

Expériences avec les services de soins hospitaliers aigus



Province
Nouveau-Brunswick



Régie
Réseau de santé
Horizon



Régie
Réseau de santé
Vitalité

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

Communiquaient bien avec les patients % 2019	79,7	78,5	82,2
Communiquaient 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

Communiquaient bien avec les patients % 2019	73,4	71,8	76,7
Communiquaient 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	80,9	35,9	89,1
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) % 2019	90,8	92,8	86,5

Contrôle de la douleur

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

Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale % 2019	5,2	5,0	5,6
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité % 2019	81,1	81,2	81,1
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	9,8	8,6	12,5
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients % 2019	40,7	42,1	37,5
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins % 2019	72,5	72,2	73,2
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité % 2019	84,2	84,5	83,6

Processus de sortie

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

	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	73,0	72,5	74,0
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller % 2019	67,0	64,1	73,2
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits % 2019	80,5	78,8	84,0
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé % 2019	61,3	58,2	67,8
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé % 2019	60,7	56,6	69,3

Expérience de soins globale

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

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

FLAG Performance supérieure à la moyenne

FLAG Performance inférieure à la moyenne