
	Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?	V2	Con che frequenza è stato/a aiutato/a nei tempi desiderati ad andare in bagno o a utilizzare la padella?	
17	During this hospital stay, did you need medicine for pain ?	V1	Durante la degenza, ha avuto bisogno di farmaci contro il dolore?	V1 simpler. Coherence with the formulation of previous questions. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di assumere antidolorifici?	
18	During this hospital stay, how often was your pain well controlled?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il suo dolore era sotto controllo?	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il Suo dolore è stato tenuto sotto controllo?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il dolore era sotto controllo?	
19	During this hospital stay, how often did the hospital staff do everything they could to help you with your pain?	V1	Durante la degenza, con quale frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarla contro il dolore?	V2 simpler, but “tenere sotto controllo” more usual as expression. Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il dolore?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarla a controllare il dolore?	
20	During this hospital stay, were you given any medicine that you had not taken before?	V1	Durante la degenza, le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto in precedenza?	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	
21	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff tell you what the medicine was for?	V1	Prima di somministrarle nuovi farmaci, con quale frequenza il personale ospedaliero le ha spiegato a che cosa servivano?	« Servissero » grammatically correct. V1, but « farmaci → medicinali ». Suggestion : Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha spiegato a che cosa servissero?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?	V2	Prima di somministrarle nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero le ha spiegato a cosa serviva il medicamento?	
22	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you could understand?	V1	Prima di somministrarle nuovi farmaci, con quale frequenza il personale ospedaliero ha descritto possibili effetti collaterali in un modo a lei comprensibile?	In modo comprensibile → simpler. Suggestion : Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha descritto in maniera comprensibile i possibili effetti collaterali?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Prima di somministrarle nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero le ha descritto in modo comprensibile i possibili effetti collaterali?	

23	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V1	DIMISSIONE	V2 more precise.
	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V2	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	Suggestion: DIMISSIONE DALL'OSPEDALE
24	After you left the hospital, did you go directly to your own home, to someone else's home or to another health facility?	V1	Dopo la dimissione, si è recato/a direttamente a casa sua, a casa di qualcun altro o in un altro istituto sanitario?	V1 simpler, but V2 begins in a better way.
	Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?	V2	Dopo essere stato dimesso/a dall'ospedale, è tornato/a direttamente a casa sua, è andato/a a casa di qualcun altro o si è recato/a in un'altra struttura sanitaria?	Suggestion : Dopo la Sua dimissione, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria?
25	During this hospital stay, did doctors, nurses or other hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed when you left the hospital?	V1	Durante la degenza, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha parlato con lei della possibilità di ricevere l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale?	V2 more complex, V1 clearer on chronology.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, infermieristico od ospedaliero in generale ha valutato insieme a lei se dopo essere stato/a dimesso/a dall'ospedale avrebbe avuto l'aiuto necessario?	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha discusso con Lei se avrebbe avuto l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale?
26	During this hospital stay, did you get information in writing about what symptoms or health problems to look out for after you left the hospital?	V1	Durante la degenza, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o i problemi di salute da monitorare dopo la dimissione?	V2 gives a better translation of 'to look out for'
	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute cui prestare attenzione una volta dimesso/a dall'ospedale?	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione?
27	OVERALL RATINGS OF THE HOSPITAL	V1	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	Suggestion: VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE
	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	V2	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	
28	Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst hospital possible and 10 is the best hospital possible, what number would you use to rate this hospital during your stay?	V1	Su una scala dallo 0 al 10, dove 0 è il peggior ospedale possibile e 10 è il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la sua degenza?	V2 more correct.
	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital lors de votre séjour?	V2	Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la sua degenza?	Suggestion : Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la Sua degenza?
29	Would you recommend this hospital to your friends and family?	V1	Raccomanderebbe questo ospedale ad amici e parenti?	V2 more precise.
	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?	V2	Raccomanderebbe questo ospedale ai suoi amici e ai suoi famigliari?	Suggestion : Raccomanderebbe questo ospedale ai Suoi amici e ai Suoi famigliari?
30	YOUR ARRIVAL AT THE HOSPITAL	V1	ARRIVO ALL'OSPEDALE	Suggestion: ARRIVO IN OSPEDALE
	ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V2	ARRIVO IN OSPEDALE	
31	When you arrived at the hospital, did you go to the emergency department?	V1	L'arrivo in ospedale è stato effettuato in pronto soccorso?	In pronto soccorso → it indicates more a process than a place. It could also mean that the ambulance arrived at the person's home.
	À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence?	V2	Arrivando in ospedale, si è recato/a al pronto soccorso?	Suggestion : Arrivando in ospedale, si è recato/a al pronto soccorso?
32	Before coming to the hospital, did you have enough information about what was going to happen during the admission process?	V1	Prima di arrivare all'ospedale, disponeva di informazioni a sufficienza su che cosa sarebbe successo durante la procedura di ammissione?	Del tutto → completamente (completely in English) In ospedale → includes access and hospitalisation, it is not just a place.
	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission?	V2	Prima di arrivare in ospedale, era sufficientemente informato/a su come si svolge la procedura di ammissione?	Suggestion : Prima di arrivare in ospedale, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?
33	Was your admission into the hospital organized?	V1	La sua ammissione era organizzata?	In ospedale → coherence with previous questions. V1 seems incomplete, although the word-to-word translation from English would be correct.
	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	V2	La sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?	Suggestion : La Sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?

34	When you were in the emergency department, did you get enough information about your condition and treatment?	V1	Quando si trovava in pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sulle sue condizioni e il trattamento?	V1 more similar to the original version, but better to use « stato di salute » in Italian, because « stato » is too vague.
	Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?	V2	Al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni sufficienti sul suo stato di salute e sui trattamenti?	Suggestion : Quando si trovava in pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sul Suo stato di salute e sui trattamenti?
35	Were you given enough information about what was going to happen during your admission to the hospital?	V1	Ha ricevuto informazioni a sufficienza su che cosa sarebbe successo durante la procedura di ammissione?	V1 more similar to the original version.
	Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?	V2	Ha ricevuto informazioni sufficienti su come si sarebbe svolta la sua ammissione in ospedale?	Suggestion : Ha ricevuto informazioni sufficienti sullo svolgimento della Sua ammissione in ospedale?
36	After you knew that you needed to be admitted to a hospital bed, did you have to wait too long before getting there?	V1	Una volta accertata la necessità di un ricovero, ha dovuto aspettare tanto prima di andare in camera?	Wait too long = troppo a lungo → the main aide is that it took too long, not just a long time.
	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?	V2	Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla sua camera?	Suggestion : Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla Suo letto d'ospedale?
37	Was your transfer from the emergency department into a hospital bed organized?	V1	Il trasferimento dal pronto soccorso alla camera era organizzato?	Same difference between the two original version as in question 31
	Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?	V2	Il trasferimento dal pronto soccorso alla camera d'ospedale era ben organizzato ?	Suggestion : Il trasferimento dal pronto soccorso al letto d'ospedale era ben organizzato ?
38	DURING YOUR HOSPITAL STAY	V1	DURANTE LA DEGENZA	Coherence with the other languages.
	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	V2	DURANTE LA DEGENZA OSPEDALIERA	Suggestion : DURANTE LA DEGENZA OSPEDALIERA
39	Do you feel that there was good communication about your care between doctors, nurses and other hospital staff?	V1	Ritiene che la comunicazione in merito al suo trattamento sia stata buona tra il personale medico, il personale infermieristico e altro personale ospedaliero?	Altro personale ospedaliero: coherence with previous questions. Do you feel → le sembra → is more related to personal perception, whereas « Ritiene » is more an opinion (intellectual)
	Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	V2	Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle sue cure tra il personale medico, infermieristico e ospedaliero in generale?	Suggestion : Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero?
40	How often did doctors, nurses and other hospital staff seem informed and up-to-date about your hospital care?	V1	Con quale frequenza il personale medico, il personale infermieristico e altro personale ospedaliero le è parso informato e aggiornato sul suo trattamento?	Altro personale ospedaliero : cohérence with previous questions.
	Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?	V2	Con che frequenza il personale medico, infermieristico e ospedaliero in generale sembrava informato e aggiornato sulle sue cure ospedaliere?	Suggestion : Con che frequenza il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure ospedaliere?
41	How often were tests and procedures done when you were told they would be done?	V1	Con quale frequenza i test e i trattamenti preannunciati sono poi stati effettivamente svolti?	V2 simpler. « Tests » is more « Swiss Italian », but both can be used. However, the word « test » is also used in the German and French version. « Annunciato » is more adequate to the original versions.
	Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?	V2	Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento previsto ?	Suggestion : Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento annunciato ?
42	During this hospital stay, did you get all the information you needed about your condition and treatment?	V1	Durante la degenza, ha ricevuto tutte le informazioni di cui necessitava sulle sue condizioni e sul suo trattamento?	Cohérence with question 34. V1 is more precise considerint the original version.
	Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?	V2	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul suo stato di salute e sui trattamenti?	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e sui trattamenti?
43	Did you get the support you needed to help you with any anxieties, fears or worries you had during this hospital stay?	V1	Durante la degenza, ha ottenuto il sostegno di cui aveva bisogno in caso di ansia, paure o preoccupazioni?	V2 implies that patients experienced anxiety in the first place. « In caso di » introduce the possibility that this was not the case. However, the notion of « affronter » needs to be included.
	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital?	V2	Ha ricevuto il supporto necessario per far fronte alle ansietà, paure o preoccupazioni che ha avuto durante questa degenza ospedaliera?	Suggestion : Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni durante questa degenza ospedaliera?

44	Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care and treatment?	V1	È stata/o coinvolta/o quanto da lei auspicato nelle decisioni riguardanti il suo trattamento?	V2 simpler and more accurate.
	Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?	V2	È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le sue cure e i suoi trattamenti?	Suggestion : È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?
45	Were your family or friends involved as much as you wanted in decisions about your care and treatment?	V1	I suoi familiari e i suoi amici sono stati coinvolti quanto da lei auspicato nelle decisioni riguardanti il suo trattamento?	Cohérence wiht questions 34 and 42.
	Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement?	V2	I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le sue cure e i suoi trattamenti?	Suggestion : I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?
46	LEAVING THE HOSPITAL	V1	DIMISSIONE	Suggestion : DIMISSIONE DALL'OSPEDALE
	SORTIE DE L'HÔPITAL	V2	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	
47	Before you left the hospital, did you have a clear understanding about all of your prescribed medications, including those you were taking before your hospital stay?	V1	Prima di lasciare l'ospedale, era in chiaro sui farmaci prescritti, inclusi quelli che assumeva prima della degenza?	Aveva informazioni chiare → aveva una visione chiara: this expression is more widely used. V2 more accurate.
	Avant de quitter l'hôpital, connaissiez- vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?	V2	Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva informazioni chiare su tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?	Suggestion : Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una visione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?
48	Did you receive enough information from hospital staff about what to do if you were worried about your condition or treatment after you left the hospital?	V1	Ha ricevuto informazioni a sufficienza dal personale ospedaliero su che cosa fare in caso di preoccupazioni sulle sue condizioni o sul suo trattamento dopo la dimissione?	Suggestion : Il personale ospedaliero Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suoi trattamenti dopo la sua dimissione?
	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	V2	Il personale ospedaliero le ha dato informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il suo stato di salute o i suoi trattamenti dopo essere stato/a dimesso/a dall'ospedale?	
49	When you left the hospital, did you have a better understanding of your condition than when you entered?	V1	Dopo la dimissione era maggiormente in chiaro sulle sue condizioni rispetto all'ammissione?	Aveva informazioni più chiare → aveva una migliore/maggiore comprensione?
	Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?	V2	Quando è stato/a dimesso/a dall'ospedale, aveva informazioni più chiare sul suo stato di salute rispetto a quando è stato/a ammesso/a?	Suggestion : Dopo la Sua dimissione, aveva una migliore comprensione sul Suo stato di salute rispetto a momento della Sua ammissione in ospedale?
50	YOUR OVERALL RATINGS	V1	VALUTAZIONI GENERALI	Suggestion : VALUTAZIONE GENERALE
	ÉVALUATION GLOBAE	V2	VALUTAZIONE GENERALE	
51	Overall, do you feel you were helped by your hospital stay? Please answer on a scale where 0 is "not helped at all" and 10 is "helped completely."	V1	Nel complesso, ritiene che la degenza sia stata di beneficio? La preghiamo di rispondere utilizzando una scala dallo 0 (nessun beneficio) al 10 (di grande beneficio).	Do you feel → le sembra → more similar to the original version. Del tutto → completamente. « Aiuto » is a better translation.
	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez encercler votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalemtent aidé).	V2	In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera le sia stata di aiuto? Risponda su una scala da 0 (per niente di aiuto) a 10 (del tutto di aiuto).	Suggestion : In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto).
52	Never; Sometimes; Usually; Always	V1	Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre	V1 simpler and already used In the actual ANQ instrument.
	Jamais; Parfois; Habituellement; Toujours	V2	Mai; A volte; Solitamente; Sempre	Suggestion : Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre
53	I never pressed the call button	V1	Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	Suggestion : Non ho mai premuto il pulsante di chiamata
	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	V2	Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	
54	If No/Yes, go to Question x	V1	No/Sì → alla domanda x	V2 more accurate.
	Si non/oui, allez à la question x	V2	No/Sì → Passare alla domanda x	Suggestion : No/Sì → Passare alla domanda x
55	Own home; Someone else's home; Another health facility	V1	Casa mia; Casa di qualcun altro; Altro istituto sanitario	Suggestion : A casa mia; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria
	À la maison; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	V2	A casa mia; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria	
56	If Another health facility, to go question x	V1	Se altro istituto sanitario → alla domanda x	Coherece with question 24.

	Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question x	V2	Se altra struttura sanitaria → alla domanda x	Suggestion : Se altra struttura sanitaria → Passare alla domanda x
57	Worst/best hospital possible	V1	Peggior/miglior ospedale possibile	Coherence with question 26.
	Le pire/meilleur hôpital possible	V2	Il peggior/miglior ospedale possibile	Suggestion : Il peggior/miglior ospedale possibile
58	Definitely no; Probably no; Probably yes; Definitely yes	V1	Assolutamente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Assolutamente sì	V1 more constant.
	Certainement pas; Probablement pas; Probablement que oui; Certainement que oui	V2	Sicuramente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Sicuramente sì	Suggestion : Assolutamente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Assolutamente sì
59	In this next section, we ask several more questions about your stay at the hospital.	V1	Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza.	V1 but add « degenza ospedaliera ».
	Dans la partie qui suit, nous vous poserons plusieurs questions additionnelles sur votre séjour à l'hôpital.	V2	Nella prossima parte, le facciamo diverse altre domande sulla sua degenza ospedaliera.	Suggestion : Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza ospedaliera.
60	If No/Yes, please continue below	V1	No/Sì continuare sotto	Suggestion : No/Sì Continuare qui sotto
	Si non, continuez à la question X	V2	No/Sì Continuare qui sotto	
61	Not at all; Partly; Quite a bit; Completely	V1	Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì	Note : translator V2 used the first version for questions 24, 25, 26, 27, 37, 38, 39, but the second version for question 29. As for the German version it is suggested to use the same version. In addition, translation from V1 is more similar to expressions used in the actual ANQ instrument. Suggestion : Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì
	Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement	V2	Per niente; In parte; Abbastanza; Del tutto Per niente; Parzialmente; Abbastanza; Del tutto	
62	Answer questions 26 to 29 only if you were admitted through the emergency department.	V1	La preghiamo di rispondere alle domande 26-29 solo se l'ammissione è avvenuta in pronto soccorso.	'La preghiamo di rispondere' is more polite.
	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.	V2	Risponda alle domande 26-29 solo se è stato/a ammesso/a passando dal pronto soccorso.	Suggestion : La preghiamo di rispondere alle domande 26-29 solo se è stato/a ammesso/a passando dal pronto soccorso.
63	I did not have any tests or procedures	V1	Non sono stati svolti test o trattamenti	Suggestion : Non sono stato/a sottoposto/a a tests o interventi.
	Je n'ai pas eu de tests ni d'interventions	V2	Non sono stato/a sottoposto/a ad esami o interventi	
64	Not applicable	V1	Non applicabile	Suggestion : Non applicabile
	Ne s'applique pas	V2	Non applicabile	
65	I did not want them to be involved	V1	Non volevo che venissero coinvolti	V1 imply a voluntary intention to include them, which is consistent with the original versions.
	Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions	V2	Non volevo che fossero coinvolti	Suggestion : Non volevo che venissero coinvolti
66	I did not have family or friends to be involved	V1	Non ho familiari o amici da coinvolgere	V2 more accurate in reference to the past.
	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions	V2	Non avevo famigliari o amici da coinvolgere	Suggestion : Non avevo famigliari o amici da coinvolgere
67	Overall...	V1	Cerchiare il numero che fa al caso.	V2 more accurate.
	En general...	V2	In generale... (cerchiare un numero)	Suggestion : In generale... (cerchiare un numero)
68	I had a very poor/good experience	V1	È stata una pessima/ottima esperienza	V1 simpler.
	J'ai eu une très mauvaise/bonne expérience	V2	È stata un'esperienza molto negativa/molto positiva	Suggestion : È stata una pessima/ottima esperienza
69	Not helped at all/Helped completely	V1	Nessun beneficio/Di grande beneficio	Coherence with previous similar questions.
	Pas aide du tout/Totalement aidé	V2	Pas traduit	Suggestion : Di Nessun aiuto/Completamente d'aiuto

Note: The courtesy version in Italian asks for the feminine version only. However, it is not usual to use it. Therefore, we adopted the same formulation as in the actual ANQ instruments, in which the version o/a (masculine/feminine) is suggested.

Table 20: Choice of the translated version, French

Original question (En and Fr)		Version	Translated versions	Rationale
1	Please answer the questions about your recent stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.	V1	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V1 more precise but need to be simplified. Suggestion : Veuillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.
	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V2	Veuillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Ne mentionnez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.	
2	YOUR CARE FROM NURSES	V1	LES SOINS PRODIGUES PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2: simpler. Suggestion : VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES
	LES SOINS OFFERTS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2	VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	
3	During this hospital stay, how often did nurses treat you with courtesy and respect?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie amabilité et respect?	"Pendant ce séjour à l'hôpital" reminds of the necessity to think to the last "séjour" and "combien de fois" implies a defined number (see note in Italian too). Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ?	
4	During this hospital stay, how often did nurses listen carefully to you?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire ?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils écouté(e) attentivement ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmières vous ont-ils écouté attentivement ?	
5	During this hospital stay, how often did nurses explain things in a way you could understand?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière compréhensible ?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmières vous ont-elles expliqué les choses d'une manière compréhensible ?	
6	During this hospital stay, after you pressed the call button, how often did you get help as soon as you wanted it?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur la sonnette ?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous avez demandé en appuyant sur la sonnette?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur le bouton d'appel?	V2	Pendant votre séjour à l'hôpital, après avoir appuyé sur le bouton d'appel, à quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide dès que vous en avez eu besoin ?	
7	YOUR CARE FROM DOCTORS	V1	LES SOINS PRODIGUES PAR LES MEDECINS	Suggestion : VOS SOINS PAR LES MÉDECINS
	LES SOINS OFFERTS PAR LES MÉDECINS	V2	VOS SOINS PAR LES MÉDECINS	
8	During this hospital stay, how often did doctors treat you with courtesy and respect?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec amabilité et respect?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	V2	Pendant votre séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité avec courtoisie et respect ?	
9	During this hospital stay, how often did doctors listen carefully to you?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils écouté attentivement?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils écouté(e) attentivement ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire?	V2	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils écouté attentivement ?	
10	During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you could understand?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?	
11	THE HOSPITAL ENVIRONMENT	V1	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	Suggestion : L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL
	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	V2	L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER	

12	During this hospital stay, how often were your room and bathroom kept clean?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été entretenues?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées?	V2	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées?	
13	During this hospital stay, how often was the area around your room quiet at night?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille dans votre chambre la nuit?	Coherence with previous questions. Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille autour de votre chambre la nuit?	V2	Pendant votre séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	
14	YOUR EXPERIENCES IN THIS HOSPITAL	V1	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	Suggestion : VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL
	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	V2	VOS EXPÉRIENCES DANS CET HÔPITAL	
15	During this hospital stay, did you need help from nurses or other hospital staff in getting to the bathroom or in using a bedpan?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?	V2 simpler, but "bassin de lit" more precise. Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?	V2	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'autres membres du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin ?	
16	How often did you get help in getting to the bathroom or in using a bedpan as soon as you wanted?	V1	Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	Cohérence with previous questions. Suggestion : À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?
	Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?	V2	Combien de fois avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou utiliser un bassin dès que vous le souhaitiez ?	
17	During this hospital stay, did you need medicine for pain ?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?	V2	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	
18	During this hospital stay, how often was your pain well controlled?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?	Cohérence with previous questions. Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?	V2	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée ?	
19	During this hospital stay, how often did the hospital staff do everything they could to help you with your pain?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ?	Coherence with previous questions. Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qui était en son pouvoir pour vous aider à soulager votre douleur ?	
20	During this hospital stay, were you given any medicine that you had not taken before?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	V1 simpler. Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	V2	Au cours de cette hospitalisation, vous a-t-on donné des médicaments que vous ne preniez pas auparavant ?	
21	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff tell you what the medicine was for?	V1	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué à quoi servait le médicament?	V2 simpler. Suggestion : Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait le médicament?	V2	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament ?	
22	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you could understand?	V1	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles de manière compréhensible?	V2 simpler and coherent with previous questions. Suggestion : Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre?	V2	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre ?	

23	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V1	À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL	Suggestion: À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL
	WHEN YOU LEFT THE HOSPITAL	V2	LORSQUE VOUS AVEZ QUITTÉ L'HÔPITAL	
24	After you left the hospital, did you go directly to your own home, to someone else's home or to another health facility?	V1	A votre sortie de l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?	« Après avoir quitté » is more clear about the fact that the person is not near the hospital anymore. « Chez vous » simpler.
	Après votre séjour à l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?	V2	Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous allé directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé ?	Suggestion : Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé ?
25	During this hospital stay, did doctors, nurses or other hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed when you left the hospital?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel de l'hôpital ont-ils discuté avec vous pour obtenir l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital en cas de besoin?	Coherence with previous questions. V1 has a different meaning compared to the original version. In the original version, the point is more about who could help the patient once he/she has left the hospital. V1 is more about planning this help.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel ont-ils discuté avec vous si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmières ou d'autres membres du personnel de l'hôpital vous ont-ils dit si vous auriez l'aide dont vous aviez besoin lorsque vous quitteriez l'hôpital ?	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel de l'hôpital ont-ils discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?
26	During this hospital stay, did you get information in writing about what symptoms or health problems to look out for after you left the hospital?	V1	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des informations sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des informations sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?
	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	V2	Au cours de ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre départ de l'hôpital ?	
27	OVERALL RATINGS OF THE HOSPITAL	V1	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	Suggestion: ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL
	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	V2	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	
28	Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst hospital possible and 10 is the best hospital possible, what number would you use to rate this hospital during your stay?	V1	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour?	V1 simpler.
	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital lors de votre séjour?	V2	En utilisant un chiffre de 0 à 10, où 0 est le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital pendant votre séjour ?	Suggestion: Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour?
29	Would you recommend this hospital to your friends and family?	V1	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille ?	V2 simpler.
	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille?	V2	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?	Suggestion: Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?
30	YOUR ARRIVAL AT THE HOSPITAL	V1	ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V1 simpler and coherent with previous questions.
	ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V2	VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL	Suggestion: ARRIVÉE À L'HÔPITAL
31	When you arrived at the hospital, did you go to the emergency department?	V1	a) À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous entré(e) par les urgences ? / b) À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) aux urgences? (note)	V1 is simpler, but "Entré" is too vague. Admitted is more precise in determining that the person went through the Emergency process.
	À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous allé(e) au service d'urgence?	V2	Lorsque vous êtes arrivé(e) à l'hôpital, vous êtes-vous rendu(e) au service des urgences ?	Suggestion: À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) aux urgences?
32	Before coming to the hospital, did you have enough information about what was going to happen during the admission process?	V1	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer lors de votre admission?	V1 simpler, but "procedure" is a central word in the other transactions too.
	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission?	V2	Avant de venir à l'hôpital, aviez-vous suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	Suggestion: Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission?
33	Was your admission into the hospital organized?	V1	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	Same note as for the German and Italian translation: difference between the two original versions.
	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	V2	Votre admission à l'hôpital a-t-elle été organisée ?	Suggestion: Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?

34	When you were in the emergency department, did you get enough information about your condition and treatment?	V1	Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et votre traitement?	V1 simpler and coherent with previous questions.
	Lorsque vous étiez à l'urgence, avez-vous reçu assez d'information sur votre état et votre traitement?	V2	Lorsque vous étiez au service des urgences, avez-vous reçu suffisamment d'informations sur votre état et votre traitement ?	Suggestion: Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et votre traitement?
35	Were you given enough information about what was going to happen during your admission to the hospital?	V1	Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital ?	V1 simpler.
	Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?	V2	Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?	Suggestion. Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?
36	After you knew that you needed to be admitted to a hospital bed, did you have to wait too long before getting there?	V1	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?	V1 simpler. "Lit" too generic and "eu à attendre" too literal.
	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?	V2	Après avoir appris que vous deviez être admis dans un lit d'hôpital, avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'y arriver ?	Suggestion: Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'obtenir votre lit d'hôpital?
37	Was your transfer from the emergency department into a hospital bed organized?	V1	Votre transfert des urgences dans le service d'hospitalisation était-il bien organisé?	Both are too complex and need some reformulation to be coherent with previous questions.
	Votre transfert de l'urgence à un lit d'hôpital était-il bien organisé?	V2	Votre transfert du service des urgences vers un lit d'hôpital a-t-il été organisé ?	Suggestion: Votre transfert des urgences vers un lit d'hôpital était-il bien organisé?
38	DURING YOUR HOSPITAL STAY	V1	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	Suggestion: PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL
	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	V2	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	
39	Do you feel that there was good communication about your care between doctors, nurses and other hospital staff?	V1	Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	V1 simpler but reformulation to increase coherence with previous questions.
	Croyez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	V2	Pensez-vous que la communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital au sujet de vos soins a été bonne ?	Suggestion: Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?
40	How often did doctors, nurses and other hospital staff seem informed and up-to-date about your hospital care?	V1	Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers?	V1 simpler but reformulation to increase coherence with previous questions.
	Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informés et au fait de vos soins hospitaliers?	V2	A quelle fréquence les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier vous ont-ils semblé informés et à jour au sujet de vos soins hospitaliers ?	Suggestion : A quelle fréquence les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers?
41	How often were tests and procedures done when you were told they would be done?	V1	Combien de fois les examens et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?	V1 simpler, but too precise in terms of time frame (Heure).
	Combien de fois les tests et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?	V2	A quelle fréquence les tests et les procédures ont-ils été effectués au moment où l'on vous avait dit qu'ils le seraient ?	Suggestion: A quelle fréquence les examens et les interventions ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncée?
42	During this hospital stay, did you get all the information you needed about your condition and treatment?	V1	Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état de santé et vos traitements?	V1 simpler but need minor adaptation to increase coherence with previous questions.
	Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état et vos traitements?	V2	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations dont vous aviez besoin concernant votre état de santé et votre traitement ?	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements?
43	Did you get the support you needed to help you with any anxieties, fears or worries you had during this hospital stay?	V1	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant votre séjour à l'hôpital?	V1 simpler but needs minor adaptations.
	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous aviez pendant votre séjour à l'hôpital?	V2	Avez-vous reçu le soutien dont vous aviez besoin pour vous aider à surmonter les inquiétudes, les peurs ou les soucis que vous aviez pendant ce séjour à l'hôpital ?	Suggestion: Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital?
44	Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care and treatment?	V1	Avez-vous participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements?	The notion of "avoir été impliqué" is more similar to English version.
	Avez-vous participé autant que vous l'auriez souhaité aux décisions concernant vos soins et vos traitements?	V2	Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	Suggestion: Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?

45	Were your family or friends involved as much as you wanted in decisions about your care and treatment?	V1	Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement?	Same observation as for question 44
	Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement?	V2	Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	Suggestion: Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?
46	LEAVING THE HOSPITAL	V1	SORTIE DE L'HÔPITAL	V1 simpler.
	SORTIE DE L'HÔPITAL	V2	AU MOMENT DE QUITTER L'HÔPITAL	Suggestion: SORTIE DE L'HÔPITAL
47	Before you left the hospital, did you have a clear understanding about all of your prescribed medications, including those you were taking before your hospital stay?	V1	Avant de quitter l'hôpital, vous a-t-on bien expliqué tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?	The actual V1 is not related to the idea that the patient's comprehension of the medications is central to the question. Although explanations must be clear in order to understand, the meaning is slightly different.
	Avant de quitter l'hôpital, connaissiez-vous bien tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?	V2	Avant de quitter l'hôpital, avez-vous bien compris tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?	Suggestion: Avant de quitter l'hôpital, avez-vous bien compris tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?
48	Did you receive enough information from hospital staff about what to do if you were worried about your condition or treatment after you left the hospital?	V1	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	V1 simpler, but "donné assez d'informations" easier to read.
	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	V2	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il donné suffisamment d'informations sur ce que vous deviez faire si vous étiez inquiet au sujet de votre état de santé ou de votre traitement après avoir quitté l'hôpital ?	Suggestion: Le personnel de l'hôpital vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?
49	When you left the hospital, did you have a better understanding of your condition than when you entered?	V1	Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état de santé qu'à votre arrivée?	V2 simpler.
	Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état qu'à votre arrivée?	V2	Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré ?	Suggestion: Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré ?
50	YOUR OVERALL RATINGS	V1	ÉVALUATION GLOBALE	V1 simpler.
	ÉVALUATION GLOBAE	V2	VOS ÉVALUATIONS GLOBALES	Suggestion: ÉVALUATION GLOBALE
51	Overall, do you feel you were helped by your hospital stay? Please answer on a scale where 0 is "not helped at all" and 10 is "helped completely."	V1	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a été utile? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	V1 simpler, but <i>utile</i> is not adequate.
	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé(e)? Veuillez encircler votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	V2	Dans l'ensemble, pensez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé ? Veuillez répondre sur une échelle où 0 correspond à "pas du tout aidé" et 10 à "complètement aidé".	Suggestion: En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a t-il aidé? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).
52	Never; Sometimes; Usually; Always	V1	Jamais; Parfois; La plupart du temps; Toujours	V1 simpler.
	Jamais; Parfois; Habituellement; Toujours	V2	Jamais ; Parfois ; Habituellement ; Toujours	Suggestion: Jamais; Parfois; La plupart du temps; Toujours
53	I never pressed the call button	V1	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	Suggestion: Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel
	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	V2	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	
54	If No/Yes, go to Question x	V1	Si non/oui, allez à la question x	V2 more precise.
	Si non/oui, allez à la question x	V2	Si non/oui, passez à la question x	Suggestion: Si non/oui, passez à la question x
55	Own home; Someone else's home; Another health facility	V1	À la maison; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	Coherence with question 24.
	À la maison; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	V2	Chez vous ; Chez quelqu'un d'autre ; Autre établissement de santé	Suggestion: Chez vous; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé
56	If Another health facility, to go question x	V1	Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question x	Coherence with previous questions.
	Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question x	V2	Si Autre établissement de santé, passez à la question x	Suggestion: Si Dans un autre établissement de santé, passez à la question x
57	Worst/best hospital possible	V1	Le pire/meilleur hôpital possible	Coherence with question 28.

	Le pire/meilleur hôpital possible	V2	Pire/meilleur hôpital possible	Suggestion: Le pire/meilleur hôpital possible
58	Definitely no; Probably no; Probably yes; Definitely yes	V1	Non, certainement pas; Non, probablement pas; Oui, probablement; Oui, certainement	V1 simpler.
	Certainement pas; Probablement pas; Probablement que oui; Certainement que oui	V2	Certainement pas ; Probablement non ; Probablement oui ; Tout à fait oui	Suggestion: Non, certainement pas; Non, probablement pas; Oui, probablement; Oui, certainement
59	In this next section, we ask several more questions about your stay at the hospital.	V1	Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.	Coherence with previous questions.
	Dans la partie qui suit, nous vous poserons plusieurs questions additionnelles sur votre séjour à l'hôpital.	V2	Dans la section suivante, nous posons plusieurs autres questions sur votre séjour à l'hôpital.	Suggestion: Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.
60	If No/Yes, please continue below	V1	Si non/oui, continuez à la question x	Coherence with previous questions.
	Si non, continuez à la question X	V2	Si non/oui, passez à la question x	Suggestion: Si non/oui, passez à la question suivante.
61	Not at all; Partly; Quite a bit; Completely	V1	Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement	The notion of "moyennement" is not completely adequate considering the others options on the scale.
	Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement	V2	Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait	Suggestion: Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait
62	Answer questions 26 to 29 only if you were admitted through the emergency department.	V1	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.	V1 simpler, but coherence with question 23.
	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.	V2	Ne répondez aux questions 26 à 29 que si vous avez été admis par le service des urgences.	Suggestion: Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par les urgences.
63	I did not have any tests or procedures	V1	Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions.	V1 simpler.
	Je n'ai pas eu de tests ni d'interventions	V2	Je n'ai pas subi d'examens ou d'interventions.	Suggestion: Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions.
64	Not applicable	V1	Ne s'applique pas	V1 more precise.
	Ne s'applique pas	V2	Sans objet	Suggestion: Ne s'applique pas.
65	I did not want them to be involved	V1	Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions	Coherence with question 45.
	Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions	V2	Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués	Suggestion : Je ne souhaitais pas qu'ils soient impliqués.
66	I did not have family or friends to be involved	V1	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions	Suggestion: Je n'avais aucun membre de la famille ni ami à impliquer
	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions	V2	Je n'avais pas de famille ou d'amis à impliquer	
67	Overall...	V1	En général. . . (Veuillez encercler un chiffre)	V1 simpler, but "entourer" better.
	En general...	V2	Dans l'ensemble . . . (Veuillez entourer un chiffre)	Suggestion: En general... (Veuillez entourer un chiffre)
68	Not helped at all/Helped completely	V1	Pas aidé du tout/Totalement aidé	Coherence with question 51.
	Pas aidé du tout/Totalement aidé	V2	Pas aidé du tout/Complètement aidé	Suggestion: Pas aidé du tout/Totalement aidé
69	I had a very poor/good experience	V1	J'ai eu une très mauvaise/bonne expérience	V2 more complete.
	J'ai eu une très mauvaise/bonne expérience	V2	J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience	Suggestion: J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience

7.2. Tables : Homogeneization of the wording in each language

Table 21: Questions adjustments within language, German

Translations		V	First suggested translated version	Suggested changes with rationale
1	Bitte beantworten Sie die Fragen zu Ihrem letzten Aufenthalt in dem im Anschreiben genannten Krankenhaus. Beziehen Sie keine anderen Krankenhausaufenthalte in Ihre Antworten ein.	V1	Suggestion: Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.	No changes.
	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, der im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf dieses Spital.	V2		
2	IHRE VERSORGUNG DURCH DAS PFLEGEPERSONAL	V1	BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN	Considering questions 44 and 45, it is suggested to use "Pflege". Suggestion: PFLEGE DURCH PFLEGEFACHPERSONEN
	BETREUUNG DURCH PFLEGEFACHPERSONEN	V2		
3	Wie oft wurden Sie während dieses Krankenhausaufenthalts höflich und respektvoll vom Pflegepersonal behandelt?	V1	Suggestion: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?	No changes.
	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt?	V2		
4	Wie oft hat Ihnen das Pflegepersonal während dieses Krankenhausaufenthalts aufmerksam zugehört?	V1	Suggestion: Wie oft haben Ihnen die Pflegefachpersonen während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	No changes.
	Haben Ihnen die Pflegefachpersonen während dieses Aufenthalts richtig zugehört?	V2		
5	Wie oft haben die Pflegekräfte während dieses Krankenhausaufenthalts Dinge so erklärt, dass Sie sie verstehen konnten?	V1	Suggestion: Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen verständliche Erklärungen erhalten?	No changes.
	Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen verständliche Erklärungen erhalten?	V2		
6	Wie oft haben Sie während dieses Krankenhausaufenthalts nach dem Drücken des Ruftasters so schnell Hilfe bekommen, wie Sie es wollten?	V1	Suggestion: Wie oft wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie die Klingel betätigt haben?	No changes.
	Wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie die Klingel betätigt haben?	V2		
7	IHRE BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	V1	Suggestion: BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	Considering questions 44 and 45, it is suggested to use "Pflege". Suggestion: PFLEGE DURCH DIE ÄRZTESCHAFT
	BETREUUNG DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	V2		
8	Wie oft wurden Sie während dieses Krankenhausaufenthalts höflich und respektvoll von der Ärzteschaft behandelt?	V1	Suggestion: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft mit Würde und Respekt behandelt?	No changes.
	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts von den Ärztinnen und Ärzten mit Würde und Respekt behandelt?	V2		
9	Wie oft hat Ihnen die Ärzteschaft während dieses Krankenhausaufenthalts aufmerksam zugehört?	V1	Suggestion: Wie oft hat Ihnen die Ärzteschaft während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	No changes.
	Haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte während dieses Aufenthalts richtig zugehört?	V2		
10	Wie oft hat die Ärzteschaft während dieses Krankenhausaufenthalts Dinge so erklärt, dass Sie sie verstehen konnten?	V1	Suggestion: Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft verständliche Erklärungen erhalten?	No changes.
	Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Ärztinnen und Ärzten verständliche Erklärungen erhalten?	V2		
11	DAS KRANKENHAUSUMFELD	V1	Suggestion: SPITALUMFELD	No changes.
	SPITALUMFELD	V2		
12	Wie oft wurden Ihr Zimmer und Ihr Badezimmer während dieses Krankenhausaufenthalts sauber gehalten?	V1	Suggestion: Wie oft wurden Ihr Zimmer und Bad während Ihres Spitalaufenthalts sauber gehalten?	No changes.
	Wurde Ihr Zimmer und Bad während Ihres Aufenthalts gereinigt?	V2		

13	Wie oft war es während dieses Krankenhausaufenthalts nachts in der Nähe Ihres Zimmers ruhig?	V1	Suggestion: Wie oft war nachts Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?	No changes.
	War Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?	V2		
14	IHRE ERFAHRUNGEN IN DIESEM KRANKENHAUS	V1	Suggestion: IHRE SPITALERFAHRUNG	No changes.
	IHRE SPITALERFAHRUNG	V2		
15	Benötigten Sie während dieses Krankenhausaufenthalts Hilfe von Pflegekräften oder anderem Krankenhauspersonal, um auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen?	V1	Suggestion: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe von den Pflegefachpersonen oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen?	No changes.
	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe vom Pflegefachpersonal oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen?	V2		
16	Wie oft wurde Ihnen geholfen, auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?	V1	Suggestion: Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?	No changes.
	Wurde Ihnen umgehend geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder eine Bettpfanne zu benutzen?	V2		
17	Benötigten Sie während dieses Krankenhausaufenthaltes Schmerzmittel?	V1	Suggestion: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel benötigt?	No changes.
	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel benötigt?	V2		
18	Wie oft waren Ihre Schmerzen während dieses Krankenhausaufenthalts gut unter Kontrolle?	V1	Suggestion: Wie oft wurden Ihre Schmerzen während dieses Spitalaufenthalts gut überprüft?	No changes.
	Wurden Ihre Schmerzen gewissenhaft überprüft?	V2		
19	Wie oft hat das Krankenhauspersonal während dieses Krankenhausaufenthalts alles in seiner Macht Stehende getan, um Ihnen in Bezug auf Ihre Schmerzen zu helfen?	V1	Suggestion: Wie oft hat das Spitalpersonal während dieses Spitalaufenthalts alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihre Schmerzen zu lindern?	No changes.
	Hat das Spitalpersonal alles getan, was in seiner Macht stand, um Ihre Schmerzen zu lindern?	V2		
20	Wurden Ihnen während dieses Krankenhausaufenthaltes Medikamente verabreicht, die Sie zuvor noch nicht eingenommen hatten?	V1	Suggestion: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	No changes.
	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	V2		
21	Wie oft hat Ihnen das Krankenhauspersonal vor der Verabreichung eines neuen Medikaments gesagt, wofür das Medikament ist?	V1	Suggestion: Wie oft hat Sie das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Zweck aufgeklärt?	No changes.
	Hat Sie das Personal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Wirkung aufgeklärt?	V2		
22	Wie oft hat Ihnen das Krankenhauspersonal vor der Verabreichung eines neuen Medikaments mögliche Nebenwirkungen in einer für Sie verständlichen Weise beschrieben?	V1	Suggestion: Wie oft hat Ihnen das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen in einer verständlichen Weise erklärt?	No changes.
	Hat Ihnen das Pflegepersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen erklärt?	V2		
23	BEI DER ENTLASSUNG AUS DEM KRANKENHAUS	V1	Suggestion: BEI IHREM SPITALAUSTRITT	No changes.
	NACH IHREM SPITALAUSTRITT	V2		
24	Haben Sie sich nach der Entlassung aus dem Krankenhaus direkt nach Hause, zu einer anderen Person oder in eine andere Gesundheitseinrichtung begeben?	V1	Suggestion: Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen?	No changes.
	Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen?	V2		
25	Hat die Ärzteschaft, das Pflegepersonal oder anderes Krankenhauspersonal während des Krankenhausaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie die von Ihnen benötigte Hilfe erhalten, wenn Sie das Krankenhaus verlassen?	V1	Suggestion: Hat die Ärzteschaft, die Pflegefachpersonen oder anderes Spitalpersonal während des Spitalaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten?	No changes.
	Haben sich die Ärztinnen und Ärzte, Pflegefachpersonen oder anderes Spitalpersonal erkundigt, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten?	V2		

26	Haben Sie während des Krankenhausaufenthalts schriftliche Informationen darüber erhalten, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach der Entlassung aus dem Krankenhaus achten sollten?	V1	Suggestion: Hat man Sie während des Spitalaufenthalts schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten sollten?	No changes.
	Hat man Sie während des Spitalaufenthalts schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten müssen?	V2		
27	GESAMTBEWERTUNG DES KRANKENHAUSES	V1	Suggestion: GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS	No changes.
	GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS	V2		
28	Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 das denkbar schlechteste und 10 das bestmögliche Krankenhaus ist, würden Sie dieses Krankenhaus für Ihren Aufenthalt bewerten?	V1	Suggestion: Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in diesem Spital bewerten?	No changes.
	Wie würden Sie das Spital bewerten? Auf der Skala von 1 bis 10 entspricht 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital.	V2		
29	Würden Sie dieses Krankenhaus Ihren Freunden und Ihrer Familie empfehlen?	V1	Suggestion: Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	No changes.
	Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	V2		
30	IHRE ANKUNFT IM KRANKENHAUS	V1	Suggestion: ANKUNFT IM SPITAL	No changes.
	ANKUNFT IM SPITAL	V2		
31	Haben Sie sich bei Ihrer Ankunft im Krankenhaus in die Notaufnahme begeben?	V1	Suggestion: Haben Sie sich bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme begeben?	No changes.
	Sind Sie bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme gegangen?	V2		
32	Hatten Sie genügend Informationen darüber, was während der Krankenaufnahme passieren würde, bevor Sie sich ins Krankenhaus begeben haben?	V1	Suggestion: Wurden Sie vor Ihrem Spitaleintritt über den Ablauf des Eintritts genügend informiert?	No changes.
	Wie wurden Sie vor Ihrem Spitaleintritt über den Ablauf des Eintritts informiert?	V2		
33	War Ihre Aufnahme ins Krankenhaus organisiert?	V1	Suggestion: War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	No changes.
	War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	V2		
34	Haben Sie in der Notaufnahme genügend Informationen über Ihre Krankheit und Ihre Behandlung erhalten?	V1	Suggestion: Wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Zustand und Ihre Behandlung genügend informiert?	No changes.
	Wie wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?	V2		
35	Wurden Ihnen genügend Informationen darüber gegeben, was während Ihrer Aufnahme ins Krankenhaus passieren würde?	V1	Suggestion: Wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?	No changes.
	Wie wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts informiert?	V2		
36	Mussten Sie, nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie in ein Krankenhausbett eingeliefert werden müssen, zu lange warten, bis Sie dort ankamen?	V1	Suggestion: Nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie zu lange warten, bis Sie Ihr Spitalbett beziehen konnten?	No changes.
	Als klar war, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie lange warten, bis Sie Ihr Zimmer beziehen konnten?	V2		
37	War Ihre Verlegung von der Notaufnahme in ein Krankenhausbett organisiert?	V1	Suggestion: Wurde Ihr Übertritt vom Notfall ins Spitalbett gut organisiert?	No changes.
	Wie wurde Ihr Übertritt vom Notfall ins Zimmer organisiert?	V2		
38	WÄHREND IHRES KRANKENHAUSAUFENTHALTS	V1	Suggestion: WÄHREND DES SPITALAUFENTHALTS	No changes.
	WÄHREND DES SPITALAUFENTHALTS	V2		
39	Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegepersonal und anderem Krankenhauspersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	V1	Suggestion: Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	No changes.
	Haben die Ärztinnen und Ärzte, die Pflegefachpersonen und das andere Spitalpersonal Ihre Pflege besprochen?	V2		

40	Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegepersonal und anderes Krankenhauspersonal über Ihre Behandlung im Krankenhaus informiert und auf dem neuesten Stand zu sein?	V1	Suggestion: Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderes Spitalpersonal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?	Coherence with questions 44, 45, 2, and 7. Suggestion: Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderes Spitalpersonal über Ihre Pflege informiert und auf dem Laufenden zu sein?
	Hatten Sie das Gefühl, dass die Ärztinnen und Ärzte, das Pflegefachpersonal und das andere Spitalpersonal über Ihre Pflege informiert waren?	V2		
41	Wie oft wurden Tests und Eingriffe vorgenommen, wenn Ihnen gesagt wurde, dass man sie vornehmen würde?	V1	Suggestion: Wie oft wurden die angekündigten Tests und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	No changes.
	Wurden die angekündigten Tests und Verfahren durchgeführt?	V2		
42	Haben Sie während dieses Krankenhausaufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihre Krankheit und Ihre Behandlung erhalten?	V1	Suggestion: Wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts umfassend über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?	No changes.
	Wurden Sie während des Spitalaufenthalts umfassend über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert?	V2		
43	Haben Sie die von Ihnen benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen während dieses Krankenhausaufenthalts zu bewältigen?	V1	Suggestion: Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen während des Spitalaufenthalts zu bewältigen?	No changes.
	Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um mit Ihren Ängste und Sorgen während des Krankenhausaufenthalts umzugehen?	V2		
44	Wurden Sie in Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	V1	Suggestion: Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Betreuung und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	«Pflege» is simpler and more precise. Suggestion: Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre <u>Pflege</u> und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten? NOTE: In the actual ANQ instrument for Psychiatrie it is asked «Wurden Sie in die Entscheidung Ihres Behandlungsplans ausreichend einbezogen?». Therefore, a second option «Wurden Sie ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?» can also be considered, although this version is less precise concerning the translation.
	Wurden Sie ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?	V2		
45	Wurden Ihre Familie oder Freunde in Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	V1	Suggestion: Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre Betreuung und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?	«Pflege» is simpler and seems more precise. Suggestion: Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre <u>Pflege</u> und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten? NOTE: As for question 44, a second option could be considered «Wurden Ihre Familie oder Freunde ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?»
	Wurden Ihre Angehörigen ausreichend in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung einbezogen?	V2		
46	ENTLASSUNG AUS DEM KRANKENHAUS	V1	Suggestion: SPITALAUSTRITT	No changes.
	SPITALAUSTRITT	V2		
47	Hatten Sie vor Ihrer Entlassung aus dem Krankenhaus eine genaue Vorstellung über alle Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden, einschließlich derjenigen, die Sie vor Ihrem Krankenhausaufenthalt eingenommen haben?	V1	Suggestion: Bevor Sie aus dem Spital ausgetreten sind, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.	No changes.
	Haben Sie die Wirkung der verschriebenen Medikamente verstanden, bevor Sie aus dem Spital ausgetreten sind? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.	V2		
48	Wurden Sie vom Krankenhauspersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich Sorgen über Ihre Krankheit oder Behandlung machen, nachdem Sie aus dem Krankenhaus entlassen wurden?	V1	Suggestion: Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?	No changes.
	Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?	V2		
49	Hatten Sie bei der Entlassung aus dem Krankenhaus ein besseres Verständnis über Ihre Krankheit als bei Ihrer Einweisung?	V1	Suggestion: Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Zustand im Klaren als beim Spitaleintritt?	No changes.

	Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Zustand im Klaren als beim Spitaleintritt?	V2		
50	IHRE GESAMTBEWERTUNGEN	V1	Suggestion: GESAMTBEURTEILUNG	No changes.
	GESAMTBEURTEILUNG	V2		
51	Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Ihnen Ihr Krankenhausaufenthalt geholfen hat? Bitte antworten Sie mit einer Skala, bei der 0 für „überhaupt nicht geholfen“ und für 10 „vollständig geholfen“ steht.	V1	Suggestion: Insgesamt, haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen».	No changes.
	Haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt insgesamt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «sehr geholfen».	V2		
52	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	V1	Suggestion: Nie; Manchmal; Meistens; Immer	No changes.
	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	V2		
53	Ich habe den Ruftaster nie gedrückt	V1	Suggestion: Ich habe die Klingel nie betätigt.	No changes.
	Ich habe die Klingel nie betätigt.	V2		
54	Falls Nein/Ja, weiter mit Frage x	V1	Suggestion: Falls nein/ja, weiter zu Frage x	No changes.
	Falls nein/ja, weiter zu Frage x	V2		
55	Direkt nach Hause; Zu einer anderen Person; Andere Gesundheitseinrichtung	V1	Suggestion: Eigenes zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung	No changes.
	Eigenes Zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung	V2		
56	Falls eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter mit Frage x	V1	Suggestion: Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x	No changes.
	Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x	V2		
57	Denkbar schlechtestes Krankenhaus/Bestmögliches Krankenhaus	V1	Suggestion: Schlechtmöglichstes Spital/Bestmögliches Spital	Coherence with questions 28. Suggestion: Dem schlechtesten Spital/dem besten Spital
	Slechtmöglichstes Spital/Bestmögliches Spital	V2		
58	Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Auf jeden Fall	V1	Suggestion: Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Auf jeden Fall	No changes.
	Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nein; Wahrscheinlich ja; Ja sicher	V2		
59	Im nächsten Abschnitt stellen wir Ihnen einige weitere Fragen zu Ihrem Aufenthalt im Krankenhaus.	V1	Suggestion: Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.	No changes.
	Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.	V2		
60	Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren	V1	Suggestion: Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren.	No changes.
	Falls nein/ja, bitte hier weiterfahren	V2		
61	Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig	V1	Suggestion to systematically use: Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig	No changes.
	Überhaupt keine; Einige; Ausreichend; Alle Überhaupt nicht; Teilweise; Ziemlich gut; Sehr gut Nein; Teilweise; Eher; Ja	V2		
62	Beantworten Sie die Fragen 26 bis 29 nur, wenn Sie über die Notaufnahme aufgenommen wurden.	V1	Suggestion: Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29.	No changes.
	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29.	V2		
63	Bei mir wurden keine Tests oder Eingriffe vorgenommen	V1	Suggestion: Ich hatte keine Tests oder Eingriffe.	No changes.
	Ich hatte keine Tests oder Verfahren	V2		
64	Nicht zutreffend	V1	Suggestion: Nicht relevant	No changes.
	Nicht relevant	V2		
65	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden	V1	Suggestion: Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden.	No changes.
	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen wurden	V2		
66	Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können	V1		No changes.

	Ich habe keine Angehörigen, die einbezogen werden könnten	V2	Suggestion: Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können.	
67	Gesamtbewertung...	V1	Suggestion: Gesamtbewertung...	No changes.
	Insgesamt...	V2		
68	Pas traduit	V1	Suggestion: Ich hatte eine sehr schlechte/sehr gute Erfahrung.	No changes.
		V2		

Table 22: Questions adjustments within language, Italian

Translations		Version	First suggested translated version	Suggested changes with rationale
1	La preghiamo di rispondere alle domande in riferimento alla sua recente degenza nell'ospedale menzionato sulla lettera. Non includa altri ricoveri nelle sue risposte.	V1	Suggestion: La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	No changes.
	Risponda alle domande seguenti facendo riferimento alla sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	V2		
2	TRATTAMENTO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	V1	Suggestion : PRESA A CARICO DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	Considering questions 44 and 45, it is suggested to use "Cure" and not "Preso a carico".
	CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	V2		Suggestion: CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO
3	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico l'ha trattata con cortesia e rispetto?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico l'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	V2		
4	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico l'ha ascoltata con attenzione?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha ascoltato/a attentamente?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico l'ha ascoltato/a attentamente?	V2		
5	Durante la degenza, con quale frequenza il personale infermieristico le ha spiegato cose in un modo a lei comprensibile?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico Le ha dato spiegazioni comprensibili?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico le ha dato spiegazioni comprensibili?	V2		
6	Durante la degenza, dopo aver premuto il pulsante di chiamata con quale frequenza il personale infermieristico è intervenuto nei tempi desiderati?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati dopo aver premuto il pulsante di chiamata?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati dopo aver premuto il pulsante di chiamata?	V2		
7	TRATTAMENTO DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	V1	Suggestion: PRESA A CARICO DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	Considering questions 44 and 45, it is suggested to use "Cure" and not "Preso a carico".
	CURE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	V2		Suggestion: CURE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO
8	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico l'ha trattata con cortesia e rispetto?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico l'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	V2		
9	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico l'ha ascoltata con attenzione?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha ascoltato/a attentamente?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico l'ha ascoltato/a attentamente?	V2		
10	Durante la degenza, con quale frequenza il personale medico le ha spiegato cose in un modo a lei comprensibile?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico Le ha dato spiegazioni comprensibili?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico le ha dato spiegazioni comprensibili?	V2		
11	AMBIENTE OSPEDALIERO	V1	Suggestion: AMBIENTE OSPEDALIERO	No changes.
	AMBIENTE OSPEDALIERO	V2		
12	Durante la degenza, con quale frequenza sono stati puliti la sua camera e il bagno?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza sono stati puliti la Sua camera ed il Suo bagno?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza venivano tenute pulite la sua stanza e il suo bagno?	V2		

13	Durante la degenza, con quale frequenza regnava il silenzio nei pressi della sua camera di notte?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli durante la notte?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli di notte?	V2		
14	LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE	V1	Suggestion : LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE	No changes.
	ESPERIENZA PERSONALE IN QUESTO OSPEDALE	V2		
15	Durante la degenza, ha avuto bisogno di aiuto da parte del personale infermieristico o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o utilizzare una padella?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale infermieristico o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o per utilizzare la padella?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale infermieristico od ospedaliero in generale per andare in bagno o per utilizzare la padella?	V2		
16	Con quale frequenza ha ricevuto aiuto per andare in bagno o utilizzare la padella nei tempi desiderati?	V1	Suggestion : Con quale frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi desiderati ad andare in bagno o ad utilizzare la padella?	No changes.
	Con che frequenza è stato/a aiutato/a nei tempi desiderati ad andare in bagno o a utilizzare la padella?	V2		
17	Durante la degenza, ha avuto bisogno di farmaci contro il dolore?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di assumere antidolorifici?	V2		
18	Durante la degenza, con quale frequenza il suo dolore era sotto controllo?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il Suo dolore era sotto controllo?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il dolore era sotto controllo?	V2		
19	Durante la degenza, con quale frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarla contro il dolore?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il dolore?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarla a controllare il dolore?	V2		
20	Durante la degenza, le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto in precedenza?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	V2		
21	Prima di somministrarle nuovi farmaci, con quale frequenza il personale ospedaliero le ha spiegato a che cosa servivano?	V1	Suggestion : Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha spiegato a che cosa servissero?	No changes.
	Prima di somministrarle nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero le ha spiegato a cosa serviva il medicamento?	V2		
22	Prima di somministrarle nuovi farmaci, con quale frequenza il personale ospedaliero ha descritto possibili effetti collaterali in un modo a lei comprensibile?	V1	Suggestion : Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha descritto in maniera comprensibile i possibili effetti collaterali?	No changes.
	Prima di somministrarle nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero le ha descritto in modo comprensibile i possibili effetti collaterali?	V2		
23	DIMISSIONE	V1	Suggestion : DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	No changes.
	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	V2		
24	Dopo la dimissione, si è recato/o direttamente a casa sua, a casa di qualcun altro o in un altro istituto sanitario?	V1	Suggestion : Dopo la Sua dimissione, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria?	No changes.
	Dopo essere stato dimesso/a dall'ospedale, è tornato/a direttamente a casa sua, è andato/a a casa di qualcun altro o si è recato/a in un'altra struttura sanitaria?	V2		
25	Durante la degenza, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha parlato con lei della possibilità di ricevere l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha discusso con Lei se avrebbe avuto l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale?	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha discusso con Lei se avrebbe avuto a disposizione l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale? Better expression.
	Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, infermieristico od ospedaliero in generale ha valutato insieme a lei se dopo essere stato/a dimesso/a dall'ospedale avrebbe avuto l'aiuto necessario?	V2		

26	Durante la degenza, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o i problemi di salute da monitorare dopo la dimissione?	V1	Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute cui prestare attenzione una volta dimesso/a dall'ospedale?	V2		
27	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	V1	Suggestion: VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	No changes.
	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	V2		
28	Su una scala dallo 0 al 10, dove 0 è il peggior ospedale possibile e 10 è il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la sua degenza?	V1	Suggestion : Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la Sua degenza?	No changes.
	Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la sua degenza?	V2		
29	Raccomanderebbe questo ospedale ad amici e parenti?	V1	Suggestion : Raccomanderebbe questo ospedale ai Suoi amici e ai Suoi famigliari?	No changes.
	Raccomanderebbe questo ospedale ai suoi amici e ai suoi famigliari?	V2		
30	ARRIVO ALL'OSPEDALE	V1	Suggestion: ARRIVO IN OSPEDALE	No changes.
	ARRIVO IN OSPEDALE	V2		
31	L'arrivo in ospedale è stato effettuato in pronto soccorso?	V1	Suggestion : Arrivando in ospedale, si è recato/a al pronto soccorso?	No changes.
	Arrivando in ospedale, si è recato/a al pronto soccorso?	V2		
32	Prima di arrivare all'ospedale, disponeva di informazioni a sufficienza su che cosa sarebbe successo durante la procedura di ammissione?	V1	Suggestion : Prima di arrivare in ospedale, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?	No changes.
	Prima di arrivare in ospedale, era sufficientemente informato/a su come si svolge la procedura di ammissione?	V2		
33	La sua ammissione era organizzata?	V1	Suggestion : La Sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?	No changes.
	La sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?	V2		
34	Quando si trovava in pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sulle sue condizioni e il trattamento?	V1	Suggestion : Quando si trovava in pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sul Suo stato di salute e sui trattamenti?	No changes.
	Al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni sufficienti sul suo stato di salute e sui trattamenti?	V2		
35	Ha ricevuto informazioni a sufficienza su che cosa sarebbe successo durante la procedura di ammissione?	V1	Suggestion : Ha ricevuto informazioni sufficienti sullo svolgimento della Sua ammissione in ospedale?	No changes.
	Ha ricevuto informazioni sufficienti su come si sarebbe svolta la sua ammissione in ospedale?	V2		
36	Una volta accertata la necessità di un ricovero, ha dovuto aspettare tanto prima di andare in camera?	V1	Suggestion : Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla Sua letto d'ospedale?	No changes.
	Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla sua camera?	V2		
37	Il trasferimento dal pronto soccorso alla camera era organizzato?	V1	Suggestion : Il trasferimento dal pronto soccorso al letto d'ospedale era ben organizzato ?	No changes.
	Il trasferimento dal pronto soccorso alla camera d'ospedale era ben organizzato ?	V2		
38	DURANTE LA DEGENZA	V1	Suggestion: DURANTE LA DEGENZA OSPEDALIERA	No changes.
	DURANTE LA DEGENZA OSPEDALIERA	V2		
39	Ritiene che la comunicazione in merito al suo trattamento sia stata buona tra il personale medico, il personale infermieristico e altro personale ospedaliero?	V1	Suggestion : Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero?	No changes.
	Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle sue cure tra il personale medico, infermieristico e ospedaliero in generale?	V2		

40	Con quale frequenza il personale medico, il personale infermieristico e altro personale ospedaliero le è parso informato e aggiornato sul suo trattamento?	V1	Suggestion : Con che frequenza il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure ospedaliere?	Coherence with question 44, 45, 2, 7, and 39. Suggestion: Con che frequenza il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure?
	Con che frequenza il personale medico, infermieristico e ospedaliero in generale sembrava informato e aggiornato sulle sue cure ospedaliere?	V2		
41	Con quale frequenza i test e i trattamenti preannunciati sono poi stati effettivamente svolti?	V1	Suggestion : Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento annunciato ?	No changes.
	Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento previsto ?	V2		
42	Durante la degenza, ha ricevuto tutte le informazioni di cui necessitava sulle sue condizioni e sul suo trattamento?	V1	Suggestion : Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e sui trattamenti?	No changes.
	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul suo stato di salute e sui trattamenti?	V2		
43	Durante la degenza, ha ottenuto il sostegno di cui aveva bisogno in caso di ansia, paure o preoccupazioni?	V1	Suggestion : Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni durante questa degenza ospedaliera?	No changes.
	Ha ricevuto il supporto necessario per far fronte alle ansietà, paure o preoccupazioni che ha avuto durante questa degenza ospedaliera?	V2		
44	È stata/o coinvolta/o quanto da lei auspicato nelle decisioni riguardanti il suo trattamento?	V1	Suggestion : È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	No changes.
	È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le sue cure e i suoi trattamenti?	V2		
45	I suoi familiari e i suoi amici sono stati coinvolti quanto da lei auspicato nelle decisioni riguardanti il suo trattamento?	V1	Suggestion : I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	No changes.
	I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le sue cure e i suoi trattamenti?	V2		
46	DIMISSIONE	V1	Suggestion: DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	No changes.
	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	V2		
47	Prima di lasciare l'ospedale, era in chiaro sui farmaci prescritti, inclusi quelli che assumeva prima della degenza?	V1	Suggestion : Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una visione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?	No changes.
	Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva informazioni chiare su tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?	V2		
48	Ha ricevuto informazioni a sufficienza dal personale ospedaliero su che cosa fare in caso di preoccupazioni sulle sue condizioni o sul suo trattamento dopo la dimissione?	V1	Suggestion: Il personale ospedaliero Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suoi trattamenti dopo la sua dimissione?	No changes.
	Il personale ospedaliero le ha dato informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il suo stato di salute o i suoi trattamenti dopo essere stato/a dimesso/a dall'ospedale?	V2		
49	Dopo la dimissione era maggiormente in chiaro sulle sue condizioni rispetto all'ammissione?	V1	Suggestion: Dopo la Sua dimissione, aveva una migliore comprensione sul Suo stato di salute rispetto a momento della Sua ammissione in ospedale?	No changes.
	Quando è stato/a dimesso/a dall'ospedale, aveva informazioni più chiare sul suo stato di salute rispetto a quando è stato/a ammesso/a?	V2		
50	VALUTAZIONI GENERALI	V1	Suggestion: VALUTAZIONE GENERALE	No changes.
	VALUTAZIONE GENERALE	V2		
51	Nel complesso, ritiene che la degenza sia stata di beneficio? La preghiamo di rispondere utilizzando una scala dallo 0 (nessun beneficio) al 10 (di grande beneficio).	V1	Suggestion : In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto).	No changes.
	In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera le sia stata di aiuto? Risponda su una scala da 0 (per niente di aiuto) a 10 (del tutto di aiuto).	V2		
52	Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre	V1	Suggestion: Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre	No changes.
	Mai; A volte; Solitamente; Sempre	V2		
53	Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	V1	Suggestion: Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	No changes.

	Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	V2		
54	No/Sì → alla domanda x	V1	Suggestion: No/Sì → Passare alla domanda x	No changes.
	No/Sì → Passare alla domanda x	V2		
55	Casa mia; Casa di qualcun altro; Altro istituto sanitario	V1	Suggestion: A casa mia; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria	No changes.
	A casa mia; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria	V2		
56	Se altro istituto sanitario → alla domanda x	V1	Suggestion : Se altra struttura sanitaria → Passare alla domanda x	No changes.
	Se altra struttura sanitaria → alla domanda x	V2		
57	Peggior/miglior ospedale possibile	V1	Suggestion : Il peggior/miglior ospedale possibile	No changes.
	Il peggior/miglior ospedale possibile	V2		
58	Assolutamente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Assolutamente sì	V1	Suggestion: Assolutamente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Assolutamente sì	No changes.
	Sicuramente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Sicuramente sì	V2		
59	Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza.	V1	Suggestion : Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza ospedaliera.	No changes.
	Nella prossima parte, le facciamo diverse altre domande sulla sua degenza ospedaliera.	V2		
60	No/Sì continuare sotto	V1	Suggestion: No/Sì Continuare qui sotto	No changes.
	No/Sì Continuare qui sotto	V2		
61	Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì	V1	Suggestion: Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì	No changes.
	Per niente; In parte; Abbastanza; Del tutto Per niente; Parzialmente; Abbastanza; Del tutto	V2		
62	La preghiamo di rispondere alle domande 26-29 solo se l'ammissione è avvenuta in pronto soccorso.	V1	Suggestion : La preghiamo di rispondere alle domande 26–29 solo se è stato/a ammesso/a passando dal pronto soccorso.	No changes.
	Risponda alle domande 26–29 solo se è stato/a ammesso/a passando dal pronto soccorso.	V2		
63	Non sono stati svolti test o trattamenti	V1	Suggestion: Non sono stato/a sottoposto/a a tests o interventi.	No changes.
	Non sono stato/a sottoposto/a ad esami o interventi	V2		
64	Non applicabile	V1	Suggestion: Non applicabile	No changes.
	Non applicabile	V2		
65	Non volevo che venissero coinvolti	V1	Suggestion: Non volevo che venissero coinvolti	No changes.
	Non volevo che fossero coinvolti	V2		
66	Non ho familiari o amici da coinvolgere	V1	Suggestion: Non avevo famigliari o amici da coinvolgere	No changes.
	Non avevo famigliari o amici da coinvolgere	V2		
67	Cerchiare il numero che fa al caso.	V1	Suggestion : In generale... (cerchiare un numero)	No changes.
	In generale... (cerchiare un numero)	V2		
68	È stata una pessima/ottima esperienza	V1	Suggestion: È stata una pessima/ottima esperienza	No changes.
	È stata un'esperienza molto negativa/molto positiva	V2		
69	Nessun beneficio/Di grande beneficio	V1	Suggestion: Di Nessun aiuto/Completamente d'aiuto	No changes.
	Pas traduit	V2		

Table 23: Questions adjustments within language, French

Translations		V	First suggested translated version	Adapted version with rationale
1	Les questions qui suivent se rapportent uniquement à votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Veuillez ne pas inclure de renseignements sur d'autres séjours.	V1	Suggestion : Veuillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.	No changes.
	Veuillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. Ne mentionnez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.	V2		
2	LES SOINS PRODIGES PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V1	Suggestion : VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	No changes.
	VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES	V2		
3	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie amabilité et respect?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	No changes.
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ?	V2		
4	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières ont-ils écouté attentivement ce que vous aviez à dire ?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils écouté(e) attentivement ?	No changes.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmières vous ont-ils écouté attentivement ?	V2		
5	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses d'une manière compréhensible ?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible?	No changes.
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmières vous ont-elles expliqué les choses d'une manière compréhensible ?	V2		
6	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois avez-vous obtenu de l'aide dès que vous en avez demandé en appuyant sur la sonnette ?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous avez demandé en appuyant sur la sonnette?	No changes.
	Pendant votre séjour à l'hôpital, après avoir appuyé sur le bouton d'appel, à quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide dès que vous en avez eu besoin ?	V2		
7	LES SOINS PRODIGES PAR LES MEDECINS	V1	Suggestion : VOS SOINS PAR LES MÉDECINS	No changes.
	VOS SOINS PAR LES MÉDECINS	V2		
8	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils traité(e) avec amabilité et respect?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect?	No changes.
	Pendant votre séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité avec courtoisie et respect ?	V2		
9	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils écouté attentivement?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils écouté(e) attentivement ?	No changes.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils écouté attentivement ?	V2		
10	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible?	No changes.
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, combien de fois les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?	V2		
11	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	V1	Suggestion : L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL	No changes.
	L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER	V2		
12	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre chambre et votre salle de bain ont-elles été entretenues?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées ?	No changes.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées?	V2		
13	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois était-ce tranquille dans votre chambre la nuit?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit?	No changes.
	Pendant votre séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	V2		
14	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	V1	Suggestion : VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	No changes.
	VOS EXPÉRIENCES DANS CET HÔPITAL	V2		
15	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit?	V1		No changes.

	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'autres membres du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin ?	V2	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit?	
16	Combien de fois avez-vous eu de l'aide pour vous rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	V1	Suggestion : À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?	No changes.
	Combien de fois avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou utiliser un bassin dès que vous le souhaitiez ?	V2		
17	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur?	No changes.
	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	V2		
18	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois votre douleur a-t-elle été bien contrôlée?	V1	Suggestion : Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée ?	No changes.
	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée ?	V2		
19	Pendant ce séjour à l'hôpital, combien de fois le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ?	Coherence with question 15. Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ?
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qui était en son pouvoir pour vous aider à soulager votre douleur ?	V2		
20	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant?	No changes.
	Au cours de cette hospitalisation, vous a-t-on donné des médicaments que vous ne preniez pas auparavant ?	V2		
21	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué à quoi servait le médicament?	V1	Suggestion: Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament?	Coherence with questions 15 and 19. Suggestion: Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament ?	V2		
22	Avant de vous donner un nouveau médicament, combien de fois le personnel de l'hôpital vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles de manière compréhensible?	V1	Suggestion : Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel de l'hôpital vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible?	Coherence with questions 15, 19, and 21. Suggestion : Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible?
	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles d'une manière que vous pouviez comprendre ?	V2		
23	À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL	V1	Suggestion: À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL	No changes.
	LORSQUE VOUS AVEZ QUITTÉ L'HÔPITAL	V2		
24	A votre sortie de l'hôpital, êtes- vous rentré(e) directement à la maison, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé?	V1	Suggestion : Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé ?	No changes.
	Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous allé directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé ?	V2		
25	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel de l'hôpital ont-ils discuté avec vous pour obtenir l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital en cas de besoin?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel de l'hôpital ont-ils discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?	Coherence with questions 15, 19, 21, and 22. Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre membre du personnel hospitalier ont-ils discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmières ou d'autres membres du personnel de l'hôpital vous ont-ils dit si vous auriez l'aide dont vous aviez besoin lorsque vous quitteriez l'hôpital ?	V2		
26	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des informations sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des informations sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?	No changes.
	Au cours de ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre départ de l'hôpital ?	V2		
27	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	V1	Suggestion: ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	No changes.
	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	V2		
28	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour?	V1	Suggestion: Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour?	No changes.
	En utilisant un chiffre de 0 à 10, où 0 est le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, quel chiffre utiliseriez-vous pour évaluer cet hôpital pendant votre séjour ?	V2		
29	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et aux membres de votre famille ?	V1	Suggestion: Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?	No changes.
	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?	V2		
30	ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V1	Suggestion: ARRIVÉE À L'HÔPITAL	No changes.
	VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL	V2		

31	c) À votre arrivée à l'hôpital, êtes-vous entré(e) par les urgences ? / d) À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) aux urgences? (note)	V1	Suggestion: À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) aux urgences?	No changes.
	Lorsque vous êtes arrivé(e) à l'hôpital, vous êtes-vous rendu(e) au service des urgences ?	V2		
32	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer lors de votre admission?	V1	Suggestion: Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission?	No changes.
	Avant de venir à l'hôpital, aviez-vous suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	V2		
33	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	V1	Suggestion: Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?	No changes.
	Votre admission à l'hôpital a-t-elle été organisée ?	V2		
34	Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et votre traitement?	V1	Suggestion: Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et votre traitement?	No changes.
	Lorsque vous étiez au service des urgences, avez-vous reçu suffisamment d'informations sur votre état et votre traitement ?	V2		
35	Avez-vous reçu assez d'information sur ce qui allait se passer au cours de votre admission à l'hôpital?	V1	Suggestion. Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?	No changes.
	Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?	V2		
36	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous eu à attendre trop longtemps pour obtenir votre lit?	V1	Suggestion: Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'obtenir votre lit d'hôpital?	No changes.
	Après avoir appris que vous deviez être admis dans un lit d'hôpital, avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'y arriver ?	V2		
37	Votre transfert des urgences dans le service d'hospitalisation était-il bien organisé?	V1	Suggestion: Votre transfert des urgences vers un lit d'hôpital était-il bien organisé?	No changes.
	Votre transfert du service des urgences vers un lit d'hôpital a-t-il été organisé ?	V2		
38	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	V1	Suggestion: PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	No changes.
	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	V2		
39	Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	V1	Suggestion: Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital?	Coherence with questions 15, 19, 21, 22, and 25. Suggestion: Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier?
	Pensez-vous que la communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital au sujet de vos soins a été bonne ?	V2		
40	Combien de fois les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers?	V1	Suggestion : A quelle fréquence les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers?	Coherence with questions 15, 19, 21, 22, 25, and 39. Suggestion : A quelle fréquence les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers?
	A quelle fréquence les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier vous ont-ils semblé informés et à jour au sujet de vos soins hospitaliers ?	V2		
41	Combien de fois les examens et interventions ont-ils eu lieu à l'heure qui vous avait été annoncée?	V1	Suggestion: A quelle fréquence les examens et les interventions ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncée?	No changes.
	A quelle fréquence les tests et les procédures ont-ils été effectués au moment où l'on vous avait dit qu'ils le seraient ?	V2		
42	Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toute l'information nécessaire sur votre état de santé et vos traitements?	V1	Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements?	No changes.
	Au cours de votre séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations dont vous aviez besoin concernant votre état de santé et votre traitement ?	V2		
43	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant votre séjour à l'hôpital?	V1	Suggestion: Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital?	No changes.
	Avez-vous reçu le soutien dont vous aviez besoin pour vous aider à surmonter les inquiétudes, les peurs ou les soucis que vous aviez pendant ce séjour à l'hôpital ?	V2		
44	Avez-vous participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et vos traitements?	V1	Suggestion: Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	No changes.
	Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	V2		

45	Votre famille ou vos amis ont-ils participé autant que vous le souhaitiez aux décisions concernant vos soins et votre traitement?	V1	Suggestion: Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	No changes.
	Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?	V2		
46	SORTIE DE L'HÔPITAL	V1	Suggestion: SORTIE DE L'HÔPITAL	No changes.
	AU MOMENT DE QUITTER L'HÔPITAL	V2		
47	Avant de quitter l'hôpital, vous a-t-on bien expliqué tous vos médicaments prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital?	V1	Suggestion: Avant de quitter l'hôpital, avez-vous bien compris tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?	No changes.
	Avant de quitter l'hôpital, avez-vous bien compris tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?	V2		
48	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il fourni assez d'information sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	V1	Suggestion: Le personnel de l'hôpital vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?	Coherence with Coherence with questions 15, 19, 21, 22, 25, 39 and 40. Suggestion: Le personnel hospitalier vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?
	Le personnel de l'hôpital vous a-t-il donné suffisamment d'informations sur ce que vous deviez faire si vous étiez inquiet au sujet de votre état de santé ou de votre traitement après avoir quitté l'hôpital ?	V2		
49	Quand vous avez quitté l'hôpital, compreniez-vous mieux votre état de santé qu'à votre arrivée?	V1	Suggestion: Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré ?	Coherence with previous questions. Suggestion: Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré(e) ?
	Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré ?	V2		
50	ÉVALUATION GLOBALE	V1	Suggestion: ÉVALUATION GLOBALE	No changes.
	VOS ÉVALUATIONS GLOBALES	V2		
51	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a été utile? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	V1	Suggestion: En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a-t-il aidé? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	No changes.
	Dans l'ensemble, pensez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé ? Veuillez répondre sur une échelle où 0 correspond à "pas du tout aidé" et 10 à "complètement aidé".	V2		
52	Jamais; Parfois; La plupart du temps; Toujours	V1	Suggestion: Jamais; Parfois; La plupart du temps; Toujours	No changes.
	Jamais ; Parfois ; Habituellement ; Toujours	V2		
53	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	V1	Suggestion: Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	No changes.
	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel	V2		
54	Si non/oui, allez à la question x	V1	Suggestion: Si non/oui, passez à la question x	No changes.
	Si non/oui, passez à la question x	V2		
55	À la maison; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	V1	Suggestion: Chez vous; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	No changes.
	Chez vous ; Chez quelqu'un d'autre ; Autre établissement de santé	V2		
56	Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question x	V1	Suggestion: Si Dans un autre établissement de santé, passez à la question x	No changes.
	Si Autre établissement de santé, passez à la question x	V2		
57	Le pire/meilleur hôpital possible	V1	Suggestion: Le pire/meilleur hôpital possible	Coherence with question 28. Suggestion: Le pire/Le meilleur hôpital possible
	Pire/meilleur hôpital possible	V2		
58	Non, certainement pas; Non, probablement pas; Oui, probablement; Oui, certainement	V1	Suggestion: Non, certainement pas; Non, probablement pas; Oui, probablement; Oui, certainement	No changes.
	Certainement pas ; Probablement non ; Probablement oui ; Tout à fait oui	V2		
59	Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.	V1	Suggestion: Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.	No changes.
	Dans la section suivante, nous posons plusieurs autres questions sur votre séjour à l'hôpital.	V2		
60	Si non/oui, continuez à la question x	V1	Suggestion: Si non/oui, passez à la question suivante.	No changes.
	Si non/oui, passez à la question x	V2		

61	Pas du tout; Un peu; Moyennement; Complètement	V1	Suggestion: Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait	No changes.
	Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait	V2		
62	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par le service d'urgence.	V1	Suggestion: Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par les urgences.	Coherence with question 31. Suggestion: Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) aux urgences.
	Ne répondez aux questions 26 à 29 que si vous avez été admis par le service des urgences.	V2		
63	Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions.	V1	Suggestion: Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions.	No changes.
	Je n'ai pas subi d'examens ou d'interventions.	V2		
64	Ne s'applique pas	V1	Suggestion: Ne s'applique pas.	No changes.
	Sans objet	V2		
65	Je ne souhaitais pas qu'ils participent aux décisions	V1	Suggestion : Je ne souhaitais pas qu'ils soient impliqués.	No changes.
	Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués	V2		
66	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami pouvant participer aux décisions	V1	Suggestion: Je n'avais aucun membre de la famille ni ami à impliquer	No changes.
	Je n'avais pas de famille ou d'amis à impliquer	V2		
67	En général. . . (Veuillez encercler un chiffre)	V1	Suggestion: En general... (Veuillez entourer un chiffre)	No changes.
	Dans l'ensemble . . . (Veuillez entourer un chiffre)	V2		
68	Pas aidé du tout/Totalement aidé	V1	Suggestion: Pas aidé du tout/Totalement aidé	No changes.
	Pas aidé du tout/Complètement aidé	V2		
69	J'ai eu une très mauvaise/bonne expérience	V1	Suggestion: J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience	No changes.
	J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience	V2		

7.3. Tables: Homogeneization of the wording and question versions across the three languages

Table 24: Adjustments between German, Italian, and French

	German	Italian	French
1	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.	La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	Veillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.
2	PFLEGE DURCH PFLEGEFACHPERSONEN Coherence with the Italian version and also with question 15 in which « Spitalpersonal » is used. Suggestion: PFLEGE DURCH DAS PFLEGEFACHPERSONAL	CURE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	VOS SOINS PAR LES INFIRMIERS ET LES INFIRMIÈRES Coherence with the Italian and German version and to simplify the sentences. Suggestion: SOINS PAR LE PERSONNEL INFIRMIER
3	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen mit Würde und Respekt behandelt? Suggestion: Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts vom Pflegefachpersonal mit Würde und Respekt behandelt?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel infirmier vous a-t-il traité(e) avec courtoisie et respect?
4	Wie oft haben Ihnen die Pflegefachpersonen während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört? Suggestion: Wie oft hat Ihnen das Pflegefachpersonal während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico L'ha ascoltato/a attentamente?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils écouté(e) attentivement ? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel infirmier vous a-t-il écouté(e) attentivement ?
5	Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von den Pflegefachpersonen verständliche Erklärungen erhalten? Suggestion: Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts vom Pflegefachpersonal verständliche Erklärungen erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale infermieristico Le ha dato spiegazioni comprensibili ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les infirmiers et les infirmières vous ont-ils expliqué les choses de manière 60omprehsible? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel infirmier vous a-t-il expliqué les choses de manière comprensibile?
6	Wie oft wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie die Klingel betätigt haben?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati dopo aver premuto il pulsante di chiamata?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous avez demandé en appuyant sur la sonnette?
7	PFLEGE DURCH DIE ÄRZTESCHAFT	CURE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO	VOS SOINS PAR LES MÉDECINS Coherence with German and Italian and to be more inclusive. Suggestion: SOINS PAR LE PERSONNEL MEDICAL
8	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft mit Würde und Respekt behandelt?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha trattato/a con cortesia e rispetto?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel médical vous a-t-il traité(e) avec courtoisie et respect?
9	Wie oft hat Ihnen die Ärzteschaft während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico L'ha ascoltato/a attentamente?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils écouté(e) attentivement ? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel médical vous a-t-il écouté(e) attentivement ?
10	Wie oft haben Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärzteschaft verständliche Erklärungen erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale medico Le ha dato spiegazioni comprensibili?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel médical vous a-t-il expliqué les choses de manière compréhensible?
11	SPITALUMFELD	AMBIENTE OSPEDALIERO	L'ENVIRONNEMENT DE L'HÔPITAL

			Coherence with Italian and German and simplify the sentence. Suggestion: ENVIRONNEMENT HOSPITALIER
12	Wie oft wurden Ihr Zimmer und Bad während Ihres Spitalaufenthalts sauber gehalten? Coherence with Italian and French. Suggestion: Wie oft wurden Ihr Zimmer und Bad während Ihres Spitalaufenthalts geputzt ?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza sono stati puliti la Sua camera ed il Suo bagno?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées ?
13	Wie oft war nachts Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli durante la notte?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit?
14	IHRE SPITALERFAHRUNG Cohérence with Italian and French, and to be more precise. Suggestion: IHRE ERFAHRUNG IN DIESEM SPITAL	LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL
15	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe von den Pflegefachpersonen oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen? Suggestion: Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe vom Pflegefachpersonal oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen?	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale infermieristico o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o per utilizzare la padella?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide d'une infirmière, d'un infirmier ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide du personnel infirmier ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit?
16	Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?	Con quale frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi desiderati ad andare in bagno o ad utilizzare la padella? Coherence with German and French: <i>wollen</i> and <i>vouliez</i> is stronger than <i>desiderati</i> . Suggestion: Con che frequenza ha ricevuto aiuto per andare in bagno o utilizzare la padella nei tempi voluti?	À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez?
17	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel benötigt?	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?
18	Wie oft wurden Ihre Schmerzen während dieses Spitalaufenthalts gut überprüft? Coherence with Italian and French. Suggestion: Wie oft wurden Ihren Schmerz während dieses Spitalaufenthalts gut überprüft?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il Suo dolore era sotto controllo? There is a difference between the English and the French version of the CPES-IC. In the English version it is not a question of « keeping under control » the pain, but to « control well ». One can assume that the question focuses on the checks done to make sure that the person is not in pain. The German translation goes in this direction. However, The Italian version considers that it is a question of keeping it under control. It is not clear which version must be adopted here. However, question 19 focuses on the second option (i.e., to keep the pain under control »). Therefore, we suggest to adapt the Italian version in this case and the German in the second one. Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il Suo dolore è stato ben controllato?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été bien contrôlée ?
19	Wie oft hat das Spitalpersonal während dieses Spitalaufenthalts alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihre Schmerzen zu lindern? Suggestion: Wie oft hat das Spitalpersonal während dieses Spitalaufenthalts alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihnen zu helfen, Ihren Schmerz unter Kontrolle zu halten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il dolore? Coherence with German and the original English version. Suggestion: Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il Suo dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à contrôler la douleur ? Coherence with German and the original English version. Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à tenir sous contrôle votre douleur?
20	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	Durante questa degenza ospedaliera, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant ?

21	Wie oft hat Sie das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Zweck aufgeklärt?	Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha spiegato a che cosa servissero?	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il dit à quoi servait ce médicament ?
22	Wie oft hat Ihnen das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen in einer verständlichen Weise erklärt?	Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha descritto in maniera comprensibile i possibili effetti collaterali?	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible?
23	BEI IHREM SPITALAUSTRITT	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	À VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL
24	Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen? General suggestion: to give a more concrete idea of the possible options (to adapt depending on the care domain). Suggestion: Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/Klinik, Pflegeheim, etc.)?	Dopo la Sua dimissione, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria? Suggestion: Dopo la Sua dimissione, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria (per esempio, clinica di riabilitazione, altro ospedale o clinica, casa di cura, etc.)?	Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé ? Suggestion: Après avoir quitté l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé (par exemple, clinique de réadaptation, autre hôpital ou clinique, établissement médico-social, etc.)?
25	Hat die Ärzteschaft, die Pflegefachpersonen oder anderes Spitalpersonal während des Spitalaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten? Suggestion: Hat die Ärzteschaft, das Pflegefachpersonal oder anderes Spitalpersonal während des Spitalaufenthaltes mit Ihnen darüber gesprochen, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die nötige Hilfe erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, il personale medico, il personale infermieristico o altro personale ospedaliero ha discusso con Lei se avrebbe avuto a disposizione l'aiuto necessario una volta lasciato l'ospedale?	Pendant ce séjour à l'hôpital, les médecins, les infirmiers, les infirmières ou un autre member du personnel hospitalier ont-ils discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital? Suggestion: Pendant ce séjour à l'hôpital, le personnel médical, le personnel infirmier, ou un autre member du personnel hospitalier a-t-il discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire à votre sortie de l'hôpital?
26	Hat man Sie während des Spitalaufenthalts schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten sollten?	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione?	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis par écrit des informations sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller une fois sorti(e) de l'hôpital?
27	GESAMTBURTEILUNG DES SPITALS	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL
28	Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in diesem Spital bewerten?	Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la Sua degenza?	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour?
29	Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	Raccomanderebbe questo ospedale ai Suoi amici e ai Suoi famigliari?	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?
30	ANKUNFT IM SPITAL	ARRIVO IN OSPEDALE	ARRIVÉE À L'HÔPITAL
31	Haben Sie sich bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme begeben?	Arrivando in ospedale, si è recato/a al pronto soccorso?	À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) aux urgences?
32	Wurden Sie vor Ihrem Spitaleintritt über den Ablauf des Eintritts genügend informiert? Cohérence with Italian and French, and with questions 30 and 31 in German. Suggestion: Wurden Sie vor Ihrer Ankunft über den Ablauf des Spitalaufenthaltes genügend informiert?	Prima di arrivare in ospedale, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?	Avant de vous rendre à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission? <i>Vous rendre à l'hôpital is not exactly the same as in German and Italian, and coherence with questions 30 and 31.</i> Suggestion: Avant d'arriver à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission?

33	War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	La Sua ammissione in ospedale era ben organizzata?	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée?
34	Wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Zustand und Ihre Behandlung genügend informiert? Cohérence with other languages. Suggestion: Wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlung genügend informiert?	Quando si trovava al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sul Suo stato di salute e sui trattamenti? Cohérence with other languages. Suggestion: Quando si trovava al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sul Suo stato di salute ed il Suo trattamento?	Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et votre traitement?
35	Wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert? NOTE : This question is very similar to question 32.	Ha ricevuto informazioni sufficienti sullo svolgimento della Sua ammissione in ospedale?	Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?
36	Nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie zu lange warten, bis Sie Ihr Spitalbett beziehen konnten?	Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla Suo letto d'ospedale?	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'obtenir votre lit d'hôpital?
37	Wurde Ihr Übertritt vom Notfall ins Spitalbett gut organisiert?	Il trasferimento dal pronto soccorso al letto d'ospedale era ben organizzato ?	Votre transfert des urgences vers un lit d'hôpital était-il bien organisé?
38	WÄHREND DES SPITALAUFENTHALTS	DURANTE LA DEGENZA OSPEDALIERA	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL
39	Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war? Suggestion: Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärzteschaft, Pflegefachpersonal und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero?	Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier? Suggestion: Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre le personnel médical, le personnel infirmier et les autres membres du personnel hospitalier?
40	Wie oft schienen Ärzteschaft, Pflegefachpersonen und anderes Spitalpersonal über Ihre Pflege informiert und auf dem Laufenden zu sein?	Con che frequenza il personale medico, infermieristico e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure?	A quelle fréquence les médecins, les infirmiers et les infirmières et les autres membres du personnel hospitalier semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins hospitaliers? Coherence with Italian and German. Suggestion: A quelle fréquence le personnel médical, le personnel infirmier et les autres membres du personnel hospitalier semblaient-ils informé(e)s et au fait de vos soins?
41	Wie oft wurden die angekündigten Tests und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt? Cohérence with Italian and French. Suggestion: Wie oft wurden die angekündigten Untersuchungen und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento annunciato ?	A quelle fréquence les examens et les interventions ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncée?
42	Wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts umfassend über Ihren Zustand und Ihre Behandlung informiert? Cohérence with Italian and French. The question is more on receiving information. Therefore, the other translation is more similar to the Italian and French version but need some adjustments. Suggestion: Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e sui trattamenti?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements?
43	Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen während des Spitalaufenthalts zu bewältigen?	Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni durante questa degenza ospedaliera?	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital?

44	<p>Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?</p> <p>The Italian and French version are not so strong.</p> <p>Suggestion: Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wünschten?</p>	<p>È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?</p> <p><i>Volere</i> is stronger than <i>wünschen</i> and <i>souhaiter</i>.</p> <p>Suggestion: È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe desiderato nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?</p>	<p>Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?</p> <p>Coherence with previous questions, as well as Italian.</p> <p>Suggestion: Avez-vous été impliqué autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?</p>
45	<p>Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlung so stark einbezogen, wie Sie es wünschten?</p> <p>Cohérence with other languages and previous questions.</p> <p>Suggestion : Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wünschten?</p>	<p>I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?</p> <p>Coherence with the other languages and previous questions.</p> <p>Suggestion: I suoi famigliari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe desiderato nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?</p>	<p>Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et votre traitement ?</p> <p>Coherence with the other languages and previous questions.</p> <p>Suggestion: Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le souhaitiez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?</p>
46	SPITALAUSTRITT	DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	SORTIE DE L'HÔPITAL
47	<p>Bevor Sie aus dem Spital ausgetreten sind, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.</p>	<p>Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una visione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?</p> <p>Coherence with other languages: although similar, the notion of <i>visione chiara</i> is not exactly equivalent to <i>genaues Verständnis</i> or <i>avoir bien compris</i>.</p> <p>Suggestion: Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una comprensione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?</p>	<p>Avant de quitter l'hôpital, avez-vous bien compris tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?</p> <p>Coherence with the other languages: although similar, the notion of <i>avoir bien compris</i> is not exactly equivalent to <i>genaues Verständnis</i> or <i>vision/compréhension chiara</i>. In addition, the verbal tense is not grammatically adequate.</p> <p>Suggestion: Avant de quitter l'hôpital, aviez-vous une compréhension claire de tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?</p>
48	<p>Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Zustand oder Ihre Behandlung nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?</p> <p>Temporal adjustment and coherence.</p> <p>Suggestion: Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun konnten, wenn Sie sich über Ihren Gesundheitszustand oder Ihre Behandlungen nach dem Spitalaustritt Sorgen machen?</p>	<p>Il personale ospedaliero Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suo trattamenti dopo la sua dimissione?</p>	<p>Le personnel hospitalier vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou votre traitement après votre sortie de l'hôpital?</p> <p>Coherence with the other languages and with previous questions.</p> <p>Suggestion: Le personnel hospitalier vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou vos traitements après votre sortie de l'hôpital?</p>
49	<p>Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Zustand im Klaren als beim Spitaleintritt?</p> <p>Cohérence with previous questions.</p> <p>Suggestion: Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Gesundheitszustand im Klaren als beim Spitaleintritt?</p>	<p>Dopo la Sua dimissione, aveva una migliore comprensione sul Suo stato di salute rispetto a momento della Sua ammissione in ospedale?</p>	<p>Lorsque vous avez quitté l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré(e) ?</p>
50	GESAMTBURTEILUNG	VALUTAZIONE GENERALE	ÉVALUATION GLOBALE
51	<p>Insgesamt, haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen».</p>	<p>In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto).</p>	<p>En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a-t-il aidé? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totement aidé).</p>
52	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre	Jamais; Parfois; La plupart du temps; Toujours
53	Ich habe die Klingel nie betätigt.	Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	Je n'ai jamais appuyé sur le bouton d'appel

54	Falls nein/ja, weiter zu Frage x	No/Sì → Passare alla domanda x	Si non/oui, passez à la question x
55	Eigenes zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung	A casa mia; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria Coherence with other languages. Suggestion: A casa Sua; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria	Chez vous; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé
56	Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x	Se altra struttura sanitaria → Passare alla domanda x Coherence. Suggestion: Se in un'altra struttura sanitaria, passare alla domanda x	Si dans un autre établissement de santé, passez à la question x
57	Dem schlechtesten Spital/dem besten Spital Cohérence. Suggestion: Dem schlechtesten/dem besten Spital	Il peggior/Il miglior ospedale possibile	Le pire/Le meilleur hôpital possible
58	Auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Auf jeden Fall The <i>Auf keinen Fall</i> is the most used expression in German. Therefore, the scales must be adjusted to have the same weight. Suggestion : Nein, auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Ja, auf jeden Fall	Assolutamente no; Probabilmente no; Probabilmente sì; Assolutamente sì The <i>Auf keinen Fall</i> is the most used expression in German. Therefore, the scales must be adjusted to have the same weight. Suggestion: No, in nessun caso; Probabilmente no; Probabilmente sì; Sì, in ogni caso	Non, certainement pas; Non, probablement pas; Oui, probablement; Oui, certainement The <i>Auf keinen Fall</i> is the most used expression in German. Therefore, the Italian and French need to be adjusted to have the same weight. Suggestion: Non, en aucun cas; Probablement pas; Probablement oui; Oui, dans tous les cas.
59	Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.	Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza ospedaliera.	Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.
60	Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren.	No/Sì Continuare qui sotto Coherence. Suggestion: No/Sì, passi alla domanda seguente	Si non/oui, passez à la question suivante.
61	Überhaupt nicht; Teilweise; Ausreichend; Vollständig	Assolutamente no; In parte; Abbastanza; Assolutamente sì If suggestion 2 is considered for French, then in Italian it would be better to use: Assolutamente no; In parte; Sufficientemente; Assolutamente sì	Pas du tout ; En partie ; Un peu ; Tout à fait Coherence with other languages. Suggestion 1: Pas du tout ; En partie ; Assez ; Tout à fait Another possibility would be, suggestion 2: Pas du tout ; En partie ; Suffisamment ; Tout à fait
62	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29.	La preghiamo di rispondere alle domande 26–29 solo se è stato/a ammesso/a passando dal pronto soccorso.	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) aux urgences.
63	Ich hatte keine Tests oder Eingriffe. <i>Examens</i> is more precise. Suggestion: Ich hatte keine Untersuchungen oder Eingriffe.	Non sono stato/a sottoposto/a a tests o interventi. <i>Examens</i> is more precise. Suggestion: Non sono stato/a sottoposto/a a esami o interventi.	Je n'ai pas eu d'exams ni d'interventions.
64	Nicht relevant	Non applicabile	Ne s'applique pas.
65	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden.	Non volevo che venissero coinvolti	Je ne souhaitais pas qu'ils soient impliqués.
66	Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können.	Non avevo famigliari o amici da coinvolgere	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami à impliquer.
67	Gesamtbewertung... Needs to be completed. Suggestion: (eine Zahl einkreisen)	In generale... (cerchiare un numero)	En general... (Veuillez entourer un chiffre)
68	Ich hatte eine sehr schlechte/sehr gute Erfahrung.	È stata una pessima/ottima esperienza	J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience.
69	Not translated Suggestion: Überhaupt nicht geholfen/Vollständig geholfen.	Di Nessun aiuto/Completamente d'aiuto	Pas aidé du tout/Totalement aidé

7.4. Tables: Selected versions after completing step 1, 2, and 3

Table 25: Final questions in German, Italian, French, and English

	German	Italian	French	English
1	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.	La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.	Veillez répondre aux questions concernant votre récent séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.	Please answer the questions about your recent stay at the hospital named on the cover letter. Do not include any other hospital stays in your answers.
2	IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS PFLEGEPERSONAL	LE SUE CURE DA PARTE DEL PERSONALE CURANTE	VOS SOINS PAR LE PERSONNEL SOIGNANT	YOUR CARE FROM THE NURSING STAFF
3	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts vom Pflegepersonal mit Würde und Respekt behandelt?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale curante L'ha trattato/a con cortesia e rispetto ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel soignant vous a-t-il traité(é) avec courtoisie et respect?	During this hospital stay, how often did the nursing staff treat you with courtesy and respect?
4	Wie oft hat Ihnen das Pflegepersonal während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale curante L'ha ascoltato/a attentamente?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel soignant vous a-t-il écouté(e) attentivement ?	During this hospital stay, how often did the nursing staff listen carefully to you?
5	Wie oft hat Ihnen das Pflegepersonal während dieses Spitalaufenthalts die Sachen so erklärt, die Sie verstehen konnten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale curante Le ha spiegato le cose in modo che Lei potesse capire?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel soignant vous a-t-il expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre ?	During this hospital stay, how often did the nursing staff explain things in a way you could understand?
	Wie oft hat Ihnen das Pflegepersonal während dieses Spitalaufenthalts die Sachen auf eine Weise erklärt, die Sie verstanden haben?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale curante Le ha spiegato le cose in un modo che ha capito?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel soignant vous a-t-il expliqué les choses d'une manière que vous avez comprise ?	During this hospital stay, how often did the nursing staff explain things in a way you understood?
6	Wie oft wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts geholfen, sobald Sie danach gebeten haben (z.B. die Patientenruf/Klingel betätigt haben oder danach gefragt haben)?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto appena l'ha richiesto (per esempio, dopo aver premuto il campanello di chiamata o dopo averlo richiesto) ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous l'avez demandé (par exemple, en appuyant sur la sonnette ou en le demandant) ?	During this hospital stay, how often did you get help as soon as you asked for it (for instance, after you pressed the call button or asked for help)?
	Wie oft wurde Ihnen während dieses Spitalaufenthalts sofort geholfen, wenn Sie den Patientenruf/die Klingel betätigt haben?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha ottenuto aiuto nei tempi desiderati appena l'ha richiesto premendo il campanello di chiamata ?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous obtenu de l'aide dès que vous l'avez demandé en appuyant sur la sonnette ?	During this hospital stay, how often did you get help as soon as you asked after you pressed the call button?
7	IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS ÄRZTLICHE PERSONAL IHRE BEHANDLUNG DURCH DIE ÄRZTINNEN UND ÄRZTE	LE SUE CURE DA PARTE DEI MEDICI	VOS SOINS PAR LES MEDECINS	YOUR CARE FROM DOCTORS
8	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts vom ärztlichen Personal mit Würde und Respekt behandelt?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza i medici L'hanno trattato/a con cortesia e rispetto?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils traité(e) avec courtoisie et respect ?	During this hospital stay, how often did doctors treat you with courtesy and respect?
	Wie oft wurden Sie während dieses Spitalaufenthalts von der Ärztinnen und Ärzten mit Würde und Respekt behandelt?			
9	Wie oft hat Ihnen das ärztliche Personal während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza i medici L'hanno ascoltato/a attentamente?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils écouté(e) attentivement ?	During this hospital stay, how often did doctors listen carefully to you?
	Wie oft haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte während dieses Spitalaufenthalts aufmerksam zugehört?			

10	Wie oft hat Ihnen das ärztliche Personal/Ärztinnen und Ärzte während dieses Spitalaufenthalts Sachen auf eine Weise erklärt, die Sie verstanden haben?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale curante Le ha spiegato le cose in un modo che ha capito?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous pouviez comprendre ?	During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you could understand?
	Wie oft hat Ihnen das ärztliche Personal/Ärztinnen und Ärzte während dieses Spitalaufenthalts die Sachen auf eine Weise erklärt, die Sie verstanden konnten?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza i medici Le hanno spiegato le cose in un modo che ha capito?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les médecins vous ont-ils expliqué les choses d'une manière que vous avez compris ?	During this hospital stay, how often did doctors explain things in a way you understood?
11	DAS SPITALUMFELD IM SPITAL		L'AMBIENTE OSPEDALIERO	L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER	THE HOSPITAL ENVIRONMENT
12	Wie oft wurden Ihr Zimmer und Bad während Ihres Spitalaufenthalts geputzt?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza sono stati puliti la Sua camera ed il Suo bagno?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre chambre et votre salle de bains ont-elles été nettoyées ?	During this hospital stay, how often were your room and bathroom cleaned?
13	Wie oft war nachts Ihre Zimmerumgebung während dieses Spitalaufenthalts ruhig?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza gli spazi attorno alla sua camera erano tranquilli durante la notte?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	During this hospital stay, how often was the area around your room quiet at night?
14	IHRE ERFAHRUNG IN DIESEM SPITAL		LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE	VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL	YOUR EXPERIENCE IN THIS HOSPITAL
15	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe vom Pflegepersonal oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne (variante: Topf) zu benutzen?		Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale curante o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o per utilizzare la padella?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide du personnel soignant ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit ?	During this hospital stay, did you need help from the nursing staff or other hospital staff in getting to the bathroom or using a bedpan?
16	Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?		Con che frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi voluti per andare in bagno o utilizzare la padella?	À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	How often did you get help in getting to the bathroom or in using a bedpan as soon as you wanted?
17	V1*	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	During this hospital stay, did you need medicine for pain?
	V2a	Wie oft haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	During this hospital stay, how often did you need medicine for pain?
	V2b	Wie oft haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Betreuungen gegen Schmerzen erhalten (andere Interventionen als Schmerzmittel)?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha avuto bisogno di una presa a carico contro il dolore (altri interventi che dei medicinali)?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous eu besoin d'une prise en charge contre la douleur (autres interventions que des médicaments) ?	During this hospital stay, how often did you need support for pain (other interventions than medicine)?
		Wie oft haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Schmerzmittel erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha avuto bisogno di medicinali contro il dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous eu besoin de médicaments contre la douleur ?	During this hospital stay, how often did you need medicine for pain?
V2c	Wie oft haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Betreuung gegen Schmerzen erhalten (Schmerzmittel oder andere Interventionen)?	Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza ha avuto bisogno di una presa a carico contro il dolore (medicamenti o altri interventi)?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence avez-vous eu besoin d'une prise en charge contre la douleur (médicaments ou autres interventions) ?	During this hospital stay, how often did you need support for pain (medicine or other interventions)?	
18	Wie oft waren Ihre Schmerzen während dieses Spitalaufenthalts unter Kontrolle?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il Suo dolore é stato sotto controllo?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence votre douleur a-t-elle été sous contrôle ?	During this hospital stay, how often was your pain under control?
19	Wie oft hat das Spitalpersonal während dieses Spitalaufenthalts alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihnen zu helfen, Ihre Schmerzen unter Kontrolle zu halten?		Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il Suo dolore?	Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à tenir sous contrôle votre douleur ?	During this hospital stay, how often did the hospital staff do everything they could to help you to keep your pain under control?
20*	Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?		Durante questa degenza ospedaliera, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant ?	During this hospital stay, were you given any medicine that you had not taken before?

21	Wie oft hat Sie das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente über deren Zweck aufgeklärt?	Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha spiegato a che cosa servissero?	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il expliqué à quoi servait ce médicament ?	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff explain to you what the medicine was for?
22	Wie oft hat Ihnen das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen auf eine Weise erklärt, die Sie verstehen konnten?	Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha descritto i possibili effetti collaterali in modo che potesse capire?	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière que vous pouviez comprendre ?	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you could understand?
	Wie oft hat Ihnen das Spitalpersonal vor der Abgabe neuer Medikamente die möglichen Nebenwirkungen auf eine Weise erklärt, die Sie verstanden haben?	Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero Le ha descritto i possibili effetti collaterali in un modo che ha capito?	Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles d'une manière que vous avez comprise ?	Before giving you any new medicine, how often did hospital staff describe possible side effects in a way you understood?
23	NACH IHREM SPITALAUSTRITT	DOPO LA SUA DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	APRES VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL	AFTER YOU LEFT THE HOSPITAL
24	Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/Klinik, Pflegeheim, etc.)?	Dopo la Sua dimissione dall'ospedale, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria (per esempio, clinica di riabilitazione, altro ospedale o clinica, casa di cura, etc.)?	Après votre sortie de l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé (par exemple, clinique de réadaptation, autre hôpital ou clinique, établissement médico-social, etc.) ?	After you left the hospital, did you go directly to your own home, to someone else's home or to another health facility (e.g., rehabilitation clinic, other hospital or clinic, social health-care institution, etc.)?
25	Hat ein Mitglied des Spitalpersonals während des Spitalaufenthaltes mit Ihnen gesprochen, um zu evaluieren, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die benötigte Hilfe erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, un membro del personale ospedaliero ha discusso con Lei per valutare se avrebbe avuto l'aiuto necessario dopo la sua dimissione dall'ospedale?	Pendant ce séjour à l'hôpital, un membre du personnel hospitalier a-t-il discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire après votre sortie de l'hôpital ?	During this hospital stay, did a member of the hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed when you left the hospital?
				During this hospital stay, did a member of the hospital staff talk with you about whether you would have the help you needed after you left the hospital?
26	Hat man Sie während des Spitalaufenthaltes schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten sollten?	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione dall'ospedale?	Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on remis des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre sortie de l'hôpital ?	During this hospital stay, did you get any written information about what symptoms or health problems to look out for after you left the hospital?
27	GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS	VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE	ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL	OVERALL RATING OF THE HOSPITAL
28	Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in diesem Spital bewerten?	Su una scala da 0 a 10, con 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterrebbe questo ospedale durante la Sua degenza?	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour ?	Using any number from 0 to 10, where 0 is the worst hospital possible and 10 is the best hospital possible, what number would you use to rate this hospital during your stay?
29	Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	Raccomanderebbe questo ospedale ai Suoi amici e ai Suoi familiari?	Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?	Would you recommend this hospital to your friends and family?
30	IHRE ANKUNFT IM SPITAL	IL SUO ARRIVO IN OSPEDALE	VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL	YOUR ARRIVAL AT THE HOSPITAL
31*	Wurden Sie bei Ihrer Ankunft im Spital in die Notaufnahme eingewiesen?	Al suo arrivo in ospedale, è stato/a ammesso/a dal pronto soccorso?	À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous été admis(e) par les urgences ?	When you arrived at the hospital, were you admitted through the emergency department?
	Mussten Sie bei Ihrem Eintritt im Spital über die Notaufnahme aufgenommen werden?	Al suo arrivo in ospedale, ha dovuto essere ammesso/a dal pronto soccorso?	À votre arrivée à l'hôpital, avez-vous dû être admis(e) par les urgences ?	When you arrived at the hospital, did you have to go through the emergency department?
	Sind Sie über die Notaufnahme eingetreten?	È entrato/a dal pronto soccorso?	Etes-vous entré(e) par les urgences ?	Did you enter through the emergency department?
32	Wurden Sie vor Ihrer Ankunft über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?	Prima di arrivare in ospedale, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?	Avant d'arriver à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	Before coming to the hospital, did you have enough information about what was going to happen during the admission process?
				Before arriving at the hospital, did you have enough information about what was going to happen during the admission process?

33	War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	La Sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?	Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée ?	Was your admission into the hospital organized? Was your hospital admission well organized?
34	Wurden Sie in der Notfallaufnahme über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen genügend informiert?	Quando si trovava al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni a sufficienza sul Suo stato di salute ed I Suoi trattamenti?	Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et vos traitements ?	When you were in the emergency department, did you get enough information about your condition and treatment? When you were in the emergency department, did you get enough information about your health condition and treatments?
35	Wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?	Ha ricevuto informazioni sufficienti sullo svolgimento della Sua ammissione in ospedale?	Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?	Were you given enough information about what was going to happen during your admission to the hospital?
36	Nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie zu lange warten, bis Sie Ihr Spitalbett beziehen konnten?	Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere alla Suo letto d'ospedale?	Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé(e), avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'obtenir votre lit d'hôpital ?	After you knew that you needed to be admitted to a hospital bed, did you have to wait too long before getting one?
37	Wurde Ihr Übertritt von der Notfallaufnahme in ein Spitalbett gut organisiert?	Il trasferimento dal pronto soccorso ad un letto d'ospedale era ben organizzato ?	Votre transfert des urgences vers un lit d'hôpital était-il bien organisé ?	Was your transfer from the emergency department into a hospital bed well organized?
38	WÄHREND IHRES SPITALAUFENTHALTS	DURANTE LA SUA DEGENZA OSPEDALIERA	PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL	DURING YOUR HOSPITAL STAY
39	Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen ärztlichem Personal/Ärztinnen und Ärzte, Pflegepersonal und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra i medici, il personale curante e altro personale ospedaliero?	Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, le personnel soignant et les autres membres du personnel hospitalier ?	Do you feel that there was good communication about your care between doctors, nursing staff and other hospital staff?
40	Wie oft schienen ärztliches Personal/Ärztinnen und Ärzte, Pflegepersonal und anderes Spitalpersonal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?	Con che frequenza i medici, il personale curante e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure?	A quelle fréquence les médecins, le personnel soignant et les autres membres du personnel hospitalier semblaient-ils informé(s) et au fait de vos soins ?	How often did doctors, nursing staff and other hospital staff seem informed and up to date about your care?
41	Wie oft wurden die angekündigten Untersuchungen und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento che Le era stato annunciato ?	A quelle fréquence les examens et les interventions ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncé ?	How often were examinations and procedures done when you were told they would be done?
42	Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten?	Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e sui trattamenti?	Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements ?	During this hospital stay, did you get all the information you needed about your health condition and treatments?
43	Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre Ängste, Befürchtungen und Sorgen, die Sie während des Spitalaufenthalts haben konnten, zu bewältigen?	Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle ansie, paure o preoccupazioni che ha potuto avere durante questa degenza ospedaliera?	Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital ?	Did you get the support you needed to help you with any anxieties, fears or worries you may have during this hospital stay?
44	Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	Avez-vous été impliqué(e) autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?	Were you involved as much as you wanted to be in decisions about your care and treatments?
45	Wurden Ihre Familie oder Freunde in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	I suoi familiari o amici sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	Votre famille ou vos amis ont-ils été impliqués autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?	Were your family or friends involved as much as you wanted in decisions about your care and treatments?
46	IHRE SPITALAUSTRITT	LA SUA DIMISSIONE DALL'OSPEDALE	VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL	YOUR HOSPITAL DISCHARGE

47	Bevor Ihrem Spitalaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.	Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una comprensione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?	Avant votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une compréhension claire de tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?	Before you left the hospital, did you have a clear understanding about all of your prescribed medications, including those you were taking before your hospital stay?
48	Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun konnten, wenn Sie sich über Ihren Gesundheitszustand oder Ihre Behandlungen nach Ihrem Spitalaustritt Sorgen machten?	Il personale ospedaliero Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Sui trattamenti dopo la sua dimissione dall'ospedale?	Le personnel hospitalier vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou vos traitements après votre sortie de l'hôpital ?	Did you receive enough information from hospital staff about what to do if you were worried about your health condition or treatments after you left the hospital?
49	Waren Sie sich nach Ihrem Spitalaustritt besser über Ihren Gesundheitszustand im Klaren als beim Spitaleintritt?	Dopo la Sua dimissione dall'ospedale, aveva una migliore comprensione sul Suo stato di salute rispetto a momento della Sua ammissione in ospedale?	Après votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré(e) ?	When you left the hospital, did you have a better understanding of your health condition than when you entered? After you left the hospital, did you have a better understanding of your health condition than when you entered?
50	IHRE GESAMTBEURTEILUNG	LA SUA VALUTAZIONE GENERALE	VOTRE ÉVALUATION GLOBALE	YOUR OVERALL RATING
51	Insgesamt, haben Sie das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen».	In generale, le sembra che la sua degenza ospedaliera Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto).	En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a t-il aidé ? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé).	Overall, do you feel you were helped by your hospital stay? Please answer on a scale where 0 is "not helped at all" and 10 is "helped completely."
52	Nie; Manchmal; Meistens; Immer	Mai; Talvolta; Quasi sempre; Sempre	Jamais ; Parfois ; La plupart du temps ; Toujours	Never; Sometimes; Usually; Always
53	Ich habe nie um Hilfe gebeten/Ich habe die Klingel nie betätigt	Non ho mai chiesto aiuto/Non ho mai premuto il pulsante di chiamata	Je n'ai jamais demandé de l'aide/Je n'ai jamais appuyé sur la sonnette	I never asked for help/ I never pressed the call button
54	Falls nein/Ja, weiter zu Frage x	No/Sì → Passare alla domanda x	Si non/oui, passez à la question x	If No/Yes, go to Question x
55	Eigenes zuhause; Zu jemand anderen; Andere Gesundheitseinrichtung	A casa Sua; A casa di qualcun altro; In un'altra struttura sanitaria	Chez vous ; Chez quelqu'un d'autre; Dans un autre établissement de santé	Own home; Someone else's home; Another health facility
56	Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage x	Se in un'altra struttura sanitaria, passare alla domanda x	Si dans un autre établissement de santé, passez à la question x	If Another health facility, to go question x
57	Dem schlechtesten/dem besten Spital	Il peggior/il miglior ospedale possibile	Le pire/Le meilleur hôpital possible	The worst/the best hospital possible
58	Nein, auf keinen Fall; Wahrscheinlich nicht; Wahrscheinlich ja; Ja, auf jeden Fall	No, in nessun caso; Probabilmente no; Probabilmente sì; Sì, in ogni caso	Non, en aucun cas ; Probablement pas ; Probablement oui ; Oui, dans tous les cas.	Definitely no; Probably no; Probably yes; Definitely yes
59	Der nächste Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.	Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla sua degenza ospedaliera.	Dans la partie qui suit, plusieurs questions additionnelles concernent votre séjour à l'hôpital.	In this next section, we ask several more questions about your stay at the hospital.
60	Falls Nein/Ja, bitte mit der nächsten Frage fortfahren.	Si No/Sì, passi alla domanda seguente	Si non/oui, passez à la question suivante.	If No/Yes, please continue below
61	Überhaupt nicht; Teilweise; Ziemlich; Vollständig	Assolutamente no; In parte; Sufficientemente; Assolutamente sì	Pas du tout ; En partie ; Suffisamment ; Tout à fait	Not at all; Partly; Quite a bit; Completely
62	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingewiesen wurden, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29	La preghiamo di rispondere alle domande 26–29 solo se è stato/a ammesso/a dal pronto soccorso	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez été admis(e) par les urgences	Answer questions 26 to 29 only if you were admitted through the emergency department.
	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital aufgenommen werden mussten, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29	La preghiamo di rispondere alle domande 26–29 solo se ha dovuto essere ammesso/a dal pronto soccorso	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous avez dû être admis(e) par les urgences	Answer questions 26 to 29 only if you had to go through the emergency department.
	Falls Sie über die Notfallaufnahme in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 26 bis 29	La preghiamo di rispondere alle domande 26–29 solo se è entrato/a dal pronto soccorso	Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous êtes passé(e) par les urgences	Answer questions 26 to 29 only if you entered through the emergency department.

63	Ich hatte keine Untersuchungen oder Eingriffe	Non sono stato/a sottoposto/a esami o interventi	Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions	I did not have any examinations or procedures
64	Nicht relevant	Non applicabile	Ne s'applique pas	Not applicable
65	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen werden	Non volevo che venissero coinvolti	Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués	I did not want them to be involved
66	Ich hatte keine Familie oder Freunde, die man einbeziehen hätte können	Non avevo famigliari o amici da coinvolgere	Je n'avais aucun membre de la famille ni ami à impliquer	I did not have family or friends to be involved
67	Gesamtbewertung... (eine Zahl einkreisen)	In generale... (cerchiare un numero)	En general... (Veuillez entourer un chiffre)	Overall... (circle a number)
68	Ich hatte eine sehr schlechte/sehr gute Erfahrung	È stata una pessima/ottima esperienza	J'ai eu une très mauvaise/très bonne expérience	I had a very poor/a very good experience
69	Überhaupt nicht geholfen/Vollständig geholfen	Di Nessun aiuto/Completamente d'aiuto	Pas aidé du tout/Totalement aidé	Not helped at all/Helped completely

7.5. Versions used for content validation

7.5.1. Acute care German

Umfrage zu den Erfahrungen von Patientinnen und Patienten mit Ihrem Spitalaufenthalt

Hinweise zur Teilnahme an der Umfrage

- Sie sollten diesen Fragebogen nur ausfüllen, wenn Sie die Patientin/der Patient sind, die bzw. der auf dem Umschlag angegeben ist. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von einem Familienmitglied oder einer Bezugsperson, um die Fragen zu beantworten. Das ist in Ordnung.
- Beantworten Sie alle Fragen, indem Sie das Kästchen ankreuzen, das Ihre Antwort darstellt (z.B.).
- Ihre Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig, wird uns aber wichtige Informationen liefern.
- Manchmal werden Sie aufgefordert, einige Fragen in dieser Umfrage zu überspringen. In diesem Fall sehen Sie einen Pfeil mit einer Notiz, die Ihnen angibt, welche Frage Sie als Nächstes beantworten müssen, etwa so:

Ja

Nein → Falls Nein, weiter zu Frage 1

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem Spital, das im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS IN DER PFLEGE TÄTIGE PERSONAL

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
1. ... wurden Sie vom in der Pflege tätigen Personal <u>mit Würde und Respekt behandelt</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal <u>aufmerksam zugehört</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Ich habe nie um Hilfe gebeten
Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
4. ... wurde Ihnen geholfen, sobald Sie darum gebeten haben (z.B. die Klingel betätigt haben)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE BEHANDLUNG DURCH DIE ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
5 ... wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten <u>mit Würde und Respekt behandelt</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte <u>aufmerksam zugehört</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IM SPITAL

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
8. ... wurden Ihr Zimmer und Bad gereinigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... war nachts Ihre Zimmerumgebung ruhig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE ERFAHRUNG IN DIESEM SPITAL

	Ja	Nein	
10. Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Hilfe vom in der Pflege tätigen Personal oder von anderem Spitalpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne/den Topf zu benutzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 12

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
11. Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder die Bettpfanne zu benutzen, sobald Sie wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Während dieses Spitalaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Schmerzen
12. ... hat das Spitalpersonal alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihnen zu helfen, Ihre Schmerzen unter Kontrolle zu halten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ja	Nein	
13. Haben Sie während Ihres Spitalaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 16

Vor der Abgabe neuer Medikamente, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
14. ... hat Sie das Spitalpersonal über deren Zweck aufgeklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ... hat Ihnen das Spitalpersonal die möglichen Nebenwirkungen auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NACH IHREM SPITALAUSTRITT

16. Sind Sie nach Ihrem Spitalaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/andere Klinik, Pflegeheim, etc.)?	
<input type="checkbox"/> Eigenes zu Hause	→ Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage 19
<input type="checkbox"/> Zu jemand anderem	
<input type="checkbox"/> Andere Gesundheitseinrichtung	

Während dieses Spitalaufenthalts, ...	Ja	Nein
17. ... hat ein Mitglied des Spitalpersonals mit Ihnen gesprochen, um zu evaluieren, ob Sie nach Ihrem Spitalaustritt die benötigte Hilfe erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... hat man Sie schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Spitalaustritt achten sollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in dem im Begleitschreiben genannten Spital. Beziehen Sie keine anderen Spitalaufenthalte in Ihre Antworten ein.

19. Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 dem schlechtesten und 10 dem besten Spital entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in diesem Spital bewerten? (Bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das schlechteste Spital					Das beste Spital					

	Nein, auf keinen Fall	Wahrscheinlich nicht	Wahrscheinlich ja	Ja, auf jeden Fall
20. Würden Sie dieses Spital in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dieser Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Spitalaufenthalt.

IHRE ANKUNFT IM SPITAL

	Ja	Nein		
21. Sind Sie über den Notfall eingetreten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 22	
	↓ Falls Ja, weiter zu Frage 24			
	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
22. Wurden Sie vor Ihrer Ankunft über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. War Ihr Spitaleintritt gut organisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls Sie über den Notfall in das Spital eingetreten sind, beantworten Sie bitte die Fragen 24 bis 27

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
24. Wurden Sie im Notfall über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen genügend informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Wurden Sie über den Ablauf des Spitaleintritts genügend informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ja	Nein
26. Nachdem Sie erfahren hatten, dass Sie im Spital bleiben müssen, mussten Sie zu lange warten, bis Sie Ihr Spitalbett beziehen konnten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
27. Wurde Ihr Übertritt vom Notfall in ein Spitalbett gut organisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WÄHREND IHRES SPITALAUFENTHALTS

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
28. Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärztinnen und Ärzten, in der Pflege tätigem Personal und anderem Spitalpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Wie oft schienen Ärztinnen und Ärzte, in der Pflege tätiges Personal und anderes Spitalpersonal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Untersuchungen oder Eingriffe
30. Wie oft wurden die angekündigten Untersuchungen und Eingriffe zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
31. Haben Sie während dieses Spitalaufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Ängste, Befürchtungen oder Sorgen
32. Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre eventuellen Ängste, Befürchtungen oder Sorgen, die Sie während des Spitalaufenthalts hatten, zu bewältigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
33. Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Wurden Ihre Familie oder Ihre Bezugspersonen in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	
<input type="checkbox"/>	Nie
<input type="checkbox"/>	Manchmal
<input type="checkbox"/>	Meistens
<input type="checkbox"/>	Immer
<input type="checkbox"/>	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen, werden
<input type="checkbox"/>	Ich hatte keine Familie oder Bezugspersonen, die man hätte einbeziehen können

IHRE SPITALAUSTRITT

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig	Nicht relevant
35. Vor Ihrem Spitalaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Spitalaufenthalt genommen haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
36. Wurden Sie vom Spitalpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Gesundheitszustand oder Ihre Behandlungen nach Ihrem Spitalaustritt Sorgen machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Hatten Sie nach Ihrem Spitalaustritt ein besseres Verständnis über Ihren Gesundheitszustand als beim Spitaleintritt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DES SPITALS

38. Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Ihnen der Spitalaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen». Gesamtbewertung... (eine Zahl ankreuzen)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überhaupt nicht geholfen					Vollständig geholfen					

39. Gesamtbewertung für das Spital, das im Begleitschreiben aufgeführt ist. Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung», 10 «Ich hatte eine sehr gute Erfahrung». (Eine Zahl ankreuzen)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung					Ich hatte eine sehr gute Erfahrung					

7.5.2. Acute care Italian

Sondaggio sulle esperienze di ospedalizzazione delle e dei pazienti

Indicazioni per rispondere all'inchiesta

◆ Risponda alla presente inchiesta unicamente se è il ou o la paziente il cui nome figura sulla busta. Può richiedere l'aiuto di un/a familiare o di una persona di riferimento per rispondere.

◆ Risponda alle domande apponendo una croce sulla casella che corrisponde alla Sua scelta di risposta.

◆ La Sua partecipazione all'inchiesta è volontaria, tuttavia le Sue risposte ci forniranno delle informazioni importanti sul Suo soggiorno in ospedale.

◆ In certi casi, Le chiederemo di non rispondere ad alcune domande. In queste situazioni, una freccia e una nota Le indicheranno la domanda seguente a cui deve rispondere. Per esempio :

Sì

No → Se No, passi alla domanda 1

La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza nell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Non consideri altre degenze ospedaliere.

LE SUE CURE DA PARTE DEL PERSONALE CURANTE

Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenta il personale curante...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
1. ... L'ha <u>trattato/a con cortesia e rispetto?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... L'ha <u>ascoltato/a attentamente?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... Le ha spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho mai chiesto aiuto
4. ... ha ottenuto aiuto appena L'ha richiesto (per esempio, dopo aver premuto il campanello di chiamata)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE SUE CURE DA PARTE DEI MEDICI

Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza i medici...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
5. ... L'hanno <u>trattato/a con cortesia e rispetto</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... L'hanno <u>ascoltato/a attentamente</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... Le hanno spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'AMBIENTE OSPEDALIERO

Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
8. ... la Sua camera e il Suo bagno sono stati puliti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... gli spazi attorno alla Sua camera erano tranquilli durante la notte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA SUA ESPERIENZA IN QUESTO OSPEDALE

	Sì	No	
10. Durante questa degenza ospedaliera, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale curante o di altro personale ospedaliero per andare in bagno o per utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➔ Se No, passi alla domanda 12

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
11. Con che frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi voluti per andare in bagno o utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante questa degenza ospedaliera, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto nessun dolore
12. ... il personale ospedaliero ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il Suo dolore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sì	No	
13. Durante questa degenza ospedaliera, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Se No, passi alla domanda 16

Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza il personale ospedaliero...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
14. ... Le ha spiegato a che cosa servissero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ... Le ha descritto i possibili effetti collaterali in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOPO LA SUA DIMISSIONE DALL'OSPEDALE

16. Dopo la Sua dimissione dall'ospedale, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria (per esempio, clinica di riabilitazione, altro ospedale o clinica, casa di cura, etc.)?	<input type="checkbox"/> A casa mia <input type="checkbox"/> A casa di qualcun altro <input type="checkbox"/> In un'altra struttura sanitaria	→ Se in un'altra struttura sanitaria, passi alla domanda 19
--	---	--

Durante questa degenza ospedaliera,...	Sì	No
17. ... un membro del personale ospedaliero ha discusso con Lei per valutare se avrebbe avuto l'aiuto necessario dopo la Sua dimissione dall'ospedale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione dall'ospedale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE GENERALE DELL'OSPEDALE

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande sul Suo soggiorno presso l'ospedale indicato nella lettera che accompagna il presente questionario. Le Sue risposte non devono includere le Sue impressioni sul soggiorno in altri ospedali o cliniche.

19. Su una scala da 0 a 10, con dove 0 = il peggior ospedale possibile e 10 = il miglior ospedale possibile, come valuterebbe questo ospedale durante la Sua degenza? (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
										Il
										migliore
										ospedale
										possibile

	No, in nessun caso	Probabilmente no	Probabilmente sì	Sì, in ogni caso
20. Raccomanderebbe questo ospedale ai Suoi amici e ai Suoi famigliari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sulla Sua degenza ospedaliera.

IL SUO ARRIVO IN OSPEDALE

	Sì	No		
21. È entrato/a dal pronto soccorso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Se No, passi alla domanda 22	
	↓ Se Sì, passi alla domanda 24			
	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
22. Prima di arrivare in ospedale, disponeva di informazioni sufficienti sullo svolgimento della procedura di ammissione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. La Sua ammissione in ospedale era ben organizzata ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La preghiamo di rispondere alle domande 24–27 solo se è entrato/a dal pronto soccorso.

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
24. Quando si trovava al pronto soccorso, ha ricevuto informazioni sufficienti sul Suo stato di salute e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Ha ricevuto informazioni sufficienti sullo svolgimento della Sua ammissione in ospedale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Sì	No
26. Una volta saputo che avrebbe dovuto essere ricoverato/a, ha dovuto aspettare troppo a lungo prima di poter accedere al Suo letto d'ospedale?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
27. Il trasferimento dal pronto soccorso ad un letto d'ospedale era ben organizzato ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DURANTE LA SUA DEGENZA OSPEDALIERA

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	
28. Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra i medici, il personale curante e altro personale ospedaliero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29. Con che frequenza i medici, il personale curante e altro personale ospedaliero sembrava informato e aggiornato sulle Sue cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Non ho avuto ne esami ne interventi
	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	
30. Con che frequenza gli esami e gli interventi sono effettivamente stati svolti nel momento che Le era stato annunciato ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	
31. Durante questa degenza ospedaliera, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

				Quasi	Non ho
					avuto
					ansie,
					paure o
					preoc-
					cupazio
					-ni
	Mai	Talvolta	sempre	Sempre	
32. Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni che ha avuto durante questa degenza ospedaliera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

			Quasi	
	Mai	Talvolta	sempre	Sempre
33. È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. I Suoi famigliari o le Sue persone di riferimento sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?

- Mai
- Talvolta
- Quasi sempre
- Sempre
- Non volevo che venissero coinvolti
- Non avevo famigliari o persone di riferimento da coinvolgere

LA SUA DIMISSIONE DALL'OSPEDALE

	Assoluta- mente no	In parte	Sufficien- temente	Assoluta- mente sì	Non applica- bile
35. Prima di essere dimesso/a dall'ospedale, aveva una comprensione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima della degenza ospedaliera?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Il personale ospedaliero Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suoi trattamenti dopo la Sua dimissione dall'ospedale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
37. Dopo la Sua dimissione dall'ospedale, aveva una migliore comprensione del Suo stato di salute rispetto a quando è entrato/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LA SUA VALUTAZIONE GENERALE

38. In generale, Le sembra che la Sua degenza ospedaliera Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto) (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di nessun aiuto									Completamente d'aiuto	

39. Valutazione generale dell'ospedale indicato nella lettera accompagnatoria. Su una scala da 0 a 10, dove 0 significa "ho avuto una pessima esperienza" e 10 significa "ho avuto un'ottima esperienza" (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
È stata una pessima esperienza									È stata un'ottima esperienza	

7.5.3. Acute care French

Sondage sur les expériences d'hospitalisation des patient·es

Consignes pour répondre à l'enquête

- Répondez au présent questionnaire uniquement si vous êtes le ou la patient·e dont le nom figure sur l'enveloppe. Vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille ou d'une personne de référence pour répondre.
- Répondez aux questions en cochant la case correspondant à votre choix de réponse (par exemple,).
- Votre participation à l'enquête est volontaire, mais vos réponses nous fourniront des informations importantes sur votre séjour à l'hôpital.
- Dans certains cas, on vous demandera de sauter quelques questions. Dans ce cas, une remarque vous indiquera la prochaine question à laquelle vous devez répondre.

Exemple :

Oui

Non → Si Non, allez à la question 1

Veillez répondre aux questions concernant votre séjour à l'hôpital mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours hospitaliers dans vos réponses.

VOS SOINS PAR LE PERSONNEL SOIGNANT

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
1. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>traité·e avec courtoisie et respect</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>écouté·e attentivement</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... le personnel soignant vous a-t-il expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai jamais demandé de l'aide
4. ... avez-vous obtenu de l'aide dès que vous l'avez demandée (par exemple, en appuyant sur la sonnette) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1

VOS SOINS PAR LES MÉDECINS

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence...				
5. ... les médecins vous ont-ils <u>il traité·e avec courtoisie et respect ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... les médecins vous ont-ils <u>écouté·e attentivement ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... les médecins vous ont-ils <u>expliqué les choses de manière compréhensible ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ENVIRONNEMENT HOSPITALIER

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence...				
8. ... votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE EXPÉRIENCE DANS CET HÔPITAL

	Oui	Non	
10. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous eu besoin de l'aide du personnel soignant ou d'un autre membre du personnel hospitalier pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 12

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
11. À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour à l'hôpital, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu de douleurs
14. ... le personnel hospitalier a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à tenir sous contrôle votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non	
15. Pendant ce séjour à l'hôpital, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 18

Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
16. ... le personnel hospitalier vous a-t-il expliqué à quoi servait ce médicament ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ... le personnel hospitalier vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APRÈS VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

18. À votre sortie de l'hôpital, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé (par exemple, clinique de réadaptation, autre hôpital ou clinique, établissement médico-social, etc.) ?

Chez moi

Chez quelqu'un d'autre

Dans un autre établissement de santé

→ Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question 21

Pendant ce séjour à l'hôpital, ...	Oui	Non
19. ... un membre du personnel hospitalier a-t-il discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire après votre sortie de l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. ... vous a-t-on remis des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre sortie de l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÉVALUATION GLOBALE DE L'HÔPITAL

Veillez répondre aux questions suivantes sur votre séjour à l'hôpital dont le nom figure sur la lettre qui accompagne ce questionnaire. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions de séjour dans d'autres hôpitaux ou cliniques.

21. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie le pire hôpital possible et 10 le meilleur hôpital possible, comment évalueriez-vous cet hôpital lors de votre séjour ? (Veillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le pire hôpital possible					Le meilleur hôpital possible					

	Non, en aucun cas	Probable-ment pas	Probable-ment oui	Oui, dans tous les cas
22. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cette section contient d'autres questions relatives à votre séjour à l'hôpital.

VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

	Oui	Non	
23. Etes-vous entré(e) par les urgences ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 24
	↓ Si Oui, allez à la question 26		

	Pas du tout	En partie	Suffisam-ment	Tout à fait
24. Avant d'arriver à l'hôpital, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Votre admission à l'hôpital était-elle bien organisée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Répondez aux questions 26 à 29 seulement si vous êtes entré·e par les urgences.

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
26. Lorsque vous étiez aux urgences, avez-vous reçu assez d'information sur votre état de santé et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Avez-vous reçu suffisamment d'information sur ce qui allait se passer lors de votre admission à l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non
28. Après avoir appris que vous deviez être hospitalisé·e, avez-vous dû attendre trop longtemps avant d'obtenir votre lit d'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
29. Votre transfert des urgences vers le lit d'hôpital était-il bien organisé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PENDANT VOTRE SÉJOUR À L'HÔPITAL

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
30. Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, le personnel soignant et les autres membres du personnel hospitalier ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. À quelle fréquence les médecins, le personnel soignant, l'équipe thérapeutique et les autres membres du personnel de la clinique semblaient informés et au fait de vos soins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'examens ni d'interventions
32. À quelle fréquence les examens et les interventions ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
33. Pendant ce séjour à l'hôpital, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'anxiété, peur ou inquiétude
34. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter les éventuelles anxiété, peur ou inquiétude que vous avez pu ressentir pendant ce séjour à l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
35. Avez-vous été impliqué(e) autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Votre famille ou vos personnes de référence ont-ils été impliqués autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?

- Jamais
- Parfois
- La plupart du temps
- Toujours
- Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués
- Je n'avais aucun membre de la famille ni personne de référence à impliquer

VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait	Ne s'applique pas
37. Avant votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une compréhension claire de tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour à l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
38. Le personnel hospitalier vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou vos traitements après votre sortie de l'hôpital ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Après votre sortie de l'hôpital, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré(e) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE ÉVALUATION GLOBALE

40. En général, considérez-vous que votre séjour à l'hôpital vous a aidé ? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalemt aidé). (Veuillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pas aidé du tout

Totalemt aidé

41. Note globale attribuée à la clinique, telle qu'elle figure dans la lettre d'accompagnement. Sur une échelle de 0 à 10 signifie "j'ai eu une très mauvaise expérience", 10 "j'ai eu une très bonne expérience". (Veuillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J'ai eu une
très
mauvaise
expérience

J'ai eu une
très bonne
expérience

7.5.4. Rehabilitation German

Umfrage zu den Erfahrungen von Patientinnen und Patienten mit Ihrem Reha-Aufenthalt

Hinweise zur Teilnahme an der Umfrage

- Sie sollten diesen Fragebogen nur ausfüllen, wenn Sie die Patientin/der Patient sind, die bzw. der auf dem Umschlag angegeben ist. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von einem Familienmitglied oder einer Bezugsperson, um die Fragen zu beantworten. Das ist in Ordnung.
- Beantworten Sie alle Fragen, indem Sie das Kästchen ankreuzen, das Ihre Antwort darstellt (z.B.).
- Ihre Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig, wird uns aber wichtige Informationen liefern.
- Manchmal werden Sie aufgefordert, einige Fragen in dieser Umfrage zu überspringen. In diesem Fall sehen Sie einen Pfeil mit einer Notiz, die Ihnen angibt, welche Frage Sie als Nächstes beantworten müssen, etwa so:

Ja

Nein → Falls Nein, weiter zu Frage 1

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der Rehaklinik, die im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Reha-Aufenthalte in Ihre Antworten ein.

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS IN DER PFLEGE TÄTIGE PERSONAL

Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
1. ... wurden Sie vom in der Pflege tätigen Personal mit Würde und Respekt behandelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal aufmerksam zugehört?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
					Ich habe nie um Hilfe gebeten
Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
4. ...wurde Ihnen geholfen, sobald Sie darum gebeten haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE BEHANDLUNG DURCH DIE ÄRZTINNEN UND ÄRZTE

Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
5 ... wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten <u>mit Würde und Respekt</u> behandelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte <u>aufmerksam zugehört?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.haben Ihnen die Ärztinnen und Ärzte etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE BEHANDLUNG DURCH DIE THERAPEUTINNEN UND THERAPEUTEN

Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
8 ... wurden Sie von den Therapeutinnen und Therapeuten <u>mit Würde und Respekt</u> behandelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... haben Ihnen die Therapeutinnen und Therapeuten <u>aufmerksam zugehört?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.haben Ihnen die Therapeutinnen und Therapeuten etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IN DER KLINIK

Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
11. ... wurden Ihr Zimmer und Bad gereinigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... war nachts Ihre Zimmerumgebung ruhig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE ERFAHRUNG IN DIESER KLINIK

	Ja	Nein	
13. Haben Sie während Ihres Reha-Aufenthalts Hilfe vom in der Pflege tätigen Personal oder von anderem Klinikpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder den Topf zu benutzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 15

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
14. Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder den Topf zu benutzen, sobald Sie wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Während dieses Reha-Aufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Schmerzen
15. ... hat das Klinikpersonal alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihnen zu helfen, Ihre Schmerzen unter Kontrolle zu halten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Haben Sie während Ihres Reha-Aufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 19		

Vor der Abgabe neuer Medikamente, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
17. ... hat Sie das Klinikpersonal über deren Zweck aufgeklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... hat Ihnen das Klinikpersonal die möglichen Nebenwirkungen auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NACH IHREM KLINIKAUSTRITT

19. Sind Sie nach Ihrem Klinikaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen (z.B. andere Rehaklinik, anderes Spital/andere Klinik, Pflegeheim, etc.)?	
<input type="checkbox"/> Eigenes zu Hause	
<input type="checkbox"/> Zu jemand anderem	
<input type="checkbox"/> Andere Gesundheitseinrichtung	→ Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage 22

Während dieses Reha-Aufenthalts, ...	Ja	Nein
20. ... hat ein Mitglied des Klinikpersonals mit Ihnen gesprochen, um zu evaluieren, ob Sie nach Ihrem Klinikaustritt die benötigte Hilfe erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... hat man Sie schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Klinikaustritt achten sollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DER KLINIK

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der im Begleitschreiben genannten Klinik. Beziehen Sie keine anderen Reha-Aufenthalten in Ihre Antworten ein.

22. Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 der schlechtesten und 10 der besten Klinik entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in dieser Klinik bewerten? (eine Zahl ankreuzen)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die schlechteste Klinik					Die beste Klinik					

	Nein, auf keinen Fall	Wahrscheinlich nicht	Wahrscheinlich ja	Ja, auf jeden Fall
23. Würden Sie diese Klinik in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dieser Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Reha-Aufenthalt.

IHRE ANKUNFT IN DER KLINIK

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
24. Wurden Sie vor Ihrer Ankunft über den Ablauf des Klinikeintritts genügend informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. War Ihr Klinikeintritt gut organisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WÄHREND IHRES REHA-AUFENTHALTS

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
26. Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten, in der Pflege tätigem Personal und anderem Klinikpersonal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Wie oft schienen Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten, in der Pflege tätiges Personal und anderes Klinikpersonal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Untersuchungen oder Eingriffe
28. Wie oft wurden die angekündigten Untersuchungen und Therapien zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
29. Haben Sie während dieses Reha-Aufenthalts alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Ängste, Befürchtungen oder Sorgen
30. Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre eventuellen Ängste, Befürchtungen oder Sorgen, die Sie während des Reha-Aufenthalts hatten, zu bewältigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
31. Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Wurden Ihre Familie oder Ihre Bezugsperson in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?
<input type="checkbox"/> Nie
<input type="checkbox"/> Manchmal
<input type="checkbox"/> Meistens
<input type="checkbox"/> Immer
<input type="checkbox"/> Ich wollte nicht, dass sie einbezogen, werden
<input type="checkbox"/> Ich hatte keine Familie oder Bezugspersonen, die man hätte einbeziehen können

IHR KLINIKAUSTRITT

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig	Nicht relevant
33. Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Reha-Aufenthalt genommen haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
34. Wurden Sie vom Klinikpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Gesundheitszustand oder Ihre Behandlungen nach Ihrem Klinikaustritt Sorgen machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Hatten Sie nach Ihrem Klinikaustritt ein besseres Verständnis über Ihren Gesundheitszustand als beim Klinikeintritt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DER KLINIK

36. Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Ihnen der Reha-Aufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen». Gesamtbewertung... (Bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überhaupt nicht gehoffen										Vollständig gehoffen

37. Gesamtbewertung für die Rehaklinik, die im Begleitschreiben aufgeführt ist. Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung», 10 «Ich hatte eine sehr gute Erfahrung». (Bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung										Ich hatte eine sehr gute Erfahrung

7.5.5. Rehabilitation Italian

Sondaggio sulle esperienze di riabilitazione delle e dei pazienti

Indicazioni per rispondere all'inchiesta

- Risponda alla presente inchiesta unicamente se è il o la paziente il cui nome figura sulla busta. Può chiedere aiuto ad un/a familiare o ad una persona di riferimento per rispondere.
- Risponda alle domande mettendo apponendo una croce sulla caselle che corrisponde alla Sua risposta (così ☒).
- La Sua partecipazione all'inchiesta è volontaria, tuttavia le Sue risposte ci forniranno delle informazioni importanti sul Suo soggiorno riabilitativo.
- In certi casi, Le chiederemo di non rispondere ad alcune domande. In queste situazioni, una freccia e una nota Le indicheranno la domanda seguente a cui deve rispondere. Per esempio :

Sì

No → Se No, passi alla domanda 1

La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento alla Sua degenza riabilitativa indicata nella lettera accompagnatoria. Non consideri altri soggiorni di riabilitazione.

LE SUE CURE DA PARTE DEL PERSONALE CURANTE

Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	
1. ... il personale curante L'ha <u>trattato/a con cortesia e rispetto?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ... il personale curante L'ha <u>ascoltato/a attentamente?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ... il personale curante Le ha spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho mai chiesto aiuto
4. ... ha ottenuto aiuto appena l'ha richiesto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE SUE CURE DA PARTE DEI MEDICI

Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
5. ... i medici L'hanno <u>trattato/a con cortesia e rispetto?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... i medici L'hanno <u>ascoltato/a attentamente?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... i medici Le hanno spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE SUE CURE DA PARTE DEI TERAPISTI

Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
8. ... i terapisti L'hanno <u>trattato/a con cortesia e rispetto?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... i terapisti L'hanno <u>ascoltato/a attentamente?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ... i terapisti Le hanno spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'AMBIENTE DELLA CLINICA

Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
11. ... la Sua camera e il Suo bagno sono stati puliti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... gli spazi attorno alla Sua camera erano tranquilli durante la notte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA SUA ESPERIENZA IN QUESTA CLINICA

	Si	No	
13. Durante questo soggiorno di riabilitazione, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale curante o di altro personale della clinica per andare in bagno o per utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Se No, passi alla domanda 15

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
14. Con che frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi voluti per andare in bagno o utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto nessun dolore
15. ... il personale della clinica ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il Suo dolore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sì	No	
16. Durante questo soggiorno di riabilitazione, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Se No, passi alla domanda 19

Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
17. ... il personale della clinica Le ha spiegato a che cosa servissero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... il personale della clinica Le ha descritto i possibili effetti collaterali in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOPO LA SUA DIMISSIONE DALLA CLINICA

19. Dopo la Sua dimissione dalla clinica, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria (per esempio, altra clinica di riabilitazione, altro ospedale o clinica, casa di cura, etc.)?
<input type="checkbox"/> A casa mia
<input type="checkbox"/> A casa di qualcun altro
<input type="checkbox"/> In un'altra struttura sanitaria → Se in un'altra struttura sanitaria, passi alla domanda 22

Durante questo soggiorno di riabilitazione,...	Sì	No
20. ... un membro del personale della clinica ha discusso con Lei per valutare se avrebbe avuto l'aiuto necessario dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE GENERALE DELLA CLINICA

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande sul Suo soggiorno presso la clinica indicata nella lettera che accompagna il presente questionario. Le sue risposte non devono includere le sue impressioni su altri soggiorni di riabilitazione o ospedalieri.

22. Su una scala da 0 a 10, dove 0 = la peggiore clinica possibile e 10 = la migliore clinica possibile, come valuterebbe questa clinica durante il Suo soggiorno? (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La peggiore clinica possibile					La migliore clinica possibile					

	No, in nessun caso	Probabilmente no	Probabilmente sì	Sì, in ogni caso
23. Raccomanderebbe questa clinica ai Suoi amici e ai Suoi famigliari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sul Suo soggiorno di riabilitazione.

IL SUO ARRIVO IN CLINICA

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
24. Prima di arrivare in clinica, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. La Sua ammissione in clinica era ben organizzata ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DURANTE IL SUO SOGGIORNO DI RIABILITAZIONE

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
26. Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra i medici, il personale curante, i terapisti e altro personale della clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Con che frequenza i medici, il personale curante, i terapisti e altro personale della clinica sembravano informati e aggiornati sulle Sue cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto ne esami ne terapie
28. Con che frequenza gli esami e le terapie sono effettivamente state svolte nel momento che Le era stato annunciato ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
29. Durante questo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto ansie, paure o preoccupazioni
30. Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni che ha avuto durante questo soggiorno di riabilitazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
31. È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure ed i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. I Suoi famigliari o persone di riferimento sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?				
<input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Talvolta <input type="checkbox"/> Quasi sempre <input type="checkbox"/> Sempre <input type="checkbox"/> Non volevo che venissero coinvolti <input type="checkbox"/> Non avevo famigliari o persone di riferimento da coinvolgere				

LA SUA DIMISSIONE DALLA CLINICA

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì	Non applicabile
33. Prima di essere dimesso/a dalla clinica, aveva una comprensione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima del soggiorno di riabilitazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
34. Il personale della clinica Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suoi trattamenti dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Dopo la Sua dimissione dalla clinica, aveva una migliore comprensione del Suo stato di salute rispetto a quando è entrato/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA SUA VALUTAZIONE GENERALE

36. In generale, Le sembra che il Suo soggiorno di riabilitazione Le sia stato d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto) (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di nessun aiuto					Completamente d'aiuto					

37. Valutazione generale della clinica indicata nella lettera accompagnatoria. Su una scala da 0 a 10, dove 0 significa "ho avuto una pessima esperienza" e 10 significa "ho avuto un'ottima esperienza" (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
È stata una pessima esperienza					È stata un'ottima esperienza					

7.5.6. Rehabilitation French

Sondage sur les expériences de réadaptation des patient·es

Consignes pour répondre à l'enquête

- Répondez au présent questionnaire uniquement si vous êtes le ou la patient·e dont le nom figure sur l'enveloppe. Vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille ou d'une personne de référence pour répondre.
- Répondez aux questions en cochant la case correspondant à votre choix de réponse (par exemple,).
- Votre participation à l'enquête est volontaire, mais vos réponses nous fourniront des informations importantes sur votre séjour de réadaptation.
- Dans certains cas, on vous demandera de sauter quelques questions. Dans ce cas, une remarque vous indiquera la prochaine question à laquelle vous devez répondre.

Exemple :

Oui

Non → Si Non, allez à la question 1

Veillez répondre aux questions concernant votre séjour de réadaptation mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours de réadaptation dans vos réponses.

VOS SOINS PAR LE PERSONNEL SOIGNANT

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
1. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>traité·e avec courtoisie et respect</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>écouté·e attentivement</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... le personnel soignant vous a-t-il expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai jamais demandé de l'aide
4. ... avez-vous obtenu de l'aide dès que vous l'avez demandée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOS SOINS PAR LES MÉDECINS

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
5. ... les médecins vous ont-ils <u>traité·e avec courtoisie et respect</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... les médecins vous ont-ils <u>écouté·e attentivement</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... les médecins vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOS SOINS PAR LES THÉRAPEUTES

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
8. ... les thérapeutes vous ont-ils <u>traité·e avec courtoisie et respect</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... les thérapeutes vous ont-ils <u>écouté(e) attentivement</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ... les thérapeutes vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ENVIRONNEMENT DE LA CLINIQUE

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
11. ... votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE EXPÉRIENCE DANS CETTE CLINIQUE

	Oui	Non	
13. Pendant ce séjour de réadaptation, avez-vous eu besoin de l'aide du personnel soignant ou d'un autre membre du personnel de la clinique pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 15

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
14. À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu de douleurs
15. ... le personnel de la clinique a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à tenir sous contrôle votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non	
16. Pendant ce séjour de réadaptation, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 19

Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
17. ... le personnel de la clinique vous a-t-il expliqué à quoi servait ce médicament ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... le personnel de la clinique vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APRÈS VOTRE SORTIE DE LA CLINIQUE

19. À votre sortie de la clinique, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé (par exemple, autre clinique de réadaptation, autre hôpital ou clinique, établissement médico-social, etc.) ?
<input type="checkbox"/> Chez moi
<input type="checkbox"/> Chez quelqu'un d'autre
<input type="checkbox"/> Dans un autre établissement de santé
→ Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question 22

Pendant ce séjour de réadaptation, ...	Oui	Non
20. ... un membre du personnel de la clinique a-t-il discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... vous a-t-on remis des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÉVALUATION GLOBALE DE LA CLINIQUE

Veillez répondre aux questions suivantes sur votre séjour à la clinique dont le nom figure sur la lettre qui accompagne ce questionnaire. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions d'autres séjours de réadaptation ou hospitalisations.

22. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie la pire clinique possible et 10 la meilleure clinique possible, comment évalueriez-vous cette clinique lors de votre séjour ? (Veillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pire clinique possible					La meilleure clinique possible					

	Non, en aucun cas	Probablement pas	Probablement oui	Oui, dans tous les cas
23. Recommanderiez-vous cette clinique à vos amis et à votre famille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cette section contient d'autres questions relatives à votre séjour de réadaptation.

VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
24. Avant d'arriver à la clinique, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Votre admission à la clinique était-elle bien organisée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PENDANT VOTRE SÉJOUR DE RÉADAPTATION

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
26. Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, le personnel soignant, les thérapeutes et les autres membres du personnel de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. À quelle fréquence les médecins, le personnel soignant, l'équipe thérapeutique et les autres membres du personnel de la clinique semblaient informés et au fait de vos soins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'examens ni de thérapies
28. À quelle fréquence les examens et les thérapies ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
29. Pendant ce séjour de réadaptation, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'anxiétés, peurs ou inquiétudes
30. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter les éventuelles anxiétés, peurs ou inquiétudes que vous avez pu ressentir pendant ce séjour de réadaptation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
31. Avez-vous été impliqué·e autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Votre famille ou vos personnes de référence ont-ils été impliqués autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?
<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Parfois
<input type="checkbox"/> La plupart du temps
<input type="checkbox"/> Toujours
<input type="checkbox"/> Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués
<input type="checkbox"/> Je n'avais aucun membre de la famille ni personne de référence à impliquer

VOTRE SORTIE DE LA CLINIQUE

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait	Ne s'applique pas
33. Avant votre sortie de la clinique, aviez-vous une compréhension claire de tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour de réadaptation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
34. Le personnel de la clinique vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou vos traitements après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Après votre sortie de la clinique, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré-e ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE ÉVALUATION GLOBALE

36. En général, considérez-vous que votre séjour de réadaptation vous a aidé ? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalement aidé). (Veuillez encercler un chiffre)											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pas aidé du tout										Totalement aidé	

37. Note globale attribuée à la clinique, telle qu'elle figure dans la lettre d'accompagnement. Sur une échelle de 0 à 10 signifie "j'ai eu une très mauvaise expérience", 10 "j'ai eu une très bonne expérience". (Veuillez cocher un chiffre)											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
J'ai eu une très mauvaise expérience										J'ai eu une très bonne expérience	

7.5.7. Psychiatry German

Umfrage zu den Erfahrungen von Patientinnen und Patienten mit Ihrem Klinikaufenthalts

Hinweise zur Teilnahme an der Umfrage

- Sie sollten diesen Fragebogen nur ausfüllen, wenn Sie die Patientin/der Patient sind, die bzw. der auf dem Umschlag angegeben ist. Möglicherweise benötigen Sie Hilfe von einem Familienmitglied oder einer Bezugsperson, um die Fragen zu beantworten. Das ist in Ordnung.
- Beantworten Sie alle Fragen, indem Sie das Kästchen ankreuzen, das Ihre Antwort darstellt (z.B. ☒).
- Ihre Teilnahme an dieser Umfrage ist freiwillig, wird uns aber wichtige Informationen liefern.
- Manchmal werden Sie aufgefordert, einige Fragen in dieser Umfrage zu überspringen. In diesem Fall sehen Sie einen Pfeil mit einer Notiz, die Ihnen angibt, welche Frage Sie als Nächstes beantworten müssen, etwa so:

Ja

Nein → Falls Nein, weiter zu Frage 1

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der Klinik, die im Begleitbrief aufgeführt ist. Beziehen Sie keine anderen Klinikaufenthalten in Ihre Antworten ein.

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS IN DER PFLEGE TÄTIGE PERSONAL

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	
1. ... wurden Sie vom in der Pflege tätigen Personal <u>mit Würde und Respekt behandelt?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal <u>aufmerksam zugehört?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich habe nie um Hilfe gebeten
4. ... wurde Ihnen geholfen, sobald Sie darum gebeten haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS ÄRZTLICHE UND PSYCHOLOGISCHE PERSONAL

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
5 ... wurden Sie vom ärztlichen und psychologischen Personal <u>mit Würde und Respekt behandelt</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 ... hat Ihnen das ärztliche und psychologische Personal <u>aufmerksam zugehört</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 ... hat Ihnen das ärztliche und psychologische Personal etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE BEHANDLUNG DURCH DAS THERAPEUTISCHE TEAM

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
8 ... wurden Sie von Mitarbeitenden des therapeutischen Teams <u>mit Würde und Respekt behandelt</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 ... haben Ihnen die Mitarbeitenden des therapeutischen Teams <u>aufmerksam zugehört</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 ... haben Ihnen die Mitarbeitenden des therapeutischen Teams etwas auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IN DER KLINIK

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
11 ... wurden Ihr Zimmer und Bad gereinigt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 ... war nachts Ihre Zimmerumgebung ruhig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IHRE ERFAHRUNG IN DIESER KLINIK

	Ja	Nein	
13. Haben Sie während Ihres Klinikaufenthalts Hilfe vom in der Pflege tätigen Personal oder von anderem Klinikpersonal benötigt, um auf die Toilette zu gehen oder den Topf zu benutzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	➔ Falls Nein, weiter zu Frage 15

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
14. Wie oft wurde Ihnen geholfen, um auf die Toilette zu gehen oder den Topf zu benutzen, sobald Sie wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Schmerzen
15. ... hat das Klinikpersonal alles gemacht, was in seiner Macht stand, um Ihnen zu helfen, Ihre Schmerzen unter Kontrolle zu halten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ja	Nein	
16. Haben Sie während Ihres Klinikaufenthalts Medikamente erhalten, die Sie noch nie zuvor genommen hatten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Nein, weiter zu Frage 19

Vor der Abgabe neuer Medikamente, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
17. ... hat Sie das Klinikpersonal über deren Zweck aufgeklärt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... hat Ihnen das Klinikpersonal die möglichen Nebenwirkungen auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NACH IHREM KLINIKAUSTRITT

19. Sind Sie nach Ihrem Klinikaustritt zu sich nach Hause, zu jemand anderem oder in eine andere Gesundheitseinrichtung gegangen (z.B. Rehabilitation, anderes Spital/andere Klinik, Pflegeheim, betreutes Wohnen, etc.)?	
<input type="checkbox"/> Eigenes zu Hause	
<input type="checkbox"/> Zu jemand anderem	
<input type="checkbox"/> Andere Gesundheitseinrichtung	→ Falls in eine andere Gesundheitseinrichtung, weiter zu Frage 22

Während dieses Klinikaufenthalts, ...	Ja	Nein
20. ... hat ein Mitglied des Klinikpersonals mit Ihnen gesprochen, um zu evaluieren, ob Sie nach Ihrem Klinikaustritt die benötigte Hilfe erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... hat man Sie schriftlich informiert, auf welche Symptome oder gesundheitlichen Probleme Sie nach Ihrem Klinikaustritt achten sollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DER KLINIK

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zu Ihrem Aufenthalt in der im Begleitschreiben genannten Klinik. Beziehen Sie keine anderen Klinikaufenthalte in Ihre Antworten ein.

22. Mit welcher Zahl von 0 bis 10, wobei 0 der schlechtesten und 10 der besten Klinik entspricht, würden Sie Ihren Aufenthalt in dieser Klinik bewerten? (Bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die schlechteste Klinik					Die beste Klinik					

	Nein, auf keinen Fall	Wahrscheinlich nicht	Wahrscheinlich ja	Ja, auf jeden Fall
23. Würden Sie diese Klinik in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie weiterempfehlen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dieser Abschnitt enthält weitere Fragen zu Ihrem Klinikaufenthalt.

IHRE ANKUNFT IN DER KLINIK

	Ja	Nein	
24. Sind Sie während dieses Klinikaufenthalts per fürsorgliche Unterbringung (FU) in die Klinik eingewiesen oder in der Klinik zurückbehalten worden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Falls Ja, weiter zu Frage 27

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
25. Wurden Sie vor Ihrer Ankunft über den Ablauf des Klinikeintritts genügend informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. War Ihr Klinikeintritt gut organisiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Während dieses Klinikaufenthalts, wie oft...	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Nicht relevant
27. ... wurde Ihre Bewegungsfreiheit unnötig eingeschränkt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ... hat Ihnen das Klinikpersonal die Gründe für die Einschränkung Ihrer Bewegungsfreiheit auf eine Weise erklärt, dass Sie es verstanden haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

WÄHREND IHRES KLINIKAUFENTHALTS

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
29. Haben Sie den Eindruck, dass die Kommunikation zwischen ärztlichem, psychologischen, therapeutischen und in der Pflege tätigen Personal in Bezug auf Ihre Behandlung gut war?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Wie oft schien das ärztliche, psychologische, therapeutische Team und in der Pflege tätige Personal über Ihre Behandlung informiert und auf dem Laufenden zu sein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Untersuchungen oder Therapien
31. Wie oft wurden die angekündigten Untersuchungen und Therapien zur vereinbarten Zeit durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
32. Haben Sie während diesem Klinikaufenthalt alle von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer	Ich hatte keine Ängste, Befürchtungen oder Sorgen
33. Haben Sie die benötigte Unterstützung erhalten, um Ihre eventuellen Ängste, Befürchtungen oder Sorgen, die Sie während des Klinikaufenthalts hatten, zu bewältigen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nie	Manchmal	Meistens	Immer
34. Wurden Sie in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Wurden Ihre Familie oder Ihre Bezugspersonen in die Entscheidungen über Ihre Pflege und Behandlungen so einbezogen, wie Sie es wollten?	
<input type="checkbox"/>	Nie
<input type="checkbox"/>	Manchmal
<input type="checkbox"/>	Meistens
<input type="checkbox"/>	Immer
<input type="checkbox"/>	Ich wollte nicht, dass sie einbezogen, werden
<input type="checkbox"/>	Ich hatte keine Familie oder Bezugspersonen, die man hätte einbeziehen können

IHRE KLINIKAUSTRITT

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig	Nicht relevant
36. Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen verschrieben wurden? Gemeint sind auch Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Klinikaufenthalt genommen haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Überhaupt nicht	Teilweise	Ziemlich	Vollständig
37. Wurden Sie vom Klinikpersonal ausreichend darüber informiert, was Sie tun können, wenn Sie sich über Ihren Gesundheitszustand oder Ihre Behandlungen nach Ihrem Klinikaustritt Sorgen machten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Hatten Sie nach Ihrem Klinikaustritt ein besseres Verständnis über Ihren Gesundheitszustand als beim Klinikeintritt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESAMTBEURTEILUNG DER KLINIK

39. Haben Sie insgesamt das Gefühl, dass Ihnen der Klinikaufenthalt geholfen hat? Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «überhaupt nicht geholfen», 10 «vollständig geholfen». Gesamtbewertung... (Bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Überhaupt nicht gehoffen					Vollständig gehoffen					

40. Gesamtbewertung für die Klinik, die im Begleitschreiben aufgeführt ist. Auf der Skala von 0 bis 10 bedeutet 0 «Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung», 10 «Ich hatte eine sehr gute Erfahrung». (bitte kreuzen Sie das Kästchen unter der entsprechenden Nummer an).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich hatte eine sehr schlechte Erfahrung										Ich hatte eine sehr gute Erfahrung

7.5.8. Psychiatry Italian

Sondaggio sulle esperienze di soggiorno in clinica delle e dei pazienti

Indicazioni per rispondere all'inchiesta

- Risponda alla presente inchiesta unicamente se è il o la paziente il cui nome figura sulla busta. Può domandare aiuto ad un/a familiare o persona di riferimento per rispondere.
- Risponda alle domande apponendo una croce sulla casella che corrisponde alla Sua risposta (così ☒)
- La Sua partecipazione all'inchiesta è volontaria, tuttavia le Sue risposte ci forniranno delle informazioni importanti sul suo soggiorno in clinica.
- In certi casi, le chiederemo di non rispondere ad alcune domande. In queste situazioni, una freccia e una nota Le indicheranno la domanda seguente a cui deve rispondere. Per esempio :

Sì

No → Se No, passi alla domanda 1

La preghiamo di rispondere alle domande seguenti facendo riferimento al Suo soggiorno in nella clinica indicata nella lettera accompagnatoria. Non consideri altri soggiorni in clinica.

LE SUE CURE DA PARTE DEL PERSONALE CURANTE

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza ...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
1. ... il personale curante L'ha <u>trattato/a con cortesia e rispetto</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... il personale curante L'ha <u>ascoltato/a attentamente</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... il personale curante Le ha spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho mai chiesto aiuto
4. ... ha ottenuto aiuto appena l'ha richiesto ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE SUE CURE DA PARTE DEI MEDICI E DEGLI PSICOLOGI

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
5. ... i medici e gli psicologi L'hanno <u>trattato/a con cortesia e rispetto</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... i medici e gli psicologi L'hanno <u>ascoltato/a attentamente</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... i medici e gli psicologi Le hanno spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LE SUE CURE DA PARTE DEL TEAM TERAPEUTICO

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
8. ... il team terapeutico L'ha <u>trattato/a con cortesia e rispetto</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... il team terapeutico L'ha <u>ascoltato/a attentamente</u> ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ... il team terapeutico Le ha spiegato le cose in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'AMBIENTE DELLA CLINICA

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
11. ... la Sua camera e il Suo bagno sono stati puliti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... gli spazi attorno alla Sua camera erano tranquilli durante la notte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA SUA ESPERIENZA IN QUESTA CLINICA

	Sì	No	
13. Durante questo soggiorno in clinica, ha avuto bisogno dell'aiuto del personale curante o di altro personale della clinica per andare in bagno o per utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Se No, passi alla domanda 15

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	
14. Con che frequenza ha ricevuto aiuto nei tempi voluti per andare in bagno o utilizzare la padella?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...			Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto nessun dolore
15. ... il personale della clinica ha fatto tutto il possibile per aiutarLa a tenere sotto controllo il Suo dolore?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Durante questo soggiorno in clinica, Le sono stati somministrati medicinali che non aveva mai assunto in precedenza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> → Se No, passi alla domanda 19		

Prima di somministrarLe nuovi medicinali, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
17. ... il personale della clinica Le ha spiegato a che cosa servissero?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... il personale della clinica Le ha descritto i possibili effetti collaterali in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOPO LA SUA DIMISSIONE DALLA CLINICA

19. Dopo la Sua dimissione dalla clinica, si è recato/a direttamente a casa Sua, a casa di qualcun altro o in un'altra struttura sanitaria (per esempio, clinica di riabilitazione, altro ospedale o clinica, casa di cura, appartamenti protetti, etc.)?
<input type="checkbox"/> A casa mia
<input type="checkbox"/> A casa di qualcun altro
<input type="checkbox"/> In un'altra struttura sanitaria → Se in un'altra struttura sanitaria, passi alla domanda 22

Durante questo soggiorno in clinica,...	Sì	No
20. ... un membro del personale della clinica ha discusso con Lei per valutare se avrebbe avuto l'aiuto necessario dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi o sui problemi di salute a cui prestare attenzione dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VALUTAZIONE GENERALE DELLA CLINICA

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande sul Suo soggiorno presso la clinica indicata nella lettera che accompagna il presente questionario. Le sue risposte non devono includere le sue impressioni su altri soggiorni in clinica o ospedale.

22. Su una scala da 0 a 10, dove 0 = la peggiore clinica possibile e 10 = la migliore clinica possibile, come valuterebbe questa clinica durante il Suo soggiorno? (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La peggiore clinica possibile					La migliore clinica possibile					

	No, in nessun caso	Probabilmente no	Probabilmente sì	Sì, in ogni caso
23. Raccomanderebbe questa clinica ai Suoi amici e ai Suoi familiari?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nella prossima sezione, le poniamo altre domande sul Suo soggiorno in clinica.

IL SUO ARRIVO IN CLINICA

	Sì	No	
24. Durante questo soggiorno in clinica, è stato/a ammesso/a in clinica per un ricovero a scopo di assistenza o è stato/a trattenuto/a in clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→Se Sì, passi alla domanda 27

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì
25. Prima di arrivare in clinica, disponeva di sufficienti informazioni sullo svolgimento della procedura di ammissione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. La Sua ammissione nella in clinica era ben organizzata ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Durante questo soggiorno in clinica, con che frequenza...	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non si applica
27. ... la Sua libertà di movimento è stata inutilmente limitata?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ... il personale della clinica le ha spiegato le ragioni della limitazione della Sua libertà di movimento in modo comprensibile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DURANTE IL SUO SOGGIORNO IN CLINICA

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
29. Le sembra che ci fosse una buona comunicazione in merito alle Sue cure tra i medici, gli psicologi, il personale curante, il team terapeutico e altro personale della clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Con che frequenza i medici, gli psicologi, il personale curante, il team terapeutico e altro personale della clinica sembravano informati e aggiornati sulle Sue cure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto ne esami ne terapie
31. Con che frequenza gli esami e le terapie sono effettivamente state svolte nel momento che Le era stato annunciato ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
32. Durante questo soggiorno in clinica, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sul Suo stato di salute e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre	Non ho avuto ansie, paure o preoccupazioni
33. Ha ricevuto il sostegno di cui aveva bisogno per far fronte alle eventuali ansie, paure o preoccupazioni che ha avuto durante questo soggiorno in clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mai	Talvolta	Quasi sempre	Sempre
34. È stato/a coinvolto/a quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. I suoi famigliari o persone di riferimento sono stati coinvolti quanto avrebbe voluto nelle decisioni riguardanti le Sue cure e i Suoi trattamenti?

- Mai
- Talvolta
- Quasi sempre
- Sempre
- Non volevo che venissero coinvolti
- Non avevo famigliari o persone di riferimento da coinvolgere

LA SUA DIMISSIONE DALLA CLINICA

	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì	Non applicabile
36. Prima di essere dimesso/a dalla clinica, aveva una comprensione chiara di tutti i medicinali prescritti, compresi quelli che stava già assumendo prima del soggiorno in clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Assolutamente no	In parte	Sufficientemente	Assolutamente sì	
37. Il personale della clinica Le ha fornito informazioni sufficienti su cosa fare se si fosse preoccupato/a per il Suo stato di salute o i Suoi trattamenti dopo la Sua dimissione dalla clinica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
38. Dopo la Sua dimissione dalla clinica, aveva una migliore comprensione del Suo stato di salute rispetto a quando è entrato/a?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

LA SUA VALUTAZIONE GENERALE

39. In generale, Le sembra che il Suo soggiorno in clinica Le sia stata d'aiuto? Risponda su una scala da 0 (di nessun aiuto) a 10 (completamente d'aiuto). In generale... (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Di nessun aiuto					Completamente d'aiuto					

40. Valutazione generale della clinica indicata nella lettera accompagnatoria. Su una scala da 0 a 10, dove 0 significa "ho avuto una pessima esperienza" e 10 significa "ho avuto un'ottima esperienza". In generale... (apponga una crocetta nella casella sotto il numero corrispondente, per favore)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
È stata una pessima esperienza											È stata un'ottima esperienza

7.5.9. Psychiatry French

Sondage sur les expériences de séjour en clinique des patient.e.s

Consignes pour répondre à l'enquête

- Répondez au présent questionnaire uniquement si vous êtes le ou la patient·e dont le nom figure sur l'enveloppe. Vous pouvez demander l'aide d'un membre de votre famille ou d'un ami pour répondre.
- Répondez aux questions en cochant la case correspondant à votre choix de réponse (par exemple,).
- Votre participation à l'enquête est volontaire, mais vos réponses nous fourniront des informations importantes sur votre séjour en clinique.
- Dans certains cas, on vous demandera de sauter quelques questions. Dans ce cas, une remarque vous indiquera la prochaine question à laquelle vous devez répondre.

Exemple :

Oui

Non → Si Non, allez à la question 1

Veillez répondre aux questions concernant votre séjour à la clinique mentionné dans la lettre d'accompagnement. N'incluez pas d'autres séjours en clinique dans vos réponses.

VOS SOINS PAR LE PERSONNEL SOIGNANT

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
1. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>traité·e avec courtoisie et respect ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... le personnel soignant vous a-t-il <u>écouté·e attentivement ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ... le personnel soignant vous a-t-il expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai jamais demandé de l'aide
4. ... avez-vous obtenu de l'aide dès que vous l'avez demandée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOS SOINS PAR LES MÉDECINS ET LES PSYCHOLOGUES

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
5. ... les médecins et les psychologues vous ont-ils <u>traité·e avec courtoisie et respect ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... les médecins et les psychologues vous ont-ils <u>écouté·e attentivement ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... les médecins et les psychologues vous ont-ils expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOS SOINS PAR L'ÉQUIPE THÉRAPEUTIQUE

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
8. ... l'équipe thérapeutique vous a-t-elle <u>traité·e avec courtoisie et respect ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... l'équipe thérapeutique vous a-t-elle <u>écouté·e attentivement ?</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ... l'équipe thérapeutique vous a-t-elle expliqué les choses de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ENVIRONNEMENT DE LA CLINIQUE

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...				
11. ... votre chambre et votre salle de bain ont-elles été nettoyées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... les alentours de votre chambre étaient-ils calmes la nuit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE EXPÉRIENCE DANS CETTE CLINIQUE

	Oui	Non	
13. Pendant ce séjour en clinique, avez-vous eu besoin de l'aide du personnel soignant ou d'un autre membre du personnel de la clinique pour aller aux toilettes ou pour utiliser un bassin de lit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 15

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
14. À quelle fréquence avez-vous reçu de l'aide pour aller aux toilettes ou pour utiliser le bassin de lit dès que vous le vouliez ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu de douleurs
15. ... le personnel de la clinique a-t-il fait tout ce qu'il pouvait pour vous aider à tenir sous contrôle votre douleur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Oui	Non	
16. Pendant ce séjour en clinique, vous a-t-on donné des médicaments que vous n'aviez jamais pris auparavant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Non, allez à la question 19

Avant de vous donner un nouveau médicament, à quelle fréquence...	La plupart du temps			
	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
17. ... le personnel de la clinique vous a-t-il expliqué à quoi servait ce médicament ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... le personnel de la clinique vous a-t-il décrit les effets secondaires possibles de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

APRÈS VOTRE SORTIE DE LA CLINIQUE

19. À votre sortie de la clinique, êtes-vous rentré(e) directement chez vous, chez quelqu'un d'autre ou dans un autre établissement de santé (par exemple, clinique de réadaptation, autre hôpital ou clinique, établissement médico-social, appartements protégés, etc.) ?

Chez moi

Chez quelqu'un d'autre

Dans un autre établissement de santé

→ Si Dans un autre établissement de santé, allez à la question 22

Pendant ce séjour en clinique, ...	Oui	Non
20. ... un membre du personnel de la clinique a-t-il discuté avec vous pour évaluer si vous aviez l'aide nécessaire après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. ... vous a-t-on remis des informations écrites sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÉVALUATION GLOBALE DE LA CLINIQUE

Veillez répondre aux questions suivantes sur votre séjour à la clinique dont le nom figure sur la lettre qui accompagne ce questionnaire. Il ne faut pas inclure, dans vos réponses, vos impressions d'autres cliniques ou hôpitaux.

22. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie la pire clinique possible et 10 la meilleure clinique possible, comment évalueriez-vous cette clinique lors de votre séjour ? (Veillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pire clinique possible										La meilleure clinique possible

	Non, en aucun cas	Probablement pas	Probablement oui	Oui, dans tous les cas
23. Recommanderiez-vous cette clinique à vos amis et à votre famille ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cette section contient d'autres questions relatives à votre séjour en clinique.

VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

	Oui	Non	
24. Pendant ce séjour en clinique, avez-vous été hospitalisé-e sous une mesure de placement à des fins d'assistance (PLAFA) ou contraint-e de rester à la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Si Oui, allez à la question 27

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
25. Avant d'arriver à la clinique, aviez-vous assez d'information sur ce qui allait se passer pendant la procédure d'admission ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Votre admission à la clinique était-elle bien organisée ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pendant ce séjour en clinique, à quelle fréquence...	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Ne s'applique pas
27 ... votre liberté de mouvement a-t-elle été inutilement restreinte ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. ... le personnel de la clinique vous a-t-il expliqué les raisons de la restriction de votre liberté de mouvement de manière compréhensible ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PENDANT VOTRE SÉJOUR À LA CLINIQUE

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
29. Pensez-vous qu'il y avait une bonne communication à propos de vos soins entre les médecins, les psychologues, le personnel soignant, l'équipe thérapeutique et les autres membres du personnel de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. À quelle fréquence les médecins, les psychologues, le personnel soignant, l'équipe thérapeutique et les autres membres du personnel de la clinique semblaient informés et au fait de vos soins ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'exams ni de thérapies
31. À quelle fréquence les examens et les thérapies ont-ils été effectués au moment qui vous avait été annoncé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
32. Pendant ce séjour en clinique, avez-vous reçu toutes les informations nécessaires sur votre état de santé et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours	Je n'ai pas eu d'anxiétés, peurs ou inquiétudes
33. Avez-vous reçu le soutien nécessaire pour affronter les éventuelles anxiétés, peurs ou inquiétudes que vous avez pu ressentir pendant ce séjour en clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Jamais	Parfois	La plupart du temps	Toujours
34. Avez-vous été impliqué(e) autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Votre famille ou vos personnes de référence ont-ils été impliqués autant que vous le vouliez dans les décisions concernant vos soins et vos traitements ?
<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Parfois
<input type="checkbox"/> La plupart du temps
<input type="checkbox"/> Toujours
<input type="checkbox"/> Je ne voulais pas qu'ils soient impliqués
<input type="checkbox"/> Je n'avais aucun membre de la famille ni personne de référence à impliquer

VOTRE SORTIE DE LA CLINIQUE

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait	Ne s'applique pas
36. Avant votre sortie de la clinique, aviez-vous une compréhension claire de tous les médicaments qui vous ont été prescrits, y compris ceux que vous preniez avant votre séjour en clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Pas du tout	En partie	Suffisamment	Tout à fait
37. Le personnel de la clinique vous a-t-il donné assez d'informations sur ce que vous deviez faire en cas d'inquiétudes quant à votre état de santé ou vos traitements après votre sortie de la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Après votre sortie de la clinique, aviez-vous une meilleure compréhension de votre état de santé que lorsque vous y êtes entré·e ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VOTRE ÉVALUATION GLOBALE

39. En général, considérez-vous que votre séjour à la clinique vous a aidé ? Veuillez indiquer votre réponse sur une échelle de 0 (Pas aidé du tout) à 10 (Totalelement aidé). (Veuillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pas aidé du tout					Totalelement aidé					

40. Note globale attribuée à la clinique, telle qu'elle figure dans la lettre d'accompagnement. Sur une échelle de 0 à 10 signifie "j'ai eu une très mauvaise expérience", 10 "j'ai eu une très bonne expérience" (Veuillez cocher la case qui se trouve en dessous du chiffre correspondant à votre réponse)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai eu une très mauvaise expérience					J'ai eu une très bonne expérience					

7.6. Consent form: Example in German



Information für Patientinnen und Patienten

Einladung zur Interviewteilnahme
im Rahmen des Projekts «**Neuer Patientenfragebogen**»
des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken ANQ

November/Dezember 2023

Sehr geehrte Patientin, sehr geehrter Patient

Schweizer Spitäler und Kliniken führen in Zusammenarbeit mit dem Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken ANQ regelmässige Qualitätsmessungen durch. Seit 2011 ist die Erhebung der Patientenzufriedenheit fester Bestandteil dieser Messungen. Dafür erhalten die Patientinnen und Patienten einen Fragebogen, auf dem sie den Spitalaufenthalt und die erhaltene Behandlung bewerten.

Aktuell sind wir vom ANQ daran, einen neuen Fragebogen für diese Zufriedenheitsbefragungen vorzubereiten. Bevor wir den neuen Fragebogen fertigstellen und schweizweit einführen, wollen wir ihn ausgewählten Patientinnen und Patienten aus allen Sprachregionen der Schweiz zur Prüfung vorlegen.

Gerne möchten wir Sie im Rahmen des Projekts «Neuer Patientenfragebogen» um Ihre Meinung zum Entwurf des neuen Fragebogens bitten. Ihre Rückmeldung hilft uns, den Fragebogen möglichst verständlich zu gestalten und zu formulieren. Denn eine hohe Verständlichkeit ist Voraussetzung, damit sich alle Patientinnen und Patienten differenziert über ihren Spitalaufenthalt äussern können.

Bevor Sie über eine Projektteilnahme entscheiden, bitten wir Sie, die folgenden Informationen zum Projekt sowie zum Umgang mit Ihren Aussagen sorgfältig durchzulesen.

Was müssen die teilnehmenden Patientinnen und Patienten tun?

Die teilnehmenden Patientinnen und Patienten stellen sich für ein Interview zur Verfügung. Das Gespräch dauert circa 60 bis 90 Minuten. Vorkenntnisse sind keine nötig, die Teilnehmenden müssen sich auch nicht vorbereiten.

Für die Durchführung der Interviews ist die Groupe ESOPE der Unisanté Lausanne unter der Leitung von Dr. Chiara Storari verantwortlich. Sie und die Projektmitarbeiterin Sara Geiser werden die Gespräche führen.

Welches Ziel hat das Interview?

Im Interview interessiert es uns vor allem, wie Patientinnen und Patienten die Verständlichkeit und Lesbarkeit des neuen Fragebogens einschätzen und wie sie die Fragen zur Patientenzufriedenheit auffassen und interpretieren. Die Ergebnisse der Interviews werden dazu genutzt, Verbesserungen für die Endversion des Fragebogens abzuleiten.

Wie läuft das Interview ab?

Im ersten Teil des Interviews füllen die Teilnehmenden den Entwurf des neuen Patientenfragebogens aus (ca. 20–30 Minuten). Im zweiten Teil geben sie Rückmeldungen zum Fragebogen (ca. 20–40 Minuten). Das Interview findet in einem vertraulichen und ruhigen Rahmen in

den Räumen des Spitals oder der Klinik der Teilnehmenden statt. Damit sich die Gesprächspartner aufeinander konzentrieren können, werden die Interviews aufgezeichnet (digitales Tonband). Teilnehmende, die keine Aufnahme wünschen, können dies der Interviewerin vor Beginn des Gesprächs mitteilen. Dann wird sie schriftliche Notizen anfertigen.

Wie werden die Aussagen genutzt?

Alle Projektmitarbeitenden halten sich an die Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes. Die Interviewerinnen unterliegen der Schweigepflicht und sind zur Geheimhaltung der Daten verpflichtet.

Wir gehen mit allen Aussagen sorgfältig um:

- Wenn Sie sich für das Interview entscheiden, werden wir Sie nach Gesprächsende erneut fragen, ob wir die Tonaufnahme verwenden dürfen. Sollte dies nicht der Fall sein, wird die Interviewerin die Aufnahme sofort löschen.
- Die Tonaufnahme wird spätestens bei Projektabschluss gelöscht (Ende Dezember).
- Name der Interviewten oder andere zur Identifizierung geeignete Angaben werden für die Auswertung pseudonymisiert.
- Der Inhalt des Interviews wird nur für dieses Projekt und nicht für weitere Zwecke verwendet.

Sind Sie an einer Teilnahme interessiert?

Wenn Sie am Interview teilnehmen und den neuen nationalen Patientenfragebogen testen möchten, teilen Sie dies bitte Ihrer Kontaktperson im Spital oder in der Klinik mit. Sie wird Ihnen mitteilen, wann und wo das Interview stattfindet. Bitte nehmen Sie die Einverständniserklärung auf Seite 3 zum Interview mit. Sie können diese dann vor Ort ausfüllen.

Die Teilnahme am Interview ist selbstverständlich freiwillig. Sofern Sie auf eine Teilnahme verzichten, müssen Sie Ihre Entscheidung nicht begründen oder rechtfertigen. Sie können jederzeit, also auch nach bereits erteilter Einwilligung, und ohne Angabe von Gründen die Löschung des Interviews verlangen.

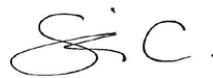
Bei Fragen oder für Auskünfte steht Ihnen Regula Heller, Leiterin Akutsomatik ANQ, gerne zur Verfügung (Telefon: 031 511 38 41, E-Mail: regula.heller@anq.ch).

Wir würden uns über Ihre Teilnahme an den Interviews sehr freuen.



Regula Heller
Leiterin Akutsomatik ANQ

Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung
in Spitälern und Kliniken ANQ
Weltpoststrasse 5
3015 Bern
www.anq.ch



Dr. Chiara Storari
Forschungsleiterin Groupe ESOPÉ Unisanté Lausanne

Unisanté
Centre universitaire de médecine générale et santé
publique
Route de la Corniche 10
1010 Lausanne

Einverständniserklärung

im Rahmen des Projekts «**Neuer Patientenfragebogen**»
des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken ANQ

Name	
Vorname	

Ja, ich nehme am Interview teil. Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die Informationen auf den Seiten 1–2 verstanden und zur Kenntnis genommen habe und mit den geschilderten Rahmenbedingungen einverstanden bin.

Ort und Datum:

Unterschrift:

7.7. Interview plan: Example for psychiatry in French

L'entretien sera organisé en quatre parties principales :

1. Présentation du contexte et de la démarche.
2. Remplissage du questionnaire par la personne.
3. Questions et discussion finale.
4. Clôture.

Présentation du contexte et de la démarche

De manière générale, le contenu de cette partie se déroule selon ces éléments :

- *Accueillir la personne, se présenter.*
- *Présenter le cadre de la rencontre en reprenant les informations données dans le document de consentement, notamment : « Les hôpitaux et cliniques suisses effectuent régulièrement des mesures de la qualité en collaboration avec l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques ANQ. Depuis 2011, l'enquête sur la satisfaction des patients fait partie intégrante de ces mesures et les patientes et les patients reçoivent un questionnaire leur permettant d'évaluer leur séjour à l'hôpital et le traitement reçu. Dans ce cadre, l'ANQ est actuellement en train d'élaborer un nouveau questionnaire pour ces enquêtes de satisfaction. Avant de finaliser le questionnaire, il est très important de le soumettre à des patientes et des patients sélectionnés dans toutes les régions linguistiques de Suisse pour évaluer son adéquation et si les questions sont formulées de manière claire. Unisanté, le Centre universitaire de médecine générale et santé publique à Lausanne, pour lequel je travaille, a été mandaté par l'ANQ pour évaluer le questionnaire et mener ces entretiens.*
- *Remercier la personne pour sa disponibilité et son intérêt pour le travail de l'ANQ.*
- *Selon les accords avec l'hôpital : demander si la personne se rappelle d'avoir signé un document de consentement et le demander.*
- *Rappeler que l'entretien sera audio-enregistré, que cela nous permet de ne pas avoir besoin de prendre trop de notes pendant l'entretien et donc de mieux écouter et comprendre ce que les participants diront. Rappeler que l'enregistrement sera détruit après avoir contrôlé nos notes. Demander encore une fois l'accord de la personne pour la participation et l'enregistrement (si la personne n'est pas d'accord pour ce dernier point, on prend des notes).*
- *Rappeler le droit d'interrompre la participation à tout moment.*
- *Décrire la structure de l'entretien : après cette partie d'introduction, nous allons lui demander de répondre au questionnaire et nous allons par la suite lui poser quelques questions.*
- *Demander à la personne si elle a compris et si elle a des questions.*

Remplissage du questionnaire par la personne

Lors de cette phase la personne sera invitée à répondre au questionnaire. Les informations suivantes seront données avant le remplissage :

- *Informers les participant.e.s qu'une fois complété le questionnaire, nous allons poser quelques questions sur celui-ci.*
- *Leur rappeler que nous voulons savoir si les questions sont formulées de manière compréhensible et que la personne ne doit pas hésiter à nous dire si quelque chose n'est pas clair ou si elle trouve que c'est difficile de répondre.*
- *Leur faire remarquer qu'il y a des questions auxquelles il n'est pour l'heure pas possible de répondre (notamment celles sur la démission de l'hôpital) : dans ce cas, il faut surtout se demander si elles trouvent que la manière de poser la question est compréhensible ou pas, sans forcément donner une réponse.*

Note : prévoir plusieurs copies du questionnaire et quelques stylos.

Questions et discussion finale

Une fois que la personne a terminé de répondre au questionnaire demander si elle a des remarques à ce stade.

Ensuite, poser les questions suivantes de précision/compréhension :

1. **Terme générique** : À qui avez-vous pensé en lisant le terme « personne de référence » ?
2. **Question 4 (et 14)** : comment avez-vous interprété la notion de « dès que vous l'avez demandé » ? (note : en somatique en italien, il a été fait remarquer que la personne ne s'attendait à avoir une réponse tout de suite et qu'un certain temps d'attente était normal pour elle. Ainsi, une formulation comme « au moment voulu » semblait plus adéquate. Si jamais, en anglais c'est « as soon as you asked for it »).
3. **Question 13** : le terme « Bassin de lit » est adéquat ?
4. **Question 15 (douleur)** : comment vous avez interprété la question ?
5. **Question 16** : comment vous avez interprété la question ? (Note : en somatique, un patient a fait remarquer qu'il ne se rappelle pas les médicaments qu'on lui a donné suite à un accident. On lui a dit le nom et expliqué le tout, mais il ne se rappelle pas vraiment. La possibilité d'ajouter une option de réponse « Je ne me rappelle pas » semble adéquate dans ce cas)
6. **Personne de référence** : comment avez-vous interprété cette notion ? Pensez-vous que c'est clair ?
7. **Personnel soignant** : à quel type de personnel avez-vous pensé en répondant ? Est-ce que ce type de personnel est bien différencié des autres ? (note : un patient en somatique a fait remarquer que dans personnel soignant il a inclus aussi les médecins. Du coup, c'était vraiment un terme général pour lui et poser les questions sur les médecins et les autres types de personnel aurait été plus adéquat pour les exclure de la notion de personnel soignant).
8. **Les médecins et les psychologues** : mêmes questions que pour le personnel soignant et demander également ce qu'ils pensent du fait d'évaluer ensemble ces deux catégories.
9. **L'équipe thérapeutique** : mêmes questions que pour le personnel soignant.

Pour terminer, deux questions générales :

- Qu'est-ce que vous pensez des questions qui vous ont été posées (relancer sur la clarté des questions, la longueur du questionnaire et la facilité ou pas de remplissage) ?
- De manière générale, qu'elle est votre impression concernant le questionnaire par rapport à votre expérience dans la clinique (relancer sur sa complétude, si des aspects de leur expérience n'ont pas été pris en compte) ?

Clôture

Pour terminer la rencontre :

- *Remercier la personne pour la collaboration et précieuse aide.*
- *Rappeler que l'enregistrement de la rencontre sera détruit au plus tard en janvier 2024 et que le personnel de l'équipe est soumis au secret professionnel. Aucune information permettant de les identifier ne sera transmise à l'ANQ.*
- *Demander à la personne si elle a des questions.*
- *Donner ses coordonnées à la personne pour qu'elle puisse nous contacter si elle a des questions après-coup.*
- *Éventuellement : récolter le document de consentement signé.*
- *Si l'entretien a eu lieu dans un autre endroit, s'assurer que la personne puisse retrouver sa chambre (notamment, en s'assurant que la personne qui doit la ramener dans sa chambre soit là)*

7.8. Patients' comments summary

Table 26: Acute Care patients' comments summary, Italian

Question*/term	Patient 1 (M, 55-60 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Patient 3 (F, 70-75 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Persona di riferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personale curante	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff excluded.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q4	The notion of "appena richiesto" is considered inaccurate. The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell'aiuto quando l'ha richiesto?"
Campanello di chiamata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
I medici	The patient included this category in the "personale curante" evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff before the nursing staff.
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
L'ambiente ospedaliero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q8	The patient noticed that the formulation "sono stati puliti" and the answer's categories "mai, etc." do not match.	The formulation "sono stati puliti" and the answer's categories "mai, etc." do not match. The patient answered, "every day".	The formulation "sono stati puliti" and the answer's categories "mai, etc." do not match. The patient answered, "every day".	Although only one patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, the other patients tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Suggestion: change the formation in « erano puliti ».
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Padella	The term is known, but the patient also highlighted the use of the "Pappagallo".	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Add "Pappagallo".
Q11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in order to be consistent with question 4 "... ha ottenuto aiuto senza dovere aspettare troppo a lungo per andare in bagno o utilizzare la padella?"
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	The patient he was not conscious when he arrived at the hospital. In addition, he considered that it could be that he received some medicine that he already took, but under a different name.	The patient was not conscious when she arrived at the hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati" or "risponda considerando i medicinali di cui si ricorda".

					Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito”.
Q14	The patient does not remember everything (see note above).	The patient does not remember everything (see note above).	<input checked="" type="checkbox"/>	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito”.
Q15	The patient does not remember everything (see note above).	The patient does not remember everything (see note above).	<input checked="" type="checkbox"/>	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito”.
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
A casa mia	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q19	The formulation is correct. However, the patient included hospital’s infrastructures in the evaluation.	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Pronto soccorso / urgenze	« Pronto soccorso » is preferable.	« Pronto soccorso » is preferable.	« Pronto soccorso » is preferable.		Suggestion: Use « Pronto soccorso ».
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Letto d’ospedale	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	The patient noticed that changes have been notified in advance.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.

		points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).		
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other Themes/Questions	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructures: As he couldn't move, it would have been better to have an adjustable TV screen's or a remote to open and close the stores, instead of bothering the nursing staff. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medical staff accessibility: The patient noticed that she would have loved to see doctors more often. She considers that they were very polite and informative, but not available. 	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a question "... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?"
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None	None	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 27: Rehabilitation patients' comments summary, Italian

Question*/term	Patient 1 (F, 25-30 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Patient 3 (M, 20-25 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Persona di riferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personale curante	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff excluded.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the “personale curante” after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The notion of « appena richiesto” is considered inaccurate. The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in “... non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell’aiuto quando l’ha richiesto?”
I medici	The patient included only the medical staff in the evaluation.	Although the patient included this category in the evaluation of the “personale curante”, she answered without questioning the remaining questions.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff before the nursing staff.
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Terapisti	The patient included the staff implicated in her physical therapy in the evaluation.	The patient included the staff implicated in her physical therapy in the evaluation	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation		
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q11	The formulation “sono stati puliti” and the answer’s categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “sono stati puliti” and the answer’s categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “sono stati puliti” and the answer’s categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer’s possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion: change the formation in « erano puliti ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Padella	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The notion of « appena richiesto” is considered inaccurate. The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in order to be consistent with question 4 “...non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell’aiuto per andare in bagno o utilizzare la padella?”
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”.

					Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito”.
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noticed that sometimes the explanation came after he was given some medication.	Highlight that it is important to inform the patient before giving the medication (if not in a life-threatening situation).	Suggestion: Underscore the terms “Prima di somministrareLe...”
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noticed that sometimes the description comes only if the secondary effects appeared.	Highlight that it is important to inform the patient before giving the medication (if not in a life-threatening situation).	Suggestion: Underscore the terms “Prima di somministrareLe...”
Q19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
A casa mia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	The expression “le sembra” imply an evaluation for the patient and not just her opinion on the matter.	<input checked="" type="checkbox"/>	Clearly state that it as a personal evaluation of the situation and not an “objective” one.	Suggestion: Modify the term “Secondo la sua opinione, le sembra che ...”
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	The patient noticed that changes have been notified in advance.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/> s	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other Themes/Questions	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Room quietness during the day: For instance, it may be difficult for patients with different pathologies to share a room. However, she recognizes that even then, sharing a room can be difficult. Therefore, it could be interesting to have a “quiet space” at patients’ disposal. A place in which they could go to find a little peace during the day. - Admission delay: The insurance contacted her three months before to confirm that she would be hospitalized, but when she received the convocation from the clinic, she 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medical staff receptivity: The patient reported that she asked several times for a specific cure (see question 6), but the medical staff did nothing. So, they listened, but they did not consider her demands. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Food: taste, variety, dietary aspects. - Medical staff accessibility. - Transportations’ organization: he needs to go into another building for some therapies. Each time, it is very painful and stressful for him. It would be much more efficient to schedule all the patients who need to see a special doctor on the same day and make the doctor move. 	<p>Suggestion 1: Add a question “Durante questo soggiorno di riabilitazione, aveva a Sua disposizione di un luogo tranquillo per riposarsi durante il giorno (camera o altro luogo)?”</p> <p>Suggestion 2: Add a question “Prima di doversi presentare in clinica, ha avuto tempo a sufficienza per preparare il suo soggiorno di riabilitazione?”</p> <p>Suggestion 3: Add a question “Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza I medici hanno tenuto conto delle sue richieste rispetto alle sue cure e trattamenti?”</p>	

	had only 3 days to organize her three-week stay, which was distressing.				<p>Suggestion 4: Add a question “... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?”</p> <p>Suggestion 5: Add a question “Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza i Suoi spostamenti per delle terapie o esami erano ben organizzati?”</p> <p>Suggestion 6: Add two questions on food “I pasti erano buoni?” et “I pasti erano equilibrati?”</p>
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None	None	None		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 28: Psychiatric Care patients' comments summary, Italian

Question*/term	Patient 1 (F, 40-45 years old)	Patient 2 (F, 50-55 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Persona di riferimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personale curante	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	As « nursing staff » comes first and is global, it is possible to mistakenly include the medical staff in the evaluation.	Suggestion: Evaluate the “personale curante” after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation “... in modo che potesse capire”.
Q4	The question was not clear to the patient. Once the example of the call button was given, she could understand.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Some patients could find it difficult to define in which cases one is asking for help. The Example of the call button defines such an instance.	Suggestion: Same formulation as in the Acute Care version.
I medici e gli psicologi	The patient gave the medical definition in terms of psychiatrists in the evaluation.	The patient gave the medical definition in terms of psychiatrists in the evaluation.	The patient gave the medical definition in terms of psychiatrists in the evaluation.	For some persons, « personale curante” can be broad as definition and include the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff first to highlight the distinction.
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Il Team terapeutico	The patient was surprised by this category: she considered that the previous one (nursing staff and medical/psychological staff) composed it.	The patient was surprised by this category: she considered that the previous one (nursing staff and medical/psychological staff) composed it.	The patient included all the staff implied in his treatment and working at the clinic.		Suggestion: Add a description.
Q8					
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
L'ambiente della clinica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q11	The formulation “sono stati puliti” and the answer's categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”. In addition, the patient considered the formulation imprecise.	The formulation “sono stati puliti” and the answer's categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “sono stati puliti” and the answer's categories “mai, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion: change the formation in « erano puliti bene ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Padella	The term is adequate.	The term is adequate.	The term is adequate.		
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient does not remember everything.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali veramente differenti da quelli che ha già preso in passato”.
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient does not remember everything.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda

					considerando i medicinali di cui si ricorda". Suggestion 2: Add a note "Tenga conto unicamente dei medicinali veramente differenti da quelli che ha già preso in passato".
Q16	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "... che non aveva mai preso in precedenza?"
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "... in modo che potesse capire".
Q19	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
A casa mia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q24	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that the question is about two different situations: one is the admission and the other the stay. For instance, she was admitted on a voluntary base, but she was not permitted to leave for a certain time.	The patient noted that the question is about two different situations: one is the admission and the other the stay. In addition, he pointed to an imprecision in the terms employed.		Suggestion: Define two questions instead of one. "È stato/a ammesso/a in clinica per un ricovero a scopo di assistenza (ingresso coatto, contro la Sua volontà)?" and "Durante questo soggiorno in clinica è stato/a trattenuto/a in clinica?"
Q25	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "Prima di arrivare in clinica, le hanno dato informazioni sufficienti su come sarebbe stata fatta la Sua ammissione?"
Q26	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "Al Suo arrivo in clinica, l'ammissione era ben organizzata?"
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noticed that sometimes it is adequate to prevent people from leaving the facility.	The patient noticed that sometimes it is adequate to prevent people from leaving the facility.	The term "inutilmente" doesn't seem strong enough to be considered.	Suggestion: Change the formulation "... la Sua libertà di movimento è stata limitata senza ragione?"
Q28	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "... in modo che potesse capire".
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "... sembravano essere a conoscenza ed informati sulle Sue cure?"
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation "... sono state effettivamente svolti nel momento in cui Le erano stati annunciati?"

Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation “Le é stato chiesto il Suo parere quanto avrebbe voluto sulle Sue cure e i Suoi trattamenti?”
Q35	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation “Ai Suoi famigliari o alle Sue persone di riferimento é stato chiesto il loro parere quanto avrebbe voluto nelle decisioni sulle Sue cure e i Suoi trattamenti?”
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other themes/questions	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medical staff accessibility: The patient noticed that she would have loved to see doctors more often. She considers that they were very polite and informative, but not available. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Room quietness during the day: For instance, it may be difficult for patients with different pathologies to share a room. However, she recognizes that even then, sharing a room can be difficult. Therefore, it could be interesting to have a “quiet space” at patients’ disposal. A place in which they could go to find a little peace during the day. - Other patients: questions about the relationship with other patients. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Room quietness during the day: For instance, it may be difficult for patients with different pathologies to share a room. However, she recognizes that even then, sharing a room can be difficult. Therefore, it could be interesting to have a “quiet space” at patients’ disposal. A place in which they could go to find a little peace during the day. - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake, special regimes). - Other patients: relationship with other patients. 		<p>Suggestion 1: Add a question “... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?”</p> <p>Suggestion 2: Add a question “Durante questo soggiorno di riabilitazione, aveva a Sua disposizione di un luogo tranquillo per riposarsi durante il giorno (camera o altro luogo)?”</p> <p>Suggestion 3: Add a question “I contatti con gli altri pazienti Le sono stati utili?” or “La convivenza con gli altri pazienti è stata positiva?”</p> <p>Suggestion 4: Add two questions about food quality “... il cibo era buono?” and “... i pasti erano bilanciati?”</p>
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	The language is defined as complicated by the patient.	None.	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 29: Acute Care patients' comments summary, French

Question*/term	Patient 1 (F, 20-25 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Patient 3 (M, 80-85 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personne de référence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personnel soignant	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.		
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that he had to wait too long.	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in “... vous n’avez pas dû attendre trop longtemps avant d’obtenir de l’aide après l’avoir demandé?”
sonnette	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Médecins	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.		
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
L’environnement hospitalier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation “ont été nettoyés” and the answer’s categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “ont été nettoyés” and the answer’s categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer’s possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Bassin de lit	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term “vase”.	Suggestion : Change in “vase”.
Q11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The notion of “dès que vous l’avez demandé” is considered inaccurate. The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in “... vous n’avez pas dû attendre trop longtemps avant d’obtenir de l’aide pour aller aux toilettes ou utiliser le vase?”
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	The patient was not conscious when she arrived at the hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1 : Add a note “Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés” ou “Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez”. Suggestion 2 : Add a note “Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement”.

Q14	The patient does not remember everything (see note above).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement".
Q15	The patient does not remember everything (see note above).	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noticed that in some cases, a medication with a different name but with the same effects was given. Therefore, no explanation was really needed.	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement".
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Chez moi	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation could be simpler with "... vous a-t-on donné..."		Suggestion: simplify.
Q19	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question is not clear. One cannot really choose the hospital.	In the Swiss context, the basic insurance doesn't really allow for choosing its hospital.	Suggestion: add "Si vous aviez le choix, recommanderiez-vous...".
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Services des urgences / urgences	« Urgences » is preferable.	« Urgences » is preferable.	« Urgences » is preferable.		Suggestion: Use "Urgences".
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Lit d'hôpital	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but the patient had some troubles with the 10-points scale: she could not clearly identify positive vs negative evaluations (e.g., she asked which number represented the neutral point).	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other Themes/Questions	None.	Evaluations to include: - Medical staff accessibility: The patient noticed that she would have loved to see doctors more often. She considers that they were very polite and informative, but not available.	Evaluations to include: - Waiting time in the Emergency dep. before seeing a doctor.		Suggestion 1: Add a question "... les médecins étaient disponibles pour discuter avec vous de votre état de santé et de vos soins?" Suggestion 2: Add a question "... est-ce que vous avez du attendre trop longtemps avant de voir un médecin?"
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None.	None.	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 30: Rehabilitation patients' comments summary, French

Item/term	Patient 1 (M, 75-80 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Patient 3 (M, 65-70 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personne de référence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personnel soignant	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the “personne curante” after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in “... vous n’avez pas dû attendre trop longtemps avant d’obtenir de l’aide après l’avoir demandé?”
Les médecins	Although the patient included this category in his “personnel soignant” evaluation, he answered without questioning the remaining questions.	Although the patient included this category in his “personnel soignant” evaluation, she answered without questioning the remaining questions.	Although the patient included this category in his “personnel soignant” evaluation, he answered without questioning the remaining questions.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff before the nursing staff.
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Les thérapeutes	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation	The patient included the staff implicated in her physical therapy in the evaluation	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation		
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q11	The formulation “ont-elles été nettoyées” and the answer’s categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “ont -elles été nettoyées” and the answer’s categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	The formulation “ont -elles été nettoyées” and the answer’s categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer’s possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Bassin de lit	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term “vase”.	Suggestion: Change in “vase”.
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in “... vous n’avez pas dû attendre trop longtemps avant d’obtenir de l’aide pour aller aux toilettes ou utiliser le vase?”
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that she entered through the emergency dep. and was not aware of everything. However, the emergency occurred while she was in the acute care service. She evaluated the complete hospitalisation process, while the questionnaire asks only about the rehabilitation stay.	<input checked="" type="checkbox"/>	It is better to highlight that what happened “before” the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion 1: Add a note “Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés” ou “Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez”. Suggestion 2: Add a note “Tenez compte uniquement des médicaments différents

					de ceux que vous prenez habituellement”. Suggestion 3: Add a note “Évaluez uniquement les médicaments qui vous ont été donnés lors de votre séjour dans la Clinique dont le nom est indiqué dans la lettre d’accompagnement”.
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a note “Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés” ou “Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez”. Suggestion 2: Add a note “Tenez vompte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement”.
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Add a note “Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés” ou “Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez”. Suggestion 2: Add a note “Tenez vompte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement”.
Q19	The formulation is correct. However, the patient tended to include all the different hospitalisation he experienced lately.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Highlight that what happened “before” the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion: Add “À votre sortie de la Clinique dont le nom figure sur la lettre d’accompagnement, ...”
Chez moi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that she entered through the emergency dep. and was not aware of everything. However, the emergency occurred while she was in the acute care service. She evaluated the complete hospitalisation process, while the questionnaire asks only about the rehabilitation stay.	<input checked="" type="checkbox"/>	Highlight that what happened “before” the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion: Add a note “Évaluez uniquement les informations qui vous ont été données lors de votre séjour dans la Clinique dont le nom est indiqué dans la lettre d’accompagnement”.
Q30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other Themes/Questions	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake) time and organisation of meals. For instance, he considered that 5:30 pm for dinner is too early: patients are left with nothing to do before bed time for a long time, as often meals represent the only recreational activity. In addition, it would be important to allow for patients to eat together if they want to. - Leisure activities: During the stay, she has a lot of free time, but not enough leisure activities are suggested. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake, special regimes). For instance, she asked for a reduced portion, but she is still having the full plate and it is too much. In addition, nobody asked her if she was on a special regime (e.g., poor in sodium). When asked, she could also be interested in eating with other people. - Coordination between clinic staff concerning the communication with the patient (see question 26): Communication between them is an aspect, but they should also better coordinate to communicate with the patient efficiently. For instance: she still doesn't know if she's going back home or to another health facility after her discharge (which is scheduled for the next day) and she has been waiting for two days. Maybe the staff knows, but nobody is communicating with her. 	<p>Evaluations to include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake, special regimes). As in the previous case, nobody asked him if he was on a special regime (e.g., poor in sodium) and he also asked for reduced portions (which he got). When asked, he could also be interested in eating with other people. In addition, he would love to have more choices for breakfast, as this is the case for the other meals. - Coordination between clinic staff concerning the communication with the patient (see question 26). - Transportations' organization: he needs to go into another building for some therapies. Each time, two persons come by, while one could be enough, and every time they go a long way (by walking or by car) around the hospital compound, instead of going straight to the building. Although it is not distressful per se, he considers that it is a waste of time and money. - Environment adaptation: The patient noticed that it is not only important to evaluate if the person would receive the help needed once he/she leaves, but also if the place is adapted to his/her health condition (see questions 19 and 20). For instance, in his situation, it is also important to evaluate the accessibility of his house by a wheelchair. 		<p>Suggestion 1: Add two questions on food "La nourriture était-elle bonne?" et "Les repas étaient-ils équilibrés?"</p> <p>Suggestion 2: Add a question "Pensez-vous qu'il y avait une bonne coordination entre les médecins, le personnel soignant, les thérapeutes et les autres membres du personnel de la clinique concernant la communication avec vous sur vos soins et traitements?"</p> <p>Suggestion 3: Add a question "Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence vos déplacements pour des thérapies ou examens étaient bien organisés?"</p> <p>Suggestion 4: Add a question "Pendant ce séjour de réadaptation, un membre du personnel de la clinique a-t-il discuté avec vous pour évaluer si votre logement (ou celui de la personne qui vous hébergeait) était adapté à votre état de santé?"</p> <p>Suggestion 5: Add a question "Pendant de ce séjour en clinique, à quelle fréquence vous avez pu bénéficier d'activités de loisir pour vous occuper?"</p>
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None.	None.	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 31: Psychiatric Care patients' comments summary, French

Item/term	Patient 1 (F, 20-25 years old)	Patient 2 (F, 60-65 years old)	Patient 2 (F, 70-75 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Personne de référence	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Le personnel soignant	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff included.	As « nursing staff » comes first and is global, it is possible to mistakenly include the medical staff in the evaluation.	Suggestion: Evaluate the “personnel soignant” after the other categories.
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Les médecins et les psychologues	The patient included only the medical and psychological staff in the evaluation.	The patient included the psychiatrist in charge of her treatment in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	For some persons, « personnel soignant” can be broad as definition and include the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff first to highlight the distinction.
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
L'équipe thérapeutique	The patient was surprised by this category: she considered that the previous one (nursing staff and medical/psychological staff) composed it.	The patient was surprised by this category: she considered that the previous one (nursing staff and medical/psychological staff) composed it.	The patient defined this category in terms of the staff in charge of giving the medications to patients.		Suggestion: Add a description.
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
L'environnement hospitalier	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation “ont-elles été nettoyées” and the answer's categories “jamais, etc.” do not match. The patient answered, “every day”.	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Bassin de lit	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	The term is not known, but the patient could easily answer the question, as the idea of needing help to go to the toilet is clear enough.	Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term “vase”.	Suggestion: Change in “vase”.
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient did not include the medical staff in the definition of “personnel de la Clinique”. She noticed that they could do nothing, as only psychiatrists can prescribe some medication.		Suggestion: Add a specification in the question “... (personnel de la Clinique, Médecins et psychologues inclus) ...”
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Chez moi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that she has no comparison point.		Suggestion: Add “Si vous aviez le choix, recommanderiez-vous...?”
Q24	The patient noted that the question is about two different situations: one is the admission and the other the stay. For instance, she was admitted on a voluntary base, but she was not permitted to leave for a certain time.	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noted that the question is about two different situations: one is the admission and the other the stay.		Suggestion: Define two questions instead of one. “Avez-vous été hospitalisé·e sous une mesure de placement à des fins d’assistance (PLAFA)?” and “Pendant ce séjour en Clinique, avez-vous été contraint·e de rester à la clinique?”
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient noticed that sometimes it is adequate to prevent people from leaving the facility. In addition, the answer’s category “ne s’applique pas” is redundant with “jamais”.	The term “inutilement” doesn’t seem strong enough to be considered.	Suggestion 1: Change the formulation “... votre liberté de mouvement a-t-elle été restreinte de manière injustifiée?” Suggestion 2: Eliminate the answer’s category “ne s’applique pas”.
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	The patient noticed the formulation could be simplified, as changes are possible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Change the formulation “À quelle fréquence les examens et les thérapies ont-ils été effectués au moment qui avait été planifié?”
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient was more comfortable by answering yes or no, as she evaluated the totality of the stay as one event.		Suggestion: Change the formulation “Au cours de se séjour en clinique, ...”
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q40	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other themes/questions	Evaluations to include: - Room quietness during the day: For instance, it may be difficult for patients with different pathologies to share a room. However, she recognizes that even then, sharing a room can be difficult. Therefore, it could be interesting to have a “quiet space” at patients’ disposal. A place in which they could go to find a little peace during the day. - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake, special regimes). - Other patients: relationship with other patients.	None.	Evaluations to include: - Food: taste, dietary aspects of the food (e.g., calorie intake, special regimes). - Medical staff accessibility: The patient noticed that she would have loved to identify the psychiatrist in charge of her treatment, while they change constantly and are not available. She can’t build a trusting relationship with the staff.		Suggestion 1: Add a question “Pedant ce séjour en clinique, disposiez-vous d’un espace tranquille pour vous reposer pendant la journée (chambre ou autre espace à disposition)?” Suggestion 2: Add two questions on food “La nourriture était-elle bonne?” et “Les repas étaient-ils équilibrés?” Suggestion 3: Add a question “Les contacts avec les autres patient·es vous ont été utiles?” or “La cohabitation avec les autres patient·es a été positive?”

	- Leisure activities: During the stay, she has a lot of free time, but not enough leisure activities are suggested.				<p>Suggestion 4: Add a question “Pendant de séjour en clinique, à quelle fréquence vous avez pu bénéficier d’activités de loisir pour vous occuper?”</p> <p>Suggestion 5: Add a question “... les Médecins et psychologues étaient disponibles pour discuter avec vous de votre état de santé et de vos soins?”</p>
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None.	None.	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 28: Acute Care patients' comments summary, German

Item/term	Patient 1 (F, 40-45 years old)	Patient 2 (M, 40-45 years old)	Patient 3 (F, 30-35 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Bezugsperson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Pflege tätige personal	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded. She also differentiated this category from cleaning staff and those who bring in the food.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff excluded.	No patient included the medical staff in the evaluation.	
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	The patient noted that the question could be shortened (but it is understandable).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Simplify "... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas erklärt, dass Sie es verstanden haben?"
Q4	The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... .. nicht zu lange auf Hilfe warten, wenn Sie diese angefordert haben?"
Klingel or Patientenruf	<i>Klingel</i> understandable to most people.	<i>Patientenruf</i> more current (<i>Klingel</i> old term)	<i>Klingel</i> understandable to most people.		Suggestion : Use <i>Klingel</i>
Ärztinnen und Ärzte	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.		
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Im Spital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q8	The patient noticed that formulation "wurden gereinigt" and the answer's categories "nie, etc." do not match.	The patient noticed that formulation "wurden gereinigt" and the answer's categories "nie, etc." do not match.	<input checked="" type="checkbox"/>	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion : change the formation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Topf or Bedfanne	<i>Topf</i> or maybe <i>Nachtopf</i> . But certainly not <i>Bettpfanne</i> .	<i>Topf</i> more current.	<i>Topf</i> : Swiss-German, therefore more relevant to Switzerland.		Suggestion : Use <i>Topf</i> .
Q11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q15	It was not clear to the patient whether question 15, in particular the fact of having side effects, was related to question 14 or not.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The questions « layout » may not be clear in some cases.	Suggestion : Visually separate the two questions.
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Eigenes zu Hause	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q17	<i>Zu evaluieren</i> is not very appropriate to the « Swiss-german context ».	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion : Use <i>abzuklären</i>
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q19	The patient remarked that she was being asked not to compare herself to other hospitals, but what was she	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The current wording suggests that it is not necessary to consider other	Suggestion : Add a note "Vergleichen Sie Ihren Spitalaufenthalt mit Ihrem "idealen" Spitalaufenthalt."

	comparing herself to in order to say whether this was the worst or the best hospital? And what if it's the first time you've been hospitalised, and it's bound to be a 10?			hospitalisation as term of comparisons, which is inadequate.	
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Nottfall	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Spitalbett	The patient noticed that the use of <i>Spitalzimmer</i> would be more adequate, as <i>Spitalbett</i> can also be said in the Emergency room.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		Suggestion: Use <i>Spitalzimmer</i> .
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	Set the hospital's standards so that we can position ourselves accordingly or change the response methods. Because with these methods it's difficult for him to respond, it's more a question of how he feels.	<input checked="" type="checkbox"/>	Clearly state that it as a personal evaluation of the situation and not an "objective" one.	Suggestion: Modify the term "Nach Ihrer persönlichen Meinung, ..."
Q30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	An important question, but for her it wasn't necessary for the family to be involved.	The patient suggested other response options: e.g., Ja, Nein, Nicht nötig. He also noted that it was necessary to specify whether the question concerned times when the patient was able to decide for himself or not.	<input checked="" type="checkbox"/>	Not wanting to involve the family is considered as different as not considering it necessary.	Suggestion: Add an option <i>Es war nicht nötig</i> .
Q35	The question is vague concerning the understanding involved.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Define «genaues Verständnis»	Suggestion: change in «... genaues Verständnis (inkl. Einnahme oder Anwendung des Medikamentes) ...»
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is correct, but a patient asked if the final word is <i>machen</i> or <i>machten</i> ?	
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient considered the questionnaire too long.		Good, not too long. Good to have questions on each group of people. For her it's short and quick.	
Clarity	Good but can shorten some questions Ex: Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Other Themes/Questions	Evaluations to include: <ul style="list-style-type: none"> - Food: taste, variety, dietary aspects. - Infrastructures and general environment: important to ask questions on these aspects, especially for log stays. - Visiting option: time, length of stays 	Evaluations to include: <ul style="list-style-type: none"> - Infrastructures and general environment: important to ask questions on these aspects for future constructions (for instance, no Bluetooth for his iPad or room organisation) 	<input checked="" type="checkbox"/>		<p>Suggestion 1: Add two questions on food "Waren die Mahlzeiten gut?" und "Waren die Mahlzeiten ausgewogen?"</p> <p>Suggestion 2: Add a question on visits "Waren die Besuchszeiten für Sie in Ordnung?" Antwortmöglichkeiten "Ja. Nein, zu früh. Nein, zu spät. Nein, zu kurz".</p>
Possibility to express the personal experience	<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Make an electronic version, especially for the younger generation. Or at least have both options. -> In his opinion, more people would respond.</p> <p>Ask more questions about aspects other than care.</p>	<input checked="" type="checkbox"/>		
General comments	None	None	None.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 32: Rehabilitation patients' comments summary, German

Question*/term	Patient 1 (F, 20-25 years old)	Patient 2 (M, 30-35 years old)	Patient 3 (M, 50-55 years old)	Patient 3 (M, 70-75 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Bezugsperson	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient included all the trustworthy persons in the category. However, the main point was that he could ask for help in answering the questionnaire.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Pflege tätige personal	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff and other therapeutic staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff and other therapeutic staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing and other staff), medical staff and other therapeutic staff excluded.			
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question's formulation is too complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestions: Simplify. For instance «Haben Sie alle die Einweisung von der Pflege tätige Personal immer verstanden?» or « Haben der Pflege tätige Personal Ihnen verständlich erklärt?»
Q4	The patient considered that the important point is that she always received an answer when she asked for help.	The patient considered that the important point is that he always received an answer when he asked for help.	The patient considered that the important point is that he always received an answer when he asked for help.	The patient did not expect to see somebody to come immediately after he asked for help. A certain delay is acceptable, but the waiting time should be adequate.	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion: change the formulation in "... .. nicht zu lange auf Hilfe warten, wenn Sie diese angefordert haben?"
Ärztinnen/ Ärzte	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.	The patient included only the medical staff in the evaluation.			
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	The formulation is adequate, but the patient noticed that it would be better to have the possibility to clarify the aspects to improve when somebody answers « nie ».	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Give the possibility to clarify the negative evaluations.
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question's formulation is too complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestions: Simplify. For instance: «Haben Sie alle immer die Einweisung von den Ärztinnen und Ärzten immer verstanden?» or «Haben die Ärztinnen und Ärzte Ihnen verständlich erklärt?»
Therapeutinnen und Therapeuten	The patient included the staff implicated in her physical therapy in the evaluation	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation (e.g., physiotherapists).	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation	The patient included the staff implicated in his physical therapy in the evaluation		
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question's formulation is too complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestions: Simplify. For instance: « Haben die Therapeutinnen und Therapeuten Ihnen dies klar und verständlich erklärt?»
Im Spital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Q11	Although the patient did not explicitly state the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, she tended to answer using a different answer category, that is "every day".	<input checked="" type="checkbox"/>	The question is too broad: the patient considered important to better define the sort of cleaning involved. The patient noticed that formulation "wurden gereinigt" and the answer's categories "nie, etc." do not match.	<input checked="" type="checkbox"/>	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion: change the formation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question is too broad: the patient considered important to better define the source of noise involved: other patients? The nearby street? → Specificity whs it intended by <i>Ruhig</i> and considering wich source. The patient noticed that it is necessary to specify the question: is it question of room neighbours, the street outside the clinic? It would be better to clearly define what is meant by "Ruhig" and in relation to what.	The patient found the question a little harder to understand. He considered that all depends of the room, individual or not, and how the noise is managed. He also noticed that the staff can be noisy. For him, it is more question of how the patient manage the noise.	Take into consideration the fact that there may be a difference between the individual or communal room in the perception. Specify that the question is intended to investigate the noise directly outside the room or the inside is also included. It is possible that the Canadian question is meant for a single room.	Suggestion: specify the formation in « ... war nachts Ihre Zimmerumgebung (d. h. die Umgebung des Zimmers und im Zimmer selbst) ruhig? ».
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Question not relevant to the patient because he has a stoma. He suggested putting a comment space to clarify.	<input checked="" type="checkbox"/>	The possibility to note "Never" may solve the problem.	Suggestion: Add a note "Wenn Sie in diesem Bereich keine Hilfe benötigt haben, antworten Sie mit "nie".
Topf or Bedfanne	Topf is understandable	Bettpfanne would be better or Urinflasche	Topf is understandable.	Topf is understandable.	Topf is is understandable, but for men Urinflasche could be added.	Suggestion: Add "Urinflasche".
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Question not relevant to the patient because he has a stoma. He suggested putting a comment space to clarify.	<input checked="" type="checkbox"/>	The possibility to note "Never" may solve the problem.	Suggestion: Add a note "Wenn Sie in diesem Bereich keine Hilfe benötigt haben, antworten Sie mit "nie".
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient considered the question as not relevant to his situation.	One patient noted that the question was not pertinent to his situation. However, the possibility to answer « Nein » is considered to conver to this case.	
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q19	<input checked="" type="checkbox"/> The patient did not chose « Eigenes zu Hause» but wrote by hand « bei der Familie (Vater, Schwester)»	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Some patients do not have their own home (for instance, young patients living at their parents' home). It is	Suggestion: Add a note "Mit "eigenes zu Hause" ist auch das Zuhause der Familie gemeint."

					important to specify this possibility.	
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Change <i>evaluieren</i> for <i>auswerten</i> Simplify → some terms can be eliminated.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Change <i>evaluieren</i> for <i>auswerten</i> . Suggestion 2 : Simplify the formulation in « Haben sie mit Ihnen gesprochen wie nach dem Klinikaustritt weitergehen?»
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Find the question usefull, but difficult to answer because the clinic here specialises in one area and another clinic will specialise in other situations. So it all depends on what you need.	<input checked="" type="checkbox"/>	In rehabilitation, the clinics have specific areas.	Suggestion: Add a note “Würden Sie diese Klinik in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie für dieselbe Therapie empfehlen?”
Q24	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Came directly from the hospital to the clinic. The question is well formulated, but the patient felt that there should be a comment box because the question did not correspond to his experience.	<input checked="" type="checkbox"/>	Adapt the question to the fact that some patients came from the somatic clinic.	Suggestion: Add a note “Berücksichtigen Sie auch den Übergang zwischen Krankenhaus und Klinik, falls relevant.”
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	It is necessary to reformulate the question. Difficult to understand « ... von Ihnen benötigten Informationen über Ihren Gesundheitszustand und Ihre Behandlungen erhalten»: he need some examples to understand.	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion 1: Simplify the question «Wurden sie jeder Zeit über Ihre Gesundheit zustand aufgeklärt?» Suggestion 2: Add an example.
Q30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question is not clear: to which decisions it refers ? The patient cosidered that it was necessary to give some examples or to reformulate. Note: the patient stressed that it depends on whether it concerns a treatment in progress or the choice of treatment if there are several possibilities.	<input checked="" type="checkbox"/>	Note: it depends on whether it concerns a treatment in progress or the choice of treatment if there are several possibilities.	Suggestions: «Wären Sie durch die Pflege, Arztvisite, usw. abgeholt?»

			The patient considered that the word <i>abholen</i> gives a better definition of the question.			
Q32	The patient answered « Immer » and added by hand « a den ich konnte auch entscheiden werden. Pflege tag machen soll/darf. »	<input checked="" type="checkbox"/>	The answers do not apply. The patient pointed out that he couldn't tick anything. So a comment space would have been nice. He doesn't think it's relevant to a rehabilitation clinic, but it would be in a hospital.	<input checked="" type="checkbox"/>	The question doesn't seem relevant for a rehabilitation stay.	Suggestion: Exclude the question for this domain.
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Define two questions: The first one asking on the new medications and the second on the « old ones ». Also, simplify the formulation.		Define two questions and reformulate.	Suggestion 1: «Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen während dieses Reha-Aufenthalts verschrieben wurden? » and «Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Reha-Aufenthalt genommen haben? »
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The question should be shortened.	<input checked="" type="checkbox"/>	Simplify.	
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient needed to be told that the question was from his personal point of view. For him, it would be good to add examples so that we understand that the question is asking for an opinion.	<input checked="" type="checkbox"/>	Some patients can think that they have to give an objective evaluation.	Suggestion: Add « In Persönliche Meinung, ... »
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	Good, no words that are too complicated or that you don't understand.	Good, comprehensible questionnaire.	The patient found it complicated to go back and forth between the statement above and the question. He needed more concrete examples, as it's complicated to give feedback on abstract questions.	<input checked="" type="checkbox"/>	The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is even preferable to let patients to define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Suggestion: Add a point in the introduction «Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken.»
Other themes/questions	Sometimes the patient added written comments so that others would understand what she meant by ticking her answer (e.g. Q21, Q32) but not because she did not understand the question.	Leave a comment space if, for example, you answer "Überhaupt nicht" to question 25.	Add a comment box.	Evaluations to include: <ul style="list-style-type: none"> - Conflict management - Need to identify a reference person during the stay 		Suggestion 1: Comment space. Suggestion 2: Add a question «Hat das Klinikpersonal bei einem möglichen Konflikt zwischen Patienten wirksam reagiert?»

				- Maintenance staff: these staff also have an important role to play		No suggestion for maintenance staff (what contact with patients?).
Possibility to express the personal experience	Good, covers all aspects (care, people, the clinic itself).	Good, allowing specific aspects such as the different professionals to be addressed with sub-sections but also with global questions on the clinic.		Good, the main categories are covered.		
General comments	The patient noticed that putting crosses was easier than having to write down her opinion. A good questionnaire, understandable because she didn't have to ask herself "what should I do now?"	None.	None.	For him, the questionnaire covers 80% of his experience at the clinic.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 33: Psychiatric Care patients' comments summary, German

Item/term	Patient 1 (F, 50-55 years old)	Patient 2 (F, 30-35 years old)	Patient 3 (M, 40-45 years old)	Patient 4 (M, 80-85 years old)	Notes	Suggestions
Introduction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Bezugsperson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Pflege tätige personal	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff excluded.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff included.	The patient included all the staff working on the floor in the evaluation (i.e., nursing, and other staff), medical staff included.			
Q1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q2	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q3	The patient found the formulation complicated.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Suggestion: Simplify "... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas erklärt, dass Sie es verstanden haben?"
Q4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ärztliche und Psychologische Personal	The patient did not think they should be separated, as she hasn't yet seen a doctor but sees a psychologist every week. So, for the answers she gave, she thought of the psychologist.	The patient suggested to make two categories because they are different people.	For the patient it is ok to include them in one category because he discussed his blood test with the psychologist for example.	For the patient it's very important for them to be together because medicine and the psyche influence each other and it's important for them to work together.		
Q5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Therapeutische Team	Distinct from other categories	Distinct from other categories	Distinct from other categories	Distinct from other categories		
Q8	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Im Spital	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q11	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Although the patient did not explicitly state the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, he tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Although the patient did not explicitly state the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, he tended to answer using a different answer category, that is "every day".	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion: change the formation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».
Q12	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Topf or Bedfanne	The term is adequate.	The term is adequate.	The term is adequate.	The term is adequate.		
Q14	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q15	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q16	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q17	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q18	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q19	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Eigenes zu Hause	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.	The notion is adequate.		
Q20	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q22	<input checked="" type="checkbox"/>	Replace <i>Klinik</i> with <i>Station</i> because there are differences from one Station to another.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is event preferable to let patients to	Suggestion: Add a point in the introduction "Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der

					define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken."	
Q23	<input checked="" type="checkbox"/>	Same remark as for question 22.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is event preferable to let patients to define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Suggestion: Add a point in the introduction "Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken."	
Q24		The patient did not understand the question because she came via the emergency department of the hospital. She was able to go home, pick up some things and came back.	<input checked="" type="checkbox"/>	The patient didn't understand the question because he came through the doctor and registered, then returned to the clinic 2 days later.	<input checked="" type="checkbox"/>	The notion of <i>fürsorgerische Unterbringung (FU)</i> is unknown to some patients.	Suggestion: Define the notion of <i>fürsorgerische Unterbringung (FU)</i>
Q25	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q26	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q27	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q28	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q29	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q30	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q31	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q32	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q33	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q34	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q35	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Q36	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		For the patient, it's the doctor who decides on the medicines and prepares them for the week. He answered <i>Nicht relevant</i> because that's the doctor's job		
Q37	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	He didn't answer because he visits to the doctor to get the medicines.		
Q38	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Q39	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Q40		For the patient, a box allowing to explain her note is missing. In her case, she is very allergic to cats and didn't know there were any in the clinic. She would have liked to have been informed.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		When patients give a negative evaluation, they would prefer to have the possibility to explain why.	Suggestion: Add a comment box.
Length	<input checked="" type="checkbox"/>	A little too long.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Clarity	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Other themes/questions		Add a comment box.	None.	None.	None.		Suggestion: Add a comment box.
Possibility to express the	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

personal experience						
General comments	The patient asked if the questionnaires will be available in languages other than the national languages. For foreigners/refugees: Arabic, Ukrainian, etc.	Questionnaire is complete and the font is good (it's not too small).	It is important to assure patient's anonymity so that they can express themselves on what they have missed for example.	Good font size.		

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

7.9. Suggestions of modifications: Summary

Table 34: Acute Care, suggestions based on patients' interviews

Question*/term	Notes Italian	Suggestions Italian	Notes French	Suggestions French	Notes German	Suggestions German	Where to apply	
							Language	Domains of care
Personale curante / Personnel soignant / Pflege tätige personal	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.	No patient included the medical staff in the evaluation.		No patient included the medical staff in the evaluation.		All	All
Q3						Suggestion: Simplify "... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas erklärt, dass Sie es verstanden haben?"	All	All
Q4	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell'aiuto quando l'ha richiesto?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... vous n'avez pas dû attendre longtemps avant d'obtenir de l'aide après l'avoir demandé ?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion: change the formulation in "... ... nicht zu lange auf Hilfe warten, wenn Sie diese angefordert haben?"	All	All
Campanello di chiamata / Sonette / Klingel vs Patientenruf						Suggestion: Use <i>Klingel</i>	All	All
I medici / Les Médecins / Ärztinnen und Ärzte	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff before the nursing staff.					All	All
Q8	Although only one patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, the other patients tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Suggestion: change the formation in « erano puliti ».	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion: change the formation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».	All	All (see suggestions for Rehabilitation)
Padella / Bassin de lit / Topf vs Topfbett		Suggestion: Add "Pappagallo".	Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term "vase".	Suggestion: Change in "vase".		Suggestion: Use <i>Topf</i> .	German: Add <i>Urinflasche</i> and use <i>Topf</i> Italian : Add <i>pappagallo</i> French: use <i>Vase</i>	All
Q11	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in order to be consistent with question 4 "... ha ottenuto aiuto senza dovere aspettare troppo a lungo per andare in bagno o utilizzare la padella?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... vous n'avez pas dû attendre longtemps avant d'obtenir de l'aide pour aller aux toilettes ou utiliser le vase?"			All	All (see suggestions for Rehabilitation)
Q13	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati" or "risponda considerando i medicinali di cui si ricorda". Suggestion 2: Add a note "Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito".	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement".			All	All
Q14	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati" or "risponda considerando i medicinali di cui si ricorda". Suggestion 2: Add a note "Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito".	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des			All	All

				médicaments différents de ceux que vous prenez habituellement”.				
Q15	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito”.	In certain cases (e.g., emergency) the patient cannot answer properly.	Suggestion 1: Add a note “Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés” ou “Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez”. Suggestion 2: Add a note “Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prenez habituellement”.	The questions « layout » may not be clear in some cases.	Suggestion : Visually separate the two questions.	All	All
Q17						Suggestion : Use <i>abzuklären</i>	German : Use <i>abzuklären</i>	All
Q18				Suggestion: simplify with “... vous a-t-on donné...”			French: Simplify.	All
Q19		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.	The current wording suggests that it is not necessary to consider other hospitalisation as term of comparisons, which is inadequate.	Suggestion: Add a note “Vergleichen Sie Ihren Spitalaufenthalt mit Ihrem "idealen" Spitalaufenthalt.	All	All
Q20			In the Swiss context, the basic insurance does not really allow for choosing its hospital.	Suggestion: add “Si vous aviez, le choix, recommanderiez-vous...”.			Not considered	
Pronto soccorso vs urgenze / Services des urgences vs urgences / Nottfall		Suggestion: Use « Pronto soccorso ».		Suggestion: Use “Urgences”.		Suggestion: “Use Nottfall”	German: Use <i>Nottfal</i> . French: Use <i>urgences</i> . Italian: Use <i>pronto soccorso</i> .	Somatic
Letto d’ospedale (lit d’hôpital/Spitalbett						Suggestion: Use <i>Spitalzimmer</i> .	Not considered	
Q28					Clearly state that it as a personal evaluation of the situation and not an “objective” one.	Suggestion: Modify the term “Nach Ihrer persönlichen Meinung, ...”	All	All (see suggestions for psychiatric care)
Q34					Not wanting to involve the family is considered as different as not considering it necessary.	Suggestion: Add an option <i>Es war nicht nötig</i> .	All	All
Q35					Define «genaues Verständnis»	Suggestion: change in «... genaues Verständnis (inkl. Einnahme oder Anwendung des Medikamentes) ...»	Not considered	
Q36					The formulation is correct, but a patient asked if the final word is <i>machen</i> or <i>machten</i> ?		German	All
Q38		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.			All	All
Q39		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.			All	All
Other Themes/Questions		Suggestion 1: Add a question “... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?”		Suggestion 1: Add a question “... les médecins étaient disponibles pour discuter avec vous de votre état de santé et de vos soins?” Suggestion 2: Add a question for the emergency department “... est-ce que vous avez du attendre trop longtemps avant de voir un médecin?”		Suggestion 1: Add two questions on food “Waren die Mahlzeiten gut?” und “Waren die Mahlzeiten ausgewogen?” Suggestion 2: Add a question on visits “Waren die Besuchszeiten für Sie in Ordnung?” Antwortmöglichkeiten “Ja. Nein, zu früh. Nein, zu spät. Nein, zu kurz”.	All	All (Note: Add 5 questions to the somatic care version, see also comments on rehabilitation and psychiatric care).

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 35: Rehabilitation, suggestions based on patients' interviews

Question*/term	Notes Italian	Suggestions Italian	Notes French	Suggestions French	Notes German	Suggestions German	Where to apply	
							Language	Domains fo Care
Personale curante / Personnel soignant / Pflege tätige personal	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.	The nursing staff can be defined as a broad category including the medical staff.	Suggestion: Evaluate the "personale curante" after the other categories.			All	All
Q3						Suggestions: Simplify. For instance «Haben Sie alle die Einweisung von der Pflege tätige Personal immer verstanden?» or « Haben der Pflege tätige Personal Ihnen verständlich erklärt?»	German	All
Q4	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell'aiuto quando l'ha richiesto?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... vous n'avez pas dû attendre trop longtemps avant d'obtenir de l'aide après l'avoir demandé?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... .. nicht zu lange auf Hilfe warten, wenn Sie diese angefordert haben?"	All	All
Q5						Suggestion: Give the possibility to clarify the negative evaluations.	Not considered	
Q7						Suggestions: Simplify. For instance: «Haben Sie alle immer die Einweisung von den Ärztinnen und Ärzten immer verstanden?» or «Haben die Ärztinnen und Ärzte Ihnen verständlich erklärt?»	German	All
Q10						Suggestions: Simplify. For instance: « Haben die Therapeutinnen und Therapeuten Ihnen dies klar und verständlich erklärt?»	German	All
Q11	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Suggestion: change the formation in « erano puliti ».	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is "every day".	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion: change the formulation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».	All	All
Q12					Take into consideration the fact that there may be a difference between the individual or communal room in the perception. Specify that the question is intended to investigate the noise directly outside the room or the inside is also included. It is possible that the Canadian question is meant for a single room.	Suggestion: specify the formation in « ... war nachts Ihre Zimmerumgebung (d. h. die Umgebung des Zimmers und im Zimmer selbst) ruhig? ».	German	All
Q13					The possibility to note "Never" may solve the problem.	Suggestion: Add a note "Wenn Sie in diesem Bereich keine Hilfe benötigt haben, antworten Sie mit "nie".	All	All
Padella / Bassin de lit / Topf vs Topfbett			Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term "vase".	Suggestion: Change in "vase".	Topf is understandable, but for men Urinflasche could be added.	Suggestion: Add "Urinflasche".	German: Add <i>Urinflasche</i> and use <i>Topf</i> Italian: Add <i>pappagallo</i> French: use <i>Vase</i>	All
Q14	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in order to be consistent with question 4 "...non ha dovuto aspettare troppo a lungo per ottenere dell'aiuto per andare in bagno o utilizzare la padella?"	It is important to notice that patients were aware of the impossibility of the staff to answer immediately.	Suggestion : change the formulation in "... vous n'avez pas dû attendre trop longtemps avant d'obtenir de l'aide pour aller aux toilettes ou utiliser le vase?"	The possibility to note "Never" may solve the problem.	Suggestion: Add a note "Wenn Sie in diesem Bereich keine Hilfe benötigt haben, antworten Sie mit "nie".	Formulation: All languages. Add a note: All languages.	Change formulation: all domains. Add a note: all domains.
Q15		Suggestion 1: Add a note "Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati" or "risponda					All	All

		considerando i medicinali di cui si ricorda". Suggestion 2: Add a note "Tenga conto unicamente dei medicinali diversi da quelli che prende di solito".						
Q16			It is better to highlight that what happened "before" the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement". Suggestion 3: Add a note "Évaluez uniquement les médicaments qui vous ont été donnés lors de votre séjour dans la Clinique dont le nom est indiqué dans la lettre d'accompagnement".	One patient noted that the question was not pertinent to his situation. However, the possibility to answer « Nein » is considered to converge to this case.		All	All
Q17	Highlight that it is important to inform the patient before giving the medication (if not in a life-threatening situation).	Suggestion: Underscore the terms "Prima di somministrare..."		Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement".			All	All
Q18	Highlight that it is important to inform the patient before giving the medication (if not in a life-threatening situation).	Suggestion: Underscore the terms "Prima di somministrare..."		Suggestion 1: Add a note "Essayez de répondre même si vous ne vous rappelez pas tous les médicaments qui vont ont été donnés" ou "Répondez en prenant en considération les médicaments dont vous-vous rappelez". Suggestion 2: Add a note "Tenez compte uniquement des médicaments différents de ceux que vous prénez habituellement".			All	All
Q19			Highlight that what happened "before" the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion: Add "À votre sortie de la Clinique dont le nom figure sur la lettre d'accompagnement,"	Some patients do not have their own home (for instance, young patients living at their parents' home). It is important to specify this possibility.	Suggestion: Add a note "Mit 'eigenes zu Hause' ist auch das Zuhause der Familie gemeint."	Specify: all languages. Add a note: all languages.	Specify: all domains. Add a note: all domains.
Q20						Suggestion 1: Change <i>evaluieren</i> for <i>auswerten</i> . Suggestion 2 : Simplify the formulation in « Haben sie mit Ihnen gesprochen wie nach dem Klinikaustritt weitergehen?»	German	All
Q23					In rehabilitation, the clinics have specific areas.	Suggestion: Add a note "Würden Sie diese Klinik in Ihrem Freundeskreis und in Ihrer Familie für dieselbe Therapie empfehlen?"	Not considered.	
Q25					Adapt the question to the fact that some patients came from the somatic clinic.	Suggestion: Add a note "Berücksichtigen Sie auch den	Not considered.	

						Übergang zwischen Krankenhaus und Klinik, falls relevant."		
Q26	Clearly state that it as a personal evaluation of the situation and not an "objective" one.	Suggestion: Modify the term "Secondo la sua opinione, le sembra che ..."					All	All
Q29						Suggestion 1: Simplify the question «Wurden sie jeder Zeit über Ihre Gesundheit zustand aufgeklärt?» Suggestion 2: Add an example.	German	All
Q30			Highlight that what happened "before" the stay in the evaluated clinic has not to be considered in the evaluation.	Suggestion: Add a note "Evaluez uniquement les informations qui vous ont été données lors de votre séjour dans la Clinique dont le nom est indiqué dans la lettre d'accompagnement".			All	All
Q31					Note : it depends on whether it concerns a treatment in progress or the choice of treatment if there are several possibilities.	Suggestions: «Wären Sie durch die Pflege, Arztvisite, usw. abgeholt?»	German	All
Q32					The question doesn't seem relevant for a rehabilitation stay.	Suggestion: Exclude the question for this domain.	Not considered	
Q33					Define two questions and reformulate.	Suggestion 1: «Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Ihnen während dieses Reha-Aufenthalts verschrieben wurden? » and «Vor Ihrem Klinikaustritt, hatten Sie ein genaues Verständnis aller Medikamente, die Sie bereits vor Ihrem Reha-Aufenthalt genommen haben? »	Not considered	
Q36					Some patients can think that they have to give an objective evaluation.	Suggestion: Add « In Persönliche Meinung, ... »	All	All
Clarity					The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is event preferable to let patients to define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Suggestion: Add a point in the introduction "Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken."	All	All
		Suggestion 1: Add a question "Durante questo soggiorno di riabilitazione, aveva a Sua disposizione di un luogo tranquillo per riposarsi durante il giorno (camera o altro luogo)?" Suggestion 2: Add a question "Prima di doversi presentare in clinica, ha avuto tempo a sufficienza per preparare il suo soggiorno di riabilitazione?"		Suggestion 1: Add two questions on food "La nourriture était-elle bonne?" et "Les repas étaient-ils équilibrés?" Suggestion 2: Add a question "Pensez-vous qu'il y avait une bonne coordination entre les médecins, le personnel soignant, les thérapeutes et les autres membres du personnel de la clinique concernant la communication avec vous sur vos soins et traitements?"		Suggestion 1: Comment space.	All	All (Note: Add 5 questions to the somatic care version, see also comments on rehabilitation and psychiatric care).

		<p>Suggestion 3: Add a question “Durante questo soggiorno di riabilitazione, con che frequenza I medici hanno tenuto conto delle sue richieste rispetto alle sue cure e trattamenti?”</p> <p>Suggestion 4: Add a question “... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?”</p> <p>Suggestion 5: Add a question “Pendant ce séjour de réhabilitation, à quelle fréquence vos déplacements pour des thérapies ou examens étaient bien organisés?”</p> <p>Suggestion 6: Add two questions on food “I pasti erano buoni?” et “I pasti erano equilibrati?”</p>		<p>Suggestion 3: Add a question “Pendant ce séjour de réadaptation, à quelle fréquence vos déplacements pour des thérapies ou examens étaient bien organisés?”</p> <p>Suggestion 4: Add a question “Pendant ce séjour de réadaptation, un membre du personnel de la clinique a-t-il discuté avec vous pour évaluer si votre logement (ou celui de la personne qui vous hébergeait) était adapté à votre état de santé ?”</p> <p>Suggestion 5: Add a question “Pendant de céjour en clinique, à quelle fréquence vous avez pu bénéficier d’activités de loisir pour vous occuper?”</p>		<p>Suggestion 2: Add a question “Hat das Klinikpersonal bei einem möglichen Konflikt zwischen Patienten wirksam reagiert?”</p> <p>No suggestion for maintenance staff (what contact with patients?).</p>		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

Table 36: Psychiatric Care, suggestions based on patients' interviews

Question*/term	Notes Italian	Suggestions Italian	Notes French	Suggestions French	Notes German	Suggestions German	Where to apply	
							Language	Domains fo Care
Personale curante / Personnel soignant / Pflege tätige personal	As « nursing staff » comes first and is global, it is possible to mistakenly include the medical staff in the evaluation.	Suggestion: Evaluate the “personale curante” after the other categories.	As « nursing staff » comes first and is global, it is possible to mistakenly include the medical staff in the evaluation.	Suggestion: Evaluate the “personnel soignant” after the other categories.			All	All
Q3		Suggestion: Change the formulation “... in modo che potesse capire”.				Suggestion: Simplify “... hat Ihnen das in der Pflege tätige Personal etwas erklärt, dass Sie es verstanden haben?”	Italian and German	All
Q4	Some patients could find it difficult to define in which cases one is asking for help. The Example of the call button defines such an instance.	Suggestion: Same formulation as in the Acute Care version.						
I medici e gli psicologi / Les médecins et les psychologues / Ärztliche und Psychologische Personal	For some persons, « personale curante” can be broad as definition and include the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff first to highlight the distinction.	For some persons, « personale curante” can be broad as definition and include the medical staff.	Suggestion: Evaluate the medical staff first to highlight the distinction.				
II Team terapeutico / L'équipe thérapeutique / Therapeutische Team		Suggestion: Add a description.		Suggestion: Add a description.			All	All
Q11	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion: change the formation in « erano puliti bene ».	Although no patient explicitly stated the discrepancy between the questions and the answer's possibilities, all of them tended to answer using a different answer category, that is “every day”.	Suggestion : change the formation in « étaient propres ».	The question's formulation and the answer possibilities do not match.	Suggestion: change the formation in « waren Ihr Zimmer und Bad gereinigt? ».	All	All
Padella / Bassin de Llit / Tof vs Topfanne			Patients could not identify a more appropriate term. Discussions with the nursing staff highlighted the possibility of using the term “vase”.	Suggestion: Change in “vase”.			German: Add <i>Urinflasche</i> and use <i>Topf</i> Italian: Add <i>pappagallo</i> French: use <i>Vase</i>	All
Q14		Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali veramente differenti da quelli che ha già preso in passato”.					All	All
Q15		Suggestion 1: Add a note “Cerchi di rispondere anche se non si ricorda di tutti i medicinali che le sono stati somministrati” or “risponda considerando i medicinali di cui si ricorda”. Suggestion 2: Add a note “Tenga conto unicamente dei medicinali veramente differenti da quelli che ha già preso in passato”.		Suggestion: Add a specification in the question “... (personnel de la Clinique (Médecins et psychologues inclus), ...”			All	All
Q16		Suggestion: Change the formulation “... che non aveva mai preso in precedenza?”					All	All
Q18		Suggestion: Change the formulation “... in modo che potesse capire”.						
Q19		Suggestion: Add a neutral definition under number 5.					I	All

Q22					The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is event preferable to let patients to define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Suggestion: Add a point in the introduction "Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken."	All	All
Q23				Suggestion: Add "Si vous aviez le choix, recommanderiez-vous...?"	The questions can be perceived as too broad. However, it is not possible to always specify the questions' details and it is event preferable to let patients to define their own notions (every stay is different, and the examples could bring some persons to consider that the situation did not apply to them).	Suggestion: Add a point in the introduction "Einige Fragen können Ihnen zu allgemein klingen. Dies ist notwendig, um die unterschiedlichen Erfahrungen der Patientinnen und Patienten berücksichtigen zu können. Versuchen Sie, bei der Beantwortung an Ihre spezifischen Erfahrungen zu denken."	All	All
Q24		Suggestion: Define two questions instead of one. "È stato/a ammesso/a in clinica per un ricovero a scopo di assistenza (ingresso coatto, contro la Sua volontà)?" and "Durante questo soggiorno in clinica é stato/a trattenuto/a in clinica?"		Suggestion: Define two questions instead of one. "Avez-vous été hospitalisé-e sous une mesure de placement à des fins d'assistance (PLAFA)?" and "Pendant ce séjour en Clinique, avez-vous été contraint-e de rester à la clinique?"	The notion of <i>fürsorgerische Unterbringung (FU)</i> is unknown to some patients.	Suggestion: Define the notion of <i>fürsorgerische Unterbringung (FU)</i>	Separate in two questions: all languages. Better define the notion used: all languages.	Psychiatric care.
Q25		Suggestion: Change the formulation "Prima di arrivare in clinica, le hanno dato informazioni sufficienti su come sarebbe stata fatta la Sua ammissione?".					I	All
Q26		Suggestion: Change the formulation "Al Suo arrivo in clinica, l'ammissione era ben organizzata?"					I	All
Q27	The term "inutilmente" doesn't seem strong enough to be considered.	Suggestion: Change the formulation "... la Sua libertà di movimento é stata limitata senza ragione?"	The term "inutilement" doesn't seem strong enough to be considered.	Suggestion 1: Change the formulation "... votre liberté de mouvement a-t-elle été restreinte de manière injustifiée?" Suggestion 2: Eliminate the answer's category "ne s'applique pas".			Formulation's change: all languages. Answer's category elimination: all languages.	Psychiatric care.
Q28		Suggestion: Change the formulation "... in modo che potesse capire".					I	All
Q30		Suggestion: Change the formulation "... sembravano essere a conoscenza ed essere informati sulle Sue cure?"					I	All
Q31		Suggestion: Change the formulation "... sono state effettivamente svolti nel momento in cui Le erano stati annunciati?"		Suggestion: Change the formulation "À quelle fréquence les examens et les thérapies ont-ils été effectués au moment qui avait été planifié?"				Not considered
Q32				Suggestion: Change the formulation "Au cours de se séjour en clinique, ..."			All	All
Q34		Suggestion: Change the formulation "Le é stato chiesto il Suo parere quanto avrebbe voluto sulle Sue cure e i Suoi trattamenti?"						Not considered
Q35		Suggestion: Change the formulation "Ai Suoi famigliari o alle Sue persone di riferimento é stato chiesto il loro parere quanto avrebbe voluto nelle decisioni sulle Sue cure e i Suoi trattamenti?"						Not considered

Q40					When patients give a negative evaluation, they would prefer to have the possibility to explain why.	Suggestion: Add a comment box.	Not considered	
Other themes/questions		<p>Suggestion 1: Add a question "... I medici erano disponibili per discutere con Lei del Suo stato di salute et delle Sue cure?"</p> <p>Suggestion 2: Add a question "Durante questo soggiorno di riabilitazione, aveva a Sua disposizione di un luogo tranquillo per riposarsi durante il giorno (camera o altro luogo)?"</p> <p>Suggestion 3: Add a question "I contatti con gli altri pazienti Le sono stati utili?" or "La convivenza con gli altri pazienti è stata positiva?"</p> <p>Suggestion 4: Add two questions about food quality "... il cibo era buono?" and "... i pasti erano bilanciati?"</p>		<p>Suggestion 1: Add a question "Pendant ce séjour en clinique, disposiez-vous d'un espace tranquille pour vous reposer pendant la journée (chambre ou autre espace à disposition)?"</p> <p>Suggestion 2: Add two questions on food "La nourriture était-elle bonne?" et "Les repas étaient-ils équilibrés?"</p> <p>Suggestion 3: Add a question "Les contacts avec les autres patient-es vous ont été utiles?" or "La cohabitation avec les autres patient-es a été positive?"</p> <p>Suggestion 4: Add a question "Pendant de ce séjour en clinique, à quelle fréquence vous avez pu bénéficier d'activités de loisir pour vous occuper?"</p> <p>Suggestion 5: Add a question "... les Médecins et psychologues étaient disponibles pour discuter avec vous de votre état de santé et de vos soins?"</p>		Suggestion: Add a comment box.	All	<p>Questions on other patients: Add only to the psychiatric domain of care (Note: Add 8 questions in total, with the separation of the question on movement's freedom).</p> <p>Other questions: all domains of care.</p>

* The number of the question (e.g., Q1) corresponds to the number attributed to the question in the instrument version presented in section 7.5

List of tables

TABLE 1: EXTRACT OF THE GERMAN TABLE PRESENTING EACH TRANSLATED VERSION, SUGGESTED CHOICE, AND ITS RATIONALE	10
TABLE 2: EXTRACT OF THE ITALIAN TABLE PRESENTING THE DECISIONAL PROCESS FOR HOMOGENEITY WITHIN LANGUAGE	11
TABLE 3: EXTRACT OF THE TABLE PRESENTING THE DECISIONAL PROCESS FOR HOMOGENEITY BETWEEN LANGUAGES	12
TABLE 4: OBSERVATIONS ON SPECIFIC QUESTIONS.....	13
TABLE 5: GENERAL OBSERVATIONS ON THE FORMULATION OF QUESTIONS.....	14
TABLE 6: TERMS USED TO DESCRIBE THE CONTEXT OF THE STAY IN THE ANQ INSTRUMENTS	16
TABLE 7: TERMS SUGGESTED TO DESCRIBE THE CONTEXT OF THE STAY IN THE ADAPTED VERSIONS.....	16
TABLE 8: DEFINITION OF STAFF INVOLVED IN THE ANQ INSTRUMENTS.....	16
TABLE 9: TERMS SUGGESTED TO DESCRIBE THE CONTEXT OF THE STAY IN THE ADAPTED VERSIONS.....	17
TABLE 10: POSSIBLE ADAPTATIONS DEPENDING ON THE DOMAIN OF CARE FOR QUESTIONS ON STAFF.....	17
TABLE 11: SORTS OF CARE INVOLVED IN THE ANQ INSTRUMENTS.....	17
TABLE 12: TERMS SUGGESTED TO DESCRIBE THE CONTEXT OF THE STAY IN THE ADAPTED VERSIONS.....	18
TABLE 13: POSSIBLE ADAPTATIONS DEPENDING ON THE DOMAIN OF CARE FOR QUESTIONS ON PAIN AND TREATEMENT.....	18
TABLE 14: SPECIFICS OBSERVATIONS ON THE ADAPTATION OF QUESTIONS.....	18
TABLE 15: INSTITUTIONS PARTICIPATING IN THE VALIDATION PROCESS	20
TABLE 16 : ACUTE CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, ITALIAN.....	21
TABLE 17 : ACUTE CARE, SUGGESTIONS BASED ON PATIENTS' INTERVIEWS	22
TABLE 18: CHOICE OF THE TRANSLATED VERSION, GERMAN	25
TABLE 19: CHOICE OF THE TRANSLATED VERSION, ITALIAN	32
TABLE 20: CHOICE OF THE TRANSLATED VERSION, FRENCH	38
TABLE 21: QUESTIONS ADJUSTMENTS WITHIN LANGUAGE, GERMAN.....	44
TABLE 22: QUESTIONS ADJUSTMENTS WITHIN LANGUAGE, ITALIAN	50
TABLE 23: QUESTIONS ADJUSTMENTS WITHIN LANGUAGE, FRENCH	55
TABLE 24: ADJUSTMENTS BETWEEN GERMAN, ITALIAN, AND FRENCH.....	60
TABLE 25: FINAL QUESTIONS IN GERMAN, ITALIAN, FRENCH, AND ENGLISH	66
TABLE 26: ACUTE CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, ITALIAN.....	145
TABLE 27: REHABILITATION PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, ITALIAN	148
TABLE 28: PSYCHIATRIC CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, ITALIAN	151
TABLE 29: ACUTE CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, FRENCH	154
TABLE 30: REHABILITATION PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, FRENCH	157
TABLE 31: PSYCHIATRIC CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, FRENCH	160
TABLE 32: REHABILITATION PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, GERMAN	166
TABLE 33: PSYCHIATRIC CARE PATIENTS' COMMENTS SUMMARY, GERMAN	171
TABLE 34: ACUTE CARE, SUGGESTIONS BASED ON PATIENTS' INTERVIEWS.....	174
TABLE 35: REHABILITATION, SUGGESTIONS BASED ON PATIENTS' INTERVIEWS.....	176
TABLE 36: PSYCHIATRIC CARE, SUGGESTIONS BASED ON PATIENTS' INTERVIEWS.....	180

List of figures

FIGURE 1: OVERALL PROCEDURE: TRANSLATION, AND VALIDATION	6
FIGURE 2: TRANSLATION PROCEDURE	8

unisanté

Centre universitaire de médecine générale
et santé publique · Lausanne