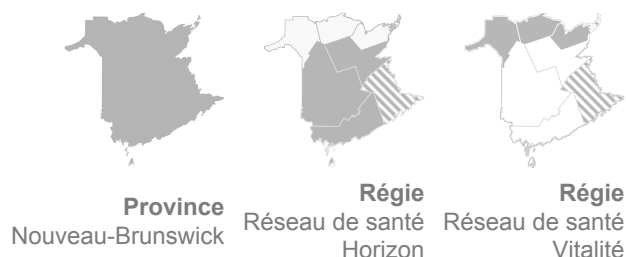


# Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus



## Processus d'admission

### Lors d'admissions par un moyen autre que le service d'urgence

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission %   2019	64,4	63,5	67,0
Le processus d'admission était complètement organisé %   2019	79,8	79,3	81,4

### Lors d'admissions par le service d'urgence

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission %   2019	45,8	40,5	55,5
L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission %   2019	22,8	24,4	19,8
Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé %   2019	68,1	67,4	69,5
Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence %   2019	45,9	40,2	56,2

## Environnement et services dans la chambre

La chambre et la salle de bain étaient toujours propres %   2019	50,4	48,3	55,0
C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit %   2019	40,7	36,9	48,8
La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne %   2019	53,7	53,8	53,3
Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes %   2019	85,6	85,9	85,0

Province Nouveau-Brunswick	Régie Réseau de santé Horizon	Régie Réseau de santé Vitalité
-------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------

## Communication

### Sur les nouveaux médicaments

Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments %   2019	55,2	54,6	56,7
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament %   2019	69,2	69,1	69,6
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	41,1	40,0	43,6

### Avec les médecins

Communicaient bien avec les patients %   2019	79,7	78,5	82,2
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	86,9	86,5	87,9
Écoutaient toujours attentivement %   2019	78,4	76,8	81,8
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	73,8	72,2	77,1

### Avec les infirmières

Communicaient bien avec les patients %   2019	73,4	71,8	76,7
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	81,0	80,4	82,2
Écoutaient toujours attentivement %   2019	69,4	67,6	73,2
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	69,7	67,4	74,6

## Réactivité du personnel

Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients %   2019	58,5	55,1	65,3
Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit %   2019	57,3	55,9	60,1

	Province Nouveau-Brunswick	Régie Réseau de santé Horizon	Régie Réseau de santé Vitalité
Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel %   2019	59,2	54,6	68,6
Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements %   2019	65,1	64,0	67,6
Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude %   2019	63,5	63,2	64,3
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles %   2019	37,9	35,9	41,4

## Coordination des soins

Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital %   2019	60,5	59,8	62,1
Les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient toujours informés et au fait de leurs soins %   2019	59,6	58,7	61,4
Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée %   2019	72,9	73,9	70,8

## Participation à la prise de décisions

Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins %   2019	61,1	62,3	58,7
La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins %   2019	72,2	72,8	70,9
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs préférences en matière de soins une fois sortie de l'hôpital %   2019	39,6	38,2	42,4

## Langue de service

Préfère recevoir les services en anglais %   2019	75,2	94,3	34,6
... A toujours reçu les services en anglais %   2019	94,0	96,2	81,4
Préfère recevoir les services en français %   2019	24,8	5,7	65,4

	Province Nouveau-Brunswick	Régie Réseau de santé Horizon	Régie Réseau de santé Vitalité
... A toujours reçu les services en français %   2019	<b>80,9</b>	<b>35,9</b>	<b>89,1</b>
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) %   2019	<b>90,8</b>	<b>92,8</b>	<b>86,5</b>

## Contrôle de la douleur

Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur %   2019	<b>68,7</b>	<b>67,9</b>	<b>70,5</b>
La douleur était toujours bien contrôlée %   2019	<b>61,1</b>	<b>60,1</b>	<b>63,3</b>
Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur %   2019	<b>76,3</b>	<b>75,6</b>	<b>77,7</b>

## Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale %   2019	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>5,6</b>
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité %   2019	<b>81,1</b>	<b>81,2</b>	<b>81,1</b>
Le patient a eu besoin qu'un membre de famille ou qu'un ami reste avec eux pour qu'ils se sentent en sécurité %   2019	<b>9,8</b>	<b>8,6</b>	<b>12,5</b>
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients %   2019	<b>40,7</b>	<b>42,1</b>	<b>37,5</b>
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins %   2019	<b>72,5</b>	<b>72,2</b>	<b>73,2</b>
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité %   2019	<b>84,2</b>	<b>84,5</b>	<b>83,6</b>

## Processus de sortie

Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital %   2019	<b>75,2</b>	<b>75,6</b>	<b>74,4</b>
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital %   2019	<b>70,0</b>	<b>68,3</b>	<b>73,6</b>

	Province Nouveau-Brunswick	Régie Réseau de santé Horizon	Régie Réseau de santé Vitalité
Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire %   2019	<b>73,0</b>	<b>72,5</b>	<b>74,0</b>
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller %   2019	<b>67,0</b>	<b>64,1</b>	<b>73,2</b>
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits %   2019	<b>80,5</b>	<b>78,8</b>	<b>84,0</b>
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé %   2019	<b>61,3</b>	<b>58,2</b>	<b>67,8</b>
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé %   2019	<b>60,7</b>	<b>56,6</b>	<b>69,3</b>

## Expérience de soins globale

Évaluation favorable des services reçus %   2019	<b>78,5</b>	<b>77,6</b>	<b>80,7</b>
Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis %   2019	<b>65,5</b>	<b>64,0</b>	<b>68,6</b>
Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé %   2019	<b>86,5</b>	<b>86,1</b>	<b>87,5</b>
Le patient a eu une bonne expérience de façon globale %   2019	<b>82,3</b>	<b>81,6</b>	<b>83,9</b>

## À propos de ce tableau

### Contenu et description

Données sur l'expérience rapportée par des citoyens dans leur parcours de soins en interagissant avec les hôpitaux du Nouveau-Brunswick.

Les indicateurs sont organisés en différentes catégories et rendent compte de l'expérience des citoyens concernant l'admission à l'hôpital, la communication avec les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel, l'environnement de la chambre et les services fournis, la réactivité du personnel, la coordination des soins, la participation à la prise de décision, la langue de service, le contrôle de la douleur, la sécurité, la sortie de l'hôpital et l'expérience globale.

### Pourquoi est-ce important?

En ayant une meilleure compréhension de l'expérience des citoyens avec les services hospitaliers au Nouveau-Brunswick, nous pouvons mieux évaluer la qualité des services. Cela encourage les décideurs et les planificateurs à établir des cibles de performance en fonction des indicateurs du sondage.

### Disponibilité des données

L'information dans ce tableau de données est disponible par hôpital et par groupe démographique. De plus amples renseignements sont disponibles sur notre page [Sondage sur les soins hospitaliers aigus](#).

---

### Légende

s.o. = Sans objet / donnée non disponible

S = Donnée supprimée pour des raisons de confidentialité ou en raison de la petite taille de l'échantillon

 Performance supérieure à la moyenne

 Performance inférieure à la moyenne