

## SONDAGE SUR LES SOINS HOSPITALIERS AIGUS

# 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	16,7	63,5	64,4
Le processus d'admission était complètement organisé %   2016	76,9	79,0	79,2

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

Complètement informés sur ce qui allait se passer pendant le processus d'admission %   2019	44,0	40,5	45,8
L'attente était trop longue pour obtenir un lit lors de l'admission %   2019	S	24,4	22,8
Le transfert à un lit d'hôpital était complètement organisé %   2019	76,5	67,4	68,1
Complètement informés sur leur état de santé et leur traitement pendant l'attente au service d'urgence %   2019	42,0	40,2	45,9

## Environnement et services dans la chambre

La chambre et la salle de bain étaient toujours propres %   2019	63,3	48,3	50,4
C'était toujours tranquille autour de la chambre pendant la nuit %   2019	44,3	36,9	40,7
La qualité de la nourriture était excellente, très bonne ou bonne %   2019	67,7	53,8	53,7
Les heures de visite rencontraient toujours leurs attentes %   2019	71,2	85,9	85,6

<b>Hôpital</b>	<b>Régie</b>	<b>Province</b>
Hôpital du comté de Charlotte	Réseau de santé Horizon	Nouveau-Brunswick

## Communication

### Sur les nouveaux médicaments

Le personnel de l'hôpital communiquait bien au sujet des nouveaux médicaments %   2019	48,5	54,6	55,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué à quoi servait un nouveau médicament %   2019	61,8	69,1	69,2
Le personnel de l'hôpital a toujours expliqué les effets secondaires d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	35,3	40,0	41,1

### Avec les médecins

Communicaient bien avec les patients %   2019	76,3	78,5	79,7
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	83,9	86,5	86,9
Écoutaient toujours attentivement %   2019	75,8	76,8	78,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	69,4	72,2	73,8

### Avec les infirmières

Communicaient bien avec les patients %   2019	72,0	71,8	73,4
Communicaient toujours avec courtoisie et respect %   2019	88,7	80,4	81,0
Écoutaient toujours attentivement %   2019	62,9	67,6	69,4
Expliquaient toujours les choses d'une manière qu'ils pouvaient comprendre %   2019	64,5	67,4	69,7

## Réactivité du personnel

Le personnel de l'hôpital a répondu rapidement aux besoins des patients %   2019	56,5	55,1	58,5
Toujours eu de l'aide pour se rendre à la salle de bain ou pour utiliser le bassin de lit %   2019	40,0	55,9	57,3

	Hôpital Hôpital du comté de Charlotte	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
Toujours eu de l'aide dès qu'ils en avaient besoin en appuyant sur le bouton d'appel %   2019	63,3	54,6	59,2
Toujours reçu l'information nécessaire sur leur état de santé et leurs traitements %   2019	60,0	64,0	65,1
Toujours reçu le soutien nécessaire pour affronter l'anxiété, la peur et l'inquiétude %   2019	70,8	63,2	63,5
Fortement d'accord que le personnel de l'hôpital a tenu compte de leurs valeurs culturelles %   2019	50,0	35,9	37,9

## Coordination des soins

Toujours une bonne communication entre les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital %   2019	63,3	59,8	60,5
Les médecins, les infirmières et les autres membres du personnel de l'hôpital semblaient toujours informés et au fait de leurs soins %   2019	60,0	58,7	59,6
Les tests et les interventions ont toujours eu lieu à l'heure qui avait été annoncée %   2019	81,0	73,9	72,9

## Participation à la prise de décisions

Les patients ont toujours participé aux décisions concernant leurs soins %   2019	62,3	62,3	61,1
La famille ou les amis ont toujours participé aux décisions concernant les soins %   2019	58,5	72,8	72,2
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	31,8	38,2	39,6

## Langue de service

Préfère recevoir les services en anglais %   2019	100,0	94,3	75,2
... A toujours reçu les services en anglais %   2019	100,0	96,2	94,0
Préfère recevoir les services en français %   2019	0,0	5,7	24,8

	Hôpital Hôpital du comté de Charlotte	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
... A toujours reçu les services en français %   2019	s.o.	35,9	80,9
A toujours reçu les services dans la langue officielle de son choix (français ou anglais) %   2019	100,0	92,8	90,8

## Contrôle de la douleur

Le personnel de l'hôpital pouvait prévenir ou réduire la douleur %   2019	62,0	67,9	68,7
La douleur était toujours bien contrôlée %   2019	48,7	60,1	61,1
Le personnel de l'hôpital a toujours fait tout ce qu'il pouvait pour aider à contrôler la douleur %   2019	75,0	75,6	76,3

## Sécurité

Le patient a souffert en raison d'une erreur ou d'une faute médicale %   2019	S	5,0	5,2
Cet hôpital se préoccupe certainement de leur sécurité %   2019	88,5	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	S	8,6	9,8
Un membre du personnel leur a parlé de la sécurité des patients %   2019	57,8	42,1	40,7
Le personnel de l'hôpital se lavait toujours les mains avant de livrer des soins %   2019	80,4	72,2	72,5
Le personnel de l'hôpital vérifiait toujours le bracelet d'identité %   2019	89,7	84,5	84,2

## Processus de sortie

Le personnel de l'hôpital a dit au patient quel jour il était probable de quitter l'hôpital %   2019	63,6	75,6	75,2
Les patients ont reçu des informations essentielles avant de quitter l'hôpital %   2019	59,5	68,3	70,0

	Hôpital Hôpital du comté de Charlotte	Régie Réseau de santé Horizon	Province Nouveau-Brunswick
Le personnel de l'hôpital a discuté avec eux s'ils avaient l'aide nécessaire %   2019	72,1	72,5	73,0
La patients ont reçu par écrit des renseignements sur les symptômes ou les problèmes de santé à surveiller %   2019	46,7	64,1	67,0
Les patients avaient une connaissance complète de tous leurs médicaments prescrits %   2019	85,0	78,8	80,5
Complètement informés sur ce qu'ils devaient faire en cas d'inquiétudes quant à leur état de santé %   2019	58,6	58,2	61,3
Les patients avaient une connaissance plus complète de leur état de santé %   2019	55,0	56,6	60,7

## Expérience de soins globale

Évaluation favorable des services reçus %   2019	86,2	77,6	78,5
Le patient recommande certainement cet hôpital à leur famille et à leurs amis %   2019	75,0	64,0	65,5
Le patient considère que le séjour à l'hôpital a aidé %   2019	88,7	86,1	86,5
Le patient a eu une bonne expérience de façon globale %   2019	88,1	81,6	82,3

## 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